

EL *COMPLIANCE* COMO INSTRUMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE CUIDADOS

COMPLIANCE AS AN INSTRUMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN DIGITAL CARE PLATFORMS

M^a del Mar Andreu Martí

Profesora Titular de Derecho Mercantil

Universidad Politécnica de Cartagena

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6593-1306>

RESUMEN

El trabajo se centra, tras analizar la actual crisis social de los cuidados y las recientes políticas institucionales para su resolución, en el estudio de las Plataformas digitales de cuidados de reciente aparición en nuestro país, con especial atención a las que son titularidad de entidades de la economía social como las cooperativas y las sociedades laborales. En su seno, es objeto de análisis pormenorizado cómo incorporar los programas de cumplimiento o *compliance* a este tipo de plataformas de trabajo ya que constituyen un instrumento de extraordinaria utilidad para que la empresa logre cumplir con su responsabilidad social corporativa, además de una obligación en breve.

PALABRAS CLAVE: Economía de los cuidados, plataformas digitales de cuidados, cooperativas de plataforma, cooperativas, sociedades laborales, *compliance*, responsabilidad social corporativa.

Cómo citar este artículo/How to cite this article: ANDREU MARTÍ, María del Mar (2023): "El *compliance* como instrumento de responsabilidad social corporativa en las plataformas digitales de cuidados", *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, n^o 43, pp. 229-273. DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-JUR.43.27227>

ABSTRACT

The work focuses, after analyzing the current social care crisis and the recent institutional policies for its resolution, on the study of the digital care platforms that have recently appeared in our country, with special attention to those owned by health care entities. the social economy such as cooperatives and worker-owned companies. Within it, it is the subject of detailed analysis how to incorporate compliance programs into this type of work platform since they constitute an extremely useful instrument for the company to achieve its corporate social responsibility, in addition to an obligation shortly.

KEYWORDS: Care economy, digital care platforms, platform cooperatives, cooperatives, labor companies, corporate social responsibility.

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

EXPANDED ABSTRACT

The recognition by the main international organizations, since the beginning of the 21st century, of the “social crisis of care” constitutes an unavoidable challenge in terms of social policy. It refers to the problem of a large sector of the population in a situation of dependency whose needs are not given an adequate response by the public powers to meet their needs; They are those people who, because they are in a situation of special vulnerability, require care to carry out the basic activities of daily life, achieve a greater degree of personal autonomy and be able to fully exercise their rights as citizens. There are several factors that come together in this crisis: the progressive aging of the population aggravated by the “aging of aging” and the parallel confirmation of dependency problems. At the same time, the care needs increase in other dependent groups due to illness or other causes of disability or limitation.

Caring for these groups constitutes a challenge both because of the need to respond to this demand and because of the traditional problems that exist in the caregiver sector. Thus, although there is a transition from the unpaid “family” care model to a model of greater externalization, it continues to be centered and driven by the family, maintaining its traditional feminine aspect and, to a large extent, foreignized. It is also a precarious job, socially undervalued and poorly professionalized.

To focus the issue, the situation generated by the unsuccessful LAPAD is previously analyzed, as well as the recent institutional impulses to alleviate such crisis. Achieving a new model of the care economy is an objective of the 2021 Recovery, Transformation and Resilience Plan; an achievement that, due to its transversality, affects SDGs such as “gender equality” (5), “health and well-being” (3), “decent work and economic growth” (8) and the “reduction of inequalities” (10). To this end, the “Long-term care and support plan: deinstitutionalization, equipment and technology” have been approved, among others, in 2021 and in 2022 the PERTE of the Social Economy and Care.

However, the crisis is worsening, generating a growing economic sector where digital platforms are emerging to provide care services. After analyzing the two business models followed by these platforms: those that operate as digital placement agencies and those that respond to on-demand models, their singularities compared to other work platforms are studied. To this end, the peculiarities of the three groups involved are taken into account. The first, clients who differ from others in their dependence on the provision of the service and who, sometimes, the person to be cared for is not the person requesting the service but their family environment. The second, the workers, providers of care services, tend to be overwhelmingly women and, in many cases, foreigners, with a low level of professionaliza-

tion. The intervention of the platform does not guarantee, by itself, an improvement in their working conditions, nor in the professionalization of the sector. Finally, the peculiarities and ways of intervening of platforms as a technological instrument are addressed. In summary, one of the main differences with other work platforms is their own service object that is usually provided on a long-term basis to respond to an essential need of clients and that such a relationship must be governed by mutual trust that does not require another type of services. To avoid, or at least alleviate, the inconveniences and gaps that arise in current digital platforms that function as mere intermediaries, social economy entities are ideal for providing care services. In this business model, the care workers, who will provide their services through the platform, will be working partners of the associated labor cooperative or the labor company that owns it. The client contracts the services to the associated worker cooperative or labor company which, due to this information, will no longer be limited to being only the owner of the platform but rather the company dedicated to providing care through its worker partners. This centralization of services generates economic and legal advantages for all parties. For the client because by directly committing the cooperative or labor society to the provision of the service, it will be offered safely and continuously to the subject in need of care. For caregivers, because it could improve their situation by exercising control and making decisions in their company, being able to improve their working conditions and invest in their training to achieve greater professionalization.

In the final part of the article, after studying the prevailing compliance culture and its various manifestations for any business entity, its necessary implementation in city digital platforms is addressed. However, it should be noted that its convenience in the economic sector of care extends to all possible social forms chosen by entrepreneurs - capitalist or social economy companies - and whether they provide their services in the traditional way or with the help of some tool. digital or via platform. Thus, it is enough to mention the necessary general compliance with the enormous regulations in all legal areas that any company must comply with to operate in the market according to its legal form, compliance with the specific regulations of the care sector and certain standards or parameters. that you will be interested in pursuing for the benefit of your reputation or that, at times, you will have to comply with to provide your services. We are referring, for example, to UNE-type standards that, although voluntary, become mandatory when required by public administrations for the granting of public contracts or other types of incentives.

Focusing on digital care platforms, there are two singularities that condition the implementation of compliance programs. Firstly, that the object of its services is care, presenting a particular idiosyncrasy for both people in need of care and caregivers that does not occur on other popular platforms. Thus, users are in a situation of special vulnerability as they are people who need care in their personal home, usually long-term and who, in many cases,

will be disabled. Therefore, sometimes, specific procedures must be implemented to replace, when necessary, your capacity to contract and that cover both the strictly legal and ethical spheres. Furthermore, their own dependence on the provision of the care service must be taken into account, and it is necessary to comply not only with the regulations in this regard but also for the compliance systems to go further and serve to strengthen and protect the necessary, and special, relationship of trust that must govern the provision of care. For its part, the profile of caregivers tends to be, in almost all cases, women, quite often foreigners and with a low level of professionalization. Profile that conditions how compliance systems should be implemented to address various aspects. Among others, that the platform ensures that the selection and distribution of the services to be provided by caregivers are transparent and fair; It is therefore necessary to ensure the proper functioning of the relevant algorithm so that it can be verified that it works without bias and discrimination and that a fair and balanced governance system is ensured that, at the same time, promotes investment in training resources for these workers. allowing them to increase their qualifications and professionalization, contributing to improving their working conditions, reducing the precariousness of the sector and the gender gap.

Secondly, special attention must be paid to building an effective compliance system to the platform itself as a digital tool and the dangers that its use entails. Thus, not only the cybersecurity and data security problems that are exacerbated by this tool, but also the implementation of the future European Artificial Intelligence Law. Under this future standard, a digital care platform is considered a “high-risk” artificial intelligence system that, therefore, must meet numerous requirements and undergo a detailed pre-conformity assessment and monitoring throughout. its operation.

In summary, the compliance system designed should not be limited to strict compliance with the rules, whether mandatory or voluntarily assumed by the owner company, but should be capable of implementing an ethical culture of compliance because care is a right of people that affects their own dignity.

Finally, the work ends by addressing the convenience and, where appropriate, mandatory nature of the Internal Information System in digital care platforms after Law 2/2023.

SUMARIO¹

1. La Economía de los Cuidados. 1.1. Encuadramiento y realidad de la “crisis social de los cuidados”. 1.2. El fracaso de la construcción de un adecuado Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. 1.3. El nuevo y reciente impulso del PERTE de la economía social y los cuidados. 2. Plataformas digitales de cuidados. 2.1. El heterogéneo sector de los cuidados en España. 2.2. Singularidades de las plataformas digitales de cuidados. 2.3. Plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social. 3. *Compliance* y plataformas digitales de cuidados. 3.1. Breve aproximación a la imperante cultura del *compliance*. 3.2. La necesaria implementación del *compliance* en las plataformas digitales de cuidados. Bibliografía.

1. La Economía de los Cuidados

1.1. Encuadramiento y realidad de la “crisis social de los cuidados”

Desde principios del siglo XXI comienza a reconocerse por los países desarrollados y por las principales organizaciones internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, el Consejo de Europa y la Unión Europea, que la denominada “crisis social de los cuidados” constituye uno de los principales e ineludibles retos en materia de política social. La cuestión es visibilizar y hacer frente al problema de un gran sector de la población en situación de dependencia a cuyas necesidades no se da adecuada respuesta para poder atender sus necesidades; se trata de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren de cuidados para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD)², alcanzar un mayor grado de autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos.

1. Este trabajo se enmarca en los Proyectos “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 y “Método, finalidad y contenido en la ordenación jurídica del gobierno corporativo” financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Ayudas 2021 a “Proyectos de generación de conocimiento” en el marco del Programa Estatal para Impulsar la Investigación Científico-Técnica y su Transferencia, del Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación (PID2021-128186NB-I00).

2. Las ABVD integran las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas (véase artículo 2.3 de la LAPAD).

En torno a esta situación surge la Economía de los Cuidados, realidad cuya definición no se encuentra consensuada aunque cuenta con algunas aproximaciones que ayudan a su delimitación. Entre ellas, es lugar común citar la formulada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que entiende los cuidados como “aquellas actividades realizadas para dar respuesta a las necesidades físicas, psicológicas y emocionales de una o más personas en la esfera pública y/o en la esfera privada, así como en la economía formal, en la economía informal y de forma no remunerada”; se incluyen aquí sectores como la educación, el trabajo social, la salud, el servicio doméstico y la atención a personas mayores o con discapacidad. En realidad, se afirma que la Economía de los Cuidados resulta esencial no solo para el “funcionamiento del conjunto del sistema económico, sino también para el cuidado de la vida humana y en la provisión de bienestar”³.

Varios son los factores que confluyen en la crisis social de los cuidados. Por un lado, el envejecimiento progresivo de la población característico de los países industrializados. Baste dar algunos datos que reflejan la magnitud del problema. En España, en el año 1960 el porcentaje de personas con más de 65 años sobre el total de la población era del 8,2 por ciento frente al 22,9 por ciento alcanzado en el año 2020. El Instituto Nacional de Estadística estima que en el año 2050 dicho porcentaje se elevará al 31,4 por ciento. Además, también nos enfrentamos al aumento progresivo del denominado “envejecimiento del envejecimiento”, que comprende a las personas que superan los 80 años de vida y que se prevé para el año 2050 alcance el 11,6 por ciento⁴. En síntesis, para mediados de este siglo tendremos una de las poblaciones más envejecidas del mundo⁵. Por otro lado, la constatación de que la nueva realidad de una mayor población más envejecida conlleva problemas de dependencia en las últimas etapas de su vida, existiendo una clara correspondencia entre la edad y las situaciones de discapacidad. En concreto, más del 32 por ciento de las personas ma-

3. Véase 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, p. 16. Disponible en: <https://www.cepes.es/publicaciones>

4. A finales de 2022 en España las personas mayores de 80 años representan el 31 por ciento de la población mayor de 64 años. Previsiblemente, en las próximas décadas también aumentará la población centenaria. Las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) señalan que las personas de 100 años o más serán 61.458 en el 2042. Véase AGEINGNOMICS: *Monitor de empresas de la economía sénior 2023*, Fundación Mapfre, Madrid, 2023, p. 67. Disponible en: <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/media/group/1119128.do>.

5. Véase, con mayor profundidad, CONDE-RUIZ, José Ignacio & GONZÁLEZ, Clara: “El proceso de envejecimiento en España”, *Estudios sobre la Economía Española*, nº 7, 2021, pp. 2 y ss. Disponible en: <https://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2021-07.pdf>

yores de 65 años sufren algún tipo de discapacidad; porcentaje que se reduce al 5 por ciento para el resto de la población. Al tiempo, el sector de los cuidados también se extiende a otras personas en situación de dependencia por enfermedad u otras causas de discapacidad o limitación; sector de la población que también se ha visto incrementado por los cambios en las tasas de supervivencia de determinadas enfermedades crónicas y alteraciones congénitas y, también, por las consecuencias derivadas de los índices de siniestralidad vial y laboral⁶.

La atención a estos colectivos de población necesitados de cuidados que, normalmente, son de larga duración⁷, constituye un reto para nuestra sociedad en un doble sentido. Por un lado, por la propia necesidad de dar adecuada respuesta a dicha demanda de cuidados. Por otra, por la tradicional problemática existente en el sector de los cuidadores, a la que ahora nos referiremos, y que debe evolucionar hacia un modelo más conforme con los parámetros de una sociedad del siglo XXI.

Los cuidados de niños, ancianos y personas dependientes en nuestro país, al igual que en otros países del sur de Europa⁸, ha correspondido, casi en exclusiva, a las familias y, en particular, a sus mujeres -esposas, hijas, madres, hermanas...- sin remuneración de ningún tipo. Se trata de un sistema básicamente familiarista que ha ido evolucionando en las últimas décadas por una serie de factores. En concreto, la masiva incorporación de la mujer al mercado laboral desde la década de los ochenta; la mayor demanda de cuidados por los motivos antes señalados, la participación aún limitada e insuficiente de los hombres en las responsabilidades del trabajo de los cuidados, y unos servicios públicos insuficientes en materia social y de dependencia que no llegan a todos los que los necesitan.

6. Véase Exposición de Motivos de la LAPAD.

7. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) los cuidados de larga duración “consisten en una serie de cuidados y asistencia médica y personal servicios que se brindan con el objetivo principal de aliviar el dolor y reducir o controlar el deterioro del estado de salud de las personas con un grado de dependencia de larga duración, ayudándoles con su cuidado personal (mediante ayuda para las actividades de la vida diaria, AVD, como comer, lavarse vestirse) y ayudarlos a vivir de manera independiente (a través de ayuda para actividades instrumentales de vida diaria como cocinar, ir de compras y administrar las finanzas)” (traducción propia). Véase OECD: *Health Statistics 2023 Definitions, Sources and Methods*, 2023.

8. En los países del norte de Europa los cuidados se encargan mayoritariamente a la propia comunidad y no descansan tanto en la familia. Véanse los datos en COSTA-FONT, Joan: “Los cuidados de larga duración en los países europeos después de la crisis”, *Fundación La Caixa*, agosto 2017. Disponible en <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/-/los-cuidados-de-larga-duracion-en-los-paises-europeos-despues-de-la-crisis>

Por todo ello, aún manteniéndose el “invisible” trabajo de cuidados prestados por las familiares a sus dependientes¹⁰, este se ha ido externalizando de forma progresiva y, normalmente, a otras mujeres que, además en un porcentaje elevado, suelen ser extranjeras. En definitiva, se ha ido produciendo una transición del modelo de cuidados “familiar” no remunerado a un modelo de mayor externalización pero centrado e impulsado aún en la familia¹¹ permaneciendo su tradicional vertiente femenina -y, en gran medida extranjerizada-¹². La llegada de mano de obra inmigrante “*Doing the dirty work*” conforma lo que ha venido en denominarse “cadenas globales de cuidados”, una especie de exportación a terceros países de los problemas de cuidados de los países ricos¹³.

Hay también que advertir que la feminización de los cuidados no es exclusiva del ámbito doméstico sino que también se advierte en la mano de obra responsable de cuidar a ancianos y dependientes en instituciones como residencias y centros de día¹⁴.

9. Sobre la defensa de la visibilización y de la consideración de los cuidados no remunerados como auténtico trabajo véase GALVEZ MUÑOZ, Lina: “La economía y los trabajos de cuidados”. En: *La economía de los cuidados* (Dir. Muñoz, Gálvez), Deculturas, Sevilla, 2011, pp. 9 y ss.

10. Sobre el trabajo de cuidados no remunerado y las desigualdades de género que genera véase ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado. Para un futuro con trabajo decente*, 2019, pp. 37 y ss. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_737394.pdf

11. Se ha llegado a hablar de la transición del modelo de cuidados “familiar” no remunerados a un modelo de “una migrante en la familia”. Sobre esta transición véase BETTIO, Francesco, SIMONAZZI, Annamaria & VILLA, Paola: “Change in care regimes and female migration: the ‘care drain’ in the Mediterranean”, *Journal of European Social Policy*, vol 16 (3), 2016, pp. 271-285. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/249629390_Change_in_care_regimes_and_female_migration_The_'care_drain'_in_the_Mediterranean

12. La proporción de mujeres extranjeras que trabajan como cuidadoras internas aunque no hay estadísticas oficiales se calcula que podría ser de hasta el 80 por ciento. Véanse más datos en 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, p. 17. Disponible en <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>; MARTÍNEZ BUJÁN, Raquel: “La reorganización de los cuidados familiares en un contexto de migración internacional”, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28 (1), 2011, pp. 93-123. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/36187>

13. GALVEZ MUÑOZ, Lina: “La organización social del cuidado en España. Un análisis a largo plazo”. En: *La economía de los cuidados* (Dir. Muñoz, Gálvez), Deculturas, Sevilla, 2011, pp. 75-119, p. 107.

14. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., pp. 18-19.

En cualquier caso, sin ánimo de entrar en detalle, este trabajo se caracteriza por una gran precariedad, por estar infravalorado socialmente y por la escasa profesionalización de sus trabajadoras¹⁵; aspectos negativos que deben resolverse en un futuro¹⁶.

La crisis social de los cuidados ha generado, tanto en nuestro país como en el extranjero, que los cuidados de larga duración hayan hecho surgir un sector económico en constante crecimiento. El número de empresas privadas y fondos de inversión que han entrado en este mercado se ha multiplicado en los últimos años y la tendencia es que su volumen se siga incrementando¹⁷.

En el seno de este sector económico (y fruto de la transformación digital de nuestra sociedad) están surgiendo, tanto en España como en el resto del mundo, plataformas digitales para la prestación de los servicios de cuidados que requieren, como veremos, de un estudio singular. Para centrar el estado de la cuestión conviene referirnos, con carácter previo, a la infructuosa Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD) y a los recientes impulsos institucionales que se han producido en los últimos años.

1.2. El fracaso de la construcción de un adecuado Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

La LAPAD supuso un auténtico punto de inflexión en materia de cuidados al reconocer el derecho universal de recibir atención¹⁸. En concreto, su artículo 1.1 señala que su objeto principal es “*regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*”. Su artículo 2 aclara estos conceptos definiendo la autonomía personal como la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como, de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. Por su parte, la dependencia es el estado de carácter permanente en que se

15. BLANCHARD, Olivia: “Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España”, *Archius*, nº 43, junio 2021, pp. 148 y ss.

16. Véase un completo análisis de la situación en ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado. Para un futuro con trabajo decente*, 2019, cit..

17. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 10.

18. Sobre la consideración del cuidado como un derecho y su componente ético véase MARRADES PUIG, Ana: “Los nuevos derechos sociales: el derecho al cuidado como fundamento del pacto constitucional”, *Revista de Derecho Político*, nº 97, 2016, pp. 209-242, pp. 226 y ss.

encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

La política de dependencia, siguiendo los criterios aprobados por la Unión Europea en 2002, debe basarse, como se señala en la Exposición de Motivos de la citada Ley, en la universalidad, la alta calidad y la sostenibilidad en el tiempo de los sistemas que se implanten. Unos años antes, en la Renovación del Pacto de Toledo en octubre de 2003, ya se reconocía que debía configurarse un sistema integrado que abordara, de forma global, el fenómeno de la dependencia y que era necesaria “una pronta regulación que recogiera la definición de dependencia, la situación actual de su cobertura, los retos previstos y las posibles alternativas para su protección”¹⁹.

La importancia de dar una respuesta adecuada a este reto es tal que la adecuada atención a las situaciones de dependencia se ha llegado a definir por el propio legislador como el cuarto pilar del sistema de bienestar. En las primeras décadas postconstitucionales el mandato de los artículos 49 y 50 de la Constitución española, referidos a la atención a personas con discapacidad, a personas mayores y a un sistema de servicios sociales, se centraba en lograr para todo ciudadano la protección sanitaria y el acceso a la Seguridad Social. Conseguidos dichos logros, hoy, el desarrollo social de nuestro país considera extendido el mandato constitucional a los servicios sociales y a la necesaria configuración de un adecuado “Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia” (SAAD) en el que colaboren y participen todas las administraciones públicas²⁰.

Sin embargo, aunque la creación del SAAD constituía el principal objetivo de la LAPAD la delicada situación presupuestaria que atravesó nuestro país en los años siguientes, marcada por la recesión y posteriores crisis económicas, determinó que no haya cumplido su cometido de forma satisfactoria. Así, se produjeron numerosos recortes en los fondos destinados al cumplimiento de dicho objetivo y, en consecuencia, se ha seguido aumentando la brecha entre la demanda y la oferta de los servicios de cuidados. De hecho, es una realidad que las prestaciones y los servicios públicos no llegan a todas las personas que los necesitan a largo plazo, y muchos de ellos no pueden permitirse una atención privada²¹.

19. Véase Recomendación Adicional Tercera de la Renovación del Pacto de Toledo.

20. Véase art. 1.2 de la LAPAD.

21. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 10.

Esta Ley de 2006 también puede considerarse, a pesar de sus inconvenientes, un hito en orden a la visibilidad de los trabajos de cuidados no remunerados realizados, en una gran parte, por mujeres, aunque no aborda el problema de la organización social del cuidado de manera satisfactoria, ni por diseño, ni por desarrollo. Por un lado, porque para que esos cuidados existan y sean reconocidos, las personas que los requieren deben ser reconocidas como discapacitadas antes de poder ser atendidas como dependientes. Por otra parte, porque la Ley se aprobó sin los fondos necesarios para su financiación y sin los servicios profesionales para atender tales necesidades. Al tiempo, daba la opción a las familias de suplir con dinero la escasez de servicios profesionales de cuidados; opción que ha sido la más utilizada aunque no todo el mundo posee recursos económicos suficientes e implica la perpetuación del cuidado familiar²².

En definitiva, puede afirmarse que la crisis social de los cuidados no solo no se ha resuelto sino que se está agravando siendo necesario dar una adecuada solución en los próximos años. Sin embargo, paradójicamente, no se aprecia una especial preocupación doctrinal por el sector de los cuidados, en especial, desde una perspectiva jurídica. En este trabajo, tras esta breve semblanza de la crisis social de los cuidados, vamos a analizar las políticas que se están impulsando para resolver dicha crisis, íntimamente conectadas con la transformación digital de nuestra sociedad. Por este motivo, nos centraremos en el estudio de las plataformas digitales de los cuidados con especial atención a las que son titularidad de una entidad de la economía social. Posteriormente, estudiaremos la importancia de que en tales plataformas se implanten programas de cumplimiento o *compliance*; instrumento que, como veremos, será de gran utilidad para la responsabilidad social corporativa de la empresa.

1.3. El nuevo y reciente impulso del PERTE de la economía social y los cuidados

El fracaso de la construcción de un eficaz Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como la obsolescencia de las políticas de cuidados en nuestro país, han sido cuestiones reconocidas recientemente a nivel institucional. En España solo se invierte en cuidados de larga duración el 0,75 por ciento del PIB -la mitad de la media de la OCDE-. Para paliar este déficit el primer reto se centra en impulsar un cambio en el modelo de estos cuidados, promoviendo servicios que refuercen

22. GALVEZ MUÑOZ, Lina: “La organización social del cuidado”, cit., pp. 108 y ss.

una atención más centrada en la persona e impulsando la desinstitucionalización²³. En esta línea, conviene recordar que la transversalidad de la economía de los cuidados implica que resulte trascendental para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) número 5 “igualdad de género”, número 3 “salud y bienestar”, número 8 “trabajo decente y crecimiento económico” y número 10 “reducción de las desigualdades”.

A tal fin, el camino hacia un nuevo modelo de la economía de los cuidados constituye un objetivo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado en 2021 por el Gobierno de España²⁴, tanto de forma directa, como de forma transversal. Este Plan recordemos que se estructura en cuatro ejes que pretenden impulsar cuatro grandes objetivos transversales: la transición ecológica, la transformación digital, la cohesión social y territorial, y la igualdad de género²⁵. Estos cuatro ejes orientan las diez políticas palanca entre las que se incluye como número 8 la “Nueva economía de los cuidados y Políticas de empleo”. En su seno, el componente 22 desarrolla el “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”.

Además, por su transversalidad, la configuración e impulso de este modelo tendría efectos muy positivos, entre otros, en dos objetivos de extraordinaria importancia. El primero, frente al reto demográfico en las áreas más despobladas, alineándose con las acciones a personas mayores, al envejecimiento activo y a la atención a la dependencia. El segundo, sobre la generación de empleo debido, entre otros factores, al aumento de la esperanza de vida y sobre la reducción de la brecha de género

23. La desinstitucionalización promueve un cambio en el modelo de atención apostando por la atención en la comunidad, acercándola al entorno comunitario de la persona atendida para ofrecer los servicios. Para que este cambio pueda ser real se precisarán cambios legislativos y de los servicios públicos para que se reconozcan los servicios de proximidad económicamente a las entidades y empresas, permitiendo que puedan innovar en la atención de los cuidados. Véase CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social*, cit., p. 11.

24. Véase GOBIERNO DE ESPAÑA: “Plan de recuperación, transformación y resiliencia de la Economía española”, 16 de junio de 2021. Disponible en https://www.lamoncloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documents/160621-Plan_Recuperacion_Transformacion_Resiliencia.pdf

25. El primer eje, la transición ecológica, refuerza la inversión pública y privada para reorientar el modelo productivo, impulsando, entre otros, la transición verde, la descarbonización o la economía circular. El segundo, la transformación digital, trata de acelerar una transición digital humanista potenciando las infraestructuras, competencias y tecnologías necesarias para una economía y una sociedad digital incluyendo a la nueva economía de los cuidados. El tercero, la cohesión social y territorial de España, trata de reforzar en distintas vertientes, incluida la materia estudiada, el Estado del bienestar y, el último, se centra en la igualdad de género, a través de medidas transversales para elevar la tasa de empleo femenino, mejorar, fortalecer y reorganizar el sistema de cuidados de larga duración, elevar el potencial educativo, la igualdad de oportunidades y reducir la brecha digital”. Véase “Plan de recuperación”, cit., pp. 8 y ss.

ya que los cuidados se prestan en un altísimo porcentaje por mujeres²⁶. En nuestro país, existe una clara feminización del empleo parcial que se acrecienta en el cuidado de familiares que recae casi exclusivamente en mujeres. Se trata, además, de mujeres frecuentemente no profesionales. Por tanto, es necesario invertir en formación para elevar su cualificación y profesionalización, contribuyendo a mejorar sus condiciones laborales y a reducir la precariedad, y la economía sumergida. El consecuente incremento de la participación de la mujer en el mercado laboral reducirá la brecha de género aumentando, al tiempo, la tasa de natalidad porque permitirá que las mujeres puedan decidir cuándo quieren ser madres y cuántos hijos desean tener²⁷.

Por todo ello, recientemente se están impulsando reformas y dando pasos hacia la consecución, aún incierta, de este nuevo modelo de cuidados que afecta a distintos sectores. Entre otros, interesa destacar la aprobación en 2021 del “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología”²⁸ y en 2022 del “Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados” (PERTE ESyEC)²⁹ y de la “Hoja de ruta de la Estrategia estatal de cuidados”³⁰.

Como destaca el PERTE ESyEC la transversalidad de la Economía Social y su capacidad vertebradora conecta directamente con el ya citado componente 22 centrado en la economía de los cuidados y con el 23, “Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo”, cuyo objetivo es “impulsar la reforma del mercado laboral español para adecuarlo a la realidad y necesidades actuales e impulsar las políticas activas de empleo, orientándolas a la capacitación de los trabajadores en las áreas que demandan las transformaciones que requiere nuestra economía”. Además, también resulta trascendental para el cumplimiento de otros

26. Por citar un ejemplo, el cuidado de personas dependientes de las familias se realizó por mujeres en un porcentaje del 94 por ciento en la Encuesta de Población Activa de 2019.

27. Sobre ellos véase “Plan de recuperación”, cit., pp. 40, 112, 331 y ss.

28. GOBIERNO DE ESPAÑA: *Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología*, 2021. Disponible en: https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2022Proyecto/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/1/3/28/3/2/6/N_22_A_R_31_129_1_2_3_123VA_C_1.PDF

29. El PERTE ESyEC se aprobó por el Consejo de Ministro el 31 de mayo de 2022. Véase GOBIERNO DE ESPAÑA: *Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados*, 2022. Disponible en <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/ptes/parte-de-economia-social-y-de-los-cuidados>

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

objetivos³¹. No debe obviarse la importancia creciente de las entidades de la Economía Social en nuestro mercado que suponen un 10 por ciento del total del PIB y contribuyen al 12,5 por ciento del empleo con sus casi 2,2 millones de empleos. Al tiempo, limitarnos a recordar, por un lado, que se trata de entidades que persiguen bien el interés colectivo de sus integrantes, bien el interés general económico o social, o ambos, siguiendo los principios recogidos en el artículo 4 de la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. Por otro, de la constatación de su "dinamismo y su compromiso con las personas, los jóvenes y las regiones en las que opera, incluso en épocas de crisis, demostrando una resiliencia muy significativa en mantenimiento de empleo, incluso de generación del mismo"³².

La íntima conexión entre ambos queda puesta de manifiesto en un reciente informe de la Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES), máxima institución representativa de la Economía Social en España. En dicho informe se constata que el peso de la Economía Social en la Economía de los Cuidados -compuesto por micro y pequeñas empresas en un 95 por ciento- es superior al que se observa en otros sectores del mercado. En particular, está integrado por un 8 por ciento de empresas y entidades de la Economía Social -mayoritariamente cooperativas que representan el 6,3 por ciento de los cuidados-. Por su parte, las empresas mercantiles representan un 92 por ciento siendo la principal forma jurídica elegida las sociedades limitadas con un 88 por ciento. En cambio, resulta muy destacable que aunque no se observan diferencias significativas en la sostenibilidad económica -capacidad de generar rentabilidad- entre las empresas de la economía social y la mercantil, estas últimas tienen un resultado económico promedio un 48 por ciento superior a las primeras³³.

La Economía Social, por sus principios y valores, se convierte en un aliado clave para las Administraciones Públicas para diseñar e implementar servicios sostenibles y con un enfoque a mejorar la vida de las personas en general y en materia de cuidados en particular. En esta línea, el valor añadido de la Economía Social en la prestación de servicios en el sector de los cuidados, respecto la Economía mercantil, se ha concretado en nueve elementos: atención centrada en la persona; atención y reinversión en vez de distribución de dividendos; voluntad de transformación social y reducción de las desigualdades; proximidad y vinculación con el territorio; especialización en los colectivos e inclusión; dignificación de las condiciones laborales; sentimiento de

31. Véanse estos componentes en PERTE ESyEC, cit., pp. 6 y ss.

32. PERTE ESyEC, cit., p. 9.

33. CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social*, cit., pp. 5-7.

pertenencia y participación interna; intercooperación y vinculación con las redes comunitarias. En síntesis, la Economía Social, por sus principios y valores, se convierte en un aliado clave para las Administraciones Públicas para diseñar e implementar servicios sostenibles y con un enfoque a mejorar la vida de las personas³⁴. Ahondando en este camino, con fecha 5 de julio de 2023 se constituyó en España la “Alianza por la Economía Social y de los Cuidados”³⁵.

No obstante, y aunque resultan encomiables, tanto los objetivos perseguidos como las acciones emprendidas, la realidad evidencia que las inversiones realmente ejecutadas han sido muy escasas³⁶ y que la crisis de los cuidados sigue incrementándose. Deviene necesario, pues, aunar esfuerzos desde todos los sectores para seguir avanzando ante el fracaso de las administraciones públicas para dar completa y adecuada cobertura a las necesidades de los cuidados demandados por un segmento cada vez más amplio de la población. Circunstancias que han generado un sector económico en auge integrado por prestadores de estos servicios que optan por formas jurídicas distintas. En este floreciente sector, resulta de extraordinaria importancia impulsar la opción por las entidades de la economía social que, como se explicó *ut supra* resultan óptimas para el cumplimiento del objetivo perseguido.

Entre las posibilidades existentes, nos centraremos en este trabajo en las plataformas digitales de cuidados de reciente aparición en este sector.

2. Plataformas digitales de cuidados

2.1. El heterogéneo sector de los cuidados en España

En España la oferta de los servicios de cuidados ofrece un panorama heterogéneo. Así, tratando de sistematizarlo, podríamos dividirlos en servicios informales y formales. Los servicios informales serían los tradicionalmente prestados en el seno del propio hogar por familiares o amigos sin remuneración alguna y que resultan invisibles por su difícil cómputo sin entrar en los problemas, ya mencionados, que genera, entre otros, en cuanto a la perpetuación de la brecha de género. Por su parte,

34. CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social*, cit., pp. 10-11.

35. La “Alianza por la Economía Social y de los Cuidados” se integra por administraciones públicas, organizaciones representativas de la economía social, universidades, centros de investigación e instituciones financieras de la economía social para coordinar las acciones en el marco del PERTE ESYEC. Véase más información en “Observatorio español de la Economía social”, 6 de julio de 2023. Disponible en: <http://www.observatorioeconomiasocial.es/actualidad-observatorio.php?id=5462>

36. En concreto, de los 2000 millones de euros presupuestados, a mediados de 2023 tan solo se habían ejecutado 110. Véase “Adenda al Plan de Recuperación”, 6 de junio de 2023. p. 20.

los servicios formales engloban una amplia variedad. Entre sus posibles tipos los más frecuentes son los prestados en el seno del hogar por cuidadores profesionales o no profesionales pero reconocidos³⁷, los prestados en centros de día o en las residencias. Estas últimas pueden ser de titularidad pública o privada. Las primeras suelen gestionarse por entidades privadas a través de licitaciones muy competitivas centradas en la reducción de precio y en convenios a corto plazo generando, en demasiadas ocasiones, condiciones laborales precarias para sus trabajadores³⁸ e insatisfacción para sus usuarios. Las residencias de titularidad privada son menos numerosas y se encuentran al alcance de unos pocos privilegiados con alto poder adquisitivo³⁹.

Como señaló la Organización Internacional del Trabajo en 2020 “los servicios de cuidados deberían satisfacer las necesidades y preferencias tanto de los trabajadores como de los receptores de los cuidados y ser adecuados, apropiados, flexibles y prestarse gratuitamente o a un precio razonable, acorde con la capacidad de pago de los trabajadores. Sin embargo, los servicios de cuidados de larga duración siguen siendo inaccesibles para la gran mayoría de las personas mayores con necesidades de cuidados”⁴⁰. No hay que olvidar que las decisiones asistenciales que se suelen adoptar, bien por los sujetos necesitados, bien por su entorno familiar, conllevan tanto una evaluación de las necesidades de los mayores dependientes como una valoración de la disponibilidad y asequibilidad de los diversos cuidados posibles⁴¹.

Por este motivo, también están surgiendo soluciones innovadoras que, aún minoritarias, son de previsible expansión⁴². Por citar algunas, destacan las alternativas habitacionales a la residencia habitual como el *cohousing senior*⁴³ o vivienda colabora-

37. Véase definición de cuidados profesionales en artículo 2 de la LAPAD.

38. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 10.

39. Véanse datos sobre residencias en España en AGEINGNOMICS: *Monitor de empresas*, cit., pp. 67 y ss.

40. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *Los Cuidados en el trabajo. Invertir en licencias y servicios de cuidados para una mayor igualdad en el mundo del trabajo*, 2020, p. 8. Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_838659.pdf

41. Véase el interesante análisis de los parámetros de disponibilidad, asequibilidad y sustitución de los cuidados ante situaciones de crisis económicas en COSTA-FONT, Joan: “Los cuidados de larga duración en los países europeos después de la crisis”, *Fundación La Caixa*, agosto 2017. Disponible en <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/-/los-cuidados-de-larga-duracion-en-los-paises-europeos-despues-de-la-crisis>

42. Véase 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, pp. 59-60. DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-JUR.41.24970>

43. CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social*, cit., p. 10. Sobre el *cohousing senior*, DURRET, Charles: *El manual del senior cohousing: autonomía personal a través de la comunidad*, Dykinson, 2015; GUMMÀ SERRA, Elsa & CASTILLO MORA, Rosario: “Cohousing de personas mayores. Un recurso residencial emergente”,

tiva⁴⁴; las comunidades de vivienda de diversos tipos como, entre otros, las viviendas ecológicas, las comunidades de retiro orientadas, las microcomunidades o el movimiento de la aldea; productos financieros específicos (como el que consiste en el servicio de intermediación en el alquiler de la vivienda para, con la renta obtenida, pagar, todo o en parte, el importe de la residencia), la hipoteca inversa etc.

Centrándonos en los cuidados a largo plazo [sin duda de los más problemáticos] prestados en el hogar de la persona necesitada, éstos suelen externalizarse cada vez con más frecuencia. La labor de búsqueda de cómo y quién puede satisfacer, adecuadamente, las necesidades de cuidados de un sujeto puede recaer en el propio afectado o, en muchas ocasiones, en las personas de su núcleo familiar. Junto a los informales métodos de búsqueda de los prestadores de los servicios de los cuidados (el boca a boca, carteles, tablones de anuncios en hospitales, entidades privadas y organizaciones sin ánimo de lucro, etc.), han surgido y proliferado empresas dedicadas a estas cuestiones. Aunque algunas de ellas ofrecen directamente los servicios de cuidados a domicilio y, por tanto, contratan ellas mismas a las trabajadoras, la mayoría actúan como meras intermediarias entre las cuidadoras y las familias. A su vez, suelen funcionar de dos modos: bien limitándose a seleccionar a las personas y poner en contacto a ambas partes, bien añadiendo a esta función otras como gestionar, en nombre de las familias, el alta en el Sistema Especial para Empleados de Hogar de la Seguridad Social y otras tareas administrativas (nóminas, etc.)⁴⁵.

El surgimiento y auge de este tipo de empresas, consecuencia de la crisis social de los cuidados, ha ido conformando un nuevo y floreciente sector económico. En concreto, se estima que el número de empresas privadas y fondos de inversión que han entrado en el mercado de los cuidados de larga duración se ha multiplicado en los últimos años y es previsible que siga *in crescendo*⁴⁶.

En este contexto, y gracias a la transformación digital de nuestra sociedad, las plataformas digitales para la economía de los cuidados han comenzado a irrumpir en el sector, y todo parece indicar que en poco tiempo adquirirán una importancia pro-

Documentos de trabajo social: Revista de Trabajo y Acción Social, nº 59, 2017, pp. 51-84; TORTOSA CHULIÁ, M^a Ángeles & SUNDSTRÖM, Gerdt: “El cohousing senior en España. Cambios desde la economía social en los alojamientos y en la economía de los cuidados para personas mayores”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 104, 2022, pp. 303-331. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.104.21435

44. Con respecto a la vivienda colaborativa, de interés KELLER GARGANTÉ, Christel & EZQUERRA SAMPER, Sandra: “Viviendas colaborativas de personas mayores. Democratizar el cuidado en la vejez”, *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, nº 137, 2021, pp. 73-95.

45. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 11.

46. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 10.

gresiva. La aparición de estas plataformas digitales se ha llegado a calificar como una suerte de “uberización” del sector de los cuidados⁴⁷. Vamos, entonces, a describir su presencia en nuestro país para, posteriormente, abordar qué singularidades presentan las plataformas digitales de cuidados frente a las plataformas llamadas “de trabajo”.

2.1.1. Breve semblanza de las plataformas de cuidados operativas en España

Desde hace pocos años, en nuestro país, al igual que en el resto del mundo⁴⁸, han empezado a surgir, consecuencia de la transformación digital de la sociedad, plataformas digitales dedicadas a la economía de los cuidados a domicilio para paliar la crisis social de los cuidados descrita *ut supra*.

Son dos los modelos de negocio en que se han clasificado los seguidos por estas plataformas: las que operan como agencias de colocación digitales y las que responden a modelos bajo demanda⁴⁹.

Las agencias de colocación digitales funcionan como las tradicionales agencias privadas de colocación, pero a través de la herramienta de la plataforma. En síntesis, la empresa selecciona a las cuidadoras y les proporciona apoyo continuo durante todo el periodo de prestación del servicio de cuidados. Con respecto a los clientes (usuarios del servicio), la empresa les cobra un cargo inicial y una cuota periódica (dependiendo de la duración que normalmente suele ser mensual). El cargo inicial incluye la identificación de las necesidades del cliente y la selección de la cuidadora, junto a otras tareas legales y administrativas -firma de contratos, alta de la cuidadora en el Sistema Especial para Empleados de Hogar en nombre de la familia, etc.-. La cuota periódica (mensual) incluye la gestión de nóminas, la organización de sustituciones durante las vacaciones o las bajas de la cuidadora, el seguimiento de la prestación del servicio y la gestión de los posibles cambios en el contrato. Entre las plataformas de este modelo, se encuentran “Cuideo”, “Aiudo”, “Depencare”, “Walia”, “Cuidum”, “Qida” y “Cuorecare”, por ejemplo.

47. TROJANSKY, Alisa: *Towards the “Uber-isation” of Care?*, cit.

48. Algunos ejemplos en países europeos son “Pflegix” y “Pflegetiger” en Alemania; “Curafides” en Austria; “Home Care Direct” en Irlanda; “CeraFlex”, “Supercarers” y “Equal Care Coop” en Gran Bretaña. Véase su descripción pormenorizada en TROJANSKY, Alisa: *Towards the “Uber-isation”*, cit., pp. 30 y ss. En América latina véase BLANCHARD, Olivia: *Las plataformas digitales de cuidados y sus servicios workertech en América latina y el Caribe. Análisis de un sector incipiente, Digital Future society/BID Lab*, Banco Interamericano de Desarrollo, 2023.

49. Se sigue la clasificación descrita en DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., pp. 30 y ss.

Por su parte, las plataformas de cuidados bajo demanda siguen un modelo muy similar al de las llamadas plataformas de trabajo, cobrando una parte de la tarifa por hora que perciben las cuidadoras. Su principal característica es que no se dedican al cuidado de larga duración sino que se limitan a ofrecer servicios urgentes y puntuales. En 2016 se constituyeron “Familiados” y “Joyners”⁵⁰.

2.2. Singularidades de las plataformas digitales de cuidados

Las plataformas digitales de cuidados se enmarcan dentro del fenómeno global de la denominada “Economía de Plataforma”⁵¹ en la modalidad de plataforma de trabajo. El trabajo de plataforma se define, de forma genérica, por *Eurofound* como una forma de empleo que utiliza una plataforma en línea para permitir que organizaciones o individuos accedan a otras organizaciones o individuos para resolver problemas o brindar servicios a cambio de un pago. Sus principales características son que el trabajo remunerado se organiza a través de una plataforma en línea; que intervienen tres partes: plataforma *online*, cliente y trabajador; que su objetivo es realizar tareas específicas o resolver problemas específicos; que el trabajo es subcontratado dividiéndose en tareas y que los servicios se prestan bajo demanda. Se diferencian, pues, de

50. Véase tabla informativa sobre la fecha de constitución y las principales características de las plataformas digitales de cuidados en España en DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio*, cit., p. 30 y UNGRIA, Carlos: “¿Por qué están en auge las plataformas digitales de ayuda a domicilio? El envejecimiento de la población, una mayor demanda de cuidadores por horas y la irrupción de las nuevas tecnologías favorecen la creación de estos negocios”, *Alimarket*, 2019. Disponible en <https://www.alimarket.es/salud/noticia/299316/-por-que-están-en-auge-las-plataformas-digitales-de-ayuda-a-domicilio->

51. La expresión “economía de plataforma” (*platform economy*) pone el acento en el instrumento que hace posible la economía colaborativa: la plataforma. Sobre estas cuestiones, ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Aproximación jurídica a la economía colaborativa: diferentes realidades”, *Cuadernos de Derecho y Comercio*, n° 66, 2016, pp. 13-73, p. 19 y autores allí citados. La autora utiliza el término economía de plataforma como genérico, comprensivo de la economía colaborativa como específico (ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa y Derecho *antitrust*”, *Revista Ceflegal*, n° 214, 2018, pp. 35-66, p. 62). Para el estudio jurídico de la economía de plataforma en España véanse, entre otros, AA.VV.: En: *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital* (Dir. Alfonso Sánchez, R. & Valero Torrijos, J.), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2016; AA.VV.: En: *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales* (Dir. Rodríguez Marín, Sara & Muñoz García, Alfredo), Bosch, 2018; AA.VV.: En: *Propuestas de regulación de las plataformas de economía colaborativa: perspectivas general y sectoriales*, (Dir. Ortí Vallejo, A. & Rubio Gimeno, G.), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2019; AA.VV.: En: *Servicios en plataforma. Estrategias regulatorias*, (Dir. Esteve Pardo, J.), Marcial Pons, Madrid, 2021 y AA.VV.: En: *Aportaciones jurídicas a la economía de plataformas*, (Dir. Martínez Nadal, Apolonia), Aranzadi, Navarra, 2022.

otro tipo de plataformas en que el bien que comercializan es la mano de obra coincidiendo en la plataforma en línea la oferta y la demanda de trabajo remunerado⁵².

En el caso que nos ocupa, las singularidades del trabajo a prestar -los cuidados a domicilio- conducen a la necesidad de analizar las peculiares características de cada una de las partes intervinientes y que las diferencian de otros tipos de plataformas de trabajo. Vamos a atender a las peculiaridades de los tres grupos, clientes, trabajadores y plataformas⁵³, porque su estudio nos permitirá determinar su adecuación a las necesidades a cubrir y si constituyen un paso más para resolver la crisis social de los cuidados.

En primer lugar, los clientes son personas que necesitan de cuidados en su domicilio personal; pueden o no ser dependientes, discapacitados o no; y los cuidados pueden ser a largo plazo o por tiempo determinado. La principal diferencia con los clientes de otras plataformas reside, por un lado, en su dependencia a la prestación del servicio. Por otro, que, en muchas ocasiones, la persona a cuidar no es el demandante del servicio sino su entorno familiar⁵⁴. Esta realidad, que las diferencia de otras plataformas de trabajo, debe reflejarse en su modelo de negocio y en la regulación que se dicte para la correcta tutela de los intereses de sus singulares usuarios⁵⁵. Al tiempo, la gran variedad de necesidades de cuidados existentes, según se trate de mayores, niños, discapacitados, etc., unido a la personal vulnerabilidad de los usuarios determina que en estas plataformas se incremente considerablemente los tiempos y esfuerzos de búsqueda necesarios para encontrar al cuidador adecuado.

En segundo lugar, los trabajadores son los prestadores del servicio de cuidados que, como ya se comentó *ut supra*, en su inmensa mayoría son mujeres. La plataforma realiza la selección de las trabajadoras, cuyos perfiles pueden diferir según su nivel de cualificación y el trabajo a realizar aunque, si se trata de prestar servicios

52. Por este motivo, no se consideran plataformas de trabajo aquellas que comercializan materiales o capital que, por ahora, son las más frecuentes. Entre ellas, las plataformas de venta (*eBay*), las de alojamiento (*Airbnb*) o las de servicios financieros. Tampoco entran en esta consideración las que desarrollan transacciones no comerciales como voluntariado, creación de redes, redes sociales (*LinkedIn*) o cualquier otra transacción no remunerada (*Couchsurfing*). Véase la clasificación de plataformas y más información en EUROFOUND-UNIÓN EUROPEA: “Trabajo de plataforma versus economía de plataforma”, 2022. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/typology>

53. Sobre esta estructura TROJANSKY, Alisa: *Towards the “Uber-isation” of Care?*, cit., pp. 10-11.

54. Se ha señalado que los clientes suelen pertenecer a la llamada “generación sándwich”: son progenitores en el caso del cuidado de niños y, al tiempo, hijas e hijos, en el caso del cuidado de ancianos. DIGITAL FUTURE SOCIETY: *Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España*, cit., p. 34.

55. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados”, cit., p. 65.

para cubrir las necesidades de la vida diaria, caso bastante frecuente, su nivel de profesionalización suele ser escaso. Para las cuidadoras, “el trabajo de plataforma” (si se permite esta expresión) puede ser particularmente atractivo por la proximidad local y el mayor nivel de flexibilidad en comparación con otro tipo de trabajos estándar. Sin embargo, la intervención de la plataforma en el proceso no constituye, por sí misma, una garantía de mejora de las condiciones laborales de las cuidadoras, ni de que el sector se vaya a profesionalizar. La empresa titular de la plataforma suele exigir a los clientes la afiliación de las cuidadoras al Sistema Especial de Empleados de Hogar, habida cuenta de su condición de empleador, evitando, de este modo, el trabajo sumergido, pero carece de incentivos para incluir entre las acciones a desarrollar a través de la plataforma la formación, inicial y continua, de las cuidadoras. Conviene tener presente que los cuidados a largo plazo no solo son un servicio, sino también un derecho social y una responsabilidad pública. Por ello, coincidimos en que tanto las políticas públicas como el futuro -y necesario- desarrollo normativo del sector, deberían contribuir a definir un modelo de plataformas digitales de cuidados que minimizara los impactos negativos del sistema sobre las cuidadoras garantizando un incremento de su profesionalización, proporcionándoles recursos formativos y articulando sistemas de acreditación de competencias. Por último, señalar que también es importante que la reputación de las cuidadoras se pueda valorar con aplicaciones vinculadas en la plataforma aunque devendrá conveniente -sino necesario- que puedan conocer el algoritmo para acceder los criterios de asignación de tareas por parte de la plataforma y poder comprobar que funcionan de manera no sesgada y sin discriminación. En definitiva, que se logre alcanzar un “acuerdo justo” para estas trabajadoras en el que se incluya la citada transparencia del algoritmo, el asesoramiento y la formalización del contrato⁵⁶.

Por último, las plataformas son el instrumento tecnológico que conecta las personas necesitadas de cuidados y las trabajadoras que prestan tales servicios. Esta infraestructura se pone a disposición de cuidadoras y clientes para que resulte exitosa la transacción entre ellos. Según su forma de organizarse pueden funcionar como un mero portal de empleo sin involucrarse en la celebración del contrato cobrando una tarifa de suscripción a los cuidadores y/o clientes. También pueden optar por permanecer activamente involucrados como mediador, procesador de pagos y garante de toda la prestación de servicios a lo largo de sus diferentes fases⁵⁷.

56. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados”, cit., pp. 65-66; TROJANSKY, Alisa: *Towards the “Uber-isation” of Care?*, cit., pp. 2, 3, 10-11, 22.

57. Se distinguen tres fases en una transacción estándar en una plataforma de cuidado. La primera, fase de descubrimiento, en las que el necesitado de atención o su entorno familiar detallan e identifican los servicios que

Una característica distintiva de los servicios de cuidado a largo plazo, frente a otros prestados en otras plataformas de trabajo, es que tanto los clientes como los cuidadores suelen preferir mantener en el tiempo su relación contractual, en lugar de un servicio puntual, como es común en otros servicios de plataforma que actúan estrictamente bajo demanda⁵⁸. Además, hay que resaltar que aunque las plataformas de cuidados parecen funcionar de forma similar al de otras plataformas como las de transporte o restauración, su objeto difiere en muchos aspectos de extraordinaria trascendencia. Resulta evidente que la prestación del servicio de cuidados en general, y la de largos cuidados en particular, responde a una necesidad esencial para los clientes. Por tanto, esa relación debe estar presidida por una confianza mutua que no precisan otro tipo de servicios. En las plataformas objeto de estudio reviste mayor importancia que en otras la transparencia y la relación personal de confianza entre el cuidador y el cliente⁵⁹.

A tal fin, las entidades de la economía social resultan de especial idoneidad para la prestación de los cuidados evitando, o cuando menos paliando, los inconvenientes descritos en las plataformas digitales que hoy operan en dicho sector que se limitan a actuar como intermediadoras en la prestación de dichos servicios. En esta línea, coincidimos con quienes apuestan por las plataformas de cuidados titularidad de empresas de economía social; fórmula que vamos a tratar de explicar a grandes rasgos⁶⁰.

precisa para, posteriormente, bien colgar tal demanda en la plataforma en espera de la respuesta de algún/os cuidadores, bien la consultan para buscar cuidadores que anuncien previamente sus servicios. La segunda, fase de intercambio, donde cuidadores y clientes seleccionan y confirman la oferta. Tras ello, el cuidador comienza a prestar sus servicios en el domicilio del solicitante y recibe la remuneración acordada. En la última, fase de relación, el cliente evalúa el servicio en línea y la transacción puede repetirse. TROJANSKY, Alisa: *Towards the "Uber-isation" of Care?*, cit., pp. 10 y 11.

58. BLANCHARD, Olivia: "Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España", cit., p. 150.

59. BLANCHARD, Olivia: "Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España", cit., p. 35; TROJANSKY, Alisa: *Towards the "Uber-isation" of Care?*, cit., pp. 9-10.

60. Esta alternativa a las clásicas plataformas digitales de cuidados de mera intermediación se ha propuesto por las profesoras Alfonso y Farias. Véase con detenimiento en FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: "Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social", cit., pp. 68 y ss.

2.3. Plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social

La alternativa de las plataformas digitales de cuidados cuya titularidad corresponda a entidades de la economía social, en particular a cooperativas y sociedades laborales, se enmarca en el conocido como “cooperativismo de plataforma”⁶¹.

Aunque no tenemos constancia de que se encuentren operativas en nuestro país plataformas así concebidas⁶², parece muy razonable impulsar su constitución habida cuenta que las entidades de la economía social, en especial las cooperativas, como ya se ha señalado, tienen un peso mayor en el sector de los cuidados que en otros sectores económicos⁶³. Realidad que permite prever que, al menos a medio plazo, puedan extender la prestación de estos servicios a través de la herramienta digital de la plataforma. Téngase en cuenta que su utilización coadyuvaría a la consecución de otro de los objetivos previstos para seguir avanzando en sede de economía social: la digitalización de sus entidades⁶⁴.

61. El concepto de “cooperativismo de plataforma” se acuña en 2014 por SCHOLZ, Trevor: “Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy”, 2014, Blog. Disponible en <https://medium.com/@trebors/platform-cooperativism-vs-the-sharing-economy-2ea737f1b5ad>; SCHOLZ, Trevor: *Platform Cooperativism. Challenging the Corporate Sharing Economy*, Rosa Luxemburg Stiftung, New York, 2016 y SCHOLZ, Trevor & SCHNEIDER, Nathan: *Ours to hack and to own. The rise of platform cooperativism, a new vision for the future of work and a fairer internet*, Edit. Scholz, T. & Schneider, N. Or Books, New York, 2016. Pionera del estudio del cooperativismo de plataforma en nuestro país, ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Aproximación jurídica a la economía colaborativa”, cit.; *idem* “Economía colaborativa: un nuevo mercado”, cit. Con posterioridad, FALCÓN-PÉREZ, Carmen Esther & FUENTES-PERDOMO, Juana: “Mejorando el bienestar de la sociedad a través del cooperativismo de plataforma”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 95, 2019, pp. 161-190. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.95.12655; TORRES PÉREZ, Francisco José: “Economía colaborativa y cooperativismo”, AA.VV.: En: *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el entorno digital* (Dirs. Sánchez, Alfonso & Torrijos, Valero), Navarra, Aranzadi-Thomson Reuters, 2016, pp. 177-198.

62. Sobre algunas de las cooperativas de plataforma constituidas en nuestro país véase PASTOR SEMPERE, Carmen, “Digitalización y cooperativas de plataforma”, *Noticias de la Economía Pública, Social y Cooperativa, CIDEA*, nº 68, 2021, pp. 30-52, pp. 44 y ss.

63. CEPES: *Los cuidados desde la Economía Social*, cit., pp. 5-7.

64. Otros retos de las entidades de la economía social para reforzar su competitividad y fomentar su crecimiento, compartidos con el resto de PYMES de la economía española, son, entre otros: “la elevada vulnerabilidad a shocks externos y a crisis estructurales; la dificultad de acceso a la financiación para el emprendimiento, el crecimiento empresarial y la innovación; su dimensión reducida que dificulta el aprovechamiento de economías de escala; la falta de músculo para abordar en condiciones transformaciones como la digital y la medioambiental; la integración y digitalización de cadenas de valor, considerando las diferentes agrupaciones de PYMES de la Economía Social, dado que son el eslabón más débil de las cadenas de valor y las más expuestas a quedarse atrás en la revolución digital”. GOBIERNO DE ESPAÑA: *Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados*, cit., p. 23.

El progreso digital ha sido en España, como es sabido, bastante más limitado en el terreno de las pequeñas y medianas empresas⁶⁵, predominantes en nuestro tejido empresarial; circunstancia que afecta en mayor medida a las entidades de la economía social integradas en un porcentaje muy elevado por microempresas o pymes⁶⁶ y en las que el nivel de digitalización es más bajo que el de las empresas en general⁶⁷. Esta realidad está tratando de ser contrarrestada por las agendas digitales elaboradas por los poderes públicos. En particular, el PERTE ESyEC se compromete a financiar proyectos que contribuyan a la digitalización del sector de los cuidados y de la economía social en la búsqueda de una mayor competitividad y sostenibilidad empresarial dada la probada influencia positiva que la adopción de herramientas y procesos digitales tiene sobre el crecimiento y la modernización del tejido productivo para afrontar los retos y beneficiarse de las oportunidades que brinda la digitalización. En el ámbito que nos ocupa, expresamente se refiere al uso de la tecnología y de plataformas digitales que permitan 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 vida⁶⁸.

En esta misma línea, sin entrar en profundidades que excederían del ámbito de este trabajo, conviene recordar que el fenómeno del cooperativismo de plataforma⁶⁹

65. CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ESPAÑA: “La digitalización de la economía. Actualización del informe 3/2017”, 2021, pp. 79 y ss. Disponible en <http://www.ces.es/documents/10180/5250220/Inf0121.pdf>. En el mismo sentido, *España Digital 25*, cit., pp. 33 y ss.

66. Según datos de CEPES, aproximadamente el 35 por ciento son pequeñas empresas -entre 10 y 49 trabajadores-; el 27 por ciento tiene un tamaño medio -entre 50 y 249- y el 22 por ciento son microempresas -menos de 9 trabajadores-. GOBIERNO DE ESPAÑA: *Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados*, cit., p. 21.

67. Véanse ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Importancia de las herramientas digitales en cooperativas y sociedades laborales”. En: *Digitalización de la actividad societaria de Cooperativas y Sociedades Laborales* (Dirs. Sánchez, Alfonso & Martí, Andreu), Ed. Thomson Reuters-Aranzadi, Cizur Menor, 2021, pp. 349-380; JORGE VÁZQUEZ, Javier & CHIVITE CEBOLLA, María Peana: “La transformación digital: retos y oportunidades para las entidades de economía social”, *XVII Congreso Internacional de Investigadores en Economía Social y Cooperativa: La Economía Social: transformaciones recientes, tendencias y retos de futuro*, Ávila, 2020, pp. 1-25, p. 14; LÓPEZ BECERRA, Erasmo Isidro, ARCAS LARIOS, Narciso, ALCÓN PROVENCIO, Francisco & GUEROLA OLIVARES, Ruth: “De la teoría a la práctica. Uso de las TIC relacionadas con internet por la economía social”. En: *La economía social y los negocios online, Tendencias y claves del éxito*, Cajamar, 2015, pp. 87-130, p. 92.

68. GOBIERNO DE ESPAÑA: *Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados*, cit., pp. 48-49.

69. En síntesis, según SCHOLZ, las características principales de una plataforma cooperativa son: la propiedad colectiva, el pago digno y la seguridad de ingresos de sus trabajadores, la transparencia y la portabilidad de los datos creados, la apreciación y el reconocimiento del valor generado en la actividad de la plataforma, la

trata de revertir la conversión de la primigenia economía colaborativa en un auténtico “capitalismo de plataforma”⁷⁰. Se pretenden extender los fundamentos de la economía social, y en particular de las cooperativas, a las plataformas para que sean propiedad de los usuarios que proporcionan los recursos que las hacen funcionar, ya sea en forma de trabajo o de bienes, o como consumidores de un producto o servicio; gobernándose de una forma democrática e, incluso, llegando a repartir los beneficios entre sus copropietarios productores-consumidores. En síntesis, defienden que los principios y valores cooperativos son los instrumentos idóneos para lograr el empoderamiento de los proveedores y/o usuarios de las plataformas -los *prouers*-⁷¹.

La gran diferencia entre las plataformas cooperativas y las capitalistas reside en la titularidad de la empresa a la que se da origen. Recordemos que en la economía de plataforma el valor se genera por los *prouers* aunque estos, al final, no obtengan recompensa alguna. El valor generado por ellos se convierte en beneficio para los socios cuando son sociedades capitalistas las titulares de la plataforma. Sin embargo, esta circunstancia se revierte si la plataforma es propiedad de los propios *prouers* organizados en cooperativa. El elemento disruptivo es que tanto la actividad cooperativizada de que se trate como el objeto social se desarrollan a través de una plataforma digital. Así, la organización y gestión del negocio se centra en la plataforma desde la perspectiva empresarial y, la gestión y gobierno de la sociedad cooperativa se desarrolla en el marco del Derecho de sociedades cooperativas. Tal y como se ha afirmado se trata, en suma, del “medio más colaborativo de hacer economía colaborativa”⁷².

toma colectiva de decisiones, un marco legal protector, la protección transferible de los trabajadores y la cobertura de beneficios sociales, la protección contra conductas arbitrarias en el sistema de calificación, el rechazo de la supervisión excesiva en el lugar de trabajo y, finalmente, el derecho de los trabajadores a desconectarse. Más información en ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía, “Aproximación jurídica a la economía colaborativa”, cit.; *idem* “Economía colaborativa: un nuevo mercado”, cit.; FUSTER MORELL, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU CANO, 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*, nº 102, 2021, pp. 5-31, pp. 11 y ss. DOI: 10.7203/CIRIEC- E.102.18429

70. Aunque el cooperativismo de plataforma es el más popular existieron antecedentes importantes que imbricaron el cooperativismo y los bienes comunes digitales como el cooperativismo abierto. Véase evolución en FUSTER MORELL, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU CANO, Melissa: “Cooperativismo de plataforma”, cit., pp. 11 y ss.

71. Sobre este fenómeno 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, pp. 243-253.

72. ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social”, cit., pp. 251 y ss.; ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa y derecho antitrust”, *Revista CEFLEGAL*, nº 214, 2018, pp. 35-66.

Tras esta breve semblanza, centrándonos en el sector que nos ocupa, parece que algunos de los problemas que plantean las plataformas de mera intermediación en los cuidados podrían resolverse si la titular de la plataforma de cuidados es una entidad de la Economía social y las cuidadoras son socias⁷³.

En concreto, el modelo de negocio propuesto consistiría en que los trabajadores de cuidados que prestarán sus servicios a través de la plataforma fueran socios trabajadores de la cooperativa de trabajo asociado o de la sociedad laboral titular de ésta. De este modo, el cliente contrata los servicios a la cooperativa de trabajo asociado o a la sociedad laboral que, por este dato, ya no se limitará a ser sólo la titular de la plataforma, como en las habituales plataformas de intermediación, sino la empresa dedicada a la prestación de la actividad de los cuidados a través de sus socios trabajadores (y trabajadores no socios, en su caso).

Con este esquema, el cliente contrata directamente con la empresa titular de la plataforma y no con los distintos profesionales prestadores de los servicios de cuidados. Esta centralización de los servicios genera ventajas, económicas y jurídicas, porque al comprometerse directamente la cooperativa o la sociedad laboral con la prestación del servicio, este se ofrecerá de forma segura y continuada al sujeto necesitado de cuidados. Por lo que concierne a las cuidadoras, mayoritariamente mujeres, también se coadyuvaría a mejorar su situación ya que serán ellas las que ejerzan el control y tomen las decisiones en su empresa, al ser socias trabajadoras⁷⁴. Así, podría avanzarse en los problemas, ya enunciados, ínsitos a este tipo de trabajos mejorando sus condiciones laborales⁷⁵ e invirtiendo en su formación para lograr una mayor profesionalización. Dicha formación conviene que se extienda tanto a los servicios de cuidados para mejorar su calidad en beneficio de los clientes, como también a sus habilidades digitales⁷⁶. No debemos olvidar que por la idiosincrasia de las cuidadoras

73. TROJANSKY, Alisa: *¿Towards the “Uber-isation” of Care?*, cit., p. 22.

74. Véanse ejemplos de distintas formas de gobernanza participativa a partir de análisis de plataformas ya operativas en FUSTER MORELL, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU CANO, Melissa: “Cooperativismo de plataforma”, cit., pp. 16-17.

75. Como resaltó la Comisión Europea la economía social es un valor añadido en el sector de los cuidados que puede contribuir a mejorar las condiciones de trabajo de sus trabajadoras. COMISIÓN EUROPEA: *Construir una economía que funcione para las personas: un plan de acción para la economía social*, Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones, Bruselas, 2021, COM (2021) 778 final, p. 5.

76. Sobre la exclusión social digital y sus soluciones PASTOR SEMPERE, Carmen: “Digitalización y cooperativas de plataforma”, cit., pp. 36 y ss. Sobre la formación de socios, administradores y trabajadores en habilidades y competencias digitales básicas y en nuevas competencias como instrumento para luchar contra las brechas digitales que dificultan, retrasan o impiden el cumplimiento de los objetivos demandados a las

pueden, frecuentemente, estar en riesgo de exclusión digital⁷⁷. Al tiempo, supondría, además, un avance en la lucha por la igualdad y el fin de la brecha de género tratando de acabar con la paradoja de que los emprendedores en este sector son mayoritariamente hombres con estudios universitarios de mediana edad -entre 30 y 40 años- mientras que la práctica totalidad de las cuidadoras son mujeres⁷⁸.

Mención especial merecen las características que deberá cumplir la plataforma digital para poder ser un instrumento adecuado para mejorar la situación del sector de los cuidados. En concreto, se apuesta, en primer término, porque sea de uso fácil e intuitivo habida cuenta de que puede presuponerse que sus usuarios -clientes y cuidadoras- carecerán de un elevado nivel de conocimientos y habilidades digitales⁷⁹. En segundo lugar, respecto al algoritmo es fundamental que sea transparente permitiendo al cliente elegir a las trabajadoras y que estas puedan distribuir, y compensar su trabajo de forma justa y equitativa. Hay que recordar que “los parámetros algorítmicos influyen en las condiciones de trabajo... respecto a la distribución de tareas, las calificaciones y las interacciones, y la provisión de información inteligible y actualizada sobre el funcionamiento del algoritmo en función de la forma en que se asignan las tareas, se otorgan las calificaciones, el procedimiento de desactivación y la tarificación... la posibilidad de crear identidades en la plataforma... que permitan a los socios trabajadores... identificarse entre sí de forma privada y segura y comunicarse entre ellos”⁸⁰.

empresas de economía social e incluso los ODS véase ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Importancia de las herramientas digitales”, cit., pp. 369-370 e informes allí citados.

77. A este respecto, resulta trascendental que los profesionales y técnicos encargados de la creación y mantenimiento de la plataforma digital -como socios o vinculados por un contrato de trabajo o de servicios con la entidad- contribuyan a minimizar el riesgo de exclusión social digital de las prestadoras de servicios de cuidados. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social”, cit., p. 73.

78. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social”, cit., p. 68 y p. 72.

79. Para paliar esta situación, se ha propuesto de *lege ferenda* “que sería de gran utilidad importar soluciones del Derecho administrativo digital como, por ejemplo, la figura del representante digital, que, en nuestra propuesta, sería un empleado de la plataforma cuya función fuera mediar-auxiliar en la contratación con los clientes”. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social”, cit., pp. 72-73.

80. PASTOR SEMPERE, Carmen: “Digitalización y cooperativas de plataforma”, cit., p. 36.

3. *Compliance* y plataformas digitales de cuidados

3.1. Breve aproximación a la imperante cultura del *compliance*

El *compliance*, también conocido como cumplimiento normativo, programa de cumplimiento o cumplimiento corporativo, viene referido a la forma y método que deben seguir las empresas para conocer y cumplir con sus obligaciones (legales) como medio para mitigar los riesgos y consecuencias de su posible incumplimiento. Hoy, este concepto, cada vez más amplio, abarca no solo a las obligaciones de carácter imperativo derivadas de imposiciones legales, sino también a otras que las empresas, por diversos motivos, asumen de forma semivoluntaria o, incluso frecuentemente, de modo totalmente voluntaria⁸¹. Nos estamos refiriendo al fenómeno en auge de la autorregulación ínsito en estos momentos en la cultura empresarial.

Las empresas en general están sujetas cada vez con mayor intensidad a una ingente normativa en todos los ámbitos y a mayores exigencias para su adecuado cumplimiento. En este sentido, se aprecia que los Estados prescinden, cada vez más, de un modelo de cumplimiento basado exclusivamente en la actividad inspectora de la conducta de los obligados. La tendencia actual se centra en torno a la autorregulación, esto es, que sean las propias empresas quienes velen internamente por la prevención, detección y corrección o, en su caso, sanción de las infracciones normativas. En definitiva, se genera una suerte de traslación del coste del cumplimiento de la legalidad a las empresas⁸².

La autorregulación se puede implementar, con mayor o menor intensidad, por las empresas de diversos modos. En primer lugar, incorporando voluntariamente en el funcionamiento de la empresa meras recomendaciones *-soft law-* adicionales a las normas a aplicar; tendencia iniciada en las sociedades cotizadas para, posteriormente, trasladarse al resto. De este modo, se mejora la imagen y valor de la compañía, y se favorece el cumplimiento de la legalidad vigente porque las probabilidades de vulnerarla son menores cuando la cultura de cumplimiento de la empresa es más estricta a lo exigido. En segundo lugar, con el cumplimiento de la denominada “autorregulación regulada” donde el legislador obliga a las compañías a establecer normas internas en una determinada materia y también a supervisar su cumplimiento; típico

81. En la cultura del *compliance*, las normas imperativas de obligado cumplimiento se conocen como *requirements* y las aceptadas de modo voluntario como *commitments*. GONZÁLEZ HURTADO, Jorge Alexandre & GARCÍA BAILÓN, Gonzalo: “Cultura del Compliance y economía colaborativa”. En: *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales* (Dir. Rodríguez Marín, Sara & Muñoz García, Alfredo), Bosch, 2018, pp. 161-178, p. 162.

82. GIMENO BEVIÁ, Vicente: “Los programas de compliance como manifestación del deber de diligencia de los administradores”, *Revista de Derecho de Sociedades*, nº 55, 2019, pp. 1 y ss., pp. 1-2.

ejemplo lo constituye, entre otras, la normativa sobre protección de datos personales. Se trata de normas de naturaleza preventiva porque penalizan a las empresas que no hayan incorporado las medidas oportunas o no hayan mantenido el control necesario para eliminar o minimizar el riesgo de incumplimiento. En tercer lugar, la “autorregulación incentivada”⁸³ que consiste en adoptar normas no obligatorias con cuya incorporación se pretende no solo mejorar la imagen sino, sobre todo, disminuir la responsabilidad jurídica en el caso de cometerse determinadas infracciones⁸⁴.

En suma, el concepto de *compliance* ha ido evolucionando y ampliándose y ya no abarca, como en sus orígenes, solo el cumplimiento normativo⁸⁵, esto es, el estricto cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa en cuestión, sino también la asunción y cumplimiento de compromisos no normativos y el desarrollo de políticas, procedimientos y controles destinados a evitar su incumplimiento desde una triple perspectiva de prevención, detección y reacción⁸⁶. De este modo, la cultura del cumplimiento se ha ido convirtiendo en referente reputacional necesario para las empresas en el mercado⁸⁷.

En realidad, para entender cómo ha evolucionado y cómo se debe entender en nuestros días la cultura del cumplimiento o del *compliance* es necesario complementarlo con la ética. La ética es el complemento que necesita el *compliance* para ser efectivo. Así, hay que dotar al trabajador de voluntad propia para que pueda ser autó-

83. Este tipo de autorregulación no es aún frecuente en España aunque existe algún ejemplo en el Derecho de la competencia. En concreto, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia redujo la sanción impuesto a una empresa por pertenencia a un cártel por poner en funcionamiento un programa de cumplimiento. Véase DE LA VEGA GARCÍA, Fernando: “Programas de cumplimiento normativo (*compliance*) y Derecho Antitrust (Res. CNMC de 6 de septiembre de 2016, As. Mudanzas Internacionales)”, 2016. Disponible en <https://derechoycompetencia.blogspot.com/2016/09/programas-de-cumplimiento-normativo.html>

84. GIMENO BEVIÁ, Vicente: “Los programas de compliance”, cit., pp. 2-3.

85. No debe obviarse que en España el éxito del *compliance* vino marcado por el Derecho penal. En concreto, se inició con la reforma del Código penal operada por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que abolió el tradicional aforismo “*societas delinquere non potest*”. La responsabilidad penal, no obstante, de la persona jurídica puede exonerarse o atenuarse, según el artículo 31 bis del Código penal, cuando disponga de un programa de cumplimiento para reducir el riesgo de la comisión de delitos. Nos remitimos a la ingente bibliografía de la doctrina penal que ha tratado tan importante cuestión.

86. GONZÁLEZ HURTADO, Jorge Alexandre & GARCÍA BAILÓN, Gonzalo: “Cultura del Compliance y economía colaborativa”, cit., p. 163, nota a pie 6.

87. Cuestión íntimamente relacionada con la progresiva implantación de programas de cumplimiento en nuestras empresas es, sin duda, su consideración como una manifestación del deber de diligencia de los administradores; cuestión de extraordinaria importancia pero que excede del ámbito de este trabajo, remitiéndonos a los ingentes trabajos sobre la misma. Véase, entre muchos otros, GIMENO BEVIÁ, Vicente: “Los programas de compliance”, cit.

nomo y tenga suficientes conocimientos para decidir y elegir la mejor opción en cada momento; impulsar que los trabajadores se involucren en el proceso de construcción de los principios y valores colaborativos para que puedan actuar y tomar decisiones conforme a ellos. Al tiempo, la ética permite que las prácticas empresariales no se limiten al cumplimiento de la normativa sino que pretendan alcanzar la máxima calidad posible⁸⁸.

En la actualidad, no cabe duda de que la instauración de un eficaz y eficiente sistema de cumplimiento constituye un instrumento de extraordinaria utilidad para que la empresa logre cumplir con su responsabilidad social corporativa⁸⁹.

En suma, las plataformas digitales participan de los mismos requerimientos que otras formas empresariales tradicionales y se encuentran sometidas, por su natural componente digital que multiplica las amenazas, incluso a mayores riesgos que estas; resulta, en consecuencia, ineludible impulsar su inmersión en la cultura del *compliance*. Se introduce así en el análisis la responsabilidad social corporativa, entendida en este caso como “actividad o conjunto de actividades que una empresa pueda llegar a asumir por encima del parámetro normativo vigente en cada momento”⁹⁰.

3.2. La necesaria implementación del *compliance* en las plataformas digitales de cuidados

Hay que comenzar advirtiendo que la conveniencia de la implementación del *compliance* en el sector de los cuidados se extiende a todas las posibles formas sociales escogidas por los emprendedores -sociedades capitalistas o de economía social-, y tanto presten sus servicios al modo tradicional o con ayuda de alguna herramienta digital o vía plataforma.

Baste mencionar, el necesario cumplimiento general de la ingente normativa en todos los ámbitos jurídicos que debe cumplir cualquier empresa para funcionar en el

88. REMACHA, Marta: “Compliance, ética y RSC”, *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*, nº 31, 2016, pp. 5-22, pp. 14-15.

89. Sobre ello véase, entre otros, REMACHA, Marta: “Compliance, ética y RSC”, cit., pp. 16-17.

90. Se trataría de la responsabilidad social corporativa como propósito de superar el contenido de la legislación vigente, tal y como señalan EMBID IRUJO, José Miguel & DEL VALS TALENS, Paula: *La responsabilidad social corporativa y el derecho de sociedades de capital: entre la regulación legislativa y el soft law*, Ed. BOE, Madrid, 2016, p. 33. Los otros dos escenarios de desarrollo de la responsabilidad social corporativa serían, según los autores, el de la RSC como estrategia integral de gestión o como actividad de naturaleza filantrópica (pp. 31-36).

mercado en atención a su forma jurídica⁹¹, al cumplimiento de la normativa específica del sector de los cuidados y de determinados estándares o parámetros que le interesará perseguir en beneficio de su reputación o que, en ocasiones, deberá cumplir para prestar sus servicios⁹². Nos estamos refiriendo, por ejemplo, a la norma UNE⁹³ 158301 “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio. Requisitos”⁹⁴. Este tipo de normas son, como es sabido, de naturaleza voluntaria aunque su cumplimiento se convierte en obligatorio cuando se exigen por las administraciones públicas para la concesión de contratos públicos o de otro tipo de incentivos como ayudas, subvenciones, etc. La frecuencia con que la administración externaliza sus servicios asistenciales al sector privado aconseja, pues, que la plataforma (su empresa titular) cumpla con los requisitos normalizados si en su modelo de negocios se encuentra participar en la prestación de tales servicios⁹⁵.

No obstante, hay que partir de que, con las salvedades apuntadas, los sistemas de *compliance* son de aplicación voluntaria; voluntariedad que conlleva que la titular de la plataforma de cuidados, con independencia de la naturaleza jurídica de su titular, tenga libertad y flexibilidad para definir sus límites. De este modo, puede decidir im-

91. Existen muchas clasificaciones sobre las obligaciones a cubrir, con carácter general, por los sistemas de *compliance*. Entre ellas, podemos citar, por su clara sistematización, la que distingue cuatro grandes grupos de obligaciones y compromisos. El primero, en materia societaria, tributaria y de competencia; el segundo, en el ámbito laboral, incluida la seguridad social y la salud en el trabajo; el tercero, en el ámbito de la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal y, por último, en la prevención penal, especialmente en materia de lucha contra el fraude y la corrupción. Véanse, entre otros, GONZÁLEZ HURTADO, Jorge Alexandre & GARCÍA BAILÓN, Gonzalo: “Cultura del Compliance y economía colaborativa”, cit., p. 169; PUYOL MONTERO, Javier: *Criterios prácticos para la elaboración de un Código de Compliance*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2016, pp. 39 y ss.

92. FARIAS BATLLE, Mercedes: “Estándares para una gobernanza ética de las plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social. Un ensayo desde la perspectiva del Derecho”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº 43, 2023, en prensa.

93. La UNE, Asociación Española de Normalización, es el único organismo de normalización en España. La normalización tiene como objetivo la elaboración de una serie de especificaciones técnicas, normas, que son utilizadas por las organizaciones, de manera voluntaria, como garantía para probar la calidad y la seguridad de sus actividades y productos. Más información en:

https://www.une.org/normalizacion_documentos/normalizacion_une.pdf

94. La norma UNE 158301 puede consultarse en <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/comites-tecnicos-de-normalizacion/comite/?c=CTN%20158/SC%203>

95. Coincidimos en que debe impulsarse que las plataformas de cuidados de titularidad de una entidad de economía social avancen en la prestación de servicios en régimen de contratación o concesión pública o cualquier otra fórmula de colaboración público-privada, ya que estas empresas entran plenamente en la categoría de “empresa socialmente responsable” que la UE quiere fomentar. FARIAS BATLLE Mercedes & ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Plataformas digitales para los cuidados y entidades de economía social”, cit., p. 71.

plementar tales sistemas en toda la organización o solo en parte de ellas. No obstante, será un error y una mala praxis excluir actividades, servicios o grupos de personas sobre los que puedan recaer riesgos significativos de incumplimiento⁹⁶.

Resulta evidente que no hay un único sistema de *compliance* recomendable para una plataforma de cuidados sino que estará en función del modelo de negocio diseñado, de su dimensión, de los objetivos que persiga y de quién sea su titular.

Por estos motivos, previamente a la efectiva implantación del sistema de cumplimiento en la plataforma resulta de suma importancia delimitar, con precisión, las necesidades y objetivos perseguidos, así como los posibles riesgos de los agentes que en ellas actúan para que los sistemas de prevención y supervisión actúen de forma eficaz, no solo para evitarlos, sino también para que potencie su imagen reputacional en el mercado de cuidados. Se trata, en el esquema clásico del *compliance*, de la primera de sus fases: la fase de contextualización, esto es, de diagnóstico de la situación actual y de fijación del plan de actuación a seguir⁹⁷.

Con tal cometido, vamos a tratar de esbozar los factores que condicionarán los sistemas de cumplimiento a implantar por las plataformas de cuidados aún reiterando la heterogeneidad de modelos posibles.

3.2.1. Factores a considerar para contextualizar las plataformas digitales de cuidados en los sistemas de compliance

Desde un punto de vista sistemático, podemos advertir, en una primera aproximación, dos grandes singularidades que condicionan la implementación de sistemas de cumplimiento en las plataformas digitales de cuidados. Estos son, a nuestro entender, que la prestación de los servicios se realiza por una plataforma digital y que el objeto de esos servicios sean los cuidados. No obstante, como se irá viendo su transversalidad determina que deban ser tenidos en cuenta otros muchos factores.

La prestación del servicio de cuidados a domicilio, principal objeto de la empresa titular de la plataforma, conlleva peculiaridades en las dos partes del contrato, que deberán tenerse en cuenta en el sistema de cumplimiento diseñado puesto que no se

96. GONZÁLEZ HURTADO, Jorge Alexandre & GARCÍA BAILÓN, Gonzalo: "Cultura del Compliance y economía colaborativa", cit., p. 167.

97. El esquema clásico de los programas de cumplimiento, con una u otra denominación, se compone de tres fases. La fase 1 centrada en el diagnóstico de la situación actual y en la fijación del plan de actuación. La fase 2 dedicada a la planificación y, por último, la de efectiva implantación que deberá contemplar su adecuada supervisión. Véanse entre la ingente bibliografía existente, entre otros, AA.VV.: *Compliance. Guía práctica de planificación preventiva y plan de control de riesgos*, Aranzadi, Pamplona, 2018.

deberá limitar al estricto cumplimiento de las normas, ya sean obligatorias, ya sean voluntariamente asumidas por la empresa titular. Como ahora justificaremos, deberá ser capaz de ir implantando una cultura ética del cumplimiento debido a que los cuidados, como comentamos *ut supra*, son un derecho de las personas que afecta a su propia dignidad⁹⁸. Así, tanto las personas necesitadas de cuidados como los cuidadores presentan una idiosincrasia particular que no concurre en otras plataformas al uso.

Debe incidirse en que los usuarios de nuestra plataforma se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad al ser personas que necesitan de cuidados en su domicilio personal, normalmente a largo plazo y que, en muchas ocasiones, serán discapacitadas. En primer lugar, esto determinará que, en ocasiones, se deban implementar procedimientos específicos para que se suplan, cuando sea necesario, su capacidad para contratar y que cubran tanto la esfera estrictamente jurídica, como la ética⁹⁹. Y, en segundo, debe tenerse en cuenta su propia dependencia a la prestación del servicio de cuidado. Por tanto, será necesario cumplir no solo con la normativa al respecto sino que los sistemas de *compliance* vayan más allá y sirvan para afianzar y proteger la necesaria, y especial, relación de confianza que debe presidir la prestación de cuidados.

Los cuidadores también presentan peculiaridades a tener en cuenta, con independencia de que sean autónomos, trabajadores por cuenta ajena o socios-trabajadores según si la titular de la plataforma es una empresa mercantil, una cooperativa o una sociedad laboral. Su perfil suele ser, en la práctica totalidad, de mujer con bastante frecuencia extranjera y con escaso nivel de profesionalización. Varios son los aspectos que, cuando menos, consideramos deberán contemplarse en los sistemas de cumplimiento. El primero, que la plataforma asegure que la selección y la distribución de los servicios a prestar por las cuidadoras sean transparentes y justas; siendo necesario, en consecuencia, asegurar un adecuado funcionamiento del algoritmo pertinente para que se pueda comprobar que funciona sin sesgos y sin discriminación. Nos permitimos apostillar que parece conveniente que los algoritmos de selección funcionen en este tipo de plataformas tan solo como un filtro previo al posterior contacto personal para la selección final, para tratar de garantizar esa relación de estrecha confianza que debe existir entre la persona cuidada -y sus familias- y la cuidadora dado el es-

98. FARIAS BATLLE Mercedes: “Estándares para una gobernanza ética de las plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social”, cit.

99. De interés sobre este temario, los estudios de LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “Autonomía decisoria y heteronomía en personas vulnerables por razón de edad”, *Derecho Privado y Constitución*, n° 40, 2022, pp. 131-169; “Contratación con personas de edad avanzada: un reto para la autonomía decisoria en el marco del envejecimiento”, *Diario La Ley*, n° 10063, 2022.

pecial objeto de la prestación. El segundo, asegurar un sistema de gobernanza justo y equilibrado que, al tiempo, impulse la inversión en recursos formativos para estas trabajadoras permitiendo elevar su cualificación y profesionalización, contribuyendo a mejorar sus condiciones laborales, a reducir la precariedad del sector y la brecha de género. Todas estas cuestiones que, como ya analizamos con detenimiento *supra*, se enmarcan en las políticas actuales y, especialmente, en el PERTE de la Economía social y de los Cuidados, y que resultarán más fáciles de lograr cuando la plataforma sea titularidad de una cooperativa o de una sociedad laboral. Esta facilidad viene dada no solo porque serán las propias socias trabajadoras reunidas en asamblea general o en junta general las que adopten las decisiones y establezcan su estrategia empresarial, sino también porque estas empresas participan de los principios y valores de la economía social que promueven una economía centrada en las personas; principios y valores que también deben cobrar especial protagonismo en el diseño del sistema de cumplimiento de estas plataformas.

En síntesis, consideramos que un sistema de cumplimiento idóneo para las plataformas de cuidados debería contemplar las circunstancias descritas y tratar de lograr los propósitos perseguidos por las políticas pretendidas en el sector.

Otro elemento muy destacable para la construcción de un eficaz sistema de cumplimiento gira en torno a la propia plataforma como herramienta digital y a los peligros que conlleva su utilización que son de prevención necesaria para la sostenibilidad del negocio.

Así, habrá que prestar especial atención a los problemas de ciberseguridad y a la seguridad de los datos que aún presentes en cualquier modelo de negocio tradicional¹⁰⁰ cobran más importancia cuando se utilizan plataformas digitales. Se trata de implementar en nuestro programa de cumplimiento la conocida como IT *Compliance* que cubre las necesidades de control, gestión y acreditación del cumplimiento en infraestructuras tecnológicas. La permanente supervisión y mejora constante, carac-

100. La falta de previsión en materia de ciberseguridad en la mayoría de empresas, en especial pymes, se puso de manifiesto con la pandemia de COVID 19 cuando tuvieron que recurrir, de forma repentina y masiva, al teletrabajo. Esta circunstancia situó a las empresas en un escenario de claro incumplimiento y de riesgos de ciberseguridad por carecer de las necesarias medidas de seguridad. Así, recordemos que se migró a plataformas digitales y herramientas colaborativas gratuitas para celebrar reuniones; se generalizó la conexión remota al escritorio de nuestros ordenadores, dejándolos permanentemente encendidos y desbloqueados; se copió información en ordenadores personales, dispositivos USB y discos duros externos; se compartió información, en ocasiones confidencial, con plataformas en la nube gratuitas fuera del control de la organización; proliferaron correos maliciosos (*phishing*) para obtener información personal y también se incumplió frecuentemente la normativa sobre protección de datos. Véase GONZÁLEZ, Susana: “Ciberseguridad y compliance tecnológico en la transformación digital”, Consejo General Abogacía Española. Disponible en <https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-comunicacion-y-marketing-juridicos/ciberseguridad-y-compliance-tecnologico-en-la-transformacion-digital/>

terística de los programas de cumplimiento, permitirá que la plataforma pueda ir adaptándose a los cambios constantes de las nuevas tecnologías y de los riesgos que conlleva.

En esta sede, especial mención merece la aprobación, previsiblemente en muy corto plazo, de la Propuesta de Reglamento del Parlamento europeo y del Consejo por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y se modifican determinados actos legislativos de la Unión de 21 de abril de 2021 (conocida como Ley de inteligencia artificial -Ley IA-) ya que, como es obvio, la plataforma de cuidados utiliza en su funcionamiento varias inteligencias artificiales¹⁰¹. Esta norma comunitaria clasifica las plataformas de inteligencia artificial según su “riesgo potencial” para el bienestar social. A tenor de dicha clasificación una plataforma digital de cuidados se considera como un sistema de inteligencia artificial “de alto riesgo” que requiere, por tanto, de supervisión humana y del uso de datos de alta calidad¹⁰².

En concreto, el artículo 6.2 de la Ley IA considera como sistema de IA de alto riesgo los enumerados en su anexo III. En este anexo se encuadra nuestra plataforma por partida doble. Por un lado, porque se consideran de alto riesgo, en cualquier caso, las IA que pueden afectar a la salud; uno de cuyos aspectos es la prestación de cuidados. Por otro, porque también tienen dicha consideración los sistemas de IA que se utilizan “en el empleo, la gestión de los trabajadores y el acceso al autoempleo, sobre todo para la contratación y la selección de personal; para la toma de decisiones relativas a la promoción y la rescisión de contratos; y para la asignación de tareas y el seguimiento o la evaluación de personas en relaciones contractuales de índole laboral, dado que pueden afectar de un modo considerable a las futuras perspectivas laborales y los medios de subsistencia de dichas personas”. Hay que destacar que expresamente se mencionan a los personas que prestan servicios a través de plataformas como la nuestra. Así, se advierte que los sistemas de IA pueden “perpetuar patrones históricos de discriminación, por ejemplo contra las mujeres, ciertos grupos de edad, personas con discapacidad o personas de orígenes raciales o étnicos concretos o con

101. El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía española define a la IA como el campo de la informática enfocado en crear sistemas que puedan realizar tareas que suelen requerir, normalmente, inteligencia humana, como son el aprendizaje, el razonamiento y la percepción. Así, los sistemas de IA se caracterizan por poder percibir su entorno, razonar sobre el conocimiento, procesar la información derivada de los datos y tomar decisiones para lograr un objetivo dado. GOBIERNO DE ESPAÑA: “Qué es la Inteligencia Artificial”, *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía española*. Disponible en <https://planderecuperacion.gob.es/noticias/que-es-inteligencia-artificial-ia-prtr>

102. Sobre la clasificación de la Comisión europea de las plataformas de IA según su “riesgo potencial” para el bienestar social véase “La Unión Europea considera calificar las inteligencias artificiales según su nivel de riesgo”, *Ciencia*, 5 de abril de 2023. Disponible en <https://es.wired.com/articulos/union-europea-considera-calificar-las-inteligencias-artificiales-segun-su-nivel-de-riesgo>

una orientación sexual determinada, durante todo el proceso de contratación y en la evaluación, la promoción o la retención de personas en relaciones contractuales de índole laboral¹⁰³.

El uso de los sistemas de IA de alto riesgo están permitidos en el mercado europeo siempre que se cumplan los innumerables requisitos que establece la Ley IA y sean sometidos a una detallada evaluación de la conformidad previa y su supervisión a lo largo de todo su funcionamiento.

Por todo lo expuesto, será necesario, en breve, la implantación en la plataforma de cuidados de un programa de cumplimiento de las estrictas obligaciones establecidas por la futura Ley IA.

En otro orden de cuestiones, conviene mencionar que el procedimiento administrativo establecido para acceder a los Fondos Europeos *Next Generation* exige, entre otros requisitos, que las empresas cuenten con un plan de cumplimiento específico¹⁰⁴.

3.2.2. Conveniencia y, en su caso, obligatoriedad del Sistema Interno de Información en las plataformas digitales de cuidados

En el seno de la cultura social del cumplimiento, nuestra plataforma digital de cuidados convendría que dispusiera de un canal para las posibles denuncias formuladas por parte de los clientes, de las cuidadoras o de cualquier persona ajena pero interesada, por cualquier motivo, con su adecuado funcionamiento¹⁰⁵. Conveniencia que se convertirá en obligatoriedad, a partir del 1 de diciembre de 2023¹⁰⁶, cuando la plataforma tengan contratados cincuenta o más trabajadores por imperativo de la reciente Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción¹⁰⁷. Aunque

103. Considerando nº 36 de la Ley IA.

104. GAREA, Eva: "Las empresas que quieran optar a los fondos Next Generation necesitarán un programa de compliance", *Conversia*, 2022. Disponible en: <https://www.conversia.org/compliance/las-empresas-que-quieran-optar-a-los-fondos-next-generation-necesitaran-un-programa-de-compliance/>

105. ESPÍN, Rosa: *El canal de denuncias Internas en la actividad empresarial como Instrumento del compliance*, Servei de publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona, 2020.

106. El plazo para el establecimiento de los Sistemas internos de información y para la adaptación de los ya existentes fue el 14 de junio de 2023; plazo que se extiende al 1 de diciembre de 2023 para las empresas de menos de 250 trabajadores y municipios de menos de 10000 habitantes (cfr. Disposición transitoria segunda de la Ley 2/2023).

107. El canal de denuncias es obligatorio para todas las entidades del sector público; para las personas físicas o jurídicas del sector privado que tengan contratados cincuenta o más trabajadores; para otras personas jurídicas

este no será el supuesto más común por la dimensión de pymes característico tanto del sector de los cuidados como del de la economía social, consideramos que la plataforma, voluntariamente, debe disponer del ahora denominado “Sistema interno de información”; eufemismo del tradicionalmente conocido como canal de denuncias o canal ético.

Con independencia de que la plataforma implante el canal de denuncias de forma voluntaria u obligatoria, en todo caso, deberá cumplir con los requisitos previstos por la Ley 2/2023 que transpone a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (conocida como “Directiva de Whistleblowing”).

Esta Ley tiene como objetivo principal la protección de aquellos ciudadanos¹⁰⁸ que informen sobre vulneraciones del ordenamiento jurídico en el marco de una relación profesional (“informantes” según su propia terminología¹⁰⁹) y establecer las normas mínimas de los canales de información. Junto a estos concretos objetivos se superpone otro más amplio y ambicioso: “asentar en la sociedad la conciencia de que debe perseguirse a quienes quebrantan la ley y que no deben consentirse ni silenciarse los incumplimientos”. En realidad, este importante objetivo se asienta en la misma cultura del *compliance* porque, como proclama su Exposición de Motivos, resulta “preferible que la información sobre prácticas irregulares se conozca por la propia organización para corregirlas o reparar lo antes posible los daños”.

Por último y a título informativo, únicamente mencionar que el canal de denuncias interno se complementa, siguiendo las directrices comunitarias, con otros canales de información “externos”. En concreto, el título III de la citada Ley se refiere al denominado “Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante” (AAI)¹¹⁰ para ofrecer a los ciudadanos una comunicación

del sector privado dedicadas a actividades determinadas -servicios financieros, prevención del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo, seguridad del transporte y protección del medio ambiente-, así como para partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales y fundaciones creadas por unos y otros, siempre que reciban o gestionen fondos públicos (cfr. artículos 10 y 13 de la Ley 2/2023).

108. Resulta destacable que la Ley 2/2023 apuesta sin ambages por la posibilidad de la aceptación y seguimiento de las denuncias anónimas siguiendo la tendencia creciente en el ámbito europeo y nacional (cfr. artículo 7.3 Ley 2/2023).

109. La Ley 2/2023 ha optado por utilizar el término “informantes”. No obstante, también se les denomina “*whistleblowers*” (silbadores para dar alerta); denunciantes o “alertadores”. Véase Exposición de Motivos de la Ley 2/2023.

110. El título VIII de la Ley 2/2023 autoriza la creación de la AAI.

con una autoridad pública especializada que les puede generar más confianza al disipar su temor a sufrir alguna represalia en su entorno.

Las consideraciones descritas permiten concluir la acuciante necesidad de que se apruebe una norma, imperativa o de *soft law*, que aúne todos los requerimientos que se han ido indicando y que son -o serán- de obligado cumplimiento para que las plataformas digitales de cuidados puedan permanecer en el mercado y contribuyan a resolver la crisis social de los cuidados. Al tiempo, no debe desconocerse que la implantación de los sistemas de *compliance* conlleva un coste añadido que encarece la gestión empresarial. En consecuencia, debemos reivindicar que se preste especial atención por los poderes públicos y por las organizaciones representativas a la necesaria implantación de programas de cumplimiento específicos en el sector de los cuidados; atención que no debe ser teórica o formal, sino también económica. De no ser así, las PYMES en general y, en particular, las de la economía social volverán a quedar, de nuevo, en situación de desventaja.

Bibliografía

- AA.VV.: En: *Aportaciones jurídicas a la economía de plataformas* (Dir. Martínez Nadal, Apolonia), Aranzadi, Navarra, 2022.
- AA.VV.: En: *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales* (Dir. Rodríguez Marín, Sara & Muñoz García, Alfredo), Bosch, 2018.
- AA.VV.: *Compliance. Guía práctica de planificación preventiva y plan de control de riesgos*, Aranzadi, Pamplona, 2018.
- AA.VV.: En: *Propuestas de regulación de las plataformas de economía colaborativa: perspectivas general y sectoriales* (Dir. Ortí Vallejo, A. & Rubio Gimeno, G.), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2019.
- AA.VV.: En: *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital* (Dir. Alfonso Sánchez, R. & Valero Torrijos, J.), Thomson Reuters-Aranzadi, Navarra, 2016.
- AA.VV.: En: *Servicios en plataforma. Estrategias regulatorias* (Dir. Esteve Pardo, J.), Marcial Pons, Madrid, 2021.
- AGEINGNOMICS: *Monitor de empresas de la economía sénior 2023*, Fundación Mapfre, Madrid, 2023. Disponible en:
<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/media/group/1119128.do>
- 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.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Economía colaborativa y derecho antitrust”, *Revista CEFLEGAL*, nº 214, 2018, pp. 35-66.
- ALFONSO SÁNCHEZ, Rosalía: “Importancia de las herramientas digitales en cooperativas y sociedades laborales”. En: *Digitalización de la actividad societaria de Cooperativas y Sociedades Laborales* (Dir. Sánchez, Alfonso & Martí, Andreu), Ed. Thomson Reuters-Aranzadi, Cizur Menor, 2021, pp. 349-380.
- BETTIO, Francesco, SIMONAZZI, Annamaria & VILLA, Paola: “Change in care regimes and female migration: the ‘care drain’ in the Mediterranean”, *Journal of European Social Policy*, vol 16 (3), 2016, pp. 271-285. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/249629390_Change_in_care_regimes_and_female_migration_The_'care_drain'_in_the_Mediterranean

- BLANCHARD, Olivia: “Los cuidados a domicilio y las plataformas digitales en España”, *Archius*, nº 43, junio 21, pp. 147-151.
- 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.
- 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*, Tandem Social SCCL, 2022. Disponible en <https://www.cepes.es/publicaciones>.
- COMISIÓN EUROPEA: *Construir una economía que funcione para las personas: un plan de acción para la economía social, Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones*, Bruselas, 2021, COM (2021) 778 final.
- CONDE-RUIZ, José Ignacio & GONZÁLEZ, Clara I.: *El proceso de envejecimiento en España*, Fedea, Estudios sobre la Economía Española, 2021/07. Disponible en: <https://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2021-07.pdf>
- CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ESPAÑA: “La digitalización de la economía. Actualización del informe 3/2017”, 2021, pp. 79 y ss. Disponible en: <http://www.ces.es/documents/10180/5250220/Inf0121.pdf>
- COSTA-FONT, Joan: “Los cuidados de larga duración en los países europeos después de la crisis”, *Fundación La Caixa*, 2017. Disponible en <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/-/los-cuidados-de-larga-duracion-en-los-paises-europeos-despues-de-la-crisis>
- DE LA VEGA GARCÍA, Fernando: “Programas de cumplimiento normativo (*compliance*) y Derecho Antitrust (Res. CNMC de 6 de septiembre de 2016, As. Mudanzas Internacionales)”, 2016. Disponible en: <https://derechoycompetencia.blogspot.com/2016/09/programas-de-cumplimiento-normativo.html>
- 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. Disponible en: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/cuidados-domicilio-plataformas-digitales-espana/>
- DURRET, Charles: *El manual del senior cohousing: autonomía personal a través de la comunidad*, Dykinson, 2015.
- EMBID IRUJO, José Miguel & DEL VALS TALENS, Paula: *La responsabilidad social corporativa y el derecho de sociedades de capital: entre la regulación legislativa y el soft law*, Ed. BOE, Madrid, 2016.

- ESPÍN, Rosa: *El canal de denuncias Internas en la actividad empresarial como Instrumento del compliance*, Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona, 2020.
- EUROFOUND-UNIÓN EUROPEA: “Trabajo de plataforma versus economía de plataforma”, 2022. Disponible en:
<https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/typology>
- FALCÓN-PÉREZ, Carmen Esther & FUENTES-PERDOMO, Juana: “Mejorando el bienestar de la sociedad a través del cooperativismo de plataforma”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 95, 2019, pp. 161-190. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.95.12655
- 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>
- FARIAS BATLLE Mercedes: “Estándares para una gobernanza ética de las plataformas digitales de cuidados titularidad de entidades de la economía social. Un ensayo desde la perspectiva del Derecho”, *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, nº 43, 2023, en prensa.
- FUSTER MORELL, Mayo, ESPELT, Ricard & RENAU CANO, 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*, nº 102, 2021, pp. 5-31.
DOI: 10.7203/CIRIEC- E.102.18429
- GALVEZ MUÑOZ, Lina: “La economía y los trabajos de cuidados”. En: *La economía de los cuidados* (Dir. Muñoz, Gálvez), Deculturas, Sevilla, 2011, pp. 9-73.
- GALVEZ MUÑOZ, Lina: “La organización social del cuidado en España. Un análisis a largo plazo”. En: *La economía de los cuidados* (Dir. Muñoz, Gálvez), Deculturas, Sevilla, 2011, pp. 75-119.
- GAREA, Eva: “Las empresas que quieran optar a los fondos Next Generation necesitarán un programa de *compliance*”, *Conversia*, 2022. Disponible en:
<https://www.conversia.org/compliance/las-empresas-que-quieran-optar-a-los-fondos-next-generation-necesitaran-un-programa-de-compliance/>
- GIMENO BEVIÁ, Vicente: “Los programas de *compliance* como manifestación del deber de diligencia de los administradores”, *Revista de Derecho de Sociedades*, nº 55, 2019, pp. 1 y ss.

- GOBIERNO DE ESPAÑA: *Plan de recuperación, transformación y resiliencia de la Economía española*, 16 de junio de 2021. Disponible en https://www.lamoncloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documents/160621-Plan_Recuperacion_Transformacion_Resiliencia.pdf
- GOBIERNO DE ESPAÑA: “Qué es la Inteligencia Artificial”, *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía española*. Disponible en: <https://planderecuperacion.gob.es/noticias/que-es-inteligencia-artificial-ia-prtr>
- GOBIERNO DE ESPAÑA: *Hoja de ruta de la Estrategia estatal de cuidados*, 2022. Disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/docs/estrategia-estatal-de-cuidados-v8.pdf>
- GOBIERNO DE ESPAÑA: *Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología*, 2021. Disponible en: https://www.sepg.pap.hacienda.gob.es/Presup/PGE2022Proyecto/MaestroDocumentos/PGE-ROM/doc/1/3/28/3/2/6/N_22_A_R_31_129_1_2_3_123VA_C_1.PDF
- GOBIERNO DE ESPAÑA: *Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de la Economía Social y los Cuidados*, 2022. Disponible en: <https://planderecuperacion.gob.es/como-acceder-a-los-fondos/pertes/perte-de-economia-social-y-de-los-cuidados>
- GONZÁLEZ HURTADO, Jorge Alexandre & GARCÍA BAILÓN, Gonzalo: “Cultura del *Compliance* y economía colaborativa”. En: *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales* (Dir. Rodríguez Marín, Sara & Muñoz García, Alfredo), Bosch, 2018, pp. 161-178.
- GONZÁLEZ, Susana: “Ciberseguridad y *compliance* tecnológico en la transformación digital”, Consejo General Abogacía Española. Disponible en: <https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-comunicacion-y-marketing-juridicos/ciberseguridad-y-compliance-tecnologico-en-la-transformacion-digital/>
- GUMMÀ SERRA, Elsa & CASTILLO MORA, Rosario: “Cohousing de personas mayores. Un recurso residencial emergente”, *Documentos de trabajo social: Revista de Trabajo y Acción Social*, nº 59, 2017, pp. 51-84.
- JORGE VÁZQUEZ, Javier & CHIVITE CEBOLLA, María Peana: “La transformación digital: retos y oportunidades para las entidades de economía social”, *XVII Congreso Internacional de Investigadores en Economía Social y Cooperativa: La Economía Social: transformaciones recientes, tendencias y retos de futuro*, Ávila, 2020, pp. 1-25.
- KELLER GARGANTÉ, Christel & EZQUERRA SAMPER, Sandra: “Viviendas colaborativas de personas mayores. Democratizar el cuidado en la vejez”, *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, nº 137, 2021, pp. 73-95.

- LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “Autonomía decisoria y heteronomía en personas vulnerables por razón de edad”, *Derecho Privado y Constitución*, n^o 40, 2022, pp. 131-169.
- LECIÑENA IBARRA, Ascensión: “Contratación con personas de edad avanzada: un reto para la autonomía decisoria en el marco del envejecimiento”, *Diario La Ley*, n^o 10063, 2022.
- LÓPEZ BECERRA, Erasmo Isidro, ARCAS LARIOS, Narciso, ALCÓN PROVENICIO, Francisco & GUEROLA OLIVARES, Ruth: “De la teoría a la práctica. Uso de las TIC relacionadas con internet por la economía social”. En: *La economía social y los negocios online, Tendencias y claves del éxito*, Cajamar, 2015, pp. 87-130.
- MARRADES PUIG, Ana: “Los nuevos derechos sociales: el derecho al cuidado como fundamento del pacto constitucional”, *Revista de Derecho Político*, n^o 97, 2016, pp. 209-242.
- MARTÍNEZ BUJÁN, Raquel: “La reorganización de los cuidados familiares en un contexto de migración internacional”, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28 (1), 2011, pp. 93-123.
- OECD: *Health Statistics 2023 Definitions, Sources and Methods*, 2023.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado. Para un futuro con trabajo decente*, 2019. Disponible en:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_737394.pdf
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO: *Los Cuidados en el trabajo. Invertir en licencias y servicios de cuidados para una mayor igualdad en el mundo del trabajo*, 2020, Disponible en:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_838659.pdf
- PASTOR SEMPERE, Carmen: “Digitalización y cooperativas de plataforma”, *Noticias de la Economía Pública, Social y Cooperativa, CIDEC*, n^o 68, 2021, pp. 30-52. Disponible en:
https://ciriec.es/wp-content/uploads/2022/05/Revista_68_CIDEC_tema_actualidad.pdf
- PUYOL MONTERO, Javier: *Criterios prácticos para la elaboración de un Código de Compliance*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2016.
- REMACHA, Marta: “Compliance, ética y RSC”, *Cuadernos de la Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*, n^o 31, 2016, pp. 5-22.

- SCHOLZ, Trevor & SCHNEIDER, Nathan: *Ours to hack and to own. The rise of platform cooperativism, a new vision for the future of work and a fairer internet*, Edit. Scholz, T. & Schneider, N. Or Books, New York, 2016.
- SCHOLZ, Trevor: "Platform Cooperativism vs. the Sharing Economy", 2014, Blog. Disponible en:
<https://medium.com/@trebors/platform-cooperativism-vs-the-sharing-economy-2ea737f1b5ad>
- SCHOLZ, Trevor: *Platform Cooperativism. Challenging the Corporate Sharing Economy*, Rosa Luxemburg Stiftung, New York, 2016.
- TORTOSA CHULIÁ, M^a Ángeles & SUNDSTRÖM, Gerdt: "El cohousing senior en España. Cambios desde la economía social en los alojamientos y en la economía de los cuidados para personas mayores", *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, n^o 104, 2022, pp. 303-331.
DOI: 10.7203/CIRIEC-E.104.21435
- TORRES PÉREZ, Francisco José: "Economía colaborativa y cooperativismo". En: *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el entorno digital* (Dir. Sánchez, Alfonso & Torrijos, Valero), Navarra, Aranzadi-Thomson Reuters, 2016, pp. 177-198.
- TROJANSKY, Alisa: *Towards the "Uber-isation" of Care? Platform work in the sector of longterm home care and its implications for workers' rights*, Comité Económico y Social Europeo, 2020, Disponible en:
<https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-02-20-092-en-n.pdf>
- UNGRIA, Carlos: "¿Por qué están en auge las plataformas digitales de ayuda a domicilio? El envejecimiento de la población, una mayor demanda de cuidadores por horas y la irrupción de las nuevas tecnologías favorecen la creación de estos negocios", *Alimarket*, 2019. Disponible en:
<https://www.alimarket.es/sanidad/noticia/299316/-por-que-estan-en-auge-las-plataformas-digitales-de-ayuda-a-domicilio->