



XUNTA  
DE GALICIA



# EMERGENCIA DE NUEVOS RIESGOS EN MATERIA DE SST EN PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS

*Aída Chacón Barraza*

*Directora Nacional*

*Instituto de Seguridad Laboral - Chile*

Con el apoyo:



MINISTERIO  
DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA  
Y COOPERACIÓN



aecid



Cooperación  
Española

Santiago de Compostela, España. 1 y 2 de junio de 2023

**01**

**INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

**02**

**ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS**

**03**

**DESAFÍOS EN MATERIA DE SEGURIDAD  
Y SALUD EN EL TRABAJO**

**TABLA DE  
CONTENIDOS**

# Introducción y Antecedentes

# INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES



Somos el Organismo Administrador Público de la Ley 16.744 del Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, pertenecemos a la cartera del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Otorgamos el derecho a la Seguridad y Salud Laboral para todas y todos los trabajadores adheridos en el marco del trabajo decente.

El total de nuestra cartera es de 1.544.731 trabajadoras y trabajadores adheridos, lo que representa el 22% de los trabajadores y el 84% de las empresas del país.

Lo anterior se explica porque el 80% de nuestras empresas son unipersonales, y de menos de 9 trabajadores, trabajadoras de casa particular y trabajadores independientes

# INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

## TRANSFORMACIÓN DEL TRABAJO



### Economía de plataformas:

- Vínculos laborales desdibujados.
- Administración algorítmica.
- Riesgos tradicionales y nuevos.
- Transgresión de Convenios OIT.
- Población entre 200 a 300 mil trabajadoras y trabajadores.



# INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

## NUEVO MARCO REGULATORIO CHILENO (LEY N°21.431 - 2022)

- Obligación de informar sobre los riesgos en SST.
- Resguardo de los datos del trabajador.
- Prohibición de discriminación por mecanismos automatizados de toma de decisiones.
- Otorgar capacitación y elementos de protección personal a las y los trabajadores.
- Contar con una base de cálculo de indemnizaciones legales.
- Se reconocen derechos colectivos a las y los trabajadores de plataformas digitales.



# ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

# ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

## ● **Objetivo del estudio**

Conocer las condiciones de trabajo y empleo, y su relación con la exposición a riesgos de accidentes y enfermedades laborales de trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales de reparto y transporte de pasajeros.

## ● **Metodología y muestra**

**Componente cuantitativo:** encuesta autoaplicada (274 trabajadores en contexto pandemia)

**Componente cualitativo:** entrevistas en profundidad (20) y grupos focales (2) a trabajadoras y trabajadores.

## ● **Autores**

Instituto de Seguridad Laboral y Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Chile.

## ● **Terreno**

21/07/2021 - 01/03/2022

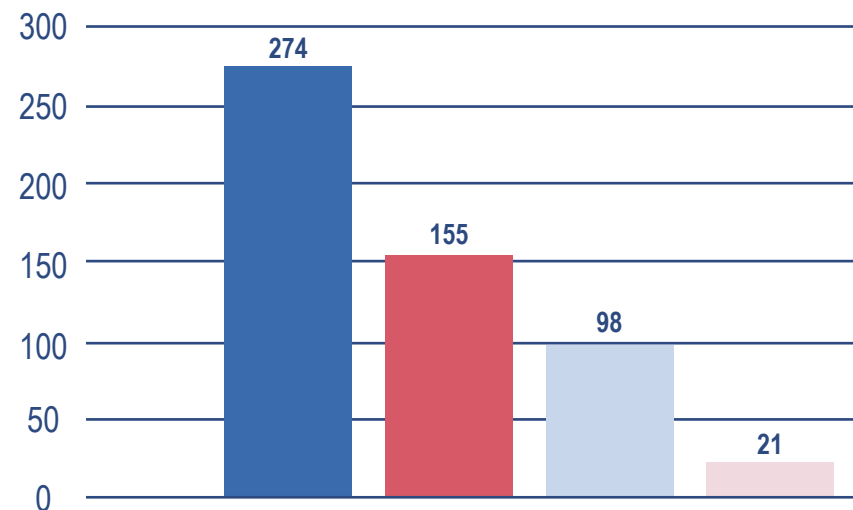




# ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

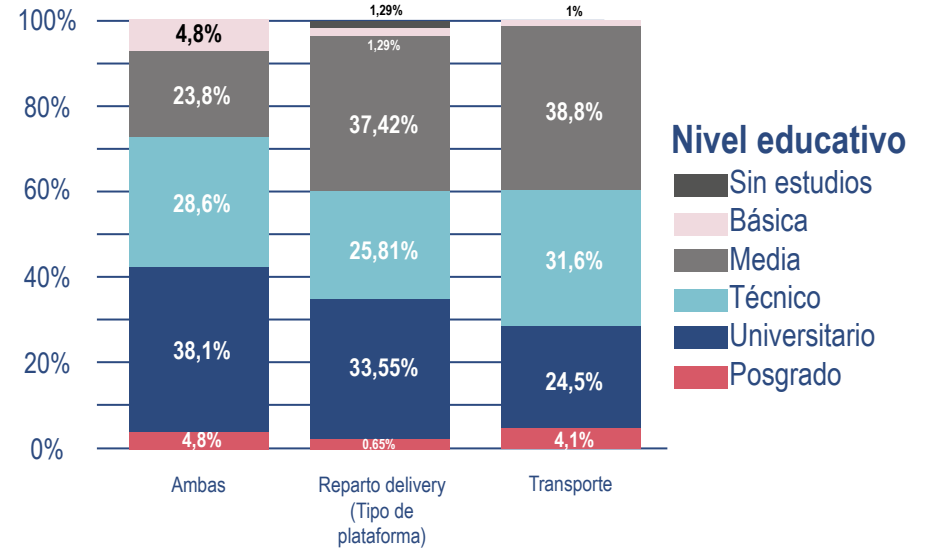
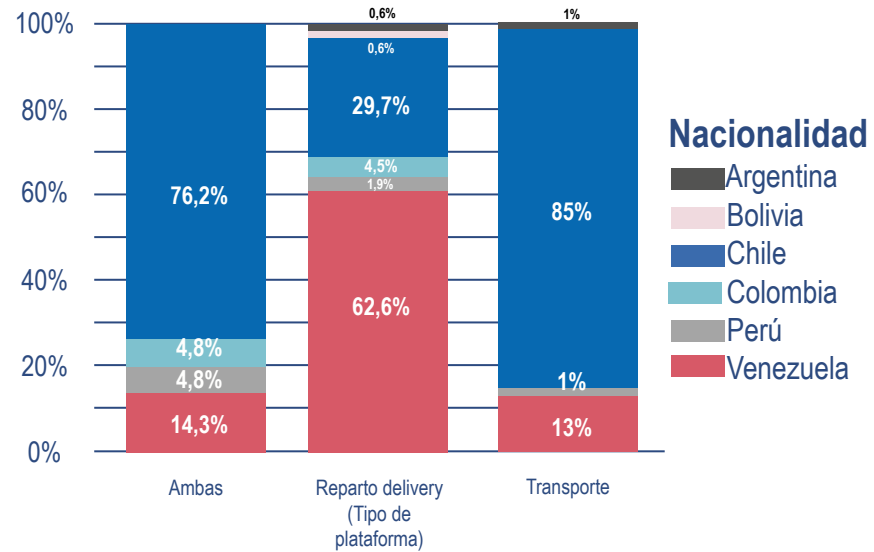
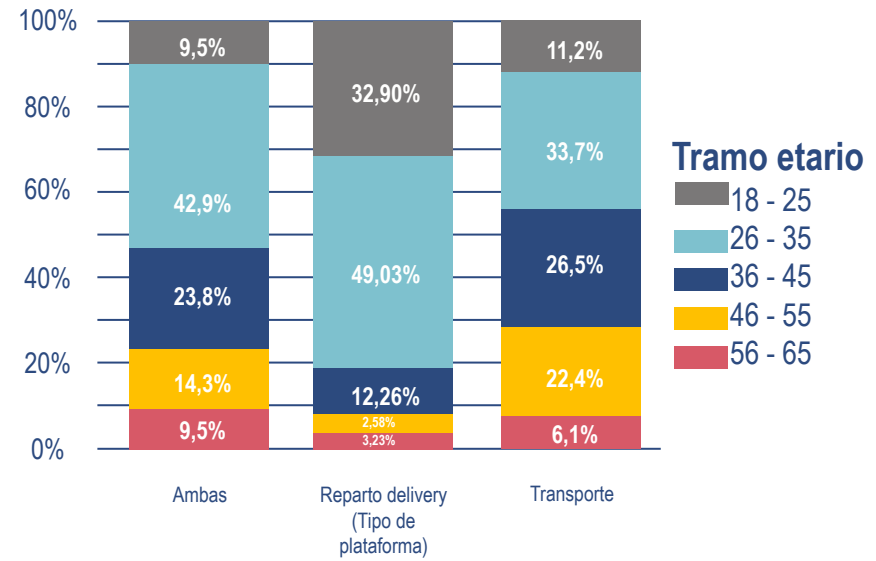
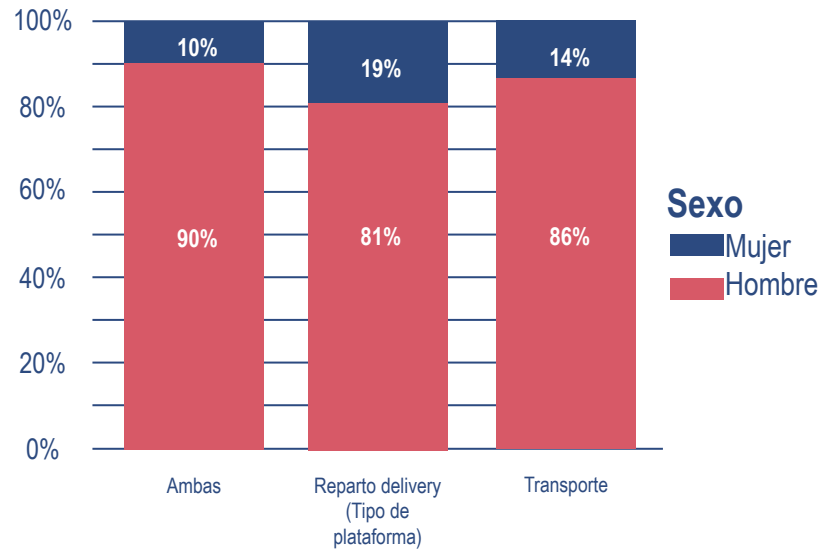
## Muestra de estudio según tipo de trabajo

Muestra encuesta autoaplicada



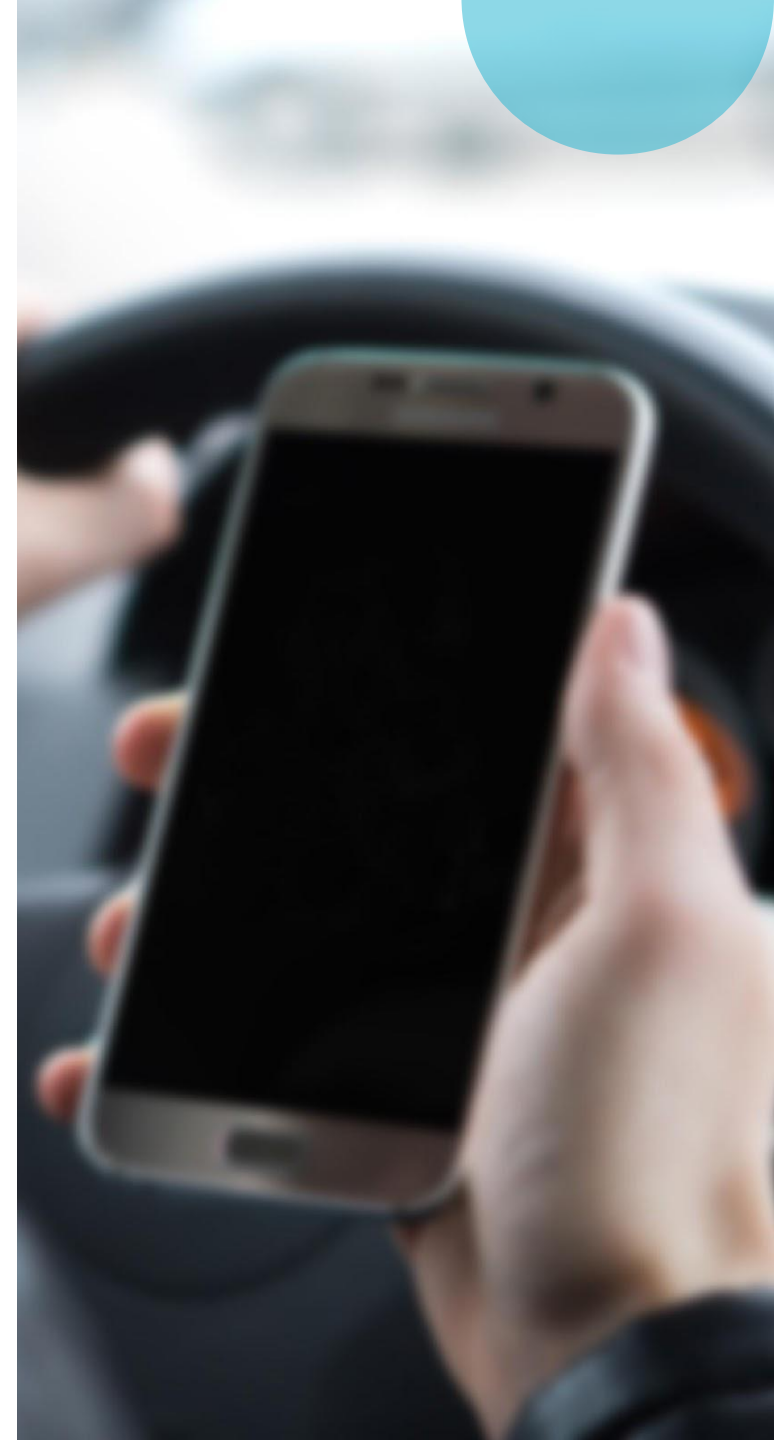
- Total de trabajadores encuestados
- Reparto a domicilio
- Transporte de pasajeros
- Ambos rubros

# Caracterización sociodemográfica



# EJEMPLOS DE PROMESA DE MERCADO

- **Maneja cuando quieras**  
Tú decides cuándo y qué tan seguido manejar.
- **Recibe tus ganancias rápido**  
Elige cómo y cuándo quieres recibir tus ganancias.
- **Cuenta con soporte a toda hora**  
Si tienes alguna duda, puedes contactarnos en cualquier momento.



# ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

Porcentaje de los ingresos que la o el trabajador gasta en los costos asociados a su trabajo



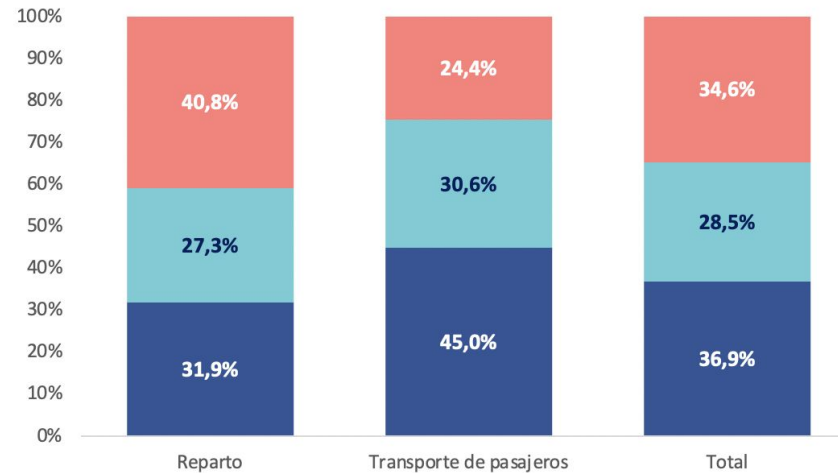
Tipo de aplicación	Media	Mediana
Reparto (delivery)	27,6	25
Transporte de pasajeros	36,1	35

# AUTONOMÍA V/S CONTROL Y SUBORDINACIÓN

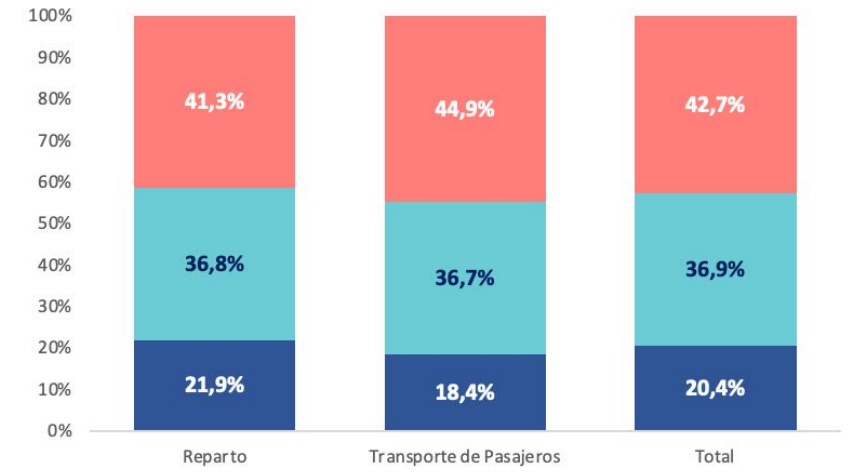
## CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS



¿Acepta trabajos por temor a disminuir su calificación, evaluación o métricas?



¿La plataforma entrega incentivos en dinero por trabajar en días u horarios específicos?



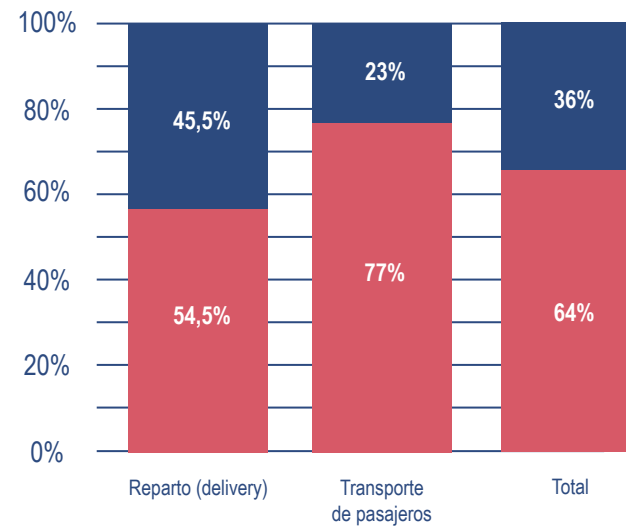
### Frecuencia

- Casi siempre / Siempre
- Algunas veces
- Rara vez / Nunca

# SANCIONES EXISTENTES Y POTENCIALES



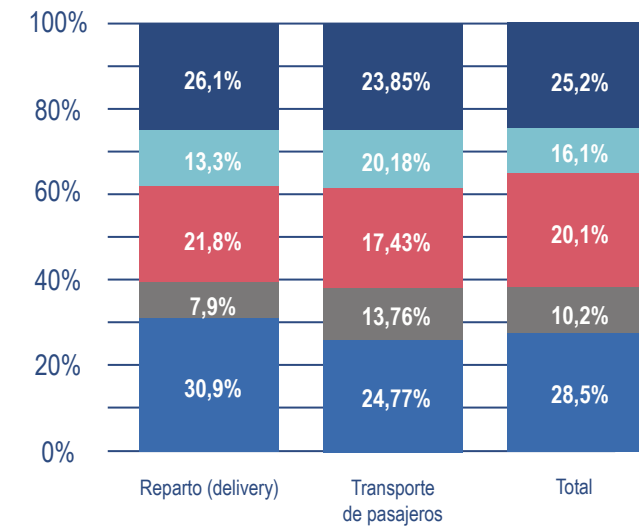
¿Alguna vez ha sido desactivado o sancionado por la plataforma?



## Frecuencia

- SI
- NO

Temor a ser expulsado

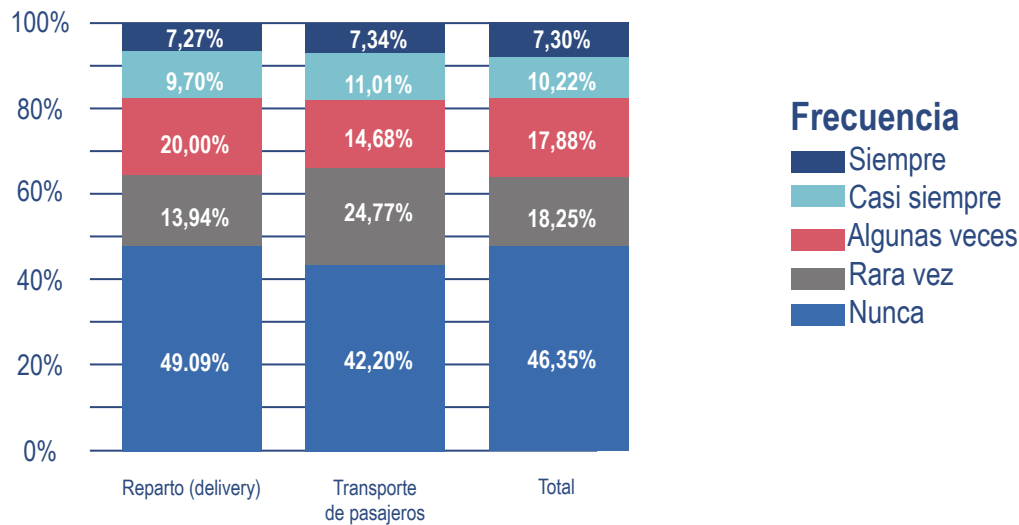


## Frecuencia

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

# SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

¿Cree que la empresa donde usted trabaja se preocupa de su salud y seguridad en el trabajo?



Art. 152 quinquies F del Código del Trabajo

“La empresa de plataforma digital de servicios deberá proporcionar al trabajador:

- Una capacitación adecuada y oportuna que considere los criterios de seguridad y salud definidos por la autoridad competente para la actividad que se realiza.
- Un caso de protección, rodilleras y coderas para el trabajador [...] que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios [...], conforme a la Ley de Tránsito.
- Un seguro de daños que asegure los bienes personales que utiliza el trabajador”.

# SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

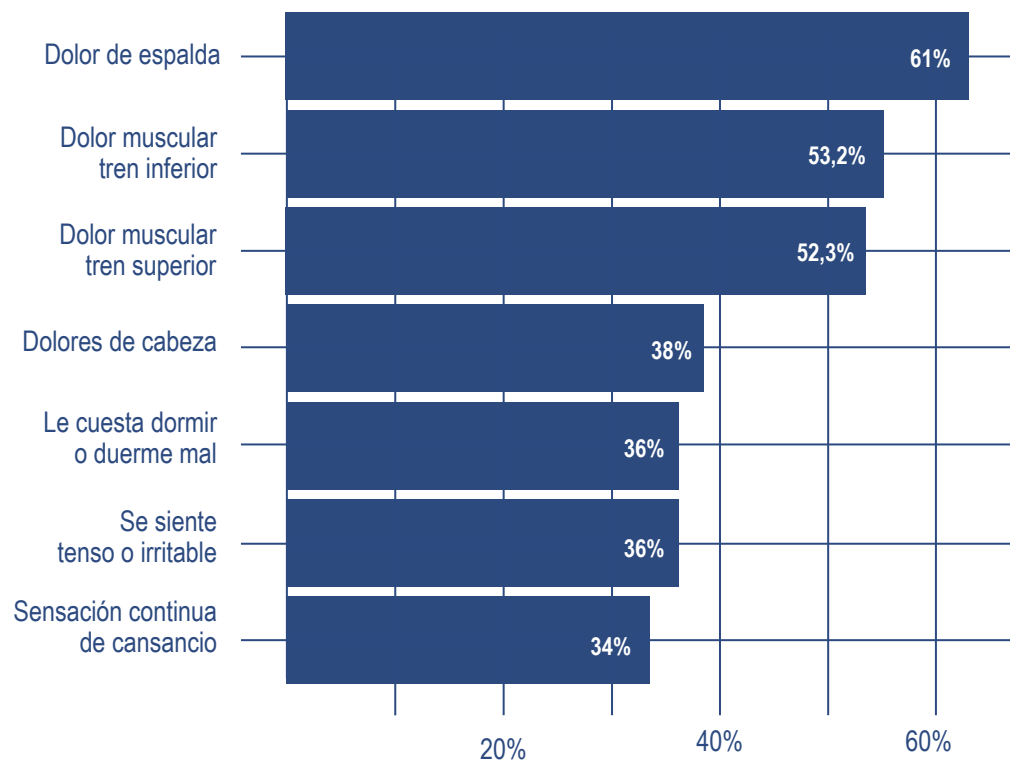
- Del total de personas encuestadas un 26,64% manifestó haber sufrido un accidente de trabajo, una enfermedad profesional y/u otro problema de salud asociado a su trabajo.
- Del total de personas encuestadas un 22,3% manifestó que nunca ha podido realizar reposo cuando ha tenido un problema de salud.
- En términos de salud psicosocial un 27% señaló que no ha podido desconectarse de la aplicación o rechazar pedidos para descansar porque le quitan calificación y un 13% porque no descansa.



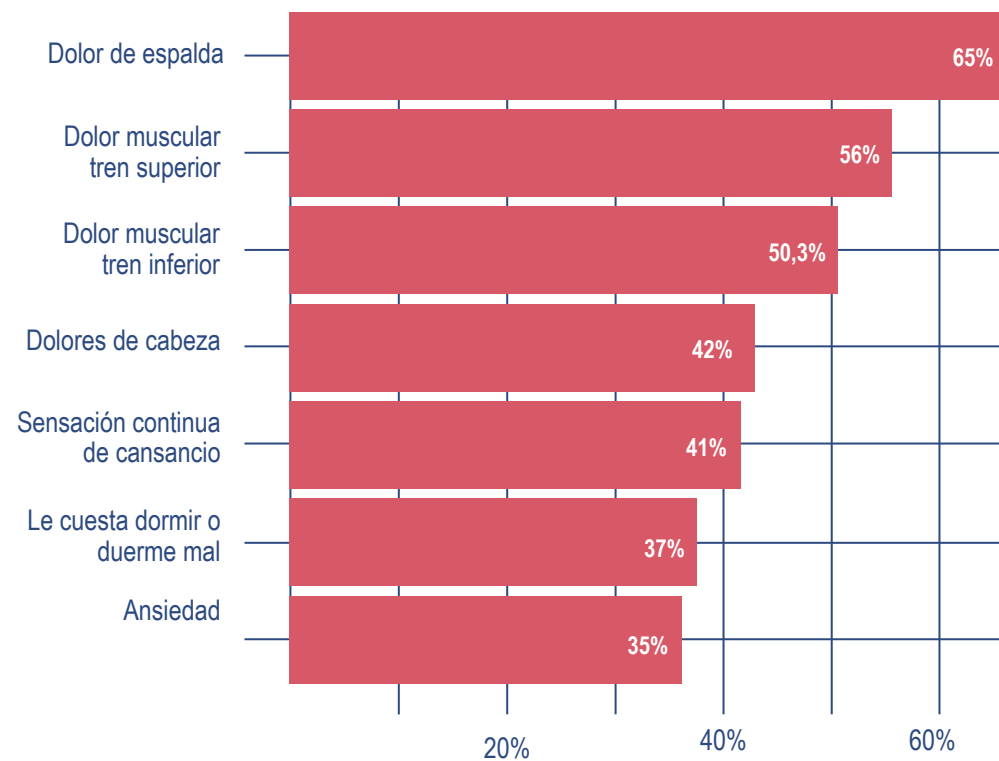


# PRINCIPALES PROBLEMAS DE SALUD

## Principales problemas de salud Transporte de pasajeros

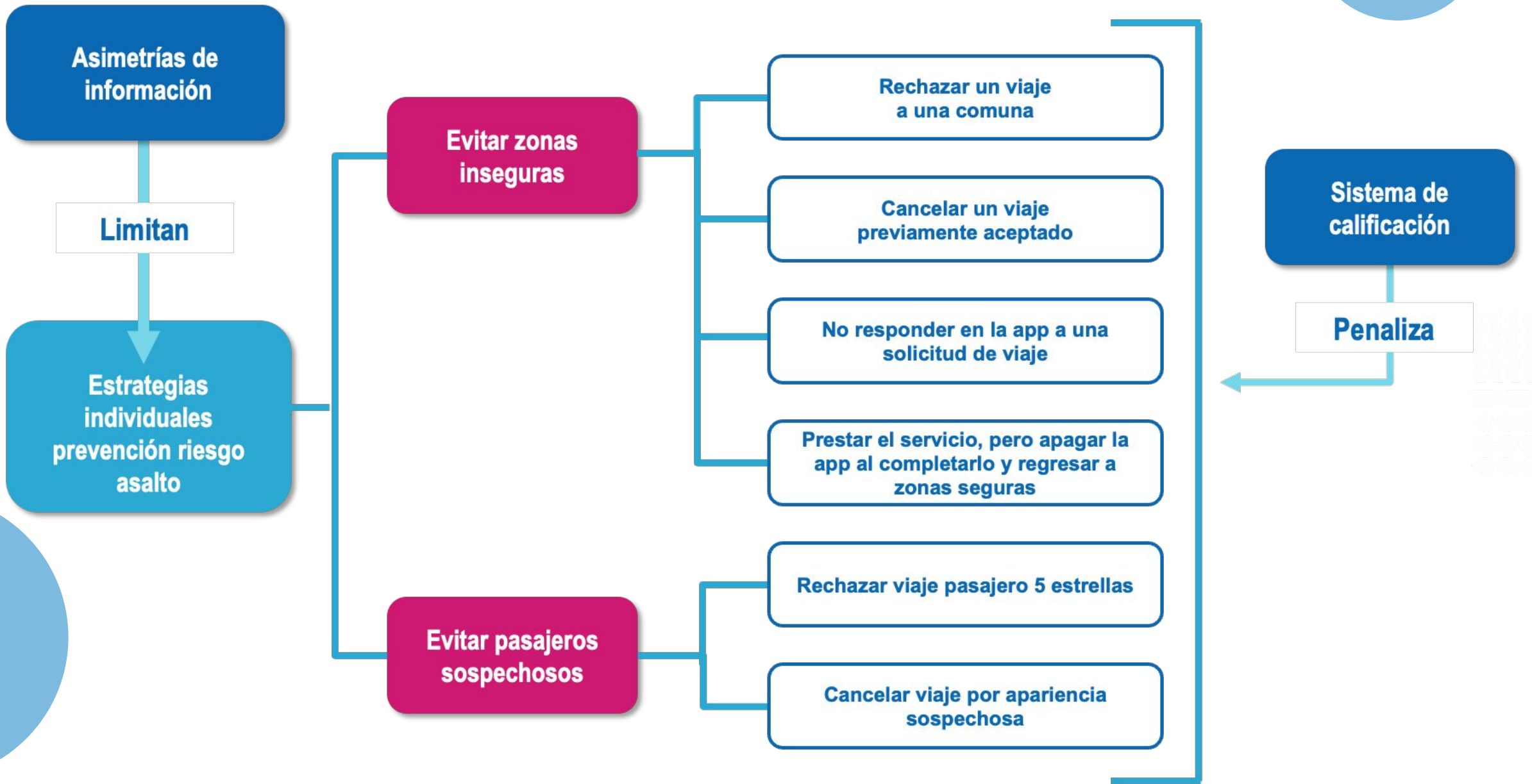


## Principales problemas de salud Reparto (delivery)



# RIESGOS DERIVADOS DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS

- Vulnerabilidad frente a riesgo de asaltos/robos por falta de información sobre pasajero/as y destino de servicios.
- Estrés por recepción de mensajes de seguimiento de clientes.
- Estrés e intensificación del trabajo por notificaciones y avisos emergentes.
- Riesgo de accidentes por responder a solicitudes emergentes durante trayectos.
- Incentivos económicos y tarifas dinámicas contribuyen a aumentar la intensidad del trabajo y extensión de la jornada.
- Sistema de clasificación laboral e impacto en extensión e intensidad del trabajo.



# GESTIÓN COLECTIVA DE LOS RIESGOS

## PREVENCIÓN

Riesgo / colectivo	Repartidores	Conductores
Asaltos y robos		<p>Monitoreo grupal de ubicación</p> <p>Códigos de seguridad</p>
Ser multado		Grupos de información sobre presencia policial
Bajos ingresos/ escasos pedidos	Grupos de información y datos acerca de mejores zonas y horarios de demanda.	

## MITIGACIÓN

Impacto / colectivo	Repartidores	Conductores
Asaltos y robos	<p>Grupos de recuperación de motos</p> <p>Acompañamiento y ayuda en accidentes</p>	Grupos de rescate de conductores asaltados
Despidos	Demanda judicial de reconocimiento laboral	
Insuficiencia ingresos		<p>Redes de contacto para otras fuentes laborales</p> <p>Recolección de dinero o alimentos para conductores</p>
Arbitrariedad de cambios en condiciones de trabajo	<p>Organizaciones informales</p> <p>Crear empresa/alternativa propia de reparto</p> <p>Manifestaciones y protestas públicas</p>	Asociaciones formales de conductores (primero, para negociar con la empresa. Después, para incidir en la ley)

# DESAFÍOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



# DESAFÍOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



- Difusión y promoción de derechos en SST (Ley N° 16.744 y Ley N° 21.431) por parte de OAL y empresas (Art. 152 quinquies F, Ley N° 21.431).
- En base a la disposición normativa mandar a empresas la entrega de información suficiente a las y los trabajadores (sobre cliente/pasajero; medio de pago; destino de servicios; pago aproximado o mínimo para el y la trabajadora).
- Limitar / eliminar notificaciones durante el trayecto y evitar riesgos asociados a accidentes o multas (en el contexto de la Ley No Chat).
- Limitar incentivos y penalizaciones sobre sistema de calificación y establecer procedimiento de revisión y apelación para las y los trabajadores.
- *Tomar medidas específicas para garantizar cobertura de protección social a las y los trabajadores inmigrantes independiente de su estatus migratorio.*

# ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE



- Mayor coordinación entre instituciones para poder abordar el segmento de trabajadores y trabajadoras de manera integral en relación a los riesgos.
- Establecer mesa intersectorial para abordar diversos desafíos: plan de fomento de la cobertura de salud y seguridad en el trabajo en cumplimiento de las leyes vigentes; condiciones de trabajo y empleo de las y los trabajadores de plataformas, según lo estipulado en la Ley N°21.431.; fijación de límites en las jornadas de trabajo; derecho a ser informado/a del uso de algoritmos para gestionar la fuerza de trabajo.
- Diferenciación en las estrategias de promoción en prevención de SST en relación con trabajadoras y trabajadores dependientes e independientes.
- Desafío ISL frente al segmento de las y los trabajadores: informalidad, migración y vulnerabilidad social en el marco del trabajo decente.
- Avanzar en línea de especialización: desarrollo de una estrategia preventiva y de mitigación ante principales problemas de salud y riesgos derivados del trabajo de Plataforma.



**Prevención** 2023  
XIII CONGRESO DE PREVENCIÓN  
DE RIESGOS LABORALES EN IBEROAMÉRICA



**Gracias**

