



UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO  
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y  
GESTIÓN DE LA OFICINA DE MIGRANTES Y  
REFUGIADOS (OMMR) ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE  
QUILICURA.

Alumnos: Morales Emparan, Katherine  
Valenzuela Irrázaval, Ricardo  
Urra Serrano, Manuel

Profesor Guía: Espinosa Cerpa, Mauricio

Tesis Para Optar Al Grado De Licenciado En Administración y  
Gestión Pública  
Tesis Para Optar Al Título De Administrador Público

SANTIAGO, 2017

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	5
1. Antecedentes Generales.....	5
2. Delimitación del Problema.....	7
3. Pregunta de Investigación.....	8
4. Objetivos.....	8
a) Objetivo general:.....	8
b) Objetivos Específicos:.....	8
5. Justificación del problema.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
1. La Migración.....	10
1.1. Migración en Chile.....	11
1.2. Estado y Migración.....	12
2. Políticas Públicas.....	13
2.1. El Ciclo de las Políticas Públicas.....	15
2.2. Decreto Ley Nº1094 de 1975; Ley de Extranjería:.....	18
2.3. Políticas Públicas en Chile:.....	20
2.4. Proyecto de nueva Ley Migratoria:.....	27
2.5. Políticas Públicas Locales.....	28
2.6. Iniciativas de desarrollo local:.....	30
3. Modernización en la Gestión Pública.....	31
3.1. Gestión de Calidad:.....	35
3.2. Sistema de gestión de calidad:.....	36
3.3. Procesos.....	40
3.4. Gestión Municipal.....	42
3.5. Sistema de Calidad Municipal.....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
1. Tipo de investigación:.....	45
2. Identificación del Universo.....	45
3. Diseño de investigación.....	45
4. Selección de la muestra.....	46

4.1. Criterios de selección: .....	47
5. Instrumentos y técnicas de recolección de datos .....	48
CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
1. Resultados de la investigación: .....	49
1.1. Resultados de análisis documental .....	49
1.2. Resultados entrevistas funcionarios de la OMMR de la Municipalidad de Quilicura ..	53
1.3. Resultados de Focus Group con migrantes usuarios de la OMMR.....	59
1.4. Resultados encuesta usuarios OMMR Quilicura .....	64
2. Análisis de los Resultados .....	74
2.1. Diagnóstico de la Oficina de Migrantes y Refugiados de Quilicura.....	74
2.2. Análisis final de los datos obtenidos .....	78
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	85
1. Plan de mejoramiento de gestión y procesos dentro de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.....	87
1.1. Protocolo para la elaboración del Plan de Mejora.....	90
1.2. Identificación de las Áreas de Mejora del Plan .....	96
1.3. Cuadro del Plan de Mejoras .....	97
ANEXOS .....	98
Bibliografía .....	142

## **INTRODUCCIÓN.**

Durante el último tiempo, Chile ha vivido cambios en la demografía nacional. La llegada de nuevos migrantes, principalmente en la Región Metropolitana y zona norte del país, hicieron que comunas como Quilicura, improvisarán y desarrollarán políticas locales para la pronta solución de problemas sociales que acarrea la llegada de migrantes a zonas locales. Si bien es cierto las migraciones tienen un carácter global a nivel nacional, su mayor impacto se da a nivel local. Es en los territorios comunales donde se concentra el foco de atención de los migrantes y refugiados que buscan nuevas oportunidades. Esta situación exige que los municipios ajusten su función local a esta nueva realidad, en un contexto donde confluyen demandas de los nuevos vecinos migrantes y su relación con la población nativa.

Quilicura es la segunda comuna con mayor cantidad de migrantes del país con un 17,4%, siendo Santiago la primera comuna con el 28,7% de extranjeros según el Observatorio de Políticas Migratorias de la Universidad Central.

La Ilustre Municipalidad de Quilicura y su Oficina de Migrantes y Refugiados (OMMR), trabaja con una gran cantidad de migrantes que suman más de 4.425 personas, en su mayoría haitianos con 721 personas según un informe del año 2012 de la Policía De investigaciones (PDI), además de migrantes de nacionalidad peruana, ecuatoriana, colombiana y brasileña.

La Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, quien en conjunto con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Servicio jesuita a Migrantes, trabajan con el fin de crear un proyecto que fomente el reconocimiento y el respeto de los derechos humanos de las personas refugiadas y migrantes en la comuna, implementando una política y estrategia de construcción de redes con los diferentes actores que presten sus servicios dentro de la comuna.

Teniendo en cuenta todos estos antecedentes, lo que se quiere lograr en nuestra tesis, es poder trabajar en conjunto a la Oficina de Migrantes y Refugiados, para poder conocer su administración interna, sus procesos de gestión, el manejo de los recursos y el desarrollo de programas y políticas dentro de la Oficina, como también la percepción y opinión que tiene el migrante que se atiende en ella. Con el objetivo de la realización de una propuesta para una nueva y mejorada gestión dentro su administración, una propuesta que se verá plasmada en el Plan de Mejoramientos de procesos y Gestión para la Oficina, para así poder encaminar a ésta a una gestión de calidad y con esto ayudar a mejorar la atención y entrega de recursos a los migrantes de la comuna.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

### **1. Antecedentes Generales**

Los datos de registros de migrantes en nuestro país son responsable del Departamento de Extranjería y Migración (DEM) que a través de las solicitudes de permiso de residencia temporal o permanente, entre otros, nos entregan una información cercana a la cantidad de migrantes que hay en Chile, se dice cercana ya que solo se tomarán en cuenta acá los migrantes que se encuentre en situación regular dejando afuera todos los demás migrantes que se encuentran irregulares en nuestro país, es decir, esta estimación se realiza a través de permisos otorgados y no por personas, tomando en consideración el último censo valido del año 2002. Según el informe del DEM en el año 2014 se estimó cerca de 411.000 migrantes residentes en Chile, lo que correspondería al 2,3% de la población nacional, cifras que comparadas a países desarrollados que llegan a un 11,3% según la ONU respecto al año 2015, se ven pequeñas, pero si tomamos en cuenta que nuestro país muestra un crecimiento de un punto porcentual desde el censo de 2002 lo que quiere decir que en 12 años la cantidad de migrantes se vio duplicada, entonces entendemos porque la autoridad percibe el alza permanente de migrantes, cuando el porcentaje de extranjeros residentes frente a los nacionales diga lo contrario. En cuanto al migrante que llega a nuestro país, podemos ver que siguen siendo los peruanos con un 31,7% que lideran la lista, seguidos por argentinos 16,3%, bolivianos 8,8%, colombianos 6,1% y ecuatorianos 4,7%. Los datos entregados por el DEM nos cuentan también que son los peruanos los que más permisos de residencia definitiva consiguen, seguidos por bolivianos y colombianos. Se señala que las razones por la que el migrante llega a nuestro país son de mayor motivo laborales, esto se puede explicar principalmente por las tendencias etarias que se mueven entre los tramos de 20 a 50 años, representados por el 65,5% del total de los migrantes.

En cuanto a cifras analizadas en el periodo de 2014-2015 en el que se otorgaron un total de 84.024 permanencias definitivas, las cuales un 36.024 fueron otorgadas el

año 2014 y un 48.836 fueron del año 2015, lo que destaca que en esos dos años existió un aumento de 35,57% en permanencias definitivas otorgadas en Chile en el 2015 respecto al 2014, lo que representa un aumento de un 12.812 en visas entregadas.

En cuanto a los indicadores socioeconómicos que describen las condiciones de vida del migrante en Chile a nivel de familia y educación, los migrantes presentan en promedio un mayor nivel educacional y las mujeres migrantes tienen menos hijos que las nacionales”.<sup>1</sup> En materia laboral, además de constituir principalmente población activa, también otorgan mayor empleo que los nacionales.<sup>2</sup> Junto a esto, el nivel de previsión de salud de los migrantes muestra menor participación en los tramos gratuitos de Fonasa y por contrapartida, mayor afiliación a Isapre. En materia de salud y satisfacción con la vida, los migrantes se perciben más sanos y más satisfechos con la vida que los nacionales. Sin embargo, fuera de todos estos datos positivos que nos muestra el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, existen problemas reales en nuestro país entorno a los migrantes y en las condiciones que estos llegan al país. La región metropolitana presenta el 24% de la cantidad total de migrantes en el territorio nacional, muchos de ellos provenientes de países vecinos como Perú y Bolivia, que viven en condiciones de hacinamiento, pobreza y abandono de partes de las autoridades locales, concentrados en el centro de Santiago y comunas dormitorio como Maipú, Quilicura, Quinta Normal, Independencia, Recoleta, entre otras. Actualmente no existen registros de cómo ellos llegaron al país o cuál fue la vía legal o ilegal por el cual fue su éxodo.<sup>3</sup>

Existe un poco interés del Estado por saber datos cualitativos que nos muestren las condiciones de acceso de ellos al país y también si ellos se sienten conformes, tranquilos y seguros en nuestra geografía nacional. La mayor concentración de población migrante se presenta en Santiago, donde la mayoría de ellos llega por

---

<sup>1</sup>Seminario: “Migrantes en Chile: Desafíos de integración” Ciclo de talleres, Centro Políticas Públicas UC 2015 agosto. Pontificia Universidad Católica de Chile.

<sup>2</sup>Departamento de extranjería y migración, ministerio de interior. 2015

<sup>3</sup>Seminario migrante en Chile: desafíos de integración. Centro de Políticas Públicas universidad católica de Chile, septiembre 2015

mejores expectativas laborales, salariales y sociales, o también huyendo de condiciones socio-políticas desfavorables en sus países de origen. Esta concentración de población migrante, trae consigo problemáticas sociales vinculados a la xenofobia (por parte de la población nacional), puesto que algunos grupos de personas ven al migrante como una amenaza, vinculando a éste directamente a hechos delictuales y también como una amenaza en el panorama laboral. Por lo que la formulación de una política migratoria acabaría con muchas de estas problemáticas y las malas condiciones en las que se encuentran un gran número de migrantes que llegan al país.

## **2. Delimitación del Problema**

Chile actualmente se rige con el Decreto Ley N° 1.094, del año 1975, creado bajo dictadura militar. Esta Ley ha provocado una serie de problemas a nivel nacional como es la entrada irregular de migrantes y el tráfico de personas, las burocracias de los servicios públicos y demora en respuesta a trámites, la discriminación en los empleos y remuneraciones. Esto por nombrar algunos de los problemas que se generan a la falta de una ley migratoria.

En el caso de la comuna de Quilicura, este último tiempo ha comenzado a asentarse una gran cantidad de migrantes, motivo por el cual se están provocando problemas a escala local, como es la discriminación racial, alteración del orden público, formación de guetos, hacinamientos en viviendas, nichos étnicos, segregación residencial y abandono escolar, entre otros. La Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, ha realizado múltiples gestiones administrativas para poder llevar a cabo la orientación de los migrantes, en el momento en que éstos se acercan a ella. Promoviendo la integración y tolerancia entre vecinos, a través del trabajo colaborativo con otras organizaciones, a fin de lograr reconocimiento cultural hacia los migrantes residentes.

Nuestro foco de análisis es la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la Ilustre Municipalidad de Quilicura que se encuentra ubicada en la Calle Los Carrera

#441 y nuestra área de interés será de índole administrativo, dónde se analizarán los procesos y gestiones de la Oficina. Los datos obtenidos en la investigación serán recogidos del migrante residente en la comuna de Quilicura y del funcionario de la Oficina y el periodo de análisis establecido corresponderá al año 2017.

### **3. Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son las limitaciones, dificultades y áreas que requieren de una mejor asistencia dentro de la OMMR de la I. Municipalidad de Quilicura, para que ésta pueda gestionarse de mejor manera ante las demandas de los grupos migratorios?

### **4. Objetivos**

#### **a) Objetivo general:**

Sugerir un Plan de mejoramiento de gestión y procesos dentro de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.

#### **b) Objetivos Específicos:**

- Recopilar antecedentes sobre las principales funciones de la OMMR de la Municipalidad de Quilicura.
- Identificar la opinión de los funcionarios, respecto a temas basados en el funcionamiento de la OMMR de la Municipalidad de Quilicura.
- Identificar la percepción del migrantes respecto a temas de salud, educación, trabajo, obtención de visas y funcionamiento de la OMMR de la Municipalidad de Quilicura.
- Diagnosticar el funcionamiento de la OMMR.

## **5. Justificación del problema**

Esta tesis aporta conocimientos técnicos, primero para crecer como profesionales y no solo un mero ejercicio de directrices, sino formar la capacidad de discernir, ya que la creación de una propuesta de mejoramiento en los procesos de gestión de la OMMR, nos permitirá planificar, detectar problemas, trabajar para el desarrollo de la gestión local, canalizar información importante del migrante y que ésta sea de utilidad pública. Algunas de las razones por las que se eligió este tema de investigación fueron: la preocupación por los grupos migratorios residentes en la comuna de Quilicura, el trabajo realizado por la OMMR y su aporte a la atención migratoria desde el gobierno local. Si mejoramos los procesos, progresaremos en la gestión, desarrollando mejores métodos de atención al migrante. Esto nos permite proponer nuevas estrategias, que optimizaran los procedimientos de la oficina, por lo tanto al ser más fluidos, serán más efectivos.

Al obtener mayor conocimiento acerca del trabajo que se realiza en la OMMR, su rol comunitario, y la capacidad de gestión, conoceremos si realmente la Oficina puede gestionarse de mejor manera ante las demandas de los grupos migratorios. La investigación dejará datos cualitativos del migrante de la comuna de Quilicura además de información relevante sobre la OMMR, también se contará con la realización del Plan de Mejoramiento de Gestión y Procesos que puede servir como apoyo para realizar replicaciones en oficinas migrantes de otras comunas que estén pasando por la misma situación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **1. La Migración**

La migración es el traslado ya sea individual o de un grupo de personas, de un territorio a otro. Este desplazamiento de personas, tiende a realizarse por consecuencias económicas, políticas o personales. Que llevan a estas en la búsqueda de nuevos horizontes y nuevas oportunidades. Estos movimientos pueden ser de tipo estacionario o transitorio; dentro de un mismo territorio o fuera de él. La movilidad de personas siempre ha existido, pero en los últimos años se ha incrementado. Algunos analistas consideran que el siglo XXI, estará caracterizado como el siglo de las migraciones (Ruíz García, 2012).

Existen muchas definiciones sobre migración, pero todas estas redundan en lo mismo, lo que vuelve al concepto en algo bastante global, por lo que no nos aporta nuevas informaciones en el análisis de esta definición. Una forma distinta de entender los cambios inducidos por la migración lo aporta el autor (Portes, 2009) que nos habla sobre las Sociedades receptoras. Son en ellas en que también hay que poner atención, puesto que también reflejan un cambio en la forma de actuar de la sociedad y en cómo estas entienden los cambios migratorios. Las sociedades receptoras en algunas ocasiones pueden actuar o pensar de mala manera, puesto que identifican la migración como un problema país, y que no beneficia en ningún sentido a la población local; se puede pensar que los migrantes colocan en incertidumbre su condición laboral y la disminución del valor de mano de obra; asimilar delitos como tráfico de drogas y personas, comercio sexual y estafas. Pero también existe aquella sociedad que tiene una mirada positiva respecto de la migración y piensa que trae cosas buenas para el país como la multiculturalidad, aumentos en el servicio público y social, garantía de asistencia médica, programas multiculturales en municipalidades y el mayor acceso a la educación.

La migración, más allá de ser un traslado de personas por razones políticas, económicas o sociales, también debe verse como un proceso histórico que evoluciona a través del tiempo, en el caso de Chile, la migración ha sido

un proceso el cual da comienzo a partir del siglo XIX y se ha prolongado de manera creciente hasta el día de hoy, lo que ha producido cambios en la gestión pública, que se ha visto obligada a cubrir las necesidades del inmigrante (DIBAM, 2011).

### **1.1. Migración en Chile**

En el siglo XIX se evidenciaba un proceso de migración desde diversos países del mundo hacia Chile, se pueden encontrar registros de los migrantes británicos desde la época colonial, pero es a partir de la independencia de Chile y durante todo el siglo XIX, que su presencia en el país toma fuerza, sobre todo en Valparaíso y en el norte salitrero. A inicios del siglo XX existían cerca de 10 mil migrantes británicos en Chile. De igual manera, la migración alemana fue una de las más masivas, llegaron a Valdivia y Llanquihue entre los años 1850 y 1910 principalmente, como parte de una política de atracción de inmigrantes alemanes, para impulsar el desarrollo económico de esa región (DIBAM, 2014). Estos son algunos de los grupos migratorios que han llegado a Chile durante su historia. En América Latina la movilidad intrarregional ha sido una constante desde tiempos prehispánicos. En tiempos republicanos, la tendencia se ha mantenido, en especial entre países limítrofes o cercanos; pero la proyección a desplazarse no se ha distribuido de manera parecida entre los países. Algunos se han caracterizado históricamente por ser países de destino, como ha sido el caso de Argentina, Brasil, Costa Rica y Venezuela; y otros, en cambio, han sido tradicionalmente países expulsores de población, como es el caso de México, Cuba, Colombia o Chile; como de igual manera, otros países se han constituido en territorios de tránsito a otros destinos en el hemisferio norte, como es el caso de emblemático México (BCN, 2015).

Tomando como referencia el Censo del año 2002 y comparándolo con el de 2012, tenemos un incremento de un 84% en 10 años, lo que deja en evidencia, el incremento en la población migrante que ha recibido la sociedad chilena en los últimos años. No obstante, si se consideran las últimas cifras disponibles de chilenos residentes en el extranjero, éstas indican que hay 850.000 emigrantes nacionales, por lo que de cada 1 migrante en territorio nacional hay casi 3 chilenos viviendo

fuera de Chile, lo que representa un saldo migratorio negativo (Rojas Pedemonte & Silva Dittborn, 2016). Extranjería ha señalado que la cifra de migrantes en Chile ha ido en aumento, por lo que, de mantenerse este ritmo, la legislación migratoria se aplicará a una población migrante que podría sobrepasar a las 500.000 personas.

## **1.2. Estado y Migración**

Los procesos migratorios engloban diversas experiencias sociales entre las cuales se pueden distinguir al menos dos modalidades. La primera cubre las dimensiones económicas, sociales y psicológicas de la experiencia migratoria como fenómeno individual o colectivo comprendido desde la experiencia de los migrantes mismos; la segunda apunta a interrogarse sobre las relaciones entre Estado y migración a partir del estudio de acción del Estado.

Como buena parte de los países de la región, Chile ha sido fundamentalmente un país de emigración. Sin embargo, la naciente república desarrolló desde fines del siglo XIX hasta mediados del siglo XX una política migratoria que debía cumplir dos objetivos: el primero habla sobre el poblamiento y control territorial, por una parte, y el de promover el desarrollo agrícola e industrial, para esto el gobierno seleccionó población europea. Entonces, la política de migración residía en el Ministerio de Relaciones Exteriores y los intermediarios entre el Estado y esa población deseada fueron la Sociedad Nacional de Agricultura y la Sociedad de Fomento Fabril, organismos gremiales empresariales (Zabala X., Rojas C. 2005).

La migración irregular o indocumentada, es la principal expresión de desprotección de los migrantes, pues éstos no tienen resguardo de sus derechos humanos, ya sea en ámbitos de su integridad física, psíquica, laborales, de reunificación familiar o de protección social básica, que redundan en una integración parcial en las sociedades de arriba, lo que fomenta la exclusión y vulnerabilidad. Es por ello que diversos expertos en temas migratorios, han remarcado que “la peor política en esta materia es no tener política” (Martinez Pizarro, 2003), pues dicha ausencia de una política

clara y transparente, fomenta la migración irregular y/o indocumentada, siendo caldo de cultivo para todo tipo de riesgos de violación de los Derechos Humanos.

## **2. Políticas Públicas**

Para entender lo que son las Políticas Públicas, primero quisimos diferenciar entre políticas y lo público como concepto. Por lo tanto, podemos decir que las “políticas” se preocupan y ocupan de todas aquellas esferas consideraras como “públicas”. La idea de las Políticas Públicas, presupone la existencia de una esfera o ámbitos de la vida que no es privada, ósea el aspecto colectivo. En cambio “lo público” comprende todo aquello que a raíz de la actividad humana se cree que requiere una regulación o intervención gubernamental, o por lo menos que se adopten medidas comunes para todos a modo de una mejor convivencia (Gaus, 1983).

Política es la forma en que las personas se organizan y toman decisiones en comunidad para lograr el bien común en las sociedades, siendo la política algo que es inherente en el ser humano, ya que prácticamente cualquier decisión que se tome en comunidad es política, todos son actos políticos. Pero siempre el concepto de política se asocia directamente con el gobierno, por lo tanto, al hablar de política, el colectivo de las personas de inmediato piensa en el aparato público, lo que nos conlleva a las Políticas Públicas. Que son en sí, las decisiones que toman las personas a cargo para lograr un bienestar en la sociedad.

Las Políticas Públicas según (Lahera, 2002) son los cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado, incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales, y la previsión de sus resultados. Siendo de este modo la Política Pública el arte o doctrina referente al actuar de cada gobierno, por lo tanto, tienen múltiples escalas y formas, que traspasan el tiempo y ubicación geográfica. Las Políticas Públicas son un fenómeno social, administrativo y político específico, resultado de un proceso de

sucesivas tomas de posición, que se concretan en un conjunto de decisiones, acciones u omisiones, asumidas fundamentalmente por los gobiernos (Brum, 2007). La finalidad del Estado y el Gobierno es el bien común y sus Políticas Públicas se formulan con el fin de crear cursos de acción que apuntan a dar solución a problemas públicos, definidos a partir de la interacción de diversos sujetos sociales, todo esto inserto en medio de una situación de complejidad social y de relaciones de poder, que pretenden utilizar de manera más eficiente los recursos públicos y tomar decisiones a través de mecanismos democráticos, con la participación de la sociedad (Chac, 2002).

Un tema de gran importancia en las Políticas Públicas es la burocracia, ya que cuando se habla de ella, se piensa en procesos engorrosos, los cuales retrasan trámites y en el caso de las Políticas Públicas retrasa su ejecución, pero se debe destacar que gracias a ellas tenemos un mayor control sobre la información y la capacidad profesional que tenga el ejercicio burocrático en todos sus procesos. Siendo la burocracia el instrumento que mejor sabe lo que está sucediendo en la aplicación y ejecución de los programas o Políticas Públicas, ya que ésta recopila datos sumamente importantes, como lo es el grado de aceptación que tenga la política, los principales fallos y deficiencias que se presenten en la formulación y que repercutan en la ejecución, de modo tal que se realice una modificación que subsane todo lo inservible detectado. De más está decir que el tipo de información que se tenga, va a ir influenciando la forma en que se toman las decisiones y nos va hacer saber cuáles serán decisiones inevitables (Peters, 1985), siendo la permanente posición de los burócratas en los diseños e implementación de Políticas Públicas uno de los recursos más eficaces, puesto que como lo mencionaba anteriormente su grado de conocimiento del terreno les permite absorber o neutralizar a políticos que sean demasiado audaces en lo que propongan o quieran efectuar, también políticos que quieran mantener su alto nivel de influencia, intentando evitar estas situaciones y que el político como persona sea un ente neutral, que solo busque beneficiar a la ciudadanía y no sus propios interés (Subirats, 1994).

## 2.1. El Ciclo de las Políticas Públicas

Ya teniendo en consideración que las Políticas Públicas son la forma en que se organizan y toman las decisiones por el aparato público, en coordinación con actores como la sociedad civil e instituciones privadas, actos ejecutados a través de mecanismos democráticos y con la participación de múltiples actores, ya sea en su formulación y ejecución. El ciclo de las Políticas Públicas consiste en variadas fases, que parte desde el momento en que se analiza un problema que se da en un lugar. Con esto tenemos que identificar claramente el problema, sus alcances y características, de modo de poder contar con la mayor cantidad de información posible para saber claramente que es lo que se debe abordar.

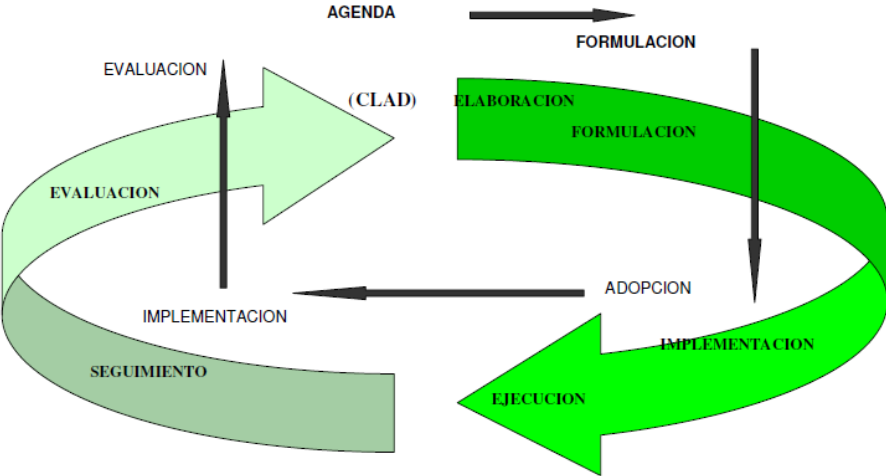
El ciclo de las Políticas Públicas inició no como “el ciclo de las políticas públicas” más bien, éste en sus orígenes, se denominó como el conocimiento del proceso de las políticas y el conocimiento en los procesos de las políticas. Con esto se obtuvo una imagen general de las principales fases de cualquier acto colectivo, siendo seis en total las etapas de lo que posteriormente sería conocido como el proceso de decisión. Esta lista muestra lo que ha sido el concepto más aceptado de las ciencias de las políticas, es decir, el proceso de las políticas, el procedimiento mediante el cual se propone, examina, realiza y, tal vez, concluye una Política Pública determinada. Dando origen a lista, la cual corresponde a (deLeon, 1997):

1. Iniciación
2. Estimación
3. Selección
4. Implementación
5. Evaluación
6. Terminación

Reconociendo en su origen el ciclo de las Políticas Públicas, y realizando un compendio de cómo lo definen múltiples autores como May, Wildaysky, entre otros, se puede llegar a un esquema, que, si bien no deja conforme a todos, si logra abarcar gran similitud con todos los modelos planteado. El cual consiste en el siguiente ciclo:

**Esquema N°1**

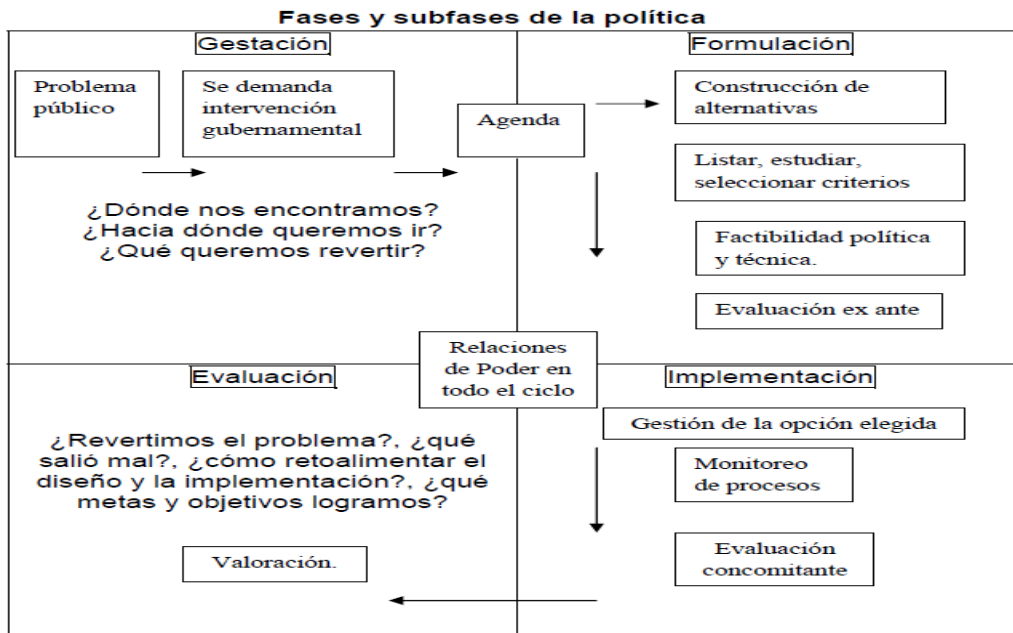
**EI CICLO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES**



**Elaboración: Cristina Díaz “EI CICLO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES”**

## Esquema N°2

### FASES Y SUBFASES DE LA POLÍTICA



Elaboración: Carlos Ricardo Aguilar Astorga “¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas?”

Una de las principales deficiencias en el Ciclo de las Políticas Públicas, es la retroalimentación, puesto que se gasta mucho tiempo en la formulación y aplicación las Políticas, por lo que deja muy poco tiempo para poder realizar una buena evaluación. La Política Pública debe llevar en funcionamiento un periodo largo, el cual deja sin un análisis que nos permita claramente comprobar todo lo planificado. Esto es el resultado de los cortos ciclos de los cargos políticos estratégicos, ya que, al ser periodos cortos, buscan atribuirse el logro o puesta en marcha de proyectos que puedan ir en ayuda de la sociedad, pero que no saben si resultaran según lo esperado. La evaluación es un apartado el cual no tiene el tiempo suficiente para ser desarrollado de forma eficiente y estar a la altura de las políticas que se ejecutan (Muñoz M. , 2005).

## **2.2. Decreto Ley N°1094 de 1975; Ley de Extranjería:**

El Decreto de Ley N°1094 es creado en dictadura militar en el año 1975, justo antes de volver a la democracia, éste regula la entrada del extranjero a Chile, la permanencia definitiva, el egreso, la expulsión y el control de los extranjeros, además de la visas. Por las características de aquella fecha el Decreto se basa en la Seguridad Nacional y por los contextos actuales de migración no es suficiente para cubrir las necesidades de todos los migrantes que se establecen en nuestro país, es por esto que en los últimos años se ha ido modificando con el objetivo de tratar de enfrentar los movimientos migratorios actuales en Chile. (Araujo, Legua, & Ossandon, 2002). La autora (Olea, 2015), sostiene que la legislación dictada en Chile por la junta militar, se realizó con el ánimo de impedir el ingreso y expulsar a los extranjeros opositores a la dictadura, dónde es difícil entender como en otro contexto político, social y económico aún se tenga ésta legislación. Por lo que hace un análisis en cuatro puntos importantes en la actual Ley:

### **a) Puntos importantes sobre la Ley de Extranjería según Marcela Olea**

- **Institucionalidad:**

La legislación migratoria no debe ser exhaustivamente una ley sobre ingreso y permisos de residencia en el país, que incluye sanciones por desconocer dichas normas, de competencia exclusiva del Ministerio del Interior. Muchos otros ministerios e instituciones públicas están involucrados. Algunos así lo han entendido y reconocen la diferencia de la condición migrantes dentro de sus usuarios, han adaptado sus procedimientos y han creado servicios especializados. La defensoría penal pública avanza en la especialización y consideración del proyecto migratorio del usuario extranjero para la estrategia de defensa. Este esfuerzo a su vez ha impulsado otras iniciativas en el Ministerio Público relacionadas con servicio de traducción. Otros ministerios e instituciones deberían desarrollar esfuerzos para incluir las necesidades de la población migrantes y otros para expresamente no discriminar en contra de los migrantes. Un claro mandato legal haría la diferencia.

- **Desarrollo normativo de instrumentos internacionales de los derechos humanos:**

Una ley sería la oportunidad para establecer un marco orientador de Políticas Públicas que inciden sobre la población migrante y refugiados. El reto es pensar en cómo la misma ley, en su reglamentación y luego en la aplicación de estos derechos se protejan y desarrollen adecuadamente. La ley debe ser la oportunidad para eliminar las normas que constituyen violaciones de derechos, o que las permiten desarrollar obligaciones internacionales pendientes, tanto como de derechos humanos como en instrumentos internacionales de integración y de libre comercio. La protección eficaz de los derechos laborales de los trabajadores migratorios exige desvincular la relación laboral de la situación migratoria. Los requisitos para renovar y cambiar de visa no pueden depender de los actos del empleador, como el pago de las cotizaciones previsionales.

La migración es un fenómeno social, político, y económico que no puede contenerse. La decisión de las personas de ingresar a buscar empleo, protección, oportunidades y también de seguir a sus parejas y familiares, es más fuerte que los controles fronterizos. Sobre todo, para un país con la geografía de Chile, el ingreso irregular o por los puntos no habilitados es una realidad, y por lo tanto las normas deben promover el ingreso regular y que las personas mantengan su situación en regla. Los objetivos y necesidades económicas son relevantes. Es importante profundizar en el conocimiento e investigación de los mercados laborales que atraen y absorben a los trabajadores migratorios, para determinar qué requisitos son variable para autorizar su permanencia y trabajo en el país.

- **Ingreso a Chile:**

Es necesario analizar y preguntar las razones del rechazo en frontera. Factores étnicos y nacionales, como ser afro descendiente, parecen ser un factor para negar el ingreso. El número de rechazos en puertos y aeropuertos ha aumentado. No se conocen ni discuten las razones para ellos. Es fundamental investigar esta situación y analizar bajo que parámetros y criterios actúa la PDI.

El MERCOSUR (mercado común del sur) es una buena práctica que debiera mantenerse y evaluarse como una política que promueve el ingreso autorizado.

- **Permisos de residencia:**

Dadas las dinámicas migratorias, es fundamental mantener la posibilidad de solicitar visa en el país habiendo ingresado como turista. Exigir visa consular de residencia no es viable en función de los mercados laborales en los que se insertan la mayoría de los trabajadores migratorios, y de capacidad de los consulados. Si el objetivo es mantener a la persona con la situación migratoria regular, se deben exigir requisitos viables. El sistema migratorio chileno se basa en la visa sujeta a contrato, temporaria, de estudiante y de residencia permanente.

La autora señala que la actual ley tiene muchas deficiencias y al mismo tiempo no se encuentra actualizada a los nuevos cambios sociales y el contexto nacional. Es por esto que una política pública migratoria es necesaria para abordar aquellas problemáticas que la actual ley no otorga, que serían principalmente las sociales.

### **2.3. Políticas Públicas en Chile:**

#### **a) Salud**

La preocupación en cuanto a salud de los migrantes comenzó a tratarse en el gobierno de Ricardo Lagos, realizando como primer paso, la integración de las mujeres migrantes embarazadas al sistema de salud nacional. Pero no es hasta el año 2015 donde se comienzan suscitar modificaciones verdaderamente importantes para los migrantes en el sistema de salud, puesto que se dicta una modificación al Decreto N° 110 del año 2004 (Chile E. d., 2010) del Ministerio de salud, en el que se agrega al artículo 2° la circunstancia N° 4 que dice: “Tratarse de una persona inmigrante que carece de documentos o permisos de residencia, que suscribe un documento declarando su carencia de recursos”. Además la circular A15 N°06 del

9 de Junio de 2015 determina que todos los procesos en cuanto a salud del migrante se desligaran del estado de tramitación de permisos de residencia.

Esto refiere a que los establecimientos del Sistema Público de Salud brindarán las atenciones y prestaciones de salud que sean necesarias para los inmigrantes que carezcan de documentos o permisos de permanencia. En los casos de mujeres durante el embarazo, el parto y post parto hasta los 12 meses desde éste. Otro caso que también contemplará es el de niños hasta los 18 años de edad, donde se cubrirán todas las prestaciones de salud que requieran, incluidas las del programa apoyo al desarrollo bíopsicosocial (PADBP) y las del programa de apoyo al recién nacido (PARN). También considera casos de urgencia médica. Atención a todas las personas, y sólo se podrán cobrar dichas atenciones en los casos en que el afectado declare que le es posible pagar la prestación recibida, de lo contrario resultará completamente gratuita la prestación de salud, también tienen cabida en esta modificación las prestaciones de salud pública, tales como los métodos de regulación de la fertilidad, incluida la anticoncepción de emergencia, vacunas, atención de enfermedades transmisibles: TBC, VIH/SIDA, ITS y educación sanitaria. (Asistenciales, 2016).

Como modificación más reciente en octubre de 2017, el Ministerio de Salud da a conocer la política de salud de migrantes en Chile. El nuevo documento establece siete áreas estratégicas que se requieren abordar de forma más importante. La primera de ellas se dirige a las barreras o discriminación que generan el actual marco normativo, armonizándolo y adecuándolo para evitar y/o eliminar las barreras existentes. La segunda área a abordar va en pos de impulsar un sistema que garantice acceso y aceptabilidad en el derecho a la salud que posee cada migrante; esto quiere decir que se capacitará a funcionarios para atención de los migrantes, incorporando facilitadores lingüísticos, mediadores culturales, entre otras medidas. La tercera área a abordar es el desarrollo integral de la salud de personas migrantes, sectorial e intersectorialmente, que procurará la continuidad de la atención, bajo un Modelo Integral de Salud, Familiar y Comunitario. Como cuarta área de trabajo está el Impulsar la transversalización de la salud de los migrantes

en los programas e intervenciones de salud. Como quinto punto está el monitoreo, seguir y preparar información de salud para generar evidencia que permita diseñar políticas adecuadas y disminuir el estigma asociado a la migración. La sexta área corresponde a considerar aspectos relativos a “trabajo, salud y migración” y su interrelación. Y como séptima y última área de trabajo es promover acciones comunicacionales contra la discriminación, xenofobia y estigmatización de las personas migrantes (Salud M. d., 2017).

### **b) Educación:**

Las políticas educacionales de Chile no hacen una mención clara respecto a los migrantes, según lo establecido en la Ley General de Educación (LGE), formulada a raíz de los movimientos educacionales que se realizaron en el año 2006, nos indica que todos los niños y niñas tienen derecho a recibir una educación de calidad proporcionada por el Estado, y además establece los principios fundamentales en materia educacional, como lo es diversidad, interculturalidad y la integración. Tres derechos fundamentales donde están insertos los niños y niñas migrantes. El Artículo 3° nos muestra que “El sistema propiciará la incorporación de alumnos de diversas condiciones sociales, étnicas, religiosas, económicas y culturales” (Educación, 2009). Con lo mencionado anteriormente podemos interpretar que los niños y niñas migrantes serán integrados al sistema educacional Chileno, pero esta conclusión se realiza en base a la interpretación de lo anteriormente expuesto en el artículo 3°. Además, existen dos modificaciones legales que tienen relación con la migración en la Ley General de Educación, una de las modificatorias tiene referencia al principio de integración, al cual se le incorpora el concepto de inclusión, lo que considera un avance en la erradicación de la discriminación arbitraria que existía en algunos establecimientos educacionales del país que impedían la correcta participación de los niños migrantes en su formación educacional. Esto propicia a que los establecimientos educativos sean un lugar de encuentro entre estudiantes de distintas condiciones socioeconómicas, culturales, étnicas, de género, nacionalidad y de religión. La otra modificatoria corresponde al principio de dignidad

al ser humano, con lo que obliga al sistema escolar a fortalecer el respeto, protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales, las que están consagradas en la Constitución Política de la República. Anterior a esto el niño migrante recibía malos tratos, discriminación y rechazo en ciertas comunidades escolares, donde no eran bien recibidos o no eran aceptados en los establecimientos educacionales, todo esto solo por el hecho de no ser chilenos.

Ante el panorama del migrante cuenta con la correcta regularización de sus documentos, el Ministerio de Educación formuló el Identificador Provisorio Escolar (IPE), el cual permite integrarse al sistema de educación a cualquier migrante en cualquiera de sus niveles (educación básica, media y superior), y que será válido para el beneficiario hasta que éste obtenga toda su documentación. El identificador provisorio le brindará los mismos derechos y beneficios que a cualquier estudiante chileno, quiere decir, que podrá cambiarse de establecimiento educacional sin ningún problema, optar a beneficios que otorga el Estado, como la alimentación que entrega Junaeb en los colegios a los niños de más bajos recursos.

### **c) Trabajo :**

Nuestro país, no cuenta aún con Políticas Públicas Estatales, al menos explícitas, que sean aplicables a los trabajadores extranjeros, no existen políticas que regulen los derechos laborales de los migrantes, tampoco existen acciones, instrucciones o convenios de colaboración coordinados a nivel nacional que se concreten y se expresen en acciones generalizadas de carácter permanente. A pesar de esto en el último tiempo hemos visto la voluntad de avanzar con presente tema, entre estos esfuerzos se encuentran: el Proyecto de Ley de Migración y Extranjería (Boletín N° 8970-06 ) del año 2013; la creación y constitución del Consejo de Política Migratoria del año 2014; el Instructivo Presidencial N°5 que establece los lineamientos para la Política Nacional Migratoria del año 2015; la creación del Consejo Técnico de Política Migratoria del año 2015 y la creación del Consejo Consultivo Nacional de Migraciones del DEM del año 2016, por nombrar algunas.

A nivel internacional existe una serie de instrumentos que protegen al trabajador migrante en Chile, las cuales buscan proteger sus derechos en temas políticos, sociales y laborales. Es acá donde es de gran relevancia mencionar las normas internacionales adoptadas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como los tratados internacionales y convenios bilaterales, multilaterales o regionales ratificados por Chile que se encuentran vigentes. Uno de los más importantes es el Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, donde uno de los principios que inspira a este convenio es la igualdad de trato entre los trabajadores nacionales y extranjeros, en cuanto a remuneraciones, condiciones de trabajo y de empleo (artículo 25); así como respecto de la protección contra el despido y las prestaciones de desempleo (artículo 54). Este tratado enfatiza que los trabajadores migrantes no deben tener un trato menos favorable en sus lugares de trabajo que sus compañeros nacionales, no importando si el migrante trabajador se encuentre en situación irregular (Azócar, Rodrigo, 2016).

Para el migrante el tema laboral es de real importancia, ya que viene a nuestro país a trabajar, y cuando llega acá se encuentra con grandes problemas que le afectan a la hora de poder conseguir un trabajo. Uno de los problemas que comenta el director del Servicio Evangélico Migrante (Ignacio CiD, 2017) hace referencia a que Chile está en manos de la iniciativa de contrato y no de una agencia pública, por lo que vemos la presencia del problema empezando por el Código del Trabajo, el cual impide la contratación de más de un 15 % de migrantes en los puestos de trabajo, lo que genera cupos ilimitados para estas personas, otra norma que va en desmedro de su inserción laboral es la que indica que “extranjeros no puedan ocupar cargos públicos de planta”. Esta norma que es igual de discriminatoria que la dicha anteriormente, provoca que no puedan entrar al Estado de Chile expertos provenientes de otros países ya que se debe recordar, que muchos migrantes vienen en calidad de profesionales.

Otro tema relevante al acceso de fuentes de trabajo son las visas sujetas a las Ley de extranjería, en ellas tenemos la Visa sujeta a contrato; que le deja la posibilidad al migrante que tuviese un trabajo con contrato, poder optar al permiso de residencia temporal, el que se termina con dicho contrato. El empleador por otro lado, tiene la obligación de pagarle los pasajes al migrante con su familia a su país de origen. Luego de esta visa tenemos la nueva Visa por motivos laborales; ésta también exige la presencia de un contrato de trabajo, pero elimina la exigencia a los empleadores de pagar el pasaje de vuelta al migrante, tiene una duración de un año, periodo tras el cual se podría optar la residencia definitiva en Chile y además tiene la particularidad de terminado el contrato, poder cambiar de empleador sin perder la visa, además de poder tener más de un empleador. Además existen las visas por convenio MERCOSUR, para nacionales de Argentina, Brasil, Bolivia, Uruguay y Paraguay, las que duran un año y permiten ejercer cualquier actividad económica lícita (Durán, 2016).

Una de las cosas más controversiales en este tema es que muchas veces para poder conseguir un trabajo, el empleador le pide como requisito al migrante contar con su cedula, pero para poder tener la cedula o estar regular, el migrante necesita de un contrato. Es por esto que es de gran importancia crear una nueva legislación más acorde a nuestros tiempos y a las necesidades actuales de los migrantes, ya que este fenómeno irá creciendo cada vez más, no solo en nuestro país, sino que en todo el mundo.

#### **d) Vivienda:**

La mayor parte de los migrantes en Chile son mujeres, un 56% y un 14,4% de ellas vive en condición de pobreza o extrema pobreza, por lo que se les dificulta más el acceso a vivienda, sufren constante discriminación y el mercado del arriendo de vivienda ha crecido sin ninguna regularización (Diago Carrasco, Karla Flores, Solange Balbontin, 2015), por lo que se realiza un gran abuso de las necesidades que tienen los migrantes en cuanto a este aspecto, además se debe ser consciente

de que el arriendo de vivienda es lo más fácil y práctico que tiene el migrante al llegar al país, puesto que la situación precaria en la que llegan no les da la posibilidad de optar a la compra de una casa nueva o usada. Ni siquiera el Estado podía o más bien no brindaba una gran ayuda a ellos, debido a que les ponía una serie de trabas para otorgarles un beneficio en cuanto a vivienda. Pero esto cambia debido a que el migrante puede acceder ahora de forma más fácil a los beneficios que entrega el Estado a través del MINVU, existiendo una pequeña singularidad, antes de la última actualización realizada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y según lo expuesto anteriormente, el extranjero que quería acceder a los beneficios que otorgaba el Estado, debía contar con su carnet como extranjero en Chile y además esperar a que transcurrieran 5 años desde la obtención para poder postular a algún beneficio, esto según lo que establecía el Decreto N°1, del año 2011, que aprueba el reglamento del sistema integrado de subsidio habitacional. Pero ya el 21 de junio del 2017 en su última actualización, se realiza un cambio enorme al modificar ese extracto, provocando un cambio de cuándo puede un migrante postular a algún beneficio otorgado por el MINVU, modificándose el apartado que decía que podían postular ya transcurridos 5 años de la obtención de la residencia definitiva, lo que les permite poder postular a los beneficios de forma inmediata posteriormente a obtención de residencia definitiva, esto aplica a la obtención del beneficio de compra de casa nueva, casas usadas o construcción en sitio propio. En cuanto a lo que es el subsidio del arriendo, el migrante puede postular al beneficio desde el momento en que se encuentre con sus papeles regularizados, y no necesariamente debe poseer la residencia definitiva para postular a éste. Lo que marca un gran cambio a las condiciones de vida que tenga el migrante en este aspecto (Urbanismo, 2011). El proceso de postulación en sí de los migrantes, se lleva de forma igualitaria a cualquier persona de nacionalidad chilena, salvo con esas pequeñas diferenciaciones anteriormente señaladas.

## **2.4. Proyecto de nueva Ley Migratoria:**

El lunes 22 de agosto 2017 la Presidenta Michelle Bachelet, firma el proyecto de Ley migratoria, que reforma la actual Ley del año 1975. El Gobierno buscará transparentar la cantidad migrantes en el país, creando un registro nacional de extranjeros que será administrado por la Subsecretaria del Interior. El proyecto que recién comienza su trámite legislativo tiene como ejes: Un sistema de principios, derechos y deberes; la regulación del ingreso y salida; categorías migrantes; procedimientos administrativos sancionatorios y la creación de un Servicio Nacional de Política Migratoria. También contempla un catálogo de causalidades de prohibición de ingreso y cláusulas que facultarán a la hora de decretar la expulsión del territorio nacional de los migrantes. Sumado a esto, dependiendo del motivo del viaje, los extranjeros deberán solicitar permiso de turista, visitante, residencia temporal o residencia definitiva y habrá una regulación especial para habitantes de zonas fronterizas (Velasquez, 2017). Algunas organizaciones migrantes reclaman, que no ha existido participación en la creación del proyecto de ley y no se les ha tomado en cuenta sus propuestas como actores, entre sus apartes destacan la realización de más de 3 mil entrevistas con el fin de levantar un catastro y hacer observaciones a la iniciativa.

Rodolfo Nogueira, presidente de la Coordinadora Nacional de Inmigrantes, explica que la visión de Michelle Bachelet de promover una migración responsable, es regresiva, ya que al establecer más restricciones de ingreso podría alentar a una mayor irregularidad en el tránsito de personas (Alonso, 2017). Respecto a uno de los temas que toca el proyecto de ley, destaca el aumento del límite actual que tienen las empresas en cuanto a la contratación de trabajadores extranjeros, según (Marchetti, 2017) con esto podría verse un aumento en la tasa de empleo de los migrantes que actualmente no se encuentran con trabajo estableo se encuentran buscando empleo.

Este Proyecto de Ley toma el camino de la regularización del migrante, desde un eje de seguridad para el país, poniendo barreras a personas que cometieron alguna

falta en su país. Son los migrantes, que en su abrumadora mayoría vienen a sumarse al proyecto, aportando con su esfuerzo y su honestidad, donde traen consigo sus capacidades y la única forma de entregar un marco que garantiza el correcto encauzamiento de la migración, es contar con reglas claras. Se debe dejar atrás la migración irregular, porque da cuenta de los abusos, de todo tipo, ya que es la causa de la vulneración de derechos y la precariedad de muchos sectores laborales. Este proyecto debe ser flexible, ágil y capaz de adaptarse a los nuevos tiempos. Lo que se necesita es realizar mecanismos de coordinación donde participen todos los actores pertinentes en esta Ley, además de integrar a los Gobiernos locales como actores que también regularicen su población migrante, donde más allá de equilibrar la exigencia del cumplimiento de los deberes y el reconcomiendo de los derechos del migrantes, primero es organizar bien el aparato administrativo que los recibe y crea políticas a su llegada.

## **2.5. Políticas Públicas Locales**

Muy a menudo el término desarrollo local es entendido de forma poco clara, por lo cual se debe realizar un gran esfuerzo para conceptualizarlo y definir claramente que es en la práctica. Se suele entender por políticas que se formulan en las instituciones que se encuentran en los niveles más bajo de cualquier organización, por lo tanto, el común de las personas dice que los municipios son las principales organizaciones que aplican Políticas Públicas a nivel local. Otras veces se utiliza para resaltar el tipo de desarrollo endógeno que es resultado del aprovechamiento de los recursos locales de un determinado territorio. En otras ocasiones hay quien lo presenta como una forma alternativa al tipo de desarrollo concentrador y excluyente predominante, el cual se basa esencialmente en un enfoque vertical (de “arriba-abajo”) en la toma de decisiones (Albuquerque, Teoria y Practica del enfoque del desarrollo local, 2003).

El desarrollo local no es únicamente desarrollo municipal. Los sistemas productivos locales, la eficiencia productiva y competitividad de la base económica de un

determinado territorio, no tiene por qué coincidir con las fronteras o delimitaciones administrativas de un municipio o provincia. Y aunque sea un enfoque de abajo hacia arriba, debe a su vez también buscar un cierto tipo de ayuda del resto de niveles que se encuentran arriba en el Estado, de modo que se tenga una mayor facilidad en la obtención de objetivos de desarrollo local. Puesto que es muy relevante a su vez las decisiones que se toman en los niveles más altos, ya que es prácticamente seguro que afecten a los objetivos locales. Cabe mencionar que el desarrollo local es un enfoque integrado. Que no solo se debe analizar el aspecto económico, puesto que desarrollo es un concepto sumamente amplio que incluye temas referidos a lo cultural, social, político, etc.

Por lo tanto, el desarrollo local debe siempre ser considerado en relación al contexto en los que se maneja, fundamentalmente, en los ámbitos regionales, nacionales y por sobre todo la globalización. Ya que el crecimiento que está teniendo la globalización, está provocando múltiples cambios, en diversas áreas, lo que provoca incluso incidencia en sociedades concretas (lo local). Siendo este punto donde el desarrollo local surge como una nueva forma de mirar y afrontar los problemas que acarrea la globalización (Arocena, 2002).

En cuanto a lo económico en el desarrollo local, debemos resaltar que el desarrollo depende siempre de la capacidad para introducir innovaciones al interior del tejido productivo local y depende del grado de articulación existente al interior de la base socioeconómica local. Tres temas decisivos del desarrollo local son; introducción de innovaciones en los sistemas productivos locales; el diseño de los adecuados programas de formación de recursos humanos, esto en relación a las necesidades que se tenga en cada lugar y como tercer punto tenemos una referencia concreta de las características y limitaciones existentes en el medioambiente local.

## **2.6. Iniciativas de desarrollo local:**

Para iniciar las políticas de desarrollo local, como primer paso encontramos que debemos contar con una movilización y participación de los actores principales que se encuentren presentes en el territorio y que se vean influenciados por el polo que se quiera potenciar, siendo el objetivo principal a lograr la construcción de un capital social, en segundo debemos tener una actitud proactiva del gobierno local, puesto que sin ella no se pueden lograr grandes cosas ni ejecutar iniciativas que fomenten el desarrollo, sea en el área que sea. Para desarrollar los dos temas anteriores debemos contar con un equipo de liderazgo local, el cual sean los representantes de lo que se quiere lograr y fomenten el desarrollo de un punto específico o general. Como cuarto apartado tenemos que debe existir una cooperación entre lo público y lo privado, puesto que ambos deben recibir beneficios de esto, un crecimiento en conjunto. Para esto es clave una buena elaboración de una estrategia territorial de desarrollo, ya que esto es el cuerpo de cualquier cosa que se quiera ejecutar, sea en el nivel que sea. En cualquier ámbito de desarrollo un agente importante es lo privado por ello, las empresas locales deben ser fomentadas de parte del sector público para que muestren y apliquen un interés real en el desarrollo local. Pero nada de lo anterior serviría si no existe una adecuada coordinación de programas. Si todo lo anterior se logra, podremos alcanzar un nivel que nos posibilite la creación de un ente o institucionalidad que se encargue por completo del desarrollo local, mezclando entre lo privado, lo público y lo social (Albuquerque, Teoría y práctica del enfoque del desarrollo local, 2003).

## Esquema N°3

### INICIATIVAS DEL DESARROLLO LOCAL



Fuente: Francisco Albuquerque, Bases de sustentación de las iniciativas de desarrollo local, teoría y práctica del enfoque del desarrollo local

### 3. Modernización en la Gestión Pública

La Modernización de la Gestión Pública es la capacidad de una entidad pública para emplear las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para hacer más accesibles y rápidos sus servicios a los ciudadanos. Por tanto, la calidad es una línea de gestión, y la modernización es una línea instrumental, que sirve de apoyo a la línea de gestión (Departamento de Formación y Calidad, 2011). El proceso modernizador se ve reflejado tras una serie de cambios políticos económicos y socioculturales presentes no tan solo en nuestro país, sino que a través de todo el mundo. Esto ha llevado a la administración del Estado y con ella la gestión pública a la obligación de realizar cambios en su estructura.

Los cambios socio-culturales que ha experimentado la sociedad contemporánea, apuntan a un cuestionamiento de la eficacia del Estado y de la función pública frente a una ciudadanía cada vez más diversa, más crítica y más exigente. El conjunto de la relación Estado-ciudadanía está cambiando. Cambia la sociedad, cambia la cultura, cambia el Estado y necesariamente debe cambiar la función pública (Rodríguez, 2012). La modernización del Estado se ha constituido en uno de pilares fundamentales de las administraciones de la Concertación en Chile. Esta se llevaría a cabo en un marco Institucional complejo, caracterizado por la emergencia de nuevas exigencias ciudadanas y la existencia de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs). En este sentido, se constituye en una tarea que desafía las capacidades organizativas del propio Estado moderno y lo convida a desplazar formas tradicionales de gestión (Quintana, 2008). Este mismo autor propuso diez principios claves a la hora de modernizar el Estado:

#### **a) Principios claves para modernizar el Estado según Quintana**

- **Principio conductor del Gobierno:**

El Gobierno decide qué debe hacerse en una gran cantidad de labores y en muchos casos también debe decidir cómo y quiénes deben efectuar las acciones. Es necesario y razonable que el Gobierno sepa optar cuándo debe ser él mismo el ejecutor y cuándo deben ser terceros. Esta opción es importante pues permite que las ejecuciones de políticas de Gobierno generen en muchos casos desarrollo de mercado.

- **Principio de la descentralización:**

Cada día la toma de decisiones aumenta considerablemente en las últimas décadas en cantidad, variedad, frecuencia, urgencia y complejidad. Al mismo tiempo, el impacto de éstas afecta a una mayor población. La adecuada separación entre decisiones centralizadas y descentralizadas permite que el Gobierno central se especialice y organice con vigor y agilidad la realización de las tareas que le son propias. Las demás labores se transfieren y ejecutan a nivel de los Gobiernos regionales, municipalidades, organismos autónomos, etc.

- **Principio de participación comunitaria:**

Los afectados por labores gubernamentales desean ser partícipes de las decisiones en algún grado, y a veces en las realizaciones que ellas mismas provocan. El accionar gubernamental debería estar sometido al libre escrutinio de la comunidad. Esto permite que instituciones privadas como Universidades, Centros de Estudios y agrupaciones de distinto tipo pudieran informar a la comunidad o grupos de ella de los temas de su interés.

- **Principio de colaboración con el mercado:**

Varias tareas de mejoramiento y desarrollo de la sociedad no se pueden hacer en buena forma como meros programas directos de acción gubernamental. Esto se puede deber a la complejidad de los temas, a la dinámica de los intereses en juego y a la necesaria colaboración de institucionales empresariales.

- **Principio de satisfacer las necesidades de sus usuarios:**

Es fundamental que el Gobierno tenga la voluntad y se dote de los mecanismos apropiados para comprender efectivamente las necesidades sociales de la comunidad en su conjunto y de los distintos usuarios de los servicios gubernamentales. Así podrá definir las prioridades y realizar las acciones necesarias en función del bien común. Esto exige atender legítimas necesidades de los gobernados, atendiéndolos de manera eficiente, facilitando la movilización de recursos públicos y fortaleciendo su capacitación.

- **Principio previsor del Gobierno:**

Una acción deliberadamente previsor de parte del Gobierno minimizaría los problemas, reduciría los costos de su solución y permitiría organizar mejor los actores públicos y privados y a su vez, mejoraría la imagen gubernamental. Varios de los conflictos que enfrenta el Gobierno con la sociedad y el ambiente natural, se deben al reconocimiento tardío de los problemas.

- **Principio de competitividad en los servicios que presta el Gobierno:**

La competitividad debe darse tanto en la producción de los servicios como en la entrega a sus usuarios, los servicios gubernamentales deben mantenerse competitivos en el tiempo para que los beneficios sean efectivos. A su vez el Estado debe mantener un constante estímulo y una organización que promueva la competitividad a través de diversas acciones tales como: definir y hacer cumplir metas, seleccionar el personal apropiado, lograr y mantener altos niveles de motivación, incorporar tecnologías y metodologías para mejorar la calidad y la productividad y organizarse apropiadamente con proveedores.

- **Principio de gestión (orientar hacia los resultados):**

El Gobierno debería ser un buen garante de resultados en términos de objetivos, calidades, costos, plazos y cobertura, la prioridad por lo tanto debe estar en los resultados a obtener y luego definir la mejor forma de lograrlo y los actores mejor equipados para ejecutarlo. Por ello, para obtener resultados relevantes es necesario focalizarse en tareas y programas que puedan efectivamente realizarse en el plazo que se va a gobernar.

- **Principio de la acción basada en objetivos:**

La fijación de objetivos para la acción gubernamental permite concentrar esfuerzos y recursos en torno a una tarea común, tanto de los propios actores gubernamentales como los de otras instituciones y empresas. Asimismo, produce una mayor claridad de los logros buscados y una natural satisfacción cuando éstos se obtienen, manteniendo la motivación y la confianza.

- **Principio del uso apropiado de la tecnología:**

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones permiten una mayor eficiencia y productividad interna, así como una mejor relación con los ciudadanos, posibilitando interesantes formas de participación de éstos.

Por lo visto anteriormente, concluimos que la Modernización del Estado es fundamental para el buen funcionamiento de la Administración Pública, la cual tendrá la capacidad de emplear las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICS) y a la vez responder a las exigencias externas como las demandas ciudadanas, con la finalidad de contar con una gestión de calidad. La modernización del Estado viene trabajando desde hace varios años con los diferentes gobiernos, algunas de las más importantes modernizaciones en la gestión pública en los distintos periodos han sido; democratización de los gobiernos locales y regionales, transparencia y probidad, gestión estratégica, descentralización, creación del documento electrónico y firma digital en el sector público, intranet gubernamental, Ley de bases de los procesos administrativos, sistemas de compras públicas, gobierno electrónico ,etc.

### **3.1. Gestión de Calidad:**

Para conocer lo que es la gestión de calidad en la Administración Pública veremos primero el significado de calidad y gestión por si solos. Cuando hablamos de calidad, nos referimos al grado de que un producto o servicio satisface las expectativas y necesidades del cliente, para poder lograrlo se debe de conocer cuáles son sus necesidades y cuáles son nuestros clientes. La calidad no se improvisa, hay que conseguirla, y se logra implantando en la organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los clientes o usuarios esperan, un plan para conseguirlo, los recursos, procedimientos necesarios y las responsabilidades de las personas que intervienen (Departamento de Formación y Calidad, 2011).

Cuando hablamos de gestión se refiere a dirigir acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados (Barrios, 2013), por otra parte no existe un consenso sobre la definición del concepto Gestión. Si nos remitimos a la definición que nos entrega la Real Academia Española, gestión se define como la

Acción y efecto de administrar. Por lo que una organización logra una gestión de calidad cuando logra superar las expectativas de sus clientes y se preocupa de ir mejorando la entrega de sus servicios continuamente.

La Calidad para la Administración Pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible. La tesis general postula que la Administración Pública se encuentra ante una sociedad con problemas políticos, económicos y sociales, rápidamente cambiantes, a los que tiene que dar respuesta, y a los que el funcionamiento administrativo arraigado durante muchos años no ofrece una respuesta adecuada. Este nuevo enfoque se propone conseguir una Administración orientada al ciudadano, receptiva, ágil, económica, moderna, e innovadora (Departamento de Formación y Calidad, 2011).

El alto grado de conocimiento que posee la población mundial y el alto nivel de exigencia que cada día aumenta en mayor cantidad, exigen servicios más satisfactorios por parte de las organizaciones de la administración pública. Este planteamiento conlleva a la urgencia de la realización de investigaciones que persigan como objetivo analizar los retos a los que se enfrenta la administración pública para llevar a cabo la gestión de la calidad, debido a la importancia que se le confiere a la calidad de vida de la población y la repercusión que tienen los servicios que ofrece la administración pública sobre dicha calidad de vida (Barrios, Escoriza, & Mesa, 2014).

### **3.2. Sistema de gestión de calidad:**

Añadiendo acá un nuevo concepto “sistema” el cual se define como un conjunto de elementos que relacionados entre sí, ordenadamente contribuyen a determinado objetivos (Real Academia Española, 2001). Se define también al Sistema de Gestión de calidad como una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos

elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (Mateo, Quality Trends, 2009), este mismo expone los siguientes elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad:

### **a) Los 5 Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad**

- **La Estructura Organizacional:**

La estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización instituye a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

- **La Planificación (Estrategia):**

La planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar?

- **El Recurso:**

El recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)

- **Los Procesos:**

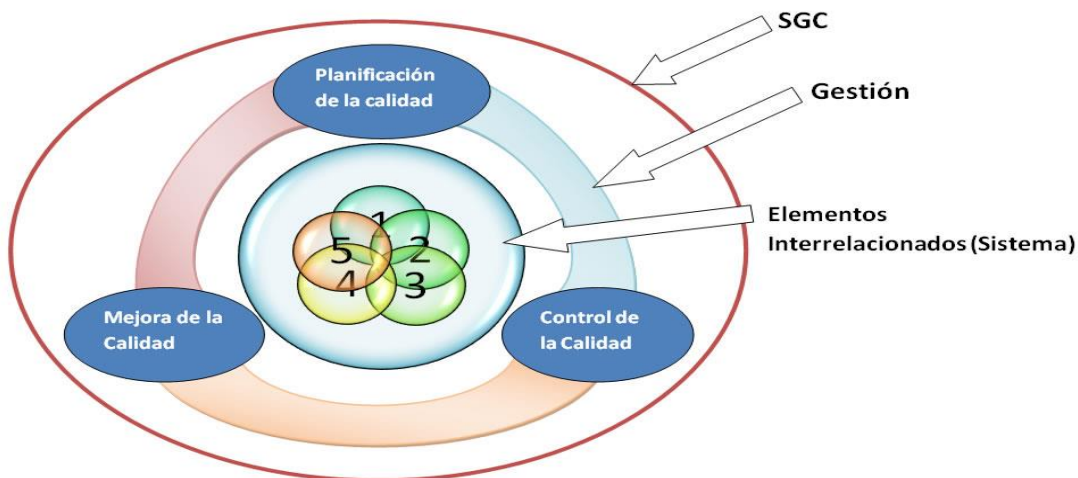
Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en productos o servicios. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y actividades, así como los responsables de cada uno.

- **Los Procedimientos:**

Los procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión, como bien dice Juran: Planear, Controlar y Mejorar. En la figura siguiente se presenta un esquema gráfico de esta relación:

**EsquemaN°4**  
**SISTEMA DE CALIDAD**



**Fuente:** (Mateo, Quality Trends, 2009), **Sistemas de calidad- Un camino hacia la satisfacción del cliente.**

## **b) Los procesos del Sistema de Calidad**

- **Planificación de Calidad:**

La planificación de Calidad refiere a un conjunto de actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad. A la misma vez (ISO ,9001) define la planificación de la Calidad como una parte de la Gestión de la Calidad orientada a fijar unos objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados. La planificación nos permite, junto a la fijación de objetivos, analizar el pasado y lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados.

- **El Control de la Calidad:**

Según (Joseph & Godfrey, 2001) el control de calidad lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren.

- **La Mejora de la Calidad:**

Según (Joseph & Godfrey, 2001) la mejora de la calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio beneficioso. Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente (Mateo, Quality Trends, 2009).

### 3.3. Procesos

La ISO 9000:2000 define proceso como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado. Otra sencilla definición de proceso lo define como secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente, es decir, proceso es la secuencia de actividades que tiene un producto, dando por supuesto de que hablamos de actividades que se realizan de manera predeterminada; actividades repetitivas y conectadas de una manera sistematizada, no refiriéndose a tareas inconexas cuya correcta ejecución es un fin en sí mismo. La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latín *processus*. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto se describe como la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. En algunas ocasiones las empresas caen en el eufemismo de “adaptarse al enfoque a procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por procesos”; para evitarlo, y dar un sentido finalista, vale la pena vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa (Velasco, 2004).

Para poder dirigir procesos en la Gestión de calidad dentro de una organización existe una herramienta llamada ISO: 9001. La norma ISO 9001:2008 no es más que un documento que establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes (Mateo, Quality Trends, 2009). Según el mismo artículo de Mateo define la familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se presenta a continuación:

## Esquema N°5

### FAMILIA DE NORMAS ISO 9000



Familia de normas ISO 9000

Podemos observar en el gráfico, la ISO 9001:2008 es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y la única que es auditable y certificable. Es necesario aclarar que la norma ISO 9001 solo establece requisitos, es decir, el que se debe hacer, pero no nos dice el cómo debemos de hacerlo por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores.

La ISO 9000:2005 es la norma de fundamentos y vocabulario y en ella se encuentra la definición de los términos utilizados en todo el conjunto de normas que comprende la familia 9000, los 8 principios de la calidad en la cual está basada la familia de normas ISO 9000 y una breve introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad. Por último Tenemos la ISO 9004:2009 es una guía para la Gestión del Éxito Sostenido y puede ser utilizada como un complemento para el Sistema de Gestión de la Calidad, pero no como una guía para su implementación ya que el propósito de este documento es otro. A diferencia de la 9001, esta norma no provee requisitos y no es auditable.

### **3.4. Gestión Municipal**

Antes de hablar de gestión municipal, el autor (Muñoz J. C., 1996) define el concepto de gestión como la acción de administrar; realización de actos adecuados a la naturaleza de una cosa, organización o función para el cumplimiento de la finalidad específica, es decir la gestión es la acción de integrar los recursos disponibles de cualquier tipo con la finalidad de llegar al objetivo planteado. Dejando en claro lo que la palabra gestión significa, entraremos al próximo concepto importante para poder entender de lleno lo que significa gestión municipal, este es el municipio.

Los municipios son órganos que gestionan los intereses locales, estos designados por elecciones de la comuna y no por el poder central. Estas corporaciones son autónomas y de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el proceso económico, social y cultural de la comuna, según lo establece el artículo 107 de la Constitución Política y el Art.1 de la Ley 18.695 denominado Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM).

Ya definido los conceptos previos de gestión y municipio, la gestión municipal debe entenderse como el conjunto de acciones de uso de los medios de los cuales dispone el municipio para lograr las finalidades que le competen. Se considera también la idea de que la gestión incluye el rendir cuenta ante los organismos de administración central<sup>4</sup>, y especialmente, ante los integrantes de la comunidad a la que corresponde el municipio.

La finalidad de la gestión municipal está expresamente definida en el Art.107 de la Constitución Política y Art.1 de la LOCM, y ella es; satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. La comunidad local a la que atiende la respectiva Municipalidad se representa por medio del Alcalde, autoridad máxima, elegido por sufragio universal y por un concepto de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, integrado por concejales elegidos por votación directa (Muñoz J. C., 1996).

---

<sup>4</sup>El organismo de la Administración Central del Estado al cual las Municipalidades deben rendir cuenta corresponde a la Contraloría General de la República.

Resulta claro que las características que asume la gestión de un Municipio están asociadas al contexto social, político y jurídico institucional en que se inserta. Si pensamos en la experiencia del régimen anterior, en que se dimensiona como la verticalidad del desenvolvimiento institucional; en que la participación social asumía un carácter pasivo y unidireccional, centrada en la participación en donde los municipios no se constituían en instancias descentralizadas del poder del Estado (Morales, 1991). Las nuevas condiciones demandan de las organizaciones municipales una mayor capacidad para predecir los resultados, una administración más rigurosa de la información de sus procesos, una capacitación más especializada de sus funcionarios, una mejora sustantiva de la administración de la información al interior de la organización y la adopción más formal y comprometida de un estilo de administración (Arriaga, 2002).

### **3.5. Sistema de Calidad Municipal**

La Unidad de Mejoramiento de la Gestión Municipal, del Departamento de Fortalecimiento Municipal de la SUBDERE <sup>5</sup> tiene bajo su responsabilidad administrar los programas de mejoramiento de la calidad de la gestión de los servicios municipales. En el año 2006, al iniciarse el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, se diseña este Programa para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de los Servicios Municipales, conjuntamente con el apoyo y participación de la Asociación Chilena de Municipalidades, ACHM, la Asociación Nacional de Empleados Municipales de Chile, ASEMUCH, y el Centro Nacional de Productividad y Calidad, Chile Calidad. Un año más tarde se pone en marcha, además, el Programa de Mejoramiento Progresivo de la Gestión Municipal dirigido a municipalidades que dan sus primeros pasos hacia la mejora continua de la calidad. De esta manera, al iniciarse el año 2010, estaban formulados y en ejecución los principales componentes del Sistema de Calidad Municipal. Actualmente es de

---

<sup>5</sup>Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo; Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

prioridad gubernamental apuntar al mejoramiento de la calidad de la gestión de los servicios municipales. Hoy se entrega apoyo técnico y financiero de SUBDERE a los planes de mejora de los municipios, a través de su Departamento de Fortalecimiento Municipal.

**a) El Sistema de la Calidad Municipal considera el desarrollo de cuatro componentes principales:**

- **Modelos de Gestión de Calidad para la Gestión Municipal:**

Se han desarrollado los modelos de mejoramiento progresivo y de calidad de los servicios municipales.

- **Instrumentos de Autoevaluación de la Calidad de la Gestión:**

Para que el municipio evalúe su gestión, determine su estado de avance respecto al modelo e identifique las brechas que debe superar.

- **Un Sistema de Apoyo Técnico para el desarrollo de Planes de Mejora:**

Conformado por profesionales calificados para dar consultoría y capacitación en los modelos y metodologías para la formulación y el seguimiento de los planes de mejora.

- **Un Sistema de Acreditación de los Servicios Municipales:**

EL sistema establece un mecanismo de evaluación externo y de reconocimiento público a las municipalidades que alcancen determinados niveles de gestión municipal.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

## **1. Tipo de investigación:**

Nuestra investigación será de tipo Exploratoria, ya que no intentaremos dar explicación respecto al problema presente en la OMMR, si no que conocerla. Nuestro trabajo será recoger e identificar antecedentes generales de la Oficina, como es su metodología de gestión, procesos y conocer cuáles son los recursos con los que cuenta. Además, nos interesa saber la percepción de los migrantes de esta comuna, ya que la información cualitativa sobre en la OMMR es escasa. Este tipo de información, más bien de percepción y experiencias personales del inmigrante, es la que nos interesa abordar. Con el objetivo de conocer el modo de gestionar de la Oficina y la relación que tiene con el migrante con respecto a la percepción del sujeto y sus necesidades, para posteriormente realizar una propuesta de mejoramiento de procesos y gestión dentro de la OMMR con toda la información recolectada.

## **2. Identificación del Universo**

El universo de nuestra investigación serán todos los inmigrantes de la comuna de Quilicura que sean atendidos por la Oficina de Migrantes y Refugiados.

## **3. Diseño de investigación**

Este trabajo está situado a un nivel de Estudio de Caso, de carácter cualitativo<sup>6</sup>, utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006). Orientado a interactuar y conocer los factores que inciden en las limitaciones, dificultades de las áreas que requieren de una mejor asistencia y apoyo dentro de la OMMR de la I. Municipalidad de Quilicura, que es parte de la Provincia

---

<sup>6</sup> Metodología Cualitativa, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de "paraguas" en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. Metodología de la Investigación, Edit. Mc Graw Hill. México, 2006

de Santiago y se encuentra en la Región Metropolitana, durante el primer semestre del año 2017.

Hemos elegido el Estudio de Caso ya que analizaremos en profundidad una situación en particular, la cual será la OMMR. En el análisis tomaremos dos pequeños grupos, uno representado por los migrantes que se atienden en la Oficina y el otro por sus funcionarios.

Siendo un estudio en profundidad de una situación en particular en lugar de una gran encuesta estadística que tendrá como objetivo encontrar nuevos e inesperados resultados durante la investigación.

#### **4. Selección de la muestra**

Nuestra muestra será por conveniencia, definida como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesibles o disponibles (McMillan, 2001).

La razón de escoger esta muestra para nuestro trabajo de investigación es la gran complejidad de conseguir migrantes que colaboraran en nuestra investigación, ya que la mayoría de estos aún se encuentran en calidad de irregulares y sienten miedo a la hora de expresarse. Por lo que nuestra muestra contará con:

##### **a) Entrevista a 3 funcionarios de la OMMR:**

Fueron entrevistados individualmente tres funcionarios, de un total de 5 funcionarios que trabajan en la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura. Entre ellos se entrevistó al coordinador de la OMMR.

##### **b) Dos Focus Group de un total de 13 personas:**

En el Focus Group N°1, nuestra muestra estuvo conformada por migrantes usuarios de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente de acuerdo a los criterios establecidos, participando en su totalidad 6 personas; 1 hombre y 5 mujeres. En nuestro Focus Group N°2 la muestra fue conformada de la misma forma y

participando 7 personas en total; 2 hombres y 5 mujeres (para mayor información revisar Anexo N°4).

**c) Encuesta a 23 migrantes:**

Los encuestados fueron abordados en la salida de la Oficina de Migrantes y Refugiados, donde se escogió aleatoriamente a las personas, asegurándose así que cumplieran con los criterios de cumplimientos que mostraremos a continuación:

**4.1. Criterios de selección:**

A continuación se presenta de manera sintetizada los criterios tomados en cuenta para la selección de personas participantes en los Focus Group y encuestas realizadas. Criterios que se presentan en la siguiente tabla:

TABLA DE CRITERIOS DE SELECCIÓN

<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</b>	
<b>Migrantes de la Comuna de Quilicura. Usuarios de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura.</b>	
<b>EXTERNOS</b>	<b>INTERNAS</b>
<b>Migrantes residentes en la comuna de Quilicura, y que fueron atendidos en la OMMR.</b>	<b>Heterogeneidad de genero</b>
	<b>Distinta Nacionalidad</b>
	<b>Migrantes mayores de 18 años de edad.</b>
<b>CRITERIOR DE EXCLUSION</b>	
<b>Migrantes de otras comunas</b>	
<b>Migrantes menores de 18 años de edad</b>	

## **5. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, primero se optó por la realización de dos Focus Group con migrantes usuarios de la Oficina de Quilicura, de modo de poder obtener en primera persona impresiones con respecto a su proceso migratorio en temas de salud, trabajo, trámite de visas y además conocer la percepción que tiene como usuario de la Oficina. Como segunda técnica de recolección de datos, se formulará una entrevista al coordinador de la Oficina como también a sus funcionarios, para así poder conocer sus opiniones, percepciones, labores de cada uno, su modo de gestión y las problemáticas presentes desde su percepción personal. Para hacer más significativa nuestra muestra, realizaremos encuentros a los migrantes usuarios de la Oficina y como último método de recolección de datos estarán las visitas al municipio, con el objetivo de realizar una observación en terreno de cómo funciona diariamente la Oficina.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. Resultados de la investigación:**

#### **1.1. Resultados de análisis documental**

La Oficina de migrantes y refugiados fue creada en el año 2011 como esfuerzo de la Municipalidad de Quilicura para solucionar la gran demanda de migrantes presentes en la comuna. La gestión de la esta Oficina pretende implementar una política y estrategia de construcción de redes, en convenio con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y el Servicio jesuita para Migrante (SJM). Es así como funciona la Oficina, en colaboración con diferentes actores, ACNUR por ejemplo apoya económicamente con las actividades del Día del Migrante y Día del Refugiado, el Servicio Jesuita apoya con recursos humanos en salud, educación, área legal y visas, además de colaborar con la elaboración de un diagnóstico comunal en donde se interviene en las salas cunas, jardines infantiles y colegios municipales con presencia de alumnos y alumnas de diversas universidades. La Oficina tiene como objetivo, el apoyar a la población migrante y refugiada, facilitando la inserción social y asegurando el respeto de sus derechos fundamentales a través de programas que proporcionen una adecuada información, orientación, asesoría, acompañamiento y la vinculación con diferentes redes de apoyo.

#### **a) Funciones que debe cumplir la Oficina de Migrantes y Refugiados:**

- Brindar asesoría jurídica a los migrantes y sus familias a través de los diferentes recursos especializados que se encuentren en la comuna, siendo necesaria su acreditación municipal para tener el sello de recurso de interés público.

- Velar por el respeto a los Derechos Humanos y prerrogativas de los Migrantes y sus familias que viven en la comuna de Quilicura.
- Promover la participación de las organizaciones nacientes de Migrantes formales e Informales (las que están en procesos de constitución en la comuna).
- Informar y orientar a la ciudadanía acerca de los derechos, riesgos, obligaciones y demás circunstancias inherentes a su situación de personas Migrantes o de personas refugiadas.
- Difundir los servicios que presta el municipio a los pobladores y cuáles son las prioridades con la población migrante o refugiada.
- Coordinar la participación institucional y de la sociedad civil (autóctonos y migrantes) en el proceso de solución de los problemas que pudieran surgir de la convivencia en y entre las diferentes comunidades, mediante la mediación comunitaria en resolución de conflictos.
- Establecer un catastro y una base de datos que permita la actualización constante de información de la población migrante en la comuna.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende su jefatura, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del Marco Legal.

#### **b) Programa de asistencia para Migrantes vulnerables (DAS)**

El programa DAS está conformado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la Dirección de Acción Social (DAS) y el Fondo Organización de Acción Social (ORASMI). Este proyecto tiene como principal objetivo mejorar y apoyar los procesos de establecimiento e integración social de migrantes, siempre y cuando estos se encuentren con su situación migratoria al día o estén en proceso de éste. El programas DAS brinda aportes monetarios en las principales temáticas de conflicto para el migrante, como es el aspecto social, de vivienda, salud, educación, tramitación de documentos, e incluso se les brinda ayuda en proyectos

microempresarios, para que los migrantes obtengan y creen una buena fuente de ingresos.

Entre los filtros para seleccionar beneficiarios encontramos que puede aplicar a migrantes que se encuentren con sus situación migratoria regular, o que se encuentren en proceso de regularizar su situación migratoria, que se encuentren en situación de vulnerabilidad en su procesos migratorio (a través de un informe social y visitas), migrantes que sean víctimas de trata de personas en nuestro país, migrantes vulnerables de alta complejidad como lo son mujeres en riesgo, menores de edad, adultos mayores en situación de maltrato y abandono. Quedan excluidos de recibir este beneficio todos aquellos que estén en condición de refugiados o que sean solicitantes de refugio en nuestro país. Cumpliendo con ello, se pasa a una segunda evaluación, para esto se utilizan como criterios la situación habitacional, la composición del grupo familiar, situación migratoria, ingreso per cápita y la Ficha de Protección Social, su situación con respecto al empleo y nivel educacional que estos posean. Se le otorgará mayor grado de prioridad a familias monoparental (familia donde solo está el padre o la madre en conjunto con sus hijos) mujeres embarazadas y/o con hijos pequeños, urgencia en la regularización de su situación migratoria, desempleo del jefe de hogar y como último criterio prioritario esta la precariedad de su situación habitacional.

El enfoque que tiene el proyecto DAS dirige sus esfuerzos a realizar las siguientes tareas:

- Fomento de la regularización migratoria
- Discernimiento y focalización
- Apoyar los proyectos migratorios, potenciando la participación
- Captación de público cautivo para capacitaciones
- Generar y apoyar proyectos micro emprendimientos formales (con permiso) y sustentables (DAS analiza y autoriza cada proyecto que se presente)

Cada beneficiario junto con su grupo familiar tiene derecho a utilizar dos prestaciones anuales que les brinda el programa DAS. Las prestaciones que da el programa corresponden a:

- Asistencia social básica, que corresponde a la entrega de un monto máximo de \$64.000 el cual se debe rendir a través de boletas que justifiquen el gasto del dinero.
- Asistencia de vivienda, esta tiene un monto máximo de \$156.000 para regularizar y/o apoyar en los gastos que devenga el arriendo de un lugar para vivir. Estos gastos se pueden justificar a través de un certificado del arrendador que acredite la deuda y condiciones de repactación. También puede ser a través de un contrato de arriendo firmado ante notario entre el arrendador y el beneficiario. O un documento que acredite el pago de arriendo. Cada medio de rendición se utiliza dependiendo el caso de cada migrante.
- Asistencia en la salud física y/o mental (prestaciones fuera de salud pública), tiene un monto máximo de \$30.000 y se puede acreditar su gasto con certificado médico, receta, copia de bono atención o boleta según sea el caso
- Asistencia de educación, esta prestación tiene un monto tope de \$103.000, pudiendo ser utilizada en trámites y cosas necesarias para la educación de los migrantes, siendo necesario para rendir los gastos certificados emitidos por el establecimiento educacional que acredite el valor de los tramites, boletas o facturas de compra de útiles, uniforme, calzado, matricula. También se puede utilizar para los gastos en papeleos en el proceso de regularización de estudios cursados en el extranjero y sean convalidados por el estado de Chile.
- Documentación, tiene un tope máximo de \$85.000, destinados al pago de gastos realizados en el proceso de obtención de documentación necesaria para poder residir en Chile. Para justificar estos gastos se debe presentar certificado de aprobación de visa, voucher de pago o fotocopia de pasaporte según corresponda.

- Capacitación y Microemprendimiento. Esta prestación no tiene un monto definido, puesto que se analiza cada caso para asignar un monto. En los documentos necesarios para este análisis se encuentra.

## **1.2. Resultados entrevistas funcionarios de la OMMR de la Municipalidad de Quilicura.**

### **a) Análisis entrevista<sup>7</sup>: Jean Claude Pierre**

#### **Encargado OMMR Quilicura**

Jean Claude es un haitiano muy alegre y cortés, a nuestra visita nos recibe con mucha gratitud y humildad, desde su labor como coordinador de la Oficina confía en el trabajo que se realiza dentro de ella, y agradece el aporte que realiza cada uno de sus compañeros de trabajo en cada una de sus funciones. Él anuncia mejoras dentro de los programas que ahí se ejecutan, ejemplo de aquello es el programa de español, que beneficia a un número importante de haitianos.

En la entrevista Jean comenta que existen cuatro talleres fundamentales que se ejecutan en la Oficina, estos talleres fundamentales son: el taller de acogida, taller de español, taller de mediación intercultural, y el taller de sensibilización, realizados de forma extra programática ya que en su mayoría son realizados después de las horas de atención de la Oficina, y dada las condiciones en las que se encuentra la Oficina, son voluntarios los que trabajan para que estos talleres logren funcionar. De todas formas estos talleres no interrumpen en la atención diaria de migrantes que deben ser atendidos diariamente.

El coordinador me describe los cargos que existen en la Oficina, pero reconoce que todos cumplen una misma función. La atención de consultas generales, eso quita tiempo en las funciones de cargo, pero esta no debe de dejar de prestarse. Trabajan en terreno, y se mueven redes para conseguir recursos en ayuda al migrante. La

---

<sup>7</sup>Véase Anexo N°1.

Oficina tiene como propósito trabajar el concepto de migrado, un concepto que aún se desconoce, pero que desde la Oficina ya se está trabajando en su desarrollo, es una gran estrategia para seguir avanzando y mejorando como organización. Jean tiene el propósito que las condiciones del migrante sean las más dignas posible y que los vecinos de la comuna no vean la migración como un problema, para que esto se logre, ellos quieren lograr que la migración se mire como una oportunidad tanto como el migrante que llega a la comuna, como para el vecino que desee abrir horizonte hacia otros países. Ese es el objetivo estratégico de la Oficina, promover la multiculturalidad y que la migración no sea vista como un problema, sino más bien, como una oportunidad en donde todos participen y se hagan parte de ella.

Desde que comenzamos nuestra investigación, teníamos algún conocimiento sobre los escasos recursos que manejaba la OMMR. En esta entrevista su coordinador lo confirma, los recursos son entregados desde DIDECO y son muy escasos, donde un presupuesto pequeño es entregado cada año para levantar pequeñas gestiones que realice la OMMR. Jean manifiesta su descontento no solo en los recursos financieros, sino también de los recursos humanos. Se hace presente la urgencia de profesionales que faciliten el trabajo en la Oficina. Se necesitan hacer trabajos antropológicos para saber las condiciones en las que viven los migrantes de la comuna y Sociólogos que entiendan los fenómenos que están ocurriendo con la migración en Quilicura. Así tener un margen informativo en qué estado se encuentra la comuna en temas migratorios, para que la Oficina pueda saber cómo reaccionar y orientar al municipio en las políticas locales futuras sobre migración. Esta entrevista nos abre más caminos en nuestra investigación, la falta de recursos financieros y humanos son unas de las grandes problemáticas en la OMMR. Quizás hacia allá va orientado nuestra propuesta, como optimizar estos recursos de la mejor forma posible, para que ellos logren alcancen sus objetivos. Es difícil el camino de obtención de recursos, entendiendo que Quilicura es un municipio pequeño que depende del aporte del fondo común municipal y tiene otras muchas prioridades. El trabajo que realiza Jean y sus compañeros en la OMMR es notable, se logra percibir el compromiso y constancia que él tiene por la Oficina y las personas que acuden diariamente a ella.

## **b) Análisis entrevista<sup>8</sup>: Gonzalo Blanco**

### **Psicólogo en OMMR Quilicura**

Según lo relatado por Gonzalo Blanco, ex coordinador y actual psicólogo de la OMMR, la Oficina cumple un rol social fundamental dentro de la comuna ya que ofrece gran ayuda en la inserción para un alto número de migrantes, principalmente de los que vienen recién integrándose a nuestro país. Estas personas acuden a la Oficina en busca de información y orientación sobre temas como regularización y trabajo. En el caso de los haitianos nos cuenta Gonzalo que al contrario de lo que todo el mundo piensa, no son los migrantes con más población dentro de Quilicura pero si son los que más acuden a la Oficina en busca de información y ayuda con el lenguaje ya que muy pocos de ellos manejan el español .

Dentro de la entrevista pudimos destacar temas fundamentales lo cuales serán relatados a continuación:

El Psicólogo nos relata de la presencia de lo que llamó una haitinización de la gestión dentro de la Oficina, se cree que hay mucho migrante haitiano, esto se podría explicar por el poco o nulo manejo del español de parte de estos ,por lo que necesitan más ayuda que el resto a la hora de recibir orientación. Es por esto que dentro de la Oficina tratan de no caer en esta haitinización de la gestión ya que sabemos que dentro de la comuna hay más migrantes como los peruanos, venezolanos y colombianos que también necesitan de la ayuda de la Oficina.

Cundo le preguntamos sobre cómo es un día normal en la Oficina nos cuenta, que en un día normal, se atienden por lo menos a 15 personas, donde cada atención dura entre media y una hora. También en la Oficina se ven en menos grado, mediaciones, que son conflictos chilenos-migrantes .Gonzalo nos cuenta que hay mucho movimiento de gente dentro de la Oficina sobre todo en las mañanas, que el día a día lo decide Jean que es el Coordinador de la OMMR y que la Oficina depende del Departamento de Innovación y Desarrollo Social que a su vez depende de DIDECO, se nos explica entonces que a la hora de tomar una decisión

---

<sup>8</sup>Véase Anexo N°2.

importante ,Jean tiene que preguntar primero al Departamento de innovación y Desarrollo Social y ésta a DIDECO.

La Oficina entrega ayuda informativa en cuanto a visas y documentación para la regularización ,se ayuda a la realización de trámites , como los contratos que son llenados por los mismos funcionarios, también se ayuda a la recopilación de los documentos para tramites, “ la idea es poder facilitar el trabajo al migrante, nosotros le recopilamos todos los papeles y damos la información para que no les vaya a faltar ningún papel ya que la equivocación o falta de un papel haría que se demorara mucho más la tramitación del trámite que quiere realizar”, nos cuenta Blanco .

En toda la entrevista el tema de los recursos fue de gran relevancia, nos cuenta que DIDECO da recursos humanos en general, pero no muchos recursos monetarios , los recursos se obtienen desde afuera como empresas , el DAS (Ministerio del Interior ) , Western Unión que apoya en algunas actividades no con dinero pero con materiales como cuadernos, lápices, bolsos y bebidas para la actividades .El presupuesto es anual, principalmente para actividades específicas (eventos más públicos ) como el Día del Refugiado y Día del Migrante .El curso de castellano ,nos cuenta el Psicólogo es solo con voluntarios , el Servicio jesuita a Migrantes (SJM) ayudó con todo el material para cursos de español , ACNUR ayuda en el tema de los refugiados , que no es muy habitual y con OIM se hacen actividades en conjunto como el Día del Migrante.

Cuando se le pregunta a Gonzalo sobre los problemas que él reconoce dentro de la Oficina, nos señala que dentro de la Oficina se debe hacer que más gente hable idiomas ya que solo dos personas hablan creole por ejemplo y se depende mucho de ellos. Hay poca gestión administrativa nos comenta, no existe el tiempo ni la costumbre para registrar al migrante que se atiende diariamente en la Oficina, no hay tiempo para realizar tareas administrativas, ya que se atiende público a toda horas, hasta fuera de horario laboral, otro problema es la desinformación de los otros servicios, ya que llegan muchas personas derivadas de los otros municipios con problemas que no saben resolver, todo tema migrante se va para la Oficina. Como último problema destacado por el funcionario, nos comenta la existencia de

una inadecuada infraestructura, " trabajamos en una casa, no es un lugar más adecuado para la atención de público". La Oficina en realidad es una casa pequeña con tres piezas que además es compartida con dos oficinas más, para la correcta atención de público más si es refugiado, se requiere de espacios privados y cómodos para atender a este tipo de personas.

### **c) Análisis entrevista<sup>9</sup>: Bárbara Maldonado**

#### **Encargada de Programa DAS en OMMR Quilicura**

Respecto a la atención que presta Bárbara Maldonado en la Oficina, en cierto modo, es aparte de las funciones que realizan los funcionarios propios de la OMMR. Puesto que ella es la encargada del programa DAS, y éste es un programa del Ministerio del Interior propiamente. Su trabajo es la ejecución del programa DAS, ella atiende diariamente alrededor de 5 a 10 personas, lo que al mes es una cantidad que supera ampliamente las 100 personas, esto para una sola trabajadora es una cifra muy elevada, siendo la primera de las limitaciones que encuentra ella en su diaria labor.

En muchas ocasiones la labor de Bárbara se ve dificultada por la irregularidad en la situación migratoria de los que buscan obtener este beneficio, ya que una gran cantidad de migrantes que va a visitarla por el programa se encuentra totalmente irregular en el país. En cuanto a lo propiamente del programa DAS lo que más se solicita por parte de los migrantes es el pago de multas que ellos tengan, lo cual lleva un tiempo largo de procesamiento, porque en muchas ocasiones la multa ya ha aumentado bastante debido al cobro de interés por retraso en el pago, por lo que Bárbara realiza además de las gestiones para que se le otorgue el beneficio al migrante, un informe social para que la multa que tiene este se vea disminuida y logre amortiguar el saldo que le resta entre lo que le entrega el DAS y el valor total

---

<sup>9</sup>Véase Anexo N°3

de la multa. Adicionalmente a sus labores propias, Bárbara no puede mantenerse al margen del trabajo que hace el resto del personal de la Oficina, por lo que ayuda en lo que más puede al resto y lograr, en conjunto, ayudar a más migrantes que lo necesiten, provocando un retraso en sus propias labores, que ninguno de los otros trabajadores de la Oficina puede realizar, puesto que sólo le competen a ella.

La Oficina tiene una labor más informativa que cualquier otra cosa, por lo que se orienta a los migrantes en la tramitación de sus visas, entre otras necesidades que estos tengan, como salud, trabajo o educación. Uno de los grandes problemas de la Oficina es la falta de personal, tanto en personal propio de la Oficina, como en las labores de Bárbara en el programa DAS, puesto que en otros municipios este proyecto tiene asignado una dotación mucho mayor de personal. Además la rotación de personal en la Oficina provoca que las capacitaciones que se realicen sean perdidas, puesto que al irse la persona, lo invertido en ella también se pierde para la Oficina.

Otra gran falencia que tiene la Oficina, es la comunicación con el resto de las secciones y departamentos que tiene la municipalidad, ya que éstos derivan gente a la OMMR por el solo hecho de ser migrantes, sin importar su requerimiento, y la verdad es que la Oficina no puede ayudarlo con esos temas, solo orientarlos. Pero la mayor limitación que tiene la Oficina es el presupuesto, ya que este es paupérrimo y no da abasto para las necesidades anuales que tiene la Oficina, no pueden pagar servicios, no pueden tener más personal, no pueden adquirir insumos necesarios para su trabajo. Siempre se debe buscar ayuda de empresas externas que los subsidien en múltiples actividades que se realizan.

### **1.3. Resultados de Focus Group con migrantes usuarios de la OMMR**

En los siguientes Focus Group se recolectó información respecto a distintos factores relevantes para la vida del migrante en nuestro país y en la comuna de Quilicura, como también su opinión y percepción personal que éste tiene respecto al trabajo que realiza la OMMR. De esta manera poder rescatar toda la información relevante para el cumplimiento del objetivo de nuestra tesis de poder realizar una propuesta de mejoramientos de procesos y gestión dentro de la Oficina de Migrante y Refugiados.

#### **a) Hallazgos de Focus Group 1**

- Las personas vienen a Chile buscando mejores expectativas de vida principalmente en temas de trabajo y seguridad.
- Las personas llegan a Quilicura por datos de amigos o conocidos que ya se encontraban establecidos en la comuna.
- Los migrantes no entienden el lenguaje de los chilenos lo que demora y dificulta sus trámites.
- La realización de trámite de visa es lo más complejo y engorroso identificado por las personas migrantes.
- Los migrantes en algunas ocasiones pagan demás en trámites para la obtención de visa, por la desinformación existente por parte de ellos y una mala disposición por parte de los funcionarios de Extranjería al no entregar una correcta información.
- Los migrantes se sienten muy discriminados a la hora de buscar trabajo en Chile.
- La Oficina es reconocida por entregar información y orientación de gran valor por el migrante.

- La Oficina entrega recursos humanos y financieros (Das) en ayuda al migrante.
- Los migrantes reconocen que los recursos humanos en la Oficina son insuficientes para la atención de público.
- La falta de difusión de la Oficina, es expuesta como un problema por los participantes. Primero porque la mayor parte de los migrantes que viven en la comuna desconocen la existencia de la OMMR, y porque también se desconoce cuál es el servicio que entrega.
- Existe una alta espera de los tiempos de atención (en algunas ocasiones) producto de la alta aglomeración de migrantes que llega a la Oficina.
- Los participantes manifiestan que si bien los funcionarios tienen disposición en la atención, siempre realizan otras tareas. Lo que retrasa en algunas ocasiones la atención u otras labores de los funcionarios.

## **b) Conclusiones Focus Group 1**

- Chile es uno de los países preferidos de los migrantes a la hora de elegir un país para migrar por caracterizarse en tener una economía estable, ser un país seguro y dar la posibilidad de surgimiento al que inmigra.
- Quilicura abre la puerta al migrante. Dada estas condiciones, el migrante que reside en la comuna, invita a sus compatriotas a venir.
- Uno de los principales problemas presentes por el inmigrante, es la complejidad en los trámites de visa, lo cual se ve complejizado, con el poco entendimiento que tienen del español y los modismos chilenos, además de la mala atención y discriminación por parte de los funcionarios de Extranjería.
- El migrante presenta muchos problemas a la hora de conseguir trabajo, éste es muy discriminado y explotado por el empleador que exige mucho trabajo por bajas remuneraciones.

- La Oficina es muy bien catalogada por el usuario migrante, ya que éstos hacen lazos con la Oficina al sentirse apoyados en momentos difíciles.
- Concluimos de forma general que existen problemáticas presentes en la Oficina y que éstas no pasan desapercibidas por los usuarios. La falta de recursos humanos en la Oficina, dificulta los tiempos de espera de los migrantes y además dificulta la realización de tareas del funcionario. Además existe una precaria difusión de la existencia de la OMMR y su utilidad, ya que los mismos usuarios reconocen que muchos migrantes que viven en la comuna desconocen de la OMMR cuando se les pregunta.

### **c) Hallazgos Focus Group 2**

- Se reconoce por las personas un alto grado de discriminación al momento de conseguir trabajo, se menciona que sus hijos han sufrido discriminación en sus respectivos colegios y por parte de los vecinos de Quilicura.
- El haitiano es el mayor discriminado principalmente por su idioma y color de piel.
- Existe un gran desconocimiento al acceso de salud, lo que los lleva a la autoexclusión.
- Los migrantes tienen problemas para reconocer sus estudios y/o títulos profesionales.
- La comuna de Quilicura es elegida por los migrantes por considerarse una buena fuente de trabajo, es decir, la comuna tiene trabajo para los migrantes debido a su crecimiento industrial. Otro factor importante es el bajo costo de los arriendos.
- Se reconoce un gran problema a la hora de arrendar una propiedad ya que no cuentan con liquidaciones de sueldo, un aval o cotizaciones que respalden a la hora de concretar un contrato de arriendo.

- Los migrantes se asientan en zonas alejadas de la ciudad ya que son más económicas.
- El migrante reconoce prácticas laborales abusivas, como el no pago de sueldos a tiempo, no tener un horario fijo de trabajo, el no pago de horas extras y despidos injustificados.
- Los migrantes reconocen que no tienen tiempo para asistir a cursos, capacitaciones y talleres que entrega la OMMR.
- Se reconoce el alto apoyo que entrega la Oficina, en cuanto a información, el taller de idioma para haitianos y otros talleres.
- Las personas se dirigen a la Oficina por razones laborales, búsqueda de empleo y/o expresar reclamos y denuncias asociadas a los abusos por parte de sus empleadores.
- La Oficina actúa como nexo y aval del migrante con el empleador.
- Los migrantes concluyen que existe poca información sobre la Oficina ya que muchos llegan por recomendación de otros migrantes atendidos anteriormente por la OMMR.
- Se reconoce la desinformación por parte de las otras unidades municipales, ya que derivan cualquier tipo de problema de ámbito migratorio a la OMMR, muchas veces no siendo de directa competencia de ésta.
- Se concluye una inadecuada infraestructura para la atención de público, por temas de espacio y distribución. Se produce incomodidad para los migrantes ya que se perciben las bajas temperaturas en invierno y muy altas en verano; muchos de los usuarios asisten con sus hijos.

#### **d) Conclusiones Focus Group 2 :**

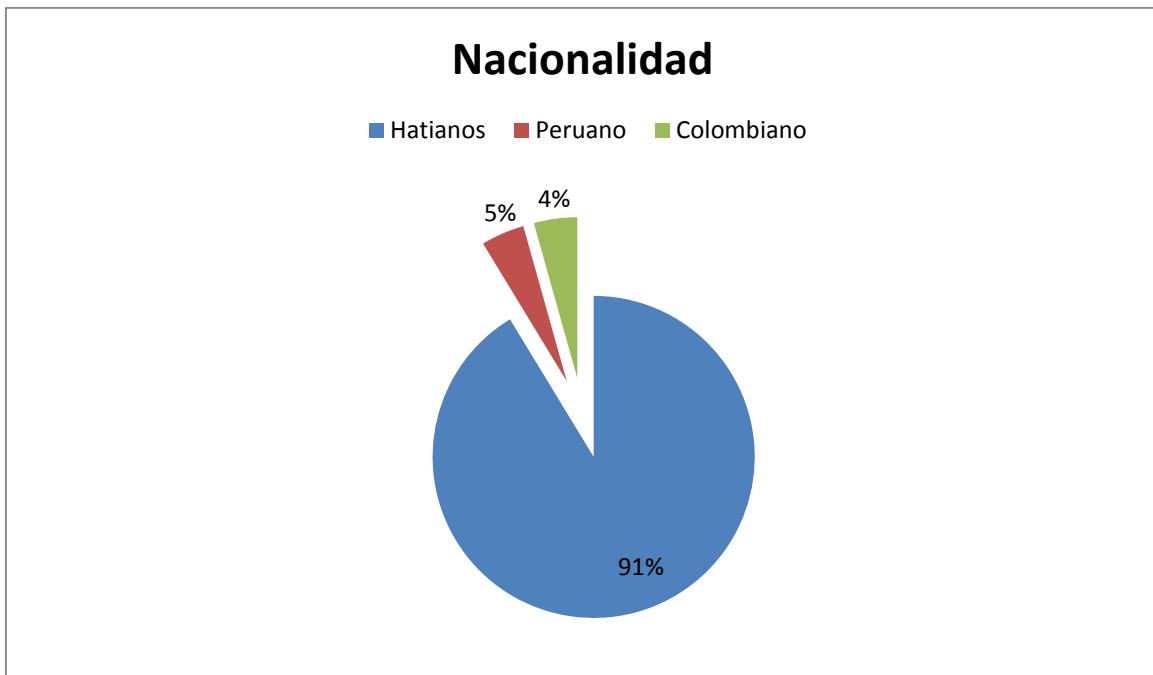
- Desde el punto de vista de la discriminación el punto más crítico es el trabajo, ya que muchos de los migrantes que viven en la comuna de Quilicura, se encuentran en situación irregular, al estar en esta situación acceden a trabajos sin contrato (o contratos de palabras) los cuales muchas veces están bajo prácticas abusivas por parte del empleador. Remuneraciones bajas en comparación al salario mínimo, jornadas de trabajo extensas, maltratos y el no pago de cotizaciones ni previsión de salud mantienen al migrante de la comuna de Quilicura bajo el alero de la discriminación y la injusticia laboral. Los migrantes solicitan más apoyo jurídico para ir en ayuda en la defensa de sus derechos laborales.
- Resulta difícil la convalidación de títulos para muchos de los migrantes de la comuna. El alto costo y difícil acceso a este, llevan a muchos a desertar del proceso. Muchos de los profesionales que no convalidan sus títulos en el país, se ven en la obligación de realizar otras actividades o emprendimientos para obtener recursos económicos.
- En temas de vivienda un factor importante es el bajo costo de arriendo en la comuna, lo que hace atractiva la comuna de Quilicura al migrante. Otro factor es la invitación que hacen otros migrantes, producto de parentesco, amistad o simplemente hacer reunión con sus compatriotas. Producto de lo anterior pueden provocarse problemas de hacinamiento en las viviendas.
- Se reconoce un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios de la Oficina, pero también reconocen problemas dentro de ella, como la inadecuada infraestructura, la falta de difusión para que otros migrantes accedan a la atención y la falta de información que tienen los otros departamentos o unidades municipales sobre la OMMR. También los migrantes participantes reconocen la falta de personal para atender los

temas migratorios. Se necesitan profesionales para la atención de dudas jurídicas y psicólogos que presten servicio de contención al migrante y también al funcionario de la Oficina.

#### 1.4. Resultados encuesta usuarios OMMR Quilicura

Los encuestados fueron abordados después de haber sido atendidos por la Oficina de Migrantes y Refugiados. Por lo que sus respuestas fueron en base a la atención de aquel día.

Grafico N°1

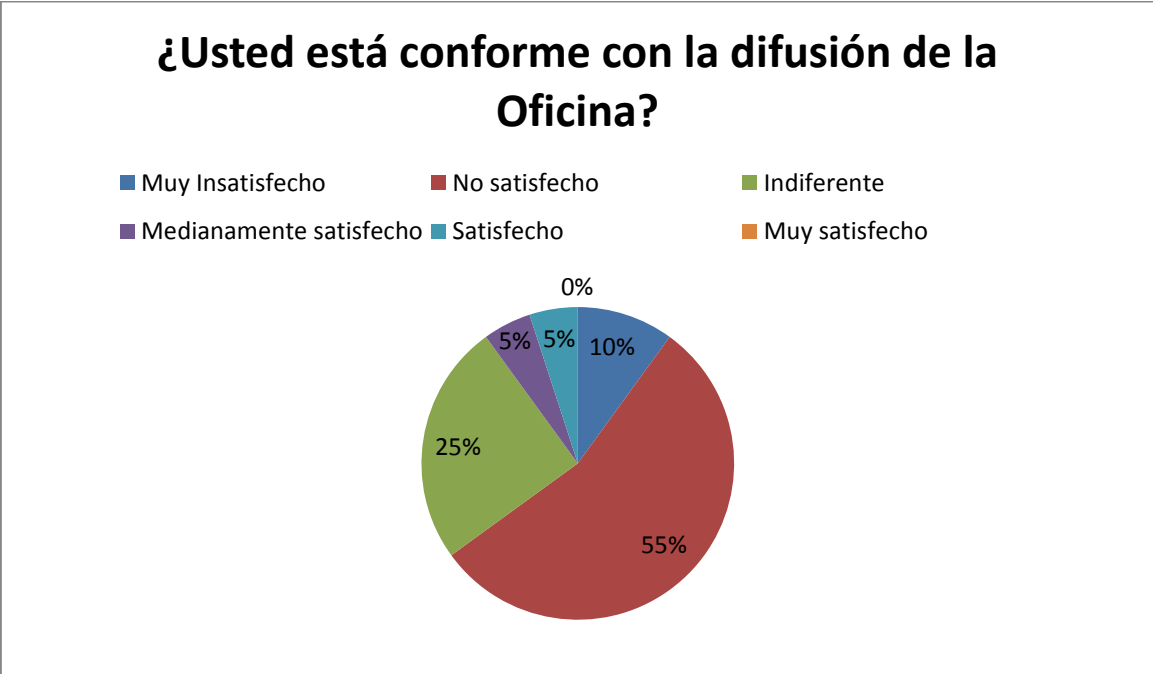


Elaboración propia.

Casi la totalidad de los encuestados son haitianos, esto nos indica que la mayor cantidad de los usuarios atendidos en la Oficina son de esa nacionalidad. Los usuarios de otras nacionalidades peruanos, colombianos y venezolanos son

atendidos pero en menos cantidad, esto según el registro de otros instrumentos aplicados en esta investigación.

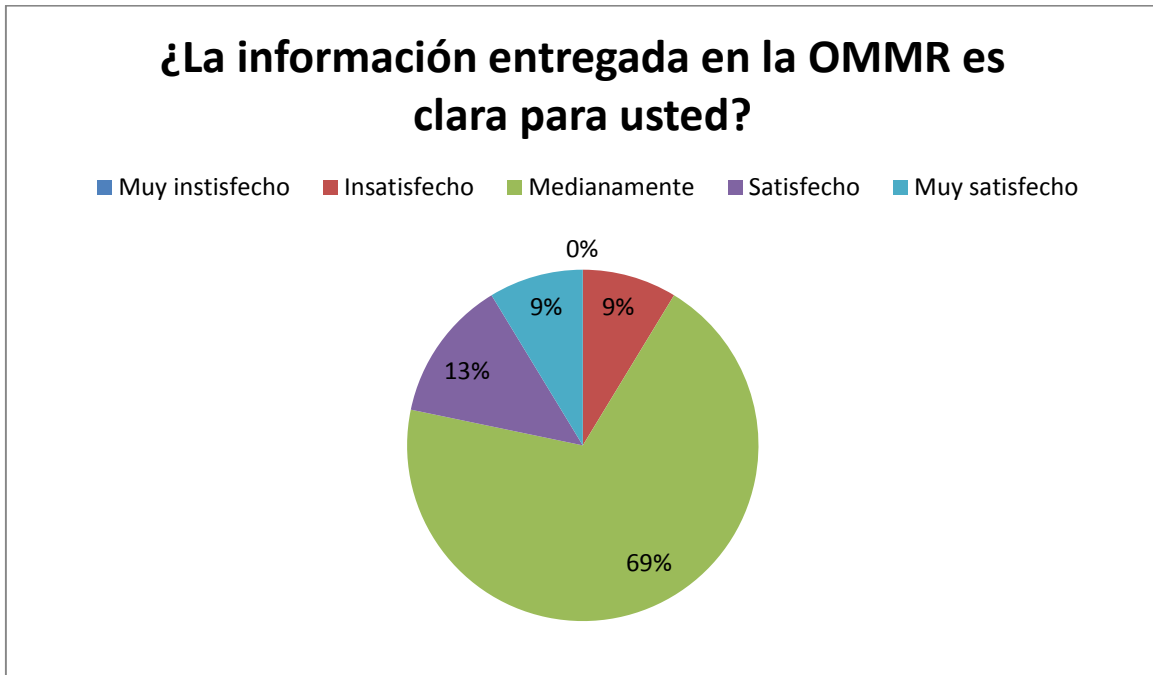
**Grafico N°2**



Elaboración propia.

La mitad de los encuestados, dice no estar conforme con la difusión de la Oficina, esto se podría interpretar que los migrantes se informan de manera tardía de la existencia de la Oficina desde su llegada a la comuna. Las herramientas utilizadas por la Oficina como las redes sociales, si bien son utilizadas por algunos migrantes que ya conocen la Oficina, no son efectivas para migrantes que desconocen de ésta, principalmente por los migrantes haitianos que no hablan español.

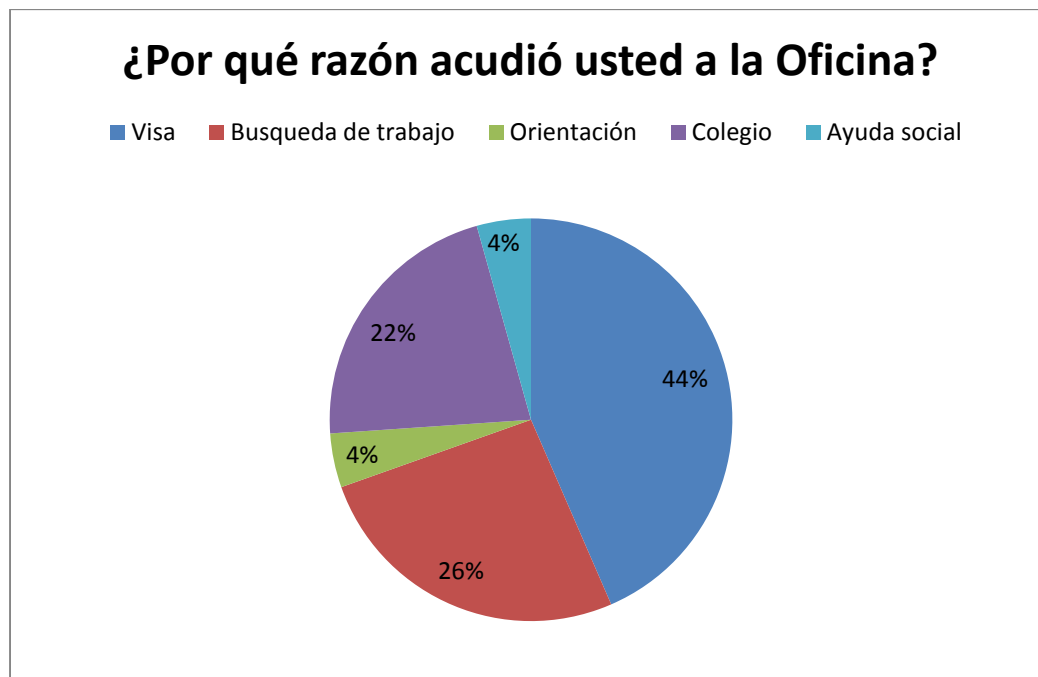
**Grafico N°3**



Elaboración propia.

La información entregada por la OMMR es medianamente clara para el 69% de los encuestados. La mayor concentración de usuarios son haitianos, esto hace más complejo entregar información, entendiendo que ellos no hablan ni entienden bien el español (en la mayoría de los casos), lo que hace aún más compleja la atención. Ninguno de los usuarios encuestados se manifiesta Muy insatisfecho con la información entregada por funcionarios de la Oficina.

**GraficoN°4**

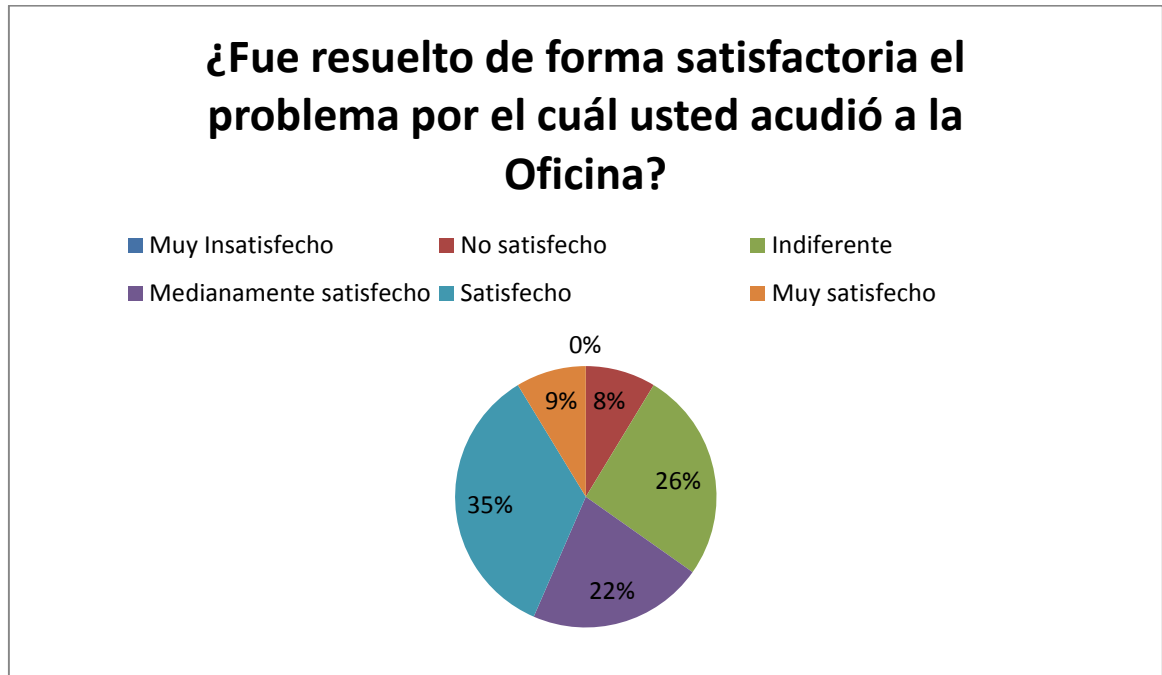


Elaboración propia.

La razón por la que acuden los migrantes a la OMMR es principalmente para obtención u orientación de visado. Le sigue la búsqueda de trabajo, matriculas en colegios de la comuna para hijos o familiares. Esas son las principales inquietudes. En casos muy menores, existe la atención por ayuda social y orientación.

Se puede determinar que la oficina entrega mayoritariamente información de obtención de visas, es la mayor inquietud de los migrantes, por lo tanto, esto se torna en una variable de prioridad.

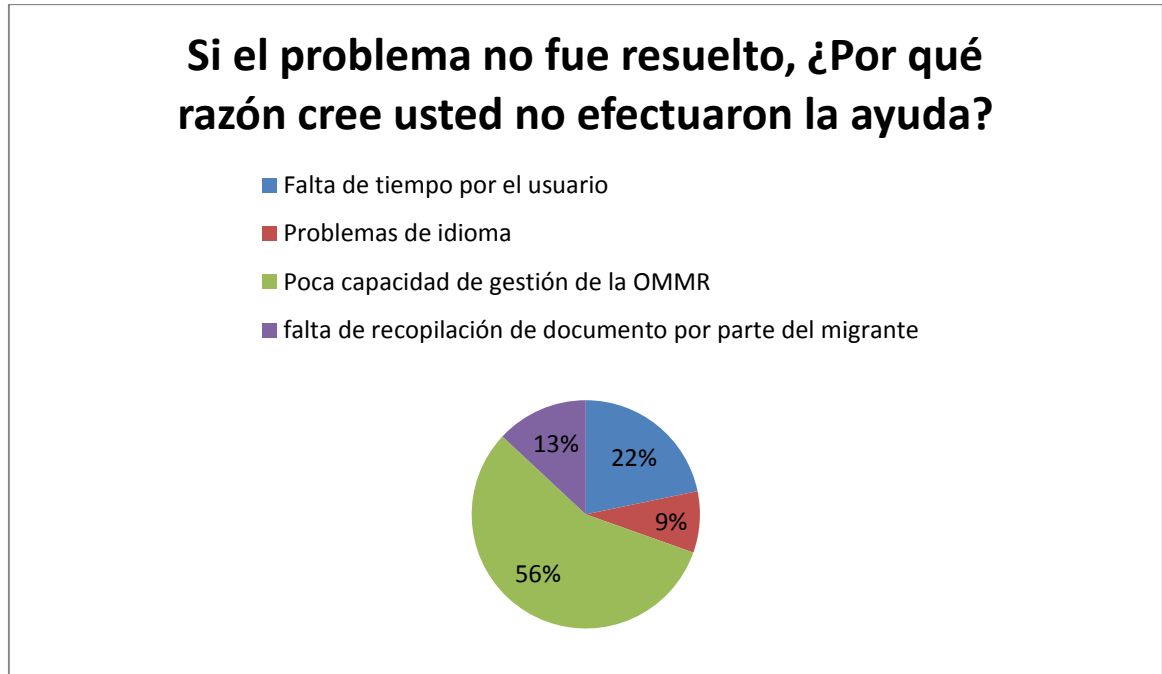
Grafico N° 5



Elaboración propia.

La mayor parte de los encuestados dice que sí fue solucionada la inquietud o problemática por la cual se acercó a la Oficina y califica con nota sobre 6 esta categoría. Por lo que la gran mayoría de los usuarios dice estar satisfecho y medianamente satisfecho con la respuesta que le han dado al su problema. Con este indicador, podríamos decir, que la Oficina sí entrega soluciones satisfactorias para sus usuarios de forma casi inmediata o al menos los usuarios se van con sus problemáticas aclaradas.

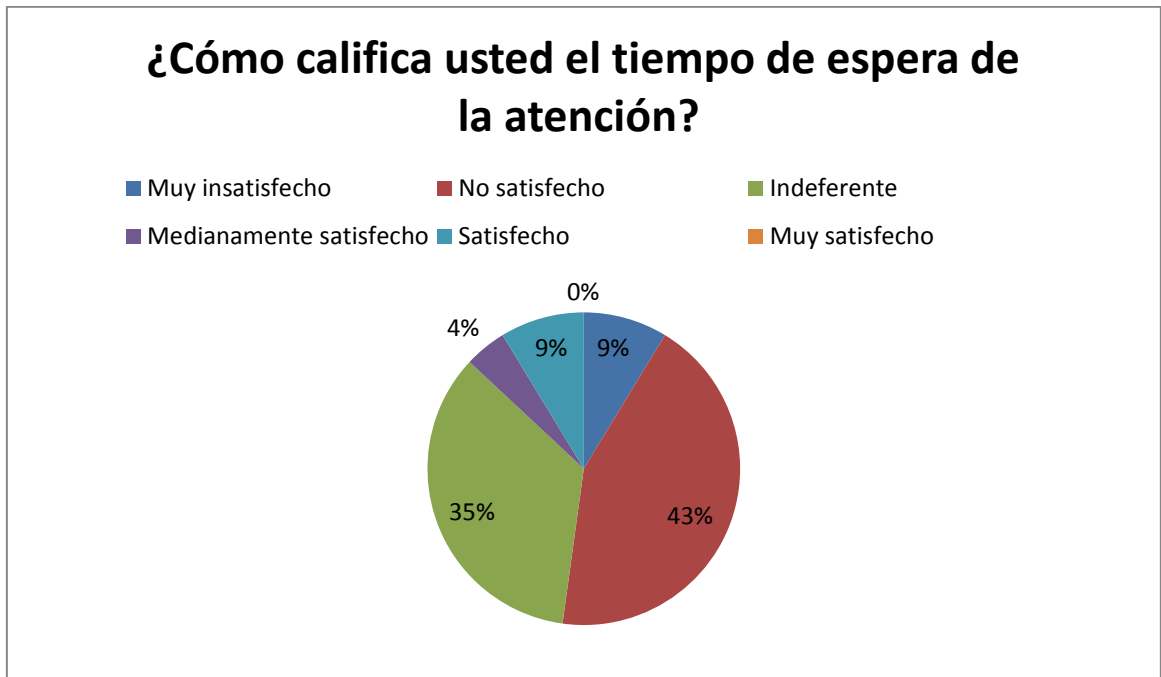
Grafico N°6



Elaboración propia.

Los problemas que no fueron resueltos, para los usuarios que se manifestaron inconformes con la atención, se debieron por la falta de tiempo que tuvieron ellos para realizar los papeles, debido a los tiempos de espera en la atención; otro de los temas, fue el problema de idiomas manifestado por un encuestado; la falta de documentación recopilada por el usuario también se presenta en estas causas, esto se puede interpretar por el desconocimiento o la poca información que tenía este usuario antes de presentar sus documentos en la Oficina.

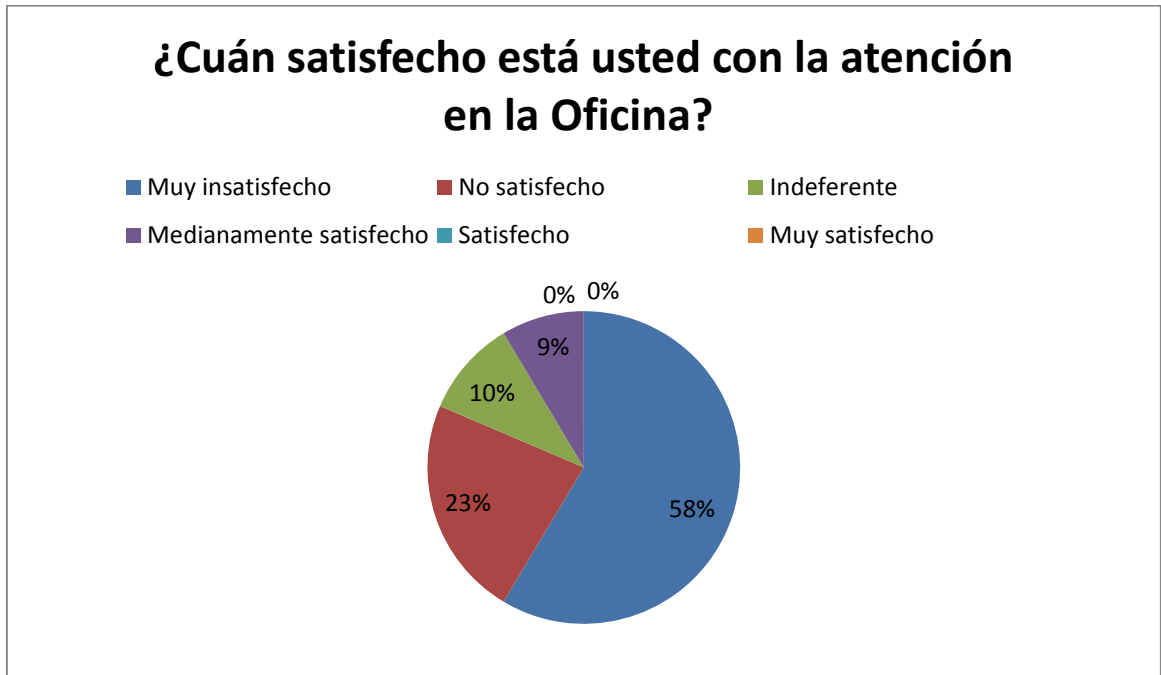
Grafico N°7



Elaboración propia.

El tiempo de espera calificado es de insatisfacción por veinte de los veintitrés encuestados. Los tiempos son muy largos según los usuarios, considerando que sus inquietudes muchas veces son resueltas en tiempos cortos.

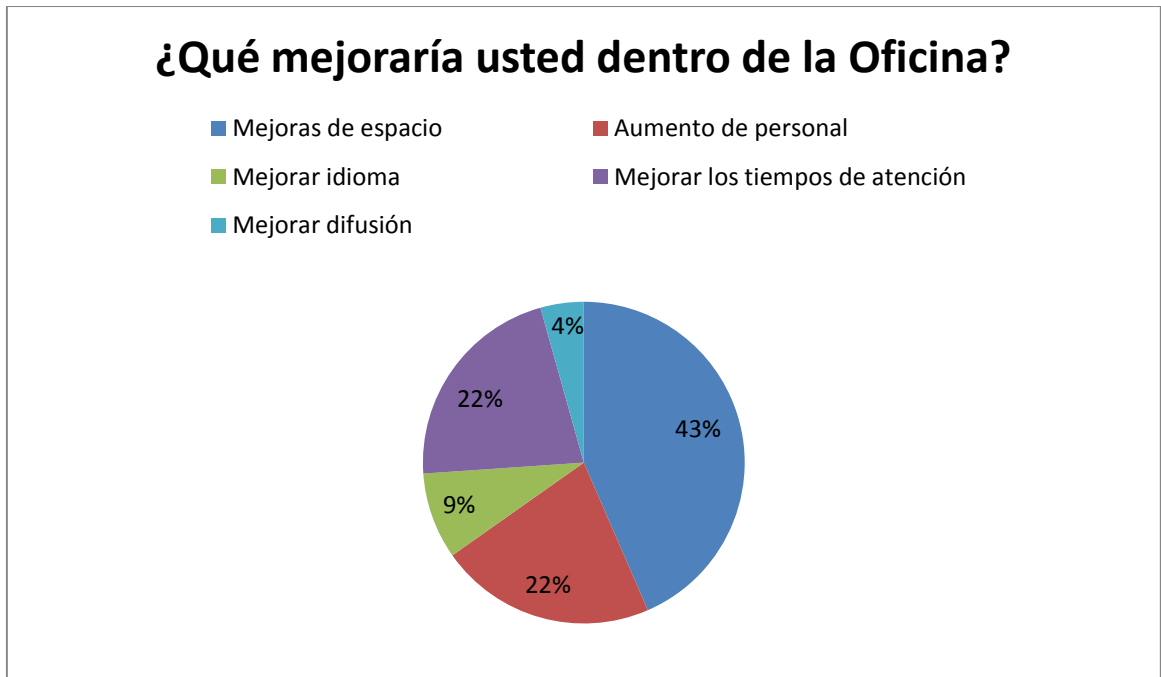
**Grafico N°8**



Elaboración propia.

Si bien anteriormente los encuestados manifiestan insatisfacción en algunas problemática presentes como los tiempos de espera y que la información entregada en la OMMR es medianamente clara. Cuando se les pregunta cuán satisfechos están con la atención, ellos manifiestan, que la atención si es buena. Esto se puede interpretar en lo bueno de la atención, los funcionarios escuchan al migrante o usuario y le entregan una atención adecuada a sus necesidades.

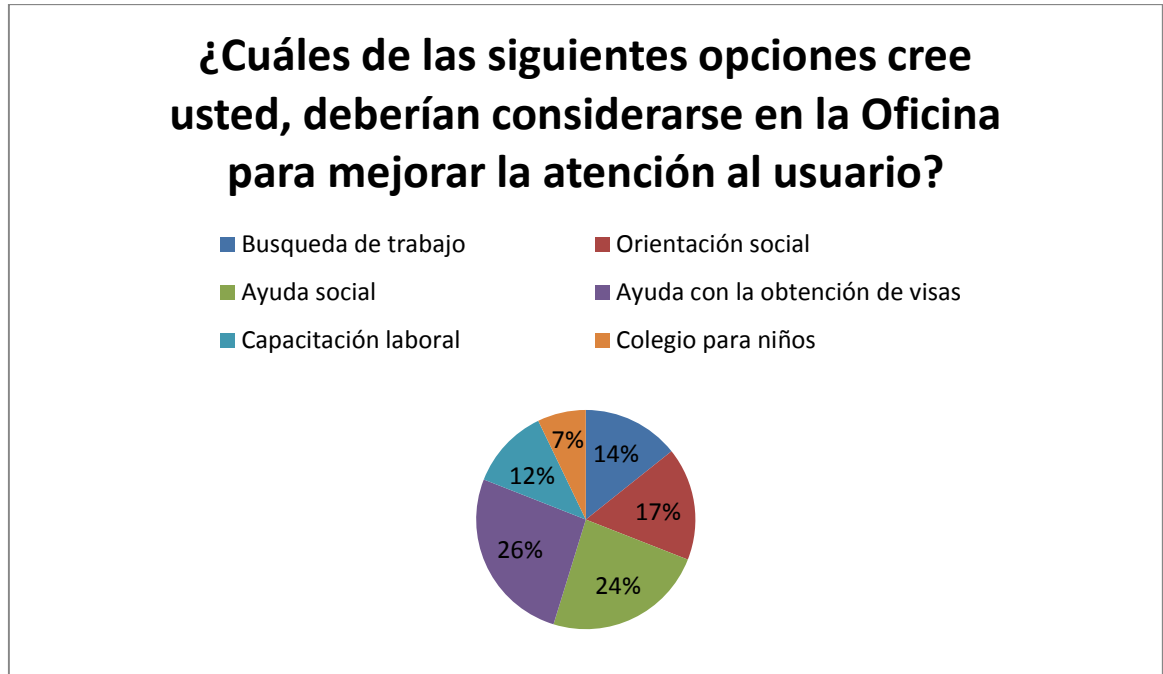
**Grafico N°9**



Elaboración propia.

Cuando se les pregunta qué mejorarían dentro de la OMMR, ellos como usuarios, manifiestan derechamente que el espacio en la Oficina es muy pequeño para la cantidad de personas que se atienden en ella. También indican la falta de recursos humanos, los funcionarios son pocos para la cantidad de usuarios y mejorar los tiempos de atención, ya que como hay escaso personal la atención no es fluida. Por otra parte el idioma también es un problema desde los recursos humanos, considerando que los atendidos, son en su mayoría haitianos. En menor grado la difusión es vista como un problema para el migrante.

Grafico N°10



Elaboración propia.

El veintiséis por ciento de los encuestados dice que la ayuda con la obtención de visas, es un factor importante que se debería considerar para mejorar la atención de la oficina. Al ser las visas una de las variables de más alta demanda dentro de la atención, los usuarios consideran que el trámite debiese ser realizado por la oficina directamente. De ser así podría otorgar mayor potestades a la oficina frente al migrante. La ayuda social es también un factor importante a considerar para el mejoramiento de la oficina.

## **2. Análisis de los Resultados**

### **2.1. Diagnóstico de la Oficina de Migrantes y Refugiados de Quilicura**

Para el diagnóstico de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura, utilizamos información recogida por diferentes técnicas de recolección de datos, como lo fueron las entrevistas personales a los funcionarios, Focos Group y encuestas a migrantes que se atienden dentro de la Oficina, como también las visitas que se realizaron dentro de la organización para poder ver cómo era el funcionamiento diario de esta.

Dentro de la Oficina hemos encontrado como fortalezas el alto compromiso que tienen los funcionarios de la organización, cada uno hace lo posible para cumplir de buena forma sus labores dentro la Oficina, se ven muy comprometidos con la causa y sensibilizados con el tema migrante, saben que su labor es muy importante en la sociedad, por lo que tratan de cumplirlo de la mejor manera. El equipo de trabajo consta de 5 personas, las cuales trabajan de manera unida, hay una buena comunicación entre ellos, donde se destaca el respeto y la cordialidad. La relación que tiene el Coordinador de la Oficina Jean, con sus funcionarios es muy buena, él se muestra receptivo a las necesidades de sus subalternos y trabajan de manera unida, por lo que dentro de esta Oficina se destaca un grato ambiente y las buenas relaciones entre los integrantes del equipo de trabajo.

Una de las actividades más importantes que tiene la Oficina son las celebraciones del día del Migrante y el día del Refugiado, en ambas actividades se ve la participación de una serie de instituciones y personas abocadas a la promoción de la interculturalidad, el acompañamiento y defensa de los derechos de la población migrante y refugiada; programas municipales; agrupaciones de migrantes y personas refugiadas, las que mediante stand's promocionales dan cuenta de su quehacer. Se destaca como fortaleza la realización de estas actividades ya que se realizan anualmente y forman parte de la identidad de la Oficina por lo que son reconocidas por todas las personas como parte de ella.

Dentro de la Oficina vimos también una serie de debilidades de gran importancia la que afecta el desempeño de esta organización, se destacó el poco tiempo de los funcionarios para la realización de tareas administrativas, ya que atienden público a toda hora del día, lo que les afecta en sus quehaceres personales, no pudiendo realizar a cabalidad sus roles definidos. Es por este poco tiempo para tareas administrativas la inexistencia del registro diario del migrante, algo que es de suma importancia en la Oficina, por lo que tampoco se cuenta con datos actualizados del usuario que va diariamente. Otro punto importante es el poco personal que tiene la Oficina, que no es suficiente para la atención de todas las personas que recurren y además para la realización de tareas administrativas. Falta personal profesional como Antropólogos, más Psicólogos, Administradores Públicos y Sociólogos, además de operadores encargados de la realización de tareas administrativas. Otras de las debilidades vistas dentro de esta organización es el poco manejo de idiomas que tienen los funcionarios, solo hay dos personas que manejan el creole, no se maneja el francés y hay escaso manejo del inglés, por lo que se complejiza la atención a la hora de que llega un migrante con un diferente idioma al nuestro. Por otro lado la Oficina cuenta con una mala difusión, nos referimos a que muy pocas personas conocen la existencia y las funciones que cumple ésta. Solo tienen una cuenta de Facebook y un mail institucional que muy pocos conocen, lo que hace que muchos migrantes no se acerquen a la Oficina solo por desinformación. Todas estas debilidades, le juegan en contra a la organización a la hora de poder llegar a sus objetivos lo que le es aún más complejo, por la inadecuada infraestructura con la que cuentan, la Oficina no es más que una casa pequeña, que además ser compartida con dos oficinas más, no cuenta con un lugar apropiado para atención de público ni cómodo para el funcionario.

En cuanto a las oportunidades con las que cuenta la Oficina, ésta intenta siempre estar analizando cómo poder obtener más beneficios de su entorno, por lo que la Oficina fue distinguida con el “sello migrante” por parte de Extranjería. Lo que demuestra el compromiso que tiene la Oficina con el trabajo que realizan constantemente para ayudar a todos los migrantes que lleguen a sus dependencias. Por lo tanto esto nos da un incentivo a intentar seguir mejorando el funcionamiento

general de la OMMR. Una muestra de cómo obtener más beneficios para los migrantes que atienden, es la participación del programa DAS, el cual brinda apoyo monetario a los migrantes en las distintas necesidades que tengan, como lo sería el pago de alguna multa, ayuda para que sus hijos puedan tener materiales escolares o el pago de la misma escolaridad, siendo todos estos recursos otorgados por el Ministerio del Interior. Se espera que la atención de este programa en Quilicura mejore, porque actualmente solo existe una persona que realiza este trabajo, por lo que ampliando la cantidad de personas que conforman el programa, se podría atender aún más migrantes de forma más adecuada. Otros métodos que la Oficina podría utilizar para mejorar su gestión son la formulación y posterior postulación a fondos concursales que tiene a disposición la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, específicamente al Fondo Nacional de Desarrollo Regional. Con los recursos que se obtienen de este fondo se podrían adquirir materiales y trabajos investigativos relacionados al funcionamiento de la Oficina y su constante mejora. Y a la Academia de Capacitación de Funcionarios Municipales, en la cual se podrán perfeccionar las capacidades de los integrantes de la OMMR. Proyectos que se podrían llevar a cabo debido a que existe un alto compromiso del alcalde de la comuna con los temas relacionados a migración, por lo que la formulación de estos proyectos podría realizarse por un equipo técnico de la municipalidad. Los que se podrían complementar con la nueva Ley Migratoria que se encuentra en tramitación en la cámara baja, puesto que dependiendo de qué puntos de esta se aprueben y se modifiquen, el funcionamiento de la Oficina puede variar, haciendo más simple la labor que realizan los funcionarios. Otra gran oportunidad para lo Oficina sería el apoyo financiero que tiene de organizaciones privadas, como lo ha sido Western Unión, empresa que constantemente a apoyado a la Oficina de forma monetaria. Se podría ampliar esta red de apoyo privada con otras empresas, que quieran apoyar al migrante y quieran focalizar su aporte a través de lo que realiza la OMMR.

Las amenazas encontradas en la Oficina durante nuestra investigación son la creciente población migrante en la comuna, lo que inevitablemente va a provocar un aumento en las atenciones que se realizan, superando la capacidad de demanda que se tiene en la actualidad. Sumado a esto, tenemos la falta de información que

presentan los migrantes que llegan a ella, por lo que prácticamente se debe capacitar a cada migrante en temas varios como salud, vivienda, escolaridad, entre otros. Siendo un gran problema considerando el alto flujo que tiene la Oficina, lo que provocará que los tiempos de atención aumenten sin que la Oficina tenga un aumento en la cantidad de personal. Considerando además que una gran cantidad de los migrantes que atiende la Oficina son de nacionalidad Haitiana, por lo que el manejo del español que poseen ellos es muy bajo, lo cual ante la falta de manejo de creole dificulta aún más la atención de la Oficina y la forma en cómo se desempeñan los Haitianos en Chile. El engorroso trámite de visas también es una gran problemática que afecta a la Oficina, ya que los funcionarios ayudan al migrante en la recolección y verificación de documentos para su posterior envío a extranjería, siendo un proceso que debería llevarse a cabo de forma más fácil y expedita desde la misma Extranjería. Sumado a este factor encontramos la alta irregularidad de los migrantes que llegan a la Oficina, siendo además, los casos más difíciles de atender ya que el programa Das no puede atender a los migrantes irregulares. Nos encontramos aquí con una disyuntiva, ya que si bien existe un alto grado de compromiso del alcalde de la comuna con temas migratorios, no son reflejados por DIDECO que otorga bajos fondos a la OMMR, la cual se ve limitada con los pocos recursos entregados. La Oficina presenta poca comunicación al parecer entre los niveles más altos lo que provoca descoordinación y desinformación entre departamentos municipales. Un ejemplo es la OMIL, que al ver un migrante, lo deriva casi de forma inmediata a la OMMR, siendo que la OMMR no tiene injerencia en cuanto a la problemática que el migrante tiene en cuanto a ese tema, y debería de ser resuelta por los que realmente son encargados de eso, como lo es en el ejemplo anterior, la OMIL. La poca difusión de la Oficina no solo afecta a los migrantes, que no saben dónde acudir buscando ayuda, sino que también afecta a los otros funcionarios municipales que derivan deliberadamente a los migrantes a la OMMR para que ellos se hagan cargo. Por último encontramos otro factor que amenaza el funcionamiento de la Oficina. Siendo el poco incentivo por parte de la municipalidad a sus trabajadores, esto se ve reflejado en los sueldos

y en las condiciones de trabajo en las que se encuentran, lo que aumenta los índices de rotación de personal dentro de la Oficina.

## **2.2. Análisis final de los datos obtenidos**

Con el fin de categorizar los datos obtenidos en las entrevistas, focus group encuestas y visitas a la Oficina de Migrantes y Refugiados, quisimos agrupar la información obtenida en categorías, las cuales concentran ideas, conceptos o temas similares, con el objetivo de facilitar nuestro análisis.

**V1.- Difusión de la Oficina:** La Oficina cuenta con una pobre difusión, a pesar de la existencia del mail institucional y su página en Facebook, la Oficina posee una ineficiente red de difusión, por lo que muchos migrantes desconocen de su existencia y el aporte que ésta otorga, lo que hace que muchos migrantes residentes en Quilicura no puedan acceder a la atención solo por desinformación, la cual no solo es por parte del migrante sino también por los otros departamentos municipales.

**V2.- Comunicación organizacional:** existe una mala comunicación entre la OMMR y las otras oficinas del municipio, lo que las lleva a no tener una buena relación de trabajo, especialmente en temas que competen al migrante. Esto se ve reflejado por migrantes que son derivados a la OMMR por los propios compañeros del municipio, muchas veces no siendo de directa competencia de la Oficina.

**V3.- Gestión Administrativa:** En la gestión interna de la Oficina se puede observar la falta de definición de roles, la alta demanda de usuarios hace complejo que los funcionarios puedan cumplir las tareas referentes a su cargo, esto se debe al poco personal que tiene la Oficina para cubrir las necesidades del migrante. No existe dentro de la Oficina un registro diario de los migrantes atendidos. Debido a estas adversidades, se ve el poco tiempo que tienen los funcionarios para realiza tareas

administrativas como es el rescate de información que se pierde diariamente, lo que se podría explicar, ya que no existe un horario definido para la realización de tareas administrativas.

**V4.- Infraestructura de la Oficina:** La Oficina es en realidad una casa, que consta de tres piezas, un pequeño espacio en el living y un baño. Espacio que se debe repartir entre tres oficinas que son la OMMR, Pueblos Originarios y Centro de la Mujer. Todos dependientes del Departamento de Innovación y Participación Social. Se ve dentro de la Oficina una pobre infraestructura, inadecuada para la atención de público, se ve presente la falta de módulos de atención ya que en el caso de atender a un refugiado es necesario resguardarlo y atenderlo en lugares privados. Se requiere de un lugar más grande, un espacio solo para la OMMR.

**V5.- Recursos materiales en la Oficina:** Dentro de la Oficina se observa la falta activo fijos como estufas, computadores más modernos, impresoras, mobiliario entre otros. En el caso de la escuela de español se necesitan los implementos necesarios para la realización de las actividades académicas, como hojas, lápices y borradores. Los cursos de español se realizan con voluntarios y el resto de las actividades se realizan con aportes privados, principalmente de Western Junior, en menor grado se tiene aportes de ACNUR, OIM y el Servicios Jesuita que aportan con recursos para actividades como el día del Refugiado y día del Migrante, ya que el aporte anual de DIDECO es insuficiente para cubrir las necesidades de la Oficina.

**V6.- Manejo de idiomas en la Oficina:** En la Oficina solo dos personas hablan el creole, lo que complica la atención ya que se depende mucho de estos funcionarios, además de creole es necesario que los funcionarios manejen diferentes idiomas para la mejor y más eficiente atención al migrante .Se debe recordar que son 17 nacionalidades las que residen dentro de la comuna con diferentes idiomas y costumbres.

**V7.- Personal en la Oficina:** Se observa el escaso personal y la necesidad de tener personal fijo para atender las funciones administrativas, además de profesionales como Antropólogos, Psicólogos y Administradores Públicos. Con la presencia de

más personal que pudiesen apoyar a la Oficina cada funcionario podría cumplir a cabalidad sus tareas específicas y se acortaría el tiempo de espera que tienen los usuarios a la hora de poder recibir una atención.

**V8.- Incentivo al personal de la Oficina:** La totalidad del personal de la Oficina está contratado a honorarios, y debido a esto es que no poseen muchos beneficios como si fuesen a contrata o planta. Los trabajadores poseen una alta carga laboral la cual sumado a la insuficiencia de materiales para sus labores, provoca una alta rotación de personal. Para la organización es muy importante que su personal mantenga estabilidad, pues esto garantiza eficiencia. Cuando un recurso se retira lleva consigo toda la experiencia y conocimiento adquirido.

**V9.- El rol social de la Oficina:** Se reconoce el rol social que cumple la Oficina dentro de la comuna de Quilicura, por el gran apoyo que otorga al migrante que viene recién integrándose a nuestro país, como al que ya está integrado pero necesita ayuda en temas como de educación, trabajo, salud, obtención de visa entre otros.

**V10.- Migrante y trabajo:** el migrante solo por su condición es altamente discriminado, muchas veces por ser extranjero se les niega el trabajo y a la hora de conseguirlo, presenta problemas de explotación por parte de los empleadores que exigen mucho trabajo por bajas remuneraciones y malas condiciones laborales.

**V11.- Quilicura comuna integradora:** La gran cantidad de migrantes existentes en la comuna de Quilicura podría ser explicado por el alto grado de integración que tiene la comuna con el migrante, esta característica permitió que, en el 2014, Quilicura fuera nombrada por el alto comisionado de las Naciones Unidas (ACNUR) como ciudad solidaria. Además de ser una comuna baja en precios de sus arriendos y poseer una alta empleabilidad, Quilicura se caracteriza por ser una comuna multicultural que integra al migrantes con los demás residentes de la comuna, es por esto que las personas llegan a través de amigos o conocidos que ya se encontraban establecidos en la comuna.

**V12.- Tramite de visas:** El trámite de obtención de visas para migrantes, es reconocido como el más difícil y engorroso al que se enfrentan llegando a nuestro país. La gran complejidad en estos trámites hace que el migrante se demore en el proceso, pague demás por no saber realizar bien el trámite, y finalmente los obliga a prolongar su estadía de forma irregular.

**V13.- Migrantes y salud:** los migrantes presentan gran desinformación en los temas de salud lo que los lleva a autoexcluirse de la atención. No se sabe por ejemplo que un migrante en situación regular tiene acceso de igual forma que una persona chilena , por lo que puede acceder a FONASA O ISAPRE ,además se asegura la atención de salud a niños, niñas y adolescentes y a mujeres embarazadas no importando su situación migratoria. Se desconoce también que a partir del decreto N°67 se incorpora a los inmigrantes en situación irregular, sin visa o sin documentos, como beneficiarios de FONASA.

**V14.- Migrantes y arriendo de vivienda:** los migrantes presentan problemas a la hora de encontrar un arriendo en Quilicura y en nuestro país en general, ya que son discriminados por su condición, además por no tener los papeles requeridos, no estar trabajando con contrato fijo y no tener liquidaciones de sueldo, un aval o cotizaciones que lo respalden a la hora de concretar un contrato de arriendo.

**V15.- Discriminación migrante:** Chile siempre ha sido un país discriminador pero hoy se acentúa mucho más en el caso de los migrantes afrodescendientes o con acentos, costumbres y culturas distintas a la nuestra. Los haitianos de todos los migrantes de nuestro país, son los más discriminados, esto se puede explicar por su color de piel diferente al nuestro y por no manejar el idioma.

a) Matriz de Variables

	v 1	v 2	v 3	v 4	v 5	v 6	v 7	v 8	v 9	v 10	v 11	v 12	v 13	v 14	v 15	Σ =
v 1	0	3	4	0	2	1	1	1	2	0	1	1	3	0	0	19
v 2	3	0	4	1	3	0	1	2	3	1	2	3	4	2	4	33
v 3	3	3	0	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	42
v 4	1	1	4	0	3	0	3	2	3	2	2	3	2	1	2	29
v 5	3	3	4	4	0	3	4	4	2	3	4	3	3	2	1	43
v 6	4	2	3	0	2	0	4	1	2	3	2	3	3	2	2	33
v 7	3	3	4	3	4	4	0	3	3	3	2	3	3	2	3	43
v 8	3	3	3	2	3	2	1	0	2	2	3	2	2	1	0	29
v 9	2	2	1	0	3	2	3	1	0	2	1	3	3	3	4	30
v 10	2	1	3	2	3	2	3	2	2	0	4	4	4	4	4	40
v 11	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	0	1	3	4	4	33
v 12	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	0	3	4	4	44
v 13	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	0	3	4	43
v 14	2	3	3	1	1	2	3	2	1	4	3	3	3	0	4	35
v 15	3	3	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	4	4	0	42
Σ =	35	35	48	27	36	29	38	29	32	37	37	39	44	34	38	538

b) Resultado de variables determinantes en orden de importancia de mayor a menor según su valor en la matriz

- **V12:** Tramite de visas
- **V13:** Migrantes y salud
- **V7:** Personal en la Oficina
- **V5:** Recursos materiales en la Oficina
- **V15:** Discriminación migrante
- **V3:** Gestión Administrativa

- **V10:** Migrantes y trabajo
- **V14:** Migrantes y arriendo de vivienda
- **V11:** Quilicura comuna integradora
- **V6:** Manejo de idiomas en la Oficina

### **c) Análisis de resultados de la Matriz**

Gracias a la matriz de variables obtuvimos las variables más importantes, las cuales fueron distribuidas según su competencia para el mejor análisis. Estas son relevantes a las necesidades que mostraron los migrantes a la hora de ser entrevistados o encuestados, entre ellas tenemos las que refieren a el engorroso trámite en las visas, desinformación del migrante en áreas de salud, alta discriminación en haitianos, discriminación del migrante en el área laboral y la complejidad del migrante para conseguir arriendo. Variables de gran importancia a la hora de realizar una mejora dentro de la Oficina ya que con ellas podremos mejorar la atención, teniendo presente cuales son las complejidades del migrante, cuáles son sus demandas y cuáles son sus necesidades primarias.

Por otro lado tenemos las variables que son relevantes dentro de la Oficina, principalmente destacan los problemas presentes al interior de su organización, las cuales fueron obtenidas por entrevistas a los funcionarios y migrantes, Focus Group y encuestas. Dentro de ellas las variables destacadas fueron las que refieren a la falta de personal en la Oficina, falta de recursos e implementos de trabajo en la Oficina, falta de gestión administrativa y el poco manejo de idioma que maneja la Oficina, además tenemos la variable Quilicura comuna integradora lo que explica el alto número de migrante que existe en la comuna que crece cada día y por lo cual la Oficina es tan importante dentro de la comuna. Estas variables en excepción de la mencionada anteriormente cuentan de las falencias y problemáticas que tienen hoy en día la Oficina, las cuales son reconocidas por sus propios funcionarios y también por sus usuarios.

Las variables más altas de nuestra tabla son las que tienen relación con el engorroso trámite en las visas, desinformación del migrante en áreas de salud, falta de personal en la Oficina y falta de recursos e implementos de trabajo en la Oficina. Lo que se traduce en dos cosas, primero es la falta de información existente por parte del migrante y la segunda sería la falta de recursos humanos y financieros dentro de la OMMR. Por lo tanto, para un plan de mejora de gestión dentro de la Oficina sería primordial cubrir estas necesidades que destacan en el cuadro.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES**

Concluimos nuestra investigación, reconociendo el enorme trabajo y dedicación hacia el migrante por parte de los funcionarios de la OMMR y su compromiso con la gestión local. Gracias a esto pudimos ver el gran reconocimiento que tiene por parte de la sociedad, y en particular por los residentes de la comuna, ya que a pesar de ser una Oficina limitada en sus recursos, es de gran importancia para el migrante. La Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura, es una dependencia que atiende principalmente usuarios de nacionalidad peruana y haitiana, aquello lo vimos y registramos en cada una de nuestras visitas a la OMMR. Los migrantes que recurren a la Oficina se caracterizan por ser usuarios con alta vulnerabilidad y desorientación por lo que los funcionarios se muestran preparados para entregar una atención de orientación social sensibilizada para cada caso en particular. Sin embargo, mediante los resultados de las herramientas utilizadas de recolección de datos, muestran que los usuarios observan falencias en algunas áreas de la oficina; como los altos tiempos de espera en la atención de los usuarios; una infraestructura inapropiada, poco personal para la atención de público y una pobre difusión que hace que muchas personas desconozcan la existencia y la función de la Oficina, perspectiva que constatamos es compartida también por los propios funcionarios.

En los puntos críticos encontrados en la Oficina tenemos el bajo presupuesto, por lo cual se ven bastante limitados a la hora de poder realizar labores en relación a los objetivos planteados por la OMMR. El migrante que más se acerca a la Oficina a solicitar ayuda es el haitiano, ya que éste ve más dificultada su adaptación por la barrera idiomática que posee. En contra parte no son los haitianos la población migrantes más grande de la comuna, sino que lo son los ciudadanos peruanos, pero su adaptación es mucho más rápida, ya que no se encuentran con una barrera del idioma. A raíz del poco manejo del idioma español por parte de migrantes no hispanoparlantes, es que se genera una segunda problemática en la Oficina, ya que los funcionarios no tienen grandes capacidades de manejar otros idiomas, a

excepción del Encargado del Oficina que maneja el Creole, y ante la ausencia de éste en algunas ocasiones, los funcionarios y principalmente los haitianos no logran obtener la ayudan que tanto buscan. Dificultando enormemente el fin por el cual existe la Oficina.

En cuanto al funcionario de la Oficina, éste reconoce las principales falencias y argumenta que son a raíz del escaso presupuesto que se le asigna. Los funcionarios asumen que los tiempos de espera son altos, pero esto es debido a la dedicación que le dan a cada migrante. Sumado a esto, existe poca comunicación con el resto de los organismos municipales, lo que también dificulta la atención migrante. Ya que existe un exceso de derivación de migrantes desde otras oficinas municipales. En cuanto al migrante que es atendido en la Oficina, también logra percibir problemáticas con los excesivos tiempos de espera para poder recibir atención, los escasos recursos que tiene la Oficina y la poca competencia que tiene en aspectos como la obtención de trabajo. Suman a esto también el reducido espacio físico con el que cuentan y que hace que el tiempo que deba esperar sea algo incómodo, y en muchas ocasiones deben esperar de pie y fuera de la misma Oficina. Pero esta problemática es algo que está más allá de lo que podamos lograr hacer para mejorar el funcionamiento de la Oficina, y requiere de un esfuerzo por parte del municipio para mejorarlo.

Los temas de trabajo, salud, educación y vivienda son ejes fundamentales para cualquier migrante que llega al país. Esta información no estuvo ajena en la investigación, otorgó orientación en nuestro Plan de Mejora y nos proporcionó la opinión de los migrantes respecto al funcionamiento de la administración pública en materia de atención y acogida. Las opiniones vertidas en nuestra investigación, vienen de experiencias personales, en las cuales el migrante expone una alta burocratización en la obtención de visas, acusan no solo demora, también discriminación de funcionarios de Extranjería, multas que superan el costo de las mismas visas e información que desorienta al solicitante; a todas estas acusaciones hay que agregarle que lo anterior lleva el impulso, muchas veces, a la deserción del

trámite por el migrante. Por otra parte, contrarrestando lo anterior, la opinión sobre la educación y salud es positiva, existe cobertura a los migrantes que llegan a la comuna, desde esta arista no ven problemáticas que los aquejen. Por lo tanto, concluimos que el problema real que aqueja al migrante es la obtención de visas, ya que con ella logran regular su situación legal y optar a un trabajo bajo contrato. Pero lo más importante, este proceso debe ser un trámite digno para el migrante, rápido, efectivo y colaborativo con las oficinas municipales de migrantes que operan en algunas municipalidades del país.

Con el fin de esclarecer los objetivos, que como investigadores nos propusimos al inicio de esta tesis. Parte de estas conclusiones es el desarrollo de una propuesta para el mejoramiento de procesos y gestión de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura, los invitamos a leer nuestra propuesta, que ayudara a la OMMR de Quilicura a mejorar su calidad de atención y los procesos de gestión administrativos dentro de ella.

## **1. Plan de mejoramiento de gestión y procesos dentro de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura**

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante

posibles contingencias no previstas (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).

Hemos decidido aplicar el Plan de Mejora dentro de la Oficina de Migrantes y refugiados de Quilicura por el gran valor social que cumple, además de la gran relevancia actual que tiene el tema migratorio en nuestro país, para así otorgar una mejor gestión dentro de la Oficina y una mejor atención al migrante de dicha comuna. Con esto pretendemos ayudar a dar solución a las debilidades presentes dentro de la Oficina para poder seguir avanzando de forma estratégica a los objetivos que la Oficina se plantea.

**a) Identificar el área de mejora.**

Mejorar el área de gestión administrativa en la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados.

**b) Detectar las principales causas del problema.**

- Baja comunicación entre la Oficina con las otras unidades municipales.
- Deficiente división de trabajo.
- Inadecuada infraestructura
- Poco manejo de idiomas.
- Falta de personal
- Demora en los tiempos de atención.
- Mala difusión de la Oficina.
- Poco tiempo para tareas administrativas
- Inexistencia de un registro diario de usuarios de la Oficina

### **c) Formulación de Objetivos**

- Mejorar la comunicación entre la OMMR y las otras unidades del municipio
- Gestionar tiempos de trabajo de la Oficina
- Trabajar en métodos de difusión
- Implementar el registro diario de usuarios
- Obtención de recursos externos para la Oficina

### 1.1. Protocolo para la elaboración del Plan de Mejora

Ya categorizada cada acción de mejora, se planteará el cómo implementar la acción seleccionada y los beneficios que traería consigo esta acción.

<b>Área de Mejora N°1: Modificar el horario atención al Público</b>	
Descripción del Problema	Falta de tiempo para tareas administrativas, tales como registro diario de usuarios, ordenamiento de tareas; realización de oficios, memorándum y ordinario, etc.
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios de atención continuos.</li> <li>- Alto flujo de usuarios.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ganar tiempo para labores administrativas.</li> <li>- Lograr que los funcionarios cumplan con sus labores acorde al cargo.</li> <li>- Definir los tiempos de atención.</li> </ul>
Acciones de Mejora	Atención de público lunes a viernes de 09:00 a 14:00. Realización de gestión y tareas administrativas lunes a jueves de 15:00 a 18:00. Viernes hasta 15:00 a 16:00
Beneficios Esperados	Al disminuir los tiempos de atención, los funcionarios tendrán más tiempo para la realización de reuniones y ordenar también sus labores, correspondiente a cada cargo. Al ocurrir esto se produce una menor carga laboral para los funcionarios de la OMMR.

- Con respecto a la acción de mejora más importante seleccionada, ésta será en un horario para toda la semana, por lo tanto se comenzara a difundir el horario de atención. Trayendo como beneficios un ordenamiento interno en cuanto a cómo trabajan los funcionarios de la Oficina, puesto que ellos tendrán predefinidos los tiempos y momentos que atenderán público y realizarán las labores internas propias de sus funciones, ya que actualmente atienden público en cualquier horario, lo que dificulta la realización de sus actividades administrativas.

<b>Área de Mejora N°2: Implementar planilla Excel con información del migrante.</b>	
Descripción del Problema	Inexistente registro de los usuarios de la oficina.
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de información de usuarios.</li> <li>- No existe un mecanismo de registro.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información social del usuario.</li> <li>- Ordenamiento en el trabajo.</li> </ul>
Acciones de Mejora	Creación de documento Excel con información detallada del usuario, en ella se definen anotaciones de la atención. La planilla será compartida para todos los funcionarios de la oficina.
Beneficios Esperados	Conocer en detalle la información de los migrantes atendidos en la OMMR, así realizar seguimientos y no perder contacto del usuario.

- Establecer claramente los datos que lleva la planilla Excel conlleva un trabajo de todos los funcionarios de la Oficina, puesto que entre todos deben definir cuáles son los datos necesarios, la realización de éstos, nos dará un orden y visión clara de que es lo que necesita el migrante. Que la planilla Excel se encuentre en red la hará accesible para todos los funcionarios en todo momento.

<b>Área de Mejora N°3: Crear una página informativa</b>	
Descripción del Problema	Alto flujo de migrantes con dudas que pueden solucionarse vía web
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de información rápida para el migrante</li> <li>- Falta de tiempo para trabajo administrativo.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender migrantes que saben de la existencia de la oficina, pero que no tienen tiempo para asistir a ésta.</li> <li>- Orientar a migrantes con consultas generales de forma no presencial.</li> <li>- Entregar información de forma más rápida.</li> <li>- Aumentar la eficacia de la oficina.</li> </ul>
Acciones de Mejora	<p>Creación de página web para resolver consultas generales de migrantes que no puedan asistir a la oficina. Dar respuestas a consultas a usuarios que no pueden acudir a la Oficina de forma presencial.</p> <p>Modernizar la forma de atención al migrante</p>
Beneficios Esperados	Disminución de usuarios dentro de la oficina.

- La creación de una página web con información importante para el migrante, le dará tan solo con tener acceso a internet, la posibilidad de recibir la mejor información que se pueda, descongestionando el reducido espacio con el cual cuenta la Oficina hoy y no obligando al migrante a dirigirse de forma obligatoria a la Oficina.

<b>Área de Mejora N°4: Aumentar la difusión de la Oficina entre los vecinos de la comuna</b>	
Descripción del Problema	La OMMR no es conocida por un alto porcentaje de vecinos migrantes de la comuna.
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca difusión por parte del municipio de la Oficina.</li> <li>- Alto porcentaje de desconocimiento del servicio de la OMMR.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la Oficina.</li> <li>- Captar la atención de todos los vecinos de la comuna, informándolos de los servicios que la Oficina entrega.</li> </ul>
Acciones de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar a los vecinos de la existencia de la OMMR en eventos realizados por la municipalidad, a través de <i>stand</i> informativos de atención, para migrantes asistentes en los eventos.</li> </ul>
Beneficios Esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer la existencia de la Oficina y su trabajo</li> <li>- Atender a migrantes no atendidos por la Oficina.</li> <li>- Incremento de carácter informativo de la Oficina.</li> </ul>

- La promoción de la Oficina en todos los eventos del municipio, ayudará a que la gente, especialmente los migrantes sepan de la existencia de la Oficina, siendo los eventos municipales de alta afluencia de público uno de los medios que se utilizara para llegar a nuestro objetivo.

<b>Área de Mejora N°5: Establecer reuniones mensuales con cada dirección municipal.</b>	
Descripción del Problema	Débil comunicación entre la OMMR y las otras unidades municipales.
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivación de usuarios de otros servicios, que retrasa el trabajo y la atención dentro de la Oficina.</li> <li>- Desconocimiento del trabajo que se realiza en la OMMR por parte de otras direcciones.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor comunicación y colaboración con otras unidades</li> <li>- Trabajar en conjunto y crear políticas para mejorar la atención del migrante en la OMMR.</li> </ul>
Acciones de Mejora	Programar al menos una reunión con directores de servicios y coordinadores de otras oficinas municipales, para trabajar en conjunto e incorporar información cruzada.
Beneficios Esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captar información del migrante desde otras áreas municipales.</li> <li>- Bajar las atenciones de usuarios que no competen en la Oficina.</li> <li>- Concientizar a otras unidades en la atención del migrante.</li> </ul>

- Establecer reuniones mensuales con cada dirección municipal permitirá que el migrante reciba una ayuda más oportuna de acuerdo a la temática que necesite, dando como resultado que bajen las atenciones a migrantes que no son de real competencia de la OMMR y además provocará una retroalimentación a la misma Oficina en cuanto a información.

<b>Área de Mejora N°6: Solicitar al municipio proyectos para el FNDR y FCFFM.</b>	
Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasos recursos financieros para la OMMR.</li> <li>- La Oficina recurre a financiamiento externo para la realización de actividades.</li> </ul>
Causas que provocan el Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja participación en partida presupuestaria.</li> <li>- Quilicura es una comuna con un bajo presupuesto.</li> </ul>
Objetivo a Conseguir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir más recursos para la Oficina.</li> <li>- Adquisición de activo fijo para la Oficina, así entregar una mejor atención</li> </ul>
Acciones de Mejora	Formular un proyecto, en conjunto con la municipalidad, explicando las necesidades de la OMMR y presentarlo a SUBDERE para participar en los FNDR y FCMMM correspondientes.
Beneficios Esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener mayor recursos para la realización de nuevas políticas en la Oficina.</li> <li>- Poder adquirir activos, como ventilación y calefacción así tener una mejor comodidad para el usuario y el funcionario.</li> <li>- Tener recursos propios de la Oficina.</li> <li>- Capacitación y nuevos conocimientos para los funcionarios de la Oficina.</li> </ul>

- Solicitar al municipio la realización de dos proyectos, uno de Iniciativa De Inversión (IDI) en SUBDERE y el otro para el Fondo Concursable de Formación de Funcionarios Municipales, los cuales nos permitirán obtener recursos materiales e intelectuales sobre cómo mejorar la atención de los migrantes en la Oficina.

Cabe mencionar que la Municipalidad de Quilicura tiene un promedio de 6 proyectos IDI anuales, lo cual es muy poco respecto a otros municipios que presentan sobre 20 proyectos anuales.

## 1.2. Identificación de las Áreas de Mejora del Plan

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
1. Alto compromiso de funcionarios	1. Poca Difusión	1. Modificar el horarios atención al Público
2. Unidad en la Oficina	2. Poco tiempo de trabajo administrativo	2. Implementar planilla Excel con información del migrante.
3. Alta aprobación del migrante	3. Datos desactualizados de los usuarios migrantes	3. Crear una página web de carácter informativa
4. Conmemoración día del Migrante y día del refugiados	4. Falta de comunicación con los otros departamentos	4. Aumentar la difusión de la Oficina entre los vecinos de la comuna
5. Alto liderazgo	5. Inexistencia de registro del migrante	5. Establecer reuniones mensuales con cada dirección municipal.
	6. Falta de personal	6. Solicitar al municipio proyectos para el FNDR y FCFFM.

### 1.3. Cuadro del Plan de Mejoras

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de Tarea	Tiempos (inicio – Final)	Recursos Necesarios	Financiación	Indicador Seguimiento	Responsable de Seguimiento
<b>1. Modificar el horarios atención al Público</b>	Acortar los tiempos de atención para los migrantes usuarios. Horarios de atención 09:00 a 14:00	Coordinador de la OMMR.	Enero 2018, prolongado	Humano	OMMR	Observación por parte del coordinador y funcionarios de la oficina.	Coordinador.
<b>2. Implementar planilla Excel con información del migrante.</b>	Creación de planilla Excel donde se recopile la información necesaria del migrantes, para correspondiente seguimiento de éste.	Funcionarios preocupados de la atención de usuarios	Enero 2018, prolongado	Recursos informáticos y humanos	OMMR	Revisión semanal de la información migrante.	Coordinador
<b>3. Creación de página web para información del migrante</b>	Creación página web para dar solución a las consultas del migrante. adjuntar información relevante sobre visas, educación, salud y trabajo	Coordinador de la OMMR.	Enero 2018, prolongado	Recursos informático y humano	OMMR	Actualización constante de la información	Funcionario de atención
<b>4. Aumentar la difusión de la Oficina entre los vecinos de la comuna</b>	Coordinación y participación constante en eventos realizados por el municipio y entregar información a participantes del evento sobre la oficina.	Coordinador de la OMMR.	Enero 2018, prolongado	Financiero y humano	DIDECO, Municipalidad y OMMR.	Verificación en el registro diario de nuevos usuarios.	Coordinador
<b>5. Establecer reuniones mensuales con cada dirección municipal.</b>	Programar al menos una reunión con directores de servicios y coordinadores de otras oficinas municipales, para trabajar en conjunto e incorporar información cruzada.	Coordinador de la OMMR	Enero 2018, prolongado	Recurso tiempo	OMMR	Corroborar asistencia a reunión.	Coordinador
<b>6. Solicitar al municipio proyectos para el FNDR y FCFFM.</b>	Formular un proyecto, en conjunto con la municipalidad, explicando las necesidades de la OMMR y presentarlo a SUBDERE para participar en los FNDR y FCMMM correspondientes.	Coordinador de la OMMR	Fechas correspondientes a los plazos de postulación	Recursos humanos e informáticos	OMMR, DIDECO, Municipalidad	-Corroborar envíos de proyecto a SUBDERE. -Firma de recepción de documento por parte de los involucrados.	Coordinador OMMR, Coordinador Oficina innovación y participación social y DIDECO

## **ANEXOS**

### **Anexos1:**

#### **Entrevista1: Encargado de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura (OMMR)**

**Nombre Entrevistado:** Jean Claude Pierre-Paul

**Profesión:** Trabajador Social

**Puesto:** Coordinador de la OMMR

**Lugar:** Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, Los carrera 441, Quilicura.

**Fecha:** 04 de agosto 2017

**Entrevistadores:** Ricardo Valenzuela Irrázabal, Katherine Morales Emparan

Jean Pierre – Paul, es el encargado de la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Ilustre Municipalidad de Quilicura. Jean es Trabajador Social y se encarga de articular orientar y ejecutar las demandas de los migrantes que se atienden en la Oficina, esto es logrado en conjunto con su equipo de trabajo.

En la OMMR se atienden en promedio entre cuarenta y cincuenta personas, la visita del migrante es consultiva y esta puede ser por diferentes motivos (orientación de visas, vivienda, salud, educación, etc.)

Al entrar a la OMMR, nos da la bienvenida Carmen Huenchumil, ella es la encargada de la Oficina de Innovación y Participación Social. Ella me informa que Jean se encuentra en su Oficina y que prontamente me atenderá y que esperaba con ansias mi visita.

Jean está sentado frente a su escritorio observando su computador, lo noto escribir. Es extranjero (haitiano), nos da la bienvenida muy cordialmente, y comenta que esperaba con mucho agrado nuestra presencia en la Oficina y que agradecía la visita de estudiantes preocupados e interesados por los temas migratorios. Después

de la bienvenida, facilitamos a Jean nuestro programa de tesis, ahí está plasmado nuestro marco metodológico de investigación (lo vemos interesado), lo guarda en su carpeta y nos comenta que está de acuerdo con los planteamientos ahí descritos. Jean nos comenta que lleva dos años trabajando para la Oficina, hizo ingreso cuando la coordinación de la Oficina competía a Yamile Cabreras. Hace una pequeña mención de la gestión que Yamile realizó, en paso por la Oficina.

Agradecemos su tiempo y su cooperación en la participación en esta entrevista y damos inicio a la ronda de preguntas de esta entrevista que él responderá.

1.- ¿Cuál es la estrategia de la OMMR?

Acá en la Oficina trabajamos con 4 talleres fundamentales, los cuales nos permiten establecer un seguimiento del migrante que llega a la comuna y que viene acá a la Oficina a atenderse.

Existe el taller de acogida, este taller tiene como finalidad orientar de una forma espacial a los amigos haitianos, aquí se presta atención de orientación geográfica y salud mental. La orientación geográfica es fundamental para el pueblo haitiano, ellos entienden todo desde lo geográfico, es por esto que cuando ellos se acercan a la Oficina se les atiende de esta forma. Con esta orientación ellos pueden entender como está conformado el país al cual están llegando.

En segundo lugar, existe el taller de español, desarrollado los días sábados para la comunidad haitiana, ya que el principal problema para estas personal al llegar a nuestro país, es el idioma, muchos tienen poco o nulo conocimiento del español, lo que les perjudica a la hora de encontrar trabajo, buscar información o en la inserción escolar. El principal problema en la escuela son las dificultades que encuentran los niños, para adaptarse al lenguaje, a los códigos.

Un tercer taller de mediación intercultural, tiene como enfoque mejorar la convivencia entre los vecinos, y como éstos viven y afrontan el fenómeno migratorio en la comuna. Se realizan actividades que tienen como finalidad la tolerancia recíproca entre los vecinos de la comuna. El día del refugiado es una de las actividades interculturales que sirven en este proceso, en esta actividad se pueden encontrar degustaciones de comidas típicas de Colombia, Perú, Haití, Palestina,

chilena, acá encontramos música en vivo y stand de unidades municipales. Por otro lado, tenemos también el día de conmemoración de la bandera de Haití, en esta actividad lo que pretendemos hacer es reunir a la comunidad haitiana y quilicurana a recordar y celebrar este día. Ambas actividades tienen como finalidad el acercamiento entre vecinos para que en la comuna exista un intercambio intercultural recíproco y respetuoso.

El taller de sensibilización, es el taller donde trabajamos con colegios y juntas de vecinos para que los vecinos se concienticen y empaticen con los migrantes de la comuna. Una de los grandes problemas que están presentes en nuestra comuna, es la existencia de prácticas discriminatorias y de violencia entre niños nativos y refugiados. Para solucionar éste problema hemos impulsado acciones como la capacitación de los funcionarios de los colegios de la comuna en prácticas de mediación intercultural, la sensibilización en cuanto a los derechos culturales y la legitimidad de los refugiados como miembros de la comunidad y capacitamos a los educadores en el manejo de los distintos códigos del lenguaje de los migrantes. Lo mismo ocurre con las juntas de vecinos

Aquí trabajamos desde una lógica de reacción, aquí se atienden muchas personas diariamente por lo tanto no podemos tener una estructura rígida, teniendo en cuenta que la mayor parte de nuestro atendidos vienen por razones de urgencia y no por protocolos de atención.

Trabajamos con el concepto de *Migrado*, como encargado de la OMMR quiero que este concepto se masifique, respete y aplique en cada lugar. El migrado es un concepto (que no creamos nosotros) pero nos parece importante trabajarlo desde el respeto hacia las personas y los derechos humanos. El sentirse acogido y respetado por una comunidad; estar una situación digna desde lo social, político, educacional; tener acceso a servicios básicos, derechos y deberes; y lo más importante sentirte acompañado en su trayecto. Eso es ser *Migrado*.

Esa es nuestra estrategia...

2.- ¿Qué cargos conforman la OMMR, que funciones cumplen?

En la Oficina trabajamos cuatro personas, cada una con una función especial, sin embargo muchas veces compartimos tareas en la atención del migrante que llega a la Oficina. Voy a definir cada cargo y función.

El encargado soy yo, Jean Pierre – Claude, soy quien coordina las políticas que se desarrollan en la Oficina. Apoyo a cada uno de los cargos.

Contamos con una Trabajadora social (DAS), la que se encarga del programa DAS y realiza la recepción y revisión de documentos requeridos en el programa. Además, se encarga de seleccionar a los migrantes beneficiados que reúnan todos los requisitos establecidos.

Desde la atención de público atiende un Trabajador Social y un Técnico Social ellos derivan las informaciones y dan orientación dependiendo de la necesidad que el migrante necesite.

Hay una encargada de traducción en la atención, ella recibe las atenciones en creole, nos colabora con la barrera idiomática que existe entre el migrante haitiano y el servicio. Eso es favorable, ya que nos acerca aún más a la persona y nos ganamos su confianza, eso prima en la atención.

Las personas que aquí trabajamos colaboramos en cualquier situación diaria, desde la atención, trabajos en terrenos, atención de ayuda y auxilio ante cualquier eventualidad. Nos reunimos una vez por semana para zanjar lineamientos de trabajo que ayuden en el trabajo diario de la OMMR.

3.- Las organizaciones siempre van encaminadas hacia un objetivo estratégico que va orientado hacia un fin último, los que se cumplen en un plazo determinado. ¿En qué dirección va la OMMR, cuál podría ser su objetivo estratégico en un mediano plazo?

Nuestro objetivo último como oficina, es la promoción de la migración como gestión cultural, económica, desarrollo personal para los vecinos de la comuna. Entendiendo que la migración no solo es ingresar a un país, si no, también egresar de éste y este debe ser entendido desde lo cultural. La promoción de las multiculturalidades debe ser la esencia de la OMMR, para eso debemos trabajar en

una política de respeto, capaz de concientizar a los vecinos de la comuna, para que éstos vean la migración también como una oportunidad. Estamos trabajando en esto y esperamos que ya en el 2018, estar ya trabajando en la promoción de la migración. Nuestro gran objetivo es lograr que los vecinos vean a la Oficina como un vínculo de traslado y que a futuro exista un convenio de intercambio entre países para fomentar la migración cultural. Que existan además convenios de intercambio para los estudiantes, que quisieran ir a estudiar a otros países o conocer nuevas culturas. Miramos hacia un fácil traslado migratorio de cualquier persona a la que quiera entrar o salir desde nuestra comuna.

4.- Ustedes como Oficina gestionan las políticas del DAS (Ministerio del Interior y Seguridad Pública), ¿es una de las gestiones más importantes para la OMMR?

Si bien el DAS ayuda a los inmigrantes en situación vulnerable con aporte económico, solo pueden acceder al programa las personas documentadas, esto implica que muchos de las personas que vienen a la Oficina no puedan acceder ya que se encuentran indocumentadas o tramitando aun su documento. El DAS es una política externa a la OMMR, por lo tanto, no es una política que prime en las necesidades de la Oficina. El programa del DAS es una herramienta de ayuda para el migrante pero no todos pueden acceder, muchos pierden la información de éste programa dada la situación irregular en la que se encuentran y en lo burocrático que es hacer algunos trámites en el país, esto asusta al migrante.

5.- Desde su mirada como coordinador de la OMMR ¿Cuál o cuáles son las urgencias que predominan actualmente desde la gestión en la Oficina?

En primera instancia en la Oficina urge un aumento de funcionarios, actualmente contamos con un equipo de trabajo de cuatro funcionarios, que ayudan en la gestión dentro de la Oficina, lo primordial es adquirir un equipo profesional especialista, que aporten desde otras aristas de las ciencias sociales. Este equipo de especialistas lo podrían conformar un Antropólogo, para que estudie y aborde los temas como la multiculturalidad, el racismo, el mestizaje cultural, el conflicto étnico y la integración; Un psicólogo, que identifique la salud mental, realice seguimientos y

acompañamiento psicológico a los migrantes en este proceso; Un Administrador Público que ayude con la gestión de la Oficina y en el diseño y evaluación de futuras políticas que aporten con el desarrollo de la Oficina. Además, se podrían necesitar de digitadores que puedan aportar en la introducción de datos, así tener un registro digitalizado de los migrantes que se atienden en la Oficina, esto facilitaría las funciones administrativas de la Oficina ganando tiempo para otras funciones y actividades.

Terminada la ronda de preguntas, damos por terminada la entrevista, agradecemos nuevamente a Jean por su tiempo. Le pedimos zanjar la próxima actividad que realizaremos durante los próximos días (descrita en el programa de trabajo de nuestra tesis). Nos da su aprobación y nos despedimos.

## **Anexo 2:**

### **Entrevista 2: Funcionarios de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura (OMMR)**

**Nombre Entrevistado:** Gonzalo Blanco

**Profesión:** Psicólogo

**Puesto:** Psicólogo del depto. De innovación social de la municipalidad (unidad de discapacidad, diversidad sexual, migrantes y pueblos originarios).

**Lugar:** Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, Los carrera 441, Quilicura.

**Fecha:** 21 de agosto 2017

**Entrevistadores:** Ricardo Valenzuela Irrarrázabal, Katherine Morales Emparan

1.- Cuando usted era coordinador de la Oficina ¿qué hacía?

- De todo, desde generar acciones directas, hacer mediación, era una pega muy intensa. Estuvimos a cargo de una serie de tensiones y problemáticas propias del fenómeno migratorio, del choque cultural digamos y fue intenso el año pasado. Harta llegada masiva de migrantes a la Oficina y a la comuna

- Ósea se cree que si, según reportes de la PDI este año llegaron 47.000 personas solo en el primer semestre. Ahora no todos esos llegaron a Quilicura, un porcentaje menor llego a Quilicura. Nuestra estimación debe ser que aquí hay cerca de 20.000 migrantes. Pero estimación, nada muy certero, porque hasta solo 4 años atrás eran solo 4.000, nada más. Entonces claro, hubo una explosión digamos de migrantes, y se nota en la cantidad de gente que se atiende. Un dato es en los

cursos de español, en los cuales llegamos a tener cerca de 400 casos. Ahora llevamos casi 300, 380 y estamos recién partiendo.

2.- Respecto a la llegada de la atención ¿Cómo crees que llegan los migrantes acá?

- yo tengo una estimación, muy al ojo eso sí, que 1 de cada 4 migrantes llegan a la Oficina, no más que eso, ósea nosotros sospechamos que hay mucho migrante que no aparece por acá, que los hemos tratado de pesquisar bajo otras formas, y la mayoría llega por redes, por el boca a boca, les han contado. No tanto por redes sociales y además hay mucho migrante que no necesita venir a la Oficina, que ya están insertados. Por qué a la larga estas oficinas suelen demandar servicios de personas que no están incorporadas al sistema. Ósea aquel que ya está trabajando, que tiene donde vivir no requiere la ayuda

Y el migrante que no se acerca a la Oficina, ¿por qué creen ustedes que no lo hacen?

- hay dos grandes hipótesis, una es que no saben y otra es porque no lo necesitan. Aquí a una distorsión en la percepción social, que tiene que ver con que Quilicura está lleno de haitianos. sin embargo, los estudios hasta hace dos o tres años atrás indicaban que los que más habían eran peruanos, no haitianos. Pero desde la lengua ya se adaptan más rápidamente, por ende no son muchos los peruanos que vienen, de hecho tenemos argentinos, colombianos. Nosotros evitamos caer en lo que se llamamos la haitinización de la gestión, ósea que todo valla para los haitianos, cuando el problema es mucho más grande que solo los haitianos, porque los haitianos generan una problemática un poco más diferenciada no más, porque todos la pasan mal igual, ósea que el venezolano que llega hoy en día pasa por las mismas situaciones, se demora seis u ocho meses un permiso para poder trabajar, y desesperado en la casa como cualquier haitiano.

3.- ¿Cómo es el tema del acompañamiento que hacen ustedes un seguimiento en el proceso de obtención de visa de trabajo?

- nosotros no tenemos un sistema que nos permita hacer un seguimiento del proceso, más que llamar por teléfono o enviar un correo, y eso lo hacemos en casos excepcionales que necesiten con mayor urgencia obtener más información. El acompañamiento principal que nosotros hacemos es primero entregar información, respecto de cuáles son los requerimientos, dependiendo del tipo de visa, ya que Chile tiene 12 tipos de visas temporarias, entonces hay que buscar el perfil de cual le convenga más al migrante, el 70% o 80% de visas que intentamos ayudar acá, son por motivos laborales, un porcentaje muy menor por embarazos y tratamiento médico, casi nada emprendedores, ósea inversionistas y algunas visas de estudiantes. Nosotros los ayudamos a identificar cual es la mejor visa que les sirva, les entregamos la información, les ofrecemos en el caso de los contratos, de nosotros armarles los contratos y después ellos los van a firmar solamente y luego de eso le hacemos un chequeo de los documentos, los ponemos en un sobre y los mandamos donde correspondan.

Hay un proyecto en donde dé aquí a fin de año, nosotros podamos tener acceso al d3.000, que es el software que tiene extranjería para revisar el proceso. Se está analizando ese convenio con el Ministerio del Interior para tener acceso a esa información.

4.-En relación a la división del trabajo y el personal ¿podría explicarnos las funciones de cada uno de los trabajadores?

- acá en la Oficina somos 5 personas, Jean es el encargado quien toma las decisiones, el que firma, el que da las instrucciones, el que se vincula con las redes externas, con esto me refiero a redes municipales y redes internacionales, con eso me refiero a vínculos con ACNUR, OIM, OIT, etc.

Este Pablo que es Técnico en Trabajo social, es quien se preocupa de nuestro trabajo administrativo y atención de público.

Aylén, es haitiana, trabaja en temas de atención de público, principalmente haitiano, por el tema del idioma

Bárbara que está a cargo del programa Das, que es un programa de asistencia social para migrantes, principalmente mujeres y niños que están en situación de alta vulnerabilidad.

Y yo a cargo de las atenciones psicológicas, acompaño a Jean en la gestión y tenemos un taller de acogida que gestiono yo, ya que uno de los principales problemas de los migrantes es los escasos de información para insertarse.

Y además los practicantes que están de paso, por lo que no se le pueden asignar roles más complejos más que hacer tareas específicas.

5.- Podría relatar el modo de trabajar de un día normal de la Oficina.

- En un día normal vendrán unas 15 a 20 personas diarias, los cuales están mucho rato acá con nosotros, entre media a una hora, porque es gente que por lo general necesita mucha información, viene por distintos temas, principalmente regularización y trabajo, en menor proporción llega gente a pedirnos apoyo para mediación en conflictos entre migrantes y chilenos y viceversa, y nos piden que nosotros podamos hacer algún tipo de intervención. Hemos hecho varias y hemos tenido muy buenos resultados. Viene gente sobre todo en las mañanas, se llena de gente esperando atención.

6.-La Oficina depende directamente de DIDECO? ¿Influye en algo esta dependencia?

- No, depende de un departamento que se llama Departamento de inclusión, que a su vez es una estructura de la DIDECO.

Las decisiones cotidianas las toma Jean y las decisiones nuevas se le comunican a la jefa de departamento y está a la DIDECO, en general la DIDECO tiene bastante confianza en nosotros, de hecho se dice que el departamento nuestro es uno de los mejor calificados, en términos de gestión y competencias. La mayoría de la gente que estamos acá son profesionales, con post grados, estamos muy metidos y con mucho compromiso con el tema.

En cuanto recurso, recursos humanos no hay mucho, en general la mayor cantidad lo conseguimos por fuera a través de empresas como Western Unión.

En cuanto a presupuesto, hay un presupuesto anual que es para algunas actividades específicas, pero vitalmente se gasta en cosas un poco más grandes, como contratar amplificación y cosas para los eventos más públicos más importantes como lo es el día del Refugiado y el día del Migrante. Ya que los talleres que tenemos todos los profesores son voluntarios.

7.-En cuanto al convenio con el servicio jesuita, ACNUR Y OIM ¿Cómo se relacionan la Oficina con estos?

- Con el JSM yo nunca tuve vínculos con ellos, pero si tenemos mucho que agradecerles, antes que yo llegara, nos facilitó todo el material para el curso de español y que para nosotros ha sido un gran aporte, es como un aliado invisible. Con ACNUR hemos hecho actividades en conjunto, cuando ocurren casos de refugiados que ellos necesitan que los insertemos, ellos hacen contacto con nosotros y buscamos la manera de insertarlos al campo laboral, los niños al colegio, etc. Pero eso no es muy frecuente, ya que Chile no tiene muchos refugiados, no alcanzan a ser 2.000 refugiados en todo el país. O cuando nosotros pesquisamos un refugiado nosotros se los derivamos, hacemos una derivación lo más privada posible al Ministerio del interior y a OCNUR. Y con OIM tenemos muchas actividades en conjunto existen mesas de trabajo con ellos, no con mucha frecuencia, ocurre con más frecuencia el trabajo que hacemos con otros municipios, pero la OIM está haciendo unas mesas de trabajo cada 2 o 3 meses, sobre algunas temáticas específicas, la OIM está bien en términos de entregar competencia y entregar información y el año pasado nos apoyaba con algunos recursos para algunas actividades.

8.-Tomando en consideración los escasos recursos con los que cuenta la OMMR ¿cuál o cuáles son los otros puntos críticos de la Oficina en que viven diariamente y es urgente solucionar?

- Yo creo que acá debemos mejorar dentro de las competencias técnicas que más gente sepa otros idiomas, no solo creole, a mí una vez me toco atender a un francés, menos mal que él hablaba algo de español, porque yo no sabía francés. Tenemos funcionarios que hablan inglés. Yo creo que necesitamos mejorar un poco más esas competencias, que más gente maneje más idiomas, porque nos pasaba antes que llegara Aylén que si no estaba Jean jodíamos con los haitianos. Hoy día puede faltar uno, pero está el otro que nos va a salvar. Ya he tratado de arreglármelas con un traductor en el teléfono y con eso me comunico cuando no tengo a alguien que me acompañe.

El segundo déficit yo creo que es lo que nos falta es mejorar la gestión administrativa, aquí hay mucha información que quizás se pierde, y tiene más que ver con la presión que existe acá, de repente uno no alcanza a registrar muchos datos, porque se para uno del asiento (un migrante) y entra otro, todo muy rápido y no hemos tenido esa costumbre de registrar, lo hicimos hace unos meses atrás y nos sorprendimos con toda la gente que atendíamos, nos falta mejorar eso.

Otro tema importante es que esta casa no es un lugar adecuado para atender migrantes, ya que esto tiene piezas, es como cualquier casa, no tiene espacios privados, por ejemplo, por ley si nosotros atendiéramos refugiados, nosotros tendríamos que atenderlos en un lugar súper privado y no lo tenemos, entonces necesitamos una infraestructura mucho más adecuada, no tenemos salas donde hacer reuniones con ellos, nos tenemos que conseguir colegios o lo hacemos aquí en la sala de espera y es un espacio chiquitito, donde hay una capacidad de 10 personas. Tenemos un gran déficit de infraestructura.

Bueno y equipamiento, tenemos computadores muy viejos, yo pongo mi computador digamos, no hay computadores para todos.

Entonces en cuanto a recursos humanos nos faltan capacidades en temas idiomáticos, en términos de gestión administrativa de manejo de la información,

gestión de información perdón y el tema de infraestructura, esos son los puntos más críticos. Que los hemos conversado con la DIDECO.

9.-Tomando en cuenta los 3 puntos que me nombro, ¿cuál es el más urgente?

- Yo creo que lo más fácil es la gestión administrativa, lo más fácil de resolver. No tenemos un horario definido de atención a migrantes, pero ya desde septiembre vamos a modificar un poco un tema, y las atenciones en la Oficina serán solamente en la mañana y en la tarde se harán otras gestiones, como mejorar el tema con la comunidad chilena, ya que esta también sufre el choque cultural con el migrante, no solo el migrante. De hecho, nos hemos reunidos con distintas unidades municipales, porque nosotros sentimos que ellos también han sufrido el choque cultural y se han visto medios amarrados de manos, entonces siempre acuden a nosotros como si nosotros tuviéramos que resolver un problema que ellos tienen que resolver, como que un niño migrante lo mandan para acá, cuando el problema lo tiene que ver la PDI, un problema de vivienda migrante lo mandan para acá, todo lo derivan acá y tiene que verlo vivienda. Por qué a la gente la propia palabra migrante ya les choca y los bloquea, y aparecen los prejuicios, aparecen los maltratos, porque también hay maltrato.

- Nos llega mucha gente derivada de los propios compañeros del municipio, porque ellos no han sabido cómo resolver, y esto se transforma como en el psiquiátrico de la locura, todas las locuras se van al psiquiátrico, todos los malos se van a la cárcel, todos los migrantes se vienen para acá.

10.-En cuanto al equipo profesional, ¿qué es necesario o urgente?

- Yo creo que es un tema de cantidad, porque acá vemos trabajadores sociales, 2 psicólogos, con Angelín vamos a trabajar el tema de prevención de riesgos, ella es prevencionista de riesgo. Porque todos los otros temas como educación y salud los ve la sección de educación y salud. A esta Oficina le faltaría un sociólogo o antropólogo, si quisiéramos hacer algún tipo de estudio más específico, pero eso lo solventamos con los estudios que hacen las universidades,

nosotros tenemos varios vínculos con varias universidades y ellos van haciendo esas pegas. Acá necesitamos gente más de acción, gente que haga cosas.

11.-En cuanto al mayor problema que es el registro de datos, ¿cómo cree usted que lo podría solucionar?

- Mira, yo soy medio bruto para las cosas, porque los chicos han propuesto algunas soluciones informáticas, yo no soy bueno para eso por lo que estoy proponiendo un flujo de datos donde yo tengo mi hojita para registrar los datos, que cada migrante nuevo llene una hoja de registro, que no me demora más de 30 segundos en tomar los datos y una vez al día nosotros ingresarlos al sistema que permita hacer informes, porque acá siempre nos están pidiendo información, y no creo que hacer eso sea tan difícil. Para mi es el primer problema a resolver, porque no es tan difícil.

### **Anexo 3:**

#### **Entrevista 3: funcionario de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura (OMMR)**

**Nombre Entrevistado:** Bárbara Maldonado

**Profesión:** Trabajadora Social

**Puesto:** Programa y promoción de Asistencia Social del Migrante en situación Vulnerable (DAS)

**Lugar:** Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, Los carrera 441, Quilicura.

**Fecha:** 21 de agosto 2017

**Entrevistadores:** Ricardo Valenzuela Irrázabal, Katherine Morales Emparan

1.- ¿Cuál es su cargo y función dentro de la Oficina?

- Soy trabajadora social, apoyo profesional de la Oficina en temas como regularización, tratamientos de casos específicos, pero mi función especial en la Oficina es la promoción del programa de asistencia social de inmigrantes en situación de vulnerabilidad, que es un programa externo del Departamento de Acción Social del Ministerio del Interior. Ese programa se desarrolla en 5 áreas de prestaciones, el área de salud, regularización migratoria, vivienda, educación y micro emprendimiento.

2.- ¿Actualmente cuanta gente se atiende con usted en el programa?

- Actualmente me llegan solicitudes diariamente, lo que es entre 5 y diez y la suma mensual de esto es bastante. el problema que tengo con estas personas es que no califican para recibir las prestaciones, ya que el programa me exige que la gente que ingrese al programa este regular, eso significa que tenga su carnet de identidad temporario o definitivo vigente o su permiso de turista o bien su permiso

de turista venido pero con una solicitud de visa ya en curso, eso significa que este regular. Cosas que solicitan mucho es el pago de multas, el pago de multas no se puede ejecutar por una simple razón, estar multado significa que uno no está regular. es difícil sobre todo para la población haitiano ya que la multa mínima son 35.000 pesos más el vale vista que son 7.000 pesos en el Banco Estado, y terminan pagando cerca de 18.000 pesos de multa, siendo que su visa vale 16.000, entonces la multa es más alta que la visa. Igual nosotros podemos ayudar por la rebaja de la multa, yo realizo informes sociales para pedir la rebaja de multa, hay multas muy grandes por ejemplo de 200.000 pesos por que la multa va subiendo cada 90 días, entonces hay gente que lleva 3 o 5 años irregular y ya cuando tiene todo se sorprende con la multa que ya supera los 200.000 pesos, en esos casos yo siempre solicito reducir al monto mínimo pero a veces extranjería decide que no va a pagar los 200.000 pero si va a pagar 60.00 que es mucho menos que antes, y generalmente cuando es de menos de 100.000 pesos hay si la dejan en el monto mínimo.

3.- ¿Cuáles son los casos más recurrentes presentados por el migrante dentro de la Oficina?

- Fuera del programa, trabajo, la gente llega en búsqueda de trabajo, y eso es un problema grave para todos, ya que una persona que no cuenta con carnet de identidad vigente es difícil encontrar trabajo, se puede, pero muchas veces los empleadores no están familiarizados de cómo es la modalidad de contrato para el extranjero que no tiene carnet de identidad.

4.- ¿De qué modo apoya la Oficina en la tramitación de visas para el migrante?

- Principalmente a través de la orientación, ese es un trabajo que se hace diario, la gente llega a diario a pedir los requisitos y nosotros les descargamos el tipo de requisitos para los diferentes tipos de visas que son 16, el que más llega es el por motivos laborales, y el otro es por embarazo y tratamientos médicos.

Hay muchas cosas, hay muchos pasos a seguir, no solo basta con entregar el papel y decir "aquí están los requisitos, mírelos" porque la gente se asusta, ve muchas

cosas, entonces uno que habla el idioma, sobre todo, o que es del país, nuestra propia burocracia nos juega en contra, entonces para alguien que viene de afuera es mucho más difícil. Nosotros entramos a explicar paso por paso el proceso y finalmente cuando ya tiene todos los documentos invitamos aquí a la Oficina a chequear que tenga todo, porque él no enviar todo implica que la persona envía mal sus documentos, implica que se les rechaza o se demora el doble. Cuando verificamos todo les cerramos el sobre, le ponemos la dirección y que lo envíe por Correos de Chile a Extranjería. Por qué ir es una espera enorme, de todo el día.

5.- ¿Les gustaría tener más competencia con respecto a este trámite?

- Ese tipo de capacitación ya se había hecho, el problema es rota mucho funcionario, tanto de allá (extranjería) como de acá (OMMR), entonces las capacitaciones se hacen, pero se pierden con el funcionario que se va, es una inversión que se hace cada cierto tiempo pero se pierde, por ejemplo el año pasado no son las mismas personas que están ahora, y anterior tampoco.

¿A qué se debe tanta rotación?

- Es la modalidad de contrato, ya que todos somos honorarios, entonces eso nos hace más fácil desligarnos de ciertas funciones y además las propuestas de otros empleos con un contrato de planta es más tentador para los profesionales. En mi caso egrese y antes de egresar ya estaba trabajando como ejecutora del programa, entonces este es mi segundo año, pero en mi curriculum ya está que me he hecho cargo dos años del desarrollo de programa de migrantes y no en cualquier comuna, sino que en la comuna de Quilicura.

6.- ¿Cómo investigan y analizan las necesidades actuales y futuras de los migrantes?

- Bueno, nosotros tenemos una base de datos bien completa, lamentablemente quedamos ajena a ella porque se dejó de pagar, porque la Oficina la estaba pagando con recursos propios. Era una base de datos muy completa, donde estaba el nombre de la persona, su estado de relación migratoria, estado de su solicitud, etc. Era una base de datos muy completa con alrededor de 2.00

usuarios, pero lamentablemente como se dejó de pagar no se puede acceder así tal cual y no se puede modificar nada. Ahora nosotros manejamos un Excel, es igual practico y sirve, esto para darnos cuenta que las necesidades como te comente hace rato siguen siendo las de trabajo, por que las personas más que solicitar beneficios, no quieren el beneficio directo, quieren el trabajo para no recurrir a la beneficencia.

El objetivo de nuestra comunidad es que no exista la Oficina de migrantes, ya que esto marca como una diferencia, que no se vea a la persona como un migrante o un extranjero , sino que la persona tiene alguna dificultad o necesidad de salud, que no venga acá porque es migrante, sino que valla al Departamento de Salud. Si necesita matricular a su hijo en algún colegio que no venga acá, que valla con educación (Departamento de Educación). Con educación ya hay un trato similar, no así con el trabajo, porque tiene que venir la persona a buscar trabajo aquí, si la Oficina de ofertas laborales es la OMIL; porque tiene que venir por viviendas y cosas así, si el Departamento de Vivienda y Sociales esta allá

¿Crees que eso se solucionaría con más comunicación entre los departamentos?

- Sí, estamos trabajando en ello, tenemos mesas de trabajo, tenemos mesas con OPD 24 y la OPD normal, porque ellos tiene la dificultad del idioma, bueno todas las Oficinas tiene la dificultad de idioma, es una limitante, porque nos derivan casos a nosotros incluso antes de preguntarle la necesidad del idioma, entonces eso es como un atropello gigante a todos los derechos, porque le dicen “ah no, valla a la Oficina de migrantes, ¿pero que quería usted?” y le responden que querían orientación para sacar su ficha de protección social. Y eso no es acá ese trabajo

7.- ¿Utilizan indicadores de rendimiento para ver su desempeño? ¿Cuáles?

- Si se hacen evaluaciones, me parece que son anuales, pero nosotros no tenemos acceso a los resultados, cada coordinador de unidad evalúa a los funcionarios, en este caso Jean le tocaría evaluarme a mí y al resto de los funcionarios, y a Jean lo evalúa Carmen, que es la jefa del departamento, y así sucesivamente.

8.- ¿Cuáles son los recursos de la Oficina y de donde provienen?

- Todos los recursos se gestionan a inicios de año, se presentan varias propuestas que la Oficina quiere realizar durante el año, algunos son rechazados y otros aprobados, de DIDECO este año se nos aprobó una cierta cantidad de recursos para el taller de español, pero muy pequeña, los recursos que me entrega el programa a mí son aparte, porque no pueden ser destinados a nada más que no sea del programa, así que esos no se cuentan como recursos de la Oficina, porque son recursos externos del gobierno central, entonces es complicado porque en el taller de español se necesita mucho porque son todos voluntarios, entonces los días de fríos los voluntarios que son 12, hace frío y necesitan un coffe, chiquitito, no algo gigante, en té, una galleta, o algo así, porque hace frío, ellos sacrifican un día libre, no les pagan pasajes, entonces por ultimo un cafecito o algo así sería bueno, pero eso es un costo directo al bolsillo de nosotros. Lo hemos autofinanciado, por ejemplo para cerrar el ciclo de primer semestre del taller de español, nosotros autofinanciamos porque sentimos que el ciclo no podía terminar así no más, ya que los profesores se habían portado muy bien, habían asistido. El año pasado el ciclo termino con dos profesores voluntarios, perdón un profesor voluntarios y dos alumnos practicantes que tuvieron que ir a apoyar, este año terminamos y eran 12, y se quieren ir sumando más. Entonces no queremos dejar así a los profesores, nos faltan borradores, plumones, hojas, cosas pequeñas pero necesarias.

El taller de español no es un taller, es como una escuela, ya que son más de 400 personas, entonces ahí debe ir una fuerte cantidad de recursos que no los tiene hasta ahora.

También nosotros realizamos actividades del día del migrante y el día del refugiado, se invitan a las comunidades, son 17 nacionalidad que están viviendo acá en Quilicura, entonces nosotros no podemos ofrecerles un espacio sin la presentación adecuada, porque ellos pueden presentar aparte a la comunidad, los vecinos, su cultura, su arte y también alimentos. Pero como nosotros no contamos con recursos, lo auto gestionamos con Western Unión que generalmente nos apoya con varias cosas, pero no puede ser siempre y no puede ser mucho, porque son siempre tienen que ser ellos, entonces es complicado, deberíamos tener más. Entonces los vecinos de esas comunidades nos traen cosas tan bonitas que nosotros deberíamos estar

a la altura de ofrecerles el espacio de manera más adecuada, con la mayor difusión posible, con el mayor arreglo posible.

9.- ¿El equipo de trabajo es suficiente para responder a la demanda que tiene la Oficina?

- No, porque a veces hemos tenido que esperar larguísima, por la atención al migrante nunca dura 10 minutos, ni 15, uno puede estar con una persona alrededor de 45 minutos, porque no son solicitudes de que yo les explico algo y se va, porque a veces es un problema en donde nos dice ¿qué hago? Entonces viene para acá, contactamos a extranjería, llamamos para allá, llamamos para acá, en todo eso se nos van 45 minutos. A veces temas de mediación judicial tenemos que ponernos en contacto con el abogado o problemas de patentes y permisos municipales tenemos que ir allá, entonces la Oficina como no está muy cerca de acá eso nos resta tiempo. A veces vienen y ya tenemos resuelto el problema, pero la persona ha tenido tantas dificultades que la persona necesita expresarse, contar, llorar. Yo en una mañana podría atender a 15 personas con cosas pequeñas o también podría atender a 3 personas, pero igual me lleva toda la mañana, porque cuando vienen por informes sociales para rebaja de multas realizarlo lleva tiempo, porque es una indagación profunda de la persona. Y el espacio tampoco es el adecuado.

Yo apoyo a la Oficina, pero nadie me puede apoyar a mí, porque es una labor independiente, entonces por eso yo me atraso.

Tenemos alumnos practicantes que la mayoría ya saben cómo es la atención básica, pero no tiene donde sentarse, no tiene un computador para emitir la carta, entonces es muy complicado.

10.- Tomando en consideración los escasos recursos con los que cuenta la OMMR ¿cuál o cuáles son los otros puntos críticos de la Oficina en que viven diariamente y es urgente solucionar?

- Personal fijo, para tender ciertas labores, las labores como redacción de oficios llevan tiempo y debería haber una persona administrativa de punto fijo en eso.

La infraestructura también y mejorar las reuniones de red de unidades, porque tenemos ahora con OPD, Salud y Educación estamos bastante bien, pero con sociales estamos fallando.

Y este espacio es muy reducido, y aun que nos den más módulos, más materiales, no tenemos donde ponerlos, este edificio tendría que ser completo para esta Oficina y no compartido, además de mejor equipado, porque en invierno pasamos mucho frio, y no lo digo solo por nosotros, sino que también por la gente y la cantidad que espera viene con niños, bebés. Entonces hace mucho frio, y para el verano hace muchísimo calor. La aglomeración, el calor y todo hace más difícil todo.

Y en tu cargo y funciones ¿qué sería lo que podrías mejorar?

- Mejorando la cantidad de personas acá en la Oficina yo podría dedicarme plenamente a la ejecución del programa, por otra parte también me haría falta un compañero, porque este programa en otras municipalidades se ejecuta en equipos, porque en Estación Central o Recoleta tiene equipos de 15 o 20 personas haciendo lo que yo hago, y acá es uno no más, solo yo.

11.- Resumiendo ¿el problema principal desde tu mirada cual sería?

- La falta del recurso humano, incluso el espacio físico podría pasar a segundo plano. Porque no deberíamos considerar a los alumnos en práctica como un recurso tan importante, porque es mucha responsabilidad, porque ellos no son funcionarios. Porque están 5 meses en promedio, pero de eso están 2 meses aprendiendo y después se tiene que ir.

## **Anexo 4:**

### **Focus Group 1**

Focus Group Realizado el día 13.09.2017 en la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la Ilustre Municipalidad de Quilicura. En dependencias de la misma Oficina.

Jean: muy buenas tardes como bien saben por teléfono los llamamos a ustedes, para poder participar en un Focus Group, de un grupo de estudiantes de Administración Pública de la UAHC y quisieran saber sus opiniones sobre funcionamiento de la Oficina y algunas preguntas que van a tener posibilidad de contestar con libertad y quisiera agradecer a cada uno de ustedes ¿por la participación y la oportunidad de poder compartir con ustedes. Así que no hay malas ni buenas respuestas, todo vale, su opinión es lo más importante para llevar a cabo esto.

Ricardo: bienvenidos sean todos, gracias por estar acá, junto a mi compañera vamos a hacerles unas pequeñas preguntas sobre migración y queremos saber su opinión. Ojala en estas respuestas se forme un debate donde podamos discutir y desarrollar estas preguntas y llegar a un acuerdo, así que vamos a comenzar con estas preguntas.

1. ¿Cuál es la razón por la que ustedes eligieron Chile, y en especial la comuna de Quilicura como residencia? Y ¿cómo ha sido este proceso de llegar acá?

- Mi nombre es Virginia y soy de Perú. Una de las razones por que elegí Chile es porque mi hermano estaba acá y me animo a que viniera, me dijo que habían oportunidades de trabajo, así que tuve suerte porque cuando llegue, a los 15 días conseguí trabajo, también conseguí rápido colegio para mi niña. Siento que tuve unos pequeños percances con mi empleador, con la primera niña que me contrato por que primero me dijo que era puertas afuera, después me dijo que puertas adentro y le dije que no podía porque tenía a mi niña pequeña, entonces ella me paso con su cuñada, con ella estaba todo muy bien, pero el monto que me dijeron

que me iban a pagar, resulta que me pagaron menos, de ahí por medio de otra chica conseguí otro trabajo, que era en Lo Barnechea, me empezaron a pagar un poco más, siempre uno busca mejoras, más que nada las mejoras económicas, ya que lo ideal es que si sales de tu país, no conoces a nadie, eso es para mejorar. En Perú las condiciones económicas no están como para quedarse.

Siempre ha sido una persona que para manejar el dinero y el trabajo siempre he sido muy práctica. Nosotros tenemos acá 1 año y medio y lo que a nosotros siempre nos ha costado son los trámites.

¿Le gusta Quilicura?

-Virginia: Si, llegue acá por una amiga y yo tengo la suerte que a donde voy siempre me acomodo donde llego, a Quilicura lo conozco bien, tanto el andar para allá y para acá.

- Daira: desde febrero, unos 6 meses.

- Mi nombre es Mariela, soy venezolana y la razón de elegir a Chile, es que hace 3 años algo más quería conocer otros países, porque no tenía pensado en irme a un país en específico, pero fue tanto la delincuencia en mi país en ese entonces, ya hoy en día son muchas las razones por las que todo el mundo quiere escapar no, en ese entonces el tema era la delincuencia, la situación económica estaba bien, pero el detalle es que entre más bien este la situación económica en mi país, más peligroso es para la vida de tus hijos y tus familiares, porque allá existe el secuestro, la extorsión, y era un miedo el día a día, llevar a mi hija al colegio, llegar a la casa, abrir el portón, era un miedo constante, de día y a cualquier hora. Hasta que tome la determinación de salir y como te digo quería conocer otros países pero se me presentaron dos robos continuos, una amenaza de robo de vehículo y detalle que el robo del auto, te lo roban para pedirte el rescate, pero si tu no das el pago, lo pierdes y ya buscan por tus hijos u otra cosa, entonces dije ya no me puedo quedar acá, porque aunque me cambie de zona siempre va a ser lo mismo. En Venezuela tenía un amigo peruano que se vino a Chile, porque estaba la mamá acá y me dijo "Mariela, la seguridad acá es espectacular, nada que ver con allá". Para acá el Chileno la seguridad es nada, pero no saben lo que es la inseguridad,

entonces para mí eso era todo, no le pregunte si había fuente de trabajo, nada. Para mí era poder darle una seguridad a mi hija, salir a la calle y sentirme segura. Con decirte que muchos buscan por grupos de Facebook investigan, yo no investigue nada, mi amigo peruano no me dijo nada. En mi país no arriendan piezas donde viven varios con baño compartido, allá cada pieza tiene su cocina, su baño es como un departamento interior. Pero eso de vivir tantas personas en una piezas para mí es nunca en mi vida. Mi situación allá estaba bien como para venir yo acá y me encuentro con esa realidad que vivió mi amigo, él lo vio normal, yo quede impactada. Comienzo a buscar arriendo y hay sufro lo que es la discriminación porque “extranjero, no” a comparación hoy en día, donde “extranjero, venga” ya hoy saben que les pueden cobrar más y eso, pero hace 3 años cuando llegue, escuchar el acento extranjero era un no, fueron días muy duros iniciando. En mi caso fue el tema de arriendo. Bueno y en mi caso no tenía pensado trabajarle a nadie porque siempre he sido independiente, pero por cosas del destino primeramente conseguí un trabajo que se lo había conseguido un amigo, pero resulta que el quedo mal y me dijo caso podía asistir yo con mi pareja. Para no quedar mal ente la persona, fuimos a trabajar sábado y domingo y quedaron encantados con el trabajo de nosotros y de una nos ofrecieron trabajo, sin papeles ni nada. Entonces por esa razón el gerente comenzó a insistir y mi pareja comenzó a trabajar de una, yo no quería trabajar por el tema de la niña, me ofrecieron subir el sueldo en comparación de las otras personas y que buscara esta comuna por que se estaba mudando la empresa para acá, entonces siempre ha estado en Quilicura, me pareció muy tranquilo, por eso estoy acá.

Y bueno me gusta harto Quilicura, lo único que no me gusta es salir ni entrar, eso es lo único que no me gusta, pero de verdad me encanta Quilicura. Todo cerca, me siento muy establecida, con las personas migrantes tengo harta confianza, tengo desde casi desde que llegue acá buena convivencia.

2. ¿Se ha sentido discriminado? Si es así, ¿En qué aspectos?

- Virginia: cuando yo tuve problemas con la señora en lo Barnechea, se me hizo un poco pesado conseguir trabajo un poco por el carnet, porque el señor me hizo contrato, pero como el señor me dijo una cantidad y después otra y no me quiso pagar, no me salía, me demoro como 4 o 5 meses para que me sacaran el carnet, el primero era sujeto a contrato, entonces me dijo busca trabajo, pero sin el carnet no, peruana no, otros buscaban peruanas pero con carnet. Entonces eso fue y el tema del arriendo. Yo puedo entender a las personas que generalizan todo, yo que se hay muchas personas de mi país que han venido a hacer desorden, que toman mucho y obvio que no todos somos iguales. Es como decir que yo he conocido mucha gente chilena, unos muy lindas personas, otros no tanto, pero tampoco puedo decir que todos son malos o todos son así. Otra era que me decían ¿sola? “no tengo una niña” y me respondían que con niños no, con niños no me querían recibir, pero ella va a cumplir 15 años pero me decían que no, no quiero problemas con niños.

La parte de hacer trámites, por lo menos en extranjería porque a veces te decían esto y esto en tal día y yo me quedaba así (con dudas) porque yo quería preguntar pero me dejaban hay no más, mas no te decían, y yo le digo pero... “es que te dije me decían” y les decía que no entendía, y me usaban términos que yo no entendía, entonces le digo “y eso de una multa” y la señora me dice 10 días calendario y después me dijo 10 días hábiles y yo no le entendía, entonces fui y pague la multa, espere 10 días y cuando fui ya se me había pasado la fecha y le dije que usted me había dicho 10 días y me dice “no, te dije 10 días hábiles” y ellos se cierran en que no te dijeron eso y vallase nuevamente a pagar y tuve que pagar dos veces, entonces le dije “mire, si yo supiera no vendría a preguntarle, pero como no se vengó a preguntarle, porque ustedes son los indicados para informarnos, por eso están sentados tras el mostrador” y ellos se enojan.

Yo tengo eso de que no es que sea reclamona, sino que yo pido lo justo y cuando tú pides que te expliquen algo mas no te hacen caso en pocas palabras, entonces uno no puede hacer nada, porque no estoy en mi país, no puedo reclamar. Ahora que tengo carnet definitivo reclamo.

- Daira: bueno yo llegue al colegio y pensé que también que me iban a hacer bullying o no sé, un amigo del Perú me dijo que había viajado, que le hicieron bullying y tuvo que regresar de nuevo y bueno, me fui con un poquito de miedo, y cuando llegue y dije mi edad era la más pequeña de todas y me trataron con cariño y nunca me dijeron nada.

Siempre me he sentido en casa.

- Mariela: Cuando recién llegue fue solo por extranjeros y se siente horrible por que llegue a un país donde no conoces nada ni a nadie e incluso llegue un viernes para sábado, y el caballero que me recibió, el domingo me llevo al Mapocho, para que conociéramos, compráramos comida y el lunes él se iba a trabajar y todo el día, entonces nos tocó salir solos a conocer Santiago. Solamente anotamos la dirección y salimos a conocer las calles. Pero igual siento que uno tiene que tomar lo bueno, eso te fortalece. Hoy en día no me importa viajar para países, me siento capaz de viajar a cualquier lado, porque siento que he supero tanto obstáculos acá de cuando llegue, que ya como que me da lo mismo, ya siento que tengo más habilidades, me siento más segura. Entonces no tengo nada que perder. Me siento con mucha tranquilidad, yo ahora tengo un emprendimiento acá, yo hago repartos al centro, en diferentes metros, no tengo temor a las calles, incluso me conozco incluso más que un propio chileno, incluso me preguntan y me cohíbo a preguntarle a un chileno porque no saben las direcciones, cuando me dicen para allá yo no seguro es para allá porque es al contrario seguro.

3. ¿Cuál es su condición actual ante temas como: condición legal, salud, educación y vivienda?

Mariela: en la condición legal, yo ya tengo mi residencia definitiva, a los dos años ya la tenía. En salud, gracias a dios no nos hemos enfermado ninguno, hemos visitado unas dos veces el SAPU, por una fiebre, pero más allá nada, nos han atendido súper bien, nada que decir. En el tema de vivienda tenemos vivienda propias ya gracias a dios, la tenemos desde noviembre del año pasado, entonces estamos bien.

Haciendo 2 o 3 empleos se logran oportunidades, y son cosas que el chileno no valora, creen que no hay muchas posibilidades. Además el chileno dice “no, es que el extranjero nos viene a quitar la pega”. Y el punto es que donde nosotros somos extranjeros, se aprovechan de nosotros. Por la necesidad vamos a trabajar incluso por menos dinero. Por eso yo no le trabajo a nadie y prefiero ser independiente, porque no tengo el carácter tan dócil para aguantar a un jefe, solo dos meses de lo que tengo acá lo he trabajado aguantando a un jefe. Y la experiencia como migrante respecto a la obtención de visa es terrible, es lo peor que puede haber.

Me espera un momento, para que pueda responder la pregunta ella (Virginia)  
MINUTO 23:00

- Virginia: bueno, nosotros tenemos la definitiva (residencia). Si es cierto que te cuesta un poco, bueno yo empecé sujeto a contrato, al otro carnet y ahora la definitiva, ya lo tenemos, demoro bastante.

En cuestión de salud, la única vez que yo he ido al médico fue por el accidente del brazo y gracias a dios no hemos tenido otro tipo de problemas, y ella tampoco (Daira).

Educación buenos gracias a Dios ella está estudiando ahora en el DUOC contabilidad.

Y en vivienda, no tengo vivienda propia, estamos alojadas, pero estamos seguras. Gracias a dios aquí he tenido muchas posibilidades, nosotros los peruanos somos muy amantes de los trabajos, yo jamás le digo que no a un trabajo. Un día yo trabajo aquí un día, después en la tarde por allá, después voy y trabajo allá. Así soy, trabajo 2 o 3 veces al día.

Gracias a dios siempre he tenido trabajo, la única vez que no, estuve como 2 meses sin trabajar, pero nos pusimos a vender sopaipillas. Tú no puedes venir a un lugar y tratar de imponerte, porque se supone que al lugar donde vas tienen sus costumbres, tienen sus cuestiones, entonces ¿qué le gusta al chileno? Sopaipillas, vamos a vender sopaipillas. Y nos fue muy bien, pero por el tema del carnet, yo tenía que conseguir contrato, entonces me salió un trabajo con una señor y tuve que dejar el tema de las sopaipillas, porque yo trabaja con la señora, trabaja para

ella y para una amiga de ella, entonces salía de la casa de ella y me iba a trabajar donde su amiga, entonces trabajamos hasta la noche.

- MINUTO 25:35 Mariela: hago hincapié en que nosotros venimos a trabajar de día y de noche, no nos importa. Mira yo para poder comprar la casa, para poder dar el pie para la casa, fueron meses y meses de dormíamos uno o dos horas diarias en la noche, cosa que no cualquier persona lo hace, dicen “tuvieron suerte, tuvieron casa y subsidio” y yo digo no fue suerte ni fue subsidio, fue harto trabajo, primeramente dios que nos dio salud que no nos enfermamos por que no dormíamos, de día, de noche, a cualquier otra trabajábamos. Nosotros trabajamos en ferias, en eventos, apatronados, pololos, no había ningún descanso. Y es algo que ven mucho los empleadores, que se ponen a ver que el tema está cómodo, no cuida la pega, acá si el extranjero necesita y va a cuidar la pega, trabaja horas extras, no le importa. Cuando trabaje en la imprenta, trabaja 12 horas de lunes a viernes, todos los días y los sábados y domingos trabajábamos 14 horas, imagínate, empezábamos a las 5 de la mañana y eran las 10 de la noche y seguíamos trabajando.

4. ¿Cuál han sido sus experiencias a lo largo del proceso de tramitación de visas?

- Virginia: cuando conseguí la definitiva, como que me sentí, no sé, como que en mi país te dieran el DNI, sentí que tenía más posibilidad de trabajo y cualquier cosa, porque acá para todo dicen “tienes la definitiva” para todo. Gracias a dios me fue un comienzo difícil pero después logre con esfuerzo conseguir los documentos. Yo pensé que no me los iban a dar, como había tenido 3 empleados y te piden que tengas un solo empleado por 1 año. Me la dieron, no tuve problemas.

- Mariela: terrible, como comentaba anteriormente. La atención en extranjería es horrible, no te dan información. Te atienden a medias, por eso pagamos muchas veces de mas, por eso se atrasan tanto, son más los viajes y obstáculos que se presentan. Cuando nos dieron la definitiva descansamos. Primero se abren muchas puertas, pero como que voy a estar 5 años sin hacer tantos tramites, es fatal como es todo ese tema.

El detalle es que ellos atienden muchas personas, pero les están pagando por estar ahí. Que sean conscientes de que necesitamos la información. Cosas simples como saber que es la AFP, son cosas que no sabemos. La mayoría de las cosas son desconocidas.

5. ¿Hace cuánto tiempo se atienden acá en la Oficina, y como ha sido la experiencia acá? ¿Bajo qué problemática se acercaron y como fue la atención?

Mariela: bueno, yo estoy aquí desde marzo de este año, yo trabaja aquí vendiendo desayunos, pasados 3 o 4 meses había una señora que vendía al frente, y después se pasó a donde estaba yo y como que me empezó a botar, la gente que me conocía me decía que yo no me moviera. Un día llegaron los inspectores y me pusieron una multa, y yo había venido a presentar los papeles acá a la municipalidad y ellos me decían si venga con los papeles en tal fecha, pero por compromiso, no porque realmente me iban a ayudar o hacer algún trámite, entonces vine en la fecha que me dijeron y ese día me dijeron que no había nada. Entonces por una señora supe de esta Oficina. Fui primero a hablar con el alcalde y él me puso las formas que me faltaban y me firmo, (Entra una nueva integrante del focus group. Casandra) entonces llegue a este lugar, conocí a la señorita Bárbara, Jean y me orientaron bastante. Se puede decir que con el favor de ellos y la presión, aquí la Oficina me facilito un abogado, y con el abogado fui a hacer los trámites y me ayudaron a pagar la multa, que me la rebajaron al mínimo, porque estaba con una crisis terrible. Entonces aquí con la referencia de la Oficina me comenzaron a atender allá (extranjería). Me salieron mis papeles, fui acá a obras a ver mi terreno, de ahí a las direcciones correspondientes a hacer trámites, pero siempre con la orientación de la Oficina, siendo esta un puente importante. Porque sin ellos no habría obtenido nada, estaría en las mismas esperando. Con ello me acerqué a todos lados acá e insistiendo, quizás por cansancio me terminaron dando el permiso. Acá la Oficina consiguió que me ayudaran con bono para poder comprar algunas herramientas como cocinas, freidoras y cosas que necesito. Muy agradecida de la Oficina porque me apoyaron mucho, en cuestión de trámites, pagos y todo.

Vamos a hacer un alto para darle la bienvenida a ella.

Bueno bienvenida, somos estudiantes de Administración Pública y estamos acá para hacerles unas preguntas con respecto a la Oficina, Estamos pasando ya a la preguntas generales y a la pregunta que estábamos con ella, para no hacer más largo esto.

Como primera pregunta, queremos saber ¿hace cuánto tú te atiendes acá, como ha sido la experiencia y bajo que problemática tú te acercas a la Oficina? MINUTO 36:20

-Casandra: bueno, buenas noches, mi nombre es Casandra, la persona que me invito fue Jean y yo hace un par de meses a mí me gusta mucho la municipalidad y todo eso, pero no puedo tener la oportunidad de trabajar aquí.

¿Tú sabes que hace la Oficina acá? ¿Te han ayudado acá?

Casandra: no.

La Oficina ayuda a los migrantes acá en trámites y cosas varias (Explicándole a la nueva integrante)

Casandra: yo sabía que lo Oficina ayuda a mas migrantes y eso.

- Virginia: exactamente, tengo como 2 años y medio y llegue por una invitación de la hermana Yamile. Pero la forma como se nos acercó nos llamó mucho la atención, nos fuimos acercando a la Oficina a preguntar cosas, después comenzamos a asistir a eventos. Nos ayudaban con las dudas que no nos aclaraban en extranjería, aunque no tenían muchos conocimientos, pero lo intentaban. Entonces no tenían mucha información. Y por medio de acá me mandaron al ministerio de educación que es lo que necesitaba, y hay conseguí cupo en la escuela. De a poco me he ido acercando, durante un tiempo necesite trabajo y me han ayudado, incluso me la paso acá más que en mi casa, me han ayudado en muchos aspecto, a él (Jean) lo molesto hartó y a Bárbara también, atienden a cualquier hora, sea sábado o domingo, incluso una vez le dije a Jean me avergüenza esto y él me dijo que era su trabajo. Y esas son cosas que te llenan, es bueno, porque ni en mi país tuve un apoyo como este, me prestan cosas, como toldos, creo que igual confían hartó en mí y bueno, por vengo del Mapocho hasta

acá súper cargado y la micro me deja acá, así que bueno aquí estoy. De verdad que la experiencia que he tenido acá en la Oficina ha sido muy grata, no tengo nada que quejarme, desde que llegue acá a la Oficina siempre he tenido solución, incluso más de lo que esperaba, más que la orientación, apoyo, buen trato, vengo por una cosa y tengo solución para otras también. Entonces de verdad que no tengo como valorarlo, es grande el apoyo.

6. Esperando que sean muy sinceras ¿ustedes ven algún tipo de problemática dentro de la gestión de la Oficina?

-Mariela: aquí es muy personalizado, Bárbara es una persona muy linda, muy tratable, después conocí a Jean también y como que entre mucho en confianza y dar el agradecimiento por todo el apoyo, quizás como problemáticas es que falta personas, porque de repente hay gente que se les junta. Me parece muy bien el funcionamiento, porque ayuda mucho, mucha ayuda, mucho apoyo.

Lo que si tengo una duda, que muchas veces me preguntan, es caso si solo esta Oficina es solo para la gente de Quilicura o también para afuera, otras comunas.

-Jean: es solo para Quilicura, pero si la persona llega acá lo derivamos a la Oficina de su comuna.

7. ¿Por qué cree que no todos los migrantes vienen para acá a la Oficina?

-Mariela: yo creo que por falta de información, porque hay mucha gente que desconoce que existe esta Oficina, incluso yo creo que si yo, hubiese conocido desde antes el funcionamiento de esta Oficina, me hubiese evito muchos malos ratos con los tramites. Yo creo que a la gente le hace falta conocerla más, porque la gente no sabe que existe.

-Virginia: desde la problemática de la Oficina, pues mira, creo que es el personal porque siempre hacen hartas cosas, pero a pesar de eso siempre que vengo tiene la disposición de atender. Y eso es algo que le llega mucho a uno, nos ayuda.

-Cassandra: ayuda en lo que es el trabajo.

8. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la Oficina?

Virginia: cuando yo llegue acá era muy poco la información que tenían, porque eran muy poquitos los que veníamos, lo único que le faltaría sería el recurso humano.

-Mariela: sería bueno que la gente los conociera para que la gente pueda asistir.

-Daira: más apoyo humano para que se mantenga la misma calidad y no explote, manteniéndose la calidad.

-Casandra: digo lo mismo.

Agradeciendo su participación, ha concluido nuestro Focus Group, por ayudarnos con esta tarea tan importante para nosotros, así que nada, un aplauso para ustedes y muchas gracias por asistir.

## **Anexo 5:**

### **Focus Group 2**

1. ¿Cómo se ha sentido usted como migrante en nuestro país, y cuál es la razón de elegir la comuna de Quilicura?

Damaris: bueno yo vengo de Venezuela, me vine a Chile por que conocidos que tenía allá vinieron a Chile y me dijeron que la situación era mucho mejor que en mi país, existe más seguridad y es más estable el país, en comparación a Venezuela que en este momento es todo muy caótico. Y bueno al llegar y el tiempo acá en Chile, me he dado cuenta de que si, es un país más tranquilo, más seguro y con mejores oportunidades que allá. Asi que si, por ese lado ha sido una buena experiencia Chile, y la comuna de Quilicura, es una comuna muy amigable, algo alejada del centro de Santiago, pero tiene de todo, la gente es muy grata y hasta ahora casi toda la gente me ha tratado muy bien. Llegue a la comuna más por lo barato que era vivir en ella.

Carlos: bueno, yo soy del Perú, yo antes vivía en Arica, acá en Chile, pero fue como cualquier cambio de casa, ya que antes vivía en Tacna y son dos ciudades muy cercanas. Pero decidí venirme a Santiago porque quizás acá encuentre más oportunidades para obtener más dinero, mi estadía en Arica fue mi primera situación como migrante, pero la gente allá lo toma como el diario vivir que vivan peruanos allá, así que no fue terrible venirme a Chile. Pero el cambio de Arica a Quilicura fue un poco más complicado, porque te miran feo, sobre todo los jóvenes, nos han discriminado mucho a mí y mi señora. Pero aquí en Quilicura nos ha ido bien, existe mucho migrante viviendo acá y la gente lo toma muy normal, esa multiculturalidad que entrega esta comuna me gusta, y nos sentimos gratos formando nuestra nueva vida acá. Y bueno, fue el lugar más accesible para vivir, así que por eso nos quedamos acá a vivir

Patricia: bueno, nosotros dos somos pareja como se podrían dar cuenta. A mí de primera me daba algo de susto venirnos a esta ciudad, tan lejos de donde nacimos,

pero bueno, para crecer en la vida hay que arriesgarse y aquí estamos, en un muy buen lugar para vivir.

Frazil: yo me vine acá con mi hija y unos primos, la vida acá en Chile no es tan difícil como en mi país, es más seguro. Pero por mi piel me han discriminado mucho en varios lugares, lo que me ha quitado opciones de trabajo, pero aun que eso sea una dificultad, igual es mejor que seguir en Haití, la pobreza y delincuencia es mucha, y Quilicura bueno, es como una nueva Haití, casi todos de mi país que conozco viven acá

Valentina: Hola, con mi marido nos vinimos acá hace 2 años, y vamos, como dicen acá “Santiago es Chile” así que nos quedamos aquí buscando una mejor vida y nos ha resultado súper bien, y Quilicura fue la primera comuna donde arrendamos algo sin tanta dificultad, así que aquí nos quedamos, nos acostumbramos.

Santiago: llevamos 10 años casados, y venimos a Chile fue una decisión difícil, pero no me arrepiento, y creo que ella tampoco (risas) tenemos de todo aquí y esperamos seguir así, sin mayores inconvenientes.

Milagros: yo me vine con mis padres, ellos tienen un local de comida peruana y con eso vivimos, queda cerca del mall acá al lado. Mi experiencia ha sido buena, en el instituto nadie me discrimina y son muy simpáticos conmigo, a pesar de todo, los jóvenes de Quilicura son buenos conmigo y estoy feliz acá. Lo único, me costó que me reconocieran mis estudios en la escuela, pero el resto de cosas creo que bien todo.

## 2. ¿Se ha sentido discriminado? Si es así, ¿en qué aspectos?

Damaris: cuando llegue, la gente en Santiago era muy mala, los típicos que me fuera a mi país, y cosas así, en Quilicura también cuando llegue me sentí discriminada, pero no sé si ahora lo hacen menos o yo me he acostumbrado a ignorar esas cosas, pero ya no me siento tan discriminada. Igual en trabajo me siento algo discriminada, puesto que lo único casi que se puede conseguir es como empleada o vendedora ambulante, cosas más importantes o mejores por llamarlo,

son muy difíciles de acceder esos trabajos, por lo que me he tenido que mover en ese aspecto para ganar mi dinero.

Frazil: a mí me da lo mismo que digan de mí, que soy negra o que soy mujer, pero no tolero que molesten a mi hija, es algo que realmente me ha dolido mucho, tuve una mala experiencia en un colegio y fue atroz, los profesores y los niños la molestaban mucho, pero la cambie y ahora está mejor, los niños son crueles, pero solo algunos, además los profesores la defienden de los niños malos.

Y bueno por ser de color más oscuro me han discriminado en muchos lugares, pero es algo que me ha fortalecido, y he demostrado que soy igual que cualquier otro, sobre todo en mis trabajo, que no valgo menos que un chileno o una personas más blanca. Siempre entrego lo mejor de mí.

Santiago: En el trabajo, al momento de conseguir trabajo es donde más te discriminan, pero uno cuando realmente lo necesita, debe soportar todo, humillaciones, malos tratos, sueldos bajos e incluso que me paguen menos que lo que me habían dicho. Por mi esposa soporte todo cuando enfermo, yo tenía que sostener todo, nuestra nueva vida y a ella, fue duro, por que recién habíamos llegado y no teníamos nada concreto aun, nada bien establecido.

Valentina: bueno, si, por mala suerte me enferme cuando recién habíamos llegado, me costó que me atendieran, como no teníamos toda nuestra documentación no me querían atender en el poli ni en ningún otro lado, ahí fue cuando conocimos la Oficina, un colombiano conocido nos dijo de ella y mi esposo llevo acá buscando ayuda y ellos intercedieron para que me atendieran. Fueron muy amables, y después de eso no tuve más problemas con la atención, ojala hubiéramos sabido de la Oficina apenas me enferme.

Milagros: en el trabajo, en la vida cotidiano, en salud, en casi todas las cosas me han discriminado, pero bueno, era algo que sabía, en Perú también hacen lo mismo con los chilenos, así que me esperaba eso de vuelta, pero siento que de a poco la gente se ha ido acostumbrando y por lo menos no nos dice tanta cosa mala.

Carlos: Bueno como dice acá mi compatriota, era sabido por nosotros que nos discriminarían mucho, sobre todo en los partidos entre las dos selecciones (de futbol) pero en los lugares donde más me rodeo no soy el único extranjero, así que no todo ha sido tan malo, nos apoyamos mutuamente y la gente me respeta, a mí y mi señora.

3. Cuál es su condición actual ante temas como: condición legal, salud, educación y vivienda

Patricia: nosotros estamos arrendando una casa actualmente, por que comprar una casa aún no se puede, estamos con todos nuestros papeles al día, por suerte conseguimos fácil la permanencia definitiva, nos atendemos igual en cualquier posta u hospital público a través de Fonasa, ella es carga mía, así que así es como logramos atención

Santiago: nosotros nos ha costado un poco conseguir nuestros papeles, mi señora logro obtener los papeles al día, yo aún no tengo todos los papeles que necesito, pero no me encuentro de forma irregular, tengo visa de turista, y estoy haciendo la de trabajo para poder desarrollarme más fácil y lograr mejor estabilidad, en cuanto a salud, por suerte no me he enfermado, ni ella ni yo, así que no hemos necesitado ir a un hospital, pero si lo necesitáramos seriamente, no sé cómo lo haríamos.

Frazil: yo aún me encuentro regularizando mis papeles, y en eso la Oficina ayuda mucho, arriendo un lugar con mis primos y otros haitianos, por mientras trabajo en cualquier cosa, vendedor ambulante o lo que sea. Salud no sé cómo tengo que atenderme

Damaris: yo he vivido en casa de mis patronos o con conocidos, los mismos que me motivaron a venirme de mi país, me encontrado enferma, pero cuando no tenía todos mis papeles en regla, pero por miedo no me acerque a ningún hospital ni nada parecido, me daba miedo que me deportaran.

Milagros: yo Tengo mis papeles en regla, estoy estudiando en un instituto, una carrera técnica y como les dije mis padres tienen un local de comida y con lo que se gana ahí arrendamos una casa súper cerca del local, vivo con ellos.

4. ¿Recibe usted ayuda de algún otro organismo del estado? Aparte de la Oficina de Quilicura

Santiago: hemos solicitado ayuda con trabajo, digamos que lo único ha sido la tramitación de nuestros papeles, nada más

Carlos: No, nada

Patricia: No

Valentina: nosotros ninguna

Milagros: a mí me dieron una beca de educación, incluyendo la BAES.

Frazil: Nada. El taller de español es bueno, me ayudado mucho para entenderme mejor acá con los chilenos.

5. ¿Cuál han sido sus experiencias a lo largo del proceso de tramitación de visas, se han sentido apoyados por la OMMR durante éste proceso?

Santiago: la Oficina ayuda bastante, no solo en visas, sino que cosas sociales, la tramitación de los papeles en extranjería es horrible, mucho esperar, uno se retrasa un día en algo y todo de nuevo, la atención es malísima, la Oficina me ayudo bastante, incluso me aconsejaron que enviara los papeles por correo, para no perder todo el día haciendo el trámite.

Valentina: Bueno, es muy malo en extranjería, yo fui muchas veces y me devolvían por cualquier cosa, ellos no saben explicar y utilizan términos que el extranjero muchas veces no conoce, por lo tanto uno se equivoca y eso retrasa todo, la Oficina de Quilicura explica mejor y paso a paso, verifican todos los papeles para que uno no se equivoque y pueda regularizarse lo antes posible.

Damaris: el proceso de la obtención de visas ha sido no tan engorroso, todo lo he hecho acá, vine acá y me dijeron que podían ayudarme y no perder tanto tiempo en extranjería, así que desde un comienzo acá me ayudaron, pero igual es muy lento desde extranjería, se demoran bastante en responder. Así que no ha sido un proceso tan malo, pero si largo.

Carlos: bueno a mí no me costó mucho, comencé con mis papeles cuando vivía en Arica, y como es lejos de Santiago demoro un poco, pero allá están un poco más acostumbrados a nosotros los peruanos, así que no fue difícil, pero si coincido en que fue un trámite bastante largo todo esto, no solo para mí, sino también para mi mujer.

Frazil: todo ha sido difícil, yo llegue ilegal y me cobraron multas por eso, y en extranjería me pedían pagarlas para poder hacer mis papeles, acá en Quilicura me ayudaron y me hicieron papeles para que me bajaran la multa. Fue una gran ayuda. Aun me encuentro esperando por la residencia.

Milagros: mis problemas comenzaron para convalidar mis estudios en el Perú acá en Chile, me dirigí a la Oficina de estudiantes acá en la Oficina y al ser extranjero me dijeron que tenía que venir directamente acá, y acá en la Oficina me dieron la ayuda que en la parte de estudiantes no me dieron, ahora tengo visa como estudiante, pero estoy en trámites para obtener la definitiva, me gusta Chile, el tramite es largo pero de a poco todo se puede lograr, solo paciencia.

6. ¿cuál o cuáles eran las problemáticas que ustedes buscaban solucionar al dirigirse a la OMMR?

Milagros: como recién lo decía, lo mío era por estudios y visa definitiva, y en eso me encuentro aun.

Santiago: bueno nosotros fuimos por visa y ayuda social, ya que la OMIL solo por ser de Colombia nos derivó acá, siendo muy amables acá en todo, incluso nos ayudaban a buscar trabajo por Facebook o cualquier lugar en internet

Carlos: nosotros llegamos acá a la Oficina para ver si nos podían ayudar con el tema de conseguir arriendo, ya que por ser peruanos nos discriminaban en todos lados, y no queríamos arrendar una pieza, a fin de cuentas la Oficina fue como una especie de aval entre nosotros y el arrendador.

Frazil: yo buscaba ayuda en lo que fuese, mi situación acá era muy mala, sin papeles, sin tener donde quedarme, sin trabajo, cualquier ayuda era buena, y acá me dieron una excelente ayuda en todo lo que pudieran.

Damaris: yo como mujer, me acerque acá en busca de que me ayudaran en algo para ganar dinero, acá me han prestado toldos y cosas, son muy amables y yo les respondo de buena manera, confían en mí, y acá en Chile fueron los primero que confiaron en mí, les debo muchas cosas. Casi impagable.

Valentina: yo vine para conseguir trabajo, consulte en la municipalidad y me dijeron que debía venir acá porque era migrante. No fue mucho lo que podían hacer, ya que en la Oficina no se encargaban de conseguir trabajo, más bien era un lugar para dar información, pero de igual forma me intentaron ayudar de la mejor forma que pudieron, son muy amables.

7. ¿Desde hace cuánto tiempo usted se atiende en la Oficina y como ha sido su experiencia en ella?

Milagros: yo me atiendo desde hace como 1 año, llegue para poder seguir estudiando acá en Chile, y bueno, estoy estudiando así que mi experiencia es muy buena.

Patricia: yo llegue acá, cuando nos cambiamos a Santiago, para que me ayudaran con lo que es conseguir arriendo y bueno, cualquier tipo de ayuda. Todo es bienvenido.

Carlos: ambos estamos muy agradecidos de la Oficina, estamos más estables acá en Quilicura gracias en parte a su gestión.

Frazil: yo me atiendo hace poco acá, este es un lugar muy popular entre los Haitianos, muchos vienen para acá y ellos me la recomendaron y vine. Son muy amables para atender. Una buena experiencia.

Valentina: mi esposo y yo llegamos por ayuda social y buena, la orientación que me han dado es buena, tengo un gran aprecio por quienes trabajan acá Jean, Bárbara, todos me han ayudado, son maravillas, ellos confiaron en nosotros y nosotros en ellos. No me arrepiento de haber venido aquí, todos a medida que lo necesitábamos nos ayudaban.

Damaris: que decir sobre mí y la Oficina, ellos me prestan cosas y sin reparos ni nada a cambio, solo que las cuide, entonces que mejor experiencia, muy buenas personas, hacen todo lo que pueden.

8. ¿Ven ustedes algún tipo de problema dentro de la gestión de la Oficina?

Frazil: existe mucho tiempo de espera a veces, muchos haitianos vienen y para poder atendernos se demoran, pero se toman su tiempo para hacerlo de la mejor forma posible

Patricia: el espacio es muy pequeño para atender, entramos 3 migrantes y súper apretados, además como viene tanta gente se tiende a desordenar y se demora la atención, pero igual la ayuda que brindan es súper bien recibida.

Valentina: como dicen ellos, el gran problema que veo es el desorden que se forma, el espacio que es muy pequeño y poco personal para la gran cantidad de personas que llegan acá.

Santiago: concuerdo con lo que dice Valentina, el espacio y el desorden es lo principal.

Damaris: me sumo a todo lo anteriormente dicho.

9. ¿El servicio entregado por la Oficina satisface sus expectativas y necesidades?

Damaris: en mi caso bastante, como les dije anteriormente me ayudan con información y prestándome cosas, estoy más que satisfecha

Frazil: es bueno, pero si no fuera por Jean, no podría atenderme en un principio tan fácil. El curso de español es muy bueno, así que si podría estar satisfecho

Santiago: si bien no nos da grandes beneficios, toda ayuda siempre es bien recibida, sobre todo cuando uno no se encuentra en un país lejano, donde no conoces a nadie y te aventuras en esto. Solo dar las gracias a los que trabajan aquí por todo lo que hacen, quizás para ellos es rutinario, pero para nosotros es muy valorable.

Carlos: Es una atención buena, podría ser mejor si contaran con más espacio y personas, pero con lo poco que tienen podríamos decir que cumple con las expectativas de ambos, y como lo han dicho todos aquí, ayudan en muchas áreas, son buenas personas, y que tengan otro migrante acá, creo yo que le da un toque más comprometedor con lo que hacen. Solo darles las gracias a todos aquí y ojala sigan mejorando, y esto sirva para que mejore a futuros migrantes que lleguen a esta comuna.

## **Anexo 6:**

### **Propuesta a fondos de Fondo Nacional Desarrollo Regional**

#### **(Iniciativas De Inversión)**

Teniendo en cuenta que la comuna de Quilicura es considerada una de las que tiene menores ingresos por conceptos de recaudación de Impuesto Territorial, Permisos de Circulación, Patentes Municipales, Derechos de Aseo, Fondo Común Municipal, entre otros. La SUBDERE le entrega dinero a los municipios para la realización de proyectos y labores propias que este necesite para satisfacer las necesidades que tengan sus habitantes.

Identificando los problemas que posee la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, se pretende realizar un Oficio con remitencia a la Alcaldía Municipal y a Secretaria de Planificación Comunal para que estos ayuden en la realización de un proyecto de Iniciativa De Inversión (IDI) otorgado y financiado por la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE).

Los proyectos IDI que recepciona la SUBDERE corresponden a gastos que se pueden realizar en lo que indica el Subtítulo 33 del Clasificador Presupuesta “Iniciativas de Inversión” y sus derivaciones, que corresponderían a Estudios Básicos (33.01); Proyectos (33.02) y Programas de Inversión (33.03).

Acogiéndonos a esto El encargado de la OMMR junto con el Encargado Asistencia Técnica y el Encargado de Administración y finanzas desarrollaran un plan y proyecto el que será presentado en la SUBDERE para lograr mejorar el modo de actuar y funcionar de la OMMR, logrando subsanar las principales deficiencias que tiene la OMMR en el año 2017 y que son arrastradas desde los años anteriores.

En los puntos críticos de mejora que debe considerar, encontramos el escaso personal que atiende a los migrantes que llegan a la Oficina. Para lo cual se deben destinar fondos para lograr una mayor dotación de personal que esté atento y presto a esa labor.

Esto es contra productivo, puesto que el espacio disponible actualmente para la realización de las actividades de la OMMR son mínimos, por lo que para que lograr la obtención de los fondos necesarios es sumamente necesario trasladar el personal que trabaja en la OMMR a otro recinto, el cual los pueda albergar con más espacios y mejores instalaciones a los trabajadores mismos de la Oficina, como a toda aquella persona que requiera de su atención, este recinto puede ser en calidad de arriendo por parte del municipio o en algún otra propiedad perteneciente al municipio de Quilicura.

Un segundo punto crítico es la disponibilidad de material de oficina disponible para operar, ya que la OMMR se ve en múltiples ocasiones imposibilitada de realizar variadas actividades propias de esta, porque no tienen los materiales suficientes para realizarlas, como los son papel, tintas, lápices, entre otros materiales de oficina. Junto con ellos también la oficina carece de activos informáticos para una correcta operación de cada funcionario. También nos encontramos que no existen software especializados para el buen manejo de la información que se tiene de los migrantes y refugiados, pudiéndose implementar herramientas tecnológicas en cuanto software como lo es el SPSS, el cual es una excelente herramienta en cuanto a calificar y clasificar migrantes, con criterios de selección y agrupación muy específicos, lo cual nos permite seleccionar y trabajar con migrantes que tengan ciertos rasgos y características definidas, siendo este un software que realiza aquella tarea de forma muy rápida y eficiente, incluso con herramientas más fáciles de utilizar que otras herramientas computacionales como lo es Microsoft Excel.

## **Fondo Concursable de Formación de Funcionarios Municipales**

### **Academia de Capacitación Municipal y Regional**

La Ley N°20.742, publicada el 1° de abril de 2014 en el Diario Oficial, le otorgó a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo la facultad para crear y administrar el Fondo Concursable de Formación de Funcionarios Municipales a través de la Academia de Capacitación Municipal y Regional, disponiendo de

financiamiento anual vía Ley de Presupuestos. El Fondo está destinado a la formación de funcionarios municipales en competencias específicas, habilidades y aptitudes que requieran para el desempeño de su cargo. Podrá financiar estudios conducentes a la obtención de un título técnico, profesional, diplomado o pos título. El funcionario beneficiado con una beca del Fondo deberá desempeñarse en la municipalidad la misma cantidad de años estudiados.

Ofreciéndoles a los funcionarios una mejor estabilidad laboral para que se sientan más comprometidos con seguir desempeñando sus labores en la Oficina, traspasándolo de su calidad de honorarios aun contrato de planta o a contrata. Estos serán inmediatamente susceptibles a la postulación de los Fondos Concursables de Formación de Funcionarios Municipales.

Ya que la atención de migrantes no es una tarea simple, y debe tener un cierto grado de especialidad, en aspectos como lo es el correcto trato con las personas, para realizar contención y una adecuada atención, ya que existen casos en los cuales se necesita una gran cantidad de privacidad en la atención, como lo es el caso de los refugiados. Además necesitan conocimientos avanzados con respecto a los procesos que tiene que realizar los migrantes acá en el país para poder obtener una residencia definitiva en Chile. Esto fomenta una mejor atención a los migrantes y además incentiva a los funcionarios a quedarse en la organización, puesto que estos constantemente reciben beneficios profesionales que a fin de cuentas son beneficios personales, ya que adquieren certificación en distintas áreas del conocimiento.

## Bibliografía

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *PLAN DE MEJORAS*. Obtenido de [http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Albuquerque, F. (2003). *Teoría y práctica del enfoque del desarrollo local*. Madrid: Instituto de Economía y Geografía.
- Albuquerque, F. (2003). *Teoría y Práctica del enfoque del desarrollo local*. La Serena.: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Alonso, N. (2017). "El proyecto de ley es demasiado modesto". *Qué Pasa*, 22.
- Araujo, K., Legua, M. C., & Ossandon, L. (2002). Migración Intrarregional: La Migración Peruana hacia Chile. En K. Araujo, M. C. Legua, & L. Ossandon, *Migrantes Andinas en Chile, El caso de la Migración Peruana* (pág. 68). Santiago de Chile: Fundación Instituto de la Mujer.
- Arocena, J. (2002). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Uruguay : Taurus.
- Arriaga, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal : una propuesta metodológica*. Chile: CEPAL.
- Asistenciales, S. d. (2016). *Atención de salud a población inmigrante no regulada*. Santiago: Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Azócar, Rodrigo. (Octubre de 2016). *Desafíos y propuestas para contribuir al ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores migrantes en Chile*. Recuperado el Sábado de Octubre de 21, de Escuela de derecho, Centro de Políticas Públicas , Pontificia Universidad Católica de Chile.: <http://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2016/12/N%C2%B0-90-Derechos-laborales-de-los-migrantes.pdf>
- Barrios, S., Escoriza, T. d., & Mesa, G. d. (15 de julio de 2014). *Gestión de Calidad de la Administración Pública : un reto para el futuro*. Recuperado el 12 de junio de 2017, de <http://www.cyta.com.ar/ta1303/v13n3a3.htm>
- BCN. (01 de 10 de 2015). *Biblioteca Congreso Nacional de Chile*. Recuperado el 03 de 07 de 2017, de Biblioteca Congreso Nacional de Chile: [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/22270/1/97270\\_Informe-Migracion-PARLATINO-Octubre-2015.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/22270/1/97270_Informe-Migracion-PARLATINO-Octubre-2015.pdf)

- Brum, M. I. (2007). *La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. Mexico, D.F.: Miguel Angel Porrúa.
- Chac, M. C. (2002). *Participación Ciudadana y Políticas Públicas en el Municipio. Canto, M. y O. Castro (coordinadores)*. Mexico, D.F.: Movimiento Ciudadano por la Democracia.
- Chile, B. N. (s.f.). *Biblioteca Nacional del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de Biblioteca Nacional del Congreso Nacional de Chile: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-general-de-educacion>
- Chile, E. d. (2010). *Evolucion del fenomeno de las migraciones en Chile*. Santiago: Extranjeria.
- deLeon, P. (1997). *Una revision del proceso de las politicas: de Lasswell y Sabater*. Denver: Style Guide.
- Departamento de Formación y Calidad. (enero de 2011). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. Recuperado el 13 de junio de 2017, de <http://www.dip-alicante.es>
- Departamento de Formación y Calidad. (enero de 2011). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. Recuperado el 13 de junio de 2017, de <http://www.dip-alicante.es>
- Diago Carrasco, Karla Flores, Solange Balbontin. (2015). *Quiero aprender de ti*. Santiago: Universidad Bernardo O'Higgins.
- DÍAZ, C. (s.f.). *"El CICLO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS LOCALES: Notas para su abordaje y reconstrucción"*.
- DIBAM. (03 de Junio de 2011). *Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos*. Recuperado el 18 de junio de 2017, de Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos:  
<http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Museo%20Hist%C3%B3rico%20Nacional/archivos/Migrantes.doc3.pdf>
- DIBAM. (02 de abril de 2014). *Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos*. Recuperado el 03 de julio de 2017, de Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos:  
<http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Museo%20Hist%C3%B3rico%20Nacional/archivos/Migrantes.doc3.pdf>

- Durán, F. (03 de julio de 2016). *t13, políticas y noticias* . Obtenido de Inmigrantes en Chile: ¿Más restricciones o más derechos?: <http://www.t13.cl/noticia/politica/inmigrantes-chile-mas-restricciones-o-mas-derechos>
- Educacion, M. d. (12 de Septiembre de 2009). LEY NÚM. 20.370. *ESTABLECE LA LEY GENERAL DE EDUCACIÓN*. Santiago, Santiago, Chile: Ministerio de Educacion.
- Garcia, A. R. (2012). *Migracion Oaxaqueña, una aproximación a la realidad*. Cordinacion Estatal de atención al migrante Oaxaqueña.
- Gaus, S. B. (1983). *Sobre las ideas de lo publico y privado*. Mexico: FLACSO.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo. En *Metodología de la Investigación* (pág. 8). Iztapalapa, México D.F. : Mc Graw Hill.
- Ignacio CiD, D. d. (16 de Febrero de 2017). Principales problemas a los que se encuentra el migrante en Chile. (C. Rehbein, Entrevistador)
- ISO ,9001. (s.f.). *Planificacion Sistena Gestion de Calidad; Principios de Gestión*. Recuperado el 03 de julio de 2017, de <http://abc-calidad.blogspot.cl/2011/05/planificacion-sistema-gestion-de.html>
- ISOtools. (14 de marzo de 2014). *blog calidad y exelencia*. Recuperado el 03 de julio de 2017, de ISO 9001: Cómo dirigir a procesos el sistema de gestión de la calidad: <https://www.isotools.org/2014/03/14/iso-9001-como-dirigir-a-procesos-el-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>
- Joseph, J., & Godfrey, B. (2001). Manual de calidad de Juran . En *El proceso de control de la calidad* (pág. 4). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas*. Mexico, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Luis Thayer Correa, O. C. (2014). *Plan de acogida y reconocimiento de migrantes y refugiados de la comuna de Quilicura*. Santiago: Universidad de Los Lagos – Centro de Investigación Sociedad y Políticas Públicas.
- Marchetti, P. (24 de agosto de 2017). Nuevo proyecto de ley permitirá contratar más inmigrantes en empresas: ¿Cómo ven los gremios la medida? *Emol*, pág. 2.

- Martinez Pizarro, J. (2003). *El encanto de los datos. Sociodemografía de la inmigración según Censo 2002.* . Santiago: CEPAL.
- Mateo, R. (21 de agosto de 2009). *Quality Trends*. Recuperado el 03 de julio de 2017, de Sistemas de Gestión de calidad - Un camino hacia la satisfacción del cliente: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Mateo, R. (18 de diciembre de 2009). *Quality Trends*. Recuperado el 03 de julio de 2017, de SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – UN CAMINO HACIA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PARTE II: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/118-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-ii>
- McMillan, J. H. (2001).
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, D. d. (- de junio de 2010). *Deoartamento de Extranjería y Migración*. Recuperado el 05 de 06 de 2017, de Deoartamento de Extranjería y Migración: <http://www.extranjeria.gob.cl/filesapp/migraciones.pdf>
- MINSAL. (24 de septiembre de 2015). Salud del migrante. *Salud del migrante*. Santiago, Santiago, Chile: Ministerio de Salud.
- Morales, E. (1991). *Gestión Municipal :Autoridad y Liderazgo Local*. Santiago de Chile: Flacso.
- Muñoz, J. C. (1996). Gestión Municipal :Una revisión Histórica y algunos alcances de actualidad. En J. Carvajal Muñoz, G. Reeves Iriarte, C. Cortés López, H. Durán de la Fuente, B. Blasco Pauchard, A. Pincheira Muga, . . . M. Vagas Gutiérrez, *Medio Ambiente y Municipio .La Gestión Municipal* (págs. 13,46). Santiago de Chile.: Universidad de la Republica .
- Muñoz, M. (2005). *Evaluación de resultados en Chile. el sistema de seguimiento de programación*. Caracas: Clad.
- Olea, M. (2015). Conferencia internacional de Migrantes y Derechos Humanos: Estándares y Prácticas. Ingreso y permanencia de extranjeros en Chile: Elementos para la formulación de una Política Migratoria. *Universidad Diego Portales* (pág. 21). Santiago: Universidad Diego Portales.
- OMS. (2008). 61ª ASAMBLEA MUNDIAL. *GINEBRA, 19-24 DE MAYO DE 2008* (págs. 23-25). Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Peters, B. W. (1985). *The pathology of public policy*. New York: Clarendon Press.

- Pobea Reyes, M. (julio de 2015). *files.sld.cu*. Recuperado el 20 de julio de 2017, de La encuesta: <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Portes, A. (2009). *Migracion y cambio social: algunas reflexiones conceptuales*. Princeton, Nueva Jersey: Princeton University.
- Quintana, G. (2008). *Modernización del Estado*.
- Rodríguez, M. L. (08 de agosto de 2012). *CIENCIA POLITICA TEORICA, CONTRIBUCIONES A LA CIENCIA POLÍTICA, EL PODER Y LAS INSTITUCIONES*. Recuperado el 31 de mayo de 2017, de Ciencia de la Política: <https://cienciadelapolitica.wordpress.com/2012/08/08/modernidad-y-estado-el-proceso-de-modernizacion-desde-el-estado-en-chile/>
- Rojas Pedemonte, N., & Silva Dittborn, C. (2016). *La Migración en Chile: Breve reporte y caracterización*. Santiago: BIMID.
- Rojo, A. (16 de julio de 2013). *Consultora de Sistemas de Gestión y normas ISO*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de Las Normas ISO: Importancias y beneficios: <http://www.s bqconsultores.es/las-normas-iso-importancia-y-beneficios/>
- Ruiz García, A. (2012). *Migración Oaxaqueña, una aproximación a la realidad*. Santiago: Coordinación Estatal de atención al migrante Oaxaqueña.
- Salud, M. d. (10 de Marzo de 2016). MODIFICA DECRETO N° 110 DE 2004, DEL MINISTERIO DE SALUD, QUE FIJA CIRCUNSTANCIAS Y MECANISMOS PARA ACREDITAR A LAS PERSONAS COMO CARENTES DE RECURSOS O INDIGENTES. *Diario Oficial*, pág. 1.
- Salud, M. d. (1 de Noviembre de 2017). *Ministerio de Salud*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2017, de Ministerio de Salud: <http://web.minsal.cl/ministerio-de-salud-da-a-conocer-la-politica-de-salud-de-migrantes-en-chile/>
- Social, M. d. (2015). *Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional*. 2015: Ministerio de Desarrollo social.
- Subirats, J. (1994). *Análisis de las Políticas Públicas y Eficacia de la Administración*. Madrid: MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.
- Urbanismo, M. d. (2011). TEXTO DEL D.S. N° 1, DE 2011, QUE APRUEBA REGLAMENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE SUBSIDIO HABITACIONAL. En D. JURÍDICA, *TEXTO DEL D.S. N° 1, DE 2011, QUE*

*APRUEBA REGLAMENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE SUBSIDIO HABITACIONAL* (pág. 12). Santiago.

- Velasco, J. A. (2004). El Mapa de procesos. En J. A. Velasco, *GESTIÓN POR PROCESOS; como utilizar iso 9001:2000 para la mejora de la Gestión de la Organización*. (págs. 69-71). Madrid: ESIC.
- Velasquez, F. (21 de agosto de 2017). Ley de Migración: cuestionan restricciones en ingreso a extranjeros. *Diario Universidad de Chile*, págs. 8-9.
- Zabala Ximena, B. P. (2008). La Inmigración en Chile y los Desafíos para un Estado Moderno y Democrático. . En Varios, *Migrantes en Chile, Perfiles y Trayectos* (pág. 125). Santiago, Santiago, Chile: Oxfam.