



R hace balance de un año de pandemia: de la emergencia para mantener las comunicaciones a la consolidación de la sociedad digital

- *Durante la crisis sanitaria R contribuyó de forma solidaria a las peticiones y necesidades del entorno local mediante actuaciones de compromiso social, llevando a la práctica y haciendo realidad el lema de “Tecnología por y para las personas”.*
- *Destaca la aportación de 200 tarjetas SIM y 300 conexiones gratuitas a wificlientes R para alumnos/as de familias desfavorecidas, acción enmarcada en la iniciativa de la Xunta para asegurar la conectividad escolar durante el confinamiento.*
- *R abrió su servicio de televisión online ‘tvcomigo’ durante la crisis sanitaria a personas hospitalizadas ya fuesen o no clientes/as de R.*
- *Algunas de las medidas implantadas desde su área comercial fueron la apertura de canales infantiles y de cine de su televisión para todos los usuarios, o el aumento de conexión móvil de 30 Gigas de datos gratuitos para las personas que no tenían posibilidad de usar la red fija, entre otras.*
- *Además, R lanzó ‘Internet Compromiso’, un servicio destinado a las familias sin recursos, con el objetivo de ofrecerles una conectividad de calidad a precios reducidos.*
- *R aportó tarjetas y planes de datos de 20 gigas gratuitos para facilitar, durante el confinamiento, la formación y orientación laboral que la Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS) desarrolla con 31 mujeres víctimas de violencia de género en la comarca de Vigo.*
- *El operador gallego habilitó la conexión a internet del “Hospital de emprendedores”, iniciativa de la Deputación de Ourense para ayudar a empresas y profesionales afectados por la COVID-19, facilitándoles un espacio de trabajo para seguir desarrollando su actividad.*

Viernes, 12 de marzo 2021.- Un año después de que se decretara el confinamiento de las personas tras la declaración del estado de alarma motivado por la COVID-19, **R** hace balance de las acciones externas e internas puestas en marcha en su compromiso de proporcionar la mejor calidad en las comunicaciones a personas y empresas, y de velar, al mismo tiempo, por la seguridad de su equipo humano.

Ya desde el viernes 12 de marzo de 2020, preámbulo de la declaración oficial del estado de alarma, **R** adoptó diferentes medidas tendentes a paliar los efectos de la crisis sanitaria que ya se hacía notar con los cierres de colegios y el avance del virus.

Para atender a posibles afecciones que la COVID-19 pudiera generar en las comunicaciones entre personas, instituciones y empresas durante la crisis sanitaria y atendiendo especialmente al objeto social de la compañía, **R** estableció unos primeros **protocolos preventivos para sus personas**, que empezaron a teletrabajar, y creó un comité de continuidad al máximo nivel para asegurar y mantener la prestación de los servicios de telecomunicaciones a sus clientes residenciales y al tejido empresarial.

En el aspecto tecnológico, se monitorizó desde el primer momento el **tráfico y caudal de los datos para dimensionar la red** en función de las necesidades y usos. Todo ello con el objetivo de proporcionar una buena experiencia de usuario/a, sobre todo en aquellos momentos en que, más que nunca, las familias, las empresas y los servicios sanitarios y de emergencias necesitaban estar conectados.

Desde el inicio de las medidas excepcionales decretadas el 14 de marzo, **800 personas del área técnica y de red trabajaron para dimensionar la red** en cada momento y absorber el tráfico excepcional que se produjo, de hasta el 40% en banda ancha fija y del 50% en voz móvil durante los primeros meses. También se implantaron medidas de redundancia geográfica para los centros desde los que se gestionaron los servicios, de diversificación de medios técnicos o planes operativos de desvío de actividad con el fin de prestar los servicios desde otras ubicaciones o en remoto.

En cuanto a la atención a los usuarios, se han mantenido **activos los canales de atención a los clientes** para dar respuesta a sus necesidades, tanto de forma remota (*online* o telefónica) como de forma presencial a través de los puntos de venta, que incorporaron los protocolos de seguridad e higiene para poder atender las consultas que no podían hacerse de otra forma.

En la sede de **R**, las medidas implantadas con el objetivo de hacerla segura para sus empleadas y empleados tuvieron su recompensa con el **reconocimiento de AENOR por sus protocolos de prevención** frente a la COVID-19 desplegados en el área de trabajo. Este aval externo acredita que las distintas medidas de seguridad adoptadas por la compañía desde el inicio de la crisis sanitaria no solo se adaptan a las recomendaciones, sino también a las exigencias establecidas de forma periódica por las instituciones en materia de prevención e higiene.

AENOR ha evaluado para tal fin un amplio abanico de aspectos, entre los que se encuentran la gestión de riesgos y de la salud en el trabajo; la formación, información y comunicación desarrolladas; las medidas tanto organizativas como de protección puestas en marcha (distancia mínima, control de aforo, uso individual de equipamiento y material, etc.) y las buenas prácticas en limpieza e higiene, entre otros.

Mayor conectividad y más contenidos de ocio y formación

La conectividad demostró en esos momentos de incertidumbre ser una de las piedras angulares de la sociedad digital. La vida de la ciudadanía y la actividad de las empresas dependían en gran medida de mantener a su disposición los servicios y las redes de telecomunicaciones, y la situación de emergencia sanitaria existente enfatizó aún más esta necesidad.

Los equipos de **R** centraron su atención desde el comienzo del estado de alarma en poner sus servicios de telecomunicaciones a disposición de los usuarios, que demandaban, por un lado, **mayor conectividad** en sus dispositivos para poder teletrabajar y mantener conversaciones telefónicas o videoconferencias con sus familiares y amigos y, por otro, **más contenidos de ocio**, sobre todo de televisión para poder amenizar su confinamiento.

Las primeras medidas estuvieron dirigidas a solucionar las necesidades de comunicación de los clientes:

- **Apertura de canales infantiles y de cine** de su televisión para todos los usuarios, independientemente de paquete que tuvieran contratado.
- Aumento de conexión móvil de **30 Gigas de datos gratuitos** para las personas que no tenían la posibilidad de usar la red fija.
- Refuerzo de su oferta de ocio con **100 nuevos títulos de cine** de forma gratuita en su catálogo del servicio de televisión de **R (rebobina)**.
- Incorporación a **rebobina** de un especial educativo del *Canal Historia* enfocado a los estudiantes.
- Y otra mejora de la oferta televisiva de entretenimiento del operador gallego: el canal *Surf Channel* se incorpora a su parrilla de programación y comienza con un especial dedicado al surf, contenido exclusivo disponible en su servicio **rebobina** para todos/as los/as clientes/as de tele de **R**.

Tecnología por y para las personas. Compromiso con la sociedad

Además de su papel como operador de telecomunicaciones, **R**, fiel a su rol de empresa responsable, atendió de forma solidaria las peticiones y necesidades del entorno local mediante actuaciones de compromiso social, llevando a la práctica y haciendo realidad el lema de “Tecnología por y para las personas”. Por ejemplo:

- Aportación de **200 tarjetas SIM y 300 conexiones gratuitas** a wificlientes **R** para alumnos/as de familias desfavorecidas, acción enmarcada en la iniciativa de la Xunta para asegurar la conectividad escolar durante el confinamiento
- Apertura a todas las personas hospitalizadas de la plataforma de televisión **online tv comigo**, independientemente de que fuesen o no clientes de **R**. En los primeros 15 días, más de 1.000 personas activaron este servicio gratuito.

- Envío de **mensajes vía correo electrónico** a los clientes con consejos sobre las mejoras realizadas y el uso de los diferentes servicios, así como recomendaciones de uso racional y responsable de la red para ofrecer al usuario una experiencia de alta calidad.
- Aportación de tarjetas y planes de datos de 20 gigas gratuitos para facilitar, durante el confinamiento, la formación y orientación laboral que la Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS) desarrolló con **31 mujeres víctimas de violencia de género** en la comarca de Vigo.
- R habilitó, también, la **conexión a internet del “Hospital de emprendedores”**, iniciativa de la Deputación de Ourense para ayudar a empresas y profesionales afectados por la COVID-19, facilitándoles un espacio de trabajo que les permitiese seguir desarrollando su actividad.

Servicios a Empresas

En el ámbito de atención a empresas clientes fue esencial el **dimensionamiento y robustecimiento de la red** para garantizar a las compañías la continuidad del servicio ante el incremento del teletrabajo. También habilitó en tiempo récord accesos VPN, soluciones *cloud*, etc.

Otro aspecto destacable en este ámbito fue el diseño y lanzamiento de una plataforma de formación *online* gratuita durante este periodo para los clientes de empresa mediante campañas quincenales orientadas a la mejora del teletrabajo con contenidos como ciberseguridad, *Teams*, motivación, etc. Resultó ser de especial utilidad en la situación de confinamiento vivida durante algunos meses de 2020. Esta herramienta nació de un acuerdo con la empresa *Fit Learning*, con el propósito de mantener la actividad formativa dentro de las empresas, al tiempo que facilitaba el teletrabajo de una forma efectiva. La respuesta por parte de las compañías fue muy positiva, como queda reflejado en las altas valoraciones de los/as usuarios/as que participaron en una primera convocatoria gratuita compuesta por 5 contenidos destacados y de interés en una situación de crisis sanitaria: "Los mejores consejos para teletrabajar", "Herramientas motivacionales", "Teams", "Gestión eficaz de reuniones virtuales" y "Ciberseguridad".

Internet para los más vulnerables

Internet Compromiso fue el producto diseñado para responder a las necesidades de conexión de esas familias en las que los estudiantes tuvieron que seguir sus estudios de forma telemática, y para seguir manteniendo el contacto cercano con sus familiares incluso en situaciones de aislamiento generadas por la Covid-19.

El servicio está pensado de forma específica para los/as clientes/as **con menos recursos económicos**, o en riesgo de exclusión social, con el fin de llegar a todos los colectivos y contribuir así a la eliminación de la brecha digital y social que existe, sobre todo en estos momentos en que muchas de las familias han sufrido y sufren los efectos económicos y laborales negativos derivados de la pandemia.

Aumento del uso de las telecomunicaciones y cambio en los hábitos de consumo

Los mensajes y recomendaciones repetidas desde el comienzo de la crisis sanitaria surgieron del acuerdo firmado por todos los operadores del Estado, ya que los patrones de uso se revelaron superiores a los habituales,

- Potenciar el uso de la **telefonía fija** para las llamadas de voz.
- Usar la red **wifi fija** para acceder a Internet.
- Utilizar **herramientas colaborativas** (*Skype, Teams, WhatsApp*, etc) también para las comunicaciones de voz.
- Evitar el envío de ficheros pesados y sustituirlos por **enlaces**.
- Descargar los ficheros pesados en las **“horas valle”** (las de menos tráfico).
- Realizar **audioconferencias** en lugar de videoconferencias...

La pandemia también ha influido en los hábitos de consumo de telecomunicaciones de la ciudadanía gallega. En 2020, las personas han pasado más tiempo que nunca en sus hogares, ya sea por el confinamiento, el cierre de centros educativos, el teletrabajo o las distintas fases de restricción a la movilidad; lo que ha convertido a la **televisión en la herramienta de ocio** y entretenimiento por excelencia.

R ha constatado que hasta el 70% de sus clientes/as han consumido servicios de televisión avanzados este año y el tiempo de visionado ha pasado de menos de 3 horas en la etapa previa a la pandemia, a más de 5 a partir de marzo del año pasado. En cuanto a los contenidos más demandados, los dedicados a las/os más pequeñas/os y los que se disfrutaban bajo demanda son los que más han crecido, estos últimos con un incremento de casi el 60%.

Las plataformas digitales de pago lideraron la demanda con incrementos del tráfico que llegaron a rozar el 90% respecto a la etapa previa al confinamiento. Las cifras registradas por este tipo de servicios evolucionaron de la mano de la situación epidemiológica y las medidas para su control a lo largo de todo el año. Así, con la llegada del confinamiento, el tráfico de estas plataformas en Galicia llegó a crecer hasta un 61%, seguido de un ligero descenso coincidiendo con el periodo estival y las vacaciones. El acceso a contenidos audiovisuales *online* volvió a experimentar un pico repentino a principios de noviembre, tras el primer cierre de la hostelería, y se disparó hasta el 86% en Navidad.

Estos resultados se repetirán previsiblemente este año, ya que las primeras cifras de 2021 muestran que el tráfico medio de las plataformas digitales de pago en enero se sitúa casi en un 35% por encima del registrado en el conjunto de 2020.

Año de récord para las telecomunicaciones

Las cifras no solo fueron positivas en lo que respecta a la televisión. Desde el confinamiento, **R** ha constatado un aumento de los tráficos en todos los servicios.

Junto a las plataformas de pago para acceder a contenidos audiovisuales *online*, **Facebook** también destaca entre los preferidos por los gallegos y las gallegas. Durante el confinamiento, su tráfico diario creció hasta un 46%, alcanzando picos superiores al 50% en Navidad. Además, tal y como ocurre con las plataformas digitales, los primeros datos de 2021 apuntan a un mantenimiento de esta buena tendencia, ya que en el primer mes del año, el tráfico de Facebook ha llegado a ser hasta un 36% superior al del conjunto de 2020.

En cuanto a la telefonía, el **uso tanto de móvil como de fija se ha duplicado**, con un incremento no solo del número de llamadas, sino también de la duración de las mismas. Las personas necesitaban escucharse, lo que incrementó las llamadas de voz; pero también verse, lo que explica el **aumento significativo del 300% en el uso de WhatsApp** y, especialmente, de su servicio de videollamadas.

Las necesidades de conectividad también han supuesto un **aumento del tráfico en Internet**, que ha experimentado nuevos picos de uso por la mañana relacionados con el teletrabajo y la asistencia a clases *online*, así como el mayor pico de acceso de banda ancha de la historia, del 82% respecto a antes del confinamiento, registrado el pasado mes de diciembre.

Cabe señalar que, según las conclusiones de **R**, los hábitos de consumo de gallegos y gallegas en 2020 fueron similares en toda Galicia, y no se han observado diferencias significativas por territorios.

comunicación R
prensa@mundo-r.net
R.gal