

2019

Código de buenas prácticas para un trabajo digno en las plataformas digitales



GENERALITAT
VALENCIANA

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

PREÁMBULO

Las plataformas Digitales han tenido un gran impacto en nuestra sociedad (desde la forma en que compramos, a quién alquilamos nuestra casa) pero especialmente en el mundo del trabajo. Las nuevas formas de organización del trabajo a través de plataformas plantean retos muy relevantes para la protección de los trabajadores individuales con independencia de que sean autónomos o asalariados. Muchos de estos conflictos se han judicializado (caso Glovo o Deliveroo), sin embargo, mientras esta cuestión sigue su camino y se aclara, existe **una responsabilidad social** de los operadores de las plataformas de asegurar un trabajo digno para todos los que prestan trabajo a través de ellos, sean estos clasificados legalmente de una forma u otra.

OBJETIVOS DE ESTE CÓDIGO

Pocas dudas caben de que la tecnología está ayudando a crear nuevos empleos y ocupaciones, además de abrir oportunidades para el trabajo flexible de la cual los trabajadores se pueden beneficiar, no obstante, existen **preocupaciones respecto a la calidad del empleo creado por estas plataformas**. Pues bien, se debe partir que estas condiciones de trabajo, a veces precarias, no son inherentes al concepto de trabajo en plataformas, por el contrario, parece posible reconfigurar los términos de la relación entre plataformas y trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo. Este código pretende establecer una serie de recomendaciones para los operadores de plataformas digitales con el objetivo de mejorar dichas condiciones de los que trabajen en ellas o a través de ellas.

A su vez, este código no pretende sustituir la necesaria autoregulación colectiva a través de los pactos o acuerdos de dicha naturaleza que se espera se realicen entre los agentes sociales. Sin embargo, este código puede servir de base para llegar a acuerdos entre las empresas y los representantes de los trabajadores pudiendo ser utilizado como guía o punto de partida.

1. RECONOCIMIENTO DE LA LABORALIDAD DÓNDE LA HAYA

Muchas plataformas requieren que el prestador de servicios “acepte” que son autónomos y no asalariados. Sin embargo, algunas plataformas limitan o condicionan las opciones de elegir horario o jornada del trabajador, controlan mediante GPS las zonas y tiempos de trabajo, penalizan por rechazar encargos, establecen precios no negociables del trabajo y estandarizan la calidad de la prestación con objeto de mantener el “buen nombre” de su marca. Los trabajadores de estas plataformas pueden ser en realidad asalariados.

De esta forma, el cumplimiento de la legalidad, y el reconocimiento de la verdadera forma contractual y de los derechos asociados a ella, debe ser el primer paso para la mejora de las condiciones de los trabajadores.

El resto del código hace referencia a aquellas plataformas que actúan con verdaderos autónomos conforme a la legislación vigente.

2. INFORMAR DE LAS CONDICIONES LABORALES DE FORMA CLARA, CONCISA Y ENTENDIBLE

Las plataformas deberían apostar por la transparencia en las condiciones de trabajo (jornada –aunque sea aproximada-, salario por tarea, forma de cobro, etc.) con claridad, concisión y de forma entendible.

Todas las condiciones deberían estar en un mismo documento evitando posteriores anexos o cambios una vez iniciada la relación. Los cambios de condiciones deberían ser anunciados de forma clara y expresa como tal.

Dado que muchos de estos trabajadores de plataformas no eran profesionales autónomos antes de iniciar su actividad con la plataforma, esta debería informarles de los impuestos que deben pagar y los requisitos legales que deben cumplir como autónomos.

La comunicación entre el personal de soporte de la plataforma y los autónomos debería ser fluida y constante, permitiendo a estos últimos resolver dudas antes y durante los encargos de forma rápida y accesible.

3. SALARIO DIGNO

El pago de los encargos, si es determinado unilateralmente por la plataforma, debería tener en cuenta la complejidad del encargo, la formación necesaria para llevarlo a cabo, y una aproximación del tiempo necesario para ejecutarlo o, subsidiariamente, pagar por hora de prestación del servicio.

Siguiendo recomendaciones de la OIT, en la contratación de un autónomo el pago por hora realmente necesitada para realizar el encargo debería retribuirse como mínimo en un 50% más que la hora en el convenio del sector equiparable para asalariados. Se entiende que el autónomo asume más riesgo y gastos derivados de su actividad, por ello, la retribución considerada digna debe ser mayor.

Se debería retribuir con una frecuencia de al menos una vez al mes.

La plataforma no debería solicitar nunca trabajo sin remunerar a los autónomos.

La plataforma no debería exigir pagos o dinero a los autónomos por sus servicios.

Se debería pagar siempre con dinero respaldado por un Gobierno y no con vales u otro tipo de recompensas no reconocidas legalmente como dinero.

Cuando sea posible, se debería dejar negociar al autónomo el precio de su trabajo.

No se debe privar al trabajador de sus honorarios prometidos si el resultado o la tarea no se completa debido a causas ajenas a este. Por ejemplo, si la tarea no se completa a causa del mal funcionamiento de la plataforma y otras incidencias técnicas, por datos incorrectos facilitados por el cliente final o por imposibilidad sobrevenida.

4. ASIGNACIÓN DE TAREAS

En la asignación de encargos, el cliente final que recibirá el servicio debería poder elegir al trabajador (y viceversa) sin que la plataforma sea la que asigne los encargos.

Si esto no fuera posible y las tareas son asignadas por la plataforma (normalmente mediante algoritmo) los criterios de asignación de las tareas a los distintos autónomos que trabajan a través de la plataforma deben ser claros, transparentes y conocidos por todos.

Los criterios de asignación de las tareas nunca deben ser ni directa ni indirectamente discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, nacionalidad, etc...

Los criterios de asignación de las tareas deberían pretender asegurar un trabajo mínimo (mínimo de encargos) a todos los trabajadores apuntados a la plataforma.

5. CLARIDAD EN LAS TAREAS Y SUFICIENTE TIEMPO PARA EJECUTARLAS

Cuando la retribución no sea por hora trabajada sino por tarea terminada se deberá dar suficiente tiempo al autónomo para terminarla desde la aceptación del encargo.

La tarea encargada por el cliente final debería explicarse con suficiente detalle.

La plataforma debería establecer foros, FAQs y How-To's para facilitar el trabajo al autónomo.

Se debería facilitar el contacto con personal de soporte de la plataforma.

La plataforma debería realizar sesiones de información (sino de formación) sobre el uso de la plataforma y sobre el marco general de las tareas a realizar.

6. VERDADERA LIBERTAD Y FLEXIBILIDAD

Algunas personas deciden trabajar en plataformas por la libertad y la flexibilidad que estas empresas prometen, por ello se debería:

Permitir una verdadera libertad de horarios sin penalizaciones por el hecho de ejercer esa libertad. A estos efectos, las diferencias retributivas por trabajar en unas franjas horarias u otras, cuando esas franjas son elegidas unilateralmente por la plataforma, pueden considerarse penalizaciones.

Permitir al autónomo aceptar o rechazar tareas sin penalización

Permitir al autónomo la compatibilidad con otros empleados incluso entre la competencia

La plataforma no debe cambiar las condiciones de trabajo del autónomo de forma unilateral

Permitir al autónomo elegir las zonas de trabajo sin penalización de ningún tipo

Ni las condiciones de trabajo ni las condiciones de asignación de encargos deberían cambiar dependiendo de si el autónomo utiliza mucho o poco la plataforma. Premiar o incentivar el uso intensivo de la plataforma puede acabar creando exclusividad del trabajador autónomo con la plataforma.

No se deben establecer controles tecnológicos de forma preventiva –sin sospechas previas- sobre el trabajador por parte de la plataforma ni por parte de los clientes (GPS, monitorización del trabajo, etc...).

7. EVALUACIONES DE LOS CLIENTES

Toda evaluación debe responder a criterios puramente relacionados con la actividad profesional. Los clientes que realicen las evaluaciones deben ser informados de ello y las preguntas que deben responder en la evaluación tienen ser concretas sobre la prestación del servicio. Las preguntas abiertas pueden llevar a que se evalúe aspectos no relacionados con el encargo o que se penalice al trabajador por actividades que están fuera de su control.

Una mala evaluación no debería ser aceptada o procesada por la plataforma sin una justificación y explicación razonada por parte del cliente evaluador.

Una mala evaluación no debería ser aceptada o procesada por la plataforma sin dar oportunidad de contestación por parte del trabajador. Esa contestación debe ser evaluada por un responsable humano (no un algoritmo).

La plataforma tiene la obligación de asegurarse que las evaluaciones no responden a patrones discriminatorios.

No se debería separar al trabajador autónomo de la plataforma sin una justificación detallada previa de las razones

Las evaluaciones deberían ser propiedad del trabajador evaluado y se debería permitir la portabilidad entre plataformas. Para ello sería útil estandarizar el lenguaje tecnológico utilizado en las evaluaciones lo que permitiría una fácil portabilidad.

El trabajador debería poder evaluar al cliente o clientes si hay más de uno.

No se debería “recompensar” por parte de la plataforma a los clientes que establecen malas evaluaciones. Es algo común que, tras una evaluación negativa por parte de un cliente, la plataforma “regale” el servicio como compensación,

esto incentiva el uso de malas evaluaciones y puede provocar que se evalúe negativamente a un trabajador, no por su comportamiento profesional, sino por la esperanza de obtener una “compensación”.

Las evaluaciones de los clientes sobre los trabajadores no deben ser publicadas en acceso abierto.

8. DERECHO A TENER UNA VOZ EN LA DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Un verdadero autónomo debe poder fijar de común acuerdo sus condiciones – retribuciones, forma de pago, etc...- de forma individualizada, no obstante, si la plataforma o el modelo de negocio exige uniformidad en las condiciones sin que individualmente puedan ser modificadas por los autónomos (además de la alta probabilidad de que ello implique que nos encontramos ante falsos autónomos), lo mínimo exigible sería permitir que se negocien estas condiciones –que son uniformes- con los trabajadores autónomos de forma colectiva.

Para ello, la plataforma debe permitir que los autónomos se asocien o se unan a un sindicato sin penalizar ni expulsar de la plataforma a ningún autónomo por ello.

La plataforma no debe favorecer a unas asociaciones de trabajadores o unos sindicatos sobre otras de ninguna forma.

La plataforma debería facilitar la comunicación entre los trabajadores creando foros de discusión y canales privados de comunicación.