



► Nota breve

marzo 2023

Promoción de pagos de salarios digitales responsables

Puntos clave

- Esta publicación resume el por qué y cómo promover los pagos de salarios digitales responsables.
- La mayoría de los asalariados en el mundo reciben sus salarios de forma digital – en una cuenta de una institución financiera, una tarjeta prepago o de nómina, o en una cuenta de dinero móvil¹. Sin embargo, millones de trabajadores y trabajadoras siguen sin tener acceso al pago digital de sus salarios. Además, no en todos los casos, los trabajadores a los que se paga digitalmente se benefician plenamente de la transición.
- Si se diseñan e implementan de manera responsable, los pagos de salarios digitales aportan beneficios a los trabajadores, empleadores y gobiernos. Los pagos de salarios digitales responsables contribuyen a la sostenibilidad de las empresas y al bienestar de las y los trabajadores.
- Los pagos de salarios ya sean digitales o de otro tipo, deben ajustarse a las leyes y normativas nacionales aplicables, y todos los actores involucrados deben respetar los principios y derechos fundamentales en el trabajo, otros derechos humanos y los principios de las Normas Internacionales del Trabajo pertinentes.
- En el caso de los pagos de salarios digitales, también deben respetarse los principios y directrices pertinentes, en particular en lo que respecta a los pagos digitales responsables, la inclusión financiera y la protección de las y los consumidores.
- Para aprovechar al máximo el potencial de los pagos de salarios digitales, las cuestiones a considerar incluyen: elección, accesibilidad y seguridad de los ingresos y los activos; transparencia y privacidad; oportunidades y trato justo, y condiciones propicias.

¹ Algunos de estos tipos de pago no están disponibles en todos los países

Cuál es la importancia de los pagos de salarios digitales responsables

El pago digital de salarios está muy extendido, pero no hay igualdad en el acceso a ellos ni en sus beneficios

La mayoría de los asalariados en el mundo reciben sus pagos de manera digital – en una cuenta de una institución financiera, una tarjeta prepago o de nómina, o en una cuenta de dinero móvil

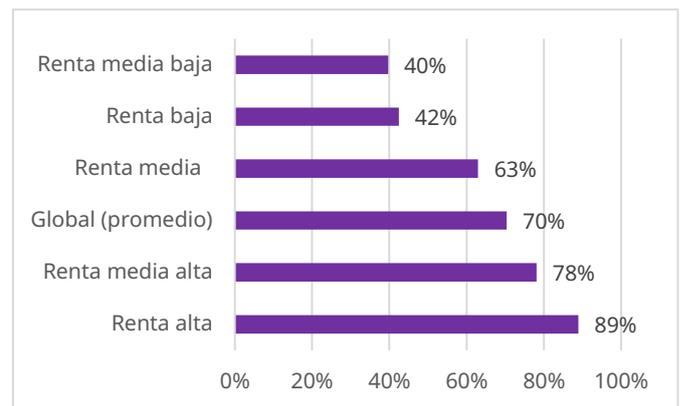
En el año 2021, había 3 300 millones de personas con empleo (39% mujeres), incluidos 1 700 millones de trabajadores en una relación de empleo (40 por ciento mujeres)². Los salarios y los medios de pago de los mismos tienen un impacto directo y tangible en la vida cotidiana de los trabajadores³. En todo el mundo, los empleadores han pagado a los trabajadores por la realización de trabajos o servicios mediante pagos en: especie (no monetarios); billetes y monedas (efectivo); cheques bancarios o postales, giros postales; o, medios digitales. A nivel mundial, el 70 por ciento de los asalariados recibieron sus salarios de manera digital en 2021⁴. Mientras tanto, alrededor de 165 millones de trabajadores sin cuentas bancarias recibieron sus salarios del sector privado sólo en efectivo.

Sin embargo, no hay igualdad en la distribución del acceso a los pagos de salarios digitales

Los asalariados de las economías de renta alta tienen más del doble de probabilidades de recibir sus pagos de salarios de manera digital, que sus homólogos de las economías de renta baja, o media-baja. En este último caso, los beneficiarios de salarios digitales representaban

el 40 por ciento y el 42 por ciento de los asalariados, respectivamente, en comparación con el 89 por ciento en los países de renta alta.

► Porcentaje de asalariados que reciben pagos de salarios digitales, por nivel de ingresos de la economía, 2021



Fuente: Demirgüç-Kunt et al. (2022).

Además, los pagos de salarios digitales deben diseñarse y aplicarse de forma responsable para contribuir a la justicia social y al trabajo decente

Para que la digitalización de los pagos salariales beneficie a las diversas categorías de empleadores y trabajadores de acuerdo con el programa de trabajo decente⁵, los riesgos asociados deben ser identificados, evaluados y tratados según corresponda. Abordar las causas subyacentes de tales riesgos puede implicar medidas para fortalecer la protección de los salarios y de los consumidores en la legislación, las políticas y la práctica.

² Las estadísticas de este informe se refieren a personas mayores de 15 años. Las estadísticas mundiales del trabajo proceden de estimaciones modeladas por la OIT, noviembre de 2021.

³ Los salarios son la remuneración o los ingresos, independientemente de su designación o cálculo, que pueden expresarse en términos de dinero y fijarse de mutuo acuerdo o por las leyes o reglamentos nacionales, que sean pagaderos en virtud de un contrato de empleo escrito o no escrito por un empleador a una persona empleada, por el trabajo realizado o por realizar o por servicios prestados o por prestar.

⁴ La fuente de las estadísticas sobre el pagos de salarios digital es: Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer y Saniya Ansar. *Base de datos global Findex 2021: Inclusión financiera, pagos digitales y resiliencia en la era de COVID-19*. Banco Mundial, 2022.

⁵ El núcleo del programa de trabajo decente está constituido por cuatro objetivos estratégicos inseparables, interrelacionados y que se apoyan mutuamente: a) establecer y promover normas y principios y derechos fundamentales en el trabajo; b) crear mayores oportunidades para que las mujeres y los hombres tengan empleo e ingresos decentes; c) ampliar la cobertura y la eficacia de la protección social para todos y d) fortalecer el tripartismo y el diálogo social.

Los pagos de salarios digitales responsables pueden contribuir a la sostenibilidad de las empresas y al bienestar de las mujeres y los hombres trabajadores

Los pagos salariales, ya sean digitales o de otro tipo, deben cumplir las leyes y reglamentos nacionales aplicables⁶. Todos los actores involucrados deben respetar los principios y derechos fundamentales en el trabajo⁷, otros derechos humanos y los principios de las Normas Internacionales del Trabajo pertinentes⁸.

► [La OIT y la protección de los salarios](#)

Desde sus primeros días, la OIT ha abogado por normas laborales para garantizar y proteger los derechos de los trabajadores en materia de salarios.

El Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 95) y la Recomendación sobre la protección del salario, 1949 (núm. 85), son los dos primeros instrumentos internacionales del trabajo que abordan de manera exhaustiva aspectos tales como la forma y la manera de pago de salarios y tratan de otorgar la máxima protección posible a la remuneración de los trabajadores. Abordan:

- la forma y el método de pago de salarios
- la libertad de los trabajadores para disponer de sus salarios
- el deber de la información
- las garantías salariales
- la ejecución.

En otros instrumentos de la OIT se incluyen disposiciones directamente relacionadas con la protección de los salarios.

En el caso de los pagos de salarios digitales, también deben respetar los principios y directrices pertinentes, en particular en lo que respecta a los pagos digitales responsables, la inclusión financiera y la protección del

consumidor. Los Principios de las Naciones Unidas sobre Pagos Digitales Responsables establecen quién debe ser responsable, qué significa ser responsable y cómo ser responsable.

► [Principios de las Naciones Unidas para los Pagos Digitales Responsables](#)

1. Tratar a los usuarios de forma justa
2. Asegurar que los fondos estén protegidos y sean accesibles
3. Priorizar a las mujeres
4. Proteger los datos de los clientes
5. Diseñar considerando a las personas
6. Ser transparentes, especialmente en lo que se refiere a la fijación de precios
7. Proporcionar al usuario la posibilidad de elegir mediante la interoperabilidad
8. Hacer que los mecanismos de resolución de controversias sean claros, rápidos y receptivos
9. Promover la responsabilidad en la cadena de valor

Los pagos de salarios digitales responsables pueden contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los pagos de salarios digitales responsables son relevantes para múltiples Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluyendo los Objetivos 1 (fin de la pobreza), 5 (igualdad de género), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 9 (industria, innovación e infraestructura), 10 (reducción de las desigualdades), y 16 (paz, justicia e instituciones fuertes).

⁶ La existencia de una relación de trabajo entre un empleador y un trabajador es un medio para proporcionar seguridad y protección jurídica al trabajador, como se destaca en la [Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo](#) y en el [Llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas en tiempos del Covid-19 que sea inclusiva, sostenible y resistente](#).

⁷ Los principios y derechos fundamentales en el trabajo son: libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y un entorno de trabajo seguro y saludable.

⁸ Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) que establecen los principios y derechos básicos en el trabajo. Estos son Convenios (o Protocolos), que son tratados internacionales legalmente vinculantes que pueden ser ratificados por los Estados miembros, o Recomendaciones, que actúan como directrices no vinculantes.



Los pagos de salarios digitales responsables pueden proporcionar beneficios potenciales a los trabajadores, las empresas y los gobiernos. Estos representan el caso ideal, en el que se han abordado adecuadamente los desafíos, los riesgos y costos. En la siguiente sección se abordan las cuestiones que se deben considerar para hacer realidad los beneficios potenciales.

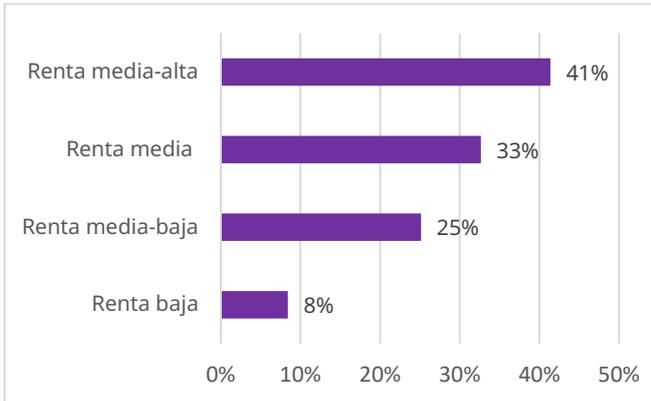
Beneficios potenciales para las trabajadoras y los trabajadores

- *Formalización y ampliación de la cobertura de la seguridad social:* Los pagos de salarios digitales proporcionan un registro de las transacciones entre un empleador y un trabajador, que puede utilizarse para demostrar la existencia de una relación de empleo, por ejemplo, documentando el pago periódico de la remuneración al trabajador. Los salarios digitales también pueden ayudar a mejorar el acceso a la seguridad social: el registro de las transacciones puede utilizarse para inscribir a los trabajadores en los regímenes de seguridad social y, cuando el salario es totalmente digital, ayudar a evitar la información incompleta de los salarios. Los registros asociados también pueden utilizarse para identificar a los beneficiarios.
- *Protección de los salarios:* Los pagos de salarios digitales permiten a los trabajadores recibir su remuneración automáticamente, en su totalidad y puntualmente, incluso si faltan al trabajo el día de pago. La transparencia que ofrecen los pagos de salarios digitales también puede ayudar a evitar deducciones arbitrarias, injustas o imprevistas. Los trabajadores reciben una prueba del pago del salario, la cual junto

con la boleta de pago que el empleador debe proporcionar, puede utilizarse en caso de error o controversias con el empleador o el proveedor de servicios financieros. Además, los salarios digitales exactos pueden ayudar a evitar que se pierda algún pago o parte de este, cuando se paga en efectivo y no se dispone de monedas o billetes de baja denominación. También evita el riesgo de recibir billetes dañados o falsificados que ocurre con los pagos en efectivo. Recibir el salario de manera digital es más seguro que llevar grandes cantidades de dinero en efectivo, que pueden perderse o ser robados. Los pagos de salarios digitales también son más seguros que los cheques, que pueden no ser abonados. La protección mediante un PIN, otras protecciones contra el fraude, los mecanismos eficaces de recursos y el seguro de depósitos ofrecen garantías adicionales. Con esas salvaguardias en vigor, los trabajadores pagados de manera digital pueden estar mejor protegidos contra la insolvencia de los empleadores o de los proveedores de servicios financieros.

- *Acceso a servicios financieros formales adecuados:* teniendo la oportunidad de recibir sus salarios de manera digital, los trabajadores que eran anteriormente excluidos, en particular las mujeres, pueden acceder a una cuenta bancaria. Los receptores de salarios digitales tienen la posibilidad de desarrollar relaciones con los proveedores de servicios financieros, lo que puede ayudar a generar confianza y un historial de transacciones. Los proveedores de servicios financieros pueden recurrir a ellos para tomar decisiones relacionadas con los trabajadores y ofrecerles soluciones que satisfagan sus necesidades y medios. Además, los trabajadores pueden acceder más fácilmente a servicios financieros formales como ahorros, crédito, transferencias de dinero y seguros, entre otros, para mejorar su resiliencia y sus oportunidades económicas.

► **Porcentaje de la población que abrió su primera cuenta en una institución financiera específicamente para recibir un pago salarial, 2021**



Fuente: Demirgüç-Kunt et al. (2022).

- Mejor control sobre el tiempo y el dinero:** Los trabajadores pueden recibir su salario sin tener que esperar un cheque o tener que hacer cola para recibir sus salarios en efectivo. Esto es posible cuando se puede acceder de forma fácil y segura a los puntos de ingreso y salida de efectivo (“Cash-in y Cash-out”, CICO), como cajeros automáticos, sucursales bancarias y/o agentes bancarios o de dinero móviles. Los trabajadores que tienen suficiente capacidad digital y financiera pueden verificar su saldo, monitorear sus gastos y organizarlos de acuerdo con sus prioridades. Los servicios financieros inclusivos pueden permitir a los trabajadores retirar dinero cuando lo necesiten. Los trabajadores, en particular las trabajadoras vulnerables, pueden así tener un mejor control de sus salarios y la oportunidad de planificar mejor cómo administrar sus finanzas. Este beneficio se optimiza cuando los trabajadores pueden acceder a su cuenta financiera o tarjeta cuando lo deseen. Cuando los salarios digitales se implementan de una manera inclusiva, equitativa y con perspectiva de género, pueden reducir los riesgos de violencia y acoso relacionados con el salario.

► **Estudio de caso: Bangladesh**

Bangladesh es el segundo mayor exportador de prendas de vestir del mundo. Una investigación entre *Better Than Cash Alliance* y el Banco Mundial estimó que una fábrica promedio con 2 500 trabajadores perdió 750 horas de producción por mes al pagar salarios en efectivo. Por el contrario, cuando se digitalizó la nómina, las fábricas de ropa registraron un ahorro del 53 por ciento en el tiempo del personal administrativo y financiero. Un enfoque responsable de la digitalización de los salarios aumentó en un 15 por ciento la probabilidad de que las mujeres, que representan la mayoría [80 por ciento en 2017] de la mano de obra de la confección en Bangladesh, participen en las decisiones del hogar relacionadas con los gastos y los ahorros.

Fuente: Better Than Cash Alliance. *Digitizing Wage Payments in Bangladesh's Garment Production Sector*. 2017

Beneficios potenciales para las empresas

- Mejora de la productividad y reducción de costos:** Una mayor satisfacción de los trabajadores y relación costo eficiencia pueden aumentar la productividad, ya que se necesitaría menos tiempo para efectuar y recibir los pagos salariales. Este beneficio se optimiza cuando los trabajadores pueden acceder y utilizar sus salarios digitales de forma rápida, fácil, asequible y cuando lo necesiten. Este aumento de productividad puede existir incluso si el pago digital no trae ahorros directos de costos. Los pagos de salarios digitales también pueden disminuir los costos del proceso de pago de salarios, incluyendo los costos de calcular y distribuir los salarios a los trabajadores, y reducir los costos de transportar efectivo y mantenerlo seguro (guardias de seguridad, seguros).

► Estudio de caso: Camboya

Ahorros potenciales de la digitalización de salarios para dos fábricas de prendas de vestir		
Características de la fábrica	Fábrica grande con trabajadores permanentes	Fábrica más pequeña con trabajadores permanentes y temporales
Número de trabajadores	2 000 (85% mujeres)	885 (85% mujeres) (677 permanentes, 208 temporales)
Gasto mensual de nóminas	\$500 000	\$221 250
Ahorros totales por trabajador/mes	\$0,85	\$1,40 (por trabajador pagado de manera digital)
Ahorros totales por mes	\$1 700	\$1 116 (basado en 797 trabajadores pagados de manera digital)
Punto de equilibrio	Menos de 4 meses	Menos de 9 meses

Fuente: BSR HERProject et al. *Los posibles beneficios de la digitalización de los salarios del sector de la confección en Camboya*. 2022.

- **Precisión:** Los errores humanos pueden reducirse al procesar los pagos de salarios en forma digital en comparación con los basados en papel, mejorando así la precisión de los pagos salariales. El empleador puede utilizar los pagos digitales y sus registros con fines fiscales y de seguridad social y como prueba en caso de error o controversia. Esto también se aplica a los hogares que emplean trabajadores domésticos.
- **Seguridad:** Los riesgos de pérdida y robo asociados a la gestión de grandes cantidades de efectivo o cheques en papel se pueden reducir al utilizar soluciones de pago digital fiables. Además, también pueden reducirse los riesgos de utilizar billetes dañados o falsificados.
- **Acceso a financiamiento:** El desembolso digital de los salarios puede contribuir a desarrollar la relación de la empresa con su proveedor de servicios financieros, generando confianza y un historial de transacciones que el proveedor de servicios financieros puede utilizar para tomar decisiones relacionadas con la empresa y ofrecerle soluciones que satisfagan sus necesidades.
- **Acceso a los mercados:** Los pagos de salarios digitales responsables pueden ser indicativo para los clientes, consumidores y otras partes interesadas de que la empresa está comprometida con prácticas responsables de forma más general. También pueden ayudar a mejorar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y los organismos de certificación, y facilitar el acceso a la contratación pública.
- **Formalización:** Dependiendo de las circunstancias nacionales, el pago de salario digital puede ser utilizado

entre los criterios operativos para determinar el nivel de formalidad de las empresas. Además, el pago de salarios digital puede ayudar a las empresas a desarrollar y fortalecer su historial financiero, contribuyendo a la transición a la economía formal. Esto también puede ayudar a la empresa a acceder a programas o iniciativas de apoyo directo e indirecto que proporciona el gobierno.

► Estudio de caso: Jordania

El sector de la confección emplea a más de 76 000 personas o el 9 por ciento de la fuerza laboral adulta total del sector privado en Jordania, de los cuales el 73 por ciento son mujeres. Tres empresas jordanas que representan el 12 por ciento del total de trabajadores del sector demostraron los beneficios significativos de los pagos de salarios digitales responsables a sus trabajadores en línea con los [principios de la ONU para pagos de salarios digitales responsables](#): el tiempo administrativo para desembolsar los salarios se redujo en un 66 por ciento para los depósitos realizados directamente en cuentas bancarias y en un 70 por ciento para los pagos realizados directamente en monederos electrónicos. Los datos también mostraron que el pago de salarios en efectivo puede ser equivalente al salario mensual de 4,4 trabajadores.

Fuente: Better Than Cash Alliance, Better Work, ILO, GIZ. *Promoting decent work by digitizing wages responsibly in Jordan*. 2021

Beneficios potenciales para los gobiernos

- **Beneficios generales para el sector público y sus trabajadores:** Las instituciones del sector público y sus trabajadores pueden obtener beneficios de los pagos de salarios digitales que son similares a los de otras entidades y sus trabajadores.
- **Cumplimiento:** La transparencia que proporcionan los pagos de salarios digitales puede ayudar a las autoridades competentes a garantizar que las leyes y reglamentos se apliquen adecuadamente, incluidas las relativas a los salarios y la protección del consumidor. En particular, puede ayudar a la administración del trabajo y a las autoridades de inspección a detectar y prevenir situaciones en las que los salarios y los aportes requeridos a la seguridad social no se puedan pagar en su totalidad o a tiempo, y así apoyar las visitas in situ.

- **Formalización:** Los registros de los pagos de salarios digitales proporcionan datos que pueden procesarse de manera coordinada y en cooperación a través de diferentes niveles de gobierno y organismos pertinentes y, las autoridades pueden ayudar a promover la transición de las empresas y los trabajadores de la economía informal a la formal. Además, pueden permitir a las autoridades abordar mejor las cuestiones relacionadas con la evasión fiscal y de la seguridad social.
- **Promoción de empleo:** Las condiciones propicias para los pagos de salarios digitales responsables y los registros que dichos pagos generan también pueden facilitar las medidas de promoción del empleo, tales como facilidades especiales de préstamo, subsidios temporales o concesiones fiscales temporales.
- **Protección social:** Los pagos de salarios digitales responsables pueden facilitar las contribuciones y el desembolso de las prestaciones de la seguridad social, las transferencias sociales, el apoyo a los ingresos y los subsidios salariales a través de medios digitales responsables.
- **Prevención y resolución de controversias:** En caso de controversia entre el empleador y el trabajador con respecto a los salarios o entre empleadores y trabajadores y sus proveedores de servicios financieros, los registros digitales de pagos pueden proporcionar una fuente de pruebas que las autoridades pueden utilizar para la adjudicación.

Cuestiones a considerar en la promoción de pagos de salarios digitales responsables

A fin de obtener todos los beneficios de los pagos de salarios digitales, las empresas, los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los proveedores de servicios financieros, y los asociados para el desarrollo, deberían considerar una serie de cuestiones al aplicar los pagos de salarios digitales. Entre las cuestiones que se han de considerar figuran las de elección; accesibilidad y seguridad de los ingresos y los activos; transparencia y privacidad; oportunidades y trato justos, y condiciones propicias.

► Cuestiones a tener en cuenta al implementar pagos de salarios digitales



Elección

Elección de medios digitales para el pago de salarios

La elección de los medios digitales para el pago del salario puede ocurrir a diferentes niveles, como el público (leyes o reglamentos), colectivo (convenios colectivos), arbitral (laudos arbitrales) o individual (consentimiento del trabajador interesado).

El diálogo social a nivel de empresa proporciona una base esencial para la implementación exitosa de pagos de salarios digitales responsables⁹. Permite a los trabajadores comunicar sus necesidades e inquietudes. También permite a la dirección mejorar la comprensión de las necesidades y objetivos de la empresa que perciben los trabajadores, así como de las condiciones del mercado. De esta manera, puede ayudar a forjar un enfoque común de la transición y a asegurar una distribución justa de los beneficios.

⁹ El diálogo social a nivel de empresa incluye todo tipo de negociación, consulta e intercambio de información entre la dirección y los representantes de los trabajadores dentro de la empresa.

Elección del proveedor de servicios financieros

Deben adoptarse las medidas necesarias para garantizar que los trabajadores puedan, si así lo desean, elegir el proveedor de servicios financieros en el que los empleadores depositen sus salarios.

Elección de productos y servicios financieros

Los empleadores y los trabajadores deben tener la oportunidad de buscar, comparar y, si fuese el caso, cambiar entre productos y proveedores financieros fácilmente y a costos razonables y divulgados.



Accesibilidad y seguridad de ingresos y activos

Forma, adecuación, puntualidad e integridad de los pagos de salarios digitales

Los salarios, ya sean pagados de manera digital o de otro modo, sólo deben pagarse en la moneda de curso legal. Debe quedar prohibido el pago en forma de pagarés, comprobantes, cupones, otras monedas, o en cualquier otra forma que supuestamente represente una moneda de curso legal¹⁰.

Los trabajadores deben recibir un salario mínimo adecuado, reglamentario o negociado, teniendo en cuenta cualquier cargo que pueda derivarse de recibir y acceder a los pagos de salarios digitales.

Los salarios deben pagarse regularmente a intervalos que reduzcan al mínimo la probabilidad de endeudamiento entre los trabajadores.

Las garantías salariales deben estar diseñadas para asegurar el pago total de los salarios adeudados y proteger a los trabajadores de disminuciones arbitrarias, injustas o imprevistas de su remuneración, particularmente a través de comisiones de contratación, deducciones excesivas o embargo salarial, o a causa del cierre de una empresa por quiebra.

En el caso de los pagos de salarios digitales, las medidas también deben garantizar que los trabajadores tengan derecho a mantener en su poder sus documentos de identidad, instrumentos de pago como una tarjeta o teléfono móvil, información personal como contraseñas y PIN relacionados con el instrumento de pago, y otros documentos relacionados con su cuenta.

Adecuación de los servicios financieros a las necesidades y medios de los empleadores y los trabajadores

Los empleadores y los trabajadores deben tener medios asequibles y convenientes para consultar, acceder, utilizar y retirar sus fondos cuando lo soliciten. Los trabajadores deben tener la posibilidad de acceder a la totalidad de su salario. Si bien los diferentes servicios financieros varían en sus comisiones, contar con soluciones de bajo costo se adecuaría a las necesidades y medios de los trabajadores vulnerables y desfavorecidos.

Los proveedores de servicios financieros deben colaborar con las autoridades competentes y las organizaciones de empleadores y de trabajadores para desarrollar soluciones para el pago de salarios digitales responsables y otros servicios financieros que faciliten su adopción y uso por parte de los empleadores y los trabajadores.

¹⁰ Casi ningún país acepta las criptomonedas como moneda de curso legal. Las dos excepciones al 1 de mayo de 2022 son El Salvador y la República Centroafricana, en las que el bitcoin es de curso legal.

► **Estudio de caso: Emiratos Árabes Unidos**

El Ministerio de Recursos Humanos y Emiratización ha emitido una tarjeta de identificación bancaria inteligente con fines múltiples para trabajadores domésticos con una variedad de características, incluyendo servir como billetera electrónica. La tarjeta también proporciona un nuevo sistema automatizado para supervisar las transacciones de transferencia a fin de garantizar que los salarios de los trabajadores domésticos estén protegidos y para transferir los salarios rápidamente, garantizando al mismo tiempo la confidencialidad.

En la elaboración de estas soluciones, se debe considerar alentar el ahorro voluntario, facilitar las remesas, reducir las comisiones por cuenta y transacción, prevenir el endeudamiento crónico, proteger contra la usura y promover inversiones sólidas.

Protección de los activos financieros de los empleadores y los trabajadores contra el fraude, el mal uso y la insolvencia

Se deben desarrollar e implementar mecanismos pertinentes de información, control y protección de los salarios digitales de los trabajadores, así como los depósitos, ahorros y otros activos financieros similares de los empleadores y los trabajadores. En caso de insolvencia del proveedor de servicios financieros, los activos financieros de los empleadores y los trabajadores deberían estar protegidos, por ejemplo, mediante un sistema nacional de seguro de depósitos.

Transparencia y privacidad

Información adecuada y comprensible para los trabajadores sobre sus salarios

Los trabajadores deben recibir dicha información antes de que entren a trabajar, cuando se produzcan cambios y al momento de cada pago digital del salario. Al pagar los salarios de manera digital, los empleadores deben proporcionar a los trabajadores, ya sea de manera digital o en papel, declaraciones detalladas de los salarios (boletas de pago) para el período de pago en cuestión, que incluyan: *a)* el monto bruto de salarios ganados; *b)* la razón y el monto de cualquier deducción que se haya efectuado, y *c)* el monto neto de salarios pagados. Los empleadores deben mantener registros de nómina que

muestren los datos indicados anteriormente respecto de cada trabajador empleado.

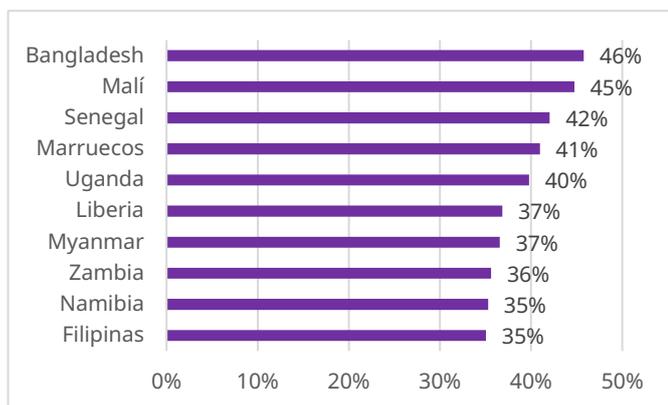
Información completa, precisa y no engañosa sobre servicios financieros para empleadores y trabajadores

La promoción de pagos de salarios digitales responsables se facilita cuando los proveedores de servicios financieros proporcionan información adecuada sobre los servicios y productos financieros y sus beneficios, costos y riesgos en todas las etapas de la relación con los empleadores y los trabajadores. Además, todos los materiales financieros y promocionales deben ser precisos, comprensibles y no engañosos.

Los empleadores y trabajadores deben ser informados del monto que se les cobrará, si lo hubiere, al abrir una cuenta, realizar o recibir pagos, mantener la cuenta, renovar la tarjeta bancaria o de pago (incluyendo en caso de pérdida, robo o defecto), retiro, y al terminar la relación con el proveedor, incluso en lo que se refiere a impuestos. Los empleadores deben estar adecuadamente informados de los beneficios, costos y riesgos de las soluciones de pago de salarios digitales y de los servicios financieros asociados para ellos y sus trabajadores. Deben informar a sus trabajadores por adelantado de toda la información pertinente relativa a los diferentes métodos de pago disponibles, así como de cualquier posible cambio en las soluciones utilizadas.

Además, los empleadores y los trabajadores que realizan o reciben pagos de salarios digitales deben recibir estados de cuenta precisos y actualizados y notificaciones de transacciones de los proveedores de servicios financieros.

► Países con las mayores proporciones reportadas de receptores de pagos de salarios digitales que pagaron comisiones más altas de lo que esperaban por recibir sus salarios, 2021



Fuente: Demirgüç-Kunt et al. (2022).

Protección de los datos y la privacidad de los empleadores y los trabajadores

El tratamiento de los datos de los trabajadores debe realizarse de manera que éstos estén protegidos, respete su confidencialidad y garantice el respeto de la privacidad de los trabajadores¹¹. La información financiera y personal de los empleadores y los trabajadores debe protegerse mediante mecanismos de control y protección idóneos. Deben implementarse salvaguardias adecuadas para garantizar que las medidas de vigilancia estén en consonancia con los derechos humanos.

Oportunidades y trato justos

Igualdad de oportunidades y de trato para todos los trabajadores

Los pagos de salarios digitales deben diseñarse e implementarse de manera que promuevan la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, la no discriminación, la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares y la protección contra la violencia y el acoso, incluida la violencia y el acoso por motivos de género. Además, los datos sobre los pagos de salarios digitales pueden contribuir al monitoreo de la igualdad salarial.

► Estudio de caso: Jordania

Los pagos de salarios digitales pueden contribuir a abordar la brecha salarial de género. El Comité nacional para la igualdad de remuneración, creado con el apoyo de la OIT en 2011, lanzó la campaña “Stand-up with the teacher” (Levántate con el profesor) en 2015. Posteriormente, la Asociación de Propietarios de Escuelas Privadas y el Sindicato de Trabajadores de Educación Privada firmaron un convenio colectivo sectorial que regula las cuestiones relativas a las brechas salariales de género, incluido el pago de salarios por transferencia bancaria. Esto allanó el camino para el Reglamento sobre el Registro y Licenciamiento de Escuelas Privadas e Internacionales. En virtud de este Reglamento, el registro y licenciamiento de esas escuelas dependen del pago de sueldos/salarios por transferencia bancaria o billeteras electrónicas, en coordinación con el Banco Central de Jordania.

Igualdad de acceso y trato de los empleadores y los trabajadores como consumidores financieros

Los empleadores y los trabajadores deben ser tratados de manera equitativa, honesta y justa en todas las etapas de su relación con los proveedores de servicios financieros y sus representantes.

Eficacia de los sistemas de prevención y resolución de controversias

Los sistemas de prevención y resolución de controversias deben ser accesibles, buscar consenso, ser justos, imparciales, transparentes, simples, rápidos, baratos, y tener la experiencia necesaria. Los mecanismos de quejas relevantes pueden incluir aquellos ofrecidos por el gobierno, la empresa o el proveedor de servicios financieros.

¹¹ Véase Hendrickx, F. 2022. *Protección de los datos personales de los trabajadores: Principios generales*, Documento de trabajo 62 de la OIT (Ginebra, OIT).



Condiciones propicias

Adecuación del entorno político, legal, regulatorio y de monitoreo y la confianza del diálogo social

Los gobiernos, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores y, si fuese el caso, con otras organizaciones pertinentes, deben entablar un diálogo social que incluya las cuestiones de género a fin de asegurar la elaboración e implementación de políticas, leyes y reglamentos que promuevan los pagos de salarios digitales responsables. Los procesos de diálogo social pueden utilizarse para abordar lo que significan los pagos de salarios digitales responsables en un contexto particular, identificar las necesidades y preocupaciones prioritarias de los principales interesados, integrar el tema a las políticas y estrategias relacionadas o desarrollar un plan de acción específico para el contexto, desarrollar mecanismos de coordinación según sea necesario, y determinar la manera de monitorear el progreso. Además, las instituciones gubernamentales y las organizaciones de empleadores y de trabajadores pueden beneficiarse de la sensibilización y el desarrollo de capacidades en materia de pagos de salarios digitales responsables para permitir su participación efectiva en el diálogo social sobre el tema.

La competencia justa y efectiva puede ayudar a proporcionar a los empleadores y a los trabajadores la mayor variedad de opciones entre los productos y servicios financieros al menor costo. La promoción de un enfoque digital de inclusión financiera debe equilibrar la innovación y el riesgo. Los sistemas de protección salarial y de protección financiera del consumidor deben fortalecerse para monitorear, prevenir y abordar

eficazmente el incumplimiento. Debe prestarse especial atención a las necesidades de los grupos de poblaciones y de personas vulnerables. Debe garantizarse la coordinación y la cooperación entre los diferentes niveles de gobierno y los organismos y autoridades competentes.

► Estudio de caso: Filipinas

La Asesoría Laboral No. 26 de 2020 sobre el Pago de salarios y otros beneficios monetarios a través de cuentas de transacción, alienta fuertemente a los empleadores a explorar o emprender iniciativas tales como: comunicar a los trabajadores los beneficios de recibir salarios de manera digital; ayudar a los trabajadores que lo necesitan a abrir una cuenta; ofrecer a los trabajadores la opción de recibir sus salarios de manera digital, si fuese viable; exigir a los proveedores de servicios financieros asociados que proporcionen a los trabajadores la información adecuada; asegurar que la apertura, el mantenimiento y el uso de las cuentas no resulte en gastos/comisiones adicionales o una disminución en los salarios y otros beneficios monetarios recibidos por los trabajadores; asegurar el cumplimiento de las disposiciones de protección salarial, y emitir a los trabajadores una boleta de pago o un registro de pago de salarios y otros beneficios monetarios, así como las deducciones correspondientes a un período determinado.

La promoción del pago de salarios digitales responsables debería tenerse en cuenta en el diseño y la implementación de marcos normativos integrados para facilitar la transición de la economía informal a la economía formal de las trabajadoras, los trabajadores y las empresas. Tal vez sean necesarios enfoques personalizados para abordar la diversidad de características, circunstancias y necesidades de estos trabajadores y empresas.

Puede ser necesario proporcionar a los proveedores de servicios financieros desarrollo de capacidades sobre soluciones de pago de salarios digitales responsables y servicios financieros asociados que satisfagan las diversas necesidades y medios de empleadores y trabajadores, incluyendo las cuestiones de género.

► Estudio de caso: Bangladesh

Según el Gobierno, en respuesta a la COVID-19, se dio instrucciones a los proveedores de Servicios Financieros Móviles (SFM) para que abrieran nuevas billeteras SFM para los trabajadores que no tenían una cuenta bancaria o billetera digital a partir del 20 de abril de 2020. Después de que se dieran las instrucciones se abrieron casi 2 200 000 billeteras digitales, lo que elevó el número total de cuentas a casi 3 800 000. Se instruyó a los proveedores a mantener los puntos de agente abiertos, activos y con suficiente efectivo para atender las necesidades del trabajador. Los gastos de retiro de efectivo de los sueldos se redujeron de 1,85 por ciento a 0,8 por ciento.

Fuente: Bangladesh Bank, *Policy Measures of Bangladesh Bank* (Medidas políticas del banco de Bangladesh) en respuesta a la pandemia COVID-19 (enero de 2021).

Preparación/Disposición de la infraestructura

Una infraestructura desarrollada de manera insuficiente o las restricciones al retiro de efectivo afectan la libertad de los trabajadores de acceder y utilizar sus salarios digitales según lo deseen. Se debe considerar la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de soporte, incluido el acceso a energía, telecomunicaciones e infraestructura física confiables.

Posiblemente se necesite ampliar la infraestructura financiera con un sistema de pagos adecuado con interoperabilidad entre los proveedores, incluidas las instituciones financieras y los proveedores de dinero móvil, y una red de puntos de acceso físicos, para que el sistema sea seguro, fiable, y de bajo costo de servicios financieros digitales, en todas las zonas geográficas pertinentes, en particular en las zonas rurales desatendidas.

Podría ser necesario desarrollar sistemas de identificación accesibles, asequibles y verificables para facilitar la transición a los pagos de salarios digitales¹².

Capacidad de las empresas y los trabajadores en materia de pagos de salarios digitales responsables

Los empleadores que necesitan asistencia deben tener acceso a soporte para el desarrollo o fortalecimiento de capacidades para implementar pagos de salarios digitales responsables.

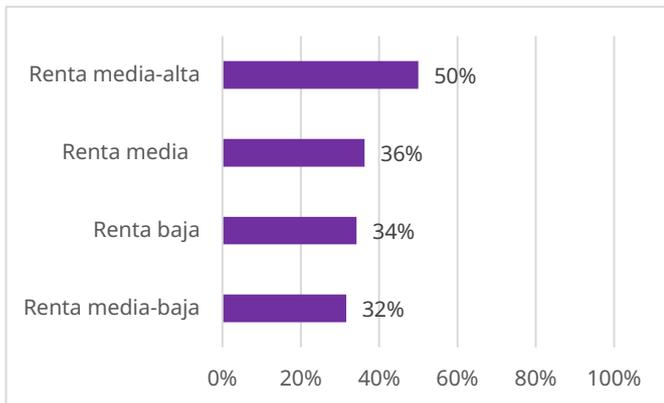
Además, los trabajadores que lo necesiten deben tener acceso a capacitación, asesoramiento y asistencia sobre cómo acceder a sus salarios de manera digital y administrar sus finanzas de manera digital, incluso con respecto a la alfabetización, la aritmética, los conocimientos financieros y la alfabetización digital.

Debe prestarse especial atención a la situación de las personas con necesidades especiales identificadas a nivel nacional, como las mujeres, los jóvenes, los adultos mayores, las personas con discapacidad, los migrantes, las minorías étnicas y los pueblos indígenas y tribales.

Las instituciones de educación y capacitación, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los proveedores de servicios financieros, los clientes y otras partes interesadas pueden prestar apoyo para el desarrollo o fortalecimiento de capacidades en las empresas y los trabajadores.

¹² Según el Banco Mundial, se estima que 1 mil millones de personas en todo el mundo no tenían [documentos de identidad](#) básicos en el año 2018.

► **Proporción de la población que no tiene cuenta en un banco o institución financiera y que podría utilizarla sin ayuda en caso de que la abriera, por nivel de ingresos de la economía, 2021**



Fuente: Demirgüç-Kunt et al. (2022).

En particular, las organizaciones de empleadores y de trabajadores están en condiciones de generar conciencia, capacidad y la aceptación de sus miembros sobre los pagos de salarios digitales responsables. Las organizaciones de empleadores pueden generar conciencia y aumentar la aceptación de sus miembros

mediante la demostración del caso comercial, el intercambio de buenas prácticas y la negociación con los proveedores de servicios financieros y de nóminas y servicios financieros. También pueden apoyar el desarrollo o fortalecimiento de las capacidades de sus miembros sobre la manera de implementar los salarios digitales responsables. Las organizaciones de trabajadores pueden ayudar a garantizar que los pagos de salarios digitales sean responsables y que los trabajadores sean consultados eficazmente a este respecto durante todo el proceso, desde las primeras etapas de la transición. También puede haber contribución de otras partes interesadas. Por ejemplo, los clientes pueden apoyar el desarrollo de la capacidad de sus proveedores en pagos de salarios digitales responsables.

En conclusión, la promoción de pagos de salarios digitales responsables de una manera inclusiva, coherente, integrada y con perspectiva de género que aborde adecuadamente las cuestiones de interés, puede ayudar a materializar los beneficios potenciales y promover la justicia social, el trabajo decente y el desarrollo sostenible para todos y todas.

El Centro Global de Salarios Digitales para el Trabajo Decente es una iniciativa del [Programa de Finanzas Solidarias de la OIT](#).

Información de contacto:

Organización Internacional del Trabajo
Centro Global de Salarios Digitales para el Trabajo Decente
 Route des Morillons 4
 CH-1211 Ginebra 22
 Suiza

T: +41 22 799 7239
 E: digitalwages@ilo.org
www.digitalwages.org