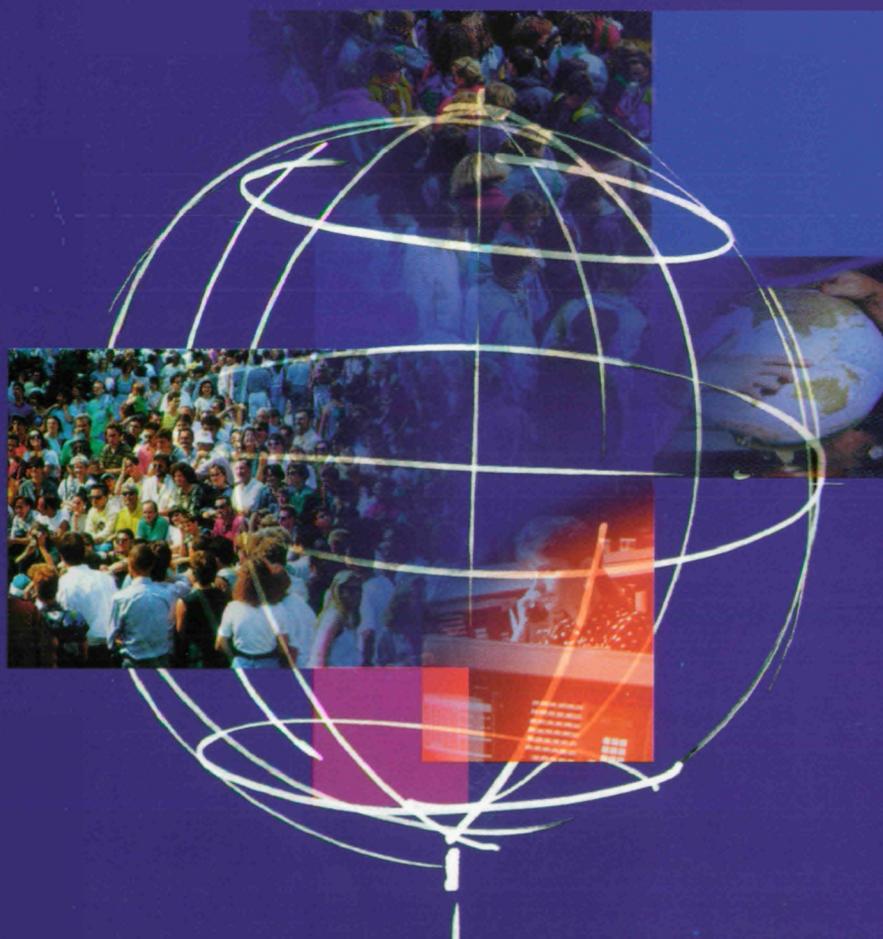




**Vivir y trabajar en la sociedad
de la información:
prioridad para las personas**



Suplementos 1996

- 1/96 Programa de la Comisión para 1996
Presentación ante el Parlamento Europeo
por el Presidente Jacques Santer
Resolución del Parlamento Europeo sobre el programa para 1996
- 2/96 Hacia una tarificación equitativa y eficaz del transporte
Opciones para la internalización de los costes externos del transporte
en la Unión Europea — Libro verde
- 3/96 *Vivir y trabajar en la sociedad de la información: prioridad
para las personas — Libro verde*

Boletín
de la Unión Europea

Suplemento 3/96

Vivir y trabajar en la sociedad de la información: prioridad para las personas

Libro verde

Documento redactado sobre la base del documento
COM(96) 389 final

En Internet, vía el servidor Europa (<http://europa.eu.int>), se pueden consultar gran cantidad de otras informaciones sobre la Unión Europea.

Una ficha bibliográfica figura al final de la obra.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1996

ISBN 92-827-7865-7

© CECA-CE-CEEA. Bruselas • Luxemburgo, 1996

Reproducción autorizada, excepto para fines comerciales, con indicación de la fuente bibliográfica.

Printed in Belgium

Índice

1. Prioridad para las personas en la sociedad de la información: resumen	5
2. ¿Por qué un Libro verde? Invitación a un diálogo político, social y civil	7
3. Trabajar en la sociedad de la información	9
3.1. <i>La preocupación: revolución de las cualificaciones e inestabilidad del empleo</i>	9
3.2. <i>Los hechos: un nuevo mundo laboral</i>	9
3.3. <i>El primer desafío: lograr que se conozcan y tengan presentes las nuevas formas de organización del trabajo</i>	10
3.4. <i>El segundo desafío: garantizar que las PYME saquen el máximo partido de la sociedad de la información</i>	11
3.5. <i>El tercer desafío: modernizar las instituciones de la vida laboral</i>	11
3.6. <i>Un nuevo concepto de seguridad del empleo</i>	12
3.7. <i>Una nueva cultura de anticipación</i>	13
3.8. <i>Puntos de reflexión ulterior</i>	13
4. El empleo en la sociedad de la información	15
4.1. <i>Los temores: ¿crecimiento sin empleo y fin del trabajo?</i>	15
4.2. <i>Los hechos: crecimiento constante del empleo desde 1960</i>	15
4.3. <i>El primer desafío: prevenir las políticas que deparen ventajas para unos a expensas de otros</i>	17
4.4. <i>El segundo desafío: gestión más eficaz del proceso de transformación del empleo</i>	18
4.5. <i>El tercer desafío: superar el déficit de competencias</i>	18
4.6. <i>Revisar la educación y la formación para que vayan a la par con la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación</i>	19
4.7. <i>La plataforma: las nuevas prioridades en los programas de convergencia</i>	22
4.8. <i>Puntos de reflexión ulterior</i>	22
5. Cohesión: vivir en la sociedad de la información	23
5.1. <i>La preocupación: ¿concentración o cohesión?</i>	23
5.2. <i>Los hechos: la diferencia está en las políticas públicas</i>	23
5.3. <i>El primer desafío: sacar el mejor partido del nuevo marco reglamentario</i>	24
5.4. <i>El segundo desafío: la base de los recursos humanos</i>	24
5.5. <i>El tercer desafío: habilitación e integración</i>	25
5.6. <i>Consolidar el progreso</i>	29
5.7. <i>Temas de reflexión ulterior</i>	30
6. La sociedad de la información: el modelo europeo	31

1. Prioridad para las personas en la sociedad de la información: resumen

1. Estamos viviendo un período histórico de cambio tecnológico, consecuencia del desarrollo y de la aplicación creciente de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Este proceso es diferente y más rápido que cualquiera que hayamos presenciado hasta ahora. Alberga un inmenso potencial para la creación de riqueza, elevar el nivel de vida y mejorar los servicios.

2. Las TIC ya forman parte integrante de nuestra vida cotidiana, nos proporcionan instrumentos y servicios útiles en nuestro hogar, en nuestro lugar de trabajo, por todas partes. La sociedad de la información no es la sociedad de un futuro lejano, sino una realidad de la vida diaria. Añade una nueva dimensión a la sociedad tal como la conocemos ahora, una dimensión de importancia creciente. La producción de bienes y servicios se basa cada vez más en el conocimiento.

3. No obstante, la rapidez con que se introducen las TIC varía mucho entre países, regiones, sectores, industrias y empresas. Los beneficios, en forma de prosperidad, y los costes, en forma de precio del cambio, tienen una distribución desigual entre diferentes países de la Unión y entre ciudadanos. Es comprensible que el ciudadano se sienta inquieto y exija respuestas a sus preguntas sobre las repercusiones de las TIC. Sus preocupaciones pueden resumirse en dos preguntas fundamentales:

La primera de ellas se refiere al empleo: ¿no destruirán estas tecnologías más empleos de los que crean? ¿Seré capaz de adaptarme a los nuevos modos de trabajar?

La segunda pregunta se refiere a la democracia y a la igualdad: la complejidad y el coste de las nuevas tecnologías, ¿no harán aumentar los desequilibrios entre las zonas industrializadas y las menos desarrolladas, entre los jóvenes y los viejos, entre los que están enterados y aquellos que no lo están?

4. Para dar respuesta a estas preocupaciones necesitamos unas políticas públicas capaces de ayudarnos a sacar fruto del progreso tecnológi-

co y de asegurar el acceso equitativo a la sociedad de la información y la distribución justa del potencial de prosperidad. El presente Libro verde quiere estimular el debate sobre el desarrollo de la sociedad europea de la información y centra su atención en los temas clave de la organización del trabajo, el empleo y la cohesión social.

Trabajar en la sociedad de la información (capítulo 3)

5. En los últimos 50 años las TIC han permitido reducir enormemente los costes del almacenamiento y tratamiento de la información. Ahora presenciamos una reducción semejante en el coste de la transmisión de la información. Comienza la revolución de la distribución de la información. De este modo, las TIC están transformando la vida laboral, la organización de las empresas y la sociedad en su conjunto. Las empresas dejan de ser organizaciones jerarquizadas y complejas con puestos de trabajo simples para convertirse en organizaciones descentralizadas y comunicadas en redes con puestos de trabajo más complejos. Las empresas de más éxito combinan en un planteamiento integrado las TIC con la educación y la formación y con la transformación organizativa. Fomentar este planteamiento presenta algunos retos.

Un primer reto consiste en lograr que se conozca y tenga presente el potencial del nuevo modelo de organización del trabajo para acrecentar la productividad y la satisfacción en el trabajo.

Un segundo reto consiste en ayudar a las PYME, que son la fuente de generación de empleo en la UE, a acrecentar al máximo el potencial de ese cambio para aumentar su competitividad.

Un tercer reto consiste en modernizar el marco de contratación de la vida laboral para encontrar maneras de conciliar la flexibilidad y la seguridad.

El empleo en la sociedad de la información (capítulo 4)

6. En las últimas décadas, la tasa de empleo en Europa ha registrado un aumento constante, aunque lento. La introducción de las TIC no parece haber cambiado el ritmo de creación de empleo. Si acaso, el crecimiento ha traído consigo un ligero aumento en la intensidad de empleo. La introducción de las TIC tiene un enorme efecto en las necesidades de cualificaciones, por lo que las políticas de empleo deben prestar una mayor atención a las inversiones en recursos humanos. Así lo indica el desequilibrio ya existente entre la oferta de cualificaciones y la demanda de cualificaciones nuevas: el mercado laboral de dos velocidades.

□ Lo que Europa necesita es una revisión profunda de sus sistemas de educación y formación para que vayan a la par con la revolución de las TIC y sigan el ritmo del avance tecnológico en los años venideros.

□ De basarse en la enseñanza, el sistema educativo debe pasar a basarse en el aprendizaje. Las empresas deben ofrecer más aprendizaje a través de la práctica. Los desempleados deben pasar por la reconversión profesional y no por el paro de larga duración y la pérdida de cualificaciones.

Cohesión: vivir en la sociedad de la información (capítulo 5)

7. Reforzar la cohesión económica y social sigue siendo uno de los objetivos primordiales de la Unión. El avance hacia la convergencia de ingresos per cápita en los Estados miembros ha sido positivo pero lento; por otra parte, sin embargo, las disparidades entre regiones de un mismo Estado miembro han tendido a aumentar a lo largo de los años. Las TIC pueden tener una importante función de apoyo al desarrollo regional y local y de fomento de la integración y la habilitación; la cuestión clave es saber

cómo maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos que las TIC presentan para la cohesión.

□ Un primer reto consiste en asegurar que la liberalización de las telecomunicaciones avance plena y rápidamente por toda la Unión y que el marco legal apoye los objetivos de cohesión.

□ Un segundo reto consiste en integrar de manera más estrecha las políticas de los fondos estructurales con las políticas de la sociedad de la información, a fin de estimular el acceso y el recurso a las modernas TIC. El proceso de una mayor participación local mediante pactos por el empleo locales y regionales podría ser un vehículo importante para una nueva política de cohesión que conlleve una mayor intensidad de empleo y se oriente en mayor medida hacia los recursos humanos.

□ Un tercer reto consiste en asegurar que la sociedad de la información se convierta en un medio para crear una sociedad más inclusiva. La sociedad de la información debería ser una sociedad de personas, utilizada para las personas y por las personas para revelar el poder de la información, y no para crear desigualdades entre los «ricos» en información y los «pobres» en información.

La sociedad de la información: el modelo europeo (capítulo 6)

8. El modo en que desarrollemos la sociedad de la información, el cambio más fundamental de nuestro tiempo, debe reflejar las ideas y los valores que conforman la Unión Europea. Para ganar y merecer el amplio apoyo de los ciudadanos europeos, estas ideas y estos valores deben ser transparentes. Por esto la Comisión invita a todas las partes interesadas a reflexionar sobre las posibilidades de formular un conjunto de principios comunitarios comunes para el desarrollo de la sociedad europea de la información.

2. ¿Por qué un Libro verde? Invitación a un diálogo político, social y civil

9. La importancia de la sociedad de la información (SI) como fuerza positiva del cambio se destacaba en el Libro blanco de la Comisión de 1993 sobre crecimiento, competitividad y empleo.¹ Este Libro blanco, junto con el subsiguiente informe «Europa y la sociedad global de la información», lanzó —con el pleno respaldo del Consejo Europeo— una importante serie de iniciativas para ayudar a configurar y promover la SI en Europa.

10. El plan de acción de la Comisión de 1994 «Europa en marcha hacia la sociedad de la información»² presentaba una visión general del programa de trabajo de la Comisión sobre la sociedad de la información y hacía particular hincapié en las cuestiones sociales. Estos temas también se subrayaron en el Pacto europeo de confianza para el empleo de la Comisión.³ El presente Libro verde es parte de un paquete de iniciativas que está preparando la Comisión para actualizar y sacar adelante el plan de acción de 1994.

11. Con el fin de arrojar alguna nueva luz sobre los retos sociales que plantea la sociedad de la información, la Comisión ha recabado el asesoramiento de algunos de los más eminentes expertos europeos sobre el modo de fomentar la creación de empleo, la solidaridad social, la igualdad de oportunidad y de acceso y la preservación de la diversidad cultural de Europa en la sociedad de la información.

12. La Comisión estableció dos grandes grupos: un grupo de expertos de alto nivel inició su trabajo en mayo de 1995 y presentó su informe preliminar «Construir la sociedad europea de la información para todos nosotros» en febrero de 1996. De manera paralela, la Comisión creó un foro de la sociedad de la información, que cuenta con una amplia base de 128 miembros. El primer informe anual del foro fue adoptado en junio de 1996. La SI también constituyó uno de los cuatro temas principales del primer foro europeo sobre política social, celebrado en Bruselas en marzo de 1996.

¹ Suplemento 6/93 del Bol. CE.

² COM(94) 347.

³ CSE(96) 1.

13. Los informes del grupo de expertos de alto nivel y del foro tenían por objeto estimular el debate sobre estos temas en círculos más amplios que los medios empresariales y universitarios ya familiarizados con ellos. Están disponibles como complementos al Libro verde, y al final del presente documento figuran los detalles sobre el modo de obtenerlos en su versión íntegra.

14. La Comisión ha decidido presentar un Libro verde para fomentar el debate y la concienciación sobre las cuestiones sociales que se plantean. Sólo la participación activa de un amplio número de agentes permitirá a nuestras sociedades estar a la altura de los retos y de las opciones que se nos presentan.

15. Así pues, el objetivo es suscitar comentarios y un debate sobre el Libro verde, así como sobre los dos informes del grupo de expertos de alto nivel y del foro que lleva asociados, durante el resto del año 1996. Este proceso dará comienzo en septiembre, en colaboración con la Presidencia irlandesa, en un coloquio europeo que tendrá lugar en Dublín. A la luz de las reacciones registradas, la Comisión presentará propuestas de acción en 1997.

16. Todos los Estados miembros están estudiando, de una forma u otra, los desafíos sociales lanzados con el advenimiento de la sociedad de la información. El Libro verde plantea cuestiones que afectan a las responsabilidades de los gobiernos y de las administraciones regionales y locales, a los interlocutores sociales y a la sociedad civil. En el respeto pleno del principio de subsidiariedad, la Comisión examinará en qué medida se podría obtener un valor añadido al reunir la experiencia, mediante proyectos de demostración u otras iniciativas, el patrocinio común de la investigación y el intercambio sistemático de información, como contribución complementaria y catalizadora de las políticas y medidas de los Estados miembros. Los fondos estructurales tienen un importante papel que desempeñar en este proceso, en particular el objetivo n° 4 y la iniciativa comunitaria ADAPT-BIS.

17. El Libro verde también es el complemento de una serie de actividades que ya se hallan en

curso en otros ámbitos de trabajo de la Comisión, en particular el Libro blanco sobre la enseñanza y el aprendizaje,¹ que centra su atención en las cualificaciones y conocimientos que serán necesarios para que las personas puedan participar plenamente en la sociedad de la información, así como la próxima iniciativa «Aprender en la sociedad de la información».

18. En el marco de la cooperación existente, el presente Libro verde tiene por objeto:

profundizar el *diálogo político* con las instituciones europeas y los Estados miembros, en particular sobre las políticas de empleo en el marco del proceso de Essen (el informe único

al Consejo Europeo de diciembre de 1996 y el desarrollo de los programas multianuales de 1997),

centrar el *diálogo social* entre empresarios y sindicatos sobre estos temas y estimular las iniciativas conjuntas a nivel europeo,

estimular un *diálogo civil*, en particular con las ONG, sobre las bases de las conclusiones del foro de la política social europea de marzo 1996.

Se invita a todas las personas interesadas a formular sus comentarios sobre los temas que se plantean en el presente Libro verde.

¹ COM(95) 590.

3. Trabajar en la sociedad de la información

3.1. La preocupación: revolución de las cualificaciones e inestabilidad del empleo

19. En los últimos veinte años venimos presenciando una revolución en las tecnologías de la comunicación y de la información (TIC) cuyo alcance es mucho mayor de lo que la mayoría de nosotros pudimos haber imaginado. Uno de los principales efectos de estas nuevas tecnologías ha sido la reducción drástica del coste y del tiempo necesario para almacenar, procesar y transmitir la información. Estos impresionantes cambios en las relaciones de precios afectan de manera fundamental el modo en que organizamos la producción y distribución de bienes y servicios y, por ende, el propio trabajo. Esta evolución está transformando el trabajo, las estructuras de cualificaciones y la organización de las empresas, lo que introduce un cambio fundamental en el mercado de trabajo y en la sociedad en su conjunto.

20. Las modificaciones a que dan lugar en la estructura de cualificaciones, modalidades de trabajo, empresas, bienes y servicios, son desconcertantes e imponen a los trabajadores y a los empresarios exigencias nuevas y muy diferentes. Las competencias estáticas asociadas a cada función, así como los modelos y las técnicas de gestión tradicionales, están resultando inadecuados e inflexibles en un lugar de trabajo que exige de los trabajadores y de los mandos justo lo contrario: el desarrollo de una nueva cultura industrial y de empresa caracterizada por la flexibilidad, la confianza, el compromiso y la capacidad para anticiparse al cambio y cosechar sus frutos.

21. La tasa de destrucción de empleo a finales del siglo XX no difiere demasiado de la registrada durante los cambios estructurales del pasado. Más problemática es ahora la nueva naturaleza de la destrucción de empleo. El nuevo ritmo del cambio y los nuevos modos de producción que genera requieren unas cualificaciones básicas más amplias y nuevos procesos de producción para responder a unas demandas

de mercado que evolucionan constantemente. Esto provoca una gran preocupación por lo que respecta a la seguridad de los empleos, el contenido del trabajo, la obsolescencia de las cualificaciones y la relación entre las pautas de trabajo y de vida. También genera retos para el objetivo comunitario de igualdad de oportunidades y de acceso. Esto no significa, sin embargo, que en el futuro sólo encontrarán trabajo las personas con un alto nivel educativo e iniciadas en las tecnologías de la información. Seguirá habiendo trabajos tradicionales y manuales, pero su importancia relativa irá disminuyendo.

3.2. Los hechos: un nuevo mundo laboral

22. Nuestras economías se están transformando, pasan de la producción manual estandarizada hacia productos y servicios más diversificados, basados en el conocimiento. Por esta razón las TIC ofrecen inmensas posibilidades para aumentar la productividad y los salarios reales y, con ello, para un crecimiento económico fuerte y nuevos empleos.

23. Durante mucho tiempo la revolución tecnológica no aceleró el crecimiento de la productividad. Unido a esto, el lento crecimiento de la productividad frenó el incremento de los salarios reales y entibió las expectativas de los consumidores, que repercuten en el ánimo de los consumidores por comprar y de las empresas por invertir y crear nuevos empleos. Hoy se conocen muy bien las principales razones por las cuales las TIC no han conducido a una mayor productividad: en el pasado, la introducción de nuevas tecnologías se vio obstaculizada por la falta de una adecuada transformación organizativa.

24. A pesar de estos problemas, y aunque a veces se afirme lo contrario, la economía y los sistemas de mercado de la UE poseen una fluidez notable. Un estudio de la Comisión sobre la investigación empírica indica una tasa global de creación y desaparición de empresas en Europa de al menos un 10% anual, en

algunos sectores incluso mucho más, cuando en los Estados Unidos la «vida» media de un empleo es de 4 a 5 años.

25. En general, esto indica que cualesquiera que sean los problemas que se planteen para el éxito de la integración de las TIC, no deben atribuirse a la falta de flexibilidad en el empleo a nivel de empresas. En los últimos años hemos visto un número creciente de ejemplos en los cuales la introducción de las TIC ha satisfecho las expectativas más elevadas. La principal conclusión que permiten sacar estos ejemplos es la necesidad de un planteamiento integrado, que vincule la introducción de las TIC con la educación y la formación y con la transformación organizativa.

26. El éxito en la organización de tales «empresas flexibles» depende cada vez más de los procesos, y cada vez menos de las funciones especializadas. Los trabajadores realizan una serie de tareas, en lugar de pasar el trabajo de una persona a otra. Las organizaciones jerarquizadas y complejas con puestos de trabajo simples están dando paso a organizaciones menos jerarquizadas, más descentralizadas y conectadas en redes, con puestos de trabajo más complejos. La nueva empresa flexible se ha descrito como una flota de pequeños barcos que navegan todos en la misma dirección, en oposición a un petrolero gobernado desde un puesto de mando central. Es importante que este cambio no se entienda como «un nuevo modelo» de organización del trabajo sino como un proceso de perfeccionamiento constante de la organización del trabajo.

27. Europa es consciente de estos avatares de la organización. No nos faltan ideas innovadoras y ya poseemos una población laboral relativamente bien formada. Tal como se indica en el Libro verde de la innovación¹ de la Comisión, nuestro punto débil reside en la combinación de innovación tecnológica y organizativa. Las estrategias de alta calidad y alto rendimiento exigen formación a nivel de empresas, una cuidadosa configuración de los puestos de trabajo y una rápida puesta en práctica de las innovaciones. El grupo consultivo sobre la competitividad, presidido por el Sr. Ciampi, presenta una revisión de casos sobre las nuevas formas de organización del trabajo. Las conclusiones del grupo confirman que estas innovaciones en la organización de las empresas

conducen a una mejora del rendimiento del negocio, una mayor estabilidad de los puestos de trabajo y un enriquecimiento de los mismos.

3.3. El primer desafío: lograr que se conozcan y tengan presentes las nuevas formas de organización del trabajo

28. El principal obstáculo a esta evolución es la falta de conocimientos sobre las nuevas formas de organización del trabajo y sobre el potencial que alberga la organización flexible. Los directivos de empresas también pueden mantenerse con razón cautelosos sobre las innovaciones que alteran sistemas y procedimientos que en ese momento deparan un nivel de rendimiento aceptable, frente a la entrada en un ámbito desconocido en el que existe incertidumbre sobre el modo de terminar el proceso de cambio y la duración de éste. No existen soluciones «llave en mano». La propia flexibilidad de las tecnologías significa que deben estar engastadas en la organización social del lugar de trabajo para poder alcanzar una combinación competitiva de productividad, rendimiento y calidad. Así pues, la cuestión clave es cómo aumentar el conocimiento del potencial de los nuevos planteamientos de la organización del trabajo.

29. Es fundamental encontrar el equilibrio justo entre lo que ha de hacerse a nivel de empresa y lo que podría hacerse a nivel nacional y europeo. La clave del éxito reside en posibilitar y apoyar las iniciativas locales, donde los gobiernos e instituciones europeas desempeñen una función catalizadora, propiciadora de nuevas iniciativas. Pero la función de las autoridades públicas exige un alto grado de compromiso y una actuación a diferentes niveles. Esto significa comprender las nuevas formas de organización del trabajo y sus implicaciones para la política pública y para la empresa, y responder con eficacia en muchos terrenos, desde el desarrollo económico a las políticas comerciales, desde las políticas de investigación al desarrollo de las cualificaciones, e impregnar estas respuestas con los valores de igualdad de oportunidad y de acceso.

¹ COM(95) 688.

3.4. El segundo desafío: garantizar que las PYME saquen el máximo partido de la sociedad de la información

30. El nuevo concepto de planteamiento integrador de las TIC, de la educación y formación y de la transformación organizativa ofrece a las empresas un enorme potencial para hacerse más competitivas y mejorar las condiciones de trabajo. Tiene ventajas particulares para las PYME, que constituyen el motor principal del crecimiento de empleo (especialmente las «microempresas»), puesto que todo el concepto descansa en la unidad pequeña, orientada por el mercado, descentralizada y basada en el trabajo de equipo.

31. Las TIC determinan en grado variable la creación de empleo en las PYME. Para las PYME de orientación más internacional, la SI ofrece ventajas importantes. En algunos casos, la aparición de micronegocios está directamente vinculada a las TIC. En otros casos, los micronegocios no son más que una prolongación de los servicios profesionales y de las consultorías tradicionales. No obstante, los imperativos que pesan sobre las PYME y sus problemas específicos para acceder a los mecanismos de anticipación y formación justifican una atención prioritaria. En este contexto, el interés principal debería ser poner a las PYME en situación de tomar en sus propias manos la adaptación a la sociedad de la información, y los instrumentos y tecnologías de la sociedad de la información deberán ayudarles a alcanzar este objetivo. El nuevo programa integrado para las PYME¹ recientemente presentado por la Comisión propone iniciar una acción piloto para determinar las prioridades de las PYME y detectar los obstáculos que frenan la utilización de las tecnologías de la información en las mismas.

3.5. El tercer desafío: modernizar las instituciones de la vida laboral

32. Además de aumentar la sensibilización sobre el potencial de las nuevas formas de

organización del trabajo, hemos de resolver la cuestión de la modernización de las instituciones y del marco institucional de la vida laboral. El mundo del trabajo ha de estar organizado de manera que apoye y facilite los avances positivos en lugar de dificultarlos. Esto también significa mejorar la calidad de las cualificaciones y, por tanto, de la educación y de la formación (véase el capítulo 4).

33. También significa implantar el marco legal y contractual adecuado (derecho laboral, convenios colectivos, relaciones industriales, etc.) para ofrecer a las empresas y a las personas una mayor flexibilidad y, al mismo tiempo, deparar a los trabajadores la suficiente estabilidad en el empleo. Las legislaciones laborales de los Estados miembros que parten del modelo tradicional de trabajo a tiempo completo, empleo de duración indefinida basado en un centro de trabajo

Centros de atención telefónica (Call Centres) en Europa

El trabajo realizado por los ciudadanos europeos está cambiando, y los sectores de la información y de los servicios se están convirtiendo en la principal fuente de nuevos empleos durante la última década. Cambia también el modo de trabajar, con un fuerte aumento de la reubicación del trabajo. Así, por ejemplo, más de 6 000 empresas disponen ahora de «centros de atención telefónica» para facilitar información a los clientes. Estos centros ya dan empleo a unos 130 000 europeos, y se espera que generen otros 100 000 empleos de aquí al año 2000. Irlanda es el país que registra un mayor crecimiento de estos centros, pero el Reino Unido dispone de 4 000 centros de atención telefónica que en 1996 deberán generar unos ingresos de 450 millones de ecus. En algunos de estos centros el trabajo es altamente especializado y requiere el conocimiento de varias lenguas extranjeras. En otros, es más rutinario, pero requiere competencias interpersonales y estar dispuesto a trabajar fuera de los horarios habituales.

¹ COM(96) 329.

ya no pueden responder enteramente a las necesidades de una producción de bienes y servicios basada en el conocimiento.

34. Las nuevas prácticas de organización del trabajo tienden a difuminar el elemento central de la relación laboral clásica: la noción de empleador se hace más compleja (grupos de empresas, empresas de coparticipación, redes, subcontratistas); se ha diversificado el lugar en que se realiza el trabajo; se han individualizado las prácticas en materia de tiempo de trabajo para responder a necesidades y exigencias particulares; en algunos casos, las retribuciones en función de la dedicación pueden sustituirse por retribuciones basadas en cometidos específicos, y aumenta el grado de autonomía del trabajador. En otras palabras, el empleo asalariado y el autoempleo tienden a converger, lo que resta claridad al ámbito de aplicación de la legislación laboral y reduce su eficacia en algunos campos (contratos atípicos, teletrabajo y casos en que el trabajo se confía al exterior o se subcontrata).

3.6. Un nuevo concepto de seguridad del empleo

35. Es importante mantener un debate bien informado sobre estas condiciones básicas para el desarrollo de la vida laboral. No obstante, el debate público sobre las instituciones de la vida laboral se limita a menudo a esgrimir argumentos simplistas sobre la regulación o la liberalización. La naciente sociedad de la información exige un debate más complejo y fundamental sobre el marco institucional que puede configurar este nuevo mundo del trabajo.

36. Las TIC integradas con la educación y la formación y con la transformación organizativa ofrecen un gran potencial para mejorar la productividad y fomentar buenos empleos con buenos salarios y retribuciones. Las políticas públicas deben partir de esta premisa. No obstante, es necesario desplazar la atención del debate regulación-liberalización hacia la perspectiva más fructífera de un nuevo equilibrio entre flexibilidad y seguridad del empleo y las ventajas mutuas para las empresas y los trabajadores del equilibrio entre los dos elementos. Ésta es la nueva perspectiva que la Comisión ha querido introducir en la consulta de los interlocutores sociales sobre el tiempo de trabajo.

37. Este nuevo equilibrio entre flexibilidad y seguridad incluye, por un lado, el recurso al trabajo a tiempo parcial, el trabajo temporal, los contratos de duración determinada, el teletrabajo y las nuevas formas de relación de trabajo según aconsejen las circunstancias. Por otra parte, comprende no sólo la seguridad contra los despidos arbitrarios y la discriminación, sino también la seguridad procedente de una mayor participación en la marcha de la empresa y la posibilidad de aumentar las competencias y la empleabilidad en beneficio tanto de la empresa como del trabajador. En este contexto, hay que encontrar los sistemas más eficaces para lograr la participación del trabajador en estos asuntos.

38. Éstos son ejemplos de la necesidad de renovación. De manera más fundamental, es necesario replantear de raíz todos los sistemas —protección del empleo, jornada laboral, protección social, seguridad e higiene— para adecuarlos a un mundo laboral organizado de forma diferente, en particular un mundo en el cual las fronteras entre trabajo y ocio, trabajo y aprendizaje, trabajo por cuenta ajena y por cuenta propia son, o pueden hacerse, más difuminadas. Es necesario desarrollar y ampliar el concepto de seguridad para los trabajadores, pensar más en la seguridad que dan la empleabilidad y el mercado laboral que en la seguridad del puesto de trabajo individual. Debería pensarse en la seguridad dentro del cambio, no en la seguridad contra el cambio. En este contexto, es importante tener particularmente en cuenta las cuestiones de igualdad y el modo de garantizar que el cambio impulse los esfuerzos por lograr la desagregación del mercado de trabajo y una mayor conciliación del trabajo con la vida familiar, tanto para hombres como para mujeres.

39. A la luz de esta evolución, la Comisión prepara un Libro verde sobre la organización del trabajo y de la jornada laboral que examinará, desde un punto de vista económico, las implicaciones que para la Unión Europea y los Estados miembros tendrán los cambios en la organización del trabajo y de la jornada laboral, a fin de lanzar un debate, sobre todo con y entre los interlocutores sociales.

40. En la segunda mitad de 1996 la Comisión también presentará una comunicación sobre el impacto del teletrabajo desde el punto de vista del derecho laboral, la seguridad y la salud y la protección social. La comunicación tendrá por

objetivo animar a los Estados miembros y a los interlocutores sociales a hallar las buenas prácticas y aplicar las medidas que permitan mejorar las condiciones de trabajo de los teletrabajadores.

41. Las TIC también ofrecen nuevas oportunidades en el campo de la seguridad e higiene en el trabajo. La aplicación de nuevas tecnologías puede aportar un valor añadido considerable a las actividades de evaluación de riesgos, la recogida, selección y difusión de la información, la educación y la formación en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y también para los usuarios finales, sobre todo las PYME. El cuarto programa comunitario de seguridad, higiene y salud en el trabajo (1996-2000)¹ aborda de forma activa las cuestiones relacionadas con la repercusión de la SI sobre las condiciones de vida y de trabajo; del 13 al 15 de noviembre de 1996 se organizará en Bruselas una conferencia sobre estos temas.

3.7. Una nueva cultura de anticipación

42. Las intervenciones del Fondo Social Europeo en aplicación del objetivo nº 4, junto con la iniciativa comunitaria ADAPT que lleva asociada, tienen por objetivo principal mejorar la gestión de los recursos humanos mediante la anticipación de los cambios que traerá consigo la sociedad de la información, sobre todo aumentando las inversiones en capital humano. Los cambios estructurales darán lugar a cambios permanentes en el empleo en términos de volumen, estructura y cualificaciones. Es fundamental, sobre todo, desarrollar en las empresas una capacidad de anticipación que les permita identificar y minimizar el impacto negativo de estos cambios. Esto también contribuirá a explotar nuevas oportunidades de empleo mediante una formación orientada de cara a las nuevas necesidades en cualificaciones.

43. Las necesidades de adaptación a que ello da lugar se sienten a nivel tanto macroeconómico como de empresa. Por esta razón, uno de los principales objetivos del planteamiento anticipador debería ser el permitir a las empresas determinar con mayor facilidad sus necesidades

cuantitativas y cualitativas en recursos humanos, en el contexto de una mejor comprensión del cambio global, para así mejorar la capacidad interna y externa de adaptación.

3.8. Puntos de reflexión ulterior

44. La evolución de las relaciones entre las nuevas formas de organización del trabajo y el marco jurídico del trabajo plantea algunas cuestiones fundamentales que deben debatirse en el contexto del diálogo social y del proceso definido en Essen en materia de empleo.

■ La búsqueda del equilibrio adecuado entre flexibilidad y seguridad exige cierta actividad legislativa a nivel tanto europeo como nacional sobre los principios básicos vinculados a los derechos sociales fundamentales, y una mayor actividad por parte de los interlocutores sociales para traducir estos derechos en acuerdos y prácticas laborales en el lugar de trabajo y en el mercado laboral. ¿Es satisfactoria la actual distribución de poderes reglamentarios entre legislación y convenios colectivos, o es necesario buscar un equilibrio nuevo?

■ En el pasado, se dejaban en manos del Estado muchos temas importantes relacionados con la vida del trabajo como son el empleo, la seguridad e higiene, las implicaciones para la vida familiar y la lucha contra la exclusión. ¿Es necesario revisar, en este contexto, el alcance de los convenios colectivos? La proliferación de las nuevas estructuras de producción podría requerir el replanteamiento de estos temas.

■ Puesto que la situación jurídica de los trabajadores cambia con mayor frecuencia (entre trabajo por cuenta ajena y por cuenta propia, empleo y aprendizaje, profesiones y puestos de trabajo), ¿cómo puede asegurarse un enfoque coordinado del derecho del trabajo, de la seguridad social y de la protección social para tener en cuenta estos cambios salvaguardando la justicia social y la eficiencia económica?

En este contexto, también es importante reflexionar sobre:

¹ COM(95) 282.

■ el modo de fomentar las mejores prácticas en lo tocante a la utilización de las TIC y la creación de empleo;

■ las medidas que pueden ayudar a las PYME a aprovechar al máximo las oportunidades de la sociedad de la información, y

■ el modo de maximizar la contribución de los fondos estructurales para fomentar las mejores prácticas en el uso de las nuevas tecnologías y en el desarrollo de una nueva cultura de anticipación.

4. El empleo en la sociedad de la información

4.1. Los temores: ¿crecimiento sin empleo y fin del trabajo?

45. El principal problema económico, social y político de Europa es el desempleo elevado y persistente. Dieciocho millones de personas se encuentran sin empleo, la mitad desde hace un año o más. A ellos deben añadirse como mínimo nueve millones más de trabajadores desmotivados que buscarían trabajo si tuvieran la esperanza de encontrarlo.

46. Esta situación deprimente ha conducido a un debate sobre el «fin del trabajo» y un «crecimiento sin empleo» vinculado a las repercusiones de las TIC sobre la vida laboral. Tanto la OIT como la OCDE y la UE han realizado estudios a gran escala durante los últimos años para comprender mejor la naturaleza del problema del empleo en Europa, centrándose en puntos específicos como la relación entre tecnología y empleo, y en la relación más general entre políticas macroeconómicas y estructurales.

47. La transición hacia la sociedad de la información ya está en curso, y esto provocará inevitablemente modificaciones importantes en las pautas de vida y de trabajo del ciudadano europeo. El desafío consiste en configurar la naciente sociedad de la información de tal manera que no pasemos de largo de las ventajas globales ni debilitemos la solidaridad entre los europeos. En este Libro verde merecen especial atención tres aspectos:

- el efecto general de las TIC sobre el empleo,
- la gestión más eficaz del proceso de transformación del empleo,
- el efecto sobre los mercados de trabajo en términos de oferta y demanda de cualificaciones y competencias

4.2. Los hechos: crecimiento constante del empleo desde 1960

48. Es un hecho bien conocido que en las dos últimas décadas la Unión Europea presenta, por término medio, una tasa de empleo mucho menor que los Estados Unidos y Japón (en torno al 60% comparado con el 70% o más) y que, a diferencia de estos países, el nivel de desempleo en la Unión Europea no ha dejado de mantenerse cerca del 10% durante gran parte de la última década.

49. No obstante, también puede observarse que la tasa de *crecimiento del empleo* prácticamente no ha cambiado durante las últimas tres décadas y media en diferentes partes del mundo desarrollado, si bien se ha situado en niveles diferentes: alrededor del 2% en los EE.UU., alrededor del 1% en Japón y 0,3% en Europa. Cabe observar que la tasa de crecimiento del empleo no ha bajado de manera significativa desde 1973, año de la primera crisis del petróleo y punto de partida de la desaceleración del crecimiento económico.

50. Así pues, el aumento del desempleo en Europa no refleja tanto una reducción en el volumen de trabajo disponible, sino que se debe en gran medida al desfase existente entre crecimiento del empleo (0,3% anual por término medio) y crecimiento de la población activa (0,6% anual por término medio). La constancia del crecimiento del empleo durante todo el período 1960-1995 no indica la inexorable desaparición de los puestos de trabajo sino que el empleo no logró crecer lo suficiente para mantenerse a la par con el crecimiento de la población activa.

51. Contrariamente a la idea de que el progreso técnico se limita a ahorrar mano de obra, la información disponible indica que el crecimiento ha traído consigo un ligero aumento, y no reducción, en la intensidad de empleo, puesto que el ritmo de creación de empleo se ha mantenido constante frente a la drástica caída del crecimiento económico de los años setenta y ochenta. Estos datos también sugieren

que las capacidades *relativas* de las economías americanas y europeas para crear empleo no han cambiado desde 1973. Hasta entonces, se necesitaba un crecimiento anual del 4,3% para que la economía empezara a generar empleo en Europa, y en los EE.UU. se requería un 2%. En la actualidad se crean nuevos empleos en cuanto el crecimiento alcanza el 2% en Europa, y el 0,6% en los EE.UU.

52. Este nuevo régimen de crecimiento y empleo se refleja en la desaceleración del crecimiento de la productividad registrada a partir de 1973. La tasa de aumento de la productividad y del PNB iba bajando pese a la introducción de más y más TIC, mientras que el aumento del empleo proseguía a un ritmo muy similar al de antes. Cualquiera que sea la explicación exacta de esta paradoja —el debate y el análisis están en curso—, lo que está claro es que los datos agregados no confirman la tesis del «fin del trabajo», ni tampoco del principio de un crecimiento sin empleo. El mejor comportamiento del empleo en los EE.UU., Canadá y Japón no pueden atribuirse a una menor utilización de tecnologías ahorradoras de mano de obra.

53. Al contrario, el avance de las TIC ha sido en general mayor en estos países —especialmente en los EE.UU.— que en Europa. Es más, dentro de la Unión Europea los Estados miembros más avanzados en lo tocante a las TIC también tienden a tener las tasas de empleo más elevadas. Como ocurre con cualquier cambio tecnológico, la difusión de las TIC es un factor de crecimiento, y existe un vínculo positivo entre progreso tecnológico, productividad y crecimiento económico que ofrece potencial para el auge de formas de empleo nuevas. El progreso tecnológico estimula la innovación, crea potencial para nuevas oportunidades de empleo, especialmente para las PYME. Es necesario aprovechar este mayor potencial de crecimiento para reducir el desempleo y para lograr que las economías europeas no se queden atrás en la escena mundial.

54. La principal repercusión de las TIC en lo tocante al empleo es la reestructuración radical de los puestos de trabajo y del mundo laboral. El declive de la *industria manufacturera* no es uniforme: si bien han desaparecido empleos de baja tecnología, bajas cualificaciones y bajas retribuciones, también asistimos a la expansión de los empleos de alta tecnología, altas cualificaciones y altas retribuciones.

55. La principal fuente de crecimiento de empleo es el *sector de servicios*. Se han ganado empleos tanto en el ala dinámica como en el ala más tradicional. Las ganancias de empleo asociadas a las nuevas tecnologías han compensado de sobras los posibles desplazamientos de mano de obra. De hecho, el crecimiento del empleo en el sector de servicios ha sido más rápido en aquellos países que más han invertido en la aplicación de nuevas tecnologías.

56. Hasta el momento, la expansión del empleo en el *sector de las TIC* ha quedado bastante limitada debido a la recesión de la coyuntura económica. Pero este hecho encubre circunstancias bastante heterogéneas. El empleo en los sectores de la electrónica de consumo, la fabricación de equipos de tratamiento de datos y de telecomunicaciones ha bajado de forma patente. Los niveles de empleo en la industria de los componentes y de los servicios de telecomunicaciones se han mantenido estables. En contraste, el empleo en los servicios informáticos experimenta un crecimiento constante, casi ha triplicado su tamaño desde 1980 y emplea actualmente en la Unión a unos 750 000 trabajadores. Este sector tiene perspectivas especialmente buenas para el crecimiento del empleo, sobre todo en los nuevos servicios de alta cualificación e intensidad de conocimientos como son el software multimedia y la formación de usuarios finales.

57. A grandes rasgos, se espera que en el corto plazo estas tendencias se mantengan, a excepción de los servicios de las telecomunicaciones, donde se prevén pérdidas de puestos de trabajo debido a la digitalización y liberalización que a corto plazo no se verán compensados por la creación de empleos para los trabajadores recién llegados al mercado laboral. Sin embargo, estas tendencias no tienen en cuenta la creación de empleo en otros ámbitos relacionados con la sociedad de la información. Los servicios audiovisuales han registrado un notable crecimiento del empleo, con un incremento del 37% durante el período 1983-1992, y las perspectivas de que sigan en aumento son muy buenas. También ha habido creación de empleos relacionados con las TIC en sectores como los teleservicios, los telebancos y la distribución al por menor, aunque es difícil hacer estadísticas sobre las cifras exactas. La observación estadística de esta evolución en la economía, y especialmente en los ramos de servicios pertinentes, constituye un reto para el sistema estadístico.

58. Además, los efectos positivos de la sociedad de la información sobre el empleo no deberían limitarse a otros sectores con ella relacionados y a las TIC. Los estudios realizados por la Comisión ponen de manifiesto que la liberalización de las telecomunicaciones, combinada con la rápida introducción de las TIC, también dará lugar a la creación de empleos y a un mayor nivel de bienestar en el resto de la economía. El auge de las inversiones en nuevos equipos de telecomunicaciones y de tratamiento de datos, unido a la reducción general de los precios y al aumento de los ingresos reales como consecuencia de las reducciones en las tarifas de telecomunicaciones, a medio y largo plazo tendrá efectos positivos en el resto de la economía en términos de empleo y de valor añadido. Esta ganancia de empleos compensará ampliamente cualquier pérdida de puestos de trabajo que pudiera darse en el sector de las telecomunicaciones. Este mecanismo se aplica no sólo a las telecomunicaciones sino también a la difusión de todas las TIC. El problema, sin embargo, es la gestión del desfase cronológico de estos procesos, y ayudar a las personas a adaptarse a los nuevos desafíos y oportunidades del mercado de trabajo.

59. Aunque resulta difícil cuantificar las reglas de creación de empleo que conformarán la sociedad de la información a largo plazo, los pronósticos muestran que se crearán nuevos empleos en toda la economía, y no sólo en la industria de las TIC ni en los nacientes servicios multimedia, sino también en todos los demás sectores de los servicios y de la industria, incluso en los tradicionales y en aquellos que están en declive. Son abundantes los ejemplos en los que la introducción y utilización de las TIC en las empresas ha tenido un notable impacto positivo sobre el empleo.

60. Durante el período 1985-1994 el empleo en el sector de servicios de la Unión Europea aumentó en unos 10 millones de puestos de trabajo. Si bien el 80% de este crecimiento global del empleo se produjo durante el período 1985-1990, la segunda mitad del período todavía registró un crecimiento de 2 millones de puestos en el mundo de los negocios, la informática y la investigación, el mismo aumento que en el período anterior (con 600 000 empleos adicionales en educación y 900 000 en sanidad e higiene públicas), todos ellos sectores en los que las TIC tienen una importante repercusión. La única rama importante del sec-

tor de servicios con pérdida de empleos durante el período 1990-1994 fue el comercio al por mayor y al por menor, donde el declive del empleo se debió principalmente a la recesión de la demanda y no al aumento de la productividad.

61. Estas nuevas pautas de empleo también afectan a la distribución hombres/mujeres en el mercado de trabajo. El crecimiento en el sector de servicios ofrece nuevas oportunidades para las mujeres que entran en el mercado de trabajo. El empleo de las mujeres ha ido en aumento desde mediados de la década de los sesenta hasta principios de la década de los noventa. Ha aumentado la proporción de mujeres en la población activa, y un porcentaje significativo de los nuevos empleos femeninos son trabajos a tiempo parcial. Frente a la tendencia de largo plazo de crecimiento del empleo femenino, el empleo masculino ha venido reduciéndose desde 1965, exceptuando algunos años a finales de la década de 1980.

4.3. El primer desafío: prevenir las políticas que deparen ventajas para unos a expensas de otros

62. Una conclusión es que el débil crecimiento del empleo en Europa, que gira en torno al 0,3% anual, y el desempleo elevado y persistente que lo acompaña, tiene su explicación en factores distintos de los tecnológicos. En Europa el desempleo empezó a aumentar a mediados de la década de 1970. Hasta 1985 se perdió un número significativo de puestos de trabajo, y al mismo tiempo la población activa creció con mayor rapidez que nunca. Durante el largo período de crecimiento de la segunda mitad de la década de 1980 se crearon 10 millones de nuevos puestos de trabajo. No obstante, durante el período 1992-1993 se perdieron la mitad de los nuevos empleos.

63. Diversos factores, incluidas las circunstancias macroeconómicas, contribuyeron en la emergencia y escala del desempleo. No obstante, es importante comprender los aspectos estructurales que le subyacen. El alto nivel de desempleo se debe a la prolongación de los períodos de desempleo. El desempleo se ha convertido en desempleo de larga duración y exclusión social debido a la pasividad de las

políticas de empleo consistentes principalmente en ofrecer una ayuda para completar los ingresos a la mayoría de los desempleados, en lugar de dotarles de nuevas cualificaciones para permitirles volver a empezar en un mercado de trabajo nuevo, más necesitado de competencias y cualificaciones.

64. Con el mercado único, Europa está dando un gran paso adelante en la modernización de la economía. Es algo más que una enorme mejora estructural. También ofrece nuevas condiciones para el crecimiento y para políticas macroeconómicas fundadas en el empleo. Los Estados miembros deben aprovechar en mayor medida el efecto multiplicador, tal como se subraya en el documento de la Comisión «Pacto europeo de confianza para el empleo». En él se destaca el potencial del proceso de integración. Este potencial todavía no se ha aprovechado en su totalidad. Es particularmente el caso de la lucha por un mayor número de empleos.

65. El ya alto grado de integración e interdependencia económica de Europa ha aumentado más todavía. En consecuencia, la actuación sostenida y coordinada ofrece un mayor valor añadido que la suma de las medidas individuales y dispares que puedan adoptarse en cada Estado miembro. Este enfoque se abordará en el informe estratégico que se está preparando a petición del Consejo Europeo de Florencia sobre la capacidad de la Unión Europea, como entidad, para conducir una política de empleo. Esto exige sustituir la actitud improductiva de «ventajas para unos a expensas de otros» por la actitud más productiva de política de crecimiento coordinada, y así crear confianza entre los consumidores y los inversores. Tal política fundada en el crecimiento propiciaría extraordinariamente las condiciones para la creación de puestos de trabajo en la sociedad de la información.

4.4. El segundo desafío: gestión más eficaz del proceso de transformación del empleo

66. La destrucción de empleo y la creación de empleo forman parte integrante del proceso de cambio estructural consecuencia de la introduc-

ción de las TIC. Las empresas pueden poner mucho de su parte para amortiguar estas repercusiones planificando con anticipación sus necesidades en materia de puestos de trabajo, y son ya muchos los ejemplos existentes de políticas imaginativas negociadas entre interlocutores sociales. Se trata no sólo de educación y formación, como se ha indicado antes, sino también de tiempo de trabajo, de moderación salarial para conservar puestos de trabajo, de la defensa de la equidad dentro del proceso de cambio compensándolo con la creación de empleos en las economías locales y regionales.

67. Para gestionar con eficacia el proceso del cambio, es necesaria la participación de todos los agentes económicos e institucionales: empleadores, trabajadores, administraciones públicas a todos los niveles, instituciones de educación y de formación y servicios de apoyo a la empresa. Un comportamiento empresarial anticipador necesita, en muchos casos, apoyo y ayuda externos, puesto que este proceso puede tener su origen en acuerdos de cooperación y asociaciones interempresas y en asociaciones de entidades públicas y privadas con el fin de mejorar las estructuras locales de apoyo a la empresa. Esto es particularmente importante para las PYME, que necesitan el apoyo y la participación en redes para aumentar su capacidad innovadora, definir estrategias de negocio y anticipar sus necesidades en materia de cualificaciones. Para facilitar estos cambios también puede recurrirse a los fondos estructurales, en particular la actuación para el objetivo nº 4 y las iniciativas comunitarias ADAPT y PYME (véase el apartado 3.7).

68. En definitiva, si los trabajadores han de cooperar en el proceso de transformación continua que requiere la sociedad de la información, deberán encontrarse nuevas formas de gestionar el proceso de transformación del empleo. Es una responsabilidad que incumbe tanto a los gobiernos como a los interlocutores sociales.

4.5. El tercer desafío: superar el déficit de competencias

69. La revolución de las TIC desempeña un importante papel en el funcionamiento del mer-

cado de trabajo al reformar el trabajo propiamente dicho, las estructuras de cualificación y la organización del trabajo. Dado que la nueva tecnología es una tecnología de la información, presupone no sólo una mayor capacidad básica de *lectura, escritura y cálculo*, sino también una nueva forma de competencia básica, la *capacidad de interacción con la nueva tecnología*.

70. Los avances tecnológicos y la competencia entre empresas estimulan la velocidad del cambio estructural. Cada año, por término medio, más del 10% de los puestos de trabajo desaparecen y son sustituidos por puestos diferentes en procesos nuevos, en empresas nuevas, que en general requieren competencias nuevas, más elevadas o más amplias. El ritmo de la oferta es mucho más lento que el ritmo de adquisición de nuevas cualificaciones. Cada año, un grupo de edad, el 2 o 3% de la población activa, cesa su actividad laboral por motivos de edad u otros, y entra uno nuevo, con un nuevo bagaje de educación y formación, con nuevas competencias. La gran rapidez con que se transforman las empresas y la limitada oferta de nuevas cualificaciones dan lugar a un grave desfase, un «mercado laboral de dos velocidades», excedentaria en cualificaciones viejas y deficitaria en competencias nuevas.

71. El desafío verdadero para la transformación y la revalorización de las cualificaciones reside en la readaptación de las personas que ya forman parte de la población activa, para ponerlas a la altura de las nuevas exigencias de la sociedad de la información. Ahora bien, muchos miembros de la población activa poseen competencias básicas limitadas en lo que se refiere a la lectura, la escritura y el cálculo, cada vez más necesarias en la sociedad de la información, y muchos de ellos no tienen educación ni formación para trabajar con las nuevas tecnologías. Las personas con una formación profesional obsoleta o insuficiente tropiezan con dificultades para volver a encontrar ocupación. La mayor parte de la formación y reconversión se organiza para los jóvenes, y no para las personas que ya poseen un empleo ni para aquellas que han estado trabajando durante 10, 20 o 30 años y han perdido su empleo.

72. La mayoría de ellos reciben sólo una ayuda para complementar sus ingresos hasta que encuentren un nuevo trabajo, o mientras esperan la jubilación anticipada. El problema es que no aparecen empleos nuevos para competencias viejas. Los nuevos empleos requieren compe-

tencias nuevas. El desfase seguirá aumentando hasta que los gobiernos y empleadores emprendan una política nueva, mucho más radical, para dotar a las personas de nuevas cualificaciones y competencias vinculadas al desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo y a la introducción de nuevas tecnologías.

73. Esto plantea a los gobiernos y a los interlocutores sociales, empresas y trabajadores un gran desafío, cuya envergadura ilustran el envejecimiento de la población y las previsiones según las cuales la renovación tecnológica proseguirá a un ritmo acelerado. Dentro de diez años, el 80% de la tecnología que utilizamos hoy en día será obsoleta y sustituida por tecnologías nuevas y más avanzadas. En ese momento, el 80% de la población activa trabajará con una preparación de educación y formación formal de más de diez años de antigüedad. Los profundos cambios en el perfil demográfico no hacen sino resaltar la envergadura del cambio. La población laboral envejece, y la tecnología rejuvenece.

4.6. Revisar la educación y la formación para que vayan a la par con la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación

74. Lo que Europa necesita es una revisión profunda de sus sistemas de educación y formación para que estén a la par con la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación y sigan el ritmo del avance tecnológico en los años venideros. Necesitamos una nueva interacción entre trabajo y formación, en lugar de la antigua interacción entre trabajo y no trabajo, que dé al individuo la oportunidad de desarrollar sus cualificaciones y competencias y crecer en concordancia con la revolución permanente de cualificaciones que acompaña a las TIC.

75. A largo plazo, Europa deberá desarrollar una nueva arquitectura de educación y formación que implique a todas las partes de los sistemas educativos y de formación, incluidas las escuelas, y que esté concebida e impartida de forma más apropiada, con especial atención

a la prevención del sexismo, pero que también permita la participación más eficaz de las personas de edad y de aquellas con discapacidades. Este esfuerzo se está iniciando en estos momentos con el Año europeo de la educación y de la formación permanentes (1996) y con el Libro blanco sobre la enseñanza y el aprendizaje. No obstante, lo más urgente es detener la creciente obsolescencia de las cualificaciones de la población activa adulta mediante un planteamiento de anticipación activa de la adaptación y del cambio industrial. La rapidez y la previsión son esenciales, dado que todos los indicios apuntan hacia un círculo vicioso de destrucción de empleo, desempleo de larga duración y obsolescencia de las cualificaciones que será más difícil de corregir cuanto más tiempo pase.

76. Cuatro aspectos son de la máxima importancia para mejorar la empleabilidad de la persona:

□ **sentar las mejores bases:** los cimientos de nuestros conocimientos y cualificaciones se echan durante los primeros años de la educación, y los procesos que conlleva evolucionarán con la expansión de la sociedad de la información. La calidad y la organización de la enseñanza preescolar y escolar se verán profundamente afectadas. Es necesario poner la mira en los enseñantes y formadores, y asegurar y desarrollar la calidad de su formación profesional inicial y continua para hacer el mejor uso de las nuevas TIC. Los programas e infraestructuras para conectar a las escuelas con el pleno potencial de la sociedad de la información, especialmente en las regiones más remotas donde peligran las infraestructuras, son de particular importancia. Los Estados miembros, a quienes incumbe claramente la responsabilidad de la organización y del contenido de la educación escolar, deberán seguir elaborando programas adecuados que tengan en cuenta la sociedad de la información; la Unión Europea podrá contribuir prestando su apoyo a la puesta en común de la experiencia, especialmente en las regiones menos favorecidas. Además, el Consejo Europeo reunido en Florencia pidió a la Comisión la rápida elaboración de un plan de actuación para el aprendizaje en la sociedad de la información, que incluirá la interconexión de las redes escolares a nivel europeo, el fomento de los contenidos educativos en multimedia y la sensibilización y formación de enseñantes y formadores en lo relativo al uso de las herra-

mientas de la nueva sociedad de la información;

□ **pasar de enseñar a aprender:** según el primer informe anual del Foro de la sociedad de la información, hay que reorientar con rapidez la educación y la formación de manera que las instituciones de enseñanza puedan responder mucho mejor a los cambios en la demanda de cualificaciones en los negocios y en la industria. Se trata de un elemento fundamental para la creación de empleo y el crecimiento de la productividad. Las instituciones de enseñanza superior han empezado a sentar las bases de las futuras comunidades de aprendizaje, y es necesario apuntalar sus esfuerzos mediante vínculos de asociación con la industria y los servicios locales con arreglo a las recomendaciones del informe Ciampi sobre competitividad y con las vías abiertas en los programas Comett y Leonardo da Vinci. El sistema de escolaridad obligatoria también ha sido testigo de importantes iniciativas, muchas de ellas impulsadas por programas de la Unión

Utilización de las TIC en las escuelas

Algunos Estados miembros han lanzado planes para alinear sus sistemas educativos con la dinámica de la sociedad de la información. El ministerio federal alemán de educación anunció recientemente una iniciativa de este tipo, *Schulen ans Netz*, con la cual 10 000 de las 52 000 escuelas de Alemania estarán conectadas con redes y servicios multimedia nacionales e internacionales en un período de tres años. En algunos Estados federados alemanes, se ha decidido conectar a la totalidad de las escuelas, objetivo que comparte el Gobierno federal para el largo plazo. La iniciativa *Schulen ans Netz* ha sido posible gracias a la asociación innovadora entre el Gobierno y las empresas privadas. Se han lanzado iniciativas similares en otros países como en el Reino Unido, Francia, Italia, Dinamarca, Suecia, Portugal y Finlandia.

Europea, si bien todavía necesita apoyo y recursos considerables para formar las necesarias alianzas con el mundo del trabajo. Esto plantea cuestiones de capacidad de inversión, metodología y desarrollo de programas de estudios, con especial atención a las necesidades del sujeto que aprende. De manera más amplia, puesto que la retentiva de aprendizaje es mucho más elevada «haciendo» (80%) que leyendo o escuchando (5-10%), el potencial de autoaprendizaje mediante uso de las TIC es inmenso y, de configurarse correctamente, podría convertirse en un instrumento clave para colmar el déficit de conocimientos. Los principios básicos de la educación y la formación deben descansar más en el concepto de capacidades de aprendizaje que en la educación y formación formales:

□ **aprender haciendo:** la «empresa que enseña» debe imponerse como componente fundamental de la sociedad del aprendizaje. Las personas que trabajan en esas empresas utilizarán su acceso electrónico al conocimiento y a la información para actualizar sus cualificaciones. Esto requiere nuevas formas de asociación entre empresas, otras organizaciones, y educadores, para garantizar que se pongan a disposición las cualificaciones nuevas y cambiantes requeridas. En esta perspectiva, es evidente que renovar la educación durante el tiempo de trabajo será más importante que reducir el tiempo de trabajo propiamente dicho.

La clave de este planteamiento es reforzar de manera permanente la empleabilidad de la población activa mediante la formación. Su riesgo es que a medida que las empresas multipliquen sus contratos de trabajo más flexibles, reduciendo los niveles de estabilidad del empleo, con el fin de ajustarse con rapidez a los cambios de la demanda de mano de obra, la motivación para invertir en la formación de una plantilla principal podría reducirse en lugar de aumentar. Así, por ejemplo, la propensión de las grandes empresas japonesas a invertir en formación podría explicarse por la política de empleo vitalicio, con la cual los resultados de la formación se conservan dentro de la empresa. Así pues, en Europa no debería darse por sentado que flexibilidad e inestabilidad del empleo son una misma cosa. De hecho, la capacidad de las empresas para ajustarse de forma continua al mercado y al cambio tecnológico depende de la cooperación de un núcleo

de plantilla estable y leal. Hay que alentar a las empresas a invertir más en la formación de este núcleo e idear incentivos y fórmulas particulares para hacer extensivos estos instrumentos a la mano de obra periférica;

□ **reconversión en lugar de obsolescencia de las cualificaciones:** el punto más crítico es la reinserción en la vida laboral de las personas que han perdido su empleo. En los últimos veinte años los Estados miembros prácticamente no han logrado ofrecer un nuevo comienzo a los desempleados. Resolver este problema es una de las tareas principales previstas en la estrategia de reemplazo de Essen, corroborada por los Jefes de Estado o de Gobierno en el Consejo Europeo de Madrid de 1995. En lugar de contar con 9 millones de personas en desempleo de larga duración con pérdida de cualificación profesional, la forma más cara de gasto público y con el nivel más bajo de rentabilidad para la economía o la persona, y muchos millones más encaminados al desempleo de larga duración, los Estados miembros deberían contar con 9 millones de personas ocupadas en complementar, mantener y aumentar su capacidad de lectura, escritura, cálculo e interacción con las nuevas tecnologías. Todos los desempleados deberían tener el derecho y la obligación de mantener y desarrollar las capacidades básicas para la sociedad de la información y adquirirlas en función del mercado de trabajo real y dinámico. La reinserción debería comenzar mucho antes de que la persona caiga en el desempleo de larga duración y en el desánimo. Esta es la diferencia fundamental entre políticas activas y políticas pasivas. En este contexto, los gobiernos deben encontrar el modo de transformar los gastos para políticas laborales pasivas en políticas activas, preparando a los demandantes de empleo para unas modalidades de producción de bienes y servicios con una mayor base de conocimiento. Canalizar una mayor parte de estos recursos financieros hacia las subvenciones para formación y adquisición de nuevas capacidades, y no limitarse a la ayuda pecuniaria, contribuirá a mejorar el dinamismo del mercado laboral y de las finanzas públicas en general. En este contexto, los servicios de colocación también deben esforzarse por proporcionar a los demandantes de empleo un apoyo más personalizado y basado en las TIC.

4.7. La plataforma: las nuevas prioridades en los programas de convergencia

77. Existe ahora un amplio consenso en Europa de que la educación y la formación desempeñan un papel fundamental en una política de empleo moderna. Por esta razón la Comisión se congratula particularmente del nuevo hincapié que en las conclusiones del Consejo Europeo de Florencia se hace en los recursos humanos, la infraestructura y en la investigación y desarrollo. De esta manera, los Ministros de Trabajo y Empleo, Educación y Formación, Investigación y Desarrollo, Transporte y Telecomunicaciones disponen de una nueva plataforma para lanzar iniciativas importantes para el crecimiento y el empleo.

78. Presentar la educación y la formación como elemento central de una nueva política de reempleo puede suscitar cierta oposición. El argumento es que el problema del empleo, profundamente arraigado en Europa, no se resolverá mediante la educación y la formación si no se pueden ofrecer nuevos empleos una vez concluida dicha formación. Es un argumento fundado, pero que no viene al caso. El propósito de la educación y la formación no es sustituir las políticas macroeconómicas en favor del crecimiento y la creación de empleo. El propósito de una nueva política de educación y formación es introducir en las empresas y en el mercado laboral una flexibilidad positiva que permita llevar adelante una política macroeconómica más orientada hacia el crecimiento. Por esta razón, la clave para el crecimiento del empleo reside en un planteamiento integrado entre medidas estructurales y macroeconómicas, tal como se esboza en las «grandes orientaciones económicas», y la razón por la cual la educación y la formación deberían adaptarse a las necesidades de la persona que aprende, con especial atención a la lucha contra la desigualdad y el desfavorecimiento con el fin de liberar el potencial productivo de toda la población.

4.8. Puntos de reflexión ulterior

79. Estos retos plantean una serie de cuestiones que es necesario abordar particularmente en

el marco del *proceso de Essen en favor del empleo* (Informe conjunto sobre el empleo presentado en la cumbre de Dublín y los programas multianuales de 1997), en particular:

- la capacidad de educación y formación: frente a la perspectiva de la demanda de cualificaciones de la sociedad de la información, ¿cuáles son los planes de los Estados miembros para los cinco próximos años?
- la configuración y calidad de la educación y formación: ¿cómo reformar la educación y la formación para adaptarlas a las necesidades actuales y futuras de la sociedad de la información durante los cinco a diez años próximos?
- la capacidad de reconversión para las personas desempleadas, actualmente el punto más débil de nuestro sistema de educación y formación: ¿cómo facilitar a los desempleados un nuevo comienzo en su vida profesional?
- ¿en qué medida puede garantizarse la igualdad de oportunidad y de acceso para asegurar la realización del potencial productivo de toda la población activa?

80. También hay algunas cuestiones que caen bajo la particular responsabilidad de los interlocutores sociales, y que deben abordarse en el marco del diálogo social:

- ¿qué iniciativas conjuntas están dispuestos a tomar los interlocutores sociales en materia de recursos humanos para garantizar el progreso constante de las cualificaciones y competencias de los trabajadores a fin de satisfacer las necesidades de la «empresa flexible» durante los próximos cinco a diez años?
- ¿qué iniciativas están dispuestos a tomar los interlocutores sociales para dar a los jóvenes que acaban de terminar su educación y formación un comienzo en el mercado de trabajo real, y oportunidades para mantener y desarrollar las competencias básicas necesarias para la sociedad de la información?

5. Cohesión: vivir en la sociedad de la información

5.1. La preocupación: ¿concentración o cohesión?

81. Las TIC albergan una enorme capacidad para reducir las distancias y mejorar el acceso a la información y a los servicios. Las nuevas tecnologías y redes permiten llevar el trabajo a zonas con elevado nivel de desempleo para reducir las desventajas de las regiones menos favorecidas y más periféricas.

82. Por otra parte, empero, preocupa también el impacto de las TIC sobre la cohesión. Muchas personas temen que las nuevas tecnologías puedan aumentar en lugar de reducir las desigualdades existentes, conducir a una concentración de empleos y de producción en unas pocas regiones. También se teme el desarrollo de una sociedad de dos velocidades, la de aquellos que «tienen» y de aquellos que «no tienen» información.

5.2. Los hechos: la diferencia está en las políticas públicas

83. En nuestras economías de mercado operan mecanismos potentes que conducen a la concentración. Por esta razón, son necesarias políticas fuertes y coherentes en favor de la distribución justa y la cohesión social con el fin de equilibrar progreso económico y justicia social. Los cambios fundamentales como la revolución de la información hacen que estas políticas sean mucho más necesarias, pero también ofrecen muchas nuevas oportunidades de utilizar las TIC para crear una sociedad inclusiva y productiva.

84. Muchos Estados miembros son conscientes de la necesidad de disponer de políticas activas en materia de TIC y están desarrollando estrategias anticipadoras para desarrollar la sociedad de la información a nivel nacional y regional.

En general, las estrategias empiezan por centrarse en los aspectos básicos del desarrollo de las infraestructuras y la necesidad de dar apoyo a las empresas, especialmente a las PYME, para adaptarse a la sociedad de la información. Una vez instaurado el apoyo para la infraestructura, se impulsa el desarrollo de asociaciones privadas y/o públicas para fomentar una participación más amplia en la SI. Algunos Estados miembros han desarrollado políticas, por ejemplo, que reconocen la importancia de integrar las escuelas y otras instituciones educativas en las infraestructuras de la sociedad de la información. Un ejemplo de estrategia más amplia es el programa Info-Society 2000 de Dinamarca, que tiene por objeto fomentar toda una gama de servicios públicos electrónicos para desarrollar la sociedad de la información y fomentar con ella la inclusión social.

85. Es, claro está, difícil separar el impacto de las TIC de otros factores más amplios que también afectan el desarrollo social y regional. Hablando en general, ha habido una lenta tendencia hacia la convergencia de la renta per cápita en los Estados miembros, pero prácticamente no ha habido cambios en las disparidades regionales por lo que respecta a la renta general. Mientras que algunas de las zonas más débiles han experimentado una fuerte convergencia hacia los niveles del resto, las disparidades entre regiones dentro del mismo Estado miembro han tendido a aumentar a lo largo del tiempo.

86. Las políticas comunitarias desempeñan un papel fundamental en el progreso de los países beneficiarios del Fondo de Cohesión para situarse a la altura del resto, y los fondos estructurales han podido reducir algunas disparidades socioeconómicas, aunque los recursos no tienen el volumen necesario para compensar por completo las tendencias generales. Las políticas regionales de los Estados miembros parecen haber tenido menos éxito. Esto plantea nuevos desafíos políticos respecto a la ventaja económica relativa de las regiones periféricas y respecto al modo de maximizar las oportunidades y minimizar los riesgos de las nuevas TIC para la cohesión de la Unión.

5.3. El primer desafío: sacar el mejor partido del nuevo marco reglamentario

87. El primer reto es la necesidad de maximizar el potencial de la liberalización de las telecomunicaciones y el desarrollo del nuevo marco legal, que se encuentra en la base de la transición hacia la sociedad de la información. El compromiso por la plena liberalización a 1 de enero de 1998 tendrá un fuerte impacto en el desarrollo de las TIC, la productividad y el crecimiento. Las TIC se están convirtiendo en las arterias principales de la creación de riqueza, y el acceso a redes eficientes de telecomunicaciones es un requisito previo indispensable para sacar provecho de la sociedad de la información. No obstante, siguen existiendo diferencias notables entre Estados miembros y regiones en el nivel de disponibilidad de infraestructura básica, el coste y la fiabilidad de los servicios, y la disponibilidad de servicios avanzados.

88. La Comisión está trabajando para asegurar que la combinación de nuevas tecnologías y liberalización sirva para reducir y no para aumentar las diferencias regionales existentes. Aunque todavía no se ha alcanzado la plena liberalización, la experiencia en los mercados ya liberalizados es alentadora, y existen indicios de elevados niveles de penetración de las TIC incluso en zonas remotas. Para citar solamente un ejemplo, Finlandia es, con mucho, el país con mayor densidad de conexión a Internet. La capacidad para reducir las distancias ya se utiliza como elemento importante en el desarrollo de las políticas regionales.

89. No obstante, la liberalización no llevará de forma automática estos beneficios a todas las regiones de la Comunidad, en parte porque los niveles existentes de infraestructura y servicios son significativamente menores en algunas zonas, y en parte debido a las barreras educativas e institucionales que frenan el uso de las nuevas TIC. Hay que evitar que aumenten las disparidades existentes. La solución no puede residir, sin embargo, en una liberalización más lenta de las comunicaciones y la creación de obstáculos para la puesta en práctica de las TIC. Al contrario, hay que consolidar las políticas de acompañamiento en favor del desarrollo de las infraestructuras, y los recursos huma-

nos y los fondos estructurales tienen una importante función en este contexto.

90. La definición de prestación de servicio universal —la definición de un conjunto mínimo de servicios ofrecidos a precios abordables— es una contribución importante a la cohesión, y la Comisión ya ha debatido este tema en su reciente comunicación sobre el servicio universal de telecomunicaciones.¹ No obstante, más allá de esto siguen pendientes cuestiones importantes relacionadas con el nivel y la calidad del acceso al abanico completo de servicios de la sociedad de la información para las regiones menos favorecidas y menos pobladas, los grupos con necesidades especiales, y las instituciones públicas como son las escuelas, los hospitales y las bibliotecas. Esta cuestión y otras serán objeto del primer informe sobre el servicio universal en 1998.

5.4. El segundo desafío: la base de los recursos humanos

91. El segundo reto consiste en reforzar el desarrollo de los recursos humanos para estimular la formulación de estrategias anticipadoras en las regiones de cohesión, de manera que puedan cosechar los frutos de la sociedad de la información. La importancia del nuevo planteamiento integrado de las TIC y de la renovación organizativa se destacaban en el capítulo 3. La necesidad de una política actualizada en favor de las cualificaciones y competencias necesarias en la sociedad de la información se ha abordado en el capítulo 4.

92. Una de las conclusiones que se desprenden es que las políticas de recursos humanos irán adquiriendo mayor importancia en el futuro, a medida que la producción de bienes y servicios vaya apoyándose cada vez más en el conocimiento. Los equipos de TIC se pueden comprar y utilizar en todo el mundo, pero a largo plazo uno de los factores determinantes para el éxito de una región es el nivel de conocimientos de la gente y su capacidad para utilizar las TIC. Es necesario reorientar los fondos estructurales en el marco de la nueva sociedad de la información para tener en cuenta estos aspectos. Las

¹ COM(96) 73 final.

políticas deben tender más a estimular el acceso y la utilización de las modernas TIC.

93. Las mejores perspectivas de éxito en las regiones menos favorecidas parecen darse cuando la innovación se acompaña de un cambio significativo en el comportamiento organizativo tanto en las empresas como en las instituciones públicas. El nuevo concepto de empresa flexible podría ofrecer grandes oportunidades para el desarrollo regional.

94. En el «Pacto europeo de confianza para el empleo» la Comisión ha tomado la iniciativa de desarrollar las asociaciones locales y regionales para impulsar el crecimiento y el empleo. El objetivo que se persigue es generar e intensificar el impulso político a nivel local, sin crear estructuras nuevas, centrandose la atención en objetivos realistas para la economía y la creación de empleos. El elemento más importante reside en la movilización de todos los agentes interesados en la creación de negocios y de empleos y lograr que participen en los foros de reflexión política y de presentación de propuestas. El Consejo Europeo de Florencia dio luz verde al proceso de selección de regiones y ciudades piloto dispuestas a participar en pactos territoriales por el empleo.

95. Una mayor participación local podría contribuir de forma importante a desarrollar en la sociedad de la información una política de cohesión nueva, más orientada a la intensidad de empleo y a los recursos humanos. La Comisión Europea, por medio del artículo 10 del Reglamento del FEDER y del artículo 6 del Reglamento del FSE, apoya dos tipos de acciones innovadoras destinadas a sacar el máximo partido de la sociedad de la información en las regiones. En primer lugar, la preparación de la estrategia regional para la sociedad de la información y los planes de actuación basados en la instauración de un consenso regional, fundado en asociaciones locales amplias, sobre el modo de integrar la sociedad de la información en las políticas de desarrollo regional (incluyendo los aspectos de recursos humanos y mercado laboral). En segundo lugar, el desarrollo de aplicaciones piloto transnacionales que demuestren las prácticas más fructuosas. Las partes asociadas colaborarán para preparar y lanzar aplicaciones que contribuyan al desarrollo regional y al crecimiento del empleo. Se hará hincapié en las aplicaciones generadas por la demanda de los usuarios, que puedan generar beneficios sociales y económicos y que presenten vínculos

con las grandes prioridades de desarrollo regional (en particular, aplicaciones para colectivos específicos, servicios de empleo, formación, enseñanza abierta y a distancia, sanidad, servicios de apoyo a la empresa). La experiencia de esta y otras iniciativas podrá constituir la base para una asistencia más amplia a través de los fondos estructurales.

5.5. El tercer desafío: habilitación e integración

96. El tercer reto es utilizar la sociedad de la información para consolidar la cohesión social y aumentar la capacidad de las personas para participar de manera plena en todos los aspectos de la vida económica y social, convertirla en un instrumento para la creación de una sociedad inclusiva. La sociedad de la información debería ser una sociedad de personas, utilizada para las personas y por las personas para revelar el poder de la información, y no para crear o aumentar las desigualdades existentes entre los «ricos» en información y los «pobres» en información.

97. La sociedad de la información brinda muchas nuevas posibilidades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Europa. Ofrece la posibilidad de generar nuevos tipos de servicios al consumidor y públicos, además de nuevos códigos de acceso a los servicios existentes. En particular, permite aportar soluciones nuevas a muchos tipos de desventajas.

98. Alcanzar este objetivo requiere toda una serie de políticas públicas activas en muchos campos, en particular la cualificación en el lugar de trabajo y el acceso a los centros de enseñanza, y convertir el dominio de las TIC en parte integrante de las medidas para el mercado laboral y el fomento de las comunidades locales. También presupone dar a las personas los medios para comprender y relacionarse con los cambios provocados por las nuevas tecnologías en campos tan variados como la representación democrática y los servicios de la venta al por menor, el aprendizaje y el ocio, la asistencia y la cultura. Tanto la política pública como la generación de mercados para las TIC requieren favorecer la participación, el acceso y la confianza. Entre los temas de preocupación cabe citar el equilibrio generacional, las personas con discapacidades y la asistencia sanitaria en general, sin olvidar el

problema de los estereotipos sexuales que operan tanto en el acceso a las TIC como en los efectos más amplios de éstas sobre el mercado de trabajo.

99. Muchas de estas cuestiones se han debatido con detalle en el grupo de expertos de alto nivel y en el primer informe anual del foro de la sociedad de la información. En los Estados miembros se han tomado iniciativas políticas a las que ya están respondiendo las empresas y las entidades locales. Está mejorando el acceso a la sociedad de la información, y las TIC son de uso cada vez fácil. La Unión Europea tiene un importante papel que desempeñar en el estímulo de este proceso, por ejemplo, mediante la puesta en común de fuerzas y de experiencia, de investigación y desarrollo, de proyectos piloto comunes y con el apoyo de los fondos estructurales.

100. En los objetivos de habilitación e integración en la sociedad de la información, el presente Libro verde centra su atención en cuatro ejes principales: primero, la democracia y la importancia del acceso; segundo, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres; tercero, el fomento de la integración social, especialmente para grupos con necesidades especiales; cuarto, la salud pública.

101. La **democracia** es algo más que votar en unas elecciones. Tiene que ver con la participación y representación en una serie de foros de decisión, a muchos niveles. El modelo europeo está anclado en el concepto de democracia informada. El ejercicio verdadero de los derechos políticos requiere el acceso a información exacta y actual que permita votar y decidir de forma democrática. Para que exista una democracia verdadera e integradora la totalidad de la población debe disponer de igual acceso a la información a fin de elegir de manera eficaz y equitativa. La sociedad de la información puede acrecentar la democracia mediante la garantía del acceso igual y público a la infraestructura de las TIC, a los servicios de información en red y a las capacidades necesarias para utilizar estos servicios.

102. Es importante que reconozcamos el gran potencial de la sociedad de la información para la experimentación y la expresión pública, especialmente en los ámbitos de bajo coste y accesibles a la población de base. Como señalaba el foro de la sociedad de la información en su primer informe anual, las nuevas tecnologías deberán tener unas extraordinarias implicacio-

nes positivas para nuestras democracias y nuestros derechos individuales al aumentar el pluralismo y el acceso a la información pública y al permitir a los ciudadanos participar en mayor medida en el proceso público de toma de decisiones. La vitalidad del debate político podría cobrar un nuevo impulso mediante un mayor recurso a la democracia directa. Al mismo tiempo, sin embargo, también es importante combatir los aspectos más negativos de la sociedad de la información. La circulación de material de carácter racista y pornográfico en Internet, por ejemplo, suscita mucha preocupación.

103. Un ejemplo de las nuevas oportunidades que las TIC crean para la participación y concienciación de un público más amplio en el proceso político es la infraestructura nacional de información instaurada por el Gobierno de los Estados Unidos, que comprende una iniciativa de gestión en línea de los asuntos públicos. Motivada por el deseo de dar una mayor apertura a la relación y al diálogo entre el Gobierno federal y la población general, es un destacado ejemplo de utilización de las TIC para ampliar la participación democrática. Otro ejemplo, esta vez de Europa, es el programa Info-Society 2000 lanzado por el Gobierno danés y que comprende la implantación de una serie de servicios públicos electrónicos destinados a desarrollar la sociedad de la información y promocionar la integración social dentro de ésta. Incluye un programa denominado «Red abierta de la sociedad», una red informática y de telecomunicaciones homogénea que los ciudadanos podrán utilizar con la misma facilidad y rapidez que el sistema telefónico actual.

104. Este tipo de planteamiento podría tener un gran valor para la Unión Europea. Coordinado a escala europea, podría acrecentar sobremanera la cohesión social en toda la Unión y fomentar en el ciudadano el sentido de identidad europea. En particular, la inclusión de los propios órganos europeos en las iniciativas gubernamentales abiertas podría ofrecer ventajas sustanciales.

105. Está claro que la sociedad de la información ofrece un enorme potencial para aumentar la accesibilidad y eficacia de los servicios públicos. No obstante, el paso hacia una prestación de servicios públicos electrónicos presenta dificultades técnicas y organizativas. Para el funcionamiento en línea de los servicios públicos es necesario garantizar cierto nivel de

acceso a las instalaciones técnicas. Además, muchas personas no pueden permitirse la suscripción a los servicios de la sociedad de la información a título privado. Otras personas viven en lugares en que las infraestructuras de la sociedad de la información están menos desarrolladas. Así pues, es necesario establecer puntos públicos de acceso o centros de información únicos para complementar el desarrollo de actividades y servicios de la sociedad de la información desde el domicilio. También es importante tener en cuenta las necesidades de las personas que tienen dificultades para utilizar los servicios a base de TIC o adaptarse a ellos.

106. La **igualdad de oportunidades** puede verse favorecida por el potencial de las TIC para mejorar el equilibrio entre la vida familiar y profesional. No obstante, el cambio se produce dentro de un mercado de trabajo fuertemente segregado, y las TIC tienen un impacto muy diferente en hombres y mujeres. Por consiguiente, para responder con eficacia es importante ser consciente de esta diferencia de impacto en ámbitos tan diversos como la educación y la formación, el derecho del trabajo, los métodos de trabajo y los perfiles de cualificación. Así, por ejemplo, los estereotipos sexuales pueden superarse en el proceso de formación confeccionando material pedagógico más sensible a las diferencias de trato por razón de sexo, procurando que la educación y la formación puedan tener lugar en entornos más favorables y confortables para las mujeres, y apoyando el establecimiento de agencias de teletrabajo que tengan por finalidad directa el apoyo de la mujer trabajadora. Por otra parte, también puede contribuir al proceso la participación de las mujeres en el diseño y la especificación de los productos relacionados con las TIC. Se han emprendido una serie de trabajos relacionados con las desventajas y la desigualdad a nivel de la Unión Europea, en particular sobre la problemática hombre-mujer con las organizaciones proigualdad de todos los Estados miembros, así como actuaciones específicas en el contexto del cuarto programa de acción sobre la igualdad de oportunidades.¹

107. De una manera más amplia, la evolución de los sistemas de empleo consecuencia de los avances tecnológicos debe tener presente la necesidad de colocar en un primer plano la igualdad de oportunidades, en aras de la com-

petitividad a largo plazo y de la justicia social, con el fin de maximizar el potencial de la evolución de los papeles desempeñados por hombres y mujeres en el trabajo y en la vida familiar.

108. La **integración social** también puede verse favorecida por el potencial de las TIC para lograr el acceso y la democracia y para combatir la exclusión y el aislamiento en todas sus formas. Las TIC permitirán a un mayor número de personas trabajar desde o cerca de su casa al menos durante algún tiempo, con lo cual serán más las comunidades que cobren vida durante las horas de trabajo y más los servicios —especialmente los educativos y comunitarios— que puedan prestarse a nivel local. Tal como señaló el grupo de expertos de alto nivel, tales cambios podrían contribuir a revitalizar comunidades enteras, consolidar las redes sociales y el sentido de pertenencia a un lugar. Las TIC también podrían ayudar a superar algunas de las desventajas asociadas a los problemas de movilidad y a la falta de acceso. Además, la sociedad de la información puede aumentar la participación y, en consecuencia, la implicación y corresponsabilidad de los ciudadanos en un amplio abanico de temas como, por ejemplo, la protección del medio ambiente.

109. Al mismo tiempo, no obstante, la transición hacia la sociedad de la información también plantea desafíos a la cohesión social. Las personas que viven en comunidades rurales aisladas o en núcleos urbanos desfavorecidos, las personas que no trabajan ni estudian tienen pocas probabilidades de entrar en contacto o tener acceso a las nuevas tecnologías. Esto entraña el riesgo de crear una sociedad de la información de dos velocidades. De ahí que la transición deba ir acompañada de una estrategia destinada a aumentar la participación activa dentro de nuestras comunidades. Revitalizar las comunidades locales y promocionar el sentido anticipador en la sociedad de la información es importante porque:

- las comunidades revitalizadas son más capaces de generar oportunidades de empleo y riqueza en el mercado mundial.
- los cambios en las tendencias demográficas y asistenciales apuntan hacia un mayor número de personas necesitadas de alguna forma de asistencia.

¹ COM(95) 381.

□ las TIC tienen un importante potencial para acrecentar la cohesión e integración de las comunidades y para reducir la exclusión que amenaza a los grupos desfavorecidos,

□ para muchas personas está cambiando la relación entre trabajo y ocio, y esto tiene implicaciones importantes para el individuo, la familia y la comunidad,

□ para los desempleados de larga duración es necesario hallar nuevas formas de desempeñar un papel activo en la sociedad.

110. Para que la sociedad de la información tenga un carácter integrador, es fundamental fomentar el acceso y la utilización de las TIC en las escuelas, tema que se tratará en el plan de acción de la Comisión «Aprender en la sociedad de la información». El aprendizaje no puede seguir limitado a la escolaridad. La sociedad de la información también será una sociedad del conocimiento, donde tendrá la máxima importancia el aprendizaje a lo largo de toda la vida: en la escuela, en casa, en el trabajo. En este contexto, hay que prestar especial atención a las necesidades de las personas de edad avanzada y de las personas con discapacidades, que a menudo se cree menos propensas a utilizar las TIC e incapaces de participar en la sociedad de la información.

111. De hecho, las TIC pueden mejorar la calidad de vida de las personas mayores y de las personas con discapacidades al facilitarles la vida autónoma en la comunidad y contribuir a crear nuevas posibilidades de acceso, participación e integración socioeconómica. Aprovechar este potencial exige adaptar la tecnología a las necesidades de las personas. Así, las aplicaciones de las TIC pueden ofrecer modalidades alternativas de comunicación y presentación de la información como son, por ejemplo, los servicios multimedia para personas con deficiencias sensoriales. Para las personas con dificultades para acceder a los centros de empleo y de educación también pueden ofrecer la oportunidad de realizar actividades desde el hogar como el teletrabajo o el aprendizaje a distancia. Pueden facilitar asimismo el acceso a distancia a la asistencia médica y social y a otros servicios de apoyo.

112. En diferentes ciudades y regiones de Europa se han puesto en marcha proyectos que utilizan las TIC de manera innovadora para ayudar a las personas de edad avanzada o con minusvalías. La importancia de las TIC como

instrumento para facilitar la integración de las personas mayores y con discapacidades también se ha reconocido en una serie de programas de la Unión Europea. Handynet, por ejemplo, es un sistema informatizado europeo de información y documentación sobre las ayudas técnicas para personas con discapacidades. Por otra parte, el programa TIDE (telemática para la integración de las personas con minusvalías y de edad avanzada) fomenta la investigación y el desarrollo de la utilización de productos y aplicaciones TIC para ayudar a estos colectivos en su vida diaria. Hay que pensar de qué manera se puede proseguir esta actuación en el quinto programa marco de investigación y desarrollo tecnológico (IDT). Estos temas también se abordarán en la próxima comunicación de la Comisión relativa a las personas con minusvalías.

113. Sin embargo, la realización del pleno potencial de estas nuevas aplicaciones plantea interrogantes sobre la disponibilidad, el precio y la accesibilidad de las TIC. Mientras que algunas aplicaciones no requieren más que una simple línea telefónica, otras exigen servicios más avanzados que no están al alcance de todo el mundo. En consecuencia, además del trabajo en curso para poner a punto aplicaciones de fácil utilización, es importante garantizar que tanto la política social como el marco que regula las telecomunicaciones y la prestación de servicios universal tenga plenamente en cuenta la evolución de las necesidades de las personas de edad avanzada o discapacitadas, a fin de permitirles participar plenamente en la sociedad de la información y beneficiarse de todas sus ventajas. Muchas de estas cuestiones se tratarán en el primer informe sobre la implantación del servicio universal en 1998.

114. La nueva sociedad de la información está cambiando la configuración, la prestación y el alcance de la **atención sanitaria**, donde existe un amplio margen de innovación. La introducción de las TIC en el sector sanitario —y en especial la telemática aplicada a la sanidad— facilitará la mejor cobertura de los servicios sanitarios, mejorará la calidad de los diagnósticos y de la asistencia sanitaria y ayudará a garantizar la prestación de servicios sanitarios con buena relación coste-eficacia en regiones poco pobladas y remotas.

115. El desarrollo de las TIC permite y crea la necesidad de reorganizar el trabajo en todos los niveles de la sanidad. Afectará a todo el sis-

tema sanitario, al igual que a la prestación de servicios sanitarios y sus procedimientos. Los empleos y las cualificaciones requeridas del personal sanitario cambiarán de forma sustancial. Se hará sentir una importante necesidad de formación y reconversión de los profesionales de la salud. Por otra parte, los sistemas de telemática sanitaria deberán prestar al médico un mayor apoyo en términos de capacidad de diagnóstico y de información.

Utilización de las TIC en la sanidad

La utilización de ordenadores y de historiales clínicos informatizados en la asistencia primaria y en los hospitales ha aumentado con gran rapidez en los últimos diez años en países como el Reino Unido, donde el 90% de los médicos generales poseen un ordenador personal (PC) y un 79% registran los historiales clínicos en soporte electrónico; Dinamarca, donde el 65% de los médicos generales poseen un PC y registran los historiales clínicos en soporte electrónico; y los Países Bajos, donde estas cifras son del 80% y 40%, respectivamente; en otros países el progreso es mucho más lento. Desde principios de la década de los noventa se han desplegado grandes esfuerzos para normalizar los historiales clínicos y las tarjetas inteligentes de paciente en el programa de IDT de aplicaciones telemáticas. Gracias a este esfuerzo, la comunicación entre hospitales, médicos generales y laboratorios ha permitido grandes mejoras en la calidad, la eficiencia y la relación coste-eficacia de la asistencia.

116. Como parte de esta evolución, aumentará la recopilación y transferencia de historiales clínicos. Así pues, una de las grandes prioridades consistirá en garantizar un alto grado de protección de la intimidad y de los datos sanitarios. Serán necesarias nuevas medidas de salvaguardia para garantizar que tanto los profesionales como los pacientes puedan depositar su confianza en los nuevos sistemas. Como ha señalado el grupo de expertos de alto nivel,

quizás en algunos casos habrá que reexaminar las normas éticas del sector sanitario.

117. Otro aspecto importante de la sanidad basada en la telemática es la normalización. La normalización apropiada de la telemática y de sus sistemas asociados, incluido el software, es necesaria a nivel europeo, nacional y local para aprovechar al máximo las ventajas potenciales de todo el sistema. Es un aspecto en el cual la Comisión Europea, en colaboración con los organismos de normalización internacionales pertinentes, puede marcar la dirección.

118. Por último, es fundamental evaluar los aspectos positivos y potencialmente adversos de las TIC en los diferentes niveles de los sistemas sanitarios. Se han iniciado en Europa numerosos proyectos piloto en el sector sanitario, aunque hasta la fecha apenas se ha efectuado una evaluación coherente del impacto de las innovaciones telemáticas. Como ha subrayado el grupo de expertos de alto nivel, la información y la experiencia adquiridas deberían ser objeto de recopilación, análisis y distribución sistemáticas. También recomendaba implantar actividades de recopilación y distribución de información para el análisis y el intercambio de tal información en el marco de la Unión Europea.

5.6. Consolidar el progreso

119. Los Estados miembros están preparando políticas públicas en los ámbitos relacionados con la consecución de la cohesión social en la nueva sociedad de la información. En todos estos terrenos, la Unión Europea también participa, prestando su apoyo a la formulación de políticas, utilizando mecanismos como el presente Libro verde y las deliberaciones que lo han conformado, aunando las fuerzas y las experiencias en temas específicos. Todos estos esfuerzos también cuentan con una importante ayuda de los fondos estructurales.

120. Un aspecto importante de todas estas actividades es el trabajo que se está realizando en el contexto del cuarto programa marco de IDT para fomentar las aplicaciones sociales de las TIC. El objetivo al crear una sociedad de la información amigable (por ejemplo investigando maneras para que la gente pueda acceder de manera más fácil a la información y a la educación a lo largo de su vida) es uno de los temas que se señalan como prioritarios en la

reciente comunicación de la Comisión sobre las directrices preliminares para el quinto programa marco de IDT.¹

5.7. Temas de reflexión ulterior

121. Aprovechar el potencial de las TIC para aumentar la cohesión y lograr la integración suscita algunas preguntas importantes:

■ ¿qué más puede hacerse a nivel comunitario, nacional y regional para lograr los máximos beneficios del proceso de liberalización y suavizar la transición hacia la sociedad de la información?

■ ¿qué prioridad están dando las autoridades regionales y locales a la sociedad de la información dentro de su ámbito de competencias?, ¿qué lecciones se han podido sacar hasta ahora de la evolución de las estrategias y de las acciones piloto regionales en materia de sociedad de la información, y cómo se puede aprovechar y difundir esta experiencia?

■ ¿qué estrategias pueden desarrollarse, en el contexto de pactos regionales por el empleo, para proporcionar la capacidad y el acceso necesarios para explotar el potencial de recursos humanos y maximizar el impacto de las TIC sobre el desarrollo a escala local?, ¿qué tipo de actividades locales, regionales y nacionales pueden promocionar y facilitar el desarrollo de las aplicaciones telemáticas de interés social que respondan a las necesidades de los usuarios?

■ para mejorar el proceso democrático, ¿qué acciones son necesarias para maximizar la capacidad de las personas para participar plenamente en la sociedad activa?

■ en particular, ¿cómo podemos garantizar que las TIC sirvan para combatir las desventajas y la desigualdad y, en este contexto, cómo puede optimizarse la actuación comunitaria?

■ ¿cómo podemos favorecer el gran potencial de las TIC para mejorar la cobertura y la prestación sanitaria?

¹ COM(96) 332.

6. La sociedad de la información: el modelo europeo

122. La Unión Europea está construida sobre una sólida tradición de diversidad cultural, democracia política y economía de mercado. Los Estados miembros han desarrollado modelos sociales con muchos rasgos comunes, con derechos sociales fuertes e interlocutores sociales independientes, capaces de asumir la responsabilidad en materia de condiciones de trabajo y de distribución justa. En el marco de la Unión Europea los Estados miembros han creado un mercado único de 370 millones de consumidores con unos 16 millones de empresas: la mayor entidad económica del mundo.

123. El modelo social europeo descansa a la vez en la competencia entre empresas y en la solidaridad entre ciudadanos y Estados miembros. La sociedad europea de la información debe sacar el máximo partido de esta fuerza económica, social y cultural, vinculando los aspectos tecnológicos, económicos y sociales en la creación de nuevas oportunidades para todos sus ciudadanos.

124. La sociedad de la información representa el cambio más fundamental de nuestro tiempo, con enormes oportunidades para la sociedad en su conjunto, pero con riesgos para algunos individuos y algunas regiones. Nuestro modo de desarrollarla debe reflejar las ideas y los valores que conforman la Unión Europea. Para ganar el apoyo de los ciudadanos, estas ideas y estos valores deben ser transparentes y coherentes con la justicia social. Por esto, la Comisión invita a todas las partes interesadas a reflexionar sobre las posibilidades de formular un conjunto de principios comunitarios comunes para el desarrollo de la sociedad europea de la información.

125. La Comisión entiende que estas políticas públicas deberían, entre otras cosas:

1. Reforzar la capacidad de la economía comunitaria para crear puestos de trabajo, alcanzar niveles elevados y tasas sostenibles de crecimiento económico y empleo, asegurar que las PYME puedan sacar el máximo partido de la sociedad de la información, y mejorar la cohe-

sión en los Estados miembros y regiones utilizando el potencial de las TIC para aumentar la productividad en la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales.

2. Impulsar la democracia y la justicia social garantizando que los gobiernos, con la participación de organizaciones no gubernamentales, apoyen plenamente el potencial de las TIC para proporcionar información pertinente y actualizada sobre temas de interés común y permitan a los ciudadanos participar en las decisiones de carácter público.

3. Garantizar el fomento de los objetivos de las políticas de igualdad de oportunidades, en el trabajo y en el hogar, prestando especial atención a la formación de los jóvenes en materia de TIC, e incorporando la información y formación sobre las TIC en las diferentes políticas y actuaciones destinadas a corregir los desequilibrios derivados de los estereotipos sexuales en los adultos.

4. Suprimir las desventajas que afrontan los grupos sociales desfavorecidos y garantizar que aquellos que actualmente carecen de oportunidades en la sociedad tengan la posibilidad de dominar las TIC y, así, mejorar su posición relativa en lugar de marginarse más todavía.

5. Prestar apoyo a las personas con necesidades especiales, puesto que las TIC pueden ayudar a muchas de ellas a mejorar su calidad de vida y responder a sus propias necesidades, así como aumentar su contribución a la sociedad en su conjunto.

6. Reducir la burocracia y mejorar la calidad y eficiencia de la administración pública a nivel nacional, regional y local, y mejorar los beneficios en general de los servicios del Estado del bienestar, como son la asistencia sanitaria y la educación, mejorando la eficiencia y adecuando mejor las prestaciones a las necesidades individuales.

Se invita a la formulación de comentarios sobre todos los temas presentados en este Libro verde.

Los comentarios podrán enviarse, hasta el 31 de diciembre, a la siguiente dirección:

PRIORIDAD PARA LAS PERSONAS

**Comisión Europea
Dirección General V
Empleo, Relaciones Industriales
y Asuntos Sociales
DG V/B/5
200, rue de la Loi/Wetstraat 200
B-1049 Bruxelles/Brussel**

También pueden enviarse comentarios por correo electrónico a la dirección siguiente: peoplefirst@fse.dg5.cec.be

Pueden obtenerse ejemplares del presente Libro verde, el informe del grupo de expertos de alto

nivel y el informe del foro sobre la sociedad de la información en la dirección arriba indicada o bien en el servidor Web de la ISPO:

URL: <http://www.ispo.cec.be/infosoc/legreg/docs/peoplst.html>
<http://www.ispo.cec.be/hleg/hleg.html>
http://www.ispo.cec.be/info_forum/pub.html

También puede accederse al presente Libro verde accionando los iconos siguientes: *The European Institutions, European Commission, Directory of the European Commission, DG V Employment, Industrial Relations and Social Affairs* en el servidor Web de la Unión Europea:

<http://europa.eu.int>

Comisión Europea

**Vivir y trabajar en la sociedad de la información: prioridad para las personas
Libro verde**

Suplemento 3/96 del Boletín de la UE

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

1996 — 32 pp. — 17,6 x 25,0 cm

ISBN 92-827-7865-7

Precio en Luxemburgo (IVA excluido): 7 ECU

En julio de 1996 la Comisión adoptó el Libro verde titulado «Vivir y trabajar en la sociedad de la información: prioridad para las personas» [COM(96) 389] con el fin de lanzar un amplio debate sobre los temas más importantes que se plantean en la transición hacia la sociedad de la información.

Este documento examina la organización del trabajo en la sociedad de la información e identifica los desafíos que se presentan para las organizaciones y para el individuo. A continuación aborda el crecimiento del empleo y la función que pueden desempeñar la educación y la formación en la creación de empleos y de cualificaciones. Por último, expone en qué modo puede configurarse la sociedad de la información para satisfacer las necesidades y exigencias de los europeos y para contribuir a la revitalización de sus comunidades.

BELGIQUE/BELGIE

Moniteur belge/Belgisch Staatsblad

Rue de Louvain 40/42/
Leuvenseweg 40/42
B-1000 Bruxelles/Brussel
Tél (32-2) 552 22 11
Fax (32-2) 511 01 84

Jean De Lannoy

Avenue du Roi 202/
Koningslaan 202
B-1060 Bruxelles/Brussel
Tél (32-2) 538 51 69
Fax (32-2) 538 08 41
e-mail: jean.de.lannoy@infoboard.be

**Librairie européenne/
Europese Boekhandel**

Rue de la Loi 244/
Wetstraat 244
B-1040 Bruxelles/Brussel
Tél (32-2) 295 26 39
Fax (32-2) 735 08 60

DANMARK

J. H. Schultz Information A/S

Herstedvang 10-12
DK-2620 Albertslund
TH (45) 43 63 23 00
Fax (45) 43 63 19 69
e-mail: schultz@schultz.dk

DEUTSCHLAND

Bundesanzeiger Verlag

Breite Straße 78 80
Postfach 10 05 34
D-50667 Köln
Tel (49-221) 20 29 0
Fax (49-221) 20 29 278

GREECE/ELLADA

G.C. Eleftheroudakis SA

International Bookstore
Panepistimou 17
GR-105 64 Athens
Tel. (30-1) 331 41 82
Fax (30-1) 323 98 21

ESPANA

Mundi Prensa Libros, SA

Castelló, 37
E-28001 Madrid
Tel (34-1) 431 33 99/431 32 22/435 36 37
Fax (34-1) 575 39 98
e-mail: mundiprensa@tsi.es

Boletín Oficial del Estado

Trafalgar 27-29
E-28010 Madrid
Tel. (34-1) 538 22 95/538 22 97
Fax (34-1) 538 22 67

Sucursal:

Mundi Prensa Barcelona

Consell de Cent, 391
E-08009 Barcelona
Tel (34-3) 488 34 92
Fax (34-3) 487 76 59

Llibreria de la Generalitat de Catalunya

Rambla dels Estudis, 118
Palau Moja
E-08002 Barcelona
Tel. (34-3) 302 68 35/302 64 62
Fax (34-3) 302 12 99

FRANCE

Journal officiel

Service des publications des CE
26, rue Desaix
F-75727 Paris Cedex 15
Tél (33-1) 40 58 77 01/31
Fax (33-1) 40 58 77 00

IRELAND

Government Supplies Agency

Publications Section
4-5 Harcourt Road
Dublin 2
Tel (353-1) 661 31 11
Fax (353-1) 475 27 60

ITALIA

Icossa SpA

Via Duca di Calabria 1/1
Casella postale 552
I-50125 Firenze
Tel (39-55) 64 54 15
Fax (39-55) 64 12 57
e-mail: icossa@mbcc.it

GRAND DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Messageries du livre Sàrl

5, rue Raffaisen
L-2411 Luxembourg
Tél (352) 40 10 20
Fax (352) 490 661
e-mail: mdl@pt.lu

Abonnements

Messageries Paul Kraus

11, rue Christophe Plantin
L-2339 Luxembourg
Tél (352) 499 88 88
Fax (352) 499 888 444
e-mail: mpk@pt.lu

NETHERLAND

SDU Uitgeverijen

Externe Fondsen
Christoffel Plantijnstraat 2
Postbus 20014
2500 EA 's Gravenhage
Tel (31-70) 378 98 80
Fax (31-70) 378 97 83

ÖSTERREICH

Manz'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH

Siebenbrunnengasse 21
Postfach 1
A-1050 Wien
Tel (43-1) 53 161 (334 oder 340)
Fax (43-1) 53 161 (339)
e-mail: auslieferung@manz.co.at

PORTUGAL

Imprensa Nacional-Casa da Moeda, EP

Rua Marquês de Sá da Bandeira, 16 A
P-1050 Lisboa Codex
Tel (351-1) 353 03 99
Fax (351-1) 353 02 94/384 01 32

Distribuidora de Livros

Bertrand Ld.
Grupo Bertrand, SA
Rua das Terras dos Vales, 4-A
Apartado 60037
P-2700 Amadora Codex
Tel (351-1) 495 90 50/495 87 87
Fax (351-1) 496 02 55

SUOMI/FINLAND

**Akateeminen Kirjakauppa /
Akademiska Bokhandeln**

Pohjoisesplanadi 39/
Norra esplanaden 39
PL/PB 128
FIN-00101 Helsinki/Helsingfors
Tel. (358) 121 41
Fax (358) 121 44 35
e-mail: akatilaus@stockmann.maineet.fi

SVERIGE

BTJ AB

Traktorvägen 11
PO Box 200
S-221 00 LUND
Tel. (46) 18 00 00
Fax (46) 18 01 25

UNITED KINGDOM

HMSO Publications (Agency Section)

HMSO Publications Centre
51, Nine Elms Lane
London SW8 5DR
Tel (44-171) 873 9090
Fax (44-171) 873 8463

ICELAND

Bokabud Larusar Blöndal

Skólavörðustíg, 2
IS-101 Reykjavík
Tel. (354) 55 15 650
Fax (354) 55 25 560

NORGE

NIC info A/S

Bertrand Narvesens vei 2
Boks 6512 Etterstad
N-0606 Oslo
Tel (47-22) 57 33 34
Fax (47-22) 68 19 01

SCHWEIZ/SUISSE/SVIZZERA

OSEC

Stampfenbachstraße 85
CH-8035 Zurich
Tel (41-1) 365 54 54
Fax (41-1) 365 54 11
e-mail: urs.leimbacher@ecs.osec.inet.ch

BÄLGARIJA

Europress Klasica Bk Ltd

76, Gurko Street
BG-1483 Sofia
Tel (359-2) 81 64 73
Fax (359-2) 81 64 73

ČESKÁ REPUBLIKA

NIS ČR - prodejna

Konviktská 5
CZ-113 57 Praha 1
Tel (42-2) 24 22 94 33/24 23 09 07
Fax (42-2) 24 22 94 33
e-mail: nkpost@dec.nis.cz

HRVATSKA

Mediatrade Ltd

Pavla Hatza 1
HR-4100 Zagreb
Tel (38-1) 43 03 92
Fax (38-1) 44 40 59

MAGYARORSZÁG

Euro Info Service

Europa Ház
Márgitsziget
H-1138 Budapest
Tel (36-1) 11 16 06/11 16 216
Fax (36-1) 302 50 35

POLSKA

Business Foundation

ul. Krucza 38/42
PL-00-512 Warszawa
Tel (48-22) 621 99 93/628 28 82
Fax (48-22) 621 97 61. Free line (0-39) 12 00 77

ROMÂNIA

Euromedia

Str. G-ral Berthelot Nr 41
RO-70749 Bucuresti
Tel (41) 210 44 01/614 06 64
Fax (41) 210 44 01

RUSSIA

CCEC

9,60 Ietnya Oktyabrya Av.
117312 Moscow
Tel (085) 135 52 27
Fax (085) 135 52 27

SLOVAKIA

Slovenska Technicka Kniznica

Námestie slobody 19
SLO-81223 Bratislava 1
Tel (42-7) 53 18 364
Fax (42-7) 53 18 364
e-mail: europ@ttb1.sttk.stuba.sk

MALTA

Miller Distributors Ltd

Malta International Airport
PO Box 25
LOA 05 Malta
Tel (356) 66 44 88
Fax (356) 67 67 99

TURKIYE

Dünya İntofel A.S.

İstiklal Caddesi No 469
TR-80050 Tunel İstanbul
Tel (90-212) 251 91 96 /427 02 10
Fax (90-212) 251 91 97

ISRAEL

R.O.Y. International

17, Shimon Hatarassi Street
PO Box 13056
61130 Tel Aviv
Tel (972-3) 546 14 23
Fax (972-3) 546 14 42
e-mail: royik@netvision.net.il

Sub-agent for the Palestinian Authority:

Index Information Services

PO Box 19502
Jerusalem
Tel (972-2) 27 16 34
Fax (972-2) 27 12 19

ÉGYPT

The Middle East Observer

41, Sherif Street
Cairo
Tel (20-2) 39 26 919
Fax (20-2) 39 39 732

UNITED STATES OF AMERICA

Unipub

4611 F Assembly Drive
MD20706 Lanham
Tel (800) 274-4888 (toll free telephone)
Fax (800) 865-3450 (toll free fax)

CANADA

Uniquement abonnements/
Subscriptions only:

Renouf Publishing Co. Ltd

1294 Algoma Road
K1B 3W6 Ottawa, Ontario
Tel (1-613) 741 73 33
Fax (1-613) 741 54 39
e-mail: renouf@box.mtn.ca
For monographs see: Unipub

AUSTRALIA

Hunter Publications

PO Box 404
3167 Abbotsford, Victoria
Tel (3) 9417 53 61
Fax (3) 9419 71 54

JAPAN

PSI-Japan

Kyoku Dome, Tokyo Kojimachi P.O.
Tokyo 102
Tel (81-3) 3234 69 21
Fax (81-3) 3234 69 15
e-mail: psi-japan@gol.com
URL: www.psi-japan.com

SOUTH AND EAST ASIA

Legal Library Services Limited

Orchard
PO Box 0523
912318 Singapore
Tel (65) 243 24 98
Fax (65) 243 24 79
e-mail: elaine@leg.libry.demon.co.uk

SOUTH AFRICA

Sefto

5th Floor Export House,
CNR Mandela & West Streets
PO Box 782 706
2146 Sandton
Tel (27-11) 883 37 37
Fax (27-11) 883 65 69

**ANDERE LANDER
OTHER COUNTRIES
AUTRES PAYS**

Bitte wenden Sie sich an ein Büro Ihrer
Wahl.

Please, address yourself to the sales
office of your choice
Veuillez vous adresser au bureau de
vente de votre choix

Precio en Luxemburgo (IVA excluido): 7 ECU

ISBN 92-827-7865-7



OFICINA DE PUBLICACIONES OFICIALES
DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS
L-2985 Luxembourg



9 789282 778654 >