

# ARTÍCULO 4

 <https://doi.org/10.22199/issn.2735-6213-2020-04>

## LOS DESAFIOS DE LA INTERACCION SOCIAL A DISTANCIA EN LOS PROGRAMAS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD EXTRANJERA

*The Challenges of Remote Social Interaction in Programs Directed at the Foreign Community*

CARMEN ADRIANA  
CORTÉS PUELLO

*Coordinadora Jurídica del Proyecto Intervención Migración Investigación —IMI—, Dirección General de Pastoral y Cultura Cristiana, Universidad Católica del Norte. Abogada, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia. Post grado: Especialista en Derecho Comercial, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia. Mediación Familiar, Universidad Católica del Norte, Chile. Correo: adrianacortes@gmail.com*

### RESUMEN

En el contexto de la crisis sanitaria mundial que afectó a Chile a partir de marzo de 2020, los espacios de atención presencial a extranjeros fueron reemplazados por espacios virtuales y medios electrónicos, que transforman la interacción social de los programas dirigidos a la comunidad extranjera y presentan nuevos desafíos en cuanto al uso y acceso a la tecnología, así como el significado de los espacios virtuales.

**Palabras Claves:** Espacios presenciales, espacios virtuales, interacción social.

### Introducción

Este artículo se ha fundado principalmente en las experiencias que he tenido desde la coordinación jurídica del proyecto IMI UCN, ejecutado por la Dirección de Pastoral y Cultura Cristiana de la Universidad Católica del Norte, realizado con ocasión de la transformación de la interacción social como causa



de las medidas resolutivas tendientes a la minimización del riesgo en la salud por la aparición en el mundo del virus COVID-19.

Algunos de los hechos que se relatan en el artículo son de conocimiento público entre los inmigrantes, del cual también soy parte, no obstante, agradezco la colaboración de la hermana Sandra Araya, quien participó durante muchos años de la Pastoral de Movilidad Humana y a quien entrevisté para constatar algunos de esos relatos.

En este documento me referiré a los espacios de atención a inmigrantes del programa y su incidencia en la construcción social de significado de estos lugares por la comunidad migrante, la transformación de la interacción social, formas de trabajo y vínculo con la comunidad a través de medios electrónicos digitales, su fundamento normativo y desafíos en el servicio social comunitario.

### **Espacios sociales de atención presencial: Significado social**

Cuando hablamos de espacios de interacción social para los extranjeros de Antofagasta, asume, en alto relieve de importancia, el edificio ubicado en calle Sucre 631, INFOCA o como es conocido por la comunidad migrante: “donde las monjitas”. Detrás de este consuetudinario nombre está la historia de las religiosas, quienes fueron las primeras en interactuar de forma personal con los extranjeros para ofrecerles ayuda en trámites de migración como parte de su misión pastoral.

En este espacio de interacción con los migrantes, la Pastoral de Movilidad Humana fue un eje importante, en especial para la comunidad peruana, a quienes se les expedían los antecedentes penales por Convenio con el Consulado de Perú. Después, esta labor se fue extendiendo a las asesorías de trámites migratorios, no sólo a los peruanos, sino también a otras nacionalidades que empezaban a tener presencia en Antofagasta, como la boliviana y la colombiana (Araya, 2020).



Fotografía del edificio INFOCA

Al paso del tiempo, INFOCA albergó a otras asociaciones y programas que complementaron el trabajo de ayuda, que fue profesionalizándose cuando académicos, profesionales, y estudiantes se sumaron a dicha labor, a través de la articulación de sus distintos actores como Corporación MigrAcción, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristiana (FASIC); y el proyecto de la Dirección de Cultura y Pastoral Cristiana de la Universidad Católica del Norte: Intervención – Migración – Investigación IMI UCN, quienes otorgan asistencia en temas sociales, jurídicos y psicológicos.



Oficina IMI en Centro Comunitario Oscar Bonilla

En este espacio de interacción, la atención personalizada marcaba un sello en IMI UCN, además del hecho de ubicar sus oficinas en un edificio cuyo nombre propio construido socialmente entre los extranjeros le daba un significado y reconocimiento de acogida para los inmigrantes, generalmente peruanos, colombianos, algunos bolivianos y últimamente venezolanos.

Por otro lado, en el año 2019 el programa IMI UCN abre un nuevo lugar de atención jurídica del programa: una oficina ubicada en el Centro Comunitario Bonilla, esta vez con el propósito de acercarse a la comunidad migrante que habita en el macro campamento “Los Arenales”.



Integrantes de la Clínica Jurídica junto a Adriana Cortés abogada de IMI-UCN.

Para el estallido social del mes de octubre de 2019 se observó el valor que tenía este centro comunitario para sus vecinos, ya que siendo un espacio de ayuda social a la comunidad fue protegido en contadas ocasiones por la misma población que estaba a su alrededor.

Espacios sociales que de una u otra forma generaron significados entre los migrantes de Antofagasta hasta que, en el mes de marzo de 2020, fueron reemplazados sin preparación por espacios electrónicos y virtuales, como consecuencia de la aparición del nuevo coronavirus COVID-19.

## **Coronavirus. Reacción y acción de los Poderes del Estado: Incidencia en el trabajo a distancia**

El 3 marzo de 2020 se disparan las alertas en Chile del primer caso de coronavirus COVID-19. Entonces los poderes del Estado reaccionan y se decreta una serie de actos resolutivos que abarcan la esfera pública y privada de las personas; resoluciones que han generado la más grande de las transformaciones de este siglo en las relaciones sociales, en las formas de trabajo y en los espacios de interacción social. De cara al Siglo XXI y sin más espera, todos estábamos siendo empujados al futuro, al mundo virtual que presenta nuevos desafíos, tanto para las organizaciones sociales como para los usuarios.

Es así como los poderes del Estado, ejecutivo, legislativo y judicial han llevado a cabo actos resolutivos que tienden a la minimización del riesgo en la salud de la población, por lo que se declaró el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile mediante decreto supremo No 104 del 18 de marzo de 2020; la publicación de la ley No 21.220 que modifica el Código del Trabajo, con el fin de regular el trabajo a distancia; la ley No 21.226 que establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, para los plazos y ejercicios de las acciones que indica; y el auto acordado No 53-2020 de la Corte Suprema sobre el funcionamiento del poder judicial durante la emergencia sanitaria nacional.

Esta última resolución, auto acordado No 53, expresa que ante la necesidad de adoptar medidas que en función del resguardo de la salud pública, se concilien con la continuidad del servicio judicial y que permitan enfrentar las contingencias que la pongan en riesgo, el Poder Judicial ha dictado diversas normas y adoptado políticas con el fin de minimizar los efectos de la crisis teniendo siempre como objetivo central resguardar la salud y la vida, tanto de los funcionarios como del público en general, empleando los medios tecnológicos de que dispone para asegurar en la medida de lo posible la continuidad del servicio judicial con los estándares de calidad, acceso a la justicia y protección efectiva de los derechos fundamentales.

En ese sentido, el Poder Judicial dispone que las cortes, tribunales y los demás organismos que colaboran en su funcionamiento del Poder Judicial, continúen planificando y ejecutando sus labores por medio del trabajo a distancia o teletrabajo, evitando en cuanto sea posible la concurrencia a las dependencias judiciales; medidas adoptadas a fin de cumplir con el distanciamiento social y confinamiento dictaminados por la OMS y organismos de salud pública en el territorio nacional.

Estas disposiciones sanitarias y formas de trabajo a distancia tuvieron incidencia en los programas sociales en general, y, específicamente, en la ejecución de la asesoría legal de IMI UCN.

Desde la coordinación jurídica del proyecto se planteó el trabajo a distancia, fundados en los actos resolutivos derivados de los poderes del Estado mencionados, a fin de colaborar con la minimización de los riesgos de salud, pero también ante la perspectiva de respetar las resoluciones que en ese momento dictaba el Poder Ejecutivo ejecutivo a todo el país bajo el Estado de Excepción de Catástrofe y cuarentenas obligatorias decretadas para Antofagasta.

La asesoría presencial fue reemplazada por la asistencia telefónica. En general funcionó bastante bien. El teléfono, de todas maneras, seguía generando un contacto directo con el abogado asesor, quien respondía personalmente las llamadas. La utilización de mensajería instantánea (WhatsApp) fue también muy útil antes y después de la crisis. Las medidas tomadas por auto acordado de la Corte Suprema facilitaron en parte la continuidad de las causas iniciadas sin tener que asistir a los tribunales.. No obstante, y a pesar de estos aspectos positivos, se presentaron barreras para los usuarios más vulnerables de la era digital, relativas a la falta de conocimiento y acceso a la tecnología.

### **De lo presencial a lo virtual: Problemáticas, desafíos y resignificado**

En ese contexto de emergencia sanitaria, con ocasión a la propagación a nivel mundial del brote del nuevo coronavirus, las organizaciones sociales cierran sus puertas en los lugares de atención presencial, para abrir portales de atención virtual.

Estos cambios que acontecieron rápidamente y sin preparación enfrentaron a todos los actores, que antes interactuaban en espacios presenciales de especial significado, a un mundo virtual que presentaba serios desafíos para todos los involucrados en la asistencia a los migrantes.

Si bien una de las razones por las que existe la asistencia socio-jurídica es cerrar la brecha de la desinformación entre los migrantes, representa de igual importancia la contención, el saludo, el apretón de manos de la atención presencial, que no se obtiene a través de los espacios virtuales. En general, el migrante necesita de esa calidez que le acoge, en medio de una situación donde factores claves de arraigo no están a su alcance: la familia, las redes de apoyo, su tierra y costumbres; es por esto que el impacto de los espacios de atención virtual entre

la población migrante en la contención deberán ser objeto de investigación, pero hoy son objeto de reflexión.

Si alguna vez hubo resistencia al uso de estos medios digitales, la crisis social y sanitaria presionó de forma eficiente el uso de las tecnologías, las plataformas como Zoom, Google Meet, mensajería instantánea, correos electrónicos y otras aplicaciones. A manera de ejemplo, la aplicación MigrApp, aumentó a 10 mil consultas desde el estallido social.<sup>1</sup>

Esta es entonces la nueva forma de vincularse con el entorno durante el COVID-19, a la cual no fue ajeno el proyecto IMI UCN, que tiene los instrumentos necesarios y acceso a la tecnología para llevar a cabo dicho desafío. Sin embargo, al otro lado de la vereda, están los usuarios más vulnerables, quienes enfrentan los desafíos de: falta de conocimiento en el uso del espacio virtual y el lenguaje utilizado; portales de atención virtual poco amigables; la frialdad de los espacios virtuales y la falta de medios económicos para acceder a la tecnología, como la electricidad en algunos casos, internet o celulares que permitan el acceso a ella.

Una vez implementada la asesoría a distancia de IMI UCN, debió agregarse a la orientación jurídica, la orientación personalizada sobre cómo acceder a los canales virtuales de entidades como el Poder Judicial, el Registro Civil, el Departamento de Extranjería y Migración; ya que estos deben accederse de forma personal y según la necesidad de cada usuario. Esta situación no dejó de ser problemática, pero también evidenció una nueva brecha para los migrantes más vulnerables: la brecha digital.

Brecha digital que representa un desafío para los programas sociales hacia la comunidad, por tanto, será necesario diseñar de programas de capacitación para cerrar esta brecha, que implique la preparación de los líderes, quienes deberán replicar estos conocimientos en la comunidad.

Igualmente, resulta un desafío de importancia el acceso a la tecnología. Disponer gratuitamente de internet, por ejemplo, se convirtió en una necesidad, y hace la diferencia entre estar marginados o no, entre ser visibles o invisibles.

Ahora bien, considero que no son esos los desafíos mayores, en realidad siempre habrá alguna necesidad que suplir mientras exista la humanidad, y éstas van cambiando de acuerdo a cómo el mundo avanza.

---

<sup>1</sup> El Servicio Jesuita a Migrantes, pionero en la aplicación MigrApp, desde mucho antes del coronavirus implementó esta plataforma virtual interactiva con un canal de mensajería instantánea, que conecta profesionales, voluntarios y migrantes. Un espacio de interacción virtual que se adelantó a la crisis cuyo propósito es informar al extranjero en diversos temas de su interés (Mundo en Línea, 2020).

El desafío mayor es buscar significado en estos nuevos espacios, es mitigar la frialdad con las que algunos le acusan, es continuar con la calidez a través de la atención virtual, es encontrar la ayuda oportuna en el momento justo, es que el usuario no sea un *bit* más en la jungla virtual.

## Referencias

Araya, S. (29 de septiembre de 2020). (A. Cortés, Entrevistador).

App MigrApp ha recibido más de 10 mil consultas de personas migrantes ( 2020, 10 de julio). Mundo en Línea. <https://mundoenlinea.cl/2020/07/10/app-migrapp-ha-recibido-mas-de-10-mil-consultas-de-personas-migrantes/>

Corte Suprema ( 2020, 8 de abril). Auto acordado sobre funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria nacional provocada por el brote del nuevo coronavirus. <https://decs.pjud.cl/corte-suprema-dicta-texto-refundido-sobre-funcionamiento-del-poder-judicial-durante-la-emergencia-sanitaria-nacional-provocada-por-el-brote-del-nuevo-coronavirus/>