

Iniciativas para el sector comunicaciones durante la epidemia COVID-19

Resumen de las principales medidas
alrededor del mundo

Marzo, 2020



30 de marzo de 2020

Iniciativas para el sector comunicaciones durante la epidemia COVID-19

Varios gobiernos están realizando acciones para apoyar a la población afectada durante la epidemia del COVID-19 y facilitar la continuidad de las actividades médicas, educativas y económicas. Las medidas que han implementado, descritas a continuación, se centran en garantizar los servicios de telecomunicaciones, con especial énfasis en tele-medicina, tele-educación y tele-trabajo.

Medidas relevantes:

1. Promover acuerdos con operadores para no terminar los servicios a usuarios por falta de pago, ni cobrar por pagos tardíos durante la emergencia.
2. Lograr acuerdos con operadores para habilitar *hot-spots* sin costo para el público en general y permitir el acceso a los ya existentes.
3. Facilitar el acceso al espectro radioeléctrico a los operadores durante la pandemia para garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios (en especial la continuidad de servicios de tele-medicina, tele-educación y tele-trabajo).
4. Fomentar el tele-trabajo responsable a través de apoyos financieros y no financieros (subsidios para adquisición e instalación de equipos, uso gratuito de plataformas y herramientas digitales de trabajo).
5. Utilizar plataformas de tele-medicina para apoyar al sistema nacional de salud a través de consultas, monitoreo y seguimiento de casos en línea.
6. Implementar medidas para expandir la cobertura de telecomunicaciones (o mejorar la calidad de los servicios).
7. Eliminar los toques de datos (*caps*) para durante la emergencia.
8. Publicar guías para el aprovechamiento de herramientas tecnológicas y uso responsable de los servicios de telecomunicaciones durante la epidemia.
9. Aprovechar la radiodifusión para informar a la población sobre la pandemia, emitir recomendaciones de salud, transmitir contenido educativo y ofrecer opciones de entretenimiento gratuitas durante la epidemia.

10. Implementar el protocolo común de alertas (*Common Alerting Protocol*, **CAP**, por sus siglas en inglés) que permita a las autoridades alertar a la gente de manera inmediata.

Teletrabajo:

- China y Japón han otorgado subsidios para la adquisición e instalación de equipos de tele-trabajo a MiPymes y Pymes.
- Los propietarios de plataformas y servicios digitales han permitido el uso gratuito de sus herramientas. El Ministerio de Innovación Tecnológica y Digitalización en Italia creó un portal de servicios y soluciones de acceso gratuito para la población y las empresas basado en la iniciativa “Solidaridad Digital”. Este portal incluye, desde plataformas de tele-trabajo, hasta contenido de entretenimiento gratuito.
- En algunos países, AWS, Cisco, Dropbox y Google han permitido temporalmente el acceso gratuito a sus plataformas de almacenamiento en la nube y de comunicación.
- La OCDE recomienda brindar asistencia financiera y no financiera a MiPymes y Pymes para ayudarlos a desarrollar rápidamente **capacidades de tele-trabajo y rutinas eficientes** de tele-trabajo.
- La OCDE recomienda implementar políticas de tele-trabajo que consideren **horarios flexibles y tomen en cuenta las restricciones de las familias** que comparten dispositivos de acceso.

Tele-medicina

Se recomienda habilitar:

- **Líneas de emergencia (hotlines)** para brindar información oportuna sobre la epidemia
- **Chatbots** para brindar información inmediata

Implementar medidas para auxiliar a no saturar los centros de atención médica:

- Promover las **consultas en línea**
- Elaborar protocolos para **monitoreo remoto de pacientes** (experiencias exitosas en África con la epidemia del Ébola; también se previó su uso en EEUU para tratar una posible pandemia de Zika)

CAP¹ (*Common Alerting Protocol*)

La población puede recibir alertas originadas por el **CAP** de distintas maneras: líneas telefónicas móviles o fijas, Internet (correo electrónico, FB, Twitter, Whatsapp, IoT, etc), bocinas (como las de la alerta sísmica), radio o televisión, entre otras. La efectividad de las alertas basadas en CAP se base en comunicar algunos hechos clave sobre la emergencia: la gravedad de la alerta, el diagnóstico de los expertos y lo que la población debe de hacer.

¹ ITU Guidelines for national emergency telecommunication plans, <https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/Publications/Guidelines-for-NETPs.aspx>