



2 0 2 0  
L U M E N



# CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL: APRENDIZAJES Y RETOS DE FUTURO

**Informe técnico**

## SUMARIO

### Introducción.

1. **Con el confinamiento y la declaración de estado de alarma: ¿Cómo hemos buscado dar una respuesta desde la distancia?**
2. **¿Cómo ha funcionado el Canal de Atención Virtual?**
3. **Las problemáticas más comunes que nos han transmitido y las lecciones que hemos aprendido sobre la situación actual de personas migrantes y solicitantes de asilo.**
4. **Conclusiones y propuestas.**

### *Introducción*

Con motivo del primer aniversario de la **aprobación del Real-Decreto 463/2020, de 14 de marzo**, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, hemos querido reflexionar sobre el Canal de Atención Virtual; un servicio nuevo y creativo que desarrolló el Servicio Jesuita a Migrantes a raíz del primer confinamiento. A través del canal, hemos intentado replicar nuestras atenciones habituales, ajustándonos a un contexto completamente distinto y ofreciendo respuestas en momentos de muchas dudas. En definitiva, a ofrecer orientación, acompañamiento y apoyo en servicios básicos a muchas personas migrantes en España.

De paso, el canal de atención virtual nos permitió conocer con detenimiento los problemas y preocupaciones a las que se han enfrentado las personas en cada etapa del atípico 2020, que buscamos compartir a continuación.

### ***1. Con el confinamiento y la declaración de estado de alarma: ¿Cómo hemos buscado dar una respuesta desde la distancia?***

En medio de la situación de emergencia sanitaria derivada por la expansión del Covid19, por la que se decretó el estado de alarma en España, muchas personas migrantes y refugiadas han visto paralizados sus trámites administrativos ante el cierre de las oficinas públicas. Este contexto generó incertidumbre en estas personas sobre su situación legal, sobre la validez de los permisos de residencia o de trabajo, sobre las solicitudes de protección internacional (asilo) que estaban pendientes de tramitación o de respuesta administrativa.

¿Qué sucede con mi cita con Extranjería? ¿Si mis documentos caducan durante el estado de alarma, tendrán validez? ¿Podría la Administración responder durante la alarma y requerir nueva documentación? ¿Puedo llegar a un acuerdo con mi casero para postergar el pago del alquiler por mi nueva situación? ¿Puedo volver a España si me he quedado atrapado fuera? ¿Y si estaba de turismo en España y me han cancelado todos los vuelos a mi país?

Desde el SJM lanzamos el 30 de marzo de 2020 el canal de Atención Virtual que buscó dar respuesta a estas dudas y a muchas otras. A través de mail, redes sociales y WhatsApp damos respuesta a dudas jurídicas que surgen en las personas migrantes sobre sus procesos pendientes de asilo y extranjería, así como otras cuestiones sociales.

Pocos días antes, el 27 de marzo, publicamos una "Guía de preguntas frecuentes sobre mi situación como extranjero en España durante el estado de alarma". En las semanas que siguieron al lanzamiento del canal de atención virtual, publicamos también material informativo sobre la situación de las trabajadoras del hogar y las medidas extraordinarias en desahucios y arrendamientos durante el estado de alarma.

A su vez, lanzamos <https://www.contraelcoronavirus.org/sjme>, una sencilla página web en la cual explicamos la labor iniciada con el canal de atención virtual, buscando apoyos económicos para su mantenimiento.

## 2. *¿Cómo ha funcionado el Canal de Atención Virtual?*

El análisis y respuesta inicial, así como la derivación de las consultas (responsables de atención) ha sido llevado a cabo por un grupo de personas voluntarias y profesionales de nuestra oficina técnica que han colaborado de manera sucesiva con el proyecto.

En caso fuera necesaria una consulta experta, se realizaban una de dos acciones:

- Se derivaba desde los responsables de atención a la coordinación de acogida/jurídico en la oficina técnica, para su posterior derivación a el/la profesional que hará la atención directa.
- Se derivaba desde los responsables de atención directamente a una de las obras, si las características de la consulta lo permitían.

El grupo de profesionales expertos estaba constituido por el equipo de responsables de atención jurídica y los responsables de acogida de las distintas obras que forman el SJM en todo el territorio nacional.

Tras realizar una sistematización de las consultas desde su inicio el 30 de marzo de 2020 hasta el 31 de enero de 2021, analizando los datos recogidos en una base de datos común, identificamos lo siguiente:

- A fecha 31 de enero de 2021 se han recibido **1.066 consultas**.
- Alrededor del 78% de las personas que han acudido al canal han solicitado asesoramiento jurídico, un 18% han solicitado apoyo social, y el porcentaje restante solicitaba atención diferenciada o presentaban características específicas (vulnerabilidad especial, atención psicológica, entre otros).
- En el desglose por situación administrativa, un porcentaje alto de consultas, han sido realizadas por migrantes que tienen una autorización de residencia, o por solicitantes de protección internacional. Solo un 8% de las consultas contabilizadas son de personas en situación irregular.

- En el desglose por nacionalidad, predominan las nacionalidades de países latinoamericanos, liderados por Colombia y Venezuela y secundados por Marruecos, Honduras y Argentina. También hay una importante presencia de personas de nacionalidad española, que sobre todo consultaban en nombre de personas migrantes.
- En el desglose por lugar de residencia, Valencia, Madrid y Barcelona son los lugares de residencia de la mayor parte de los usuarios, con una especial concentración en Valencia. También se han realizado muchas consultas desde fuera de España, por la problemática de personas residentes en España, pero atrapadas fuera en tiempos de pandemia.
- Las consultas legales han estado centradas en la movilidad entre países (retorno a España), dificultad para la renovación de documentos de próxima caducidad y consultas sobre presentes o futuros procedimiento administrativos de extranjería.
- Las consultas sociales se han centrado en la solicitud de recursos básicos de apoyo (habitacional) y solicitud de ayudas de alimentos.

El canal de atención virtual y las herramientas que se prepararon para nutrirlo, han contribuido a aumentar el flujo de visitas a nuestra página web. El aumento en el número de visitas es claro desde que se puso en marcha el canal de atención virtual -el 30 de marzo- y durante los dos meses de mayor intensidad del confinamiento: abril y mayo de 2020.

En otoño, con el retorno de las atenciones presenciales, la actividad de la página web volvió a cifras previas a la pandemia. A continuación, el número de visitas totales a la página en 2020, desglosada por meses:

MES	VISITAS TOTALES A LA WEB
ENERO 2020	4.864
FEBRERO 2020	6.092
MARZO 2020	7.289
ABRIL 2020	24.223
MAYO 2020	27.627
JUNIO 2020	11.367
JULIO 2020	7.266
AGOSTO 2020	4.221
SEPTIEMBRE 2020	5.414
OCTUBRE 2020	5.470
NOVIEMBRE 2020	5.780
DICIEMBRE 2020	4.855
Total de visitas en 2020	114.468

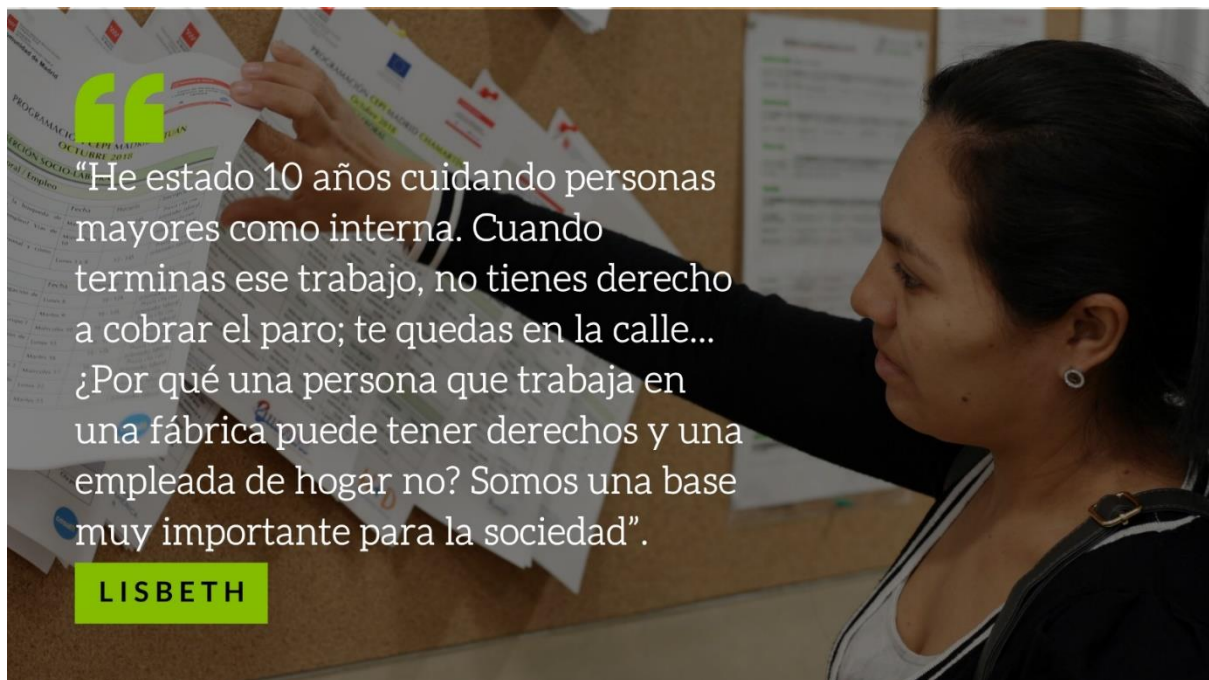
La comparativa interanual si tomamos una muestra en abril y mayo también denota el importante aumento de visitas:

VISITAS TOTALES POR MES	2019	2020
ABRIL	3.072	24.223
MAYO	3.940	27.627

Por lo tanto, cabe concluir que el funcionamiento del canal como sistema de recogida de problemáticas de las personas migrantes en esta situación excepcional, así como los documentos informativos preparados para resolver dudas de la ciudadanía, parecen haber funcionado correctamente. A continuación, analizamos las problemáticas más habituales que hemos identificado en estos meses.

### ***3. Las problemáticas más comunes que nos han transmitido y las lecciones que hemos aprendido sobre la situación actual de personas migrantes y solicitantes de asilo.***

El trabajo de nuestros equipos a través del canal de atención virtual se puede desagregar en tres etapas diferenciadas, impactadas por tres hitos de especial trascendencia en las vidas de las personas que nos contactaron por esta vía.



La primera etapa, que da inicio poco después de **la declaración del primer estado de alarma de la que hoy 15 de marzo se cumple un año**, estuvo caracterizada por su intensidad. Tanto por la necesidad de reorganizarse para dar una respuesta rápida ante una situación inesperada, que cambió bruscamente nuestra forma de acompañar; como por el volumen de consultas que empezaron a llegar una vez publicada la plataforma de acompañamiento a distancia.

La declaración de estado de alarma supuso, además de las consecuencias que todos conocemos y vivimos, la interrupción de los plazos administrativos, el cierre de fronteras y la paralización de todos los servicios de extranjería y policiales con especial impacto en las autorizaciones de residencia y documentación de personas extranjeras.

En un momento tan incierto, las dudas y situaciones de preocupación podían ser de muy distinta índole. Muchas consultas dirigidas a nuestro equipo jurídico tuvieron que ser orientadas basándonos sobre todo en intuición jurídica en muchas ocasiones - ante la

ausencia de precedentes - hasta que la Administración empezó a dictar Instrucciones y Reales Decreto ofreciendo respuestas. Otras muchas consultas transmitían necesidades más de corte social:

- Personas que se quedaban, de golpe, sin ingresos y sin colchón social.

*Hola soy empleada de hogar dada de alta y sin trabajar por el estado de alarma, me tienen que pagar el sueldo y ninguna casa me lo paga, ¿qué puedo hacer?*

- Muchas personas extranjeras residentes en España, y a quienes el inicio de la pandemia y el cierre de fronteras sorprendió en su país de origen.

*Tengo autorización de regreso a punto de caducar y estoy ahora en Marruecos en estado de alarma.*

- Familias que quedaban separadas indefinidamente, a pesar de haber realizado todos los trámites para poder estar juntas.

*Tengo un problema: mi mujer el día 15 de marzo le dieron el visado favorable en el consulado, como ya sabéis las fronteras están cerradas y no sabemos qué hacer para que mi mujer venga a España estamos muy preocupados porque el 27/06/2020 se caduca el visado de residencia, no sabemos cuánto va a durar esto, ¿Qué podemos hacer? ¿Si le caduca la dejarán pasar? Díganme algo por favor.*

- Numerosos trámites de extranjería que se quedaron a medias, impidiendo el acceso a documentos necesarios para poder continuar interactuando en el mercado laboral, para poder moverse por la calle sin miedo a no tener tarjeta de residencia que mostrar al ser parado por la policía.

*Buenas tardes, actualmente me renovaron la tarjeta de residencia por 2da vez pero no alcancé a hacer cita de huellas ni a reclamar el documento que certifica la renovación del mismo por el estado de alarma.*

- Y, solicitudes de apoyo económico ante la ausencia de alternativas de subsistencia en tiempos tan difíciles. Sobre todo, con apoyos de ayuda alimentaria y para familias.

*Buen día, me gustaría saber qué trámite hay que realizar para recibir ayuda alimentaria. Me da mucha vergüenza pedir, pero ya nos quedamos sin dinero para comprar alimentos y por el estado de alarma no hemos podido conseguir un trabajo.*

Una segunda etapa estuvo caracterizada por un cambio del carácter de las consultas. **Con la finalización del primer estado de alarma y el inicio de la nueva normalidad**, la ciudadanía retomó cierta libertad de circulación y nuestros centros de atención pudieron volver poco a poco a su nueva normalidad de atención al público. Empezaba un nuevo



período de grandes retos para las personas migrantes y solicitantes de protección internacional.

- Reinaba la confusión respecto a los trámites administrativos que se podían realizar y la validez de los documentos.

*He oído que se pueden presentar las solicitudes de arraigo o reagrupación telemáticamente ¿Es cierto?*

- Las prórrogas de documentación acordadas por la Administración, bien intencionadas, también causaban confusión entre personas migrantes y también en terceros (empleadores, seguridad social...), en unas circunstancias que analizamos en nuestro [informe Lumen II](#).

*Mi NIE caducó el 20/09/2020. Me dijeron que la prórroga sería automática, pero creo que no es así. La Seguridad Social no deja a mi empresa hacer mi alta, es decir, no existe esta información en el Sistema de la Seguridad Social.*

- Crecía la angustia por haber perdido o sentir en riesgo el puesto de trabajo. Un puesto de trabajo que supone no sólo el sustento económico sino también la clave para poder "renovar los papeles".

*Mire es que me hicieron un contrato laboral. Pero la seguridad social dice que migraciones le ha dicho que yo no tengo permiso de trabajo ni residencia. No he sido notificada de denegación. Y no sé cómo enterarme del proceso. Supongo que por las fechas el proceso se interrumpió. Y voy a perder el empleo.*

- Personas que habían podido aguantar, no sin dificultades, los meses duros de confinamiento estricto, veían cómo se agotaban los pocos ahorros y que los ingresos no estaban a la vista. Los impagos del alquiler se acumulaban y se veían en riesgo de quedarse sin vivienda. Tenían miedo de salir a la calle a buscar trabajo por encontrarse de forma irregular...

*"Hola una pregunta. Soy madre soltera, mi bebé tiene nueve meses y no tengo dónde quedarme con ella. Me estoy quedando en la casa de una conocida que no quiere tenerme más tiempo porque no puede".*

*"He dejado a mi familia en mi país, mi esposo y mis dos hijos, para mí ha sido muy difícil. Yo tengo experiencia para trabajar con niños como maestra. Pero no tengo documentos y se me complica, ¿podrían ustedes ayudarme?"*

En la tercera etapa, el trabajo de atención virtual era ya un servicio complementario. Por un lado, teníamos ya operativos nuevos canales de atención virtual con enfoque local en algunas ciudades. Pero sobre todo habíamos consolidado nuevamente la atención presencial en nuestros centros, prioridad de la organización para garantizar un acompañamiento sin distancia.

En lo jurídico, esta tercera etapa se vio marcada por **la finalización de los plazos de prórroga de validez de documentos** que había acordado el gobierno en mayo de 2020. Las prórrogas automáticas beneficiaban tanto a solicitantes de protección internacional como a personas en régimen general de extranjería. Las prórrogas, acordadas en un momento de estado de alarma y especiales dificultades, han terminado siendo únicamente un balón de oxígeno muy temporal para la situación de regularidad de muchas personas.

- Para el caso de autorizaciones de residencia y estancias que se pudieran beneficiar de la mencionada prórroga, el plazo de validez de todas finalizaba el mismo día: **21 de diciembre de 2020**, 6 meses después de la finalización del primer estado de alarma.

*Tengo que renovar la primera tarjeta que es de 1 año y la renovación la tengo para diciembre y por la situación que estamos presentando con el COVID-19 no sé si pueda renovar ya que trabajo en la hostelería y estamos un poco en el limbo, ¿si no renuevo o no tengo un contrato me pueden quitar los papeles?*

- A pesar de que la documentación que identifica a solicitantes de protección internacional fue prorrogada automáticamente 9 o 7 meses, según el documento, estos meses transcurrieron y los problemas de antes volvieron. Sigue habiendo una escasez crónica de citas en Policía Nacional para renovar la tarjeta roja, impidiendo a muchas personas tener el documento en vigor al que tienen derecho.

*Tengo mi papel blanco de Asilo y estoy trabajando, pero se me vence este papel a los 9 meses, ese plazo se me cumple en marzo, mi duda es, si cuando se me venza me dan de baja en la seguridad social o puedo seguir trabajando mientras no me revoquen el asilo, y mi otra pregunta es si ustedes sacan la cita, saludos y gracias.*

*Hola muy buenas tardes, no he podido agarrar cita para renovación de tarjeta blanca y no he podido conseguir trabajo con esa carta porque dicen que está vencida. Me pasaron este número porque me dijeron que ustedes me podían ayudar ¡Les agradecería mucho!*

- A quienes luchan por mantener su situación de regularidad en mitad de un segundo estado de alarma, se suman quienes se encontraban ya en situación irregular desde antes de la pandemia, y buscan salidas para salir de la invisibilidad.

*Hola quisiera saber cómo puedo hacer para obtener mi residencia. Tengo 2 años en España y mis jefes quieren hacerme un contrato y no sé cómo podría hacerlo sin afectarlos a ellos.*

- Por último, seguíamos constatando el impacto económico de la pandemia en la vida de la gente. Con independencia de su situación administrativa, muchos sectores con importante presencia de trabajadores de origen migrante se han visto especialmente afectados por la crisis económica. Situaciones precarias que continúan transmitiéndonos.

*Me he quedado sin trabajo, y pues ya se me están acabando los ahorros que tenía para comida...debo dos meses de renta y pues...quería saber si con ustedes puedo obtener alguna ayuda.*



#### 4. Conclusiones y propuestas

¿Qué lecciones hemos aprendido de todo este camino? La crisis económica y social derivada de la situación sanitaria ha tenido un impacto en toda la sociedad española, con especial incidencia en aquellos en puestos de trabajo más precarios y sectores impracticables sin presencialidad. Un porcentaje relevante de la fuerza laboral en esos sectores especialmente afectados están ocupados por población migrante, que se enfrentan en muchos casos a reducciones drásticas de ingresos sin poder acogerse a las medidas de choque y prestaciones aprobadas por las administraciones para luchar contra la pobreza y exclusión.

Entre las personas que hemos acompañado, personas en situación irregular y mujeres que trabajaban en el empleo doméstico han sido quienes más han transmitido situaciones de precariedad económica por falta de prestaciones públicas a las que aferrarse.

Para las personas migrantes, a las dificultades económicas se sumó una especial dificultad para tener al día su documentación de residencia, así como incertidumbres para poder renovarla en el futuro.

Algunos de los problemas surgidos inicialmente se han resuelto, como la posibilidad de que todas las personas residentes atrapadas fuera de nuestras fronteras pudieran volver. Otras, como la validez de documentos, fueron resueltos temporalmente con prórrogas extraordinarias. A fecha 15 de marzo han finalizado todas, sin ulteriores prórrogas a pesar de estar nuevamente en situación de estado de alarma.

Al cumplirse el primer año de la declaración del estado de alarma, miles de personas extranjeras que viven con nosotros vislumbran con pesimismo su futuro económico y administrativo. El año 2021, por tanto, va a resultar un año clave para que administraciones públicas continúen impulsando medidas valientes contra la irregularidad administrativa, en especial la irregularidad sobrevenida. A su vez, 2021 continuará siendo un año especialmente complejo para que administraciones públicas, organizaciones sociales y sociedad civil continúen tejiendo redes de apoyo para evitar la exclusión social y, verdaderamente, no dejar a nadie atrás.

Para el SJM, el canal de atención virtual ha supuesto tanto por ser un trabajo en red, como por ser en tiempo de emergencia, un gran aprendizaje colectivo. Ha ayudado a articular mirada y respuesta común, funcionado como herramienta eficaz para el trabajo conjunto interdisciplinar y entre profesionales de las distintas entidades, la oficina técnica y colaboradores externos. Nos ha ofrecido la oportunidad de desplegar buenas prácticas de trabajo interno, que pueden ser replicadas para futuros proyectos.

Desde el Servicio Jesuita a Migrantes reiteramos nuestro compromiso de ajustarnos a las nuevas realidades tan pronto como nos sea posible para estar siempre en las mejores condiciones para acompañar, servir y defender a las personas.

Diego Fernández-Maldonado  
Alberto Ares Mateos  
Marzo 2021