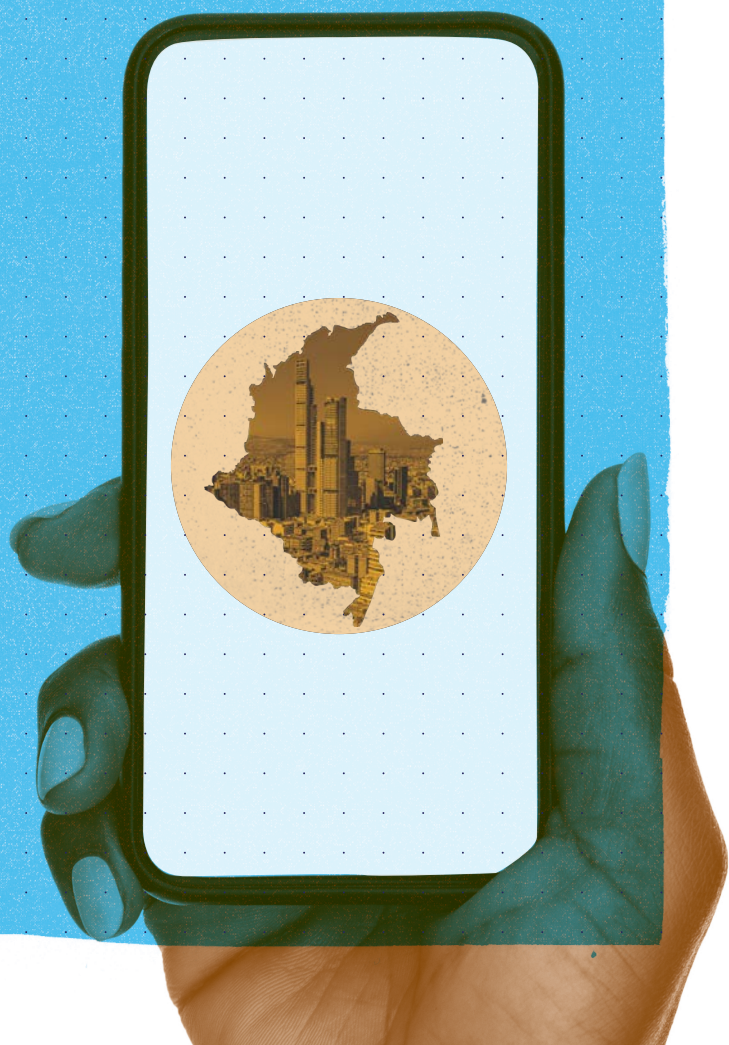


Fairwork

**EL IMPACTO DEL COSTO DE VIDA Y LOS RETOS DE UN  
INGRESO DECENTE EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMA**

# Fairwork Colombia Puntuaciones 2022



# CONTENIDOS

**03** Resumen ejecutivo

---

**08** Editorial

---

**10** El proyecto Fairwork: Hacia estándares laborales decentes  
en la economía de plataformas

---

**10** El modelo Fairwork

---

**16** Antecedentes: Plataformas digitales de trabajo en Colombia

---

**18** El contexto legal: La tarea de regular las plataformas digitales en Colombia

---

**20** Fairwork Colombia puntuaciones 2022

---

**23** Plataforma en foco: AseoYa

---

**26** Plataforma en foco: Rappi

---

**29** Historias de trabajadores

---

**31** Tema en foco: Trabajadores en pobreza

---

**34** Impacto y próximos pasos: Cambios de las Plataformas

---

**38** Apéndice: Sistema de puntuación Fairwork

---

**44** Referencias

---

**46** Créditos y Financiamiento

---

# Resumen ejecutivo

Este segundo informe Fairwork Colombia presenta un análisis integral de las condiciones laborales en las plataformas de trabajo digital para el año 2022; año de cambios significativos en terminos políticos y económicos para el país. Las plataformas de trabajo digital en Colombia fueron centrales en el debate presidencial de 2022, cuando, por primera vez en la historia del país se eligió un gobierno de centroizquierda. Desde las elecciones, los debates en torno a los derechos de lxs trabajadores han ocupado un lugar central, junto con cuestiones de competitividad económica y crecimiento económico. El contexto económico y político colombiano ha sido cambiante en 2022. Primero, porque el período posterior a la pandemia de Covid-19 trajo desafíos para la economía colombiana en general: en 2022 registró una alta tasa de inflación (13%) y la devaluación del COP (peso colombiano) ha elevado considerablemente el costo de vida de lxs trabajadores, segundo porque el panorama de la economía de plataformas en sí mismo ha evolucionado en terminos de mercado donde por ejemplo algunas plataformas importantes decidieron cesar sus operaciones en el país tales como Beat y Ifood.

Este informe es el segundo presentado por Fairwork sobre plataformas laborales digitales en Colombia. En este ciclo de evaluación analizamos a 11 plataformas en tres sectores: servicios domésticos, transporte privado y de reparto o domicilios, ofreciendo dos hallazgos significativos. Un hallazgo tiene que ver con la disparidad notable en términos de condiciones de trabajo justas para lxs trabajadores de diferentes sectores, particularmente mostrando diferencias notables en los puntajes entre plataformas con mejores antecedentes regulatorios, tales como las de trabajo doméstico y las plataformas con una regulación más laxa, como las plataformas de

transporte y de reparto. Segundo, el informe analiza cómo el aumento del costo de vida ha impactado de forma particular y diferenciada a trabajadores de Plataforma de estos tres sectores. Por ejemplo, en 2022 lxs trabajadores de reparto enfrentaron una mayor de ingresos, ya que los mismo no aumentaron durante 2022, mientras que el costo de los alimentos y el combustible lo hacían. El costo de vida tuvo un impacto menor en los conductores de plataforma ya que en 2022 pudimos registrar un ingreso por encima del salario mínimo para algunas plataformas, incluso por encima del salario digno. Sin embargo, esto no significa que las condiciones de trabajo mejoren significativamente,

pues conductores tienen que hacer frente a largas jornadas de trabajo y un entorno de trabajo hostil con mucho tráfico, riesgo de agresión y acoso policial. Al mismo tiempo, el precio de la gasolina se ha convertido en un tema clave de preocupación para ellos. En octubre 2022, el precio del galón de gasolina empezó a aumentar y se esperan nuevas alzas. Tanto trabajadores de taxis como de transporte han realizado manifestaciones públicas para exigir el apoyo del gobierno.

Finalmente, en el caso del trabajo doméstico, a pesar de las protecciones regulatorias y los esfuerzos de las plataformas por otorgar bonos y apoyos, las trabajadoras enfrentan dificultades para sostener a sus familias con aumentos de precios en alimentos y servicios esenciales. Además, la mayoría de los trabajadores son mujeres cabeza de familia. Por lo tanto, tienen responsabilidades adicionales de cuidado en sus propios hogares.

# Hallazgos Clave



## PAGO JUSTO

Cuatro plataformas (AseoYa, Hogarú, AUX y Cabify) pudieron entregar evidencia sobre el valor de la remuneración bruta de lxs trabajadores, demostrando que es igual o superior al salario mínimo. En 2022 el SMLV fue de 4.167 COP/hora. Al evaluar el salario mínimo, el puntaje tuvo en cuenta los costos asociados para realizar el trabajo como combustible, uniformes o plan de datos. Asimismo, la evaluación tiene en cuenta los tiempos de espera e inicio de sesión entre tareas. Agregar estos costos adicionales (es decir, tiempo de espera no pagado, costos de viaje, vehículos, gasolina, datos de teléfonos móviles y seguros) significaba que el primer punto en este principio no podía adjudicarse inequívocamente a las otras cuatro plataformas. Al extender este cálculo neto para considerar el salario digno (actualmente evaluado en 12.217 COP/hora para 2022), solo Cabify pudo evidenciar que paga a sus trabajadores el equivalente al salario digno después de costos.



## CONDICIONES JUSTAS

Cuatro plataformas – AseoYa, HogarU, Aux, Cabify – entregaron evidencia sobre sus acciones para proteger a lxs trabajadores de los riesgos que se presentan en sus puestos de trabajo. Específicamente, las plataformas garantizan que se proporcione equipo de seguridad, que existan sistemas de respuesta de emergencia y que el seguro privado sea gratuito. Todas las plataformas de trabajo doméstico pudieron demostrar que brindan seguridad social, licencia por enfermedad y licencia por maternidad de acuerdo con la ley colombiana. Las otras plataformas identifican a sus trabajadores como contratistas independientes o colaboradores, y por lo tanto asumen que no es responsabilidad de la empresa brindar una red de seguridad.



## CONTRATOS JUSTOS

Cuatro plataformas (AseoYa, Hogarú, AUX y Cabify) presentaron términos y condiciones claros y accesibles. Un criterio importante para otorgar estos puntos es que las plataformas reconozcan la ley colombiana como la ley aplicable para abordar cuestiones laborales. En consecuencia algunas plataformas que aplican la ley de otros países no pudieron ganar este punto. Además, las plataformas deben demostrar tomar medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, establecidas en una política documentada. Una plataforma, AseoYa, se ha comprometido a proporcionar contratos permanentes a sus trabajadores.



## GESTIÓN JUSTA

Cuatro plataformas (AseoYa, HogarU, Aux y Cabify) demostraron tener un sistema efectivo de debido proceso para las decisiones que afectan a lxs trabajadores, que incluye un proceso claro y documentado para que lxs trabajadores apelen de manera significativa las calificaciones bajas, la falta de pago, los problemas de pago, las desactivaciones y otras sanciones y acciones disciplinarias, brindando mayores recursos a lxs trabajadores. Las mismas cuatro plataformas han emitido declaraciones públicas en apoyo a la igualdad, la diversidad y la inclusión, pero ninguna ha desarrollado aún un proceso bien documentado, una política institucional de inclusión y equidad. Estas plataformas han declarado el interés de desarrollar una política de inclusión para la próxima ronda de calificación.



## REPRESENTACIÓN JUSTA

La organización y representación colectiva es un derecho fundamental para lxs trabajadores y empleados en la mayoría de los países, sin embargo, lxs trabajadores por cuenta propia carecen de este derecho en Colombia. Solo las plataformas de trabajo doméstico – AseoYa, HogarU y Aux – puntúan el principio 5.1. Esto se debe principalmente a los esfuerzos de las plataformas por reconocer la representación colectiva de lxs trabajadores, regulada a través de organismos establecidos como el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), así como el derecho de estos a elegir sus propios representantes.

# El impacto del costo de vida y los retos de un ingreso decente en la economía de plataforma

Este informe fue escrito en un año de cambios importantes en Colombia, sobretudo en el panorama político que alimenta las esperanzas de cambio social para lxs trabajadores. En 2022, se llevaron a cabo elecciones presidenciales estableciendo un nuevo gobierno. Por primera vez en la historia de Colombia, un candidato de centro-izquierda, Gustavo Petro, llega a la Presidencia. Su elección se ha entendido como una oportunidad única para cerrar brechas y deudas históricas con grupos históricamente marginados del país. El mes pasado, el Gobierno presentó en el Congreso un proyecto de ley para reformar la normativa laboral, introduciendo nuevos mecanismos para la protección de los derechos de lxs trabajadores y los sindicatos.



El proyecto de ley también introduce un nuevo marco para las plataformas de entrega en el que las plataformas digitales deben reconocer todos los derechos de lxs trabajadores a sus pasajeros. Estas medidas han generado una reacción mixta. Si bien los sindicatos y las organizaciones de trabajadores describen estas medidas como un paso clave hacia el trabajo decente, las plataformas digitales argumentan que pueden dañar seriamente el modelo de negocios y la sostenibilidad financiera de la economía de plataforma en el país. Este informe contribuye a estas discusiones al explorar las condiciones laborales de lxs trabajadores de plataformas en Colombia en 2022. En particular, destacamos una notable disparidad entre sectores en términos de condiciones de trabajo justas, al tiempo que mostramos que el aumento del costo de vida ha impactado seriamente a lxs trabajadores de plataformas.

**EL GOBIERNO PRESENTÓ EN EL CONGRESO UN PROYECTO DE LEY PARA REFORMAR LA NORMATIVA LABORAL, INTRODUCIENDO NUEVOS MECANISMOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LXS TRABAJADORES Y LOS SINDICATOS.**

Los mecanismos propuestos por el nuevo gobierno constituyen un primer paso para brindar un marco que garantice un mercado laboral digno. Para la mayoría de trabajadores de Plataforma en Colombia, sus ingresos no cubren su subsistencia básica. Si bien las plataformas digitales han brindado una oportunidad a miles de trabajadores, varias plataformas han desarrollado modelos de negocio que se alimentan de la precariedad de sus trabajadores. No obstante, este informe muestra muchos avances y buenas prácticas de las plataformas, evidenciando que mejores condiciones de trabajo son posibles.

## **EQUIPO FAIRWORK COLOMBIA**

**Oscar Javier Maldonado, Derly Sánchez Vargas, Laura Mantilla-León, Víctor Manuel Hernández Isabella Jaimes, Sergio Daniel Sánchez, Alessio Bertolini y Mark Graham**



# Hacia estándares laborales decentes en la economía de plataformas

**Fairwork evalúa y clasifica las condiciones de trabajo en las plataformas laborales digitales. Nuestras clasificaciones se basan en cinco principios que las plataformas deben garantizar para considerar que ofrecen estándares básicos de equidad. Evaluamos anualmente las plataformas en función de estos principios, para mostrar no sólo lo que es hoy la economía de las plataformas, sino también lo que podría ser.**

Las calificaciones de Fairwork proporcionan una perspectiva independiente sobre las condiciones laborales del trabajo en plataformas para políticos, las empresas de plataformas, lxs trabajadores y lxs consumidores. Nuestro objetivo es demostrar que en la economía de plataformas es posible conseguir empleos mejores y más justos.

El proyecto Fairwork se coordina desde el Oxford Internet Institute y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín. Nuestra creciente red de investigadores califica actualmente plataformas en 38 países de cinco continentes. En cada país, Fairwork colabora estrechamente con trabajadorxs, plataformas, activistas y responsables políticos para promover un futuro más justo del trabajo en plataformas.

# Países de Fairwork

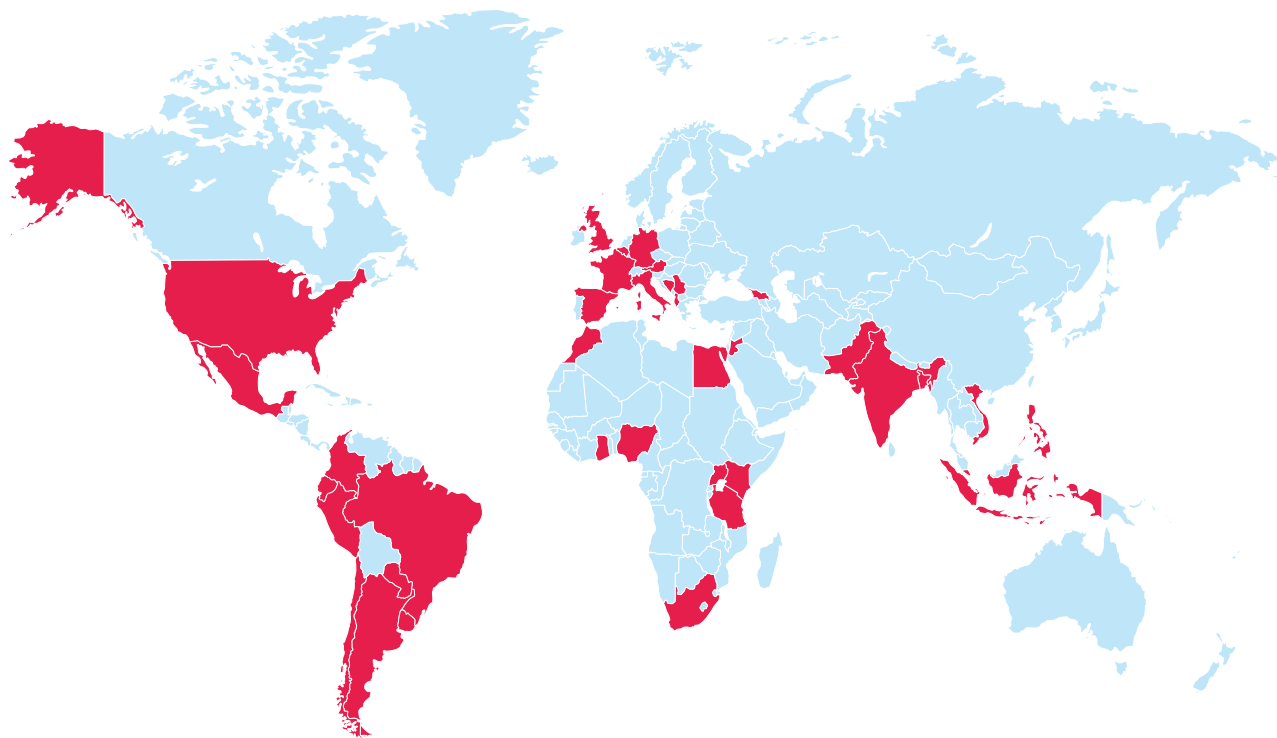


Figura 1: Mapa países de Fairwork.

## ÁFRICA

Egipto, Ghana, Kenia, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Tanzania, Uganda

## ASIA

Bangladesh, India, Indonesia, Jordania, Líbano, Pakistán, Filipinas, Singapur, Vietnam

## EUROPA

Albania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Francia, Georgia, Alemania, Italia, Reino Unido, Serbia, España

## AMÉRICA DEL SUR

Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Peru, Uruguay

## AMÉRICA DEL NORTE

México, EE. UU

# El Modelo Fairwork

**Fairwork evalúa las condiciones de trabajo en plataformas digitales y las clasifica en función de cuán justas son. Nuestro objetivo es demostrar que es posible lograr trabajos mejores y más justos en la economía de plataformas.**

Nuestras evaluaciones se basan en cinco principios a los que las plataformas digitales deben adherirse para que se considere que ofrecen “trabajo justo”. Las plataformas son evaluadas en función de estos principios para mostrar cuáles son las condiciones de trabajo actuales en la economía de plataformas y en qué aspectos pueden mejorarse.

Los cinco principios de Fairwork fueron elaborados durante el transcurso de varios talleres en la Organización Internacional del Trabajo en los que participaron los diferentes actores interesados. Para garantizar que estos principios globales sean aplicables en el contexto colombiano, buscamos participantes a través de redes sociales muy utilizadas por lxs trabajadores en Colombia. Las redes sociales ayudan a organizar a lxs trabajadores en grupos, así como a encontrar apoyo a sus actividades, y como foros de discusión en torno a experiencias particulares. También consultamos con abogados laborales los contratos y T&C para asegurarnos de que estos se ajusten a las normas laborales colombianas vigentes. El apéndice ofrece más detalles sobre los rangos de cada principio y los criterios que fueron utilizados para evaluar las plataformas laborales digitales a partir de la evidencia empírica recopilada.



## PASO 1

# Los cinco principios



### Pago Justo

Independientemente de su clasificación laboral, lxs trabajadores deben ganar al menos el equivalente al salario mínimo establecido en el país después de deducir los costos relacionados con el trabajo.



### Condiciones Justas

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a lxs trabajadores de los riesgos derivados de los procesos de trabajo, y deben adoptar medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de lxs trabajadores.



### Contratos Justos

Los términos y condiciones deben ser transparentes, concisos y de fácil acceso al trabajador. La parte contratante junto con la persona trabajadora deben estar identificados en el contrato y estar sujetos a la legislación nacional. Si lxs trabajadores son realmente autónomos, en las condiciones de servicio no deben existir cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad del usuario del servicio y/o de la plataforma.



### Gestión Justa

Debe existir un proceso documentado a través del cual lxs trabajadores puedan ser escuchados, puedan apelar las decisiones que les afectan y ser informados de las razones que motivan dichas decisiones. Debe existir un canal claro de comunicación a disposición de lxs trabajadores que permita apelar las decisiones que toma la administración o la desactivación de sus cuentas. El uso de algoritmos debe ser transparente y debe producir resultados justos para lxs trabajadores. Las plataformas deben ofrecer a lxs trabajadores una política por escrito que asegure la equidad en la administración del trabajo en la plataforma (por ejemplo, en la contratación, la disciplina o el despido de trabajadorxs).



### Representación Justa

Las plataformas deben proporcionar un proceso documentado a través del cual la voz de lxs trabajadores pueda ser expresada. Independientemente de su clasificación laboral, lxs trabajadores deben tener derecho a organizarse en cuerpos colectivos, y las plataformas deben estar preparadas para cooperar y negociar con ellxs.

## PASO 2

# Metodología

El proyecto Fairwork utiliza tres tipos de herramientas metodológicas para medir eficazmente la equidad de las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a lxs trabajadores, y entrevistas a lxs gestores de cada plataforma. Con estos tres de herramientas buscamos evidencia sobre el actuar de las plataformas según los cinco principios de Fairwork.

Reconocemos que no todas las plataformas digitales de trabajo utilizan un modelo de negocio que les permita imponer ciertas condiciones contractuales a lxs usuarios de los servicios o a lxs trabajadores de forma que se cumplan los umbrales de los principios de Fairwork. Sin embargo, todas las plataformas digitales de trabajo tienen la capacidad de influir en la forma en que lxs usuarios interactúan en la plataforma. Por lo tanto, en el caso de las plataformas que no establecen las condiciones en las que lxs trabajadores son contratados por lxs usuarios de los servicios, examinamos una serie de otros factores, como las políticas y/o procedimientos de la plataforma, declaraciones públicas y la funcionalidad del sitio web o aplicación, para determinar si la plataforma ha tomado las medidas adecuadas para garantizar que cumple los criterios para la concesión de un punto en relación con el principio correspondiente.

En el caso de una plataforma digital de trabajo basada en la localización o de vinculación geográfica, buscamos pruebas del cumplimiento de nuestros principios de Fairwork para plataformas digitales de trabajo basadas en la localización o gig work. En el caso de una plataforma de trabajo en línea, usamos nuestros principios de Fairwork para plataformas de trabajo en la nube o cloudwork.

### Investigación de escritorio y documental

Cada ciclo anual de puntuaciones de Fairwork empieza con una investigación documental o de escritorio para determinar cuáles son las plataformas que se van a calificar, identificar puntos de contacto con las empresas, desarrollar las guías de preguntas para las entrevistas e instrumentos de entrevista adecuados, y diseñar

estrategias para acceder a lxs trabajadores. Para cada plataforma, también recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos, incluyendo contratos, términos y condiciones, políticas y procedimientos publicados por la plataforma, así como información sobre la interfaz digital y funcionalidad de los sitios web y aplicaciones. La investigación documental incluye información pública que pueda ser utilizada para puntuar determinadas plataformas (por ejemplo, la prestación de determinados servicios a lxs trabajadores o los conflictos en curso).

La investigación documental también se utiliza para identificar puntos de contacto o formas de acceder a lxs trabajadores. Una vez finalizada la lista de plataformas, se contacta a cada una de ellas para avisarles de su inclusión en el estudio anual de clasificación y proporcionarles información sobre el proceso. Se pide a todas las plataformas que colaboren en la entrega de evidencias, así como en el contacto con trabajadores para las entrevistas.

### Entrevista a plataformas

El segundo método consiste en solicitar evidencias a las plataformas. Se invita a gerentes y administrativos de las plataformas a participar de entrevistas semiestructuradas y a presentar evidencias documentales de cada uno de los principios de Fairwork. Esto nos proporciona información sobre el funcionamiento y el modelo de negocio de la plataforma, al tiempo que abre un diálogo a través del cual la plataforma podría acordar implementar cambios basados en los principios. En los casos en los que los administradores de la plataforma no acceden a ser entrevistados, limitamos nuestra puntuación a las pruebas obtenidas a través de la investigación documental y las entrevistas a lxs trabajadores.

### Entrevista a trabajadores

El tercer método consiste en entrevistar directamente a lxs trabajadores de las plataformas, pero no constituyen una muestra representativa, pero si logra documental la experiencia de 10 trabajadorxs. Es decir, la entrevistas buscan comprender los procesos de trabajo y las formas

en que se lleva a cabo y se gestiona. Las entrevistas permiten al equipo confirmar o refutar que las políticas y prácticas están realmente vigentes en la plataforma de trabajo digital.

Lxs trabajadores se abordan a través de una variedad de canales. Para nuestras calificaciones de 2022, esto incluyó anuncios de Facebook (en grupos de trabajadores) y una bola de nieve de entrevistas anteriores. En todas estas estrategias se estableció el consentimiento informado, con entrevistas realizadas tanto en persona como online.

Las entrevistas fueron semiestructuradas y utilizaron una serie de preguntas relacionadas con los 10 (sub) principios del Fairwork. Para calificar para las entrevistas, lxs trabajadores debían ser mayores de 18 años y haber trabajado con la plataforma durante más de dos meses. Todas las entrevistas se realizaron en español.

### Sistematización y triangulación de datos

Este enfoque permite cotejar las evidencias entregadas por las plataformas, al tiempo que ofrece la oportunidad de recopilar experiencias/prácticas tanto positivas como negativas a través de múltiples fuentes. Las puntuaciones finales son decididas colectivamente por el equipo de Fairwork basándose en las tres fuentes de evidencias. Sólo se conceden puntos si existen pruebas claras de cada umbral.

### ¿Cómo evaluamos?

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en dos puntos: un primer punto y un segundo punto. El segundo punto sólo puede concederse si se ha otorgado el primero. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas sólo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente que aplican los principios. No obtener un punto no significa necesariamente que la plataforma no cumpla el principio en cuestión; significa simplemente que, por la razón que sea, no podemos demostrar su cumplimiento.

La adjudicación de los puntajes implica una serie de etapas. En primer lugar, el equipo local coteja las pruebas y asigna las puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para que las califiquen de forma independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países como miembros del equipo de Fairwork en Oxford y Berlín. Una vez los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para discutir los puntajes y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de la decisión, se transmiten a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas para los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estos puntajes constituyen la puntuación final que se publica en los informes anuales de Fairwork por país.

**MÁS DETALLES SOBRE  
EL SISTEMA DE  
PUNTUACIÓN  
FAIRWORK  
SE ENCUENTRAN  
EN EL APÉNDICE.**



# Plataformas digitales de trabajo en Colombia

La economía de plataforma colombiana se imbrinca en las complejidades de un país de ingreso medio. Por un lado, el país depende de las exportaciones concentradas en materias primas no renovables como el petróleo y que la hace vulnerable a shocks externos. El país también tiene una de las mayores desigualdades en ingresos y grado de informalidad del mercado laboral en América Latina<sup>1</sup> y el estado colombiano no ha desarrollado instituciones fuertes lo que se traduce en niveles altos de desempleo, informalidad y falta de oportunidades laborales. Además, una parte considerable de la población trabaja en el sector informal, sin protección social básica ni derechos laborales. La tasa de informalidad de Colombia es alta, más del 60% del empleo total.<sup>2</sup> Además, el desempleo sigue siendo elevado. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE en adelante), en enero de 2023 la tasa de desempleo alcanzó el 13,7%.<sup>3</sup>

Además, en los últimos cinco años el país ha recibido un alto número de migrantes venezolanos (aproximadamente 1,7 millones) quienes también han luchado por ganarse la vida en el país un panorama tan retador. La pandemia del Covid-19 agravó la estructura social desigual de Colombia y endureció las condiciones laborales, ubicando la economía de plataforma como una alternativa para desempleados, migrantes y personas con bajo nivel educativo. Sin embargo, tras el auge de las plataformas digitales, el sector ha experimentado una disminución de

la demanda y un entorno financiero más complicado con inversores menos dispuestos a financiar la expansión de las plataformas.<sup>4</sup>

Aunque es difícil calcular la cantidad exacta de trabajadores de plataformas en Colombia, según un estudio del Centro de Investigaciones Económicas y Sociales, Fedesarrollo, hay aproximadamente 200.000 personas trabajando en plataformas de entrega de alimentos y transporte compartido.<sup>5</sup> Este estudio también afirma ese trabajo en



plataforma representa el 0,2% del Producto Interno Bruto (PIB) (Fedesarrollo, 2021).

## HAY APROXIMADAMENTE 200.000 PERSONAS TRABAJANDO EN PLATAFORMAS DE ENTREGA DE ALIMENTOS Y TRANSPORTE COMPARTIDO.

En Colombia, la economía de plataformas designa un conjunto particular de negocios, plataformas y emprendimientos: desde plataformas de reparto como Rappi, pasando por plataformas de transporte (Uber, Didi, Cabify, Indrive) hasta trabajo doméstico (Hogarú, Aux, AseoYa). En la práctica, los sectores más dinámicos y visibles son las plataformas de reparto y transporte compartido. En particular, la comida a domicilio se ha convertido en un mercado muy dinámico, atrayendo importantes fondos internacionales. Colombia es el hogar de la sede de Rappi, uno de los unicornios más grandes de América Latina.

En cuanto a las condiciones de trabajo, Fedesarrollo

estima que los repartidores tienen un ingreso promedio mensual de \$867.000 COP por 35 horas trabajadas a la semana, mientras que los conductores ganan en promedio \$1.200.000 COP por 44,6 horas trabajadas a la semana. Fedesarrollo no toma en cuenta en sus cálculos el tiempo de conexión y de espera de los servicios y entre cada servicio. Otros factores adversos que experimentaron los trabajadores en 2022 tuvo que ver con el aumento del costo de vida. Los precios más altos de los alimentos han afectado de manera desproporcionada a los trabajadores de bajos ingresos tanto en la economía formal como informal. La inflación en 2022 golpeó con más fuerza a los trabajadores de bajos ingresos, como los trabajadores temporales, las personas vulnerables y pobres que experimentaron un aumento del 14,93% y 14,80%, respectivamente, en el costo de vida anual.



# La Tarea de Regular las Plataformas Digitales en Colombia: Desafíos y nuevas perspectivas

En 2022 se llevaron a cabo elecciones tanto ejecutivas como legislativas, fijando un nuevo gobierno y congreso para los próximos cuatro años. Por primera vez en la historia de Colombia, un candidato de centro-izquierda, Gustavo Petro, llegó a la Presidencia con el apoyo de sindicatos de trabajadores, minorías étnicas y votantes jóvenes. Su elección se interpreta como una oportunidad para cerrar brechas y deudas históricas con grupos históricamente marginados del país.<sup>6</sup> Entre ellos lxs trabajadores.

El programa de gobierno de Petro se titula: “Colombia: Potencia Mundial de la Vida” (Colombia: una superpotencia de vida) y abarca un conjunto de reformas y políticas progresistas en diferentes áreas, desde salud, seguridad social, hasta política energética. Después de más de una década de falta de regulación de las plataformas digitales su gobierno propone comprometerse a regular las plataformas digitales en términos de derechos de lxs trabajadores y tributación.<sup>7</sup> Esto marca un cambio profundo en la relación entre el gobierno y las plataformas digitales y en las formas en que el Gobierno considera la economía digital.<sup>8</sup>

A finales del 2022, la Ministra de Trabajo Gloria Ramírez, destacó la necesidad de regular las condiciones laborales en las plataformas digitales. Desde entonces, ha organizado mesas de trabajo con representantes de sindicatos de trabajadores de plataforma, el Ministerio de tecnologías de la información y las Comunicaciones y representantes de las plataformas para identificar y empezar a discutir los elementos clave que se incluirán en la reforma laboral.<sup>9</sup> Es importante destacar que el nuevo marco para la regulación de la plataforma se centra en la protección de lxs trabajadores de la plataforma.<sup>10</sup>



## EL NUEVO MARCO PARA LA REGULACIÓN DE LA PLATAFORMA SE CENTRA EN LA PROTECCIÓN DE LXS TRABAJADORES DE LA PLATAFORMA.

Una de las primeras acciones del Gobierno en este sentido se encuentra en el Plan de Desarrollo presentado al Congreso en marzo de 2023.<sup>11</sup> El proyecto plantea la implementación de una “Política Pública de Trabajo Digno y Decente”, cuyo propósito es promover los acuerdos de protección y formalización a través de contratos que garanticen la relación de trabajo, la estabilidad laboral y la libertad sindical (Congreso de Colombia, 2023).<sup>12</sup> Esta política tiene cinco pilares: i) Generación y protección del empleo y los ingresos, (ii) Protección social y seguridad social ampliada con cobertura adecuada e integral, (iii) Garantía de los derechos fundamentales de lxs trabajadores a partir de la promoción y efectividad del derecho a la libertad de asociatividad, (iv) Diálogo social, promoviendo el tripartismo como instrumento de política pública, (v) Articulación nacional y territorial con atención diferencial a la ciudadanía y ciudadanos de los territorios y sectores productivos. Lxs trabajadores de plataforma estarían protegidos bajo este marco.<sup>13</sup>

En el caso de las plataformas de transporte el camino hacia la regulación ha tenido más altibajos. En febrero de 2023 se filtró el proyecto de ley de regulación de plataformas de

transporte. El borrador, redactado por la Superintendencia de Transporte, buscaba imponer serias barreras a las operaciones de las plataformas de transporte a través del bloqueo en su uso tanto por las fuertes multas para las plataformas, los conductores y sus usuarios, como por el bloqueo de acceso a Internet a las plataformas. Los documentos filtrados provocaron controversia pública sobre estos temas (sobre todo el aspecto de acceso a un servicio público como el internet) lo que condujo a manifestaciones de conductores, muchas de las cuales terminaron en enfrentamientos con la policía.<sup>14</sup> Tras dichas movilizaciones y junto al apoyo de los medios de comunicación y la opinión pública, el gobierno negó conocer la totalidad del proyecto y determinó su no presentación ante el Congreso de la República. Esta declaración, sin embargo, molestó a los taxistas, quienes esperaban una postura más dura del Gobierno en contra de las plataformas digitales. El 22 de febrero de 2023, miles de taxistas se declararon en huelga, solicitando, entre otras cosas, la regulación de las plataformas de transporte. Los representantes de los taxistas y el Ministro de Transporte llegaron a un acuerdo de 18 puntos que incluía la formulación de un reglamento para las plataformas de transporte compartido que se presentará al Congreso.<sup>15</sup> Se espera que los próximos meses sean intensos en materia de regulación y movilización social en torno a este tema. El gobierno se ha comprometido a presentar un nuevo Código del Trabajo (Estatuto del trabajo) que cambia el marco actual, que se estableció hace casi 60 años.

# Fairwork Colombia

## Puntuaciones 2022

Estándares mínimos de trabajo justo

AseoYa	7 /10	● ● ● ● ● ● ● ○ ○ ○
Hogarú	6 /10	● ● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○
Aux	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Cabify	5 /10	● ● ● ● ● ○ ○ ○ ○ ○
Beat	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
DiDi	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
DiDi Food	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
InDriver	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Mensajeros Urbanos	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Rappi	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Uber	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

EL DESGLOSE DE PUNTAJES PARA PLATAFORMAS INDIVIDUALES SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN

[FAIR.WORK/COLOMBIA](https://fair.work/colombia)

# Explicación de las puntuaciones



## Pago Justo

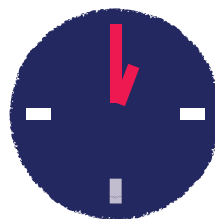
Al evaluar el salario mínimo, los puntajes tomaron en cuenta el monto pagado por la plataforma al trabajador por las horas trabajadas, y también los costos por equipamiento necesario para la realización de la tarea, así como y el pago de costos relacionados con el trabajo de su bolsillo. Los puntajes también tuvieron en cuenta los tiempos de espera e inicio de sesión, y el tiempo entre tareas.

Cuatro de las plataformas (AseoYa, Hogarú, AUX y Cabify) pudieron evidenciar que la remuneración bruta de los trabajadores es igual o superior al salario mínimo, que en 2022 fue de \$4.167 COP/hora.

Al sumar los costos adicionales, como el tiempo de espera, los costos de viaje, los vehículos, la gasolina, los datos del teléfono móvil y el seguro, significó que el 1,1 punto no se podía adjudicar a las restantes plataformas.

Al extender este cálculo para evaluar el salario digno (actualmente estimado en \$12.217 COP/hora para 2022), solo una de las plataformas (Cabify) pudo dar evidencia de pago a sus trabajadores el equivalente al salario digno después de costos.

Reconocemos el esfuerzo de las plataformas de trabajo doméstico (AseoYA, Hogarú, AUX) por mejorar los ingresos de las trabajadoras en términos de bonos de transporte público y compensación por días de enfermedad.



## Condiciones Justas

De las once plataformas, cuatro (AseoYa, Hogarú, Aux, Cabify) lograron evidenciar acciones para proteger a los trabajadores de los riesgos que se presentan en sus lugares de trabajo.

En concreto, estas plataformas (AseoYa, Hogarú, Aux, Cabify) garantizan la dotación de equipos de seguridad, los sistemas de respuesta ante emergencias y la gratuidad de los seguros privados. Todas las plataformas de servicios domésticos pudieron demostrar que brindan seguridad social, licencia por enfermedad y maternidad de acuerdo a la ley colombiana.

El resto de plataformas identifican a sus trabajadores como autónomos o colaboradores, por lo que asumen que no es responsabilidad de la empresa proporcionar alguna red de seguridad.



## Contratos Justos

Cuatro plataformas (AseoYa, Hogarú, Aux, Cabify) tienen términos y condiciones o contratos claros y accesibles. Un criterio importante para otorgar puntos por contratos justos es que las plataformas reconozcan la ley colombiana como la ley aplicable para abordar los asuntos relacionados con lxs trabajadores.

Como resultado, algunas plataformas que aplican la ley de otros países no pudieron ganar este punto. Además, las plataformas deben tomar medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, establecidas en una política documentada.

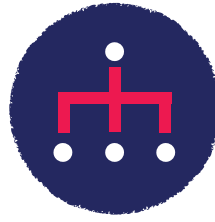
Una plataforma, AseoYa, se ha comprometido a brindar contratos permanentes a sus trabajadores en 2023.



## Gestión Justa

Cuatro plataformas, (AseoYa, Hogarú, Aux y Cabify), pudieron evidenciar un sistema efectivo al debido proceso en las decisiones que afectan a lxs trabajadores, lo que implica un proceso claro y documentado para que lxs trabajadores apelen de manera significativa las bajas calificaciones, la falta de pago, los problemas de pago, las desactivaciones, y otras sanciones y acciones disciplinarias, brindando mayores recursos a lxs trabajadores.

Las mismas cuatro plataformas tienen la intención de emitir declaraciones públicas en apoyo a la igualdad, la diversidad y la inclusión, pero ninguna ha desarrollado aún un proceso bien documentado, una política institucional de inclusión y equidad. Estas plataformas han declarado el interés de desarrollar una política de inclusión para la próxima ronda de calificación.



## Representación Justa

La organización y representación colectiva es un derecho fundamental de lxs trabajadores en la mayoría de los países, pero lxs trabajadores algunos por decisión propia carecen de este derecho en Colombia. Solo las plataformas de trabajo doméstico (AseoYa, Hogarú y Aux) ganan un punto por 5,1. Esto se debe principalmente a los esfuerzos de las plataformas por reconocer la representación colectiva de lxs trabajadores, así como su derecho a elegir a sus propios representantes.

## PLATAFORMA EN FOCO

# AseoYa

AseoYa es una plataforma de servicios de limpieza fundada en 2010 en Cali (Pacífico colombiano) que conecta a trabajadores con clientes para brindar servicios de limpieza en oficinas, clínicas, casas, departamentos y otros locales. Su sede principal se encuentra en Cali, pero tiene operaciones en Bogotá, Medellín, Pereira, Cartagena y Barranquilla. Actualmente, AseoYa forma parte de la empresa española 3LIM2000 Facility Services, que tiene operaciones en España y Colombia y próximamente declara tendrá operaciones en Ecuador, Perú y Canadá.

Principio	Primer principio	Segundo principio	Total
 <b>Principio 1: Pago justo</b>	 Asegura que lxs trabajadores ganan el salario mínimo más costos	 Asegura el salario digno local más gastos	 <b>1</b>
 <b>Principio 2: Condiciones justas</b>	 Mitiga los riesgos específicos del trabajo	 Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social	 <b>2</b>
 <b>Principio 3: Contratos justos</b>	 Provee términos y condiciones claros y transparentes	 Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas	 <b>2</b>
 <b>Principio 4: Gestión justa</b>	 Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a lxs trabajadores	 El proceso de gestión es equitativo	
 <b>Principio 5: Representación justa</b>	 Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores	 Promueve la gobernanza democrática	 <b>2</b>

Puntuación total



AseoYa media la interacción de lxs trabajadores con los clientes y organiza parte de su logística a través de una app. La empresa contrata directamente a todos sus empleados en cumplimiento de lo establecido en la normativa colombiana para las trabajadoras del hogar (Ley 595 de 2012 y Ley 1788 de 2016). También ofrece a sus trabajadores contratos permanentes y brinda diferentes beneficios como pago de prima, cesantías, seguro de salud, pensión y Seguro de Riesgos Laborales (ARL). La compañía manifiesta apostar por la profesionalización y protección de lxs trabajadores de la limpieza. La regulación antes mencionada en Colombia ha sido efectiva para elevar los estándares y las condiciones laborales de lxs trabajadores domésticos en el sector formal. Sin embargo, uno de los principales desafíos es la formalización. Empresas como AseoYa están promoviendo el trabajo digno y dando pasos hacia la inclusión de las trabajadoras del hogar en las relaciones laborales formales. A continuación, detallamos las acciones de la empresa para promover el trabajo digno y justo de acuerdo con los Principios Fairwork.

### Pago Justo

La plataforma proporcionó evidencia de que sus trabajadorxs ganan más que el salario mínimo local (\$4.167 COP) después de costos relacionados al trabajo. Sin embargo, después de sumar todos los bonos y beneficios, lxs trabajadores no alcanzan a ganar lo suficiente para alcanzar el salario digno. El salario digno por hora para el 2022 fue de \$12.516 COP y AseoYa paga \$9.280 COP por hora (de nuevo, tomando en cuenta todos los beneficios). Esto se traduce en el 74% del salario digno. Si bien es importante reconocer los esfuerzos que realiza la plataforma para brindar mayores ingresos, lxs trabajadores argumentan que luchan para cubrir los gastos de su hogar y familia.

### Condiciones Justas

AseoYa contrata directamente a sus trabajadorxs. En la práctica, esto significa que la plataforma debe desarrollar una política integral para la mitigación de riesgos específicos sus tareas y capacitar a lxs trabajadores sobre estos temas. Se proporciona equipo adecuado, como uniformes y plan de datos y capacitaciones, para proteger la salud y la seguridad de lxs trabajadores de riesgos específicos de su trabajo. La plataforma mitiga los riesgos del trabajo solitario al proporcionar seguridad laboral, incluido el asesoramiento, la formación y el equipamiento personal. Sus trabajadorxs no sufren costos significativos

como consecuencia de accidentes, lesiones o enfermedades derivadas del mismo. AseoYa compensa por la pérdida de ingresos debido a una incapacidad laboral de acuerdo con la ley colombiana. Así mismo afilia a sus empleadas a EPS (empresas promotoras de salud) ARL (aseguradora de riesgos profesionales) y al Sistema de ahorro pensional).

### Contratos Justos

El contrato que ofrece AseoYa a sus trabajadorxs es un contrato de trabajo a término indefinido. El contrato reconoce el estatus de la empleada y sigue el marco legal para el trabajo doméstico en Colombia. El contrato está redactado en un lenguaje claro y comprensible y no impone cláusulas abusivas a lxs trabajadores. El contrato es el mejor presentado en el sector, de acuerdo a nuestro equipo legal, en términos de estabilidad y derechos de lxs trabajadores. Es importante señalar que después de las conversaciones con el equipo de Fairwork Colombia, AseoYa ha agregado una adenda (otrosí) a todos los contratos que extienden el período de notificación de cambios sustanciales de 10 a 30 días.

### Gestión Justa

AseoYa tiene procedimientos claramente establecidos dentro de su reglamento interno de trabajo para cualquier consulta dirigida a la plataforma. Existen canales de comunicación y procedimientos bien establecidos para resolver cualquier inquietud, como las relacionadas con los servicios, el uso de electrodomésticos y emergencias. Además de lo anterior, sus trabajadores disponen de los números de teléfono y correos electrónicos de sus responsables de plataforma para poder tramitar o solucionar cualquier problema que pueda surgir durante la prestación de un servicio con un cliente. Existen garantías de debido proceso en caso de disputas o solicitudes de lxs trabajadores. Además, la plataforma suscribe la Declaración contra el Trabajo Forzoso Contemporáneo de la OIT.<sup>46</sup> Existe un compromiso con la inclusión y la plataforma tiene claramente establecidos mecanismos contra las prácticas y actitudes discriminatorias de los clientes hacia lxs trabajadores.

### Representación Justa

Lxs trabajadores de AseoYa tienen órganos colectivos para discutir las preocupaciones de lxs trabajadores. Lxs trabajadores tienen acceso al COPASST (Comité de Seguridad Social y Seguridad en el Trabajo) y al Comité



de Convivencia. Los representantes de lxs trabajadores, en ambos comités, son elegidos democráticamente. Estos comités eligen sus representantes y son organismos regulados por la ley colombiana. Para estas rondas de clasificaciones y después del diálogo con el equipo de Fairwork, la plataforma ha expresado su interés en contactar a las organizaciones de trabajadoras del hogar, y en reconocer y trabajar con un sindicato, si se constituyera uno.

## PLATAFORMA EN FOCO

# Rappi

Rappi es una plataforma de domicilios fundada en 2015 en Bogotá. Se presenta como una “startup” de entrega a domicilios activa en México, Costa Rica, Colombia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay y Brasil. Fue fundada por los empresarios colombianos Felipe Villamarín, Sebastián Mejía y Simón Borrero con una inversión inicial de US\$2 millones. Tres años más tarde, la empresa recaudó más de 200 millones de dólares en financiación. Cuenta con 1500 empleados directos y más de 25000 repartidores asociados conocidos como Rappitenderos (Rappi, 2019).<sup>17</sup>

Principio	Primer principio	Segundo principio	Total
 <b>Principio 1: Pago justo</b>	<input type="radio"/> Asegura que lxs trabajadores ganen el salario mínimo más costos	<input type="radio"/> Asegura el salario digno local más gastos	<input type="radio"/>
 <b>Principio 2: Condiciones justas</b>	<input type="radio"/> Mitiga los riesgos específicos del trabajo	<input type="radio"/> Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social	<input type="radio"/>
 <b>Principio 3: Contratos justos</b>	<input type="radio"/> Provee términos y condiciones claros y transparentes	<input type="radio"/> Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas	<input type="radio"/>
 <b>Principio 4: Gestión justa</b>	<input type="radio"/> Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a lxs trabajadores	<input type="radio"/> El proceso de gestión es equitativo	<input type="radio"/>
 <b>Principio 5: Fair Representación justa</b>	<input type="radio"/> Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores	<input type="radio"/> Promueve la gobernanza democrática	<input type="radio"/>

Puntuación total



Rappi es una plataforma de domicilios fundada en 2015 en Bogotá. Se presenta como una “startup” de entrega a domicilios activa en México, Costa Rica, Colombia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay y Brasil. Fue fundada por los empresarios colombianos Felipe Villamarín, Sebastián Mejía y Simón Borrero con una inversión inicial de US\$2 millones. Tres años más tarde, la empresa recaudó más de 200 millones de dólares en financiación. Cuenta con 1500 empleados directos y más de 25000 repartidores asociados conocidos como Rappitenderos (Rappi, 2019).

La Superintendencia de Sociedades, institución colombiana que vigila y mide el desempeño de las 1000 empresas más grandes según sus ingresos operacionales en el país, ha evaluado y posicionado a Rappi del puesto 385 en 2020, al puesto 771 en 2021 (bajando unos 300 puestos), pues Rappi facturó 403.016 millones COP (alrededor de 100 millones de dólares) solo en Colombia, mientras que en 2021 los ingresos cayeron a COP 254.489 millones (unos 53 millones de dólares al tipo de cambio actual), lo que resultó en pérdidas de COP 243.468 millones (unos 50 millones de dólares) (El País, 2022).<sup>18</sup>

Sin embargo, Rappi ha expandido el alcance de su negocio diversificándose en publicidad digital, entrega de artículos más allá de alimentos (Rapifavores) y banca (tarjetas de débito/crédito Rappi). Rappi es la plataforma más utilizada por restaurantes en Colombia y fue muy influyente en temas de economía digital para el gobierno anterior. La plataforma cuenta con distintas aplicaciones operativas para los actores específicos que media: “Rappi” para clientes que permite realizar pedidos, Rappi Aliado para Negocios y “Soy Rappi”, que es utilizado por repartidores.

Lxs trabajadores de Rappi han sido políticamente activos y han sido la fuerza principal en la organización de sindicatos de trabajadores digitales. Desde 2019, trabajadores han protestado contra las condiciones laborales precarias, incluidas las largas horas de trabajo, las distancias y las tarifas, lo que ha llevado a la disminución de los ingresos, desactivaciones constantes y el escrutinio constante de la policía, y de brigadistas Rappi. Otros motivos de protesta tiene que ver con problemas de seguridad y la constante disminución de sus ingresos. Dichos trabajadores han estado trabajando bajo el nombre de UNIDAPP (Sindicato de Trabajadores de Plataformas Digitales) desarrollando diferentes estrategias, desde demandas y solicitud de inspecciones laborales, hasta manifestaciones públicas,

con el fin de visibilizar los abusos de la plataforma y el incumplimiento de las pocas normas locales que protegen a lxs trabajadores de la Plataforma,<sup>19</sup> safety problems, and the persistent lowering of their pay. In response, UNIDAPP (Union of Digital Platforms Workers) has developed different strategies, from lawsuits to public demonstrations, to render visible the abuses of the platform and the lack of compliance<sup>20</sup> Un ejemplo de esto, es el Decreto de la Alcaldía de Bogotá. 082 de 2021.<sup>21</sup> Este decreto solicitó a la plataforma elaborar una lista oficial de sus repartidores en la capital, así como el establecimiento de infraestructuras de operación para lxs trabajadores, que deben incluir estacionamientos, áreas para comer y descansar y baños.

Rappi ha estado presente en los debates públicos y en controversia con el Gobierno Nacional luego de revisar las denuncias planteadas por los grupos de trabajadores a la plataforma.<sup>22</sup> En noviembre de 2022, el Ministerio del Trabajo abrió una investigación contra Rappi por incumplir la normativa sobre seguridad en el trabajo y salud, y negarse a negociar con los sindicatos de trabajadores de plataformas. La relación de Rappi con el gobierno cambió drásticamente durante la transición de la administración de Duque a la de Petro. De presentarse como un “unicornio”, ejemplo exitoso de una nueva generación de negocios colombianos basados en la tecnología, Rappi se ha convertido en la cara visible de la precariedad de lxs trabajadores de las plataformas y una voz opositora a la Reforma Laboral.

A continuación, detallamos las principales limitaciones identificadas de la plataforma y las barreras para promover el trabajo digno y justo de acuerdo con los Principios Fairwork.

**EN NOVIEMBRE DE 2022, EL MINISTERIO DEL TRABAJO ABRIÓ UNA INVESTIGACIÓN CONTRA RAPPI POR INCUMPLIR LA NORMATIVA SOBRE SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y SALUD, Y NEGARSE A NEGOCIAR CON LOS SINDICATOS DE TRABAJADORES.**

## Pago Justo

Para ganar este punto, las plataformas deben demostrar que se aseguran de que cada gane el salario mínimo después de los costos. Las entrevistas sugieren que algunos trabajadores pueden ganar el salario mínimo legal en algunos casos, sin embargo, esto no es cierto para todos lxs trabajadores.

## Condiciones Justas

Este principio se otorga a las plataformas que buscan mitigar los riesgos específicos incurridos en el Desarrollo de las actividades, y garantizan condiciones de trabajo seguras que brindan una red de seguridad en caso que lxs trabajadores deban dejar de trabajar por enfermedad u otras circunstancias. Algunos trabajadores informaron que la plataforma proporciona un seguro mientras la entrega está activa y hasta durante 30 minutos luego de la misma. Sin embargo, UNIDAPP ha documentado ampliamente la falta de apoyo sustancial de Rappi en caso de accidentes. La plataforma brinda algunas capacitaciones a través de blogs y redes sociales y en campañas muy específicas, como bioseguridad durante el pico de Covid-19. Lxs trabajadores denuncian abusos por parte de algunos clientes, y mencionan que la plataforma ignora estos casos.<sup>23</sup>

## Contratos Justos

Los términos y condiciones de Rappi son problemáticos en múltiples aspectos. En varias cláusulas, limitan la responsabilidad de la empresa frente a sus trabajadores, al mismo tiempo que imponen deberes y obligaciones a lxs trabajadores. El lenguaje utilizado es claro, pero existen ambigüedades en algunos términos como la definición de “rappitendero” y en cuanto a la responsabilidad. Se utiliza como marco legal la legislación comercial colombiana. Sin embargo, existen dudas respecto a un posible ocultamiento de una relación laboral subordinada entre Rappi y los denominados agentes (sus riders), debido a las facultades conferidas a la aplicación para supervisar su trabajo, lo que les afecta positiva o negativamente según las calificaciones. de los agentes.

## Gestión Justa

Lxs trabajadores notan un aumento en la automatización al interactuar con la plataforma. No hay evidencia de un debido proceso para resolver los problemas relacionados con la desactivación. Lxs trabajadores no sienten que la

plataforma tenga medidas para promover la diversidad, la igualdad y la inclusión. UNIDAPP ha denunciado la violencia persistente contra lxs trabajadores migrantes y las mujeres, con falta de acciones concretas desde la plataforma.<sup>24</sup>

## Representación Justa

Órganos de representación colectiva, como UNIDAPP, han solicitado al Ministerio del Trabajo iniciar una indagatoria sobre el incumplimiento de Rappi a la normativa básica de riesgos. La plataforma se ha resistido a las diversas invitaciones de UNIDAPP para discutir medidas para mejorar las condiciones laborales de lxs trabajadores de su plataforma.

# Historias de trabajadores

## **Mariela\* es madre de tres hijos y actualmente se encuentra separada.**

Antes de convertirse en trabajadora de plataforma de transporte, había sido vendedora para una empresa de alimentos, pero luego de que uno de sus hijos fué diagnosticado una condición de salud poco común, ella decidió buscar un trabajo flexible que la permitiera cuidar de su hijo. Según Mariela este trabajo le proporciona un salario, y es su única opción de empleo en el futuro cercano, pero tiene sus desafíos. Es que interactuar con una aplicación crea situaciones difíciles para realizar su trabajo adecuadamente. Mariela ha identificado dos problemas importantes: la función de mapa con frecuencia se acerca y se aleja por sí sola, lo que genera frustración y poca operabilidad con la misma, y el hecho de que a menudo tiene problemas de comunicación con los pasajeros debido a la falta de respuesta de la administración de la plataforma. Sin embargo, lo que más preocupa a Mariela es la tasa de cancelación en la aplicación y su límite estricto de tres cancelaciones por día. Como nos dijo, “A veces quiero cancelar un servicio porque no puedo retirar un servicio, pero el usuario no cancela porque genera un costo extra”.

Un segundo desafío que menciona Mariela es que el trabajo puede ser riesgoso en términos de acoso policial y la falta de apoyo legal de las plataformas, lo que genera estrés. Con la ayuda de su grupo de apoyo en Zello y WhatsApp, los trabajadores han ideado estrategias para minimizarlos. A través de estos grupos, ella se informa sobre los retenes policiales y sus horarios de operación en la ciudad. A pesar de estas precauciones, Mariela reconoce que siempre está presente el temor de que le incauten el auto o de recibir una multa por llevar pasajeros. En Colombia, ha habido varios intentos de regular las plataformas de entrega y de transporte ferroviario en términos de que se les permita operar como servicios de intermediación sin ningún reconocimiento de la relación laboral. La falta de regulación,

la plataforma sigue siendo “ilegal”, afecta la relación con policías y taxistas en la ciudad.

Finalmente, Mariela sabe que la experiencia de mujeres conductoras es diferente a las de los hombres. Como mujer conductora, ella ha sido víctima de comentarios sexistas por su forma de conducir, sintiéndose intimidada por los pasajeros. También ha sido víctima de acoso. Como subrayó en nuestra entrevista: “Tuve tres sustos con clientes pasajeros”, en los que le sugirieron que se quedara con ellos después del servicio para “tomar una copa y pagar por la compañía”. Mariela asegura que: “hay usuarios que cuando escuchan no, se vuelven un poco agresivos”. Ella atribuye ese comportamiento porque ella es mujer conductora, trabajando en transporte en horarios nocturnos cerca de las áreas de bares. Al momento del acoso Mariela no denunció dicha conducta a la plataforma, pero ahora sabe que existen rutas de atención en estos casos.

A pesar de los desafíos, Mariela se mantiene optimista trabajando para la plataforma de transporte. Ella lo considera un medio para cumplir con su rol de madre y mantener a sus hijos. Sin embargo, cree que los propietarios de las plataformas pueden desempeñar un papel crucial en la defensa de los derechos y el bienestar de las trabajadoras como ella.

## **Leidy\* es una mujer indígena de 44 años que llegó a Bogotá hace seis en busca de mejores oportunidades.**

Leidy ocupó varios trabajos antes de incorporarse a una plataforma de trabajo doméstico y cuidado. Por 4 años se desempeñó como niñera, limpiadora y recolectora de flores, trabajos informales y sin la estabilidad. Cuando llegó la pandemia en 2020, perdió su trabajo en la granja

de flores. Poco después, se conectó con una plataforma de trabajo doméstico. Leidy aceptó el puesto porque era una oferta muy necesaria que le permitía quedarse en Bogotá. Leidy explicó: “No quería volver a mi ciudad natal porque los trabajos y los recursos allá son escasos”.

Leidy trabaja para la plataforma desde hace 2 años. Inicialmente, sus actividades incluían servicios de limpieza en casas y oficinas, pero su salario por hora no alcanzaba a llegar al salario mínimo. Entonces la empresa le ofreció un contrato de trabajo como cuidadora de una persona mayor. Esto significó para Leidy aceptar vivir en la casa del cliente, cocinar y hacer la limpieza mientras cuida de ella y le hace compañía. Leidy, al tener experiencia con servicios de cuidado de niños, aceptó la oferta inmediatamente. Lleva aproximadamente un año y medio en esta actividad para la plataforma, trabaja todos los días y tiene un día de descanso cada quince días. Ahora gana el salario mínimo legal colombiano más los derechos establecidos (salud y pensiones) definidos por la ley para trabajadoras del hogar, condiciones de trabajo relativamente justas, aunque cuando los investigadores de Fairwork le preguntaron sobre su rutina diaria, mostró algunas dudas sobre las horas de trabajo:

***Trabajo de 7:00 am a 9:00 o 9:30 pm. todos los días [...] preparo el desayuno, el almuerzo y la cena, y hago la limpieza [...] en la noche veo la televisión con ella hasta que se duerme, y luego me voy a mi habitación.***

El cuidado de adultos mayores fue un desafío para Leidy, ya que tuvo que acostumbrarse a los hábitos del cliente, cumplir con un horario de trabajo exigente y aprender formas de comunicación asertiva. Actualmente, Leidy reconoce que tiene una relación laboral con el cliente y que este arreglo laboral le brinda algunas ventajas. Ganar el salario mínimo mensual le ha posibilitado enviar ayudas económicas a su familia extendida “Mi hermana falleció, así que estoy a cargo de mis sobrinos [...] la graduación de la escuela secundaria de mi sobrino será pronto, él quiere que esté allí, pero no sé si podré hacerlo”.

De darse la oportunidad, a Leidy le gustaría ser técnica mecánica “Tenía media beca para estudiar pero, por mi trabajo, no pude continuar”.

**Raúl\* tiene 51 años y trabaja para una plataforma de transporte**

**en categoría de servicio premium, diseñada para conductores que tienen mejores autos a disposición para la Plataforma, dando de vuelta mejores tarifas en cada servicio.**

Raúl cuenta con una amplia experiencia en el sector. Primero como técnico automotriz, luego como taxista y chofer de una empresa privada. Raúl considera que trabajar para la plataforma cambia las reglas del juego, ya que ahora genera mejores ingresos que cualquier otro trabajo que haya tenido anteriormente. Para Raúl es importante tener una vida equilibrada entre familia y trabajo. Sin embargo, cree que, últimamente, su trabajo le ha obligado a tener menos horas de descanso. Hay una nueva norma que restringe la circulación de vehículos dos o tres días a la semana en Bogotá lo que ha reducido considerablemente la jornada laboral potencial.

Para Raúl, trabajar para una plataforma transporte le ha permitido formar una comunidad digital que lo ha asesorado sobre la experiencia de usar la aplicación y moverse por la ciudad como conductor. Sin embargo, trabajar solo no es realmente un problema para él, siempre y cuando pueda hacerlo de manera segura. Raúl tiene dos contactos de emergencia y comparte su ubicación con ellos de vez en cuando. Últimamente, Raúl siente que sabe cómo navegar de manera eficiente los desafíos que trae este trabajo y tiene percepciones favorables de los clientes que usan la aplicación, y esto también puede deberse a que trabaja con clientes extranjeros. Se considera un referente para sus pares por su experiencia, por lo que ha tomado la iniciativa de defender a otros trabajadores ante la plataforma cuando lo considera necesario para garantizar sus derechos. Raúl ha ayudado a llenar peticiones, quejas, para compañeros conductores, formando un grupo organizado pero informal de trabajadores para discutir el propósito y objetivo de regular el trabajo y mejorar sus condiciones contractuales/laborales.

**\* Nombres cambiados para proteger la identidad del trabajador**

# Trabajadores en pobreza: El impacto del costo de vida y los retos de un ingreso decente en la economía de plataforma

A pesar de la pandemia, el 2022 se enmarcó como un año de esperanza. Los expertos esperaban que la economía colombiana creciera, y lo hizo (7.5% para 2022). Las promesas de una nueva normalidad alimentaron el optimismo de los medios y el público. Sin embargo, ese optimismo se desvaneció a finales de año, por un fuerte aumento de la inflación y problemas asociados al costo de vida y la creciente deuda nacional. La invasión rusa a Ucrania de 2022 llevó a las economías nacionales más allá de su capacidades para hacerle frente. El aumento de los precios de los alimentos y el combustible, la dificultad de la deuda y el endurecimiento de las condiciones financieras se combinaron para crear lo que la ONU llama la mayor crisis del costo de vida del siglo 21.

## Contexto Nacional e internacional

En esta crisis mundial, los países de ingreso bajo y medio han sido los más afectados por el aumento del costo de vida. Los alimentos y el combustible comprenden una mayor parte del presupuesto de los trabajadores de Plataforma en Colombia, lo que magnifica el impacto de cualquier aumento de precios de la canasta básica. La deuda crónica, la corrupción y la mala gestión han dejado a los gobiernos con medios limitados para mantener a sus poblaciones, perpetuando un ciclo de pobreza, hambre y disturbios civiles. El año pasado en Colombia la inflación anual cerró en su nivel más alto en 23 años: 13,1%. Para los analistas la mayor sorpresa vino principalmente en los rubros de alimentos, que alcanzaron un crecimiento anual de precios de 27,8%.<sup>25</sup> Los principales factores detrás de este aumento se asociaron con los altos precios que enfrentan los agricultores por los fertilizantes importados, en parte debido a las interrupciones comerciales de la pandemia y en parte a la guerra en Ucrania. A esto se sumó el fenómeno de “La Niña”, una temporada de fuertes lluvias que se prolongó más de lo esperado, impactando la oferta de productos agrícolas.<sup>26</sup>

## Trabajadores en situación de pobreza

Los altos precios de los alimentos afectan desproporcionadamente a los trabajadores de bajos ingresos tanto en la economía formal como informal. El DANE (Departamento de Estadística de Colombia) informa que la inflación en 2022 golpeó con más fuerza a los trabajadores de bajos ingresos, vulnerables y pobres que experimentaron un aumento del 14,93% y 14,80%<sup>27</sup> respectivamente en el costo de vida anual. El gobierno respondió aumentando el salario mínimo legal a un nivel récord en la historia del país. Al cierre de 2021, el Gobierno de Duque aumentó el salario mínimo en un 10,07% alcanzando el hito de \$1'000.000 de pesos. Luego, el nuevo gobierno de Gustavo Petro dispuso un aumento del 16%, 3,4 puntos porcentuales por encima de la inflación. Una de las principales limitaciones de estas medidas es que sólo el 15% del total de trabajadores gana el salario mínimo lo que representa 3,4 millones de personas de los 22 millones de trabajadores del país. Peor aún, el 43,1% de los trabajadores gana menos del salario mínimo en Colombia, pero no están cubiertos por la legislación de salario mínimo.

Voces tecnocráticas como Fedesarrollo, han afirmado que el salario mínimo es alto para el contexto colombiano y su aumento es uno de los principales factores detrás de la inflación.<sup>28</sup> En contraste, la clasificación de pobreza e ingresos del DANE muestra que la familia promedio (3,1 por hogar colombiano) que vive solo con el salario mínimo está en riesgo de pobreza extrema.<sup>29</sup> Además, la tasa de pobreza podría estar subestimada. Un estudio realizado por ABACO (Asociación Colombiana de Bancos de Alimentos) estimó que el costo per cápita de una canasta de alimentos completa y nutritiva en Bogotá en 2022 fue de \$433.222, es decir casi el doble del valor fijado por el DANE para definir la línea de pobreza extrema.<sup>30</sup>

## Salarios mínimos, pobreza y costo de vida entre los trabajadores temporales en Colombia

El aumento del costo de vida también ha afectado a los trabajadores de plataformas, pero dicho impacto varía según los sectores. La mayoría de los trabajadores de plataforma apenas ganan el salario mínimo. Fedesarrollo estimó que los repartidores tenían un ingreso promedio mensual de 867.000 COP por una semana de 35 horas, mientras que los choferes de plataforma ganan un promedio de 1.200.000 COP por una semana de 44,6 horas (el salario mínimo de referencia COP \$908.526 en 2021).<sup>31</sup> Estas estimaciones no incluyeron el tiempo de conexión en espera de pedidos o servicios.

Nuestra investigación ha demostrado que los trabajadores de reparto se enfrentan a una mayor precariedad en términos de pérdida de valor de los ingresos. Sus ganancias no aumentaron durante 2022, mientras que el costo de los alimentos y el combustible creció. Además, el sector de entrega de alimentos ha experimentado una crisis posterior a la pandemia, luego de la expansión durante los cierres, se han enfrentado a una demanda reducida de servicios y menos capital disponible para la expansión. El año pasado salieron del mercado actores clave del sector como Ifood y Joker.

En el caso de los conductores de transporte, según las entrevistas, la mayoría de los conductores obtendrían un ingreso superior al salario mínimo y, en algunos casos, sus ingresos podrían incluso ser superiores al salario digno.<sup>32</sup> Sin embargo, los conductores tienen que hacer frente a largas jornadas de trabajo y un entorno de trabajo hostil con mucho tráfico, riesgo de agresión y acoso policial. Por otro lado, el precio de la gasolina



se ha convertido en un tema clave de preocupación. En octubre pasado, el precio del galón fue de \$9.108. Tres meses después, la cotización en Bogotá,<sup>33</sup> era de \$10.523, un aumento del 15%, y se esperan nuevas alzas. Tanto lxs trabajadores de taxis como los de transporte han realizado manifestaciones públicas para exigir el apoyo del gobierno.

Finalmente, en el caso del trabajo doméstico, a pesar de las protecciones regulatorias (la norma colombiana establece el salario mínimo como obligatorio, por ejemplo) y los esfuerzos de las plataformas por otorgar bonos y apoyos, las trabajadoras enfrentan dificultades para sostener a sus familias con los aumentos en alimentos y servicios esenciales. Además, la mayoría de lxs trabajadores son mujeres y cabeza de familia que asumen responsabilidades adicionales de cuidado en sus propios hogares. El mercado laboral del trabajo doméstico se organiza en torno al salario mínimo legal y tiene dificultades para superarlo.

### **El salario digno: ¿fantasía o camino político?**

En este contexto, el llamado a un salario digno, el derecho a tener un ingreso básico pero decente más allá de la supervivencia básica, parece una fantasía. Hemos calculado<sup>34</sup> que el salario digno neto para un hogar de 3,1 personas con 1,6 trabajadores en Bogotá debería rondar los \$2.400.000 COP mensuales, el doble del salario mínimo legal vigente. Este es el ingreso mínimo para proveer vivienda digna, alimentación, recreación y posibilidad de ahorro. Lamentablemente, el país está lejos de ofrecer un mercado laboral justo que funcione para todos. Incluso los profesionales altamente calificados y lxs trabajadores esenciales, como maestros y enfermeras, no ganan un salario cercano al salario digno.<sup>35</sup> No significa que el debate deba posponerse para un futuro indefinido. Para la mayoría de lxs trabajadores colombianos, sus ingresos no cubren las necesidades básicas de subsistencia. Hemos desarrollado una economía depredadora que se alimenta de la vida de muchos para el mantenimiento de unos pocos. La cuestión del salario digno visibiliza esta realidad y constituye un camino político para el cambio.



## IMPACTO Y PROXIMOS PASOS

# Cambios de las Plataforma

Las plataformas tienen la capacidad de mejorar las condiciones de sus trabajadores, sin dejar de brindar oportunidades de ingresos. En consulta con el equipo de Fairwork, las siguientes plataformas acordaron implementar cambios en sus políticas o prácticas:

### Contratos Justos:

**AseoYa** ha introducido una adenda que cambia el período de aviso por cambios en el contrato de 10 a 30 días.

**Hogarú** está desarrollando un programa piloto para evaluar la sostenibilidad financiera de los contratos indefinidos de sus trabajadores.

### Representación Justa:

**AseoYa** ha expresado intenciones de sentarse con los sindicatos de trabajadoras del hogar para saber más sobre sus discusiones.

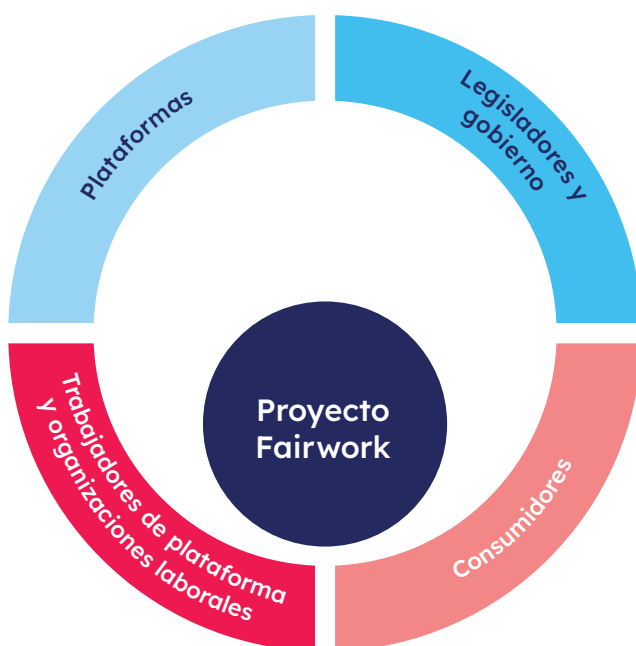


# Camino del Cambio

La teoría del cambio de Fairwork se basa en la creencia humanista sobre el poder de la empatía y el conocimiento. Si tienen los medios económicos para elegir, muchos consumidores serán exigentes con los servicios de plataforma que utilizan. Nuestras calificaciones anuales brindan a los consumidores la posibilidad de elegir la plataforma con la puntuación más alta que opere en un sector, lo que contribuye a presionar a las plataformas para que mejoren sus condiciones de trabajo y sus puntuaciones. De esta manera, aprovechamos la solidaridad de los consumidores con los aliados de lxs trabajadores en la lucha por condiciones de trabajo más justas. Más allá de las elecciones individuales de los consumidores, nuestros puntajes pueden ayudar a informar las políticas de adquisición, inversión y asociación de las grandes organizaciones. Pueden servir como referencia para instituciones y empresas que quieran asegurarse de que están apoyando prácticas laborales justas.

Esta es la segunda ronda anual de calificaciones de Fairwork para Colombia, y estamos viendo una influencia e impacto cada vez mayores. En este sentido, vemos cuatro caminos hacia el cambio (**Figura 2**).

Figura 2: Proyecto de Fairwork.



Nuestro primer y más directo camino para mejorar las condiciones de trabajo en las plataformas laborales digitales es interactuar directamente con las plataformas que operan en Colombia. Muchas plataformas conocen nuestra investigación y están ansiosas por mejorar su rendimiento en relación con el año pasado y con otras plataformas. Por ejemplo, Hogarú, AseoYa, AUX y Cabify se comprometieron con nosotros brindándonos información detallada sobre los cambios en sus políticas y evidencia de sus efectos positivos para lxs trabajadores.

También nos comprometemos con los legisladores y el gobierno para abogar y extender las protecciones legales adecuadas a lxs trabajadores de plataformas, independientemente de su clasificación legal. Durante el año pasado, Fairwork se reunió con miembros del Congreso y el Ministerio de Trabajo para asesorar sobre la regulación de las plataformas laborales digitales en Colombia.

Finalmente, y lo más importante, lxs trabajadores y sus organizaciones están en el centro del modelo de Fairwork. Nuestros principios se han desarrollado y se perfeccionan continuamente en estrecha consulta con lxs trabajadores y sus representantes (**Figura 3**). Los datos de nuestro trabajo de campo, combinados con los comentarios de los talleres y las consultas que involucran a lxs trabajadores, informan cómo desarrollamos sistemáticamente los principios de Fairwork para permanecer en línea con sus necesidades. Con ese fin, hemos consultado a organizaciones laborales, como UNIDAPP, líderes en organización de trabajadores en plataformas laborales digitales para garantizar que nuestros puntajes reflejen las prioridades de lxs trabajadores. También hemos realizado una encuesta independiente y una campaña publicitaria que refleja las actitudes del público hacia el trabajo en plataformas. Encontramos que solo el 20% del público piensa que las plataformas laborales digitales les pagan a lxs trabajadores un salario justo, y la mayoría cree que las plataformas priorizan las ganancias sobre los impactos beneficiosos para la sociedad. Los resultados también muestran que el 72% apoya cambios en la legislación laboral destinados a reducir el número de trabajadores por cuenta propia clasificados erróneamente; El 85% piensa que las plataformas

deberían tener el mandato de negociar con los sindicatos representativos.<sup>36</sup>

No todo está escrito sobre las condiciones de trabajo en la economía de Plataforma. A pesar de que afirmen lo contrario, las plataformas tienen control sustancial sobre la naturaleza de los trabajos que median. Lxs trabajadores que encuentran trabajo a través de plataformas siguen siendo, en última instancia, trabajadores, y no hay base para negarles los derechos y protecciones clave de los

que han disfrutado sus contrapartes en el sector formal durante mucho tiempo. Nuestros puntajes muestran que la economía de plataforma, tal como la conocemos hoy, es múltiple, y algunas plataformas muestran una mayor preocupación por las necesidades de lxs trabajadores que otras. Esto significa que no necesitamos aceptar salarios bajos, malas condiciones, desigualdad y falta de agencia y voz como norma. Esperamos que nuestro trabajo, al resaltar los contornos de la economía de plataforma actual, muestre una imagen de lo que podría llegar a ser.

Figura 3: Los principios de Fairwork: Evolución constante guiada por los trabajadores



# La petición de Fairwork

Como parte de este proceso de cambio, hemos introducido la iniciativa Petición de Fairwork. Este compromiso aprovecha el poder de las políticas de adquisición, inversión y asociación de las organizaciones para apoyar un trabajo de plataforma más justo. Universidades, escuelas, empresas y organizaciones benéficas que utilizan el trabajo de plataforma pueden marcar la diferencia al apoyar mejores prácticas laborales, guiadas por nuestros cinco principios de trabajo justo. Las organizaciones que firmen el compromiso podrán exhibir nuestro distintivo en los materiales de la empresa.

El compromiso tiene dos niveles. El primero es el de simpatizante oficial de Fairwork, lo que implica demostrar públicamente el apoyo a un trabajo más justo en las plataformas y poner a disposición del personal y los miembros recursos para ayudarlos a decidir con qué plataformas participar. Nos enorgullece anunciar que contamos con los siguientes patrocinadores oficiales de Fairwork en Colombia: GIZ, WZB Berlin, The Oxford Internet Institute y la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad del Rosario. Un segundo nivel del compromiso implica que las organizaciones se comprometan a realizar cambios concretos y significativos en sus propias prácticas como socios oficiales de Fairwork, por ejemplo, comprometiéndose a utilizar plataformas mejor calificadas cuando se pueda elegir.

**MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA PETICIÓN Y CÓMO FIRMARLA ESTÁ DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB:**

**[WWW.FAIR.WORK/PLEDGE](http://WWW.FAIR.WORK/PLEDGE)**



# Sistema de puntuación Fairwork

## ¿Qué empresas están amparadas por los principios de Fairwork?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define una “plataforma de trabajo digital” como una empresa que media y facilita “el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios, como las empresas, lxs trabajadores y los consumidores”.<sup>37</sup> Esta definición incluye “mercados” de trabajo digital donde “las empresas establecen las tareas y los requisitos, y las plataformas digitales de trabajo los ponen en contacto con una reserva global de trabajadores que pueden realizar las tareas en el tiempo especificado”.<sup>38</sup> Los mercados que no facilitan el intercambio de mano de obra –por ejemplo, Airbnb (que pone en contacto a propietarios de alojamientos con quienes deseen alquilar alojamientos de corta duración) y eBay (que pone en contacto a compradores y vendedores de bienes)– quedan obviamente excluidos de la definición.<sup>39</sup> La definición de la OIT de “plataforma digital de trabajo” es ampliamente aceptada e incluye muchos modelos de negocio diferentes.

Fairwork distingue entre dos tipos de plataformas digitales de trabajo. El primero incluye las plataformas digitales de trabajo basadas en la localización (*geographically-tethered*), en las que el trabajo debe realizarse en un lugar concreto, como llevar comida de un restaurante a un departamento, llevar a una persona de una parte de la ciudad a otra o realizar tareas de limpieza; a menudo se denominan “plataformas de trabajo por encargo”. El segundo son las plataformas de “trabajo en la nube” (*cloudwork*), en las que el trabajo puede, en teoría, realizarse desde cualquier lugar gracias a internet.

Los requisitos para cumplir con cada principio son diferentes para las plataformas basadas en la localización y aquéllas de trabajo en la nube porque las primeras se pueden comparar con los factores del mercado local, los riesgos/daños y las regulaciones que se aplican en ese país, mientras que las plataformas de trabajo en la nube no pueden porque (por su naturaleza) el trabajo se puede realizar desde cualquier lugar y, por lo tanto, se aplican diferentes factores del mercado, riesgos/daños y regulaciones dependiendo de dónde se realice el trabajo.

Las plataformas de trabajo digital cubiertas por la investigación de Fairwork tienen diferentes modelos de negocio, ingresos y gobernanza, incluyendo algunos basados en el empleo, subcontratistas, comisiones, franquicias, trabajo a destajo, por turnos y por suscripción. Algunos de estos modelos implican que las plataformas digitales de trabajo realicen pagos directos a lxs trabajadores (incluso por medio de empresas de subcontratación).

## ¿Cómo funciona el sistema de puntuación?

Los cinco principios de Fairwork se desarrollaron a partir de una amplia revisión bibliográfica de la investigación publicada sobre la calidad del empleo, de reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD y la OIT en Ginebra (en las que participaron trabajadores de plataformas, responsables políticos, sindicatos y académicos), y de reuniones nacionales con representantes locales. Cada principio de Fairwork se divide en dos umbrales. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite otorgar el primer punto correspondiente al primer umbral y un punto adicional correspondiente al segundo umbral (véase la **tabla 1**). El segundo punto de cada principio sólo puede concederse si se ha otorgado el primer punto.

Los umbrales especifican la evidencia necesaria para que una plataforma digital de trabajo reciba un determinado punto. Cuando no se disponga de pruebas verificables que cumplan cierto umbral, no se concederá ese punto a la plataforma de trabajo digital.

Por lo tanto, una plataforma laboral digital puede recibir una puntuación Fairwork máxima de 10 puntos. Las puntuaciones Fairwork se actualizan anualmente; las puntuaciones presentadas en este informe se han obtenido a partir de los datos correspondientes a los 12 meses comprendidos entre enero de 2022 y diciembre de 2022, y tienen vigencia hasta diciembre de 2022

Tabla 1. Sistema de puntuación de Fairwork

Principio	Primer principio	Segundo principio	Total
 <b>Principio 1: Pago justo</b>	 Asegura que lxs trabajadores ganen el salario mínimo más costos	 Asegura el salario digno local más gastos	 <b>2</b>
 <b>Principio 2: Condiciones justas</b>	 Mitiga los riesgos específicos del trabajo	 Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social	 <b>2</b>
 <b>Principio 3: Contratos justos</b>	 Provee términos y condiciones claros y transparentes	 Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas	 <b>2</b>
 <b>Principio 4: Gestión justa</b>	 Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a lxs trabajadores	 El proceso de gestión es equitativo	 <b>2</b>
 <b>Principio 5: Representación justa</b>	 Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores	 Promueve la gobernanza democrática	 <b>2</b>

Máxima puntuación posible en Fairwork



## Principio 1: Pago justo

### 1.1 – Asegura que lxs trabajadores ganen el salario mínimo más costos (un punto)

Lxs trabajadores de la plataforma a menudo tienen que cubrir costos considerables relacionados con el trabajo, como el transporte entre trabajos, suministros o combustible, seguros y mantenimiento del vehículo<sup>40</sup>. Los costos de lxs trabajadores a veces implican que sus ganancias netas pueden caer por debajo del salario mínimo local<sup>41</sup>. Lxs trabajadores también absorben los costos del tiempo extra, cuando pasan tiempo esperando o viajando entre trabajos<sup>42</sup>. Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los costos relacionados con el trabajo no reduzcan el ingreso de lxs trabajadores por debajo del salario mínimo local.

#### La plataforma debe adoptar las medidas que aseguren lo siguiente:

- El pago debe hacerse íntegra y puntualmente.
- Lxs trabajadores ganan al menos el salario mínimo local o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde trabajan, por sus horas activas, y tras deducir costos<sup>43</sup>.

### 1.2 – Asegura el salario digno local más gastos (un punto adicional)

En algunos lugares, el salario mínimo no es suficiente para que lxs trabajadores puedan acceder a un nivel de vida básico y decente. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que los costos laborales no impliquen que lxs trabajadores perciban un salario inferior a lo que se considera un salario digno local.

#### La plataforma debe adoptar las medidas apropiadas para asegurar lo siguiente:

- Lxs trabajadores ganan al menos un salario digno local o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde laboran, por sus horas activas, y tras deducir costos.<sup>44,45</sup>

## Principio 2: Condiciones justas

### 2.1 – Mitiga los riesgos específicos del trabajo (un punto)

Lxs trabajadores de plataformas pueden enfrentar una serie de riesgos en el curso de su trabajo como accidentes y lesiones, materiales nocivos, delitos y violencia. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que son

conscientes de estos riesgos y toman medidas básicas para mitigarlos.

#### La plataforma debe cumplir los siguientes criterios:

- Se proporciona la formación y el equipamiento adecuados para la protección de la salud y la seguridad de lxs trabajadores frente a los riesgos específicos del trabajo<sup>46</sup>. Estas medidas deben aplicarse sin coste adicional para lxs trabajadores.
- La plataforma mitiga los riesgos del trabajo en solitario, proporcionando un apoyo adecuado y diseñando procesos teniendo en cuenta la seguridad y la salud en el trabajo.

### 2.2 - Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social (un punto adicional)

Lxs trabajadores de plataformas son vulnerables a la posibilidad de perder abruptamente sus ingresos como resultado de circunstancias inesperadas o externas, como enfermedades o lesiones. La mayoría de los países brindan una red de seguridad social para garantizar que lxs trabajadores no experimenten una pérdida repentina de sus ingresos debido a circunstancias fuera de su control. Sin embargo, lxs trabajadores de la plataforma generalmente no son alcanzados por medidas como el pago por enfermedad, debido a su condición de persona trabajadora independiente. Teniendo en cuenta que muchas de lxs trabajadores dependen de los ingresos que ganan con el trabajo en plataformas para su sustento, las plataformas pueden lograr este punto proporcionando una compensación por la pérdida de ingresos ante una eventual incapacidad para trabajar. Además, las plataformas deben minimizar los riesgos de contraer enfermedades y de que se produzcan lesiones, incluso cuando se hayan adoptado todas las medidas básicas.

#### La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Las plataformas toman medidas significativas para asegurar que lxs trabajadores no sufran costos considerables a consecuencia de accidentes, lesiones o enfermedades derivadas del trabajo.
- Lxs trabajadores deben recibir una compensación por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad de trabajar de acuerdo con los ingresos promedio del trabajador durante los últimos tres meses.



- Cuando lxs trabajadores no pueden trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su posición en la plataforma no se ve afectada negativamente.
- La plataforma desarrolla políticas o prácticas que protegen la seguridad de lxs trabajadores frente a riesgos específicos. En concreto, la plataforma deberá asegurar que la remuneración no dependa de un sistema que fomente que lxs trabajadores asuman niveles excesivos de riesgo<sup>47</sup>.

### Principio 3: Contratos justos

#### 3.1 – Provee términos y condiciones claros y transparentes (un punto)

Los términos y condiciones que rigen el trabajo en plataforma no siempre son claros y accesibles para lxs trabajadores<sup>48</sup>. Para lograr este punto, la plataforma debe demostrar que lxs trabajadores pueden comprender, aceptar y acceder a los términos y condiciones de su trabajo en todo momento, y que tienen un recurso legal si la otra parte incumple esas condiciones.

#### La plataforma debe cumplir con TODOS los siguientes criterios:

- La parte que contrata con el trabajador debe estar identificada en el contrato, así como estar sujeta a la ley del territorio en que trabaja el trabajador.
- El contrato o los términos y condiciones se comunican en su totalidad en un lenguaje claro y comprensible que se espera que todas lxs trabajadores entiendan.
- Lxs trabajadores tienen que firmar un contrato y/o dar su consentimiento informado a los términos y condiciones al registrarse en la plataforma.
- El contrato o los términos y condiciones son fácilmente accesibles a lxs trabajadores en papel o a través de la interfaz de la aplicación o plataforma en todo momento.
- El contrato o los términos y condiciones no incluyen cláusulas que reviertan los marcos jurídicos vigentes en los respectivos países.
- Las plataformas adoptan medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, y que se establecen por escrito en una política documentada.

#### 3.2 – Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas (un punto adicional)

En algunos casos, especialmente bajo las clasificaciones de “contratista independiente”, lxs trabajadores corren un riesgo desproporcionado por participar en el contrato con la persona usuaria del servicio. Pueden ser responsables de cualquier daño que surja en el curso de su trabajo, y cláusulas abusivas pueden impedirles buscar reparación legal por agravios. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de participar en el trabajo se comparten entre las partes.

#### Independientemente de cómo se clasifique el estado contractual de lxs trabajadores, la plataforma debe cumplir con TODOS los siguientes criterios:

- Cada persona trabajadora es notificada de los cambios propuestos en un lenguaje claro y comprensible y en un plazo razonable antes de su entrada en vigor. Los cambios no deben revertir beneficios acumulados hasta ese momento, ni ir contra las expectativas que lxs trabajadores pudieran albergar de manera justificada.
- Ni el contrato ni los términos y condiciones incluyen cláusulas que excluyen de responsabilidad por negligencia ni eximen injustificadamente a la plataforma por las condiciones de trabajo. La plataforma toma medidas adecuadas que garanticen que el contrato no incluya cláusulas que impidan a lxs trabajadores solicitar de manera efectiva compensación por agravios que surjan de la relación laboral.
- En caso de que el trabajo en la plataforma esté gestionado a través de subcontratistas: la plataforma implementa un mecanismo de confianza para supervisar y asegurar que el subcontratista esté cumpliendo con los estándares esperados de la propia plataforma en cuanto a las condiciones laborales.
- En los casos en que se utilice una gestión de precios automática (dynamic pricing) para los servicios, los datos recopilados y los cálculos utilizados para asignar el pago deben ser transparentes y estar documentados en un formulario disponible para lxs trabajadores.

### Principio 4: Gestión justa

#### 4.1 – Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a lxs trabajadores (un punto)

Lxs trabajadores de plataformas pueden experimentar una desactivación arbitraria de sus cuentas, lo que implica tener prohibido acceder a la plataforma sin explicación y potencialmente perder sus ingresos. Lxs trabajadores pueden estar sujetas a otras sanciones o decisiones disciplinarias sin la posibilidad de comunicarse con la persona usuaria del servicio y/o la plataforma para impugnarlas o apelarlas si creen que son injustas. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar una vía para que lxs trabajadores puedan apelar acciones disciplinarias de manera significativa.

#### **La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:**

- Existe un canal de fácil acceso para que lxs trabajadores se comuniquen con un representante (humano) de la plataforma y resuelvan los problemas de manera efectiva. Este canal está especificado en el contrato y disponible en la interfaz de la plataforma. Las plataformas deben responder a lxs trabajadores en un plazo razonable<sup>49</sup>.
- Existe un proceso para que lxs trabajadores puedan apelar significativa y eficazmente ante calificaciones bajas, falta de pago, problemas con el pago, desactivaciones y otras sanciones y medidas disciplinarias. Este proceso está especificado en el contrato y disponible en la interfaz de la plataforma.
- En el caso de desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para lxs trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma. Lxs trabajadores no están en desventaja por expresar sus preocupaciones o apelar acciones disciplinarias.

## **4.2 – El proceso de gestión es equitativo (un punto adicional)**

La mayoría de las plataformas no discriminan activamente a grupos particulares de trabajadores. Sin embargo, pueden exacerbar inadvertidamente las desigualdades ya existentes en su diseño y gestión. Por ejemplo, hay mucha segregación de género entre los diferentes tipos de trabajo de plataforma. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que no solo cuentan con políticas contra la discriminación, sino que buscan eliminar barreras para los grupos desfavorecidos y promover la inclusión.

#### **Las plataformas deben cumplir TODOS los siguientes criterios:**

- La plataforma cuenta con una política efectiva contra la discriminación, que establece un procedimiento claro para denunciar, corregir y penalizar la discriminación de lxs trabajadores en la plataforma por razones como raza, origen social, casta, etnia, nacionalidad, género, sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, discapacidad, religión o creencia, edad o cualquier otra condición<sup>50</sup>.
- La plataforma cuenta con medidas para promover la diversidad, la igualdad y la inclusión en la plataforma. Adopta medidas prácticas para promover la igualdad de oportunidades para lxs trabajadores de grupos desfavorecidos, incluyendo ajustes razonables en casos de embarazo, discapacidad y religión o creencias.
- Cuando las personas de un grupo desfavorecido (como las mujeres) están significativamente subrepresentadas entre su base de trabajadores, busca identificar y eliminar las barreras de acceso de las personas de ese grupo.
- Si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración o el tipo de trabajo y los niveles de ingresos accesibles para lxs trabajadores que desean usar la plataforma, estos son transparentes y no generan resultados injustos para lxs trabajadores de grupos desfavorecidos históricamente o en el presente.
- Dispone de mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a lxs trabajadores de colectivos desfavorecidos a la hora de acceder a o realizar el trabajo.

## **Principio 5: Representación justa**

### **5.1 – Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores (un punto)**

La libertad de asociación es un derecho fundamental de todas lxs trabajadores y está consagrada en la constitución de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El derecho de lxs trabajadores a organizarse, a expresar colectivamente sus deseos y, lo que es más importante, a ser escuchadas, es un requisito previo importante para unas condiciones de trabajo justas. Sin embargo, las tasas de organización entre lxs trabajadores de la plataforma siguen siendo bajas. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que se den las condiciones para fomentar la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores.

### **Las plataformas deben cumplir TODOS los siguientes criterios:**

- Existe un mecanismo documentado para la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores, que permite a TODAS lxs trabajadores, independientemente de su relación laboral, participar sin temor a represalias.<sup>51</sup>
- Existe una declaración formal y escrita de la voluntad de reconocer y negociar con un colectivo, organismo independiente de trabajadores o sindicato, que se comunica claramente a todos lxs trabajadores y está disponible en la interfaz de la plataforma<sup>52</sup>.
- La libertad de asociación no está inhibida y lxs trabajadores no están en desventaja de ninguna forma por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma ni por expresar su voluntad de formar organismos colectivos independientes de representación<sup>53</sup>.

### **5.2 – Promueve la gobernanza democrática (un punto adicional)**

Si bien la organización colectiva sigue siendo incipiente, las asociaciones de trabajadores de plataformas están emergiendo en muchos sectores y países. También estamos viendo un número creciente de plataformas cooperativas que son propiedad de lxs trabajadores. Para lograr una representación justa, lxs trabajadores deben tener voz en las condiciones de su trabajo. Esto podría ser a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato reconocido formalmente o la capacidad de realizar negociaciones colectivas con la plataforma.

#### **La plataforma debe satisfacer al menos UNO de los siguientes criterios:**

1. Lxs trabajadores juegan un papel significativo en su gobierno.
2. En un documento escrito, disponible en todo momento en la interfaz de la plataforma, esta reconoce pública y formalmente un organismo colectivo independiente de trabajadores, un comité de empresa electo o un sindicato. Este reconocimiento no es exclusivo y, cuando el marco jurídico lo permita, la plataforma debería reconocer cualquier organismo colectivo significativo que busque representación<sup>54</sup>.

# REFERENCIAS

- 1 The World Bank (2022) Overview, The World Bank in Colombia, accessed <https://www.worldbank.org/en/country/colombia/overview#1> (9th May 2022).
- 2 <https://www.oecd.org/cfe/leed/social-economy/tackling-informality-in-colombia-with-the-social-and-solidarity-economy.htm>
- 3 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- 4 <https://www.ft.com/content/e5f5e5b9-3aec-439a-b917-7267a08d320f>
- 5 Fedesarrollo, 2021. <https://www.fedesarrollo.org.co/es/content/plataformas-digitales-y-contribuciones-seguridad-social#:~:text=Fedesarrollo%20realiz%C3%B3%20un%20estudio%20que,y%20despu%C3%A9s%20de%20la%20pandemia>
- 6 <https://blogs.lse.ac.uk/latamcaribbean/2022/06/23/primer-presidente-izquierda-colombia-historia-petro/>
- 7 Fairwork (2022) Fairwork Colombia Ratings 2021: Promises of Social Security Reforms in the Gig Economy. Bogotá, Colombia; Oxford, United Kingdom; Berlin, Germany.
- 8 <https://gustavopetro.co/descarga-programa-de-gobierno/>
- 9 <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2023/enero/gobierno-nacional-propone-regular-mas-de-700-plataformas-digitales-en-colombia>
- 10 <https://fair.work/en/fw/publications/perspectives-and-challenges-of-the-new-goverment-in-colombia-for-the-regulation-of-the-platform-economy/>
- 11 <https://petro.presidencia.gov.co/Documents/230206-Plan-Nacional-de-Desarrollo-2022-2026.pdf>
- 12 <https://www.senado.gov.co/index.php/documentos/senado-prensa/6892-proyecto-de-ley-pnd-2022-2026-articulado/file>
- 13 <https://www.senado.gov.co/index.php/documentos/senado-prensa/6892-proyecto-de-ley-pnd-2022-2026-articulado/file>
- 14 <https://www.larepublica.co/empresas/proyecto-de-ley-buscara-sacar-del-mercado-a-las-aplicaciones-moviles-de-transporte-3533177>
- 15 <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/11292/mintransporte-llega-a-acuerdo-con-taxistas-para-levantar-el-paro-que-se-desarrolla-en-el-pais/>
- 16 The Declaration Against Contemporary Forced Labour. <https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/projects/lang--es/index.htm>
- 17 Rappi, 2019. <https://blog.soyrappi.com/se-rappi-experto/comunidad-soy-rappi/boletin/>
- 18 El País, 2022. <https://elpais.com/america-colombia/2022-12-21/la-silenciosa-caida-de-rappi.html>
- 19 Los brigadistas son trabajadores de Rappi contratados directamente por la empresa para vigilar comportamientos de los repartidores. Por ejemplo, evitan aglomeraciones de repartidores en lugares que ellos esperan los servicios, así como supervisar la entrega de los elementos de protección personal y la supervisión de su uso. A diferencia de los repartidores o raptitenderos, los brigadistas tienen contrato de trabajo y todos los beneficios legales.
- 20 <https://www.eltiempo.com/bogota/domicilios-bogota-solo-se-han-instalado-cinco-sitios-exclusivos-643745>
- 21 <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/abc-del-decreto-sobre-empresas-de-domicilios-y-domiciliarios>
- 22 <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2022/noviembre/mintrabajo-abre-investigacion-contrarappi>
- 23 <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/rappitendero-que-perdio-su-pierna-en-el-trabajo-cuenta-su-historia-579769>
- 24 <https://www.reporteconfidencial.info/2021/10/16/venezolanos-repartidores-de-rappi-en-bogota-denuncian-abusos/>
- 25 Geopoll (2022) REPORT Global Cost of Living Crisis World Economy in a Fragile State. [https://www.geopoll.com/blog/cost-of-living-crisis/?utm\\_campaign=Cost%20of%20Living%20Study&utm\\_source=Relief%20Web](https://www.geopoll.com/blog/cost-of-living-crisis/?utm_campaign=Cost%20of%20Living%20Study&utm_source=Relief%20Web) (Access 16th February 2023).
- 26 <https://www.bbvaesearch.com/en/publicaciones/inflation-closed-2022-at-its-highest-level-in-23-years-131/>
- 27 La variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC) por nivel de ingreso fue: Pobre (14,92%), Vulnerable (14,80%), Clase Media (13,28%), Ingresos altos (11,52%). Pobre corresponde a personas con ingreso per cápita entre \$130.000–376.000 COP, Vulnerables entre \$437.000–663.514, y Clase media entre \$806.000–2'145.830COP. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol\\_ipc\\_dic22.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/bol_ipc_dic22.pdf).
- 28 <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/en/losmediosimpreso/laopinioncomco29agosto2022.pdf>
- 29 Para determinar las líneas de pobreza de los hogares, el DANE sugiere multiplicar las líneas per cápita por el número de miembros de la familia o del hogar. El promedio de personas por hogar en 2022 según el DANE fue de 3,1. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-monetaria>.
- 30 <https://abaco.org.co/observatorio/>
- 31 Arbeláez, M. A. & Fernández, C. (2021). Plataformas digitales y contribuciones a la seguridad social. El caso de Colombia antes y después de la pandemia. Bogotá: Fedesarrollo, 54 p. accessed <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/4159> (23th May 2022).
- 32 Sin embargo, solo una plataforma (Cabify) proporcionó evidencia directa de la dinámica de pago, mostrando que los trabajadores ganan más que el salario mínimo por hora después de los costos. No tenemos evidencia con respecto a las otras plataformas.
- 33 <https://www.valoraanalitik.com/2022/12/31/colombia-inicia-nuevo-ano-con-fuerte-alza-en-precio-de-la-gasolina-y-acpm/>
- 34 Hemos seguido los estándares de la *Global Living Wage Coalition* para abordar los cálculos del salario Digno. Específicamente, seguimos el cálculo de la Fundación Anker de Salario Digno para Colombia (2021). <https://www.globallivingwage.org/living-wage-benchmarks/living-wage-for-caribbean-coast-of-colombia/>. Sin embargo, este cálculo se ha realizado solo para la región de la Costa Caribe. Para proyectar uno para la región central (Bogotá, Medellín y Cali), ver <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/6336>, hemos incrementado el Salario Digno de Anker un 25%. El Salario Digno para la región central en 2021 se estimó en \$2'403.197. Todos los beneficios tales como primas, bonos y cesantías se suman al salario y contribuyen como salario digno. El salario digno mensual se divide en 192 horas (48 horas es la semana laboral legal en Colombia).
- 35 <https://www.elpais.com.co/colombia/se-preve-una-crisis-laboral-en-el-sector-de-salud-en-el-colombia-segun-revelo-estudio.html>

**36** Fairwork (2022). Encuesta digital sobre la percepción de los ciudadanos sobre las plataformas digitales y los trabajadores de las plataformas digitales. CNC, WZB Berlin and Fairwork Colombia.

**37** ILO (2021). World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva: International Labour Organization. p. 31. Available at: [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm)

**38** ILO 2021 report, p.107.

**39** De Stefano, V. (2016). The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork and labour protection in the 'gig-economy'. Geneva: International Labour Organization. p. 1 Available at: [https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS\\_443267/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang--en/index.htm)

**40** Los costos relacionados con el trabajo incluyen los costos directos en los que puede incurrir el trabajador al realizar su trabajo. Pueden incluir, por ejemplo, el transporte entre trabajos, los suministros, la reparación y el mantenimiento del vehículo, el combustible, los peajes y el seguro del vehículo. Sin embargo, no incluye el transporte de ida y vuelta al trabajo (a menos que sea entre tareas) ni los impuestos, las cotizaciones a la seguridad social o el seguro médico.

**41** La OIT define el salario mínimo como "la cuantía mínima de la remuneración que un empleador debe pagar a los asalariados por el trabajo realizado durante un periodo determinado, que no puede reducirse mediante convenio colectivo o contrato individual". Las leyes sobre el salario mínimo protegen a lxs trabajadores de un salario indebidamente bajo y les ayudan a alcanzar un nivel de vida mínimo. El Convenio sobre la fijación de salarios mínimos de la OIT, 1970 C135, establece las condiciones y requisitos para fijar los salarios mínimos y pide a todos los países que lo ratifiquen que actúen en consecuencia. Existen leyes sobre el salario mínimo en más del 90% de los Estados miembros de la OIT.

**42** Además de las horas de trabajo directas en las que lxs trabajadores están completando tareas, lxs trabajadores también pasan tiempo realizando actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, como la espera de pedidos de entrega en restaurantes y los desplazamientos entre trabajos, así como la realización de formación obligatoria (es decir, actividades de capacitación que lxs trabajadores deben cursar para seguir accediendo al trabajo en la plataforma). Estas horas de trabajo indirectas también se consideran parte de las horas activas, ya que lxs trabajadores están dando este tiempo a la plataforma. Por tanto, las "horas activas" se definen incluyendo tanto las horas de trabajo directas como las indirectas.

**43** Para demostrarlo, cuando la plataforma es responsable de pagar a lxs trabajadores, la plataforma debe: (a) tener una política documentada que garantice que lxs trabajadores reciben al menos el salario mínimo local después de los costes en sus horas activas; o (b) proporcionar estadísticas resumidas de la transacción y el coste.

**44** Cuando no exista un salario digno, Fairwork utilizará la Metodología Anker de la Coalición Mundial por un Salario Digno para calcular uno.

**45** Para demostrarlo, cuando la plataforma es responsable de pagar a lxs trabajadores, debe: (a) tener una política documentada que garantice que lxs trabajadores reciben al menos el salario vital local después de los costes en sus horas activas; o (b) proporcionar estadísticas resumidas de los datos de transacciones y costes que demuestren que todas lxs trabajadoras ganan un salario mínimo después de los costes.

**46** Cuando la plataforma contrata directamente al trabajador, el punto de partida es el Convenio de la OIT sobre seguridad y salud de las personas trabajadoras, 1981 (C155). En él se estipula que los empresarios deberán exigir "en la medida en que sea razonablemente factible, que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos bajo su control sean seguros y no entrañen riesgos para la salud", y que "cuando sea necesario, deberá proporcionarse ropa de protección y equipos de protección adecuados para prevenir, en la medida en que sea razonablemente factible, los riesgos de accidentes o de efectos nocivos para la salud".

**47** Cuando la plataforma contrata directamente al trabajador, el punto de partida es el Convenio de la OIT sobre seguridad y salud de las personas trabajadoras, 1981 (C155). En él se estipula que los empresarios deberán exigir "en la medida en que sea razonablemente factible, que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos bajo su control sean seguros y no entrañen riesgos para la salud", y que "cuando sea necesario, deberá proporcionarse ropa de protección y equipos de protección adecuados para prevenir, en la medida en que sea razonablemente factible, los riesgos de accidentes o de efectos nocivos para la salud".

**48** El Convenio sobre el trabajo marítimo de la OIT, 2006 (MLC 2006), Reg. 2.1, y el Convenio sobre las trabajadoras y las personas trabajadoras domésticas, 2011 (C189), artículos 7 y 15, sirven como ejemplos orientativos útiles de disposiciones adecuadas en las condiciones de trabajo, así como del acceso de las personas trabajadoras a dichas condiciones.

**49** Las personas trabajadoras deben tener la opción de elevar las quejas que no hayan sido atendidas satisfactoriamente y, en el caso de las decisiones automatizadas, deben tener la opción de elevarlas para su mediación humana.

**50** De conformidad con el Convenio número 111 de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación y con la legislación nacional aplicable.

**51** Un mecanismo para la expresión de la voz colectiva de las personas trabajadoras les permitirá participar en la elaboración de las agendas para poder poner sobre la mesa las cuestiones que más les afecten. Este mecanismo puede ser en formato físico o virtual (p. ej., reuniones en línea) y debe implicar una interacción significativa (p. ej., no aplicaría el uso de encuestas). También debe permitir que TODAS las personas trabajadoras participen en reuniones periódicas con la gerencia.

**52** Por ejemplo, "[la plataforma] apoyará cualquier esfuerzo de sus trabajadores para organizarse colectivamente o formar un sindicato. La negociación colectiva a través de los sindicatos a menudo puede conseguir condiciones de trabajo más favorables."

**53** 13 Véase el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación de la OIT, 1948 (C087), que estipula que "los trabajadores y los empleadores, sin distinción, tendrán derecho a establecer y afiliarse a organizaciones de su propia elección sin autorización previa" (artículo 2); "las autoridades públicas se abstendrán de toda injerencia que restrinja el derecho o impida el legítimo ejercicio del mismo" (artículo 3) y que "las organizaciones de trabajadores y de empleadores no podrán ser disueltas o suspendidas por vía administrativa" (artículo 4). De manera similar, el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva de la OIT, 1949 (C098) protege a los trabajadores contra actos de discriminación antisindical con respecto a su empleo, explicando que no afiliarse a un sindicato o renunciar a la afiliación sindical no puede ser una condición de empleo o causa de despido. De los 185 estados miembros de la OIT, actualmente 155 ratificaron el C087 y 167 ratificaron el C098.

**54** Si las personas trabajadoras optan por solicitar representación por parte de un organismo colectivo independiente de trabajadores o un sindicato que sea ya reconocido por la plataforma, esta debería estar abierta a adoptar múltiples canales de representación, cuando el marco jurídico lo permita, o buscar formas de implementar las consultas de las personas trabajadoras en su comunicación con el organismo de representación existente.

# Créditos y Financiamiento

Fairwork es un proyecto coordinado desde el Instituto de Internet de Oxford en la Universidad de Oxford y el Berlin Social Science Centre, y basa su experiencia y conocimiento de investigadores en Universidad del Rosario, Access to Knowledge for Development Center (A2K4D) at the American University in Cairo's School of Business, Audencia Business School, Center for Development Evaluation and Social Science Research (CREDI), Centre for Labour Research, Chinese University of Hong Kong's Centre for Social Innovation Studies, CIPG Innovation Policy Governance, CIPPEC, CREDI, De La Salle University, FLACSO-Ecuador, Humboldt University of Berlin, Institute for a Fair Economy, International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), International University of Rabat, iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Luigj Gurakuqi University of Shkodër, National University of Singapore, Observatorio de Plataformas Perú, Phenix Center for Economics & Informatics Studies, Pollicy, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, Solidarity Center, Technical University of Berlin, TEDIC, The Policy Initiative, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Complutense de Madrid, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), Universitas Gadjah Mada's Center for Digital Society, University of California's Hastings College of the Law, University of Cape Town, University of Ghana Business School, University of Manchester, University of the Western Cape y Weizenbaum Institut.

## **Autores:**

Oscar Javier Maldonado, Derly Sánchez Vargas, Laura Mantilla-León, Víctor Manuel Hernández Isabella Jaimes y Sergio Daniel Sánchez.

## **Equipo Fairwork Colombia:**

Oscar Javier Maldonado, Derly Sánchez Vargas, Laura Mantilla-León, Víctor Manuel Hernández, Isabella Jaimes, Sergio Daniel Sánchez, Alessio Bertolini y Mark Graham.

## **Revisión legal:**

Felipe Chica y Miguel Ángel Díaz

## **Equipo Fairwork:**

Wirawan Agahari, Eloísa González, Jana Ababneh, Eisha Afifi, Pablo Agüera Reneses, Iftikhar Ahmad, María Belén Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Oğuz Alyanak, Hayford Amegbe, Branka Andjelkovic, Viridiana Ángel, Marcos Aragão, María Arnal, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Sami Atallah, Tat Chor Au-Yeung, Ahmad Awad, Adam Badger, Ladin Bayurgil, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Sudeep Bhargava, Gautam Bhatia, Wasel Bin Shadat, Virgel Bingham, Ameline Bordas, Maren Borkert, Álvaro Briales, Joe Buckley, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eiser Carnero Apaza, Eduardo Carrillo, María Catherine, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Hussein Cheaito, Aradhana Cherupara Vadakkethil, Ana Chkareuli, Andrea Ciarini, Antonio Corasaniti, Kruskaya Hidalgo Cordero, Pamela Custodio, Adriansyah Dhani Darmawan, Kavita Dattani, Olayinka David-West, Nadia De Jesús Pacheco, Janine De Vera, Luisa De Vita, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Brikena Kapisyzi Dionizi, Ha Do, Matias Dodel, Marta D'Onofrio, Elvira Drishti, Darcy du Toit, Veena Dubal, James Dunn-Willimason, Khatia Dzamukashvili, Dana Elbashbishi, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Úrsula Espinoza Rodríguez, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Farah Galal, Jackeline Gameleira, Pia Garavaglia, Chana García, Beatriz García, Sharon Geeling, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Saúl Gomez, Mark Graham, Markus Griesser, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Teona Henderson, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Víctor Manuel Hernández López, Benjamin Herr, Nur Huda, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Francisco Ibáñez, Neema Iyer, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Abdul Bashiru Jibril, Ermira Hoxha Kalaj, Raktima Kalita, Zeynep Karlidag, Lucas Katera, Mishal Khan, Bresena Dema Kopliku, Maja Kovac, Anjali Krishan, Martin Krzywdzinski, Amela Kurta, Ilma Kurtović, Morad Kutkut, Tobias Kuttler, Arturo Lahera-Sánchez, Jorge Leyton, Georgina Lubke, Bilahari M, Raiyaan Mahbub, Wassim Maktabi, Oscar Javier Maldonado, Laura Clemencia Mantilla León,

Claudia Marà, Paolo Marinaro, Ana Flavia Marques, Margreta Medina, Caterina Morbiato, Nacef Mouri, Jamal Msami, Hilda Mwakatumbula, Beka Natsvlishvili, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Chau Nguyen Thi Minh, Sidra Nizambuddin, Claudia Nociolini Rebecchi, Bonnita Nyamwire, Oluwatobi A. Ogunmokun, Frederick Pobee, Caroline A Omware, Nermin Oruc, Christian Nedu Osakwe, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, María Inés Martínez Penadés, Leonhard Plank, Frederick Pobee, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Jayvy R. Gamboa, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Alberto Riesco-Sanz, Nagla Rizk, Moisés K. Rojas Ramos, Federico Rosenbaum Carli, Cheryll Ruth Soriano, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Murali Shanmugavelan, Aditya Singh, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Anna Sting, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Ainan Tajrian, Dinh Thi Chien, Kristin Thompson, Kiko Tovar, Pitso Tsibolane, Funda Ustek-Spilda, Jonas Valente, Jean-Paul Van Belle, Giulia Varaschin, Eduardo Vargas, Daniel Vizueté, Laura Vogel, Annmercy Wairimu, Jing Wang, Robbie Warin, Nadine Weheba, Najlae Zhani y Sami Zoughaib

### Revisores externos de puntaje:

Alessio Bertolini, Jonas Valente y Daniel Vizueté

### Edición:

David Sutcliffe

### Por favor, cítese como:

Fairwork (2023) Fairwork Colombia Puntuaciones 2022: El impacto del costo de vida y los retos de un ingreso decente en la economía de plataforma. Bogotá, Colombia, Oxford, Reino Unido; Berlín, Alemania.

*Por favor, tenga en cuenta que este informe contiene secciones en común con otros informes de Fairwork, especialmente el Marco de Fairwork, partes de la sección Impacto y Próximos Pasos, y el apéndice.*

### Tipografía

User Design, Illustration and Typesetting, UK

### Imágenes:

Imágenes de trabajadores en Colombia. Imágenes del mural de arte urbano por Pablo Aguera y Robbie Warin.

### Financiación:

El Proyecto Fairwork ha recibido financiación de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), encargada por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) y la Universidad del Rosario.

### Agradecimientos especiales a:

Katia Padvalkava, Duncan Passey, Maisy Gills, Sara Spinks, Lucy Hennings, Isabelle Malcolm, John Gilbert, Ornella Sciuto, Caroline Hampshire, Tabitha Baker, and David Sutcliffe en la Universidad de Oxford por su extenso apoyo administrativo al proyecto desde su inicio. Un agradecimiento especial a Oguz Alyanak por su revisión estratégica. El equipo del proyecto está profundamente agradecido a Shakhlo Kakharova, Lukas Sonnenberg y Kirsten Schuettler de GIZ por su continuo apoyo y orientación a medida que llevamos nuestro trabajo a las siguientes etapas. También agradecemos al Fondo de Desarrollo de Asociaciones y Compromiso Empresarial de la Universidad de Oxford por apoyar algunos de nuestros talleres y actividades de divulgación. Finalmente, nos gustaría agradecer a una gran cantidad de trabajadores y gerentes de plataforma en Colombia por tomarse el tiempo para ayudarnos a construir las puntuaciones de nuestra plataforma. Sus roles son reconocidos por este reconocimiento pero sepan que ustedes son la razón de ser de estos estudios. Todo el trabajo de este proyecto se compartió no solo entre el equipo de investigación, sino también entre los grupos de interés sensibles a nuestras calificaciones.

### Declaración de conflicto de intereses:

Lxs investigadores no tienen ningún tipo de relación con las plataformas evaluadas y el trabajo realizado no ha recibido financiación ni apoyo en especie de ninguna plataforma o de otra empresa, por lo que declaramos que no existe algún conflicto de intereses.

## UNA COLABORACIÓN ENTRE

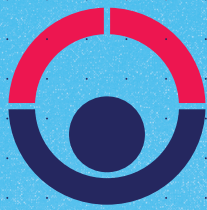


## FINANCIADO POR



Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung





Fairwork

## Descubre más

 [fair.work](https://www.fair.work)

 [info@fair.work](mailto:info@fair.work)

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://twitter.com/TowardsFairWork)