



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

Políticas de Comunicación en Tiempos de Aislamiento Social.



Tesista: Marcat, Jesica Emilce- Reg: 1373

Directora: Mgter. Zumer, María Soledad

Mendoza, Abril 2024

He sido testigo del dolor de esta pandemia y de la fuerza superadora del ser humano;

He sido testigo de las miradas a través de una pantalla y de la necesidad del abrazo;

He sido testigo de que muchas estrategias sanitarias resultaron, pero que la comunicación es y sigue siendo el alma de la vida.

ÍNDICE GENERAL

Reflexión	2
Índice.....	3
Introducción.....	5
Capítulo 1: Comunicación y COVID- 19.....	7
1- Breve resumen: Un nuevo virus entre los seres humanos	7
1.2- ¿Qué son los coronavirus?	8
1.2.1- Tipos de coronavirus.....	9
1.2.2- Qué es la COVID-19?	10
1.2.3- ¿Por qué se denominó COVID-19?.....	10
1.2.4- Las variantes del SARS-CoV-2	10
1.2.5- Qué sucede con las personas que contraen la enfermedad?	11
1.3- Coronavirus: su irrupción en Argentina. Primeras medidas	11
1.4- La comunicación, una herramienta vital en medio de la crisis sanitaria....	14
1.4.1- Cuidados y Comunicación.....	15
1.4.2- Emergencia Sanitaria	17
1.5- Comunicación y Pandemia.....	18
1.5.1- El aislamiento social una respuesta estatal frente a la urgencia sanitaria y los medios de comunicación	18
1.5.2- Desafíos de la comunicación en medio de la pandemia	20
1.6- La influencia de los medios en el comportamiento de los sujetos.....	21
1.6.1- La información y las fake news en medio de un caos	22

Capítulo 2: Las Políticas de comunicación y el Derecho a Comunicar 24

2.1- Las políticas de comunicación durante la pandemia de COVID-19: una reorganización social en medio de una difícil situación sanitaria 24

2.2 -Nociones del derecho comunicacional y su implicancia en la pandemia por COVID- 19 28

2.3- Derechos comprendidos en el derecho a la libertad de expresión 29

2.3.1- Libertad de Expresión: comunicar la verdad 30

2.3.2- Otros derechos implicados en el derecho comunicacional..... 33

2.4- Ley de Radiodifusión: Ley Nº 22.285 y el tratamiento de la información... 35

2.5- Comunicar: un derecho humano 37

Capítulo 3: La Comunicación como un Derecho Humano Esencial 41

3.1- Un cambio social-cultural y la incorporación de una herramienta fundamental: las TICs..... 41

3.2- Acceso a Internet y la Brecha digital: una realidad que cobró fuerza con el Aislamiento y Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio 42

3.3- Ley Argentina Digital 27.0786: la convergencia digital 44

3.4 - La importancia de la comunicación gubernamental durante la pandemia 47

3.5- Medidas regulatorias de Comunicación establecidas durante los períodos de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio y Distanciamiento Social Preventivo Y Obligatorio..... 49

Conclusiones 66

Bibliografía..... 69

Introducción

Esta investigación surge en medio del contexto de pandemia, dada por el virus SARS-CoV-2 que desarrolló la enfermedad denominada COVID-19 en los seres humanos. A raíz de dicha situación se produce una emergencia sanitaria en todo el mundo, adoptándose la medida más urgente: Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

En líneas generales, se pretende exponer a lo largo de los capítulos desarrollados las medidas sobre las políticas de comunicación que se fueron aplicando en Argentina, como así también los resultados de la interacción social dada mediante elementos digitales y conexiones interpersonales entre pantallas. También se busca detectar las fallas que el sistema político y comunicativo deja entrever en este tema y aquellas que se han ido resolviendo por medio de pautas necesarias de regulación Estatal.

En el primer capítulo se habla sobre Comunicación y COVID, un breve resumen acerca de la pandemia que afectó al mundo entero de la noche a la mañana, poniendo en foco el distanciamiento entre los sujetos de la sociedad y el rol de la comunicación como herramienta central para lograr mantener las normas dispuestas como lo es el confinamiento, y las fake news como consecuencia del erróneo tratamiento de la información.

En el segundo capítulo se abordan una serie de conceptos provenientes de la Ciencia Política, del Derecho Comunicacional y de la Comunicación Social que sirven de marco para el presente trabajo. Entre ellos se destacan los de políticas públicas, políticas de comunicación y derecho comunicacional.

En el tercer capítulo se desarrollan las principales medidas que fue tomando el Estado Argentino de acuerdo con la crisis sanitaria y su impacto sobre las TICs

y la población, partiendo de la premisa de que la comunicación es un derecho humano básico.

Este trabajo finalmente arriba en conclusiones, a través de una estrategia cualitativa, flexible, de revisión documental desde la cual se han obtenido datos que permiten identificar comportamientos sobre las acciones desarrolladas en materia de políticas de comunicación actual, mediadas por un fenómeno de salud pública como es el caso de COVID-19, buscando reflexionar sobre la comunicación como un derecho humano, el cual es fundamental para la vida de las personas y para su evolución social, cultural, económica y política, sobre todo ante el avance de los sistemas de comunicación digital.

Capítulo 1

El hombre es un lobo para el hombre.

(Thomas Hobbes)

Comunicación y COVID-19

Para dar inicio a esta investigación, hay que ubicarse a principios del 2020, en el contexto de la pandemia de COVID-19, de esta forma es factible comprender los sucesos que se fueron dando en torno a la comunicación y al rol del Estado protector.

Se comienza, entonces, desarrollando un resumen sobre las principales características de esta enfermedad y su impacto en la sociedad.

1.1- Breve resumen: Un nuevo virus entre los seres humanos

“Imaginar que exista la humanidad sin comunidad es imposible, y allí, en ese encuentro, los humanos nos hemos convertido en un riesgo para nosotros mismos”. (Broune, 2020: 25)

El 2020 fue un año en el que el mundo entero se vio sorprendido por una enfermedad denominada COVID-19, que surgió en la ciudad de Wuhan, China. Ésta es producida por un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2.

Ya se anticipaba tal peligro en un informe anual sobre preparación mundial para las emergencias sanitarias realizado por la Junta de Vigilancia Mundial de la Preparación:

“Nos enfrentamos a la amenaza muy real de una pandemia fulminante, sumamente mortífera, provocada por un patógeno respiratorio que podría matar de 50 a 80 millones de personas y liquidar casi el 5% de la economía mundial. Una pandemia mundial de esa escala sería una catástrofe y

desencadenaría caos, inestabilidad e inseguridad generalizadas. El mundo no está preparado.” (Un mundo en peligro, 2019: 6)

Según datos recogidos del libro América Latina Sociedad, Política y Salud en Tiempos de Pandemias, el primer caso COVID-19 fue diagnosticado en Argentina el 3 de marzo de 2020, aquel pasajero viajaba desde Italia. El 8 de marzo se constató el primer fallecimiento por coronavirus en Argentina y en América Latina, era una persona que había estado en Francia.

“Ha pasado el otoño austral de 2020, que será inolvidable, y Argentina alcanza los 50.000 casos confirmados y los 1.000 muertos por la epidemia. La situación resalta si se compara con Brasil – nuestro país hermano– que ha pasado el millón de casos y los 54.000 fallecimientos”. (América Latina Sociedad, Política y Salud en tiempos de Pandemias, 2021:194)

A causa de ello, se tuvo que afrontar una primera medida de urgencia sanitaria de aislamiento social obligatorio para evitar la expansión de la enfermedad, y la comunicación interactiva pasó a ser un eslabón central de la situación, para lograr establecer la conexión de la sociedad entre sí y asimismo continuar con gran parte de las actividades, al menos aquellas que se han podido realizar desde la virtualidad.

1.2- ¿Qué son los coronavirus?:

De acuerdo con lo estipulado por la Organización Mundial de la Salud, podemos afirmar que el coronavirus que afecta a la población mundial a partir de 2019, pertenece a un subtipo de coronavirus ya conocido.

Los coronavirus son una extensa familia de virus, éstos pueden causar diversas enfermedades humanas, que van desde el resfriado común hasta el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo).

Los virus de esta familia pueden causar varias enfermedades en los animales, el nuevo coronavirus es una cepa particular de coronavirus que no había sido identificada anteriormente en humanos y que afecta la salud de las personas de forma que en algunos casos es causante de la muerte.

1.2.1- Tipos de coronavirus

Existen CoVs que circulan globalmente en la población humana y, en raras ocasiones, los coronavirus procedentes de otros mamíferos pueden mutar e infectar al ser humano para después propagarse de una persona a otra, causando desde un simple resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio agudo grave (SARS) que apareció por primera vez en noviembre de 2002 en la provincia de Cantón (China) y el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) que fue identificado por primera vez en el año 2012 en Arabia Saudita.

Sólo se habían descubierto seis CoVs relacionados con enfermedades en humanos. El coronavirus de Wuhan (SARS-CoV-2) sería el séptimo:

1966: HCoV-229E: Provoca en humanos una enfermedad respiratoria similar a una gripe.

1967: HCoV-OC43: También provoca en humanos una enfermedad respiratoria similar a una gripe.

2002: SARS-CoV. Originó la epidemia del síndrome respiratorio agudo grave. Se descubrió en la provincia de Cantón, China.

2003: HCoV-NL63. Se identificó en los Países Bajos, en un niño con bronquiolitis.

2005: HCoV-HKU1. Se descubrió en dos pacientes de la ciudad china de Hong-Kong.

2012: MERS-CoV. Provoca el síndrome respiratorio de Oriente Medio, enfermedad infecciosa que se identificó por primera vez en Arabia Saudita.

1.2.2- Qué es la COVID-19?

La COVID-19 es causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de neumonía vírica que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

1.2.3- ¿Por qué se denominó COVID-19?

Las primeras denominaciones que tuvo la enfermedad en la prensa fueron neumonía de Wuhan, enfermedad por coronavirus de Wuhan y Nuevo coronavirus 2019. El 11 de febrero de 2020, la Organización Mundial de la Salud anunció que la enfermedad se denominaría “Covid-19” (forma abreviada de coronavirus disease 2019) para evitar la estigmatización de la ciudad y de sus habitantes, así como connotaciones racistas o xenófobas. (Benavent, A. y otros, 2020: 2).

1.2.4- Las variantes del SARS-CoV-2:

Las variantes del SARS-CoV-2 corresponden a la presencia de alteraciones puntuales a nivel de diferentes proteínas del virus.

A la fecha de abril de 2021 se han descrito al menos 5 variantes con significado clínico: Cluster 5 (origen: Dinamarca), 501. V2 (origen: Sudáfrica), B.1.207 (origen: Brasil), VUI-202012/01 (origen: Reino Unido), D614G (origen: Malasia).

1.2.5- Qué sucede con las personas que contraen la enfermedad?

La COVID 19 afecta a las personas de distintas maneras. La mayoría de las personas infectadas presentan cuadros de leves a moderados y se recuperan sin hospitalización. De acuerdo con la información divulgada por los medios de comunicación podemos decir que sus síntomas son:

Síntomas más frecuentes: fiebre, tos seca, cansancio.

Síntomas menos frecuentes: dolores y molestias, diarrea, conjuntivitis, dolor de cabeza, pérdida del gusto y del olfato, sarpullido en la piel.

Síntomas graves: Dificultad para respirar o disnea, dolor u opresión en el pecho, pérdida del habla o del movimiento.

Las personas con síntomas leves que, por lo demás, estén sanas deberían tratar sus síntomas en casa. Cuando una persona se infecta con el virus, los síntomas tardan en aparecer entre 5 y 6 días, de media, pero pueden tardar hasta 14 días.

La contingencia sanitaria mundial llevó a que las autoridades nacionales y provinciales dispusieran de forma habitual el uso de barbijos y/o tapaboca y sugirieron el lavado de manos y aplicación de alcohol en gel, la desinfección de elementos en el hogar (como el calzado antes de ingresar, las compras del supermercado, entre otras) y el distanciamiento social, como medidas de cuidados más urgentes.

1.3- Coronavirus: su irrupción en Argentina. Primeras medidas.

La cuarentena dispuesta en Argentina por el presidente de la Nación Alberto Fernández para combatir la pandemia de coronavirus COVID-19 comenzó a partir de las 00 hs. del 20 de marzo de 2020, esta medida fue la base para la

adopción de una serie de decisiones, que forman parte de una política de salud pública más general para abordar el problema.

La estrategia que se adoptó frente a este escenario, como primera instancia, fue el aislamiento social, preventivo y obligatorio, normativa excepcional que el Gobierno Nacional decidió en un contexto crítico con el fin de proteger la salud pública frente a la propagación del COVID-19. Se dispuso que todas las personas que habitan, o se encuentren temporalmente, en las jurisdicciones donde rige la misma, deban permanecer en sus domicilios habituales, sólo pudiendo realizar desplazamientos mínimos e indispensables para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos.

En este contexto se aclara que el 16 de marzo, la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur fue la primera en decretar la cuarentena en su territorio. El 18 de marzo otras siete provincias se sumaron a esta disposición dado que se fueron presentando casos de COVID-19.

Esta medida abarcó, inicialmente, a todo el territorio argentino durante 46 días y luego se levantó para establecer medidas de distanciamiento social en casi todo el país, con excepción de algunas áreas urbanas que registraron alto nivel de contagios, como el caso del área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), donde viven 15 millones de personas.

Tales acciones sanitarias fueron tomadas en forma coordinada por el gobierno nacional, los gobiernos de las provincias, la Ciudad de Buenos Aires y los municipios.

A partir del 12 de abril cada provincia y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, supervisadas por el gobierno nacional, quedaron facultadas para salir del aislamiento obligatorio, pero estableciendo protocolos que garantizaran el *distanciamiento social*. A lo largo de mayo, varias provincias (La Pampa, Formosa, Mendoza, Salta, San Juan) levantaron la cuarentena para permitir

reuniones familiares y sociales de hasta diez personas y salidas recreativas en espacios públicos, cosa que se fue revirtiendo en la medida que los contagios se fueron expandiendo. En el mes de septiembre de 2020, los casos comenzaron a ceder en la provincia de Buenos Aires, no siendo así en el interior, como el caso de Mendoza, donde el sistema de salud se encontraba saturado por el incremento de contagios y el área de terapia intensiva estaba desbordada, pidiéndose desde la administración provincial no salir del hogar, mantener distancia y usar barbijo o tapaboca.

La disposición general adoptada a partir de ese momento establece que las autoridades provinciales y locales podían solicitar excepciones de aislamiento al personal afectado a determinadas actividades y servicios, o a las personas que habiten en áreas geográficas específicas y delimitadas a partir del cumplimiento de una serie de requisitos, así como de la estricta aplicación de los protocolos sanitarios correspondientes.

A raíz de dicha situación, el nuevo epicentro es el hogar, se crean novedosas dinámicas de interacción y se generan otros hábitos. En este contexto de incertidumbre, las tecnologías de la información y la comunicación y los medios de comunicación son actores fundamentales tanto para la información sobre COVID-19, como para el entretenimiento dentro del hogar y las actividades de esparcimiento, adquisición y pago de bienes y servicios, transacciones financieras y bancarias, actividades laborales y educativas.

Es posible decir que la nueva modalidad virtual es la herramienta clave que, de alguna forma, da solución en este momento al sistema educativo, a las necesarias conexiones familiares y afectivas y también a las urgencias médicas para, de este modo, no movilizarse del domicilio y no exponerse evitando aglomeraciones y una mayor propagación de la enfermedad.

El proceso comunicativo es necesario para que las personas se mantengan relacionadas y los comunicadores sociales cumplen roles esenciales en dicha actividad, proveyendo información sobre política, ciencia, economía y manteniendo actualizada a la población con estadísticas sobre dicho tema de salud pública.

En este contexto cobran relevancia las políticas de comunicación, dado que es de suma importancia que la población en general posea conexión a Internet y dispositivos tales como computadoras para que los estudiantes y personas que se desempeñan en las más diversas áreas logren realizar las actividades necesarias.

1.4- La comunicación, una herramienta vital en medio de la crisis sanitaria

En tanto hecho social, la comunicación ocurre en un contexto histórico, social, cultural, económico, político y comunicacional determinado. La dinámica de este momento histórico se construye interactuando mutuamente con las condiciones de reproducción de las sociedades, con las condiciones de relacionamiento social entre sus diversos actores y, también, con las condiciones de comunicación, cuyos procesos responden a contextos específicos para promover prácticas sociales y construir sentidos de sociedad a partir de la producción, intercambio y apropiación discursiva.

En este marco, los procesos de comunicación en tiempos de coronavirus, que ocurren en medio de una crisis sanitaria, se constituyen en un territorio dificultoso por las medidas de contención y mitigación de la pandemia. A esto se le suma la información constituida por el arrastre de prácticas publicitarias, estilos sensacionalistas, expansión de las Fake news y sobreinformación, que generan escenarios sociales de alta incertidumbre, vulnerabilidad y conflictividad. En los primeros tiempos del brote, ante la falta de un tratamiento o vacuna la comunicación se convierte en una herramienta vital para que las personas adopten las medidas de prevención existentes para protegerse.

Tal virus transforma la vida de los seres humanos y la forma de comunicarse entre sí, la tecnología pasa a ser parte de la solución en este momento para los individuos, que a través de una pantalla logran interactuar con sus pares, relacionándose y realizando diversas actividades.

Una comunicación oportuna y transparente, con información correcta, pero también, con empatía y comprensión por las preocupaciones de la sociedad, es fundamental para que las personas conozcan los riesgos y sigan las recomendaciones de las autoridades para proteger su salud y la de sus seres queridos. En el marco de la situación de cuarentena, tanto obligatoria como sugerida, vivida prácticamente en la totalidad de nuestro territorio, aparece la invitación a trabajar bajo el imperio de las herramientas online. Teletrabajo y sala virtual de clases son tendencias.

En este ecosistema diverso, competitivo y dinámico, se debe instalar un nuevo foco, el de la “educación virtual”, proceso de enseñanza-aprendizaje en el que no solo constituye un desafío cautivar y captar la atención de los estudiantes, sino también hacer los contenidos lo suficientemente comprensible para que sean útiles.

Esta situación lleva a la sociedad a re aprender la forma de comunicarse para poder continuar con las actividades cotidianas como educación, trabajo, visitas a familiares de riesgo, como así también pone de relieve la importancia de los cuidados para la sostenibilidad de la vida.

1.4.1- Cuidados y Comunicación

La OMS ha advertido que el impacto en la salud mental de una epidemia, generalmente, es más fuerte entre quienes viven en situación de exclusión social o entre las personas mayores. Los brotes afectan más intensamente a

las comunidades con menos recursos, dada su falta de acceso a los servicios de salud básicos, agua limpia y saneamiento; ello agrava la propagación de cualquier patógeno infeccioso. Los factores amplificadores de las enfermedades, como el crecimiento demográfico y las consiguientes tensiones sobre el medio ambiente, el cambio climático, la densa urbanización, los incrementos exponenciales de los viajes internacionales y la migración, ya sea forzada o voluntaria, incrementan el riesgo para todas las personas, en todas partes.

Es responsabilidad de los dirigentes dar prioridad a la preparación de la sociedad en el contexto pandémico, para garantizar la participación y protección de todas las personas.

En este marco, resulta importante reconocer las diferencias de vulnerabilidad de los distintos grupos poblacionales, en especial las relacionadas con el género, la edad y el nivel socio-económico.

Las emociones son un factor importante para atender, debido a lo que ha generado esta enfermedad. No solo para mejorar la salud sino también para evitar otros problemas, tales como la estigmatización de personas, la falta de adherencia a medidas de prevención y el duelo frente a la pérdida de seres queridos. En definitiva, estos factores tienen un rol fundamental para afrontar la pandemia de manera integral.

Los medios de comunicación contribuyen activamente en esta crisis sanitaria, el miedo de la población hace vulnerable a cada persona, y aquella información brindada por los medios de comunicación de masas es tomada como un potencial de credibilidad y urgencia. Es por ello que la información brindada por los comunicadores en este contexto debe ser totalmente veraz, responsable, clara y de calidad para transmitir confianza y calma en el receptor.

1.4.2- Emergencia Sanitaria

La emergencia sanitaria que atravesamos, pone en evidencia la injusta organización social y urge pensar las respuestas a las necesidades de cuidados y comunicación desde un enfoque inclusivo, en el que son fundamentales las herramientas tecnológicas.

El sistema educativo tiene importantes dificultades a la hora de llevar adelante el derecho a la educación, ya que en ciertos casos carece de herramientas para el desarrollo de la actividad interactiva. Aquellos estudiantes con dificultades económicas no poseen dispositivos y conectividad que les permitan lograr una conexión adecuada, algo similar ocurre con los profesores. En los casos en los que los docentes deben realizar jornadas virtuales, también lo hacen desde dentro de su hogar, cuestión casi dificultosa ya que éstos deben, a su vez, armonizar espacios dentro del domicilio con otros miembros de la familia y contar tanto con dispositivos electrónicos (computadoras, celulares), como con una conexión particular a Internet, lo cual es costoso. Es posible decir, entonces que la educación ha pasado a tener una insuficiencia y se necesita una revisión inmediata del sistema de educación online.

Asimismo, la politización de la medicina, ha tomado un carácter de protector de la vida, contra riesgos reales e imaginarios.

El Estado ha puesto énfasis en que se atienda, en primer lugar, a los pacientes contagiados de SARS-coV-2, suspendiendo otras prácticas (como cirugías). Los hospitales están saturados y el personal de salud agotado, situación que lleva a pensar en el valor de la vida y más aún a que se tenga en cuenta una mirada más empática sobre la responsabilidad social y mayor consciencia del cuidado personal y social.

El confinamiento ha llevado a las personas a privarse de estar con otros, a abrazar y a besar a los que aman, sin embargo se ha podido encontrar otros modos de vinculación, a partir de la tecnología digital, entendiendo que se puede seguir en contacto, reunirse y dialogar.

Se supo valorar la vida y nunca se dejó de estar comunicados. Es así, que la situación de urgencia sanitaria dispuso un plan estratégico: las medidas preventivas.

1.5- Comunicación y Pandemia

El confinamiento fue la primera medida que sin duda marcó las emociones de cada ser humano e hizo que la tecnología de la comunicación trascendiera toda distancia y lograra ese encuentro, aunque sea, a través de una pantalla.

Siguiendo los escritos de Zumer, el “Estado organiza y ejerce el poder político soberano de manera exclusiva en un territorio y la población comprendida en él, para ordenar y conducir la vida de esa sociedad”. (2016:2). De esta manera se puede comprender que en Argentina la crisis sanitaria llevó a que las autoridades políticas tomaran la primera medida: Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. En cuanto se comenzaron a dar los primeros casos de COVID-19, la gente se quedaría en casa, hasta que se levantara dicha decisión.

El país tomó distancia, nada fue más difícil para la población que dejar de expresar sus abrazos y de organizar reuniones sociales. Tan extraña situación, fue acompañada por el miedo de enfrentar a un virus desconocido.

1.5.1- El aislamiento social una respuesta estatal frente a la urgencia sanitaria y los medios de comunicación

Las políticas de comunicación son parte de las decisiones que toma el Estado frente a una cuestión, tienen forma de regulaciones del sistema de medios de

comunicación y actúan en base a los objetivos propuestos por la situación dada. Se entiende, entonces, que son un tipo de las políticas públicas que actúan como respuesta del Estado frente a un problema que toma dimensión pública. En este sentido, se define política estatal o pública como:

Política estatal" (o "pública") en nuestra definición la concebimos como un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores en la sociedad civil. De dicha intervención puede inferirse una cierta direccionalidad, una determinada orientación normativa, que previsiblemente afectará el futuro curso del proceso social hasta entonces desarrollado en torno a la cuestión. (Oszlak, O. & O'Donnell, G. 1981: 112-113)

La medida más efectiva fue el aislamiento social preventivo y obligatorio, el Estado Argentino debió aplicar esta restricción para evitar los contagios masivos y el colapso de los hospitales y así lograr controlar la situación, como expresamente lo manifestaba en su discurso el presidente Alberto Fernández:

“Me voy a poner al frente para evitar que el riesgo del contagio se acelere de tal modo que el sistema sanitario argentino no lo pueda soportar”. (Télam. 2020 19 de marzo)

La comunicación es un derecho humano fundamental, por ello los medios de comunicación han sido uno de los pilares centrales en este proceso donde la información transmitida, llevó a la contención y conciencia social, así expresaba el pedido de ayuda del Presidente de la Nación Argentina:

“El Presidente les solicitó a los empresarios que colaboren desde el rol de comunicadores sociales para difundir información de concientización para que los argentinos cumplan con el distanciamiento social y con quedarse en sus

casas. Además les pidió que se sumen a la difusión de contenidos audiovisuales educativos". (Minuto 1, 17 de marzo 2020)

En la primera semana de aislamiento obligatorio, la audiencia de los medios de comunicación de masas creció: el encendido de televisión aumentó un 31% y el tiempo frente al televisor un 30%, mientras que el consumo fue mucho más informativo que antes. El ingreso a los sitios web de los diarios aumentó hasta un 80% y el de las radios hasta un 95%, entre la segunda y la tercera semana de marzo de 2020 las noticias sobre el COVID-19 en los sitios de los medios digitales pasaron del 50% al 87% del total de las publicadas. La agenda de los medios argentinos estuvo casi completamente abocada a la cobertura de este tema, llegando casi a invisibilizar a los demás. Entre la segunda y la tercera semana de marzo de 2020, las noticias sobre el COVID-19 en los sitios de los medios digitales pasaron del 50 al 87% del total de las publicadas. (Segura, M. S., 2020: 56)

Ahora bien, el aislamiento implicó un huracán tecnológico, lo cual llevó a que cada hogar, cada familia, necesitara disponer de dispositivos electrónicos, entre ellos computadoras, tablets, celulares, televisores, así como de la infaltable conexión a Internet cuestión no menor, ya que sin ello no podría haberse dado la interconectividad social, salvataje que se dio en el medio de la cuarentena para mantener a la población contenida y a la economía y a la educación en funcionamiento.

1.5.2- Desafíos de la comunicación en medio de la pandemia

Mientras en el mundo una enfermedad desconocida avanzaba, la población Argentina cumplía cuarentena estricta, lograba recibir información sobre ello a través de las redes sociales, portales de diarios digitales, noticias por televisión y en otros casos, programas de radio.

La comunicación se expandió, la sociedad necesitó de todo el sistema comunicativo para entender de alguna forma lo que allí afuera estaba ocurriendo, los medios de comunicación pasaron a ser una suerte de transmisores de esa construcción de la realidad en la vida de las personas, momento en la historia, que ha hecho aumentar la confianza en los mass media y multiplicar el uso de Internet.

“¿Por qué es relevante el papel de los medios de comunicación de masas en contextos de riesgos de salud pública? Los medios de comunicación prestan un servicio público esencial porque son el principal vehículo para asegurar el ejercicio del derecho a la comunicación de todas las personas, y fundamentales para la construcción del espacio público ya que promueven conversaciones y debates, permiten conocer otras realidades, educan. Por lo tanto, tienen una responsabilidad social fundamental que cumplir, especialmente cuando se trata de temas de salud”. (Segura, M. S., 2020: 56)

El rol del comunicador, en tiempos de aislamiento social y en tiempos donde las emociones como la ansiedad y el temor a enfrentar una enfermedad sin precedentes es central, a lo que se suma que está en análisis la vacuna y que ese virus está mutando, hace que su tarea sea de vital importancia, por lo que debe dejar de lado sus propios intereses, informando con veracidad, calidad humana y profesionalismo.

1.6- La influencia de los medios en el comportamiento de los sujetos

Los medios de comunicación pasaron a tomar una posición extraordinaria debido a la situación sanitaria, lo cual llevó a que cada sujeto social aumentara el consumo de los distintos canales de comunicación.

En la comunicación en tiempos de pandemia, consumir información forma parte de nuestra cultura, fomenta conversaciones, permite conocer sobre otras

realidades, tiene un rol pedagógico y promueve ciertas gratificaciones. Sin embargo, estas cualidades cambian cuando la agenda mediática está hegemonizada por un solo tema y, más aún, si ese tópico se vincula con riesgos de salud pública. Las noticias sobre el nuevo coronavirus, hicieron que la comunicación se viera afectada por una saturación de la información que llevó a la gente hacia un circuito emocional de miedo e incertidumbre, mientras los espacios televisivos emitían predominantemente información sobre cuidados, sobre la higiene y el uso de los barbijos. (Focás, 2020)

1.6.1- La información y las fake news en medio de un caos

En un mundo convergente donde la información circula de forma exacerbada, el consumo de contenido mediático a raíz del caos que trajo el coronavirus, generó que la inmediatez de la noticia llevase a fuentes dudosas, teorías amarillistas y desinformación.

“La OMS advirtió sobre la “infodemia,” un neologismo también conocido como fake news, práctica que consiste en difundir noticias falsas sobre cualquier situación (aplicable hoy a la pandemia) y que tiene como riesgo provocar el pánico en las sociedades”. (Marangoni, 2020: s/p)

En medio de esta crisis, el gobierno Argentino salió a aclarar noticias falsas, como así también la agencia Télam creó la plataforma digital confiar para desmentir la desinformación acerca del coronavirus:

La plataforma fue lanzada por la Secretaría de Medios y Comunicación Pública, que depende de la Jefatura de Gabinete de Ministros, y desarrollada por la Agencia Nacional de Noticias Télam. "Tiene como objetivo controlar la infodemia (epidemia informativa) que invade con noticias poco confiables, maliciosas o falsas que aumentan el pánico, alimentan la angustia o

promuevan conductas incorrectas", señaló en un comunicado la Secretaría de Medios y Comunicación Pública. (Télam, 2020)

En este marco, frente al poder que tienen los medios de comunicación para desinformar se puede decir que, sumado a los cambios culturales y políticos que se vienen dando a través de la incorporación de la tecnología, se han convertido en generadores de sentido de la realidad, una realidad construida con paradigmas según intereses, con características hacia el consumo masivo de noticias falsas y con desigualdades hacia el acceso del conocimiento, dejando fuera a aquellos que no logran incorporarse a estos avances.

Capítulo 2

“Todo diálogo es el mutuo reconocimiento de cada ser humano como agente reflexivo con el derecho a formar parte de la historia común”.

Leonardo Félix

Las Políticas de comunicación y el Derecho a Comunicar

Para comprender la realidad comunicativa desarrollada en Argentina durante la pandemia y analizar el camino adoptado por el Estado en materia comunicacional, es necesario partir de los conceptos de políticas públicas, políticas de comunicación y derecho comunicacional y estudiar este derecho en relación con la pandemia por COVID-19.

2.1- Las políticas de comunicación durante la pandemia de COVID-19: una reorganización social en medio de una difícil situación sanitaria.

La digitalización masiva, se sabe, ha reorganizado la producción, la distribución y consumo de bienes, así como la educación, a la vez que ha agudizado la crisis del modelo de negocios de las industrias culturales.

En Mendoza y en otras provincias de Argentina, hay personas que no tienen acceso a internet, como así también, algunas conexiones deficientes, esto unido a las dificultades para utilizar dispositivos y programas informáticos, es una clara de la dificultad

El Estado constituye un actor fundamental para abordar tal situación y es por esto que en esta tesina se hace hincapié en los conceptos de políticas de comunicación, regulaciones comunicacionales e interés público en materia comunicacional, ya que son las categorías que permiten abordar la temática propuesta.

En primer lugar, podemos definir a las políticas de comunicación como:

“Conjunto explícito, sistemático y orgánico de valores, objetivos y normas, tendientes a la generación de líneas de acción destinadas a establecer una determinada estructura y funcionamiento de los sistemas y medios de comunicación, que se desarrolla en el marco de un conflicto de intereses y de un determinado modelo político ideológico”. (Zumer 2016: 23)

En base a tal concepto, podemos afirmar que, en Argentina, se viene desarrollado una política de comunicación y medidas regulatorias concretas vinculadas a la misma, destinadas a solventar las deficiencias que van surgiendo en relación con las nuevas tecnologías de comunicación y su necesaria utilización durante la pandemia.

Se puede observar que, desde el Estado, hay una visión proclive a la regulación de los medios de comunicación, al entenderlos como actores fundamentales en este contexto. En este sentido, siguiendo a Mc Quail se puede definir tales regulaciones:

*“La regulación se refiere a todo proceso de control y guía, a través de reglas y procedimientos, aplicados por los gobiernos y otras autoridades políticas y administrativas a todo tipo de actividad de medios. En consecuencia, la regulación es siempre una potencial de *intervención* sobre las actividades consideradas de interés público, pero también atiende las necesidades del mercado (por ejemplo, para alentar la competencia) o por razones de eficiencia técnica”* (por ejemplo, para establecer un estándar tecnológico)”. (Mc Quail, 2010:1)

Hay muchas cuestiones que necesitan atenderse, por ejemplo, la educativa, que en el medio del gran problema social y de salud en que nos ha colocado la

pandemia, requiere su continuidad a partir de la conexión digital entre docentes y alumnos, algo que dejó entrever importantes dificultades.

La sociedad ha comenzado a utilizar las redes sociales como forma de comunicación: Whats App, Zoom, Google Meet y otras aplicaciones para lograr realizar reuniones familiares, laborales entre colegas, educacionales, entre amigos, etc.

Es por eso por lo que resulta central la intervención estatal en la materia en el contexto de la situación producto del COVID -19 y la cuarentena, tanto obligatoria como sugerida, que vivió prácticamente la totalidad del territorio y en la que aparece la invitación a trabajar bajo el imperio de las herramientas online.

El teletrabajo y la sala virtual de clases son citas obligadas de estos meses. Quienes tienen la posibilidad de acceder a tecnologías y redes digitales se han convertido en una especie de elite telemática, al poder mantener en curso diversas funciones de la vida social, por ello es por lo que las políticas de comunicación ejercen un rol fundamental en tanto interés público para controlar y alentar a la comunicación como forma de conexión social en esta crisis sanitaria.

Los cambios que se dieron durante el ASPO y DISPO provocaron efectos importantes en cuestiones de comunicación, tal es así que los medios de comunicación se convirtieron en elementos esenciales para llevar a cabo un equilibrio en el sistema de laboral, educacional y del sistema de salud y actuaron como transmisores de la realidad que se estaba dando.

Debido a esto, el Estado decide establecer a la comunicación como un servicio esencial:

“En estos momentos la comunicación es un servicio esencial, ya que muchos trabajadores desarrollan sus tareas a distancia y los niños necesitan de la televisión e internet para continuar con su educación”. (Ambrosini, Diario Uno, 19 de mayo de 2020).

Como el Gobierno Nacional es quien desarrolla las políticas de comunicación, tras los cambios que surgieron en la vida de las personas y en la sociedad en general debido a la urgencia sanitaria dada por el coronavirus, el gobierno nacional decidió adoptar ciertas decisiones que permitieran continuar con las actividades y que garantizaran un equilibrio en las necesidades básicas de la sociedad, considerando aquellas herramientas tecnológicas que facilitan la interconectividad como esenciales.

En el año 2022 Argentina conmemoraba 35 años de la creación del dominio .ar, llave para la conexión a Internet en nuestro país. Tal aniversario, unido a los anuncios respecto a Firmina, un nuevo cable submarino de Internet que llegaría a las playas de las Toninas, provincia de Buenos Aires, renovaba la idea respecto a avances sustanciales en la conectividad.

No obstante las celebraciones y el dato que Firmina opera por impulsos de luz, tecnología de vanguardia en la materia, no deja de llamar la atención el hecho que tales anuncios se entremezclaran con medidas como las analizadas en los apartados anteriores, que llevaron a que el Estado debiera salir a regular fuertemente el mercado de comunicaciones para que la población en general pudiera tener conectividad y servicios mínimos durante los períodos de Aislamiento y Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio. (Zumer, 2023: 1)

El Estado, como regulador, intervino aplicando políticas públicas, que hicieron posible el acceso al sistema de comunicación, siendo esto central durante la pandemia por COVID- 19.

En esta instancia es importante exponer la normativa desarrollada en el país en materia comunicacional y expresar que, como derecho, le corresponde una legislación que mantenga una coherencia sustancial con los principios constitucionales básicos y con el núcleo del bien jurídico tutelado, que es el derecho a informar y a ser informados por fuentes plurales, amparados ambos por el derecho a buscar la verdad y transmitirla, además de comprender aspectos vitales relativos a la responsabilidad del comunicador o informador y de los medios de comunicación.

2.2- Nociones del derecho comunicacional y su implicancia en la pandemia por COVID- 19.

Desde el punto de vista subjetivo podemos definir al derecho como "un interés jurídicamente protegido" y, desde el punto de vista objetivo, diremos que "es una forma de regulación coactiva de las relaciones sociales, mediante un sistema de normas y reglas de conducta obligatorias, establecidas y sancionadas por el Estado con el fin de mantener el orden económico, político y social vigente en una formación social determinada". (Garófoli, 2021: 4)

El Estado como garante del cumplimiento de los derechos de los ciudadanos es quien ejerce el control sobre las leyes de nuestro territorio. Con el paso del tiempo como ha ido cambiando la normativa, en pos del avance y circunstancias de la población.

"Las normas jurídicas constituyen técnicas de motivación social, o sea, instrumentos para inducir a los hombres a comportarse de determinada manera. Prevén sanciones aplicables a las personas que las transgredan o

infrinjan, se aplican coercitivamente, a través de los órganos judiciales. Una norma jurídica es la que prescribe una sanción jurídica, que priva al sancionado de algún bien (libertad, propiedad, honor, etc.)". (Garófoli, 2021: 7)

El conjunto de normas jurídicas que regulan los procesos de comunicación social es denominado derecho comunicacional. El derecho comunicacional incluye normas que forman parte de las políticas de comunicación.

De esta forma el Estado desde su tarea como regulador y hacedor de las políticas públicas de comunicación, adoptó una serie de normas que lograron equilibrar el proceso comunicacional durante la pandemia por COVID- 19, haciendo posible el ejercicio del derecho a la libertad de expresión.

2.3- Derechos comprendidos en el derecho a la libertad de expresión

En la presente investigación, se va a ahondar en el derecho comunicacional, teniendo en cuenta que el mismo es base para la aplicación de las regulaciones que se han dispuesto durante la pandemia.

La efectiva existencia de un auténtico Derecho Comunicacional, el cual es difícil de implementar, desde las palabras de Garófoli, debe alentar la regulación razonable y equitativa del proceso de la comunicación social, siendo indispensable que las normas legales y reglamentarias, y el proceso comunicacional mismo, se den en el marco de la plena vigencia de las instituciones democráticas. Ello presupone la ponderación apropiada de los intereses de todos los sectores involucrados en el fenómeno comunicacional (empresas periodísticas, comunicadores, población en general, los mismos poderes públicos, la comunidad internacional, etc.) en virtud de la representación popular asignada, propia del sistema democrático. Los derechos implicados en el derecho comunicacional son: la libertad de expresión, el derecho a buscar, transmitir y recibir información, el derecho a la rectificación o de respuesta. (2021:20)

2.3.1- Libertad de Expresión: comunicar la verdad

El derecho a la libertad de expresión, base fundamental de todos los derechos comprendidos en el Derecho Comunicacional, incluye el derecho de opinión, de prensa o de imprenta y tiene su base jurídica en la Constitución Nacional que, en su artículo 14, establece que: "Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos, conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: de publicar sus ideas por la prensa sin censura previa". Luego, el art. 32, se refiere a este derecho como libertad de imprenta y dice: "El Congreso Federal no dictará leyes que restrinjan la libertad de imprenta..." estos derechos deben ser reconocidos a todos los habitantes de la Nación, lo que incluye también el derecho de opinión y expresión de las empresas periodísticas, y de toda organización, entidad o agrupación de personas. (Zumer, 2021:21)

Debido a la desinformación y a las noticias falsas (fake news) que circularon durante la pandemia de COVID-19, este derecho fue afectado y la sociedad comenzó a entrar en alerta:

"La difusión de información falsa puede generar miedo, incumplimiento de las medidas preventivas, desconfianza en los médicos y uso de tratamientos ineficaces o perjudiciales. Pero hace falta comprender mejor las dinámicas de creación y consumo de contenidos en redes sociales para diseñar estrategias comunicativas en tiempos de pandemia". (Casino, 2023: 1)

Por dicho motivo, es absolutamente necesario que se busque garantizar que la información que circule sea veraz.

Siguiendo con el análisis del derecho a la libertad de expresión se incluye, a la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 1948 que estableció que: *"Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión, este*

derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión". Si bien estos enunciados son simplemente declaratorios, el nuevo art. 75, inc. 22, de la Constitución reformada en 1994, le otorga jerarquía constitucional y, por lo tanto, perdió su connotación simbólica, convirtiéndose en norma de aplicación obligatoria para el ordenamiento jurídico argentino. (Zumer 2021:21)

Teniendo en cuenta los conceptos mencionados, se puede agregar el contenido del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado por las Naciones Unidas en 1966, y aplicada internacionalmente desde 1976. Este Pacto establece que:

1) Todo individuo tiene derecho a la libertad de expresión, a buscar, recibir y difundir informaciones y opiniones, por medios orales, escritos, obras de arte o por cualquier otro medio.

2) El ejercicio de estos derechos conlleva algunos deberes y responsabilidades. Pueden ser objeto de restricciones, pero éstas deben ser necesarias y estar expresamente previstas por la ley. Es el caso del respeto de los derechos y de la reputación de terceros, la protección de la seguridad nacional, del orden público y de la salud o moral pública.

También, el Pacto restringe en casos puntuales el derecho a la libertad de expresión, estableciendo que:

1) Toda propaganda de guerra debe estar prohibida por la ley.

2) Toda incitación al odio hacia otra nación, raza o religión que constituya una incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia debe ser prohibida por la ley.

Este Pacto, en virtud de la reforma constitucional mencionada, también tiene jerarquía constitucional.

De esta forma, se deja expuesto en este estudio que los Estados desde su capacidad para establecer políticas públicas son quienes deben garantizar el derecho de brindar información y de recibir la misma como un derecho.

Esta postura conceptualmente se complementa con la declaración que se pronuncia en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como Pacto de San José de Costa Rica, suscrita por los Estados Americanos en Costa Rica en 1969, la cual fue convertida en la ley de la Nación por el Congreso Argentino en marzo de 1984. Se pronuncia en general en igual sentido que el citado pacto de las Naciones Unidas y establece el derecho de rectificación o respuesta. Al igual que los convenios internacionales antes mencionados, esta Convención tiene jerarquía constitucional a raíz de la reforma de la Carta Magna. . (Zumer, 2021:22)

Ante lo dicho, es posible afirmar que la libertad de expresión, implica la comunicación de hechos verdaderos, ya que si se transmiten sucesos carentes de veracidad se está transmitiendo desinformación. Esto fue central en pandemia, generando miedos e incertidumbre social, faltando a todo aquello que comprende la protección del derecho a ser informado de forma transparente sobre lo que estaba sucediendo.

Los autores expuestos afirman que el derecho a buscar información garantiza el punto de partida del proceso comunicacional. La transmisión de información está antecedida por la búsqueda y análisis de la información. La garantía constitucional de *"publicar las ideas por la prensa sin censura previa"* exige el libre acceso a las fuentes informativas.

El Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en Argentina, puso de manifiesto la importancia de la comunicación por Internet, como base de la transmisión de información a raíz de la situación de emergencia sanitaria, es así como las grandes plataformas digitales, como así también las políticas públicas, contribuyeron al acceso de la conectividad digital.

En el art. 13 del Pacto de San José de Costa Rica se dice: *"toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas..."*.

Además, ante la ocurrencia de *prácticas indirectas de restricciones a la circulación de informaciones e ideas*, establece que *"no se puede restringir el derecho de expresión por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares de papel para periódicos, frecuencias radioeléctricas, o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios encaminados a impedir la comunicación y la circulación de ideas y opiniones"*. (Zumer, 2021: 23)

En este sentido, el diseño y aplicación de políticas de comunicación tienen un límite que es constitucional con la plena vigencia del derecho a la libertad de expresión.

2.3.2- Otros derechos implicados en el derecho comunicacional

El Estado como protector de los derechos humanos, en el contexto de las conexiones digitales, debe hacer pública la información acerca de las políticas públicas que implemente, en este caso sobre la situación de pandemia:

El acceso a las fuentes de información implica que la *"publicidad de los actos de gobierno"* es una característica inherente a este sistema republicano. La regla en materia de investigación de la cosa pública supone la más amplia

libertad y posibilidad de acceso a la información. El Estado está obligado a informar.

El nuevo art. 38 de la Constitución reformada garantiza a los partidos políticos *"el acceso a la información pública y la difusión de sus ideas"*. Asimismo, el Estatuto del Periodista, aprobado por la Ley N° 12.908, establece *"el libre acceso a toda fuente de información de interés público"*. (Zumer, 2021:23)

Cabe reflexionar sobre el derecho de habeas data que, con la nueva reforma de la Constitución Nacional se ha instituido con rango constitucional como una importantísima garantía y acción de amparo, para la protección de los derechos de todos los habitantes, vinculada al acceso a los datos que sobre ellos tengan los entes públicos y privados. Al respecto, el Art. 43 dice: *"... Toda persona podrá interponer esta acción (acción rápida y expedita de amparo) para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes; y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos"*. (Zumer, 2021:23)

Está reglamentado por la Ley N° 25.326 que el acceso a fuentes privadas de información, la libertad de acceso a las fuentes de información y el derecho mismo a buscar información encuentran límites cuando se trata de investigar a sujetos privados. Ese límite es el derecho a la intimidad.

El derecho a recibir información constituye uno de los pilares básicos en donde se asienta el funcionamiento de la sociedad democrática. La democracia es el gobierno de la discusión por excelencia, y que la verdadera justificación ética de este sistema se basa en que las decisiones son tomadas en virtud de un debate amplio, libre y pluralista, por lo que debe convenirse que el derecho a recibir información constituye el prerequisite básico del sistema.

Este derecho está contemplado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en el Pacto de San José de Costa Rica., y en varias constituciones provinciales. Por los arts. 41 y 42 de la Constitución Nacional reformada se establece el derecho de todos los habitantes a la información y educación ambientales y, a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, el derecho a una información adecuada y veraz. En consecuencia, todos los habitantes de la República, como consumidores de información, tenemos ahora reconocido constitucionalmente el derecho a recibir información veraz. (2021) Asimismo, el Pacto de San José de Costa Rica establece el "*derecho de recibir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística o por cualquier otro procedimiento de su elección*". (Zumer, 2021:24).

El derecho de rectificación o de respuesta consagrado en ese Pacto Internacional no podrá ser desconocido en el orden jurídico interno. El derecho de réplica, ya centenario, anticipó en alguna medida la facultad abierta hoy a todo individuo de difundir opiniones. Afirmaciones simples lo justifican Las ciencias políticas, la sociología, el derecho y todas las ciencias humanísticas están hoy de acuerdo en los beneficios que recibe la sociedad de toda acción que impulse la comunicación.

2.4- Ley de Radiodifusión: Ley N° 22.285 y el tratamiento de la información

Respecto al tratamiento veraz de la información fundamental durante la pandemia de COVID-19 y los periodos de ASPO y DISPO, la Ley de Radiodifusión N° 22.285 establece en su art 18: que *la libertad de información tendrá como únicos límites los que surgen de la Constitución Nacional y de esta ley. La información deberá ser veraz, objetiva y oportuna. El tratamiento de la información, por su parte, deberá evitar que el contenido de ésta o su forma de expresión produzcan conmoción pública o alarma colectiva. La*

información no podrá atentar contra la seguridad nacional ni implicar el elogio de actividades ilícitas o la preconización de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones. Las noticias relacionadas con hechos o episodios sórdidos, truculentos o repulsivos, deberán ser tratadas con decoro y sobriedad, dentro de los límites impuestos por la información estricta.

En el art 14 de la misma Ley dice: *El contenido de las emisiones de radiodifusión propenderá al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

- a) Contribuir al bien común, ya sea con relación a la vida y al progreso de las personas o con referencia al mejor desenvolvimiento de la comunidad;*
- b) Contribuir al afianzamiento de la unidad nacional y al fortalecimiento de la fe y la esperanza en los destinos de la Nación Argentina;*
- c) Servir al enriquecimiento de la cultura y contribuir a la educación de la población;*
- d) Contribuir al ejercicio del derecho natural del hombre a comunicarse, con sujeción a las normas de convivencia democrática;*
- e) Promover la participación responsable de todos los habitantes y particularmente del hombre argentino, en el logro de los objetivos nacionales;*
- f) Contribuir al desarrollo de los sentimientos de amistad y cooperación internacionales.*

Esto lleva a la comprensión de que es menester determinar el marco institucional para la existencia de un verdadero derecho comunicacional, que este marco constituye un cauce para las políticas de comunicación y que resulta esencial en épocas como la pandemia en la que la protección del derecho a la información y a la libertad de expresión alcanzó su cénit.

2.5- Comunicar: un derecho humano

El periodista Leonardo Félix, en “La comunicación como derecho humano” afirma que comunicar implica justamente poner en común. Por eso: *“todo diálogo es el mutuo reconocimiento de cada ser humano como agente reflexivo con el derecho a formar parte de la historia común”*. La existencia en la sociedad surge de la relación con otro individuo, el cual vive su experiencia en el marco de situaciones y valores distintos marcados por la situación económica, el género, la etnia, la residencia geográfica, las credenciales educativas, etcétera. Entonces, comunicar es el proceso que conlleva a dialogar sobre lo diverso de esa experiencia en común y reconocer la diferencia de esa experiencia común. (2019: 1)

Estas palabras se pueden ver reflejadas en los artículos de la Ley 26.522/2009, ley de Servicios de Comunicación Audiovisual. Por ejemplo en el artículo 3 de la Ley plantea como objetivos:

a) La promoción y garantía del libre ejercicio del derecho de toda persona a investigar, buscar, recibir y difundir informaciones, opiniones e ideas, sin censura, en el marco del respeto al Estado de Derecho democrático y los derechos humanos, conforme las obligaciones emergentes de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y demás tratados incorporados o que sean incorporados en el futuro a la Constitución Nacional.

Los objetivos de la ley están alineados con los textos internacionales de derechos humanos, en particular los que se exponen vinculados a la libertad de expresión:

En este sentido la Cumbre de la Sociedad de la Información busca trabajar en orden a la eliminación de la llamada brecha digital entre ricos y pobres.

En la Declaración de Principios del 12 de mayo de 2004 se expone:

“Nosotros, los representantes de los pueblos del mundo, reunidos en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003 con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas, respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos”. Reafirmamos, como fundamento esencial de la Sociedad de la Información, y según se estipula en el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión, que este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir información y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. La comunicación es un proceso social fundamental, una necesidad humana básica y el fundamento de toda organización social. Constituye el eje central de la Sociedad de la Información. Todas las personas, en todas partes, deben tener la oportunidad de participar, y nadie debería quedar excluido de los beneficios que ofrece la Sociedad de la Información.

Reafirmamos nuestro compromiso con lo dispuesto en el artículo 29 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, a saber, que toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad, y que, en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar

general en una sociedad democrática. Estos derechos y libertades no podrán en ningún caso ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas. De esta manera, fomentaremos una Sociedad de la Información en la que se respete la dignidad humana". (2004:1-2)

En el mismo orden de ideas, se reconoce la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de protección al pluralismo a lo largo de sus distintos fallos y opiniones consultivas. En función de ellos se cita el caso resuelto el 3 de marzo de 2009 "Ríos vs. Venezuela" del que se extrae la siguiente cita del párrafo 106: *"Dada la importancia de la libertad de expresión en una sociedad democrática y la responsabilidad que entraña para los medios de comunicación social y para quienes ejercen profesionalmente estas labores, el Estado debe minimizar las restricciones a la información y equilibrar, en la mayor medida posible, la participación de las distintas corrientes en el debate público, impulsando el pluralismo informativo. En estos términos se puede explicar la protección de los derechos humanos de quien enfrenta el poder de los medios, que deben ejercer con responsabilidad la función social que desarrollan, y el esfuerzo por asegurar condiciones estructurales que permitan la expresión equitativa de las ideas".* Y del mismo modo la previsión reconoce los contenidos del Principio 6º de la Declaración de Principios de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos de Octubre de 2000 que hace referencia explícita, que *"la actividad periodística debe regirse por conductas éticas que en ningún caso pueden ser fijadas por los estados".*

En este sentido se deja expresamente aclarado que el derecho a la información y a la comunicación es un derecho humano, incluso cuando está mediado por la tecnología de la información y las nuevas formas de comunicación. La comunicación responde a una necesidad de los seres humanos y debe ser gestionada y guiada por el hombre. La tecnología es una herramienta más de este derecho y debe ponerse al servicio de la finalidad propia de la comunicación.

Tales afirmaciones cobran mayor relevancia en momentos como la pandemia por COVID-19 y las consecuentes medidas de ASPO y DISPO, debiendo el Estado cuidar la veracidad y utilidad de la información circulante al respecto y velar por la posibilidad y calidad de conexión de sus ciudadanos.

Capítulo 3

“Llegará el momento en que los Derechos Humanos tendrán que incluir un derecho más amplio que el derecho humano a la información, Planteado por primera vez hace 21 años en el Artículo 19. Se trata del derecho humano a comunicar”

Jean D'Arcy, 1969

La Comunicación como un Derecho Humano Esencial

Para ahondar las temáticas de este capítulo, se considera necesario reflexionar sobre las principales políticas públicas de comunicación y regulaciones concretas que se aplicaron durante la pandemia por COVID-19 para lograr el proceso infocomunicacional entendiendo en este sentido la comunicación como un derecho humano esencial.

3.1- Un cambio sociocultural y la incorporación de una herramienta fundamental: las TICs

El acelerado avance tecnológico ha llevado a que Internet, la telefonía móvil y la computadora o notebook sean pilares en la forma de transmitir mensajes. Su uso es cotidiano en la vida de los sujetos y están incorporados de manera primordial en la forma de relacionarse, así el poseer estos elementos hace que cualquier persona pueda interactuar activamente o quedar fuera del nuevo sistema de comunicación.

Haciendo un poco de historia en materia de Internet es posible encontrar los siguientes hitos en el camino hacia la conectividad en el país:

“En 1995 la Argentina se unió al mundo de Internet de banda ancha con la llegada de UNISUR, el primer cable submarino que entró a nuestro país, a través de Las Toninas. Luego se sumaron cuatro cables más y en 2023 se terminará de construir Firmina, el primer cable con tecnología por impulsos de

luz, un gran salto de comunicación que nos permitirá estar más y mejor Conectados con el mundo". (Andrea Ramos, 2022: s/p)

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), implicó un cambio cultural y social. Siguiendo a Alejandra Silva la radio, el teléfono fijo y la televisión fueron los primeros que se establecieron, luego del correo postal y el telégrafo. Estos fueron mejorando con el desarrollo tecnológico, posibilitando el acceso a la información digitalizada. En el contexto de una sociedad de la información, el nivel de penetración de los bienes y servicios ligados a las TIC en los hogares es el punto de partida para abordar las políticas públicas que impulsen a la conectividad digital. (2018)

El Estado, en este sentido, tiene un papel fundamental para intentar garantizar la igualdad en el acceso comunicativo, desarrollando políticas públicas en ese campo, que contribuyan al desarrollo tecnológico y brinden información para ampliar el conocimiento humano.

3.2- Acceso a Internet y la Brecha digital: una realidad que cobró fuerza con la el Aislamiento y Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio

La evolución de la tecnología aplicada a la comunicación, ha permitido obtener acceso al conocimiento y transmitir lo que sucede a nivel mundial, casi de forma instantánea. Esta capacidad es tan importante como necesaria para la sociedad en general, por ello a raíz de lo que ocurrido en la pandemia por coronavirus, los sujetos en aislamiento preventivo y obligatorio utilizaron las herramientas vinculadas a la comunicación digital, como el único medio para realizar sus actividades vinculares cotidianas.

En ese momento la sociedad estaba atravesando momentos muy difíciles y, desde el Estado, era necesario garantizar el acceso a herramientas que facilitaran las actividades y la interconexión de todas las personas.

Si alguien tenía alguna duda, en esos días quedó claro que Internet era una puerta de acceso y a la vez territorio donde desplegar el derecho a la educación, a la salud, a la cultura, al entretenimiento, al consumo, a la libertad de expresión y a la participación política. (Vilma Ibarra, 2022:11)

Esta pandemia puso en evidencia la necesidad de garantizar recursos que permitieran sostener el aprendizaje ya que, según los datos de UNICEF, el 18% de los adolescentes del país no cuenta con Internet en su hogar, el 37% no tiene una computadora disponible para hacer trabajos escolares y hay disparidades en el contacto de los hogares con las escuelas. (UNICEF, 2020)

Siguiendo los datos del INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) se puede observar la incidencia del acceso a la tecnología, lo cual a través de las encuestas, revela que en el cuarto trimestre de 2020 menciona que el 63,8% de los hogares urbanos tenía acceso a computadora mientras que el 90%, a internet. Asimismo, señala que en la Argentina, 88 de cada 100 personas utilizaban teléfono celular y 85 de cada 100 usaban internet. (2021)

En 2021, los datos reflejaron que el 64,2% de los hogares urbanos tiene acceso a computadora y el 90,4%, a internet. A su vez muestra que el 88 de cada 100 personas usaban teléfono celular y 87 de cada 100 utilizaban internet. (2022)

En el cuarto trimestre de 2022, se registró que el 62,6% de los hogares urbanos accedía a computadora (de escritorio, portátiles o tabletas electrónicas) y el 92,1%, a internet. Indica que en relación con el año anterior, hubo incremento en el acceso al uso de internet en los hogares y una baja en el acceso al uso de las computadoras en los hogares. Además, los datos revelan que 89 de cada 100 personas usaban teléfono celular y 88 de cada 100 utilizaban internet. (2023)

En materia de comunicación, la tecnología es un elemento esencial, que durante el ASPO y DISPO, funcionó como el medio para que la sociedad se mantuviera conectada a través de Internet. Brindar acceso de calidad a todos los habitantes permite un equilibrio sustancial para el desarrollo de las cuestiones de la población. Dada su importancia, es necesario que se implementen políticas que resguarden y potencien las posibilidades de conexión a Internet:

“Un servicio de calidad implica hacer una Internet accesible a toda la sociedad, en la totalidad del país, que esté al nivel de las exigencias del futuro. De esta forma hay que comenzar a generar infraestructuras necesarias para la Internet de las cosas, realidad que nos interpela día a día” (Emiliano Suaya, 2022).

Así, todavía hay que llegar a quienes se encuentran desconectados del servicio de Internet, incorporar y modernizar infraestructura, conexiones y dispositivos y mejorar la velocidad de quienes ya tienen conexión. Mención aparte merece el trabajo respecto a las capacidades para el uso eficiente de esta tecnología, ya que de nada sirve estar conectado si se es un analfabeto digital o no se cuenta con la mayoría de las habilidades implicadas en el adecuado uso de este recurso. (Zumer, M. S. 2023, s/p)

3.3- Ley Argentina Digital 27.0786: la convergencia digital

En Argentina la etapa convergente, se puede decir, estuvo considerada desde la sanción en 2014 de la ley Argentina Digital N° 27.078, cabe destacar que surge en reemplazo de la ley de Telecomunicaciones N° 19.798 aprobada en 1972. Esta norma en su artículo primero declara como interés público *el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, las Telecomunicaciones y sus recursos asociados, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes*. Con el objetivo de garantizar el acceso a todos los habitantes a los servicios de la información y las comunicaciones en

condiciones sociales y geográficas equitativas, con parámetros altos de calidad. Es la primera normativa que contempla dichos procesos, así como también el entendimiento del uso de las tecnologías de la Información y de la comunicación. Retomando el punto de este artículo donde se garantiza la neutralidad de las redes, la OEA manifestó en la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión *que tratamiento de los datos y el tráfico de Internet no debe ser objeto de ningún tipo de discriminación en función de factores como dispositivos, contenido, autor, origen y/o destino del material, servicio o aplicación. Se debe exigir a los intermediarios de Internet que sean transparentes respecto de las prácticas que emplean para la gestión del tráfico o la información, y cualquier información relevante sobre tales prácticas debe ser puesta a disposición del público en un formato que resulte accesible para todos los interesados.* (2011: s/p)

Dicha ley en el artículo 2º establece como finalidad garantizar el derecho humano a las comunicaciones y a las telecomunicaciones, reconocer a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como un factor preponderante en la independencia tecnológica y productiva de nuestra Nación, promover el rol del Estado como planificador, incentivando la función social que dichas tecnologías poseen, como así también la competencia y la generación de empleo mediante el establecimiento de pautas claras y transparentes que favorezcan el desarrollo sustentable del sector, procurando la accesibilidad y asequibilidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el pueblo.

Asimismo, busca establecer con claridad la distinción entre los mercados de generación de contenidos y de transporte y distribución de manera que la influencia en uno de esos mercados no genere prácticas que impliquen distorsiones en el otro. Garantizando el desarrollo de las economías regionales, procurando el fortalecimiento de los actores locales existentes, tales como cooperativas, entidades sin fines de lucro y pymes, propendiendo a la

generación de nuevos actores que en forma individual o colectiva garanticen la prestación de los Servicios de TIC.

En el artículo 15 de la mencionada ley, reconoce el carácter de servicio público esencial y estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en competencia al uso y acceso a las redes de telecomunicaciones, para y entre licenciatarios de Servicios de TIC. Siguiendo con la normativa, el artículo 18 establece, que el Estado nacional garantiza el Servicio Universal, como el conjunto de Servicios de TIC que deben prestarse a todos los usuarios, asegurando su acceso en condiciones de calidad, asequibilidad y a precios justos, como así también en el artículo 19 se fija a el Servicio Universal en un concepto dinámico cuya finalidad es posibilitar el acceso de todos los habitantes de nuestro país, a los Servicios de TIC.

También, se puede observar, como el Estado ejerce su rol de regulador en el artículo 48, el cual decreta que *Los licenciatarios de Servicios de TIC fijarán sus precios, los que deberán ser justos y razonables, cubrir los costos de la explotación y tender a la prestación eficiente y a un margen razonable de operación. Las tarifas de los servicios públicos esenciales y estratégicos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en competencia, las de los prestados en función del Servicio Universal y de aquellos que determine la Autoridad de Aplicación por razones de interés público, podrán ser regulados por ésta.* Este artículo luego sería modificado por el Decreto 267/15.

La pandemia y el aislamiento preventivo implicaron el cierre de escuelas e instituciones educativas, esto también obligó a los profesores a reinventarse con nuevas maneras de dar clase. Al respecto, el artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL inciso 19, establece que es un deber indelegable del Estado asegurar el derecho a de la educación sin discriminación alguna, así como garantizar los principios de gratuidad y equidad de la educación pública estatal. En este sentido, la Ley Argentina Digital, impulsa el desarrollo de las

TIC y dispone el acceso a las comunicaciones y a las telecomunicaciones como un derecho humano, factor clave para acceder a otros derechos.

3.4- La importancia de la comunicación gubernamental durante la pandemia

Durante la pandemia el desconcierto inundó las calles. La medida de aislamiento y de encierro significó que las personas no pudieran concurrir a sus trabajos, movilizarse, ni visitar a sus familiares. Solo algunos rubros estuvieron exceptuados. El Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020 decía: «Quedan exceptuadas de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales». Junto a esas palabras, por supuesto, aparecieron dudas fundamentales: ¿qué actividad es esencial? También, surgieron nuevas palabras que antes no estaban en nuestras conversaciones cotidianas. De un día para el otro, se comenzaba a pronunciar cuarentena, burbuja, tapaboca, barbijo, distancia social, COVID-19, pandemia, coronavirus, protocolo, actividad esencial, aforo, dispensar, nueva normalidad. Ahora bien, estas palabras ¿son claras? ¿Tienen un significado unívoco? ¿Todas las personas las entienden del mismo modo? Recordemos que, en momentos de crisis como la crisis sanitaria por el coronavirus, la comunicación tiene que llegar a todas las personas y del mismo modo: todas las personas deben entender lo mismo para poder cumplir con lo que se les pide. Por eso, las palabras que se elijan para gestionar la comunicación deben procurar ser precisas y deben transmitir el mismo significado para todos los destinatarios. (Staiano 2021: 14)

La pandemia del COVID-19 trastocó muchas de las certezas y rutinas que asumían como permanentes, entre ellas, salir a trabajar, reunirse con amigos, celebrar cumpleaños en familia, y otras actividades que se desarrollaban cotidianamente. La necesidad de comunicarse en un contexto de aislamiento, como fue la pandemia, pasó a ser un objetivo primordial. Entonces se

comienza a observar que la información a la que se accedía no siempre era clara, comprensible o ajustada a nuestras necesidades. Y eso produjo más frustración ya que muchas veces resultaba ininteligible. La comunicación implica entendimiento por parte de los interlocutores, especialmente si son los que regulan la conducta de una sociedad.

Según Natalia Staiano en su libro *La importancia de una comunicación clara en tiempos de pandemia* tiene sus propias características, muy importantes a tener en cuenta a la hora de gestionar una comunicación gubernamental. Lo que significa pensar los documentos normativos como una comunicación entre el gobierno y los gobernados. La comunicación debería ser clara y sencilla. La consigna era comunicar para salvar vidas, bajo el escrutinio de miles de millones de personas, igualmente administrar la ansiedad de un mundo que reclamaba certezas había titubeos sobre el origen del virus, contradicciones sobre el modo en que se propagaba, marchas y contramarchas sobre el uso del barbijo. Claramente, comunicar la pandemia, comunicar en tiempos de coronavirus. Esta comunicación exigía llegar con un mensaje que fuera lo más claro posible y efectivo. Había que explicar información de carácter científico sin perder rigurosidad y medidas que la gente debía cumplir. Nunca antes había sido tan necesario que la población comprendiera un mensaje, ya que esto impactaba en toda la comunidad al mismo tiempo. Indudablemente, esta nueva forma de vivir nos hizo reflexionar acerca de la importancia de una comunicación directa, clara y adecuada. En efecto, gestionar una buena comunicación es construir un puente a través del cual la ciudadanía puede acceder sin inconvenientes hacia el ejercicio de sus derechos democráticos. Nadie puede ejercer un derecho que no sabe que tiene y nadie puede cumplir con sus obligaciones si no las entiende. La comunicación gubernamental fue un aspecto central para el lenguaje claro es pensar en quiénes están involucrados en la comunicación —quiénes son, con qué conocimientos cuentan, cuál es la relación entre ellos, cuál es el papel y el estatus de quien enuncia y de quien recibe el enunciado— cuál es el propósito de esta comunicación —informar,

explicar, convencer, etc.—, y cuál es el ámbito en el que se desarrolla. Todos estos elementos intervienen y conforman lo que se denomina situación comunicativa. (2021: 14)

3.5- Medidas regulatorias de Comunicación establecidas durante los períodos de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio y Distanciamiento Social Preventivo Y Obligatorio

En el año 2020 se manifestaba a nivel global una enfermedad altamente contagiosa que ponía en riesgo la vida de las personas, tras esta epidemia se tomaron decisiones que llevaron a que el país y el mundo comenzara a tomar ciertas medidas regulatorias para llevar adelante dicha situación.

Tal es así, que el 20 de marzo el presidente Alberto Fernández declaró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) mediante el decreto 297/2020, el cual establecía que los habitantes del país donde la transmisión del virus fuese comunitaria debían permanecer en sus hogares, logrando sólo salidas a compras básicas y trabajos esenciales. El 28 de junio de ese mismo año, el presidente habilitó el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) mediante el decreto 125/20, que permitía que las personas pudieran circular y realizar sus actividades siempre que guardara una distancia de 2 metros con los otros sujetos. (Zumer, 2023: 1)

Esto significó que la sociedad se reorganizara y realizaran sus tareas cotidianas mediante la tecnología digital, Internet era la herramienta esencial para que los ciudadanos pudieran efectuar sus labores normalmente.

La gran problemática que se presentaba frente a este panorama, lo cual resultó trascendental para los sectores más frágiles de la sociedad, era la falta de conectividad a internet y la falta de medios para tener acceso a ella. En muchos sectores del país, los estudiantes no tienen internet, aquí se hizo

presente la desigualdad digital. Por esto, las medidas regulatorias que se fueron tomando durante la pandemia resultaron muy importantes.

Siguiendo el texto de Zumer sobre las Principales Medidas Regulatorias de la Comunicación Adoptadas Durante los Períodos de Aislamiento Social Preventivo Y Obligatorio en Argentina (2023), se detalla a continuación las decisiones que constituyeron las medidas esenciales en materia de comunicación durante el confinamiento por coronavirus en Argentina.

➤ **Decreto 311/2020: Abstención de corte de Servicios en caso de mora o falta de pago. (24 de marzo de 2020)**

Dada la situación de los ciudadanos argentinos, que debieron permanecer en sus hogares sin la posibilidad de ir a trabajar, lo cual generó que muchos no lograran realizar las tareas para obtener sus ingresos y pagar las facturas. De esta forma, el gobierno nacional decidió iniciar la medida que tenía como objetivo mitigar el impacto de la emergencia sanitaria.

“Esta normativa decreta en su artículo primero que las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podrán disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el artículo 3º, en caso de mora o falta de pago de hasta tres facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1º de marzo de 2020. Quedan comprendidos los usuarios con aviso de corte en curso.

Las medidas dispuestas se aplicaron en relación a los siguientes usuarios y usuarias residenciales:

- *Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo.*

- *Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.*
- *Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social.*
- *Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles.*
- *Trabajadores monotributistas inscriptos y trabajadoras monotributistas inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.*
- *Usuarios y usuarias que perciben seguro de desempleo.*
- *Electrodependientes, beneficiarios de la Ley N° 27.351.*
- *Usuarios incorporados y usuarias incorporadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares (Ley N° 26.844).*
- *Exentos en el pago de ABL o tributos locales de igual naturaleza. Las medidas también serán de aplicación respecto de los siguientes usuarios y usuarias no residenciales:*

- a- las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMES), conforme lo dispuesto por la Ley N° 25.300 afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación;
- b- Las Cooperativas de Trabajo o Empresas Recuperadas inscriptas en el INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL (INAES) afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación;
- c- las instituciones de salud, públicas y privadas afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación;
- d- las Entidades de Bien Público que contribuyan a la elaboración y distribución de alimentos en el marco de la emergencia alimentaria”. (Zumer, 2003: 3)

En el artículo 4º de la normativa determina “que la autoridad gubernamental de aplicación puede incorporar a otros beneficiarios/as, siempre que su capacidad de pago resulte sensiblemente afectada por la situación de emergencia sanitaria y que tal condición sea debidamente acreditada.” Asimismo, en el artículo 5º se menciona que en todos los casos, las empresas prestadoras de los servicios deberán otorgar a los usuarios y a las usuarias, planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se generen durante el plazo de vigencia de las medidas dispuestas, lo cual cabe destacar, se extendió a través de distintas normas (Decreto 426/2020; Decreto 543/2020; Decreto 311/2020) dado el transcurso del ASPO. (Zumer, 2023: 3)

Por ello, el Estado busca garantizar el desarrollo de actividades ante una situación de emergencia sanitaria, a través de las primeras medidas regulatorias.

➤ **Resolución 477/2020: ENACOM. (31 de mayo de 2020)**

En el marco de la situación de emergencia sanitaria, se llevaron a cabo decisiones que favorecieron la conexión digital de la población. Dadas las herramientas a disposición del ENACOM (Ente Nacional de Comunicaciones), *“se dispuso arbitrar todos los medios necesarios destinados a garantizar el acceso a las TIC para barrios inscriptos en el Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP), creado por el Decreto N° 358/2017, que excepcionalmente requieran de una solución urgente, en la situación de emergencia nacional sanitaria”*. (Zumer, 2003: 4)

Debido a tal circunstancia, el ENACOM estableció la resolución 477/2020, la cual determina la modificación del artículo 19 del Reglamento General del Servicio Universal aprobado por la Resolución ENACOM N° 2642/2016 y su modificatoria, tal artículo dispone diseñar los distintos Programas, para el cumplimiento de las obligaciones y el acceso a los derechos previstos respecto del Servicio Universal. (Zumer, 2023: 4)

Los programas comprenden conectividad para las instituciones públicas, zonas rurales y zonas con condiciones geográficas desfavorables para el desarrollo de servicios TIC. También prevé apoyo financiero para Cooperativas y Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) que presten Servicios de TIC, para la expansión y modernización de sus redes, conexión de Licenciarios, Cooperativas y Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) a la Red Federal de Fibra Óptica (REFEFO), acceso y prestación de servicios TIC para barrios inscriptos en el Registro Nacional de Barrios Populares (RENABAP), creado por el Decreto N° 358/2017. (Zumer, 2023: 4)

De esta forma, se implementan programas designados a ayudar a los más vulnerables en situación de pandemia en Argentina, garantizando el acceso a servicios de conectividad, en los barrios inscriptos en el Registro Nacional de

Barrios Populares, de acuerdo al Servicio Universal establecido por la Ley 27078/14: Argentina Digital. (Zumer, 2023: 4)

➤ **Resolución 728/2020 ENACOM: Programa de despliegue de redes de acceso a servicios de comunicaciones móviles. (30 de junio de 2020)**

De acuerdo al artículo 19 de la ley 27078/14 que establece que el Servicio Universal es un concepto dinámico cuyo objetivo es posibilitar el acceso de todos los habitantes, independientemente de su domicilio, a los Servicios de TIC prestados en condiciones de calidad. Dicho esto, se requiere la necesidad de proveer acceso a los Servicios de Comunicaciones Móviles en aquellas zonas que no han sido incluidas en las obligaciones asumidas por los licenciatarios de TIC con registro para la prestación de servicios de comunicaciones móviles, cabe destacar, que se define como *“servicio de comunicaciones móviles al servicio inalámbrico de telecomunicaciones de prestaciones múltiples que, independientemente de su frecuencia de operación, mediante el empleo de arquitecturas de red celular y el uso de tecnología de acceso digital, soporta baja y alta movilidad del usuario, permite interoperabilidad con otras redes fijas y móviles, con aptitud para itinerancia mundial; comprendiendo en tal sentido los Servicios de Telefonía Móvil, de Radiocomunicaciones Móvil Celular, de Comunicaciones Personales y de Comunicaciones Móviles Avanzadas y su evolución tecnológica”*. (Decreto N° 798/2016 y Decreto N° 1.060/2017). (Zumer, 2023: 5)

Por ello, la universalización del acceso a los Sistemas de Comunicaciones Móviles que resultan esenciales para las comunicaciones cotidianas y laborales en tránsito y movimiento, es que se destina un monto correspondiente al Fondo Fiduciario del Servicio Universal preunciado en la Ley Argentina Digital 27078/14, logrando la extensión de redes para los servicios de comunicaciones móviles en las zonas menos favorecidas, que

atravesadas por la pandemia por COVID-19 evidenciaron el retardo de la tecnología de la comunicación.

➤ **Decreto 690/ 2020: Servicios Públicos Esenciales. (22 de agosto de 2020)**

Dadas las condiciones que instalaba la pandemia por coronavirus, el presidente Alberto Fernández anunciaba la decisión de declarar como servicios públicos esenciales a la telefonía celular y fija, internet y la televisión paga y anticipaba que las tarifas de esas prestaciones quedarían congeladas hasta el 31 de diciembre de 2020. La medida se concretó a través de un Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU 690/2020), a partir del cual se dejó sin efecto los aumentos de los abonos anunciados por algunas de las empresas prestadoras a partir del 1 de septiembre.

"El derecho de los usuarios y consumidores es un derecho constitucionalmente reconocido. En lo sucesivo, no podrá haber ningún aumento sin la previa aprobación del Estado" (Alberto Fernández, 2020.)

Uno de los decretos más importantes sancionados en pandemia, llevó a cabo modificaciones a la Ley Argentina Digital 27078/14, cuya finalidad fue garantizar el derecho de acceso a Internet, uno de los derechos digitales que posee toda persona con el propósito de ejercer y gozar del derecho a la libertad de expresión.

El acceso a las TIC y a la comunicación por cualquiera de sus plataformas es un derecho humano y requiere de la fijación de reglas por parte del Estado para garantizar el acceso equitativo y justo.

Siendo esto así, el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) alienta a los Estados a que promuevan el acceso a

Internet y la cooperación internacional encaminada al desarrollo de los medios de comunicación y los servicios de información y comunicación en todos los países.

En este marco, el artículo 1º modifica el artículo 15 de la Ley 27078 Argentina Digital, el cual *“establece que los Servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el acceso a las redes de telecomunicaciones para y entre licenciatarios y licenciatarias de servicios TIC son servicios públicos esenciales y estratégicos en competencia”*.

De tal forma, también la normativa establece en su artículo 2º, que *“los licenciatarios y las licenciatarias de los servicios de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) fijarán sus precios y deberán cubrir los costos de la explotación, tender a la prestación eficiente y a un margen razonable de operación, regulados por la autoridad de aplicación”*.

La autoridad de aplicación ENACOM, fija la reglamentación de la prestación básica universal obligatoria, que debe conceder en condiciones de igualdad tanto para servicios TIC como para la telefonía móvil. (Zumer, 2023:6)

Siguiendo con el mencionado decreto, se observa en el artículo 3º la modificación del artículo 54 de la Ley Argentina Digital 27078/14, que determina como servicio público, al servicio de telefonía móvil y los precios podrá regularlos la autoridad de aplicación.

Finalmente, en el artículo 4º establece la suspensión, *“en el marco de la emergencia sanitaria, cualquier aumento de precios o modificación de los mismos, establecidos o anunciados desde el 31 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2020 por los licenciatarios TIC, incluyendo los servicios de radiodifusión por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico y los correspondientes al servicio de telefonía fija o móvil, en cualquiera de sus modalidades. Esta suspensión se aplicará a los servicios de televisión satelital por suscripción.”* (Zumer, 2023: 6)

Dada la realidad económica y social que atravesó el país, por la pandemia, se puede advertir a raíz de las disposiciones ejecutadas, el rol del Estado como regulador de las políticas de comunicación teniendo como objetivo el desarrollo infocomuncacional que llevaría a que la población estuviese conectada garantizando el derecho humano a la libertad de expresión y a la igualdad de oportunidades.

Cabe aclarar que en este contexto que desde la sanción de la Ley Argentina Digital 27078/14 hubo un gran crecimiento en cuanto a la telefonía celular, transformándose en el medio de comunicación más importante, acompañado de la transmisión de datos, lo cual hace imperioso avanzar en un marco donde se establezcan las garantías necesarias para que la población pueda acceder a un servicio básico con estándares de calidad e igualdad de trato. Asimismo, haciendo un repaso por el artículo 15 de la citada Ley se reconoció “el carácter de servicio público esencial y estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en competencia al uso y acceso a las redes de telecomunicaciones, para y entre licenciatarios de Servicios de TIC”, Lo cual se modificó con el decreto 267/2015 determinando servicio público sólo al servicio básico de telefonía y no a la prestación de servicios TIC, abandonando la idea de la comunicación como un derecho humano.

En materia a lo expuesto, el decreto 690/2020 fijó la necesidad de recuperar los instrumentos normativos que permitan garantizar para todos los y las habitantes de la Nación el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), además determinando planes accesibles e inclusivos que garanticen una prestación básica universal obligatoria.

➤ **Resolución 1467/2020 ENACOM: Prestación básica Universal Y Obligatoria PBU establecida por el decreto 690/2020**

Partiendo de la idea de que en la pandemia se hizo hincapié en los derechos humanos, el 21 de agosto de 2020 el primer mandatario estableció el decreto 690/2020 que declara a los Servicios de TIC y el acceso a las redes de telecomunicaciones como servicios públicos esenciales y ENACOM en carácter de Autoridad de Aplicación garantizará su efectiva disponibilidad. Estas políticas surgen con el fin de garantizar la comunicación como un derecho humano básico, por medio de la Prestación Básica Universal Y Obligatoria.

La Ley N° 27.078/14 de Telecomunicaciones y TIC “Argentina Digital”, estableció como interés público el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las Telecomunicaciones, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes; el objetivo es el acceso de la totalidad de la población a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones equitativas y de calidad. Dicha Ley busca garantizar el derecho humano a las comunicaciones y a las telecomunicaciones, alentar el rol del Estado como planificador, incentivando la función social de la tecnología de la comunicación, como también el desarrollo del empleo mediante regulaciones que favorezcan la producción del sector, proyectando el acceso de las TIC para todos los habitantes de la Nación.

La Prestación Básica Universal y Obligatoria establece precisamente *“los servicios mínimos que los prestadores deben otorgar y el precio final mensual de estos planes para los servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de pago en el territorio nacional, dirigiendo su intervención prioritariamente a mejorar las condiciones de acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los sectores sociales más vulnerables, pudiendo en cada caso los usuarios y las usuarias decidir libremente la contratación de tales servicios”*. (Zumer, 2023)

En los artículos 1, 3, 5 y 7 la mencionada resolución establece la Prestación Básica Universal Obligatoria para los Servicios de Comunicaciones Móviles, para el Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet y para los servicios de televisión paga por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico o satelital. Así como también fija en los artículos 2, 4, 6 y 9 que los prestadores del Servicio Básico Telefónico, están obligados a incluir en sus ofertas, a partir del 1 de enero de 2021, a la Prestación Básica Universal Obligatoria. (Zumer, 2023: 9)

La normativa establece en el artículo 8º que *“los licenciatarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con registro de Servicio de Radiodifusión por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico y los licenciatarios de Televisión por suscripción satelital, deberán garantizar como Prestación Básica Universal Obligatoria, las señales que comprendan el plan de menor valor ofertado al 31 de julio de 2020, o un plan con similares prestaciones y características autorizado previamente por la autoridad de aplicación”*.

“Se entiende que un licenciatario reviste una posición dominante cuando hubiere suscripto más de la mitad de abonados o accesos correspondientes a esa área de cobertura a la fecha de publicación de la presente” (artículo 10 de la resolución).

Siguiendo la reglamentación, en el artículo 11 se dispone que la información sobre el precio para las “Prestaciones Básicas Universales y Obligatorias” deberán ser comunicados a los usuarios y usuarias por los prestadores a través de las facturas, las páginas web institucionales y todas las redes sociales y canales mediante las cuales se comuniquen.

En cuanto a aquellos que pueden adherirse a las Prestaciones Básicas Universales y Obligatorias según la resolución en su artículo 12, son las siguientes:

- *“Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo, como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años y miembros de su grupo familiar (padre/madre, cónyuge/conviviente).*
- *Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a dos salarios mínimos vitales y móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a dos salarios mínimos vitales y móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Trabajadores y trabajadoras monotributistas inscriptos e inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere dos salarios mínimos vitales y móviles como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Usuarios y usuarias que perciban seguro de desempleo como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Usuarios y usuarias incorporados e incorporadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares*

(Ley N° 26.844) como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.

- *Usuarios y usuarias que perciban una beca del programa Progresar.*
- *Personas que se encuentren desocupadas o se desempeñen en la economía informal, como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Beneficiarias y beneficiarios de programas sociales, como así también sus hijos-as/tenencia de entre dieciséis y dieciocho años.*
- *Clubes de Barrio y de Pueblo que se encuentren registrados conforme lo dispuesto por la Ley N° 27.098.*
- *Asociaciones de Bomberos Voluntarios se encuentren correctamente registrados.*
- *Entidades de Bien Público definidas por la Ley N° 27.218”.*

Habiendo mencionado quienes pueden acceder a la Prestación Básica Universal y Obligatoria, en el artículo 13 la resolución establece que *“Los Prestadores obligados deberán implementar un sistema ágil y sencillo a través de todos sus canales de atención para que los usuarios y usuarias puedan optar por obtener las “Prestaciones Básicas Universal y Obligatoria” (PBU) mediante simple declaración jurada”.*

Igualmente en el artículo 14 *“Los Prestadores Obligados deben realizar y/o efectuar las instalaciones y/o habilitaciones para los servicios requeridos por los beneficiarios y beneficiarias de la presente Resolución, dentro de un plazo que no podrá exceder el tiempo comprometido de Instalación”.*

Dado esto, *“cuando no pueda cumplir con los plazos estipulados, el prestador y/o licenciataria debe dar aviso fehaciente de la situación y manifestar un plan de contingencia al ENACOM (artículo 15)”*. (Zumer, 2023:12)

En los siguientes artículos 17 y 18 la resolución fija que *“los prestadores obligados podrán efectuar descuentos y/o promociones y/o mejores condiciones por debajo de los precios que componen las prestaciones”,* asimismo *“los prestadores obligados podrán solicitar la actualización de los precios de las prestaciones aprobados por dicha Resolución de manera cuatrimestral, tomando como referencia las variables de ajuste aplicadas a la Asignación Universal por Hijo para Protección Social (AUH), siempre y cuando hayan cumplido con el registro y presentación de la información”* .

En los artículos 19 y 20 los prestadores de servicios de TIC están obligados a informar sus precios, planes y promociones vigentes, incluyendo la Prestación Básica Universal Obligatoria (PBU) como así también, los licenciarios de TIC con registro del servicio de radiodifusión por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico y los licenciarios de comunicación audiovisual de televisión por suscripción mediante vínculo satelital.

Finalmente, en los artículos 21 y 22 la resolución 1467/20 obliga a los prestadores a informar mensualmente la cantidad de beneficiarios que accedieron a las PBU. Señala además que los licenciarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con registro de servicio de radiodifusión por suscripción mediante vínculo físico o radioeléctrico y los licenciarios de comunicación audiovisual de televisión por suscripción mediante vínculo satelital a consignar mensualmente las localidades y áreas de prestación de servicios, indicando la cantidad de abonados en cada una de ellas. (Zumer, 2023: 12)

Debido al impacto que provocó en la sociedad la llegada de la pandemia por COVID-19, dejó al descubierto la falta de conectividad digital y de medios para tener acceso a ello.

La comunicación como un derecho humano debe ser garantizada por el Estado, dado esto el gobierno dispuso una serie de medidas a través de las políticas de comunicación que contribuyeron a regular en materia de comunicación durante los períodos de ASPO y DISPO (Decreto 297/2020 y Decreto 125/2021) en la emergencia sanitaria que transitó el país.

Las medidas más relevantes fueron el DNU 311/2020 que establecía en su artículo primero que las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podrán disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el artículo 3°, en caso de mora o falta de pago de hasta tres facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020 y el DNU 690/2020 que declaraba como servicios públicos esenciales a la telefonía celular y fija, internet y la televisión paga y anticipaba que las tarifas de esas prestaciones quedarían congeladas hasta el 31 de diciembre de 2020 y que estableció la Prestación Básica Universal y Obligatoria que debían brindar los prestadores obligados. (Zumer, 2023: 14)

En cuanto a la implementación de las mismas, establece precisamente los servicios mínimos que los prestadores deben conceder y el precio final mensual de los planes para los servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de pago en el territorio nacional con el fin de hacer mejoras en el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los sectores vulnerables, logrando que los usuarios/as decidan libremente la contratación de esos servicios.

Tales regulaciones fueron aplicadas a fin de resguardar la salud de los ciudadanos y de permitir el acceso a los servicios de comunicaciones. En cuanto a la implementaciones de las mismas, fueron resistidas por los prestadores a tal fin de llegar a la justicia para rever tales medidas pero desde el Estado se dispusieron todas las herramientas para que el sector empresarial lograra contribuir con lo establecido en lo relativo a los servicios de comunicaciones.

Atravesados por una pandemia, un problema que no es nuevo y mucho menos menor, dejaron al descubierto las falencias entre el sector público y privado en lo referido a la comunicación. El acceso a una comunicación e información igualitaria sería algo esencial ante la vorágine del avance y el desarrollo tecnológico.

De acuerdo a lo expresado y tal como lo dispusiera la Ley N° 27.0786 y posteriormente el Decreto N° 690/20, Internet –y el acceso a las TIC– deben contar con una regulación del Estado, dado que no solo constituye un servicio público esencial para la vida y el desarrollo en sociedad, sino que es considerado internacionalmente un derecho humano. (Emiliano Suaya, 2022:18)

Todas las dificultades en cuanto a la conectividad digital dadas durante la pandemia por coronavirus, deberían provocar un cambio importante a nivel gubernamental, entendiendo a la comunicación, en todas sus formas, como un derecho humano esencial, siguiendo los escritos de Martín Becerra:

“El proceso de mutación en curso no solo tiene una dimensión política, por tratarse de la forma en que la cultura, las ideas y la información circulan de forma masiva. Esta dimensión radica, además, en la doctrina internacional sobre derechos humanos que privilegia el derecho a la expresión, a la

información y a la cultura. Internet no puede ser una excepción en el sistema de garantías a los derechos humanos". (Becerra, 2016: 162).

La inclusión digital hace que la cultura, la comunicación y la educación sea un portal libre hacia el acceso del conocimiento.

Conclusiones

Cuando se comenzó esta investigación, se tenía como primer propósito “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido, la cual estaba atravesada por una pandemia que tuvo como consecuencia una reorganización social, donde la epidermis de la cuestión era la salud y las conexiones digitales. En este contexto se desarrolló una estrategia de carácter teórico-explicativo, realizando una aproximación al objeto de estudio, ya que en un principio no se disponía de basta bibliografía que tratase directamente el tema.

Es así que se fue observando, lo que la pandemia dejaba al descubierto, en el mundo en general y en la Argentina en particular: la relevancia de las innovaciones técnicas y de la socialización de conocimientos de la comunicación y tecnologías ocurridas en distintos ámbitos.

Se siguió con una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los seres humanos y sus instituciones, apreciando el desarrollo natural de los sucesos, así se efectuó un estudio observacional, entendiendo los comportamientos sobre las acciones políticas de comunicación, mediada por un fenómeno de salud pública como es el caso de COVID-19, y las decisiones políticas que implicaron la adopción de lineamientos desde la necesidad interactiva social.

Situados en relación a las rutinas familiares, un tanto caóticas, en un primer momento, se establecieron actividades educativas digitales, muchos padres docentes tenían que realizar sus jornadas de trabajo en casa con sus hijos; otro ejemplo son los padres que tuvieron que salir a trabajar en medio de la pandemia y dejaron a sus hijos con su tutor el cual pasó a cumplir ese rol de educador por medios tecnológicos y de comunicación y están aquellos que

debieron cumplir sus obligaciones laborales por medio de teletrabajo y además conjugar ese tiempo con las actividades educativas de sus niños.

Asimismo, la población se fue reorganizando y adaptando a este sistema tecnológico-informático-comunicativo, lo cual hizo que muchos hayan tenido que cambiar sus rutinas y combinarlas con las actividades del hogar. Incluso muchas personas mantuvieron sus rutinas laborales de forma virtual, lo que marcó un cambio tanto en el uso de las TIC como el impulso de las nuevas formas de comportamientos social.

Dicho esto, se identifica el fenómeno de estudio, abordado desde las principales medidas adoptadas por el gobierno sobre políticas de comunicación en el contexto de aislamiento social y obligatorio por COVID-19, como lo fue el Decreto 297/2020 y el 690/2020 herramientas fundamentales para garantizar desarrollo continuo de la conexión social mediante dispositivos electrónicos tanto en materia de cultura y educación, como de actividades laborales, sobre todo de aquellos sectores más vulnerables. Esto puso de manifiesto la importancia de la comunicación, en la epidermis de la digitalización, donde las conexiones y el acceso a las mismas, reclamaban que el poderoso músculo de la política de comunicaciones comenzara a tener cambios, como elemento esencial de las relaciones. Los problemas de conectividad estructurales, las telecomunicaciones y, más en general, las políticas de las tecnologías digitales e internet –incluidas las relativas a la infraestructura, el hardware, el software y las bases de datos– advertían un debate serio y de alto nivel para integrarse en una estrategia de desarrollo inclusivo.

Finalmente, se hizo hincapié en los conceptos de políticas de comunicación de los pensadores políticos y/o sociales de nuestras bases de estudio y se logró una comprensión sobre dicha temática aplicada a la sociedad, situación

general atravesada por una enfermedad sin remedio ni vacuna al momento de iniciar dicho abordaje.

En base a tal revisión documental, es posible afirmar que, en Argentina, se han desarrollado políticas de comunicación para solventar las deficiencias surgidas en relación a las nuevas tecnologías de comunicación: familias sin acceso a Internet ni a dispositivos móviles, pérdida de empleos lo que imposibilitaba el acceso a un sistema pago de Internet como wi fi, ni a la adquisición de dispositivos móviles.

Desde el Estado, se dio una visión de regulación de los medios de comunicación como actores fundamentales en este contexto, habiendo muchas cuestiones que necesitan atenderse a fondo, por ejemplo, la educativa, que en el medio del gran problema social y de salud que generó la pandemia, hacía necesario continuar con la conexión digital entre docentes y alumnos, algo que dejó entrever importantes dificultades. Por ello el gobierno estableció el DNU 690 que favorece la conexión digital y que declara como servicio público esencial a la telefonía móvil y a Internet.

Al respecto, el gobierno nacional, decidió adoptar ciertas medidas que permitieron continuar con las actividades y que garantizaron un equilibrio en las necesidades básicas de la sociedad, considerando aquellas herramientas tecnológicas que facilitan la interconectividad entre los sujetos como un servicio público esencial.

No obstante, esta tesina intenta dar cuenta de la importancia de comunicación como un derecho humano básico, en el cual desde una mirada reflexiva podemos entender, que en esa situación de salud en la que Argentina había sido afectada, la comunicación entre las personas es la herramienta más valiosa, para poder hacer llegar el mensaje que le permitía a cada ser humano tener la libertad de expresarse, aunque sea por medio de una pantalla.

Bibliografía

BECERRA, MARTIN (2016) De la concentración a la convergencia. Políticas de medios en Argentina y América Latina. Paidós.

BROUNE RODRIGO Y DEL VALLE CARLOS, editores.2020. COVID-19. La comunicación en tiempos de pandemia. Primera edición. Ediciones universidad de la frontera. Temuco.

CONSTITUCIÓN NACIONAL. Artículo 14. Primera Parte, Capítulo Primero, Declaraciones, derechos y garantías. Congreso de la Nación Argentina.

CONSTITUCIÓN NACIONAL. Artículo 14, 32, 75 inciso 19 y 22.

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS (CADH artículo 13.1) Convención UNESCO de Diversidad Cultural.

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS (CADH artículo 13.3 inciso 3) Convención UNESCO de Diversidad Cultural.

GAROFOLI HECTOR. 2016. Derecho Comunicacional. (Derecho a la información).

GILLES LIPOVETSKY y JEAN SERROY. (2010). La Cultura Mundo. Barcelona. Junta de Vigilancia Mundial de la Preparación. Un mundo en peligro: informe anual sobre preparación mundial para las emergencias sanitarias. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2019.

MARANGONI ALBERTO. A i, Rev. argent. radiol. vol.84 no.4 Ciudad Autónoma de Buenos Aires ago. 2020.

MC QUAIL, D. (2010). La regulación de los medios. University of Leicester. (Mimeo).

OSZLAK, O. & O'Donnell, G. (1981). Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES), Documento G.E. CLACSO. Vol. 4, Buenos Aires.

RAMOS ANDREA. Argentina en Internet: 35 años de la creación del dominio .ar / Carolina Aguerre... [et al.] ; Compilación de Andrea Ramos ; Buenos Aires: Secretaría Legal y Técnica, 2022.

SAMPIERI, Hernández, R., Fernández-Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación. 4ª Edición. México: McGraw – Hill.

SILVA ALEJANDRA (2018). Una mirada regional al acceso y tenencia de tecnologías de la información y comunicaciones – TIC, a partir de los censos.

ZUMER, M. SOLEDAD. (2021). Política de comunicación. Material de estudio sistematizado. Cátedra de Teoría del Estado y Políticas de Comunicación. Universidad Nacional de Cuyo.

ZUMER, M. SOLEDAD. 2023. Internet: Acceso Universal y Desafíos en la Pospandemia. Material didáctico sistematizado.

ZUMER, M. SOLEDAD. 2023. Principales Medidas Regulatorias de la Comunicación Adoptadas Durante los Períodos de Aislamiento Social Preventivo Y Obligatorio en Argentina.

Material extraído de páginas Web

AMERICA LATINA SOCIEDAD, POLITICA y SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA. 2021. Recuperado en:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D16053.dir/America-Latina-Sociedad-politica-y-salud.pdf#page=193>

ÁREA CONSUMERINSIGHT & TRANSMEDIA. (22 de abril de 2020). El consumo de Medios en un entorno extraordinario). Recuperado en:

https://44882ed9-35b6-4175-b03a-271cf1898836.filesusr.com/ugd/0b0276_b208faa7255645a08e02ab6736bff19d.pdf

ARTICULO DE SALUD PÚBLICA. (2020). Medidas sanitarias por la pandemia de COVID-19 en Argentina. Recuperado el 22 de Agosto de 2020:

https://es.wikipedia.org/wiki/Cuarentena_en_Argentina_de_2020

BENAVENT - ALEIXANDRE, Rafael; Castelló-Cogollos, Lourdes; Valderrama-Zurián, Juan-Carlos (2020). “Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19. Infodemia, desinformación y papel de los profesionales de la información”. Profesional de la información, v. 29, n. 4, e290408. Encontrado en:

<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>

CASINO, GONZALO (2022) “La comunicación en tiempos de Pandemia: información, desinformación y lecciones provisionales de la crisis del coronavirus”. Recuperado en:

[cbl.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC)

CISNEROS ARAUJO MARIA EUGENIA. Mayo-agosto 2011. La naturaleza humana en Hobbes: antropología, epistemología e individuo. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/pdf/628/62819894013.pdf>

DECRETO 311/2020. 24 de marzo de 2020. Abstención de corte de Servicios en caso de mora o falta de pago. Encontrado en:

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227120/20200325>

DECRETO 690/ 2020. 21 de agosto de 2020. Legislación y Avisos Oficiales.

<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233932/20200822>

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-690-2020-341372/texto>

DECLARACION DE PRINCIPIOS (12 de mayo de 2004) Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio disponible en: http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004_MSWS.doc)

DECLARACION DE PRINCIPIOS. Octubre de 2000. Principio 12 y 13. (CIDH). Encontrado en:

<https://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/PrincipiosLE.asp>

DEFENSORIA. (1 de abril de 2020). Estas son todas las medidas que tomó el Gobierno Nacional por el Coronavirus. Recuperado el 4 de septiembre de 2020:

<https://www.defensorba.org.ar/contenido/estas-son-todas-las-medidas-que-tomo-el-gobierno-nacional-por-el-coronavirus>

DIARIO UNO. (19 de mayo de 2020). Para el presidente del ENACOM, el congelamiento "no es una solución de fondo". Recuperado el 19 de Junio de 2020:

https://www.diariouno.com.ar/economia/presidente-enacom-congelamiento-solucion-fondo-05192020_ekfl0rup9

DIARIO AMBITO. (21 de agosto de 2020). Qué es un servicio público esencial y por qué es importante. Recuperado el 18 de agosto de 2020:

<https://www.ambito.com/informacion-general/servicios-publicos/que-es-un-servicio-publico-esencial-y-que-es-importante-n5126899>

DANIEL GALLARDO. (28 de abril de 2020). En Mendoza el 60% de los hogares no tiene acceso a Internet. Recuperado el 25 de Junio de 2020:

<https://www.ciudadanodiario.com.ar/la-provincia/en-mendoza-el-60-de-los-hogares-no-tiene-acceso-a-internet?fbclid=IwAR2tNM9ueS66TuXx2NHQwfRwZkJDwWLj47IPI5PurnbdrHSg33G7qdGK8tQ>

DIARIO REDACCION ROSARIO. (26 de marzo 2020). Piden mayor difusión de música argentina en radios y televisión del país. Recuperado el 2 de septiembre de 2020: <https://redaccionrosario.com/2020/03/26/piden-mayor-difusion-de-musica-argentina-en-radios-y-televison-del-pais/>

ENFERMEDAD DEL CORONAVIRUS. 2019. (COVID-19). Respuestas a las preguntas más frecuentes. 18 de marzo 2020. Centros para el control y Prevención de Enfermedades. Recuperado:

<https://web.archive.org/web/20200318025404/https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/faq-sp.html>

GANDARA SANTIAGO. (3 de mayo de 2020). Derechos del autor y del lector. Recuperado el 20 de Junio de 2020:

<https://prensaobrera.com/cultura/69782-derechos-del-autor-y-del-lector#.Xq82SsdqK6o.facebook>

GUTIERREZ SOFIA. (07 de abril de 2020). Una maestra da clases por radio a sus alumnos sin internet. Recuperado el 25 de Junio de 2020,:

<https://www.todojujuy.com/pais/una-maestra-da-clases-radio-sus-alumnos-internet-n133070>

INFOBAE. 8 de abril de 2020. La ministra de Seguridad admitió que las fuerzas a su cargo realizan ciberpatrullaje en redes sociales para “detectar el humor social”. Recuperado el 15 de agosto de 2020:

<https://www.infobae.com/politica/2020/04/09/polemica-revelacion-la-ministra-de-seguridad-admitio-que-las-fuerzas-a-su-cargo-realizan-ciberpatrullaje-en-redes-sociales-para-detectar-el-humor-social/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INDEC): Informes Técnicos. Vol. 5, nº 89. Buenos Aires, 2021. Encontrado en:

<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-InformesTecnicos>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INDEC): Informes Técnicos. Vol. 6, nº 89. Buenos Aires, 2022. Encontrado en:

<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-InformesTecnicos>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS (INDEC): Informes Técnicos. Vol. 7, nº 95. Buenos Aires, 2023. Encontrado en:

<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Institucional-Indec-InformesTecnicos>

ISPA. (Junio de 2020). La Argentina frente al COVID-19: desde las respuestas inmediatas hacia una estrategia de desarrollo de capacidades. Recuperado el 8 de septiembre de 2020:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_red_ispa_v12.pdf

MINUTOONO. Alberto Fernández se reunió con empresarios de medios de comunicación. Minutouno, Buenos Aires, 2020 17 de marzo. Encontrado en: <https://www.minutouno.com/notas/5089216-alberto-fernandez-se-reunio-empresarios-medios-comunicacion>

MIGUEL GARCIA VEGA. Agenda SettingFunction, los medios crean la realidad. Junio 2011. Recuperado de: <https://www.miguelgarciavega.com/agenda-setting-function-los-medios-crean-la-realidad/>

LA ESPECIE CORONAVIRUS RELACIONADO CON EL SINDROME RESPIRATORIO AGUDO SEVERO: clasificando 2019-nCoV y nombrándolo SARS-CoV-2.2 de marzo de 2020. Recuperado: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7095448/>

LEY 22.285. Radiodifusión. (1980) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación. Encontrado en: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17694/norma.htm>

LEY 27.078 Argentina Digital. Sancionada: Diciembre 16 de 2014. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Argentina Digital, Info LEG. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Presidencia de la Nación. Encontrado en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239771/norma.htm>

LEY 26.522. Servicios de Comunicación Audiovisual. (2009). Honorable Congreso de la Nación Argentina. Encontrado en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26522-158649/texto>

LIZAMA LUIS. (8 abril de 2020). Profesora argentina da clases por radio a los alumnos sin Internet. Nadie quedará sin aprender. Recuperado el 25 de Junio de 2020:<http://www.upsocl.com/inspiracion/profesora-argentina-da-clases-por-radio-a-los-alumnos-sin-internet-nadie-quedara-sin-aprender/>

MDZ RADIO. 2020. Proponen una ley para castigar a los que generan “fake news”. Encontrado en:
<https://www.mdzol.com/politica/2020/4/6/proponen-una-ley-para-castigar-los-que-generan-fake-news-71378.html>

MEDIOS PUBLICOS. (16 de marzo de 2020). Presentan Seguimos Educando, una plataforma de educación a distancia y recursos pedagógicos. Recuperado el 6 de agosto de 2020:<https://www.tvpublica.com.ar/post/ante-la-suspension-de-clases-presentan-seguimos-educando-una-plataforma-de-educacion-a-distancia>

MINISTERIO DE SALUD. 19 de marzo de 2020. Aislamiento social, preventivo y obligatorio. Recuperado el 29 de junio de 2020:
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/aislamiento>

MINISTERIO DE SALUD. 10 de marzo de 2020 ¿Qué medidas está tomando el gobierno? Recuperado el 29 de junio de 2020:
<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/medidas-gobierno>

NUEVO CORONAVIRUS 2019, Wuhan, China. Resumen de la situación. Enero 2020. Recuperado:<https://www.cdc.gov/coronavirus/novel-coronavirus-2019.html>

OEA. 2011. Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Encontrado en:
<https://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=848>

OLIVEIRA DOLORES. (24 de abril de 2020). Ciberpatrullaje: ¿puede el Gobierno monitorear tus redes sociales para verificar si cumplís la cuarentena? Recuperado el 22 de agosto de 2020: <https://www.iproup.com/innovacion/13307-ciberpatrullaje-el-gobierno-puede-monitorear-tus-redes-sociales>

OMS. (12 de octubre de 2020). Información básica sobre la COVID-19. Recuperado: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

OMS. Coronavirus. Recuperado: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_3

OMS. Temas de Salud. Recuperado: https://www.who.int/topics/coronavirus_infections/es/

OMS. (12 de octubre de 2020). Información básica sobre la COVID-19. Recuperado: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

OMS. Coronavirus. Recuperado: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_3

RAED JONATHAN. 2020. Presentan Proyecto para declarar “servicio público” a la internet y telefonía móvil. Encontrado en: <https://www.tiempoar.com.ar/nota/presentan-proyecto-de-ley-para-declarar-servicio-publico-a-la-internet-y-la-telefoniamovil?fbclid=IwAR1Jilcl65TJe4kuqr6jl9sk11vcTCVMfekKaaUZ-hK4jWxaGrdNL5ms6tA>

REDACCION PERIODISMO HUMANO (febrero 2024) “Acceso a internet: vital en tiempos de pandemia pero desigual en cuanto a su acceso para estudiar a distancia”. Encontrado en:

<https://www.redaccion.com.ar/acceso-a-internet-vital-en-tiempos-de-pandemia-pero-desigual-en-cuanto-a-su-acceso-para-estudiar-a-distancia/>

RESOLUCION 477/2020. ENACOM. (31 de mayo de 2020). Encontrado en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-477-2020-338284/texto>

RESOLUCION 728/2020. ENACOM. (30 de junio de 2020). Programa de despliegue de redes de acceso a servicios de comunicaciones móviles. Encontrado en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-728-2020-339561>

REVISTA CIENTIFICA DE COMUNICACION SOCIAL (Enero-diciembre 2020). Pandemia Comunicacional en Tiempos de Coronavirus. Universidad Jaime Bausate y Meza. Recuperado:

<http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/35>

REVISTA DE COMUNICACIÓN. vol.19 no.2 set./feb. 2020. Recuperado:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1684-09332020000200061&script=sci_arttext

SANTORO DANIEL. (24 de abril de 2020). Luego de un reclamo de diputados de la oposición la CIDH manifestó su preocupación por el ciberpatrullaje de las fuerzas de seguridad en las redes sociales. Recuperado el 20 de agosto de 2020:

https://www.clarin.com/politica/cidh-manifesto-preocupacion-ciberpatrullaje-fuerzas-seguridad-redes-sociales_0_f7uWk8Oc-.html

SEGURA MARIA SOLEDAD. Marzo 2020. Con Alerta pero sin Pánico. El Rol de los Medios durante la Pandemia. Recuperado de: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/109266/CONICET_Digital_Nro.29a9610a-2ef6-4658-9871-4fe916592c93_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

STELLA MARTINI. 2020. Los espacios, la comunicación y la política. Instituto de Investigación Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Recuperado de: <http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/revistadelaacademiadeinvestigaciones/article/view/2832>

STAIANO, NATALIA. 2021. La importancia de una comunicación clara en tiempos de pandemia Cuadernos del INAP ISSN 2683-9644 <file:///C:/Users/tere/Downloads/257-Texto%20del%20art%C3%ADculo-738-1-10-20211206.pdf>

TELAM. Frases salientes del mensaje presidencial al anunciar el aislamiento social. Télam. 2020 19 de marzo. Recuperado en: <https://www.telam.com.ar/notas/202003/442764-albertofernandez-frases-discurso-coronavirus-aislamiento.html>

TELAM. (21 de agosto de 2020). Declaran servicio público a telefonía móvil, internet y TV paga y congelan tarifas hasta fin de año. Recuperado el 23 de Agosto de 2020: <https://www.telam.com.ar/notas/202008/505191-albertofernandez-gobierno-telefonía-tv-servicios-publicos.html>

TELAM. (2020, 06 de abril). *Télam lanza Confíar, una plataforma para enfrentar la información falsa sobre coronavirus.* <https://www.telam.com.ar/notas/202004/448644-plataforma-confiar-telam-coronavirus.html>

TELAM. (21 de agosto de 2020). Declaran servicio público a telefonía móvil, internet y TV paga y congelan tarifas hasta fin de año. Recuperado el 23 de Agosto de 2020: <https://www.telam.com.ar/notas/202008/505191-alberto-fernandez-gobierno-telefonía-tv-servicios-publicos.html>

UNICEF. (15 de mayo de 2020). Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.unicef.org/argentina/comunicados-prensa/Covid19-encuesta-rapida-informe-educacion>

VEGA MIGUEL GARCIA. Agenda Setting Function, 2011. Los medios crean la realidad. Encontrado en: <https://www.miguelgarciavega.com/agenda-setting-function-los-medios-crean-la-realidad/>

YADANZA MURIEL. (02 de abril de 2020). Dan clases por radio a alumnos qom que no tienen Internet. Recuperado el 26 de Junio de 2020, Cadena 3: https://www.cadena3.com/noticia/viva-la-radio/dan-clases-por-radio-a-alumnos-qom-que-no-tienen-internet_256524

