

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 8.11.2007  
COM(2007) 694 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL  
CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE  
LAS REGIONES**

**Iniciativa Europea i2010 para la inclusión digital**

**«Participar en la sociedad de la información»**

[SEC(2007) 1469]

[SEC(2007) 1470]

## 1. RESUMEN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han adquirido una importancia fundamental para numerosas personas de toda Europa. El uso activo de las TIC equivale con frecuencia a unas perspectivas laborales, una información o unas relaciones sociales de mayor calidad. Además de impulsar decisivamente el avance de los servicios sociales, de la asistencia sanitaria y de la educación, las TIC hacen una importante contribución al crecimiento de la productividad y abren múltiples oportunidades de negocio.

El término *inclusión digital* (inclusión electrónica) hace referencia a las medidas destinadas al logro de una sociedad de la información inclusiva, es decir, **una sociedad de la información que sea para todos**. El objetivo es hacer posible que toda persona que lo desee pueda, a pesar de sus desventajas individuales o sociales, participar plenamente en la sociedad de la información. La inclusión digital es necesaria para la realización de la justicia social y garantiza la equidad en la sociedad del conocimiento. Su necesidad se basa también en motivos económicos ya que permite explotar plenamente el potencial que tiene la sociedad de la información para el crecimiento de la productividad y la reducción de los costes de la exclusión económica y social. Además, la consecución de una sociedad de la información inclusiva trae consigo también grandes oportunidades de mercado para el sector de las TIC.

La inclusión digital es, asimismo, un factor clave para el logro de los objetivos de progreso económico y social de la Comunicación i2010, *Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo*<sup>1</sup>, y, por tanto, de la Agenda de Lisboa. En efecto, la eliminación de las desigualdades existentes en materia de banda ancha y de accesibilidad o la mejora de las competencias digitales se traducen en la consecución de nuevos empleos y servicios. Las primeras estimaciones realizadas indican que los beneficios de la inclusión digital en la UE podrían alcanzar un importe de entre 35 000 y 85 000 millones de euros en el curso de cinco años.

Tras reconocerse en la Comunicación i2010 la importancia de la inclusión digital, los Estados miembros, la Comisión Europea, la industria y las ONG representativas de los usuarios han emprendido diversas acciones para lograr avances en este campo. Un hecho decisivo fue la Conferencia Ministerial que se celebró en Riga en 2006. La «Declaración de Riga», consagrada al tema de las «TIC para una Sociedad Inclusiva»<sup>2</sup>, establece para 2010 una serie de objetivos concretos con relación al uso y disponibilidad de Internet, a la alfabetización digital y a la accesibilidad de las TIC.

Sin embargo, pese a esas valiosas aportaciones, el avance sigue siendo muy limitado, y es posible que no llegue a cumplirse la mayoría de los objetivos de Riga por causa de la fragmentación de esfuerzos y la falta de colaboración que siguen caracterizando hoy las intervenciones en este ámbito.

Dada la importancia de las TIC, la imposibilidad de acceder a ellas o la incapacidad de utilizarlas constituye cada vez más una forma grave de exclusión social y económica. **La persistencia hoy de varias brechas digitales afecta a la cohesión y a la prosperidad.**

---

<sup>1</sup> COM(2005) 229.

<sup>2</sup> Conferencia Ministerial de Riga (11-13.6.2006): «TIC para una Sociedad Inclusiva».

**Por ello, hay todavía mucho que hacer para lograr la inclusión digital y alcanzar los objetivos de Riga.** La intervención de la UE está justificada aquí por la necesidad de garantizar la igualdad de derechos en la sociedad de la información, así como la coherencia del mercado interior y la aplicación de medidas de coordinación en este campo.

Es necesario, en primer lugar, aumentar la visibilidad de la inclusión digital y elevar el nivel de compromiso de las administraciones y de los interesados. En segundo lugar, deben establecerse -si es preciso con apoyo legislativo- las condiciones necesarias para que cada persona pueda beneficiarse de las TIC, es decir, unas tecnologías accesibles y asequibles para cuyo uso disponga todo el mundo de las competencias precisas. Y, en tercer lugar, hay que conseguir que el esfuerzo de los interesados por ofrecer a través de las TIC unos servicios efectivos e inclusivos se centre en prioridades concretas y en el logro de una mayor coherencia.

Por todo ello, la presente Comunicación propone una Iniciativa Europea para la inclusión digital<sup>3</sup>, lo que comprende:

A) una **campaña de inclusión digital, titulada «Inclusión digital, únete a ella»**, cuya misión será aumentar durante 2008 el nivel de concienciación y los esfuerzos de coordinación y que concluirá con la celebración de una **Conferencia Ministerial** para mostrar los avances realizados y reforzar los compromisos;

B) un **marco estratégico de acción** que permita aplicar la Declaración Ministerial de Riga:

1. combatiendo las desigualdades existentes en materia de banda ancha, accesibilidad y competencia y creando así las condiciones necesarias para que todo el mundo pueda participar en la sociedad de la información;
2. impulsando la participación efectiva de los grupos en riesgo de exclusión y mejorando su calidad de vida;
3. integrando las distintas medidas de inclusión digital para maximizar su impacto y la duración de éste.

## **2. SITUACIÓN ACTUAL Y RETOS PENDIENTES**

La Declaración Ministerial de Riga (2006) fija una serie de objetivos que deben alcanzarse antes de que finalice el año 2010. De proseguir las tendencias actuales, será muy difícil el cumplimiento de la mayoría de esos objetivos a nivel comunitario pues, aunque haya algunas regiones que arrojen buenos resultados, siguen persistiendo fuertes disparidades dentro de Europa. Las diferencias sociales en el uso de las TIC se mantienen y, en algunos casos, están incluso agravándose.

---

<sup>3</sup> Esta Iniciativa se basa en la información obtenida del Grupo de alto nivel y del subgrupo de inclusión digital i2010, de las consultas realizadas a los interesados, de una consulta pública en línea, de varios estudios y de una evaluación de impacto.

### **Avances en los objetivos de la Declaración Ministerial de Riga**

- **Uso de Internet:** reducir a la mitad la distancia en este uso entre la población media de la UE y las mujeres, la tercera edad, las personas con discapacidad, los desempleados, los grupos con niveles educativos más bajos y las regiones «menos favorecidas».

A finales de 2006 se mantenían diferencias importantes entre, por una parte, la población media de la UE de los Veintisiete (de la que el 45 % son usuarios habituales de Internet) y, por otra, algunos grupos concretos, particularmente los mayores de 65 años (10 % de usuarios) y las personas económicamente inactivas (17 % de usuarios) o con bajos niveles de educación (25 % de usuarios). Las proyecciones realizadas ponen de manifiesto que esas disparidades no podrán reducirse a la mitad antes de que finalice 2010.

- **Cobertura de la banda ancha:** alcanzar a más del 90% de la población de la UE.

Aunque este objetivo se logró ya a finales de 2006 con la cobertura del 89 % de la población comunitaria, sigue habiendo diferencias notables entre países o entre regiones (así, por ejemplo, sólo está cubierto el 70 % de la población rural).

- **Alfabetización digital:** reducir a la mitad los desniveles existentes entre la población media de la UE y algunos grupos en riesgo de exclusión.

A finales de 2006 persistían diferencias significativas entre, por un lado, la población media de la UE de los Veintisiete (de la que el 59 % disponía de los niveles mínimos de conocimiento digital) y, por el otro, determinados grupos: en el caso de los mayores de 65 años y de las personas económicamente inactivas o con bajos niveles educativos, ese porcentaje sólo alcanzaba un 17, un 27 y un 35 %, respectivamente.

- **Accesibilidad de los sitios web públicos:** garantizar que todos los sitios públicos cumplan las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web 1.0, que reviste particular importancia para las personas con discapacidad.

A finales de 2006 se estaba todavía lejos de la consecución de este objetivo (sólo una minoría de los sitios web públicos controlados cumplía plenamente las previsiones de las Pautas).

Los principales tipos de actores –usuarios individuales, industria de las TIC, proveedores de servicios y autoridades públicas– continúan enfrentándose a un conjunto de obstáculos que dificultan el avance.

#### **2.1. Usuarios y no usuarios: gran número de ellos sigue sin participar de forma activa en la sociedad de la información**

El uso de las TIC y, en especial, de la telefonía móvil y de los servicios de Internet, se ha extendido con gran rapidez por numerosos segmentos de la población. En los últimos años, han logrado reducirse las diferencias digitales conectadas con el género, la edad o las situaciones de desempleo (en comparación con la población activa). Sin embargo, sigue habiendo disparidades estructurales que no desaparecen y hay todavía pendientes algunos retos de importancia capital. Concretamente:

- Las TIC han supuesto para muchos un progreso significativo. Sin embargo, debido a los obstáculos comerciales o de otro tipo, continúa siendo insuficiente la oferta de tecnologías que sean accesibles.

- Persisten, asimismo, diferencias en las competencias digitales. A medida que se desarrolla el uso de las TIC y de los servicios basados en estas tecnologías, hay quienes se quedan cada vez más rezagados, especialmente los que están fuera de la población activa o los que sólo tienen bajos niveles de educación. También sigue constituyendo un obstáculo la falta de contenidos disponibles en lenguas que puedan comprender los usuarios potenciales.
- Se observan igualmente disparidades entre las escuelas en lo que se refiere a las conexiones de banda ancha, a la disponibilidad de ordenadores y a las competencias del personal docente en el campo de las TIC. Tales disparidades se dan también entre las PYME con relación al aprovechamiento de los beneficios aportados por esas tecnologías.
- Aunque la penetración de Internet no para de aumentar, alrededor del 50% de la población europea sigue sin utilizar regularmente sus servicios. El mayor número de no usuarios se encuentra en quienes tienen bajos niveles de educación, en los segmentos de población económicamente inactivos y en la tercera edad.
- Los usuarios deben también redoblar sus esfuerzos: su voz sigue todavía fragmentada y en Europa es relativamente débil en comparación con, por ejemplo, la de los usuarios de Estados Unidos.

*Objetivo de inclusión digital: eliminar las diferencias de disponibilidad, de accesibilidad física y económica y de competencia digitales*

## **2.2. Industria de las TIC y proveedores de servicios: las soluciones tecnológicas inclusivas siguen siendo insuficientes y están fragmentadas**

Algunos agentes de la industria están haciendo un esfuerzo considerable por hacer avanzar la inclusión digital en campos como el de la accesibilidad o la formación electrónicas<sup>4</sup>. Sin embargo, todavía es insuficiente la oferta de TIC que sean asequibles y se adapten a las necesidades concretas de cada uno. Hay, en este sentido, una serie de problemas específicos en los que la industria y los proveedores deberían desempeñar un papel decisivo. Tales problemas son los que se indican a continuación:

- Siguen sin existir conexiones de banda ancha en algunas partes de Europa, se mantienen las disparidades entre las zonas urbanas y rurales y el precio de los servicios de banda ancha presenta notables diferencias según las zonas.
- En muchos países no sólo persiste la falta de accesibilidad electrónica (con relación, por ejemplo, a los sitios web, a la televisión digital, a la comunicación telefónica con los servicios de urgencia o a los terminales de información pública), sino que, además, surgen incluso nuevos obstáculos y barreras. La causa se encuentra a menudo en los fallos estructurales del mercado y en la falta de enfoques comunes en el mercado interior, lo que crea graves dificultades a la industria. Es frecuente que las tecnologías y los servicios orientados al consumo de masas sigan sin prestar atención a la necesidad de diseños inclusivos o para todos. En este sentido, el campo de la accesibilidad electrónica representa un negocio de muchos miles de millones que todavía hoy continúa sin explotar (cuando se

---

<sup>4</sup> Véase, por ejemplo, el documento de la EICTA titulado «Moving Towards a Fully Inclusive Digital Europe» (Hacia una Europa digital plenamente inclusiva).

calcula que el número de personas con discapacidad se eleva en la UE al 15 % de la población).

- En general, la situación de la accesibilidad electrónica es mejor en países donde existe una reglamentación sólida y rigurosa, lo que no constituye de modo alguno un obstáculo para un mercado de TIC plenamente competitivo. Antes al contrario, los requisitos legales impuestos en materia de accesibilidad electrónica han establecido condiciones de igualdad para las empresas y han creado nuevas oportunidades de negocio.

*Objetivo de inclusión digital: fomentar y facilitar el desarrollo de TIC inclusivas como negocio próspero y viable*

### **2.3. Autoridades públicas: las intervenciones sectoriales no están suficientemente coordinadas ni son efectivas**

Hoy día son numerosas las autoridades públicas de todos los niveles que emprenden iniciativas en favor de la inclusión digital. Tales iniciativas van desde el reconocimiento de derechos legales sobre el acceso y la accesibilidad de las TIC, hasta el apoyo financiero a medidas de inclusión digital. También la UE ha sido y es muy activa con los programas sectoriales que ha adoptado para la sociedad de la información, la protección de datos, la inclusión social y el empleo, la contratación pública, la investigación, la educación y la cultura y la normalización. La inclusión digital es uno de los elementos fundamentales de la Comunicación i2010 y de las medidas y acciones concretas que la han seguido<sup>5</sup>. La Declaración Ministerial de Riga del año 2006 sentó las bases de una política global marcando prioridades y compromisos para la consecución de objetivos concretos. Sin embargo, mucho es lo que queda todavía por hacer:

- Aún hoy siguen siendo insuficientes la conciencia y la comprensión del vínculo existente entre el uso de las TIC y la participación social y económica de todos<sup>6</sup>.
- Las consideraciones en materia de inclusión digital suelen estar aún ausentes de los programas de política social, económica y tecnológica. También suelen faltar o ser insuficientes los enfoques estratégicos orientados a la cooperación de los interesados para el logro de unos objetivos comunes.
- Las actividades están a menudo fragmentadas, sin que las intervenciones públicas se coordinen suficientemente con los esfuerzos de la sociedad civil y de las empresas. Esto se debe en parte a la naturaleza multidisciplinaria de la inclusión digital y a la consiguiente intervención en ella de diferentes ministerios.
- Hacen falta marcos legislativos que salvaguarden con firmeza y efectividad los derechos de los usuarios que se hallen en riesgo de exclusión del mercado interior. Esta necesidad resulta particularmente clara en el caso de la accesibilidad electrónica, cuya legislación en Europa, además de estar fragmentada, tiene escasos efectos. Por su parte, las disposiciones

---

<sup>5</sup> Particularmente las Comunicaciones sobre la accesibilidad electrónica o accesibilidad electrónica (COM(2005) 425), sobre los desequilibrios en la banda ancha (COM(2006) 129), sobre la administración electrónica en beneficio de todos (COM(2006) 173), sobre las TIC y el envejecimiento (COM(2007) 332) o sobre las cibercapacidades (COM(2007) 496).

<sup>6</sup> Una excepción es el Plan de acción relativo a las personas con discapacidad (COM(2003) 650), que, desde su lanzamiento, no ha dejado de abordar el tema de las TIC.

pertinentes de la UE no llegan a aplicarse o se aplican de formas diferentes -debido sobre todo a su carácter facultativo- y se observan notables divergencias entre los enfoques nacionales<sup>7</sup>. Esta situación dificulta la adopción de elementos de accesibilidad electrónica comunes, lo que va en detrimento de numerosos usuarios y de la industria de las TIC, que tiene que hacer frente así a la fragmentación de los mercados y a la diversidad de los requisitos aplicables.

*Objetivo de inclusión digital: adoptar políticas y reglamentaciones coherentes y eficaces*

### 3. INICIATIVA EUROPEA PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL: UNA RESPUESTA A LOS RETOS

Si se combaten los problemas indicados en la sección anterior, se podrá avanzar de forma tangible en la consecución de los objetivos de la Comunicación i2010 y de Riga en materia de inclusión digital. En este sentido, la Iniciativa Europea para la inclusión digital se propone, en primer lugar, aumentar la percepción de urgencia de la inclusión digital y la visibilidad de la importante contribución que ésta puede hacer en favor de la calidad de vida, el crecimiento económico y el empleo. Su objetivo es también reforzar los principales compromisos contraídos en Riga. La Iniciativa no impone a nivel comunitario ninguna carga administrativa ni financiera.

#### «Inclusión digital, únete a ella»: concienciar más y coordinar esfuerzos

- La Comisión realizará durante 2008 una campaña dedicada al tema de la inclusión digital («Inclusión digital, únete a ella»). En esta campaña, que comenzará con una convocatoria de contribuciones, se dará visibilidad a las iniciativas y eventos de inclusión digital que tengan lugar en toda Europa y a sus resultados.
- La Comisión organizará a finales de 2008 una Conferencia Ministerial de alto nivel sobre el tema de la inclusión digital. Su cometido será doble: por una parte, reunir una gama amplia de logros que se hayan alcanzado en este tema, darles publicidad y destacarlos con un premio europeo de inclusión digital y, por otra, reflexionar sobre la situación actual y establecer nuevas orientaciones para el futuro.

En segundo lugar, la Iniciativa Europea para la inclusión digital pretende ofrecer un marco de acción que se base en las actividades existentes -buscando sinergias entre ellas-, que elimine las disparidades actuales y que persiga en último término un mayor impacto de la inclusión digital a través de un conjunto coherente de medidas en tres planos:

- **establecimiento** de las condiciones necesarias para que todos tomen parte en la sociedad de la información;
- **impulso** de la participación efectiva de los grupos en riesgo de exclusión y mejora de su calidad de vida;
- **integración** de las medidas de inclusión digital para maximizar su impacto y la duración de éste.

---

<sup>7</sup> Véanse los informes del Grupo INCOM-COCOM sobre las disposiciones legales de la UE en materia de accesibilidad electrónica, así como el estudio titulado «Measuring e-Accessibility in Europe» (Evaluar la accesibilidad electrónica en Europa).

### **3.1. Establecimiento de las condiciones necesarias para que todos tomen parte en la sociedad de la información**

Para poder participar de forma efectiva en la sociedad de la información, son condiciones previas indispensables la disponibilidad de TIC que sean asequibles y accesibles y la competencia de los individuos para utilizarlas. Debido a la ausencia de esas condiciones, todavía hoy son muchas las personas que no tienen la posibilidad de disfrutar de los beneficios derivados de esas tecnologías. Hay quienes no tienen acceso físico a los productos y servicios de las TIC (especialmente a la banda ancha); otros, en cambio, no pueden pagar el coste de esos productos y servicios. Para aprovechar plenamente los beneficios de la sociedad de la información, es esencial garantizar un servicio de banda ancha con suficiente velocidad. Dentro de pocos años, se necesitará una velocidad mínima de 20 Mbit/s para servicios que, como la telemedicina, son de gran importancia para las muchas personas que corren el riesgo de quedar excluidas, en particular ese creciente segmento poblacional que es la tercera edad. Es necesario también, por otra parte, sensibilizar más a los usuarios de los riesgos derivados del procesamiento de datos personales en las redes de TIC y ofrecerles formación para combatirlos (por ejemplo, el riesgo de que se les usurpe su identidad, de que se les apliquen perfiles discriminatorios o de que sus operaciones se sometan a una vigilancia permanente)<sup>8</sup>.

Los obstáculos a la accesibilidad electrónica siguen siendo un verdadero problema para muchas personas con discapacidad. La Comunicación de 2005 sobre la accesibilidad electrónica<sup>9</sup> anunció que en 2007 se propondrían nuevas medidas, incluso normativas, si fuera necesario. Los estudios paneuropeos y la consulta pública que se han realizado para elaborar la presente Comunicación ponen de manifiesto que el avance en esta materia sigue siendo insatisfactorio, y, aunque ya hay varios países que han adoptado medidas y disposiciones, el impacto de unas y otras ha sido a veces escaso debido a su deficiente aplicación. Así pues, como ha preconizado recientemente el Comité Económico y Social Europeo<sup>10</sup>, es necesario establecer normas y mecanismos de la UE que sean claros, y es preciso hacerlo ahora, antes de que las divergentes intervenciones nacionales fragmenten aún más el mercado y de que se lancen masivamente las nuevas tecnologías del mercado de masas, como la televisión digital. En esta labor deben aunarse las medidas normativas y no normativas (apoyo a proyectos piloto y a actividades de investigación, promoción, etc.), y hay que seguir buscando la oportuna cooperación internacional.

Por último, es necesario corregir la falta de competencia digital que presentan muchas personas en riesgo de exclusión.

#### **Salvar las desigualdades de acceso a la banda ancha**

- La Comisión estimulará aquellas iniciativas regionales que, enmarcándose en la Comunicación de la Comisión titulada «Las regiones, por el cambio económico»<sup>11</sup>, se propongan favorecer una sociedad de la información inclusiva a través de redes temáticas. Las inversiones del Fondo de Cohesión seguirán orientándose al conocimiento en aquellas zonas donde no resulte adecuado el despliegue comercial de

---

<sup>8</sup> Estos riesgos se abordan en la Comunicación de la Comisión sobre las tecnologías de protección del derecho a la intimidad (PET) (COM(2007) 228).

<sup>9</sup> COM(2005) 425.

<sup>10</sup> Dictamen del CESE sobre la normativa futura en materia de accesibilidad electrónica (TEN/295, 30 de mayo de 2007).

<sup>11</sup> COM(2006) 675 final

infraestructuras y servicios de TIC.

- Las autoridades regionales y locales de la UE deben impulsar por todos los medios, incluido el uso de los fondos estructurales y de desarrollo rural de la UE, el esfuerzo necesario para salvar las desigualdades de banda ancha y promover así, especialmente en las zonas remotas y rurales, una sociedad de la información verdaderamente inclusiva. Dichas autoridades han de prestar su apoyo tanto a la infraestructura como a la oferta de aplicaciones y servicios electrónicos a los ciudadanos (servicios en línea de sanidad, administración, educación e inclusión).
- La Comisión apoyará en el marco del programa de ayuda a las TIC (en inglés ICT-PSP) una plataforma web sobre las iniciativas regionales en el ámbito de la sociedad de la información y llevará a cabo un estudio sobre la financiación destinada por la UE a proyectos regionales centrados en ese ámbito.

### **Salvar las desigualdades de accesibilidad electrónica**

- La industria de las TIC debe comprometerse desde ahora -en el marco de su cooperación actual con los usuarios- a establecer entre 2008 y 2010 soluciones respetuosas de la privacidad que permitan a las personas con limitaciones sensoriales, físicas, motrices y/o cognitivas hacer uso de la televisión digital (TVD accesible) y de las comunicaciones electrónicas («conversación total»). El principal objetivo aquí será asegurarles la interoperabilidad y el acceso a los servicios de urgencia (de acuerdo con la reforma propuesta para las directivas en materia de comunicaciones electrónicas).
- La industria y los usuarios deben mantener su cooperación con los organismos de normalización europeos para impulsar los esfuerzos de normalización, particularmente en el campo de la contratación pública de productos y servicios de TIC accesibles. De ellos se espera también que mantengan su colaboración actual para establecer antes de que finalice 2008 un programa de formación europeo sobre diseño de TIC inclusivas.
- Los Estados miembros han de controlar más el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad electrónica contenidos en la normativa comunitaria vigente y tienen que acordar hacia mediados de 2008 un programa de trabajo dedicado a la accesibilidad de los sitios web públicos.
- La Comisión cofinanciará dentro del ICT-PSP de 2007 un proyecto piloto de televisión digital accesible y tiene previsto financiar, en el marco del ICT-PSP de 2008, otro proyecto piloto de «conversación total» y de enfoques comunes para la accesibilidad a la web, especialmente una metodología comparativa europea. Asimismo, continuará respaldando la accesibilidad electrónica y la investigación de tecnologías asistenciales dentro del Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo de la UE.
- La Comisión trabajará por la adopción de un enfoque normativo horizontal en el tema de la accesibilidad de la sociedad de la información, con el fin de garantizar la igualdad de derechos y la efectividad del mercado interior. La realización en el primer semestre de 2008 de una consulta pública y de una evaluación de impacto aportará la información necesaria para presentar, en su caso, en el segundo semestre una

propuesta de la Comisión sobre la reglamentación de la accesibilidad electrónica. La Comisión tratará al mismo tiempo de reforzar las propuestas de accesibilidad electrónica presentadas al Parlamento Europeo y al Consejo para la reforma de las directivas comunitarias sobre las comunicaciones electrónicas.

### **Salvar las desigualdades de competencia digital**

- Las autoridades de todos los niveles tienen, junto con la industria y las organizaciones sociales, una responsabilidad primordial en la mejora de las competencias digitales. Así lo exigen los compromisos de Riga y la Recomendación sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente<sup>12</sup>. Dado que los sistemas de educación y de formación son de capital importancia para desarrollar las competencias digitales, las autoridades deben redoblar sus esfuerzos en colaboración con la industria para promover en 2008 -a favor, sobre todo, de quienes más riesgo corren de quedar excluidos- las competencias digitales y las actividades de formación digital básica necesarias.
- En aplicación de la Declaración de Riga, la Comisión está realizando hoy con el asesoramiento de un Grupo de Expertos en Alfabetización Digital un estudio a nivel comunitario sobre las competencias digitales y, antes de que finalice 2008, presentará una serie de orientaciones sobre la política que haya de aplicarse en este tema a los segmentos de población más vulnerables.

### **3.2. Impulso de la participación efectiva de los grupos en riesgo de exclusión y mejora de su calidad de vida**

Garantizar el establecimiento de las condiciones precisas para la participación de todos es una tarea necesaria pero insuficiente. También es necesario impulsar el uso efectivo de los servicios prestados por las TIC y ofrecer oportunidades para el desarrollo de la competencia digital a través de servicios educativos y formativos. Las medidas de inclusión digital deben centrarse en las personas que se hallan en riesgo de exclusión y en aquellas otras que, por ser reacias al uso de las TIC, están perdiendo los beneficios potenciales que éstas podrían aportar a su calidad de vida. La Declaración de Riga identificó varios grupos a los que deben dirigirse las intervenciones primordialmente, en especial la tercera edad, las personas con discapacidad y las minorías culturales. Son relevantes, en este contexto, todos aquellos recursos tecnológicos que atienden a necesidades especiales de aprendizaje por Internet.

#### **Integrar a las personas desfavorecidas socialmente por medio de servicios públicos electrónicos modernos**

- Las autoridades públicas están llamadas a reforzar de modo significativo el carácter inclusivo de sus actividades de administración y de participación electrónicas de acuerdo con la Declaración Ministerial de Lisboa de septiembre de 2007 sobre esta materia. Es la forma más directa de promover la inclusión, especialmente en el caso de los servicios sociales que están en contacto directo con las personas en riesgo de exclusión.

---

<sup>12</sup> Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo 2006/962/CE.

- La Comisión prestará apoyo con el ICT-PSP y los programas de participación electrónica al análisis e intercambio de buenas prácticas y a la experimentación de soluciones innovadoras.

### **Hacer frente en la sociedad de la información a los problemas derivados del envejecimiento, las condiciones sanitarias y las discapacidades**

- La industria, las organizaciones de usuarios, los Estados miembros y la Comisión deben aplicar el Plan de acción de la UE para «Envejecer mejor en la sociedad de la información»<sup>13</sup>. Ello hará una importante contribución a la Conferencia sobre la inclusión digital que está prevista para finales de 2008.
- La Comisión ofrecerá un apoyo sostenido a la investigación y difusión de TIC que aporten soluciones innovadoras para los problemas derivados del envejecimiento, la discapacidad y las condiciones sanitarias. Preparará también un plan para las TIC que favorezcan un envejecimiento activo en el hogar y en el lugar de trabajo.
- La Comisión presentará a comienzos de 2008 una Recomendación sobre la interoperabilidad de la sanidad en línea (que requiere una infraestructura sanitaria electrónica con datos esenciales sobre el historial de los pacientes y un protocolo para los casos de urgencia). Ese mismo año lanzará con el apoyo del ICT-PSP una nueva iniciativa europea sobre la telemedicina.

### **Explorar las oportunidades que pueden ofrecer las TIC a los jóvenes marginados y a los migrantes en riesgo de exclusión**

- La industria y las autoridades nacionales europeas tienen la responsabilidad principal de explorar el potencial de tecnologías nuevas que, valiéndose sobre todo de contenidos multilingües adaptados, ofrezcan servicios innovadores y hagan posible la capacitación de determinados grupos, especialmente los jóvenes en riesgo de exclusión, los migrantes y las minorías culturales.
- La Comisión favorecerá el establecimiento de nuevos ámbitos de inclusión digital apoyando en los programas de I+D de la UE (Séptimo Programa Marco e ICT-PSP) el intercambio de prácticas y la realización de proyectos con objetivos específicos.

### **3.3. Integración de las medidas de inclusión digital para maximizar su impacto y la duración de éste**

Para poder producir un efecto completo y duradero, es necesario alinear los programas sectoriales de la UE y de los Estados miembros, integrar la inclusión digital en las políticas pertinentes y coordinar mejor las acciones. Las autoridades comunitarias y nacionales deben prestar todo su apoyo a los acuerdos voluntarios de la industria que afecten a la inclusión

---

<sup>13</sup> COM(2007) 332.

digital. Las organizaciones de usuarios, por su parte, han de reforzar también su acción en favor de la inclusión digital.

### **Impulsar y sostener el impacto a través de la integración y la coordinación**

- La industria, las organizaciones sociales y las autoridades públicas deben coordinar mejor sus acciones en el campo de la inclusión digital, aunando fuerzas en un marco abierto de cooperación que se base en las experiencias de colaboración actuales. La Comisión seguirá apoyando a las organizaciones de usuarios para que redoblen sus esfuerzos de e-inclusión en coordinación con el Grupo de alto nivel i2010.
- Los responsables políticos de todos los niveles han de desarrollar el potencial de las TIC en las políticas sociales y económicas, prestando también la debida atención a las exigencias de inclusión social, no discriminación y accesibilidad en las iniciativas sectoriales relacionadas con las TIC y en las evaluaciones de impacto que se hagan de ellas.
- La Comisión, atendiendo a la petición del Parlamento Europeo de iniciativas consagradas a los derechos digitales de los usuarios<sup>14</sup>, aclarará los derechos y obligaciones de los que son titulares los consumidores en el entorno digital de nuestros días.
- La Comisión promoverá también la inclusión social al revisar en 2008 la Comunicación i2010, la Comunicación sobre el servicio universal de comunicaciones electrónicas y la estrategia internacional de la UE en el campo de la sociedad de la información. Asimismo, se seguirá ocupando de los problemas de accesibilidad de las TIC (dentro ya de la tercera fase del Plan de acción sobre las discapacidades, que se adoptará a finales de 2007) y realizará el seguimiento de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. La Comisión, además, está llevando a cabo una evaluación de impacto de algunas medidas que podrían complementar el marco normativo -basado en el artículo 13 del Tratado- que tiene vigente hoy la Unión para combatir la discriminación.
- La Comisión, por último, mostrará el camino que ha de seguirse simplificando el uso del sitio web Europa y mejorando sus aspectos de multilingüismo y de accesibilidad.

### **Aumentar la comprensión de la inclusión digital y comparar sus avances**

- La Comisión mejorará el seguimiento y el análisis de la inclusión digital evaluando cada año, con la ayuda de una serie de indicadores (el llamado «dashboard» de Riga), los avances realizados para la consecución de los objetivos de Riga.
- La Comisión seguirá realizando estudios y encuestas que traten, entre otros, estos temas: obstáculos a una tecnología asistencial, recursos de aprendizaje adaptables, inclusión digital y capital social, impacto social y económico de las TIC y percepción de la sociedad de la información.

---

<sup>14</sup> Resolución no legislativa sobre la confianza de los consumidores en el entorno digital (INI/2006/2048).

#### 4. CONCLUSIONES

El papel que ha de desempeñar la sociedad de la información para lograr la participación social y económica de todos tiene que figurar con decisión en los planes económicos y sociales de Europa. Reforzando la Agenda de Lisboa, basándose con firmeza en la Comunicación i2010 y desarrollando la Declaración Ministerial de Riga, la presente Comunicación expone una estrategia global de inclusión digital para eliminar los obstáculos existentes en la propia sociedad de la información y para maximizar la contribución de las TIC a la inclusión económica y social e impulsar en este contexto las oportunidades de negocio.

La Comisión pide ahora al Parlamento Europeo, a los Estados miembros, a las regiones y a todos los interesados que pasen de las palabras a la acción para, con la ayuda de las medidas sectoriales esbozadas en esta Comunicación, hacer de la inclusión digital una realidad tangible. El esfuerzo conjunto de todos contribuirá a la creación de oportunidades de negocio y a la consecución de una sociedad de la información, accesible e inclusiva, en la que pueda participar cada uno de nosotros en condiciones de igualdad.