



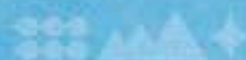
MIGRACIONES
CHILE

Noviembre 2024

Programa de Mediación Intercultural para la prevención y solución de conflictos territoriales

Caracterización y diagnóstico
previo a la formación de
mediadores interculturales

Departamento de Inclusión
Departamento de Estudios
SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIONES





Glosario de siglas:

SERMIG: Servicio Nacional de Migraciones

PNME: Política Nacional de Migración y Extranjería

PMI: Programa de Mediación Intercultural

DIDECO: Dirección de Desarrollo Comunitario



Contenido

Resumen Ejecutivo	01
Introducción	03
Antecedentes	04
Objetivos del diagnóstico previo del PMI	05
Metodología	06
Resultados	08
1. Resultados encuesta estandarizada	08
1.1. Caracterización funcionarias/os municipales encuestados	08
2. Resultados entrevistas semiestructuradas	14
2.1. Información de la unidad	14
2.2. Información territorial	17
2.3. Trabajo de Gestores Territoriales	21
Conclusiones	34
Referencias bibliográficas	36
Anexo 1	37
Anexo 2	41



Resumen Ejecutivo

El presente informe se enmarca en una de las medidas adoptadas por el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), que forman parte de la Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME), y se relaciona con el objetivo de promover la convivencia entre la población migrante y refugiada y la población de acogida. Es en este contexto que se plantea la realización de un Programa de Mediación Intercultural (PMI) orientado a fortalecer las capacidades en materia de mediación intercultural de los y las funcionarios(as) de los gobiernos locales (municipios) para participar como actores relevantes en la resolución de potenciales conflictos que surgen en el ámbito de la convivencia diaria entre grupos pertenecientes a diferentes culturas.

Previo a la realización del PMI se desarrolló un diagnóstico de los municipios que serían los potenciales participantes de este programa. Para ello se realizaron 32 entrevistas semiestructuradas a funcionarios(as) municipales, en su mayoría jefaturas del área de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), y se envió luego una encuesta estandarizada a 57 funcionarios cuyo trabajo estuviera relacionado de manera directa con la comunidad migrante y/o la comunidad organizada del territorio comunal.

En cuanto a las y los 57 funcionarias(os) municipales encuestados, estos realizan mayoritariamente un trabajo de oficina, atendiendo a la población migrante y refugiada, a otros grupos como población indígena, y a la comunidad en general; sin embargo, en su gran mayoría todas(os) ellas(os) participan de actividades en terreno de forma semanal o mensual. Un número muy incipiente de las(os) funcionarias(os) se identifica como mediador intercultural, y casi el cien por ciento de los(as) funcionarias(as) manifiestan querer participar en actividades que les permitan fortalecer y apoyar su trabajo con la población migrante y refugiada.

Por otro lado, con el diagnóstico realizado desde las entrevistas a 32 funcionarios(as), se dividió el análisis en lo recabado sobre: a) Información de la unidad donde trabajan quienes intervienen en terreno; b) Información sobre el territorio; y c) Información sobre los funcionarios municipales que trabajan directamente con la comunidad.

En cuanto a la información sobre la unidad donde trabajan, se desprende la necesidad de articular de mejor modo los objetivos de las unidades de trabajo territorial, sin homologarlos a acciones específicas. Por otro lado, se revela que no es uniforme el concepto que manejan las diferentes municipalidades en cuanto al cargo de "gestores(as) territoriales", como tampoco las capacidades institucionales que tienen al respecto, existiendo municipios que tienen desde 1 a 19 personas encargadas en este ámbito.



Sobre la información del territorio, se encontró que es diversa la forma en que las diferentes municipalidades dividen el trabajo territorial. Algunas lo hacen en sectores, mientras que otras en “distritos”, “unidades vecinales”, entre otras clasificaciones. Junto con ello, se desprende de las conversaciones que existen formas particulares en que las y los extranjeros “habitan la comuna”, con una concentración identificable y visible en sectores vulnerables, desde sectores antiguos con presencia de hacinamiento y (sub)arriendos abusivos, hasta asentamientos informales y un incipiente fenómeno de extranjeros(as) que pernoctan en situación de calle.

Finalmente, la información de las funciones que cumplen deja ver una serie de desafíos y propuestas para avanzar, en materias que van desde la convivencia entre chilenos(as) y extranjeros(as), hasta la necesidad de mayores recursos económicos, humanos y comunicacionales en el trabajo territorial de los gobiernos locales.



Introducción

El año 2023 por primera vez Chile promulga una Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME) (1), que establece un marco normativo y de acción cuyo objetivo es promocionar una migración ordenada, segura y regular. Además de la protección de grupos vulnerables y el abordaje del impacto y la cohesión social de aquellos lugares de encuentro entre la comunidad local y las personas migrantes.

Para orientar la acción del Estado se establecen cuatro enfoques transversales:

- Enfoque de Derechos Humanos
- Enfoque de Género
- Enfoque de Derechos de la Niñez y Adolescencia
- Enfoque de Interculturalidad

El enfoque de interculturalidad reconoce la coexistencia de diversidades culturales, cuya convivencia debiera darse en un ambiente de respeto y diálogo, reconociendo y valorando las diferencias, y diseñando nuevas formas de convivencia ciudadana, amparadas por una institucionalidad estatal coordinada y presente en los territorios.

Por otra parte, los Ejes temáticos de la PNME proveen de un marco que orienta el quehacer de las instituciones del Estado en materia de migración, refiriéndose el eje N°7 a la integración e inclusión de las personas migrantes en la sociedad chilena, entendiendo que la integración se refiere al proceso de adaptación mutua en la convivencia entre personas migrantes y la población local.

Una de las medidas implementadas por SERMIG para cumplir con el objetivo de promover la convivencia entre personas migrantes y las comunidades de acogida, es la implementación de un Programa de Mediación Intercultural para la Prevención y Solución de Conflictos Territoriales (PMI), focalizando su acción en los Municipios y el rol que cumplen los funcionarios que tienen como parte de sus tareas, el contacto directo con la comunidad organizada del territorio y en especial con la población migrante y los desafíos que enfrenta en la convivencia diaria.

La primera etapa del PMI considera realizar un diagnóstico de los Municipios seleccionados para participar en el, como una manera de conocer la orgánica de los municipios y las características de los funcionarios que trabajan directamente en el territorio. Para ello se realizaron 32 entrevistas a los jefes municipales de igual número de comunas, cuyos cargos están relacionadas con la DIDECO, y se aplicaron 57 encuestas a funcionarios que se relacionan de manera directa con la comunidad y forman parte de los potenciales participantes del PMI.

El presente informe diagnóstico, está dirigido especialmente para los funcionarios encargados de formular y orientar el PMI dentro de SERMIG, y al equipo de apoyo técnico externo responsable de la etapa de formación de los mediadores interculturales de los municipios que participarán en el programa.

(1) <https://serviciomigraciones.cl/politica-nacional-de-migracion/>
[15/05/2024]



Antecedentes

Si bien en Chile existe una identidad nacional, cuyo origen está dado por su historia, símbolos, sus culturas y territorio, no se puede obviar que existen otras identidades representadas por los pueblos originarios, las formas de colonización y asentamiento de la población proveniente de otros países. Esto se expresa en la diversidad territorial y cultural que poseen las distintas comunas a lo largo de Chile.

El creciente flujo migratorio hacia Chile genera nuevos desafíos para los gobiernos y las políticas públicas, así como para los gobiernos locales, siendo este último el espacio territorial donde se produce una relación directa entre la población migrante y las comunidades de acogida. Es en este espacio donde interactúan diferentes grupos humanos, coexisten diversas culturas y se generan relaciones de cooperación pero también de tensión y conflicto.

La presencia de nuevos habitantes, migrantes, solicitantes de refugio y refugiados, ha incorporado no sólo diversas nacionalidades, sino que también una variedad étnica, cultural y de creencias. De la misma manera se han incorporado distintos niveles educacionales, etarios, lingüísticos y sociales, que interceptan con lo que podríamos señalar como chilenidad. A las tensiones propias de la convivencia entre personas, se suman estos nuevos factores que han dado lugar a prácticas discriminatorias contra personas en contexto de movilidad humana, la relación nacional-extranjero se encuentra marcada por la etnización, racialización y presencia de creencia racista, así como por una constante brecha en el acceso y goce pleno del espacio y la existencia de prenociones y prejuicios en torno a su nacionalidad y estadía en el país, entre otros muchos aspectos.

Por su parte, las comunidades receptoras o de acogida se ven enfrentadas a una situación para la que no han sido preparadas y que impacta de manera directa su acceso y uso de servicios sociales, el espacio público y otros aspectos propios de la vida cotidiana que han sido alterados sin una mayor intervención estatal.

Es en este contexto que una comuna representa un territorio activo, diverso y cambiante, que se impacta tanto por la llegada de nuevos grupos humanos, como por las intervenciones sociales y físicas en el territorio por parte de distintas políticas. En tal sentido, la inmigración ha tenido una consecuencia en los territorios comunales, representando un desafío para los gobiernos locales en términos de la disponibilidad de bienes y servicios para satisfacer las nuevas demandas, así como la necesidad de favorecer y facilitar las relaciones entre la población local y la población migrante.



Objetivos del diagnóstico previo del PMI

El objetivo del diagnóstico es levantar información previa sobre los municipios que participarán del Programa de Mediación Intercultural, identificar la orgánica municipal que sustenta el quehacer de los funcionarios que trabajan a diario en la atención de la población local y migrante, y caracterizar a quienes participarán del PMI en la instancia de formación de mediadores interculturales que comenzó en el mes de mayo 2024.

Esta caracterización formará parte del insumo a considerar en el desarrollo del Programa de Mediación Intercultural, especialmente para aquellos profesionales que participan como formadores de mediadores interculturales.



Metodología

El diagnóstico del PMI tiene una primera fase que consiste en levantar información sobre los municipios participantes, y su orgánica en términos de atención a la comunidad local y migrante. Para ello se realizaron 32 entrevistas semiestructuradas a jefaturas de las DIDECO y a los encargados de Departamentos o Unidades que trabajan directamente con la comunidad organizada y/o con la población migrante y refugiada. A través de esta entrevista se conoce la orgánica del municipio en términos de atención a la comunidad y es en esta misma instancia que se les solicita proponer a los funcionarios(as) que participarán del PMI. Así fue como se logró realizar 57 encuestas estandarizadas a funcionarios(as) municipales cuya función debía estar relacionada con la atención de población organizada y/o migrante del territorio.

Se aplicaron 32 entrevistas (Anexo 1) a funcionarios(as), en su mayoría jefaturas, de comunas de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Bío-Bío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos. Del total de los entrevistados, un 34% ejercen el cargo de directores(as) de DIDECO, un 25% son responsables de iniciativas asociadas a migración, y otro 25% correspondió a responsables de otro ámbito diferente a migración perteneciente a una DIDECO. También se entrevistó a una persona responsable de otro tipo de iniciativas de inclusión y territorio, a un director de prevención y seguridad humana, un director de seguridad pública, a un ejecutor (no responsable) de iniciativas asociadas a migración y a un alcalde. De ese modo el 90,6% de las personas entrevistadas pertenecían a una DIDECO y solamente tres se repartieron en otros ámbitos: Dirección de Prevención y Seguridad Humana, Dirección de Seguridad Pública y un alcalde.

A los(as) funcionarios(as) propuestos por las jefaturas para participar en el PMI, se les aplicó una encuesta (Anexo 2). En total se aplicaron 57 encuestas a funcionarios(as) que se desempeñan como encargados(as) de oficina o área (32%), coordinadores de área o unidad (26%), profesionales de la DIDECO (20%), y gestores territoriales (14%). En cuanto a la descripción de su trabajo, el 61% señala trabajar con organizaciones de migrantes y la comunidad organizada de su comuna.

Para analizar la información recogida a través de las entrevistas (primera fase del diagnóstico), se utilizó la teoría fundamentada al tener enfoque cualitativo de tipo emergente, donde los códigos surgieron de la lectura de los datos emanados de las entrevistas sin tener un marco cerrado anterior (Charmaz, 2006). Con esto el análisis fue de tipo inductivo y se buscó conocer posibles diferencias de énfasis entre las comunas de la zona norte, centro y sur del país, dejando como un grupo específico la Región Metropolitana (RM). En ocasiones fue relevante distinguir las tres regiones del extremo norte de Chile (Norte Grande) y las dos más cercanas al centro (Norte Chico), debido a especificidades que diferencian esta zona. Esto último debido a la concentración territorial de la población extranjera en esta región (SERMIG y INE, 2023).

Para el caso de las encuestas (segunda fase del diagnóstico), se realizó un análisis bivariado de las 21 preguntas aplicadas, de las cuales 16 eran respuestas con alternativa, 3 se formularon aplicando la escala de Likert, y 2 fueron preguntas abiertas: nombre del cargo que desempeña y característica relevante del trabajo que realiza.



Importante clarificar algunas limitaciones metodológicas, relacionadas, por un lado, con la diversidad de funcionarios(as) que participó, donde si bien la mayoría son de DIDECO, algunos respondieron más por sus labores asociadas al trabajo netamente con población migrante y refugiada y otros en el trabajo en general de gestión territorial. Junto con ello, es relevante señalar que al ser la fuente de este trabajo lo declarado por las personas entrevistadas y encuestadas, el hecho de que un(a) funcionario(a) haya señalado la existencia de políticas, medidas o acciones, no implica que estas en la realidad funcionen tal cual lo mencionan, lo mismo con el hecho de que un funcionario(a) (quizá por desconocimiento o simplemente por recordar) puede no haber señalado cierto tipo de acciones que el municipio si esté realizando en la práctica. Por último, el análisis de las entrevistas se realizó sobre registros que fueron tomados en vivo en la medida que se realizaron las entrevistas. Es decir, no corresponde a transcripciones íntegras de las conversaciones, sino de aspectos resumidos y que se relevaron como los más importantes dentro de ellas por parte de quienes realizaron las entrevistas.

Finalmente, hay que señalar que todo el proceso de levantamiento de la información del diagnóstico (entrevistas y encuestas) fue desarrollado en conjunto entre el Departamento de Inclusión y el Departamento de Estudios del SERMIG. El análisis de la información y elaboración del presente informe fue realizado por el Departamento de Estudios y posteriormente revisado y validado por el Departamento de Inclusión.



Resultados

La presentación de los resultados del diagnóstico invertirá la temporalidad de los procesos ejecutados, por ello presentamos en primer lugar los resultados de la encuesta aplicada a los(as) funcionarios(as) municipales, y en un segundo lugar profundizamos en los resultados de la entrevista realizadas a las jefaturas. El primer análisis permite conocer a los funcionarios que participaron del PMI y su trabajo y el segundo análisis permite conocer la orgánica del municipio y las características del territorio en el cual se inserta el trabajo de los(as) funcionarios(as).

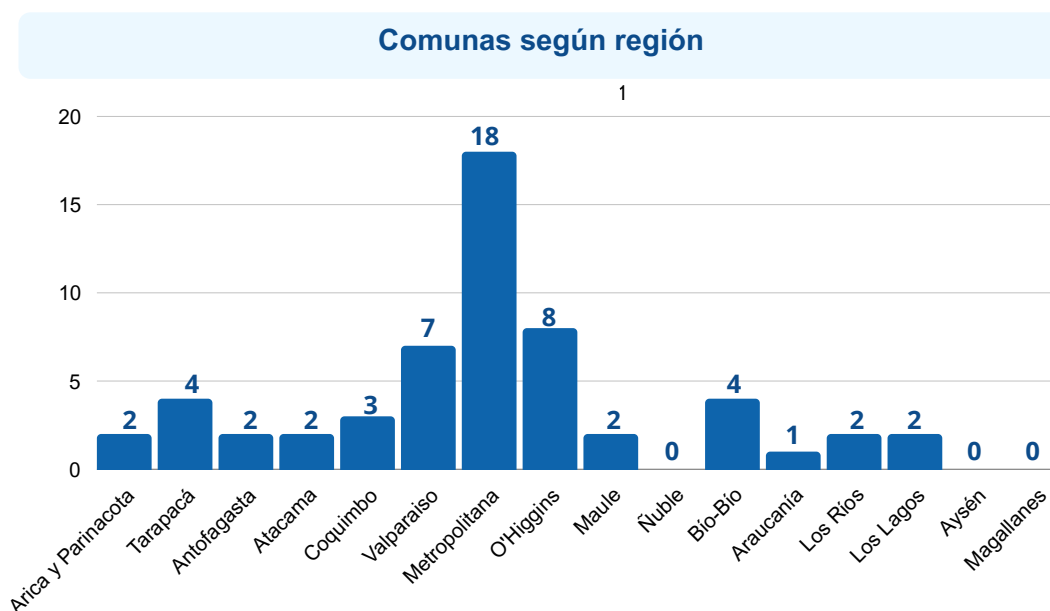
1. Resultados encuesta estandarizada

1.1. Caracterización funcionarias/os municipales encuestados

A continuación, se procede a exponer los principales resultados de las 21 preguntas de la encuesta a los(as) funcionarios(as) que participarán en el Programa de Mediación Intercultural, a quienes se les envió un cuestionario de 21 preguntas cuyo objetivo fue caracterizar a quienes participarán del programa en cuestión.

En términos generales, se recibió un total de 57 encuestas de funcionarios(as) que trabajan en 31 comunas del país. Tal como se visualiza en el gráfico 1 la región con mayor representación es la Metropolitana, seguida de la región de O'Higgins y Valparaíso.

Gráfico 1: Distribución por Región de las 31 comunas a la que pertenecen los(as) funcionarios(as) municipales encuestados.



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.



Según lo muestra la Tabla 1 el 67% de los(as) funcionarios(as) encuestados(as) corresponde a personas de género femenino. Sobre el tramo de edad el 78% se encuentra entre los 31 y 59 años. A su vez, al relacionar el género con la edad, tanto el género femenino como el masculino se ubican preferentemente en el tramo entre 31 y 59 años, siendo el tramo mayor de 60 años representado únicamente por el género femenino. Por otra parte, el género no binario se encuentra solo en el tramo entre 31 y 40 años.

Tramo etario	Femenino	Masculino	No binario	Total%	Total%
60 años y más	1			1	2%
Entre 31 y 40 años	14	7	1	22	39%
Entre 41 y 59 años	15	7		22	39%
Menores de 30 años	8	4		12	21%
Total	38	18	1	57	100%
Total %	67%	32%	2%	100%	

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Sobre la situación contractual de los(as) funcionarios(as), se observa que de los(as) 57 funcionarios(as) encuestados(as), el 65% de ellos se encuentra contratado a honorarios, el 23% a contrata, y un 11% pertenece a la planta municipal (Tabla 2).

Por otra parte, si analizamos la antigüedad en el municipio tenemos que el 56% de los(as) funcionarios(as) lleva 3 años o menos trabajando en la institución.

Respecto de la relación entre calidad contractual y antigüedad en el empleo, se destaca que los(as) funcionarios(as) que pertenecen a la planta municipal son quienes tienen la mayor antigüedad (4 años y más), en tanto los(as) funcionarios(as) contratados a honorarios tienen una antigüedad en el empleo de 3 años y menos, y los(as) funcionarios(as) contratados por el Código del Trabajo se encuentran en su totalidad en el rango de entre 1 y 3 años de antigüedad en el empleo.

Situación contractual	1 a 3 años	11 meses o menos	4 a 7 años	8 a 10 años	más de 10 años	Total	Total %
Contrato de planta	-	-	2	1	3	6	11%
Contrato a honorarios	18	6	10	2	1	37	65%
Contrato individual de trabajo (Código del trabajo)	1	-	-	-	-	1	2%
Empleo a contrata	7	-	2	1	3	13	23%
Total	26	6	14	4	7	57	100%
Total %	46%	11%	25%	7%	12%	100%	2%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.



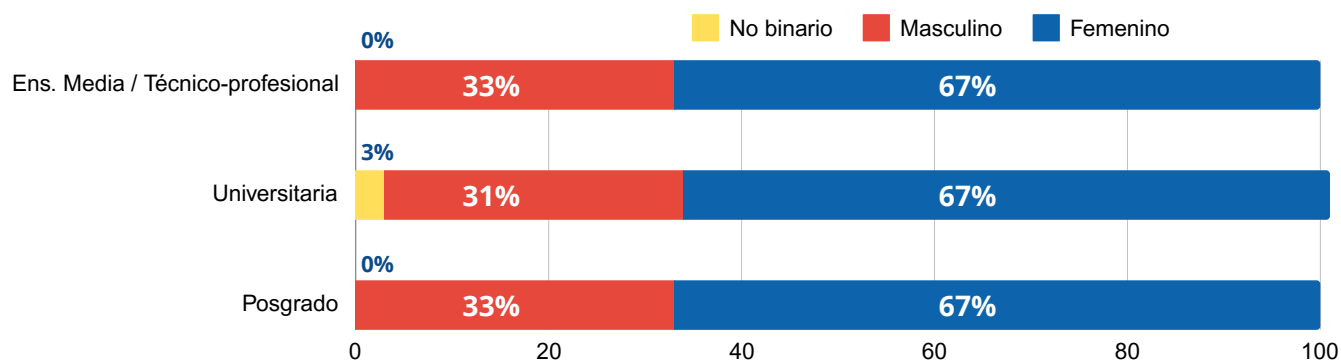
En cuanto al nivel de estudios de los(as) funcionarios(as) y según lo muestra la Tabla 3, el 63% de ellos tiene estudios superiores, el 21% posgrados, y el 16% tiene enseñanza media o técnico-profesional.

Tabla 3: Nivel de estudios	
Nivel de estudios	Total%
Enseñanza media / Técnico profesional	16%
Universitaria	63%
Posgrado	21%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Al relacionar género con nivel de instrucción se observa que existe una diferencia importante, en todos los niveles educativos entre hombres y mujeres, principalmente por que el grupo de funcionarios(as) son en su mayoría mujeres. Por tanto, en los tres niveles de estudios alcanzados, en todos prima una mayoría de mujeres, con un 67% (Gráfico 2).

Gráfico 2:
 Nivel de estudios y género



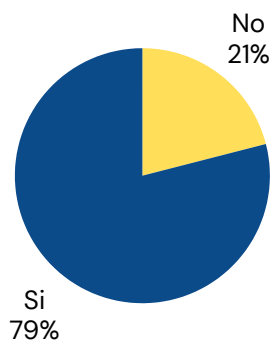
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Tal como lo muestra el gráfico 3 la mayoría de los(as) funcionarios(as) encuestados vive en la misma comuna donde trabajan (79%), lo que sugiere una posible mayor identificación con la realidad de esta.



Gráfico 3:

Residencia en la comuna donde trabaja

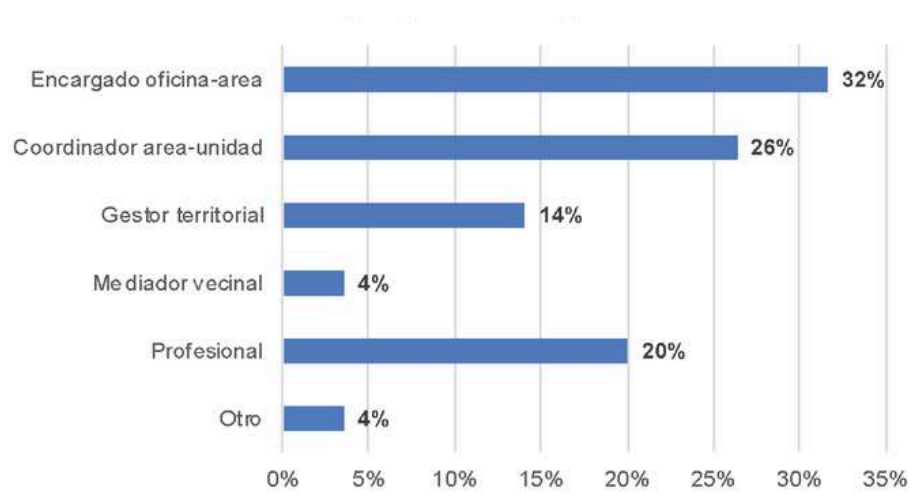


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

El gráfico 4, da cuenta que el 58% de los(as) funcionarios(as) se desempeña como encargado de oficina o área, y como coordinador de área o unidad. En tanto el 20% se desempeña como profesional y el 14% como gestor territorial.

Gráfico 4

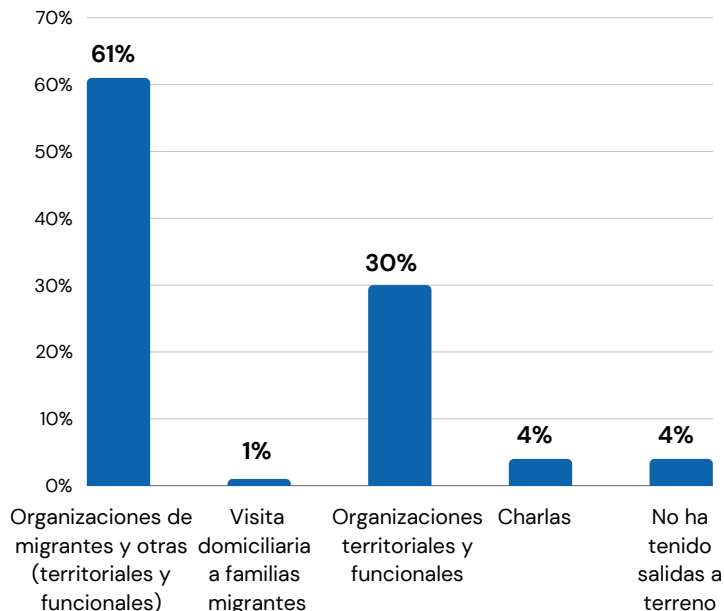
Cargo que desempeña



Ante la consulta sobre el tipo de organizaciones que ha visitado en los últimos seis meses, el 62% de las personas encuestadas respondieron haber visitado a organizaciones de migrantes junto a otro tipo de organizaciones, y haber realizado visita domiciliaria a familias migrantes. De igual manera y tal como se observa en el gráfico 5, un 30% señala haber visitado organizaciones territoriales (juntas de vecinos) y funcionales (organizaciones de mujeres, adulto mayor, deportivas, etc.).



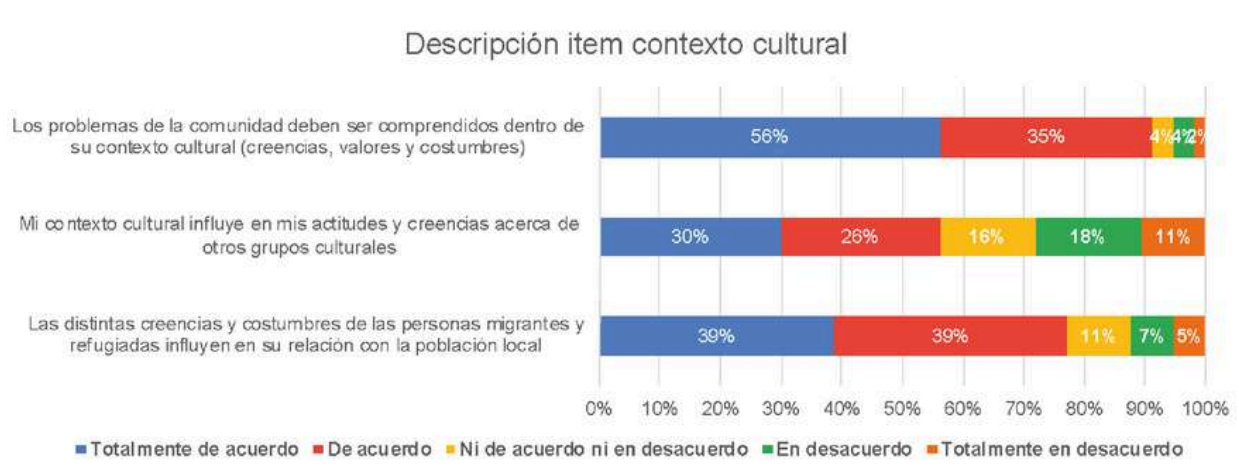
Gráfico 5: Organizaciones visitadas los últimos 6 meses
 Trabajo en terreno últimos 6 meses



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

La encuesta incorporó tres preguntas de alternativa, que pretenden recoger la opinión que tienen los(as) funcionarios(as) acerca del contexto cultural, entendido como valores, creencias, costumbres, etc., y como este influye en las relaciones interpersonales. De las respuestas que se muestran en el gráfico 8, podemos establecer que los(as) encuestados(as) están conscientes del hecho que el contexto cultural afecta las relaciones entre las personas (migrantes y locales) y que a su vez también afecta la relación que ellos establecen con grupos de culturas diversas o distintas a la de ellos (sobre el 50% en cada pregunta está totalmente de acuerdo, o de acuerdo).

Gráfico 6: Contexto cultural y relaciones interpersonales

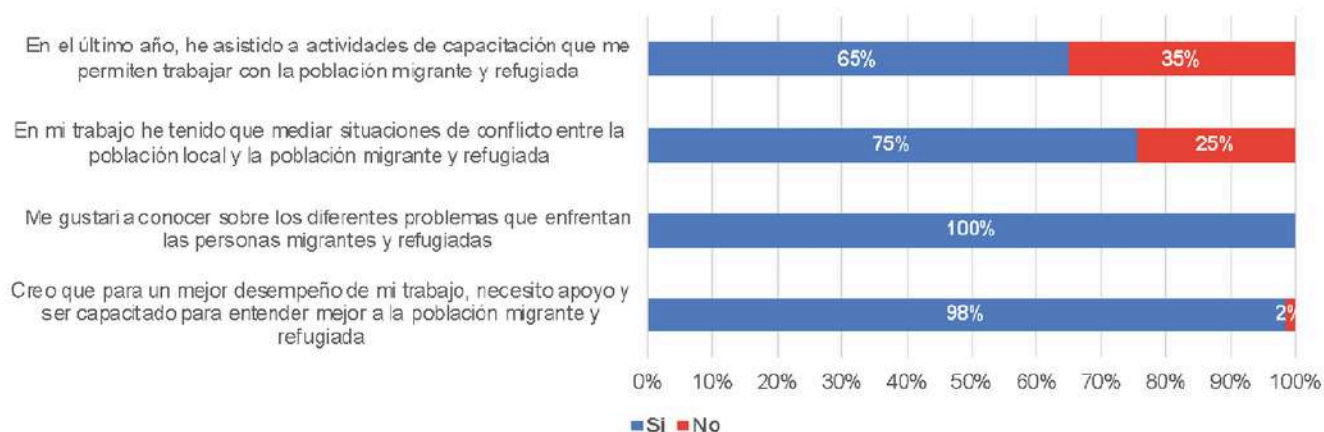


Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.



El gráfico 7 muestra las respuestas ante consultas sobre el trabajo que el/la funcionario(a) realiza y las necesidades que identifica para realizar un mejor trabajo. Es así como el 98% señala necesitar capacitación para desarrollar mejor su trabajo y un 100% responde que le gustaría conocer mejor los problemas que tiene la población migrante y refugiada. A pesar de esto, el 65% de los funcionarios señala haber asistido a capacitaciones que le ayudan a trabajar con la población migrante. Por otra parte, el 75% de los funcionarios ha tenido que mediar en problemas que han surgido entre la población local y migrante.

Gráfico 7: Descripciones sobre el trabajo realizado



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Finalmente, se solicitó a los(as) funcionarios(as) señalar algo que quisieran destacar de su trabajo diario. Las respuestas reflejadas en el gráfico 10, dan cuenta que el 84% de los(as) funcionarios(as) realiza un trabajo diario con la comunidad, ya sea en atención de público en general y atención de población migrante, como trabajo territorial y de mediación intercultural.

Gráfico 8: Características del trabajo diario



Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.



2. Resultados entrevistas semiestructuradas

Ahora, pasando al diagnóstico realizado desde las entrevistas a 32 funcionarios(as), el análisis se dividió en lo recabado sobre: a) Información de la unidad donde trabajan quienes intervienen en terreno; b) Información sobre el territorio; c) Información sobre los(as) funcionarios(as) municipales que trabajan directamente con la comunidad.

2.1. Información de la unidad

En cuanto a las respuestas otorgadas desde las y los funcionarios(as) entrevistados al consultarles sobre los objetivos del área donde se desempeñaban, salvo un caso específico de una comuna de la zona central, prácticamente todas las respuestas declaran un listado de acciones puntuales, que no están articuladas necesariamente bajo un propósito o plan común, en lugar de señalar objetivos. Dicha homologación entre objetivos y actividades se tiende a repetir al abordar las funciones que tienen las y los gestores territoriales (que se verá en el punto 2.3). Ello denota importantes desafíos que presenta el trabajo en terreno de los municipios en cuanto a la necesidad de generar objetivos para la gestión territorial que permitan articular las acciones realizadas y que estas no dependan de la “demanda” y el fragor cotidiano.

Las acciones nombradas, en su mayoría se asociaron a orientación en trámites migratorios, acceso a servicios sociales (educación, salud, vivienda, entre otros), generación de redes dentro de la comuna (articulando organizaciones sociales) y finalmente acciones particulares de diversidad e inclusión (algunas focalizadas en migración y otras no). Vale recalcar que muchas acciones tienen su raíz en el incremento de la población extranjera en la comuna, como también por el hecho de participar de la iniciativa Sello Migrante⁽²⁾. Todo lo expuesto se relaciona a que muchas declaraciones de las personas entrevistadas denotan la realización de diversas acciones que se van dando “sobre la marcha” en el cotidiano y que no se engloban en una planificación, lo que tiene una total relación con la cantidad de demanda que tienen las y los funcionarios, y lo que se debe realizar con recursos que no abundan.

“Se basan en el apoyo a trámites digitales y vincular con otras oficinas para vincular con salud, educación y seguridad para insertar a la sociedad a las personas migrantes, nos focalizamos en días de atención en apoyo y asesoría migratoria y el resto de los días realizamos capacitaciones, inserción laboral, regularización de niños, niñas y adolescentes, charlas y apoyo a personas que ingresaron por pasos no habilitados, el propósito es integrar y fomentar la inserción de la comunidad migrante en la comuna.”

(Entr.17, RM)

(2) El Sello Migrante es una iniciativa del Departamento de Inclusión que busca fortalecer la institucionalidad de los gobiernos locales en materia de inclusión, interculturalidad y acceso a derechos de las personas migrantes y refugiadas.

Más información en: serviciomigraciones.cl/sello-migrante/



“El objetivo principal es generar instancias de inclusión a nivel territorial, entregamos asesoría gratuita, capacitamos el intersector, levantamos líneas base de investigación de personas que se encuentran en movilidad humana, asociatizamos a la comunidad migrante, damos énfasis en los niños, niñas y adolescentes y en movilidad humana.” (Entr. 32, Zona Centro)

“Poder de una u otra manera generar espacios de participación a las personas migrantes en el quehacer de la comuna, garantizando sus derechos de acceso a las prestaciones que tiene cualquier ciudadano dentro del marco legal y generar una política de no discriminación hacia la población migrante en la comuna: oficina intercultural (donde desarrolla funciones quien participa del programa) (...) el trabajo en el territorio está más focalizado en educación, por los requerimientos de estos establecimientos y también por estrategia de focalizar los escasos recursos que tenemos.” (Entr.4, Zona Centro)

“(...) gestionar ayudas que no entrega el municipio para personas que no tienen Rut. nosotros vemos a la persona que pide ayuda y está en situación de irregularidad, de ahí la oficina fue creciendo y por solicitud espontánea nos dimos cuenta que se necesitaban otras cosas. En el año 2019 se realizaron muchas actividades, se trabaja con la mesa provincial de migrantes y se amplía el campo de acción. Viendo las necesidades, poco a poco se fue construyendo la red, se trabaja en la mesa intersectorial de trata de personas. Siempre se ha participado en la mesa del centro de la mujer y la OPD porque todos los temas son transversales a los migrantes.” (Entr.19, Zona Sur)

Por otro lado, al consultarles sobre la cantidad de personas que cumplen la función de gestores territoriales, las respuestas variaron tanto por la capacidad del municipio, como también por casos que no respondieron dicha consulta. La Tabla 1 sintetiza la diversidad de respuestas, exponiendo mínimos, máximos, como también promedios de las respuestas. Se refleja una tendencia de mayor cantidad (tanto observando la máxima, como el promedio) en comunas del Norte Grande y la RM. Con todo, los resultados a nivel nacional exponen que las comunas presentaron entre 1 y 19 funcionarios que consideraron como “gestores territoriales” (significado que también variaba en los diferentes entrevistados) y un promedio de 5,2.

Gráfico 5:

Estadísticas descriptivas del n° de gestores(as) territoriales señalados, según macrozona a la que pertenece la municipalidad.

	1. Norte Grande	2. Norte Chico	3. Centro	4. RM	5. Sur	Total %
Máxima	10	7	5	19	6	19
Mínima	5	3	1	3	2	1
Promedio	7,7	5,5	2,1	8,8	3,8	5,2

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Nota: Norte Grande: Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta / Norte Chico: Atacama y Coquimbo / Centro sin RM: Valparaíso, O'Higgins y Maule / RM: Región Metropolitana / Zona Sur: Biobío, Araucanía, Los Ríos y Los Lagos. Solamente para esta tabla se hace una especificación en separar el norte en las tres regiones del extremo norte y luego las dos más cercanas geográficamente al centro del país.



Es relevante que no se percibió de manera generalizada un entendimiento o significado común de lo que es un/a gestor/a territorial).

“La definición del cargo como lo mencionas no lo sé, depende de cómo ustedes entiendan un gestor territorial (algunos programas tienen) todos tenemos de alguna u otra manera la gestión territorial” (Entr.10, Zona Norte)

Para finalizar la información sobre la unidad de trabajo, muchos no respondieron sobre las organizaciones con las que trabajaban, sin embargo, en quienes sí lo declararon en su narrativa, la mayoría expuso organizaciones vecinales, comunitarias o territoriales (como juntas de vecinos, clubes deportivos, entre otras), seguidos por los que señalaron organizaciones educativas (como escuelas) y salud (centros primarios y hospitales). También se relevó en casos muy específicos el trabajo con organizaciones de seguridad (como Carabineros), organismos internacionales (como la Organización Mundial para la Migraciones–OIM, o la Agencia de la ONU para los Refugiados–ACNUR) y Organismos No Gubernamentales. En este caso se releva que al estar todas adheridas a la iniciativa Sello Migrante, están todas relacionadas con el SERMIG.

“Dos funcionarios, dos asistentes sociales, la vinculación es con establecimientos educacionales y con la red pública de la comuna, entendiéndose como departamento municipal, hospital de [la comuna], Carabineros y también en algunos momentos se apoya a la delegación provincial.” (Entr.4, Zona Centro).

“Tenemos personas más que trabajan con el programa de migrantes, juventud, pueblos originarios y el programa de organizaciones religiosas.” (Entr.26, RM).

“Dos funcionarios, dos asistentes sociales, la vinculación son con establecimientos educacionales y con la red pública de la comuna, entendiéndose como departamento municipal, hospital de [la comuna], Carabineros y también en algunos momentos se apoya a la delegación provincial.” (Entr.4, Zona Centro).

“Tenemos personas más que trabajan con el programa de migrantes, juventud, pueblos originarios y el programa de organizaciones religiosas.” (Entr.26, RM).

“Se trabaja con Juntas de Vecinos, organizaciones territoriales, se trabaja articuladamente con el CESFAM y otras instituciones, del programa hay dos personas, pero dentro de la municipalidad se trabaja bastante con personas migrantes.” (Entr.28, Zona Centro).

“Principalmente se relacionan con Juntas de Vecinos, hoy con harto énfasis con los comités de administración de conjuntos habitacionales y organizaciones funcionales como comités de seguridad” (Entr.29, Zona Norte).

Consignar que algunos respondieron por gestión territorial en general y otros por labores más centradas en acciones sobre temáticas de migración. Ello también puede tener efecto en la diversidad de respuestas en lo señalado en el ámbito de información de la unidad.



En síntesis, se observa que las acciones descritas son diversas sin que necesariamente estén articuladas o cobijadas sobre objetivos de trabajo o planes y por otro lado se revela que no es uniforme el concepto que manejan del cargo de “gestores(as) territoriales”, como tampoco las capacidades institucionales que tienen al respecto. La mayoría de las vinculaciones son con organizaciones sociales de la comuna, seguido por escuelas y centros de salud.

2.2. Información territorial

La información territorial se divide en resultados asociados a dos preguntas realizadas a las y los funcionarios, por un lado, conocer la cantidad de sectores en los que se divide la comuna para el trabajo territorial, y otro sobre los territorios donde más se concentra población migrante y refugiada en la comuna.

Sobre lo primero, no todos concebían de igual manera lo que se entiende por sectores, señalando además de la palabra “sector”, la noción de “distritos”, y algunos respondieron por la cantidad de unidades vecinales. Junto con ello un número no menor señaló no saber, algunos derivando dicha respuesta a otras unidades.

Así, un grupo de respuestas (que llegó a 14 de las 32 comunas) se asoció con quienes sí responden claramente bajo el concepto de sectores:

“El sector se divide en cinco, de acuerdo a las unidades vecinales, son cerca de 13 unidades vecinales, se divide en cinco sectores: sector oriente, poniente, y así lo vamos dividiendo, pensando en que la comuna tiene población rural.” (Entr.24, Zona Centro)

“La comuna se divide en seis sectores y en ellos trabajan los gestores territoriales y todos los funcionarios de los diferentes programas que ejecuta el Municipio.” (Entr. 2, RM)

“Tiene territorialidad en los 6 sectores divididos en la comuna, donde hay varios encargados territoriales.” (Entr.4, Zona Centro)

Otro grupo de respuestas (que también llegó a 14) no declara “sectores” propiamente tal, sino la división interna con la que efectivamente trabajan en la gestión territorial, que varía de “distrito”, “poblados”, “barrios”, o el señalar la distribución del trabajo según unidades vecinales. Ello refleja la diversidad geográfica, social y administrativa de las diversas comunas participantes.

“La distribución se basa en el PLADECO, se ha distribuido en 6 distritos más el distrito de valles, tenemos dos valles nosotros (...).” (Entr.29, Zona Norte)

“Desde el último PLADECO está dividido en 13 distritos, pero se trabaja bajo los sectores de la subsecretaría de prevención del delito (...) es la división más utilizada para el trabajo” (Entr. 28, Zona Centro)

“Como 80 unidades vecinales”. (Entr.1, Zona Norte)



“Como unidad de estratificación social hemos marcado la pauta respecto a la subdivisión territorial. Lamentablemente no se ha tenido el decreto para subdivisión territorial. Sin embargo, como unidad, tenemos dividido en 5 partes la comuna.” (Entr.10, Zona Norte)

“21 barrios es la subdivisión interna.” (Entr.13, Zona Centro)

“No hay división de sectores. Ya que la comuna está compuesta de distintos poblados, son pocas personas las que viven en estos pueblos. La dispersión demográfica no da para dividirla. Las personas que viven no más de 180 personas (aunque el Censo diga que son 300). Es una zona fronteriza.” (Entr. 5, Zona Norte)

“Acá la mayor división es rural y urbano, donde el 50% vive en la parte urbana y el resto en las zonas rurales.” (Entr.15, Zona Centro).

Y finalmente otro grupo minoritario (de solo 4 comunas) señala o no saber la respuesta, o que simplemente la unidad donde se emplea no trabaja con divisiones de índole territorial.

“El PAPM no trabaja con sectores de la Comuna, más bien lo hace con organizaciones de migrantes (4) que existen en la comuna.” (Entr.30, Zona Sur)

“Esa parte se maneja desde la alcaldía así que no podría preguntarlo. Donde es demanda espontánea se organiza el trabajo en función de la necesidad para organizar cosas puntuales, estamos a medida que nos van llamando.” (Entr.21, Zona Sur)

Para estas concepciones no se observó unas diferencias notorias entre norte, centro, sur y RM, solamente una presencia un poco más intensa del segundo grupo de respuestas en comunas del norte grande (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta).

Al consultarles por territorios de la comuna con mayor cantidad de personas migrantes y refugiadas, se expone una tendencia a una concentración visible e identificable por las y los funcionarios de los sectores de residencia en que habita la población extranjera. Por lo general, en sectores vulnerables tanto dentro como fuera de la planificación urbana, como también un incipiente fenómeno de personas extranjeras en situación de calle. Estas concentraciones pueden asociarse a criterios de sectores asociados a ciertas nacionalidades.

Lo que más se repitió de manera explícita en los discursos (en 19 comunas)⁽³⁾, se asoció a asentamientos en sectores vulnerables con viviendas dentro de la planificación urbana (aunque el arriendo sea informal) en poblaciones, villas o sectores céntricos antiguos más accesibles económicamente. Más que diferenciarse por la zona geográfica del país, éstas tienden a estar concentradas en comunas con menores índices de ruralidad o en los sectores más urbanizados de comunas con sectores rurales. Se repite bastante el hecho

(3) Comprender que puede ocurrir que algunos municipios tengan estas situaciones, sin embargo, pueden no haber salido en la conversación. La fuente acá utilizada es el discurso del(la) entrevistado(a).



de ser sectores con viviendas en mal estado, donde se arrienda o subarrienda (no pocas veces con condiciones abusivas) y que se dividen en diferentes familias, lo que causa hacinamiento y allegamiento. Esto también se observa en las condiciones de habitabilidad dentro de departamentos en zonas de mayor densidad urbana, sobre todo en la RM.

“Ahí el trabajo de identificación de los puntos de asentamiento de la comunidad migrante se dio a través del Registro Social de Hogares (...) El sector es centenario, de los más antiguos de la comuna, ahí hay harta población migrante (...) también se evidencia en ciertas zonas muchos problemas de asentamientos, inseguridad, ocupación de espacios sin condiciones, abuso de personas que arriendan.” (Entr.32, Zona Centro)

“Históricamente de los flujos migratorios a mediados del 90 con comunidad peruana, se ha dispersado por el resto de la comuna, por el fenómeno de subarriendo y donde se concentran edificación en altura donde más coincide la concentración de migrantes (...) en los edificios en altura (donde el grueso son personas migrantes) ocurre hacinamiento, en edificios donde no interviene la seguridad pública se inicia un trabajo con comunidades verticales, otro es el trabajo de convivencia donde se genera el fenómeno de subarriendo, donde viven 30, 40 o 50 familias.” (Entr.6, RM)

“Los migrantes están distribuidos en varios sectores, sobre todo en sectores más vulnerables (...) se debe a que son sectores más económicos, subdividen piezas, hay un porcentaje que vive en el centro en casas bien deterioradas y van subdividiendo los sectores.” (Entr.24, Zona Centro)

“En el sector urbano es donde más se concentran las personas migrantes, habitan entre varias familias una casa, y el trabajo lo hacen en las labores agrícolas, pero su vivienda está en el sector urbano.” (Entr.15, Zona Centro)

“La verdad en el papel no, pero en la práctica si podemos identificar que están repartidos en varias zonas, pero las poblaciones albergan más a la población migrante porque el arriendo es más accesible.” (Entr.17, Zona Sur)

También surgen con fuerza, en 13 comunas, la localización en asentamientos informales (tomas, campamentos) que ocurre en las diferentes zonas, exceptuando aquellas comunas más céntricas de Santiago. La localización de personas migrantes y refugiadas en estos asentamientos irregulares se observa como un fenómeno que cada vez toma más fuerza, con raíces mayoritarias en la pandemia pero que las y los funcionarios(as) entrevistados(as) lo asocian con el incremento de población extranjera.

“La mayoría de las personas migrantes se sitúa en el sector alto de la ciudad, y la mayor concentración de personas migrantes se da en campamentos.” (Entr.12, Zona Norte).

“Si claro, nosotros tenemos una gran cantidad de población migrante en un campamento en específico que es una toma irregular que supera las 500 personas y en situación de irregularidad la mayoría, es ahí donde concentramos nuestros catastros para entregar ayudas sociales para sacarlos de ahí y asentarlos en un lugar regular.” (Entr.7, Zona Centro)



“El sector de los cerros ahí en general, donde se encuentra las tomas, en el sector antes no había nada y ahora está poblado en una toma.” (Entr.22, Zona Sur)

Aunque se repite con menos fuerza (en 4 casos) que las dos situaciones ya expuestas, se percibe de una manera incipiente el habitar en situación de calle de personas extranjeras en las comunas, como un fenómeno que se está dando efectivamente.

“El 2021 creamos la oficina de gestión migratoria por un aumento del flujo migratoria en nuestra ciudad, las personas que ingresaban tenían asentamientos en plazas y parques y quisimos ayudar a estas personas y resguardar nuestras parques y plazas.” (Entr.29, Zona Norte)

“Otro tema es la situación de calle, generar un trabajo para enfrentar el fenómeno y además abordar el tema del cuidado de la primera infancia, a propósito del surgimiento de espacios informales de cuidados de niños.” (Entr.6, RM)

“En esa línea, se relaciona mucho con los problemas de los migrantes que tiene que ver con su situación inestable en términos habitacionales, lo que es un problema por la no disposición de ellos para moverse y no hay lugares de acogida para albergarlos. Lo más complicado es la situación de migrantes que viven en situación de calle, familias completas, es difícil insertarlos en dispositivos que permitan tenerlos varios días.” (Entr.3, Zona Centro)

Surge también que desde estas tres maneras de “habitar la comuna”, asociadas a sectores excluidos y vulnerables, muy relacionados a la dificultad económica y administrativa que muchas veces poseen para acceder a sectores de la comuna con más oportunidades, tienden a generarse condiciones para la proliferación de conflictos con la comunidad local.

“A veces la incomprensión de la comunidad y los dirigentes vecinales quieren tomar medidas más estrictas de cerrar los campamentos. (...) En la época de verano, se da mucho que vienen migrantes bolivianos que viene directamente a trabajar y establecen un tipo de campamento, donde el chileno los lleva a vivir en un sector lo que ha generado conflicto con el entorno por el ruido, el tema sanitario y otras dificultades y denuncias por parte de los vecinos” (Entr. 15, Zona Centro)

Junto con ello, son identificables, visibles y “reconocidos” los sectores de más concentración de extranjeros(as), los que a su vez tienden a mostrar un componente de sectores donde habitan en mayor medida personas de ciertos colectivos nacionales.

“La comuna tiene una situación muy particular considerando que somos frontera. En la zona norte se concentra bastante donde hay venezolanos y colombianos y en los valles que se dedican a la agricultura hay peruanos y colombianos.” (Entr.29, Zona Norte)

“Los sectores que tienen mayor cantidad de migrantes es el sector oriente que es el sector más vulnerable de la comuna, otra parte lo tiene el sector norte, donde se encuentra la comunidad venezolana. Hay una identificación de sector asociado a nacionalidad.” (Entr.3, Zona Centro)



“Hoy tenemos un campamento mayormente formado por migrantes haitianos, es una toma. La toma parte en la pandemia, hay más de 100 familias.” (Entr.24, Zona Centro)

También se observa, aunque de menor modo, la residencia en sectores rurales, los que se caracterizan por un carácter de mayor transitoriedad asociado a las temporadas de cosecha y al trabajo agrícola de temporada. Aquí sí se tiende a observar, al menos en los discursos de los(as) funcionarios(as) entrevistados, una mayor prevalencia en comunas rurales de la zona centro, entre Región Metropolitana, O Higgins y Maule.

“Es difícil responder la pregunta, porque no hay un catastro de donde están las personas migrantes, hay un registro de las demandas espontáneas de las personas migrantes, que hoy principalmente en zonas rurales, quienes han ingresado por pasos no habilitados, que están trabajando en campos con contratistas de manera informal.” (Entr.4. Zona Centro)

“(…) y la otra parte en sectores rurales que son personas que vienen a trabajar en la temporada de las frutas, se masifica y viene mucha gente, pero eso es verano, hay personas migrantes que andan de paso.” (Entr.18. Zona Centro)

La identificación territorial, de este modo, denota y refleja las características particulares de cada comuna, tanto en la manera en que dividen los sectores para el trabajo territorial, como por las características prevalentes de los lugares de la comuna donde más habitan las personas extranjeras.

2.3. Trabajo de Gestores Territoriales

El análisis sobre el trabajo declarado por las y los gestores territoriales, se divide en tres dimensiones: a) las principales funciones que éstos declaran; b) los principales obstáculos que encuentran en su trabajo; y c) elementos que consideran necesarios para superar dichos obstáculos.

a Principales funciones de gestores territoriales

Las personas entrevistadas señalaron como principales funciones de los(as) gestores(as) territoriales en los municipios (en orden de más apariciones en las entrevistas a menos), lo siguiente: (1) la orientación en trámites migratorios; (2) apoyo en el acceso a servicios sociales; (3) promoción de vínculo entre municipio y vecinos(as); (4) espacios de encuentro y concientización sobre temáticas de diversidad e inclusión; (5) mediación de conflictos; (6) y en menor medida, acciones de inserción laboral y generación de diagnóstico.

Lo que se repitió con mayor consistencia a nivel nacional (en 22 de las 32 municipalidades consultadas), aunque con más intensidad en comunas de la zona centro y la zona sur, fue lo asociado a las acciones de “orientación en trámites migratorios”. Esto se vincula a una relación más cercana y presencial percibida entre extranjeros y municipalidad, debido a su cotidiana presencia en terreno. Se observa esta función como una de las actividades más sistemáticas y constantes en el tiempo en cuanto al trabajo realizado con población migrante y refugiada por los y las funcionarios(as) en cuestión, lo cual se expresa:



“Particularmente somos la primera línea de vinculación que tiene la institucionalidad con las personas migrantes. Se asesoran constantemente sobre regularización migratoria de lunes a viernes en jornada am.” (Entr.32, Zona Centro)

“Dentro de este objetivo se destacan actividades vinculadas al trabajo en terreno con las comunidades para informar, orientar y sensibilizar respecto a trámites migratorios, derechos, visas humanitarias con especial énfasis en la visa de NNA (...), operativo de atención y orientación migratoria individualizado, charlas de regularización de adultos y visa humanitaria de niñas, niños y adolescentes. Entregar catálogo de redes de apoyo a la comunidad migrante.” (Entr.8, Zona Centro)

“Los funcionarios del Programa Migración prestan asesoría en temas migratorios, y también realizan acciones en terreno que forman parte del plan de trabajo con la comunidad organizada (...) además de orientación en temas migratorios (regularización, trámites).” (Entr.2, RM)

“Asesorías migratorias, asesoran a las personas, hacen los trámites, los usuarios solo llevan la documentación, revisamos estados de trámite, yo me encargo de los casos complejos, de las reconsideraciones que se puedan hacer, derivaciones, solicitud en caso de ser VIF por ejemplo, el apoyo total del SERMIG de la región, nosotros hacemos todo, pagamos todo, multas, visas.” (Entr.19, Zona Sur)

En segundo lugar, se repitieron (en 19 de las municipalidades consultadas) funciones de “apoyo en acceso a servicios sociales”, lo que fue más intenso en comunas de las regiones de la zona norte, como también de la RM. Se relaciona mucho con el vínculo y derivación a instituciones públicas competentes, lo que implica que también es un trabajo de orientación. Estas, sin embargo, como se observará en los obstáculos percibidos para el trabajo territorial, tienen dificultades para realizarlas con población en situación migratoria irregular. Se enfatiza mucho el trabajo para garantizar el acceso a derechos de niños, niñas y adolescentes, más aún en el ámbito educativo. Es importante señalar que las necesidades identificadas que se buscan cubrir también son contextuales y atingentes a la realidad social, cultural y administrativa de cada comuna.

“Nosotros en esta unidad tenemos un trabajo en conjunto con los migrantes, porque estratificamos y se dan beneficios territoriales, generamos la incorporación de registros para niñas, niños y adolescentes (NNA) con adultos responsables sin cédula de identidad en Chile, trabajamos con la vinculación a los distintos beneficios del Estado, desde el beneficio directo de priorizar el acceso de los NNA a salud, educación, se trabaja con los chicos a los cambios para el acceso a educación superior.” (Entr.10, Zona Norte)

“La DIDECO lleva 1 año y medio, pero destaca la consolidación de las necesidades que han planteado las mujeres, respecto del cuidado de sus hijos (...) Es una necesidad particular, que tiene relación con implementar un sistema de cuidados fuera de horarios. Lo cual se coordinó con SERNAMEG para abordar esas necesidades de cuidado (...) El proyecto de SERNAMEG tiene que ver con brindar los cuidados a los hijos de estas mujeres. Dos componentes, el cuidado de los NNA y el trabajo de potenciar las capacidades de las mujeres (participación social y empoderamiento). Con pertinencia étnica: en este caso, es porque ha tenido sentido para las mujeres. Porque acá se necesitan cuidados de 6-9 hrs.” (Entr.5, Zona Norte)



“Si a partir de las acciones de coordinación de acceso a los servicios municipales, hace 2 años se inició la articulación entre la población migrante y el municipio para el acceso a los diferentes programas, en especial los servicios de salud y educación.” (Entr.2, RM)

“Más que nada, nosotres trabajamos con la población y con los distintos grupos etarios, trabajamos también con la integración de los niños en el colegio, les hacemos un acercamiento para los niños que vienen recién llegando, con una terapeuta ocupacional le decimos como hacer los procesos de incorporación a los colegios.” (Entr.7, Zona Centro)

También resalta, en 19 de las municipalidades consultadas, funciones asociadas a “la participación y vinculación entre municipio y vecinos(as)”. Ello emerge con más fuerza en RM y zona norte, pero también tiene presencia en los demás territorios. Denota las acciones realizadas por gestores(as) territoriales en tanto canalizadores de necesidades de las y los vecinos, que van desde la identificación de dichas necesidades con miras a poder satisfacerlas, hasta la conformación y apoyo para la sostenibilidad de las organizaciones sociales. Se asocia por excelencia con un trabajo en terreno, y se señala como las funciones de “puente” entre municipalidad y vecinos.

“El objetivo principal es organizar las necesidades de las organizaciones, catalizar las capacidades con pertinencia local y étnica. Desarrollando proyectos, potenciando la participación, desde las particularidades de cada grupo.” (Entr.5, Zona Norte)

“Sí, han apoyado en la conformación de las organizaciones que tenemos, que son organizaciones migrantes y de la diversidad sexual, las comunidades LGTBQ+, han orientado la conformación de estas agrupaciones, se han conformado grupos de postulación de viviendas, fundaciones (...) se hace un trabajo comunitario y social.” (Entr.31, Zona Norte)

“Ser un puente entre las diferentes organizaciones sociales y el municipio, dando a conocer las diferentes ofertas programáticas, mantener actualizada la vigencia de las organizaciones sociales, ayudándolos durante todo el proceso, generar acciones en conjunto respondiendo a las necesidades de la comunidad, a modo de que puedan conocer y acceder a la oferta programática, participar de talleres, cursos y actividades recreativas.” (Entr.9, Zona Norte)

“Principalmente las necesidades que levanta la comunidad o estos agentes territoriales con los que se trabaja (delegados de pasaje, dirigentes vecinales, de clubes deportivos, entre otros) con las problemáticas que vayan presentando día a día, la vinculación con el área social, visitas a terreno con el alcalde donde se levantan necesidades y eso se vincula para hacer las visitas pertinentes.” (Entr.26, RM)

“Asesorar y orientar a las juntas de vecinos y organizaciones territoriales, en temas de personalidad jurídica, postular a subvenciones, coordinar entre vecinos y municipalidad sus necesidades, desde tala de árboles hasta instalación de lomos de toros, hacen un trabajo comunitario bastante amplio. Tenemos un encargado mediador comunitario, que trabaja directamente con los comités de administración (condominios sociales).” (Entr.24, Zona Centro)



También emergen en 19 de las comunas, funciones sobre promover “espacios de intercambio y/o concientización” sobre temáticas de inclusión, interculturalidad, como también convivencia entre población local y migrante. Tienen un mayor peso relativo de frecuencia interna en comunas de la zona centro. Sin embargo, es relevante señalar que éstas aparecen de manera menos espontánea, debido a que se indican al preguntar explícitamente por funciones para favorecer las relaciones entre locales y migrantes. Además, se denotan como acciones mucho menos sistemáticas en el tiempo, siendo incluso puntuales o aisladas, desde actividades que se realizan una vez al año, hasta algunas que se han realizado solamente una vez, como son acciones asociadas con la exposición de elementos idiosincráticos por países particulares. Por el contrario, las más sistemáticas en el tiempo tienden a ser aquellas realizadas con los establecimientos educacionales, focalizadas en niños, niñas y adolescentes.

“Se capacita a todo el intersector en temáticas de inclusión y no discriminación en fenómeno de migración, se trabaja con delegación presidencial, departamento de cultura, organizaciones sociales, centros de madres, deportivos, etc. Se transmite información sobre procesos de integración (...) se realizan también hitos conmemorativos, como festivales interculturales, navidad migrante.” (Entr.32, Zona Centro)

“Talleres de sensibilización, trabajos colectivos, se hicieron programas de capacitación en establecimientos educacionales, en nivel pre básico con cuenta cuentos. Se creó una metodología para cada tipo de nivel de estudiantes y docentes.” (Entr.13, RM)

“Generar un trabajo de concientización a nivel comunitario, promover la participación y organización de la comunidad migrante... por ejemplo estamos generando actividades donde los migrantes puedan generar contacto con la población de la comuna, como concursos de fotografía, para que nos cuenten su experiencia y llegada a Chile, hemos hecho actividades de pintura con los niños en establecimientos educacionales, ferias migrantes mostrando las distintas actividades.” (Entr.4, Zona Centro)

“Como oficinas tratamos de generar actividades donde podamos involucrar a la población migrante con la población de la comuna, hemos generado ferias interculturales en la plaza, para que puedan presentar su cultura y comida típica y así se han generado lazos donde la gente chilena ha aprendido y le gustan estas nuevas culturas.” (Entr.18, Zona Centro)

Luego, una respuesta que se repite en menor medida tiene que ver con acciones de “mediación de conflictos entre chilenos e inmigrantes” (9 comunas), las que son más abundantes en municipalidades de la zona norte del país, y que a su vez denotan una falta de procedimientos o planificación previa para los momentos en que se ha debido mediar conflictos entre chilenos y extranjeros, siendo muchas veces, respuestas “sobre la marcha” a dichos conflictos. Al igual que las acciones de sensibilización, tienden a ser más sistemáticas en las escuelas y en los casos específicos que aparecen los conflictos, las ya señaladas “maneras de habitar la comuna” (en punto 2.2.) de la población extranjera (viviendas hacinadas, campamentos, situación de calle). Algunas de estas acciones presentan un componente de intencionalidad de “asimilación” a la cultura y normativas chilenas. Esto se ve ejemplificado en comunas de la zona norte y la Región Metropolitana:



Luego, una respuesta que se repite en menor medida tiene que ver con acciones de “mediación de conflictos entre chilenos e inmigrantes” (9 comunas), las que son más abundantes en municipalidades de la zona norte del país, y que a su vez denotan una falta de procedimientos o planificación previa para los momentos en que se ha debido mediar conflictos entre chilenos y extranjeros, siendo muchas veces, respuestas “sobre la marcha” a dichos conflictos. Al igual que las acciones de sensibilización, tienden a ser más sistemáticas en las escuelas y en los casos específicos que aparecen los conflictos, las ya señaladas “maneras de habitar la comuna” (en punto 2.2.) de la población extranjera (viviendas hacinadas, campamentos, situación de calle). Algunas de estas acciones presentan un componente de intencionalidad de “asimilación” a la cultura y normativas chilenas. Esto se ve ejemplificado en comunas de la zona norte y la Región Metropolitana:

“Si por lo general lo hacemos día a día, cuando vamos a terreno a los campamentos, cuando vamos a un incendio en una toma... tuvimos que ayudar, el funcionario acompaña en todas las actividades que muchas se vinculan con las personas migrantes.” (Entr.1, Zona Norte)

“Hay diferencias en cómo se hacen las cosas culturalmente, hay un grupo grande de venezolanos y colombianos, por eso se debe mediar entre su cultura y cómo hacemos nosotros las cosas, por ejemplo, en Chile está la ley que protege a niñas, niños, adolescentes y a mujeres y en estos países no tienen arraigadas este tipo de leyes. Se ha tenido que mediar entre este tipo de situaciones, orientando de cómo se funciona en el país para adaptarse en el país pero que predomine su cultura.” (Entr.31, Zona Norte)

“Se han mediado temas de relación muy puntuales, se dio un tema de un incendio por hacinamiento de personas migrantes, donde tuvieron que intervenir los gestores territoriales con la población chilena que estaba molesta porque generaron el incendio.” (Entr.26, RM)

Luego también con menor aparición (en 4 entrevistas), se dan funciones asociadas a apoyar la inserción laboral de vecinos(as) en general (migrantes y nacionales), y la generación de diagnósticos formales en terreno. Sobre esto, aparecen ejemplos en comunas de la zona centro:

“Se han focalizado recursos para postularse a cursos de capacitación, para que puedan generar ingresos, el año pasado se certificaron 25 mujeres en estética integral.” (Entr.4, Zona Centro)

“Se levanta línea base de investigación, para analizar la cantidad de migrantes en la comuna, se realiza diagnóstico en educación en infancias migrantes NNA para definir estatus migratorios. Hoy se levantan datos asociados a la feminización de la población migrante.” (Entr.32, Zona Centro)

De esta manera, las principales funciones denotan las necesidades y contexto de cada comuna, siendo las más transversales (aunque también con particularidades según la zona), la orientación en trámites migratorios y el apoyo en acceso a servicios sociales.

b Principales obstáculos para el trabajo territorial

Los principales obstáculos observados en el trabajo territorial se asocian principalmente a: (1) barreras en la convivencia entre población local y migrante; (2) problemas del ámbito de extranjería (irregularidad migratoria y trámites); (3) falta de financiamiento y apoyo del nivel central; (4) y la necesidad de capacitaciones en las y los funcionarios sobre temática de migración, interculturalidad e inclusión.



En cuanto a lo primero, lo que más emergió (en 23 de las entrevistas) se asoció con obstáculos relacionados con dificultades en la relación entre comunidad local e inmigrantes. En los relatos emerge el rol de los medios de comunicación, como también la relevancia que en estos conflictos tiene la señalada manera (en 2.2.) en que la población extranjera “habita la comuna”, pero también debido a elementos culturales sobre las maneras de usar y moverse en el espacio público. Se tiende a exponer en algunos casos como un “problema de adaptación”, tanto de parte de la comunidad local, como de parte de las personas inmigrantes. Emergen en los discursos percepciones sobre formas de usar la comuna de parte de las personas extranjeras diferentes a la población nacional (en ocasiones señalados fuera del “buen uso”), con otras pautas de crianza, otras formas de empleo informal en el sector público y los “ruidos”, entre otras. Aunque está presente en las diferentes macrozonas, se observa una mayor preponderancia de este obstáculo en comunas de la zona centro, RM y sur, como se expone en las referencias a continuación:

“Uno de los principales problemas es el tema de la xenofobia, respecto de los mitos que se transmiten sobre la población migrante, ha costado mucho, mito y realidades, es una de las principales barreras de la integración de las personas migrantes.” (Entr.12, Zona Norte)

“El mayor obstáculo es la desinformación, tanto en la comunidad migrante y la chilena, el desconocimiento de lo que implica la diversidad cultural, de lo que implica el encuentro de diversas culturas. El nacionalismo también, de creernos únicos (...) Todo el giro nuevo desde la pandemia y las nuevas migraciones hacia Chile provoca que muchas comunidades lleguen con sentido de nacionalismo y forman guetos sin integrarse a la comunidad. Sentidos nacionalistas de ambas comunidades: la chilena y extranjera. lo que es el principal obstáculo.” (Entr.16, Zona Centro)

“Muchos obstáculos pero la verdad es que son obstáculos que tiene que ver con la sensación que tiene la población chilena respecto del fenómeno migratorio, nosotros no visualizamos mucho nuestras actividades para evitar conflictos entre vecinos, para evitar que chilenos supongan o tengan una mala impresión de que hay beneficios especiales hacia la población migrante, se evita difundir, somos muy cautelosos de las actividades y focalizamos más las actividades (...) Hemos tenido situaciones de usuarios de la oficina con temas de salud, respecto a episodios de salud mental, en los colegios se da mucho la discriminación por xenofobia.” (Entr.13, RM)

“Hay un ejercicio que tuvimos que realizar que tenía que ver con el proceso de despeje de las cocinerías, cómo es que vamos ganando el buen uso del espacio público. En su minuto efectivamente tenemos lugares que funcionan con cocinerías clandestinas lo que complejiza el ejercicio con los vecinos de los sectores y tuvimos que levantar espacios de diálogos, y se ha ido articulando un diálogo entre los vecinos para que pongamos los cuidados y acentos donde corresponde.” (Entr.17, RM)

“El principal obstáculo, es el tema idiomático, y el rechazo a ciertas normas y cultura. Ese es el punto de inflexión donde se causan los problemas y todo lo que conlleva. El tema de mediación es fundamental, de buscar cómo conciliar los problemas de los vecinos, nacidos en esa localidad y que vengan personas de afuera como bolivianos, haitianos, ecuatorianos y que vienen con otra cultura, como los ruidos molestos que son un tema importante, también los temas sanitarios y la vulneración a las niñas, niños y adolescentes.” (Entr.28, Zona Centro)

En segundo lugar, se relevaron en 16 de las entrevistas, obstáculos relacionados con “dificultades en los trámites migratorios y/o las consecuencias de la irregularidad migratoria” para el trabajo territorial. Se señala que la opacidad y falta de claridad que en muchos casos presenta la burocracia de Extranjería, se transforma en barrera para que los(as) funcionarios(as) acompañen en los procesos de regularización migratoria a vecinos(as) migrantes.



En ocasiones incluso señalan que la población extranjera residente confunde las atribuciones que son del SERMIG y que el municipio no tiene. Todo esto desemboca también en dificultades para el acceso a prestaciones y beneficios sociales de quienes se encuentran en situación irregular o incluso a quienes no tienen un permiso definitivo. La situación migratoria irregular trae en este sentido dificultades para el acceso a servicios sociales, con mermas en vivienda, pero también detona el acceso a trabajos más precarizados. Se da en todas las zonas, pero con más intensidad en la zona norte:

“Como obstáculo visualizamos el funcionamiento de la política pública, principalmente en los procedimientos a los que se tienen que someter los migrantes cuando llegan al país, ya que desfavorece el vínculo de los funcionarios municipales, afecta en su credibilidad. En la comuna no existen organizaciones sociales de migrantes, sólo existe una demanda personal relacionada al ámbito socioeconómico, sin embargo, la barrera se da porque no es posible ayudar a personas que no se encuentran regularizadas. En este sentido sólo podemos ayudarlos a ingresar sus solicitudes al sistema, lo que los deja con la sensación de que no fueron apoyados por el municipio (...) [Debe haber] mejor funcionamiento y tiempos de respuesta desde el Servicio en los procesos migratorios.” (Entr.9, Zona Norte)

“El primer problema es el débil acceso a información pertinente y oportuna, lo que ha tenido mucho conflicto asociado a los procesos de regularización, que es la puerta de entrada para acceder a las prestaciones sociales de Chile, otro conflicto que se asocia a la población en condiciones de irregularidad es el abuso en el ámbito laboral en el acceso a la vivienda y otro tipo de prestaciones, hay muy malas prácticas, en zonas rurales hay trabajos mal pagados.” (Entr.32, Zona Centro)

“Que nosotros nos regimos por decreto y si el migrante no está con su visa definitiva es muy difícil gestionar beneficios a través de nuestro municipio, por eso se gestiona a través de la delegación presidencial.” (Entr.25, Zona Norte)

“(…) de ambas poblaciones, porque al final al sentirse siempre la población migrante sentirse aislados son más contestatarios y no quieren entender, las personas extranjeras a veces también exigen cosas que por la ley no se puede otorgarles (en el caso de ingreso por paso no habilitado) y también tiene que ver con una expectativa que tienen del Estado.” (Entr.10, Zona Norte)

“También ocurre que la población migrante es muy demandante, no entienden los procedimientos para acceder a beneficios (como por ejemplo vivienda) y confunden la función del Programa con las funciones del Servicio de Migraciones, lo que hace que, al no tener respuestas, se frustren. Esta última no solo ocurre con la población migrante, sino que también con la Red que confunde la función del Programa con la del Servicio de Migraciones.” (Entr.30, Zona Sur)

“Bueno aparte de eso como oficina generamos actividades culturales a pesar de que no somos una oficina social invocamos instancias de ayuda a nuestra población migrante, quienes participan o pasan por acá son personas en calidad de irregularidad, entonces es difícil darles ayuda social y siempre buscamos ayuda para poder entregarles beneficios (...) Para nosotros como oficina el mayor conflicto es que nosotros no podamos hacer nada por la gente que ingresó al país por paso no habilitado y están de forma irregular y que no hay posibilidad de que tenga regularización, y no pueden tener ningún tipo de ayuda social, ese es el tema importante.” (Entr.18, Zona Centro)

“Los desafíos son super importantes, hace poco tuvimos una reunión porque es difícil llegar a ellos, las ferias de servicios no están directamente para ellos, el problema de que las personas que ingresaron por paso no habilitado no se le puede brindar ayuda (...) es una comuna muy pequeña con un alto porcentaje de población migrante que ingresaron por paso no habilitado, por lo tanto, no se le puede entregar subsidios ni otra ayuda institucional.” (Entr. 20, RM)



Un derivado de esta temática es cómo la digitalización de los trámites migratorios, que deja en segundo plano las consultas presenciales, genera también obstáculos en el trabajo de intervención. Principalmente por brechas digitales y usabilidad de la plataforma de SERMIG:

“El analfabetismo digital por parte de las personas migrantes, desconocen cómo realizar el trámite, aunque sea sencillo, desconocen cómo realizar incluso la creación de un correo electrónico, lo que es causal para que las personas buscan tramitadores.” (Entr.17, RM)

“A veces el perfil de usuario en el sistema informático de migraciones es muy limitado. Las personas necesitan gestiones más avanzadas que no están en condiciones de realizar.” (Entr.15, Zona Centro)

Luego un obstáculo que aparece de manera explícita en casi la mitad de las entrevistas (15) se asocia con los recursos disponibles, tanto por la necesidad de financiamiento, como por la percepción de que se requiere más apoyo desde el Gobierno Central (en términos económicos, como de orientación), lo que se vincula fuertemente también al desconocimiento que pueden tener los organismos centrales sobre la realidad del territorio. Se da a lo largo de todas las macrozonas, pero es más frecuente en comunas de la zona central fuera de Santiago y en la zona sur de Chile:

“No se generan recursos para poder abordar las temáticas, quizá no es bien mirado por la forma en que ingresan las personas, pero igual debemos hacernos cargos y al final los municipios actúan en base a sus voluntades.” (Entr.32, Zona Centro)

“Un inconveniente a nivel social tiene que ver con las múltiples necesidades y los escasos recursos. En virtud de la serie de necesidades que se presentan en la comunidad migrante. En esa línea se relaciona mucho con los problemas de los migrantes que tiene que ver con su situación inestable en términos habitacionales, lo que es un problema por la no disposición de ellos para moverse y no hay lugares de acogida para albergarlos (...) La formalidad del proceso. No ha sido muy oficial la bajada del proceso desde la institución.” (Entr.3, Zona Centro)

“Pedir más apoyo del nivel central en lo que es preparar a los funcionarios municipales que asumen esta tarea y mayor presupuesto para generar iniciativas, hoy los municipios están muy recargados, el 2025 se viene complejo, por lo tanto, necesitamos apalancar recursos y motivar que los municipios se acrediten con Sello Migrante, porque hasta qué punto sirve si al final es un sello, entonces poder tener más recursos para hacer un gran trabajo.” (Entr.4 Zona Centro)

“Hay un elemento importante que tiene que ver con los recursos, son escasos y estamos muy limitados por ello. Las ferias interculturales no son útiles porque ahí faltan recursos (...) somos mediadores de ustedes servicio con la población migrante, porque cuando haces los trámites no se parece a lo que se explica de los trámites.” (Entr.21, Zona Sur)

“Se requiere que las instituciones centrales estén más en terreno. Sobre todo, quienes están generando estas iniciativas. Es necesario estar en el territorio para conocer quiénes son las personas que son beneficiarios de las políticas que se generan. Queda abierta la invitación para que vengan.” (Entr.5, Zona Norte)

Otro obstáculo, muy relacionado al anterior, y que es el último que aparece con mayor fuerza de manera explícita en 10 comunas, se asocia con las necesidades de capacitar a las y los funcionarios en temáticas migratorias, pero también en competencias interculturales y de habilidades blandas para el trabajo en terreno. En este ámbito no son inocuas las diferencias culturales e idiomáticas que perciben como una barrera en el trabajo funcionario(a)-migrante. Emergió con más fuerza en comunas de la RM y zona centro.



“Se requiere un mayor conocimiento de la normativa migratoria vigentes, para dar respuesta a la población.” (Entr.2, RM)

“El desconocimiento, hasta yo me incluyo, no me siento preparada para poder enfrentar ciertas situaciones que desencadenan un conflicto mayor. Si bien trabajamos en la inclusión desde todas las áreas, sobre todo del programa del intersector para trabajar con los NNA, aun así, hemos ido aprendiendo sobre la marcha, hay mucho desconocimiento de cómo abordar muchas situaciones. La barrera cultural muchas veces nos pone en contra, la idiomática también (...) absolutamente, es importante porque vamos a dar una buena acogida a la persona que vienen a solicitar apoyo al municipio. A veces nos sentimos bloqueados por no tener las herramientas, va a ser importante que podamos todos potenciar estas herramientas para dar una respuesta clara.” (Entr.26, RM)

“No tener capacitación específica, contar con herramientas técnicas y profesionales para desarrollar este trabajo de mediar, eso es lo más importante, lo otro es que estas capacitaciones sean constantes, tener intercambio con otras organizaciones que estén organizando.” (Entr.21, Zona Sur)

“En un principio cuando se creó la oficina era el obstáculo del idioma con las personas haitianas, pero se crearon varias capacitaciones para que aprendieran lo básico del idioma.” (Entr. 22, Zona Sur)

Finalmente, algunos obstáculos que emergieron solamente en casos puntuales (en 2 comunas) se asocian a los obstáculos que implica la rotación de la población extranjera en las zonas rurales (debido a los trabajos de temporada) y la baja participación (menor incluso que el de la población local) asociada a una priorización por el trabajo por temporada y su estacionalidad, lo que marca mucho la presencia el tipo de arraigo de los(as) extranjeros(as) en estos territorios:

“El trabajo con las comunidades, con los dirigentes que generalmente la comunidad organizada que representa a los vecinos es de origen nacional, lo que es un tema.” (Entr.6, RM)

“La movilidad, porque la gente viene acá por dos o tres meses, y se van rotando, vienen y se van y llegan otros grupos, es difícil buscar un liderazgos dentro de los grupos y trabajar con ellos (...) cuesta aglomerarlos, hay muy poca participación en grupos, cuesta también controlar el tema educación porque los niños migran y el tema de salud, se inicia una atención y después no vuelven, hay mucha deserción (...) una de nuestros principales desafíos fue precisamente incorporar a la comunidad migrante a las actividades. Es muy difícil, pero es tremendamente necesario porque deben ser parte del lugar donde habitan, nosotros trabajamos con todos los grupos, informamos, educamos, los hacemos participar de las decisiones que las comunidades toman, pero como es tan complejo ellos se marginan de la comunidad que vive ahí y los acoge. Ellos necesitan, por un lado, queremos mejorar un territorio y darle un mejor vivir a la población y por otro lado está toda esta otra línea que se rebela y resiste a eso (...) pero el migrante enfoca su fuerza y tiempo en el trabajo y es muy apático para participar por eso la convocatoria debe ser bien atractiva para que el migrante participe.” (Entr.17, RM)

De este modo, los principales obstáculos que aparecen para el despliegue del trabajo territorial aparecen vinculados con los ámbitos de convivencia, posibilidades de diálogo intercultural, diferencias en el control de los recursos administrativos, como también de herramientas y competencias profesionales.

c Elementos que consideran necesarios para superar dichos obstáculos.

Los elementos para abordar los obstáculos mencionados se relacionaron con temas muy concretos: (1) necesidades de capacitaciones y mejoras en competencias; (2) recursos económicos y comunicacionales; (3) y finalmente la necesidad de trabajar y conocer el territorio en que se trabaja, con pertinencia social y cultural.



El primero se relaciona con diversas necesidades de mejoras en competencias de funcionarios(as) encargados de la intervención territorial, que van desde manejo de conocimiento sobre temáticas migratorias (trámites y también evidencia sobre la realidad de movilidad humana), interculturalidad, como también diversas habilidades interpersonales necesarias para el trabajo en terreno. Si bien se enfatiza la formación por medio de capacitaciones (“desde lo formal”), se señala la importancia de la autoformación de cada funcionario(a). Se observa como relevante que sean periódicas considerando lo dinámico de las leyes y realidad migratoria, como también por la rotación laboral en los municipios. Si bien esto aparece como transversal a las diferentes zonas, sin embargo, pueden presentar diferencias asociadas al contexto específico desde donde se enuncia. De igual forma, se repite en las diversas zonas los componentes de capacidades en temas migratorios, de interculturalidad y habilidades de mediación. Todo esto aparece en comunas de diferentes zonas del país:

“Lo que nos ha pasado hoy en día es el conocimiento de las leyes, porque todos buscan orientación con nosotros, si bien tenemos un sello inclusivo (Sello Migrante) las leyes se van actualizando muy rápido, a veces estamos desfasados, deberíamos tener cada cierto tiempo capacitaciones con respecto a la gestión migratoria y de la medición misma, para poder mediar con herramientas sociales y comunitarios.” (Entr.31, Zona Norte)

“Las herramientas que puedan desarrollarse en este programa de formación para poder abordar el acercamiento a la comunidad, con información real, que generen elementos que contradigan el discurso de la población.” (Entr.6, RM)

“Si, porque respecto a las personas migrantes y pueblos originarios es necesario tener la mirada intercultural, no es lo mismo mediar a personas migrantes con cultura y creencias distintas, a mediar con alguna persona que consume algún estupefaciente, es necesario aplicar la mirada intercultural a todos los ámbitos de trabajo (...) siempre son bien recibidas las ayudas para saber cómo podemos ir mejorando para incorporar la mirada intercultural, porque quizás lo hacemos de la folclorización, porque de la municipalidad siempre caemos en la folclorización, nos podrían ayudar con un manual para saber cómo trabajar la interculturalidad, una orientación para saber hacia dónde podemos dirigirnos.” (Entr.12, Zona Norte)

“Capacitación de saber cómo manejar los conflictos más concretos, no solo de cosas que son (...) conocer enfoques, lenguaje, relaciones, respeto a la cultura, trabajo con las instituciones es fundamental.” (Entr.8, Zona Centro)

“Yo creo que ahí se requiere la generación de habilidades blandas como la negociación, mediación, que son habilidades que se deben desarrollar y estudiar. El conocimiento profundo de las distintas culturas para entenderlas y ver en qué punto se pueden cruzar los intereses de dos culturas que son distintas en muchos aspectos y cómo los espacios que se comparten se pueden transformar en hitos de unión, por ahí va.” (Entr.14, Zona Centro)

“Sí, considero que es muy apropiado, ya que los municipios van teniendo muchos cambios y las personas pueden ir rotando, por eso es muy importante recibir orientaciones técnicas para poder trabajar de mejor forma, siempre es mejor recibir ayuda en capacitaciones y conocer aspectos legales y culturales y los beneficios a los que puede acceder la población migrante.” (Entr.9, Zona Norte)

“Conocer más sobre materia migratoria y el ejercicio de los derechos de la población migrante: laboral, vivienda, abusos, etc.” (Entr.2, RM)



“Tener mayores elementos de conocimiento y de gestión respecto de mediación comunitaria y una mayor capacitación en temas de gestión migratoria. Si, por supuesto es súper importante, que hayan procesos constantes de capacitación, para mejorar la capacidad, ya sea desde lo informal (que ya lo hace el funcionario: se autoforma), también desde lo formal con estas capacitaciones.” (Entr.15, Zona Centro)

“Además los funcionarios necesitan mantenerse actualizados sobre los trámites migratorios, además requieren capacitación en interculturalidad para desarrollar un trabajo comunitario que hoy no se realiza. Requieren elementos teóricos y metodológicos que les permitan abordar de mejor manera a la comunidad migrante: planes de intervención con la población migrante. Por ejemplo, metodología de trabajo de intervención social con la familia. Se necesita apoyar sobre todo la atención a la población migrante ya que los funcionarios pueden tener prejuicios, o formas de dirigirse a la población migrante que afectan su trabajo.” (Entr.30, Zona Sur)

Lo segundo son los obstáculos asociados a falta de recursos económicos. En este caso se observa como un elemento necesario la mejora en recursos económicos, humanos, materiales, como también para comunicar el trabajo realizado. Más allá del financiamiento, se observa como un recurso o como “capital cultural necesario” para la población en general de la comuna, el intencionar espacios de intercambio y encuentro entre las diversas culturas, con fines de concientizar y “sensibilizar”. Se da de manera transversal en las diversas macrozonas, y en específico en 15 comunas, pero con más presencia marcada en las regiones de la zona central y en la zona sur.

“La entrega de recursos para las municipalidades, más contratación de funcionarios, desde lo logístico, humano y material y mayor información del Servicio de Migraciones a la municipalidad, que sea más fluida la comunicación.” (Entr.23, Zona Norte)

“Generar algún sistema de fondo concursable que permita a los municipios poder participar, ideal a lo mejor, no que nos entreguen los recursos por entregar, quizá hacer proyectos de co-financiamiento, desde una mirada de prevención, más proyectos orientados a entregar herramientas y entregar capacitación, para que los migrantes se puedan integrar a la comuna, la única vía es hacer un trabajo independiente.” (Entr.4, Zona Centro)

“Si bien el trabajo no lo puede realizar solo un departamento u oficina, hoy es fundamental trabajar con la sociedad civil organizada que son quienes conviven con la comunidad en movilidad humana, hay que entregarles conocimientos y herramientas, sensibilizar respecto a los procesos de migración, trabajar el tema de los prejuicios y sobre todo con las comunidades de niñas, niños y adolescentes, sobre todos las primeras infancias donde se pueda realizar trabajo más pertinente de sensibilización.” (Entr.32, Zona Centro)

“Yo creo que tenemos que empezar a trabajar más con la comunidad y dar a conocer más el trabajo que realizamos y hacer un acercamiento más con la población, ese es nuestro fin, más allá de trabajar centralizadamente con los migrantes es hacer una visualización hacia la población chilena de nuestro trabajo y que no todo es como ellos lo ven, en los eventos nos encontramos con gente con ganas de trabajar, finalmente no es la parte más mala con lo que nos debemos quedar.” (Entr.7, Zona Centro)



“Creo que un poco como este conocimiento del otro, de parte y parte, porque en algunas circunstancias los chilenos dicen que son tal cosa y viceversa, no han tenido esta posibilidad de acercamiento, por ejemplo, cuando hacemos las ferias, nos pasó con emprendedoras, que eran solo migrantes y las chilenas dijeron pero porque solo migrantes y cambiamos la táctica y hacemos las ferias e invitamos personas chilenas y eso ha resultado que en las ferias chilenas inviten personas migrantes. La falta de espacios donde se puedan conocer, deberían haber más espacios donde las personas puedan conocerse para derribar ciertos mitos (...) Yo creo que lo principal es generar espacios para que se conozcan migrantes y chilenos, más charlas de sensibilización en las escuelas, agregar y hacer el énfasis en las escuelas.” (Entr.11, Zona Sur)

Un tercer elemento que emerge en 9 comunas apunta a que, para un buen trabajo territorial, es necesario conocer y trabajar en el territorio con pertinencia social y cultural. Se da mayormente en la zona centro y en algunas comunas del norte. Esta pertinencia cultural dice relación con la sensibilidad que debe existir desde las direcciones centrales del Gobierno local, y la capacidad de estos de hacer ver la pertinencia al Gobierno Central:

“Los programas y los proyectos deben hacerse desde los territorios. Tienen que conocerse desde este lugar, no desde afuera. Desde ahí se construye la pertinencia. No todo puede ser centralizado, porque hay muchas realidades particulares.” (Entr.5, Zona Norte)

“En la mediación es relevante, tener conocimiento de las dinámicas de las zonas y de sus nacionalidades. Pensar en herramientas en lo participativo con jóvenes, NNA, adultos mayores, diferentes rangos etarios.” (Entr.8, Zona Centro)

“Yo creo que conocer a la población migrante que vive en la comuna, tenemos muchas nacionalidades y que cada país tiene su cultura, es importante conocer porque no solamente es necesario que las personas migrantes se adecuen a nuestra cultura, nosotros tenemos que entender que vienen de países distintos con miles de costumbres diferentes a las nuestros.” (Entr.26, RM)

“Elementos fundamentales, conocer la comunidad, saber dónde están parados, todos los sectores en la comuna son muy distintos. Los líderes vecinales también son diversos, esto es fundamental. La vulnerabilidad de las personas migrantes que a veces necesitamos ubicar, conocer el territorio y a los dirigentes que son líderes. Es necesario tener a los líderes locales comunitarios como partner para que haya voluntad y buenas relaciones.” (Entr.3, Zona Centro)

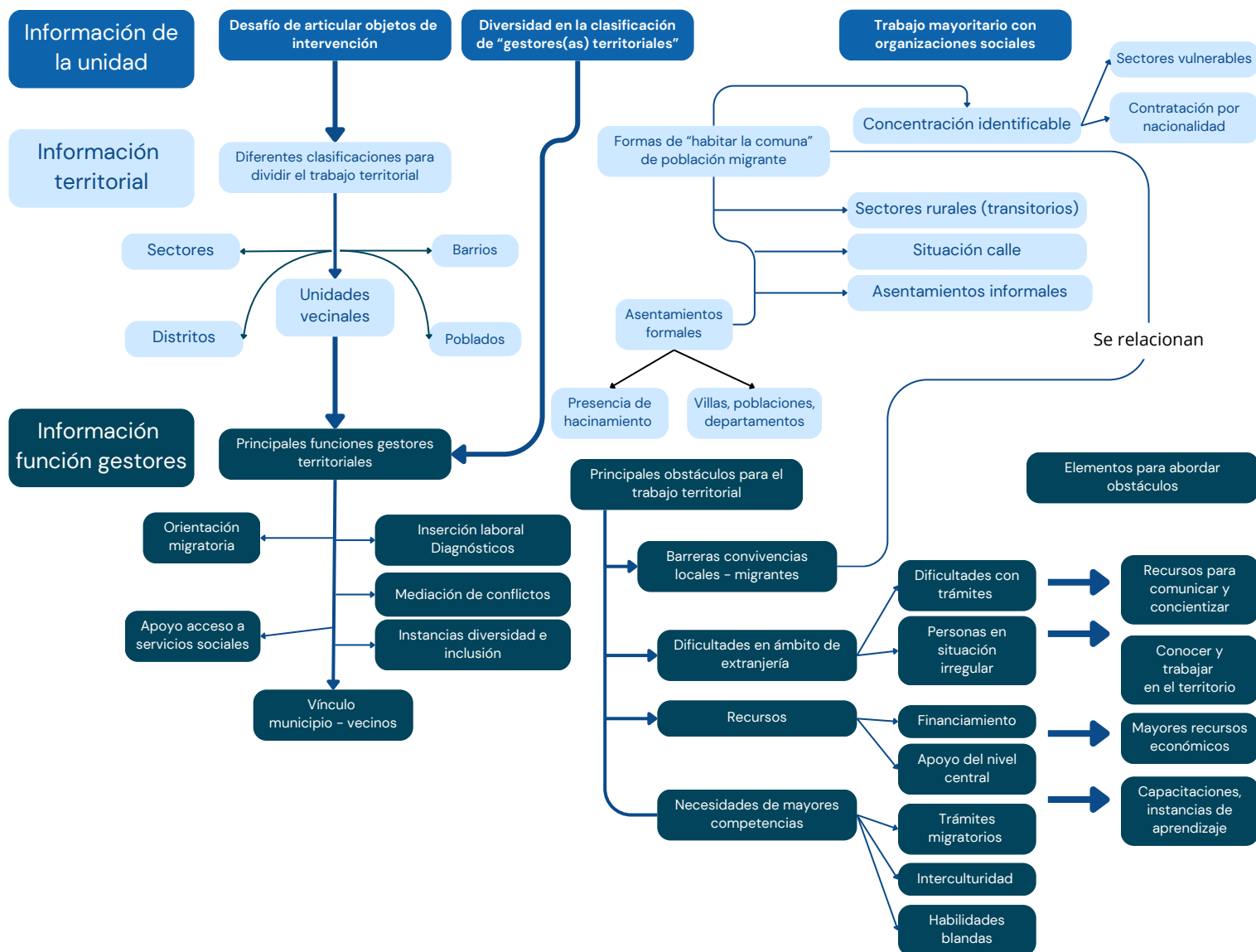
De este modo los elementos para abordar los obstáculos involucran ámbitos de capacitaciones, habilidades, recursos económicos, como así también la necesidad de intencionar una mejor convivencia entre población local e inmigrante.

La imagen 1 representa una síntesis del relacionamiento entre los diferentes hallazgos del análisis cualitativo de las entrevistas, identificando la información por cada dimensión analizada, y cómo estas se relacionan entre sí.



Imagen 1:

Hallazgos principales de las entrevistas realizadas, según ámbito.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de las entrevistas.



Conclusiones

El presente informe es un diagnóstico previo realizado sobre la base de información primaria de las municipalidades que comenzaron a participar del Programa de Mediadores Interculturales (PMI), sea en su etapa de selección, como en su posterior inclusión formal en el programa de formación que comenzó en mayo del 2024⁽⁴⁾. En la medida que la vigente Política Nacional de Migraciones y Extranjería (PNME) reconoce la relevancia de la integración intercultural para una convivencia pacífica en los territorios, el presente insumo es un recurso fundamental. Principalmente porque se construye desde las y los funcionarios(as) que trabajan cotidianamente en estos espacios, lidiando muchas veces con obstáculos, falta de recursos y las contingencias propias del despliegue y las exigencias de un trabajo territorial diverso, desde el punto de vista administrativo, cultural, geográfico y social.

El objetivo de formar mediadores interculturales para la promoción de la convivencia, el respeto, la democracia y la justicia social en espacios locales que absorben las tensiones que muchas veces desencadenan las relaciones sociales en contextos de diversidad cultural, es un desafío que necesariamente requiere de actualizados y novedosos recursos institucionales, profesionales y técnicos que efectivamente se instalen y queden para uso de los gobiernos locales. Para ello, la identificación y caracterización de las capacidades que de forma vigente existen, permite reconocer el trabajo que actualmente se realiza, cómo se desempeña, con qué actores se relaciona y quiénes lo realizan. La ejecución de la encuesta de caracterización de funcionarias/os municipales que participan del PMI, releva que gran parte de ellos residen en la comuna donde trabajan (79%), son encargados o coordinadores del área donde se desempeñan (en un 58%) y se vinculan constantemente con organizaciones de migrantes y organizaciones territoriales y funcionales en sus comunas (91% de los encuestados, en los últimos 6 meses). Además, se perfila que las/os funcionarias/os son en un 67% de género femenino, que resalta una característica que es importante indicar tanto para el proceso de formación como de ejecución de las propias acciones de intermediación en el futuro.

Los resultados de la encuesta, además, evidencian una relevante disposición y apertura de las(os) funcionarias(os) respecto a que “los problemas de la comunidad deben ser comprendidos desde la propia comunidad” (el 91% señala estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esto). Esta disposición de los(as) funcionarias(os) se vincula, tanto en las propias formas de “habitar la comuna” por parte de la población migrante a nivel local, como también en la necesidad de realizar un proceso sobre convivencia e interculturalidad, que implique atender los principales obstáculos que señalan los/as funcionarias/os en las entrevistas para el desarrollo de un trabajo territorial efectivo, en al menos los siguientes ámbitos: (1) dotar de herramientas que cierren brechas sobre la información normativa-migratoria indispensable (desde cómo hacer un trámite a las posibilidades efectivas de poder realizarlo con autonomía en el ambiente digital del SERMIG); (2) tematizar las barreras y tensiones de la convivencia entre locales y migrantes; (3) y acceder a mayores competencias para el despliegue de dicho trabajo territorial. Estos aspectos son, en este sentido, expectativas a ser eventualmente cubiertas en el proceso de formación iniciado en mayo 2024, o bien demandas que surgirán desde los(as) propios(as) funcionarias(os) durante el proceso.

(4) <https://smig.cl/Programa-de-mediacion-intercultural>



Por otra parte, dentro de los desafíos proyectados una vez finalizado el proceso de formación, y recogiendo lo indicado también en las entrevistas, es la propia definición de lo que puede comprenderse como trabajo de “gestión territorial”. Podemos señalar que dicha definición no puede ser fijada. Por el contrario, puede ser definida en función de las demandas, requerimientos y desafíos que este perfil presenta en cada comuna. Ya que tanto el perfil, como las propias acciones que se despliegan a partir de esta definición son variadas y no pueden simplemente responder necesariamente a un rol unívoco. Esto quiere decir que en el amplio espectro de “principios ordenadores” que demarcan la división territorial interna de las comunas (sean sectores, distritos, barrios, poblados u otros, según lo indicado por los(as) funcionarios(as)), la necesidad de definir lo que constituye el “trabajo territorial” hoy, como también las acciones, planes y programas que se ejecuten bajo este marco en materia de intermediación intercultural en el futuro, van a requerir de una pertinencia territorial y cultural. Esto se traduce, entre otras dimensiones, en atender a desafiantes realidades emergentes que pueden estar más o menos presentes en distintas comunas, como son los asentamientos informales, las distintas situaciones migratorias de residencia (regulares o irregulares), brechas en el acceso a información indispensable, etc. Dicha diversidad, es más bien un recurso que debe ser tomado en cuenta para dotar de sentido y contenido a todas las acciones, planes o programas que se ejecuten en materia de mediación intercultural, considerando la pertinencia territorial, cultural, social y administrativa a nivel local.

De este modo, y para finalizar, el presente informe no solamente sirve para el proceso de formación de los mediadores interculturales, en tanto insumo de línea base para el inicio de esta etapa del PMI, sino también, para el futuro proceso de diseño de un programa de intervención para la mediación de conflictos en los territorios a nivel local y el efectivo despliegue y movilización de los gestores territoriales ya formados, con herramientas y capacidades sensibles a la cambiante realidad intercultural de las distintas comunas del país.



Referencias bibliográficas

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Recuperado de http://www.sxf.uevora.pt/wp-content/uploads/2013/03/Charmaz_2006.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas, INE y Servicio Nacional de Migraciones, SERMIG (2023) *Estimación población extranjera en Chile a diciembre 2022* [Conjunto de datos]. <https://serviciomigraciones.cl/estudios-migratorios/estimaciones-de-extranjeros/>



Anexo 1

Encuesta Funcionarios Municipales: Gestores Territoriales

El Servicio Nacional de Migraciones se encuentra realizando una encuesta que forma parte de la etapa previa a la realización del “Programa de Mediación Intercultural” para funcionarios municipales. Es por ello por lo que nos interesa conocer su opinión y experiencia laboral respecto de ciertos temas relacionados con las funciones que usted ejerce. La información que recojamos nos va a permitir orientar el Plan de Formación del programa.

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE para nosotros, y las respuestas que nos dé son totalmente CONFIDENCIALES. La información solo será utilizada para fines del programa y será anónima. La encuesta dura 15 minutos aproximadamente y es importante señalar que no existen respuestas correctas ni incorrectas, solamente nos interesa que la respuesta refleje su opinión y experiencia sobre los temas que se plantean.

IDENTIFICACIÓN PERSONAL: a continuación, le pedimos que marque con una X la alternativa que lo identifica	
¿Cuál es su edad? menor de 30 años entre 31 y 40 años entre 41 y 59 años 60 años y más
¿Cuál es su género? Femenino Masculino Otro, por favor especifique
Indique su nacionalidadChilena Otra nacionalidad, por favor indique su nacionalidad



<p>¿Cuál es su último nivel de estudios cursado?</p>	<p>..... Educación Básica o menos Educación Media completa Educación Técnico-Profesional Educación Universitaria Posgrado Otra, por favor especifique</p>
<p>¿Participa usted de algún grupo religioso?</p>	<p>.....Si No</p>
<p>¿Usted vive en la comuna donde trabaja?</p>	<p>.....Si No</p>
<p>IDENTIFICACIÓN LABORAL</p>	
<p>¿Cuál es la Municipalidad donde usted trabaja?</p>	<p>[en el google forms poner el listado completo de los municipios]</p>
<p>¿Cuál es su calidad funcionaria?</p>	<p>.....Cargo de Planta Empleo a Contrata Contrato a Honorarios Contrato individual de trabajo (Código del Trabajo)</p>
<p>¿Hace cuántos años trabaja en el Municipio?</p>	<p>..... 11 meses o menos 1 a 3 años 4 a 7 años 8 a 10 años más de 10 años</p>



A continuación, queremos saber su opinión sobre las siguientes afirmaciones. **Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.**

Marque con una X que tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada una de las siguientes afirmaciones:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.- Las distintas creencias y costumbres de las personas migrantes y refugiadas influyen en su relación con la población local.					
2.- Mi contexto cultural influye en mis actitudes y creencias acerca de otros grupos culturales.					
3.- Los problemas de la comunidad deben ser comprendidos dentro de su contexto cultural (creencias, valores y costumbres).					



En el desempeño de su cargo, en los últimos seis meses usted ¿ha visitado en terreno a alguna de las siguientes organizaciones? (Si fue más de una, por favor marque aquellas que correspondan)

<p>Creo que, para un mejor desempeño de mi trabajo, necesito apoyo, y ser capacitado para entender mejor a la población migrante y refugiada</p>	<p>.....Sí.....No</p>
<p>Me gustaría conocer sobre los diferentes problemas que enfrentan las personas migrantes y refugiadas</p>	<p>..... Sí.....No</p>
<p>En mi trabajo he tenido que mediar situaciones de conflicto entre la población local y la población migrante y refugiada</p>	<p>..... Sí.....No</p>
<p>El trabajo diario que realizo queda registrado en un documento o sistema de registro que me permite llevar un control de mis tareas.</p>	<p>.....Sí.....No</p>
<p>En el último año, he asistido a actividades de capacitación que me permiten trabajar con población migrante y refugiada.</p>	<p>.....Sí.....NO</p>
<p>A continuación le pedimos que nos señale alguna característica de su trabajo que considere importante de resaltar, puede ser una opinión o comentario sobre el trabajo mismo que realiza y/o sobre la población con la cual usted trabaja.</p>	



Finalmente, agradecemos su buena disposición al responder esta encuesta y el apoyo brindado para el éxito de nuestro trabajo.

Anexo 2

ENTREVISTA JEFE DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL

Comuna: _____

En esta entrevista queremos conocer como está organizada territorialmente la comuna, y las funciones del Departamento o Unidad de Gestión Territorial, así como las funciones de quienes se desempeñan como gestores territoriales. Con su colaboración, podremos determinar la muestra de personas a quienes les aplicaremos una encuesta (on line) que recogerá su experiencia y opinión frente a temas de convivencia vecinal.

Los resultados de la encuesta serán parte de los criterios que permitirán seleccionar a los funcionarios para participar el año 2024 en el Taller de Competencias Interculturales, a través del cual adquirirán herramientas para favorecer su trabajo en especial en los barrios donde convive la población local y la población migrantes de otros países.

La entrevista no le quitará más de 20 minutos, y la información que nos proporcione es confidencial y solo será utilizada por el Sermig para los fines de este estudio.

Teniendo en cuenta lo que le hemos explicado ¿está usted de acuerdo en responder esta entrevista?

Si : _____ No: _____

¿Cuál es su cargo?: _____

¿Cuál es su correo electrónico institucional?: _____

¿Cuál es el nombre del Departamento o Unidad a cargo de la Gestión Territorial?:

¿De quién depende jerárquica o administrativamente su Departamento o Unidad?:



¿Cuál es el objetivo u objetivos del Departamento o Unidad de Gestión Territorial?:

¿Cuántas personas cumplen la función de Gestores Territoriales en la Comuna, y con qué organizaciones trabajan?

Información Territorial

¿Cuántas unidades vecinales tiene la Comuna?	
¿En cuántos sectores se ha dividido la Comuna para el trabajo de los gestores territoriales?	
Cuántas juntas de vecinos tiene la Comuna	
Cuántas organizaciones de mujeres funcionan en la Comuna	
Cuántas organizaciones de adultos mayores funcionan en la Comuna	
Cuántas organizaciones juveniles, culturales y deportivas funcionan en la Comuna	

De acuerdo con su conocimiento ¿Cuáles son las Unidades Vecinales concentran un mayor número de personas migrantes de otros países, en la Comuna?



Gestores Territoriales

Nos puede decir ¿cuál es la función que tienen los gestores territoriales?

Como parte de sus funciones, ¿han desarrollado acciones formales o informales, orientadas a favorecer, promocionar y o mediar en las relaciones entre la población local y migrante? Nos podría describir algunas de esas acciones.

Usted sabe si en el Municipio, ¿se han desarrollado acciones de integración entre la población local y la población migrante? Si su respuesta es positiva, ¿nos puede señalar qué acción o acciones, y qué direcciones, departamento o unidades del Municipio las han hecho?

¿Considera importante fortalecer las competencias interculturales de los gestores territoriales, para favorecer las relaciones entre la población local y la población migrante? Si lo considera importante, ¿los funcionarios tendrán las facilidades para participar de un Taller de Mediadores Interculturales el año 2024?, ¿qué dificultades podrían tener?

Finalmente, hay algún tema o información que usted considere importante que conozcamos y que no hemos consultado en esta entrevista. ¿Nos puede detallar su respuesta?

Finalmente queremos agradecer su participación en esta entrevista y para realizar la encuesta a los gestores territoriales, queremos pedir su ayuda y enviarnos al correo @servicio migraciones.cl los datos de los funcionarios que se desempeñan como gestores territoriales, con el siguiente detalle:

- Nombre completo:
- Correo electrónico institucional:
- Situación funcionaria (planta, contrata, honorarios):
- Unidades vecinales o sectores donde trabaja:
- Organizaciones vecinales con las que trabaja:



De igual manera, solicitamos que en el mismo correo nos envíe un plano de la comuna que identifique las unidades vecinales.

Esta información será utilizada para seleccionar la muestra que participará en la Encuesta Piloto sobre Territorio y Migración.

Fecha://