



SEGUNDA EVALUACIÓN DE LA LEY 21.431 DE PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS. AÑO 2024.

25 de junio de 2025

INFORME APROBADO POR EL CONSEJO SUPERIOR LABORAL.
ELABORADO POR MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SEGUNDA EVALUACIÓN DE LA LEY 21.431 DE PLATAFORMAS DIGITALES DE SERVICIOS.

AÑO 2024.

Informe aprobado por el Consejo Superior Laboral.

Informe preparado por: Nicolás Ratto, Felix Arredondo, Dasten Julián Véjar y Nicolás Selamé.

En la sesión ordinaria del Consejo Superior Laboral, del 22 de mayo de 2025, el informe fue presentado, habiendo sido enviado previamente. En la instancia se recibieron comentarios y observaciones al informe, las cuales fueron incluidas en la presente versión del informe, aprobado en sesión del 27 de junio de 2025.

COMO CITAR: *"Consejo Superior Laboral (2025). Segunda evaluación de la Ley 21.431 de plataformas digitales de servicios. Año 2024".*

Contenido

Contenido	3
1.- Introducción	4
2.- Antecedentes y definiciones legales	5
2.1. El sector de plataformas digitales	5
2.2. La Ley 21.431 que regula el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios	6
2.3. Otras normas relacionadas con la implementación de la Ley	8
1. Circulares de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	8
2. Dictámenes y circulares de la Dirección del Trabajo.....	10
3. Resoluciones del Servicio de Impuestos Internos (SII).....	11
3.- Acciones ministeriales durante 2024	13
3.1. Diálogo Social: mesa tripartita de plataformas.....	13
3.2. Programa de Fiscalización de la Dirección del Trabajo	15
3.3. Denuncias frente a la Dirección del Trabajo	23
4.- Situación del trabajo de plataformas en Chile.....	25
4.1. Análisis Encuesta Nacional de Empleo.....	25
4.2. Datos provenientes de registros administrativos	32
4.2.1. Datos provenientes del Servicio de Impuestos Internos	32
4.2.2. Datos provenientes de Administradora del Fondos de Cesantía.....	37
4.3. Hallazgos en la percepción de cumplimiento de la Ley 21.431	39
4.3.1. Transparencia y derechos laborales.....	40
4.3.2 Detección de arbitrariedades (discriminación, desconexiones).	42
4.3.3. Cumplimiento de pagos y tributación.....	43
4.4.4 Entrega de EPP, asistencia ante accidentes/daños/asaltos, y seguridad ...	44
4.4.5 Resultados de la encuesta en referencia a los artículos de la Ley	45
5. Conclusiones	53
6. Referencias.....	56

1.- Introducción

En septiembre de 2022 entró en vigor la Ley N°21.431, la cual tiene por objeto regular el trabajo en plataformas digitales de servicios tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, entre otros. Ello representa un hito inédito tanto para Chile como para Latinoamérica en esta materia, en la medida en que norma las relaciones entre los trabajadores, trabajadoras y empresas de plataformas digitales de servicio. Uno de los principales aportes de esta ley es que obliga a la formalización de dichas relaciones, ya sea a través de contratos de prestación de servicios (independientes) o a través de contratos de trabajo (dependientes). Como consecuencia de lo anterior, estas y estos trabajadores quedan incorporados a la seguridad social, así como a una serie de derechos mínimos y comunes que se les deben garantizar.

En este marco, el presente reporte fue elaborado para cumplir con el Artículo N°3 Transitorio de la Ley N°21.431, el cual establece que el Consejo Superior Laboral deberá emitir un informe anual en el que se evaluará la implementación y aplicación de la ley y sus resultados, abordando *“especialmente los efectos de la distinción de la calificación entre trabajadores dependientes e independientes”*. El primer informe correspondió al periodo 2022-2023 y fue publicado en 2024 por parte del Consejo Superior Laboral¹. Luego de su revisión y aprobación en dicha instancia, el presente documento se constituirá en el segundo informe anual de evaluación de la Ley 21.431, correspondiente al año 2024.

Para la elaboración del informe se consideraron distintas fuentes y materiales que permitiesen una evaluación acabada de la Ley a partir de, en primer lugar, la revisión de oficios, circulares, dictámenes y otras normativas generadas por los servicios públicos intervinientes en la implementación de la ley 21.431. Lo anterior es complementado por la labor realizada por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y la Subsecretaría del Trabajo en la Mesa Tripartita de Plataformas Digitales de Servicios, constituida en octubre de 2024. En segundo lugar, se consideraron indicadores estadísticos secundarios, provenientes de encuestas y registros administrativos, que permiten monitorear el mercado del trabajo en el sector de plataformas digitales de servicios. Finalmente, se incluyen los resultados de un estudio licitado en 2024 por la Subsecretaría del Trabajo, titulado *“Estudio cuantitativo de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley 21.431”*.

¹ Consejo Superior Laboral (2024). Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Disponible en :https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/Informe_Implementacion_Ley21.431_CSL2024.pdf

A partir de lo anterior, este informe se compone de cuatro secciones. En la primera, se presentan los principales elementos de la Ley 21.431 y de las normativas relacionadas. En segundo lugar, se presenta el trabajo desarrollado por la mesa de trabajo tripartito de plataformas digitales de servicios y los principales elementos del Programa de Fiscalización de Plataformas Digitales de la Dirección del Trabajo. En tercer lugar, se expone una caracterización del trabajo en plataformas, a partir de fuentes estadísticas primarias y secundarias. Por último, en cuarto lugar, se exponen las principales conclusiones y desafíos que se identifican en base a los resultados expuestos.

2.- Antecedentes y definiciones legales

2.1. El sector de plataformas digitales

Actualmente a nivel global, las plataformas digitales juegan un rol cada vez más importante en distintos sectores económicos. La diversidad de contextos en que ellas se emplean se explica, en buena medida, por la capacidad adaptativa y versatilidad de estas tecnologías para insertarse en diversos contextos productivos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que las plataformas digitales de mano de obra incluyen tanto a las plataformas basadas en la localización, en las que los servicios son prestados por personas en un lugar específico, así como a las plataformas en línea, en las que los trabajadores prestan sus servicios a distancia². Ello, dependiendo de la naturaleza del trabajo requerido y su necesidad de ser o no localizado en determinada ubicación.

Así, dentro de este panorama que va desde el *streaming* de música y películas hasta las consultorías productivas a distancia, los legisladores han destinado sus primeros esfuerzos a regular aquellas plataformas dedicadas al reparto de bienes y transporte de pasajeros, entre otras actividades basadas en la localización. Ello, en la medida que este tipo de plataformas da lugar a relaciones de trabajo masivas, las cuales se encuentran cruzadas por la informalidad, además de una gran flexibilidad sujeta directamente a la demanda de los servicios prestados. Por otra parte, en estas plataformas tienden a coincidir bajo la misma jurisdicción nacional el demandante y el ejecutor del trabajo, a diferencia de otras, basadas en trabajo no localizado, que por vincular a estas partes transnacionalmente generan aún más dificultades para la regulación y protección de los derechos laborales.

Es en este contexto que surge, en el caso chileno, la Ley N°21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Esta regula específicamente a aquellas plataformas basadas en

² <https://www.ilo.org/es/plataformas-digitales-de-trabajo>

la localización, empleadas para el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, entre otros. Esta normativa, a su vez, ha dado origen a otras regulaciones como circulares de la SUSESO³, dictámenes de la Dirección del Trabajo⁴ y resoluciones del Servicio de Impuestos Internos⁵. Y unos meses después de su entrada en vigor fue publicada la Ley N°21.553 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten.

De esta manera, el país ha avanzado en legislaciones y normativas dirigidas a formalizar la economía de plataformas. Ello, al menos en tres ámbitos de forma paralela. En primer lugar, respecto de la relación laboral, de manera de otorgar protecciones establecidas en el Código del Trabajo y la progresiva incorporación a las protecciones de seguridad social. En segundo lugar, la formalización de esta economía de plataforma tiene una vertiente tributaria, y por lo tanto se busca registrar en el sistema tributario como una actividad económica también sujeta al pago de impuestos. Por último, la formalización en términos de transporte remunerado de personas, constituyendo un avance en términos de la movilidad segura, debido a que establece requisitos para los vehículos y garantías para usuarios y usuarias, como son las coberturas obligatorias de seguros y responsabilidad civil.

Así, atendiendo a las delimitaciones que la presente legislación impone, cuando en adelante este informe refiera a “plataformas digitales de servicio” será para aludir específicamente a aquel subsector de las plataformas regulado por la Ley 21.431, cuyos elementos centrales se presentan a continuación.

2.2. La Ley 21.431 que regula el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios

En esta sección se mencionan las principales regulaciones que estipula La ley N° 21.431, a fin de destacar sus elementos fundamentales (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2022, pág. 7).

Los objetivos generales de la Ley dicen relación con:

- Regular las relaciones entre los trabajadores de plataformas digitales y las empresas de plataformas digitales de servicios, mediante contratos especiales incorporados en un nuevo capítulo en el Título II del Libro Primero del Código del Trabajo.

³ Circular N°3688 de agosto de 2022, que establece asistencia técnica dirigida a empresas de plataforma digitales de servicios.

⁴ Dictamen N°1831/39.

⁵ Resoluciones exentas N°132 de 2023 y N°101 de 2024.

- Establecer los contratos de trabajo de los trabajadores de plataformas dependientes y los contratos de prestación de servicios de los trabajadores de plataformas independientes. Respecto de estos últimos, se consagra su derecho a la cobertura de seguridad social y el respeto de sus derechos fundamentales.
- Consagrar el derecho de los trabajadores de plataformas dependientes e independientes a constituir las organizaciones sindicales que estimen convenientes.

Aprobada y promulgada la Ley, añade al Código del Trabajo, en su Título II “De los contratos especiales” del Libro I, el Capítulo X “Del trabajo mediante plataformas digitales de servicios”. Este capítulo, dividido en párrafos, y se estructura de la siguiente manera:

1. Párrafo I, el cual establece definiciones sobre el Ámbito de aplicación (Art. 152 quáter P); y Actores de la relación laboral: empresa de plataforma digital de servicios y trabajador de plataformas digitales (Art. 152 quáter Q).

- a) Empresa de plataforma digital de servicios: Aquella organización que, a título oneroso, administra o gestiona un sistema informático o de tecnología ejecutable en aplicaciones de dispositivos móviles o fijos que permite que un trabajador de plataformas digitales ejecute servicios para los usuarios de dicho sistema informático o tecnológico en un territorio geográfico específico, tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros u otros.

No se considerarán como empresas de plataformas digitales de servicios para los efectos de este capítulo aquellas plataformas que se limiten a publicar anuncios de prestación de servicios de personas naturales o jurídicas, o bien anuncios de venta o arriendo de bienes muebles o inmuebles, aun cuando la contratación de dichos servicios pueda hacerse a través de la plataforma.

- b) Trabajador de plataformas digitales: Aquel que ejecuta servicios personales, sea a cuenta propia o ajena, solicitados por usuarios de una aplicación administrada o gestionada por una empresa de plataforma digital de servicios. El trabajador de plataformas digitales será considerado como trabajador dependiente o trabajador independiente, según concurren o no los requisitos establecidos en el artículo 7º del presente Código.

2. Párrafo II, el cual se refiere a las condiciones para la relación laboral de carácter dependiente: definición de relación laboral dependiente y las normas sobre dicha relación (Art. 152 quáter R); el contenido mínimo que debe señalar cada contrato de trabajo (Art. 152 quáter S); el deber de protección que tiene el empleador con su

trabajador (Art. 152 quáter T); la definición de jornada de trabajo (Art. 152 quáter U); y la remuneración (Art. 152 quáter V).

3. Párrafo III, el cual se refiere a las condiciones para la relación laboral de carácter independiente: la definición de relación laboral independiente y las normas sobre dicha relación (Art. 152 quáter W); el contenido mínimo que debe señalar cada contrato de prestación de servicios (Art. 152 quáter X); el pago de honorarios, el tratamiento tributario, el pago mínimo por hora de trabajo y la cobertura de seguridad social (Art. 152 quáter Y); obligación de desconexión por parte de la empresa y la prohibición de la desconexión temporal como medida de sanción (Art. 152 quáter Z); obligación de comunicar el término de contrato de trabajo, casos en que aplica su anticipación y el derecho a reclamación por parte del trabajador (Art. 152 quinquies A); y la afectación de derechos fundamentales (Art. 152 quinquies B).

4. Párrafo IV, el cual refiere a las normas comunes para ambos tipos de relación laboral: la obligación de la empresa de informar contenidos mínimos sobre el servicio que prestará el trabajador antes que éste acepte prestarlo (Art. 152 quinquies C); el derecho a reserva de los datos del trabajador, el derecho a acceso a los datos personales sobre su desempeño laboral por parte del trabajador, el derecho a portabilidad de esa información y el derecho a acceso a la programación del algoritmo y la explicación sobre cómo opera (Art. 152 quinquies D); la prohibición de discriminación por parte del algoritmo, tanto intencional como casual (Art. 152 quinquies E); el derecho a la capacitación, la entrega de elementos de protección personal y la obligación de contar con un seguro de daños con una cobertura mínima (Art. 152 quinquies F); la base de cálculo de indemnizaciones legales (Art. 152 quinquies G); el derecho a la sindicalización y procedimientos de negociación colectiva (Art. 152 quinquies H); y la fiscalización de la Dirección del Trabajo y la sanción ante infracciones (Art. 152 quinquies I).

5. Disposiciones transitorias: establece la vigencia desde el 1 de septiembre de 2022; da un plazo de 3 años para el cumplimiento sobre porcentaje de chilenos trabajadores en la empresa; y mandata la emisión de un informe anual durante 3 años, por parte del Consejo Superior Laboral, sobre la implementación y aplicación de la ley, resultados y efectos de la distinción de la calificación entre trabajadores dependientes e independientes.

2.3. Otras normas relacionadas con la implementación de la Ley

1. Circulares de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Circular N° 3688 de agosto de 2022, que establece asistencia técnica dirigida a empresas de plataforma digitales de servicios. Específicamente establece que, los organismos administradores como parte de sus actividades de asistencia técnica para la prevención de los riesgos laborales, deberán realizar:

a) Actividades de difusión:

i. Actividad dirigida a difundir entre las empresas de plataforma digitales de servicios adheridas o afiliadas, las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas en la Ley N°21.431. Dicha actividad deberá realizarse durante el mes de septiembre de 2022, a través de medios digitales, por ejemplo, webinar, correos electrónicos informativos, publicaciones en sus sitios web, entre otros.

ii. Difundir a los trabajadores de plataformas digitales independientes, las prestaciones del Seguro de la Ley N°16.744 y los requisitos para acceder a su cobertura, considerando entre otros aspectos que respecto de los trabajadores independientes que perciben rentas del artículo 42 N°2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, las cotizaciones se pagan con cargo de las cantidades retenidas durante el proceso de declaración anual del Impuesto a la Renta, lo que otorga cobertura desde el 1° de julio del año del respectivo proceso de declaración del Impuesto a la Renta hasta el 30 de junio del año siguiente; que durante el periodo sin cobertura, así como cuando se encuentren exentos de la obligación de cotizar, pueden hacerlo en calidad de trabajadores independientes voluntarios. Todo lo anterior, teniendo presente lo señalado en la Letra D, Título II, Libro II, y en la Letra E, Título II, Libro VI.

b) Cursos y cápsulas informativas:

Los organismos administradores deberán confeccionar y poner a disposición de las empresas de plataformas digitales de servicios y de los trabajadores de plataformas digitales independientes afiliados, cursos dirigidos a la prevención de los siniestros de tránsito y los elementos de protección que deben utilizar, que aborden contenidos comunes y específicos dependiendo del tipo de conductor del vehículo respectivo. Asimismo, deberán mantener un registro de los trabajadores que completaron el curso y proporcionar a los empleadores que lo soliciten, la información concerniente a sus trabajadores. Además, los cursos que se realicen se deberán registrar en el módulo de Capacitación de SISESAT, con la glosa “Programa de formación para trabajadores de plataformas digitales”.

Los organismos deberán confeccionar a lo menos tres cápsulas informativas, considerando el medio de transporte que utilice el trabajador (ciclos, motocicletas y automóviles), que aborden los elementos de seguridad que deben contar dichos medios de transporte y los elementos de protección personal que deben utilizar los trabajadores según corresponda. Dichas cápsulas deberán estar disponibles en sus respectivas páginas web.

c) Lista de chequeo de autoevaluación:

Los organismos administradores deberán proporcionar a las empresas de plataformas digitales de servicios de su adhesión o afiliación, el listado de autoevaluación en

materia de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, cuando efectúen cualquier visita a una empresa de plataforma digital de servicios, deberán evaluar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo y, en caso de corresponder, deberán prescribir las medidas correctivas pertinentes.

d) Elementos de protección personal:

Conforme a las disposiciones de la Ley N°21.431, la empresa de plataforma de servicios deberá proporcionar un casco de protección, rodilleras y coderas para el trabajador de plataformas digitales que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios, los que deberán cumplir con las certificaciones y normativa vigente, conforme a la Ley de Tránsito.

2. Dictámenes y circulares de la Dirección del Trabajo

La Dirección del Trabajo, en octubre de 2022, emitió el Dictamen N°1831/39, fijando el sentido y alcance de la Ley N°21.431 sobre trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales. El pronunciamiento destacó la importancia de las nuevas tecnologías aplicadas al ámbito laboral y cómo van configurando escenarios inéditos ante los cuales el derecho del trabajo está respondiendo con esta nueva regulación legal, específicamente en relación con aplicaciones algorítmicas que utilizan las empresas de plataformas de servicios digitales en nuestro país, y destacó la subordinación como el elemento central que determina si existe en los hechos trabajo dependiente o independiente.

Respecto de este último punto, el dictamen identifica los indicios de laboralidad que deberán observarse para calificar a una relación de trabajo de plataformas digitales de servicios como una relación de trabajo dependiente:

“en el contexto del trabajo en plataformas digitales de servicios, se pueden identificar las siguientes manifestaciones de subordinación y dependencia generales y comunes, dado que el control sobre el trabajador de plataforma se realiza desde la distancia física, pero con cercanía tecnológica en el sentido que se determina tecnológicamente:

- a. La mediación de la demanda de consumidores o clientes en los pedidos que necesitan para ejecutar, y que reciben los trabajadores y trabajadoras en forma de notificaciones digitales;*
- b. Se determina qué tareas tienen que ejecutar, dónde y cuándo;*
- c. Se determina directa o indirectamente cuánto dinero se les pagará por la ejecución de tales tareas;*
- d. Controla directa o indirectamente la ejecución del trabajo y el desempeño de un trabajador en el trabajo, y,*
- e. La evaluación del trabajo realizado”.*

Por otra parte, bajo la definición de “trabajador independiente” entregada por la legislación, señala el mencionado dictamen que esta definición descarta el elemento de subordinación y dependencia. En efecto, el dictamen señala entonces que, para establecer que el trabajo se realiza de forma independiente, el artículo 152 quarter W del código del trabajo señala que la empresa de plataforma digital *“deberá limitarse a coordinar el contacto entre aquel y los usuarios de esta, sin perjuicio de establecer los términos y condiciones generales que permitan operar, como un trabajador independiente, a través de sus sistemas informáticos o tecnológicos”*.

En su momento, dicho pronunciamiento dio lugar a controversias judiciales que debieron zanjarse en la Corte Suprema, la que reafirmó la facultad interpretativa que tiene la Dirección del Trabajo para emitir el mencionado dictamen. De esta forma, el dictamen establece los elementos que deberán identificarse caso a caso para determinar la situación de dependencia y subordinación a la que se encuentra sujeto (o no) un trabajador o trabajadora de plataformas digitales de servicios, reforzándose el principio de primacía de la realidad en la calidad jurídica que establezcan las partes de un contrato en la calificación de dependiente o independiente.

Este es un aspecto que se debe continuar observando para responder a la pregunta sobre los efectos de la distinción de la calificación entre trabajo dependiente e independiente planteada por el legislador.

3. Resoluciones del Servicio de Impuestos Internos (SII)

La ley N° 21.431, en el inciso 3° del artículo 152 quáter Y del Código del Trabajo, faculta al SII de establecer, mediante resolución, otra forma de documentar los servicios prestados por los trabajadores de plataformas digitales a las empresas, distinta a la emisión de boleta a honorarios:

“Las empresas de plataforma digital de servicios deberán exigir que el trabajador de plataformas digitales independiente extienda la documentación tributaria que corresponde, tal como la respectiva boleta de honorarios por los servicios prestados a los usuarios, salvo que el Servicio de Impuestos Internos establezca, mediante resolución, otra forma de documentar la operación”.

Por lo anterior, la Subsecretaría del Trabajo solicitó al SII un pronunciamiento en la materia⁶, que derivó en la firma y publicación, por parte de su director, de la Resolución Ex. N°132, que instruye sobre la forma de documentar los servicios prestados en condición de independencia a plataformas digitales:

“Los contribuyentes calificados como empresas de plataforma digital de servicios, domiciliadas o residentes en Chile, que tengan trabajadores independientes de acuerdo con el Párrafo III del Capítulo X del Título II del

⁶ ORD. N°755/2023 de la Subsecretaría del Trabajo.

Código del Trabajo y que paguen rentas a dichos trabajadores por servicios prestados a los usuarios de la plataforma, deberán otorgar como comprobante de pago por los servicios referidos, boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas, de aquellas referidas en la Resolución Ex. N° 112 de 2004, o aquella que la reemplace, con las siguientes particularidades (...)

(...) Los documentos señalados en el resolutivo N° 1 deberán ser emitidos por el monto del honorario que corresponde al trabajador independiente, contemplando siempre una retención según la tasa aplicable de acuerdo con el N° 2 del artículo 74 de la LIR, la cual deberá ser retenida, declarada y enterada mensualmente por la plataforma digital. Adicionalmente, estos documentos deberán contener expresamente en el detalle la siguiente leyenda “Servicio según Ley N° 21.431”.

Esta acción normativa vía resolución por parte del Servicio de Impuestos Internos, como se verá a lo largo del informe, es crucial para el cumplimiento de la Ley N°21.431, en tanto establece que la retención deberá recaer en las plataformas digitales, no en el trabajador o trabajadora, lo que facilita la acción formalizadora en un sector que muestra altos niveles de informalidad. Adicionalmente, la leyenda “Servicios según Ley N° 21.431” de las boletas de honorarios ha permitido identificar el número de boletas y trabajadores de plataformas digitales de servicios en esta evaluación de la Ley 21.431, tal como fue solicitado por el Consejo Superior Laboral en la primera evaluación de la Ley.

Luego de algunos meses, el Servicio de Impuestos Internos publicó una nueva Resolución Exenta, N°101 de 2024, que determina que *“las empresas de plataforma digital de servicios, sin domicilio ni residencia en Chile, que tengan trabajadores independientes (...) y que paguen rentas a dichos trabajadores por servicios prestados a los usuarios de la plataforma, deberán otorgar como comprobante de pago por los servicios referidos, boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas”.*

Además, la normativa establece que la plataforma digital deberá designar a un representante en Chile, que deberá emitir masivamente las boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas, a cada uno de los trabajadores independientes por los servicios prestados por cada trabajador independiente en el mes calendario inmediatamente anterior. Por último, la normativa añade que

“los referidos documentos deberán ser emitidos por el monto del honorario que corresponde al trabajador independiente, contemplando siempre una retención según la tasa aplicable de acuerdo al N° 2 del artículo 74 de la LIR, la cual deberá ser retenida, declarada y enterada mensualmente en arcas fiscales por el representante”.

Esta última resolución viene a complementar la resolución exenta N° 132/2023, que establecía el mismo procedimiento para las empresas de plataformas digitales de servicios constituidas en Chile. La resolución del N°101/2024 del SII entró en vigor el primer día del mes posterior a los tres meses de publicada en el Diario Oficial, esto es el 01 de marzo de 2025, por lo que sus eventuales efectos no se reportan en este informe.

3.- Acciones ministeriales durante 2024

3.1. Diálogo Social: mesa tripartita de plataformas

Desde el 14 de octubre de 2024 se encuentra operando una mesa de plataformas digitales de servicios reguladas por la Ley 21.431, que reúne al Subsecretario del Trabajo y representantes de trabajadores y empleadores de plataformas digitales. La mesa tiene los objetivos de Incentivar la implementación de la ley 21.431, particularmente los aspectos mínimos y comunes que comparten los trabajadores dependientes e independientes, y que son priorizados por las organizaciones de trabajadores/as; Acordar información base y problemáticas priorizadas en el sector con los diferentes actores de la industria, de cara a las evaluaciones de la Ley y la discusión sobre plataformas digitales de la próxima Conferencia Internacional del Trabajo (CIT); y abordar diferentes temáticas emergentes del sector que permitan avanzar en Trabajo Decente, permitiéndole a los diferentes actores colocar sus agendas sobre la mesa.

A la fecha, la mesa ha sesionado en cuatro ocasiones. En la primera sesión los diferentes representantes presentaron sus experiencias, perspectivas en torno al cumplimiento de la Ley 21.431 y prioridades como sector. Se identificaron como temas prioritarios de discusión el seguro de 50 UF, la difusión de la normativa, la transparencia respecto del cálculo de las tarifas, los espacios de descanso e higiene y los términos contractuales. En la segunda sesión se acordó partir por la revisión de los contratos de prestación de servicios que cada empresa utiliza. Estos fueron enviados por todas las empresas y recibidos por la Subsecretaría del Trabajo, los que fueron analizados respecto de su cumplimiento de la Ley 21.431. Los resultados del análisis se presentaron a la mesa en la tercera sesión, en abril de 2025. Este análisis concluyó que las empresas presentan un cumplimiento parcial de la normativa, se identifican las áreas con incumplimiento más crítico y se presentan buenas prácticas identificadas en los contratos de algunas empresas. En la cuarta sesión se presentaron los resultados del “*Estudio cuantitativo de descripción de las condiciones de trabajo y*

empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley 21.431”⁷.

Desde el mundo empresarial y de las y los trabajadores participan los siguientes representantes y organizaciones:

Tabla 1. Representantes de empresas, gremios y organizaciones de trabajadores que participan de la mesa tripartita de plataformas del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Empresas	Trabajadores
Mónica Collet – PedidosYa	Angélica Salgado – Secretaría Nacional Nuevas Formas de Trabajo de la Central Unitaria de Trabajadoras y Trabajadores (CUT)
Enzo Napoli – Uber	Wilfredo Soto – Sindicato Greco App. Biobío
Antonio Canale-Mayet – Didi – Asociación Chilena de Plataformas de Movilidad (ACHIPLAM),	Fabián Constanzo – Sindicato Nacional de Conductores de Aplicaciones (SINCAPP)
Gabriel Buenos – Rappi	Crisbel López - Sindicato Nacional de Trabajadores y Trabajadores de Plataformas Digitales de Servicios y Aplicaciones de Trabajo (SINTAPP)
Sergio Saldías – Cabify	Segundo Olivares – Sindicato Greco App. Valparaíso
Marcela Sabat – Alianza IN	Pedro González – Sindicato Greco App. RM
Pablo Tromben - Justo	Carlos Silva - Sindicato Greco App. Maule

En la primera sesión, los actores reportaron sus apreciaciones sobre la mesa⁸:

“Estamos muy contentos como gremio de participar, celebramos la posibilidad de tener un espacio en común de diálogo, de conversación. Me quedo muy satisfecho en el sentido de que tenemos un espacio de comunicación y educación respecto de los beneficios de la Ley y el impacto que genera, y tal como lo planteó el subsecretario, este un espacio que permite canalizar este debate”

Presidente de Alianza In, Enzo Nápoli.

“Queremos que las empresas cumplan con la ley en sus contratos. Además buscaremos avanzar en torno a los bloqueos de trabajadores, temas relativos a

⁷ Cuyos aspectos principales se contienen en este informe, en el apartado 4.3.

⁸ Declaraciones publicadas en: <https://www.subtrab.gob.cl/mesa-tripartita-de-plataformas-digitales/>

mecanismos de comunicación y seguros (...) Espero que lleguemos a buen puerto, por el bienestar general de los conductores y trabajadores”.

Greco App, Wilfredo Soto.

“Para nosotros es una instancia muy importante el poder conversar con el Ministerio, con los conductores y repartidores, como componentes esenciales de esta industria.

Llevamos un año de aplicación de la Ley 21.431 y creo que las empresas hemos tratado de cumplir con las limitaciones que han existido de carácter técnico, de un proceso natural de implementación para que se llegue a un cumplimiento total”.

ACHIPLAM, Antonio Canale-Mayet.

“Este es el primer paso de, espero, muchos que podamos dar con este tipo de empresas y con este tipo de agrupaciones de trabajadores nuevos que definitivamente no cumplen con los estándares establecidos anteriormente en lo que es un trabajo sindical o a lo que es una empresa tradicional, y por lo tanto vamos avanzando en lo que en la CUT vemos como el nuevo sindicalismo y las nuevas formas de trabajo”.

CUT, Angélica Salgado.

3.2. Programa de Fiscalización de la Dirección del Trabajo

A través del Oficio Circular N°2000-90/2025 la Dirección del Trabajo dio por iniciado el segundo Programa Nacional de Fiscalización a Trabajadores de Plataformas Digitales, siendo su objetivo general verificar el cumplimiento de las normas laborales, en aquellos sectores que se caracterizan por emplear trabajadores independientes para prestar servicios bajo el esquema de plataformas digitales⁹. El programa de fiscalización se extendió entre los meses de marzo y mayo de 2025, reportándose acá sus principales resultados¹⁰.

El programa de fiscalización se orientó a las siguientes materias específicas:

- Artículo 152 quáter “X” letra “B”, sobre las condiciones que determinan el precio de los servicios, en particular la transparencia respecto de los multiplicadores, las tarifas por hora, el tratamiento de las propinas y otros aspectos relacionados con el ingreso final.
- Artículo 152 quáter “X”, referido a los contratos de trabajo de trabajadores independientes, específicamente la letra “H”, sobre la designación de un canal

⁹ Véase el primer informe de evaluación de la Ley 21.431, para conocer los principales resultados del Primer Programa de Fiscalización.

¹⁰ Resultados entregados por la Dirección del Trabajo, a través de informe de resultados del programa.

oficial para presentar objeciones y reclamos, en particular para resolver dudas sobre bloqueos y contar con una oficina presencial donde recurrir en caso de necesidad.

- Artículo 152 quáter “X” letra “I”, sobre las causales de terminación de contrato y las medidas de reclamación frente a dicha terminación.
- Artículo 152 quáter “Y”, sobre ingresos, específicamente el párrafo cuarto, relativo a que el valor de los servicios no sea proporcionalmente inferior al ingreso mínimo mensual.
- Artículo 152 quinquies “F” letra “C”, sobre el seguro de daños con cobertura mínima de 50 UF, para conocer las condiciones en que se otorga, los requisitos y características que permiten el acceso de los/as trabajadores/as a este beneficio.
- Artículo 152 quinquies “D”, sobre transparencia y derecho a la información de los datos personales, específicamente el segundo párrafo, relativo al mecanismo para solicitar a la empresa los datos de los trabajadores, en especial aquellos vinculados con la calificación que afecta su ingreso.
- Artículo 152 quinquies “D”, cuarto párrafo, sobre el acceso a los mecanismos de asignación de tareas, funciones u otras variables que impacten las condiciones de trabajo y los ingresos.
- Artículo 152 quinquies “F”, sobre capacitación y entrega de elementos de protección personal, particularmente la letra “B”, en cuanto a los elementos entregados y las condiciones bajo las cuales se resguarda la vida y seguridad de los y las trabajadoras.

La fiscalización contemplada en este programa se orientó a dos tipos de trabajadores:

1. Trabajadores de delivery o “riders”, que se desempeñan en motocicletas, bicicletas o vehículos particulares, para la entrega de mercancías, paquetes o documentos, por cuenta de una o más plataformas digitales.
2. Trabajadores dedicados a la preparación y entrega de pedidos en supermercados o tiendas de retail (“pickers”).

El procedimiento de fiscalización utilizado para el programa correspondió a uno de carácter especial y extraordinario, el cual no se encuentra contemplado en las instrucciones habituales señaladas en el Manual del Procedimiento de Fiscalización, debido a las características especiales de este tipo de empresas y de trabajo. Por ello, se generó una adaptación considerando la distribución geográfica, el emplazamiento y movilidad de los trabajadores de plataforma y las obligaciones atribuidas a la Dirección del Trabajo en la Ley 21.431.

El procedimiento de Fiscalización se planificó con tres fases:

1. Levantamiento en terreno. Se establecieron puntos de reunión en los que fuera posible entrevistar y enrolar a trabajadores de delivery, así como también se identificaron los locales donde se desempeñan los “pickers”. Se definió una muestra máxima de cinco trabajadores por cada plataforma presente en el lugar de fiscalización. A cada trabajador entrevistado se le aplicó un “formulario tipo” con el objetivo de registrar sus datos básicos y la o las plataformas para las cuales prestaban servicios.
2. Requerimiento de documentación y comparecencia de representantes de las plataformas. Una vez determinada la muestra inicial, se solicitó extraer información desde los registros internos institucionales con el fin de notificar la citación de asistencia personal y la exhibición de documentación al(la) representante legal de cada plataforma. Una vez comparecido el o la representante, se le debía solicitar su anuencia para realizar una visita a las dependencias de la empresa dentro de un plazo máximo de dos días hábiles, con el objetivo de ejecutar la Fase 3, correspondiente al procedimiento de fiscalización algorítmica que se detalla a continuación.
3. Procedimiento Algorítmico de Fiscalización. Considerando lo dispuesto en el inciso final del artículo 152 quinquies D del Código del Trabajo, y en atención al uso intensivo de modelos de inteligencia artificial por parte de las empresas de plataformas digitales de servicios, se dispuso a llevar a cabo una fiscalización efectiva de la gestión algorítmica del trabajo. Esto, especialmente con miras a resguardar los derechos fundamentales que el legislador laboral busca proteger, tales como la prohibición de discriminación por mecanismos automatizados en la toma de decisiones, el derecho a la transparencia y el derecho a la información.

Los resultados de cierre que pueden informarse a la fecha son los siguientes:

- Cantidad total de fiscalizaciones al 26/05/2025: 154
- Cantidad de fiscalizaciones terminadas con multa a firme: 83
- Cantidad de fiscalizaciones terminadas sin multa: 66
- Cantidad de trabajadores fiscalizados a nivel nacional: 1.197
- Cantidad de trabajadores extranjeros fiscalizados: 88

Considerando estos datos, podemos señalar que la tasa de infraccionalidad del programa de fiscalización en plataformas digitales es de un 56%, lo cual exhibe un alto nivel de incumplimiento en las materias fiscalizadas. Como se señaló anteriormente, el Programa de Fiscalización fue coordinado con las Direcciones del Trabajo Regionales. Lo anterior, permitió que las fiscalizaciones se realizaran en todas las regiones del país. La Distribución regional de las fiscalizaciones realizadas es la siguiente:

Tabla 2. Distribución fiscalizaciones del programa, por región y aplicación de multas.

Región	Con Multa	Sin Multa	Total
Tarapacá	1	3	4
Antofagasta	14	2	16
Atacama	3	3	6
Coquimbo	4	5	9
Valparaíso	22	2	24
O´Higgins	1	2	3
Maule	0	7	7
Bío Bío	13	5	18
Araucanía	1	5	6
Los Lagos	3	5	8
Aysén	5	0	5
Magallanes	0	2	2
Metropolitana	14	21	35
Los Ríos	3	3	6
Arica y Parinacota	1	0	1
Ñuble	1	3	4
Total			154

Como es posible comprobar, del total de fiscalizaciones, su mayoría fueron realizadas Región Metropolitana (22,7%), la Región de Valparaíso (15%), la Región de Biobío (11,6%) y Antofagasta (10,3%). En relación con las multas cursadas, las regiones con mayores tasas de infraccionalidad fueron las regiones de Aysén (100%), Arica y Parinacota (100%), Valparaíso (91,6%), Antofagasta (87,5%) y Biobío (72%). La distribución del costo de las multas se presenta en el siguiente recuadro:

Tabla 3. Distribución multas del programa de fiscalización, por región.

Multas	Total
Tarapacá	\$0
Antofagasta	\$59.128.452
Atacama	\$12.356.640
Coquimbo	\$13.386.360
Valparaíso	\$83.501.111
O´Higgins	\$8.798.206
Maule	\$0
Bío Bío	\$37.016.964

Araucanía	\$0
Los Lagos	\$2.059.440
Aysén	\$13.316.472
Magallanes	\$0
Metropolitana	\$61.313.695
Los Ríos	\$12.356.640
Arica y Parinacota	\$8.798.206
Ñuble	\$0
	\$312.032.187

Respecto de las sanciones aplicadas, las 83 fiscalizaciones terminadas con multa hasta la fecha suman una cantidad nominal \$312.032.187, a la fecha de este informe. Como es posible comprobar los mayores porcentajes de estas multas (78%) se concentran en cuatro regiones: la Región de Valparaíso (27%), la Región Metropolitana (20%), Antofagasta (19%) y Biobío (12%).

En relación con las infracciones más sancionadas en multas, el desglose es el siguiente:

Tabla 4. Principales sanciones del proceso de fiscalización.

Enunciado Sanción	Cantidad
No escriturar contrato de trabajo.	13
No llevar registro de asistencia y determinación de las horas de trabajo.	13
No entregar comprobante de pago de remuneraciones o entregar sin las indicaciones legales.	12
No exhibir toda la documentación necesaria para efectuar las labores de fiscalización.	7
No declarar oportunamente las cotizaciones previsionales del Seguro de Cesantía.	6
No declarar oportunamente las cotizaciones previsionales en AFP.	6
No comparecer a citación de la Dirección del Trabajo.	3
No contar la empresa de plataforma de servicios digitales con un canal en un lugar físico, con un teléfono local y un representante de la empresa asignado como responsable de atender.	4
No mantener toda la documentación necesaria para efectuar las labores de fiscalización.	3
No proporcionar a los trabajadores de plataforma digital elementos de protección.	3

No contratar un seguro de daños que asegure los bienes personales que utiliza el trabajador de plataformas digitales en la prestación del servicio, con una cobertura mínima anual de 50 unidades de fomento.	2
No informar oportuna y adecuadamente los riesgos que entrañan sus labores, las medidas preventivas y los métodos o procedimientos de trabajo correctos.	2
No proporcionar a los trabajadores, libres de todo costo y cualquiera sea la función que éstos desempeñen, los elementos de protección personal.	2
No consignar por escrito las modificaciones del contrato de trabajo.	1
No contener las liquidaciones de remuneraciones un anexo con, o no contener el anexo, los montos de cada comisión, bono, premio u otro incentivo, junto al detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo.	1
No dar cumplimiento a la obligación de brindar acceso a los datos personales de los trabajadores de plataforma digital.	1
No efectuar la empresa (contratista) (subcontratista) con la empresa principal, las coordinaciones necesarias en materias de seguridad y salud	1
No pagar remuneraciones.	1
No proporcionar elementos de protección personal que cumplan con los requisitos, características y tipos que exige el riesgo a cubrir.	1

Respecto de las empresas fiscalizadas, estas cuentan con una gran diversidad en tamaños y funciones. No todas las empresas fiscalizadas tienen como rubro principal los regulados por la Ley 21.431.

Tabla 5. Empresas fiscalizadas en el marco del programa.

Razón Social	RUT	Cantidad de fiscalizaciones
DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA	76.211.425-9	39
ZUBALE CHILE SPA	77.535.371-6	36
UBER PORTIER CHILE SPA	77.209.443-4	24
ABAN S.A.	96.898.670-8	17
VALDISHOPPER SPA	77.141.646-2	11
PUENTE SUR GTR S.P.A.	76.027.027-K	6
RAPPI CHILE SPA	76.837.223-3	3
ARCOS DORADOS RESTAURANTES DE CHILE SPA	96.620.260-2	2

INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 OSORNO S.P.A.	77.720.345-2	2
PJ CHILE SPA (PAPA JOHN ´S)	76.152.699-5	2
SERVICIOS TECNOLOGICOS INTERNACIONALES LTDA.	76.750.951-0	2
TRANSECOM S.P.A.	77.060.309-9	2
TRANSPORTES ALTO JALISCO LIMITADA	76.128.572-6	2
FOXER SERVICIOS INTEGRALES LIMITADA	77.155.466-0	1
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	78.627.210-6	1
INVERSIONES ASINARA SPA	76.456.187-2	1
INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 HUALPEN SPA	77.720.332-0	1
MVR LOGISTICA Y DISTRIBUCION SPA	77.785.524-7	1
RICARDO PATRICIO APPELT OJEDA	12.928.714-4	1

Las empresas más fiscalizadas DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA (PedidosYa) es una empresa que se insertan en cadenas de provisión de servicios a Restaurantes y negocios, y ZUBALE CHILE SPA trabaja con importantes cadenas de supermercados como Walmart, Cencosud y Unimarc, entre otras. Le sigue UBER PORTIER, una de las 6 empresas que posee UBER en Chile. Las tres empresas cuentan con Dirección en la Avenida Apoquindo, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

En vista de los resultados anteriormente expuestos, y considerando el contexto y la temporalidad de aplicación de este programa, se pueden reseñar los siguientes hallazgos:

1. No se logró fiscalizar presencialmente las casas matrices de las empresas de plataformas, las cuales se encuentran concentradas casi en su totalidad en la Región Metropolitana Oriente. En consecuencia, tampoco fue posible verificar el funcionamiento de los algoritmos en las dependencias de estas empresas.
2. La infraccionalidad se concentró en materias laborales tradicionales, como la informalidad y el pago de remuneraciones. Solo en 10 casos se aplicaron sanciones basadas en la normativa específica del sector, lo que evidencia el desafío interno de capacitar a los inspectores en esta nueva forma de trabajo y sus implicancias normativas, especialmente en lo relativo a la atención de denuncias presentadas por trabajadores de plataformas digitales.
3. Durante el desarrollo del programa, y producto de las consultas realizadas por los inspectores de terreno a la unidad inspectiva del Servicio, se identificaron

dos obstáculos fácticos que dificultaron el cumplimiento del objetivo de la fiscalización: la presencia de trabajadores extranjeros indocumentados, lo que impide instruir y verificar la formalización laboral, y el uso extendido de cuentas subarrendadas, en las que quien efectivamente presta el servicio de reparto no es quien suscribe el convenio con la plataforma.

4. Para una nueva versión del programa, resulta necesario diseñar un procedimiento de fiscalización más ágil y con mayor énfasis en la normativa específica del sector, considerando además la dispersión territorial de los trabajadores en relación con el domicilio legal de las plataformas, lo cual trasciende las jurisdicciones tradicionales.
5. Se requiere evaluar la actualización de los pronunciamientos jurídicos sobre el trabajo en plataformas, particularmente en lo relativo al arriendo de cuentas, los mecanismos de asignación de trabajo, la evaluación del desempeño mediante algoritmos y la trazabilidad del pago de remuneraciones bajo la figura de “honorarios”.
6. Finalmente, considerando los hallazgos de la presente fiscalización exploratoria, se estima fundamental que el próximo ciclo de fiscalización comience con la citación individual de cada una de las empresas mencionadas en este informe (y otras que resulten pertinentes). Esta citación deberá requerir la entrega de documentación esencial, independientemente de si la relación con los trabajadores tiene carácter laboral o civil. Esta estrategia busca subsanar una de las principales dificultades enfrentadas en esta primera etapa: la imposibilidad de acceder a las casas matrices o puntos de contacto de las plataformas, lo que impidió verificar in situ el funcionamiento de los algoritmos de asignación de tareas y control laboral.

De acuerdo con lo anterior, quedan los siguientes desafíos para la institucionalidad en materia de fiscalización:

1. Actualizar y adecuar el reglamento el Manual de Procedimiento de Fiscalización a la realidad y situación del trabajo de plataformas digitales y a los requerimientos de la Ley 21.431.
2. Desarrollar las capacidades técnicas, institucionales y profesionales para llevar a cabo un procedimiento de fiscalización en plataformas digitales. Esto incluye considerar la complejidad y particularidad del cumplimiento de la transparencia algorítmica y la modalidad de fiscalización electrónica.
3. Clarificar las atribuciones de la actividad fiscalizadora, por medio de lo señalado en la Ley 21.431, especialmente en relación con la fiscalización a dependencias de las empresas de plataformas digitales.
4. La creación de un registro único de empresas de plataformas afectas a la Ley, con el objetivo de facilitar y planificar los procesos de fiscalización, aún en el entendido de que es un objetivo móvil y dinámico.

5. Diseñar un nuevo plan de fiscalización orientado en virtud de los hallazgos globales del presente informe y de las atribuciones con que cuenta el ente fiscalizador.
6. Coordinar la política de fiscalización y de implementación de la Ley con entidades relacionadas a la regularización migratoria.

3.3. Denuncias frente a la Dirección del Trabajo

Desde el 01 de septiembre de 2022 y el 15 de junio de 2025, las empresas que fueron fiscalizadas en el Programa de Fiscalización de la Dirección del Trabajo en 2025 también presentaron denuncias, que derivaron en fiscalizaciones y multas. Las denuncias y multas se concentraron en empresas cuya actividad principal no está regulada por la Ley 21.431 y en materias distintas a las establecidas por la mencionada Ley.

Tabla 6. Denuncias 2022-2025 a empresas fiscalizadas en 2025.

RUT	Razón Social	N° de denuncias	N° materias denunciadas	N° materias denunciadas capítulo 51	N° fiscalizaciones por denuncia	N° fiscalizaciones por denuncia capítulo 51	N° 23aterías sancionadas por denuncia	N° 23aterías sancionadas por denuncia capítulo 51	Montos de las multas por denuncia	Montos de las multas por denuncia capítulo 51
12.928.71 4-4	RICARDO PATRICIO APPELT OJEDA	5	11	0	5	1	4	1	\$9.159.641	\$329.505
76.027.02 7-K	PUENTE SUR GTR S.P.A.	44	54	0	51	0	12	0	\$60.046.843	\$0
76.128.57 2-6	TRANSPORTE S ALTO JALISCO LIMITADA	16	25	0	13	0	18	0	\$59.572.671	\$0
76.152.69 9-5	PJ CHILE SPA (PAPA JOHN'S)	192	278	0	176	0	69	0	\$340.671.445	\$0
76.211.42 5-9	DELIVERY HERO E-COMMERCE CHILE SPA	27	32	0	20	0	3	0	\$16.183.826	\$0
76.237.01 9-0	Maxi Mobility Chile II SpA	7	8	0	8	0	0	0	\$0	\$0
76.456.18 7-2	ASINARA SPA	34	42	0	23	0	7	0	\$26.141.626	\$0
76.456.18 7-2	INVERSIONES ASINARA SPA	34	42	0	23	0	7	0	\$26.141.626	\$0

76.750.95 1-0	SERVICIOS TECNOLOGIC OS INTERNACION ALES LTDA.	5	8	0	6	0	1	0	\$6.891.95 7	\$0
76.837.22 3-3	RAPPI CHILE SPA	18	28	0	18	0	2	0	\$5.076.16 0	\$0
76.942.95 3-0	Justo SpA	2	2	0	2	0	0	0	\$0	\$0
77.060.30 9-9	TRANSECOM S.P.A.	17	32	0	19	0	4	0	\$50.244.2 04	\$0
77.141.64 6-2	VALDISHOPPE R SPA	48	90	2	32	1	15	4	\$45.073.8 71	\$10.607. 600
77.155.46 6-0	FOXER SERVICIOS INTEGRALES LIMITADA	1	1	0	0	0	0	0	\$0	\$0
77.209.44 3-4	UBER PORTIER CHILE SPA	8	19	9	7	1	1	0	\$8.798.20 7	\$0
77.535.37 1-6	ZUBALE CHILE SPA	66	101	0	46	0	50	0	\$152.901. 897	\$0
77.680.99 0-K	SPLUM SpA	0	0	0	0	0	0	0	\$0	\$0
77.720.33 2-0	INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 HUALPEN SPA	5	5	0	3	0	0	0	\$0	\$0
77.720.34 5-2	INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 OSORNO S.P.A.	3	5	0	3	0	0	0	\$0	\$0
77.785.52 4-7	MVR LOGISTICA Y DISTRIBUCIO N SPA	0	0	0	0	0	0	0	\$0	\$0
78.627.21 0-6	HIPERMERCA DOS TOTTUS S.A.	473	692	0	411	0	198	0	\$878.787. 718	\$0
96.620.26 0-2	ARCOS DORADOS RESTAURANT ES DE CHILE SPA	336	485	0	267	0	86	0	\$400.885. 032	\$0
96.898.67 0-8	ABAN S.A	92	130	0	50	0	25	0	\$93.289.5 69	\$0
TOTAL		1.433	2.090	11	1.183	3	502	5	2.179.866. 293	10.937.1 05

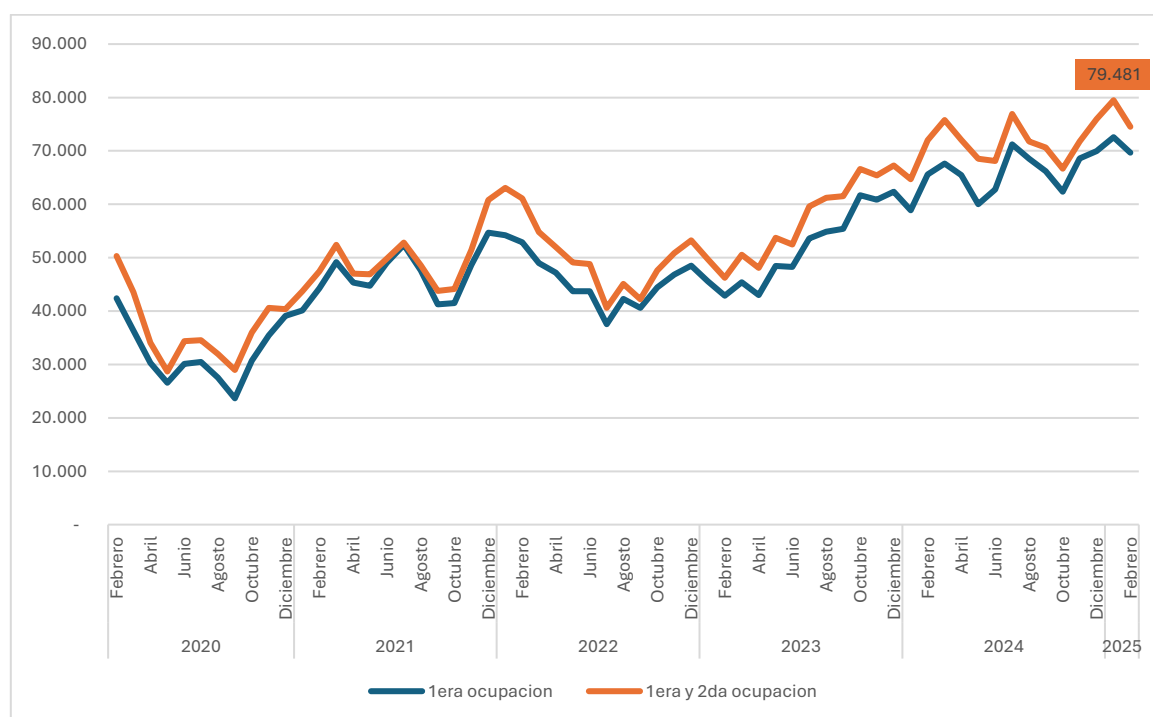
Nota: capítulo 51 refiere al capítulo de plataformas digitales del Código del Trabajo.

4.- Situación del trabajo de plataformas en Chile

4.1. Análisis Encuesta Nacional de Empleo

La Encuesta Nacional de Empleo del INE consta de una pregunta que solicita a las personas ocupadas informar si su trabajo se desempeña en una plataforma digital, y luego una pregunta abierta que solicita precisar en cuál plataforma. Lo anterior permite, a través de análisis secundarios, determinar si ella está afectada a la Ley 21.431. Usando esta forma de identificación es posible estimar que durante el año 2024 existieron, en promedio mensual, 65.597 personas cuya primera ocupación declarada fue en alguna plataforma digital de servicio regulada por la Ley 21.431. Este número aumenta a 71.233 si consideramos la primera y segunda ocupación de las personas, que es la máxima cobertura de la encuesta. Puesta en perspectiva, la cifra representa el 0,77% de las personas que estuvieron ocupadas en Chile durante el año 2024.

Gráfico 1. Personas ocupadas en plataformas digitales reguladas por la Ley 21.431

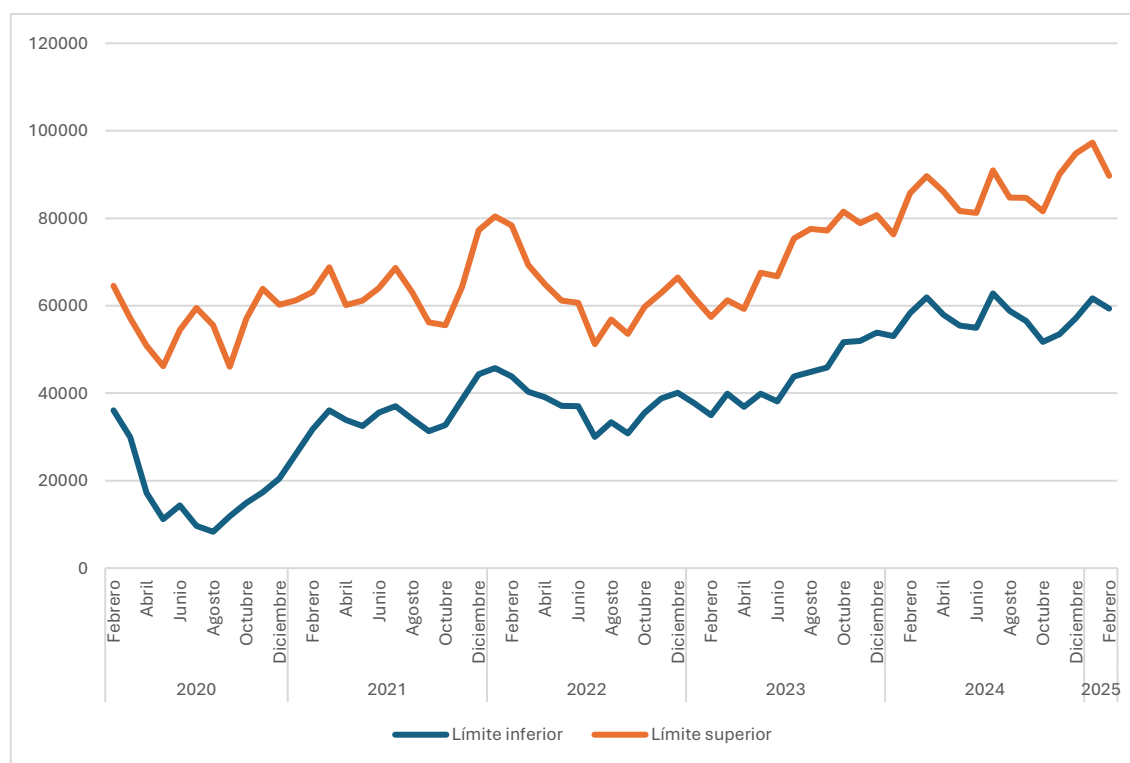


Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo.

De este modo, el gráfico permite observar un claro y sostenido aumento de los trabajadores de plataformas digitales en los registros de la encuesta. Ello, especialmente desde que entró en vigor la Ley 21.431 de plataformas digitales de servicios en septiembre de 2022, fecha desde la cual la cantidad de personas empleadas en el rubro se ha alzado de cerca de 40.000 hasta casi 76.000 en diciembre de 2024. Es decir, que en poco más de dos años hemos asistido a una duplicación de los trabajadores de plataformas regulados por la Ley.

Sin embargo, al tratarse de un grupo muy pequeño de la población, la encuesta trabaja con alto márgenes de error que deben considerarse a la hora de observar una evolución y buscar diferencias en el tiempo. Para tenerse lo anterior en consideración, el Gráfico 2 muestra la evolución de los límites inferior y superior de la estimación de quienes trabajan en plataformas digitales (como primera o segunda ocupación), empleando un intervalo de 95% de confianza. Así, el intervalo máximo promedió 56.834 personas ocupadas en 2024 y el intervalo inferior promedió 85.632 personas ocupadas en 2024.

Gráfico 2. Límites inferiores y superiores de la estimación de personas ocupadas en plataformas digitales.

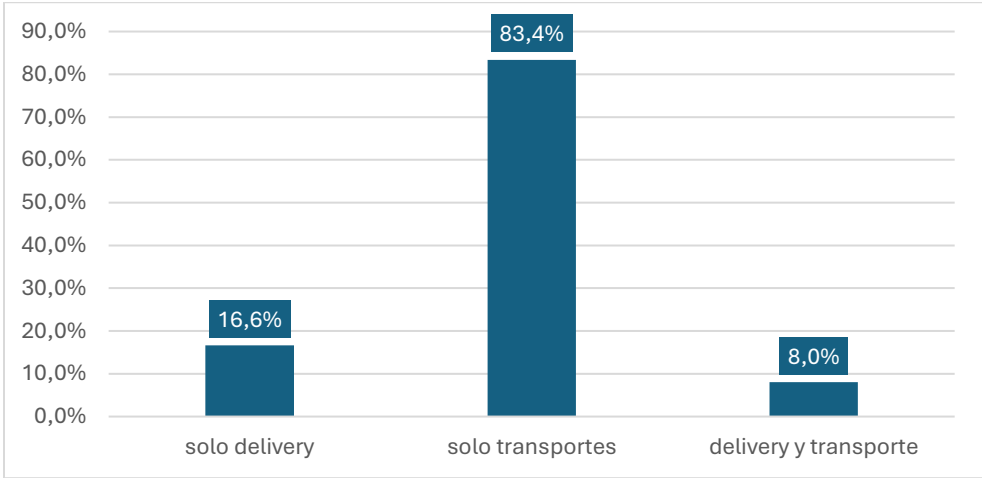


Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo.

De los trabajadores de plataformas digitales regulados por la Ley N°21.431, la mayoría es clasificado por el INE como trabajador por “cuenta propia”: 84,2% según las bases de datos de 2024 de la Encuesta Nacional de Empleo. Es decir, la mayoría son trabajadores independientes, distintos a empleadores. Esto significa que la persona encuestada indicó que realizó su trabajo, por el cual se considera ocupada, para su propio negocio, empresa o actividad por cuenta propia, y que no emplea a personas para su negocio o actividad. Por otro lado, solo el 15,6% de los ocupados es clasificado como asalariado del sector privado (dependiente). Como categorías no fiables estadísticamente aparecen “empleadores” (0,2%) y “asalariados sector público” (0,0%).

La mayoría de los trabajadores de plataformas digitales trabaja en plataformas laborales dedicadas al transporte (83,4%), siendo sólo un 16,6% quienes prestan servicios en empresas de delivery y un 8% quienes declaran ejercer ambas funciones.

Gráfico 3. Trabajadores afectados a la Ley 21.431 según tipo de plataforma. Año 2024.

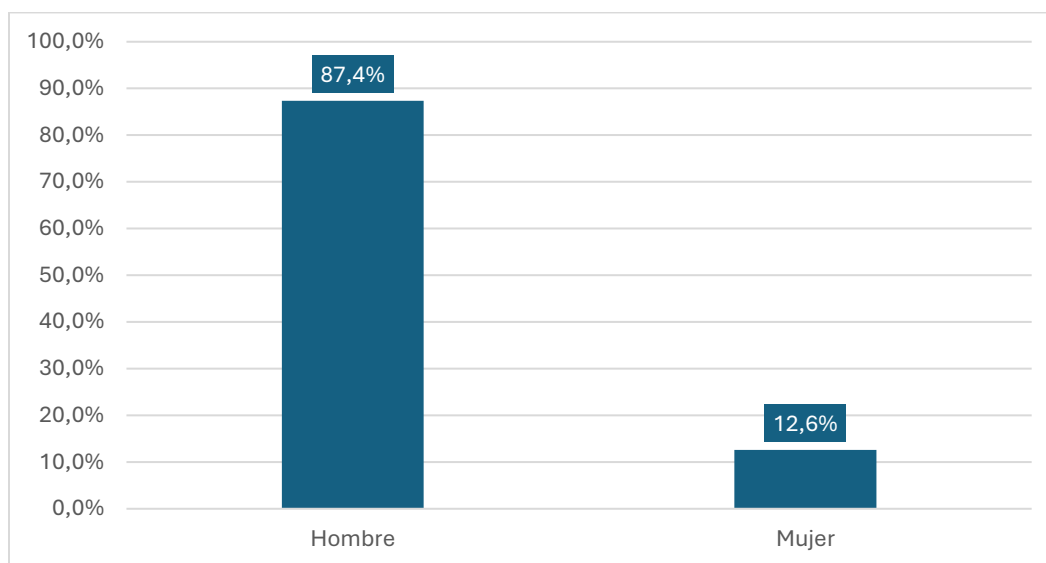


Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo.

Por su parte, un análisis de las características sociodemográficas de los trabajadores del rubro muestra que sus principales rasgos se han mantenido estables a través de los años. Así, a pesar de un descenso plausible en la informalidad y una casi duplicación de quienes ejercen este tipo de trabajo, las personas ocupadas en plataformas regidas por la Ley 21.431 siguen siendo mayoritariamente hombres jóvenes (con casi el 60% por debajo de los 40 años), con una alta presencia extranjera y niveles relativamente altos de educación.

De todos los rasgos anteriores, la masculinización del rubro es definitivamente la tendencia más marcada. Como se aprecia en el gráfico 3, un 87,4% de quienes trabajaron en plataformas regidas por la Ley durante 2024 fueron hombres, y sólo 12,6% mujeres.

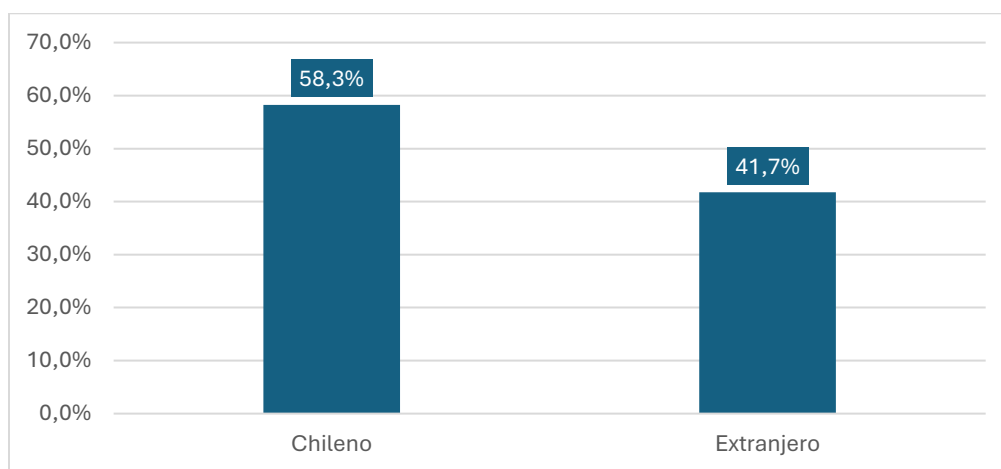
Gráfico 4. Trabajadores afectos a la Ley 21.431 según sexo, 2024



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional de Empleo.

Por su parte, el gráfico 4 muestra, posteriormente, que la proporción de extranjeros corresponde al 41,7% de quienes trabajan en estas plataformas. Si bien no constituyen la mayoría del rubro, su presencia es proporcionalmente alta considerando su participación en el total de la fuerza ocupada.

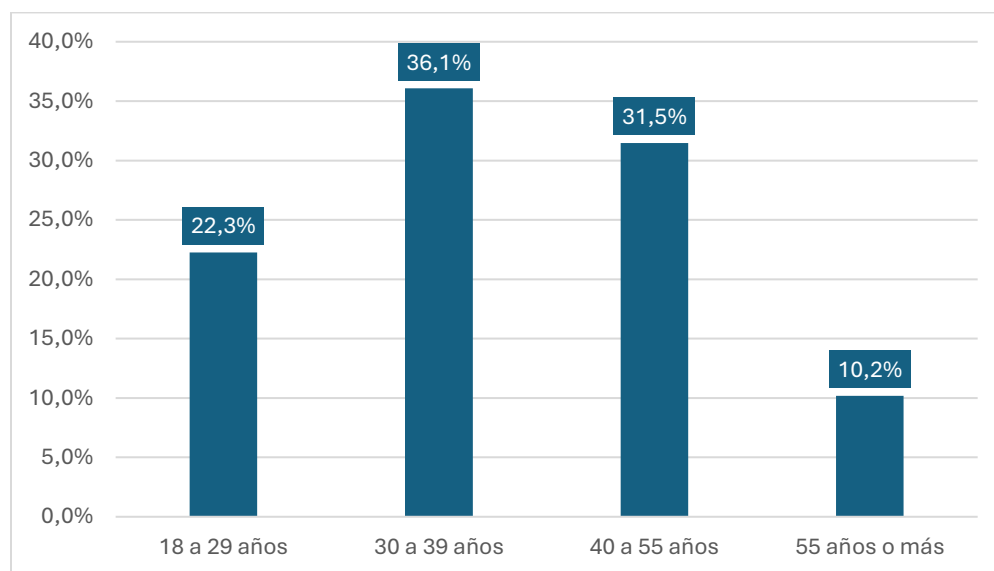
Gráfico 5. Trabajadores afectos a la Ley 21.431 según nacionalidad, 2024



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta Nacional de Empleo.

En cuanto a la edad de los trabajadores, se observa en el gráfico 5 que un 22,3% tienen entre 18 y 29 años, y un 36,1% entre 30 y 39 años. Agrupando ambos segmentos, casi un 60% de los trabajadores tiene menos de 40 años, lo que habla de una relativa juventud del rubro.

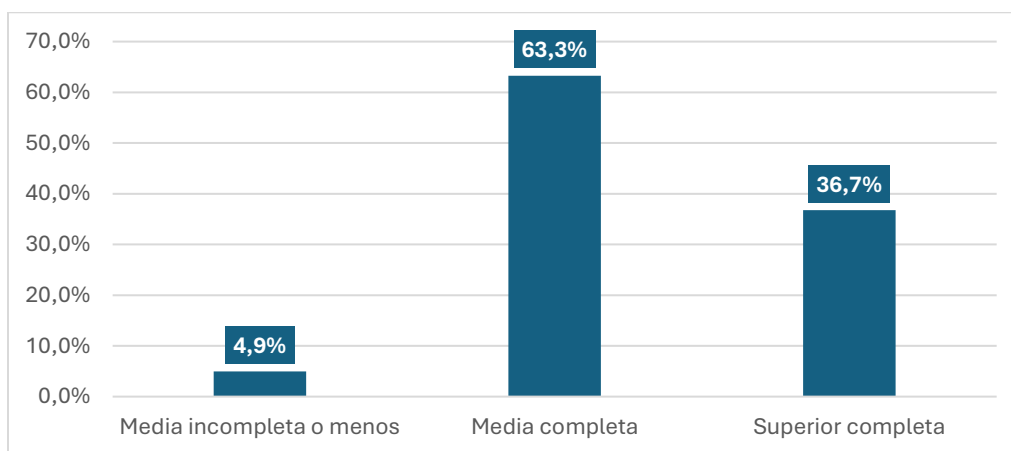
Gráfico 6. Trabajadores afectados a la Ley 21.431 según tramo etario, 2024



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta Nacional de Empleo.

Finalmente, se aprecia que los trabajadores de plataformas cuentan con una alta calificación, sobre todo considerando la naturaleza de sus funciones. Ello, en la medida en que un 36,7% de ellos declara haber completado algún grado de educación superior.

Gráfico 7. Trabajadores afectados a la Ley 21.431 según nivel educacional, 2024

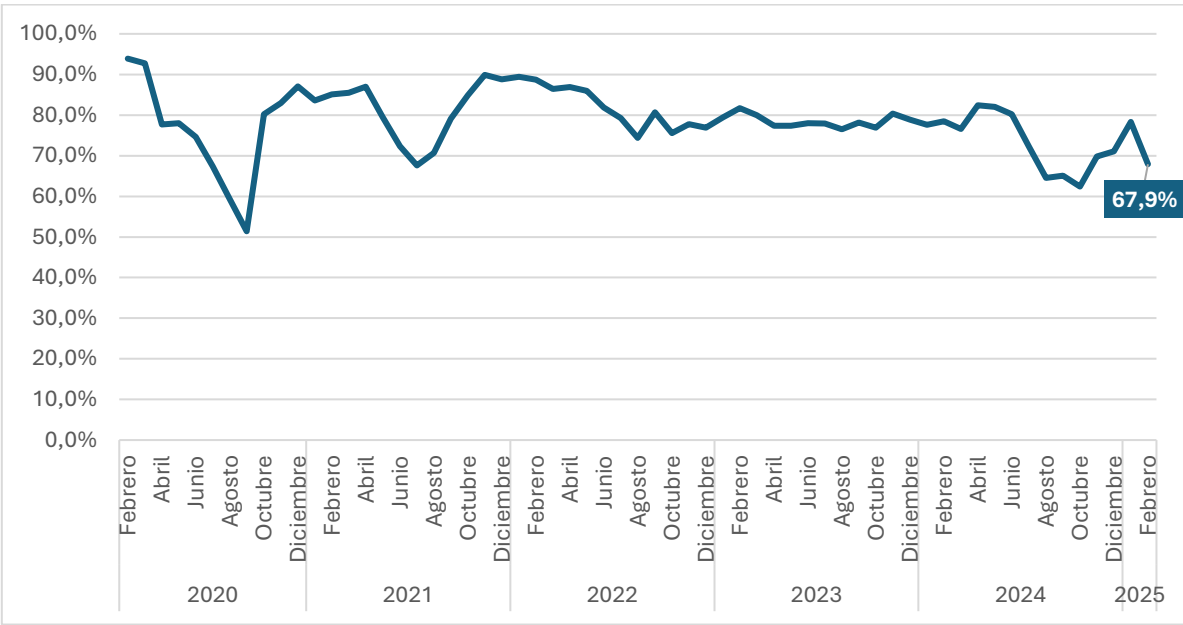


Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta Nacional de Empleo.

En este informe de evaluación de la Ley 21.431 se reporta una alta informalidad laboral en el sector de plataformas digitales utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, similar a los niveles reportados en la primera evaluación 2022-2023. Así, si en 2023 la Tasa de Ocupación Informal de trabajadores independientes de plataformas promediaba 78,5%, en 2024 esta promedió 73,7% (caída cercana a los 5 puntos

porcentuales). Destaca la informalidad observada los meses de agosto – noviembre, en donde esta fue menor al 70%. Esta reducción desde 2023 a 2024 es una reducción moderada respecto de la observada a mediados de 2022, poco antes de entrar en vigor la Ley, donde la tasa bajó cerca de 10 puntos porcentuales.

Gráfico 8. Tasa de Ocupación Informal (TOI) en plataformas digitales reguladas por la Ley 21.431. Solo trabajadores independientes (84,3% del total).



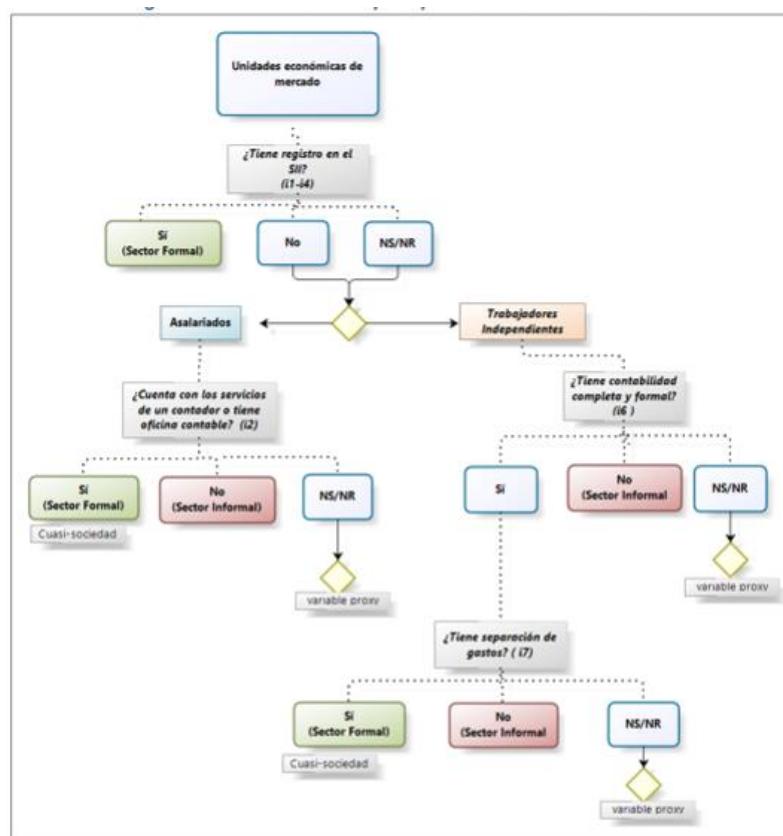
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta Nacional de Empleo.

La realidad laboral de las plataformas digitales en Chile, particularmente su aspecto tributario para el caso de los trabajadores independientes presenta complejidades que no son captadas por la Encuesta Nacional de Empleo. Se debe considerar que este instrumento mide la informalidad laboral a través del auto reporte de las y los trabajadores, integrando múltiples variables. Basada en lineamientos de la OIT y adaptada para la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), la medición se centra en la población ocupada, diferenciándose según el tipo de trabajador. Para los trabajadores dependientes, como asalariados y trabajadores de servicio doméstico remunerado, el criterio clave para identificar una ocupación informal es la falta simultánea de cotizaciones de salud (Isapre o Fonasa) y previsión social (AFP u otro sistema) por parte de su empleador, por concepto de su vínculo laboral. Para los trabajadores independientes, que incluyen empleadores y trabajadores por cuenta propia, la formalidad de su ocupación está supeditada a la formalidad de la unidad económica de la que son dueños, considerándose informal si la empresa pertenece al sector informal.

La figura 1 ilustra el flujo con el que se abordan los indicadores de formalidad contenidos en el cuestionario ENE de forma de clasificar a los trabajadores según el

sector formal o informal en el que trabajan¹¹. Como puede apreciarse, el primer filtro, que es el que sirve para clasificar como formales a la mayoría de los trabajadores de plataformas, es la consulta sobre si el trabajador está registrado en el SII, a través de mecanismos como boletas a honorarios. El mayor número de los trabajadores independientes de plataformas digitales no emiten boletas por sí mismos, sino que las emiten las empresas a través del proceso de emisión de boletas por terceros instruido por el SII en su Resolución Exenta 132/2023, la que comenzó a operar a inicios de 2024. Así, es altamente probable que la mayoría de los trabajadores de plataformas no sean conscientes de estas boletas y no las reporten en la Encuesta Nacional de Empleo. Es esperable que muchos de ellos hayan evidenciado esta realidad en la Operación Renta 2025, por lo que en algunos meses más se podría evidenciar una baja sostenible en las cifras de informalidad de la Encuesta Nacional de Empleo, que refleje el proceso de aumento de boletas a honorarios que se reporta en el siguiente apartado.

Figura 1: Flujo de clasificación de informalidad INE



Fuente: INE

¹¹ Para una revisión de la metodología de medición actual de informalidad consultar INE (2021) Estadísticas de informalidad laboral: Marco conceptual y manual metodológico. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/metodologia/documentos/metodologia-informalidad-2021.pdf?sfvrsn=afad6bfc_19

4.2. Datos provenientes de registros administrativos

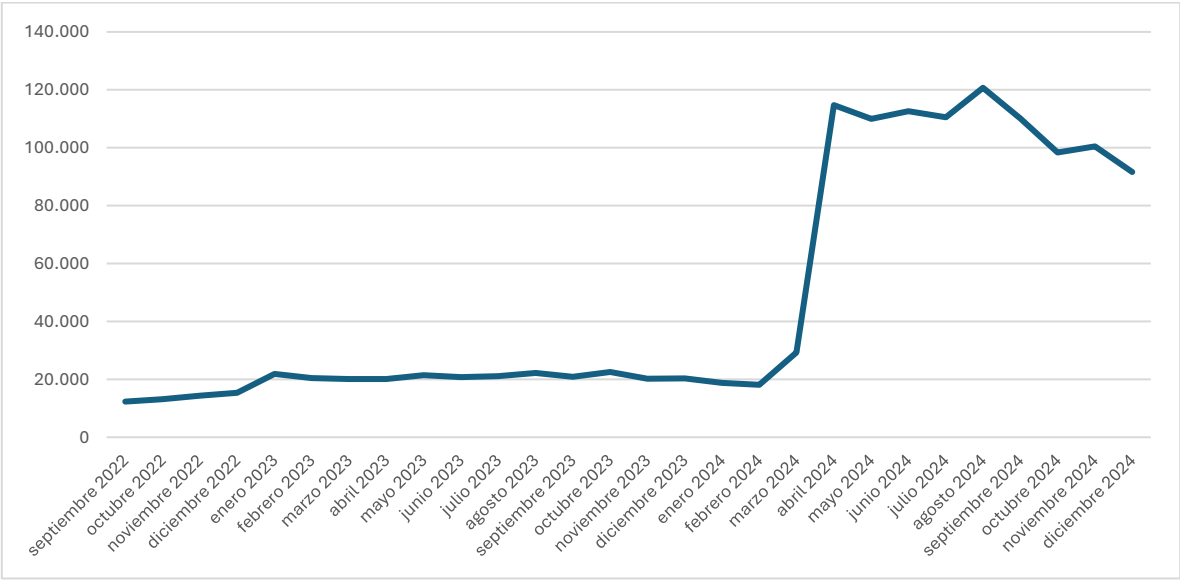
4.2.1. Datos provenientes del Servicio de Impuestos Internos

El Servicio de Impuestos Internos (SII) ha comenzado a capturar información sobre los trabajadores que realizan servicios de plataformas digitales, según lo establecido en la Ley 21.431, para los cuales las empresas emiten boletas a honorarios electrónicas (BTE) por terceros. Es decir, el mecanismo instruido por la Resolución Exenta N°132 de 2023 del Servicio de Impuestos Internos (véase apartado 2.3.3 para más información). El último reporte recibido por la Subsecretaría del Trabajo, a la fecha de elaboración de este informe, tiene estadísticas actualizadas a diciembre de 2024 y para cinco grandes empresas: CABIFY, PEDIDOS YA, RAPPI, UBER EATS y UBER RIDES que utilizan este procedimiento¹².

Entre septiembre de 2022, que entró en vigor la Ley 21.431, y marzo de 2024, que comenzó a operar la REX N°132 del SII, en promedio se emitían boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas (BTE) por 19.654 trabajadores mensuales, por servicios asociados a la Ley 21.431. Entre abril de 2024 y diciembre de 2024 fueron 107.652 trabajadores mensuales por los que se hicieron BTE. En su mayor alza, agosto de 2024, las empresas de plataformas emitieron 182.657 boletas de honorarios electrónicas, por 120.697 trabajadores. De esta forma, entre 2023 y 2024, cerca de 90.000 trabajadores de plataformas digitales de servicios ingresaron a la formalidad laboral.

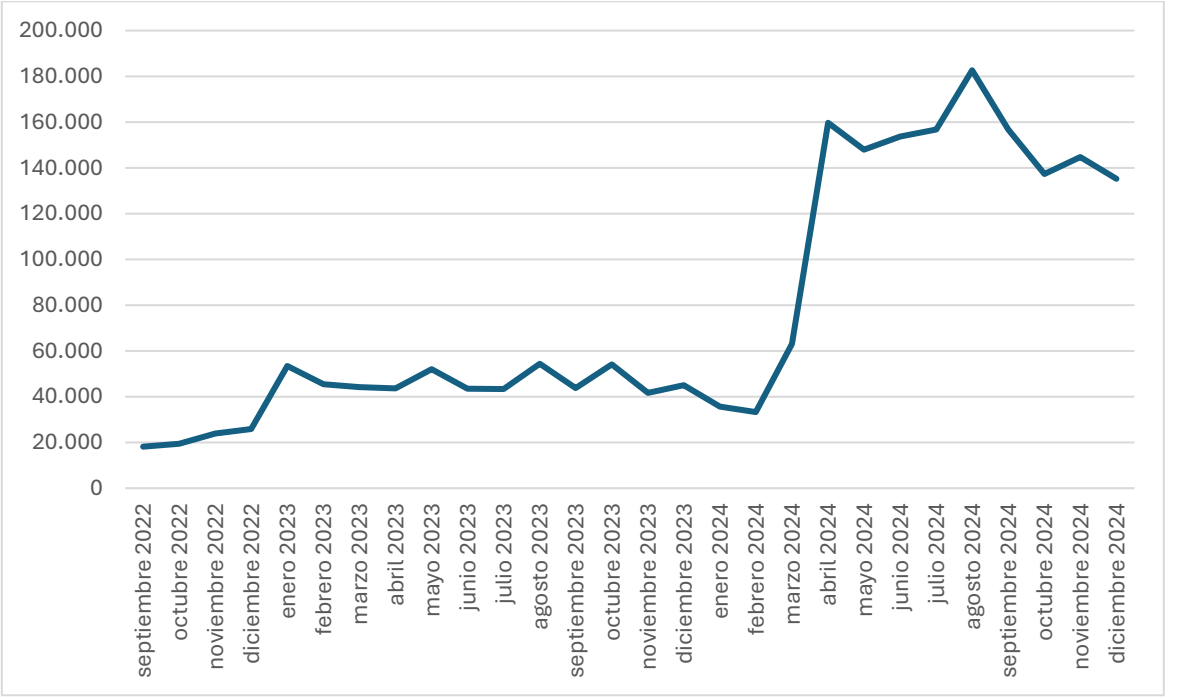
¹² Considérese que una parte relevante de trabajadores, no observada en este informe, podría estar emitiendo boletas a honorarios como cualquier trabajador independiente, no pudiéndose identificar y sumar al conteo general de BTE por Ley 21.431.

Gráfico 9. Trabajadores que registran Boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas (BTE) por servicios asociados a la Ley 21.431



Fuente: Elaboración propia en base a registros administrativos de emisión de boletas en Servicio de Impuestos Internos.

Gráfico 10. Boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas (BTE) por servicios asociados a la Ley 21.431



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos de emisión de boletas en el Servicio de Impuestos Internos.

Este proceso de formalización tributaria, y como efecto de ella, la inclusión en el sistema de seguridad social, se materializa después de casi dos años de la entrada en vigor de la Ley 21.431, que regula el contrato entre plataformas digitales de servicios y trabajadores. En su primera evaluación anual publicada en mayo del año 2024¹³, se advertía que persistían los altos niveles de informalidad en el sector, pese a que uno de los objetivos declarados de la normativa era asegurar una base de protección social a las y los trabajadores de plataformas. En el mencionado informe se hipotetizaba que el nuevo procedimiento del Servicio de Impuestos Internos (SII), la Rex 132/2023, podría hacer la diferencia. Y así fue, desde que las empresas de plataformas son las responsables de emitir las boletas a honorarios por sus trabajadores y retener el pago previsional mensual (PPM), los niveles de boletas a honorarios han aumentado considerablemente.

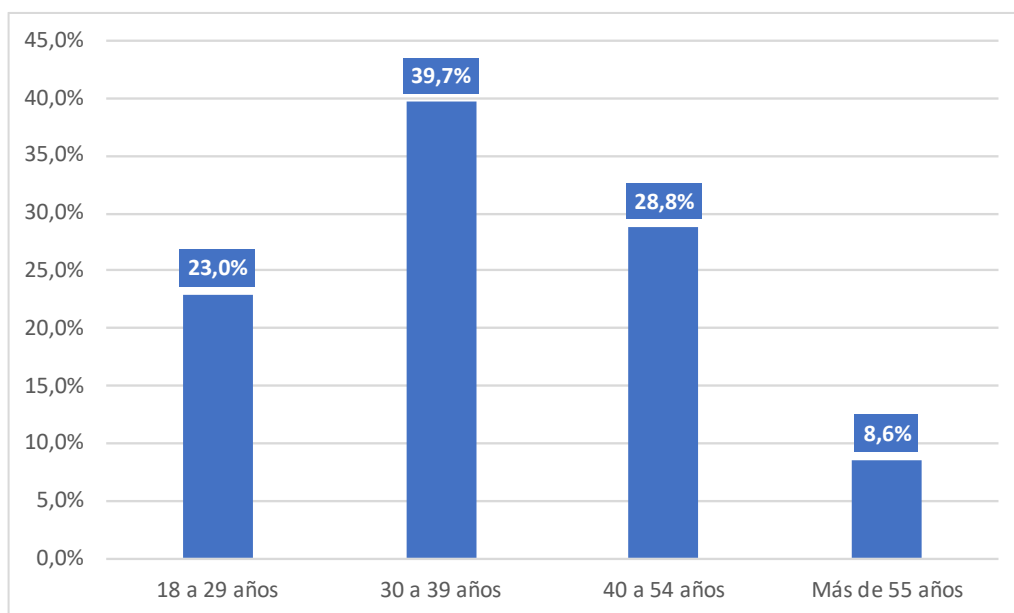
En todo el periodo 2022-2024 se han emitido 2.158.534 boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas (BTE) por servicios asociados a la Ley 21.431, correspondientes a 231.582 trabajadores de plataformas. De estos, 198.220 trabajadores son hombres (85,6%) y solamente 33.360 son mujeres (14,4%). Respecto del tipo de empresas de plataformas, 191.275 trabajadores lo han hecho en empresas de transporte de pasajeros (63,5%), mientras que 110.097 lo han hecho en empresas de delivery (36,5%)¹⁴.

Respecto de la edad de los trabajadores de plataformas según el registro de emisión de boletas, el tramo etario más importante se encuentra entre los 30 y 39 años, que representan al 39,7% de quienes emitieron boletas en este rubro. Luego se observa que 28,8% tienen entre 40 y 54 años, y 23% se encuentran en el grupo de 18 a 29 años. Finalmente, sólo un 8,6% tiene más de 55 años.

¹³ Consejo Superior Laboral (2024). Descargar aquí: https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/Informe_Implementacion_Ley21.431_CSL2024.pdf

¹⁴ Considérese que un trabajador puede haber trabajado en más de una empresa de plataforma. Por eso ambas categorías suman 301.372 trabajadores.

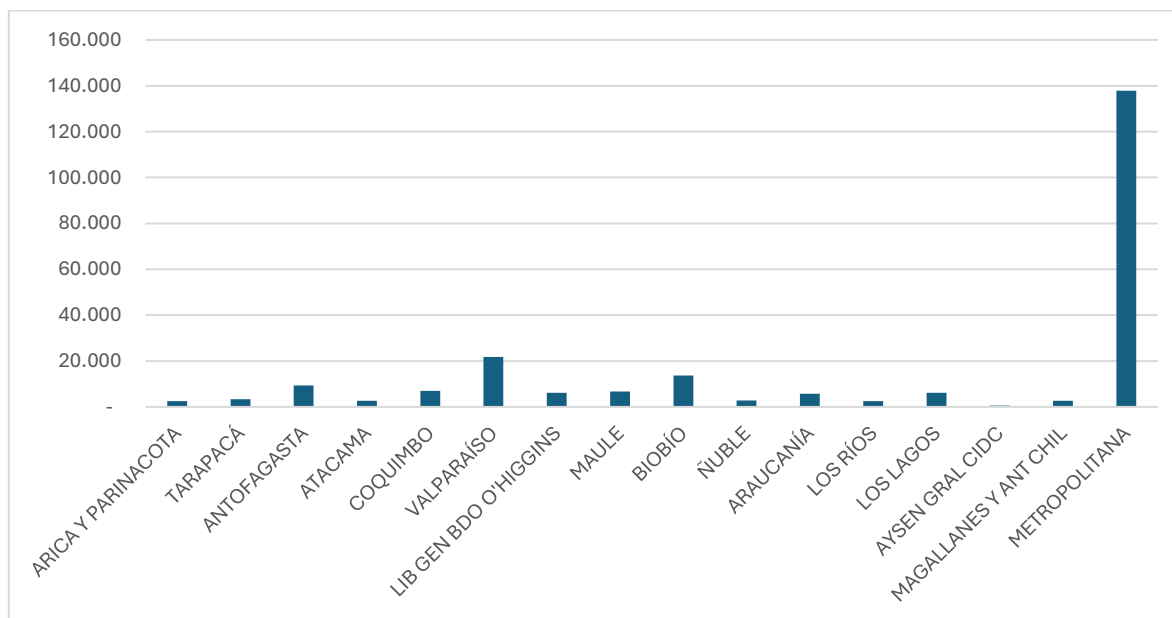
Gráfico 11. Edad de trabajadores por los que se han emitido BTE entre 2022-2024.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos de emisión de boletas en Servicio de Impuestos Internos.

Respecto de los trabajadores por los que se han emitido BTE, estos se concentran en la Región Metropolitana, con 137.834 trabajadores (59,5%). Le sigue la Región de Valparaíso con 9,4% de las y los trabajadores, la Región de Valparaíso, con 5,9% de las y los trabajadores, y la Región de Antofagasta, con un 4.0%. Todas las otras regiones tienen 3,0% o menos.

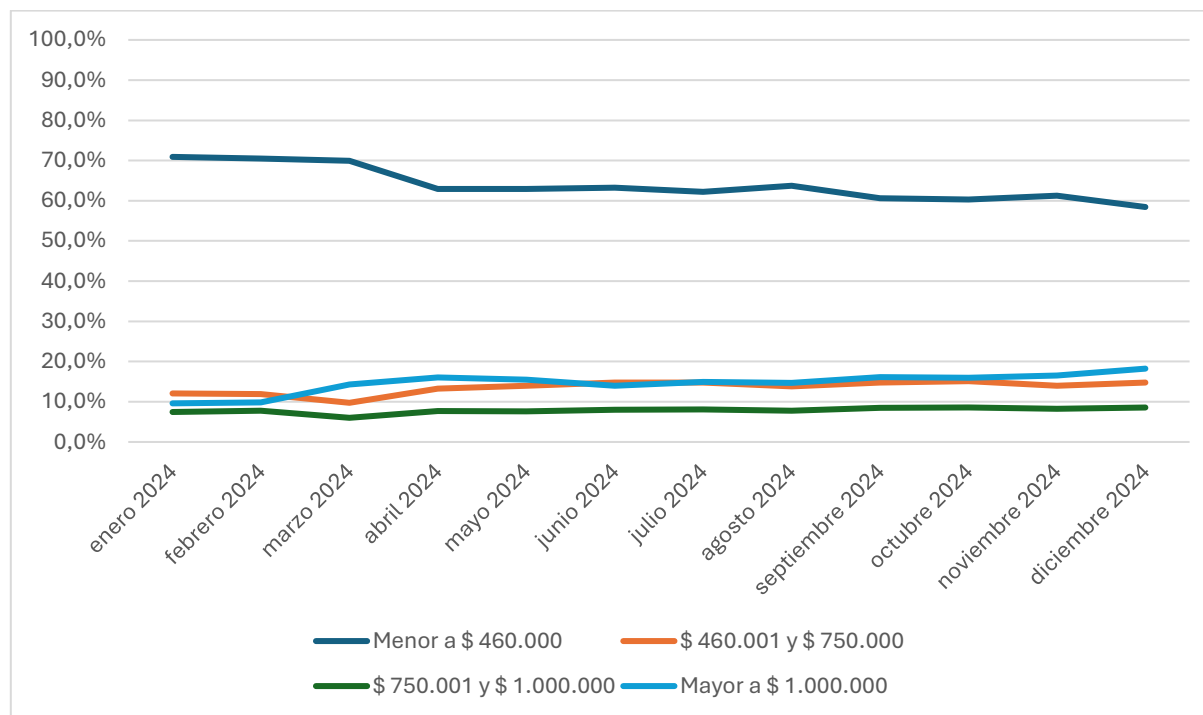
Gráfico 12. Distribución regional de trabajadores por los que se han emitido BTE entre 2022-2024



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos de emisión de boletas en el Servicio de Impuestos Internos.

Por último, respecto de los valores de los servicios, se tiene que, entre septiembre de 2022 y diciembre de 2024, se han emitido BTE por un total de \$618.599 millones, de los cuales \$500.696 millones corresponden al año 2024. Esto da \$483.731 como promedio mensual de las BTE emitidas por los trabajadores de plataformas en 2024. Debe considerarse que durante todo el 2024, el porcentaje de trabajadores por los que se emitieron BTE por \$460.000 o menos promedió un 63,9%, lo que podría indicar dos cosas: las plataformas pagan menos del mínimo mensual por hora, o los trabajadores están trabajando menos de 44 horas a la semana. Con los registros administrativos del SII no hay forma de determinarlo. Pese a esto, nótese que el porcentaje con BTE mensuales sobre \$1.000.000 prácticamente se duplicó a lo largo de 2024, pasando de un 9,6% a un 18,2%.

Gráfico 13. Porcentaje de trabajadores de plataformas digitales de servicios, por rango valor boletas a honorarios.



Fuente: Elaboración propia con base en registros administrativos de emisión de boletas en el Servicio de Impuestos Internos.

4.2.2. Datos provenientes de Administradora del Fondos de Cesantía

Los datos del seguro de cesantía, por su parte, ofrecen quizás la aproximación más limitada para sondear la realidad el trabajo de plataformas digitales. Ello, en la medida en que tanto la encuesta ENE, como los datos del SII y las entrevistas con empresas, revelan que la mayoría de los trabajadores de plataforma prestan servicio en calidad de independientes. En consecuencia, no cotizarían en el seguro de cesantía y no figurarían en los registros de AFC.

Para probar los límites de estos registros, la tabla 8 presenta la cantidad de cotizaciones registradas para cada empresa de plataformas digitales que se ha podido rastrear desde la subsecretaría del trabajo. Este rastreo consistió en tres fuentes principales que permitieron identificar a las empresas: el diccionario ENE (construido a partir de levantamientos de la encuesta que preguntan a los trabajadores a qué empresa prestan servicios), los contratos facilitados por las empresas y las inspecciones realizadas por la DT. Todo lo anterior se complementó con búsquedas online que permitieran confirmar rubros de ciertas empresas para clasificarlas como plataformas sujetas a la Ley 21.431, en caso de que existieran dudas al respecto.

El mes para buscar las cotizaciones fue noviembre de 2024, considerando que aún no se cuenta con datos íntegros para el mes de marzo 2025, y de diciembre a febrero los servicios sufren alteraciones por vacaciones y festividades.

Tabla 8: Cantidad de cotizaciones para empresas de plataformas digitales en datos AFC (noviembre 2024).

Nombre fantasía	Razón Social	RUT	Número cotizantes AFC
Didi	DiDi Mobility Information Technology Pte Ltd	Sin información	--
Indrive		Sin información	--
Boosmap	ASINARA SPA	76.456.187-2	162
Cabify	Maxi Mobility Chile II SpA	76.237.019-0	68
Bicci	SPLUM SpA	77.680.990-K	1
Zúbale	ZUBALE CHILE SPA	77.535.371-6	238
Uber	UBER PORTIER CHILE SPA	77.209.443-4	250
Pedidos ya	Delivery Hero E-Commerce Chile SpA	76.211.425-9	201
Justo	Justo SpA	76.942.953-0	72
Grupo Aban	ABAN S.A	96.898.670-8	479
Valdishopper	VALDISHOPPER SPA	77.141.646-2	268
	PUENTE SUR GTR S.P.A.	76.027.027-K	525
Rappi	RAPPI CHILE SPA	76.837.223-3	113
	INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 OSORNO S.P.A.	77.720.345-2	21
	SERVICIOS TECNOLOGICOS INTERNACIONALES LTDA.	76.750.951-0	32
	TRANSECOM S.P.A.	77.060.309-9	43
	TRANSPORTES ALTO JALISCO LIMITADA	76.128.572-6	23
	FOXER SERVICIOS INTEGRALES LIMITADA	77.155.466-0	--
	INVERSIONES ASINARA SPA	76.456.187-2	--
	INVERSIONES Y SERVICIOS PICKING 240 HUALPEN SPA	77.720.332-0	62
	MVR LOGISTICA Y DISTRIBUCION SPA	77.785.524-7	--
	RICARDO PATRICIO APPELT OJEDA	12.928.714-4	23

Fuente: elaboración propia en base a datos AFC.

La conclusión a la que permite llegar la tabla es que efectivamente los trabajadores repartidores y conductores no están vinculados con las empresas de plataformas a través de contratos de trabajo. Ello, en tanto no es posible que las plataformas funcionen con la baja cantidad de empleados que se asocian a las cotizaciones registradas, las que muy probablemente corresponden a funcionarios/as de las oficinas de las compañías.

4.3. Hallazgos en la percepción de cumplimiento de la Ley 21.431

Como pudo observarse, los datos de la Encuesta Nacional de Empleo, así como los registros administrativos, tienen límites, sesgos y puntos ciegos. Ello, tanto para estimar la cantidad de trabajadores de plataformas existentes actualmente en el país, así como sus condiciones laborales y el cumplimiento de los estándares fijados por la Ley 21.431. Especialmente para explorar esta última materia, la Subsecretaría del Trabajo, por solicitud del Consejo Superior Laboral, expresada en las conclusiones y recomendaciones del Primer Informe Evaluación implementación de la Ley 21.431, encargó un estudio a una consultora independiente que, por medio de la aplicación de encuestas a trabajadores repartidores y conductores de Plataformas Digitales, buscaba observar las condiciones laborales de este tipo de empleo y contrastarlas con la reglamentación vigente¹⁵.

La investigación mencionada incluyó la aplicación de 500 encuestas, basada en un diseño muestral por cuotas¹⁶, las que se recolectaron de manera presencial entre el 9 de diciembre de 2024 y el 5 de marzo de 2025. En términos efectivos se alcanzó una muestra de 504 casos, conformada por 205 repartidores y 299 conductores.

El cuestionario fue elaborado con atención a todos los aspectos críticos de la Ley que debían normar las condiciones laborales del trabajo de plataforma, así como otras cuestiones relativas al empleo y trayectoria laboral de quienes laburan en el rubro. Aunque también se consultaron cuestiones de orden sociodemográficas, los resultados de estas no distan mucho de las observadas anteriormente en los datos de la ENE. En consecuencia, la exposición de este estudio se enfocará en la evidencia levantada sobre condiciones laborales normadas por la Ley 21.431, ya que esto constituye su mayor aporte.

¹⁵ Licitación ID: 630-32-LE24, adjudicada a Qualimet Limitada. Estudio cuantitativo de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley 21.431”

¹⁶ El muestreo por cuotas es un método de muestreo no probabilístico en el que los investigadores pueden formar una muestra que involucre a individuos que representan a una población y que se eligen de acuerdo con sus rasgos o cualidades.

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta de dos formas distintas y complementarias. En una primera sección se presentan los resultados asociados a dimensiones de cumplimiento en transparencia y derechos, detección de arbitrariedades (discriminación, desconexión), cumplimiento de pagos (descuentos, atrasos, cotizaciones) y, por último, la entrega de elementos de protección personal, asistencia ante accidentes, daños, asaltos y seguridad. En la segunda sección, en cambio, se presenta la información de resultados expuesta en referencia a la cita textual de los artículos de la Ley, y que fue el fundamento de la pregunta que fue incluida en el cuestionario.

4.3.1. Transparencia y derechos laborales

Debido a la administración digital del trabajo, muchas de las aristas de las labores se presentan de forma opaca o compleja a los trabajadores. La Ley cuenta con algunos artículos que buscan paliar esto, por lo que se incluyó en la encuesta una batería de preguntas orientadas a identificar la información con que cuenta el trabajador sobre el funcionamiento de la plataforma y respecto a sus condiciones laborales.

Las preguntas asociadas a este módulo pueden encontrarse en las tablas siguientes. Primero, la tabla 9 exhibe un importante desconocimiento de las y los trabajadores respecto de diversos aspectos relativos a su contrato. Un 61,1% desconoce los plazos para apelar a un término de contrato, mientras que los porcentajes no son mucho más bajos en ámbitos tales como contar con conocimiento de que las condiciones contractuales hayan cambiado, ya que un 57,1% señala desconocer dicha información. Así mismo, un 57,5% de los consultados afirma que no sabe cuál es el domicilio legal de la empresa para la que trabaja. Por su parte, un 32,1% dice que no existe un lugar físico donde ser atendido por la empresa y un 41,7% afirma que no existe un teléfono local para dichos efectos.

Tabla 9. Respuestas de los encuestados asociadas a contacto y relaciones contractuales

Pregunta	Sí	No	No sabe	No responde
¿Ud. sabe cuál es la cantidad máxima de tiempo que puede estar continuamente conectado en la aplicación? [Artículo 152 quáter Z]	74,0%	24,2%	1,8%	
¿La empresa le comunicó la obligación a desconectarse para resguardar el cumplimiento de un tiempo de desconexión mínimo del trabajador de 12 horas continuas dentro de un	74,8%	24,7%	0,5%	

periodo de 24 horas? [Artículo 152 quáter Z] ¹⁷				
¿Sabe el domicilio legal de la empresa para la cual trabaja? [Artículo 152 quáter X letra g]	40,9%	57,5%	1,6%	
¿Conoce Ud. las causales terminación del contrato con la aplicación? [Artículo 152 quáter X letra i]	51,4%	47,4%	1,0%	0,2%
¿Conoce los plazos y mecanismos dispuestos en la plataforma digital para reclamar este término de contrato? [Artículo 152 quáter X letra j]	37,5%	61,1%	1,2%	0,2%
¿Han cambiado las condiciones contractuales con la aplicación?	37,3%	57,1%	5,4%	0,2%
¿Le han informado de estos cambios contractuales antes de realizarlos? [Artículo 152 quáter X] ¹⁸	52,7%	46,8%	0,5%	
¿La aplicación o plataforma digital tiene oficinas o un lugar físico donde Ud. pueda ser atendido? [Artículo 152 quáter S letra c]	61,5%	32,1%	6,4%	
¿La aplicación o plataforma digital tiene algún teléfono local donde Ud. pueda ser atendido? [Artículo 152 quáter S letra c]	55,8%	41,7%	2,6%	

Fuente: Resultado encuesta descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales.

La tabla 10 muestra otra serie de preguntas dedicadas a conocimiento e información de la relación laboral. En este caso, la mayoría de las cuestiones consultadas muestran un buen acceso de los trabajadores a información, destacando el conocimiento de la zona en que trabajarán y la posibilidad de elegirla. Sin embargo, sigue habiendo estadísticas preocupantes, especialmente relacionadas con trabajadores que dicen no tener acceso al contrato que sostienen con la aplicación (47,6% de los encuestados) y el desconocimiento sobre la forma en que se fija el precio o tarifa de su trabajo (39,1%).

¹⁷ Esta pregunta la responden solo quienes contestaron “Sí” en la pregunta: ¿Ud. sabe cuál es la cantidad máxima de tiempo que puede estar continuamente conectado en la aplicación?, lo que corresponde a 373 personas (respuestas).

¹⁸ Esta pregunta la responden solo quienes contestaron “Sí” en la pregunta: ¿Han cambiado las condiciones contractuales con la aplicación?, lo que corresponde a 188 personas (respuestas).

Tabla 10. Respuestas de los encuestados asociadas a aspectos de transparencia.

	Sí	No	No sabe	No responde
¿Tiene Ud. acceso al contrato o convenio con la aplicación? [Artículo 152 quáter X]	45,2%	47,6%	6,9%	0,2%
¿Ud. tiene algún canal oficial con la aplicación donde pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, registro de sus laborales y evaluación de los clientes? [Artículo 152 quáter S letra c]	83,3%	16,1%	0,6%	
Cuando ha requerido contactar a la empresa a través de dicho canal, ¿ha recibido respuesta a sus consultas y/o reclamos? ¹⁹	84,1%	13,3%	1,2%	1,4%
¿La zona donde Ud. prestó servicios fue definida por Ud.? [Artículo 152 quáter S letra d]	84,1%	15,9%		
Como esta zona no fue definida por Ud., ¿se le comunicó la zona donde tenía que trabajar? [Artículo 152 quáter S letra d] ²⁰	91,3%	8,8%		
¿Ud. conoce los criterios que se usan para el contacto entre Ud. y los usuarios/clientes de la aplicación? [Artículo 152 quáter S letra e]	71,0%	27,6%	1,4%	
¿Ud. conoce cómo se determina el precio o tarifa del trabajo que realiza? [Artículo 152 quáter S letra b]	60,5%	39,1%	0,4%	

Fuente: Resultado encuesta descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales.

4.3.2 Detección de arbitrariedades (discriminación, desconexiones).

Debido a la relación automatizada y despersonalizada con la plataforma, también es común que en las aplicaciones se vivan situaciones de arbitrariedad en el marco de la relación laboral. La tabla 11 presenta las preguntas relacionadas a este tópico que se realizaron en la encuesta. Al observar las preguntas se advierte que, en general, los trabajadores perciben arbitrariedades en tres ítems: desconexiones unilaterales, descuento de remuneraciones y discriminación. Un 57,9% de los encuestados menciona que se efectúan desconexiones temporales, un 39,5% afirma que se realizan descuentos por reclamos de clientes y un 31,4% afirma que existe discriminación en los incentivos, bonos y remuneraciones.

¹⁹ Esta pregunta la responden solo quienes contestaron “Sí” en la pregunta: ¿Ud. tiene algún canal oficial con la aplicación donde pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, registro de sus laborales y evaluación de los clientes?, lo que corresponde a 420 personas (respuestas).

²⁰ Esta pregunta la responden solo quienes contestaron “No” en la pregunta: ¿La zona donde Ud. prestó servicios fue definida por Ud.?, lo que corresponde a 80 personas (respuestas).

Tabla 11. Respuestas de los encuestados asociadas a aspectos de discriminación y arbitrariedades laborales

Pregunta	Sí	No	No sabe	No responde
La empresa le informa previo a su aceptar la entrega, ¿el lugar de entrega, la identidad del cliente y el medio de pago que se utilizará? [Artículo 152 quinquies C] ²¹	86,8%	13,2%		
La empresa le informa previo a su aceptar el viaje, ¿el lugar de origen y destino, la identidad del usuario y el medio de pago que se utilizará? [Artículo 152 quinquies C] ²²	94,3%	5,4%	0,3%	
¿Se efectúan desconexiones temporales u otras medidas de sanción basadas en hechos como el rechazo de Ud. al servicio o la no conexión a la plataforma digital de servicios en un determinado período de tiempo? [Artículo 152 quáter Z]	57,9%	38,1%	3,6%	0,4%
¿La aplicación supervisa que el vehículo con el que Ud. trabaja cuente con la documentación vigente que lo habilite para esto?	85,9%	13,0%	1,2%	
¿La empresa le descuenta de su remuneración algún tipo de pérdida de dinero debido a, por ejemplo, que el usuario/cliente haya reclamado por el servicio/entrega?	39,5%	53,4%	6,9%	0,2%
¿Ud. considera que la aplicación posee algún tipo de discriminación, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros? [Artículo 152 quinquies E]	31,4%	67,7%	1,0%	

Fuente: Resultado encuesta descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales.

4.3.3. Cumplimiento de pagos y tributación

En esta dimensión, se aprecia que existe la percepción para el 92,7% de los encuestados, que la empresa paga los servicios efectivamente prestados para los usuarios/clientes, mientras que un 84,5% declara que recibe una remuneración bruta

²¹ Esta pregunta la responden solo quienes fueron encuestados mientras trabajan en servicios de delivery, lo que corresponde a 205 personas (respuestas).

²² Esta pregunta la responden solo quienes fueron encuestados mientras trabajan en servicios de transporte, lo que corresponde a 299 personas (respuestas).

superior a \$2.733 por hora²³. Sin embargo, el 36,7% declara que no se le exigió realizar documentación tributaria (emisión de boletas).

Tabla 12: Respuesta de los encuestados asociados al pago efectivo de los servicios prestados

Pregunta	Sí	No	No sabe	No responde
¿La empresa le paga a Ud. por los servicios efectivamente prestados a sus usuarios/clientes? [Artículo 152 quáter V]	92,7%	7,3%		
¿En este trabajo, Ud. recibe más de 2.733 pesos brutos por hora de trabajo? [Artículo 152 quáter V]	84,5%	12,3%	3,0%	0,2%
¿La aplicación le exige realizar la documentación tributaria que corresponda, como la respectiva boleta de honorarios por los servicios prestados? [Artículo 152 quáter Y]	60,5%	36,7%	2,6%	0,2%

Fuente: Resultado Encuesta descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales.

4.4.4 Entrega de EPP, asistencia ante accidentes/daños/asaltos, y seguridad

La tabla 13 compila las respuestas a las preguntas asociadas a entrega de equipos de seguridad, cobertura frente a accidentes y el ejercicio de derechos garantizados por la ley. En estas materias, destaca especialmente el hecho de que el 76,2% de los trabajadores afirma no haber recibido de parte de la empresa un seguro contra daños, y de los que, si lo recibieron, solo un 19,1% habría incluido una cobertura mínima anual de 50 UF. Además del 58,1% que dice no haber recibido capacitación en torno a elementos y criterios de seguridad y el 71,7% que la empresa no proporcionó elementos de protección personal. En menor medida, llama la atención el 37,1% de los trabajadores que dicen no haber sido informados sobre riesgos laborales.

Tabla 13. Respuestas de los encuestados asociadas a aspectos de seguridad ante accidentes y seguridad social.

Pregunta	Sí	No	No sabe	No responde
----------	----	----	---------	-------------

²³ Que es el salario mínimo por hora, estimado para cumplir con el sueldo mínimo vigente a la fecha de la encuesta.

¿La aplicación le informó acerca de riesgos laborales, medidas preventivas y/o medios de trabajo correctos? [Artículo 152 quáter T]	61,5%	37,1%	1,4%	
¿La empresa le proporcionó una capacitación que considere los elementos y criterios de seguridad y salud definidos? [Artículo 152 quinquies F letra a]	41,5%	58,1%	0,4%	
¿La empresa le proporcionó un casco de protección, rodilleras y coderas por parte de la empresa? [Artículo 152 quinquies F letra b] ²⁴	28,3%	71,7%		
¿La empresa le proporcionó un seguro de daños? [Artículo 152 quinquies F letra c]	19,1%	76,2%	4,6%	0,2%
¿Este seguro es de una cobertura mínima anual de 50UF? [Artículo 152 quinquies F letra c] ²⁵	22,9%	16,7%	57,3%	3,1%

Fuente: Resultado Encuesta descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales.

4.4.5 Resultados de la encuesta en referencia a los artículos de la Ley

Como se señaló anteriormente, la encuesta estaba orientada principalmente a evaluar las relaciones laborales en el sector de plataformas digitales a la luz de las regulaciones introducidas por la Ley 21.431. En este sentido, las distintas cuestiones consultadas pueden y deben contrastarse con los artículos de la Ley con que se relacionan. A continuación, se revisa cada artículo junto con los resultados que obtuvieron las preguntas vinculadas.

Artículo 152 quáter S letra b:

- El contrato de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales dependientes deberá indicar: “El método de cálculo para la determinación de la remuneración, forma y período de pago”.
- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Ud. conoce cómo se determina el precio o tarifa del trabajo que realiza?”, con tasa de respuesta positiva del 60.5%.

Artículo 152 quáter S letra c:

²⁴ Esta pregunta la responden solo quienes fueron encuestados mientras trabajan en servicios de delivery, lo que corresponde a 205 personas (respuestas).

²⁵ Esta pregunta la responden solo quienes contestaron “Sí” en la pregunta: ¿La empresa le proporcionó un seguro de daños?, lo que corresponde a 96 personas (respuestas).

- El contrato de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales dependientes deberá indicar: “La designación de un canal oficial donde el trabajador pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, el registro de sus labores, la asignación de las mismas y la evaluación que los clientes realizan acerca de su labor, el que siempre deberá ser atendido por una persona si el trabajador lo requiere. El canal indicado deberá contar con un lugar físico de atención, un teléfono local y un representante de la empresa asignado como responsable de atender los fines descritos”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

- o “¿Ud. tiene algún canal oficial con la aplicación donde pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, registro de sus laborales y evaluación de los clientes?”, con tasa de respuesta positiva del 83.3%.

- o “¿La aplicación o plataforma digital tiene oficinas o un lugar físico donde Ud. pueda ser atendido?”, con tasa de respuesta positiva del 61.5%.

- o “¿La aplicación o plataforma digital tiene algún teléfono local donde Ud. pueda ser atendido?”, con tasa de respuesta positiva del 55.8%.

Artículo 152 quáter S letra d:

- El contrato de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales dependientes deberá indicar: “La determinación de la zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador, o bien la forma en que dicha zona se determinará. En caso de que dicha determinación quede a libre voluntad del trabajador, deberá consignarse en el contrato la forma y momento en que se deba notificar el territorio en donde se prestarán los servicios”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

- o “¿La zona donde Ud. prestó servicios fue definida por Ud.?”, con tasa de respuesta positiva del 84.1%.

- o “Como esta zona no fue definida por Ud., ¿se le comunicó la zona donde tenía que trabajar?”, con tasa de respuesta positiva del 84.1%.

Artículo 152 quáter S letra e:

- El contrato de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales dependientes deberá indicar: “Los criterios utilizados para establecer el contacto y coordinación

entre el trabajador y los usuarios de la plataforma, los que deberán ser transparentes y objetivos”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Ud. conoce los criterios que se usan para el contacto entre Ud. y los usuarios/clientes de la aplicación?”, con tasa de respuesta positiva del 71.0%.

Artículo 152 quáter T:

- “Deber de protección. Conforme al deber de protección que tiene el empleador, la empresa de plataforma digital de servicios deberá informar por escrito al trabajador de plataformas digitales dependiente acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular de conformidad a la normativa vigente.”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿La aplicación le informó acerca de riesgos laborales, medidas preventivas y/o medios de trabajo correctos?”, con tasa de respuesta positiva del 61.5%.

Artículo 152 quáter V:

- “De la remuneración. Tratándose de trabajadores de plataformas digitales dependientes que distribuyan libremente su jornada en los horarios que mejor se adapten a sus necesidades, las partes podrán pactar remuneraciones conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de este Código o bien por los servicios efectivamente prestados, tales como un porcentaje de la tarifa que cobra la empresa de plataforma digital de servicios a sus usuarios u otro parámetro objetivo asimilable. En cualquier caso, la remuneración por hora efectivamente trabajada no podrá ser inferior a la proporción del ingreso mínimo mensual determinado por ley, incrementado en un veinte por ciento, el que tendrá por objeto remunerar los tiempos de espera, así como cualquier otro tiempo de trabajo no efectivo a los que pueda estar sujeto el trabajador de plataformas digitales dependiente. Para estos efectos, se dividirá el valor del ingreso mínimo mensual por el número resultante de la multiplicación por cuatro del máximo de jornada semanal ordinaria establecido en el artículo 22 del presente Código. La empresa, en el respectivo período de pago, deberá verificar que las remuneraciones devengadas por los servicios efectivamente prestados cumplan con estos valores mínimos y, en caso de no alcanzarlos, deberá pagar al trabajador la diferencia. Si se remunera en razón de los servicios efectivamente prestados a los usuarios de la plataforma, la liquidación de remuneraciones se deberá contener en un anexo, que constituye parte integrante de la misma, el detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo. Las remuneraciones se pagarán con la

periodicidad estipulada en el contrato. A falta de estipulación, la remuneración se pagará semanalmente”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

o “¿La empresa le paga a Ud. por los servicios efectivamente prestados a sus usuarios/clientes?”, con tasa de respuesta positiva del 92.7%.

o “¿En este trabajo, Ud. recibe más de 2.733 pesos brutos por hora de trabajo?”, con tasa de respuesta positiva del 84.5%.

Artículo 152 quáter X:

- Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. “El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito” [...] “La empresa de plataforma digital de servicios solo podrá habilitar al trabajador de plataformas digitales independiente en sus sistemas, una vez que éste haya declarado expresamente su conformidad con los términos y condiciones del contrato. Cualquier modificación del contrato deberá ser informada y aceptada por el trabajador de plataformas digitales independiente, para ser aplicable” [...] “Una copia del contrato deberá ser entregada, física o electrónicamente, al trabajador de plataformas digitales independiente y otra deberá mantenerse a disposición de las partes en el sistema informático de la empresa de plataforma digital de servicios para que el trabajador independiente pueda leerla mediante la aplicación o descargarla para su archivo y uso personal en el dispositivo que estime conveniente en cualquier momento”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

o “¿Tiene Ud. acceso al contrato o convenio con la aplicación?”, con tasa de respuesta positiva del 45.2%.

o “¿Le han informado de estos cambios contractuales antes de realizarlos?”, con tasa de respuesta positiva del 52.7%.

Artículo 152 quáter X letra f:

- Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito e indicar, en un lenguaje claro, sencillo y en idioma

castellano, a lo menos, lo siguiente: “Los tiempos máximos de conexión continua y la obligación de desconexión por parte de la empresa de plataforma digital de servicios”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

o “¿Ud. sabe cuál es la cantidad máxima de tiempo que puede estar continuamente conectado en la aplicación?”, con tasa de respuesta positiva del 74.0%.

Artículo 152 quáter X letra g:

- Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito e indicar, en un lenguaje claro, sencillo y en idioma castellano, a lo menos, lo siguiente: “La designación de un domicilio en el país solo para efectos de comunicaciones y notificaciones judiciales, administrativas o de naturaleza análoga”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Sabe el domicilio legal de la empresa para la cual trabaja?”, con tasa de respuesta positiva del 40.9%.

Artículo 152 quáter X letra i:

- Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito e indicar, en un lenguaje claro, sencillo y en idioma castellano, a lo menos, lo siguiente: “Las causales de terminación del contrato, la forma de comunicación, los plazos y mecanismos dispuestos en la plataforma digital para reclamar este término”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Conoce Ud. las causales terminación del contrato con la aplicación?”, con tasa de respuesta positiva del 51.4%.

Artículo 152 quáter X letra j:

- Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito e indicar, en un lenguaje claro, sencillo y en idioma

castellano, a lo menos, lo siguiente: “Las condiciones generales de prestación de los servicios a través de la plataforma digital de servicios y demás pactos que acuerden las partes”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Conoce los plazos y mecanismos dispuestos en la plataforma digital para reclamar este término de contrato?”, con tasa de respuesta positiva del 37.5%.

Artículo 152 quáter Y:

- “Las empresas de plataforma digital de servicios deberán exigir que el trabajador de plataformas digitales independiente extienda la documentación tributaria que corresponde, tal como la respectiva boleta de honorarios por los servicios prestados a los usuarios, salvo que el Servicio de Impuestos Internos establezca, mediante resolución, otra forma de documentar la operación”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿La aplicación le exige realizar la documentación tributaria que corresponda, como la respectiva boleta de honorarios por los servicios prestados?”, con tasa de respuesta positiva del 60.5%.

Artículo 152 quáter Z:

- “De la obligación de desconectar al trabajador de plataformas digitales independiente. La empresa de plataforma digital de servicios deberá resguardar el cumplimiento de un tiempo de desconexión mínimo del trabajador de plataformas digitales independiente de doce horas continuas dentro de un período de veinticuatro horas. La empresa de plataforma digital de servicios sólo podrá desconectar temporalmente al trabajador de plataforma digital independiente para hacer efectivo este derecho y no podrá efectuar desconexiones temporales u otras medidas de sanción basadas en hechos como el rechazo del trabajador independiente del servicio ofrecido o la no conexión a la plataforma digital de servicios en un determinado período de tiempo”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

- o“¿La empresa le comunicó la obligación a desconectarse para resguardar el cumplimiento de un tiempo de desconexión mínimo del trabajador de 12 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas?”, con tasa de respuesta positiva del 74.0%.³⁷

- o“¿Cuánto es la cantidad máxima que puede estar conectado/a de manera continua en la aplicación?”, con tasa de respuesta positiva del 65.1%.³⁸

o“¿No se efectúan desconexiones temporales u otras medidas de sanción basadas en hechos como el rechazo de Ud. al servicio o la no conexión a la plataforma digital de servicios en un determinado período de tiempo?”, con tasa de respuesta positiva del 38.1%.

Artículo 152 quinquies C:

- “De la obligación de informar sobre el servicio ofrecido. La empresa de plataforma digital de servicios deberá informar al trabajador de plataforma digital, al momento de ofrecer un servicio y previo a su aceptación, del lugar de realización, la identidad del usuario del servicio y el medio de pago que se utilizará. Tratándose de entregas, deberá indicar el domicilio donde se realizará y, en el caso de los servicios de transporte, los domicilios de origen y destino”.

- Preguntas asociadas en la encuesta:

o“La empresa le informa previo a su aceptar la entrega, ¿el lugar de entrega, la identidad del cliente y el medio de pago que se utilizará?”, con tasa de respuesta positiva del 86.8%.³⁹

o“La empresa le informa previo a su aceptar el viaje, ¿el lugar de origen y destino, la identidad del usuario y el medio de pago que se utilizará?”, con tasa de respuesta positiva del 94.3%.

Artículo 152 quinquies E:

- “Prohibición de discriminación por mecanismos automatizados de toma de decisiones. En la implementación de los algoritmos, la empresa de plataforma digital de servicios deberá respetar el principio de igualdad y el de no discriminación. Para ello, tomará todas las medidas y resguardos que sean necesarios con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros. También será considerada discriminación la conducta del empleador aparentemente neutra, y cuyo resultado afecte desproporcionadamente a uno o más trabajadores. La empresa de plataforma digital de servicios deberá informar a sus trabajadores sobre los mecanismos y procedimientos que adopte con el fin de dar cumplimiento a esta norma”.

- Pregunta asociada en la encuesta: “¿Ud. considera que la aplicación no posee algún tipo de discriminación, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros?”, con tasa de respuesta positiva del 67.7%.

Artículo 152 quinquies F letra a:

- “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”.
- Pregunta asociada en la encuesta: “¿La empresa le proporcionó una capacitación que considere los elementos y criterios de seguridad y salud definidos?”, con tasa de respuesta positiva del 41.5%.

Artículo 152 quinquies F letra b:

- “La empresa de plataforma digital de servicios deberá proporcionar al trabajador un casco de protección, rodilleras y coderas para el trabajador de plataformas digitales que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios, los que deberán cumplir con las certificaciones y normativa vigente, conforme a la Ley de Tránsito. Al término de los servicios, el trabajador deberá devolver a la empresa de plataforma digital de servicios los elementos proporcionados conforme sea acordado”.
- Pregunta asociada en la encuesta: “¿La empresa le proporcionó un casco de protección, rodilleras y coderas por parte de la empresa?”, con tasa de respuesta positiva del 28.3%.

Artículo 152 quinquies F letra c:

- “La empresa de plataforma digital de servicios deberá proporcionar al trabajador un seguro de daños que asegure los bienes personales que utiliza el trabajador de plataformas digitales en la prestación del servicio, con una cobertura mínima anual de 50 unidades de fomento”.
- Preguntas asociadas en la encuesta:
 - o “¿La empresa le proporcionó un seguro de daños?”, con tasa de respuesta positiva del 19.1%.
 - o “¿Este seguro es de una cobertura mínima anual de 50UF?”, con tasa de respuesta positiva del 22.9%.

5. Conclusiones

1. Nivel de aplicación de la Ley

La Ley 21.431 ha demostrado tener efectos significativos en la formalización de las y los trabajadores de plataformas. Esto es constatable en:

1. El cumplimiento de las normativas relativas al pago de remuneraciones en los tiempos y cantidades mínimas definidas en la legislación.
2. El incremento de los trabajadores formalizados a través de boletas de honorarios emitidas por terceros, especialmente a partir del periodo comprendido entre el mes de abril y el mes de diciembre de 2024.
3. La responsabilidad de las empresas de comunicar a los trabajadores respecto a los tiempos de desconexión y el conocimiento de los trabajadores respecto a la cantidad máxima de tiempo de conexión a la aplicación.
4. La presencia de canales formales y tiempos de respuesta a las solicitudes, reclamos, requerimientos y objeciones presentadas por los trabajadores relativas a remuneraciones,
5. La comunicación efectiva de parte de la empresa sobre la identidad del usuario, el medio de pago y el origen y destino del viaje antes de ser aceptado por el trabajador.

Sin embargo, es posible también comprobar que existen una serie de brechas y desafíos en la implementación de la Ley, tales como:

1. Profundizar en los mecanismos de transparencia en materia de contrato, derechos laborales, cálculo de remuneraciones y tarifas, y de los criterios utilizados para el contacto entre trabajadores/as y usuarios /as de las plataformas digitales.
2. Es importante y significativa la falta percibida por los trabajadores respecto a la inexistencia de infraestructura, oficinas y/o de una línea telefónica disponible para atención a trabajadores de plataformas, así como el desconocimiento del domicilio de la empresa.
3. En materia de salud y seguridad frente a accidentes, existe una importante brecha percibida en términos de información y capacitación sobre riesgos laborales, medidas preventivas y medios de trabajo correcto.
4. La escrituración y uso del seguro de daños de bienes personales (50 UF).
5. La transparencia acerca de la forma en que los modelos de inteligencia artificial toman decisiones que afectan el trabajo y acceso a las plataformas.

II. Aspectos a fiscalizar.

A partir de los resultados del presente informe, se recomienda generar procesos de fiscalización orientados al fortalecimiento del trabajo decente (OIT, 2024), considerando las siguientes materias:

1. *Contratos*: El conocimiento de los trabajadores de plataformas de contar con un contrato de prestación de servicios aparece como un elemento muy importante a revisar. Si bien esta es una de las materias que fue fiscalizada en el programa de fiscalización de la Dirección del Trabajo (17/03/25 - 15/05/25), seguro será un elemento para seguir considerando en próximas fiscalizaciones.
2. *Jornadas laborales*: Por medio del presente informe es posible comprobar que las empresas cumplen con la comunicación respecto a los tiempos de desconexión. Sin embargo, es necesario fiscalizar la desconexión efectiva de los trabajadores.
3. *Principios y/o prácticas de arbitrariedad presentes en desconexiones temporales de las plataformas*. Ligado a los procesos de transparencia algorítmica y de información referente a decisiones como cambio de cláusulas de contrato, remuneraciones, sanciones, etc., se requiere atender a este.
4. *Seguro de daños y capacitación en accidentes en el trabajo*: Como señala información revisada, un elemento crítico en el cumplimiento de la ley es el artículo 152 quinquies “F” letra “C” que hace referencia a la obligación de las empresas de proveer de capacitaciones en materia de seguridad y de un seguro contra accidentes.
5. Existencia de oficinas e infraestructura acorde a las disposiciones presentes en la normativa, considerando especialmente la disposición nacional de las empresas de plataformas.
6. Adicionalmente, es necesario avanzar en la fiscalización electrónica, para acceder a algoritmos verificar el cumplimiento de los aspectos de la Ley 21.431. Adicionalmente, se debe capacitar a los inspectores en esta nueva forma de trabajo y sus implicancias normativas, especialmente en lo relativo a la atención de denuncias.

Así también, se debe evaluar la actualización de los pronunciamientos jurídicos sobre el trabajo en plataformas, particularmente en lo relativo al arriendo de cuentas, los mecanismos de asignación de trabajo, la evaluación del desempeño mediante algoritmos y la trazabilidad del pago de remuneraciones “honorarios”.

III. Aspectos a profundizar mediante el diálogo:

De acuerdo con los aspectos revisados y la búsqueda de estrategias de diálogo hacia el trabajo decente, parece pertinente profundizar en aspectos orientados al:

- Desarrollo de estrategias de comunicación, información y difusión de los derechos laborales resguardados en la normativa para el conocimiento de los y las trabajadoras de plataformas digitales.
- Implementación de sistemas de información entre trabajadores y empresas de modo de garantizar el acceso a materias como contratos, cotizaciones, jornadas, etc.
- Diagnóstico y promoción de prácticas de incorporación y participación laboral femenina en los trabajos de plataformas digitales.
- Revisión y análisis de las limitaciones a la formalización laboral en el caso de trabajadores/as migrantes.
- Constatación de sentidos de arbitrariedad presentes en sanciones a los y las trabajadoras de plataformas digitales, tales como la desconexión temporal y los descuentos de remuneración.
- Generación de espacios de capacitación, sensibilización y concientización en materia de seguridad, accidentes y riesgos en el trabajo.
- Integración y diálogo sobre transparencia algorítmica y mecanismos de toma de decisión, asignación, información y remuneración entre la institucionalidad pública, organizaciones y las empresas.

IV. Aspectos a complementar en términos de evidencia.

Finalmente, y considerando la importante presencia de literatura científica, investigaciones y estudios especializados en el trabajo de plataformas digitales en Chile, se propone:

1. Revisar la evidencia generada por la comunidad científica local y poner atención a los resultados y los principales hallazgos en materia de condiciones de trabajo e implementación de la normativa.
2. Realizar un ejercicio de consulta especializada y dirigida a investigadores/as en el área (Delphi) con el objetivo de recoger su experiencia, conocimiento y recomendaciones en la aplicación de la ley.

3. Continuar con el análisis de registros administrativos, accediendo a datos nominados del Servicio de Impuestos Internos, que permitan vincularlos con los registros del Seguro de Cesantía, identificando trabajadores mixtos y los flujos entre trabajo dependiente asalariado (AFC) y trabajo de plataformas formal independiente (SII).
4. Crear un registro de empresas de plataformas afectas a la Ley, monitoreando el mercado laboral de plataformas digitales, en el entendido de que es un objetivo móvil y dinámico. El diccionario de empresas de plataformas digitales de servicios de la Encuesta Nacional de Empleo es un excelente punto de partida para identificar estas empresas, las que luego debes ser caracterizadas y clasificadas.

Los insumos anteriormente señalados permitirán contar con un panorama más completo respecto al proceso de implementación de la Ley 21.431, así como incorporar recomendaciones para su revisión y mejora en el tercer y último informe que deberá emitir el Consejo Superior Laboral con miras a alcanzar un marco de trabajo decente para el trabajo de plataformas digitales en Chile (OIT, 2024).

6. Referencias

- Consejo Superior Laboral (2024). Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Descarga: https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/Informe_Implementacion_Ley21.431_CSL2024.pdf
- Qualimet (2025). Informe Final. “Estudio cuantitativo de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley 21.431”. Estudio realizado por Servicios de Ingeniería, Calidad y Metrología, Qualimet Limitada para la Subsecretaría del Trabajo. Adjudicado por licitación pública 630-32-LE24. En prensa.
- INE (2021) Estadísticas de informalidad laboral: Marco conceptual y manual metodológico. Disponible en: https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/metodologia/documentos/metodologia-informalidad-2021.pdf?sfvrsn=afad6bfc_19
- OIT (2024) Hacer Realidad el Trabajo Decente en la Economía de Plataformas Digitales. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/conference-paper/hacer-realidad-el-trabajo-decente-en-la-economia-de-plataformas>