

# ESTÁNDARES PARA LA GOBERNANZA ÉTICA DE PLATAFORMAS DIGITALES DE CUIDADOS

## STANDARDS FOR THE ETHICAL GOVERNANCE OF DIGITAL CARE PLATFORMS

**Mercedes Farias Batlle**

Profesora Titular de Derecho Mercantil

Universidad de Murcia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3742-7836>

### RESUMEN

En este trabajo se revisan las propuestas tecnológico-organizativas realizadas hasta la fecha en relación con la digitalización en general, el desarrollo de las plataformas digitales y el de las plataformas titularidad de entidades de la economía social. Así, se realiza una propuesta singular referida a las buenas prácticas y los estándares que hay que tener en cuenta a la hora de desarrollar una plataforma digital para la prestación de servicios de cuidados, con especial referencia a aquellas que sean titularidad de una cooperativa u otra entidad de la economía social.

Teniendo en cuenta los estándares inicialmente enunciados por SCHOLZ, se propondrán, a la luz de las innovaciones tecnológicas y de la singularidad de las plataformas digitales de cuidados, estándares y buenas prácticas, como formulación sobre la que seguir reflexionando de cara a construir un marco ético y, quizás, jurídico en este entorno de necesaria atención a las debilidades que confluyen a ambos lados de la plataforma (las de los receptores de cuidados y de los prestadores de servicios de cuidados).

**PALABRAS CLAVE:** Entidades de economía social, economía de los cuidados, cooperativas de plataforma, plataformas digitales de cuidados, transición digital, sociedades laborales, cooperativas, estándares y buenas prácticas.

**Cómo citar este artículo/How to cite this article:** FARIAS BATLLE, Mercedes (2023): “Estándares para la gobernanza ética de plataformas digitales de cuidados”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº43, pp. 193-227.

DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-JUR.43.27193>

#### **ABSTRACT**

This paper reviews the technological-organisational proposals made to date in relation to digitalisation in general, the development of digital platforms and the development of platforms owned by social economy entities. A specific proposal is made regarding the good practices and standards to be taken into account when developing a digital platform for the provision of care services, with particular reference to those owned by a cooperative or other social economy entity.

Taking into account the standards initially defined by SCHOLZ, the standards and good practices are proposed as a formulation to be reflected upon in the light of technological innovations and the specificity of digital care platforms, in order to build an ethical and, possibly, legal framework in this environment, with the necessary attention to the weaknesses that converge on both sides of the platform (those of care recipients and those of care service providers).

**KEYWORDS:** Social economy entities, care economy, platform coops, digital care platforms, digital transition, labor companies, cooperatives, quality standards, good practices.

CLAVES ECONLIT / ECONLIT DESCRIPTORS: L310, O350, J690, D130.

## EXPANDED ABSTRACT

According to a recent report on the care economy in Spain, 8% of the care economy is made up of social economy enterprises and organisations and 92% of commercial enterprises. The weight of the social economy in the care economy is higher than in other sectors of activity and consists mainly of micro and small enterprises. Although the study did not find any differences between the social economy and the commercial economy in terms of their ability to generate profitability (economic sustainability), it did find that commercial enterprises have an average economic result that is 48% higher than that of social economy enterprises and organisations. This is an economic sector that faces major challenges in the short term, and it is therefore necessary to pay special attention to the changes that are still to come.

The various circumstances that have generated greater demand for care have also led to the emergence of new ways of providing these services, including digital care platforms. As is well known, technology is not a neutral element that is added to any legal relationship without impact on the content or form of the legal business itself. Of course, the provision of care services, mediated by a digital platform as a channel of supply and contracting environment, is not only not an exception, but also poses (or should pose) special constraints in view of the unique conditions of the subjects on both sides of the platform; conditions that make them more vulnerable than other subjects of other legal relationships: care recipients and caregivers. Business models can be very different from one another: there is a very varied typology ranging from platforms that act as a mere intermediary between the person seeking care services and the caregivers (charging commissions for their intermediation, like any extractive platform) to those that are jointly owned by care recipients and caregivers (such as a mixed cooperative of associated work and consumers and users).

For reasons of legal security and protection of the interests of particularly vulnerable individuals, all digital care platforms should be configured in accordance with technological and functional requirements that take these circumstances into account. Whatever the business model is, we propose what should be the technological and functional standards, or good practices, that the digital care platform must comply with in order to be eligible for the aid and incentives that, hopefully, are yet to be developed for social economy platforms. This is the way to make the difference between extractive exploitation platforms and social economy platforms.

Supranational organizations, States and social economy interest groups have all agreed to support the development of policies and actions to promote innovation and the introduction of technologies in the care sector, where they see great potential for improvement and great benefits for the population in general. The normative instruments issued by the European and

national authorities refer to the need for such rules and standards, but for the time being, if they are issued at all, they do not dictate a clear, complete and contextualized regime. On the other hand, it is already possible to implement good practices which, because they are required by public administrations for the award of services or licenses, end up having a binding force similar to that of a standard (as evidenced by the so-called “quality standards”, such as ISO standards).

In this paper have been followed the UNESCO recommendation according to which ethics should be the dynamic basis for the normative evaluation and orientation of technologies, taking as a reference human dignity, welfare and prevention of harm, based on the ethics of science and technology. With this paper it is intended to contribute to the multidisciplinary reflection, we from the perspective of law, on the ethical governance of digital care platforms that must precede the necessary dictation of legal norms that establish the principles and rules of their operation. The normative instruments issued by European and national authorities invoke the need for such rules and standards, but, for the time being, they do not regulate them. However, it should be noted that this task of reflection for the construction of an ecosystem of care platforms respectful of the Rights and Freedoms of the subjects involved is a task that should not be considered closed, but the reflection should remain open, in permanent construction.

Taking into account the standards proposed by SCHOLZ, will be proposed, in the light of technological innovations and the uniqueness of care platforms, concrete standards and best practices, as a formulation on which to continue to reflect in order to build an ethical and, perhaps, legal status in this environment of necessary attention to the weaknesses that converge on both sides of the platform.

Specifically, the convenience of incorporating into the care platform some standards such as 1) Clear indication of the underlying business model. 2) Free software and open source code. 3) Transparency of the algorithm(s). 4) Hosting on green servers, and concludes with a brief reference to other standards.

The Roadmap of the Spanish State Care Strategy states that one of its objectives is “to design and coordinate public care policies from a human rights approach with three cornerstones: people as rights holders, states as duty bearers and companies as duty bearers”. The proposals of this paper, in the modesty of its reflections, aim to contribute to the achievement of the stated objective, taking into account the interests represented by the three cornerstones in digital care platforms. Adding the perspective of the social economy, which, in other government documents (as in the PERTE of the social economy and care) are considered as converging public policy environments.

Let this paper also serve as a reminder that it is of the utmost importance to keep in mind that digitalization (and the process automation that follows) increases the costs of social economy care enterprises, which are at a distinct disadvantage compared to enterprises in the capitalist economy. The same applies to compliance with the standards we have just mentioned (quality versus economy). It is difficult for social economy organizations to compete on an equal footing in this informal market, where prices are set in an opaque manner, because it is a market in which precariousness, temporariness and informality abound. These are the evils that the Spanish State Care Strategy seeks to eradicate.

## SUMARIO<sup>1</sup>

1. Introducción. 2. Algo de contexto: tipología de plataformas digitales de cuidados. 3. Porqué es necesario fijar buenas prácticas y estándares tecnológicos y funcionales. 4. Digitalización de los cuidados en las recientes políticas. 5. Brevísima referencia a la norma UNE 158301. 6. Repaso de los principales estándares o buenas prácticas. 6.1. Indicación clara del modelo de negocio que subyace. 6.2. Software libre y código abierto. 6.3. Transparencia del algoritmo o algoritmos. 6.4. Alojamiento en servidores verdes. 6.5. Breve referencia a otros estándares. 7. A modo de conclusión. Bibliografía.

### 1. Introducción

Según el reciente informe de CEPES sobre la economía de los cuidados, ésta está conformada por un 8% de empresas y entidades de la economía social y un 92% de empresas mercantiles. El peso de la economía social en la economía de los cuidados es superior al que se observa en otros sectores de actividad y está compuesto, fundamentalmente, por micro y pequeñas empresas. Aunque en el estudio no han apreciado diferencias entre la economía social y la economía mercantil en términos de la capacidad de generar rentabilidad (sostenibilidad económica), sí han observado que las empresas mercantiles tienen un resultado económico promedio un 48% superior a las empresas y entidades de la Economía social. Es un sector de la economía que se enfrenta, a corto plazo, a grandes retos por lo que es necesario prestar especial atención a las transformaciones que están por llegar.

Del análisis del sector desde la perspectiva económica se han ocupado recientemente trabajos de EUROFOUND, CEPES o Informes realizados a solicitud del Ministerio de Trabajo y Economía Social, que se citarán a lo largo de este artículo. En un reciente trabajo ya tuvimos ocasión de tratar algunas cuestiones desde el punto de vista jurídico y, en lo que aquí interesa, centramos el foco en las plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social dado que las singularidades de algunas de las formas jurídicas que integran tal concepto permiten paliar algunos de los problemas que plantean las empresas explotadas por tipos sociales de capital ajenos a la economía social. En las siguientes páginas se va a centrar la atención en un aspecto transversal: el análisis y propuesta de estándares y buenas prácticas

1. Este trabajo es uno de los resultados del Proyecto “Plataformas digitales para la economía de cuidados”, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación MCIN/AEI/10.13039/501100011033 y por la Unión Europea “NextGenerationEU” /PRTR.

para una gobernanza ética de las plataformas digitales de cuidados. Todo ello desde la convicción de que tales recursos éticos mejorarán, no sólo la imagen de las entidades y su Responsabilidad Corporativa, sino su posición licitadora en los ámbitos de relación con las administraciones públicas en el, frecuente, desarrollo colaborativo de los servicios públicos relacionados con los cuidados.

## 2. Algo de contexto: tipología de plataformas digitales de cuidados

Las plataformas digitales de cuidados son servicios en línea que conectan a personas que necesitan asistencia o cuidado con personas que ofrecen esos servicios, como cuidado de niños, cuidado de personas mayores, limpieza del hogar, etc., facilitando el contacto y, en su caso, la contratación de cuidados a domicilio<sup>2</sup>. Como lo que es objeto de transacción es la mano de obra y no bienes o derechos susceptibles de valoración económica, las plataformas de venta (como eBay o Amazon) o las plataformas que brindan acceso a alojamiento (como Airbnb o Fayrbnb) o las de servicios financieros, quedan fuera de esta definición. Las redes sociales (como Facebook o LinkedIn) o cualquier otra forma de transacción no remunerada (como Couchsurfing) que conecta a personas que buscan alojamiento con personas que lo ofrecen de forma gratuita, no se consideran plataformas de trabajo. “En consecuencia, el trabajo de plataforma se refiere a las plataformas en línea que coinciden con la oferta y la demanda de trabajo remunerado”<sup>3</sup>.

2. Por todos, vid los informes sobre plataformas de cuidados, liderados ambos por BLANCHARD, Olivia: *DIGITAL FUTURE SOCIETY: Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España, Informe del programa de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos económicos y transformación digital*, Red.es y Mobile World Capital Barcelona, Barcelona, 2021, y BLANCHARD, Olivia: *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en America latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*, Digital Future society/BID Lab (Banco Interamericano de desarrollo), 2023, disponible en julio 2023.

3. EUROFOUND (UNIÓN EUROPEA): “Trabajo de plataforma versus economía de plataforma”, 2022, disponible en junio 2023 en <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/typology>. Resulta de sumo interés consultar la sección del repositorio web de EUROFOUND sobre la economía de plataforma ya que tiene como objetivo proporcionar una descripción general de las diversas y heterogéneas iniciativas que existen o que se han implementado en relación con las actividades en la economía de plataforma. Sobre las plataformas de trabajo vid [https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives?combine=&field\\_pleco\\_initiative\\_types\\_tid\\_selective%5b%5d=27081&field\\_pleco\\_active\\_value\\_selective=All](https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/initiatives?combine=&field_pleco_initiative_types_tid_selective%5b%5d=27081&field_pleco_active_value_selective=All)

Dentro del “tipo” plataformas de trabajo” hay, a su vez, una subtipología muy variada<sup>4</sup> que va desde las que actúan como mero intermediario entre la persona que busca servicios de cuidados y los cuidadores (cobrando comisiones por su intermediación, como cualquier plataforma extractiva) a aquellas otras que son de titularidad compartida entre receptores de cuidados y cuidadores (como una cooperativa híbrida de trabajo asociado y consumo). La diferenciación entre unas y otras es esencial para determinar, tanto la asunción de obligaciones laborales y de seguridad social por los receptores de cuidados, como la responsabilidad contractual y extracontractual asumida por la propia plataforma, ya que puede presentarse como mera intermediaria exenta de aquella o titular del servicio prestado y por ello principal responsable.

Las plataformas digitales de cuidados, aunque pueden tener un efecto positivo al hacer más visible la oferta de las trabajadoras para las familias que los necesitan, también introducen riesgos como el vacío de regulación específica, la competencia informal, las dificultades de acceso a financiación adecuada, el control de calidad del servicio, la llevanza adecuada de la necesaria protección de datos o la falta de alfabetización digital de las trabajadoras y, en muchas ocasiones, de las personas que requieren los servicios a través de ellas<sup>5</sup>.

Por razones de seguridad jurídica y tutela de los intereses de sujetos especialmente vulnerables (que se encuentran a ambos lados de la plataforma: destinatarios de los cuidados y personas cuidadoras), las plataformas digitales de cuidados, todas, deberían configurarse conforme a requisitos tecnológicos y funcionales que tengan en cuenta las circunstancias antes dichas. A los fines de aplicar recursos públicos en ayuda de este sector conviene saber que “la caracterización entre modelos es un punto clave, ya que el diseño de una plataforma digital está correlacionado con su modelo de sostenibilidad y su impacto social, económico y ambiental”<sup>6</sup>.

4. Podríamos hablar de “subtipos de plataforma” si consideramos el estudio de EUROFOUND (“Trabajo de plataforma...” cit.) en el que dentro de los tres sectores en los que tiene lugar el trabajo de plataforma (tareas domésticas, servicios profesionales y transporte), se han identificado 10 tipos entre los que ya cuentan con cierta “masa crítica” en Europa en cuanto al número de plataformas y personas trabajadoras. Las principales diferencias entre estos tipos están en: 1) la escala de las tareas (desde micro tareas hasta proyectos más grandes); 2) el formato de la prestación del servicio (ya sea que las tareas se entreguen en el lugar o en línea); 3) el nivel de habilidades requeridas para esas tareas (la rutina indica que se requieren pocas habilidades complejas o conocimientos previos para realizar una tarea, mientras que el trabajo especializado requiere mayores habilidades y presumiblemente experiencia o capacitación); 4) la parte que determina la asignación del trabajo (selector). El selector podrá ser el cliente, trabajador o plataforma, y 5) el proceso de emparejamiento (oferta o una estructura de concurso, que es una convocatoria abierta más amplia).

5. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*, cit.

6. FUSTER MORELL, M. & ESPELT, R.: “A Framework to Assess the Sustainability of Platform Economy: The Case of Barcelona Ecosystem”, *Sustainability*, 11(22), 2019, 6450. DOI: 10.3390/su11226450,

Conviene a este respecto tener en cuenta también que, dependiendo de la configuración tecnológica de la plataforma y el modelo de negocio elegido, las empresas que sean sus titulares podrán optar a la calificación de “empresa emergente” y acogerse a los beneficios que a ello vincula la Ley 28/2022, de 21 de diciembre, de fomento del ecosistema de las empresas emergentes. E igualmente que, en el caso de ser desarrollada la figura, las empresas titulares de plataformas de cuidados podrían concurrir a las ventajas vinculadas al calificativo de “Sociedad de beneficio e interés común” nominada en la DA décima de la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas. Y en este caso el calificativo debería vincularse también al cumplimiento de los mismos requisitos en general que a las entidades de la economía social y en especial a la observancia de los estándares tecnológicos y funcionales, así como a las buenas prácticas, a riesgo de que esta figura, que a priori parece un *tertium genus*, irrumpa en las políticas públicas y en el mercado en relación de competencia desigual con las cooperativas y las sociedades laborales<sup>7</sup>.

### 3. Porqué es necesario fijar buenas prácticas y estándares tecnológicos y funcionales

En la elaboración de la presente propuesta se ha seguido la recomendación de la UNESCO según la cual la ética ha de ser la base dinámica para la evaluación y la orientación normativas de las tecnologías, tomando como referencia la dignidad humana, el bienestar y la prevención de daños, apoyándose en la ética de la ciencia

disponible en julio de 2023 en <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/22/6450>. En el trabajo los autores encontraron que hay una correlación entre la gobernanza, la tecnología y los modelos de datos, y se demostró que la gobernanza está correlacionada con el modelo económico.

7. No es este el lugar de entrar en el tema, de máximo interés y actualidad, de si las sociedades de capital que obtengan el calificativo de “Sociedades de beneficio e interés común” se integrarán o no en la economía social. A propósito de la inclusión o no de las sociedades de “beneficio e interés común” en el catálogo abierto de las entidades de la economía social (al amparo de lo dispuesto en el art. 5 Ley 5/2011, de 25 de marzo, de Economía Social) conviene recordar las palabras de ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía, comentando el entonces Proyecto de Ley de Economía social: “Cualquier entidad, con independencia de su forma jurídica, podría pertenecer a la economía social. Incluso los socios de las sociedades de capital podrían utilizar los estatutos para reconducir su concreta empresa hacia las exigencias de las de economía social...” (“Algunas consideraciones en torno a la Ley “Marco” de economía social”, *REVESCO* n° 102 - Segundo Cuatrimestre 2010 - ISSN: 1885-8031, pp. 7-23). Para una aproximación más concreta a la figura nominada en la DA décima de la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, vid AA.VV.: *The International Handbook of Social Enterprise Law. Benefit Corporations and Other Purpose-Driven Companies*, Peter, Henry, Vargas Vasserot, Carlos y Alcalde Silva, Jaime (Edits), Springer, Geneva, 2023, ISBN 978-3-031-14215-4 ISBN978-3-031-14216-1 (eBook), open access publication <https://doi.org/10.1007/978-3-031-14216-1>.

y la tecnología<sup>8</sup>. Con ello intentamos contribuir a la reflexión multidisciplinar sobre la Gobernanza ética de las plataformas digitales de los cuidados que ha de preceder al necesario dictado de las normas jurídicas que establezcan los principios y reglas de su funcionamiento.

Las organizaciones supranacionales, los Estados y las entidades representativas de los intereses de la economía social han coincidido en apostar por el desarrollo de políticas y actuaciones que promuevan la innovación y la introducción de las tecnologías en el sector de los cuidados, en el que advierten un gran potencial de mejora y grandes beneficios para la población en general. Los instrumentos normativos dictados por las autoridades europeas y nacionales invocan la necesidad de tales reglas y estándares, pero, de momento, en el caso de que los enuncien, no dictan un régimen claro, completo y contextualizado<sup>9</sup>. Sí, en cambio, ya se pueden poner en marcha buenas prácticas que, habida cuenta de que las vienen exigiendo las administraciones públicas para contratar servicios o conceder licencias, acaban teniendo una fuerza obligatoria similar a una norma (como demuestran las denominadas “normas de calidad”; en concreto, en el ámbito de las empresas de cuidados, la norma UNE 158301, a la que más adelante nos referimos).

Conviene recordar que, desde el punto de vista tecnológico, se diferencia entre buenas prácticas y estándares. “La diferencia principal tiene que ver con la madurez del conocimiento”. Los conocimientos técnicos que tienen las publicaciones o documentos de trabajo, en la medida en que su contenido va madurando con el tiempo y aplicación y va siendo validado, evolucionan y se perfeccionan con la experiencia que por el uso van incorporando. Así, pasa a ser práctica recomendada, que puede evolucionar a estándar y por último puede llegar a ser una norma jurídica con fuerza obligatoria<sup>10</sup>.

8. UNESCO: Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial, Adoptada el 23 de noviembre de 2021, p. 10, disponible en julio 2023 en [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa)

9. En 2021 la Comisión Europea propuso una Directiva (aun en estado de “propuesta”: PARLAMENTO EUROPEO Y CONSEJO EUROPEO, Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales (Texto pertinente a efectos del EEE) {SEC(2021) 581 final} - {SWD(2021) 395 final} - {SWD(2021) 396 final} - {SWD(2021) 397 final}), que busca abordar la fragmentación regulatoria en torno al trabajo en plataforma, mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de plataforma y establecer estándares comunes para la economía de plataforma en Europa. La propuesta tiene tres componentes principales: garantizar que la situación laboral de las personas que trabajan a través de plataformas se clasifique correctamente; aumentar la transparencia de los algoritmos; y establecer requisitos de informes para las plataformas laborales digitales. Más información, disponible en julio 2023, en [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_21\\_6605](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605)

10. MEDINA, R.: “¿Sabes cuál es la diferencia entre un código, un estándar una práctica recomendada y una publicación?”, *Nueve minutos de conocimiento*, 2020, disponible en julio 2023 en <https://esp.cbconnect.com/sabes-cual-es-la-diferencia-entre-un-codigo-un-estandar-una-practica-recomendada-y-una-publicacion>

En nuestra opinión, la tecnología no es un elemento neutro desde el punto de vista jurídico. No es algo meramente instrumental, sino que puede ser, como en el caso de las plataformas digitales, el lugar en el que se entablen relaciones jurídicas, modelando de algún modo el propio negocio. Por ello, es preciso proteger, pertrechar de las mejores condiciones a la plataforma para mejor tutelar los intereses en presencia. Porque la falta de requisitos tecnológicos al servicio de la seguridad y confianza redonda en desprotección de los intereses de los sujetos que allí entablan sus relaciones jurídicas.

Los recursos tecnológicos de las plataformas digitales de cuidados no deben generar mayores brechas digitales ni financieras a ninguno de sus dos lados: personas cuidadoras y personas receptoras de cuidados<sup>11</sup>. Es cierto que están presentes sujetos tecnológicamente vulnerables, pero estamos a tiempo de convertir la vulnerabilidad en fortaleza, el problema en oportunidad. Porque la realidad no va a dar marcha atrás; debe ser el legislador el que, advertido de esas vulnerabilidades y brechas, dicte las reglas y criterios que las neutralicen.

Con este trabajo intentamos contribuir, desde la perspectiva del Derecho, a la reflexión multidisciplinar sobre la Gobernanza ética de las plataformas digitales de los cuidados que ha de preceder al necesario dictado de las normas jurídicas que establezcan los principios y reglas de su funcionamiento. Porque la tecnología no siempre es un elemento neutro para las relaciones jurídicas en las que se inserta y tampoco lo es el efecto que produce la interacción de las personas con la tecnología<sup>12</sup>. Como veremos inmediatamente, los instrumentos normativos dictados por las autoridades europeas y nacionales invocan la necesidad de tales reglas y estándares, pero, de momento, no los regulan *stricto sensu* (estableciendo ámbitos, requisitos, límites, consecuencias de su inobservancia, etc.).

11. Como se ha observado en un reciente estudio de 2023 sobre plataformas de cuidados en América latina, para desarrollar el software “se hacen las siguientes recomendaciones para todas las partes interesadas en trabajar en este sector: 1) es imprescindible escuchar a las trabajadoras y conocer su experiencia y sus condiciones laborales en las plataformas digitales. 2) Fomentar la inclusión de las trabajadoras en el diseño de las prácticas laborales y de los marcos normativos que regulen dichas plataformas. 3) Crear una red de buenas prácticas entre las plataformas digitales 4) Entender mejor a los clientes que optan por esta modalidad de contratación, 5) buenas prácticas en la validación de los clientes; 6) esfuerzos conjuntos para educar a los clientes y que estos distinguan entre las tareas de cuidado y domésticas; 7) desarrollo de protocolos de protección de las trabajadoras ante la vulnerabilidad a la que están expuestas en el espacio privado (y aislado) de los hogares y los consecuentes riesgos de acoso o violencia por parte de los clientes. Facilitar el acceso de las trabajadoras a datos móviles, dispositivos con internet, cuentas bancarias y servicios financieros. Impulsar el desarrollo y la escalabilidad de las plataformas digitales con impacto social mediante un fondo de inversión. BLANCHARD, Olivia (2023): “Las plataformas digitales...”, cit.

12. Sobre esta última cuestión vid LIEDO, Belén & AUSIN DÍEZ, Txetxu: “Alcance y límites de la tecnología del cuidado: aprendizajes de una pandemia”, *Revista Española de Salud Pública*, 96, 2022.

Es preciso advertir que esta tarea de reflexión para la construcción de un ecosistema de plataformas de cuidados respetuosas con los Derechos y Libertades de los sujetos implicados es una labor que no deberá darse por cerrada, sino que, por el contrario, deberá permanecer abierta, en permanente construcción porque, entre otras razones, la tecnología que las instrumenta está en constante cambio.

#### 4. Digitalización de los cuidados en las recientes políticas

Las organizaciones supranacionales, los Estados y las entidades representativas de los intereses de la economía social han coincidido en apostar por el desarrollo de políticas y actuaciones que promuevan la innovación y la introducción de las tecnologías en el sector de los cuidados, en el que advierten un gran potencial de mejora y grandes beneficios para la población en general. A modo de recordatorio, realizaremos un breve repaso de tales referencias en los últimos instrumentos publicados, señalando especialmente el dictado de reglas y estándares, en su caso, contenidos en las mismas.

A) La *Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las Regiones*, que se integra en la *Estrategia europea de los cuidados*, publicada el 7 de septiembre de 2022<sup>13</sup>, se refiere en varias ocasiones a la prestación de servicios de cuidados a través de plataformas y lo hace en relación con la mejora de las condiciones y el régimen jurídico de la prestación de los servicios por los cuidadores. Señala aspectos como el diseño de sus competencias profesionales para mejorar sus condiciones de trabajo, la precariedad, la mejora de la transparencia en relación con los pagos de los trabajadores de la plataforma de cuidados, etc., pero no indica qué requisitos o qué condiciones concretas deberían cumplir las plataformas para dar curso a la mejora de esas condiciones. En el documento que acompaña como anexo a dicha Comunicación<sup>14</sup>, sí se indican los aspectos de los cuidados que la digitalización, en general (no estrictamente la prestación de servicios de cuidados a través de plataformas) puede contribuir a mejorar, aunque en su mayoría se refiere a cuidados a distancia y de

13. Los documentos que integran la Estrategia europea de los cuidados están disponibles, en julio de 2023, en <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=10382#navItem-relatedDocuments>

14. COMISIÓN EUROPEA: *Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, Resumen de las actividades de consulta que acompaña al documento Comunicación de la Comisión sobre la estrategia europea de cuidados*, disponible en julio 2023.

- carácter sanitario<sup>15</sup>. En él también se advierte de la necesidad de evitar que, con los desarrollos tecnológicos, se afecte de forma inequitativa a personas necesitadas de cuidados que, bien no tienen competencias digitales para acceder a ciertos recursos, bien carecen de la capacidad económica para obtenerlos. Igualmente, se advierte de que la confusión entre la atención sanitaria y social y los servicios más comerciales con un objetivo social conduce a una carga financiera y burocrática innecesaria para los proveedores de atención, lo que les impide desarrollar todo su potencial.
- B) La *propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*<sup>16</sup> expresamente indica que “(L)os organismos de la economía social, incluidas las cooperativas, las mutualidades, las asociaciones y fundaciones, y las empresas sociales, son socios importantes de las autoridades públicas en la prestación de cuidados de larga duración. La propuesta, por lo tanto, tiene conexiones con el Plan de Acción de Economía Social. Puede ayudar a impulsar la economía del cuidado y mejorar las condiciones de trabajo en el sector de los cuidados, ayudando así a abordar también los desafíos de los actores de la economía social”. También tiene objetivos coincidentes con el PERTE de Economía social y de los cuidados del Gobierno de España 2022, en cuyo apartado 1.2 se establece que, a través de él, se financiarán “...acciones que, mediante el uso de la tecnología y de plataformas digitales, posibiliten avanzar hacia formas de autocuidado de las personas en un contexto de atención domiciliaria integral y supervisada, así como la creación de plataformas cooperativas que profesionalicen el sector y mejoren el nivel de vida. Para cumplir con los objetivos de digitalización, las propuestas que se presenten, para ser apoyadas en el marco de este PERTE, deberán incorporar actuaciones encaminadas a la digitalización no solo del proceso productivo, sino también del negocio y de las relaciones entre empresas”<sup>17</sup>.

15. En el apartado 3.9, titulado *Potential of digitalisation and innovation for the care sector*, se indica que la digitalización ofrece oportunidades en varios aspectos de la prestación de cuidados a largo plazo, tanto para los cuidadores como para los receptores de los cuidados. Así, por ejemplo, se refieren cuestiones como la simplificación de procesos administrativos, la mejora de la comunicación entre prestadores del servicio y receptores de estos. Mejorará la accesibilidad, especialmente en las áreas rurales. O que permitirá mejorar las condiciones de trabajo de los cuidadores.

16. CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*, 7 septiembre 2022, p. 6.  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=COM:2022:441:FIN>

17. *PERTE de Economía social y de los cuidados del Gobierno de España*, aprobado por Consejo de ministros en septiembre 2022, p. 49. La Memoria del PERTE y las convocatorias de subvenciones están disponibles, a

En general, ni en los documentos europeos ni en los españoles en los que se desarrollan las estrategias de cuidados hemos encontrado menciones concretas sobre los presupuestos éticos, ni los requisitos funcionales y tecnológicos que deberían reunir las plataformas digitales de cuidados para una mejor prestación de los servicios. Sí que en la recomendación 6ª de la antes referida *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de calidad* se dice que los Estados deberán asegurar el establecimiento de criterios y estándares de alta calidad (indicados en el anexo del documento) para todos los entornos de cuidados a largo plazo. Los mecanismos de garantía de la calidad deben a) velar por el cumplimiento de los criterios y normas de calidad en todos los entornos y proveedores de cuidados de larga duración, en colaboración con los proveedores de cuidados de larga duración y las personas que reciben cuidados de larga duración; b) ofrecer incentivos para ir más allá de las normas mínimas de calidad y mejorar continuamente la calidad; c) garantizar recursos suficientes a la calidad a nivel nacional, regional y local, e incentivar a los proveedores de cuidados de larga duración a disponer de presupuestos para la gestión de la calidad; d) garantizar, cuando proceda, que los requisitos relativos a la calidad de los cuidados de larga duración se integran en la contratación pública y e) promover la vida independiente y la inclusión en la comunidad en todos los entornos de atención a largo plazo<sup>18</sup>. En el anexo de este documento sí se establecen principios para la prestación de los servicios de cuidados. A nuestros efectos, aunque todos ellos son igualmente importantes, señalaremos el que hace referencia a la transparencia. Así, por vía de este principio, se impone que la información y el asesoramiento sobre las opciones y los proveedores de cuidados de larga duración disponibles, las normas de calidad y los mecanismos de garantía de calidad se proporcionarán en su totalidad, de manera accesible y comprensible, a las personas que necesitan cuidados de larga duración, sus familias o cuidadores.

- C) Aunque no se refiere estrictamente a los trabajos en el ámbito de los cuidados, sí que lo comprenden las reglas de la *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas*. En su texto se introducen principios que atienden a las condiciones de los trabajadores de la plataforma, al establecer que se garantizarán la equidad, la

enero 2023, en <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/pertes/perte-de-economia-social-y-de-los-cuidados>

18. CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*, cit. p. 20.

transparencia y la rendición de cuentas en la gestión algorítmica en el contexto del trabajo en plataformas<sup>19</sup>.

- D) Finalmente baste una mera referencia a la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación en cuyo art. 17, “*Derecho a la igualdad de trato y no discriminación en la oferta al público de bienes y servicios*”, apartado 3 se establece que “(L)os sitios web y las aplicaciones informáticas tendrán a cumplir los requisitos de accesibilidad para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores”; lo que, aunque de forma poco concreta y sin fuerza coercitiva, no deja de ser el establecimiento de un requisito tecnológico.

## 5. Brevísima referencia a la norma UNE 158301

Las denominadas normas UNE son un conjunto de reglas experimentales e informes (estándares) creados en los Comités Técnicos de Normalización (CTN) de la Asociación Española de Normalización (UNE). Consisten en especificaciones técnicas de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria. Son establecidas con participación de todas las partes interesadas y aprobadas por AENOR, organismo reconocido a nivel nacional e internacional por su actividad normativa<sup>20</sup>. Las normas UNE pueden ser de elaboración nacional o bien el resultado de adoptar documentos europeos o internacionales como es el caso de la Norma ISO 9001 (que versa sobre la calidad en la administración de empresas). Son textos de carácter técnico que tratan de aunar desarrollo tecnológico y experiencia para fomentar la calidad y seguridad del sector al que se refieren<sup>21</sup>.

19. PARLAMENTO EUROPEO Y CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales*, cit., p. 3.

20. Se diferencian, aunque cumplen una función similar, de las Normas ISO que se originaron por la *International Organization for Standardization*. Es una federación no gubernamental e independiente de entidades a nivel mundial cuyo objetivo es fijar las especificaciones que deben presentar los productos, servicios y sistemas para garantizar su calidad, seguridad y eficiencia, tratando de contribuir al desarrollo mundial y a hacer más fácil, por la comparabilidad, el intercambio de bienes y servicios entre países. Más información en GRUPO ESGINNOVA, ISO, “Organización Internacional de Normalización: Historia, Funciones y Estructura”, disponible, en julio 2023, en <https://www.isotools.us/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura>; y en LOYAL SOLUTIONS (2020): “Características de las normas ISO: qué son y para qué sirven”, disponible, en julio 2023, en [https://loyal-solutions.com/es/news/news\\_normas\\_iso/](https://loyal-solutions.com/es/news/news_normas_iso/)

21. Más información en GRUPO ACMS CONSULTORES: “Norma UNE EM: Cuál es su significado”, disponible, en julio 2023, en <https://www.grupoacms.com/consultora/que-significa-une-en-iso-9001>, y en AENOR, disponible en julio 2023 en [www.aenor.com](http://www.aenor.com)

Aunque se denominan “norma” carecen de tal naturaleza desde el punto de vista jurídico por la fuente de la que emanan (eventualmente podrían adquirir el rango de costumbre o uso del comercio, tema que excede con creces del propósito de este trabajo). Por tanto, en principio, no son de observancia obligatoria, pero adquieren cierto valor obligatorio cuando, como ocurre con la que comentamos, es exigido su cumplimiento por las administraciones públicas para la concesión de contratos públicos o incentivos de variada naturaleza (ayudas, subvenciones, etc.).

Como indica la *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*: “Las normas de calidad de los cuidados de larga duración y sus mecanismos de garantía son a menudo deficientes. Muchos Estados miembros han contado tradicionalmente con un sólido conjunto de disposiciones reglamentarias y normas aplicables a la atención residencial. En cambio, en lo que respecta a la atención domiciliaria y los cuidados basados en la comunidad, estas normas suelen estar menos desarrolladas. Incluso cuando existen, las normas de calidad suelen limitarse a los requisitos básicos de nutrición e higiene. No tienen en cuenta el bienestar ni la calidad de vida de las personas que reciben cuidados. Además, el cumplimiento por parte de todos los proveedores de cuidados de larga duración, tanto públicos como privados, es desigual y muchos Estados miembros carecen de mecanismos adecuados de garantía de la calidad”<sup>22</sup>.

En el caso de España, la última versión de la norma UNE 158301, que trata sobre *Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Requisitos*, es del año 2015. Es la aplicada en la actualidad en nuestro país y no contiene ninguna referencia a la prestación u oferta de servicios de cuidados mediando una plataforma digital, a pesar del estado actual, no sólo de la técnica sino de la realidad del “mercado” de los cuidados, ya avanzado e *in crescendo* a través de oferta por plataformas digitales. Tampoco, por cierto, la referida norma UNE está actualizada tras la modificación que se introdujo en el Código civil por la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica<sup>23</sup>. Necesita, por tanto, una urgente revisión y actualización para adaptarse a las reglas vigentes sobre capacidad jurídica y apoyos a las personas con capacidad cognitiva no plena, así como para servir también como “norma” de calidad para las plataformas digitales de cuidados, cuyos “actos digitales” no están sujetos a criterios de calidad que atiendan

22. CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*, cit., p. 3.

23. Como pone de manifiesto LECIÑENA IBARRA, A: “La necesaria actualización de la norma UNE 158301 a propósito de las plataformas digitales de cuidados”, en prensa.

las singularidades y eventuales debilidades de los sujetos a ambos lados de la plataforma: personas destinatarias de los cuidados y prestadoras directas de los cuidados.

## 6. Repaso de los principales estándares o buenas prácticas

En cambio, en el considerado como documento fundacional del movimiento denominado “cooperativismo de plataforma” o *platform coop*<sup>24</sup>, se contienen, al menos enunciados, algunos de estos requerimientos éticos, tecnológicos y/o funcionales dictados como elementos diferenciales de la realización de actividades por cooperativas de plataforma como forma de actividad diferenciada de las plataformas denominadas extractivas<sup>25</sup>. A estas alturas casi no es necesario recordar que el término “cooperativismo de plataforma” fue por primera vez usado por el profesor TREBOR SCHOLZ en un trabajo en el que criticaba las plataformas de economía extractivista y postuló la creación de plataformas alternativas, titularidad de cooperativas controladas democráticamente, para que los trabajadores pudiesen intercambiar su trabajo sin la manipulación de un intermediario<sup>26</sup>.

24. El cooperativismo de plataforma promueve las plataformas digitales basadas en los siete principios cooperativos que aseguran su gestión democrática y fue preconizado en el que podríamos denominar “trabajo fundacional” por SCHOLZ, Trebor: «Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy», 2014, publicado en español con el título “Cooperativismo de plataforma. Desafiando la economía colaborativa corporativa”, publicado por Dimmons, Investigación acción en producción procomún. Internet Interdisciplinary Institute (IN3) - Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Editora: Mayo Fuster Morell, Traducción al castellano: Victor Guillamon. 2016, disponible, en julio 2023 en [http://dimmons.net/wp-content/uploads/2016/05/maq\\_Trebor-Scholz\\_COOP\\_PreF.pdf](http://dimmons.net/wp-content/uploads/2016/05/maq_Trebor-Scholz_COOP_PreF.pdf). Dentro de las cooperativas de plataforma se incluyen organizaciones que tienen como prioridad asegurar las condiciones laborales de sus trabajadores y la promoción de un impacto social positivo. El movimiento sigue su impulso y sus avances se pueden apreciar a través de la web <https://platform.coop>. Posteriormente, el concepto se ha ido popularizando a través de publicaciones, de la organización de una conferencia anual que, a partir de 2015, adoptó el término “platform cooperativism”, y de la fundación de un consorcio de actores afines en 2016.

25. Para una aproximación a las cooperativas de plataforma en Derecho español, HERNÁNDEZ CARRIÓN, José Rodolfo: “Deconstruyendo la “peer-to-peer sharing economy: El desafío de la “economía colaborativa” a las cooperativas de plataforma en la era del pos-trabajo del siglo XXI”, *CIRIEC - España. Revista de economía Pública, Social y Cooperativa*, ISSN 0213-8093, Nº. 105, 2022 (Ejemplar dedicado a: Economía social, tercer sector de acción social y sindicalismo), pp. 177-204; PASTOR SEMPERE, M<sup>a</sup> del Carmen: “Digitalización y cooperativas de plataforma”, *Noticias de la Economía Pública Social y Cooperativa. Noticias CIDEA*, ISSN 1131-6454, Nº. 68, 2021 (Ejemplar dedicado a: Digitalización y cooperativas de plataforma), pp. 30-52; VILLALBA SÁNCHEZ, Alicia: “Las cooperativas de trabajo asociado en la economía de plataformas”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº 38, 2021, pp. 93-125. DOI: 10.7203/CIRIEC-JUR.38.20794.

26. SCHOLZ, Trebor: “Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy”, cit.

Según el autor, son diez las características principales que definen una plataforma cooperativa<sup>27</sup>, que él denomina Principios: 1) la propiedad colectiva, 2) el pago digno y la seguridad de ingresos de sus trabajadores, 3) la transparencia y la portabilidad de los datos creados, 4) la apreciación y el reconocimiento del valor generado en la actividad de la plataforma, 5) la toma colectiva de decisiones, 6) un marco legal protector, 7) la protección transferible de los trabajadores y la cobertura de beneficios sociales, 8) la protección contra conductas arbitrarias en el sistema de calificación, 9) el rechazo de la supervisión excesiva en el lugar de trabajo y 10) el derecho de los trabajadores a desconectarse<sup>28</sup>.

Teniendo en consideración los antes expuestos, vamos a hacer una primera propuesta y análisis de los estándares que consideramos principales por ser los más necesarios para una gobernanza ética de las plataformas digitales de cuidados. Aunque extensibles a todas las plataformas digitales de cuidados, algunos de estos principios son más propios de entidades de la economía social, al ser aquellos por los que éstas se gobiernan (cfr. art. 4 Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social)<sup>29</sup>.

27. Ejemplos de plataformas cooperativas de distintos sectores de actividad en <https://platform.coop/> y en <https://iioo.coop/2020/02/15-ideas-for-cooperative-platforms/>, ambas disponibles en julio 2023.

28. SCHOLZ, Trebor: “Cooperativismo de plataforma...”, cit. pp. 19 y ss. Como indican FUSTER, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU, Melissa: “Cooperativismo de plataforma: Análisis de las cualidades democráticas del cooperativismo como alternativa económica en entornos digitales”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 102, 2021, pp. 5-31. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.102.18429, “el cooperativismo de plataforma se caracteriza por favorecer relaciones horizontales, por desarrollar una infraestructura comunitaria que respeta la privacidad y facilita la participación de los usuarios en la gobernanza de los datos y, finalmente, por atender algunas de las externalidades negativas causadas por la plataforma. Al mismo tiempo, se muestran varios retos como la apertura de datos, la escala de impacto, la capacidad de réplica del proyecto, la sostenibilidad económica, la inclusión e igualdad de género y la cooperación entre agentes”.

29. No podemos, por la extensión de este trabajo, tratar, además de lo que es el objeto de nuestro trabajo, todas las normas de obligado cumplimiento por parte de las plataformas digitales de cuidados: normas sobre protección de datos, obligaciones laborales y demás reglas de obligado cumplimiento. Este no es un trabajo en el que se resume el estatuto jurídico de las plataformas digitales de cuidados. Sin perjuicio de puntuales referencias al hilo de nuestro análisis, cada uno de los aspectos concernidos en relación con las plataformas digitales de cuidados están siendo objeto de estudio por los expertos en cada materia (entre ellos los vinculados al proyecto de investigación que da lugar a este trabajo). Las plataformas digitales de cuidados no tienen, aún, ninguna norma específica que las discipline. Deben cumplir las reglas, escasas, dictadas para el desarrollo de trabajo en plataformas digitales e inteligencia artificial, y la extensa normativa sobre protección de datos; además de todas las reglas que le son exigibles a los empresarios mercantiles. Para una primera aproximación al cumplimiento normativo referido, vid, en este mismo número de la revista, ANDREU MARTÍ, M<sup>a</sup> del Mar: “El compliance como instrumento de la responsabilidad social corporativa en las plataformas digitales de cuidados”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, n<sup>o</sup> 43, 2023.

## 6.1. Indicación clara del modelo de negocio que subyace

La obligación de informar al usuario de los servicios de cuidados sobre la posición jurídica que va a adoptar en caso de contratar la prestación está incluida en la antes citada *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de calidad*, y contenida en la norma UNE 158301, aunque no referida en concreto a las plataformas de cuidados sino a todo medio de oferta y contratación del servicio. El estándar que aquí proponemos es formal y se refiere, no a información que haya que facilitar al usuario, sino a la constancia de este dato en la web que da visibilidad a la plataforma de forma clara y comprensible por el usuario medio de dicha plataforma. Lo que aquí se propone es la incorporación de un requisito de publicidad sobre la forma jurídica de la entidad dedicada a la explotación de la actividad que se materializaría insertado esta información en la web, de modo que se pueda conocer por los usuarios de forma clara antes de entrar en contacto con la entidad oferente cuál es la naturaleza jurídica de la relación de la empresa titular de la web con la persona que va a prestar los servicios; así como la naturaleza de la relación entre el titular de la plataforma y el usuario, en caso de contratar los servicios de cuidados.

Porque este dato puede ser fundamental a la hora de elegir a través de qué plataforma contratar los cuidados, ya que una vez iniciados los contactos no es tan fácil ni tan cómodo para los usuarios la “ruptura de relaciones precontractuales o, incluso, contractuales”; sin olvidar las molestias vinculadas a la utilización de datos facilitados a la plataforma con la que no se hubiera querido contactar de haber conocido previamente aquellas obligaciones.

Para brindar mejor protección de las debilidades que presentan los sujetos a los dos lados de la plataforma (usuarios de cuidados y trabajadores prestadores del servicio), es muy importante que se indique en la interfaz web, en un lenguaje comprensible por el usuario medio<sup>30</sup>, cuál es el modelo de negocio que les subyace: mero intermediario, agencia de colocación, o prestador del servicio de cuidados; y también de la forma jurídica de la entidad titular de la plataforma, por ejemplo sociedad laboral o cooperativa de ayuda a domicilio o cualquiera otra. Esta información, que es tan elemental a los ojos de un jurista, no está claro en muchas ocasiones ni siquiera para un observador experto.

30. Para la concreción de qué forma y contenido debe tener la información y, por tanto, la diligencia exigible al titular de la plataforma, ha de ser considerado el “comportamiento económico de usuario medio” en la contratación a través de la plataforma de cuidados”. Para su caracterización valen, a falta de norma especial, los criterios delimitadores contenidos en el art. 4 Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Este estándar de, digamos, transparencia deberá completarse con la información a los usuarios (personas normalmente en situación de vulnerabilidad y a sus familias) sobre cuestiones de alto impacto jurídico, como puede ser la posición jurídica que, de contratar los servicios de cuidados, asumirán. Es decir, como parte de la relación contractual el usuario deberá saber si serán un mero receptor de arrendamiento de servicios o, en el otro extremo, si adoptarán la posición jurídica de empleador, debiendo cumplir las obligaciones impuestas por las normas laborales y de Seguridad social. La posición jurídica adoptada por el usuario al contratar los servicios afecta, entre otras cosas, a la posibilidad de percibir ayudas a la dependencia.

También, o, sobre todo, afecta a la responsabilidad civil que, por los contenidos alojados y por la actuación de los cuidadores, asume la plataforma. Porque las plataformas meramente intermediarias no son responsables de los contenidos ni actuación de aquellos a los que ofrecen la intermediación digital, a tenor de lo establecido en los arts. 13 y ss. de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico<sup>31</sup>. Pero este no será el caso de gran número de plataformas digitales de cuidados que ya hoy operan en el mercado. Uno de los grandes temas en este ámbito es, precisamente, determinar la posición de la plataforma de trabajo a estos efectos, cuestión que está siendo abordada con precisión y profusión en el ámbito del derecho laboral a cuyos trabajos nos remitimos<sup>32</sup>.

Obviamente, no es la cooperativa o la sociedad laboral titular de la plataforma un mero intermediario, pues todo, configuración, información y servicio prestado, se hace en nombre y por cuenta de la entidad titular<sup>33</sup>. La posición jurídica que tienen

31. Sobre la responsabilidad del mero intermediario frente al proveedor de servicios, tan extensamente tratado desde la promulgación de la Ley y con ocasión de la *Digital Market Act*, vid, respecto de las plataformas colaborativas en general, RODRÍGUEZ GARCÍA, N.: “La responsabilidad de las plataformas de economía colaborativa a la luz de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información”, *Anales de la Facultad de Derecho*, ISSN 0075-773X, N° 38, 2021, pp. 131-152 y bibliografía allí citada, disponible, en julio 2023, en [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25824/AFD\\_38\\_%282021%29\\_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25824/AFD_38_%282021%29_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

32. Vid últimamente, AA.VV.: *Los nuevos escenarios laborales de la innovación tecnológica*. (Coord. Moreno Gené, Josep & Romero Burillo, Ana María), Tirant lo Blanch, Valencia, 2023, ISBN 9788411693240; y FERRANDO GARCÍA, Francisca: “El recurso a las cooperativas de trabajo asociado como mecanismo de subcontratación en la economía de plataformas”. En: *Digitalización de la actividad societaria de Cooperativas y Sociedades Laborales* (Dir. Alfonso Sánchez, Rosalía & Andreu Martí, María del Mar), Aranzadi Thomson Reuters, Navarra, 2021, ISBN 978-84-1391-335-3, pp. 487-508.

33. Para una delimitación precisa de la naturaleza del vínculo establecido entre los usuarios y las cooperativas o sociedades laborales, vid, por todos, ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa y Derecho antitrust”, *Revista Ceflegal*, núm. 214 (noviembre 2018), pp. 35-66. Ed. Centro de Estudios Financieros, ISBN: 1699-129X- ISSN-e: 2531-2146; ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Aproximación jurídica a la economía colaborativa: diferentes realidades”, *Cuadernos de Derecho y Comercio*, n° 66, 2016, pp. 13-73. Ed. Consejo

sus clientes es la de acreedores de las prestaciones contratadas y obligados al pago del precio en una relación cuya naturaleza será de arrendamiento de servicios. Esta es una de las razones por las que la contratación de servicios a través de plataformas digitales titularidad de entidades de la economía social ofrece todas las ventajas vinculadas a la seguridad y certeza de la identidad de los obligados-responsables que debe presidir la contratación de esta clase de servicios.

Por la singularidad de estas plataformas, convendría que se dictara una norma específica que unifique el régimen aplicable para evitar una excesiva dependencia de la jurisprudencia, que, en la resolución de estos conflictos, interpreta lo que la Ley de servicios de la sociedad de la información establece (con la habitualidad de criterios dispares en la instancia de las Audiencias provinciales).

A este respecto hay que recordar que, como se ha propuesto, “(L)a interfaz de estas plataformas podría instruir a los usuarios acerca de las normas laborales justas de la cooperativa<sup>34</sup> y contrastar esto con la carencia de protecciones sociales en la economía colaborativa. En otras palabras, este tipo de plataformas podría visualizar la injusticia de la economía bajo demanda establecida”<sup>35</sup>.

## 6.2. Software libre y código abierto

Que las plataformas digitales de cuidados, al menos las de titularidad de empresas de economía social, se sustenten en software libre y códigos abiertos es, desde luego, una propuesta no exenta de riesgos pero que comporta grandes ventajas para acceder a un mercado ya colonizado por las entidades mercantiles de capital.

El *Monitor 2022 de la Alianza Cooperativa Internacional* indicó que “(A)l mismo tiempo que se generan los procesos de digitalización de las organizaciones cooperativas, debemos ser especialmente cuidadosos con las herramientas que elegimos utilizar. Los medios digitales que facilitan el flujo de información no están desconectados de la lógica empresarial presente en la sociedad, y en este sentido se plantea la cues-

General de los Colegios Oficiales de Corredores de Comercio, ISSN: 1575-4812 y ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 88, 2016, pp. 231-258, ISSN: 0213-8093.

34. O la sociedad laboral, añadimos. El profesor SCHOLZ no menciona a las sociedades laborales porque esta figura, como es sabido, es exclusiva del Ordenamiento jurídico español, pero la afirmación del autor les es plenamente extensible.

35. SCHOLZ, Trebor: “Cooperativismo de plataforma”, cit., p. 24

tión de cómo fomentar el uso y desarrollo de una tecnología que contenga valores cooperativos desde su origen”<sup>36</sup>.

Como se ha indicado en relación con el cooperativismo de plataformas (y, en nuestra opinión, afirmación extensible a todas las entidades de la economía social) es una forma de realizar actividades económicas favoreciendo las relaciones horizontales y fomentando las infraestructuras comunitarias respetando la privacidad y facilitando la participación de los usuarios en la gobernanza de los datos. “Al mismo tiempo, se muestran varios retos como la apertura de datos, la escala de impacto, la capacidad de réplica del proyecto, la sostenibilidad económica, la inclusión e igualdad de género y la cooperación entre agentes” “Este nuevo tipo de relación entre los principios del cooperativismo y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en el caso de adoptar el software libre de código abierto (FLOSS) y las licencias abiertas, lleva al cooperativismo de plataforma a un modelo cooperativo abierto” en el que, además se propicia la mejora de las condiciones laborales<sup>37</sup>.

El software libre ha de ser, pues, el fundamento tecnológico de la plataforma de la economía social. Software inclusivo para compartirlo y desarrollarlo de forma colaborativa, entre las empresas e, incluso, entre ellas y los usuarios. “Este modelo de desarrollo no genera costes en licencias, ahorra recursos al poder reutilizar bases de código para nuevos desarrollos (no reinventar la rueda cada vez) y fomenta el desarrollo económico y del conocimiento local al permitir a los equipos de desarrollo reutilizar, modificar o ampliar estas herramientas”<sup>38</sup>.

En su momento ya se propuso por algún autor el recurso a licencias de reciprocidad basada en bienes comunes que puede, por ejemplo, permitir que las cooperativas compartan fragmentos de código como bienes comunes. El código podría ser usado libremente por las cooperativas, mientras que otros tendrían que pagar por él<sup>39</sup>.

36. ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (2022): *Monitor*, cit. p. 9. El texto de los monitores realizados por la Alianza Cooperativa Internacional, de los que el que comentamos de 2022 es el décimo (lanzado el 1 de diciembre de 2022), están disponibles a julio 2023 en <https://www.monitor.coop/>. La traducción de los textos indicados es nuestra.

37. FUSTER, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU, Melissa: “Cooperativismo de plataforma...”, cit. pp. 11-12.

38. ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL: *Monitor*, cit. p. 61.

39. SCHOLZ, Trebor: “Cooperativismo” cit. p. 22. Se pueden ver ya ejemplos en <https://dcentproject.eu/>, que trabaja en tecnologías para la democracia del siglo XXI, un proyecto a nivel europeo que desarrolla la próxima generación de herramientas de código abierto, distribuidas y conscientes de la privacidad para la democracia directa y el empoderamiento económico. O, también, <https://www.loomio.com/> que trabaja en herramientas de trabajo colaborativo basado en códigos abiertos.

Desde el punto de vista jurídico el software libre y el código abierto plantean problemas a los que es posible adelantarse y proponer recursos que puedan evitarlos o, en su caso, resolverlos<sup>40</sup>.

Uno de dichos problemas surge si los sujetos que van a compartir recursos libres no se comprometen a no intercalar software propietario. Y es que en el caso de que uno de los usuarios-cedentes del software intercalara en una capa de desarrollo software propietario se perdería la posibilidad de transmisión sin pago de licencias y, con ello, el fundamento que justifica compartir este recurso. Para evitarlo, en los acuerdos de cesión se hace preciso incorporar alguna cláusula relativa a este deber de no insertar software que genere derechos de licencia y pactar la responsabilidad derivada del incumplimiento.

Por otra parte, el uso de software libre maximiza la posibilidad de replicar con mucho detalle el modelo de negocio. Y, como la imitación es un acto libre en nuestro sistema jurídico, los límites, en ausencia de normas especiales, han de ser buscados en el derecho de la competencia desleal y en los acuerdos de cesión o utilización conjunta del software.

### 6.3. Transparencia del algoritmo o algoritmos

La *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales*, se ocupa, básicamente, de la gestión del algoritmo en relación con los derechos de los trabajadores que están a un lado de la plataforma, pero no de los usuarios (al otro lado de la plataforma) del servicio prestado por estos que, en las plataformas de cuidados son también titulares de datos de alta protección -condiciones de salud, o datos de menores, etc-.

40. Desde una perspectiva funcional, las ventajas y los problemas del software libre en CARLES, J.: *Desafíos y problemas del software libre en la actualidad*, 2018, disponible en junio 2023 en <https://geekland.eu/problemas-del-software-libre/#:~:text=Normalmente%20los%20proyectos%20de%20software%20libre%20presentan%20los,%20participar%20en%20un%20proyecto%20de%20software%20libre>. En el contexto de las entidades de la economía social hay que valorar, para su conformidad a los principios que las ordenan, la conveniencia de que parte de los ingresos de los proveedores de código abierto puedan proceder “de servicios asociados como la formación, el soporte o las funciones premium (por ejemplo, alojamiento, plugins premium). Mozilla Firefox es un navegador web gratuito y de código abierto cuyos ingresos proceden de asociaciones con proveedores de búsquedas; por ejemplo, Google paga a Firefox para que sea el navegador predeterminado allí. Las distribuciones de Linux como Red Hat y Ubuntu se ofrecen gratuitamente, y los ingresos proceden del soporte, la formación y los servicios empresariales” (TALÍN, Benjamín: “11 Modelos de negocio que debe conocer, incluyendo ejemplos”, *More Than Digital*, 2023, disponible, en julio 2023 en [https://morethandigital.info/es/11-modelos-de-negocio-digital-que-debe-conocer-incluyendo-ejemplos/#10\\_Modelo\\_de\\_codigo\\_abierto](https://morethandigital.info/es/11-modelos-de-negocio-digital-que-debe-conocer-incluyendo-ejemplos/#10_Modelo_de_codigo_abierto)).

A) Según se indica en el texto proyectado, “las plataformas digitales utilizan esos sistemas para asignar tareas, controlar, evaluar y tomar decisiones sobre las personas que trabajan a través de ellas... Genera eficiencias en la adaptación entre la oferta y la demanda, pero también tiene un impacto significativo sobre las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales”. Además, la gestión algorítmica puede no ser transparente respecto del control que ejerza la plataforma digital con respecto a las personas que realizan el trabajo, lo que incrementa las posibilidades de que se produzcan sesgos de género o de otro tipo, con la consiguiente desigualdad que ello genera. Por todo ello, es muy importante conocer los criterios que usa el algoritmo para la toma de decisiones (tales como el acceso a futuras oportunidades de tareas o a primas, la imposición de sanciones o la posible suspensión o restricción de cuentas), habida cuenta del impacto que tienen en las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de plataformas digitales. Y se ha de garantizar la supervisión humana y dar la información necesaria para ejercer el derecho a impugnar las decisiones automatizadas (tanto a los trabajadores por cuenta ajena como a los verdaderos autónomos)<sup>41</sup>.

Sin embargo, en la actualidad no hay suficiente transparencia en relación con estos sistemas automatizados de supervisión y toma de decisiones, y las personas carecen de un régimen jurídico claro y completo que les permita protegerse y, en su caso, litigar ante las decisiones adoptadas por dichos sistemas. “La gestión algorítmica es un fenómeno de la economía de las plataformas relativamente nuevo y en gran medida no regulado, aparte de las normas de protección de datos de la UE, que plantea retos tanto a los trabajadores por cuenta ajena como a los autónomos que trabajan a través de plataformas digitales”<sup>42</sup>.

B) La referida propuesta de Directiva tiene un segundo objetivo específico: garantizar la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión algorítmica mediante la introducción de nuevos derechos materiales para las personas que realizan trabajo en plataformas. Entre ellos se incluye el derecho a la transparencia en relación con el uso y el funcionamiento de los sistemas automatizados de supervisión y toma de decisiones, que especifica y complementa los derechos existentes en relación con la protección de los datos personales. La Directiva propuesta también tiene por objeto garantizar la supervisión humana del impacto de estos sistemas automatizados sobre las condiciones de trabajo, como lo hace

41. PARLAMENTO EUROPEO Y CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales*, cit., p. 2

42. PARLAMENTO Y CONSEJO EUROPEOS: *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales*, cit., p. 3.

la propuesta de Reglamento Europeo sobre sistemas de Inteligencia artificial en relación con los de alto riesgo. También se proponen medidas para aumentar la transparencia y la trazabilidad del trabajo en plataformas con miras a apoyar a las autoridades competentes para hacer cumplir los derechos y las obligaciones existentes en relación con las condiciones laborales y la protección social.

En España, la conocida como “Ley Ryder” (Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales) en su artículo único dedicado a la modificación del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, es su apartado uno introdujo una nueva letra d) en el artículo 64.4, que hace referencia al derecho de información al Comité de empresa sobre el algoritmo usado por la empresa, con la siguiente redacción: *“d) Ser informado por la empresa de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones que pueden incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles”*.

Esta reforma introdujo en nuestro Ordenamiento el derecho de los trabajadores a ser informados a través del comité de empresa de esos algoritmos o sistemas de inteligencia artificial, pero, salvo su inclusión en Convenios colectivos, aún no hay regla que establezca el derecho a participar, al menos siendo oídos, en la elaboración de los criterios usados por el algoritmo. Este es un elemento que, a nuestro juicio, diferencia ya a las plataformas “extractivas” de las de titularidad de empresas de economía social, porque en éstas los principios de gobierno democrático y primacía del interés de las personas hacen más pensable que el algoritmo sea conformado con participación de los socios trabajadores, los trabajadores no socios e, incluso, los usuarios de la plataforma de cuidados.

Respecto del algoritmo usado en plataformas digitales de cuidados es preciso también indicar que, según la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (conocida como Ley de Inteligencia Artificial), puede ser considerado de alto riesgo. Y es que ha de considerarse como de alto riesgo a los algoritmos que se identifican en su Anexo III de la Propuesta de Reglamento, que incluye sistemas de toma de decisiones individuales automatizadas en diferentes ámbitos: el educativo, la selección de personal, de acceso a servicios públicos y privados, entre otros (en línea con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento General de Protección de Datos, sistemas que tengan efectos jurídicos en el individuo o le afecten significativamente).

Ello comporta el sometimiento a reglas y procedimientos especialmente garantistas, desde el momento inicial de la configuración del algoritmo, su “entrenamiento”, uso, mantenimiento, introducción en el mercado, eventual retirada, etc<sup>43</sup>. Los estándares que tendrá que cumplir el algoritmo, si bien alguno aún está en normas proyectadas, son una de las fuentes de preocupación de los legisladores europeos y nacionales.

En este trabajo creemos conveniente llamar la atención sobre el hecho de que, en la organización de la economía social titular de la plataforma de cuidados, como un elemento más de su gestión democrática, se pueden vincular a la creación, gestión y mantenimiento del algoritmo más derechos y garantías que los exigidos legalmente. Como ya se ha hecho, por ejemplo, para incorporar al algoritmo criterios para evitar que unos trabajadores sean más buscados que otros<sup>44</sup> y se generen brechas grandes en sus retribuciones. Ya hay alguna experiencia práctica al respecto: *Les Coursiers Stéphanois* es una cooperativa de ciclo logística que opera a través de una plataforma y garantiza que la remuneración y las condiciones de trabajo se decidan democráticamente entre los miembros de la cooperativa/mensajeros<sup>45</sup>.

Finalmente, en relación con el algoritmo y las bases de datos de empresas de cuidados hay que resaltar que eventualmente se pueden incrementar los costes de gestión ya que las empresas pueden tener que cumplir, no sólo con las normas de protección de datos de alta protección (como son los de salud<sup>46</sup>) sino también con el

43. PARLAMENTO Y CONSEJO EUROPEOS (2021): *Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial* (Ley de inteligencia artificial) y se modifican determinados actos legislativos de la Unión, de 21 de abril de 2021.

44. Según EUROFOUND, “La literatura sugiere que el trabajo en plataformas no suele constituir la principal fuente de ingresos para los trabajadores de plataformas en Europa. Los ingresos de la mayoría de los tipos de trabajo en plataformas son variables y, para la mayoría de los trabajadores, son insuficientes para ganarse la vida. Para la mayoría de los trabajadores, es una fuente adicional de ingresos. Sin embargo, la evidencia sugiere que una pequeña parte de los trabajadores depende principal o totalmente del dinero ganado a través del trabajo en plataformas”.

45. EUROFOUND: *Les Coursiers Stéphanois* (Initiative), Record number 2239, Platform Economy Database, Dublin, <https://apps.eurofound.europa.eu/platformeconomydb/les-coursiers-stphanois-106204>

46. Cfr. art. 9 y concordantes (tratamiento de datos de salud) y 88 y concordantes (tratamiento de datos de trabajadores) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Vid también LATORRE LUNA, Leticia: *El futuro del big data en el ámbito sanitario. Las claves jurídicas del tratamiento de los datos de salud*, Tesis doctoral dirigida por María Magnolia Pardo López y Julián Valero Torrijos, Universidad de Murcia, 2021, disponible, en julio 2023 en: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/113326>

Esquema Nacional de Seguridad (ENS)<sup>47</sup>, lo que generará altos costes de mantenimiento y gestión de estas empresas que trabajan con un software que gestiona bases de datos de alta seguridad. Es imprescindible, por una razón más, el apoyo público a las entidades de la economía social que se dediquen al sector de cuidados a través de adecuadas políticas de fomento. Baste indicar que tendrán que cumplir con el ENS las empresas del sector privado que presten servicios a entidades públicas, según el tipo de servicio e información que traten. Habitualmente son empresas tecnológicas y de servicios<sup>48</sup>. Lo que, sin duda, encarecerá extraordinariamente el mantenimiento de la plataforma de cuidados que, en el caso de ser titularidad de entidades de la economía social, deberá ser objeto de especial atención en las políticas de subvención para permitirle competir en condiciones de igualdad con las entidades de economía capitalista que acceden al mercado con mayor capacidad de financiación y asunción de costes de gestión. La digitalización no comporta sólo esfuerzo por incorporar la tecnología al modelo de negocio. La digitalización (y la subsiguiente automatización de los procesos) comporta capas de transformación y cumplimiento más profundas que demandan otros apoyos financieros<sup>49</sup>.

#### 6.4. Alojamiento en servidores verdes

Es más que notorio que la conservación de las condiciones del planeta Tierra debe ser uno de los objetivos prioritarios de cualquier acción humana, individual o colecti-

47. Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. El Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el Sector Público, así como a los proveedores que colaboran con la Administración, ofrece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

48. Sobre qué empresas privadas están obligadas al cumplimiento del ENS vid GANGA FERRIZ, Ana José: “El Esquema Nacional de Seguridad y los Proveedores tecnológicos de la Administración”, *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, ISSN 0210-2161, nº 2 (febrero), 2023.

49. En este sentido, MACKINSEY & Co: “What is digital transformation?”, 2023, disponible en julio 2023 en <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-digital-transformation#:> “Digital transformations are different from regular business transformations, in both small and big ways. For one thing, business transformations usually end once a new behavior has been achieved. Digital transformations, on the other hand, are long-term efforts to rewire how an organization continuously improves and changes (and that means really long term; most executives will be on this journey for the rest of their careers). That’s because technology is not only becoming further integrated in business but also constantly evolving”.

va, pública o privada. La primera práctica debería siempre ser la reflexión a propósito de la necesidad y/o conveniencia de uso de la tecnología en el concreto orden de relaciones. Y, si la respuesta es positiva, uno de los estándares de cualquier tecnología debe ser la optimización energética para minimizar el impacto medioambiental. Por eso, aunque es posible que, en el actual estado de la tecnología, esta medida encarezca su mantenimiento, las plataformas, todas, deberían alojarse en servidores verdes. Y, en coherencia con los anteriores planteamientos deben estar las líneas de ayuda y financiación públicas.

Este estándar está contemplado en las políticas española y europea de transición digital. Así, expresamente se indica: “(E)sta propuesta también apoya las transiciones ecológica y digital, ya que promueve el uso de tecnologías digitales en los cuidados de larga duración y el cumplimiento de la prestación de cuidados de larga duración con los requisitos medioambientales y de ahorro energético. Por lo tanto, también es coherente con la Comunicación de la Comisión relativa a la consecución de la transformación digital de la sanidad y los servicios asistenciales en el Mercado Único Digital, la capacitación de los ciudadanos y la creación de una sociedad más saludable”<sup>50</sup>.

## 6.5. Breve referencia a otros estándares

A) Actualizaciones de interfaces web y neutralidad tecnológica, para que se pueda acceder al servicio a través de cualquier navegador y de cualquier dispositivo electrónico, fundamentalmente aquellos que están más extendidos y con los que hay más familiaridad de uso. En este sentido la Ley 28/2022, de 21 de diciembre, de fomento del ecosistema de las empresas emergentes (conocida como Ley de *Startups*), en su D.A. primera establece que: “*Las administraciones públicas impulsarán la adaptación de sus aplicaciones informáticas para que los ciudadanos puedan interactuar con ellas a través de dispositivos móviles, y mediante la utilización de cualquier navegador. Velarán por que las interfaces de usuario se mantengan actualizadas de acuerdo con la evolución de los programas informáticos y su implantación en el mercado*”.

50. COMISIÓN EUROPEA: *Propuesta de recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad*, cit., p.7; o en el documento del GOBIERNO DE ESPAÑA: *España digital 2025*, p. 9, donde se dice que la transición digital en nuestro país “será también un elemento de impulso a la otra gran transición que ha de abordar nuestra sociedad: la transición ecológica hacia un nuevo modelo económico y social basado en la sostenibilidad. En este sentido, la digitalización es un pilar esencial que nos ayudará a construir una economía más resiliente y limpia, basada en la eficiencia energética, la movilidad sostenible o la economía circular, entre otros”. Disponible en julio 2023 en [https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital\\_2025\\_TransicionDigital.pdf](https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital_2025_TransicionDigital.pdf)

- B) Software inclusivo, en cuyo desarrollo participen tanto las empresas, los trabajadores y los usuarios.
- C) Sensibilidad cultural, configurando las tecnologías utilizadas a los diferentes valores y sensibilidades culturales que están presentes en el entorno<sup>51</sup>.
- D) Alfabetización tecnológica de las personas trabajadoras y de los usuarios del software de la plataforma, porque de otro modo la digitalización puede no sólo no ser útil sino, incluso, contraproducente. Alfabetización que puede incorporarse como uno más de los servicios que ofrezca la plataforma.
- E) En la misma línea del estándar anterior, aunque con una fuerza vinculante distinta (ya que está previsto en el Código civil, arts. 249 y ss.), deberán proveerse mecanismos de apoyo para las personas que, con capacidad jurídica, tengan necesidad de apoyos para su mejor comprensión de los contratos u operaciones realizadas a través de la plataforma<sup>52</sup>.
- F) Evaluación continua, con participación de las mismas personas que concurren a su diseño, porque “un sistema que no se monitoriza ni se revisa no tiene capacidad para actualizarse y adaptarse a nuevas realidades”<sup>53</sup>.

## 7. A modo de conclusión

En la *Hoja de ruta de la Estrategia estatal de cuidados*<sup>54</sup> se indica que uno de sus objetivos es “Diseñar y coordinar las políticas públicas del cuidado desde el enfoque de derechos humanos con tres vértices: las personas como titulares de derechos, los Estados como titulares de obligaciones y las empresas como titulares de responsabilidades”. Las propuestas de este trabajo, en la modestia de sus reflexiones, pretenden contribuir a la consecución del objetivo enunciado considerando los intereses que, en las plataformas digitales de cuidados, presentan los tres vértices. Añadiendo la perspectiva de la economía social que, en otros documentos gubernamentales (como

51. En este sentido, LIEDO, Belén & AUSIN DÍEZ, Txetxu: “Alcance y límites de la tecnologización del cuidado: aprendizajes de una pandemia”, cit.

52. Sobre este tema, de esencial importancia en las plataformas digitales de cuidados, vid LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “Reflexiones sobre la formación de la voluntad negocial en personas que precisan apoyos en el ejercicio de su capacidad jurídica”, *Revista de Derecho Civil*, ISSN 2341-2216, Vol. 9, Nº. 1, 2022, pp. 257-293, disponible, en julio 2023 en <https://www.nreg.es/ojs/index.php/RDC/article/view/695>

53. En este sentido, LIEDO, Belén & AUSIN DÍEZ, Txetxu: “Alcance y límites de la tecnologización del cuidado: aprendizajes de una pandemia”, cit.

54. GOBIERNO DE ESPAÑA: *Hoja de ruta de la Estrategia estatal de cuidados*, 2022, disponible en julio 2023 en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/docs/estrategia-estatal-de-cuidados-v8.pdf>

en el PERTE de la economía social y de los cuidados) se consideran como entornos de políticas públicas convergentes.

Sirvan estas últimas líneas para recordar que es de suma importancia tener presente que la digitalización (y la automatización de procesos que le sigue) incrementa los costes de las empresas de cuidados de la economía social que están en franca desventaja con las empresas de la economía capitalista. También lo hace el cumplimiento de los estándares que acabamos de enunciar (calidad *versus* economicidad). Las entidades de la economía social tienen dificultades para competir en igualdad en este mercado informal en el que los precios se fijan de forma opaca porque se trata de un mercado en el que abunda la precariedad, la temporalidad y la informalidad. Males que persigue erradicar la Estrategia estatal de los cuidados.

## Bibliografía

- AA.VV.: En: *The International Handbook of Social Enterprise Law. Benefit Corporations and Other Purpose-Driven Companies* (Edits. Peter, Henry, Vargas Vasserot, Carlos & Alcalde Silva, Jaime), Springer, Geneva, 2023, ISBN 978-3-031-14215-4 ISBN978-3-031-14216-1 (eBook), open access publication;  
<https://doi.org/10.1007/978-3-031-14216->
- AA.VV.: En: *Los nuevos escenarios laborales de la innovación tecnológica* (Coord. Moreno Gené, Josep & Romero Burillo, Ana María) Tirant lo Blanch, Valencia, 2023, ISBN 9788411693240.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Algunas consideraciones en torno a la Ley “Marco” de economía social”, *REVESCO*, nº 102 - Segundo Cuatrimestre, 2010 - ISSN: 1885-8031, pp. 7-23.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Aproximación jurídica a la economía colaborativa: diferentes realidades”, *Cuadernos de Derecho y Comercio*, nº 66, 2016 pp. 13-73. Ed. Consejo General de los Colegios Oficiales de Corredores de Comercio, ISSN: 1575-4812.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 88, 2016, pp. 231-258, ISSN: 0213-8093.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa y Derecho antitrust”, *Revista Ceflegal*, núm. 214, 2018, pp. 35-66. Ed. Centro de Estudios Financieros, ISBN: 1699-129X- ISSN-e: 2531-2146.
- ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL: *Monitor 2022*, disponible en julio de 2023 en <https://monitor.coop/en>
- ANDREU MARTÍ, M<sup>a</sup> del Mar: “El *compliance* como instrumento de la responsabilidad social corporativa en las plataformas digitales de cuidados”, en *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº 43, 2023.
- BLANCHARD, Olivia: *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en America latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente*, Digital Future society/BID Lab (Banco Interamericano de desarrollo), 2023, disponible en julio 2023.
- CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social. Estudio sobre la presencia de la Economía Social en los grupos de servicios de la Economía de los Cuidados*, Tamdem Social SCCL, 2022, disponible en julio de 2023 en <https://www.cepes.es/publicaciones>

- COMISIÓN EUROPEA: *Estrategia europea de cuidados*, 2022, disponible en julio de 2023, en:  
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=10382#navItem-relatedDocuments>
- COMISIÓN EUROPEA: *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad* {SWD (2022) 441 final}, septiembre 2022, disponible, en julio de 2023, en  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=COM:2022:441:FIN>
- COMISIÓN EUROPEA: *Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, Resumen de las actividades de consulta que acompaña al documento Comunicación de la Comisión sobre la estrategia europea de cuidados* {COM (2022) 440 final}, disponible en julio 2023.
- CONSEJO EUROPEO: *Propuesta de Recomendación del Consejo sobre el acceso a cuidados de larga duración asequibles y de alta calidad* {SWD (2022) 441 final}, 7 septiembre 2022, p. 6.  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=COM:2022:441:FIN>
- DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España, Informe del programa de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos económicos y transformación digital*, Red. es y Mobile World Capital Barcelona, Barcelona, 2021.
- EUROFOUND (UNIÓN EUROPEA): “Trabajo de plataforma versus economía de plataforma”, disponible en junio 2023 en:  
<https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/typology>
- FARIAS BATLLE, Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de Economía Social”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº 41, 2022, pp. 45-83.  
 DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-JUR.41.24970>
- FERRANDO GARCÍA, Francisca: “El recurso a las cooperativas de trabajo asociado como mecanismo de subcontratación en la economía de plataformas”. En: *Digitalización de la actividad societaria de Cooperativas y Sociedades Laborales* (Dir. Alfonso Sánchez, Rosalía & Andreu Martí, María del Mar), Aranzadi Thomson Reuters, Navarra, 2021, ISBN 978-84-1391-335-3, pp. 487-508.
- FUSTER, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU, Melissa: “Cooperativismo de plataforma: Análisis de las cualidades democráticas del cooperativismo como alternativa económica en entornos digitales”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 102, 2021, pp. 5-31. DOI: 10.7203/CIRIEC- E.102.18429

- GANGA FERRIZ, Ana José: “El Esquema Nacional de Seguridad y los Proveedores tecnológicos de la Administración”, Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, ISSN 0210-2161, Nº. 2 (febrero), 2022.
- GOBIERNO DE ESPAÑA: *Hoja de ruta de la Estrategia estatal de cuidados*, 2022, disponible, en julio de 2023 en:  
<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/docs/estrategia-estatal-de-cuidados-v8.pdf>
- GOBIERNO DE ESPAÑA: *PERTE de Economía social y de los cuidados*, aprobado por Consejo de ministros en septiembre 2022, disponibles, en enero 2023, en:  
<https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/pertes/perte-de-economia-social-y-de-los-cuidados>
- GRUPO ACMS CONSULTORES: “Norma UNE EM:Cuál es su significado”, disponible, en julio de 2023, en:  
<https://www.grupoacms.com/consultora/que-significa-une-en-iso-9001>
- GRUPO ESGINNOVA, ISO: “Organización Internacional de Normalización: Historia, Funciones y Estructura”, disponible, en julio 2023, en:  
<https://www.isotools.us/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/#:~:text=Esta%20federaci%C3%B3n%20de%20entidades%20a%20nivel%20mundial%2C%20no,el%20intercambio%20de%20bienes%20y%20servicios%20entre%20pa%C3%ADses>
- HERNÁNDEZ CARRIÓN, José Rodolfo: “Deconstruyendo la “peer-to-peer sharing economy: El desafío de la “economía colaborativa” a las cooperativas de plataforma en la era del pos-trabajo del siglo XXI”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, ISSN 0213-8093, Nº. 105, 2022 (Ejemplar dedicado a: Economía social, tercer sector de acción social y sindicalismo), pp. 177-204.
- LATORRE LUNA, Leticia: *El futuro del big data en el ámbito sanitario. Las claves jurídicas del tratamiento de los datos de salud*, Tesis doctoral dirigida por María Magdalena Pardo López y Julián Valero Torrijos, Universidad de Murcia, 2021, disponible, en julio de 2023, en <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/113326>
- LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “Reflexiones sobre la formación de la voluntad negocial en personas que precisan apoyos en el ejercicio de su capacidad jurídica”, *Revista de Derecho Civil*, ISSN 2341-2216, Vol. 9, Nº. 1, 2022, pp. 257-293, disponible, en julio de 2023 en:  
<https://www.nreg.es/ojs/index.php/RDC/article/view/695>

- LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “La necesaria actualización de la norma UNE 158301 a propósito de las plataformas digitales de cuidados”, en prensa.
- LIEDO, Belén & AUSIN DíEZ, Txetxu: “Alcance y límites de la tecnologización del cuidado: aprendizajes de una pandemia”, *Revista Española de Salud Pública*, 96, 2022.
- LOYAL SOLUTIONS: “Características de las normas ISO: qué son y para qué sirven”, 2020, disponible, en julio de 2023, en:  
[https://loyal-solutions.com/es/news/news\\_normas\\_iso/](https://loyal-solutions.com/es/news/news_normas_iso/)
- MACKINSEY & CO: “What is digital transformation?”, 2023, disponible en julio de 2023 en:  
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-digital-transformation#/>
- MEDINA, R.: “¿Sabes cuál es la diferencia entre un código, un estándar una práctica recomendada y una publicación?”, *Nueve Minutos de Conocimiento*, 2020, disponible en julio de 2023 en:  
<https://esp.cbmconnect.com/sabes-cual-es-la-diferencia-entre-un-codigo-un-estandar-una-practica-recomendada-y-una-publicacion/#:~:text=La%20diferencia%20principal%20tiene%20que%20ver%20con%20la,su%20uso%20es%20de%20car%C3%A1cter%20legal%20y%20obligatorio>
- PARLAMENTO Y CONSEJO EUROPEOS: *Propuesta de Directiva del Parlamento europeo y del Consejo relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales* (Texto pertinente a efectos del EEE) {SEC (2021) 581 final} - {SWD (2021) 395 final} - {SWD (2021) 396 final} - {SWD (2021) 397 final}, disponible en julio de 2023 en:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021PC0762>
- PARLAMENTO Y CONSEJO EUROPEOS (2021): *Propuesta de Reglamento del parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Ley de inteligencia artificial) y se modifican determinados actos legislativos de la Unión*, de 21 de abril de 2021, disponible, en julio de 2023 en:  
<https://beta.op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/e0649735-a372-11eb-9585-01aa75ed71a1/language-es/format-PDF#:~:text=Propuesta%20de%20REGLAMENTO%20DEL%20PARLAMENTO%20EUROPEO%20Y%20DEL,SE%20MODIFICAN%20DETERMINADOS%20ACTOS%20LEGISLATIVOS%20DE%20LA%20UNI%C3%93N>

- PASTOR SEMPERE, Ma del Carmen: “Digitalización y cooperativas de plataforma”, *Noticias de la Economía Pública Social y Cooperativa. Noticias CIDEAC*, ISSN 1131-6454, N.º. 68, 2021 (Ejemplar dedicado a: Digitalización y cooperativas de plataforma), pp. 30-52.
- RODRÍGUEZ GARCÍA, Nora: “La responsabilidad de las plataformas de economía colaborativa a la luz de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información”, *Anales de la Facultad de Derecho*, 2021, ISSN 0075-773X, N.º 38, 2021, disponible, en julio de 2023, en:  
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25824/AFD\\_38\\_%282021%29\\_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/25824/AFD_38_%282021%29_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- SCHOLZ, Trebor: “Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy”, 2014, publicado en español con el título “Cooperativismo de plataforma. Desafiando la economía colaborativa corporativa”, *Dimmons, Investigación acción en producción procomún. Internet Interdisciplinary Institute (IN3) - Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*, Editora: Mayo Fuster Morell, Traducción al castellano: Victor Guillamon. 2016, disponible en julio de 2023 en:  
[http://dimmons.net/wp-content/uploads/2016/05/maq\\_Trebor-Scholz\\_COOP\\_PreF.pdf](http://dimmons.net/wp-content/uploads/2016/05/maq_Trebor-Scholz_COOP_PreF.pdf)
- TALÍN, Benjamin: “11 Modelos de negocio que debe conocer, incluyendo ejemplos”, *MoreThanDigital*, 2023, disponible, en julio de 2023 en:  
[https://morethandigital.info/es/11-modelos-de-negocio-digital-que-debe-conocer-incluyendo-ejemplos/#10\\_Modelo\\_de\\_codigo\\_abierto](https://morethandigital.info/es/11-modelos-de-negocio-digital-que-debe-conocer-incluyendo-ejemplos/#10_Modelo_de_codigo_abierto)
- UNESCO: *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*, Adoptada el 23 de noviembre de 2021, p. 10, disponible en julio de 2023 en:  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa)
- VILLALBA SÁNCHEZ, Alicia: “Las cooperativas de trabajo asociado en la economía de plataformas”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, n.º 38, 2021, pp. 93-125. DOI: 10.7203/CIRIEC-JUR.38.20794