

MANUAL

RUTA DE LAS PERSONAS MIGRANTES Y REFUGIADAS

ORIENTACIONES PARA SU INCLUSIÓN SOCIOLABORAL

DESDE LOS GOBIERNOS LOCALES





Manual Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas. Orientaciones para su inclusión sociolaboral

Sistema de las Naciones Unidas en Chile
Migration Multi Partner Trust Fund

Primera edición: enero de 2023

Primera versión impresa: enero de 2023

Contenidos

Esta publicación ha sido elaborada en base al trabajo realizado por Datalab.

Edición y diseño

Certera Comunicaciones

Impreso en Santiago de Chile

Los contenidos de este manual pueden ser reproducidos, citando la fuente.

Cita recomendada:

Proyecto MPTF Migraciones (2023). Manual Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas. Orientaciones para su inclusión sociolaboral desde los gobiernos locales. Santiago de Chile, Sistema de las Naciones Unidas en Chile.

Disponible en chile.un.org y sitios web de las Agencias parte del Proyecto MPTF Migraciones.

Esta publicación se ha elaborado con el apoyo financiero del Fondo Fiduciario Multipartito para la Migración. Las opiniones expresadas, los argumentos utilizados y las recomendaciones no reflejan necesariamente el punto de vista oficial del Fondo ni de las agencias del Sistema de Naciones Unidas que han contribuido a esta investigación.

El proyecto MPTF Migraciones es implementado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), con el apoyo de la Oficina del Coordinador/a Residente, en coordinación con los gobiernos locales.

Coordinadoras del Proyecto MPTF Migraciones

Montserrat López (OIT)
Ennie Marunde (OIM)
Alejandra Faivovich (ACNUR)

Equipo Proyecto MPTF Migraciones

Patricia Roa (OIT)
Marisol Verdugo (OIT)
Daniela Peirano (ACNUR)
José Peralta (ACNUR)
Félix Martínez (OIM)
Ismael Navarro (OIM)

Comité Ejecutivo Proyecto MPTF Migraciones

Oficina de la Coordinadora Residente, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Dirección del Trabajo, Servicio Nacional de Migraciones, Ilustre Municipalidad de Santiago, Central Unitaria de Trabajadores, Confederación de la Producción y del Comercio, Vicaría Pastoral Social Caritas, OIT, OIM y ACNUR.

Grupo Interagencial de Comunicaciones Proyecto MPTF Migraciones

Catalina Navarro (ONU Chile)
Sonia Álvarez (OIT)
Rocío Sanhueza (OIM)
Stephanie Rabie (ACNUR)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. ANTECEDENTES: EL CONTEXTO DE MOVILIDAD HUMANA EN CHILE Y LA LABOR DE LOS MUNICIPIOS	11
1.2. PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL	13
1.3. METODOLOGÍA UTILIZADA	14
2. DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	17
2.1. ORIENTACIONES	18
2.2. MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	18
2.3. DESARROLLO DE PROPUESTAS Y SOLUCIONES CONCRETAS	25
3. AL INTERIOR DEL MUNICIPIO: PROPUESTAS PARA EQUIPOS MUNICIPALES	29
3.1. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN	30
3.2. REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS	34
3.3. PROPUESTA DE FICHA DE DERIVACIÓN	36
3.4. PERFIL DE EMPLEABILIDAD	36
3.5. CAPACITACIONES	39
3.6. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA POBLACIÓN MIGRANTE Y REFUGIADA	42
4. AL EXTERIOR DEL MUNICIPIO: PROPUESTAS DE ARTICULACIÓN EXTERNA	44
4.1. MAPA DE REDES	44
4.2. ARTICULACIÓN	44
4.3. CAPACITACIONES EXTERNAS	46
5. ANEXOS	47
ANEXO 1: PROPUESTA DE ENCUESTA	47
ANEXO 2: PROPUESTA DE PAUTA DE ENTREVISTA	55



PRESENTACIÓN

En los últimos años, el fenómeno de la movilidad humana se ha intensificado en el mundo, y Chile es uno de los países que ha visto cómo ha aumentado el ingreso de personas de diversos orígenes, especialmente de países de la región. Quienes arriban al país buscando oportunidades participan activamente en los entornos económicos locales, y así la migración se convierte en un importante factor de transformación.

Sin embargo, la inserción exitosa de personas migrantes y refugiadas suele ser compleja, y en Chile lo es. La mayoría migra para obtener mejores condiciones laborales, de seguridad y sociales que las que tenían en sus países de origen, pero no siempre las encuentran o existe un periodo de latencia variable hasta conseguir lo que desean.

Con el objeto de fortalecer políticas, programas y servicios ofrecidos por actores gubernamentales y no gubernamentales a nivel municipal, en las áreas de acceso al empleo, emprendimiento y protección social, así como la empleabilidad, el Sistema de las Naciones Unidas, en conjunto con el Municipio de Santiago, implementó el proyecto “Fortalecimiento de capacidades de los gobiernos locales en Santiago (Chile) y Ciudad de México para potenciar la integración socioeconómica de las personas migrantes y refugiadas a través del acceso a un trabajo decente, medios de vida sostenibles y el diálogo social”. El objeto es avanzar en el cumplimiento y aceleración de la Agenda 2030, que reconoce en la migración un aspecto fundamental del desarrollo, y uno de cuyos principios centrales es la inclusividad, el ocuparse de los más rezagados con la promesa de “no dejar a nadie atrás”.

En esta línea se diseñó la Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas, que busca fortalecer y articular los servicios municipales para brindar una respuesta adecuada a las personas migrantes y refugiadas que arriban al país.

El presente manual es el resultado de dicho proceso. Entrega orientaciones que permiten levantar un diagnóstico y un modo de abordar la realidad de la población migrante y refugiada, estableciendo un trabajo articulado en la oferta de servicios entre distintos sectores, actores locales y del gobierno central con vistas a mejorar la situación socioeconómica de estas personas y agilizar los procesos de inclusión en el país.



El manual busca ser de utilidad para cualquier municipio que se relacione con o entregue servicios a personas migrantes y refugiadas, con el fin de fortalecer una visión integrada de respuesta.

Quiero destacar y agradecer el trabajo de las y los profesionales que han elaborado esta publicación, especialmente a las funcionarias y funcionarios de la Municipalidad de Santiago y de las agencias del Sistema de las Naciones Unidas en el país involucradas en esta iniciativa: OIT, OIM y Acnur.

Esperamos que se transforme en una herramienta que mejore las condiciones de vida de las personas migrantes y refugiadas, y al mismo tiempo que facilite la labor de los y las trabajadoras municipales.

María José Torres
Coordinadora Residente del Sistema de las
Naciones Unidas en Chile





1. INTRODUCCIÓN

El *Manual Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas* recoge los resultados de un proceso de acompañamiento a la Ilustre Municipalidad de Santiago durante el año 2021, el cual buscaba potenciar la inclusión sociolaboral de las personas refugiadas y migrantes residentes en la comuna, mediante un proceso de coordinación y articulación de los servicios y programas que ofrece el municipio. El foco estuvo principalmente en aquellos servicios municipales relacionados con el acceso al mundo del trabajo, emprendimiento y oportunidades económicas para la población migrante y refugiada.

La migración internacional es el “movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual y a través de una frontera internacional hacia un país del que no son nacionales” (OIM, 2019: 127),¹ y su gobernanza a nivel local requiere considerar diversos aspectos, incluyendo los económicos, sociales, políticos y culturales. Asimismo, las personas refugiadas que huyen de su país de origen por motivos de raza, religión, guerra o persecución política, entre otros, necesitan de una especial protección (ACNUR, 1951).²

Independientemente de los motivos para desplazarse, las personas migrantes y refugiadas requieren de acceso a trabajo decente y medios de vida sostenibles en los países de destino. En particular considerando que, según las últimas estimaciones del Servicio Nacional de Migraciones (2022),³ el 72% de las personas migrantes en Chile tiene entre 18 y 39 años de edad, es decir, la mayoría se encuentra en edad laboral temprana. Por ello, los gobiernos locales tienen el desafío de promover el trabajo decente –trabajo digno y justamente remunerado–, definido por sus cuatro objetivos estratégicos: los derechos en el trabajo, las oportunidades de empleo, la protección social y el diálogo social (OIT, 2014).⁴ La inclusión sociolaboral de personas migrantes y refugiadas puede traer grandes beneficios a las sociedades de acogida, tales como “equilibrar la oferta y la demanda de mano de obra, ayudar a desarrollar y transferir competencias a todos los niveles, contribuir a los sistemas de protección social, fomentar la innovación y enriquecer a las comunidades tanto cultural como socialmente” (OIT 2022: 5).⁵

1. OIM (2019), *Glosario de la OIM sobre migración*, Organización Internacional para las Migraciones, en publications.iom.int.

2. ONU (1951), *Convención sobre el estatuto de los refugiados*, Naciones Unidas, en acnur.org.

3. Sermig (2022), *Encuesta nacional de migración 2022*, Servicio Nacional de Migraciones, en serviciomigraciones.cl.

4. OIT (2014), *El trabajo decente: una lucha por la dignidad humana*, Organización Internacional del Trabajo, en ilo.org.

5. OIT (2022), *Guía práctica sobre el desarrollo de políticas migratorias laborales*, en ilo.org.

La movilidad humana es una realidad dinámica que presenta retos a quienes prestan servicios a población migrante y refugiada. La nueva Ley de Migraciones, promulgada en 2021 y puesta en marcha en febrero del 2022, levanta múltiples necesidades de información para prestadores de servicios, las que se suman a los desafíos en materia de interculturalidad, convivencia y desarrollo que originan las migraciones y los desplazamientos forzados.

Un enfoque integral y transversal resulta indispensable cuando se trabaja con población migrante y refugiada, ya que sus necesidades suelen ser múltiples y de diversas índoles, por lo que precisan acudir a distintas oficinas o departamentos municipales en busca de apoyo y/o información. Esto supone un desafío para los gobiernos locales, y si no se ha establecido una articulación sólida y estructurada de servicios y programas podría existir duplicación de esfuerzos, pérdida de tiempo y derivaciones no oportunas.

Por este motivo, un objetivo fundamental de la Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas es la coordinación y articulación de los servicios municipales, tanto de manera interna como con otras instituciones públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de empleadores y de trabajadores, y también las propias organizaciones de personas migrantes y refugiadas, para identificar necesidades y capacidades y así ofrecer servicios alineados que efectivamente contribuyan a su inclusión sociolaboral.

En concordancia con ello, este trabajo está orientado por el enfoque pansocial, el cual es parte de los principios rectores del Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular de las Naciones Unidas,⁶ que apunta a promover una amplia colaboración con todas las instancias competentes del sector público y el sector privado para abordar la migración de manera multidimensional.

Este manual fue desarrollado como parte del proyecto financiado por el Fondo Fiduciario de Asociados Múltiples, MPTF Migraciones, el cual fue implementado por el Sistema de las Naciones Unidas en Chile a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), con el apoyo de la Oficina de la Coordinadora Residente. El objetivo del proyecto fue fortalecer las capacidades de gobiernos locales en Santiago de Chile y Ciudad de México para mejorar la integración sociolaboral de la población migrante y refugiada a través del trabajo decente, medios de vida sostenibles y diálogo social. El presente manual es producto de la implementación del proyecto en la I. Municipalidad de Santiago.

6. ONU (2018), Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular, Naciones Unidas, en undocs.org.

1.1. ANTECEDENTES: EL CONTEXTO DE MOVILIDAD HUMANA EN CHILE Y LA LABOR DE LOS MUNICIPIOS

Los movimientos migratorios entre países son una constante de la experiencia humana y siempre tienen repercusiones en las comunidades de acogida. Hoy se entiende que la inclusión de las personas migrantes y refugiadas es un aporte al desarrollo sostenible y enriquece a la sociedad receptora, tanto en materia económica como en diversidad cultural.



A lo largo de su historia Chile ha recibido distintos flujos migratorios; sin embargo, los de mayor repercusión han tenido lugar durante la última década.

INCREMENTO CONSTANTE DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA Y AUMENTO DE SU REPRESENTACIÓN PORCENTUAL

Año	Cantidad de personas extranjeras	Porcentaje de la población total de Chile
Estimación 2021	1.482.390	7,6%
Estimación 2020	1.462.103	7,5%
Estimación 2019	1.450.333	7,6%
Estimación 2018	1.250.365	6,6%
Censo 2017	746.465	4,4%
Estimación 2014	410.998	2,3%
Estimación 2010	305.212	1,8%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Servicio Nacional de Migraciones y del Instituto Nacional de Estadísticas, 2022.

En octubre de 2022, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) presentaron una estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre de 2021,⁷ para lo cual contaron con el apoyo de la Policía de Investigaciones, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). Si se observa la distribución a nivel regional, la Región Metropolitana concentra el 61,3%, Antofagasta un 7,2% y Valparaíso un 6,5%, siendo las regiones con mayor cantidad de personas extranjeras residentes.

A nivel local, 42 comunas tienen más de 10.000 residentes migrantes. De las 10 con mayor cantidad, 6 se encuentran en la Región Metropolitana y 4 en la Macrozona Norte. Santiago es la comuna con mayor cantidad de población migrante, albergando a 226.103 personas; Antofagasta, la segunda con 64.043 personas, e Independencia la tercera, con 57.610.

Esta nueva realidad ha impulsado a muchos municipios a incorporar una oficina o departamento exclusivo para la atención de personas migrantes y refugiadas. Asimismo, a nivel de política pública se han impulsado iniciativas como el Sello Migrante,⁸ reconocimiento que entrega el Estado, a través del SERMIG, a municipalidades que desarrollan planes, programas y acciones tendientes a la inclusión de la población migrante. También es importante rescatar el rol central que las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) han tenido que asumir para absorber la demanda de las personas migrantes y refugiadas en asuntos de intermediación laboral. Aunque es importante destacar que, si bien estas oficinas dependen administrativamente de las municipalidades, en términos técnicos dependen del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Pese a estas iniciativas en los niveles de gobierno local y central, la mayoría de los municipios carece de equipos de atención a personas migrantes y refugiadas con funciones claras, y no cuenta con información actualizada sobre las que residen en su territorio. Lo anterior fue constatado en un informe elaborado en 2020 por la Subsecretaría de Desarrollo Regional,⁹ que señala que en un 76% de los municipios no se realiza gestión del servicio a personas migrantes, y sólo el 9% cuenta con una persona encargada –nombrada por decreto– con un equipo, funciones y atribuciones definidas. El mismo informe recalca que el 58% de los municipios no tiene datos sobre la población migrante en su comuna.

De esta forma, se evidenció la necesidad de orientaciones para la generación de información sobre población migrante y refugiada en las comunas de Chile, así como de lineamientos para el diseño del trabajo orientado a agilizar su inclusión sociolaboral.

7. INE (2021), *Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre de 2021*, Instituto Nacional de Estadísticas, en ine.cl.

8. Más información en web del Sernamig (serviciomigraciones.cl).

9. Subdere (2020), *Aspectos socioculturales de la migración: nuevos escenarios para el desarrollo territorial*, Subsecretaría de Desarrollo Regional, en subdere.gov.cl.

1.2. PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL

Mejorar el acceso a trabajo decente y medios de vida sostenibles a través de la inclusión económica es clave para lograr resultados de protección y soluciones para las personas migrantes y refugiadas.



El *Manual de la Ruta de las Personas Migrantes y Refugiadas* entrega orientaciones para diseñar un trabajo municipal informado y articulado con este grupo de población residente, comprendiendo su realidad y teniendo como meta la agilización de su inclusión socioeconómica, mediante una oferta de servicios coordinada, eficiente y conectada con el gobierno central, el sector privado, organizaciones de empleadores y de trabajadores, sociedad civil y otros actores.

Asimismo aspira a ser de utilidad para cualquier municipio que entregue servicios a este grupo de vecinos, independientemente de si cuenta con una oficina o área dedicada a su atención. El objetivo de este documento es entregar herramientas para el diseño de un plan de acción que incluya protocolos y programas, considerando la realidad de cada municipio.

En este sentido, se ha concebido como un instrumento de orientación integral, por lo que también incluye información práctica. Puede abordarse de comienzo a fin o bien de manera puntual, según los intereses de cada equipo o persona.

1.3. METODOLOGÍA UTILIZADA

Esta guía se basa en el enfoque pansocial y en la metodología de diseño centrado en las personas.¹⁰ Esta última pone como protagonistas a las personas a las que busca dar una solución; en este caso, por medio de un proyecto o programa que fortalezca los servicios municipales dirigidos a personas migrantes y refugiadas. De esta manera, el manual propone un proceso de elaboración de tres etapas –diagnóstico, diseño y entrega de un plan de trabajo– que se corresponde con tres acciones que las guían: escuchar, cocrear¹¹ y entregar (ECE).

De la metodología ECE surgió la propuesta de ordenar el trabajo en torno a tres propósitos y preguntas, que deben orientar los planes y que buscan integrar, en todo momento, a quienes ejecuten las decisiones, para que se involucren en el proceso y aporten sugerencias a partir de la experiencia.

Los tres propósitos de ese proceso son: a) construir un diagnóstico colectivo de los problemas y situaciones que deben enfrentarse, b) generar propuestas y soluciones concretas, c) implementar un plan de acción municipal.

Las preguntas que orientan la factibilidad de los respectivos propósitos son: a) qué quieren o necesitan las personas, b) qué es técnica y organizacionalmente factible, c) qué es financieramente viable.

Por último, no es propósito de este manual incidir en la imprescindible tarea de evaluación del trabajo y de la planificación diseñada con el fin de revisar el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas.

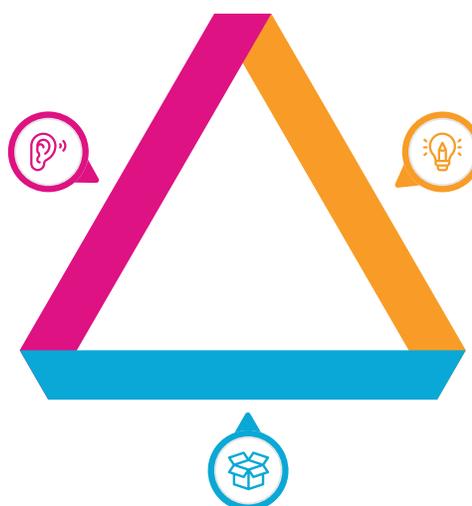
10. La metodología de diseño centrado en las personas es el resultado de un proyecto de la Fundación Bill & Melinda Gates que convocó a cuatro organizaciones –IDEO, iDE, Heifer Internacional e ICRW–, para que crearan colaborativamente un método para proveer innovación y diseño para las personas que viven con menos de dos dólares al día, integrándolas en la generación de las soluciones. IDEO es una empresa global de consultoría en diseño orientada a buscar impactos positivos en las personas más vulnerables. iDE (International Development Enterprises) es una organización orientada a facilitar negocios en entornos de pobreza, con soluciones basadas en el mercado y generando mejoras significativas en las condiciones de acceso a agua potable, salud e higiene para mejorar los ingresos y medios de vida de millones de personas. Heifer Internacional es una organización mundial sin fines de lucro que trabaja para erradicar la pobreza y el hambre a través del desarrollo comunitario integral, sostenible y basado en valores. ICRW (Centro Internacional de Investigación sobre la Mujer) es un instituto de investigación global cuya misión es empoderar a las mujeres, promover la igualdad de género y luchar contra la pobreza.

11. El modelo sugiere el verbo *crear*, pero para resaltar la metodología participativa elegimos *cocrear*.

ESCUCHAR

Construir una visión colectiva de los problemas o situaciones a enfrentar.

¿Qué quieren/necesitan las personas?



COCREAR

Generar propuestas y soluciones concretas.

¿Qué es técnicamente y organizacionalmente factible?

ENTREGAR

Implementar un plan de acción municipal.

¿Qué es financieramente viable?

ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL: EL ENFOQUE PANSOCIAL

Considerando que el foco principal es la inclusión social y económica de las personas migrantes y refugiadas, es pertinente utilizar el esquema de cuatro componentes de una estrategia de inclusión sociolaboral basada en el enfoque pansocial propuesto en el Pacto Mundial para la Migración Segura Ordenada y Regular.

Asistencia para el fortalecimiento de los emprendimientos

Capacitaciones en materias laborales y migratorias



Fortalecimiento de los servicios públicos que atienden a personas migrantes y refugiadas

Intermediación laboral y certificación de competencias

Asistencia para el fortalecimiento de los emprendimientos

El municipio debe promover y potenciar los medios de vida de las personas migrantes y refugiadas, a través de acciones que apunten al fortalecimiento de emprendimientos que les permitan generar recursos propios tanto a nivel individual como familiar, aportando a la economía local.

Fortalecimiento de los servicios públicos pertinentes

Debe realizarse en todos los niveles de gobierno (local, regional y central). Tanto la Oficina de Migrantes de un municipio como el Servicio Nacional de Migraciones tienen incidencia en la prestación de servicios a este grupo de la población, y la calidad de los servicios puede impactar fuertemente en el proceso de inclusión sociolaboral.

Capacitaciones en materias laborales y migratorias

La movilidad humana es una realidad dinámica que presenta desafíos a quienes prestan servicios a población migrante y refugiada. Por ello, es importante entregar capacitaciones periódicas tanto a las personas que atienden a población migrante y refugiada como a las mismas personas en situación de movilidad humana.

Intermediación laboral y certificación de competencias

Ambos servicios son cruciales para el desarrollo del proyecto migratorio. En este componente operan tanto el sector público como el privado, los que, a través de entrevistas laborales, elaboración de currículos, orientación para convalidación de estudios o certificación de competencias, generan instancias clave para el acceso al mundo laboral y el desarrollo posterior.

SÍNTESIS DEL PROCESO

Es importante que el proceso cuente con un enfoque de género transversal,¹² es decir, no sólo para establecer un criterio paritario en entrevistas o grupos focales, sino para considerar en cada paso las consecuencias para mujeres, hombres y disidencias.

En la etapa de **diagnóstico**, escuchar a equipos municipales y a personas migrantes y refugiadas es fundamental, tanto como entender que cada comuna y municipio del país tiene una realidad particular y posiblemente las demandas y expectativas sean diferentes. En esta fase se levanta información recopilando historias, necesidades y capacidades

12. Una guía recomendada por ONU Mujeres para desarrollar acciones puede encontrarse en la web de ONU Mujeres (lac.unwomen.org).

de las personas a quienes se orienta en el proceso de acompañamiento, y obstáculos, contexto y necesidades de los equipos municipales. Asimismo, se recopila información actualizada de fuentes institucionales y académicas sobre características de los procesos de movilidad humana, buenas prácticas e iniciativas previas exitosas de inclusión socio-laboral desarrolladas por instituciones de todos los sectores de la sociedad y del Estado.

Una recomendación general es que el testeo y la escucha sean frecuentes incluso después de esta etapa, e incluyan a instituciones externas relacionadas con la materia, con el fin de ir incorporando insumos en el diseño de las propuestas. De esta forma, se pueden ir añadiendo y validando de manera constante los cambios y mejoras.

Luego se sistematiza y analiza la información recolectada, se presentan los resultados y se definen colectivamente las acciones deseables y las que serían posibles de realizar.

En la etapa de **desarrollo** se operacionalizan las propuestas surgidas del diagnóstico, elaborando y presupuestando planes, programas y acciones (para equipos municipales e instituciones externas), que se presentarán a las autoridades pertinentes y a las partes interesadas, para volver a testear su factibilidad y utilidad.

Por último, en la fase de **entrega o implementación** se difunden los planes de acción aprobados y se comienzan a ejecutar las innovaciones, mejoras y acciones propuestas.

2. DIAGNÓSTICO Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Se recomienda que esta etapa se base principalmente en la escucha para realizar un diagnóstico participativo que permita identificar las barreras, brechas, facilitadores, buenas prácticas y oportunidades disponibles para la población migrante y refugiada en cuanto a su inclusión sociolaboral. De esta forma, esta etapa busca construir una visión colectiva del estado de situación referido a esta población y su integración.

¿Qué quieren y necesitan las personas?

Toda experiencia de cambio surge a partir de la escucha.



2.1. ORIENTACIONES

El diagnóstico participativo puede construirse de la siguiente forma:

- Escuchando a los equipos municipales para comprender el trabajo que realizan, los desafíos que enfrentan, los problemas más recurrentes y la visión estratégica de las autoridades. Estas últimas son las que establecen la línea base sobre la cual se va a trabajar, y pueden también entregar orientaciones para identificar actores e instituciones clave para que participen en el diagnóstico.
- Recopilando información sobre buenas prácticas e iniciativas de inclusión sociolaboral desarrolladas por instituciones de todos los sectores de la sociedad, y de los niveles local y central del gobierno.
- Registrando las principales necesidades de inclusión sociolaboral de las personas migrantes y refugiadas de la comuna.
- Identificando áreas con potencial de desarrollo dentro del municipio en cuanto al servicio a personas migrantes y refugiadas.

2.2 MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

En el proceso de recolección de información se pueden usar métodos cuantitativos y/o cualitativos, siempre incluyendo a personas e instituciones con distintas miradas sobre la realidad migratoria de la comuna, de forma que se pueda recoger información actualizada y pertinente para un diagnóstico profundo e integral. Se espera que participen funcionarios y funcionarias del municipio y de otras comunas, actores clave del gobierno central, representantes de las asociaciones de trabajadores y empleadores, organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la población en situación de movilidad humana, y personas migrantes y refugiadas residentes en la comuna.

Entre otros medios, puede recopilarse información secundaria existente, levantar datos cuantitativos mediante encuestas, realizar entrevistas o grupos focales. Algunos de estos métodos se esbozan a continuación a partir de conceptos básicos que los caracterizan.

INFORMACIÓN CUANTITATIVA

La recopilación de información cuantitativa se puede realizar de dos formas: con datos ya existentes o generando nuevos datos. En el primer caso pueden ser los registros con que cuentan los diversos departamentos del municipio, como la Oficina de Migrantes, OMIL, Educación, Salud u otros. Puede ocurrir también que existan datos en estudios o investigaciones realizadas por la academia o alguna institución externa, en cuyo caso es necesario preguntar en entrevistas a actores clave si conocen y recomiendan estudios y documentos recientes sobre migración en el país, región o comuna.

A los datos preexistentes se puede agregar información nueva y pertinente por medio de encuestas.

Se recomienda postergar el diseño de encuestas hasta tener claridad sobre la información existente, sobre qué hipótesis interesa corroborar o qué información se desea profundizar con las preguntas, con miras a una estrategia de inclusión sociolaboral y de eficiencia en los servicios municipales.

INFORMACIÓN YA DISPONIBLE EN REGISTROS MUNICIPALES

Todo municipio debiese contar con información sobre la población migrante y refugiada de su comuna, sobre estudiantes extranjeros en establecimientos educacionales y familias registradas en los Centros de Salud Familiar, además de los registros que pueda tener cada oficina que aborde las áreas de ayuda social, migraciones o diversidad.

Muchos municipios cuentan con gran cantidad de información de este tipo –la generan los mismos servicios que ofrecen–, aunque en distintos lugares y no sistematizada. Por ejemplo, la cantidad de estudiantes en escuelas municipales o las personas que han sido atendidas por la Oficina de Migrantes. El primer paso es recopilar esos datos y convertirlos en información actualizada, sistematizada e integrada, que oriente los diagnósticos y guíe las propuestas en distintas dimensiones.

Para la generación de la información se deben definir las fuentes, verificar la actualidad y precisión de los datos –qué tan confiables son–, definir dimensiones a profundizar (educación, trabajo, salud, entre otras) y modo de representarlas (por barrios, edad, país de origen, género y otros).

Siempre ayuda establecer previamente objetivos y prioridades: para qué se está levantando información y qué es lo más importante. Por ejemplo, si se quiere fortalecer el trabajo en algún barrio de la comuna, se buscará información sólo de temas laborales y sobre ese barrio en particular. Si se quiere crear un programa con mujeres migrantes y refugiadas que se encuentren sin trabajo, se filtrará la información según este perfil. También sería

pertinente conocer el proceso de intermediación laboral y certificación de competencias tanto como a las instituciones relacionadas con él.

Por otra parte, siempre es útil consultar la información de otros municipios y servicios. Existen publicaciones que sistematizan los programas municipales y enfoques ya puestos en marcha en Chile. La Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) ha producido una publicación, “Aspectos socioculturales de la migración: Nuevos escenarios para el desarrollo territorial” (2020), que es un buen punto de partida al momento de establecer objetivos, porque detalla una serie de preguntas orientadas a reconocer si el municipio tiene o no una estrategia integral para la población migrante y refugiada en cuanto a registro de información, existencia de una oficina de atención exclusiva, desarrollo de perfiles y competencias profesionales específicas o articulación con actores externos.¹³ Responder esas preguntas ayuda a formarse un cuadro de lo que hay y lo que falta.

El proceso debiese ser liderado por la Secretaría Municipal en conjunto con la Oficina de Migrantes y la agencia de empleo, que deberían ser las reparticiones con mayor acceso a información relevante y bases de datos municipales.

INVESTIGACIONES, ESTUDIOS O PROYECTOS RELACIONADOS

En el último tiempo se ha publicado variada información en torno a la población migrante y refugiada en Chile. Consultando análisis de diversas fuentes se puede profundizar en los diagnósticos realizados con información primaria, recoger buenas prácticas y comparar resultados.

La recopilación debe comenzar en los sitios de búsqueda. Una segunda etapa podrá partir desde la bibliografía citada en estudios de alta reputación.

La información es abundante, por lo que debe haber una definición previa de lo que se quiere buscar: alguna dimensión en particular (como visas y residencias, educación, salud, trabajo), vinculada a un sector geográfico (país, zona, región, comuna), algún colectivo (población venezolana, peruana, boliviana) y otros criterios específicos (años en Chile, género, con residencia definitiva, buenas prácticas en municipios, entre otros).

La movilidad humana es una realidad dinámica –los perfiles de personas migrantes y refugiadas cambian con el tiempo–, por lo que es importante buscar información actualizada y representativa, y siempre tener cautela a la hora de los análisis.

13. Subdere (2020), *Aspectos socioculturales de la migración: nuevos escenarios para el desarrollo territorial*, Subsecretaría de Desarrollo Regional, en subdere.gov.cl.

Se recomiendan para una primera búsqueda sitios que ya han almacenado información en diversas dimensiones vinculadas a la población migrante y refugiada.

Si se quiere investigar sobre población migrante y/o refugiada en Chile:

- <https://www.infomigra.org/>
- <https://www.migracionenchile.cl/>
- [https://help.unhcr.org/chile/Chatbot PAISA \(ACNUR\) 56227533826](https://help.unhcr.org/chile/Chatbot_PAISA_(ACNUR)_56227533826)
- <https://migrapp.sjmchile.org/>



Si se desea buscar información sobre población migrante o refugiada en el mundo o la región:

- <https://chile.iom.int/es/datos-y-recursos>
- <https://www.migrationdataportal.org/>
- <https://www.unhcr.org/data.html>
- <https://www.r4v.info/> (portal especializado en población venezolana)



Si se pretende indagar buenas prácticas o evidencia comparada entre políticas migratorias, un buen lugar para encontrarlas es:

- <https://www.migrationpolicy.org/mp-i-en-espanol>



Asimismo, ciertos municipios extranjeros han creado portales para población migrante y refugiada que podrían ser buenos referentes. Un ejemplo es el del Ayuntamiento de Barcelona.¹⁴

GEORREFERENCIACIÓN

Esta herramienta genera mapas con información de la localización de los agentes relevantes en una materia, para contar con una proyección visual de áreas y puntos de contacto dentro de un territorio. El proceso de geocodificación consiste en transformar un dato que se encuentra en formato de dirección (ejemplo: General Jofré #375, Santiago, Región Metropolitana) a un formato de coordenadas (ejemplo: longitud: -33.4, latitud: -70.6).

14. SAIER (2022), «Cita previa con el Servicio de Atención a los Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados (SAIER)», en seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat.

Primero debe determinarse el tipo de institución que se quiere georreferenciar (iglesias, juntas de vecinos, otras organizaciones de la sociedad civil, Centros de Salud Familiar, escuelas, oficinas municipales, entre otras) y chequear que efectivamente se vinculen con población migrante y refugiada. Luego, se registrará su ubicación física en una planilla junto a datos como nombre, dirección, comuna, ciudad, región y categoría a la cual pertenece cada dato. La planilla revisada se ingresa en un servicio en línea como Google My Maps u otro, el que desplegará el mapa georreferenciado.¹⁵

ENCUESTAS¹⁶

Se sugiere que las encuestas sean realizadas en formato virtual por el ahorro de recursos y la rapidez en la obtención de datos, aunque si existen las condiciones pueden llevarse a cabo de manera presencial o vía telefónica.

En plataformas gratuitas como Google Forms o Survey Monkey se pueden crear cuestionarios a los que se accede por posteos de redes sociales, páginas institucionales, correo electrónico, WhatsApp o mensaje de texto, resguardando siempre la confidencialidad de los datos personales de quienes completen los cuestionarios. Para captar a quienes no tengan acceso a redes sociales, el municipio podría concurrir a sitios con alta afluencia de personas migrantes y refugiadas con el fin de obtener una muestra más diversa. También se pueden linkear con códigos QR, lo que podría ayudar a facilitar el acceso en estos casos.

Es importante recordar que las conclusiones que puedan surgir de los resultados no estarán apoyadas en una representación estadísticamente significativa, pero lo que pretende esta herramienta es solo levantar hipótesis en base a respuestas de personas migrantes y refugiadas que vivan en la comuna.

Se sugiere que las encuestas tengan máximo 25 preguntas, y que cada una tenga un objetivo específico (levantar información por colectivo, conocer necesidades de emprendimiento, herramientas que utilizan para buscar trabajo, etc.).

Se recomienda realizar preguntas de selección múltiple en lugar de abiertas, ya que acotan las respuestas.

Tanto las preguntas como las alternativas de respuesta deben comprenderse claramente y no contener ambigüedades.

15. Más información en mappinggis.com.

16. El Anexo 1 presenta una encuesta ya realizada y probada con población migrante y refugiada, que puede servir de orientación. Como toda encuesta, requiere de un consentimiento informado y un documento oficial que garantice la confidencialidad y protección de los datos de quienes participan. Se debe informar a las personas los objetivos del proyecto y cómo se usará la información.

Debe incluirse una pregunta en torno a la comuna de residencia, para descartar respuestas de personas no residentes en ella.

Por último, antes de difundir la encuesta es importante testarla con personas que trabajen en el área y con personas en situación de movilidad humana, para prever errores de diseño, recabar sugerencias de edición de los instrumentos y chequear la claridad de la redacción. En ciertos casos podrá enviarse la misma encuesta, o una versión de ella, también a instituciones y organizaciones que puedan ampliar el marco de referencia.

ENTREVISTAS O MINIGRUPOS DE CONVERSACIÓN

Las personas migrantes y refugiadas enfrentan complejidades diversas. En este sentido, el análisis cuantitativo puede ayudar a delinear panoramas generales sobre algún tema y entregar datos y orientaciones sobre tendencias o brechas; sin embargo, es recomendable complementarlo con información cualitativa para confirmar hipótesis levantadas en torno a los datos, o profundizar causas y consecuencias de determinadas acciones o políticas. Se recomienda también en esta fase incluir distintas perspectivas con el fin de obtener un análisis integral que abarque diferentes aristas en torno a la temática.

De las diferentes metodologías para recopilar información cualitativa, se proponen dos:

a) Entrevistas personalizadas

Tienen como objetivo profundizar en un tema específico, recoger experiencias o prácticas de un actor relevante. Se debe definir el tema y los objetivos que se busca alcanzar (¿quiero contrastar datos, conocer buenas prácticas, conocer experiencias de migración inclusivas?). A partir de ello se genera una pauta de preguntas, que no deben ser más de 10.¹⁷ La entrevista debiese durar entre cuarenta minutos y una hora.

El propósito es que la persona entrevistada sea quien hable y que la entrevista sea un espacio de escucha.

b) Minigrupos de conversación

Estas reuniones en grupos focales de 4-5 personas se realizan para ahondar en un tema, buscando confirmar hipótesis o testeando posibilidades de políticas a desarrollar. También se debe conseguir que el grupo se exprese libremente, por lo que no es el momento de presentar resultados en profundidad.

Para obtener el máximo de información útil debe determinarse un perfil específico de participantes. Por ejemplo, si se quiere profundizar en el diagnóstico sobre la asistencia para el fortalecimiento de emprendimientos (uno de los cuatro componentes de la estrategia

17. El Anexo 2 incluye una serie de preguntas que pueden servir como apoyo.

de inclusión sociolaboral), las personas entrevistadas deben estar emprendiendo o participando de algún programa y/o institución, y deben tener experiencia. Además, es pertinente acotar lo máximo posible el tema. Siguiendo con el ejemplo citado, puede profundizarse en “barreras y facilitadores para emprender siendo una mujer migrante en Chile”.

Los grupos no deben estar compuestos por personas que tienen diversos roles en la actividad acotada, sino por pares, es decir, que se enfrentan a la temática desde la misma posición. Continuando con el ejemplo, debe determinarse si es útil reunir a personas que ya estén emprendiendo con quienes aún tramitan sus documentos, y no mezclar ese grupo con otro que se forme con representantes de organizaciones que acompañan y capacitan en el área, aun cuando puedan tener un diagnóstico común.

La metodología, que puede ser presencial o virtual (aunque se sugiere la primera, siempre considerando medidas sanitarias), comprende la presencia de alguien que convoque y lidere el espacio con el objetivo de moderar e incentivar la conversación, nunca para juzgar, contradecir o tomarse la palabra para opinar. Se busca generar una instancia de interacción, por lo que el rol de quien modere es sólo de orientación del diálogo hacia el tema específico que se quiere tratar.

Es muy importante que se perciba una atmósfera de confianza y confidencialidad. Al comienzo se asegurará a quienes asistan que la conversación no será difundida públicamente, y se pedirá al grupo que tampoco lo haga. La moderadora o moderador afirmará que todas las opiniones son válidas y no deben juzgarse, y que posiblemente allí se comparta información que puede ser dolorosa, por lo que promoverá la escucha activa y la empatía, acogiendo lo que se dice y respetando a las personas mientras hablan, sin interrumpirlas. Ayuda al clima de confianza y confidencialidad que sea un espacio en que no circule gente y se pueda cerrar la puerta, disponer sillas en círculo para que todos puedan mirarse (evitar los espacios tipo sala de clases), tener buena iluminación y contar con alimentos y refrescos para compartir.

Según la disponibilidad de tiempo, es recomendable hacer al menos dos minigrupos por tema, para así contrastar opiniones y vivencias.

La actividad debiese durar entre una hora y una hora y media. Comienza con la presentación de asistentes y una breve alocución que explique el contexto y los objetivos. Las personas deben saber qué se espera de la interacción, cuánto va a durar y cuál es la información de entrada a la conversación, referente a los datos obtenidos en la fase de levantamiento de información cuantitativa.

Quien lidere comenzará con una pregunta amplia (por ejemplo, si se trata de emprendimientos: ¿cómo fue su proceso para emprender?), para luego ir guiando la interacción entre asistentes, contrastando premisas y orientando hacia posibles líneas de acción. Lo que se busca en esta instancia es recoger experiencias, capacidades ignoradas e información específica, con distintos enfoques según los subgrupos que se hayan seleccionado, y no necesariamente generar consensos ni acuerdos.

A modo de guía presentamos algunos temas posibles de tratar:

1. Detección de materias que requieren capacitación de los equipos municipales.
2. Difusión de aprendizajes de instituciones públicas en inclusión sociolaboral de personas migrantes y refugiadas en Chile.
3. Facilitadores y barreras en la certificación de competencias laborales de este grupo de población.
4. Detección de barreras y facilitadores para el flujo de atención municipal de población migrante y refugiada. Identificar mejoras de corto plazo.
5. Claves para el desarrollo de emprendimientos exitosos.
6. Identificación de prejuicios y estereotipos de residentes de la comuna sobre la población migrante y refugiada.
7. Levantamiento de buenas prácticas desarrolladas en la sociedad civil para la inclusión sociolaboral de personas migrantes y refugiadas.
8. Principales dudas de equipos municipales frente a la nueva Ley de Migraciones.
9. Conocer los medios que utiliza la población migrante y refugiada para buscar trabajo en el país.

2.3 DESARROLLO DE PROPUESTAS Y SOLUCIONES CONCRETAS

¿Cómo saber qué es factible técnica y organizacionalmente?

Una institucionalidad que toma en cuenta las historias y necesidades de las personas y usuarios hace de la cocreación una metodología fundamental para pensar en acciones transformadoras realizables.



Esta etapa tiene como objetivo operacionalizar un programa de trabajo a partir del proceso de diagnóstico de necesidades, capacidades y realidad local.

ORIENTACIONES Y ESTRATEGIAS PARA GENERAR PROPUESTAS

Apoyándose en la información recolectada en la fase de diagnóstico, la etapa de desarrollo tiene como objetivo preparar un plan de trabajo con propuestas y soluciones concretas, incluyendo un análisis de su factibilidad.

Este plan de acción debe ser efectivo y oportuno. Su efectividad se mide tanto en la capacidad de entregar ayuda y servicios pertinentes como en la utilidad o relevancia que tendrá este plan para los agentes clave en la inclusión sociolaboral de personas migrantes y refugiadas. Por ello es importante considerar a su vez el tiempo, los recursos y las personas necesarias para llevar a cabo los proyectos.

NUEVA ESCUCHA PARA UN PLAN DE TRABAJO

Tal como sugiere la metodología de diseño centrado en las personas, es vital en esta etapa volver a escuchar. Muchos proyectos fallan porque no fueron adecuadamente diseñados ni testeados. Así, una vez analizados los resultados y sistematizada la información, es pertinente presentar conclusiones y propuestas preliminares a los equipos municipales y a todo actor clave en el proceso o en su futura ejecución, para confirmar hipótesis y validar las acciones a seguir.

En esta etapa, el propósito de la escucha consiste en cotejar análisis y propuestas. Aquí la escucha se acerca más a reuniones de trabajo que a un levantamiento de información.

Según la materia que se quiera abordar (mejorar coordinación interna, favorecer la llegada de organizaciones, mejorar la intermediación laboral, diseñar un plan de capacitaciones) se determinarán los actores e instituciones que sean relevantes en esta etapa, para contactarlos y recibir comentarios.

Esta estrategia participativa busca la validación de conclusiones y líneas de trabajo en las distintas etapas del proceso. Un plan de trabajo deficiente dará como resultado políticas deficientes, por lo que es fundamental que este sea validado, así como mostrar apertura para recibir los comentarios y críticas que surjan.

FACTIBILIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

Siempre debe evaluarse la factibilidad financiera y organizacional de la eventual implementación del plan de acción. Toda propuesta debe explicitar los recursos que necesita; estos pueden ser financieros, contratación de personal, movimientos dentro del equipo o adecuar áreas de trabajo.

Más en detalle, deben considerarse los siguientes factores:

Nombre de la acción/ proyecto que se desarrollará	Debe ser corto, claro y preciso. Por ejemplo, "Capacitación a equipos municipales en temas migratorios"; "Diseño y entrega de información a población migrante y refugiada sobre regularización"; "Procedimiento de postulación de empresas a OMIL municipal".
Fundamentación	Debe responder a las preguntas: ¿por qué se sugiere la acción?, ¿qué brecha cubriría?
Dimensión	Identifica áreas o dimensiones de desarrollo, por ejemplo, laboral, educacional, de salud o redes de apoyo.
Costo	Calcular los costos en referencia a los presupuestos reales.
Plazo	¿Cuánto durará esta acción?
Indicadores	Responde a la pregunta ¿qué métricas evaluarán esta acción? Establecer entre 3 y 4 unidades de medición que sean observables y cuantificables.
Resultados	¿Cuáles son los resultados esperados? ¿Qué meta se quiere alcanzar?
Persona responsable	¿Quién lidera esta acción o proyecto?
Nivel de prioridad	Establece un orden de prioridades después de evaluar la urgencia de la acción y de discernir entre opciones ante restricciones de presupuesto.

Ordenar la información del proyecto de esta forma facilitará la evaluación de autoridades y contrapartes, y permitirá tener claridad sobre su pertinencia y factibilidad. Se sugiere presentar propuestas alternativas que consideren distintos escenarios.

Cuando se ha levantado información documental, escuchado opiniones de actores clave y definido las propuestas que se podrán realizar –habiéndose cuantificado los recursos necesarios para su ejecución correcta–, debiese haber claridad sobre la respuesta a las preguntas ¿qué es técnica y organizacionalmente factible? y ¿qué puede ser financieramente viable?

Luego, debiera generarse un documento dirigido a las autoridades municipales que sintetice la información y los aprendizajes obtenidos en las etapas anteriores, describa el plan de acción con propuestas factibles de programas e iniciativas, y especifique un método de implementación para cada propuesta, tanto para su puesta en marcha como para su mantención mientras sea necesaria.

Es importante incluir una fase de capacitación para los equipos municipales, con el fin de que se familiaricen con las nuevas tareas que deberán llevar a cabo.

Entregar un plan concreto es la clave para evitar que las expectativas y la información encontrada se conviertan en ideas fijas que bloqueen el conocimiento y las posibles propuestas de transformación.



Se recomienda que el plan se estructure gradualmente y que ordene las acciones entre las que atañen a los equipos municipales en su lugar de trabajo y las que implican relaciones externas.



Al interior del municipio

Funcionamiento interno: protocolos, relación entre oficinas, oferta de servicios y otros



Al exterior del municipio

Vinculación con organizaciones de la sociedad civil, sector privado o público y organizaciones internacionales

RETROALIMENTACIÓN COMO ESTRATEGIA PERMANENTE

Considerando que la realidad migratoria y la del país pueden modificarse y enfrentar nuevos desafíos, no se descarta que nuevamente se sugieran modificaciones. Siempre es beneficioso para un proyecto tener la flexibilidad de incorporar cambios y que la mayor cantidad de personas participe en el diseño.

Esta retroalimentación de los agentes relevantes debería modificar las propuestas con el fin de servir mejor a la población migrante y refugiada en su esfuerzo de inserción sociolaboral.

3. AL INTERIOR DEL MUNICIPIO: PROPUESTAS PARA EQUIPOS MUNICIPALES

A continuación se describirán algunas herramientas y lineamientos para el diseño de mejoras o planes municipales de trabajo orientados a agilizar la inclusión sociolaboral de la población migrante y refugiada.

Se propone en primer lugar la creación de espacios participativos en formatos como talleres, capacitaciones y mesas de trabajo, donde se facilite el intercambio de ideas y la colaboración. Tales instancias deben incorporar a agentes institucionales clave, quienes ya habrán sido identificados en la etapa de diagnóstico.

El objetivo de promover instancias de coordinación de los servicios municipales es fortalecer las capacidades que posee el municipio para entregarlos, traspasar información, coordinar planes de acción colectiva y evitar una sobrecarga de trabajo en algunos de ellos. También, en ciertos casos, una mayor coordinación permite optimizar los recursos municipales, adaptando y fortaleciendo programas ya existentes.

Estas actividades no sólo promueven el traspaso de información sino también posibles mejoras en la implementación del plan, lo que genera un círculo virtuoso entre el diseño, la concreción y la evaluación de propuestas.

Si bien cada diagnóstico municipal puede ser diferente, es necesario revisar algunos procesos internos, por lo que a continuación se entregan orientaciones para evaluar la realización de estos talleres participativos.

3.1 FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN

El establecimiento de criterios de atención a la población migrante y refugiada en materia de inclusión sociolaboral requiere de un diagrama de flujo o flujograma que aclare responsabilidades y entregue orientaciones para la derivación interna o externa.

Un flujograma o diagrama de flujo es una representación gráfica simple que incluye toda la información y las etapas necesarias de un proceso, para guiar a un equipo de trabajo frente a una situación.¹⁸ Se producen con la siguiente secuencia:

1. Determinar los principales componentes del proceso
2. Ordenar las actividades
3. Elegir una iconografía que represente cada actividad
4. Hacer la conexión entre las actividades
5. Indicar el comienzo y el final del proceso
6. Revisar su diagrama de procesos

La atención a personas migrantes o refugiadas puede ser presencial, virtual o telefónica. Por todas estas vías es necesario establecer un filtro para priorizar casos complejos y agilizar la atención.

En el caso de la atención presencial, es necesario establecer una secuencia de preguntas, siempre con enfoque de género, que permitan identificar los casos prioritarios para concentrarse en ellos.¹⁹ Esta priorización es fundamental ya que muchas consultas se pueden responder fácilmente por medios digitales, o bien el departamento no tiene las facultades para intervenir (por ejemplo, no se tiene un equipo legal que patrocine recursos judiciales).

18. Más sobre cómo generar un flujograma, así como la simbología y notación más usadas, en heflo.com y en smartdraw.com.

19. Más adelante se identifica una serie de casos prioritarios. Es fundamental aplicar criterios que privilegien a quienes tienen mayor necesidad, por lo que se detallan algunos de estos perfiles.



Dependiente	Independiente
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría entrevista (1) • Revisión CV (2) • Capacitación en oficios (3) • Ofertas de empleo (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo de cursos de nivelación de conocimientos en temas transversales de emprendimiento (5) • Asesorías individuales • Mentorías (6) • Participación en ferias (7) • Evaluación de idea de negocio (8)
Situación migratoria: <ul style="list-style-type: none"> • Irregular: 1,2 • Regular: 1, 2, 3, 4 	Situación migratoria: <ul style="list-style-type: none"> • Irregular: 5, 6, 7, 8 • Regular: 5,6

Inicio solicitud



Evaluar situación migratoria y necesidad



DERIVACIÓN INTERNA

Contacto telefónico, correo electrónico o presencial



EVALUACIÓN DE PERFIL



Orientación migratoria



Oficina Migrante

Asesoría social y ayuda humanitaria Albergue • Alimentos, medicamentos, subsidios	Búsqueda de redes de apoyo Vínculo con agrupaciones promigrantes, participación en ferias, iglesias
Asesoría acceso derechos Proceso de tramitación de documentos, inscripción en Cefsam, acceso a educación	Derivación interna o externa Salud, Educación, Migrapp, Infogra (orientación migratoria)

¿Quién entrega la primera acogida?

En caso de que la persona acuda al municipio, específicamente a la Oficina de Migrantes, una persona de dicha oficina debe encargarse del filtro para derivación a atención presencial o derivación externa.²⁰ Los funcionarios y funcionarias de la Oficina de Migrantes deben demostrar competencia en la atención de personas y conocimiento de procesos migratorios y de protección internacional para identificar la necesidad específica y realizar una correcta derivación y/o entrega de información. En caso de que la municipalidad no cuente con una Oficina de Migrantes, debería designarse un cargo que tenga entre sus funciones atender casos relacionados con la inclusión en general. Así lo hacen muchos municipios que no cuentan con una oficina de atención a población migrante o refugiada, pero sí con una Oficina de Diversidad e Inclusión.



¿A quiénes atender presencialmente?

Es necesario atender presencialmente a las personas que estén viviendo una situación crítica o compleja. Por eso se requiere la presencia constante o frecuente de una persona de la Oficina de Migrantes que pueda discernir. Si no existe este departamento especializado, serán los departamentos sociales los que reciban, orienten y deriven a quien solicita atención.



¿Dónde realizar la atención?

En un espacio privado que cuente con accesibilidad física y con traducción en el caso de personas no hispanohablantes. Debe ser un espacio seguro, que transmita confianza para profundizar en la realidad social, psicológica y económica de la persona atendida. Siempre habrá de funcionar respetando el contexto sanitario de la comuna.



¿Cuántas personas atender diariamente?

Puede calcularse el número diario de atenciones y entregar números de atención. En casos prioritarios sin número, se les puede agendar una hora para el día siguiente, contando con un archivo compartido de atenciones por profesional.



20. Se sabe que las personas migrantes y refugiadas acuden a diversos servicios. Esta opción no requiere que toda persona deba pasar por la Oficina de Migrantes. Al contrario, busca agilizar la atención de quienes acuden exclusivamente a ella, por medio del levantamiento de necesidades.

Es necesario que se determine quién será el funcionario o funcionaria que estará físicamente en el lugar de espera de las personas, según sus competencias y disponibilidad de tiempo. Esta persona preguntará al comienzo de la atención a qué viene cada asistente, si ya ha venido antes al municipio o a otra institución, cuáles son sus vínculos familiares en el país, si tiene redes de apoyo, entre otras preguntas relevantes. De esta manera determinará si la duda o el contexto de la persona requiere una atención personalizada o puede ser resuelta por la misma profesional, verbalmente, mediante un volante informativo o indicando dónde acudir.

¿Cómo concretar la atención?

Se recomienda abrir una ficha de derivación interna para poner la información en común y así evitar derivaciones innecesarias.



Criterios sugeridos para la priorización y atención presencial

- Personas o familias en situación de calle: asesoría social, ayuda humanitaria
- Personas en situación de desalojo: asesoría social
- Necesidad de ayuda humanitaria: medicamentos, alimentos
- Casos de violencia intrafamiliar: asesoría social, acceso a derechos
- Mujeres embarazadas: asesoría social
- Mujeres jefas de hogar, con niños, niñas o adolescentes, que requiera redes de apoyo, ayuda humanitaria, comenzar emprendimiento: asesoría social
- Mujeres que ingresaron por paso no habilitado, sin núcleo familiar en Santiago: asesoría social
- Regularización de niños, niñas o adolescentes: asesoría social, acceso a derechos
- Perfil de interés (situación migratoria regular, emprendimiento en curso en alguno de los giros que promueven sus programas, población de interés ACNUR)

¿A quiénes entregar información directamente o derivar a instituciones externas?

A quienes se les puede resolver su duda de inmediato y no presenten una situación como las descritas en los criterios de priorización. En general, a quienes no presenten una situación crítica o compleja, es decir personas que, si bien tienen una necesidad mayor, disponen de redes de apoyo o medios que puedan sostenerlas antes de la atención.



Criterios sugeridos para la derivación o resolución inmediata

- Personas que ingresaron por paso no habilitado y sólo solicitan información sobre el proceso de regularización. Es útil disponer de volantes impresos con los pasos necesarios y plazos, e informar sobre la posibilidad de consultas por medio de Migrapp o Infomigra.
- Información sobre procedimiento para renovación de documentos: derivar a fuentes en línea como Migrapp o Infomigra.
- Búsqueda de trabajo: derivar a la persona encargada de la OMIL. Si la persona está en situación irregular, se le debe informar (presencialmente o por correo) que en Chile no es posible trabajar en esa condición, pero que a través de la OMIL puede acceder a servicios como preparación de CV, preparación de entrevistas de trabajo, capacitaciones o certificaciones de competencias laborales.
- Información sobre acceso al procedimiento de solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado:
 - En la RM: derivar a Servicio Nacional de Migraciones (Departamento de Refugio y Reasentamiento, San Antonio 580, Santiago).
 - En regiones, derivar a Dirección Regional del Servicio Nacional de Migraciones correspondiente.

Con estos propósitos, también es posible crear contenido impreso o digital –como cuadernillos, volantes o videos cortos– que expliquen de forma didáctica y se difundan por redes sociales o la página de la municipalidad.

3.2 REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sería conveniente revisar el modo en que se está procediendo a la atención en sus distintas dimensiones.

Criterios de ingreso

Al momento de definir el flujo de derivación y atención es importante considerar si existe un protocolo de atención establecido. Si es así, se debe averiguar si lo conocen las personas que acuden directamente a la Oficina de Migrantes y otras áreas u oficinas municipales.

Si existe un protocolo, se sugiere revisarlo y evaluarlo periódicamente, debido a los constantes cambios en el contexto de la movilidad humana. El criterio orientador debiera poner el acento en los grupos con mayores necesidades, por sobre aquellos que quizás están siendo atendidos. Esto es, las cifras de atención pueden ser altas, pero esto no necesariamente implica que se esté priorizando adecuadamente.

Para empezar, hay que distinguir entre quienes tienen acceso al municipio y quienes, por distintas razones, no pueden acudir. Algunas personas no cuentan con las condiciones mínimas para desplazarse por la ciudad, por lo que podría ser necesario crear oficinas móviles y servicios en terreno.

Un criterio importante al momento del ingreso es el perfil migratorio de la persona, es decir, si se encuentran en situación regular o irregular. En el primer caso, pueden ser derivadas a otros servicios u oficinas dependiendo de su necesidad o consulta. En el segundo, se recomienda que las atiendan la Oficina de Migrantes u otros servicios que puedan entregar información y orientación respecto a la regularización migratoria.²¹

Siempre será deseable que cada municipalidad afine sus criterios de atención según sus recursos y la realidad de la comuna. Podrían priorizarse, por ejemplo, casos urgentes como personas en situación de calle, víctimas de violencia basada en el género, mujeres embarazadas, entre otros.

Criterios de registro

Hay municipios que cuentan con plataformas de registro y otros donde no existen o se usan otros medios. Se recomienda adherirse a Gestión Social Local, una herramienta desarrollada por el Banco Mundial y el Ministerio de Desarrollo Social que sirve para ayudar a organizar la atención social municipal y avanzar en la provisión integrada de beneficios y servicios sociales a las personas que los requieren.²² La inscripción es voluntaria y el proceso cuenta con capacitación, acompañamiento y asesoría técnica.²³

Es importante no generar revictimización o sobreintervención. En la medida de lo posible, debiese existir un único registro municipal sobre la persona, tanto para no volver a preguntar aspectos delicados como para hacer un seguimiento al proceso de acompañamiento realizado por la municipalidad.

Criterios de derivación

Todas las derivaciones, internas y externas, deben realizarse hacia un cargo, no una persona. Son los procesos de gestión los que hacen sostenibles los flujos de derivación. Oficializar la ficha de derivación, tanto al interior del municipio como con instituciones externas, facilita la tarea de formalizar la articulación.

21. Considerando la entrada en vigor de la Ley N° 21.325 de migración y extranjería, es muy importante que los y las funcionarias municipales conozcan los procedimientos señalados en la ley (específicamente en el artículo 44) y su reglamento para el otorgamiento del Rol Único Nacional. Para ello se sugiere contactar al Servicio de Registro Civil e Identificación y solicitar capacitaciones en esta materia.

22. Web de Gestión Social Local en publicacionesgsl.cl.

23. El propósito de esta plataforma es transformar la gestión social de casos satisfaciendo al mismo tiempo las necesidades de residentes de la comuna y de los equipos municipales.

En este sentido, es clave que las oficinas de los municipios tengan vínculos con las organizaciones de la sociedad civil y otros actores, para facilitar el proceso de derivación externa.

3.3 PROPUESTA DE FICHA DE DERIVACIÓN

Datos de la persona derivada

Nombre completo, fecha de nacimiento, dirección (calle, número, comuna), género,²⁴ nacionalidad, documento de identidad (RUT, pasaporte, DNI), teléfono, correo, situación migratoria, familia en Chile (sí/no, tipo de vínculo), oficinas municipales que ha visitado en los últimos seis meses (comuna, oficina y motivo), motivo de la derivación (qué es lo que necesita).

Datos de quien deriva

Nombre, cargo, oficina, fecha de atención.

3.4 PERFIL DE EMPLEABILIDAD

Una de las principales demandas de la población migrante y refugiada es el apoyo en la búsqueda de empleo, para lo cual es fundamental que el municipio cuente con información de los trabajadores y trabajadores migrantes, en particular de sus perfiles laborales, es decir, la síntesis de sus experiencias y competencias laborales. En esta línea, se sugiere contar con un perfil de empleabilidad específico para personas migrantes y refugiadas, para así reconocer especificidades, agilizar las derivaciones y favorecer el acceso oportuno al mercado laboral.

Una de las mejoras que cada OMIL puede realizar es incorporar el catálogo de perfiles de ChileValora a sus categorías de competencias. Ello servirá para conocer las competencias de los vecinos y vecinas de la comuna. Usar la misma nomenclatura de ChileValora facilitará el vínculo para desarrollar procesos de certificación de competencias en la comuna.

Lo primero será recopilar datos de las personas migrantes y refugiadas que ha atendido la OMIL del municipio. Se sugiere utilizar las técnicas presentadas en la primera fase del modelo ECE. No obstante, la recopilación no debe centrarse únicamente en el perfil de quienes acuden a la municipalidad. Es importante preguntarse por quienes no están llegando, cuál es su perfil y sus dificultades.

Por otra parte, se sugiere contar con información actualizada sobre los requerimientos de las organizaciones y empresas que ofrecen empleo. Se debe contar con datos sobre áreas

24. Se considera todo el espectro: mujeres, hombres, personas no binarias, trans/transgénero, hombre trans/transgénero, mujer trans/transgénero, prefiere no revelar.

de mayor demanda, las rentas de mercado, modalidades de trabajo, requerimientos de disponibilidad, requisitos, horarios, cantidad de vacantes, ubicación física, expectativas de desarrollo, entre otros. La OMIL puede capacitar y sensibilizar a empresas, siempre que tenga claridad sobre el perfil de profesionales migrantes y refugiados de su comuna. Una distinción básica en el ordenamiento del trabajo, entonces, es distinguir entre oferta y demanda laboral, las que no necesariamente coincidirán. Con esta información se podrán planificar las acciones de la OMIL en torno a la población en situación de movilidad humana de su comuna.

Dos grandes criterios ayudan a orientar la oferta de servicios de la OMIL: la situación migratoria y si la persona quiere desarrollarse como trabajadora dependiente o independiente. Los procesos para la inserción en un puesto laboral dependiente difieren de aquellos estipulados para quienes quieren desarrollarse de manera independiente.

Asimismo, es necesario recalcar que los servicios prestados por las OMIL no se reducen a intermediación laboral, puesto que también cuentan con programas de elaboración de currículos, preparación de entrevistas y capacitación en competencias, entre otros. Es importante destacar que una persona en situación migratoria irregular también puede ser beneficiaria de alguna de estas iniciativas.

Los siguientes diez criterios y orientaciones son indispensables para una definición sólida de un perfil de empleabilidad.

1. Currículo

No en todos los países se entiende lo mismo por curriculum vitae. Y, como se sabe, los perfiles difieren según los cargos que se demandan. A veces las personas presentan el mismo CV para todo tipo de trabajo, en vez de adaptarlos a los requisitos pertinentes, y ocurre que las empresas no contratan personal que les parezca sobrecalificado, pero puede ser que la persona necesite con urgencia un trabajo y esté dispuesta a flexibilizar sus condiciones o expectativas. Por todas estas razones la atención no debe limitarse a preguntar si la persona tiene o no un currículo preparado, sino que debe acompañar su revisión y brindar orientación para su mejora. Esa acción servirá a la vez para determinar el perfil de empleabilidad de quien acude la OMIL.

2. Preparación de entrevistas

En esta actividad se busca trabajar competencias comunicativas para mejorar el desempeño de la persona en entrevistas de trabajo, con foco en su capacidad de describir su trayectoria laboral, sus expectativas y lo que considera desafíos profesionales.

3.
Habilidades/
conocimientos
profesionales

Debe recogerse información sobre la trayectoria laboral de la persona –estudios, oficio o profesión, cargos desempeñados, funciones y logros, experiencia en Chile y otros países–, así como sus aspiraciones personales de desarrollo profesional en el país.

4.
Dependencia
laboral

Si la persona quiere desarrollar una línea independiente, será necesario definir las necesidades que presenta para la ejecución de su emprendimiento. Si conoce la legislación laboral, si tiene un plan de negocios, si necesita capital, etc.

5.
Funciones a
desempeñar

Si bien la persona puede tener experiencia laboral, siempre es importante preguntar qué sector productivo prefiere para desempeñarse, qué funciones le gustaría desarrollar y para qué tipo de cargos se siente capacitada. Es crucial acotar la búsqueda de trabajo para que la persona calce con el perfil requerido.

6.
Remuneración

Algunas instituciones preguntan por expectativas salariales, pero la respuesta puede ser compleja para las personas migrantes y refugiadas, que pueden no contar con información adecuada sobre la materia. La municipalidad, siempre con información actualizada a mano, puede orientar mejor sobre criterios de remuneración asociándolos a la realidad del mercado laboral local y las rentas, y así informar a cada persona qué aspiración salarial es razonable según su trayectoria laboral.

7.
Disponibilidad

Es importante definir si quien postula tiene disponibilidad inmediata o no, para derivar o descartar contactos con requerimientos urgentes. El estado de tramitación de documentos o de empleo en otro lugar son los datos básicos en este punto.

8.
Comuna
donde desea
trabajar

Para no perder tiempo en el proceso, es mejor preguntar al comienzo por preferencias de ubicación o de distancia del lugar de trabajo, pues se desechan numerosas ofertas laborales por quedar demasiado lejos del lugar de residencia.

9. Expectativas laborales

Un siguiente paso en la formulación del perfil es averiguar por otros aspectos dentro de las expectativas laborales, apuntando a empleos donde la persona pueda no solo entrar sino mantenerse y desarrollarse. Las preguntas deben centrarse en los horarios de preferencia, beneficios laborales, si quiere tener personal a cargo, posibilidades de desarrollo profesional, preferencia por trabajos más bien rutinarios o dinámicos, entre otros.

10. Modalidad de trabajo

Para acotar la búsqueda y hacer más eficiente el proceso, el perfil debe contener información sobre preferencia o posibilidad de trabajar presencialmente, en modalidad híbrida o en teletrabajo. Resulta crucial actualizar al menos una vez al mes tanto la base de datos de personas que postulan como la de empresas que ofertan. Se recomienda contactar por correo electrónico a las partes interesadas.

3.5 CAPACITACIONES

Para promover la integración socioeconómica de las personas en situación de movilidad humana, es aconsejable elaborar un plan de capacitaciones ofrecidas por la municipalidad luego de recabar necesidades transversales y brechas.²⁵

Las capacitaciones pueden clasificarse según sus características en tres grupos:

- Capacitaciones para personas migrantes y refugiadas
- Capacitaciones para instituciones que prestan servicios a personas refugiadas y migrantes
- Capacitaciones de interés común para ambos grupos

Para recabar necesidades transversales y brechas, los contenidos de capacitaciones para personas migrantes y refugiadas deberían surgir de la experiencia y datos generados por

25. Una oferta de servicios eficiente e integral debería contemplar también capacitaciones dictadas por instituciones externas especializadas. Ver más adelante el apartado "Capacitaciones" de la sección de propuestas de articulación externa.

los equipos municipales, las instituciones del área y los propios registros de atenciones y encuestas a este grupo de población.

Un plan de capacitaciones debería abordarlas con una periodicidad determinada, y promoverlas definiendo su modalidad (presencial-virtual) y el perfil de participantes.

A continuación se presenta una propuesta de matriz para desarrollar capacitaciones. Una vez determinados los temas y su contenido, se sugiere priorizarlos.

Área temática o dimensión

Determinar con precisión el área temática dentro del conjunto que abarca temas de interés, tales como legislación migratoria, trabajo, interculturalidad y prestaciones del Estado. La especificación también es necesaria, pues debe atender la realidad migratoria y de refugio de la comuna.

Tema

Acotar aun más el tema dentro de la dimensión seleccionada: contratación de personas migrantes y refugiadas, subsidios para personas con residencia definitiva, etc.

Justificación

Responder por qué se necesita la capacitación en particular, qué brecha busca cubrir.

Objetivos

Un objetivo general y no más de tres objetivos específicos. Por ejemplo: sólo informar, dar a conocer un instrumento, diseñar un producto, mejorar el ambiente laboral.

Modalidad

Capacitaciones virtuales o presenciales. Es prudente considerar la forma según los objetivos fijados y la pertinencia de la temática.

Periodicidad y duración

La periodicidad (cada tres meses, semestral, anual) dependerá de factores como la renovación de equipos municipales o el número de personas o instituciones interesadas. La duración de cada capacitación dependerá de los contenidos, pero se recomienda que no sean muy extensas, para su mejor aprovechamiento pedagógico.

Expositor/a

Dependiendo de la temática, puede ser alguien del mismo equipo municipal o un representante de una institución externa.

Público objetivo

Describir claramente –a partir de tema y objetivos– para no apuntar a personas que no la necesiten.

Presupuesto

La factibilidad debe estar asegurada antes de anunciar la actividad, por lo que debe calcularse un presupuesto.

3.6 GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

PARA POBLACIÓN MIGRANTE Y REFUGIADA

Al igual que los puntos anteriores, es necesario analizar desde el diagnóstico aquellas dimensiones donde podrían existir brechas de información. Los siguientes elementos ayudan a determinarlas.

Dimensión y tema

Al igual que con la capacitación, es necesario identificar claramente el marco y el tema que se trabajarán. Se sugiere vincular esta definición a los resultados de la etapa diagnóstica que tuvo lugar con anterioridad. Algunas dimensiones pueden ser: funcionamiento y acceso a servicios municipales, legislación migratoria, acceso al trabajo y vinculación con redes de apoyo. Entre los posibles temas se encuentran: funcionamiento y acceso a programas ejecutados por la OMIL, regularización para quienes ingresaron por paso no habilitado, requisitos legales para emprender en Chile.

Objetivos

Para la planificación de la entrega de informaciones es importante responder a las siguientes preguntas: ¿qué se quiere informar?, ¿por qué se quiere informar?, ¿a quién se quiere llegar? Especificar los objetivos ayuda a la redacción de la información y a determinar su alcance y profundidad.

Medio

Según el público objetivo, lo que se quiere comunicar y el presupuesto se pueden escoger diversos medios: web, folleto impreso o digital, cápsulas de video, correo electrónico o dispositivos presenciales. Ver en nota al pie algunas plataformas que ofrecen material ya sistematizado para población migrante y refugiada.²⁶

26. Webs de ACNUR Chile (acnur.org/chile), OIM Chile (chile.iom.int/es), Infomigra (infomigra.org) y Migración en Chile (migracionenchile.cl). También <https://cut.cl/rutadelmigrante>, de la CUT.

Periodicidad

Es prudente establecer una calendarización para la entrega de información en base a distintos factores, como cambios en el contexto, disponibilidad de presupuesto y el énfasis que se quiera dar a distintos temas.

Público objetivo

Identificar la población objetivo para decidir a través de qué medio se entregará la información y el lenguaje a utilizar, con el fin de que el mensaje se reciba de manera oportuna y eficaz.

Presupuesto

Calcular con anticipación un presupuesto desglosado por actividad y fuente de financiamiento, considerando imprevistos y periodicidad de las acciones y sus gastos asociados.

4. AL EXTERIOR DEL MUNICIPIO: PROPUESTAS DE ARTICULACIÓN EXTERNA

4.1 MAPA DE REDES

Un mapa de redes de apoyo, con el detalle de las organizaciones y los servicios que prestan apoyo a personas migrantes y refugiadas, puede facilitar mucho la tarea y ahorrar tiempo a ambas partes en la derivación o consulta.

La información que importa reunir en un mapa de redes es:

- Nombre de la institución
- Dirección
- Teléfono y correo electrónico
- Página web
- Servicios que presta, con subdivisión entre tema y servicio específico. Por ejemplo, una institución puede tener programas para personas en situación de calle (tema), pero sus servicios son sólo alojamiento o entrega de comida; o un programa de regularización migratoria ofrece ciertos servicios pero no todos, por ejemplo información y acompañamiento, pero no presentación de recursos judiciales.
- Persona responsable: nombre y cargo, para no dirigir mensajes a correos corporativos sino a quien pueda realmente dar respuesta a la demanda.

4.2 ARTICULACIÓN

Con el mapa de redes se podrá tener a mano detalles sobre las instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil a las que pueden acudir personas migrantes y refugiadas de la comuna. El siguiente paso será establecer los objetivos de la articulación: generar alianzas estratégicas, difundir información, derivación de atenciones, consultas específicas, realización de operativos conjuntos, entre otros.

Para que los objetivos de la articulación sean pertinentes y posibles, se sugiere convocar a sus representantes a un taller participativo con el modelo ECE, teniendo claridad acerca de los servicios que prestan.

Es recomendable programar varias versiones del mismo taller, y en cada una reunir a organizaciones que tengan afinidad en su misión y servicios, es decir, articular a aquellas que puedan colaborar entre sí. Por ejemplo, entre quienes ofrecen servicios de regularización migratoria, tienen programas de intermediación laboral u ofrecen ayuda humanitaria.

El municipio convocará y fijará los objetivos del primer encuentro junto con su duración y contenidos. Luego, los objetivos de articulación se definirán en común, puesto que implican el compromiso y las posibilidades de cada institución.

Respecto de los momentos dentro de este primer encuentro, se aconseja comenzar con una ronda de presentación, luego compartir los perfiles de personas migrantes y refugiadas que residen en la comuna y en tercer lugar dar cuenta de los programas y servicios que presta cada institución.

Comenzar estableciendo perfiles de personas migrantes y refugiadas permite situarlas en el centro. Se recomienda empezar describiendo características generales, es decir no personalizar los perfiles, para que luego los y las presentes señalen qué programas y servicios ofrecen para cada situación. Las características más importantes en el ámbito de la inclusión sociolaboral son:

- Situación migratoria (regular-irregular)
- Tipo de residencia (temporal-definitiva)
- Causa de irregularidad (ingreso por paso no habilitado-visa o residencia vencida)
- Situación de vivienda (en situación de calle, arriendo habitación, arriendo departamento o casa, es dueño de vivienda)
- Vínculos familiares (en país de origen, en Chile o en ambos)
- Tipo de empleo (dependiente-independiente-desempleado)

El siguiente paso es abordar las principales dificultades concretas que experimentan en su labor, así como compartir aprendizajes y buenas prácticas. Mientras más instituciones asistan, mejores recomendaciones podrían recibirse, más personas de distintas instituciones se conocerán y habrá mayores probabilidades de que interactúen en el futuro inmediato; así se fomenta la colaboración.

Un último punto del encuentro sería establecer acciones para la articulación. Los encuentros periódicos o esporádicos ayudan, pero lo fundamental es fomentar la articulación cotidiana. Se sugiere tener una carta Gantt que oriente sobre lo que se quiere lograr en cuanto a contenidos y resultados.

4.3 CAPACITACIONES EXTERNAS

Se sugiere que algunas capacitaciones sean realizadas o formuladas por instituciones externas a la municipalidad. Organizaciones internacionales como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como también organizaciones de la sociedad civil como la Vicaría de Pastoral Social, Cáritas, el Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), el Instituto Católico Chileno de Migración, la Fundación Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC) y la Fundación Emplea suelen realizar talleres de capacitación en temas migratorios. También instituciones como la Dirección del Trabajo, la Central Unitaria de Trabajadores y el Servicio Nacional de Migraciones cuentan con la capacidad de realizar capacitaciones en las temáticas relacionadas con su mandato. En el marco del Proyecto MPTF Migraciones, por ejemplo, se ofreció el curso en línea “Interculturalidad, género y migración laboral para gobiernos locales” a la totalidad de funcionarios y funcionarias de la I. Municipalidad de Santiago.²⁷

También por el mismo proyecto se realizó de forma presencial el taller “Con-vivir bien y desafíos interculturales” para funcionarios y funcionarias municipales, que incluyó la formación de facilitadores en convivencia intercultural para que puedan replicar la capacitación dentro y fuera del municipio.

Lo que el plan de acción municipal debería establecer es la búsqueda activa de oportunidades especializadas o puntuales de capacitación, tanto para sus funcionarias y funcionarios como para las personas migrantes y refugiadas de la comuna.

27. Es un curso gratuito en la plataforma E-Campus. Puede crear una cuenta en ecampus.iom.int, dirigirse a la sección de áreas temáticas y seleccionar “Migración y desarrollo”. Aparecerá la lista de cursos, entre ellos el mencionado.

5. ANEXOS

ANEXO 1: PROPUESTA DE ENCUESTA

* Las preguntas con asterisco están anidadas a la respuesta de otra: si se responde cierta alternativa en la pregunta anterior, debería configurarse para que se haga o no la siguiente.

INTRODUCCIÓN

Caracterización sociolaboral de personas residentes migrantes y refugiadas en Chile

¡Hola! Esperamos que se encuentre muy bien. Somos de la Municipalidad de XXXXX y estamos realizando un estudio para conocer la situación laboral de personas migrantes, refugiadas o solicitantes de la condición de refugiado. La información que recolectemos ayudará a crear y mejorar nuestras políticas de apoyo a la inclusión sociolaboral. Esta encuesta es anónima y le tomará cerca de 10 minutos responderla. ¡Su opinión es muy importante!

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

- 18-25
- 26-35
- 36-44
- 45-60
- 61 o más

2. ¿Cuál es su género?

- Mujer
- Hombre
- Sin género
- No binario
- Mujer trans/transgénero
- Hombre trans/transgénero
- Prefiero no especificar

3. ¿Cuál es su nacionalidad?

- Argentina
- Boliviana
- Chilena
- Colombiana
- Ecuatoriana
- Haitiana
- Peruana
- Venezolana
- Otra:

4. ¿Cuál es su estado civil?

Especificar en la encuesta las distintas posibilidades según otorga la ley chilena.

5. ¿Cuántas personas en total habitan en su vivienda?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 o más

6 ¿En qué año llegó a Chile?

- 2023 (último año)
- Entre 2021 y 2022 (últimos dos años)
- Entre 2018 y 2021 (entre dos y cinco años en el país)
- 2017 o antes (más de cinco años en el país)

7 ¿En qué región de Chile reside actualmente?

Incluir botón desplegable de regiones.

8. ¿En qué comuna de Chile reside actualmente?

Incluir botón desplegable de comunas.

Si interesa recabar información de toda una región o territorio, listar todas las comunas correspondientes.

EDUCACIÓN Y EMPLEABILIDAD

9. ¿Cuál es su nivel educacional?

- Educación primaria incompleta
- Educación primaria completa
- Educación secundaria incompleta
- Educación secundaria completa
- Educación técnica completa
- Educación universitaria completa
- Título de posgrado

10. ¿Cuál es su situación de validación de estudios en Chile?

- Convalidé mi título
- No he querido convalidar estudios
- Estoy en proceso de convalidación de mis estudios
- He querido convalidar estudios, pero no he podido
- Me gustaría convalidar estudios, pero no sé cómo hacerlo
- No aplica en mi caso

11. Si tuviera la posibilidad de capacitarse, ¿en qué área lo haría?
(marque máximo tres opciones).

- Cocinería / Gastronomía
- Computación / Informática
- Construcción
- Cuidado de personas
- Estética
- Gasfitería / Electricidad
- Idiomas / Comunicaciones
- Mecánica automotriz / Mecánica industrial
- Seguridad
- Servicio doméstico
- Salud: Primeros Auxilios
- Ventas y atención a clientes
- Agricultura y/o pesca
- Nivelación de estudios
- No quiero capacitarme
- Otra:

12. Si le gustaría capacitarse, ¿qué es más necesario para usted?

(Indique las tres principales necesidades).*

- Conocer instituciones donde pudiera capacitarme
- Tener la opción de realizar cursos vespertinos (después de las siete de la tarde)
- Tener el tiempo para estudiar y trabajar a la vez
- Contar con alguien que cuide a personas que están bajo mi cuidado
- Que las capacitaciones sean de bajo costo
- Tener acceso a computador e internet
- Dinero para pagar estudios
- Otra:

TRABAJO E INGRESOS

Situación previa

13. ¿Cuál fue la última actividad que realizó en su país de origen?

- Estudiante
- Trabajo remunerado
- Trabajo no remunerado (labores domésticas y/o de cuidado)
- Otra:

14. ¿Está desarrollando su oficio principal en Chile hoy?

- Sí
- No

15. ¿Por qué no está desarrollando su oficio principal en Chile?

- Porque no cuento con la documentación migratoria necesaria
- Porque no tengo mi título convalidado
- Porque en Chile no está desarrollado ese campo laboral
- Porque gano más dinero en otra profesión/ocupación
- Otra:

Situación actual

16. ¿Dónde aprendió el oficio en que ha trabajado mayormente en Chile?

- En mi país de origen
- En la empresa en que estoy trabajando hoy
- En una empresa en que trabajé antes, en Chile
- En un centro de formación/instituto/universidad en Chile
- Por mi propia cuenta
- Una persona conocida me enseñó en Chile
- Otro:

17. ¿Hoy qué actividad está realizando principalmente?

- Estudiando
- Estudiando y trabajando
- Trabajo remunerado
- Trabajo no remunerado (labores domésticas y/o de cuidado de personas)
- Estoy sin empleo y buscando trabajo
- Estoy sin empleo y no estoy buscando trabajo

18. En caso de estar trabajando, en su empleo único o principal, ¿qué condición refleja mejor su relación de trabajo?*

- Empleo dependiente con contrato
- Empleo dependiente sin contrato
- Empleo independiente formalizado
- Empleo independiente informal
- Otra:

EMPLEABILIDAD

19. ¿Qué acciones cree que mejorarían su acceso al empleo dependiente? (marque máximo tres).

- Recibir ayuda en la elaboración de mi currículum y preparación para entrevistas de trabajo
- Tener más personas conocidas en Chile para pedir ayuda
- Saber usar mejor internet desde mi celular o computador
- Saber más cómo puedo buscar trabajo en internet
- Saber qué lugares son especialistas en ofertas de trabajo
- Certificar mis competencias laborales o convalidar mi título
- Recibir capacitación en mi oficio
- Conocer programas laborales que ofrece el municipio
- Conocer la legislación laboral chilena
- Contar con la documentación necesaria para acceder a un empleo formal
- Actualmente no tengo interés en un empleo dependiente

20. ¿Qué medios ha usado para encontrar trabajo en Chile? (marque todos los que ha usado).

- Busqué en portales de internet especializados en ofertas laborales
- Una persona conocida me ayudó
- Facebook, Instagram, otras redes sociales
- Fui a buscar al municipio
- Preguntando directamente en distintos lugares
- Una fundación/organización me hizo el contacto
- Tenía un trabajo asegurado antes de llegar
- Lo primero que hice al llegar fue iniciar un emprendimiento
- Otros:

21. Según su experiencia en Chile, ¿qué problemas hay en general para que una persona migrante o refugiada encuentre trabajo? (marque las tres que más le representen).

- No tener documentación vigente
- La nacionalidad
- No poder demostrar con un certificado mis competencias y habilidades
- No tener estudios universitarios o formación técnica
- No saber dónde buscar empleo
- No hablar bien español
- No tener redes de apoyo para que recomienden u orienten
- La discriminación
- Tener personas a mi cuidado sin poder delegar esa tarea
- Las malas condiciones laborales de las ofertas de empleo a personas como yo
- No veo mayores problemas para encontrar trabajo
- Otros:

EMPRENDIMIENTO

22. ¿Ha realizado o está realizando un emprendimiento en Chile?

- Sí
- No

23. En caso de querer comenzar o de tener un emprendimiento, ¿qué le ayudaría más? (marque las tres principales).*

- Un préstamo financiero
- Educación financiera (cómo calcular costos, el IVA, etc.)
- Conocer los requerimientos de la legislación chilena para comenzar un emprendimiento (documentos, trámites)
- Saber cómo promocionar mejor mi negocio (técnicas de venta, difusión por redes sociales)
- Conocimientos de maquetación digital para hacer afiches, gráficas, folletos
- Regularizar mi situación migratoria

24. ¿Se asociaría con otra persona para realizar un emprendimiento?*

- Sí
- No
- Ya estoy emprendiendo y me gustaría asociarme con alguien
- Ya estoy emprendiendo, pero prefiero no asociarme con otra persona

REDES DE APOYO

25. Pensando en la última vez que acudió a alguna municipalidad en Chile en busca de un servicio, ¿qué alternativa se asemeja más a su experiencia?

- Buena atención, y me ayudaron a resolver mi problema
- Buena atención, pero no encontré solución a mi problema
- Mala atención, pero me ayudaron a resolver mi problema
- Mala atención y no pudieron resolver mi problema
- Nunca he tenido contacto con una municipalidad

26. ¿En los últimos tres meses ha participado en alguna de las siguientes organizaciones o grupos? (seleccione las que considere más importantes, hasta tres respuestas).

- Organizaciones y/o redes sociales migrantes y pro migrantes.
- Organizaciones sociales o políticas chilenas
- Iglesia u otra organización religiosa
- Organizaciones deportivas
- Organizaciones de apoderados
- Organizaciones comunitarias (juntas de vecinos, comité de vivienda, ollas comunes, entre otras)
- Otras:
- No he participado en ninguna

27. ¿Usted cuenta con personas a quienes pedirles ayuda si se encuentra en alguna de estas situaciones?

	Nunca	En pocas ocasiones	En varias ocasiones	La mayoría de las veces	No aplica en mi caso
Cuidado de personas					
Búsqueda de trabajo					
Préstamo de dinero					
En caso de enfermedad					
Para realizar trámites diversos					
Necesidad de conversar y compartir					

PREGUNTAS FINALES

28. El mes pasado, ¿cuánto sumó aproximadamente el ingreso familiar o el que obtuvieron todas las personas con quienes vive? (sin considerar bonos del Estado).

- 0 - \$200.000
- \$200.001 - \$350.000
- \$350.001 - \$500.000
- \$500.001 - \$750.000
- \$750.001 o más

29. ¿Cuál es su situación migratoria hoy?

- Nacionalizado/a
- Residencia definitiva
- Residencia temporal
- Residencia en trámite
- Permanencia transitoria (turismo)
- Visa vencida
- Ingreso por paso no habilitado
- Prefiero no especificar

ANEXO 2: PROPUESTA DE PAUTA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIONES

Comience registrando el consentimiento de la persona que interesa entrevistar. En caso de requerirse registro visual o audiovisual de las entrevistas, se le debe informar y pedirle un consentimiento específico.

Procure que las preguntas iniciales sobre los motivos para migrar a Chile y sobre el trayecto no ocupen mucho tiempo. Es mejor enfatizar el presente.

INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO

Le informo que voy a tomar notas a lo largo de la entrevista, y también grabaré la entrevista para asegurarme de captar con precisión sus respuestas. Le aseguro una estricta confidencialidad: ningún informe le identificará por su nombre, y toda la información personal que usted entregue será confidencial. Cualquier dato personal que sirva para identificarle se guardará con el único propósito de volver a contactarle si fuera necesario, y se borrará al mes siguiente de esta entrevista.

La participación en esta entrevista es totalmente voluntaria. Si no quiere seguir, puede interrumpirla en cualquier momento. Si hay preguntas que le incomodan, siempre puede no contestar. La entrevista durará unos 45 minutos. ¿Podemos continuar?

Consentimiento

¿Está de acuerdo en participar en la entrevista?

- Sí
- No

PAUTA DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

INTRODUCCIÓN

Hablaremos sobre distintos temas, como la tramitación de documentos, búsqueda de trabajo, vivienda, salud, acceso al sistema financiero y redes de apoyo. No necesariamente todos por separado. Más bien le iré haciendo preguntas y usted vaya contestando con libertad.

Preguntas iniciales

- Cuénteme de usted, ¿cuándo/cómo/por qué decidió venir a Chile? (año, forma de ingreso, por qué ese medio de ingreso...)
- ¿Vino con alguien más? ¿Otras personas de su grupo familiar vinieron con usted? (detectar qué factores son críticos para que el grupo familiar se reúna)

SITUACIÓN MIGRATORIA

El objetivo es conocer la experiencia de la persona en Chile e identificar barreras y facilitadores en cada caso.

Preguntas principales

- ¿Cómo se informó de lo que tenía que hacer para tramitar su documentación?
- ¿Qué hizo para iniciar el proceso? ¿Pidió ayuda, fue sola/solo, tenía datos o contactos, acudió al municipio?
- ¿Cómo fueron los tiempos de atención y respuesta?
- En cuanto a los trámites de situación migratoria con el fin de buscar empleo, ¿cuál es su experiencia? (abordar la digitalización de procesos)
- ¿Qué recomendación haría para ayudar a mejorar los procesos?

Preguntas secundarias

En general, entre las personas migrantes y refugiadas que conoce usted, ¿cómo han sido los procesos de tramitación de documentos?

TRABAJO

El objetivo es reconocer qué elementos agilizan u obstruyen la obtención de empleo competente, teniendo en cuenta uso de redes, información, competencias, etc.

Preguntas principales

- ¿Cuál era su experiencia laboral antes de llegar a Chile? (distinguir entre país de origen y países de tránsito)
- ¿Me podría contar su trayectoria laboral en Chile? ¿Cuál fue su primer trabajo, cómo lo consiguió?
- Si es que ha cambiado de empleo, ¿por qué razón lo hizo? (sobrecalificación, subcalificación, condiciones laborales, competencias, etc.)
- ¿Cómo lo hizo para el cambio de trabajo? (procedimiento que siguió)
- Si recuerda el primer trabajo que tuvo en Chile y lo compara con el que tiene hoy, ¿considera que va de menos a más? ¿El actual es mejor o peor? (sueldo, competencias, ambiente laboral, horarios...)
- ¿Cuál sería su situación de trabajo ideal? ¿Qué cosas ayudarían a que la consiga?
- ¿Le afectó la pandemia de COVID-19 en su situación laboral? ¿En qué?

Preguntas secundarias

¿Cuáles son sus condiciones de trabajo actuales? ¿Hay algunas de ellas que usted piensa que se podrían mejorar? ¿Cuáles?

EDUCACIÓN

El objetivo es identificar si los estudios previos a la migración o refugio están o no convalidados o en proceso de convalidarse, y qué efectos ha tenido esa situación en su trabajo en Chile; también saber si planea continuar su educación o instrucción.

- ¿Tiene título profesional o diploma? ¿Dónde lo obtuvo?
- Si ha intentado convalidar sus estudios en Chile, ¿qué sabe del proceso y cómo se informó?
- Si ya ha validado sus estudios, ¿me podría contar cómo fue el proceso? Me refiero a los plazos, lugares donde tuvo que ir, calidad de la atención, ayuda que recibió, dificultades.
- Haber convalidado su formación, ¿tuvo repercusión en términos laborales?
- Si no ha podido validar sus estudios, ¿cuál es la causa? ¿Qué parte del proceso le parece más difícil? ¿En qué cree que le ha afectado no haber convalidado sus estudios?
- ¿Ha realizado o intentado realizar algún tipo de estudios en Chile? ¿Me podría contar cómo lo hizo? Me refiero a documentación requerida, tramitaciones, dónde consiguió información.
- ¿Cuáles considera que son las principales dificultades para las personas migrantes que quieran continuar sus estudios en Chile? (superiores, técnicos, universitarios)

REDES DE APOYO

El objetivo es saber si la persona entrevistada cuenta con redes de apoyo en el país/región/ciudad que reside.

- Cuénteme de sus relaciones con otras personas migrantes y refugiadas, y con chilenos y chilenas. ¿Quiénes son sus relaciones más cercanas?
- ¿Cómo ha sido su experiencia en sus relaciones con personas de Chile? Por ejemplo, sus empleadores, sus compañeros de trabajo, sus vecinos. ¿Qué actitudes le han sorprendido, para bien o para mal?
- Si usted tuviera un problema grave, ¿con quién cuenta en Chile para ayudarlo? (indagar según tipo de problema: cuidado de personas, dinero, salud; explorar si son familiares, amigos, vecinos, o bien instituciones como una iglesia, ONG o el Estado)

VIVIENDA

El objetivo es averiguar la situación de la persona y si hay proyección de quedarse en Chile (acceso a subsidio de la vivienda) o expectativa de vivienda (lugar propio, arrendado, agrandar).

Preguntas principales

- ¿Dónde y con quién vive? ¿Con su familia o con otras personas?
- ¿Cuántas personas viven aquí/allí?
- ¿Cómo llegó a vivir en el lugar, qué factores pesaron en su elección de ciudad, de barrio o de tipo de vivienda?
- ¿Cuáles han sido las principales dificultades para acceder a la vivienda?
- ¿Qué le han pedido? Me refiero a papeles, garantías, depósitos, pagos por adelantado, otra documentación.
- ¿Se proyecta viviendo en el futuro en este hogar, barrio, ciudad?
- ¿Qué es lo bueno y lo malo del lugar donde vive?
- Si no quiere o no cree que deba quedarse en el lugar, ¿qué asuntos son los que le empujan a cambiar de vivienda? ¿El trabajo, la familia, sus ingresos, todo a la vez?
- ¿Ha postulado a algún subsidio para la vivienda?
- Si no ha postulado a un subsidio para la vivienda, ¿tiene información sobre el tema? ¿Qué ha hecho con esa información?
- ¿Ha tenido algún problema para arrendar o encontrar donde vivir? ¿Cuáles?
- ¿Tiene experiencia con apoyos del gobierno, la municipalidad, una ONG u otras instituciones para encontrar donde vivir? ¿De qué tipo?

Preguntas secundarias

- ¿Cómo y dónde viven las demás personas migrantes o refugiadas que conoce?
- ¿Conoce familias o personas migrantes o refugiadas que hayan tenido problemas para encontrar o mantener un lugar donde vivir? ¿Qué problemas?

ESCOLARIDAD INFANTIL

Preguntas solo para personas adultas con hijas o hijos. El objetivo es conocer la situación de la escolaridad de los menores de edad de la familia entrevistada.

- ¿Cómo evalúa la educación que está recibiendo su hija/hijo?
- ¿Ha podido tener continuidad en los estudios su hija/hijo?
- ¿Cómo evalúa la asistencia al sistema escolar durante la pandemia?
- ¿Hubo o hay algún periodo en que su hija/hijo dejó de asistir a la escuela, sea en forma virtual o presencial?

REMESAS Y ACCESO AL SISTEMA BANCARIO

- ¿En qué gasta más su dinero? ¿En la subsistencia, ahorros, remesas?
- ¿Le alcanza? Cuando le falta, ¿qué hace?
- Si destina parte de sus ingresos al ahorro en Chile o a enviar remesas, ¿qué determina su decisión de hacer una cosa o la otra?
- ¿Ha recibido usted remesas este último año? ¿Cuál es el proceso que usa normalmente para enviar/recibir? ¿Cuáles son los motivos para usar ese sistema y no otro?
- ¿Cómo maneja y guarda el dinero que recibe? ¿Tiene una cuenta de banco? ¿De qué tipo?
- ¿Cómo se informó del procedimiento para abrir una cuenta bancaria?
- ¿Qué requisitos le pidieron?
- ¿Qué productos bancarios tiene? ¿Cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de crédito, tarjeta de débito?
- ¿Ha pedido o considerado pedir un crédito en el banco o en casas comerciales? Si lo ha hecho, ¿cuál ha sido el proceso? ¿Ha sido exitoso?
- ¿Ha debido recurrir a sistemas alternativos como casas de empeño o banca migrante para pedir préstamos o créditos?
- ¿Cuáles han sido las principales dificultades para acceder a estos servicios?

SALUD

- En este momento, ¿cómo calificaría su salud en general, incluyendo la salud mental?
 - ¿Tiene alguna enfermedad o dolencia ahora?
 - ¿Alguna enfermedad o dolencia crónica?
- ¿Se ha atendido en un centro de salud en Chile? ¿Puede contarme su experiencia? (cómo supo dónde ir, qué tan fácil o difícil fue conseguir atención, documentos que le pidieron, cómo fue la atención en términos personales)
- ¿Ha tenido que buscar o ir a servicios de salud durante la pandemia?
 - ¿La experiencia fue diferente o igual que antes?
 - ¿Lo ha necesitado y no ha ido?
 - ¿Necesitó tratarse por COVID?
 - ¿Se ha vacunado? Si no, ¿por qué?
 - ¿Cómo ha sido su experiencia con la vacunación?
- ¿Piensa visitar o volver temporalmente a su país de origen en los próximos meses?







