

## Nota orientativa - Conectividad para Refugiados COVID-19

### *Fomentando el acceso e inclusión digital de las personas de interés para facilitar la comunicación de riesgos y participación comunitaria de ACNUR*

Esta nota orientativa sobre Conectividad para Refugiados tiene como objetivo ser una herramienta de consulta rápida para apoyar colegas trabajando directamente con poblaciones de interés en la respuesta al COVID-19. Este documento complementa la nota sobre Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria (RCCE por sus siglas en inglés) y destaca cuestiones relacionadas con canales de comunicación remotos, acceso a internet y modalidades de respuesta humanitaria.

#### **Contexto operacional**

Dada la rapidez del brote de COVID-19, es importante que el ACNUR haga uso de los diferentes canales de comunicación disponibles para comunicarse de manera efectiva con las personas de interés<sup>1</sup> sobre la evolución de la situación. Además, el ACNUR necesita asegurarse de que las personas de interés sin acceso a canales digitales, especialmente en el contexto actual, no se queden atrás. El ACNUR necesita mantener comunicaciones con las personas de interés de forma remota, independientemente de su edad, género u otros aspectos de diversidad. El acceso a la conectividad, y en particular a los teléfonos móviles, varía drásticamente según el país y la región. La investigación realizada por el ACNUR demuestra que las personas de interés tienen menos probabilidades de tener acceso a conectividad que las poblaciones que las acogen, específicamente la mitad de probabilidades en zonas rurales.<sup>2</sup> La Asociación Global del Ecosistema Móvil (GSMA por sus siglas en inglés) ha documentado que existen diferencias sustanciales en los niveles de acceso y barreras de acceso únicas, basadas en la edad, el género y la diversidad de la población en cuestión.<sup>3</sup> Las barreras específicas incluyen la falta de acceso a dispositivos, la alfabetización digital, la falta de acceso a energía para cargar dispositivos y la ausencia de redes celulares.

El ACNUR debería maximizar el alcance y el nivel de compromiso con las personas de interés de forma remota, aprovechando la conectividad donde sea posible. Deben tomarse medidas para minimizar el número de personas con acceso limitado o sin acceso directo, adaptar las actividades existentes para ajustarse a los requisitos de distanciamiento social y apoyar los objetivos de salud pública alentando la inclusión de refugiados en los marcos nacionales de telecomunicaciones y considerar a los refugiados como un segmento de población prioritario en campañas de salud pública realizadas a través de canales digitales.

#### **Consideraciones Principales**

- **Entender el acceso y necesidades de conectividad existentes.** Para evaluar las intervenciones de apoyo adecuadas en respuesta al COVID-19, es importante comprender primero las preferencias existentes de la comunidad, los niveles de conectividad y las posibles barreras de acceso.

---

<sup>1</sup> Refugiados, solicitantes de asilo, personas desplazadas internamente y apátridas.

<sup>2</sup> Connecting Refugees <https://www.unhcr.org/publications/operations/5770d43c4/connecting-refugees.html>

<sup>3</sup> The Digital Lives of Refugees <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/07/The-Digital-Lives-of-Refugees.pdf>

- Siempre que sea posible, las evaluaciones de necesidades de información y comunicación existentes deben ser aprovechadas para comprender la dinámica existente de acceso digital, incluyendo niveles de posesión de dispositivos móviles, acceso a la conectividad y "brechas digitales"; y
  - Uso de datos disponibles (específicamente de los operadores de redes móviles (ORMs) y el regulador de telecomunicaciones); por ejemplo, cobertura celular y disponibilidad de red eléctrica.
- **Las barreras legales a la conectividad dificultan la participación remota.** En muchos países, las regulaciones de telecomunicaciones se traducen en barreras a las que las personas de interés se enfrentan para acceder a tarjetas SIM y registrarlas a su nombre.<sup>4</sup> Es recomendable entrar en contacto con el regulador local de telecomunicaciones para explorar opciones para abrir vías legales de acceso. Los puntos relacionados con la situación COVID-19 a debatir incluyen:
    - La exclusión fomenta el intercambio de información de manera no remota, lo que presenta un riesgo para la salud pública para los refugiados y las comunidades de acogida;
    - Acceso a servicio como dinero móvil / billeteras electrónicas reducen la necesidad de servicios cara a cara y reducen el manejo de dinero en efectivo;
    - Los sistemas de *mHealth* (salud móvil) para atención médica remota son de uso limitado cuando las comunidades no pueden registrar servicios móviles a su nombre; y
    - Las soluciones informales para acceder a servicios de conectividad se basan en interacciones cara a cara que presentan un riesgo para la salud pública.
- **Evitar el uso de Centros de Conectividad.** Los centros de conectividad (como los centros juveniles / comunitarios y las instalaciones educativas) están diseñados para proporcionar acceso equitativo a recursos digitales y conectividad cuando el nivel de propiedad de dispositivos personales es baja. Estas instalaciones a menudo están sobre utilizadas, lo que dificulta mantener el distanciamiento social y, además, compartir dispositivos aumenta la probabilidad de transmisión de virus. **Su uso no se recomienda durante la respuesta del COVID-19.** Sin embargo, de acuerdo con las directivas locales y nacionales sobre cuarentena y aislamiento, los centros y sus equipos podrían ser utilizados para maximizar el potencial de estas instalaciones con precaución y observando las siguientes pautas:
    - Determinar quién se beneficiaría más con el uso de dichas instalaciones con un protocolo de orientación claro.
    - Aclarar las restricciones y establecer medidas para maximizar el distanciamiento social. Es decir, limitar el uso a muy pocos, o incluso uno a la vez, desinfectar los dispositivos antes / después del uso, etc.
    - Si las instalaciones tienen impresoras, se pueden usar para imprimir información para compartir con aquellos que no tienen sus propios dispositivos para ser leída en sus propios hogares.
    - Explorar la oportunidad de utilizar los equipos para uso privado de los más vulnerables.
    - Para obtener más información sobre la prestación continua de servicios educativos, consulte la nota orientativa de Connected Education [*recurso disponible en la intranet de ACNUR*] para obtener más detalles.

---

<sup>4</sup> Displaced and Disconnected <https://www.unhcr.org/innovation/displaced-and-disconnected/>

- **Se recomienda apoyar el acceso a nivel individual como alternativa a las instalaciones de conectividad comunitarias.**
  - *Mejorar el acceso a dispositivos a nivel individual.* Se puede considerar la distribución inmediata de dispositivos electrónicos dirigida a grupos específicos o personas con vulnerabilidades específicas exacerbadas a través del distanciamiento social, por ejemplo, personas con discapacidad. También es posible apoyar a los mayoristas locales / facilitar las cadenas de suministro y trabajar con los fabricantes de dispositivos / ORMs para garantizar mercados locales fuertes para dispositivos asequibles. Finalmente, dado que los refugiados a menudo carecen de la capacidad de cubrir los costos iniciales, se puede trabajar con ONGs asociadas o terceros para facilitar planes de pago flexibles para dispositivos.
  - *Considerar la posibilidad de distribuir SIM registradas a nombre de organizaciones humanitarias para personas vulnerables o con funciones comunitarias específicas.* Como medida temporal y donde existan barreras regulatorias, el ACNUR podría distribuir tarjetas SIM registradas por la organización con mecanismos de mitigación de responsabilidad establecidos para limitar las repercusiones del mal uso. Esto debe implementarse con precaución y bajo la guía de Asuntos Legales.
  - *Dispositivos de carga.* El ACNUR puede abordar las barreras de carga al proporcionar dispositivos de carga móviles como lámparas solares / radios dinamo con una función de carga.
  - *Wi-Fi público.* El ACNUR puede asociarse con los ORMs para establecer puntos de acceso público Wi-Fi y utilizarlos para difundir materiales relevantes del COVID-19. Cuando el ACNUR proporciona Wi-Fi a través de puntos de acceso, estos podrían ampliarse pero con precaución. El acceso a conectividad a través de hotspots puede conducir a la congregación de personas y se deben establecer medidas para alentar el distanciamiento social para limitar el riesgo de exposición. Las páginas "splash" deben incluir información / orientación relevante sobre el COVID-19, así como otros recursos, como educativos o información sanitaria.
  - *Intervenciones de recarga específicas.* Considere realizar intervenciones de recarga específicas para los más vulnerables para la conectividad de voz y datos. Además, los roles de la comunidad, como los voluntarios de salud, a menudo carecen de recursos para voz y datos y, por tanto, se deben de considerar asignaciones para garantizar que puedan trabajar de manera efectiva.
  
- **Explorar opciones para conectividad de baja tecnología.**
  - *Combinar con soluciones offline.* Se pueden implementar soluciones creativas para compartir contenido en línea entre dispositivos y luego a través de modalidades físicas / impresas, para aquellos sin acceso. Las operaciones pueden proporcionar orientación a quienes tienen acceso a su propio dispositivo para apoyar el intercambio con otros y permitirles acceder de manera segura a servicios personales.
  - *Usando tecnología que es ampliamente accesible.* Las tecnologías como USSD (marcando un código en un teléfono básico como \*100#) se pueden utilizar para proporcionar información a las comunidades sin acceso a un teléfono inteligente. El ACNUR puede asociarse con ORMs directamente o con otras compañías que gestionan servicios como [Viamo](#).

- *Explorar tecnologías alternativas que apoyen el distanciamiento social, específicamente la radio.* Las radios solares se pueden utilizar para apoyar la continuidad de actividades de educación, proporcionar información de salud, etc.
- **Explorar oportunidades de alianzas con ORMs y reguladores de telecomunicaciones.**
  - *ORMs.* Los ORM están estableciendo iniciativas para ayudar a garantizar que las comunidades permanezcan conectadas. Los ORMs pueden ofrecer precios especializados para apoyar a las personas vulnerables durante este período de crisis. El ACNUR debería tratar de incluir a las personas de interés en dichos esquemas. El ACNUR también puede negociar períodos de latencia de línea con ORMs para extender el tiempo que una línea está activa sin recargar. Las redes de agentes locales estarán cumpliendo las instrucciones nacionales, por ejemplo restricciones de movimiento y operación, como respuesta al COVID-19. El ACNUR debería colaborar con los ORMs para comprender mejor cuáles podrían ser las implicaciones para las personas de interés.
  - *Reguladores.* Algunos reguladores están tomando medidas para garantizar la conectividad a medida que aumenta la demanda. En Kenia, el gobierno autorizó el despliegue de globos que permiten que se proporcione conectividad general en asociación con un ORM (en este caso Telekom). El ACNUR debería aprovechar las iniciativas existentes con los reguladores para apoyar el acceso de las personas de interés.
- **Otras consideraciones**
  - *Emprender intervenciones específicas para apoyar la inclusión digital de personas vulnerables.* Los grupos vulnerables como ancianos, niños, mujeres, personas con discapacidades físicas o mentales o minorías étnicas corren el riesgo de quedar excluidos una vez que se hayan implementado medidas de distanciamiento social y se fomente la comunicación digital. Con presupuestos limitados, se deben emprender intervenciones específicas enfocadas a la inclusión digital de estos grupos si hay riesgo probable de exclusión.
  - *Intervenciones monetarias en efectivo a través de canales digitales.* Cuando los requisitos de conozca a su cliente (CSC) lo permitan, estas intervenciones monetarias pueden realizarse a través de canales digitales como dinero móvil o billetera móvil. Paralelamente, las operaciones deberían utilizar el contexto como una oportunidad para entrar en contacto con los reguladores que podrían estar en condiciones de establecer medidas especiales o implementar CSC escalonados, dada la dimensión de salud pública. Para obtener más información, consulte la guía del ACNUR sobre temas de CSC / Diligencia Debida de Cliente (DDC) en intervenciones monetarias en efectivo. Paralelamente, se requerirán soluciones operacionales que aprovechen la tecnología digital para mantener en marcha las operaciones de efectivo. Como se indicó anteriormente, las soluciones alternativas implican que el ACNUR desempeñe un papel más activo en el acceso. Los sistemas de circuito cerrado como Bamba Chakula<sup>5</sup> presentan la oportunidad de utilizar la conectividad digital para respaldar la entrega de efectivo donde las restricciones regulatorias impiden la búsqueda de enfoques que fomenten una inclusión digital y financiera real.

---

<sup>5</sup> <https://www.wfp.org/publications/bamba-chakula-vouchers-food-assistance-kenya%E2%80%99s-refugee-camps-may-2015>

## Comunicación de Riesgos y Participación Comunitaria – COVID-19

ACNUR, marzo 2020

- *Uso de la conectividad para facilitar los mecanismos remotos de recopilación de datos.* Para superar los desafíos de la recopilación de datos, las evaluaciones remotas y los cuestionarios autoadministrados, se pueden aprovechar las intervenciones de conectividad existentes por parte del ACNUR y sus socios, específicamente a través de portales cautivos que proporcionan una puerta de acceso.

### Recursos del ACNUR:

- [Conectividad para Refugiados- Lista de planificación para supervisores](#)
- [Conectividad para Refugiados- Lista operacional para profesionales](#)
- [Uso de la radio](#)
- [Uso de SMS](#)
- [Distribución de dispositivos móviles](#)
- [Guía sobre uso compartido de dispositivos](#)
- [Conectividad para Refugiados - Emergency Handbook](#)

### Recursos externos:

- **UIT:** UIT ha creado una Plataforma de Resiliencia de la Red Mundial (#REG4COVID): <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regulatory-Market/Pages/REG4COVID.aspx>
- **Broadband Commission:** Un grupo de trabajo de la Broadband Commission está ofreciendo orientación sobre operaciones de conectividad en contextos de pandemia: <https://broadbandcommission.org/workinggroups/Pages/Epidemic-Preparedness.aspx>
- **NetHope** está consolidando recursos de apoyo ofrecidos por su red de socios durante la pandemia del COVID-19. [Página de recursos del COVID-19 de NetHope](#)
- [Connecting Africa - Qué están haciendo los operadores de servicios africanos para ayudar durante el brote de COVID-19](#)
- [Respuestas nacionales sobre acceso a internet durante la pandemia del COVID-19](#)

### Contactos y soporte adicional

El Servicio de Innovación del ACNUR puede brindar recomendaciones adicionales sobre la planificación y programación de Conectividad para Refugiados en respuesta al COVID-19. Para complementar esto, existe apoyo financiero modesto disponible para intervenciones de pilotaje y experimentación de soluciones que mejoren el acceso y la inclusión digital.

Para obtener información y ayuda adicional o proporcionar sugerencias y comentarios, puede ponerse en contacto con los siguientes colegas del ACNUR:

John Warnes  
Servicio de Innovación del  
ACNUR (Global)  
[warnes@unhcr.org](mailto:warnes@unhcr.org)

Erika Perez Iglesias  
Servicio de Innovación del  
ACNUR (Américas)  
[pereze@unhcr.org](mailto:pereze@unhcr.org)

Alice Schaus  
Servicio de Innovación del ACNUR  
(Este y Cuerno de África y Grandes  
Lagos)  
[schaus@unhcr.org](mailto:schaus@unhcr.org)