CÓMO DOMAR EL ALGORITMO

Recomendaciones para **mejorar** el **bienestar** de los **repartidores** de las **apps** de **domicilios Colombia**

Juan Diego Castañeda

CÓMO DOMAR EL ALGORITMO:

Recomendaciones para mejorar el bienestar de los repartidores de las apps de domicilios Colombia.

Juan Diego Castañeda
8 de Marzo de 2022

Este documento está basado en la investigación realizada por el autor y **Laura Castro** para el proyecto **Citizen Data Audits** de la Universidad Simon Fraser, British Columbia, Canadá.

Fundación Karisma

En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, la Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesibles. Esto quiere decir que su formato incluye metadatos y otros elementos que lo hacen compatible con herramientas como lectores de pantalla o pantallas braille. El propósito del diseño accesible es que todas las personas, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad para la lectura y comprensión, puedan acceder a los contenidos.

Más información sobre el tema:
http://www.documentoaccesible.com/#que-es.

Este informe está disponible bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0.

Usted puede remezclar, retocar y crear a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando le dé crédito al autor y licencie nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. Para ver una copia de esta licencia visite:
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es

Resumen

Los repartidores de domicilios se encuentran en una zona gris. Por años, el gobierno colombiano ha intentado regular los servicios que han surgido a partir de la introducción de apps. Aun así, los repartidores enfrentan un tratamiento injusto debido a la falta de apoyo de sus empresas, las notificaciones invasivas, y el pago dudoso de los domicilios en relación con la distancia que ellos deben cubrir. Al igual que la tendencia mundial, la discusión en Colombia se ha centrado en torno al estatus de empleo de las personas que trabajan por medio de las plataformas. Sin embargo, las condiciones laborales en las plataformas digitales y en especial en las plataformas de domicilios, se pueden mejorar desde la perspectiva de la protección de datos personales y equidad, transparencia e inteligibilidad de la organización algorítmica del trabajo. Este documento identifica el bloqueo injusto de cuentas, falta de apoyo oportuno y asignación opaca de pedidos como problemas que requieren respuesta regulatoria. Estos problemas se pueden tratar independientemente del estatus de empleo sin prejuicio de la decisión de formuladores de política sobre el asunto. En consecuencia, este documento hace un llamado al Ministerio de las TIC para consultar y expedir órdenes administrativas con la intención de mejorar las condiciones laborales de las personas que trabajan por medio de plataformas en Colombia.

Contenido

1 Contexto 5

1.1 Bloqueos, soporte y opacidad: problemas de algoritmos de plataforma 7

2 Regulación de la “gestión algorítmica” 12

3 Recomendaciones de política 14

4 Metodología 15

Referencias 16

1. Contexto

Se estima que las apps de domicilios y de movilidad contribuyen un 0,23% del PIB de Colombia y son una fuente de ingresos para unas 150.000 personas.[1] El número de apps de domicilios ha crecido en años recientes. Compañías como Rappi, Didi Food o iFood compiten por una porción del mercado de domicilios. A medida que crecen sus cifras, así mismo lo hacen las personas que trabajan en las plataformas. Rappi, la compañía más grande en Colombia, trabaja con unos 85.000 repartidores de domicilios por toda América Latina, la mitad de ellos en Colombia.[2] El tamaño de las apps de domicilios fue impulsado por la pandemia del Covid.[3]

Alrededor del 44% de las personas que trabajan en plataformas de domicilios o movilidad consideran que no tendrían una fuente de ingresos de no ser por la plataforma y más de la mitad de ellos reconocen que trabajan con las plataformas porque no tienen otras oportunidades de trabajo.[4] Las cifras más completas caracterizan a los repartidores de domicilios en Rappi principalmente como hombres y jefes de hogar. Al menos el 57% de ellos son venezolanos.[5] Basado en informes de medios,[6] la tabla 1 muestra información básica sobre el tamaño de las apps y el número de repartidores que tienen en Colombia. Sin embargo, los informes en los medios parecen declarar un número más alto de repartidores en comparación con el estudio de Arbeláez, Fernández y Hernández[7] que estima un total de 67.000 repartidores.

1. María Angélica Arbeláez, Cristina Fernández, y Daniel Hernández, "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia," Coyuntura Económica- Fedesarrollo LI (Diciembre 2021): 81–114.
2. Megan Janetsky, Rappi's Poor Service Opens the Door for Competition, but Users Aren't Leaving yet, https://restofworld.org/2021/rappi-unicorn-faces-competition/, Julio 2021.
3. Gabriela Mello, "Coronavirus Outbreak Boosts Delivery Apps across Latin America," Reuters, Marzo 2020, chap. Medios y Telecoms.
4. Arbeláez, Fernández, and Hernández, "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia."
5. Observatorio laboral, Escuela Nacional Sindical, and Centro de Solidaridad Defens, Encuesta Para Trabajadores y Trabajadoras de Rappi, 2019.
6. Juan Sebastián Amaya, Estas son las aplicaciones de domicilios más usadas en medio de las cuarentenas, https://www.larepublica.co/internet-economy/estas-son-las-aplicaciones-de- domicilios-mas-usadas-en-medio-de-las-cuarentenas-3035947, Julio 2020; Mary Ann Azevedo, Colombia's Merqueo Bags $50M to Expand Its Online Grocery Delivery Service across Latin America, Julio 2021; José Caparroso, Rappi contrató 1.500 personas en Medellín para su área de servicio al cliente, https://forbes.co/2021/10/20/editors-picks/rappi-contrato-1-500-personas-en-medellin- para-su-area-de-servicio-al-cliente/, Octubre 2021; Nathalia Morales Arévalo, "Llegamos a Bogotá, Medellín y Cali con más de dos millones de usuarios en las plataformas", https://www.lare- publica.co/empresas/didi-food-anuncio-su-llegada-a-tres-ciudades-principales-en-menos-de- siete-meses-3272058, Diciembre 2021; Portafolio, Llegar a más municipios: la apuesta de apps de domicilios, https://www.portafolio.co/innovacion/llegar-a-mas-municipios-la-apuesta-de-apps- de-domicilios-560755, Enero 2022; Daniel Salazar Castellanos, La batalla de los domicilios se intensifica en Colombia con nuevos jugadores, https://www.bloomberglinea.com/2021/08/24/la- batalla-de-los-domicilios-se-intensifica-en-colombia-con-nuevos-jugadores/, Noviembre 2021, chap. Negocios.
7. Arbeláez, Fernández, and Hernández, "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad

App	Año	Repartidores	Usuarios	Ciudades
Rappi	2015	50K	1,5 M	200
Ifood	2018	60K	2M	100
Merqueo	2017	1,3K	600K	25
Didifood	2021		2M	3
JOKR	2021			4

Tabla 1: *El mercado de las app de domicilios en Colombia. Fuente: Elaboración propia basada en informes de medios (ver nota 6). El número de repartidores se toma de estimaciones de las plataformas. Pueden superponerse debido a la posibilidad de registro en más de una plataforma. El número de ciudades se combina en todos los países en los que operan.*

Estudios de Arbeláez, Fernández y Hernández[8] y Fernández y Arbeláez[9] han encontrado que solo una pequeña proporción de repartidores son mujeres (9%), una quinta parte son migrantes (22%) y la mitad tiene algún título universitario o técnico.

El único estudio independiente sobre repartidores en Rappi realizado por Observatorio laboral de la Universidad del Rosario[10] mejora el cuadro. Según el estudio, el 16,4% de los repartidores son mujeres. Más de la mitad (57%) son migrantes venezolanos y también pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos (50%). Los repartidores de Rappi se encuentran en una posición económica vulnerable. La mayoría (87%) paga arriendo y solo trabajan con Rappi (81%). Más de la mitad son los proveedores de ingresos para sus hogares (59%) y tienen hijos (58%).

Cuando se le preguntó por qué y cómo terminó trabajando con la plataforma, un repartidor reflexionó sobre las oportunidades y cambios en la plataforma:

> *Yo no tenía trabajo. Cuando empecé no había una racha, reserva o sistemas de puntos, así que cuidaba a mis hijas. (...) Se ha venido volviendo cada vez más complicado. Si no reservas, no trabajas. Si no activas "auto aceptar" no trabajas.*[11]

Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia."

8. Arbeláez, Fernández, and Hernández, "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia."

9. Cristina Fernández y Juan Arbeláez, Las Plataformas Digitales, La Productividad y El Empleo En Colombia, Julio 2020.

10. Observatorio laboral de la Universidad del Rosario, Encuesta Para Trabajadores y Trabajadoras de Rappi.

11. Entrevista. Fundación Karisma. Ver también "Metodología".

1.1 Bloqueos, soporte y opacidad: problemas de algoritmos de plataforma

Los repartidores enfrentan problemas más allá de la falta de definición de su situación laboral. Estos problemas están relacionados con la implementación tecnológica de la plataforma. Los repartidores experimentan (1) bloqueos injustificados que los dejan sin acceso a su principal fuente de ingresos, (2) falta de apoyo y mecanismos de desagravio, incluso en las circunstancias más extremas, y (3) asignación de domicilios y compensación ineficiente e injusta.

En 2020, los repartidores se organizaron en un sindicato llamado UNIDAPP. Ellos alegan que las plataformas bloquean a los repartidores sin explicación, valoran los domicilios injustamente y explotan una categorización o sistemas de puntos que ponen en desventaja a los repartidores.[12] En agosto de 2020, parte de las protestas se relacionaron con el sistema de puntuación que usa una de las empresas y excluye a algunos repartidores de trabajar en ciertas áreas o en ciertos horarios.[13] Además de quejarse del bloqueo injusto de las cuentas de los repartidores, uno de ellos comentó: "[la empresa] dice que aquí uno no tiene jefes, pero nuestro jefe es el algoritmo".[14]

Para entender mejor cómo los datos, los algoritmos y el diseño de la app fueron la fuente de las quejas de los repartidores, trabajamos con repartidores durante 8 meses en 2020[15]. Se identificaron los siguientes problemas.

1.1.1 Bloqueos inexplicables

La plataforma bloquea temporal o permanentemente las cuentas de los repartidores. A los repartidores solo se les dice que incumplieron los términos y condiciones de la app como motivo del bloqueo. Los repartidores consideran que el proceso es unilateral y sesgado en su contra por falta de oportunidades para defenderse ante reclamos de comercios o clientes. De acuerdo con la participante:

> *cuando el cliente dice "la domiciliaria es una altanera, grosera, me gritó", la empresa les cree sin siquiera molestarse en llamarme y preguntarme "¿qué pasó con tal y tal?", no, [te enteras de que estás] bloqueado o castigado por tantas horas o por tantos días porque no tienes derecho a defenderte; no lo tienes porque no te dan una oportunidad.*

La mayoría de los repartidores dependen de la plataforma como su única fuente de ingreso. Estar vetado por horas o días representa un grave daño para ellos y las personas que dependen de esos ingresos. Esta arbitrariedad se ve exacerbada por la falta de apoyo significativo de la plataforma cuando surgen problemas.

12. Escuela Nacional Sindical, Nace Unidapp, el Sindicato de los Trabajadores de Plataformas en Colombia, Octubre 2020.
13. Laura Vita Mesa, "Rappitenderos Protestan En El Norte de Bogotá Para Solicitar Mayores Garantías Laborales," La República, Agosto 2020,
14. Gissel Díaz Sánchez, "Rappitenderos de Cartagena En Paro Por Políticas "Desfavorables"," El Universal, Enero 2021,
15. Ver Sección de Metodología.

1.1.2 Falta de apoyo

A un repartidor en Cali no le pagaron y se enfrentó a un bloqueo injusto después de hacer una entrega de un pedido de comida. Después de una consulta con sus colegas, descubrieron que el cliente estaba explotando la plataforma: al llegar la entrega, el cliente reportaba en la app que el pedido nunca llegó. La plataforma automáticamente compensa estos reclamos con créditos para domicilios que el cliente utilizaba después para hacer más pedidos. Después de descubrir la trampa, al menos once repartidores se reunieron, llamaron a la policía y se negaron a salir de la casa del cliente hasta que pagara los domicilios que la plataforma dedujo automáticamente debido a los reclamos.[16]

Muchos repartidores se enfrentan a demoras, abusos por parte de los clientes o accidentes que querrían informar de inmediato, al menos para asegurarse de que se tengan en cuenta para sus puntuaciones y la decisión de bloquearlos como castigo. Pero el apoyo "desaparece" sistemáticamente[17] y los deja a ellos cargando con el peso de cualquier problema en la entrega. La indiferencia de la plataforma llega a extremos crueles. En febrero de 2022, un repartidor ayudaba a un compañero involucrado en un accidente de tránsito. Desafortunadamente, el repartidor herido murió. El primero, que estaba asistiendo a su compañero, fue vetado 7 días de la plataforma por no recoger su entrega.[18]

Las plataformas digitales buscan maximizar la utilidad mediante la reducción de costos. Una de las estrategias empleadas es la automatización del mayor número posible de interacciones con clientes, negocios y repartidores.[19] Como sucede con el apoyo, otras formas de automatización terminan siendo una fuente de daño para los repartidores.

1.1.3 Algoritmos arbitrarios

Pese a las promesas de precisión y facilidad bajo las cuales se suelen presentar los algoritmos, los repartidores cargan con el peso de sus errores. Los repartidores notan cómo la plataforma crecientemente solicita domicilios más rápidos sobre distancias más grandes. Esto los obliga a arriesgar su integridad personal por el tráfico imposible e infraestructuras urbanas mal mantenidas que, como vimos en la sección anterior, pueden tener consecuencias fatales. Un repartidor explica la situación:

> *De vez en cuando ves "Recompensas". A uno le piden hacer 7 domicilios por poco más de 20 mil pesos [USD 4 aproximadamente]. La plataforma no se da cuenta de que imponen distancias muy largas, los comercios pueden tardar horas en darle a uno un pedido y que tienes alrededor de 3 minutos para entregarle el pedido al cliente.*[20]

La forma en que el sistema asigna repartidores a ciertos domicilios no tiene sentido para ellos. A veces se les asigna recoger productos a más de 5 kilómetros de distancia y encuentran que alrededor

16. Entrevista. Fundación Karisma.
17. Entrevista. Fundación Karisma.
18. Jhonniell Colina, @RappiColombia el compañero Sebastián posada de [Sic] accidentó el día de ayer y lastimosamente falleció, estaba siendo auxiliado por un compañero el cual envío el reporte del percance y tu solución fue un bloqueo de 7 días TIENES HUEVOS #Inhumano@MintrabajoCol https://t.co/T9QAJj3Knt, Tweet, Febrero 2022.
19. Sangeet Paul Choudary, The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-Being, technical report (Organización Internacional del Trabajo, 2018).
20. Participante en taller virtual realizado por Fundación Karisma.

del lugar hay muchos de repartidores esperando que les asignen los domicilios. Los datos del GPS parecen no tener ningún uso y, de hecho, el algoritmo no está coordinando eficientemente a los repartidores, los comercios y los clientes. Además, han encontrado direcciones incorrectas o inexistentes que, combinadas con la falta de soporte, terminan en un bloqueo automático por incumplimiento del domicilio o cancelación del pedido por parte del repartidor.

Los repartidores entienden que los algoritmos no son neutrales y los gerentes de la plataforma deciden cuántos repartidores pueden trabajar en un área determinada en un momento determinado. Los cambios arbitrarios en la app y sus términos de servicio sin una explicación clara se suman a la inestabilidad de sus condiciones laborales.

1.2 Políticas vigentes y propuestas

El conjunto de problemas descritos aún no ha sido abordado por formuladores de política en ninguna capacidad. Aparte de las débiles iniciativas de las plataformas, la principal respuesta ha sido legal. Sin embargo, no existen leyes o políticas promulgadas que regulen las actividades de los repartidores en las apps de domicilios. Los proyectos de ley anteriores y actuales solo abordan las condiciones de los repartidores a través de la regulación de los pagos de seguridad social.

1.2.1 Intentos legales fallidos para proteger a los repartidores

El Plan Nacional de Desarrollo presentado por el gobierno actual ordenó a los Ministerios de Trabajo, Hacienda y TIC expedir una política pública conjunta en materia de plataformas digitales que incluya apps de movilidad y domicilios.[21]

Como se muestra en la tabla 2, desde 2018 ha habido al menos 8 proyectos de ley sobre plataformas de economía colaborativa. Un conjunto de propuestas pasó de crear un nuevo tipo de contrato[22] para determinar que la relación entre plataformas y colaboradores (repartidores o conductores) es un contrato civil.[23]

21. Los Planes Nacionales de Desarrollo son diseñados por el Presidente y son aprobados como leyes por el Congreso. La Ley 1955 de 2018 en su artículo 205 ordena trazar una política y presentar una ley al Congreso para reglamentar la materia.
22. Proyecto de Ley N° 082/2018, Cámara de Representantes.
23. Proyecto de Ley N° 085/2020, Senado de la República.

Número	Año	Origen	Ponente	Estado	Puntos clave
082	2018	Cámara	Rodrigo Lara	Archivado	Define el vínculo entre el repartidor y la empresa como "trabajo digital económicamente dependiente", divide los pagos de la seguridad social por igual entre los repartidores y las empresas, y regula los planes de seguro para los trabajadores.
296	2019	Cámara	Mauricio Toro, Jennifer Arias y Rodrigo Rojas	Archivado	Permite que la plataforma defina el vínculo entre ellos y los trabajadores. Los trabajadores deben pagar la seguridad social. Prohíbe calificar la relación como laboral.
190	2019	Senado	Rodrigo Lara	Archivado	Mismo proyecto de ley que el 082/2018. Añade la portabilidad de las calificaciones.
001	2020	Senado	Jorge Enrique Robledo y Jorge Alberto Gómez	Retirado	Regula autorización única para ofrecer servicios de movilidad a plataformas digitales. Las empresas solo necesitan verificar que los conductores estén afiliados a la seguridad social
213	2020	Senado	Mauricio Toro y Jennifer Arias	Retirado	Mismo proyecto de ley que 296/2019
085	2020	Senado	Rodrigo Lara, Álvaro Uribe y otros	Archivado	Define el vínculo entre repartidores y plataformas como un contrato civil. Divide los pagos de la seguridad social en partes iguales entre repartidores y plataformas. 200k repartidores
246	2020	Senado	Mauricio Toro y Jennifer Arias	Archivado	Igual a proyecto de ley 296/2019
075	2021	Senado	Milla Patricia Romero y otros	Activo	Igual a proyecto de ley 085/2020. Las plataformas deben pagar el 75% de los cobros de seguridad social, dejando el resto a cargo del trabajador.

Tabla 2: *Proyectos de ley aprobados sin éxito (archivados o retirados) y en discusión (activos) en el Congreso. Fuente: Elaboración propia.*

Las mismas propuestas pasaron de fraccionar a la mitad los pagos de la seguridad social a cobrar a las plataformas el 75% del monto. Los contratistas bajo esta propuesta cubrirían el 25% restante.

Otro conjunto de proyectos de ley[24] permiten que las plataformas determinen el tipo de relación que tienen con los colaboradores. En consecuencia, los colaboradores deben pagar el monto total de las cuotas de seguridad social cuando la relación se define como contrato civil. También cierran la discusión de la clasificación al prohibir considerar el trabajo en plataformas como empleo.

Lo máximo que hacen estas propuestas es decidir cómo se deben cubrir los pagos de la seguridad social. Poco más se proponía regular, salvo la portabilidad de calificaciones entre plataformas[25] y elaborando un esquema de seguros a favor de los colaboradores.[26]

Estas soluciones no se han aprobado como leyes por lo que no se puede determinar su impacto, pero también el objetivo principal al definirlos como trabajadores es compartir la carga de la protección social. Por importante que sea la seguridad social, los problemas relacionados con el diseño y la gestión de apps no se pueden resolver definiendo legalmente a los repartidores como trabajadores, contratistas o cualquier otra categoría sui generis.

1.2.2 Iniciativas de las plataformas

Plataformas como Jokr e iFood decidieron cubrir los costos de seguridad social a favor de los repartidores.[27] Rappi mantuvo brevemente espacios para ofrecer baños y comedores a los repartidores en Bogotá.[28] Estas iniciativas parten de definir la presencia de repartidores en los espacios públicos como un problema con consecuencias negativas para la ciudad.

Como atestiguan los repartidores[29] y confirmado por los analistas,[30] las plataformas de este sector tienden a copiar o emular lo que hacen otras. Desafortunadamente, las discusiones o buenos ejemplos sobre el tratamiento justo de los bloqueos, el soporte adecuado y los algoritmos claros y precisos no son tendencia en las plataformas de domicilios colombianas.

24. Proyecto de Ley N° 075/2021, Senado de la República.
25. Proyecto de Ley N° 190/2019, Senado de la República.
26. Proyecto de Ley N° 082/2018, Senado de la República.
27. Arbeláez, Fernández, and Hernández, "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia"; Amaya, Estas son las aplicaciones de domicilios más usadas en medio de las cuarentenas.
28. Hugo Parra, 'Pit stops', ¿solución para el desorden de los 'rapitenderos'?, https://www.eltiempo.com/bogota/rappi-pit-stops-estacionamiento-para-rapitenderos-es- solucion-para-desorden-412404, Septiembre 2019, chap. bogota.
29. Entrevistas. Fundación Karisma.
30. Fernández and Arbeláez, Las Plataformas Digitales, La Productividad y El Empleo En Colombia.

2. Regulación de la "gestión algorítmica"

Los problemas señalados no son exclusivos de los repartidores y plataformas colombianos. La Organización Internacional del Trabajo reconoce que las plataformas laborales digitales pueden impactar positivamente en la sociedad y las empresas y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible "si las oportunidades de trabajo que brindan son decentes", lo que significa, entre otras cosas, "garantizar la transparencia y la rendición de cuentas de los algoritmos para los trabajadores y los comercios".[31]

La mejora de las condiciones de trabajo ha venido en forma de establecer reglas para clasificar a los trabajadores como empleados o trabajadores por cuenta propia. Como se mencionó, esto no impone directamente ninguna obligación que conduzca a un mayor control por parte de los repartidores sobre el funcionamiento de los algoritmos y su impacto negativo en sus condiciones de trabajo.

La regulación de plataformas más allá de la clasificación de trabajadores (trabajadores por cuenta propia o empleados) aún está en sus primeros pasos pero hay algunos ejemplos que vale la pena considerar. España ha aprobado una normativa que reconoce el derecho de los trabajadores a conocer los detalles de "algoritmos o sistemas de inteligencia artificial" que afecten al acceso, mantenimiento y condiciones de trabajo y perfilado.[32] La Autoridad Italiana de Protección de Datos multó a una plataforma de domicilios por varias infracciones al Reglamento General Europeo de Protección de Datos (GDPR). La autoridad descubrió que la compañía no implementó formas para permitir que los repartidores expresaran sus opiniones, obtuvieran intervención humana e impugnaran las decisiones tomadas por el sistema de clasificación y asignación de pedidos.[33]

La Comisión Europea propuso una directiva "sobre la mejora de las condiciones de trabajo en plataformas de trabajo" en torno a tres objetivos principales: (1) las personas que trabajan en plataformas se clasifican correctamente como trabajadores o trabajadores por cuenta propia según su relación con la plataforma; (2) "garantizar la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión algorítmica en el contexto de trabajo de la plataforma"; y (3) mejorar la trazabilidad de los

31. Organización Internacional del Trabajo, Digital Platforms and the World of Work in G20 Countries: Status and Policy Action, Report (Julio 2021).
32. Jefatura del Estado, Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de Mayo, Por El Que Se Modifica El Texto Refundido de La Ley Del Estatuto de Los Trabajadores, Aprobado Por El Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de Octubre, Para Garantizar Los Derechos Laborales de Las Personas Dedicadas al Reparto En El Ámbito de Plataformas Digitales, Real Decreto-ley 9/2021, Mayo 2021, cap. 1.
33. Garante per la protezzioni dei dati personali - Italia, Abstract of Italian SA's order as issued against Foodinho S.r.l., https://www.gpdp.it/web/guest/home/docweb/-/docweb- display/docweb/9677611, Julio 2021.

cambios en el trabajo de la plataforma y mejorar la aplicación de las leyes aplicables. Si bien los tres objetivos de la propuesta abordan la mejora de las condiciones de trabajo, el segundo, denominado "gestión algorítmica" por la propuesta de la UE, parece particularmente relevante para el problema aquí planteado. Según la propuesta:

- Se requieren plataformas para informar a los trabajadores sobre los mecanismos detrás de los sistemas algorítmicos encargados de las calificaciones o que apoyan los procesos de toma de decisiones que afectan las condiciones de trabajo.
- Las plataformas deben dedicar recursos para garantizar el monitoreo humano de sus algoritmos para que no presionen indebidamente a los trabajadores para que arriesguen su salud física o mental. También debería haber una revisión humana de las decisiones automatizadas.
- Las plataformas deben comprometerse con los trabajadores al cambiar o implementar nuevos algoritmos para administrar el trabajo.

Aunque carece de protección para los trabajadores clasificados como trabajadores por cuenta propia, la propuesta ha sido elogiada como efectiva para mejorar el control de los trabajadores sobre la gestión algorítmica.[34]

La regulación específica de algoritmos y funciones de apps para abordar los problemas explicados en este resumen y sin decidir si los repartidores son empleados podría tener algunas ventajas. Tanto los repartidores como las plataformas pueden discutir estas medidas sin desviarse al tema más espinoso de la situación laboral.

Aunque la respuesta de las plataformas a la propuesta necesita ser monitoreada en los siguientes pasos de la consulta, no parece estar atrayendo una oposición significativa. Por ejemplo, las empresas se han quejado de la pérdida de puestos de trabajo debido al aumento de los costos de reclasificar a todos los repartidores y conductores como empleados sin mencionar la parte de "gestión algorítmica" de la propuesta.[35]

34. Fairwork, Respuesta de Fairwork a la propuesta de la Comisión Europea para una directiva sobre el trabajo de plataforma, https://fair.work/en/fw/blog/fairwork-response-to-the-european-comissions-proposal-for-a-directive-on-platform-work/, diciembre 2021.
35. Ane Aranguiz, Platforms Put a Spoke in the Wheels of Spain's 'Riders' Law', Septiembre 2021.

3. Recomendaciones de política

Para aumentar la protección de las personas que trabajan en plataformas digitales y en particular de los repartidores, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) puede aprobar un reglamento que, como mínimo, permita a los trabajadores exigir explicaciones oportunas y Mecanismos de desagravio sobre su calificación y bloqueo de cuentas.

El Ministerio TIC es la autoridad encargada de intervenir el sector TIC en Colombia para proteger los derechos de los usuarios[36]. El Ministerio ha sido un actor clave en otros procesos normativos como la Estrategia Nacional en Inteligencia Artificial junto con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Presidencia. Ciertamente, otras agencias y organismos de vigilancia (es decir, la Autoridad de Protección de Datos) tienen un papel que desempeñar en este proceso.

No existen obstáculos, legales o de otro tipo, que impidan que las plataformas implementen cambios que mejoren las condiciones sobre los problemas de gestión algorítmica identificados en este documento. Hasta que las plataformas consideren que el costo de estas medidas es demasiado alto para ser una prioridad, el Ministerio de las TIC debe iniciar consultas sobre una regulación para abordar estos problemas.

Además de reconocer el derecho de los repartidores a obtener explicaciones suficientes sobre los algoritmos de calificación y domicilios y a impugnar los bloqueos de cuentas, la regulación debe tener un lado proactivo. El Ministerio de las TIC puede exigir que las plataformas brinden apoyo oportuno a los repartidores y expliquen las calificaciones por defecto para que los repartidores no se vean obligados a solicitar esta información cada vez que surja un problema.[37]

La regulación del Ministerio de las TIC debe garantizar:

- Los algoritmos empleados por las aplicaciones de domicilios miden con precisión las distancias y asignan la compensación correspondiente establecida por la app.
- Los algoritmos empleados por las aplicaciones de domicilios consideran las condiciones de riesgo (como el clima y la seguridad de los vecindarios, entre otras) al establecer las distancias y la compensación del viaje. Estos factores deben tenerse en cuenta cuando sean relevantes para el bloqueo sobre la suspensión de los repartidores debido a la cancelación de domicilios.
- Las apps de domicilios cuentan con un sistema de soporte que garantiza la comunicación entre la empresa y el repartidor. El sistema de soporte permite a los repartidores notificar sobre problemas durante el viaje o el domicilio y proporciona un contacto significativo cuando los repartidores están bloqueados o suspendidos.
- Las apps de domicilios brindan una explicación clara y precisa de las razones detrás de un bloqueo o suspensión y establecen mecanismos de desagravio efectivos.

36. Ley 1341 de 2009, Art 4, num1 y Art.19, lit a.
37. De la misma forma que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) no solo reconoce el derecho de los ciudadanos a solicitar información sino que impone a las instituciones del Estado una obligación proactiva de publicar información.

4. Metodología

Fundación Karisma es una ONG colombiana que se dedica a la investigación y la promoción para alinear el desarrollo y la implementación de tecnología con los derechos humanos y la justicia social. Karisma participó en un proyecto de investigación liderado por la Universidad Simon Fraser y financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá. El proyecto de investigación explora la noción de Auditorías Ciudadanas de Datos con varios socios latinoamericanos. La perspectiva de las Auditorías Ciudadanas de Datos refleja los valores e intereses de las personas en la recolección de datos por parte de particulares. En este proyecto, Karisma se centró en comprender a través de una metodología participativa digital las percepciones e inquietudes de los "Rappitenderos" o repartidores Rappi respecto de la recolección y procesamiento de sus datos por la plataforma.

Los datos se recopilaron por medio de métodos en línea debido a restricciones de COVID-19. Desde Marzo a Octubre de 2021, hicimos entrevistas individuales y realizamos un grupo WhatsApp con 8 repartidores. Todas las actividades fueron diseñadas para responder preguntas respecto de su (I) historia con Rappi; (II) interacciones con la plataforma; (III) problemas de datos; (IV) micro resistencias; (V) necesidades, valores y expectativas; y finalmente, (VI) economía colaborativa y plataformización.

Los participantes fueron contactados por medio de representantes de la Unión de Trabajadores de Plataformas (UNIDAPP). La mayoría de ellos estaban trabajando en Cali (5). El resto de los participantes estaban trabajando en Bogotá, Cartagena y Barranquilla.

Referencias

Amaya, Juan Sebastián. Estas son las aplicaciones de domicilios más usadas en medio de las cuarentenas. https://www.larepublica.co/internet-economy/estas-son-las- aplicaciones-de-domicilios-mas-usadas-en-medio-de-las-cuarentenas-3035947, Julio 2020.

Aranguiz, Ane. Platforms Put a Spoke in the Wheels of Spain's 'Riders' Law', Septiembre 2021.

Arbeláez, María Angélica, Cristina Fernández, y Daniel Hernández. "Plataformas Digitales y Contribuciones a Seguridad Social: El Caso de Colombia Antes y Después de La Pandemia." Coyuntura Económica- Fedesarrollo LI (Diciembre 2021): 81–114.

Azevedo, Mary Ann. Colombia's Merqueo Bags $50M to Expand Its Online Grocery Delivery Service across Latin America, Julio 2021.

Caparroso, José. Rappi contrató 1.500 personas en Medellín para su área de servicio al cliente. https://forbes.co/2021/10/20/editors-picks/rappi-contrato-1-500- personas-en-medellin-para-su-area-de-servicio-al-cliente/, Octubre 2021.

Choudary, Sangeet Paul. The Architecture of Digital Labour Platforms: Policy Recommendations on Platform Design for Worker Well-Being. Informe técnico. Organización Internacional del Trabajo, 2018.
Díaz Sánchez, Gissel. "Rappitenderos de Cartagena En Paro Por Políticas "Desfavorables"." El Universal, Enero 2021.

Escuela Nacional Sindical. Nace Unidapp, el Sindicato de los Trabajadores de Plataformas en Colombia, Octubre 2020.

Fairwork. Respuesta de Fairwork a la propuesta de la Comisión Europea para una directiva sobre el trabajo de plataforma, https://fair.work/en/fw/blog/fairwork-response-to-the-european-comissions-proposal-for-a-directive-on-platform-work/, diciembre 2021.

Fernández, Cristina, y Juan Arbeláez. Las Plataformas Digitales, La Productividad y El Empleo En Colombia, Julio 2020.

Garante per la protezzioni dei dati personali - Italia. Abstract de la orden de la Autoridad de Vigilancia Italiana según se expidió contra Foodinho S.r.l. https://www.gpdp.it/web/guest/home/docweb/-
/docweb-display/docweb/9677611, Julio 2021.

Organización Internacional del Trabajo. Digital Platforms and the World of Work in G20 Countries: Status and Policy Action. Informe. Julio 2021.

Janetsky, Megan. Rappi's Poor Service Opens the Door for Competition, but Users Aren't Leaving yet. https://restofworld.org/2021/rappi-unicorn-faces-competition/, Julio 2021.

Jefatura del Estado. Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de Mayo, Por El Que Se Modifica El Texto Refundido de La Ley Del Estatuto de Los Trabajadores, Aprobado Por El Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de Octubre, Para Garantizar Los Derechos Laborales de Las Personas Dedicadas al Reparto En El Ámbito de Plataformas Digitales, Real Decreto-ley 9/2021, Mayo 2021.

Jhonniell Colina. @RappiColombia el compañero Sebastián posada de accidentó el día de ayer y lastimosamente falleció, estaba siendo auxiliado por un compañero el cual en- vío el reporte del percance y tu solución fue un bloqueo de 7 días TIENES HUEVOS #Inhumano@MintrabajoCol https://t.co/T9QAJj3Knt. Tweet, Febrero 2022.

Mello, Gabriela. "Coronavirus Outbreak Boosts Delivery Apps across Latin America." Reuters, Marzo 2020.

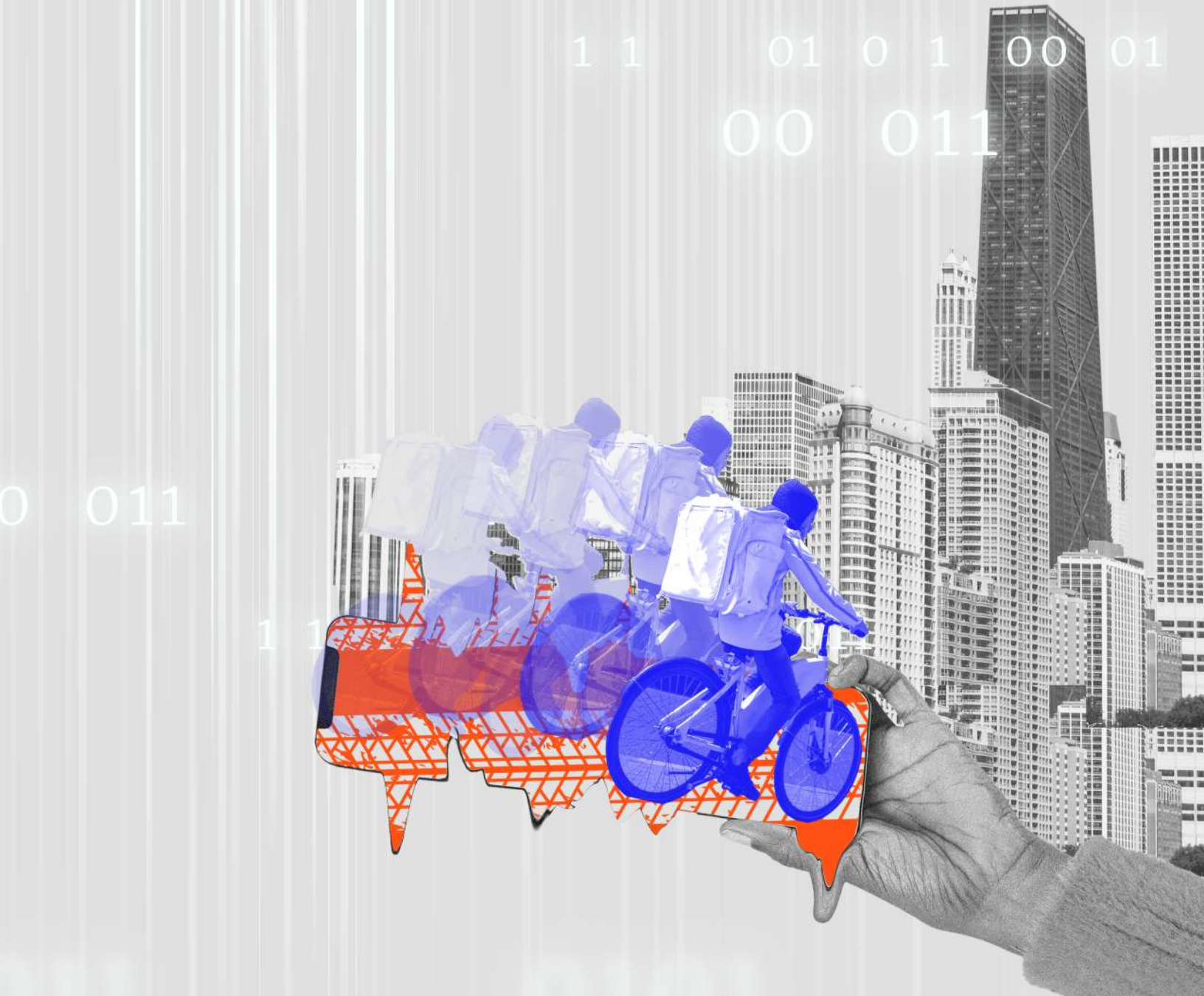
Morales Arévalo, Nathalia. "Llegamos a Bogotá, Medellín y Cali con más de dos millones de usuarios en las plataformas". https://www.larepublica.co/empre- sas/didi-food-anuncio-su-llegada-a-tres-ciudades-principales-en-menos-de- siete-meses-3272058, Diciembre 2021.

Observatorio laboral, Escuela Nacional Sindical, and Centro de Solidaridad Defens. Encuesta Para Trabajadores y Trabajadoras de Rappi, 2019.

Parra, Hugo. 'Pit stops', ¿solución para el desorden de los 'rapitenderos'? https://www.eltiempo.com/bo- gota/rappi-pit-stops-estacionamiento-para-rapitenderos-es-solucion-para-desorden-412404, Septiembre 2019.

Portafolio. Llegar a más municipios: la apuesta de apps de domicilios. https://www.portafo- lio.co/innovacion/llegar-a-mas-municipios-la-apuesta-de-apps-de-domicilios- 560755, Enero 2022.

Salazar Castellanos, Daniel. La batalla de los domicilios se intensifica en Colombia con nuevos jugadores. https://www.bloomberglinea.com/2021/08/24/la-batalla-de- los-domicilios-se-intensifica-en-colombia-con-nuevos-jugadores/, Noviembre 2021.

Vita Mesa, Laura. "Rappitenderos Protestan En El Norte de Bogotá Para Solicitar Mayores Garantías Laborales." La República, Agosto 2020.

Fundación
Karisma