



**Consulta pública para la elaboración de una carta de derechos digitales:**

APORTACIONES DE GLOVO

Julio 2020

## Índice:

- **INTRODUCCIÓN**
- **RESPUESTAS A ALGUNAS DE LAS PREGUNTAS DE LA CONSULTA PÚBLICA**

1. ¿Cómo considera que las nuevas tecnologías digitales afectan a los derechos y libertades ciudadanas?
2. ¿Qué consideraciones éticas cree que se deberían valorar en relación con la sociedad digital?
3. ¿Qué medidas legislativas o políticas públicas propondría?
4. ¿Qué derechos en concreto considera que se deberían incluir o ampliar?

---

## INTRODUCCIÓN

El presente texto ha sido elaborado por Glovo para contribuir a la *consulta pública para la elaboración de una carta de derechos digitales* del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Glovo quiere aportar reflexiones y propuestas para que el Ministerio pueda formular una propuesta regulatoria equilibrada, que ayude a configurar un marco público adecuado a la realidad digital y nuestro contexto social y económico.

Nuestra organización es un claro ejemplo de asunción y normalización acelerada de un servicio digital por parte de la ciudadanía que era difícil de prever cuando Oscar Pierre y Sacha Michaud, fundadores de la plataforma, crearon Glovo hace cinco años en Barcelona.

Nuestra plataforma se encuentra implantada en más de 440 ciudades de 22 países, cuenta con 7 millones de usuarios que acceden a bienes y servicios a través de la plataforma, 20.000 comercios asociados, proporciona trabajo a 60.000 repartidores (en torno a 9.250 en nuestro país) y dispone de una plantilla de 1600 trabajadores (de los cuales aproximadamente la mitad se encuentran en Barcelona). Estas magnitudes nos convierten en un agente socioeconómico con un papel relevante en la sociedad y economía digital española.

El desarrollo de nuestro modelo se basa, precisamente, en una base tecnológica que facilita la relación de las personas. Porque creamos vínculos mucho más allá de nuestro propio modelo de negocio. Esta realidad se ha amplificado en nuestro país debido a la dramática crisis económica y sanitaria de la COVID19, en la cual los repartidores y la operativa de Glovo han sido un factor indispensable para facilitar a las autoridades el distanciamiento social, el confinamiento ciudadano, la provisión de alimentos y productos de primera necesidad, y el mantenimiento de la actividad económica de los comercios.

Aplaudimos el impulso de una carta de derechos digitales, ya que es una oportunidad para mejorar la sociedad de la información y un potencial instrumento para ayudar a

blindar las garantías y derechos, y generar confianza y transparencia para la interacción de los ciudadanos con las plataformas digitales.

Con ánimo propositivo y con especial atención a aquellas cuestiones en materia laboral de los repartidores, tenemos interés de que la futura carta de derechos contribuya a mejorar nuestra actividad.

## **RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE LA CONSULTA PÚBLICA:**

### **1. ¿Cómo considera que las nuevas tecnologías digitales afectan a los derechos y libertades ciudadanas?**

Las tecnologías digitales no deben ser consideradas de forma independiente cuando hablamos de derechos y libertades. El motivo es claro: lo digital nos determina como ciudadanos y, por tanto, los derechos y libertades se deben instrumentalizar al mismo nivel y responder a los mismos criterios éticos.

Como hemos mencionado al comienzo, Glovo facilita miles de interacciones entre ciudadanos; ya sean clientes, profesionales de la restauración y el comercio, y repartidores. Por tanto, nuestra posición exige responsabilidad, diálogo y aprendizaje continuo.

Consideramos esencial incidir en la protección de los usuarios, transparencia, participación en el diálogo público, revisión constante de procesos, innovación pública y compliance normativo.

### **2. ¿Qué consideraciones éticas cree que se deberían valorar en relación con la sociedad digital?**

#### 2.1. SOBRE LAS CONSIDERACIONES ÉTICAS

El rápido crecimiento y la innovación constante de nuestro modelo como empresa joven, dinámica y en expansión global, a veces lleva a una difícil previsión de nuestros impactos y sus consideraciones éticas. Este planteamiento no pretende justificar errores sino que nos exige incorporar mecanismos de alerta previa sobre el rol de nuestra plataforma, una apertura a terceros independientes y, a su vez, una vinculación mayor con el sector público y otros agentes en cuantos acompañantes de las tecnologías digitales.

Así desde la posición de una plataforma podríamos considerar las siguientes cuestiones:

1. Si un uso responsable de nuestra plataforma por un ciudadano genera aún así conflictos éticos para este.
2. Si el rol de nuestra plataforma como agente con impacto socioeconómico tiene conflictos éticos.
3. Si podemos potenciar aún más nuestro impacto social fijándose éste como fundamento empresarial y de negocio.

Ese tipo de preguntas son las que nos estamos planteando en Glovo, llevándonos a diseñar una batería de medidas heterogéneas que pueden servir al actual proceso de consulta:

1. Avanzar en la transparencia, la compartición de datos y un diseño algorítmico predecible y visible, asegurando que los repartidores entienden su funcionamiento.

2. Colaboración con expertos independientes que planteen retos éticos y diagnostiquen nuestras problemáticas.
3. Promover un nuevo marco de relaciones con los repartidores sin desnaturalizar los beneficios del canal digital, la capacidad auto-organizativa e independencia.
4. Potenciar nuestro rol con el comercio y restauración y, muy especialmente, en PYMEs.
5. Procesos de colaboración público-privada.

## 2.2 BIENESTAR DEL ENTORNO EN EL QUE SE OPERA

Desde hace un año disponemos de un comité de ética y sociedad con expertos independientes para fortalecer nuestra operativa desde un punto de vista ético y social.

Al mismo tiempo se han diseñado dos líneas específicas de asistencia a entornos que requieren de nuestra protección y contribución, conectadas con el impacto digital en el entorno en el que opera y la garantía del derecho al bienestar.

1. Glovo Local y la digitalización de la PYME como prioridad. Iniciativa que engloba acciones de financiación, asesoramiento, mejorar el posicionamiento y comunicación pública dirigidas al comercio local y PYMEs que quieren operar en Glovo.
2. Glovo Access y la puesta a disposición de la red de Glovo para asistencia social. Nueva línea de actividad de la plataforma para que organismos públicos y privados puedan utilizar la tecnología y la logística de Glovo a favor de colectivos vulnerables.

## 2.3 TRABAJADORES DE PLATAFORMA

Asimismo, en lo referido a la relación con los repartidores, Glovo viene trabajando en propuestas regulatorias y medidas de autorregulación para definir un nuevo marco con más derechos y transparencia:

1. Glover Experience: Refuerzo del departamento al cargo del trabajo, comunicación y asistencia con los repartidores.
2. Nuevo modelo laboral: Glovo ha priorizado el diálogo con agentes sociales para incorporar cambios y más protección en la relación con los repartidores. En países como Italia y Argentina ya estamos adaptando nuestro modelo a los requerimientos establecidos en las normativas específicas que allí se han impulsado para el trabajo en plataformas respetando las características y flexibilidad del modelo. En nuestro país, recientemente hemos colaborado con nuestras aportaciones a la consulta lanzada por el Ministerio de Trabajo sobre su proyecto normativo sobre la regulación de determinados aspectos de la prestación de trabajo por cuenta propia y ajena del trabajo a través de plataformas.

## 2.4 CAPACIDAD DE ADAPTAR PROCESOS PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

La crisis de la Covid-19 ha generado nuevas dinámicas de colaboración basadas en el bienestar, seguridad e higiene, y se han acelerado durante la pandemia. Todas ellas desarrolladas para su mantenimiento y que han incorporado nuevos beneficios para nuestros usuarios. Particularmente, en el ámbito de los repartidores, la compañía viene garantizando soporte económico a los repartidores diagnosticados por el Covid19

creando, al mismo tiempo, canales de comunicación continuos para compartir información y resolver posibles dudas y recibir recomendaciones de los repartidores. Esta adaptabilidad en positivo debe ser tenida en cuenta por organizaciones como Glovo en un contexto cambiante como el actual en el que determinadas situaciones afectan colectivos especialmente vulnerables.

### **3. ¿Qué medidas legislativas o políticas públicas propondría?**

Desde nuestra propia experiencia a nivel de agenda pública y teniendo en consideración el propósito de la carta de derechos materia de consulta, detallamos varios ámbitos relevantes.

#### 3.1 REGULACIÓN DINÁMICA

Los marcos regulatorios deben ser flexibles y actualizables acordes al dinamismo de la nueva economía digital, con el fin de tener una legislación actualizada capaz de garantizar la competitividad de nuestro ecosistema empresarial y tecnológico al mismo tiempo ofrecer un entorno normativo que proteja los derechos de usuarios y trabajadores en una realidad cambiante.

#### 3.2 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Un entorno administrativo y burocrático inteligible y eficiente favorecerá el impulso de la digitalización y la maximización de las ventajas económicas y sociales que conlleva. Ámbitos como la fiscalidad o la seguridad social deben ser abordados desde una perspectiva acorde con la nueva realidad digital y sus consecuencias socioeconómicas para cada territorio. Para ello las autoridades pueden encontrar soluciones de colaboración con las plataformas para facilitar los trámites de los ciudadanos.

#### 3.3 PORTABILIDAD DE LA REPUTACIÓN

En el caso específico de los datos, crear mecanismos de portabilidad de la reputación y espacios de acceso a la información generada por la plataforma que pueda ser categorizada por su interés público y por ser elementos que permitan a los ciudadanos mejorar su posición en el medio digital y profesional.

#### 3.4 TRABAJO EN PLATAFORMAS

En el caso de la relación con los repartidores, ámbito que quizá es en este momento el preponderante para una empresa como Glovo y para el ámbito público, proponemos diversas medidas::

##### **a) Una legislación objetiva para los trabajadores, que requiere de un marco de diálogo con todos los agentes interesados**

A través de la protección del trabajador de plataforma. Y es que, mantener la flexibilidad no debe implicar renunciar a derechos sociales y fijar un modelo de dependencia por cuenta ajena no conlleva, *per se*, satisfacer las demandas de determinados profesionales que, por cuestiones económicas y de independencia, prefieren un trabajo independiente.

El acceso al trabajo en plataformas es diferente a un empleo por cuenta ajena. Alta sin entrevistas, colaborar con varias empresas simultáneamente o determinar cuándo y

cómo se presta el servicio hacen, se quiera o no, hace que para muchas personas sea un modelo accesible y práctico.

Esta naturaleza laboral determina que los trabajadores generen ingresos en fases de transición profesional o que compatibilicen la prestación del servicio con estudios u otras actividades profesionales; por lo que es una solución que no debería excluirse cuando se defina un nuevo marco normativo. La finalidad de proteger al trabajador debe ser la misma para cualquier profesional, aunque, quizá, la solución regulatoria que se les aplique pueda ser diferente.

Francia e Italia, con sus tradiciones legislativas comunes a España, iniciaron ya hace tiempo un diálogo con todos los agentes interesados, promoviendo marcos regulatorios que suman derechos y coberturas para los trabajadores y que son asumidos por las empresas, sin desvirtuar la naturaleza positiva de este tipo de relaciones independientes. Y son varias las compañías que estamos participando de forma activa en ambos países adaptando nuestra relación con los repartidores.

La situación y modo en que los repartidores acceden a Glovo y desarrollan la actividad de reparto es diverso y bajo demanda. Por tanto, al existir tal diversidad de realidades, hasta el momento, el régimen más idóneo para las partes ha sido el del trabajo por cuenta propia siendo reforzado por las coberturas y mejoras para el trabajador que provee el TRADE. Las futuras regulaciones deberían considerar esta heterogeneidad.

#### **b) Nuevas vías de formación, como derecho**

Las plataformas pueden asistir y proveer la formación profesional requerida para el desempeño de los servicios intermediados antes de su realización y cuantas veces una innovación en el dispositivo tecnológico o un cambio organizativo lo haga necesario.

#### **c) Nuevos espacios de análisis y de indicadores públicos**

Creación de un espacio de análisis y datos sobre el trabajo de plataformas en España. Este ámbito de actividad tiene una cada vez mayor trascendencia en España siendo miles de ciudadanos quienes utilizan nuestras empresas como vía de ingresos. Creemos que es conveniente integrar indicadores periódicos sobre estos trabajadores en la estadística pública. Todo lo anterior contribuirá al diseño de políticas y regulaciones acordes a un ámbito en constante crecimiento con un papel clave en el futuro de nuestro mercado laboral.

#### **d) Nueva representación para la defensa de los derechos laborales**

La Comisión Europea anunció hace poco la necesidad de explorar cómo la negociación colectiva entre agentes sociales y empresas, hasta ahora exclusivamente ligada al trabajo por cuenta ajena, debe abrirse al trabajo autónomo, ilustrando la conveniencia de innovar con nuevas soluciones. Planteamiento similar al que ya estamos trabajando con sindicatos en Italia y que, también, queremos abordar con los agentes sociales en España.

La innovación en nuevas formas de representación para el trabajo accesible a través de tecnologías digitales debería ser una manera de reforzar los derechos de los ciudadanos. Todo ello teniendo presente que el rol del trabajador en estos ámbitos tiende a ser individualizado, esporádico y bajo demanda; elementos que reconfiguran el modo que la representación de los trabajadores ha venido siendo entendido. Por tal motivo el proyecto

objeto de consulta podría definir mecanismos de colaboración entre agentes sociales, empresas y ciudadanos para favorecer lo anterior.

#### **4. ¿Qué derechos en concreto considera que se deberían incluir o ampliar?**

Como se ha venido exponiendo, los derechos que en un ámbito de actividad como el de las plataformas digitales estarían relacionados con la protección del usuario/ciudadano, accesibilidad y predictibilidad, no discriminación y acceso a oportunidades. Junto con estas cuestiones genéricas, proponemos la siguiente:

##### **4.1 PROPUESTA DE INCLUSIÓN DE DERECHOS**

###### **a) Gobernanza algorítmica:**

- Las decisiones automatizadas deben adecuarse a la legislación nacional, garantizando el respeto y compatibilidad con los derechos fundamentales.
- Los algoritmos deben ser entendibles y previsibles para los usuarios y todos los actores implicados sin menoscabar el I+D+i y know-how de las organizaciones que los utilizan.
- Los datos tienen el potencial de aumentar la inteligencia colectiva y el conocimiento de la sociedad. Y más específicamente, tienen el potencial de rediseñar la forma en que hacemos las políticas y administramos las regulaciones gracias a esta materia nueva prima y las herramientas actuales para su uso. Por ese motivo, es valioso tender a modelos abiertos de “open data” desde lo privado para con lo público.

###### **b) Digitalización de las PYMEs**

- Dada la importancia central del pequeño comercio y las PYMEs en el desarrollo económico y la creación de empleo en nuestro país, los poderes públicos deben fomentar las políticas que contribuyan a impulsar la digitalización de aquellas empresas y comercios con mayores dificultades para competir en un mercado altamente tecnológico y distribuido. Plataformas como Glovo pueden y deben contribuir en este sentido.

###### **c) Sostenibilidad digital**

- El nuevo marco normativo es una oportunidad para promover la adecuación de la digitalización de la economía a los objetivos de sostenibilidad, favoreciendo, de forma transversal, un uso y desarrollo eficiente y sostenible de las diferentes herramientas y plataformas digitales y el compromiso con la neutralidad climática de todos los actores implicados.
- Además de la sostenibilidad de la actividad digital, las nuevas tecnologías deben ser aprovechadas por la administración en el diseño e implementación de las

políticas públicas destinadas a cumplir con los objetivos climáticos y directrices establecidas en el Pacto Verde Europeo.

#### **d) Garantizar la capacitación y la inclusión digital**

- Consideramos esencial combatir la brecha digital que afecta especialmente a la edad, el género y el territorio de los ciudadanos con un marco regulatorio que permite un acceso, en condiciones de igualdad, a la tecnología y las herramientas y plataformas digitales.
- En este sentido, además de la posible inclusión de nuevos derechos, vemos necesario ampliar el Derecho a la educación digital (artículo 83) y el Derecho al acceso universal a internet (artículos 81), incluidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD), con el fin de adaptarlos a la nueva realidad abordando de forma preferente la protección de estos derechos en los grupos más vulnerables de la sociedad.

#### **e) Fomento de entornos digitales para la mejora de la productividad y el mercado laboral**

- Como es sabido el marco regulatorio de un territorio es determinante para su competitividad económica y atractivo inversor, generando innovación, seguridad para los ciudadanos y empresas así como empleo de calidad en el entorno.
- En el mundo de las tecnologías digitales este elemento es igualmente estratégico por varias razones:
  - Para incentivar la innovación a través de ayudas fiscales y financieras.
  - Para establecer procedimientos y trámites administrativos eficaces.
  - Para planificar proyectos innovadores con impacto a medio y largo plazo donde la inseguridad jurídica sea reducida.
- Lograr un marco normativo en base a garantías y derechos para empresas, creadores e innovadores, sustentado en elementos como los anteriores genera ecosistemas que proyectan el atractivo de países, ciudades o regiones al exterior de forma diferencial. Es clave considerar que la innovación va a ir donde se pueda experimentar y se pueda prever un crecimiento de esta.

-----

**Contacto:** Miguel Ferrer, Public Policy Glovo / [miguel.ferrer@glovoapp.com](mailto:miguel.ferrer@glovoapp.com)