



**UNIVERSIDAD  
ACADEMIA**  
DE HUMANISMO CRISTIANO

## **Migración y Estado**

# **Evaluación de la implementación de la Política Pública “Sello Migrante”**

---

*Escuela de Gobierno y Gestión Pública*

Integrantes: Carola Codoceo Ortiz y Ricardo Cañas Navarro.

Profesor Guía: Gian Franco Suil.

*Proyecto de Investigación para optar al título de Administrador Público*

*Proyecto de tesis para optar al Grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública*

*Santiago, agosto 2020*

## Índice

<b>Migración y Estado</b> .....	0
Evaluación de la implementación de la Política Pública “Sello Migrante” .....	0
<i>Escuela de Gobierno y Gestión Pública</i> .....	0
Integrantes: Carola Codoceo Ortiz y Ricardo Cañas Navarro.....	0
Profesor Guía: Gian Franco Suil.....	0
Introducción.....	4
Capítulo 1. Presentación del Problema.....	5
Objetivos:.....	8
Objetivo General: .....	8
Objetivos Específicos:.....	8
Justificación del estudio.....	8
Capítulo 2. Marco Teórico.....	9
1. Principales conceptos .....	9
2. Normativa Internacional .....	11
3. Normativa Nacional:.....	13
4. Acciones de Integración de Migrantes del Estado de Chile.....	16
5. Política Pública “Sello Migrante”.....	18
Capítulo 3. Marco metodológico .....	22
Enfoque Metodológico. ....	22
Técnicas de recolección de información:.....	23
Instrumentos: .....	23
Muestra: .....	27
Capítulo 4. Resultados.....	29

I.	Caracterización de municipios.....	29
1.1.	Municipalidad de Santiago.....	29
1.1.1.	Antecedentes Generales Municipalidad de Santiago:.....	29
1.1.2.	Estructura actual. ....	29
1.1.3.	Panorama Ámbito Migratorio Comuna de Santiago.....	30
1.2.	Municipalidad de San Miguel.....	33
1.2.1.	Antecedentes Generales .....	33
1.2.2.	Estructura actual .....	34
1.2.3.	Panorama Ámbito Migratorio Comuna de San Miguel .....	35
II.	Análisis de entrevistas: Evaluación “Sello Migrante”.....	36
2.1.	Análisis Entrevistas a Expertos .....	36
2.2.	Análisis Entrevistas a Profesionales de Municipios en Estudio .....	39
2.2.1.	Institucionalidad.....	40
a)	Plan de trabajo .....	40
b)	Jefatura .....	41
c)	Funcionamiento .....	42
d)	Recursos.....	42
e)	Equipo.....	43
2.2.2.	Plan de Capacitación de funcionarios .....	44
a)	Capacitación.....	44
b)	Metas.....	45
c)	Evaluación .....	45
d)	Sostenibilidad.....	46
	Conclusiones y consideraciones .....	47

Referencias .....	52
Anexos .....	55
ANEXO N° 1. DESARROLLO DE ENTREVISTAS A EXPERTOS .....	55
ANEXO N° 2. DESARROLLO DE ENTREVISTAS MUNICIPIOS DEL ESTUDIO. ....	62

## Introducción

---

La migración ha estado presente desde el principio de los tiempos de la historia universal, donde las dinámicas migratorias han sido parte de la historia de la humanidad. No existen sociedades sin migración, el cual es un factor clave en la riqueza cultural de los pueblos, si bien es cierto que la migración involucra a un porcentaje menor de la población total, este proceso tiene un fuerte impacto tanto en el país de destino como en el de origen, así como en las comunidades y personas involucradas directamente, es decir, el migrante y su núcleo (Portes, 2009). Desde 1945, después de la segunda Guerra Mundial, y especialmente desde fines del decenio de 1970, el volumen y la importancia de la migración internacional ha aumentado con rapidez, causando un impacto significativo a nivel cultural, social, económico y político. Según datos otorgados por la OCDE (2013), actualmente hay unos 232 millones de migrantes internacionales en el mundo. Desde 1990 el número de migrantes internacionales en el Norte Global ha aumentado alrededor de 53 millones (65%), mientras que la población migrante en el Sur Global ha crecido en torno a 24 millones (34%). Hoy, aproximadamente seis de cada diez migrantes internacionales residen en regiones desarrolladas. Durante el período 2000-2010, la población mundial de migrantes se duplicó con respecto al decenio anterior. En la década de 1990, la población mundial de migrantes aumentó a razón de unos 2 millones de migrantes al año. En la década de 2001 a 2010, este crecimiento se intensificó hasta rondar los 4,6 millones de migrantes al año.

En el caso de Chile, de acuerdo con datos otorgados por el Observatorio Iberoamericano sobre Movilidad Humana, Migraciones y Desarrollo (OBIMID, 2016), la migración ha incrementado desde los años noventa y especialmente desde el año 1995, posicionándose el año 2001 como uno de los principales destinos de Sudamérica. Esto por ser evaluado como un país que brinda seguridad económica y política, con un Estado de Derecho, que se encuentra configurado por la Constitución y las leyes.

El aumento de la migración hacia nuestro país implica para el Estado chileno un significativo esfuerzo interinstitucional para el desarrollo de acciones e iniciativas tendientes al establecimiento

de políticas públicas de acogida para la población migrante, que los incorpore efectivamente a la red de servicios y que garantice el respeto de los derechos fundamentales de las personas en su integración al país.

En función a los antecedentes presentados, se enmarca la presente investigación, que tiene como objetivo evaluar las ventajas del programa “Sello Migrante”, política pública implementada desde el día 08 de octubre del año 2015, por el Gobierno chileno, hasta el presente día, que busca crear y fortalecer la institucionalidad municipal necesaria para ejecutar planes, proyectos orientados a la atención e inclusión de migrantes.

El presente trabajo se estructura de la siguiente forma: la primera sección presenta, delimita y justifica el problema de investigación en cuestión y los objetivos a llevar a cabo; la segunda sección corresponde al marco conceptual y teórico en el que se definen los principales conceptos, se presenta la normativa nacional e internacional más relevante, además de detallar los contenidos de la Política Pública evaluada (Sello Migrante); la tercera sección corresponde a la metodología utilizada para la consecución de los objetivos planteados; y la cuarta sección presenta los resultados del análisis realizado. Finalmente, la última sección señala las principales conclusiones extraídas de los resultados, y discute las implicancias de los hallazgos para futuras investigaciones.

## Capítulo 1. Presentación del Problema

En las últimas décadas, Chile se ha transformado en un país receptor de inmigrantes principalmente de países limítrofes. Esto, como se mencionó anteriormente, debido al retorno de la democracia, la estabilidad política, la estabilidad económica, las condiciones de paz, tranquilidad y seguridad que el país proyecta. Al año 2016 se había cuadruplicado el número de migrantes en comparación al año 1987 (OBIMID, 2016).

De acuerdo con los datos entregados por la Dirección de Extranjería (Reportes Migratorios, año 2017), en consideración al número de visas permanentes entregadas durante el período 2005-2016, se destacan tres regiones principales de recepción de migrantes: Región de Tarapacá, Región de Antofagasta y Región Metropolitana. Ésta última sin duda alguna congrega a la mayoría de los

extranjeros: la Región Metropolitana es el gran foco de los inmigrantes, ya que de los 323.325 extranjeros que están bajo esta condición en Chile durante el período mencionado, 205.643 (63,6%) residen ahí. Luego, el segundo foco está en la Región de Antofagasta, la cual tiene 40.580 inmigrantes (12,6% del total); mientras que en tercer lugar se encuentra la región de Tarapacá con 24.558 (7,6% del total).

Al observar los datos a nivel comunal, las comunas a nivel país con un mayor número de visas entregadas son Santiago con 50.898 (15,7% del total), seguida por Las Condes con 23.591 (7,3%) y Antofagasta con 22.909 (7,1%).

Debido a la configuración de la institucionalidad pública existente en el país, el municipio se constituye como una entidad clave en la entrega de atención y servicios directos a las personas migrantes que se asientan en la comuna, puesto que es la primera línea de contacto que tienen estas personas con el Estado. Esto ya que las políticas públicas que se desarrollan a nivel del gobierno central son aterrizadas y/o ejecutadas por la municipalidad. Es ante este organismo que deberán recurrir en primera instancia las comunidades migrantes con la finalidad de satisfacer ciertas necesidades básicas.

La Municipalidad de Santiago se encuentra actualmente implementando la Política Pública “Sello Migrante”, permitiendo valorar sus resultados en términos de los objetivos propuestos para la integración de la comunidad migrante. Por otro lado, la Municipalidad de San Miguel no se encuentra adherida a dicho sello, por lo que resulta útil, para efectos comparativos, explorar los resultados de este municipio con respecto a la integración de la comunidad migrante.

Si bien se ha realizado la importancia de la comuna de Santiago como territorio receptor de la mayor cantidad de migrantes en el país, otras comunas de la Región Metropolitana no han sido ajenas a este fenómeno, por ejemplo, la comuna de San Miguel. Se ha escogido este municipio en particular porque cuenta con indicadores demográficos similares a los de la comuna de Santiago, pese a sus diferencias en magnitudes, tanto de población como de ingresos del Municipio.

Con respecto a las características sociales, ambas comunas fueron clasificadas como “Baja prioridad social” por el índice de prioridad social de comunas de la Región Metropolitana (Seremi de

Desarrollo Social y Familia Metropolitana, 2019) contando con un índice de prioridad similar quedando en los lugares 43° (Santiago) y 46° (San Miguel) de un total de 52 comunas. Además, ambas comunas tienen la misma proporción de habitantes en situación de pobreza, y sus trabajadores cotizantes cuentan con ingresos muy similares (ver tabla 1). Por último, es importante recalcar que la municipalidad de Santiago tiene un mayor presupuesto por habitante que la Municipalidad de San Miguel. Esta diferencia es importante de tener en cuenta al interpretar los resultados de este estudio.

Tabla 1. Comparación de índices comunales de Municipios de Santiago y San Miguel.

	Santiago	San Miguel
<b>Tasa de migrantes por habitantes en la comuna</b>	15%	13%
<b>Ingresos municipalidad 2019 (en miles de pesos)</b>	170.561.747	27.043.928
<b>Ingresos municipalidad 2019, por habitante (en miles de pesos)</b>	339	203
<b>Clasificación prioridad social*</b>	Baja prioridad	Baja prioridad social
<b>Porcentaje de habitantes en el 40% más pobre del país</b>	61%	61%
<b>Ingreso promedio imponible de los afiliados vigentes al Seguro de Cesantía 2017 (AFC)</b>	1.007.643	1.062.077

Fuente: Elaboración propia a partir de Seremi de Desarrollo Social y Familia Metropolitana (2019) y Biblioteca Nacional de Chile (2020).

Cabe señalar que la política en cuestión está constituida por diversas dimensiones de intervención, en el presente estudio se pondrá especial énfasis en dos de ellas: la **Institucionalidad para atender a la población migrante** y **Capacitación de los funcionarios**.

En este contexto, la presente investigación aspira a conocer si la implementación de la Política Pública “Sello Migrante” corresponde a un programa efectivo para mejorar la integración a la comunidad migrante en los territorios municipales en que estos residen.

Por lo tanto, nuestra pregunta de investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las ventajas de la Política Pública “Sello Migrante” en la calidad de la Institucionalidad y Capacitación para la integración de migrantes por parte del municipio que lo implementa, ¿en comparación con los resultados obtenidos en estos ámbitos por un municipio que no cuenta con dicha certificación?

## Objetivos:

### **Objetivo General:**

Explorar las ventajas del Programa “Sello Migrante” implementado en la comuna de Santiago, mediante una comparación de los resultados en las variables Institucionalidad y Capacitación con los resultados del municipio de San Miguel, que no cuenta con la implementación de dicha política.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer y describir el panorama desarrollado por los municipios en relación con la integración de los migrantes en las comunas seleccionadas.
- Explorar las fortalezas y los ámbitos a mejorar para el correcto desarrollo e implementación del programa “Sello Migrante”.
- Estudiar cómo influye la certificación “Sello Migrante” en la calidad de la Institucionalidad y Capacitación de la Oficina de migrantes del municipio certificado, comparando con las acciones emprendidas en estas dimensiones por un municipio no certificado.

## Justificación del estudio

Aporte para el Investigador: El desarrollo del estudio nos permitirá una mayor cercanía y conocimiento de la realidad migrante y de la pertinencia de las políticas aplicadas tanto a nivel local como gubernamental para una efectiva inclusión de los grupos migrantes residentes en el país. Como investigadores esperamos mejorar nuestras competencias de estudio de la realidad social, para continuar aportando con datos robustos la toma de decisiones de políticas públicas, acercando éstas a la realidad, y ayudar en la visualización de las razones de fracaso de algunas de las políticas migratorias en el país, más aún las de inclusión.

Aporte a la Disciplina: La presente investigación entregará antecedentes recolectados de manera científica y según los estándares exigidos para una investigación seria, con el objetivo de conocer una realidad de manera objetiva y clara. La información recabada incrementará el conocimiento sobre la materia, constituyéndose en un aporte en virtud de la poca información existente acerca de la implementación de programas municipales relacionados con migrantes (Ríos, Castillo & Fuentes, 2019; Pavez-Soto, 2017). A través del presente análisis, esta investigación entregará información acerca de la integración migrante en dos municipios del país; y sobre las ventajas de una política pública implementada en este ámbito.

Aporte a la Institución: Los resultados de esta investigación se darán a conocer a los organismos que trabajan directamente con los migrantes, lo cual permitirá que ellos, los actores relevantes en todo el proceso puedan realizar mejoras en sus procedimientos o enfocarlos de maneras novedosas. En conclusión, podrán ver desde otro punto de vista una realidad que conocen y viven a diario, permitiéndoles reconocer sus fortalezas y posibilidades de mejora, todo con el fin de actuar en beneficio de las personas migrantes.

## Capítulo 2. Marco Teórico

---

### 1. Principales conceptos

Para comenzar a contextualizar y con ello poder ir familiarizando el tema de estudio, se deben señalar ciertos conceptos, tales como Migración, Migrante, e Inclusión Social, entre otros, los cuales serán descritos a continuación. Estas definiciones corresponden a las entregadas por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2006).

En primer lugar, la *migración* es un movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas, incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos. Por otra parte, a nivel internacional no hay una definición universalmente

aceptada del término “*migrante*”. Este término abarca usualmente todos los casos en los que la decisión de migrar es tomada libremente por la persona concernida por razones de conveniencia personal y sin intervención de factores externos que le obliguen a ello. Así, este término se aplica a las personas y sus familiares que van a otro país o región con miras a mejorar sus condiciones sociales y materiales y sus perspectivas y de sus familias.

Además de comprender las causas de la migración, es importante enfocarse en los cambios que ésta significa para las “sociedades receptoras” (Portes, 2009). De acuerdo con el contexto que rodee el fenómeno migratorio, estas sociedades receptoras pueden visualizar a los migrantes de forma negativa y perjudicial para el país: ya sea como amenazas para las oportunidades laborales de los nativos, o como perpetradores de delitos de drogas o fraudes. También puede ocurrir que se perciba a la migración de forma positiva en función de su aporte a la multiculturalidad del país y aumentos en las garantías sociales públicas.

La *integración de los migrantes* corresponde al proceso por el cual los inmigrantes, tanto individualmente como en grupo, son aceptados por la sociedad receptora. Los requisitos particulares exigidos para su aceptación por una sociedad varían de un país a otro. La responsabilidad de la integración recae no solamente en los inmigrantes sino también en el gobierno receptor, las instituciones y las comunidades. Integración no es sinónimo de *inclusión migrante*, esta última es definida por la UNESCO (2005) “como un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades”.

El Banco Mundial (2014), define la inclusión social como el proceso de empoderamiento de personas y grupos, en particular los pobres y los marginados, para que participen en la sociedad y aprovechen las oportunidades. Ésta proporciona a la gente voz en las decisiones que influyen en su vida a fin de que puedan gozar de igual acceso a los mercados, los servicios y los espacios políticos, sociales y físicos. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), de las Naciones Unidas, define la inclusión como el proceso mediante el cual se logra la igualdad y se

superan las disparidades en la productividad, las aptitudes (educación) y el empleo, la segmentación del mercado laboral y la informalidad, que son las causas principales de desigualdad (Bárcena, 2014).

Dado que los órganos públicos primarios a los que los migrantes a nuestro país pueden dirigirse para solicitar atención y oportunidades sociales son las Municipalidades, es importante especificar cómo éstas se encuentran constituidas. Los municipios son órganos que gestionan los intereses locales, cuya autoridad es designada 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”, de acuerdo con lo establecido por el artículo 107 de la Constitución Política y el Art.1 de la Ley 18.695 denominada Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (LOCM). Es en esta realidad donde fundamentamos la idea en primer lugar de enfocarnos en la integración social primaria (salud, trabajo y vivienda) *a nivel local* de migrantes ya que son resguardados por la Constitución Política y donde la gestión municipal debe garantizar su libre acceso.

## 2. Normativa Internacional

La legitimidad del anteriormente enfatizado acceso igualitario a los servicios y oportunidades de los migrantes en el país en que residen tiene un sustento normativo en los derechos humanos, que corresponden a aquellas libertades y beneficios aceptados ahora universalmente que todos los seres humanos pueden reclamar como derechos en la sociedad en que viven. Estos derechos están consignados en instrumentos internacionales, por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 1948 y los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de 1966, desarrollados en otros tratados de esta naturaleza como, por ejemplo, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, de 1979 y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, de 1965. Con respecto a las normativas relacionadas con la migración, también es importante señalar el Derecho Internacional de la Migración, un conjunto de normas y principios aplicables a la

migración y a las personas involucradas en la migración. Sobre algunas de estas normas se profundiza a continuación:

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948): Ha inspirado a numerosas convenciones y declaraciones elaboradas en el sistema de las Naciones Unidas en ámbitos muy diversos. Algunas de estas convenciones han establecido órganos especializados que velan por el respeto de los derechos enunciados en las convenciones correspondientes por los Estados Partes. Al ratificar estos tratados, los Estados aceptan que órganos de expertos independientes examinen su legislación y sus prácticas relativas a los derechos humanos.
  - o Artículo 1: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.
  - o Artículo 2: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familias (1990): Define los derechos y principios fundamentales de los trabajadores migratorios que están en situación regular o irregular, así como las medidas destinadas a su protección durante todo el proceso de migración. La convención internacional sobre los trabajadores migratorios da un marco jurídico mínimo, sobre las condiciones laborales de los trabajadores migratorios. Busca implantar medidas para erradicar los movimientos migratorios clandestinos, castigando principalmente a traficantes, pero también a empleadores de migrantes en situación irregular.

### 3. Normativa Nacional:

Luego de detallar el contenido de la normativa internacional respecto a la migración, es importante también analizar los cambios legales acerca de este fenómeno en nuestro país. A continuación, se detallan cada uno de los cuerpos legales que se han implementado en Chile de manera cronológica:

- Decreto Supremo N° 5142, de 1960 “Disposición sobre Nacionalización de Extranjeros”, texto refundido de las disposiciones sobre nacionalización de extranjeros, estableciendo en su artículo primero “La nacionalización se otorgará por el Presidente de la República, en decreto refrendado por el Ministro del Interior”.
- Decreto Ley N° 1094, de 1975 “Ley de Extranjería”, promulgada el 19 de julio, establece normas sobre extranjeros en el país desde una perspectiva de seguridad y control, disposiciones creadas y aprobadas por la Junta de Gobierno de Chile liderada por Augusto Pinochet, otorga un amplio margen de discrecionalidad al Poder Ejecutivo a través de su Ministerio del Interior. Desde 1975 a la fecha, la Ley de Migraciones chilena no ha registrado cambios sustantivos, pese a que se han introducido mutaciones con el objeto de derogar disposiciones que no están de acuerdo con el contexto actual del país.
- Decreto Supremo N° 597, de 1984, publicado el 24 de noviembre, denominado Nuevo Reglamento de Extranjería, detalla las diferentes modalidades de visas y permisos de residencia a los que puede acceder un ciudadano extranjero. Entre los puntos importantes, en el documento se nombran los cinco tipos de residencia que ofrece Chile: temporal sujeta a contrato, temporaria, de estudiante, por refugio y asilo político, y permanencia definitiva.
- Ley N° 20.050, publicada el 26 de agosto 2005, que reforma la Constitución Política de 1980, regulando entre otras materias la nacionalidad, respecto las causales de adquisición y pérdida de la nacionalidad. Teniendo como objetivo flexibilizar el sistema de adquisición de la nacionalidad basado en el derecho del suelo (ius soli) por una mayor preponderancia del derecho de sangre (ius sanguinis), como causal de adquisición de la nacionalidad.
- Instructivo Presidencial N° 9, del 02 de septiembre año 2008, formalizado por la Presidenta Sra. Michele Bachelet, que imparte instrucciones sobre la Política Nacional Migratoria,

enmarcado en cinco ejes que orientan la acción gubernamental frente al fenómeno migratorio, estableciendo que Chile es un país abierto a las migraciones. Los ejes son: Chile país de acogida; Integración de los Inmigrantes; Tratamiento Internacional de la temática migratoria: bilateralidad, multilateralidad y procesos de integración regional y capacidad de regulación y administración.

- Ley N° 20.430, publicada el 15 de abril 2010, establece disposiciones sobre protección de refugiados. Ley que establece una normativa integral para regular la protección de las personas refugiadas en Chile. La misma establece garantías y obligaciones para el refugiado, regula procedimientos, y define lineamientos claros para la denegación o cancelación de la condición de refugiado, entre otros asuntos relevantes. El Ámbito de Aplicación de la Ley según el artículo (1)º: “Las disposiciones de esta Ley se aplicarán a los solicitantes de la condición de refugiado o a los refugiados, desde que se encuentren en territorio nacional”. El (Art. 4) plantea : “Se garantiza la protección de los solicitantes de asilo y de los refugiados contra la devolución directa o indirecta a su país de origen o bien a un país en donde su vida o libertad personal peligran (incluyendo la prohibición de rechazo en frontera); No sanción por ingreso irregular (Art. 6): mientras los solicitantes de asilo se encuentren dentro del procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado, y asimismo para aquellos casos que son reconocidos como refugiados; confidencialidad (Art. 7); no discriminación (Art. 8), reunificación familiar (Art. 9).
- Ley N° 20.507, publicada el 08 de abril 2011, Tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para prevención y más efectiva persecución criminal, sobre trata de personas que modificando el Código Penal, con los estándares internacionales; específicamente aquellos propuestos por el protocolo firmado y ratificado por Chile en el año 2004, “Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente de Mujeres y Niños, que complementa a la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional”.
- Decreto N° 1393, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que crea el Consejo de Política Migratoria, publicado el 11 de julio de 2014, su fin es la coordinación y el intercambio de información efectiva entre los organismos gubernamentales y los organismos

que tienen un rol específico en el tema migratorio para brindar un adecuado tratamiento por parte del Estado a las distintas situaciones en que la migración es un factor determinante, así como en el diseño e implementación de políticas públicas en la materia.

- Instructivo Presidencial N° 5, del año 2015, que establece lineamientos e instrucciones para la Política Nacional Migratoria, actualiza el Instructivo Presidencial del año 2008, a través de nuevas propuestas para la gestión migratoria y la generación y formalización de un plan de acción para la gestión migratoria para el período de Gobierno 2014-2018, de la Presidenta Sra. Michele Bachelet, estableciendo los siguientes ejes : enfoque transversal de derechos humanos y de género, los principios de no discriminación y de consideración de grupos vulnerables, el acceso a la justicia en condiciones de igualdad, la interculturalidad, la regularidad migratoria, el empleo como mecanismo de inserción social, la facilitación para la movilidad de las personas, la integralidad de la política y gestión migratoria, la vinculación y asociatividad para con los nacionales residentes en el exterior, la responsabilidad compartida entre los Estados, la participación en las políticas públicas migratorias, la visión de Chile como un país de asilo y refugio, la migración segura y el registro e información como soporte de la política migratoria.
- Ley 20.888 “Ley de Nacionalidad” de 2016, que modifica el Decreto 5142 del Ministerio del Interior. Esta norma introduce las siguientes modificaciones: i) Reduce de 21 a 18 años la edad para optar a la carta de nacionalización a extranjeros que tengan más de cinco años de residencia en el país y que sean titulares del permiso de residencia definitivo; ii) Permite que los jóvenes entre 14 y 18 años que tengan más de cinco años de residencia en Chile puedan solicitar su nacionalización, siempre que cuenten con la autorización de quienes están a cargo su cuidado personal y hayan obtenido el permiso de permanencia definitiva; y iii) Los menores de 18 años, cuyo padre o madre tengan la calidad de refugiados en Chile, podrán nacionalizarse chilenos desde el momento en que al menos uno de sus padres haya obtenido la carta de nacionalización, sin necesidad de cumplir ningún otro requisito legal (SJM, Septiembre de 2016).

Como síntesis, se concluye que existe un amplio volumen de cuerpos legales regulando la migración y los derechos de los migrantes en Chile. Sin embargo, se destaca que los principales cambios, luego de la ley establecida en 1975, son posteriores al año 2005, lo cual refuerza la idea de que ha sido una temática particularmente importante desde principios de siglo cuando empiezan los primeros flujos migratorios intensos hacia el país.

#### 4. Acciones de Integración de Migrantes del Estado de Chile.

Habiendo analizado los cuerpos legales que regulan la migración en el país, se hace una revisión también de las acciones concretas emprendidas por el Estado de Chile en términos de inclusión social de las personas migrantes. A continuación, se describen las principales, *información extraída del Depto. De Extranjería y Migraciones (2018)*, finalizando con una descripción acabada del programa o certificación “Sello Migrante”, protagonista del presente estudio.

- El Consejo Técnico de Política Migratoria (CTPM): Fue creado por mandato del Consejo de Política Migratoria, mediante el Decreto N° 108 de enero de 2015, con el objetivo central de proponer una agenda temática y proveer de insumos técnicos sectoriales para la política nacional migratoria, con un enfoque intersectorial para responder a los desafíos que impone la migración contemporánea.
- Convenios Intersectoriales: Corresponde a protocolos de acuerdo, convenios de colaboración e instrucciones cuyo propósito es promocionar acciones de acogida que incentiven la integración del colectivo migrante. Se encuentran vigentes las siguientes acciones, instrucciones y convenios de colaboración:
- Acción Especial de Protección de la Maternidad: Medida conjunta con el Ministerio de Salud, tendiente a facilitar el acceso a los servicios de salud en los establecimientos de la red pública de salud, para aquellas trabajadoras extranjeras, que, residiendo en Chile, quedan embarazadas. Ellas podrán optar a un permiso de residencia temporaria certificando que controlan su situación de embarazo en el centro de salud que corresponde a su domicilio.
- Acción Especial de Acceso a la Educación: Medida conjunta con el Ministerio de Educación que facilita y promueve la incorporación a los diversos establecimientos de educación

general básica y media a todos los hijos de migrantes que residen en Chile. En acuerdo con el Ministerio de Educación.

- Convenio que facilita el acceso a la Educación Parvularia: Convenio conjunto con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI). Su objetivo es buscar facilitar el ingreso a programas de educación parvularia, a hijos e hijas menores de 5 años de mujeres inmigrantes o refugiadas, independiente de la condición migratoria en que niños y niñas se encuentren.
- Convenio que facilita el acceso al Sistema Público de Salud de niños, niñas y adolescentes: En virtud de este convenio se acuerda proporcionar a todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años extranjeros, atención de salud en los establecimientos de la red pública de salud en igualdad de condiciones de sus pares chilenos, ello será válido para todos los menores de 18 años, independiente de su situación migratoria en Chile y la de sus padres, tutores o representantes legales.
- Convenio que facilita el acceso a la Red de Protección de Víctimas de Violencia Intrafamiliar a Mujeres Inmigrantes, solicitantes de Refugio y Refugiadas: Convenio firmado con el Servicio Nacional de la Mujer, su objetivo es facilitar el acceso a las mujeres inmigrantes, solicitantes de asilo y refugiadas residentes en Chile, a la red de protección para víctimas de violencia intrafamiliar dependiente del Servicio Nacional de la Mujer, que hubiesen iniciado una acción ante los tribunales competentes por este motivo. Complementariamente, se facilitará el acceso a la residencia a las personas que se encuentren en la condición antes descrita y que se encuentren en condición migratoria irregular.
- Convenio que facilita el acceso a la Red de Protección a la Infancia: Suscrito con el Servicio Nacional de Menores, su objetivo es facilitar el ingreso oportuno a la red de protección social de la infancia y adolescencia a hijas e hijos de familias de inmigrantes y/ o refugiados vulnerados en sus derechos o infractores de ley, cualquiera sea la condición migratoria en que niños, niñas y adolescentes se encuentren. Además, colaborar en la gestión para la resolución de residencia de aquellos menores de 18 años que no se encuentren acompañados por su padre, madre o tutor o aquellos menores de edad que se encuentren en proceso de adopción.

- Guía de Derechos Sociales: Texto de información y formación ciudadana cuyo objetivo principal es colocar a disposición de todos los hombres y mujeres que habitan en nuestro país, la oferta pública existente en el Sistema de Protección Social. La información contenida en esta guía está sustentada en el pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, inscrito en el marco de la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas al cual nuestro país adhiere. Dicho Pacto señala a los países firmantes la obligación de avanzar en la garantización de derechos a sus ciudadanos.

## 5. Política Pública “Sello Migrante”

La información que describe al programa “Sello Migrante” de la presente sección fue extraída textualmente del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2017, pp. 2-20).

*El Sello Migrante es un reconocimiento que entrega el Estado de Chile, a través del Departamento de Extranjería y Migración (DEM) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a aquellas municipalidades que desarrollan planes, programas y acciones tendientes a la inclusión de la población migrante. Para otorgarlo se basa en estándares de inclusión y no discriminación inspirados en un enfoque de derechos.*

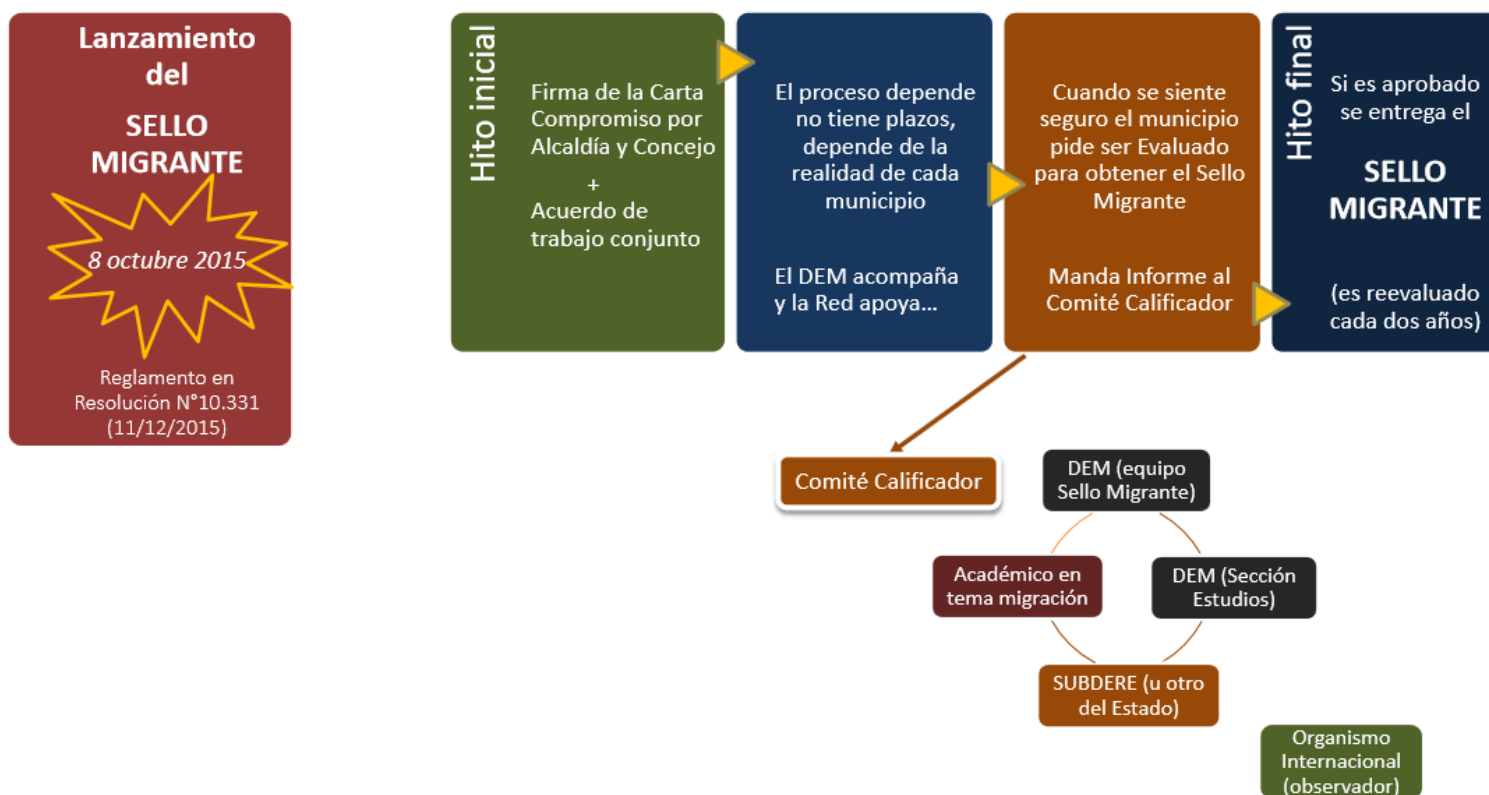
*El Sello Migrante es cuatro cosas al mismo tiempo:*

- a) Una certificación a comunas interculturales, libres de discriminación que acogen y mejoran la calidad de vida de la población extranjera.*
- b) Una Hoja de Ruta para el trabajo municipal con población migrante y refugiada.*
- c) Un proceso institucional acompañado entre los municipios y el DEM.*
- d) Una Red de colaboración entre municipalidades para obtener y mantener el Sello.*

*La Municipalidad, por intermedio del Alcalde y del Concejo Municipal, asume formalmente el compromiso de obtener y mantener el Sello Migrante que entrega el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. El objetivo del Sello Migrante*

*es crear y/o fortalecer la institucionalidad municipal necesaria para ejecutar planes, programas y proyectos orientados a la atención e inclusión de la población migrante. En este acto la comuna declara su firme voluntad de ser un territorio intercultural libre de discriminación (...) El compromiso y el trabajo institucional serán certificados por el Sello Migrante. El DEM, por su parte, apoyará y orientará la conformación y el fortalecimiento de la oficina comunal y el trabajo que realiza el Municipio hacia y con la población extranjera.*

Figura 1. Esquema Explicativo “Sello Migrante”



Fuente: Departamento de Extranjería y Migración Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2017.

*Los requisitos o desafíos para acceder al Sello Migrante son los siguientes:*

*1. Institucionalidad para atender a la población migrante:*

*Busca que cada municipalidad cree o fortalezca una oficina, programa o equipo comunal que promueva procesos inclusivos, la información (presencial y/o virtual) y la participación de la población migrante en el territorio que habita y se desenvuelve.*

*Principales desafíos:*

- *Influencia y visibilidad: tener el apoyo necesario para realizar la tarea, un ejemplo es estar reflejado en el Plan de Desarrollo Comunal; una jefatura clara que facilita el vínculo con quienes toman las decisiones en el Municipio; alta presencia de medios locales y nacionales.*
- *Funcionamiento: no entender la oficina como ventanilla única ni al tema como transversal (sin responsables), descartar los “llaneros solitarios” porque no aportan corresponsabilidad del resto de los equipos municipales en estas tareas.*
- *Recursos: Capacidad de búsqueda de recursos y de reconvertir actividades existentes para multiplicar el impacto (sin gastos adicionales), aprovechar estudiantes en práctica, investigaciones universitarias, y el trabajo de las mismas asociaciones migrantes.*
- *Equipos: Contar con formación y experiencia respecto a estas materias, presencia de redes y contactos, habilidades para conseguir apoyo y establecer convenios, compensaciones a la sobrecarga laboral (dado los horarios de los migrantes), contar con estabilidad en el cargo.*

*2. Plan comunal de capacitación de las y los funcionarios:*

*Busca que todo el personal municipal esté habilitado en cuanto a migraciones, interculturalidad e inclusión para acoger y servir a una población comunal cada vez más diversa y desafiante. Esto supone la formación de formadores municipales y el registro y evaluación del desarrollo del Plan.*

*Meta: Facilitar el crecimiento personal mediante la sensibilización, la capacitación y la formación.*

*Objetivos: Conseguir que los funcionarios municipales tengan el perfil humano y profesional que se busca en los servidores públicos. Estandarizar, homogeneizar y hacer sostenibles las capacitaciones que el municipio ofrece a su personal.*

*Itinerario básico:*

- *Taller de Sensibilización Migratoria: espacio de introducción a las migraciones desde una mirada personal e institucional que ofrece actitudes y conocimientos sobre el tema.*
  - *Taller de Interculturalidad: para reconocer, entender, aceptar e incluir la diversidad cultural como un elemento central en las relaciones entre personas y comunidades.*
  - *Taller de Gestión Migratoria: incluye la normativa e institucionalidad, las modalidades migratorias y de visas e información sobre la gestión de las mismas. (Fuente: Departamento de Extranjería y Migración (DEM)).*
3. *Políticas Públicas Municipales Inclusivas y no Discriminatorias (Ley 20.609, Antidiscriminación).*
- *Busca la igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones entre los vecinos de la comuna. Esto debe ser verificable en las políticas, programas, ordenanzas e iniciativas locales como en las prácticas del municipio y su personal. Un aporte son las propuestas del Consejo Técnico de Política Migratoria. Por ejemplo, los Programas de Regularización Migratoria, que buscan promover la regularidad migratoria a través de programas específicos en áreas como Educación y Salud. (Fuente: Departamento de Extranjería y Migración (DEM)).*
4. *Participación y asociacionismo de la población migrante (Ley n° 19.418, de Juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias y Ley 20.500 de participación).*
- *Busca facilitar y fomentar la asociatividad de la población migrante, junto con su participación en las decisiones locales, así como en el ejercicio del derecho a elegir y ser elegidos. El horizonte es que puedan contar con una voz, propia e identificable, dentro de la comunidad local.*

Se destaca nuevamente, como se señaló en la introducción de la presente investigación, que el énfasis estará puesto en las dimensiones Institucionalidad y Capacitación.

## Capítulo 3. Marco metodológico

---

### Enfoque Metodológico.

El presente estudio corresponde a uno de tipo **exploratorio-descriptivo**. Los estudios de tipo exploratorio tienen como objeto examinar un tema o problema de investigación que ha sido poco estudiado o que no se había abordado con anterioridad, para de esta manera familiarizarnos con el fenómeno o situaciones poco conocidas. Son flexibles en su metodología. El enfoque descriptivo se basa en la recolección de datos que nos permitan describir un fenómeno, especificar propiedades, características y rasgos del mismo, describiendo tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

Para el desarrollo del trabajo investigativo se ha optado por un enfoque metodológico cualitativo. El enfoque cualitativo en general se utiliza primero para describir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis (Grinnel, 1997). Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama holístico, porque se precia de considerar el todo, sin reducirlo al estudio de partes (Sampieri Hernández, 2016).

El uso de este enfoque resulta útil para la realización de cada uno de los objetivos específicos: para describir de manera más exhaustiva la interpretación de los funcionarios sobre la política pública Sello Migrante y las acciones orientadas para llevarla a cabo, siendo adecuados los métodos cualitativos; al igual que al explorar las dificultades y fortalezas de la implementación de la política,

los métodos cualitativos posibilitarán la extracción de “impresiones” que mantienen los actores involucrados en estos ámbitos.

### Técnicas de recolección de información:

Se definen a las Fuentes Primarias de información como las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revistas, manuscritos. Se les llama también Fuentes de Información de Primera Mano, incluye la producción electrónica de calidad.

Algunas de sus características son: proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento en particular o período de tiempo que se está estudiando. Algunos ejemplos de éstas: Documentos originales, diarios, novelas, minutas, entrevistas, apuntes de investigación, discursos, entre otros (Blanco, 1999).

Las principales fuentes primarias de las que nos valdremos en este estudio son las extraídas de las **entrevistas semi-estructuradas** realizadas a actores relevantes respecto del tema de la migración tanto en el ámbito académico-político (expertos) como en la administración pública (funcionarios de municipalidades). Además, se hará uso de la información de las páginas web de los municipios y de la propia información entregada por los funcionarios para caracterizar el panorama respecto de la integración migrante de cada comuna.

### Instrumentos:

Tal como se mencionó anteriormente, el principal instrumento de recolección de información de este estudio son las entrevistas Semi-Estructuradas. En este tipo de entrevistas, el investigador prepara un guión temático sobre lo que quiere que se hable con el informante. Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas e incluso desviarse del guión inicial pensado por el investigador cuando se atisban temas emergentes que es preciso explorar (Vargas-Jiménez, 2012).

En cuanto a la elección de la técnica de entrevista y en particular a la semi-estructuradas, es por cuanto se consideran necesarias para desarrollar los objetivos planteados en la investigación, vale decir, dar respuesta a cada uno de ellos, donde a través de este tipo de técnica se puede tener una mayor información relativa a las percepciones y datos reales existentes sobre la materia de estudio.

Las pautas a seguir por las entrevistas se encuentran organizadas de acuerdo a las dimensiones de interés del estudio, lo anterior, respecto de la integración migrante en el municipio: Institucionalidad para la atención del migrante y Capacitación de los Funcionarios. Cada una de ellas se desglosó en sus principales componentes y que dio lugar a una o más preguntas al respecto, como se detalla a continuación y en la operacionalización de la página siguiente.

- Institucionalidad
  - Plan de trabajo
  - Jefatura
  - Funcionamiento
  - Recursos Equipo
- Plan Comunal de Capacitación
  - Capacitación
  - Metas
  - Evaluación
  - Sostenibilidad

Tabla 2. Operacionalización de variables de estudio para construcción de pauta de entrevista.

<b>VARIABLES</b>	<b>SUBVARIABLES</b>	<b>PREGUNTAS SANTIAGO</b>	<b>PREGUNTAS SAN MIGUEL</b>
<b>Institucionalidad</b>	Plan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existe un plan de trabajo relacionado al sello migrante?</li> <li>2. En caso de existir, ¿cómo funciona?</li> <li>3. En caso de existir, ¿cómo lo evaluaría, cumple con los objetivos?</li> <li>4. En comparación a antes de la implementación, ¿se ven mejoras al respecto, tanto para la atención de los migrantes como para el personal?</li> <li>5. Si se compara con un municipio que no cuente con el Sello Migrante, ¿qué evaluación se entrega</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existe un plan de trabajo?.</li> <li>2. En caso de existir, ¿cómo funciona?</li> <li>3. En caso de existir, ¿cómo lo evaluaría, cumple con los objetivos?</li> <li>4. Si se compara con un municipio que cuenta con el sello migrante, ¿qué evaluación se entrega?</li> </ol>
	Jefatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existe una jefatura clara?</li> <li>2. ¿Dicha jefatura cumple un rol facilitador en la gestión con migrantes?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existe una jefatura clara?</li> <li>2. ¿Dicha jefatura cumple un rol facilitador en la gestión con migrantes?</li> </ol>
	Funcionamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo es la vinculación existente con otras Direcciones del Municipio, relevantes para el ámbito de migrantes como Salud, Educación; servicios Sociales entre otras? ¿Existe sistema de derivaciones en red? De ser positivo, ¿Cómo funciona el sistema?</li> <li>2. ¿Existen aspectos a mejorar según su consideración?</li> <li>3. Con el trabajo realizado, ¿cuántas personas se han visto beneficiadas desde la implementación?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo es la vinculación existente con otras Direcciones del Municipio, relevantes para el ámbito de migrantes como Salud, Educación; servicios Sociales entre otras? ¿Existe sistema de derivaciones en red? De ser positivo, ¿Cómo funciona el sistema?</li> <li>2. ¿Existen aspectos a mejorar según su consideración?</li> <li>3. Con el trabajo realizado, ¿cuántas personas se han visto beneficiadas?</li> <li>4. ¿Existe algún mecanismo que</li> </ol>

	<p>4. ¿Existe algún mecanismo que mida la gestión realizada, de ser así, cómo funciona? (indicadores)</p> <p>5. ¿Existe un esquema de trabajo predefinido? (procesos)</p>	<p>mida la gestión realizada, de ser así cómo funciona? (indicadores)</p> <p>5. ¿Existe un esquema de trabajo predefinido? (procesos)</p>
Recursos	<p>1. En relación al plan de actividades para el sello migrantes, ¿se cuenta con presupuesto para su ejecución?</p> <p>2. En caso de existir recursos asignados, ¿éstos son suficientes?</p> <p>3. ¿Se cuenta sólo con recursos municipales?</p>	<p>1. En relación al plan de actividades, ¿se cuenta con presupuesto para su ejecución?</p> <p>2. En caso de existir recursos asignados, ¿éstos son suficientes?</p> <p>3. ¿Se cuenta sólo con recursos municipales?</p>
Equipo	<p>1. ¿Se cuenta con un equipo claro de trabajo y cuantos son?</p> <p>2. ¿El equipo cuenta con responsabilidades definidas?</p> <p>3. ¿Cuál es la rotación de los profesionales dentro del programa?</p>	<p>1. ¿Se cuenta con un equipo claro de trabajo y cuantos son?</p> <p>2. ¿El equipo cuenta con responsabilidades definidas?</p> <p>3. ¿Cuál es la rotación de los profesionales dentro del programa?</p>
<b>Plan Comunal de Capacitación</b>	<p>Capacitación</p> <p>1. ¿Se cuenta con un plan de capacitación sobre migrantes?</p> <p>2. ¿De ser positiva la consulta anterior, cual es el nivel de cumplimiento de éste?.</p>	<p>1. ¿Se cuenta con un plan de capacitación sobre migrantes?</p> <p>2. ¿De ser positiva la consulta anterior, cual es el nivel de cumplimiento de éste?.</p>

	3. ¿Qué temáticas se consideran en los planes de capacitación?	3. ¿Qué temáticas se consideran en los planes de capacitación?
	4. ¿A quiénes van dirigidos los cursos?	4. ¿A quiénes van dirigidos los cursos?
Meta	1. ¿Cuál es el objetivo para el desarrollo de las capacitaciones	1. ¿Cuál es el objetivo para el desarrollo de las capacitaciones
Evaluación	1. ¿Existe algún mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos en las capacitaciones?  2. En caso de una mala evaluación, ¿qué sucede?	1. ¿Existe algún mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos en las capacitaciones?  2. En caso de una mala evaluación, ¿qué sucede?
Sostenible	1. Según los recursos existentes, ¿las capacitaciones se seguirán realizando	1. Según los recursos existentes, ¿las capacitaciones se seguirán realizando

### Muestra:

El objeto de estudio de la presente investigación corresponde a la evaluación de una Política Pública, concretamente el “Sello Migrante”, que se implementa a nivel local, o de municipio. En este sentido, nuestras unidades de análisis son las Oficinas de Migrantes de las Municipalidades de Santiago y San Miguel, para comparar el efecto de la implementación del programa en la calidad de la

integración de los migrantes en los ámbitos de Institucionalidad para la atención a migrantes y Capacitación de los funcionarios.

Por razones de tiempo, contingencia actual y logística, no resulta posible entrevistar a cada uno de los funcionarios partícipes de la atención a migrantes en sus respectivas Municipalidades, por tal motivo, se considera necesario tomar como muestra a algunos directivos y personal que ejecutan las acciones en ellas, como también reducir las entrevistas a expertos a un número razonable.

Por lo tanto, la muestra que se decidió incorporar corresponde a actores relevantes respecto del tema de la migración tanto en el ámbito académico como en la administración pública. En concreto, la muestra se encuentra constituida por **7 actores abordados en 5 entrevistas**: se entrevistó a 3 profesionales de la Municipalidad de Santiago mediante 2 entrevistas (una individual y otra conjunta), 2 profesionales de la Municipalidad de San Miguel mediante 1 entrevista conjunta, y a 2 expertos en el ámbito de migrantes mediante 2 entrevistas independientes.

Con los antecedentes aportados se considera que se mantienen los insumos primarios para poder ir dando respuesta a la pregunta de investigación, así como a los objetivos atingentes al presente estudio.

## Capítulo 4. Resultados

---

Los resultados del estudio se dividen en dos subsecciones: la primera corresponde a una caracterización histórica, geográfica y organizacional de las comunas estudiadas, y la situación actual del ámbito migrante en cada municipio, en vistas de cumplir el objetivo específico 1; mientras que la segunda subsección presenta los resultados de las entrevistas y realiza el análisis de éstas de acuerdo a los ámbitos relevantes de evaluación de la Política Pública “Sello Migrante”: fortalezas, ámbitos de mejora e impacto en la calidad de la Institucionalidad en la atención de migrantes y Capacitación de funcionarios en municipios que lo implementan, para dar respuesta a los objetivos 2 y 3.

### I. Caracterización de municipios

#### 1.1. Municipalidad de Santiago

##### 1.1.1. Antecedentes Generales Municipalidad de Santiago:

Santiago limita al sur con San Joaquín, San Miguel y Pedro Aguirre Cerda; al norte con Renca, Independencia y Recoleta; al oeste con Estación Central y Quinta Normal; y este con Providencia y Ñuñoa. Esta comuna corresponde al centro histórico de Santiago de Chile y en ella se encuentran los principales organismos del Estado. Por ello es conocida popularmente como Santiago Centro y para diferenciar las referencias a la ciudad y a la comuna. Su superficie es de 22 km<sup>2</sup> y su población asciende a 404.495 habitantes, total de viviendas 193.628. Pertenece al Distrito Electoral N°22 y a la 7<sup>a</sup> Circunscripción Senatorial, Santiago Poniente. (INE, 2018).

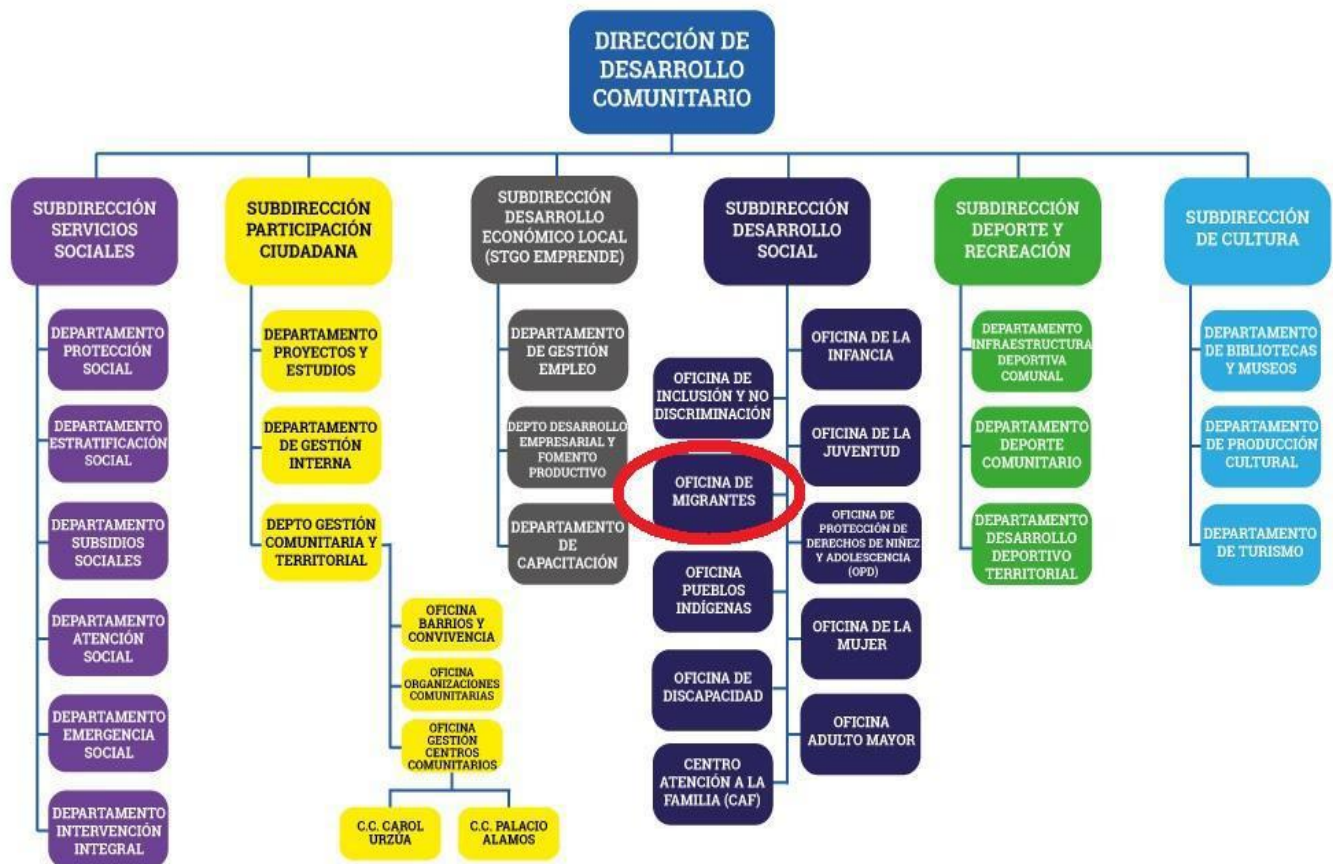
##### 1.1.2. Estructura actual.

Bajo la administración Municipal existen las siguientes Direcciones: Dirección de Obras Municipales; Dirección de Aseo, Ornato, Higiene y Medio Ambiente; Dirección de Tránsito y Transporte Público, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Fiscalización, Dirección

de Operaciones; Dirección de Comunicaciones, Dirección de Secretaría de Planificación, Dirección de Seguridad Vecinal, Resguardo y Seguridad Interna; Dirección de Salud; Dirección de Educación. De igual manera la Dirección de Desarrollo Comunitario, la que cuenta con la siguiente estructura funcional:

Figura 2. Estructura organizacional Dirección de Desarrollo Comunitario.

Fuente: Municipalidad de Santiago, 2020.



### 1.1.3. Panorama Ámbito Migratorio Comuna de Santiago

Desde el año 2009 a través de la Dirección de Salud, se inicia un trabajo con las personas migrantes que llegaban a la comuna. Así también, es una de las comunas de la Región Metropolitana que alberga la mayor tasa de migrantes, siendo para muchos extranjeros su primera residencia.

El Año 2013 se crea la Oficina de Migrantes, con el objeto de:

- Promover el ejercicio pleno de derechos ciudadanos de la población migrante, a través de un trabajo que facilite su acceso a los servicios, su inclusión, la participación y el reconocimiento de la multiculturalidad en la comuna.
- Promover y potenciar conocimientos y orientación psicosocial a personas migrantes que favorezca su integración a las redes de protección social del Estado y los distintos servicios municipales;
- Generar vínculos de trabajo colaborativo a nivel central, regional y local para el intercambio de experiencias, conocimientos y acciones de inclusión social de población migrante; y
- Potenciar el diálogo e intercambio multicultural, facilitando la convivencia de personas migrantes y no migrantes en los barrios de la comuna. (Fuente: Oficina Migrantes comuna de Santiago, 2018).

Las líneas de acción de la Oficina de Migrantes son las siguientes:

- Línea Social-Jurídica; Atención social, coordinación de beneficios y orientación en temas migratorios. Se desempeñan tres asistentes sociales, un técnico social y un abogado (2 horas semanales).
- Línea de Vinculación con el Medio: Esta línea tiene dos ámbitos de acción; el trabajo con las organizaciones de migrantes y por otro lado coordinaciones con instituciones públicas y privadas en el ámbito de capacitación e inclusión laboral de personas migrantes (dos profesionales).
- Línea de Convivencia e Interculturalidad: a través de esta línea de trabajo se busca generar distintas iniciativas tendientes a la integración e inclusión en el contexto comunal. Para esto se desarrollan talleres de “regularización”, “cómo se trabaja y emprende en Chile”; “talleres de español”; “charlas de sensibilización” entre otros.
- Generación de mesa técnica respecto de arriendos abusivos, actualmente focalizados en elaborar levantamiento información comunal, en alianza con Ministerio Desarrollo Social, INDH, PRBIPE, entre otros.  
(Fuente: Oficina Migrantes comuna de Santiago, 2018).

Con respecto al proceso para la obtención del **Sello Migrante**, se inicia con la aprobación por parte del Concejo Municipal para la postulación al “Sello Migrante” la cual fue aprobada en noviembre del año 2016, según consta en Acuerdo N°523. Con el cambio de administración el nuevo Concejo Municipal ratifica en Mayo 2017, el compromiso institucional de trabajo con los vecinos migrantes de la comuna. Como primera etapa se firma la “Carta de Compromiso con el Sello Migrante”. De esta manera el 22 de junio del 2017, la Ilustre Municipalidad de Santiago bajo la administración del Alcalde Felipe Alessandri Vergara y el Departamento de Extranjería y Migración representado con el Director Sr. Rodrigo Sandoval, Firman la “Carta de Compromiso con el Sello Migrante”.

A partir de esta firma se fortalece la idea de potenciar la articulación del trabajo en la temática migratoria con distintas instituciones que trabajan a nivel local con migrantes, entre las cuales se pueden destacar; OIM, OIT, Consulados, Universidades, coordinación con organizaciones de la sociedad civil que tienen programas o actividades dedicadas a la población Migrante, organizaciones multiculturales y organizaciones religiosas que despliegan la solidaridad e intervenciones psicosociales hacia la población Migrante, instancias públicas, tales como: Ministerio del Interior, Chile Valora, Sence, Fosis, entre otros.

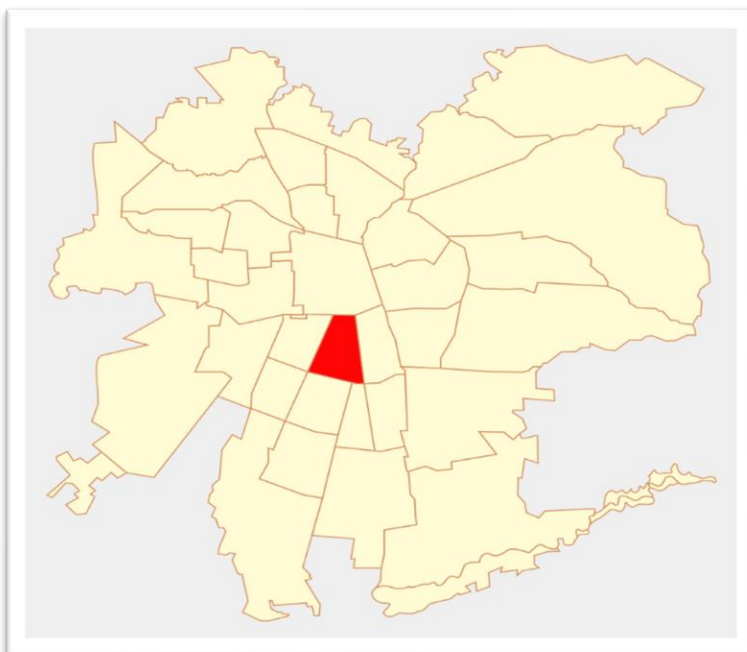
*“Finalmente, con fecha 28 de agosto de 2018, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública certificó a la Municipalidad de Santiago con el Sello Migrante, que valida las acciones implementadas en la comuna para favorecer la integración de los ciudadanos extranjeros en la sociedad. Se trata de la quinta comuna en recibir la certificación después de Maipú, Quilicura, Peñalolén y Estación Central, tras haber cumplido los requisitos establecidos para obtener el sello, entre los que destacan la creación de la Oficina de Migrantes, un plan comunal de capacitación para funcionarios, políticas públicas inclusivas y no discriminadoras, programas que promuevan la regularización migratoria y facilitar y promover la asociatividad de la población migrante.”*  
(Fuente: Municipalidad de Santiago, 2018, p. 1).

## 1.2. Municipalidad de San Miguel

### 1.2.1. Antecedentes Generales

Comuna ubicada en el sector sur-poniente de la Región Metropolitana, creada mediante Decreto Supremo N° 519, del 25 de febrero de 1987, según datos del último censo (INE, 2018), posee una población de 142.079 habitantes en un total de 14 kilómetros. San Miguel es una comuna antigua del primer anillo de crecimiento urbano de la zona sur-poniente de Santiago, que se urbanizó a lo largo del siglo XIX, en base a los ejes estructurantes en sentido Norte-Sur que constituyen su trama urbana: Santa Rosa al oriente, Gran Avenida en el medio y José Joaquín Prieto hacia el poniente. Presenta las características de comuna residencial con una gran diversidad de servicios (comercios, bancos) y equipamientos públicos (Salud, Educación), y con una buena oferta en transporte público debido a la presencia de 5 estaciones de Metro. Así, San Miguel constituye un subcentro del Gran Santiago con atractividad para las comunas vecinas (Fuente: Municipalidad de San Miguel, 2019).

Figura 3: Ubicación comuna de San Miguel en la Región Metropolitana.

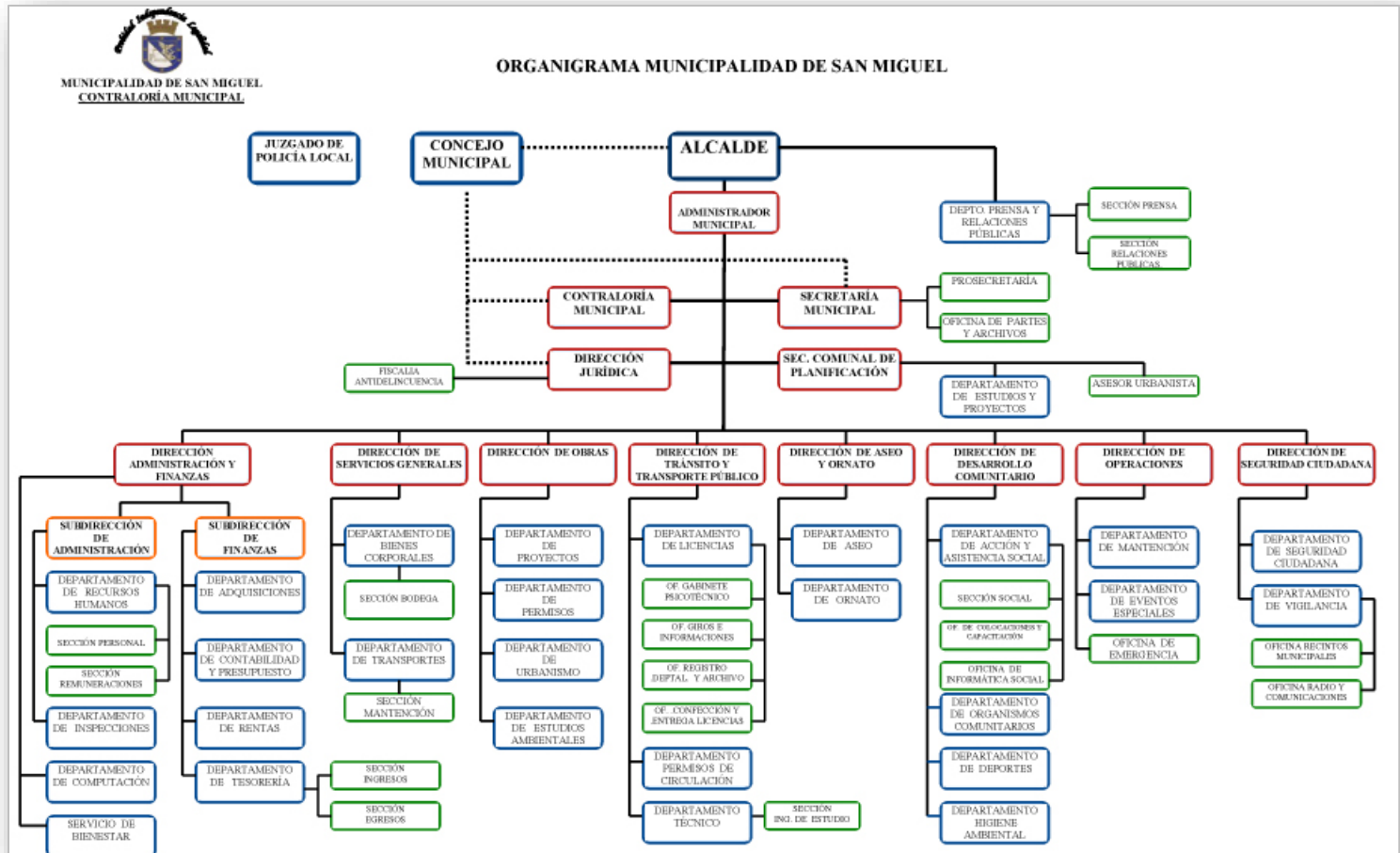


Fuente: Municipalidad de San Miguel, 2019.

### 1.2.2. Estructura actual

Bajo la administración Municipal existen las siguientes Direcciones: Contraloría Municipal; Dirección Jurídica; Secretaría Comunal de Planificación; Dirección Administración y Finanzas; Dirección de Servicios Generales; Dirección de Obras; Dirección de Tránsito y Transporte Público; Dirección de Aseo y Ornato; Dirección de Desarrollo Comunitario; Dirección de Operaciones y Dirección de Seguridad Ciudadana.

Figura 4: Estructura actual Municipalidad de San Miguel



(Fuente: Municipalidad de San Miguel, 2019).

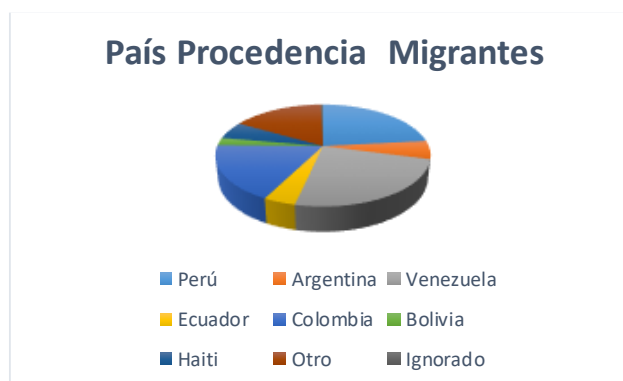
### 1.2.3. Panorama Ámbito Migratorio Comuna de San Miguel

De acuerdo con los datos obtenidos del Censo 2017 (INE, 2018), San Miguel cuenta con un total de 14.115 Migrantes, equivalente a un 13% de la población total, caracterizado por edad media de 32.8 años, con una escolaridad en promedio de 12,4 años de estudios.

Respecto del país de origen tal como lo muestra la gráfica, mayoritariamente provienen de Venezuela, posteriormente Perú y Colombia, concentrando estos países un 65,4 % del total de extranjeros.

Figura 5: Migrantes en San Miguel País de Procedencia

País Procedencia	%
Perú	23,3
Argentina	5,8
Venezuela	24,4
Ecuador	4,1
Colombia	17,7
Bolivia	2,4
Haiti	5,6
Otro	16,3
Ignorado	0,4



Fuente: Elaboración propia según Datos INE- DEM (2019).

## II. Análisis de entrevistas: Evaluación “Sello Migrante”

Luego de la presentación de antecedentes y recopilación bibliográfica precedente, procedemos a señalar los resultados de las 5 entrevistas semiestructuradas realizadas para detectar los aspectos fundamentales sobre la implementación de la Política Pública Sello Migrante en la Municipalidad de Santiago y sus ventajas en la integración de las personas migrantes. Esto en comparación a la integración de las personas migrantes en la Municipalidad de San Miguel, que no cuenta con tal certificación (Sello Migrante), en relación con dos ámbitos específicamente:

- Institucionalidad
- Plan Comunal de Capacitación

### 2.1. Análisis Entrevistas a Expertos

La primera entrevista a analizar es la realizada al **Área de Convivencia y Territorio del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Coordinador de la Capacitación y Sello Migrante, Sr. Gastón González Parra**, a continuación de manera resumida se presenta su análisis de la situación migrante en Chile y de las Políticas implementadas por el país.

En relación con la Institucionalidad en nuestro país, Chile, “se hace necesario avanzar hacia una nueva ley de Migración, aún en ese proceso, ha sido un esfuerzo significativo después de varios intentos fallidos”, ya que la ley vigente data del año 1975. “Se requiere una política y una ley migratoria, una reforma integral, que tenga la capacidad de revisar los principales principios esenciales en materia de derechos humanos, de esta manera el modelo de inclusión social se fortalecería, del mismo modo el aparato gubernamental, permitiría una estructura nacional clara, en miras a la eficiencia y eficacia: en Chile depende del Ministerio del Interior, de la Subsecretaría del Ministerio del Interior y a su vez de este Departamento de Extranjería y Migración, con el nuevo proyecto de convierte en el Servicio Nacional de Migración, es decir, se le está dando una estructura

a nivel nacional a algo que estaba un poco en el aire, como habla de política migratoria, se le entrega esa tarea al consejo de política migratoria que son un grupo de ministros que tienen que plantearla, postularla y desarrollarla”.

El papel de los Gobiernos Locales, aunque no se establece en la Ley, son fundamentales para la implementación de las políticas sociales, en este contexto se da forma a la Política Sello Migrante, considerando: “Cuando un municipio dice quiero trabajar con población migrante y refugiada, se basa, se inspira sobre todo si no lo ha hecho antes en el Sello Migrante, actuando éste como guía, siendo el Sello Migrante una certificación, pero también es una hoja de ruta”.

Para su implementación se hace necesario “tener una Institucionalidad, tienes que formar a tus funcionarios, debes tener una política inclusiva y no discriminatoria, tienes que apoyar la regularidad migratoria, tienes que darle voz, participación y asociación a los migrantes”.

La Política Sello Migrante, “se inspira en varios ámbitos de la Administración Pública, pero también en la Ley 20.609, de inclusión y no discriminación, conocida como Ley Zamudio, en la Ley 20.500 de participación y varias otras más, esa es la institucionalidad”. En este contexto, de acuerdo con lo planteado por el entrevistado, es fundamental contar con un respaldo formal desde la Institución, que otorgue continuidad al trabajo que se desarrolle, independiente de la autoridad de turno, en esto el Sello Migrante, es exigente.

Otro de los desafíos importantes es la formación de los funcionarios/as, en temáticas específicas de migración, con el fin de otorgar una atención integral a las personas migrantes y no migrantes, sin duda tal como lo plantea el entrevistado, “lo más complejo y difícil es todo lo que tiene que ver con los derechos de los migrantes, acceso al Estado y sus derechos, problemas de habitabilidad, problemas de discriminación, y en eso hay mucho que hacer. Para su incorporación el Sello Migrante, plantea como requisito establecer un Plan de Capacitación, tanto interno como externo, de carácter sistemático, con la finalidad de que se convierta en una efectiva herramienta de integración de personas migrantes y no migrantes, aquí subyace el mayor desafío. En este sentido hace falta que el país se reconozca de acogida, y ser capaces de reconocer culturalmente a las

personas migrantes, fomentando el respeto a la diversidad, reconociendo la multiculturalidad, con el fin de evitar proliferación de ideas xenofóbicas, racistas, entre otras, ya que el migrante tiene un impacto visual, por lo que el reconocer la interculturalidad es fundamental.” (Entrevista Completa Anexo N° 1).

La segunda entrevista analizada corresponde a la **experta, Mayra Fedderssen Martínez, Abogada, Dra. en Filosofía con especialidad en Jurisprudencia y Políticas Sociales, Profesora Facultad de Derecho Universidad Adolfo Ibáñez.**

En relación a la Institucionalidad y Migrantes en nuestro país, de acuerdo a sus estudios y experiencia en el Depto. de Extranjería, la experta plantea que la Institucionalidad está superada, “es necesario contar con una Ley y Política, que otorgue respuesta a las necesidades actuales y a su vez ordene y modernice el aparato gubernamental, con el fin de responder de manera eficaz y efectiva a las demandas de la sociedad y el fenómeno de la migración, hay mucha duplicidad de funciones y también muchas veces no hay un criterio, si bien todos dependen del Ministerio del Interior, no hay un criterio uniforme entre lo que deciden en región y lo que se decide en Santiago, lo que finalmente es un sistema burocrático y poco efectivo”.

“En este contexto, surge el Sello Migrante, con el fin de establecer un punto de partida para enfrentar el fenómeno de la migración y de qué manera favorecer la integración de las personas, el Sello Migrante, fue una buena iniciativa de tratar de uniformar o de orientar a los municipios, de otorgar un piso de punto de partida, sobre las políticas que debieran implementar desde una política de derecho para hacerse cargo de los grupos de migrantes que viven en la comuna”.

Al plantear, de acuerdo con su experiencia, cuál es el aporte del Sello Migrante, “es necesario hacer una distinción entre los Municipios que recién parten con su implementación y los que ya llevan más tiempo. El Sello Migrante, para los Municipios en sus inicios se constituye en una carta de navegación, respecto de cómo partir, líneas orientadoras de aspectos fundamentales al instalar y hacerse cargo de la integración de las personas migrantes que viven en el territorio, para los que llevan más tiempo, la idea es que se constituya en un piso mínimo a considerar en la implementación

de una política de integración, y de acuerdo a su realidad, necesidades e intereses, se fortalezca y avance en nuevos desafíos”. La realidad como lo plantea la experta es “dispar para los que llevan más tiempo, a éstos si bien es cierto legitima la municipalidad, puede ser que éstos consideren que ya con eso basta y no se molestan en avanzar mayormente, y debemos considerar el sello migrante como un piso y no un techo, me sorprendió especialmente un municipio, el cual yo pensaba que hacía mucho más, sin embargo a pesar de toda la experiencia, los resultados fueron mínimos”.

“Sin duda, el Gobierno local, cumple un rol fundamental, ya que tiene la relación directa con las personas, migrantes, no migrantes, y de acuerdo cómo abordan la temática es como contribuyen a contar con una comuna que favorezca la multiculturalidad, favoreciendo una mirada de derecho”. (Entrevista Completa Anexo N° 2).

## 2.2. Análisis Entrevistas a Profesionales de Municipios en Estudio

Las entrevistas realizadas a funcionarios del Municipio de Santiago corresponden a tres profesionales pertenecientes a la Oficina de Migrantes: 1) la Encargada de Atención Social y la Encargada del Área de Capacitación de la Oficina de Migrantes, y 2) a la Sub- Directora de Desarrollo Social y Coordinadora Subrogante Oficina de Migrantes.

Además, se entrevistó a 2 funcionarias pertenecientes a la Municipalidad de San Miguel: la actual Encargada de la Unidad de Inclusión y a la Monitora General de la Unidad de Migrantes.

A continuación, se presenta un análisis comparativo de las entrevistas realizadas de manera resumida y se analizará por las dos dimensiones de interés, Institucionalidad y Capacitación, y sus respectivas correspondientes subdimensiones, como se señala a continuación.

- Institucionalidad
  - Plan de trabajo
  - Jefatura
  - Funcionamiento

- Recursos
- Equipo
- Plan Comunal de Capacitación
  - Capacitación
  - Metas
  - Evaluación
  - Sostenibilidad

### **2.2.1. Institucionalidad**

#### *a) Plan de trabajo*

En relación al Plan de trabajo, las profesionales entrevistadas de la Oficina de Migrantes de Santiago, son enfáticas al responder que existe un plan de trabajo que se enmarca en el Sello Migrante, el cual se ha ido robusteciendo con el paso de los años, considerando el crecimiento de la población migrante en la comuna, el cual según datos INE- DEM, asciende a 212.037 personas (Instituto Nacional Estadísticas, 2020) la mayor concentración a nivel nacional, información que maneja de manera certera la Coordinadora. A su vez, ambas concuerdan en que más que tener un plan de integración, se declaran *comuna intercultural*, que promueve la inclusión, reconociendo la multiculturalidad, considerando distintas líneas de trabajo según la realidad comunal.

Las entrevistadas de la comuna de San Miguel, escuetamente responden que cuentan con un plan de trabajo anual, que considera la temática de Migrantes, línea de trabajo que depende administrativamente del Departamento de Inclusión. Haciendo alusión especialmente a actividades anuales, no teniendo la posibilidad de conocer mayor detalle de éstas.

En relación con la pregunta si se detectan diferencias al contar o no con la Certificación de la Política de Sello Migrante, las profesionales pertenecientes a la Municipalidad de Santiago remarcan que les ha permitido, por una parte, mayor eficacia en la gestión en términos de organización interna. El

cumplir con requisitos para obtener la certificación ha incidido en un mayor orden, claridad en objetivos, metas y estrategias requeridas para el funcionamiento como Oficina que atiende a personas Migrantes. Además, ha permitido un mayor acceso a recursos externos, actuando esta certificación como una carta de presentación, especialmente ante organismos internacionales como son la OIM y ACNUR. Las profesionales pertenecientes a la Municipalidad de San Miguel coinciden en la importancia de la Política, sin embargo, de acuerdo con su experiencia no es mayor el impacto en su quehacer en la atención con las personas Migrantes de la Comuna.

En conclusión, ambas comunas cuentan con un plan de trabajo, que considera la temática migrante, sin embargo, Santiago demuestra mayor robustez en el trabajo que desarrollan, considerando las diferentes líneas que abarcan y frente a los recursos que han sido capaces de obtener en beneficio de las personas Migrantes de la Comuna, dando respuesta a sus necesidades e intereses. En este sentido, su plan de trabajo estaría cumpliendo de manera más efectiva lo establecido en la Conferencia Mundial sobre Ciudades y Migración “los Gobiernos Locales tienen un papel fundamental en la detección de las necesidades de sus ciudadanos migrantes y no migrantes y la creación de soluciones acordes a éstas” (Organización Internacional para las migraciones, 2018).

#### *b) Jefatura*

Tanto en el Municipio de Santiago como en el Municipio de San Miguel, existe una jefatura clara de la Oficina de Migrantes. Sin embargo, de manera transitoria, la Oficina de Migrantes de Santiago se encuentra sin jefatura que cumpla de manera exclusiva estas funciones, lo que ha generado menor fluidez en las decisiones en la gestión diaria. Tanto en la Municipalidad de Santiago como en San Miguel, la jefatura cumple también el rol de *facilitador* en la gestión con personas Migrantes de la Comuna, lo que sin duda favorece positivamente el desarrollo del trabajo y el compromiso establecido por ambos municipios en pro de las personas migrantes.

*c) Funcionamiento*

Con respecto a la *vinculación con otras áreas de la Institución*, las profesionales pertenecientes al Municipio de Santiago, declaran que no existe un sistema formal de derivación, lo que es necesario mejorar.

Las entrevistadas pertenecientes al Municipio de San Miguel, informan vincularse con otras áreas a través de una carta de derivación, declarando que es necesario mejorar el sistema existente, a través por ejemplo de un sistema de red y la atención a personas migrantes por parte de otros servicios. Respecto de los beneficiarios, las profesionales de la Municipalidad de Santiago dicen atender alrededor de 4.000 personas anuales, mayor a la cobertura declarada por la municipalidad de San Miguel de 500 personas. Esto es positivo dado que la Municipalidad de Santiago cuenta con un mayor número de personas migrantes en la comuna.

Con relación al sistema de medición de la gestión, la oficina de Migrantes perteneciente a la Municipalidad de Santiago, cuenta con dos procesos estandarizados y certificados según Norma ISO 9001: 2015, lo que demuestra un compromiso significativo por parte de la Administración, respecto de la gestión hacia personas migrantes. La certificación de los procesos implica la entrega de servicios más eficaces, oportunos y pertinentes, con miras a mejorar especialmente el sistema de medición, e informan de un sistema establecido de cumplimiento de indicadores. Las entrevistadas de San Miguel, declaran que ingresan a una planilla Excel las atenciones, sin contar con un sistema que regule de manera transversal el proceso.

*d) Recursos*

Según respuestas de profesionales entrevistadas, tanto el Municipio de Santiago como el Municipio de San Miguel, cuenta con un presupuesto asignado, para el plan de actividades planificadas. En comparación a recursos asignados municipales, Santiago cuenta con un presupuesto significativamente mayor al municipio de San Miguel, un 90% más, según datos obtenidos.

En virtud de certificación obtenida a través del Sello Migrante, la Oficina de Migrantes de Santiago ha tenido la posibilidad de adjudicarse recursos externos, provenientes de organismos internacionales y Gobierno Central, del orden de \$80.000.000, lo que ha favorecido directamente a las personas migrantes de la comuna, en situación de vulnerabilidad especialmente y a organizaciones en el ámbito de actividades que promueven la participación.

*e) Equipo*

La Municipalidad de Santiago manifiesta que su equipo de la Oficina de Migrantes está compuesto por cinco profesionales, sumados otros, completando un total de nueve personas según señala la Directora de Desarrollo Social. La situación del equipo se ve respaldada por la adhesión al Sello Migrante, si bien se señala que no existe un manual de funciones al respecto, pero sí estarían descritos los cometidos a desarrollar, agregando además que la movilidad dentro del grupo de trabajo es baja.

Al respecto la Municipalidad de San Miguel señala que son cinco los profesionales que desarrollan las labores ligadas a la materia, agregando que las funciones están definidas de acuerdo con el cargo que se desempeña, además, en términos de rotación, se señala que ésta es mínima, por lo cual el grupo de trabajo es estable para el desarrollo de sus funciones.

En conclusión, en lo que respecta a la sub dimensión equipo y conforme a las entrevistas desarrolladas, es posible establecer que ambos municipios cuentan con un equipo de trabajo estable, donde las funciones en el caso del municipio de Santiago estarían dadas conforme a su cometido. En cuanto al municipio de San Miguel, las funciones están determinadas por los cargos de cada uno de sus integrantes.

En lo que respecta a la movilidad dentro del grupo, ambos equipos son coincidentes en señalar que ésta es baja, lo que traería como consecuencia un grupo de trabajo más cohesionado.

Todo lo anterior, en términos generales va en concordancia con lo descrito en el mismo programa del Sello migrante, aunque en este caso es sólo un municipio el cual se encuentra adscrito, toda vez

que, lo que se busca es que los equipos aporten responsabilidad, experiencia, participación, además de estabilidad laboral entre sus integrantes.

Finalmente, ambas comunas con sus respectivas diferencias mantienen equipos más menos parecidos en el desarrollo de las actividades, siendo más numeroso el de la comuna de Santiago, lo que va en mérito también al volumen de la población migrante existente.

### **2.2.2. Plan de Capacitación de funcionarios**

#### *a) Capacitación*

Ambos municipios fueron coincidentes en señalar que cuentan con un plan de capacitaciones relacionado al ámbito migratorio, donde según sus dichos se cumpliría. Sin embargo, en la comuna de Santiago y según manifestó la Encargada de la Línea de Convivencia e Interculturalidad las fechas propuestas no siempre se pueden desarrollar de acuerdo con el cronograma.

En cuanto a las temáticas desarrolladas en las capacitaciones que se llevan a cabo por ambos municipios, según lo informado, en éstas se toman en cuenta temas tales como, regularización migratoria, salud, acceso de servicios, inserción laboral, entre otros.

Se puede concluir de manera general que ambos municipios cuentan con un plan de trabajo relacionado a la capacitación, destacable es que en el caso del municipio de Santiago se cuente con un plan anual de trabajo, sin perjuicio de que las fechas no siempre se respetan conforme a lo informado precedentemente, a la vez, cabe mencionar que las temáticas desarrolladas en las capacitaciones son bastante parecidas entre ambos municipios, además del público donde se imparten.

Finalmente, las respuestas entregadas por las personas que fue posible entrevistar para el desarrollo de la presente investigación, dan cuenta que las acciones realizadas en este punto se acercan en cierto modo a la hoja de ruta entregada por sello migrante, independiente de que un municipio no

esté participando en éste, lo anterior, en el sentido que existiría un plan de capacitación, los temas a tratar en dichas capacitaciones, además del público que se incluye en éstas.

#### *b) Metas*

Según se observa en las respuestas a la consulta sobre cuál es el objetivo para el desarrollo de las capacitaciones, ambos municipios buscan orientar al migrante en los diversos servicios y/o trámites necesarios que existen o se deben realizar en el país. No obstante, ello, la respuesta entregada por la municipalidad de Santiago es más abarcadora en ese sentido, dado que no sólo busca la orientación, la cual por si sola ya es importante, sino que también busca el conocer las diferentes culturas que se insertan en la comuna, además de favorecer el proceso de inclusión. Este término reviste una gran importancia en el desarrollo de las actividades, entendiéndose ésta como la meta u objetivo a alcanzar. Para ello, resulta válido recordar el significado general del término: “*es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que éstas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso*” (Coelho, 2019).

#### *c) Evaluación*

Los municipios en estudio cuentan con mecanismos para la evaluación de las capacitaciones, ya sea por fichas de evaluación y/o encuestas, lo que es una buena señal, además ambos refieren que no se ha presentado la oportunidad de una mala evaluación. No obstante, ello, la Sub- Directora de Desarrollo Social de la Municipalidad de Santiago, señala que se reevalúa la estrategia desarrollada, lo cual es un buen aporte a la mejora en caso de presentarse dificultades para la consecución de los objetivos.

Dicho lo anterior, es que resulta interesante y de gran importancia que existan los mecanismos necesarios de evaluación de las acciones que se desarrollan por parte del grupo, pues dichas evaluaciones entregan los insumos necesarios para redirigir las acciones o profundizar ciertas materias, con la finalidad de conseguir los objetivos trazados previamente. Además, las evaluaciones son necesarias por el sólo hecho de que éstas permiten la retroalimentación para

entregar un servicio más integral, tomando en consideración en este caso un tema tan amplio como lo es la migración y todas las aristas que conlleva.

*d) Sostenibilidad*

Se advierte que lo que buscan ambos municipios es que las capacitaciones se sigan desarrollando conforme a las buenas evaluaciones que se les ha entregado, sin embargo, la respuesta entregada por el municipio de Santiago es más contundente en el sentido de que los recursos existen, dando a conocer una mirada más amplia respecto a la importancia del tema, señalando que es más que sólo migración, es un enfoque más completo respecto a la materia.

Cabe agregar al análisis que los recursos son esenciales para la consecución de los objetivos, dichos recursos no sólo se limitan a lo económico, sino que también se da cuenta del recurso humano, con todas las capacidades que pueda aportar cada integrante del grupo de trabajo, para con ello dar una respuesta satisfactoria a los diversos requerimientos, consultas y/o necesidades que se deben presentar en las labores diarias y las cuales son requeridas por los diversos actores que se relacionan con el tema migratorio.

## Conclusiones y consideraciones

---

La presente investigación trata el tema de Migración y Estado, de cómo Chile está abordando esta materia a nivel de los Gobiernos Locales para poder afrontar la situación de auge que ha tenido en los últimos años este fenómeno. En este sentido, se corroboró que los municipios juegan un rol fundamental en la integración de las personas migrantes, ya que son los encargados de acoger, orientar e incorporarlos al sistema social, con el fin de tener opción de recibir algunos beneficios sociales y/o ingresar al sistema educativo y de salud. Son de distinta índole las necesidades y requerimientos que se desprenden de este importante aumento de migrantes, los cuales han decidido dejar sus países de origen, con la expectativa de encontrar mejores condiciones de las que tenían.

A grandes rasgos, en relación con las bases generales con las que el país se enfrenta a la migración, la información recopilada sugiere que sería potencialmente beneficiosa una actualización a la Ley de Migración de 1975, tal como lo establece la entrevista al Coordinador de Capacitación y Sello Migrante (Departamento de Extranjería y Migraciones, DEM). La actual ley, inspirada en sus orígenes en el principio de seguridad nacional, en términos generales se hace cargo del control migratorio, y ha tenido algunas mejoras para adecuarse a su contexto histórico, sin embargo, es necesario que la legislación apunte hacia una Política Migratoria que permita una mirada integral sobre la migración, basada en un enfoque de derechos (Stefoni, 2011), además que permita unificar criterios en la atención para migrantes en todas las regiones del país.

Esta investigación, se basó en analizar la realidad de la comuna de Santiago y la implementación de la Política Pública Sello Migrante y comparar respecto de una comuna sin Sello Migrante, en este caso la comuna de San Miguel. Lo anterior, en consideración a las subdimensiones de Institucionalidad en la atención a migrantes y Plan de Capacitación a funcionarios. Al respecto, se ha podido comprobar la importancia de contar con directrices de cómo abordar este complejo fenómeno, el cual requiere de un esfuerzo institucional significativo y transversal, considerando las responsabilidades que debe asumir en relación con la población migrante.

En este sentido el “Sello Migrante”, si bien es una certificación, en lo práctico opera como una hoja de ruta para aquellos municipios que han decidido trabajar con las personas migrantes de la comuna, permitiéndoles establecer una línea de trabajo sólida y comprometida, que se inserta en la estructura municipal y que no dependa del Gobierno de Turno para su desarrollo, tal como lo plantea la entrevista a la docente Mayra Fedderssen *“en este sentido el Sello Migrante se constituye en una buena iniciativa de tratar de uniformar o de orientar a los municipios, de otorgar un punto de partida, sobre las políticas que debieran implementar desde una política de derecho para hacerse cargo de los grupos de migrantes que viven en la comuna”* (Entrevista de tesis a Fedderssen, 2020).

La variable Institucionalidad, la cual de acuerdo con la definición que establece el Sello Migrante, *“busca que cada municipalidad cree o fortalezca una oficina, programa o equipo comunal que promueva procesos inclusivos, la entrega de información (presencial y/o virtual) y la participación de la población migrante en el territorio que habita y se desenvuelve”*, de acuerdo con la información recopilada, tanto en el Municipio de Santiago como en el de San Miguel, cuentan con una línea de atención a personas Migrantes, sin embargo, el Municipio de Santiago, cuenta con una Oficina de atención para personas Migrantes más consolidada, la cual abarca tres áreas de trabajo : Línea Social-Jurídica; Línea de Vinculación con el Medio y Línea de Convivencia e Interculturalidad, contando con una programación anual de actividades, dotación profesional y presupuesto municipal y externo asociado.

Respecto del funcionamiento, en ambas realidades, es necesario mejorar en relación a la vinculación con otras áreas de la Institución, como por ejemplo Salud y Educación, donde el sistema establecido de derivación es rudimentario y es escaso o nulo el trabajo en red, entendiendo éste como un *“sistema de elementos interconectados”* (Lirón, 2012), colocando a disposición de otros sus recursos.

Ahora bien, ahondando en la gestión con personas migrantes de ambos Municipios, si bien ambos cuentan con profesionales del área, la diferencia fundamental es que en Santiago realizan funciones de manera exclusiva al ámbito de migrantes. Lo que en este sentido marca una brecha significativa, en la postulación y adjudicación de fondos externos para financiar iniciativas que van en directo

beneficio de personas migrantes de la comuna, especialmente focalizado en las personas sin una red de apoyo, es decir, las de mayor vulnerabilidad. En este contexto, contar con la certificación Sello Migrante, tal como lo plantean las profesionales entrevistadas, se ha transformado en una carta de presentación ante otros organismos, tanto nacionales como internacionales, permitiéndoles acceso a instancias de capacitación, perfeccionamiento y obtención de financiamiento de iniciativas vinculadas a la Oficina de Migrantes.

En la gestión interna, Santiago ha avanzado significativamente respecto de San Miguel, contando con certificación Norma ISO 9001:2015 , de los procesos calificados como críticos y/o sensibles como son Atención Social y Acceso a Talleres, lo que incide directamente en la calidad de los servicios que se entregan, contando con un Plan de Capacitación Anual tanto como para personas migrantes como para funcionarios, considerando orientaciones que entrega el Sello Migrante, tal como lo plantea uno de los expertos entrevistados, Gastón González , para su implementación se hace necesario *“tener una Institucionalidad, tienes que formar a tus funcionarios, tienes que tener una política inclusiva y no discriminatoria, tienes que apoyar la regularidad migratoria, tienes que darle voz, participación y asociación a los migrantes”* (Entrevista de tesis a González, 2020). Lo que se vincula directamente con las metas planteadas como organización, con la mirada holística con la que se enfrenta el fenómeno de la migración, Santiago plantea que su compromiso es favorecer la interculturalidad e inclusión, San Miguel es entregar de manera óptima un servicio.

En este contexto, se cuente o no con la certificación del Sello Migrante, dado el rol protagónico de los municipios en su relación directa con las personas, se hace necesario fortalecer conceptos claves como la interculturalidad la que se define como *“a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo”* (UNESCO , s.f.). Por principio, el término no reconoce superioridad de una cultura sobre otra, independientemente de la relación entre mayoría-minoría, concepto que debe impregnar a toda la organización en su conjunto, donde los funcionarios y funcionarias son fundamentales para avanzar en el camino de la inclusión. Por otro lado, en virtud de la esencia de un Municipio, se requiere entregar una atención óptima a sus vecinos /as, independiente de su origen, siendo

necesario modernizar la gestión, disminuir la burocracia, contar con procesos estandarizados, que apunten a una mejora continua con el fin de entregar servicios que respondan de manera oportuna y pertinente a las necesidades y requerimientos de las personas.

Respecto al Plan de Capacitaciones, fue posible establecer que ambos municipios con sus diferencias normales, desarrollan un plan de capacitación, el cual abarca principalmente temas relacionados a trámites que dicen relación con personas migrantes, además se busca que dichas prácticas se mantengan en el tiempo, aspecto positivo a destacar, sin perjuicio de que el municipio de Santiago cuenta con un presupuesto más considerable al respecto, situación que entrega una ventaja comparativa, además de que en las respuestas a las entrevistas se agrega un plus especial en el sentido que no sólo se busca la orientación, sino que abarcar el proceso de la inclusión en su conjunto. Además, cabe destacar que, en ambos se busca la capacitación, tanto de funcionarios como de personas migrante propiamente tal.

En lo referente a la cantidad de personas atendidas, y en consideración sólo a temas de visación el municipio de Santiago ha llevado a cabo “alrededor de mil trámites” (Entrevista de tesis a Profesionales, 2020) , mientras que el municipio de San Miguel un poco más de “doscientos treinta trámites” (Entrevista de tesis a Profesionales, 2020), lo cual puede ser reflejo de la diferencia en cantidad de migrantes por comuna, o bien la capacidad del municipio de dar respuesta a los requerimientos de sus residentes.

Finalmente, se puede señalar que la Política Pública, Sello Migrante ha sido un aporte en aquellas comunas que se han adscrito, dada la magnitud del fenómeno migratorio, entregando como se ha mencionado con anterioridad, una hoja de ruta para que se realicen las acciones tendientes a mejorar todo lo relacionado con la migración, además entrega un cierto estatus respecto de aquellos municipios que no cuentan con dicho sello, aportando orden en las acciones, además de recursos vitales para la consecución de los fines. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, es necesario realizar mejoras, tales como, la derivación en red, establecer un sistema de gestión que permita un mayor ordenamiento y optimización de los recursos, definición de roles y sus responsabilidades, seguimiento y control de las acciones, a través de la estandarización de los diversos procesos que

se llevan a cabo en la Oficina de Migrantes, favoreciendo con ello una gestión más ágil, enmarcada en la mejora continua, entregando servicios menos burocráticos y expeditos a las personas que requieren la ayuda del Estado.

En este sentido, es importante relevar que la Política del Sello Migrante, con todo lo positiva que puede resultar, debe considerarse, como señala la experta entrevistada, Mayra Fedderssen, “como un piso y no como un techo” (Entrevista de tesis a Fedderssen, 2020), la calidad de la atención brindada a los migrantes puede alcanzar mínimos más que aceptables mediante la certificación, pero es necesario que los funcionarios se comprometan a ir más allá e internalicen la importancia de garantizar el cumplimiento de los derechos básicos de todas las personas de su comuna, y de aquellos colectivos especialmente vulnerables como los migrantes.

## Referencias

---

Banco Mundial (2014). Social gains in the balance: a fiscal policy challenge for Latin America and the Caribbean. Disponible en: <http://www.worldbank.org/en/topic/socialdevelopment/brief/social-inclusion>

Bárcena, A. (2014). Equality and Social Inclusion. Disponible en: [https://www.cepal.org/noticias/paginas/1/33941/social-inclusion-version\\_final-martes-25-de-febrero.pdf](https://www.cepal.org/noticias/paginas/1/33941/social-inclusion-version_final-martes-25-de-febrero.pdf)

Biblioteca Congreso nacional de Chile. (8 de junio de 2017). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de [www.leychile.cl](http://www.leychile.cl)

Biblioteca Congreso nacional. (2018). *Biblioteca Congreso*.

Biblioteca Nacional de Chile (2020). Reportes Estadísticos | 2020: Comunas. Disponible en: <https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunal.html?unidad=0&anno=2020>.

Blanco A. (1999). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. España: Ediciones Torán, 4ta edición, 258p.

Bonacic, D. (2012). *Informe sobre Trata de Personas en Chile: Un Análisis Legislativo e Institucional*. Santiago, Chile: UC.

Buonacore, D. (1980). *Diccionario de Bibliotecología*. (2 ed.). Buenos Aires, Argentina:: Marymar.

Coelho, Fabián (17/05/2019). "Inclusión". En: [Significados.com](http://www.significados.com). Disponible en: <https://www.significados.com/inclusion/> Consultado: 1 de agosto de 2020, 12:40 pm.

Denzin, N. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative*. London, Inglaterra.

Departamento de Extranjería y Migración, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2017). Sello Migrante: Territorios interculturales libres de discriminación. Disponible en:

<http://tratadepersonas.subinterior.gob.cl/media/2017/08/6.-Interculturalidad-y-trata-de-personas-caso-sello-migrante.pdf>

Departamento de Migración y Extranjería . (2017). *Guía soy Migrante*.

Dirección de Extranjería (2017). Reportes Migratorios, Estimación de Población Extranjera en Chile.

*educalingo*. (2019). Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/pagina>

Educarchile. (20 de enero de 2019). *educarchile, el portal*. Obtenido de <http://www.educarchile.cl>

Gobierno Regional los Lagos. (20 de enero de 2019). *gobierno los lagos*. Obtenido de <http://www.gorelосlagos.cl/>

Grinnell, R. (1997). *Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches*. Illinois: Peacock publishers.

Hernández R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2003) *Metodología de la investigación*, 3. ed. México D.F.: McGraw-Hill. 705 pp.

Instituto Nacional de Estadísticas (INE)/ Departamento de Extranjería y Migración (DEM), (2019). *Estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre 2018. Informe Metodológico*.

Instituto Nacional de Estadísticas, INE (2018). *Síntesis resultados Censo 2017*. Chile.

laborales, I. d. (2011). *determinacion-necesidades-de-capacitacion*. *Logtra*.

Merino., J. P. (Publicado: 2008. Actualizado: 2012.). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de>

Migración, D. d. (2017). *Ministerio del Interior y Seguridad Pública*. Obtenido de <https://www.extranjeria.gob.cl/>.

Ministerio del Interior . (octubre de 2018). Fuente: Minuta Reforma Migratoria y Política Nacional de Migraciones y Extranjería, Gobierno de Chile). Obtenido de [www.extranjeria.gob.cl](http://www.extranjeria.gob.cl)

Municipalidad de San Miguel. (2019). [www.sanmiguel.cl](http://www.sanmiguel.cl). Obtenido de Historia comuna.

Municipalidad de Santiago. (2018). Migrantes en Santiago. Santiago.

Municipalidad de Santiago. (2018). “Santiago se certifica con el Sello Migrante por su trabajo de interculturalidad e inclusión de extranjeros”. Disponible en: <https://www.munistgo.cl/santiago-se-certifica-con-el-sello-migrante-por-su-trabajo-de-interculturalidad-e-inclusion-de-extranjeros/>

OBIMID. (2016). LA MIGRACIÓN EN CHILE. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Oficina Migrantes comuna de Santiago (2018). Informe Sello Migrante. Santiago.

Organización Internacional para las Migraciones OIM-2006. (2006). *Glosario sobre Migración, Derecho Internacional sobre Migración*.

Pavez-Soto, I. (2017). Integración sociocultural y derechos de las niñas y los niños migrantes en el contexto local. El caso de Recoleta (Región Metropolitana, Chile). *Chungará (Arica)*, 49(4), 613-622. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-73562017005000105>

PNUD. (2006). Inclusión y desarrollo.

Portes, A. (2009). *Migración y cambio social: algunas reflexiones conceptuales*. Princeton University.

rconstanzo. (2007). Resúmenes de leyes. Recuperado el 6 de 4 de 2019, de <https://bcn.cl/resumenes-de-leyes>

Ríos, R. P. L., Castillo, N. F. L., & Fuentes, J. I. V. (2019). Desafíos del Trabajo Social en las Oficinas Municipales de Migración en Chile: de la mirada excluyente y selectiva a la intervención social intercultural.

Sampieri Hernández, R. C. (2016). *Metodología de la Investigación*,. D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Seremi de Desarrollo Social y Familia Metropolitana (2019). REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO ÍNDICE DE PRIORIDAD SOCIAL DE COMUNAS 2019. Disponible en: [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/INDICE\\_DE\\_PRIORIDAD\\_SOCIAL\\_2019.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/INDICE_DE_PRIORIDAD_SOCIAL_2019.pdf).

SJM. (Septiembre de 2016). AVANCES Y DESAFÍOS EN MATERIA MIGRATORIA EN CHILE. Santiago: SJMChile.

Stefoni, C. (2011). Ley y política migratoria en Chile. La ambivalencia en la comprensión del migrante. La construcción social del sujeto migrante en América Latina. Prácticas, representaciones y categorías, 79-110.

UNESCO (2005). Guidelines for inclusion: Ensuring Access to Education for All, París: UNESCO.

Vargas-Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. the interview in the qualitative research: trends and challengers. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior, 3(1), 119-139.

## Anexos

---

### ANEXO N° 1. DESARROLLO DE ENTREVISTAS A EXPERTOS

**Gastón González Parra** , Coordinador Área de Convivencia y Territorio del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**Sobre la Migración respecto a la Institucionalidad, ¿qué nos puede decir al respecto?**

“Decreto Ley año 1975, en lo formal no hay nada más que esto, Ley de Extranjería, recién hoy estamos tramitando una nueva Ley de Migración, después de muchos intentos fallidos, por fin está en línea recta para su aprobación”.

“Política Migratoria si se ha desarrollado desde la colonia, en este período estaba prohibido el ingreso a personas que no fueran españolas o súbditos de la corona española. Otra política fue la selectiva de alemanes y suizos para el poblamiento en el sur de país, existiendo políticas restrictivas respecto de otras nacionalidades o también el plan migratorio de 1953 que buscaba el mejoramiento de la raza, pero institucionalidad recién estamos en vías de aprobación de una Ley de Migración”.

“En Chile depende del Ministerio del Interior, de la Subsecretaría del Ministerio del Interior y a su vez de este Departamento de Extranjería y Migración, con el nuevo proyecto se convierte en el Servicio Nacional de Migración, es decir, se le está dando una estructura a nivel nacional a algo que estaba un poco en el aire, como habla de política migratoria, se le entrega esa tarea al Consejo de Política Migratoria que son un grupo de ministros que tienen que plantearla, postularla y desarrollarla”.

### **En la construcción de este futuro ¿qué papel le corresponde a los Gobiernos Locales?**

“En el papel ninguno, incluso en el proyecto de ley especialmente no se habla de ellos, sin embargo, casi todas sus bajadas de las políticas nacionales se dan en los Gobiernos Locales, en vista de eso, cuando en el año 2014 nos encargaron de armar lo del Sello Migrante, la intuición era que ahí están pasando las cosas, tomamos un estudio de Teresa Matus sobre cómo se había trabajado después del año 2010 con migrantes, se establecen algunas categorías que después convertimos en los requisitos del Sello Migrante”.

“Cuando un municipio dice: quiero trabajar con población migrante y refugiada, se basa, se inspira, sobre todo, si no lo ha hecho antes en el Sello Migrante, actuando éste como guía, siendo el Sello Migrante una certificación pero también es una hoja de ruta”.

“Ejemplo, yo soy la comuna de Puchuncaví y no tengo idea sobre lo que tengo que hacer, el Sello Migrante te dice”:

“Tienes que tener una Institucionalidad, tienes que formar a tus funcionarios, tienes que tener una política inclusiva y no discriminatoria, tienes que apoyar la regularidad migratoria, tienes que darle voz y participación y asocialismo a los migrantes”.

### **¿Cómo lo van hacer?**

“Va a depender de cada uno, pero son tareas que empiezan a correr junto a tu participación como oficina, es una hoja de ruta para armar un trabajo municipal”.

“Se inspira en varios ámbitos de la Administración Pública, pero también en la Ley 20.609, de inclusión y no discriminación, conocida como Ley Zamudio, en la Ley 20.500 de participación y varias otras más, esa es la institucionalidad”.

“La Institucionalidad se baja al territorio de forma muy diversa como Oficinas de Migrantes, Oficinas de Migrantes y Refugiados, Oficina de Interculturalidad, Programas, Departamentos, Unidades, el nombre da lo mismo, a veces incluso se llama Pueblos Originarios, Migrantes y Mujer, Derechos Humanos, lo importante no es el nombre ni con quien lo hace, lo importante es otorgar este marco dentro de la estructura municipal y que no depende del Gobierno de Turno su desarrollo, no es una pantomima que armamos en una gestión y luego desarmamos porque no nos gustó, en esto el sello es exigente”.

“En la esencia este sello aspira además de ser cooperativo y solidario, que las experiencias de una comuna le sirvan a otra, la idea es compartir las buenas prácticas y de este modo optimizar los recursos”.

“Otro de los grandes desafíos es en la formación de los funcionarios, mientras más maneje información, menos depende de otros para formar a sus funcionarios, capacidad para transmitir internamente, que cuenten con expertos en las distintas temáticas requeridas como regularidad migratoria, con alto grado de conocimiento en las distintas materias y no hablamos sólo del encargado de la oficina, ya que son diversas las necesidades, tales como, vivienda, creación de nuevas asociaciones y darles efectivamente una solución. Lo más complejo y difícil es todo lo que tiene que ver con los derechos de los migrantes, acceso al Estado y sus derechos, problemas de habitabilidad, problemas de discriminación, y en eso hay mucho que hacer”.

“Hoy hay cuarenta y tres municipios inscritos que enviaron carta, tres en trámite aún, siete cuentan con sello y dos ya fueron aprobados, 20 están ahí, pero aún no firman la carta compromiso”.

“De aquí en adelante sólo se trabajará con los que tienen la carta compromiso firmada, ya que si no hay una voluntad política declarada, es difícil que se lleven a cabo grandes tareas y eso nos lleva a una cosa central que es el acompañamiento de esas oficinas, de nosotros todos esos municipios

requieren apoyo en formación, regularidad migratoria, apoyo y consejos como organizar la oficina, todo este proceso requiere acompañamiento y es a nivel país”.

“Finalmente, la certificación es formalizada a través de un decreto, el sello dura dos años, y después de este tiempo la idea es mejorar las falencias iniciales (los requisitos para la obtención son al menos tres cumplidos y dos en desarrollo) y son nuevamente evaluados y depende de ésta si se mantiene, el sello no es eterno, puedes perderlo, así te pide un mayor desarrollo”.

### **¿Qué le permite al municipio?**

“Esa es la pregunta del millón”:

- “En lo material, en términos concretos lo que debes y estás obligar a hacer”.
- “Fondo Orasme, acceso sólo aquellos municipios que tienen carta o sello migrante”.
- “Cuando hay pilotos en migración, se mantiene prioridad en aquellos municipios certificados”.
- “No está pensado como un premio en lo material”.
- “La certificación te otorga un valor agregado”
- “A nivel internacional también es una consideración importante”.

“Vamos caminando, buscando en el horizonte, sea un estándar mínimo el que debemos considerar, cómo priorizamos. La idea es convocar, a trabajar juntos y fortalecer el trabajo bien hecho”.

**Mayra Fedderssen Martínez, Abogada, Dra. en Filosofía con especialidad en Jurisprudencia y Políticas Sociales, Profesora Facultad de Derecho Universidad Adolfo Ibáñez.**

### **¿Cuál es su diagnóstico hoy en relación a la Institucionalidad y Migración en Chile?**

“Yo estuve haciendo mi tesis doctoral en extranjería entre finales del 2014 hasta principios de 2016. Ahí fue cuando la Presidenta Bachelet estaba preparando el anteproyecto de Ley de Migraciones. Después finalmente no se presentó ese proyecto, sino que se presentó otro, por justamente el debate o ciertas posiciones divergentes en cuanto a la institucionalidad. El diagnóstico que nosotros teníamos en esa época, cuando yo trabajaba en extranjería, era que la institucionalidad existente

estaba superada. Creo que ese era el adjetivo como lo caracterizaban las distintas personas, porque es como bien especial la institucionalidad, porque tú tienes en la Región Metropolitana el Departamento de Extranjería pero en las regiones tú tienes las Gobernaciones y a la Intendencia, entonces hay mucha duplicidad de funciones y también muchas veces no hay un criterio, si bien todos dependen del Ministerio del Interior, no hay un criterio uniforme entre lo que deciden en región y lo que se decide en Santiago”.

“Eso es un primer problema desde un punto de vista de los inmigrantes, que uno puede reclamar una igualdad de trato en todo nivel y acá eso muchas veces cambia. Y lo que se hizo en el gobierno de Bachelet, cuando yo estuve trabajando, es que se centralizaron muchos trámites en el Departamento de Extranjería, sobre todo el análisis de la visa y probablemente las expulsiones. Como para evitar justamente toda esta dispersión de contenidos. Desconozco, pero me imagino que se debe haber mantenido, pero no estoy segura si bajo este gobierno, ha seguido con esos mismos compromisos”.

“Pero igual no hay todavía, y por qué lo vinculo al proyecto de ley, porque el proyecto de ley incorpora una institucionalidad nueva. El nuevo proyecto de ley de migraciones que tiene un Servicio de Migración y ahí se supone que este servicio absorbería las funciones que hoy están dispersas entre la Gobernación, Intendencia y Departamento de Extranjería en Santiago. Entonces en ese sentido yo creo que eso debiese ayudar y ha aumentado el rango jerárquico al departamento de una oficina muy pequeña dentro de una estructura administrativa. Hoy en día me da la impresión que el departamento está dedicado más al tema de la gestión de la visa, de las sanciones, pero no ve el tema de las políticas migratorias, que ahora, eso lo concentra la Subsecretaría del Interior”.

“Ahí uno podría cuestionarse un posmodelo, porque es el servicio un ente ejecutor y no un ente creador o planificador, pero a veces el problema es que muchas veces hay una desconexión entre la planificación y la política como tal, y lo que es la ejecución”.

“Yo creo que están vinculadas las dos cosas, porque en la medida en lo que yo digo, ya voy a hacer, por ejemplo, más estricto con los requisitos para otorgar visa, ahí yo puedo estar mandando una señal. Si bien eso es una decisión de ejecución, finalmente hay un criterio político detrás”.

**¿Ese criterio político quién lo está tomando, lo está tomando la Subsecretaría del Interior?**

“No, porque ésta está más preocupada del proyecto de Ley de Migraciones, pero en la práctica, que es lo que tú vas a ver, es donde suceden los problemas”.

“Son las decisiones del día a día que son problemáticas y las acumulaciones de ellas. Una vez que se apruebe el proyecto de ley de migraciones ahí quién va a hacer la planificación, quién va hacer la mirada a futuro, quién va decidir qué tipo de visas queremos entregar con los criterios. Eso es algo que hoy las funciones de política han quedado encomendadas a la negociación Legislativa y no al Servicio, quien debiera tener una mayor injerencia, ya que no es sólo una fábrica de visas, tiene un rol mayor, en este sentido el Sello Migrante se constituye en una buena iniciativa de tratar de uniformar o de orientar a los municipios, de otorgar un punto de partida, sobre las políticas que debieran implementar desde una política de derecho para hacerse cargo de los grupos de migrantes que viven en la comuna”.

“En relación a la evaluación que me tocó realizar, unos de los criterios es la institucionalidad, a mi parecer ésta era pobre en el sentido de que el tema de migrantes lo integraban dentro del mismo saco de grupos minoritarios, discapacitados, LGBT, pueblos indígenas entre otros, esto permite una mirada focalizada a las necesidades y características del grupo migrantes, es más, en ocasiones ni siquiera había un acto administrativo que relevara el grupo migrantes, sino que estaba sumido en este grupo caracterizado como vulnerable”.

“El problema de esta decisión, es que sólo se cuenta con uno o dos profesionales, los cuales deben ser multifacéticos para abordar cada uno de los grupos, evidentemente esto va en desmedro de los recursos disponibles, lo que no permite un mayor desarrollo. Lo ideal sería la exclusividad, lo que permitiría avanzar de mejor manera”.

**¿En relación al otro criterio que es capacitación funcionarios, cómo fue su experiencia?**

“Si bien es cierto, se realizaba capacitación en temática de migrantes, lo que pude apreciar es que se realizaban especialmente a funcionarios de primera línea y no a funcionarios de mayor rango, y las decisiones las toma este grupo y las capacitaciones debiera abarcan todas las escalas, profundizar las temáticas”.

“Lo positivo del sello migrante, es que solicita un registro de todas las acciones, cobertura, etc., lo que permite realizar evaluaciones, un seguimiento adecuado”.

### **¿Aporte Sello Migrante?**

“Hay que distinguir entre los municipios que están recién partiendo y los que ya han partido y llevan más tiempo, para los que comienzan es una buena brújula orientadora, saber qué hacer y cómo, para los que llevan más tiempo, a éstos si bien es cierto legitima la municipalidad, puede ser que éstos consideren que ya con eso basta y no se molestan en avanzar mayormente, y debemos considerar el sello migrante como un piso y no un techo, me sorprendió especialmente un municipio, el cual yo pensaba que hacía mucho más, sin embargo a pesar de toda la experiencia, los resultados fueron mínimos”.

“El gobierno local es fundamental, tiene la relación directa con las personas, deben mirar cómo están abordando la temática y si realmente están contribuyendo en contar con una comuna que favorezca la muticulturalidad, integración desde el cómo se relacionan con las personas migrantes, con una mirada de derecho y si otorgan las facilidades para su integración, en temas mínimos como los horarios de atención, horarios de actividades, funcionarios competentes, con el conocimiento adecuado”.

## ANEXO N° 2. DESARROLLO DE ENTREVISTAS MUNICIPIOS DEL ESTUDIO.

MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL (SIN SELLO MIGRANTE).

Para poder llevar a cabo la presente investigación, se visitó las dependencias de la Municipalidad de San Miguel, entrevistando a las siguientes profesionales:

**Natalia Figueroa Castañeda, Asistente Social, Encargada de la Unidad de Inclusión.**

**Oriana Páez Rodríguez, Asistente Social, Monitora General del Programa Migrante.**

**Tomando en consideración las variables a trabajar, “Institucionalidad” y “Capacitación”, se desarrolla el siguiente cuestionario:**

**El municipio en el cual ustedes desarrollan sus funciones profesionales, ¿ mantiene un plan de trabajo?.**

Referente a su consulta, le podemos señalar que nuestra oficina mantiene un plan de trabajo que se desarrolla conforme a lo planificado.

**Siendo positiva su respuesta, ¿me puede señalar a grandes rasgos como funciona dicho plan?.**

Existe un programa municipal sobre el tema, con ello se desarrolla un programa anual de actividades, todo ello en base a un presupuesto establecido.

**¿El programa que se desarrolla, según sus apreciaciones, cumple con los objetivos trazados?**

Según lo que observamos y de acuerdo a la planificación existente sobre la materia, se puede señalar que si se cumplen los objetivos previamente establecidos.

**¿Si se compara con un municipio que cuenta con el Sello Migrante, que evaluación le entregan?**

Le entregaríamos una buena evaluación.

**¿Dicha Jefatura cumple un rol facilitador en la gestión con migrantes?**

El rol que se lleva respecto, lo que entrega el Sello Migrante es más que todo una certificación referente al tema, es un reconocimiento como una comuna libre de discriminación.

**¿Pasando a otro punto, pero que tiene que ver con las variables en estudio, existe una Jefatura clara en la oficina?**

Si existe, están establecidos los cargos de cada uno de nosotros, lo que conlleva las distintas responsabilidades.

a cabo es precisamente facilitar el desarrollo de la gestión en temas que guardan relación con los migrantes.

**Pasando al funcionamiento propiamente tal, ¿cómo es la vinculación existente con otras Direcciones del Municipio relevantes para el ámbito de migrantes, tales como, salud, educación, servicios sociales, entre otras?, existe un sistema de derivación en red?**

Le podemos señalar que se funciona coordinadamente a través de carta de derivación, además se mantiene un trato directo con las otras direcciones existentes y que especialmente tienen algún grado de relación con nuestra área.

**¿Existen aspectos a mejorar, según sus consideraciones?**

Claro, siempre se puede mejorar, por ejemplo, crear una red común para el trato de migrantes, además mejorar la sensibilización con la atención del migrante por parte de funcionarios de otras áreas, por ejemplo.

**¿Con el trabajo realizado, cuántas personas se han visto beneficiadas?**

El programa partió el año 2017, desde ese tiempo le podemos mencionar que se ha trabajado con 236 visas de menores, alrededor de 20 familias provenientes de Haití, las cuales fueron beneficiadas con elementos básicos para la vivienda, además de la atención diaria a personas de otras municipalidades que no cuentan con oficina migrante, donde se les tramitan sus visas, no temas sociales, por cuanto no nos compete, se busca orientarlos referente a su situación.

**¿Existe algún mecanismo que mida la gestión realizada, de ser así cómo funciona?**

En el caso nuestro, se realiza una planilla diaria, donde se deja constancia de todas las atenciones desarrolladas en la jornada.

**¿Existe un esquema de trabajo predefinido? (procesos).**

Lo que existe es un reglamento municipal de ayudas sociales y temas migratorios, lo anterior, a través del Reglamento de Extranjería.

**¿En cuanto a los recursos y en relación al plan de actividades, se cuenta con presupuesto para su ejecución?**

Le podemos señalar que si se cuenta con un presupuesto anual municipal, el año pasado fue de seis millones de pesos aproximadamente, lo que se utiliza en la ejecución de talleres.

**¿Son suficientes los recursos asignados?**

Para lo que dice relación con capacitación y difusión son suficientes, puesto que el presupuesto para ayudas sociales proviene de otros estamentos municipales.

**¿Se cuenta sólo con recursos municipales?**

Sólo municipales, se puede postular a recursos del DAS.

**Pasando al grupo de trabajo, ¿se cuenta con un equipo claro y cuántos son?**

Si, nuestro equipo de trabajo es claro y definido, siendo actualmente cinco los funcionarios que desarrollamos muestras actividades profesionales en el programa.

**¿El equipo existente cuenta sus responsabilidades definidas?**

Las responsabilidades están previamente definidas, así le podemos mencionar los cargos de Coordinadora de la Unidad de Inclusión, Asistente Social, Monitores Generales.

**Referente a la durabilidad en los cargos, ¿cuál es la rotación de profesionales dentro del programa?**

La rotación que tenemos es mínima, por lo que el grupo de trabajo es estable en términos generales.

**Referente a la capacitación, ¿se cuenta con un plan de capacitación sobre migrantes?**

Se cuenta, además los que desarrolla el DEM, a la vez, se capacitó a la oficina de información laboral, área de salud y Oficina Internacional de Migraciones.

**¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las capacitaciones?**

Todas las capacitaciones han sido aprobadas satisfactoriamente.

**¿Me pueden señalar cuáles son las temáticas que se abordan en los planes de capacitación?**

En términos generales, le podemos mencionar la gestión migratoria, inserción laboral del migrante, accesos a los servicios municipales.

**¿A quiénes van dirigidos los cursos/capacitaciones?**

A funcionarios que se desempeñan en las áreas laboral, educación y salud de la municipalidad, además de migrantes y a funcionarios de otros programas también.

**Pasando a las metas, ¿cuál es el objetivo para el desarrollo de las capacitaciones?**

Se busca que como mínimo que se tenga conocimiento de los trámites que deben realizar los migrantes para la salud, migración, educación, (saber orientar al migrante).

**Para evaluar, ¿existe algún mecanismo para el cumplimiento de los objetivos en las capacitaciones?**

Le podemos mencionar que se realizan encuestas a migrantes a través de la OIM, listado de asistencia a las capacitaciones, encuestas de satisfacción.

**¿En caso que se dé como resultado una mala evaluación que sucede con el funcionario?**

Afortunadamente no se ha dado el caso.

**Según los recursos existentes, ¿las capacitaciones se seguirán realizando?**

Es posible, sólo se deben coordinar las fechas, además de las actividades.

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO (CON SELLO MIGRANTE).

(Corresponde Transcripción de entrevistas realizadas)

**Lucy Abarca Madrid Encargada Línea Social de Migrantes, de profesión Trabajadora Social**

**En relación a la institucionalidad y al plan que Uds., plantearon dentro de lo que es el sello migrante, ¿existe este plan de trabajo relacionado con el sello migrante?**

A ver, nosotros las actividades que se van planificando al mes o que están planificadas por semestre tienen, se entiende que están respondiendo a lo que tiene que ver con el sello migrante, pero no es que se menciona así tan tácitamente como esto obedece a tal objetivo del sello migrante, obviamente allí se habla de potenciar lo que es la integridad de los equipos de las instituciones que trabajan dentro de la comuna con personas migrantes o para personas migrantes, el seguir adelante con lo que son los talleres de capacitaciones con las comunidades y la población en general, principalmente personas adultas migrantes y lo que es la atención social y esas líneas se recalcaron cuando en el proceso del sello migrante mostraron una estructura de oficina que se dedique dentro de la comuna a trabajar con esta población y dentro de eso obviamente las actividades que se hacen paulatinamente, este año dentro de lo que es el sello migrante lo que es el área de las instituciones se profundiza más los trabajos de las organizaciones, se levantaron las organizaciones y se hizo también capacitación a líderes por ejemplo, y eso va dentro de lo que es ampliar, claro la presencia de la oficina y la información que se pueda bajar los vecinos.

**¿Cómo está organizado dentro de la unidad el llevar a cabo este plan?**

Como te decía más que nada por las líneas de trabajo, entonces para separar lo que es la línea de capacitación que es convivencia interculturalidad que está a cargo de Karen Silva, lo otro que es la vinculación con el medio que es lo que hace Cinthia con las organizaciones territoriales funcionales de migrantes y para migrantes y las líneas de atención social, que va dirigido también a atención individual o familiar a todos los vecinos y vecinas de la comuna de Santiago que sean población migrante.

**En este contexto. ¿Cómo evaluarías su funcionamiento, se cumplen con los objetivos planteados?**

Se cumplen con los objetivos planteados, pero obviamente siempre estamos a veces con apuro de tiempo, con estreches de recursos humanos, a veces poco para tantas actividades que a veces se nos juntan, pero funciona, digamos sale adelante y el equipo responde, ha respondido bien hasta el momento.

**Tú me contabas que en realidad cuando te incorporaste a esta unidad de migrantes ya estaba la aprobación del sello migrante.**

Si, estaba la aprobación y faltaba más que nada como la cosa administrativa, como el documento final y finalmente si estuve presente cuando fue la entrega del sello migrante.

**Entonces en ese sentido desde tu experiencia y como lo has evidenciado en realidad, ¿esto ha permitido mejoras en relación, tanto a la atención de las personas migrantes, como para ustedes como funcionarios o funcionarias?**

O sea, claramente en comparación con otras oficinas migrantes que nosotros conocemos y que hemos conversado el tema, claramente se admiran de que primero que nada acá hay una estructura, haya un equipo humano más conformado, mayoritariamente asistentes sociales por ejemplo, en comparación con otras oficinas para tener esta mirada como de comparar y también vernos a nosotros que tan avanzados estamos, consideramos que está bien difundido, pero aún falta más, pero creemos que si está bien difundido la función de la oficina en cómo nos conocen afuera también institucionalmente, identifican que hay un espacio donde se puede recepcionar, recibir y acoger las inquietudes de la población migrante, desde las organizaciones se hizo una creación de una guía de la organización de migrantes de la comuna, la red migrante, por lo tanto eso también se ha ido intensificando, se han hecho ceremonias de lanzamiento de eso, como para darle también esta estructura de mayor formalidad en la atención.

Con el tema de las capacitaciones también en el área de convivencia de interculturalidad, igual eso se difunde, se dan a conocer, incluso a las otras oficinas para que también nos apoyen a captar porque la población, la atención migrante, ya que también es transversal a todas las otras oficinas,

también tenemos jóvenes migrantes, tenemos adultos mayores migrantes, últimamente nos hemos coordinado bastante bien con el programa de la mujer también en ese aspecto, porque también ellos reciben en su programa a la mujer migrante, así es que eso ha permitido que haya un ordenamiento desde nosotros, desde nuestro interior para estructurar nuestro trabajo día a día y también para que las organizaciones difundan cual es el objetivo de nosotros, sepa la gente que pueda acogerse con nosotros, entonces yo creo que sí, que efectivamente sirve para ordenarnos nosotros, ha servido mucho para dirigir también correctamente a la población, ¿nos falta?, si nos falta, pero creo que para allá estamos encaminadas.

**Y dentro de tu experiencia y también la relación existente con otros municipios, en ese sentido, si hacemos esa comparación entre un municipio que cuenta con el sello migrante y otro que no cuenta con este sello migrante, ¿Qué nos puedes decir de eso?, ¿Cómo lo ves tú, cómo en realidad se aprecia, hay diferencia?**

Si, o sea, hay diferencia que de partida, nosotros de un modo también debo reconocer que existe desde la cabeza, digamos en este caso que desde el Alcalde hay una opción por los migrantes y eso a ver, cuando yo por ejemplo me encuentro con otras organizaciones, con otras oficinas migrantes, principalmente son instancias incluso donde el Ministerio del Interior, por ejemplo, invita mayoritariamente a participar en esas actividades a las oficinas migrantes con sellos migrante, en cambio hay otras actividades que me encontré también con oficina migrante, por ejemplo, en reuniones de coordinación con las universidades, allí me he topado también objetivos, en la puesta en escena de una oficina más estructurada, con recursos destinados, esta oficina con sello migrante y sin sello migrante, ¿dónde se nota la diferencia?, en la estructura, en los que fue justamente a principio del año 2017, creo que fue cuando se le inyectaron mayores recursos, desde el punto de vista también de una oficina, en un lugar físico, se contrató más gente, creció inicialmente creo que habían como tres personas y ya hoy día que somos cinco trabajadores sociales, más el cargo de coordinación.

Entonces si tu compraras eso, cuando has conversado con otros municipios, no tienen tanto personal, la persona o profesional que atiende al migrante, está dentro de la línea de o del servicio social del municipio o dentro de inclusión y no discriminación por ejemplo, también lo notas cuando sabes

que vamos al Ministerio del Interior no somos tantas oficinas, porque no son todas las oficinas que tienen el sello migrante y también al tener sello migrante te permite optar a beneficios ministeriales, como por ejemplo el programa de apoyo a la familia migrante que le llamamos comúnmente el DAS, eso, entonces si en ese aspecto uno lo nota y en lo otro el contacto con el Departamento de Extranjería y Migración, también, para las oficinas migrantes que tiene el sello migrante existe un correo, un email, digamos que podemos escribirle a ellos y ellos nos responde las preguntas que tienen que ver principalmente con la población que atendemos cuando tenemos alguna consulta bien puntual y en algunas capacitaciones también ellos nos invitan principalmente a los municipios con sello migrante.

**¿O sea hay mayor acceso a capacitación?**

Sí, en ese aspecto, sí.

**¿A recursos monetarios y también de otro tipo?**

Podemos acceder a recursos externos, como nos está pasando ahora por ejemplo con el tema de ACNUR, con el tema del DAS,OIM también, que en, porque allí ya no tengo tanto punto de comparación porque nos volvemos a encontrar los mismos municipios en las reuniones de la OIM, en las reuniones con los mismos ministerios, en las otras instancias como te las mencionaba, en las instancias de las universidades si me ha pasado que me he encontrado con municipios que no tienen sello migrante y cuando tú te presentas y dices de dónde eres, con cuánta gente trabajas, oh, pero que bien, que bueno que no estás sola, como yo estoy sola y así como que te comienzan a contar y te comentan un poco su realidad y los limitados que están.

**Y bueno en relación a la estructura, a la oficina ¿cómo están hoy día organizados, existe una jefatura clara de ustedes como unidad?**

No, claramente en este minuto porque puntualmente, estamos sin coordinadora formalmente, hoy día nuestra coordinadora es la Directora de Desarrollo Social, internamente nosotros eso ya lo hemos conversado con el equipo, bueno está la encargada de convivencia, está la encargada de la vinculación con el medio y estoy yo y yo a su vez me coordino con otras dos niñas que pertenecen a la línea social, pero en si siempre estamos las cinco trabajando juntas y lo hemos dicho que si

estamos todos bastantes responsables con el trabajo, nos coordinamos bastante bien, últimamente hemos estado bien tapadas todas con trabajo, por lo tanto no hemos podido colaborar mutuamente tanto, pero si necesitamos, igual esta la ayuda más cercana para llevar el día a día, para orientarnos, todas somos relativamente nuevas en el quipo, o sea, en este momento Francisca y yo somos las que llevamos dos años, el resto lleva uno y la última niña que lleva como siete meses, entonces también tú sientes que necesitas un acompañamiento más cercano, que la Directora, que obviamente entendemos que por sus funciones, no está siempre pendiente acá.

**¿Pero claro, esto es circunstancial, cierto, que hoy en día no esté?**

Sí, esperamos que sí sea circunstancial.

Pero frente a eso, **¿Cómo vez tu esta jefatura hoy día que sería esta Directora, tiene un rol facilitador en la gestión de la oficina de ustedes como migrante o no?**

O sea, sí que nos ayuda y nos colabora porque además estamos muy alineadas en el trabajo técnico, por así decirlo propiamente tal que se exige a la oficina, obviamente toda la información pasa por ella, en el sentido de que hay por ejemplo, implementar un programa, hay que apoyar en una actividad puntual, obviamente ella. Digamos en el día a día, como estamos, si estamos muy sobrepasadas, esas cosas por ejemplo no estamos con ella, como antes sí estaba la otra coordinadora veíamos en conjunto soluciones, ahora como se dice vulgarmente, apechugamos todas no más y vamos para adelante.

**En relación al funcionamiento Lucy ¿Cómo es la vinculación existente con otras direcciones del municipio, en este caso, por ejemplo, que sean relevantes en el ámbito migrante, como salud, educación, servicios sociales, existe un sistema de derivación en red? o en sí, ¿cómo funciona el sistema?**

Mira hoy en día, nosotros, no existe, o sea que puedo decir que no es formal, se han ido dando las cosas, no hay un plan de trabajo que digamos mira vamos a ir a abordando, tuvimos mucho adelanto al respecto con Liliana, pero no lo alcanzamos a concretar, que era como ir a presentarnos formalmente como equipo, en una ocasión lo hicimos con servicio social, pero no estábamos las mismas que estamos ahora y fue puntualmente para conocernos nosotros, cuáles eran los servicios

que ellos propiciaban y donde se cruzaban también con la necesidad de la población migrante y cómo pudiéramos nosotros derivar, pero funciona igual, cuando hablamos de un trabajo en red, desde el punto de vista de mantener sobre todo en la línea social, de mantener más contacto, porque nosotros hacemos atención caso a caso todos los días y allí hemos ido desarrollando más el vínculo con hospitales, con CESFAM, con salud, con educación.

Pero según la demanda, no hemos seguido adelantando, avanzando con un plan más formal de darnos a conocer formalmente de que nosotros también como equipo conozcamos a los equipos, porque una cosa es conocer el nombre y el correo, pero no es lo mismo conocer la cara y por ejemplo en el hospital, que muchas familias nuestras llegan al hospital San Borja que tienen un equipo de trabajadores sociales como de 33 personas, conocemos yo creo que como a cinco de ellos no más, y son por los casos, pero no conocemos formalmente cuál es la función de cada uno, como nos podemos mutuamente apoyar, nos falta, yo creo que hay que avanzar mucho, más en eso todavía, pero se está dando y se partió dando también, hubo un gran avance también con el DAS, porque hicimos la primera, el lanzamiento lo hicimos invitando a ochenta y ocho asistentes sociales o trabajadores sociales de la comuna en diversas instituciones, colegios, consultores, jardín infantil, parroquias también, servicios sociales sur y norte, educación, entonces también con ellos ya nos estamos dando a conocer, por lo menos nos ubican las caras, conocer nuestros programas, conocer nuestros objetivos, pero yo creo que hay seguir avanzando.

**En ese sentido, en específico ¿Qué crees tú que sería bueno mejorar?**

Yo creo que es hacer un plan, lo he pensado en la verdad al menos con la línea social, que es un plan de trabajo para el próximo año, porque ya justamente como nos hemos ido dando a conocer, ya no es tanto partir de cero, es como retomar lo que hay y desarrollarlo un poco más y hacer como una mini presentación formal, incluso yo agregaría ahí hacer una nueva vuelta con los consulados, porque nosotros hicimos eso en el año 2018 al principio con Liliana, pero también fue como muy a la pasada y no estaba todo el equipo que esta hoy día, no estaban incluso, sabemos que las mismas autoridades de los consulados también cambian, entonces tú sabes hay que hacer como un repaso con ellos y formalizar este tema.

**¿De esta vinculación en red?**

De esta vinculación en red, para un trabajo como constante.

**¿Y que otro aspecto allí sería importante, o sea, aparte de esta vinculación en red, que crees tú qué otra cosa sería importante mejorar, o básicamente eso?**

O sea , es que para mí el trabajo en red significa, que conozcamos nosotros a las otras organizaciones, que ellos nos conozcan, que conozcan nuestros objetivos de trabajo, la modalidad de trabajo y viceversa de ellos también y eso permite que se vincule entonces desde las organizaciones, desde los talleres, podamos a lo mejor mancomunar esfuerzos, en hacer alguna otra actividad más grande, es como eso, es como aprender a trabajar unidos, más coordinados, pero sea mutuo, también que nos conozcan a nosotros también.

**Con el trabajo que han realizado hasta ahora, obviamente también eso ha tenido un impacto en los beneficiarios, que es la población migrante, ¿manejas tú, datos al respecto en términos a cuantas personas se han visto beneficiadas?**

Nosotros desde el año, a ver desde el 2017 tenemos una leve estadística porque nosotros llegamos en octubre, entonces ahí como que se empezó a estructurar ese tema, por lo tanto ese fue el primer avance y allí tuvimos una primera mirada importante, la atención social en ese tiempo estaba o llegó como a 500 personas, tuvimos una apertura con el tema de visas para los niños que también se estaban iniciando a nivel de las oficinas de migrantes y tuvimos un avance también o logramos ahí hacer un par de actividades bien importantes aproximadamente fueron, si mal no recuerdo como 350 visas en ese minuto en casi tres meses, hoy día estamos con una atención de la población cercana a unos 700 o las 800 personas, usuarios en forma individual, estamos alrededor de casi llegando a las mil visas de los niños en oficina migrante, tenemos también ya un nexo con organizaciones, alrededor de treinta y tres organizaciones en la comuna, que son conformadas por migrantes o trabajan para personas migrantes, hemos ido desarrollando también más cursos de capacitación, entonces si ha habido un impacto, la gente está conociendo que hay distintas instancias, porque finalmente, distintas instancias donde pueden ellos también acercarse, aprender y avanzar, nuestro objetivo principal como en la línea social es orientación en el proceso de orientación migratoria y ese tiene que ser el primer fin de una persona migrante, porque si no, no puede permanecer en Chile

y finalmente el objetivo de toda la oficina, es apoyarlos en su proceso de inserción social en las comunas.

Entonces si tú me preguntas estadísticamente si esos son los números desde el punto de vista de la atención y de cuantos hemos abordado, pero el impacto desde los resultados más cualitativos, sí, o sea, claramente la gente ya nos conoce más, se acerca a nosotros, vuelven a veces a hacer nuevamente una pregunta, porque es una puerta abierta de que ya nos conocen, tal vez no resolvimos la primera pregunta o la pregunta que ellos traían en ese momento, pero queda abierta la puerta para una siguiente orientación, en otra situación que estén, pueden igualmente volver.

**¿Existe algún mecanismo actualmente que mida la gestión realizada?**

Mecanismo no, formalmente definido no, nosotros lo que estamos tratando es de hacer justamente ahora con la atención en el 2019, a menos en la línea social queremos sacar un informe más completo utilizando el comparativo de lo que hicimos en el 2017, el que hicimos en el 2019, también por ejemplo justamente con el programa DAS, surgió esa misma inquietud este año, de cómo podíamos medir, porque más allá de dar un recursos económico, monetario en ayuda en algún oficio, nos ayuda también a entender a ver cuál es el proceso de esa gente, el año pasado no tuvimos mucho seguimiento por distintos motivos, recurso tiempo, recursos humanos, pero este año si lo queremos y lo que hemos conversado sobre todo con la línea social, en que si queremos hacer como un seguimiento para ver el impacto que eso tiene en la gente, más allá de que tú le pagues un mes de arriendo, pero que hizo la persona con ese mes de arriendo, en qué lo ayudó, que otra cosa resolvió, sabemos nosotros que hay resultados positivos en el 2018 donde la gente utilizó ese ahorro para poder apoyarse más en cosas de salud, en cosas del que el pariente pudiera venir a Chile o venirse a Chile, pagarle ayuda con ese ahorro los documentos que debían traer a Chile y que no contaba con los recursos en su país de origen, entonces esa cosa igual como que te dice hay un ordenamiento, la familia supo re direccionar ese dinero.

**¿O sea, actualmente no existen indicadores de gestión?**

Sólo medimos gestión anual, lo que te comentaba del 2017-2018, pero queremos este año avanzar más en eso con la información que ya tenemos del 2019.

**En ese sentido, respecto especialmente y dentro de todo ¿hay procesos establecidos, procedimiento establecido? ¿cómo acceder por ejemplo a un taller, dentro de la línea de atención social, por ejemplo, si existe algún procedimiento establecido, cuando ingresa la persona en la oficina?**

Sí, tenemos un procedimiento certificado por la ISO, Atención social y otro en vías, “Acceso Talleres”, En Atención social, hay un protocolo de ingreso, de cómo se trabaja también la información que ellos nos entregaron, de cómo se sigue el protocolo para lograr que esa persona efectivamente tenga una buena atención, de acuerdo a los objetivos de la línea y también de acuerdo a los objetivos que la persona trae, eso sí, como protocolo de atención, ahora entiendo que también por el tema de los talleres de la reciente certificación de esa línea, también allí se va a formalizar eso, lo que no está hoy día en la oficina como normativa es lo de la convivencia, perdón la vinculación con el medio y las organizaciones, eso es lo que estamos avanzando en ese punto de vista de ver un tema más formal.

**¿En relación a los recursos y en relación al plan de actividades para el sello migrantes, se cuenta con presupuesto para su ejecución?**

Es que el presupuesto es el mismo, de acuerdo a lo que conversamos con Liliana, en su momento, eso se lo maneja más Marcela, el recurso económico que se utiliza es que es para el funcionamiento de la oficina, ahora lo que es sello migrante si te pide, porque obviamente hay un plan de trabajo, que hay un equipo, que hayan líneas de trabajo claras y eso si se cumplen, pero no es que sea por el sello migrante, sino que se da la mano, porque además el presupuesto que pone el municipio para la oficina, para el funcionamiento de la oficina.

**Son suficientes estos recursos ¿cómo lo ves tú?**

No, es mi opinión directa, yo creo que falta inyectar un poco más de dinero en lo que tiene que ver principalmente con el tema de los recursos humanos, o sea en el sentido de contar con un poco más equipo, tal vez no de profesional, pero sí de algún técnico, alguien de apoyo en la pega administrativa, porque eso si llega hartito.

**¿Y sólo cuentan con recursos municipales?**

No, nosotros nos hemos abierto a la posibilidad, estamos llano siempre a la apertura de que otro beneficio se puede acceder, en este minuto estamos con el programa del Ministerio del Interior que nos ganamos nuevamente el programa, que este año tuvimos un aumento importante en lo que nos adjudicamos \$33.000.400, está el programa del ACNUR, también, que ese programa nos adjudicamos cerca de unos \$70.000.000, no me conozco exactamente la cifra, pero va por ahí, porque cuando hablamos con Sandra, hablamos siempre de que entre los dos proyectos hablamos de casi 100 millones y está también la colaboración que hemos tenido material de la OIM, que es la organización internacional para la migraciones que ellos se acercaron justamente a la oficina de migrantes de Santiago, en el fondo tenemos como un plus se toma la oficina o este municipio como referente porque es la ciudad capital, porque tenemos hoy día la mayor migración, el porcentaje más alto de migración a nivel nacional, nosotros estamos de acuerdo a las últimas estadísticas con un 31% con respecto a las comunas de Chile, somos la primera comuna con población migrantes, por lo tanto hay mucho interés y la OIM, que está además siguiendo el desplazamiento de sobre todo de familias venezolanas en Latinoamérica, dentro de Chile y Santiago, ellos son los que nos ofrecieron esta ayuda, porque están muy interesado en ver cómo se lleva el flujo de la población Venezolana en Santiago y ellos nos propiciaron esta ayuda de alimentos, de aseo, pañales para los niños, en el fondo pensando en aquellas familias que vienen instalándose recién en la comuna.

**O sea, ayuda igual, también son recursos para las familias migrantes.**

Exactamente, entonces nosotros somos el ente intermedio que ayuda a bajar esa ayuda justamente a la población migrante de la comuna.

**Al respecto del recurso humano como recién tú lo planteabas, ¿se cuenta con un equipo claro de trabajo y dentro de sus funciones están claramente definidas?**

Están claras, no hay un manual de cargos, no hay una descripción de las funciones esto ha ido dándose con el tiempo de acuerdo a las funciones en general, pero no existe un manual, o sea, eso no existe.

Ahora si tú me preguntas, si yo creo que todos coincidimos en que sí no falta mayor apoyo administrativo para la oficina, porque también tenemos recepcionista, pero también ésta compartía

en tres oficinas, pero con toda la pega administrativa que conlleva toda la acción de la oficina la hacemos cada una, porque eso te lleva harto tiempo, te ocupa mucho tiempo, hemos tenido prácticas profesionales que en su momento definido han sido de gran apoyo, este año tuvimos un técnico social que ya lo veníamos viendo y creo que sí, es el recurso que necesitamos.

**¿Cuántas personas son en total?**

Hoy día somos cinco trabajadoras sociales o asistentes sociales y la recepcionista, pero claro, la recepcionista está destinada, pertenece a tres programas o a tres oficinas, entonces es como parcial su apoyo para nosotros.

**Bueno recién hablábamos de las funciones, pero si hablamos de las responsabilidades del equipo ¿están claramente definidas?**

No están definidas formalmente, pero si están asumidas por cada una, es lo que decía anteriormente, nos reconocemos como personas responsables todas y que existe una buena colaboración, entonces eso nos ha facilitado mucho el trabajo y este tiempo que hemos estado sin una coordinadora directa y las funciones en cierto modo se van dando con el rol, digamos en el sentido de tanto de la línea y ahí nos vamos apoyando, pero no está escrito.

**¿No está formalmente?**

No.

**¿Cuál es la rotación de las profesionales dentro de la oficina?**

Bajísima.

El porcentaje es muy, muy bajo, tuvimos el año pasado un ingreso en marzo y la niña se fue en octubre pero fue por un tema de cambio, incluso de país, se fue a vivir a otro país, si no ella todavía estaría acá y después si cuando tuvimos el ingreso que fue el de Soledad al final, ahí y por ejemplo, la falta fue que se demoró mucho la contratación de ella, entonces allí también estuvimos bien apretados, bien ajustados, pero no la rotación, el resto se ha mantenido, las que más llevamos, llevamos dos años y las demás que llevan como año y medio, más o menos y Soledad que lleva más menos unos siete meses.

**Karen Silva Quilahueque. Trabajadora Social Encargada de Línea de Convivencia e Interculturalidad.**

**Respecto al plan comunal de capacitación, ¿cuenta actualmente la oficina con un plan de capacitación sobre migrantes?**

Nosotros lo que tenemos en la oficina de migrantes es una oferta de charla municipales o de servicios municipales, ya que se ha hacen cada cierto tiempo en diferentes polos, polos que están dentro de las agrupaciones vecinales de la comuna.

**Y respecto de este plan establecido o de estas charlas establecidas, ¿Cuál es el nivel de cumplimiento del plan?**

Se hace un calendario anual y de ese calendario se va como evaluando qué tipos de charlas son las que en realidad se cumplen, porque de repente las fechas que se proponen no se dan.

**Bueno dentro de este plan de capacitación, ¿qué temáticas se consideran en estos planes o en este plan?**

Se consideran servicios municipales, regularización migratoria, salud, acceso a la salud, acceso a la vivienda, que tiene que ver con todo lo del subsidio, que eso es como ya una capacitación de los beneficios estatales, educación también y el Chile te recibe, que es el programa de regularización para niña, niño y adolescente.

**¿El Chile te recibe?**

El Chile te recibe, un programa de Estado.

**Estos cursos o capacitaciones a ¿quiénes están dirigidos?**

Para todas las personas migrantes.

**¿Dirigido a las personas migrantes? y ¿hacia los funcionarios no realizan capacitaciones?**

Si también están juntos, eso lo hacemos junto con la oficina de inclusión y no discriminación, que son los mismos temas, pero tiene que ver más con la regularización, como identificar el tipo de

situación migratoria, porque hay diferentes tipos de visas y se pone énfasis en el tema de lo que es las visas temporarias y las visas definitivas, porque las personas que están con visas definitivas tienen acceso igual como cualquier persona chilena y también con respecto con lo que es la oficina, cual es la función, cuáles son los lineamientos que tiene la oficina migrante en este caso.

A funcionarios/as, charlas sobre el buen trato, hicimos un taller con enfoque intercultural.

**Y ese taller en sí, ¿cuál era su objetivo o cual es el objetivo de ese taller?**

Conocer las diferentes culturas que hay ahora en la comuna, tener mejor acceso y entregar información para todas las personas migrantes.

**Y para los funcionarios ¿Cuál crees tú que es el objetivo o como se plantea el objetivo ahí?**

Tiene que ver también con el buen trato, lo que estamos conversando, tiene que ver con eso y que en realidad también la gente pueda ser derivada a los departamentos que son necesarios, porque la gente a veces dice, no son migrantes y ya vaya a la oficina de migrantes, porque en realidad nosotros no tenemos bolsa de empleo, por ejemplo, como lo tiene la OMIL.

**Dentro de este plan de capacitación, ¿cómo tú evalúas, existe algún mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados?**

Si, tenemos una ficha de evaluación.

**Y esta evaluación ¿Quién la realiza?**

La hace la oficina de inclusión. Nosotros dentro de las charlas tenemos como una ficha, pero en realidad es como los temas de interés que los mismos migrantes no expresan, para no repetir las mismas charlas siempre.

**Y eso en realidad en cada charla, en cada capacitación que realizan ¿las personas asistentes realizan preguntas respecto a la temática?**

Si, respecto a la temática y asuntos de interés.

**En caso de una mala evaluación, ¿qué sucede?**

No nos ha tocado una mala evaluación, pero no, en estos momentos no tengo ninguna mala evaluación.

**¿De las personas asistentes?**

No, todo lo contrario, todo esto surgió porque nosotros teníamos otro operativo que se llamaba Santiago Contigo y en realidad ese era como un operativo y cuando llegué lo cambiamos, porque eso en realidad no cumplían con las expectativas, porque no llegaban, no llegaban las personas migrantes.

**¿Tuvieron que cambiar el mecanismo de participación?**

Si, siempre me río porque cuando yo llegue acá le dije a mi jefatura que esto no iba a funcionar, porque se hacía antiguamente en un colegio y la gente migrante nunca se va a acercar a lo que es la institucionalidad, muy para ir al colegio, consultorio, no van a llegar, tú les pagas el taxi y no van a llegar, entonces dentro de toda esta evaluación que se hizo con ese operativo en un colegio, nosotros le dijimos no, lo vamos a cambiar al tipo de charlas y vamos a ver directamente donde está concentrada la gente, y ahí fue donde se crearon los polos interculturales que están en diferente agrupaciones culturales, esto todo se hizo dentro de la línea intercultural , ahí nosotros nos fuimos a lo que son directamente las parroquias, a raíz de que aumentó la población venezolana, ellos son muy creyentes, dentro del diagnóstico que nosotros hicimos territorial, no dimos cuentas que la gente asistía mucho a estas charlas en las parroquias y allí empezamos a hacer un diagnóstico con estos temas de interés, o sea, las mismas evaluaciones que nosotros teníamos las fuimos entregando la evaluación como qué tipo de charla le gustaría tener a la persona, porque obviamente, es otro país, es como otro el acceso y ahí nosotros empezamos a hacer esta oferta de talleres que son anuales y esto todo lo empezamos a hacer en el 20 18.

**Y por último, respecto en este plan y estas intervenciones que ustedes realizan, considerando los recursos, ¿es posible mantenerlas en el tiempo?**

Si.

**¿Están los recursos como para seguir y continuar con esta línea de trabajo?**

Si, sí están los recursos, porque como te digo ha funcionado bastante bien y la gente lo agradece porque encuentran que la institución, en sí como gobierno local, como municipalidad, lo encuentra mucho más cercano, ahora también explicarle a la gente de que Santiago no es la Región Metropolitana, también fue difícil, porque Santiago se divide como en norte y sur y eso también es un tema porque es muy territorial, o sea, si tu vives de un lado de Alameda para allá es un servicio social.

**Sandra Carreño Pinto, Trabajadora Social, Subdirectora de Desarrollo Social Municipalidad de Santiago y Coordinadora de la Unidad Migrantes.**

**En relación a la institucionalidad; ¿existe un plan de trabajo relacionado con el sello migrante?**

Si existe, este es una ruta, tal cual y en ese sentido, la Oficina Migrante progresivamente se ha ido fortaleciendo, porque nuestra comuna tiene una población migrante del orden de los 200.000 habitantes, casi el 37%.

Entonces nosotros tenemos, al tener ese nivel de población migrante, la oficina y la actual administración ha ido fortaleciendo el equipo, ya a principios del año 2009 estaba sólo una profesional que hacía de todo. Después se incorporó en la administración de la alcaldesa Toha otros profesionales, pero hoy día, nosotros tenemos tres asistentes sociales en el equipo de atención social, tenemos una asistente social encargada del ámbito de interculturalidad, tenemos otra trabajadora social que está trabajando con las organizaciones migrantes y con proyectos especiales y, además, hoy día estamos en proceso de remplazo del coordinador. Entonces, si uno mira de esa perspectiva, es un equipo mucho más robusto, por lo tanto en ese sentido, la municipalidad y la actual administración ha dado un apoyo a este fortalecimiento y crecimiento de la oficina y además, nosotros en términos de programas también hemos ido creciendo, porque, por ejemplo, podemos postular a fondos internacionales, podemos postular a fondos ministeriales, sobre todo a los del Ministerio del Interior y que en ese contexto el sello migrante sí sirve para, o, si respalda el quehacer de una municipalidad, frente a una instancia como el Ministerio del Interior.

Entonces, y además, por ejemplo como desde la institucionalidad nosotros promovemos procesos de inclusión, de información y de participación de la población migrante, entonces por ejemplo, desde lo que son procesos inclusivos, nosotros los temas que tienen que ver con inclusión y no discriminación de personas migrantes lo trabajamos en conjunto con la Oficina de Migrante, que es la que ve convivencia e interculturalidad y con el equipo de la Oficina de Inclusión y no Discriminación, se trabajan charlas de sensibilización. Respecto de la temática desde la migración, por ejemplo, nosotros las trabajamos con funcionarios municipales, hacemos actividades en el Salón de Honor, trabajamos con equipos de la Dirección de Educación, trabajamos con profesionales de los jardines infantiles, con equipos de la Subdirección, además, a través de la escuela de dirigentes el equipo de inclusión hace un trabajo de sensibilización en términos de inclusión y no discriminación con público específico.

**En ese sentido, por lo tanto, entonces podemos decir, ¿que existe un plan de trabajo?**

Sí, específico que está vinculado con el sello migrante

**Y este en términos generales, ¿cómo funciona?**

**El plan de trabajo, ¿cómo está dividido, o como está organizada la oficina de migrantes?**

Lo que pasa que por ejemplo, la oficina respecto a lo que tiene que ver con el fortalecimiento de la oficina, del programa y del equipo, eso tiene relación con los programas que nosotros declaramos, por ejemplo, dentro de lo que es la atención social, nosotros gracias a tener el sello migrante podemos postular al fondo del Ministerio del Interior y este año, duplicamos el fondo asignado respecto al año anterior y estamos trabajando con la línea de atención social, con beneficios directos para los migrantes, pero también, todo lo que tiene que ver con un fondo de innovación que postulamos y para lo cual nosotros estamos diseñando, unas cápsulas que son de información y que se viralizan a través de redes sociales, y eso también se enmarca dentro de un trabajo que nosotros empezamos este año, con lo que es la participación de las organizaciones migrantes, ya, el 2018 nosotros conformamos la red Santiago Migrante, que es una red que agrupa a más de 32 organizaciones migrantes y que se abordan distintos temas de interés de ellos y para eso nosotros

diseñamos una guía, que es la guía Santiago Migrante, donde salen todas las organizaciones, a qué se dedican, cuáles son los contactos, para que esa información favorezcan procesos de integración.

Y este año hicimos la escuela de facilitadores interculturales, donde este año se capacitaron casi 26 personas, 26 dirigentes, que no son solamente migrantes, sino que son chilenos también.

El producto final que nosotros le entregamos a estos dirigentes fueron unas cápsulas, que eran como cinco, que tenían que ver con el registro social de hogares, tenían que ver para cual eran los subsidios, qué era Santiago Emprende, como podían ver temas de salud y la otra era de educación.

Entonces con eso, nosotros lo que hacemos es trabajar lo que tiene que ver con la información y la participación de la población migrante, que es lo que está declarado en el marco del punto uno del sello migrante, que es la institucionalidad para atender a la población migrante y el próximo año, la idea es poder hacer un nivel dos de la escuela de facilitadores.

**Como evalúas tú el desarrollo de este plan en la ejecución, ¿cumple con los objetivos planteados?**

Si, porque también tiene que ver con las iniciativas que hacemos. Entonces, por ejemplo, todo lo que tiene que ver con participación, lo que tiene que ver con la información, eso es algo que nosotros trabajamos no sólo desde la Oficina Migrante, sino que también lo trabajamos con otras oficinas de la Subdirección, como es la Oficina de Inclusión y de no Discriminación. A nivel transversal, finalmente.

**Considerando, bueno hoy día ustedes están certificados con el sello migrante, si miramos hacia atrás cuando no estaba este sello migrante dentro de lo que es la Municipalidad de Santiago, ¿se pueden apreciar mejoras en relación tanto como para con la atención de personas migrantes, como con las personas del equipo de los profesionales?**

Lo que pasa es que cuando un municipio se certifica con el sello migrante, tiene en cierta forma que ir respondiendo, o sea, pones un estándar. Entonces, cuando tus pones ese estándar y cuando

venga un nuevo proceso de certificación, uno tiene que además hacer acciones que sean orientadas por el estándar que está establecido en el proceso de certificación.

Es como una norma ISO, yo me certifico por algo, pero eso no implica que con eso estoy lista, sino que, por lo menos como lo vemos nosotros, es un proceso de mejora continua.

**Entonces, en ese sentido, ¿si se ha visto beneficiada la oficina migrante y todo lo que tiene que ver, si ha provocado un impacto esta certificación?**

Claro desde los lineamientos obviamente que ayuda.

**Si se compara dentro de la experiencia que tú has podido tener con distintas organizaciones, fundaciones, universidades y también otros municipios, es posible establecer que en términos generales si hacemos esta comparación entre Santiago que, si tiene el sello migrante y otros municipios que no cuentan con este sello migrante, qué se puede apreciar allí, ¿hay diferencia?**

Si.

**¿En qué sentido?, ¿has tenido esa experiencia de estar con algún municipio que no esté certificado?**

Si, lo que pasa es que a nosotros, nos tocó estar con 2 o 3 municipios que iban a empezar su proceso de sello migrante y los mandaron a conversar con nosotros.

Claro lo que pasa es que, si tú no tienes, ahora nosotros nos podemos certificar, porque nosotros también veníamos desarrollando iniciativas.

O sea, tú puedes querer certificarte, pero quizás, por ejemplo, no tiene un plan comunal de capacitación para los funcionarios, por ejemplo.

Ya, o por ejemplo, no hay políticas públicas municipales inclusivas, no discriminadoras, entonces, para que un municipio se pueda certificar tiene que cumplir también con una serie de condiciones.

O sea, no basta solamente el interés de certificarse, entonces, cuando pasa eso.

**En estos municipios que no están certificados, ¿qué pudiste apreciar, hay acciones más bien aisladas, en comparación a lo que si tienen la certificación?**

Claro, diría que no hay como una planificación, una claridad hacia dónde va una Oficina de Migración y sobre todo cuando tú lo miras sólo desde la migración porque yo creo eso es un problemón.

Si tú lo miras sólo desde la migración, es muy acotado, porque al final la migración lo que implica y lo que requiere también, es tener una mirada de integración.

Porque si no al final, si tú atiendes solamente la parte social o de asignación de beneficios, bueno puede ser, pero también depende mucho lo que la autoridad quiera con una Oficina Migrante.

**¿Y ha ido evolucionando finalmente?**

Si, porque por ejemplo nosotros ahora, no sé si por el hecho de tener el sello migrante, eso nunca lo he preguntado en realidad, por ejemplo, nosotros para otra contraparte, nos ponen un estatus distinto que un municipio que quiere trabajar con migrantes y no tiene el sello migrante, por ejemplo, con la ACNUR.

Yo no sé, si el hecho de tener sello migrante nos da un peso frente a una institución como la ACNUR. Pero también, el hecho de estar certificado ha permitido tener acceso a otros recursos.

**En relación a la organización de la oficina de migrante ¿hoy día existe una jefatura clara?**

Si, existe una jefatura, pero que hoy día varía por un tema de contingencia.

Nosotros estamos sin jefatura ahora.

**¿Pero esa jefatura va a ser reemplazada?**

Si.

**¿Están en ese proceso?**

Si.

**Y bueno, esta jefatura en este caso y si miramos también, a nivel de lo que es la Dirección de Desarrollo Comunitario, ¿existe un rol facilitador con la gestión con las personas migrantes, ¿esta eso instalado?**

Si, porque insisto, lo que pasa es que yo creo que la visión por lo menos que nosotros tenemos, desde la Subdirección para trabajar el tema migración, que la migración es algo que transversaliza a todas las oficinas, porque hay mujeres migrantes, hay niños migrantes, hay jóvenes migrantes, hay adultos mayores migrantes, hay personas con discapacidad migrantes. Migrantes es una condición, la idea es la integración.

**Respecto de esta vinculación que existe de la oficina migrantes con otras direcciones, como: salud, educación, servicios sociales, entre otras, ¿existe? ¿qué tal funciona eso?, ¿existe un sistema de derivación en red o en términos concretos, como funciona el sistema hoy día?**

Es que son hartos ámbitos, salud tiene bastante desarrollo en lo que es el trabajo con migrantes, veamos de hecho, ellos tenían incluso un programa para atención de personas haitianas, donde la barrera idiomática es un tremendo tema, educación, el 60% aproximadamente de los niños que están en la escuela básica, son migrantes entonces nosotros trabajamos con ellos, pero no quizás desde la lógica necesariamente de la migración, sino que claro, salen temas que tienen que ver con migración, pero también, o sea, yo creo que lo que se tiene que tratar de hacer, es trabajar temas de interculturalidad.

**¿De interculturalidad?**

Claro.

**¿Y a que te refieres con esa mirada?**

Que, si tú vas a llegar a un colegio, por ejemplo, o vas a trabajar con un grupo de mujeres o vas a hacer un taller de, por ejemplo, de cocina, no es un taller de cocina para migrantes, es un taller de cocina intercultural.

**¿Quiénes puedan asistir en realidad, sean migrantes o no migrantes?**

Claro

**¿Pero la idea es poder facilitar los espacios para esta relación, para vinculación?**

Claro, porque si tú haces una discriminación positiva, tú también generas temas, entonces cuando uno habla desde la interculturalidad y sobre todo en territorios donde existe la interculturalidad, porque el componente migración, también tiene un componente de discriminación.

Entonces, por ejemplo, ahí es cuando tú tomas una decisión y dices a ver nosotros vamos a hablar de beneficios sólo para migrantes o talleres para migrantes o vamos a hablar de talleres interculturales, porque el rol del municipio es favorecer el proceso de integración, entonces la integración no es sólo entre migrantes.

**Entonces en este contexto, ¿existen aspectos que es necesario mejorar?**

Si.

**¿Como cuáles?**

Por ejemplo, yo creo que todavía faltan cosas que abordar.

**¿Como cuáles?**

Por ejemplo, lo que es convivencia comunitaria.

**Ya, ¿eso falta entre personas migrantes y no migrantes, finalmente?**

Si. Porque al final hoy día, por ejemplo, ¿cuáles son los conflictos en territorio con migración?, eso es importante saberlo, conocerlo, pero para eso, tú tienes que estar en los barrios, tienes que estar en la resolución de conflictos con un enfoque intercultural, eso son desafíos hoy día, porque eso al final si tú no lo aboradas, a lo largo igual va a afectar a la paz social.

**Y en esta relación con otras direcciones o con otras direcciones a nivel municipio, no solamente a nivel de la Dirección de Desarrollo Comunitario ¿qué sería importante, además considerar como para evolucionar y mejorar el sistema establecido?**

Lo que pasa que nosotros, tenemos alta relación, por ejemplo, con servicios sociales.

Ya, pero, por ejemplo, hay un tema también de las expectativas respecto de los equipos, o sea, como que hay muchos migrantes que tienen problemas socioeconómicos y que el municipio no los puede ayudar, entonces siempre esperan que nosotros, desde la Oficina de Migrantes podamos cruzar ciertos límites que la institucionalidad municipal no la puede cruzar.

O sea, por ejemplo, dar un subsidio a una persona que esté irregular, eso no se puede.

Entonces, hay un tema, hay un tema de expectativas, de cómo ir abordando problemáticas, nosotros también, por ejemplo, hemos trabajado, entonces hay un servicio social, tenemos eso, como bueno, nosotros lo podemos ayudar, pero ustedes, si tienen un fondo externo deberían poder ayudar en cosas que nosotros no podemos ayudar, pero la institucionalidad somos los mismos.

Entonces, no nos puedes pedir a nosotros que ayudemos a personas irregulares, si nosotros también, debemos cumplir ciertos procesos administrativos.

**Respecto de estas diferencias o estas expectativas uno del otro ¿será porque falta información?  
¿una mayor coordinación?**

No, porque al final lo que pasa es, que tú te ves enfrentado a situaciones de personas migrantes y no sólo migrantes, yo te hablo, por ejemplo, adultos mayores, mujeres jefas de hogar que son tan duras, que al final tú te ves cómo un poco inmovilizado de poder abordar esos temas, entonces tiene que ver un poco con eso y hoy día la estructura no responde, se hace más evidente con migrantes, porque están llegando más, hay más necesidades de atención humanitaria, entonces desafío hay, para eso nosotros también por ejemplo para la temática de los desalojos trabajamos con otras Subdirecciones, trabajamos con Servicios Sociales, trabajamos con Inspección, con la Dirección de Obras, con Aseo.

**De lo que es el trabajo que se realiza a nivel de la Oficina de Migrantes, ¿cuántas personas, en términos generales se han visto beneficiadas desde su implementación?**

Normalmente son como 500 personas, es que hay varios beneficios, o sea, por ejemplo, hay gente que entra a través de “Chile te Recibe”, hay personas que entran a través de atención social, hay

otras que entran a través del DAS, hay personas que entran a través del programa de colaboración del ACNUR, vecinos que por ejemplo se capacitan, a través de la escuela de facilitadores interculturales, hay personas que se benefician a través de los talleres interculturales.

**¿Existe algún mecanismo de gestión que mida la gestión realizada?**

Si, por informe de gestión anual.

**En el Informe de gestión anual, ¿Existen indicadores?**

Si.

**Bueno, me comentaban que ustedes hoy día tienen un proceso que está certificado por la ISO.**

Si, atención social.

Atención social, ¿eso también se mide?, ¿mensualmente, anualmente?

Semestralmente.

**¿Y los indicadores apuntan a que especialmente?**

A los tiempos de atención social

**¿En términos de recibir la orientación, el beneficio?**

Desde que la persona llega a la oficina, desde el momento en que la atienden.

**Y se cierra el caso, en relación a los tiempos desde el inicio al cierre del caso, ¿y eso se evalúa semestralmente?**

Si.

**Bueno, en ese sentido, ¿están definidos los procesos dentro de lo que es la oficina de atención migrantes o sólo atención social?**

O sea, está el POA (Plan Operativo Anual).

**¿Existe entonces, una planificación anual, respecto de cada una de las líneas de trabajo y respecto de esas líneas de trabajo, existen mecanismos establecidos? ¿cómo funcionan, como se relacionan?**

Claro, existen.

**¿Procedimientos, finalmente?**

Por ejemplo, porque también en el tema de la migración hay cosas que son estándar, sobre todo, todo lo que tiene que ver con la atención social, eso y por ese motivo se certificó con la ISO. Porque es un procedimiento constante, pero, por ejemplo, lo que tiene que ver con la línea de trabajo con organizaciones y la línea de convivencia interculturalidad, son líneas mucho más flexibles, porque también tienen que ver mucho con el momento en que está el proceso de migratorio en la comuna.

**En relación a los recursos, el plan de actividades para el sello migrantes, ¿se cuenta con recursos, se cuenta con presupuestos para su ejecución?**

Las acciones de la oficina cuentan con financiamiento.

**¿Hay un presupuesto?**

La oficina cuenta con un presupuesto municipal, claro.

Y nosotros al tener el sello, que es un paragua grande, vamos haciendo actividades que tienen que ver con lo que está declarado en el sello.

**Estos recursos asignados ¿son suficientes hoy día?**

Hoy día, sí, porque hoy estamos con una colaboración internacional.

**¿Y esa, colaboración de quién?**

De la ACNUR.

**¿El ACNUR es?**

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

**¿ustedes postularon?**

Postulamos a un fondo y nos asignan una cantidad importante de recursos para entregar ayuda humanitaria, que es subsidio de arriendo, caja de alimento, podemos contratar equipo, profesionales, también estamos levantando una cocina comunitaria para que emprendedores migrantes puedan hacer un emprendimiento en una cocina con resolución sanitaria, entonces, eso lo financió, estamos haciendo otras cápsulas también digitales para gente más con enfoque de refugio.

Entonces esos recursos hoy día apalancan harto también lo que es la gestión municipal.

Para el año que viene también vamos a postular a otros fondos y ahí vamos recibiendo más recursos, pero claro si no tuviéramos esa ayuda internacional, sería poco.

**¿Entonces también contrataron personal?**

Si.

**¿Cuántas personas?, porque el equipo municipal hoy día son cinco profesionales.**

Profesionales, claro, pero contratamos dos asistentes sociales más, contratamos una persona que se encargue de la cocina, contratamos algunos relatores para el tema de la cocina

¿Monitores?

Si.

O sea, finalmente ¿el equipo está mucho más fortalecido?, y esas trabajadoras sociales que contrataron específicamente ¿es para este proyecto?

Si, para este proyecto, para la obtención de recursos, el sello da un respaldo, tampoco hay tantas comunas que tengan sello migrante.

**En ese sentido, ¿han ido incrementándose los recursos existentes a través de la oficina en el último año?**

Claro, pero sólo la marca del sello, a ver yo creo que el sello permite a las oficinas establecer como áreas de trabajo, o sea, visualizar algunas cosas y que cuando uno obtiene esa certificación, uno entiende que es una mejora continua y que eso también frente a otras instituciones quizás externas,

que un municipio tenga un sello migrante, como el Ministerio del Interior, también es un respaldo donde desde la institucionalidad se está haciendo, tiene que ver con distintos ámbitos, que son interesantes en término de lo que es la amplitud, de la inclusión, desde los vecinos, de la interculturalidad, en fin.

**En relación a los recursos humanos, bueno ya me comentastes que son cinco profesionales actualmente más los profesionales que llevan a cabo proyectos ACNUR, ¿Cuántos serían en total?**

Tres.

¿Tres personas, o sea, hoy en día están conformados por ocho profesionales?

Sí, más la nutricionista que debería ser cercana, 9, sí.

**¿Nueve personas?**

Sí.

**¿El equipo cuenta con responsabilidades definidas?**

Si.

¿En su rol?

Sí.

¿En sus funciones?

Sí.

¿Y eso, está declarado formalmente?

Están en sus cometidos.

¿En el contrato finalmente que se realizan, ¿son contratos de qué tipo?

Honorarios.

**Contratos honorarios, ¿es muy alta la rotación de los profesionales en la oficina?**

No.

**¿Sólo han tenido un equipo desde su conformación?**

Sí, o sea, hemos tenido dos cambios, pero en general es un equipo bastante consolidado.

**La otra variable que tiene que ver con el plan comunal de capacitación, ¿se cuenta con un plan de capacitación?**

Si.

**¿Para la población migrante o sobre migrantes?**

Si.

Y este plan de capacitación, ¿Cuál es el nivel de cumplimiento?

Bastante, cien por ciento.

**Y, ¿Qué temáticas consideras en estos planes?**

Migración, convivencia comunal, inclusión y no discriminación.

**¿A quiénes van dirigidos estos cursos?**

A funcionarios, a funcionarias, a dirigentes vecinales y a representantes de personas migrantes, también.

Ya, ¿y también a personas migrantes?

Sí.

**¿Estas charlas sobre temáticas?**

Lo que pasa es que la capacitación, no solamente tiene que ser, se segmenta por el tipo de público, se les habla a los chilenos de interculturalidad, pero también a los migrantes se les habla de interculturalidad, sino porque ellos sean migrantes no saben que es la interculturalidad.

**En ese sentido, ¿cuál es el objetivo para el desarrollo de estas capacitaciones, cual es la mirada, cual es la situación?**

Favorecer el proceso de integración e inclusión de los migrantes.

**¿Existe algún mecanismo para evaluar el cumplimiento de los objetivos de estas capacitaciones, se evalúan?**

El impacto que tienen, los talleres se evalúan, las actividades que uno hace se evalúan.

Y en ese sentido, pero las incidencias de esas actividades favorecen el proceso de integración, eso no se evalúa, o sea, hay que generar el impacto en cuanto a ayuda.

**Pero ¿si existen mecanismos para evaluar cumplimiento?**

La escuela digital tiene un mecanismo de evaluación.

**Y en el caso de que si esta evaluación sea mala ¿qué hacen, ¿qué pasa, ¿qué ha pasado, ¿qué sucede?**

Por ejemplo, nosotros lo hemos hecho con adultos mayores y nos ha ido muy mal.

**¿Estas charlas de interculturalidad?**

Sí, super mal, en el club de Matucana, muy mal, igual salí destruida.

**¿Y qué acciones se tomaron?**

O sea, lo primero era conversar con la encargada de la oficina.

**También hubo un proceso de charlas interculturales, ¿para funcionarios y también para personas migrantes?**

Es que para personas migrantes existe una escuela de facilitadores interculturales. Pero la charla por ejemplo de inclusión o las charlas con enfoque intercultural, son para funcionarios de la dirección de educación, de jardines municipales también, muchos como dos en el salón de honor, invitamos gente por ejemplo de la OIM, para que también muestren su despliegue del tema.

**En relación a este plan de comunal de capacitación según los recursos existentes, ¿estas se van a seguir realizando, hay una continuidad dentro de lo que es el proceso de este plan de capacitación?, ¿cómo se vislumbra?**

Es que el plan de capacitación lo hacemos con equipos municipales, o sea es alguien de la Oficina Migrante, son de la Oficina de Inclusión, invitamos, a alguien como te decía OIM, o de la ACNUR, para que haga alguna intervención o presente parte del tema, entonces más allá de que se tenga un costo o no, es más que nada la convicción de es importante hacerlo.

**¿Y en ese sentido si se van a continuar realizando?**

Claro, desde la mirada de la inclusión que nosotros tenemos también del tema de migración y del enfoque de comuna intercultural que en realidad, es mucho más que migración.