

La utilización de las TIC para fomentar la inclusión social en España: un estudio empírico

Autores: Yolanda Fernández Jurado, María José Rubio Martín, Pedro José Cabrera Cabrera.
Universidad Pontificia Comillas de Madrid

Resumen

En el presente artículo se analiza la importancia que han cobrado las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tanto en el ámbito europeo como en España y se plantean las posibilidades que estas tecnologías tienen para lograr una mejor cohesión social gracias a su utilidad como instrumento de inclusión social.

El análisis de las TIC como mecanismo para eliminar situaciones de exclusión social se centra en el caso español y se basa tanto en las experiencias, públicas y privadas, que hasta el momento se han tenido con respecto a esta cuestión, como en un estudio empírico realizado por un equipo de investigadores de Comillas en el que se intenta poner de manifiesto cuáles son los problemas con los que se encuentran los interventores sociales y los agentes afectados de exclusión a la hora de utilizar estas tecnologías y cuáles pueden ser las posibles soluciones existentes para que realmente las TIC se conviertan en un instrumento eficaz para eliminar situaciones de exclusión social en la sociedad española.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y la Comunicación, inclusión social, Unión Europea, España, mercado laboral.

Abstract

The present article analyse the importance that information and communication technologies (ICT) have gained in Europe as well as in Spain and the possibilities that these technologies have to achieve a better social cohesion thanks to their usefulness as an instrument of social inclusion.

The analysis of the ICT as a mechanism to eliminate situations of social exclusion is centred on the Spanish case and is based as much on the public and private experiences that up to the moment we have had with respect to this topic, as on an empiric study carried out by a team of researchers of Comillas University in which they try to show what the problems are which the social agents find and the people affected by exclusion at the time of using these technologies with socially excluded people and what the existing possible solutions could be so that the ICT really become an efficient instrument to eliminate situations of social exclusion in the Spanish society.

Key words: Information and Communication Technologies, Social inclusion, European Union, Spain, Labour market.

I. Introducción

Hoy en día, nadie duda de la utilidad que pueden tener las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para lograr en el ámbito socioeconómico avances en el capital humano o en el capital social y, en consecuencia, en el crecimiento económico de los países. La consolidación de las denominadas Sociedades de la Información o Sociedades del Conocimiento está siendo una realidad en los países desarrollados, e incluso, en los menos desarrollados.

El avance tecnológico, el apoyo dado por las autoridades y el cambio de comportamiento de los individuos son los tres factores fundamentales que están permitiendo que estas tecnología pasen a formar parte del día a día de las sociedades y que se consideren un instrumento muy eficaz para lograr un mayor desarrollo socioeconómico de los países.

De todas las utilidades que poseen estas tecnologías, en este artículo, se desea prestar especial atención al análisis del potencial que tienen para lograr una mayor cohesión social y al papel que pueden jugar como instrumentos de inserción social. Para ello, además de analizar cómo se ha ido consolidando la Sociedad de la Información en el ámbito europeo y en España, se ha considerado conveniente exponer

los resultados de un estudio empírico realizado en nuestro país en el que se analiza en qué medida se están utilizando estas tecnologías entre las entidades del Tercer Sector que trabajan por la inclusión social.

II. La importancia de las TIC en la Unión Europea

Si bien ha sido en los últimos años cuando en la Unión Europea se ha destacado de forma explícita la importancia que pueden tener las TIC para lograr un mayor desarrollo económico de los países, en el ámbito europeo estas tecnologías se han estado fomentando y utilizando desde mediados de los ochenta¹ y, desde 1993, se ha puesto de manifiesto que se las considera una pieza fundamental en el desarrollo socioeconómico de Europa².

Todas las medidas aplicadas y el esfuerzo inversor que estaban realizando las autoridades europeas para fomentar este tipo de tecnologías (véase Tabla 1) permitieron que, en el año 2005, se hubieran conseguido en la UE importantes avances en los mecanismos de acceso a la Red e incrementar el número de personas, tanto físicas como jurídicas, que podían utilizar estas TIC (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 2005:18); sin embargo, los objetivos establecidos en los diversos programas *eEurope* no se lograban alcanzar. De hecho, en ese año se puso manifiesto que todavía se podían detectar importantes deficiencias en temas como el intercambio

¹ En 1984 ya se desarrollaron en el ámbito europeo las primeras actividades de investigación y desarrollo en estas tecnologías de la información y la comunicación (dentro del Programa ESPRIT) y en 1986 se plantearon programas específicos para desarrollo de aplicaciones telemáticas.

Pronto se detectó que las posibles ventajas que deparaban estas tecnologías en diversos ámbitos socioeconómicos no podrían materializarse si no se procedía a una profunda modificación en el funcionamiento del sector de las telecomunicaciones. Para que existiera un verdadero incentivo para la incorporación de estas nuevas tecnologías se consideraba fundamental que se produjera una liberalización en el sector. En 1987 la Comisión, en su Libro Verde *Hacia una economía europea dinámica, Libro Verde sobre el desarrollo del mercado común de servicios y equipos de telecomunicaciones* (Comisión de las Comunidades Europeas, 1987), recomendó una profunda transformación del sector que eliminara los segmentos de mercado sometidos a monopolio, permitiera armonizar el sector europeo de las telecomunicaciones con normas comunes y que evitara que se establecieran acuerdos concertados y posiciones dominantes que dificultaran la modernización del sector.

² Desde ese momento, en el ámbito comunitario se ponen en marcha una serie de medidas claramente destinadas a potenciar la difusión y utilización de las TIC para mejorar la evolución socioeconómica y lograr mejorar la posición de la Europa comunitaria en un contexto internacional cada vez más globalizado. Estas medidas se pueden englobar en cuatro grandes grupos:

- Destinadas a liberalizar el sector de las telecomunicaciones (Comisión de las Comunidades Europeas, 1987; Diario Oficial de Comunidades Europeas, 1988; Comisión Europea, 1997; Diario Oficial de las Comunidades Europeas 2002a, 2002c, 2002d, 2002e, 2002f)
- De sensibilización sobre las ventajas que tienen estas tecnologías para el ámbito socioeconómico (Comisión Europea, 1993).
- Dirigidas a garantizar un adecuado uso de estas tecnologías por parte de todos los agentes implicados (Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 1998, 2000a, 2000b, 2002a, 2002b) .
- Destinadas a establecer, por parte de las autoridades, Planes de Acción que consolidaran la Sociedad de la Información en el ámbito de la Unión Europea (Comisión de las Comunidades Europeas 2001, 2002a, 2002b, 2003, 2004). http://europa.eu.int/pol/infso/index_es.htm

de experiencias; los contenidos ofrecidos; la interoperabilidad y las normas y, sobre todo, en la utilización de estas tecnologías para fomentar la cohesión social.

Tabla 1
Gasto en Tecnologías de la Información y la Comunicación
(% del PIB)

Gasto en Tecnología de Información			
Países	2002	2003	2004
Unión Europea (25 países)	-	-	3.0
Unión Europea (15 países)	3.2	3.1	3.0
Eurozona	2.9	2.7	2.7
Gasto en Telecomunicaciones			
Países	2002	2003	2004
Unión Europea (25 países)	-	-	3.4
Unión Europea (15 países)	3.4	3.4	3.3
Eurozona	3.2	3.2	3.2

Fuente: Eurostat. <http://epp.eurostat.cec.eu.int> (consulta febrero 2006)

Ahora mismo, los principales usuarios y, por tanto, beneficiarios de todas las ventajas que pueden deparar estas tecnologías, son la población entre los 16 y 54 años, con un nivel educativo más alto y residentes en el ámbito urbano (Demunter, 2005). Con lo cual, si el proceso sigue por el mismo camino, se puede crear una brecha digital dentro de la propia Unión lo que acentuaría aún más los problemas de desigualdad actualmente existentes y, lógicamente, afectaría al adecuado desarrollo socioeconómico del área. Ante esta situación era lógico que se iniciaran medidas destinadas a tratar de acercar estas tecnologías a todos los ciudadanos europeos con independencia del área geográfica en la que estén, la edad que tengan, su nivel educativo o su poder adquisitivo. Precisamente en esa dirección van las últimas medidas establecidas desde la Unión.

En junio de 2005 la Comisión Europea propuso un nuevo marco estratégico, *i2010-Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2005), que permitiera reactivar la Estrategia de Lisboa y reforzar el papel de las TIC como instrumento para impulsar el crecimiento, el empleo y la cohesión social.

En el i2010 se destaca la necesidad de establecer políticas pro-activas que sean capaces de dar respuesta a los cambios que estas tecnologías están provocando en las

sociedades europeas y que no olviden las ventajas sociales que pueden tener. En concreto, se establecen tres prioridades fundamentales:

1. **Crear un Espacio Único Europeo de la Información.** Gracias a los avances técnicos desarrollados, las TIC ya forman parte del quehacer diario de una gran parte de los ciudadanos europeos influyendo en su forma de trabajar, vivir, e incluso, interrelacionarse. Es fundamental que se mantengan estos avances y, sobretodo, que se desarrollen contenidos y servicios que permitan utilizarlos para lograr mayor crecimiento, aumentar el empleo y alcanzar un adecuado desarrollo social.

Si la Unión desea obtener el máximo provecho de estas tecnologías es conveniente que se promueva la sociedad del conocimiento (utilizando la información para generar conocimiento) y se consolide una sociedad de la información en la que la información y el conocimiento fluyan con rapidez, comodidad y seguridad a lo largo de todo el territorio europeo. En consecuencia, se necesitan políticas que mejoren la velocidad, la interoperabilidad, la seguridad y los contenidos.

2. **Mejorar y ampliar la inversión en investigación e innovación** en el ámbito de las TIC para fomentar el crecimiento y el empleo. La propia Comisión destaca que, en muchas ocasiones, Europa tiene éxito en la investigación pero en cambio muestra más deficiencias en la innovación, de ahí que insista en la necesidad de establecer mecanismos que permitan obtener los máximos beneficios económicos de los resultados obtenidos en la investigación.

Para lograr esto, la Comisión ha puesto en marcha dos propuestas que intentan mejorar la posición de Europa con respecto a las TIC: el Séptimo Programa Marco de Investigación (7º PM)³ y el Programa de Competitividad e Innovación (PCI)⁴. Con estos programas, y con ciertas medidas complementarias que favorezcan la coordinación y colaboración de las investigaciones realizadas tanto con gasto público como privado, se pretende fomentar la transformación del progreso tecnológico en aplicaciones y servicios innovadores capaces de favorecer el crecimiento económico.

3. **Asegurar que el mayor uso de las TIC beneficia por igual a todos los ciudadanos europeos.** La Comisión es consciente de que, de momento, en la UE más de la mitad de la población no puede aprovecharse de las ventajas que deparan estas tecnologías, e incluso, una parte muy importante de la misma se encuentra totalmente al margen de las mismas. En este sentido es fundamental insistir en que todos los ciudadanos puedan adquirir unas competencias básicas para poder acceder a la adecuada utilización de estas tecnologías con independencia de cuestiones territoriales, sociales o económicas.

³ En el que se adjudican 1800 millones de euros anuales a las TIC. Fuente Comisión de las Comunidades Europeas, 2005:9.

⁴ Que destinará 800 millones de euros entre 2007-2013 para fomentar la asimilación y uso de las TIC. Fuente Comisión de las Comunidades Europeas, 2005: 9.

Dentro de esta prioridad, el i2010 destaca dos cuestiones fundamentales: En primer lugar, la utilización de estas tecnologías para mejorar la eficiencia de los servicios públicos y para hacer que éstos puedan ser utilizados por un mayor número de ciudadanos; en segundo lugar, eliminar las posibles barreras que actualmente impiden que una parte de la población acceda a estas tecnologías, en este sentido, se expone la necesidad de ampliar la cobertura geográfica de la banda ancha para llegar a lugares que actualmente no están adecuadamente atendidos, de realizar campañas de alfabetización digital y, por último, de incentivar las investigaciones que permitan mejorar la accesibilidad al mayor número de personas.

En definitiva, esta nueva estrategia mantiene la importancia que tienen las TIC y la consolidación de la Sociedad de la Información para alcanzar los objetivos establecidos en la Estrategia de Lisboa y permitir que Europa no sólo alcance un mejor posicionamiento económico internacional sino que, además, lo consiga con un nivel de empleo, bienestar y calidad de vida mucho mejor para sus propios ciudadanos.

III. La evolución de la Sociedad de la Información en España

Las autoridades españolas, tanto las nacionales como las autonómicas, han demostrado desde hace años un gran interés por fomentar el uso de las TIC y por consolidar la Sociedad de la Información ya que lo consideran una parte fundamental para lograr los objetivos que desde la Unión se establecieron en la estrategia de Lisboa⁵.

Las autoridades españolas iniciaron en 1999 las primeras medidas destinadas a fomentar el uso de las TIC para crear una Sociedad de la Información. En ese año se creó la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías⁶ que elaboró el *Programa INFO XXI: La Sociedad de la Inform@ción para todos*⁷ en el que se incluía un conjunto estructurado de intenciones, principios y acciones del Gobierno que pretendían impulsar eficazmente la Sociedad de la Información en todos los ámbitos económicos y sociales de España.

Este Programa y el correspondiente Plan de Acción, el Plan InfoXXI, establecieron una serie de acciones relacionadas con el desarrollo de la Sociedad de la Información en España y centradas en tres grandes ejes: Impulsar el sector de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información; desarrollar la Administración electrónica e incorporar todos los sectores económicos y sociales a la Sociedad de la Información.

⁵ Para mayor información sobre el efecto que han tenido estas tecnologías en el crecimiento económico de España hasta el 2002 se puede consultar Matilde Mas y Javier Quesada (dirs.), 2005.

⁶ Creada por Real Decreto 1289/1999 de 23 de julio de 1999.

⁷ Presentado en enero del año 2000.

Aunque gracias a este Plan InfoXXI se consiguieron algunos avances los resultados obtenidos no estaban siendo los esperados por lo que a finales de 2002 se creó una Comisión de Expertos para que analizaran cómo se estaba desarrollando la Sociedad de la Información en España y cómo se podría mejorar la evolución de la misma. Con las conclusiones de esta Comisión, con las directrices europeas y con la experiencia que ya se había conseguido con la aplicación del Plan InfoXXI, se estableció el *Programa de Actuaciones para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en España (2004-2005)* “España.es”.

En este programa se establecieron tres líneas fundamentales de actuación: Fomentar la oferta de contenidos y servicios de calidad en condiciones que pudieran favorecer la demanda; mejorar la accesibilidad para todos los ciudadanos y; estimular la demanda a través de la educación de los jóvenes, la formación de los ciudadanos y la difusión de las ventajas que puede ofrecer la Sociedad de la Información.

Estas tres líneas se concretaron en seis áreas de actuación: Administración.es (destinada a potenciar la administración electrónica con el objetivo de mejorar los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos); Educación.es (fomento de la utilización de estas tecnologías en la educación reglada⁸ y en la comunidad académica y científica⁹; Pyme.es (para incorporar estas tecnologías a los procesos productivos interno de estas empresas y en sus relaciones con otros agentes); Navega.es (destinada a impulsar la formación en estas tecnologías para todos los ciudadanos y mejorar la accesibilidad de los mismos a ellas¹⁰; Contenido.es (destinada a ampliar y mejorar la cantidad y calidad de contenidos digitales)¹¹; Comunicación.es (destinada a fomentar la participación de instituciones públicas y privadas en las diversas actuaciones desarrolladas) (Cabrera *et al.*, 2005: 42-52)

Gracias a estas medidas España tuvo ciertos éxitos en la utilización de estas tecnologías pero, en el 2005, todavía se encontraba en una posición de desventaja frente a otros países europeos en cuanto a índices de desarrollo de la Sociedad de la Información. Aunque se había producido un crecimiento en el número de usuarios de Internet y en su utilización para transacciones económicas, España estaba aún muy lejos de aprovechar plenamente estas tecnología; de hecho, en el 2005 existía una gran parte de población que todavía no accedía a ellas y las empresas aún no las estaban utilizando mucho para la realización de transacciones económicas

⁸ Aquí se han enmarcado actuaciones como el programa “Internet en la Escuela” y las actuaciones destinadas a ofrecer a los profesores formación, servicios, contenidos educativos y las infraestructuras y equipos necesarios para llevar esta integración a cada una de las aulas.

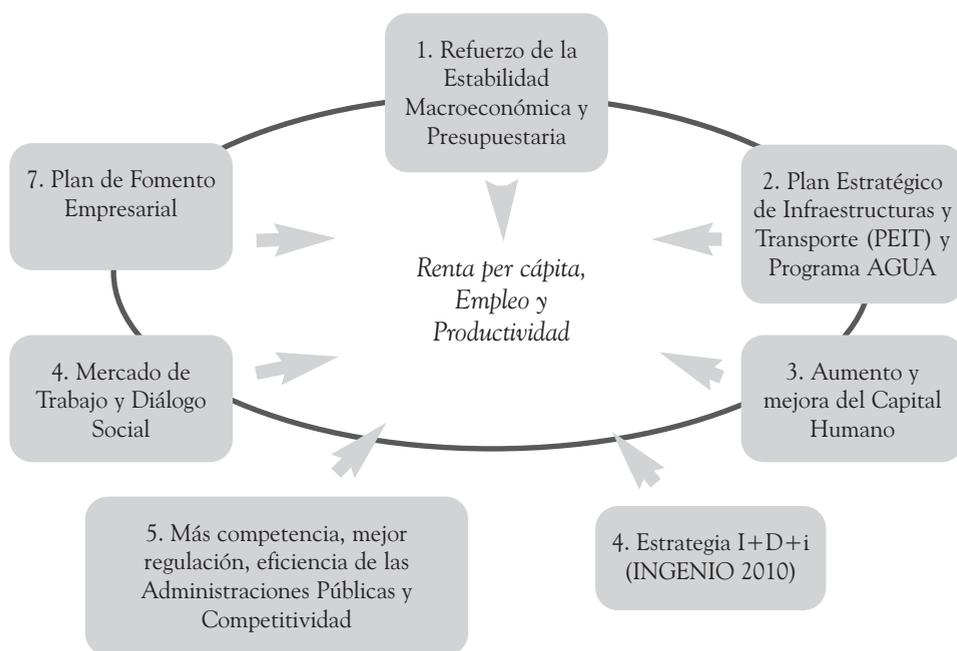
⁹ Creación de Red IRIS dentro de la Entidad Pública Empresarial Red.es.

¹⁰ Dentro de esta línea de actuación se puede destacar algunas acciones como las destinadas a: incrementar la red de centros de acceso público y gratuito a Internet en banda ancha, complementando programas como “Internet Rural”¹¹ e “Internet en las Bibliotecas”; crear un amplio programa destinado a la formación de ciudadanos y colectivos específicos para demostrar las ventajas que posee Internet; y ampliar la accesibilidad de discapacitados y personas con necesidades especiales.

¹¹ Una de las medidas desarrolladas en este ámbito han sido la creación de Patrimonio.es.

Con el objetivo de incentivar aún más el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, siguiendo la nueva estrategia i2010 establecida en la UE, en octubre de 2005 se aprobó un nuevo Programa Nacional, *Convergencia y Empleo: Programa Nacional de Reformas de España* (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2005) en el que las TIC y la Sociedad de la Información tienen un papel fundamental en los diversos ejes de actuaciones establecidos para mejorar la renta per cápita, el empleo y la productividad en España (véase Gráfico 1).

Gráfico 1
Ejes de Programa Nacional de Reformas



Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2005: 25.

Por ejemplo, en el tercer eje del Programa, relacionado con el aumento y mejora del capital humano, se insiste en la importancia que tiene lograr una adecuada formación de los estudiantes en todas sus etapas educativas, con el objetivo de conseguir una posición de liderazgo tecnológico y científico, y de aumentar la formación continua de los trabajadores para alcanzar mayores tasas de empleabilidad. Como España posee unos niveles de abandono escolar prematuro superior al de otros países

Europeos y de tasa de formación continua muy inferior a la media de la UE, se ha considerado conveniente aplicar una serie de medidas que eliminen estas deficiencias y que ayuden a mejorar el capital humano. En este sentido, se destaca la importancia de las TIC y, de hecho, se insta a su utilización desde las fases iniciales de la formación.

Además de incentivar el uso de las TIC desde la educación infantil se establece un bloque específico de medidas destinadas a incorporar la Sociedad de la Información a la educación. Dentro de este eje, se considera que el acceso de los ciudadanos a la Sociedad de la Información a lo largo de toda la vida es una pieza fundamental para fomentar y desarrollar el capital humano en la sociedad actual, y para ello se establece que el Plan AVANZ@, desarrollado en el cuarto eje, es básico. Dentro de este Plan, las actuaciones en Ciudadanos y Educación se consideran esenciales para incentivar el capital humano en España (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2005: 39-40).

Por otro lado, en el cuarto eje (La estrategia de investigación, desarrollo e innovación: Ingenio 2010¹²), se pone de manifiesto el importante retraso que España tiene en materia de I+D+i, en concreto, en la inversión total en I+D sobre el PIB, en la participación que tienen las empresas españolas en la financiación de este tipo de inversión y “en cuanto a la Sociedad de la Información” especialmente en lo relativo a la compra y venta por Internet (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2005: 41). Para solventar esto, en el *Programa Nacional de Reformas* se puso en marcha el *Plan Ingenio 2010*, que implica a siete ministerios y cuenta con un presupuesto de 2.830 millones de euros en cinco años. En este Plan se establecen una serie de medidas destinadas a mantener y mejorar los programas de I+D+i existentes y establecer nuevas actuaciones estratégicas con los objetivos de aumentar la ratio de inversión en I+D, incrementar la contribución del sector privado en la inversión en I+D y alcanzar la media de la UE-15 en el porcentaje del PIB destinado a TIC (con un objetivo del 7% en el 2010).

Para lograr el último objetivo y conseguir que España se acerque a la UE en los principales indicadores de Sociedad de la Información, este Programa Nacional ha establecido el Plan AVANZ@. Este Plan responde a los planteamientos establecidos en la iniciativa i2010 que se ha desarrollado en la UE y se caracteriza por ser un Plan en el que en su diseño han participado las Comunidades Autónomas y las empresas.

Este nuevo Plan mantendrá las líneas hasta ahora desarrolladas de incorporar la Sociedad de la Información a ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas pero, en este caso, con una mayor participación de los agentes implicados se pretende incentivar la colaboración pública-privada y con una especial atención a la incorporación de la Sociedad de la Información a la Educación.

¹² Véase <http://www.ingenio2010.es>

En definitiva, este nuevo Plan para consolidar el desarrollo y uso de las TIC en la sociedad española y, en consecuencia, avanzar hacia una adecuada Sociedad de la Información en España se presenta como una política de innovación que mejorará la productividad y la eficiencia de la economía a corto plazo y que permitirá acercar a España a lo que esta generándose en el resto de la Unión.

En el eje de actuación cinco, relacionado con la competitividad y las Administraciones Públicas, se insiste en la necesidad de mantener el aumento de competencia en el sector de telecomunicaciones y desarrollar la banda ancha para poder llevar la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos españoles. Por último, en el séptimo eje, el Plan de fomento empresarial, se destaca la importancia de desarrollar empresas innovadoras y de base tecnológica que adopten las TIC lo que las permitirá adaptarse mejor al entorno globalizado que actualmente existe.

Como se puede observar, el Programa Nacional de Reformas aprobado por el Gobierno, siguiendo la dirección establecida en la Unión para lograr los objetivos establecidos en la Estrategia de Lisboa, dio una gran importancia al uso socioeconómico de las TIC y al desarrollo de la Sociedad de la Información en España; de hecho, considera que estas tecnologías son un pilar fundamental para mejorar la competitividad de la economía española y para lograr un nivel de crecimiento económico que acerque a España al resto de Europa.

De momento, se está avanzando lentamente en este proceso pero de lo que no hay duda es de que las autoridades centrales están muy interesadas en no alejarse de la tendencia establecida en la Estrategia de Lisboa y, en consecuencia, de incentivar todo lo que puedan la Sociedad de la Información a nivel nacional.

IV. La utilización de las TIC para la inclusión social

De todas las ventajas que puede deparar el uso generalizado de las TIC, desde el punto de vista social, la que merece una especial atención son las posibilidades que tienen estas tecnologías, siempre y cuando se utilicen adecuadamente (Tezanos, 2001), para fomentar la inclusión social en un país.

La generalización de estas tecnologías está generando un cambio en el comportamiento de los individuos y abre nuevas formas de relación con los demás, de hecho, la Sociedad de la Información puede permitir a las personas cambiar su situación con respecto a las sociedades tradicionales ya que ahora el individuo puede interactuar fácilmente de forma global y esto puede facilitar la supresión de situaciones socialmente inadecuadas.

Estas tecnologías además de ofrecer mayores posibilidades de comunicación podrían permitir disponer de nuevas opciones para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; no obstante, para que estas tecnologías puedan ser un instrumento capaz de crear sociedades más igualitarias es necesario que todos los individuos puedan acceder a algún mecanismo electrónico (ordenador personal, PDA, móvil, etc.) y que sepan utilizarlo para obtener la información y el conocimiento disponible en la Red. (Telefónica, 2004:1).

En la práctica, lograr estas dos condiciones es muy difícil. En la mayoría de los países desarrollados se están presentando problemas para que todas las personas incluidas plenamente en sus sociedades puedan acceder a estas tecnologías y sepan utilizarlas adecuadamente, en consecuencia, es fácil de imaginar las dificultades a las que se enfrentan aquellas personas que, en dichas sociedades, se encuentran en situación o riesgo de exclusión y que ven disminuidas sus posibilidades económicas, residenciales, relacionales y motivacionales para poder hacer un uso efectivo de la Sociedad de la Información.

Las dificultades para incorporarse y adaptarse al nuevo contexto de producción, comunicación, relación e información conllevan un gran riesgo: la aparición de una brecha digital¹³. Esta fractura social no hace sino sumarse y ahondar en otras ya existentes (desempleo, desventajas educativas, problemas de salud, edad, sexo, lugar de origen, etc.), con lo que se afirma la tesis de Tezanos (2001) cuando señala que las sociedades tecnificadas amplifican las tendencias a la dualización y la exclusión social, al convertir en elementos prescindibles o escasamente valorados a toda una serie de ciudadanos que hoy por hoy carecen de la capacidad para adaptarse a las exigencias y requerimientos del nuevo código tecnológico.

Llegados a este punto, no se puede hacer otra cosa sino constatar cómo las TIC se presentan en la actualidad de un modo ambivalente: De un lado, como generadoras de múltiples posibilidades socioeconómicas y, de otro, como potenciales factores de exclusión social. Precisamente, el gran reto de la Sociedad de la Información consiste en frenar el riesgo exclusógeno de esas tecnologías, aprovechando sus potencialidades, reduciendo en todo lo posible la brecha digital y promoviendo un desarrollo inclusivo y cohesionado.

Para poder utilizar estas tecnologías en una dirección socialmente correcta es necesario: Analizar qué efectos socioeconómicos pueden tener; cómo se podrían utilizar como instrumento de inclusión social y; por último, en qué medida se están utilizando para la inclusión social.

IV.1. Efectos socioeconómicos

Si bien estas tecnologías amplían las posibilidades de comunicación global de las personas también pueden producir ciertas asimetrías económicas y sociales (Espínola Salazar, 2002) que exigen una adaptación de los individuos que no siempre es fácil de realizar. Entre los diversos cambios generados desde el punto de vista económico hay tres que merecen ser destacados porque son lo que pueden provocar las mayores distorsiones sociales:

¹³ Concepto que desde la pasada década de los noventa se viene utilizando para señalar la distancia que separa a las personas con capacidad para incorporarse a la Sociedad de la Información, de aquellas otras que quedan descolgadas y van perdiendo su capacidad de participación en las distintas esferas sociales.

- Reestructuración de los procesos productivos y del tejido empresarial.
- Alteraciones en el mercado laboral. Estas tecnologías, además de modificar las relaciones laborales, provocan nuevas necesidades en el mercado en cuanto a formación.
- Nuevas distribuciones de renta, tanto desde el punto de vista territorial como personal.

Estas tres alteraciones pueden generar nuevas bolsas de exclusión (mayor número de parados, disminución del nivel de renta en algunos colectivos, etc.) y, desde luego, agravar las condiciones en las que ahora se encuentran los colectivos en situación de riesgo y exclusión social. Para evitar que esto se produzca es necesario utilizar estas tecnologías para compensar estas situaciones.

IV.2. Utilización social de las TIC

Buena parte del Tercer Sector que trabaja por la inclusión social está desempeñando en los últimos años un papel dinámico y creativo en relación a la disminución de la brecha digital y a las posibilidades de las TIC en su intervención con las personas excluidas.

Las propuestas que están naciendo en el seno de la Sociedad civil se basan en considerar y utilizar las TIC desde una doble perspectiva:

- Como un nuevo *instrumento de aprendizaje o cualificación*, a difundir entre las personas excluidas, para mejorar su acceso al mercado laboral. Este enfoque sociolaboral, tiene como objetivo prevenir y/o reducir la brecha digital y las consiguientes desigualdades sociales.
- Como un *instrumento mediador* en los procesos de inserción social. Desde este enfoque sociorelacional, las TIC se convierten en un nuevo instrumento para recuperar el ámbito relacional de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

La primera perspectiva, muy extendida entre los distintos agentes sociales (Administración Pública, organizaciones sindicales, empresas, etc.), se asienta en la consideración de que las TIC son una condición básica para la plena participación de los ciudadanos en la Sociedad de la Información. Una nueva competencia a adquirir si se quiere estar integrado socialmente y si se pretende un desarrollo que pivote en el criterio de cohesión económica y social. El crecimiento económico por sí mismo no reduce las desigualdades sociales, y la nueva naturaleza de los empleos afectados por las nuevas tecnologías requiere de unos conocimientos y aptitudes que sólo la educación y la formación a todos los niveles puede satisfacer. Del mismo modo la formación debe incluir otros ámbitos y habilidades de la vida cotidiana (e-

administración, sistemas de información médica, e-servicios, e-educación, e-comunicación, etc.) que poco a poco se irán generalizando y que pueden contribuir a que las personas se involucren en redes (comunidades virtuales, por ejemplo) que fortalezcan la malla de sus conexiones y vínculos sociales.

Con independencia del papel competencial que puedan tener estas tecnologías, la realidad ha demostrado que las mismas también pueden actuar como un factor mediador que permita la integración de las personas socialmente menos favorecidas. En este segundo aspecto también se están realizando algunos importantes avances.

La exclusión social puede ser definida como un proceso dinámico y cambiante que cursa con una quiebra de la identidad personal y que normalmente hunde sus raíces en un debilitamiento, mayor o menor, de los dos ejes básicos en los que se fundamenta la inserción social: En primer lugar, el eje **socio-relacional**, merced al cual disponemos de una serie de apoyos, vínculos sociales y contactos, con familiares, amigos, vecinos, etc., que constituyen nuestro capital relacional; en segundo lugar, el eje que nos inserta por lo **laboral y lo económico**, habitualmente merced a un empleo por el que recibimos un salario que se constituye en el componente fundamental de nuestro capital económico, aquella base material con que intentamos afrontar las contingencias materiales de la existencia.

Pues bien, las TIC pueden contribuir de un modo efectivo a restaurar la presencia de las personas excluidas no sólo en el ámbito laboral, sino en el relacional e identitario, ayudando de ese modo a generar procesos de inclusión social desde situaciones personales y sociales muy deterioradas. Así lo están demostrando muchas experiencias en las que los propios excluidos se apropian, de forma creativa y autónoma, de todo un mundo de posibilidades sociales y de ocio, que aunque inicialmente puedan parecer poco relevantes, sin embargo, pueden ser la clave a partir de la cual reconstruir la identidad deteriorada y devolver la motivación y el sentido vital a muchas personas.

Las experiencias hasta ahora desarrolladas confirman las posibilidades que tienen las TIC como instrumento de inclusión social, sin embargo, pese a este potencial todavía se presentan, en la realidad, serias dificultades para poder llegar a utilizarlas de una forma mucho más activa y potente en la lucha contra la exclusión.

Los factores que explican esta situación están influidos por muy diversos elementos: La situación y características socioeconómicas de los distintos países, las políticas socioeconómicas de las autoridades, el tipo de exclusión social existente, etc. Dada esta amplia diversidad, en el presente trabajo se ha considerado conveniente delimitar la cuestión a un determinado ámbito geográfico, en concreto, el caso español y analizar en este contexto en qué medida se están utilizando estas tecnologías como un instrumento de inclusión social.

IV.3. Las TIC como instrumento de inclusión social en España

En España, desde hace algunos años, ya se han puesto en marcha diversas inicia-

tivas, tanto desde el ámbito público como privado, en las que se utilizan estas tecnologías con el objetivo de fomentar una mayor cohesión social favoreciendo su uso para la inclusión social. Algunas de estas iniciativas representan un paso importante para favorecer la inclusión social en España, no obstante, los resultados no están siendo los esperados lo que hace necesario analizar qué factores son los que están limitando la capacidad de estas tecnologías para reducir la exclusión social existente en España.

En el presente epígrafe se analizarán los avances que se han producido hasta este momento y se expondrá un estudio empírico destinado a detectar los posibles factores que están dificultando la utilización de las TIC como mecanismo de inclusión social en España.

IV.3.1. Algunos ejemplos del potencial de las TIC para la inserción social en España

El Ministerio de Trabajo y de Asuntos Sociales así como diversas Fundaciones (Fundación Telefónica, Fundación Auna, Fundación BIP BIP, Fundación Chandra, Fundación Directa, etc.), instituciones sin ánimo de lucro, e incluso, empresas y Universidades han realizado, desde finales de los noventa, una importante actividad para establecer una serie de proyectos dedicados a acercar estas tecnologías a colectivos que ya se encuentran en situación de exclusión social o que pueden ser susceptibles de sufrir dicha exclusión.

Las acciones que se han desarrollado en España son muy variadas pero se pueden destacar algunas actuaciones en función del tipo de objetivo que han tenido (Cabrera, *et al.*, 2005):

1. Proyectos destinados a mejorar la interrelación de las instituciones que realizan acciones de inclusión social.

En España el desarrollo de la Economía Social está aumentando de forma considerable (García Delgado, 2004) y resulta cada vez más necesario que todas las entidades implicadas en este Sector mejoren su interrelación. En este sentido en España ya se están utilizando con éxito estas tecnologías para mejorar la interconexión entre las instituciones implicadas en acciones sociales. Algunos ejemplos de este tipo de utilización son: Canalsolidario.org (periódico digital creado en 1999 totalmente dedicado a temas sociales) y Solucionesong.org¹⁴; Red Internacional Solidaria (Risolitaria) desarrollada por Fundación Telefónica y destinada a facilitar a las ONG s instrumentos para agilizar su eficacia e interrelación.

¹⁴ Proyecto promovido por Fundación Chandra y Fundación Luis Vives que se puso en marcha en enero del 2003 y dedicado a intercambiar conocimientos y buenas prácticas en temas de acción social y en los proyectos de desarrollo. Sus participantes son del ámbito de empresas y ONG.

2. Proyectos para acercar estas tecnologías a los colectivos y utilizarlas en acciones que permitan su inclusión social.

Como era previsible, una parte muy importante de los proyectos realizados se han destinado a ampliar las posibilidades de incorporación de personas en situación de exclusión social al mercado laboral y para facilitarles sus relaciones sociales. Las actuaciones que se están desarrollando en esta dirección tienen como objetivo:

- *Incrementar su capital humano y favorecer su inclusión en el mercado laboral.*

En ocasiones, las personas que se encuentran en situación de exclusión social tienen dificultades para incorporarse al mercado laboral por no disponer de la adecuada cualificación. En la actualidad, a través de estas tecnologías se pueden establecer cursos de formación que faciliten una mayor preparación de los colectivos y, por tanto, más posibilidades de incorporación al mercado laboral. Algunos ejemplos de su utilización para incrementar la formación son: Red Conecta (de la Fundación Catalana de L'Esplai); Proyecto BIT (de la Fundación Auna, Fundación Síndrome de Down de Madrid y la Universidad Carlos III); Proyecto C-test y Programa Óptima (del Instituto de la Mujer del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) o Andalucía en e-igualdad.

- *Eliminar alguna de las barreras que provocan situaciones de exclusión social.*

En este caso se utilizan estas tecnologías para favorecer una mayor interrelación entre el propio colectivo y de éste con los demás y así poder eliminar las barreras que les pueden conducir a situaciones de exclusión social. Algunos de los proyectos más destacables son los que se han establecido para personas con parálisis cerebral (Proyecto SICLA y SICLA II) o para discapacitados (Disc@panet).

Aunque estos son sólo algunos de los ejemplos existentes, pueden servir para demostrar que en España se tiene conciencia de la utilidad que tienen estas tecnologías para la inserción social, sin embargo, pese al esfuerzo realizado, se observa que los resultados no están alcanzando los niveles esperados. En consecuencia, es necesario profundizar en la cuestión e intentar averiguar cuáles son los factores que están reduciendo la eficacia de las medidas aplicadas para utilizar estas tecnologías como instrumento para lograr una mayor cohesión social en España.

IV.3.2. Estudio empírico

Con el objetivo de analizar en qué medida se están utilizando estas tecnologías por parte de las entidades sociales en España y cuáles son los problemas que se presentan en su utilización para cuestiones de inserción social se ha realizado, por un equipo investigador de la Universidad Pontificia Comillas, al que pertenecen los autores de este documento, un estudio empírico sobre la utilización que las entidades sociales y los colectivos en situación de exclusión social están haciendo de estas tecnologías (Cabrera *et al*, 2005).

La metodología utilizada en el estudio está claramente relacionada con la complejidad del objetivo planteado. Para realizar la investigación se planificaron tres fases. En la primera, se confeccionó un mapa de entidades sociales objeto de estudio en España, lo que sirvió para elaborar una base de datos que incluye 5.448 registros y en la que están representadas todas las Comunidades Autónomas. En un segundo momento, se confeccionó un cuestionario dirigido a responsables o técnicos de las organizaciones sociales en el que se incluyeron preguntas acerca de la informatización de las entidades sociales, su experiencia en la aplicación de TIC en los procesos de inclusión social, valoraciones, etc. Este cuestionario se aplicó a una muestra¹⁵ de 1.501 entidades extraídas aleatoriamente de la base de datos, mediante el sistema de encuesta telefónica GANDÍA-CATI¹⁶. En la última fase, y ya desde una perspectiva cualitativa, se realizaron diez grupos de discusión (cinco con profesionales de las organizaciones sociales y cinco con usuarios de las mismas) con el fin de que se reprodujeran las posiciones más relevantes sobre el tema.

Del estudio realizado se pueden resaltar algunos aspectos en función de cómo utilizan estas tecnologías las organizaciones que trabajan por la inclusión social y del provecho que de las mismas pueden obtener los colectivos en situación de exclusión social:

a) Desde el punto de vista de las organizaciones.

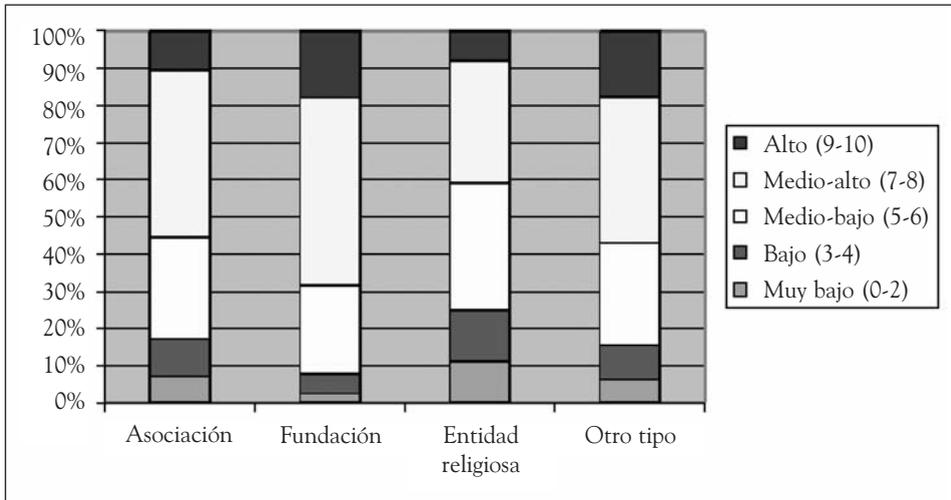
La utilización que realizan las organizaciones sociales de estas tecnologías está claramente condicionada por la dotación de recursos y medios informáticos que poseen y por el conocimiento que tienen sus trabajadores sobre estas tecnologías. Según los datos obtenidos en el estudio:

– El nivel de informatización de estas organizaciones es medio y se detectan importantes diferencias entre unas organizaciones y otras (Gráfico 2). Las entidades confesionales son las que peor dotación tienen (algunas no poseen ninguna dotación) mientras que las fundaciones disponen de un mejor equipamiento en TIC.

¹⁵ La muestra final se calculó partiendo del universo de 5.448 registros. Se ha obtenido un error muestral en datos globales de $\pm 2,2$ dado un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de la hipótesis más desfavorable ($p/q = 50$).

¹⁶ En concreto el *software* empleado para la gestión, grabación y tratamiento informático de la encuesta fue Gandía CATI, versión 2.

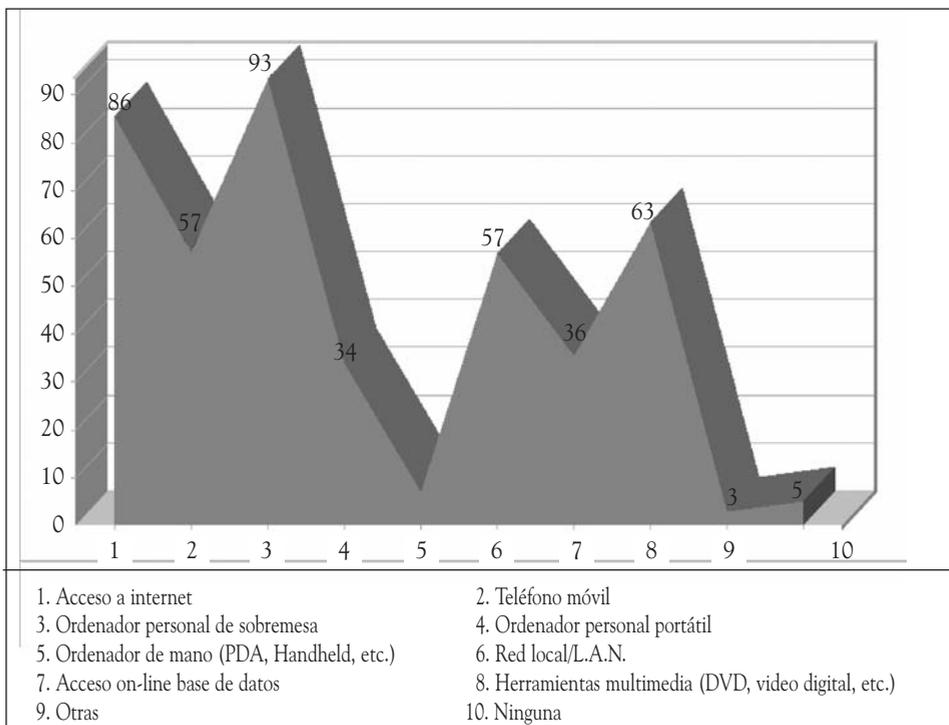
Gráfico 2
Grado de informatización de las entidades.



Fuente: Cabrera *et al*, 2005: 100.

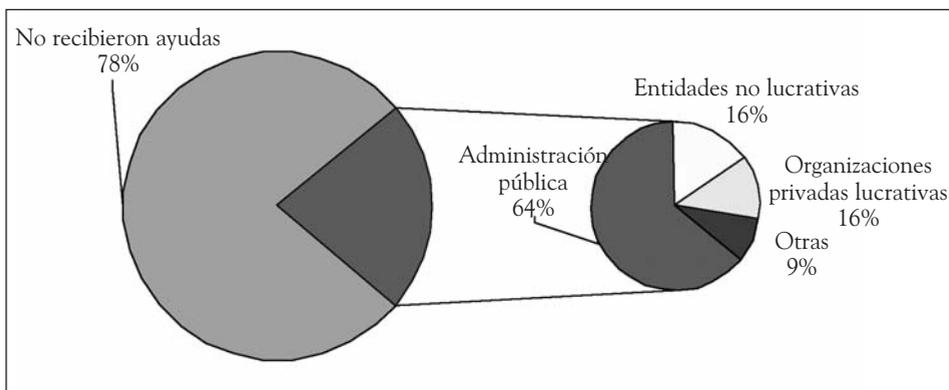
- Se detectan diferencias importantes de utilización de estas tecnologías en función de los colectivos con los que trabajan. De hecho, las que trabajan con jóvenes, parados, enfermos de SIDA y menores son las mejor dotadas. Frente a esto, las organizaciones que trabajan con la comunidad gitana, personas sin hogar, drogodependientes y mujeres víctimas de violencia de género son las que menos dotación poseen.
- La falta de recursos es el principal motivo por el que estas entidades no incorporan más TIC en sus actuaciones contra la exclusión social. Sólo cuatro de cada diez entidades entrevistadas han recibido algún tipo de ayuda, especialmente de la Administración Pública, para mejorar los medios informáticos en los últimos años (Gráficos 3 y 4)

Gráfico 3
Medios y recursos de nuevas tecnologías disponibles en la organización (%)



Fuente: Cabrera *et al.*, 2005: 103.

Gráfico 4
Ayudas para la formación y fuentes de procedencia.



Fuente: Cabrera *et al.*, 2005: 115.

- El nivel de formación en TIC que tienen los profesionales del sector que lucha contra la exclusión social es escaso. El 52% de los entrevistados nunca ha recibido formación en los últimos cinco años, es más, sólo el 22% de las entidades analizadas han recibido algún tipo de ayuda externa para mejorar la formación de sus miembros en el uso de las TIC.

En definitiva, aunque estas entidades puedan ser conscientes de la utilidad que tienen estas tecnologías para desarrollar sus actividades, la mayoría no disponen de los recursos financieros que necesitan para incorporarlas en sus acciones ni para formar a sus profesionales para obtener de las mismas todo el potencial que poseen.

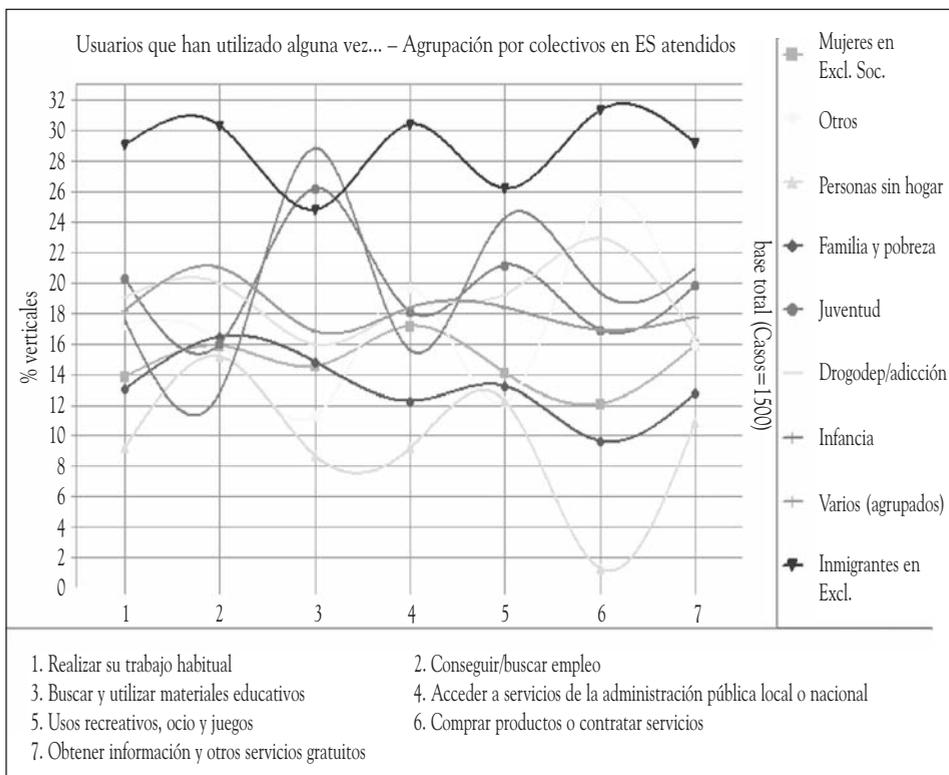
b) Desde el punto de vista del colectivo al que atienden.

Aunque los colectivos que están en situación de exclusión social son muy diversos y cada uno de ellos posee sus peculiaridades, en el estudio se han puesto algunas cuestiones de manifiesto que merece la pena destacar:

- Aunque existen distintos grados de “analfabetismo” digital todos los colectivos muestran un aumento en el uso de estas tecnologías (teléfonos móviles, Internet, etc.). Las personas sin hogar, los gitanos y las mujeres víctimas de violencia de género son las que menos conocen estas tecnologías, mientras que las entidades que trabajan con jóvenes, parados, e infancia demuestran conocer lo suficiente estas tecnologías para que puedan ser utilizadas por ellos mismos como mecanismo de inserción social. En un grado intermedio están inmigrantes y drogodependientes.
- El grado de aceptación de estas tecnologías está muy condicionado por diversas variables, entre ellas, la edad y la nacionalidad. Así por ejemplo, los inmigrantes, la infancia y los jóvenes en situación de exclusión son los que más intensa y creativamente las utilizan.
- En relación al uso que hacen de las mismas se observa que mientras que el móvil tiene una gran importancia en todos los colectivos (especialmente como medio de comunicación), el ordenador lo suelen utilizar menos y para actividades de tipo recreativo o para intentar conseguir/buscar un empleo (Gráfico 5).

En definitiva, el estudio realizado pone de manifiesto que si en España no se utilizan más estas tecnologías para la inclusión social es porque todavía existen ciertas dificultades en cuanto a infraestructura y formación de los interventores y de los colectivos en situación de exclusión que impiden aprovechar al máximo las oportunidades ofrecidas por estas tecnologías, lo que exige establecer mecanismos que permitan superar esta situación.

Gráfico 5
Uso del Ordenador/Internet según el colectivo de personas en exclusión social



Conclusiones

Teniendo en cuenta el esfuerzo que están realizando determinadas organizaciones para utilizar estas tecnologías como instrumento de inclusión social, los resultados obtenidos en estos proyectos y el análisis empírico realizado, en el que se han puesto de manifiesto los problemas con los que se tienen que enfrentar las entidades que trabajan contra la exclusión social y los colectivos que se encuentran en esta situación, se puede concluir que:

1. En España, al igual que en otros países europeos, se tiene un especial interés en utilizar las tecnologías de la información y la comunicación como un mecanismo para lograr una mayor cohesión social y, en consecuencia, como instrumento de inclusión social. Las directrices establecidas desde la Unión Europea con respecto

a la consolidación de la Sociedad de la Información como un medio para lograr los objetivos fijados en la Estrategia de Lisboa están siendo firmemente seguidas en España y no es previsible que esta tendencia cambie en el corto plazo. En consecuencia, a nivel nacional se continuará apoyando la utilización social de estas tecnologías.

2. Tanto las Administraciones Públicas como las Privadas han puesto en marcha diversos proyectos en los que se tiene claramente en cuenta el papel que pueden tener las TIC, tanto desde el enfoque sociolaboral como desde el relacional, para fomentar la inclusión social. En consecuencia, si no es un problema de desconocimiento de las posibilidades que tienen estas tecnologías lo que impide una utilización más importante de las mismas para reducir las situaciones de exclusión social existentes en España, se puede deducir que son otros los factores que provocan esta situación.
3. Desde el punto de vista de las entidades sociales que trabajan con estos colectivos se tiene conciencia de la utilidad de las mismas para lograr sus objetivos, sin embargo, la falta de fondos y de personal especializado en estas tecnologías hacen difícil su utilización. Sería necesario aumentar las ayudas que reciben estas instituciones para lograr que su dotación en estas tecnologías fuera mayor y que, además, los profesionales de estas entidades pudieran disponer de una mayor formación en las mismas.
4. Desde el punto de vista de los colectivos en riesgo o en situación de exclusión social, es conveniente destacar que estas tecnologías no les son ajenas. Prácticamente todos los colectivos conocen estas tecnologías aunque desconozcan sus posibles utilidades. Sería conveniente mejorar y diversificar los contenidos de forma que los diversos colectivos tomen conciencia de las ventajas que estas tecnologías les pueden deparar para reducir su situación de exclusión. Es necesario ofrecerles un mayor número de contenidos que permitan incentivar la conexión de las personas que se encuentran en situación de exclusión social (al crear redes sociales se puede incrementar la autoestima de estos colectivos) y que, además, les permita mayores posibilidades de inserción social (programas formativos para su incorporación al mercado laboral, informativos, etc.)

Bibliografía

- CABRERA, P. (dir) *et al* (2005), *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*, Madrid: Fundación Telefónica.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2005), *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones “i2010-Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo”*, COM (2005) 229 final, Bruselas, 1.6.2005.

- (2004), *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Plan de Acción eEurope2005-Actualización*, COM (2004) 380 final, Bruselas, 17.5.2004.
 - (2003), *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Política de la innovación: actualizar el enfoque de la Unión en el contexto de la estrategia de Lisboa*, COM (2003) 112 final, Bruselas, 11.3.2003.
 - (2002a), *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. eEurope2005: Una sociedad de la información para todos*, COM (2002) 283 final, Bruselas, 28.5.2002.
 - (2002b), *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. eEurope2005: Una sociedad de la información para todos. Plan de acción que se presentará con vistas al Consejo Europeo de Sevilla, 21-22 de junio de 2002*, COM (2002) 263 final, Bruselas, 28.5.2002.
 - (2001), *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee, and the Committee of the Regions, eEurope 2002: Creating a EU framework for the exploitation of public sector information*, COM (2001), 607 final, Bruselas, 23.10.2001.
 - (1997), *Libro Verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y tecnologías de la información y sobre sus consecuencias para la reglamentación*, COM (97) 623 final, Bruselas, diciembre, 1997.
 - (1993), *Libro Blanco sobre crecimiento, competitividad y empleo-Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*, COM (93) 700, Bruselas, 5.12.1993.
 - (1987), *Hacia una economía europea dinámica. Libro Verde sobre el desarrollo del mercado común de servicios y equipos de telecomunicaciones*. COM (87) 290, Bruselas, 30.06.1987
- DEMUNTER. CH. (2005), *The digital in Europe*. European Communities, Bruselas.
- DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2002a), *Directiva 2002/77/CE de la Comisión, de 16 de septiembre, relativa a la competencia en los mercados de redes y servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 249, 17 de septiembre, Bruselas: 21-26.
- (2002b), *Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas)*, DOCE L 201, 31 de julio, Bruselas: 37-47,
 - (2002c), *Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicios universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, 24 de abril, Bruselas: 51-77.

- (2002d), *Directiva 2002/21/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, 24 de abril, Bruselas: 33-50.
 - (2002e), *Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas*, DOCE L 108, 24 de abril, Bruselas: 21-32.
 - (2002f), *Directiva 2002/19/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados y a su interconexión*, DOCE L 108, 24 de abril, Bruselas: 7-20.
 - (2000a), *Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la Sociedad de la Información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el Comercio Electrónico)*, DOCE L 178, 17 de julio, Bruselas: 1-16.
 - (2000b), *Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica*, DOCE L 013, 19 de enero, Bruselas: 12-20.
 - (1998), *Directiva 97/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa al Tratamiento de los Datos Personales y a la protección de la intimidad en el sector de las Telecomunicaciones*, DOCE L 24, 30 de enero, Bruselas: 1-8.
 - (1988), *Resolución del Consejo, de 30 de junio, sobre el desarrollo del mercado común de los servicios y equipos de telecomunicaciones de aquí a 1992*, DOCE C 257, 4 de octubre, Bruselas: 1-3.
- ESPÍNOLA SALAZAR, J.R. (2002), “Globalización ¿Excluyente o Incluyente?: El caso de la Unión Europea”, *Revista ICADE*, 55: 71-96.
- GARCÍA DELGADO, J.L. (director) (2004), *Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España*, Madrid: Civitas Ediciones, S.L.
- MAS, M. y QUESADA, J. (Dirs.) (2005), *Las nuevas tecnologías y el crecimiento económico en España*, Bilbao: Fundación BBVA.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2005), *Convergencia y Empleo. Programa Nacional de Reformas de España*, Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- TELEFÓNICA S.A. (2004), *La sociedad de la información en ESPAÑA 2004. SIE04*, Madrid: Telefónica S.A.
- TEZANOS, J.F. (2001), “Tendencias de exclusión social” en TEZANOS, J. F. *La sociedad dividida: Estructura de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Madrid: Biblioteca Nueva: 137-200.

WEBS de interés:

<http://epp.eurostat.cec.eu.int>

http://europa.eu.int/pol/infos/index_es.htm

