

Con el apoyo de:



# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN EN RELACIÓN A LAS PLATAFORMAS DIGITALES

# Contenido

1. Introducción y alcance
2. Objetivos
3. Definiciones y particularidades del trabajo en plataformas digitales
4. Marco normativo y compromisos iberoamericanos
5. Identificación y evaluación de riesgos
6. Medidas preventivas
7. Responsabilidades y actores involucrados
8. Seguimiento y evaluación
9. Procedimiento de implementación en cada país
10. Anexos

## 1. Introducción y alcance

La presente propuesta de “Protocolo de prevención en relación a las plataformas digitales” se elabora en cumplimiento de la Meta 2.5 del Objetivo 2 de la III Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo. Su finalidad es establecer un conjunto de lineamientos mínimos y recomendaciones técnicas para homogeneizar las acciones de prevención de riesgos laborales en todos los países iberoamericanos, atendiendo a las particularidades del trabajo mediado por plataformas digitales. Este protocolo considera los riesgos derivados de la conectividad permanente, la gestión algorítmica, las condiciones ergonómicas y los psicosociales identificados en la publicación “Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales” (OSALAN 2020), así como los aportes de CCOO y del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

## 2. Objetivos

- Estandarizar la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales específicos del trabajo en plataformas digitales en el ámbito iberoamericano.
- Facilitar el cumplimiento de las normativas nacionales y de los compromisos asumidos en la III EISST (III Estrategia Iberoamericana), particularmente la Meta 2.5.
- Promover la colaboración tripartita (Gobierno – empresas de plataformas – organizaciones sindicales) en la definición e implementación de medidas preventivas efectivas.
- Garantizar derechos y condiciones adecuadas de salud y seguridad laboral para las personas trabajadoras que prestan servicios a través de plataformas digitales, evitando la precarización y la sobreexposición a riesgos emergentes.

## 3. Definiciones y particularidades del trabajo en plataformas digitales

- Plataforma digital de trabajo: Sistema que, mediante una aplicación informática y/o página web, conecta a una persona trabajadora (“agente”) con una persona contratante (“cliente”) para la ejecución de un servicio, sin establecer una relación laboral tradicional de subordinación, y donde la asignación, supervisión y control se realiza a través de algoritmos.
- Trabajador/a en plataforma: Persona física que presta servicios a través de una plataforma digital, pudiendo clasificarse como “trabajador/a por cuenta ajena” o “fals@ autónom@” según la normativa de cada país.

- Gestión algorítmica: Conjunto de reglas automáticas que determinan la asignación de tareas, la evaluación de la productividad, la retribución y los descansos, sin intervención humana directa, lo cual genera riesgos de falta de transparencia y sobrecarga laboral.
- Conectividad permanente: Necesidad de permanecer “online” en la aplicación para recibir asignaciones, lo que puede conllevar extensas jornadas de trabajo, descanso fragmentado y dificultades para la desconexión.
- Riesgo psicosocial: Interacción entre la organización del trabajo, el entorno laboral, características de la tarea y condiciones personales que puede derivar en estrés, burnout, nomofobia y otros trastornos mentales.
- Riesgo ergonómico y de seguridad vial: Problemas musculoesqueléticos por posturas prolongadas (p.ej., encuadrados en el transporte o reparto), junto con la exposición a siniestralidad vial en entregas a pie, bicicleta o vehículo motorizado.

#### 4. Marco normativo y compromisos iberoamericanos

Según la III EISST, la Meta 2.5 demanda el desarrollo de protocolos específicos para sectores emergentes o con características diferenciadas. En ella se insta a los países a:

- Simplificar y armonizar la aplicación de la legislación vigente en cada Estado miembro, evitando duplicidades administrativas.
- Desarrollar “saberes particulares” para sectores donde la economía de plataformas se ha consolidado como un modelo esencial, con el fin de optimizar procesos de prevención y reducir la siniestralidad.
- Asimismo, las legislaciones nacionales suelen incorporar definiciones propias sobre trabajadores de plataforma (p.ej., régimen especial de “fals@ autónom@” o cláusulas de presunción de laboralidad). Este protocolo no sustituye las normas locales, sino que las complementa mediante criterios de mínima exigencia técnica en prevención.

#### 5. Identificación y evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos para el trabajo en plataformas digitales debe contemplar, como mínimo, los siguientes factores:

##### **Riesgos psicosociales**

- a) Conectividad extrema: Jornadas prolongadas sin descansos adecuados, presión

algorítmica para aceptar órdenes y objetivos de “aceptación/cumplimiento” que fomentan la autoexplotación.

b) Gestión opaca: Falta de información clara sobre criterios de asignación y criterios de evaluación, generando incertidumbre y ansiedad.

c) Aislamiento: Trabajo en solitario (repartidores, conductores, técnicos a domicilio), que dificulta la socialización y el acceso a redes de apoyo laboral o sindical.

### **Riesgos ergonómicos y de seguridad vial**

a) Posturas forzadas y movimientos repetitivos: Uso prolongado de dispositivos móviles, cargar peso en reparto de última milla, manipulación de paquetes pesados sin asistencia ergonómica.

b) Conducción y movilidad: Exposición a siniestros de tráfico, mayor riesgo de accidentes en horas punta o en zonas de alta congestión; carencia de formación específica en conducción preventiva.

### **Riesgos relacionados con la gestión algorítmica**

a) Falta de transparencia: Desconocimiento de parámetros que determinan el “score” o calificación de la persona trabajadora, criterios de bonificaciones o penalizaciones.

b) Sobrecarga y presión de objetivos: Objetivos de aceptación, cancelación y entrega que generan actuaciones de riesgo (p.ej., reducir tiempos, conducción temeraria).

### **Riesgos ergonómicos relacionados con equipamiento**

a) Condiciones de la bicicleta o motocicleta: Ausencia de mantenimiento periódico, inadecuación de elementos de seguridad (casco, chaleco reflectante).

b) Ergonomía del puesto de control remoto (p.ej., para personal que gestiona logística desde casa): Mobiliario deficiente, iluminación inadecuada, pantalla y mobiliario no ajustados a la antropometría.

## **6. Medidas preventivas**

Las medidas se organizan en tres niveles: (I) organizativas, (II) técnicas y (III) formativas/informativas.

## I. Medidas organizativas

### Clarificación del vínculo laboral y entornos de corresponsabilidad

Cada país deberá establecer mecanismos para presumir la condición de trabajador/a por cuenta ajena en aquellos supuestos donde exista control algorítmico y dependencia económica, a fin de garantizar derechos y protección social mínima.

Se recomienda formalizar convenios o protocolos tripartitos entre autoridades laborales, plataformas digitales y organizaciones sindicales para:

- Compartir datos agregados de siniestralidad.
- Establecer canales de consulta y negociación colectiva sobre condiciones de trabajo en plataformas.
- Definir criterios de supervisión del cumplimiento de obligaciones preventivas.

### Limitación de la conectividad y jornada de trabajo

Las plataformas deberán implementar algoritmos inteligentes que limiten la posibilidad de conectarse de forma ininterrumpida durante más de 10 horas diarias, obligando a desconexión mínima de 11 horas entre jornada y jornada, en línea con recomendaciones internacionales.

Se exige que los usos de sistemas de geolocalización sean dirigidos exclusivamente a fines logísticos, garantizando la privacidad y evitando seguimiento fuera de la jornada laboral o en periodos de descanso.

### Rotación y apoyo psicosocial

Las plataformas deberán asegurar la rotación de tareas o, en su defecto, establecer pausas obligatorias cada 2 horas para personal que conduce, y cada 4 horas para tareas sedentarias de logística remota, con el fin de reducir la fatiga y prevenir trastornos musculoesqueléticos.

Deberá facilitarse a cada trabajador/a acceso a redes de apoyo: líneas telefónicas de asesoramiento psicosocial, vinculación con servicios de salud mental pública o privada, y canal de denuncia anónima ante posibles situaciones de acoso.

## II. Medidas técnicas

### Evaluación ergonómica del puesto y equipamiento

**Repartidores y conductores:** Obligación de suministro de casco homologado, chaleco o prendas reflectantes, guantes, y sistemas de sujeción de carga con diseño ergonómico para transporte de peso.

**Tecnologías de conducción asistida:** Fomentar en la medida de lo posible el uso de motoeléctricas o bicicletas eléctricas con sistemas de freno ABS y suspensión adecuada, previendo asistencia en zonas de alto desnivel.

**Puestos remotos (teletrabajo):** Proceder a una evaluación ergonómica remota asistida—puede emplearse tele-intervención—para ajustar sillas, mesas, iluminación y altura de pantallas, de modo que se reduzca la incidencia de trastornos musculoesqueléticos.

### **Mantenimiento preventivo de medios de transporte:**

Establecer convenios con talleres homologados para revisión periódica de bicicletas, motocicletas o vehículos ligeros (al menos una vez cada 500 horas de uso), cubriendo tanto la empresa plataforma como el trabajador/a en modalidad de falso autónomo.

Registrar y documentar cada intervención en un libro de mantenimiento digital, accesible tanto para la persona trabajadora como la autoridad laboral competente en inspección.

### **Seguridad vial y rutas planificadas**

Las plataformas deberán integrar módulos de planificación dinámica de rutas que prioricen itinerarios con menor siniestralidad y menor densidad vehicular, ajustados en tiempo real a datos de tráfico.

Cada trabajador/a debe recibir formación obligatoria en conducción preventiva, que incluya técnicas de reacción ante imprevistos, uso correcto del casco y estrategias para evitar distracciones (p.ej., uso de manos libres con auriculares certificados).

## **III. Medidas formativas e informativas**

### **Formación específica inicial y continua**

Desarrollar programas de inducción obligatoria sobre los riesgos específicos del trabajo en plataforma, que abarque:

- Gestión de la jornada y límites de conectividad.
- Ergonomía en el puesto de trabajo (sea móvil “in situ” o remoto).
- Reconocimiento de señales de fatiga, estrés y burnout.
- Protocolos de actuación ante accidentes de tráfico o incidentes de violencia en la calle.

Establecer actualizaciones periódicas (al menos semestrales) sobre cambios en algoritmos, política de bonos y penalizaciones de la plataforma, a fin de que las personas trabajadoras comprendan las implicaciones en su salud y seguridad.

### **Información y sensibilización**

Distribuir guías digitales y físicas, disponibles en idiomas oficiales y locales de cada país iberoamericano, que expliquen de forma clara:

- Derechos laborales asociados a la condición de trabajador/a en plataforma.

- Riesgos psicosociales y recomendaciones para su prevención.
- Procedimientos de reclamación y canales de asistencia sindical o gubernamental.

Impulsar campañas de sensibilización vía redes sociales y en puntos de mayor afluencia (p.ej., centros de recarga de vehículos, localizaciones logísticas), para difundir buenas prácticas ergonómicas y de seguridad vial.

## 7. [Responsabilidades y actores involucrados](#)

### 1. Gobiernos nacionales y autoridades laborales

- Promover la adaptación de la normativa nacional para reconocer explícitamente los riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales.
- Supervisar mediante inspecciones específicas (incluyendo inspecciones virtuales) el cumplimiento de este Protocolo.
- Facilitar información estadística sobre siniestralidad y salud en el sector, para retroalimentar la evaluación de eficacia de las medidas.

### 2. Plataformas digitales

- Implementar las medidas organizativas, técnicas y formativas descritas en el Protocolo, garantizando la trazabilidad documental.
- Designar un “Responsable de Prevención de Riesgos Laborales en Plataformas” con competencias y recursos suficientes para ejecutar el Protocolo.
- Proporcionar datos periódicos (agregados y anonimados) a autoridad laboral y organizaciones sindicales sobre:
  - Horas trabajadas y conectividad.
  - Índices de accidentes y ausentismo.
  - Quejas o reclamaciones vinculadas a condiciones de salud y seguridad.

### 3. Personas trabajadoras en plataformas

- Aceptar la formación obligatoria y aplicar las medidas de autoprotección (equipamiento, pausas, uso correcto de rutas).
- Reportar incidentes, cuasiaccidentes y condiciones inseguras a través de los canales establecidos, sin temor a represalias.
- Colaborar en la evaluación continua del Protocolo, aportando información cualitativa sobre condiciones reales de trabajo.

### 4. Organizaciones sindicales y de representación colectiva

- Participar activamente en las comisiones tripartitas de seguimiento.
- Facilitar asistencia y asesoría a las personas trabajadoras para el adecuado uso del Protocolo.
- Ejercer vigilancia social y reportar incumplimientos ante autoridades laborales.

## 8. Seguimiento y evaluación.

Para medir el impacto del Protocolo y garantizar su vigencia, se establecen los siguientes indicadores mínimos:

1. **Tasa de siniestralidad:** número de accidentes laborales (incluido el tránsito, in itinere) por cada 1 000 personas trabajadoras en plataformas, comparado semestralmente.
2. **Niveles de conectividad:** promedio de horas diarias de “online” por trabajador/a, determinado a través de datos de la plataforma, con objetivo de mantenerlo por debajo de 10 horas diarias en promedio mensual.
3. **Prevalencia de riesgos psicosociales:** porcentaje de personas que, en encuesta anual, refieran síntomas de estrés laboral, burnout o nomofobia, comparado año contra año.
4. **Cumplimiento de formación:** porcentaje de personas trabajadoras que han completado la formación inicial y continua, verificado en registro de la plataforma.
5. **Uso de pausas y descansos:** porcentaje de jornadas en que las personas trabajadoras efectivamente registran pausas cada 2 horas (conductor) o 4 horas (puesto fijo), medido a través de logs de la aplicación.

### Mecanismos de revisión periódica

- Se conformará una **Unidad Técnica de Monitoreo UTM** con representantes de autoridades laborales de cada país, que se reunirá con la periodicidad que se establezca en cada caso para:
  - Revisar estadísticos y encuestas de desempeño del Protocolo.
  - Proponer ajustes técnicos y actualizaciones basadas en innovaciones tecnológicas (p.ej., nuevas aplicaciones de movilidad, cambios en algoritmos IA).
  - Procurar un **Informe Anual Iberoamericano** que incluya lecciones aprendidas, buenas prácticas y brechas pendientes.

### Retroalimentación a las políticas nacionales

- A partir de los resultados anuales, la UTM de cada país emitirá **recomendaciones concretas** que puedan ser intercambiadas con otros gobiernos para:
  - Revisar topes de horas de trabajo en plataformas.
  - Modificar criterios de clasificación de “fals@ autónom@”.
  - Actualizar regulaciones sobre gestión algorítmica y transparencia de datos.

## 9. Procedimiento de implementación en cada país

Cada país iberoamericano deberá adaptar el Protocolo en cuatro fases:

### 1. Fase de adaptación normativa y administrativa

- Revisión de la legislación interna para incorporar definiciones de trabajo en plataformas y prever sanciones por incumplimientos.
- Creación de una “Mesa Tripartita de Plataformas Digitales” en el ámbito nacional, con representación del Ministerio de Trabajo, sindicatos y cámaras empresariales.

### 2. Fase de piloto y ajuste local

- Selección de una provincia o estado piloto donde exista alta concentración de plataformas (p.ej., grandes ciudades).
- Implementación del Protocolo con un número acotado de plataformas, para recoger datos iniciales (3–6 meses).
- Ajuste de medidas específicas (p.ej., modulación de pausas, itinerarios, lenguas minoritarias) según resultados de la fase piloto [saludlaboralmadrid.es](http://saludlaboralmadrid.es).

### 3. Fase de despliegue generalizado

- Obligatoria adhesión de todas las plataformas que operen en el territorio nacional, mediante registro formal ante autoridad de trabajo.
- Publicación de guías prácticas nacionales basadas en el Protocolo, disponibles en portales oficiales y traducidas a idiomas locales (español, portugués, guaraní, quechua, etc.).

### 4. Fase de consolidación y actualización continua

- Incorporación de indicadores de cumplimiento en sistemas de inspección digital (p.ej., comprobación automatizada de horas de conexión en la app, registros de formación).
- Revisión anual obligatoria de contenidos del Protocolo, incorporando avances tecnológicos (p.ej., análisis de IA explicable en algoritmos, nuevos dispositivos ergonómicos).

## 10. [Anexos](#)

### ANEXO I: Matriz de riesgos y medidas

<b>Categoría de riesgo</b>	<b>Factor específico</b>	<b>Medida preventiva principal</b>	<b>Responsable</b>
<b>Psicosocial</b>	Conectividad excesiva	Limitación algorítmica de conexión a 10 h/día, desconexión obligatoria de 11 h entre jornadas	Plataforma + UTMI
<b>Psicosocial</b>	Gestión opaca	Transparencia de criterios de "score" y notificación previa de cambios algorítmicos	Plataforma + Represent. Sindical
<b>Ergonómico – Vehicular</b>	Conducción sin mantenimiento	Mantenimiento cada 500 h, tokens de chequeo en app	Plataforma (concesionarios)
<b>Ergonómico – Posturas</b>	Uso prolongado móvil	Pausas obligatorias; evaluación remota ergonómica	UTMI + Empresa de servicios ergonómicos
<b>Vial</b>	Accidentes de tráfico	Formación en conducción preventiva; rutas dinámicas	Plataforma + Autoridad Vial
<b>Psicosocial</b>	Aislamiento	Red de apoyo psicosocial; canal de denuncia anónima	Plataforma + Organizaciones Sindicales

## ANEXO II: Instrumento de evaluación de riesgos psicosociales (adaptado INSST)

Índice de Escala de Control Demanda- Apoyo Social (CEDAS)

- a) Preguntas sobre presión de tiempo y demanda algorítmica (escala Likert 1-5).
  - b) Preguntas sobre apoyo de colegas y supervisores (escala Likert 1-5).
  - c) Preguntas sobre balance vida-trabajo (escala Likert 1-5).
- Interpretación: Puntajes > 20 en el subíndice de Demanda indican riesgo alto de estrés; puntajes < 10 en Apoyo Social indican aislamiento elevado insst.es.

## ANEXO III: Lista de verificación para inspección digital

- Mantenimiento de equipamiento: Fecha de última revisión, kilometraje/horas acumuladas.
- Horas de conectividad: Reporte de logs automático por aplicación.
- Registro de formación: Confirmación de módulos completados (inicial y continua).
- Uso de pausas: Verificación de períodos de descanso dentro de la app (tiempo y frecuencia).
- Denuncias y quejas: Número de incidentes reportados y tiempo de resolución.

## 11. [Referencias.](#)

1. Todolí Signes, Adrián; Jalil Naji, Maiedah; Llorens Espada, Julen. *Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales*. OSALAN - Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 1.ª ed., noviembre 2020. Barakaldo (Bizkaia), España. [osalan.euskadi.eus](http://osalan.euskadi.eus).
2. CCOO de Madrid. *Condiciones de trabajo en plataformas digitales y prevención de riesgos laborales*. CCOO de Madrid, febrero 2021. [saludlaboralmadrid.es](http://saludlaboralmadrid.es).
3. INSST. *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en plataformas digitales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2024. [insst.es](http://insst.es).
4. Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). *III Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021-2025*. OISS, noviembre 2021. [oiss.orgoiss.org](http://oiss.orgoiss.org).
5. OSALAN (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales). *Guía en materia de riesgos laborales del trabajo en plataformas digitales*. OSALAN, 2020. [prevencionintegral.comosalan.euskadi.eus](http://prevencionintegral.comosalan.euskadi.eus).
6. CCOO. *La emergencia de riesgos psicosociales y el trabajo de plataformas digitales*. Federación de Empleados de Servicios de CCOO, 2024. [fe.ccoo.es](http://fe.ccoo.es)