



Minc 5966b

Nº. 8866



M
F919e
2010
C.1

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
CAMPUS SANTIAGO

“Estudio sobre la contribución de los programas para la integración de solicitantes de refugio y refugiados en la Región Metropolitana”

Seminario de Título para optar al Título Profesional de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social

Institución Patrocinante:
Departamento de Extranjería y Migración, Ministerio del Interior

Docente Guía:
Violeta Flores Flores

Equipo Seminarista:
Viviana Fritz Rebolledo
Constanza Sanchez Bernal



Santiago, Noviembre 2010

REF.: Informe calificación Seminario de Título.

OFICIO : N° 065/2010

SANTIAGO, 22 de Noviembre de 2010.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“ Estudio sobre la contribución de los programas para la integración de solicitantes de refugio y refugiados en la Región Metropolitana ”** por las alumnas de la Escuela Viviana Fritz Rebolledo y Constanza Sánchez Bernal, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título con nota 6,7 (seis coma siete)

VIOLETA FLORES FLORES
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN R.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
VALPARAISO



c.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social
VFF/lhj.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informe calificación Seminario de Título.

OFICIO : N° 048/2010

SANTIAGO, 17 de Noviembre de 2010.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpla con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: " **Estudio sobre la contribución de los programas para la integración de solicitantes de refugio y refugiados en la Región Metropolitana** " por las alumnas de la Escuela Viviana Fritz Rebolledo y Constanza Sánchez Bernal, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título con nota 6,4 (Seis coma cuatro).

LUIS LILLO BERMUDEZ
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN R.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
VALPARAISO

c.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social
VFF/lhj.

*"Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces,
pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir juntos como hermanos"*

Martin Luther King

Índice

PRESENTACIÓN	1
---------------------------	---

CAPÍTULO UNO: INFORME INSTITUCIONAL 3 - 16

Presentación	3
<i>Antecedentes generales de la Institución patrocinante</i>	4
<i>Datos Institucionales</i>	4
<i>Nombre</i>	4
<i>Teléfono</i>	4
<i>Ubicación geográfica</i>	4
<i>Cobertura y radio de acción</i>	4
Antecedentes históricos	4
Infraestructura	6
Política y estructura de la Institución patrocinante	7
<i>Principios Orientadores</i>	7
<i>Estructura del Departamento de Extranjería y Migración (DEM)</i>	8
<i>Organigrama de la institución</i>	9
<i>Objetivos y Funciones de la institución</i>	10
<i>Política de la institución</i>	11
Planes y Programas de la Institución	12
Recursos de la institución	16
<i>Humanos</i>	16
<i>Financieros</i>	16
<i>Materiales</i>	16

CAPÍTULO DOS: DISEÑO METODOLÓGICO 18-34

Planteamiento del Problema	18
Justificación del Tema	19
Preguntas de Investigación	20
Objetivos de Investigación	20
Metodología de la Investigación	21
<i>Tipo de investigación</i>	21
<i>Unidad de Análisis y Muestra</i>	21
<i>Tamaño de la muestra</i>	23
<i>Fuentes y Técnicas de recolección de información</i>	23
<i>Instrumento</i>	24
<i>Procedimiento</i>	24
<i>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</i>	25
Operacionalización de variables	26
<i>Variable contribución a la integración</i>	26
<i>Variable evaluación</i>	31

CAPÍTULO TRES: MARCO REFERENCIAL36-65

Marco Legal.....	36
<i>Declaración Universal de los Derechos Humanos.....</i>	<i>36</i>
<i>Derecho Internacional Humanitario.....</i>	<i>36</i>
<i>Derecho Internacional de los Refugiados.....</i>	<i>37</i>
<i>Convención sobre el Estatuto de los Refugiados y Protocolo sobre Estatuto de los Refugiados.....</i>	<i>38</i>
<i>Declaración de Cartagena sobre los Refugiados y Declaración y el Plan de Acción de México para fortalecer la protección internacional de los refugiados en América Latina).....</i>	<i>39</i>
<i>Ley de Extranjería y Migración, Ley 20.430 "Sobre Protección de Refugiados".....</i>	<i>41</i>
Marco Conceptual.....	43-48
Marco Teórico.....	49
<i>Evaluación.....</i>	<i>49</i>
<i>Integración Social.....</i>	<i>50</i>
Marco político-institucional	
<i>Convenios de Colaboración financiera.....</i>	<i>53</i>
<i>Convenio de Colaboración financiera Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas.....</i>	<i>54</i>
<i>Convenio de Colaboración financiera con Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.....</i>	<i>54</i>
<i>Fondos de Organización Regional de Acción Social del Ministerio de Interior (ORASMI).....</i>	<i>55</i>
Contexto Institucional.....	57
<i>Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas.....</i>	<i>57</i>
<i>Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.....</i>	<i>57</i>
Programa de Integración Local para solicitantes de asilo y refugiados año 2009, VPS.....	58
<i>Atención Social y Asistencia.....</i>	<i>58</i>
<i>Salud Física y Mental.....</i>	<i>59</i>
<i>Laboral.....</i>	<i>59</i>
Programa de Servicio de Integración para refugiados (PROSIR), año 2009, FASIC.....	59
<i>Objetivo general.....</i>	<i>61</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>61</i>
<i>Actividades.....</i>	<i>61</i>
<i>Selección de casos.....</i>	<i>61</i>
<i>Atención de los casos: diseño de planes de atención y entrega de servicios directos.....</i>	<i>61</i>
<i>Entrega de aportes económicos.....</i>	<i>61</i>
<i>Acompañamiento a la implementación de los planes de atención.....</i>	<i>61</i>
<i>Sensibilización comunitaria y activación del voluntariado.....</i>	<i>62</i>
<i>Capacitación y asesoría contable.....</i>	<i>62</i>
<i>Jornada de salud mental/ actividad de integración.....</i>	<i>62</i>
<i>Seguimiento y evaluación.....</i>	<i>62</i>
Caracterización de la población SRR en Chile.....	63

CAPITULO CUATRO: Análisis e interpretación de datos67-112

Caracterización de la población de estudio.....	68
Análisis de datos.....	71
Síntesis de objetivos.....	102
Propuesta de evaluación social.....	104

Índice de organigramas, gráficos y tablas

ORGANIGRAMAS

Organigrama 1 Departamento de Extranjería y Migración Ministerio del Interior. Gobierno de Chile	9
Organigrama 2 Sección Estudios	10
Sociograma Mapa de Instituciones y Organizaciones que desarrollan actividades para Refugiados	13

GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de solicitantes de refugio y refugiados por comunas de la Región Metropolitana.....	64
--	----

TABLAS

Tabla 1 Número de solicitudes de refugio por año	18
Tabla 2 Diferencias entre Ley de Extranjería y Migración y Ley Sobre Protección de Refugiados.....	42
Tabla 3 Diferencias entre Refugiados, migrantes, asilados, desplazados internos y reasentados.....	47
Tabla 4 Ejes de acción del programa de Integración Local y descripción del beneficio.....	60
Tabla 5 Número y porcentaje de familias refugiadas por quintil de ingreso per capita.....	64
Tabla 6 Número y porcentaje de familias refugiadas por tramo de ingreso monetario.....	64
Tabla 7 Número y porcentaje de familias refugiadas por tipo de vivienda que habitan.....	65
Tabla 8 Número y porcentaje de familias refugiadas según situación habitacional y tenencia de la vivienda	65
Tabla 9 Número y porcentaje de personas por nivel de estudios alcanzados	65
Tabla 10 Número y porcentaje de refugiados que presentan problemas de salud.....	65
Tabla de frecuencia 1 Situación legal en el año 2009 de los SRR beneficiados, VPS.....	68
Tabla de frecuencia 2 Situación legal en el presente de los SRR beneficiados VPS.....	68
Tabla de frecuencia 3 Situación legal en el año 2009 de los SRR beneficiados, FASIC	68
Tabla de frecuencia 4 Situación legal en el presente de los SRR beneficiados, FASIC	68
Tabla de frecuencia 5 Nacionalidad de los SRR beneficiados, VPS	69
Tabla de frecuencia 6 Nacionalidad de los SRR beneficiados, FASIC.....	69
Tabla de frecuencia 7 Sexo de los SRR beneficiados, VPS.....	69
Tabla de frecuencia 8 Sexo de los SRR beneficiados, FASIC	69
Tabla de frecuencia 9 Edad de los SRR beneficiados, VPS.....	70
Tabla de frecuencia 10 Edad de los SRR beneficiados, FASIC	70
Tabla de frecuencia 11 Años de estudios cursados por SRR beneficiados, VPS	71
Tabla de frecuencia 12 Años de estudios cursados por SRR beneficiados, FASIC.....	71
Tabla de frecuencia 13 Círculo de amigos de los SRR beneficiados, VPS	72
Tabla de frecuencia 14 Círculo de amigos de los SRR beneficiados, FASIC.....	72
Tabla de frecuencia 15 Forma de la que obtuvo información sobre organizaciones sociales, VPS.....	75
Tabla de frecuencia 16 Forma de la que obtuvo información sobre organizaciones sociales, FASIC	75
Tabla de frecuencia 17 Conocimiento de lo que es la Ficha de Protección Social, VPS	78
Tabla de frecuencia 18 Conocimiento de lo que es la Ficha de Protección Social, FASIC	78
Tabla de frecuencia 19 Forma en que conoció la Ficha de Protección Social, VPS	78
Tabla de frecuencia 20 Forma en que conoció la Ficha de Protección Social, FASIC.....	79
Tabla de frecuencia 21 Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?, VPS	85
Tabla de frecuencia 22 Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?, FASIC.....	85
Tabla de frecuencia 23 Frecuencia con la que obtuvo el beneficio otorgado por la Institución para su mantención económica en el año 2009, VPS	87
Tabla de frecuencia 24 Frecuencia con la que obtuvo el beneficio otorgado por la Institución para su mantención económica en el año 2009, FASIC	88
Tabla de frecuencia 25 ¿Qué beneficio obtuvo para el apoyo de salud por parte de la institución en el año 2009?	94
Tabla de contingencia 1 Participación de las costumbres chilenas por parte de los SRR beneficiados/ ¿Cuáles? ¿Por qué?, VPS	73
Tabla de contingencia 2 Participación de las costumbres chilenas por parte de los SRR beneficiados/ ¿Cuáles? ¿Por qué?, FASIC	73

Tabla de contingencia 3 ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?/¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?, VPS	75
Tabla de contingencia 4 ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?/¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?, FASIC	76
Tabla de contingencia 5 ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?/En la actualidad ¿Participa Ud. de alguna organización social?, VPS	76
Tabla de contingencia 6 ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?/En la actualidad ¿Participa Ud. de alguna organización social? FASIC	77
Tabla de contingencia 7 ¿Tiene Ficha de Protección Social?/Puntaje, VPS	79
Tabla de contingencia 8 ¿Tiene Ficha de Protección Social?/Puntaje, FASIC	80
Tabla de contingencia 9 ¿Conoce la Red de Protección Social?/¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas	81
Tabla de contingencia 10 ¿Conoce la Red de Protección Social?/¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas.....	81
Tabla de contingencia 11 ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?/Justificación, VPS.....	82
Tabla de contingencia 12 ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?/Justificación	82
Tabla de contingencia 13 ¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?/ Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?, VPS	86
Tabla de contingencia 14 ¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?/ Actualmente, ¿Ud. realiza alguna actividad remunerada?, FASIC	86
Tabla de contingencia 15 ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la institución contribuyó a satisfacer las necesidades económicas presentes? / Justifique.....	92
Tabla de contingencia 16 ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades en relación a su salud física o mental?/ Justifique.....	93
Tabla de contingencia 17 ¿Recibió alguno de los siguientes beneficios en el año 2009 para fortalecer el ámbito laboral?/¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?.....	95
Tabla de contingencia 18 ¿De qué forma cree que los programas aportaron a su Integración a la sociedad?/Justificación FASIC.....	97
Tabla de contingencia 19: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?/ Justifique, FASIC	97
Tabla de contingencia 20: ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?/Justifique, VPS	100
Tabla de contingencia 21: ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?/Justifique, FASIC	100

Presentación

Desde el momento en que el Hombre comenzó a buscar mejores condiciones de vida, en el contexto de su convivencia social, el desplazamiento de individuos y grupos humanos ha sido una constante. Las causales han sido diversas, desde cambios climáticos, escases de alimentos, agotamiento de recursos, a problemas sociales, guerras, entre muchos otros.

Estos desplazamientos, bajo las causales que hemos enumerado, se consideran naturales en tanto que los seres vivos buscan, instintivamente, mejorar sus condiciones de vida y, por ende, los lugares aptos para poder desarrollar este fin.

De la misma forma, y en los contextos posteriores de constituciones políticas y límites territoriales, se comienzan a evidenciar la salida de grupos humanos de su país de origen por temas económicos, políticos, religiosos y sociales. Las causales no son intrínsecamente diferentes a las antes nombradas.

Si queremos tomar como ejemplo hitos representativos, podemos nombrar, primero, las migraciones campo- ciudad producidas durante la Revolución Industrial, momento en el que la población rural de distintos países, a causa de la disminución de labores agrícolas, emigra a la ciudad en busca de mejores condiciones de vida. Por otro lado, y de manera mucho más violenta, tenemos el desplazamiento que implicó la salida forzada de millones de personas fuera de las fronteras de su país durante la Primera y Segunda Guerra Mundial, a consecuencia de los altos niveles de persecución por motivos raciales y religiosos, lo cual generó la preocupación de las Naciones del mundo en relación a la desprotección de una gran cantidad de población, desarraigada de sus pertenencias, comunidades y redes.

Es así como se dio inicio a la protección de los refugiados a principios del siglo XX, bajo el mandato de la Sociedad de Naciones -precursora de las Naciones Unidas-. Este proceso culminó el 28 de julio de 1951, cuando una conferencia especial de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. Suceso que dio inicio a la protección de grupo humano denominado como tal y redactándose el primer documento legal de protección hacia los mismos.

Ahora bien, en nuestro contexto político social, Chile no ha estado exento del tema de Refugio, ya que a inicios de los 70 el entonces Presidente Salvador Allende permitió la acogida de numerosos exiliados, principalmente políticos, que simpatizaban con el enfoque de gobierno de ese entonces.

Fue en ese momento que ACNUR comenzó su relación de trabajo con nuestro país, la que si bien es cierto, se vio obstaculizada durante el gobierno militar, fue de gran utilidad para el reasentamiento de los exiliados nacionales durante esta época.

A inicios de los 90 el cambio de gobierno mostró, nuevamente, apertura a recibir personas solicitantes de refugio, lo que con el paso del tiempo y con los distintos mandatos fue tomando mayor importancia y acciones relativas al alcance del bienestar e integración de estos.

Es así como el tema de refugio comenzó a ser contingente especialmente para los dos últimos gobiernos, los que comienzan a realizar acciones concretas a favor de estos, tales como convenios de colaboración financiera, convenios para la integración, creación de espacios institucionales y una ley específica para el tema.

Todas estas medidas fueron, podemos decirlo, en búsqueda de la integración de esta creciente comunidad a la sociedad chilena.

De este modo, el presente seminario de título surgió de la inquietud de realizar la presente investigación que se enmarca en el estudio y evaluación de una de estas acciones de gobierno, la que corresponde a los convenios de colaboración financiera entre el Departamento de Extranjería y Migración e instituciones del ámbito civil, específicamente Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores y Fundación de Ayuda Social y de las Iglesias Cristianas, las que ejecutan el Programa de Integración Local y el Programa de Servicio de Integración para Refugiados respectivamente.

El objetivo de esta investigación fue conocer la contribución de estos programas a la integración en la sociedad chilena de los solicitantes de asilo y refugiados beneficiados durante el año 2009 en la Región Metropolitana.

Para alcanzar esto se realizó una investigación social dividida en cinco capítulos. El primero de ellos, correspondió a la caracterización de la institución en la que se llevó a cabo el proceso investigativo, el cual corresponde al Ministerio del Interior, en su Departamento de Extranjería y Migración. En segundo lugar, se presenta el diseño metodológico, que tiene por fin dar a conocer los pasos a seguir para dar cumplimiento a los objetivos planteados por las investigadoras. Posteriormente se hace entrega de una contextualización del tema desde una mirada legal, conceptual y teórica. El cuarto capítulo contiene el análisis de la información significativa proporcionada por la muestra seleccionada, por último se finaliza con la conclusión de la investigación y aportes que las investigadoras como futuras Trabajadoras Sociales pueden proponer.

Finalmente, cabe indicar que este trabajo tuvo por finalidad dar a conocer por primera vez la opinión evaluativa de los distintos actores involucrados en el tema, esperando así generar aportes y mejoras enriqueciéndolo, en base a distintas miradas que convergen en un mismo objetivo: facilitar y favorecer el proceso de integración de refugiados y solicitantes de refugio en la sociedad chilena.

1



Informe Institucional

Presentación

El presente informe institucional, se desarrolló como el primer capítulo de trabajo del seminario de título denominado: " *Estudio sobre la contribución de los programas para la integración de solicitantes de refugio y refugiados en la Región Metropolitana*", llevado a cabo entre los meses de Abril y Octubre del presente año, en el Departamento de Extranjería y Migración dependiente del Ministerio del Interior.

En este capítulo contextualizaremos donde se desarrolló la experiencia de las alumnas, específicamente, se analizaron aspectos políticos, jurídicos y prácticos desarrollados dentro de la institución y de la sección en cuestión, cabe señalar que se ahondó en la sección de Estudios, ya que es aquí donde se trabaja en profundidad el tema a investigar, a motivo de que en este lugar es donde se analizan, evalúan y se estudia el destino de proyectos y de los Convenios de Colaboración identificándose como objetivo el uso y aportes de tales recursos.

1. Antecedentes Generales de la Institución Patrocinante.

1.1. Datos Institucionales.

Nombre:

Sección Estudios. Departamento de Extranjería y Migración. Ministerio del Interior.

Teléfono:

550-24-08

550-21-15

Ubicación geográfica:

San Antonio N° 580, Sexto Piso. Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Cobertura y Radio de Acción:

La cobertura y radios de acción de la sección de Estudios, se encuentra dentro del mismo departamento de Extranjería y migración, ya que cumple con un rol de apoyo y asesoría a las demás secciones.

1.2 Antecedentes Históricos.

Desde 1890 y hasta la Primera Guerra Mundial, a Chile llegaron serbios y croatas, principalmente a las zonas australes. Para 1940, la cifra de migrantes era de 107.273. Con la Segunda Guerra Mundial llegaron a Chile una serie de personas provenientes de Europa, principalmente de España, a causa de la Guerra Civil, y desde Argentina¹.

Ya en los años 70, Chile acogía a muchos miles de refugiados y exiliados políticos que habían buscado refugio en este país. A mediados de 1972, el gobierno de Allende calculaba su número en alrededor de 5.000 refugiados, la mayoría de ellos había llegado tras la elección del nuevo presidente, o bien huyendo de gobiernos de derecha. Una vez ocurrido el golpe de Estado el Alto Comisionado Sadruddin Aga Khan² se comunicó con el Ministerio de Relaciones Exteriores, para pedir al gobierno que cumpliera sus obligaciones contraídas en virtud de la Convención de la ONU sobre los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967, que el gobierno de Allende había ratificado en 1972. El 20 de septiembre de 1973, se abrió una oficina del ACNUR en la capital, Santiago.

Ese mismo mes, el gobierno permitió la creación de un Comité Nacional de Ayuda a los Refugiados (CONAR). Las iglesias y las organizaciones de voluntarios que lo integraban crearon 26 centros de recepción de refugiados, 15 en Santiago y 11 en provincias, donde se proporcionaba asistencia a los «refugiados bajo mandato», tramitando sus documentos y gestionando su traslado a países de reasentamiento. A finales de septiembre, se habían inscrito en estos centros 600 refugiados, y el 23 de octubre su número era ya de 1.022 personas³.

A su vez, frente al cambio de escenario político vivido en nuestro país el 11 de Septiembre de 1973, este se convirtió en un lugar de exilio, dejando que varios de compatriotas buscaran refugio en el exterior, ya que desde el principio del régimen del nuevo mandatario se utilizó el exilio como parte de su estrategia para redibujar el mapa político de Chile y eliminar sus tradiciones políticas anteriores. Fue así como se registraron a finales de la década de los 80' un total aproximado de 374.785 personas, que fueron acogidas y refugiadas en distintos países.

El CONAR centró su acción en facilitar la salida y reunificación familiar de miles de chilenos y chilenas. Al terminar la tarea humanitaria en Chile, la oficina se cerró y sólo se reabrió en el año 1992, delegando la implementación de los programas de ACNUR al INCAMI (Instituto Católico para las Migraciones) hasta el 2001, fecha en la cual se hace cargo la Vicaría de Pastoral Social, a través del Área Refugio.

¹ C.Peña, Políticas Públicas con Enfoque de Derecho en Refugio, Fundación Henry Dunant, Chile

² Príncipe Sadruddin Aga Khan (17 de enero de 1933 - 12 de mayo de 2003) fue un diplomático francés de origen musulmán que desempeñó el cargo de Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados de 1966 a 1977, durante su gestión reorientó el enfoque de la agencia más allá de Europa, en torno a los países en desarrollo de África y Asia, y la preparó para enfrentar asuntos más complejos en relación con los refugiados.

³ "La situación de los refugiados en el mundo: Cincuenta años de acción humanitaria", ICARIA Editorial, Barcelona.

A su vez a principios de octubre de 1973, el ACNUR estableció un procedimiento para determinar si una persona tenía un temor fundado de persecución en Chile, con independencia de que éste fuera su país de origen o su país de residencia permanente. Muchos refugiados necesitaban el procedimiento de tramitación más rápido posible porque temían ser detenidos o incluso perder la vida manos de las autoridades. Así fue como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas de acuerdo con el gobierno, concedieron salvoconductos a 4.761 solicitantes de asilo, en su mayoría chilenos. En mayo de 1974, el Ministerio de Relaciones Exteriores había dado alrededor de 8.000 de estos salvoconductos⁴

A la vista de esta situación vivida en nuestro país, se reconoce un retroceso en materia de refugio, ya que como se ha explicado en los anteriores párrafos, hasta antes del gobierno militar, Chile era un lugar de acogida, invitando a muchas personas a formar parte de este país, principalmente bajo el concepto de seguridad y protección. Pero ya a principio de la de cada de los 90, y una vez retornada la democracia, se reconoce un avance y cada vez mas creciente interés en lo relacionado al tema de Migración y Refugio.

Con el Gobierno del Presidente Aylwin, se encabezó el primer proceso de actualización de la legislación migratoria, introduciendo importantes modificaciones en la ley, que permitieron recoger compromisos internacionales asumidos por Chile en relación con los refugiados, así como también, generar un marco regulatorio que respondiera coherentemente a la mayor movilidad que se comenzó a observar en las fronteras del país y al creciente interés de ciudadanos extranjeros por conocer la realidad nacional. En este sentido, se dio el primer paso en la modernización de la ley que para esa época, no se encontraba preparada para responder a los crecientes desafíos que Chile enfrentaría en relación con la movilidad de las personas.

El Gobierno del Presidente Frei, frente al desafío de lo que hoy se denomina como "nueva inmigración", decidió realizar el primer y único proceso extraordinario de regularización migratoria, que en su primera etapa benefició a alrededor de cuarenta y cuatro mil ciudadanos extranjeros con permisos de residencia temporal, y que consolidó con el otorgamiento de dieciocho mil permisos de residencia definitiva. Este proceso extraordinario de regularización migratoria, inauguró un proceso de modernización de la gestión de extranjería, tanto desde la perspectiva de la incorporación de tecnología para apoyar la gestión, como también desde la perspectiva el establecimiento de lineamientos de política migratoria.

El Gobierno del Presidente Lagos, consolidó la modernización de la gestión desde una perspectiva política y técnica. En el primer ámbito, generó una comisión de política migratoria que produjo un texto que resume la visión del Gobierno sobre el fenómeno de las migraciones. Este documento fue sometido al análisis y discusión de diversos actores de la sociedad civil, quienes aportaron a su enriquecimiento.

Los principios planteados, han servido como base para la acción estatal en torno al fenómeno migratorio. De allí se han derivado diversas acciones e iniciativas para la regularización de las situaciones de residencia de los ciudadanos extranjeros en Chile, destacándose algunas como las siguientes:

- Incorporación de las mujeres migrantes embarazadas a los sistemas de salud, a través de la regularización de su situación migratoria.
- Regularización de la situación de residencia de todo niño que se encuentre matriculado en un establecimiento educacional reconocido por el Estado.
- Respeto de los derechos laborales de los migrantes: campañas de promoción y trabajo en conjunto entre la Dirección del Trabajo y el Departamento de Extranjería y Migración para hacer respetar los derechos laborales de los trabajadores extranjeros en Chile.
- Coordinación entre el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y el Ministerio del Interior con el fin de prevenir el tráfico y trata de niños extranjeros en Chile.
- En el ámbito de refugio, se suscribió un Acuerdo Marco de cooperación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) que ha permitido llevar a cabo siete misiones para el reasentamiento de refugiados que se encuentra en distintos países.

A comienzo del gobierno de Michelle Bachelet, se establecieron compromisos explícitos en materia migratoria. A partir de lo anterior, el Ministerio del Interior en su rol de principal responsable de la gestión migratoria en Chile ha buscado traducir ese compromiso en un objetivo estratégico que ha denominado "Liderar el desarrollo de

⁴ ACNUR, La situación de los refugiados en el mundo, *Cincuenta años de acción humanitaria*, Chile durante el régimen del general Pinochet, año 2000, CARIA Editorial, Barcelona

una Política Nacional de migraciones y Refugio”, lo que necesariamente implica desarrollar iniciativas que van desde la modernización institucional y legislativa, el tratamiento multilateral del fenómeno migratorio hasta la coordinación intersectorial con el fin de promover la incorporación de la comunidad migrantes y refugiada en la oferta estatal con una perspectiva que busque su integración en Chile, como país de acogida.

A partir de esto se desarrollaron avances desde lo más concreto, que se relaciona con la atención de usuarios hasta definiciones más complejas, relacionadas con instrucciones específicas relativa a la integración de extranjeros y refugiados en Chile, lo que ha implicado la adaptación de Políticas Públicas a los requerimientos de estos grupos emergentes, la adaptación de la legislación de refugio a los requerimientos de las comunidades, todo ello con el fin de generar las condiciones que permitan la integración de los refugiados a una sociedad cada vez más diversa.

En lo que se refiere a gestión, al relevante crecimiento de las solicitudes de asilo, el gobierno de la Presidenta Bachelet responde proponiendo una modernización de la institucionalidad lo que se traduce en la creación en el año 2005 de la Sección de Refugio y Reasentamiento que bajo la dependencia del Departamento de Extranjería y Migración ha buscado relevar la temática de refugio al entregarle un estatus superior a la organización encargada del tema, así como también se ha buscado el fortalecimiento de las capacidades técnicas y operativas de la sección al dotarla de los recursos humanos necesarios para cumplir con las tareas específicas que se le asignan en el marco del Procedimiento de Reconocimiento de la Condición de Refugiado. A su vez, se buscó asegurar el acceso de los solicitantes de asilo a un procedimiento eficiente, público e informado, que permita identificar y dar respuesta a las necesidades diferenciadas de protección dentro de un plazo razonable y finalmente, se ha buscado asegurar la inclusión de los solicitantes de asilo y refugiados en las políticas y programas públicos orientados a la integración local y búsqueda de soluciones duraderas.

Por otra parte, en el ámbito legislativo, en abril del año 2009 fue presentado un proyecto de ley para la Protección de Refugiados en Chile que de acuerdo a lo establecido en el mensaje de la Ex Presidenta de la República dirigido al Congreso Nacional, busca: “Establecer una normativa especial para regular esta importante institución del Derecho Internacional de manera más autónoma e integral, de manera de precisar y ampliar conceptos, separar la condición de refugiado del permiso de residencia que se otorga a la persona, establecer garantías y obligaciones para el refugiado, regular procedimientos y recursos y establecer claras causales de denegación o cancelación de la condición de refugiado⁵”.

El Proyecto de Ley ingresó a tramitación en el Senado el día 6 de octubre del 2009, pasando a la Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía, promulgándose el 12 de abril del 2010, bajo el Gobierno de Sebastián Piñera. A través de ella se busca resolver una serie de situaciones que hasta el momento se encontraban pendientes y que dificultan el proceso de integración de los refugiados en nuestro país.

1.3 Infraestructura

El edificio donde se encuentra el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior (San Antonio 580, Comuna de Santiago) es arrendado por el Gobierno de Chile a un particular desde diciembre del 2007. Específicamente, la Sección de Estudios se encuentra en el sexto piso compartiendo espacio con la sección jurídica.

⁵ Mandato Presidencial 009, *Instrucciones sobre la Política Nacional Migratoria*. Santiago de Chile, 2008

2. Política y Estructura de la Institución Patrocinante.

2.1 Principios Orientadores

El tema de refugiados en nuestro país es respaldado por tres documentos internacionales importantes y rectores, tales son la Convención sobre Estatuto de los Refugiados, realizada en Ginebra el 28 de julio de 1951, Protocolo Sobre el Estatuto de Refugiados de 1967 y la Declaración de México y su Plan de Acción. A partir de estos documentos además del nuevo escenario e imagen de Chile respecto de la recepción creciente de personas en calidad de refugiados, es que se ha visto la necesidad de elaborar y aprobar la Ley N° 20.430 sobre protección de refugiados, basada principalmente en los documentos recién mencionado.

Cabe señalar que, la mencionada ley fue aprobada el 12 de Abril del presente año por el Congreso Nacional y entrada en vigencia el reciente 15 de Abril, esta dirige sus lineamientos hacia una nueva definición de Refugiados además de la protección, derechos y obligaciones de los mismos y organismos competentes para el reconocimiento de la condición de refugiados.

Según la información recopilada, es posible identificar distintas definiciones de refugiado, las que se complementan en busca de la mejora de herramientas para la distinción y tratamiento de tales casos. Para efectos de este informe se estima conveniente, usar la conceptualización dispuesta por la nueva Ley.

Definición del término "refugiado" ⁶

- 1 Quienes, por fundados temores a ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinados grupos sociales u opiniones políticas, se encuentran fuera del país de su nacionalidad y no puedan o no quieran acogerse a la protección de aquel, debido a dichos temores.
- 2 Los que hayan huido de su país de nacionalidad o residencia habitual y cuya vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público en dicho país.
- 3 Quienes, careciendo de nacionalidad y por los motivos expuestos en los numerales anteriores se encuentren fuera del país, en que tenían su residencia habitual y no puedan o no quieran regresar a el.
- 4 Los que, si bien al momento de abandonar su país de nacionalidad o residencia habitual no posea ya la condición de refugiado, satisfacen plenamente las condiciones de inclusión como consecuencia de acontecimientos ocurridos con posterioridad a su salida.

Además, es posible extraer de la nueva Ley de Protección de Refugiados, algunos principios orientadores sobre la protección y la interpretación de la misma.

Principios de Protección⁷:

Se regirá por los siguientes:

- **Principio de No devolución:** Se refiere a que no se devolverá al país de residencia ni se prohibirá la entrada a solicitantes de refugio o refugiados de países donde su vida o libertad personal peligran. Aquellos solicitantes de la condición de refugio que no hubieran obtenido el estatuto de tal, podrán solicitar un permiso de permanencia en el país, de conformidad con la legislación que establece normas sobre extranjeros en Chile.
- **La Expulsión:** Será expulsado de manera excepcional aquel solicitante de la condición de refugio o refugiado que se haya en el territorio nacional, cuando razones de seguridad nacional o del orden público así

⁶ Ley N° 20.430, sobre Protección de refugiados, Santiago de Chile, 2010

⁷ Ley N° 20.430, sobre Protección de refugiados, Santiago de Chile, 2010



lo justifiquen, pero a su vez, dando la posibilidad al refugiado o solicitante de refugio de presentar pruebas exculpatorias.

- *No Sanción por ingreso clandestino y residencia irregular:* En caso de que la persona ingrese al territorio nacional de forma clandestina no recibirá sanciones penales ni administrativas siempre que se presenten dentro de los 10 días siguientes a la infracción de la legislación, ante las autoridades, alegando una razón justificada.

- *Confidencialidad:* Todo solicitante de la condición de refugiado o solicitante tiene derecho a la protección de sus datos personales, así mismo, se deberá respetar la confidencialidad en todas las etapas y en cada uno de los aspectos de la solicitud de refugiados.

- *No Discriminación:* La presente ley se aplicará a todos los solicitantes de la condición de refugiados y a los refugiados sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, religión o creencias, nacionalidad o ascendencia, entre otros.

- *Reunificación familiar:* Derecho al reconocimiento del estatuto de refugiado por extensión el cónyuge, o la persona con la cual se haya ligado por razón de convivencia sus ascendientes, sus descendientes y los menores de edad que se encuentren bajo su tutela o curatela.

Principios interpretativos de la Ley⁸:

- *Interpretación:* La presente ley se interpreta conforme al derecho internacional de los Derechos Humanos, la Convención de 1951 sobre el Estatuto de Los Refugiados y su Protocolo de 1957.

- *Trato más favorable:* Se procurará dar a los solicitantes de la condición de refugiado y refugiados el trato más favorable posible y en ningún caso inferior al concedido.

- *No Menoscabo:* Ninguna disposición de esta ley podrá interpretarse en el sentido de menoscabar cualquier otro derecho, libertad o beneficio reconocido a los refugiados.

2.2 Estructura del Departamento de Extranjería y Migración (DEM)

Las secciones que conforman el Departamento de Extranjería y Migración son las siguientes:

- *Sección de Estudios*

Está conformado por cuatro profesionales, cuya función es asesorar directamente a la jefatura del Departamento en temas de gestión interna, seguimiento y desarrollo de proyectos, así como en el cumplimiento de las metas planificadas. Otras de las funciones que le corresponden son: asesorar en temas migratorios internacionales; proponer modificaciones legales en materias migratorias; estudiar, analizar y desarrollar propuestas en materias de política migratoria. Finalmente, se encarga de la mantención y actualización de las estadísticas migratorias en Chile.

- *Sección Jurídica*

Presta asesoría legal a la jefatura, a todas las secciones que integran el Departamento y a los usuarios en materias de extranjería y migración. Además, está encargada de la temática relacionada con las infracciones cometidas por los ciudadanos extranjeros en el territorio nacional y las sanciones que se derivan de estos incumplimientos. Otra de las funciones que le corresponden está relacionada con el análisis de las reconsideraciones de rechazo o revocación de los permisos de residencia.

- *Sección Refugio y Reasentamiento*

Se encarga del análisis de las solicitudes de residencia presentadas por personas que, en resguardo de su seguridad personal y en razón de las circunstancias políticas predominantes en el país de su residencia, se ven forzados a recurrir ante el Gobierno de Chile, a través de alguna misión diplomática, o directamente ante el Ministerio

⁸ Ley N° 20.430, sobre Protección de refugiados, Santiago de Chile, 2010

del Interior, solicitando asilo. En el contexto anterior, actúa como secretaria técnica de la Comisión de Reconocimiento (Art. 40 bis Ley de Extranjería), encargada de asesorar a las autoridades del Ministerio del Interior en el otorgamiento y revocación o rechazo de la visación de residente con asilo político o refugiado.

- **Sección de Permanencia Definitiva y Nacionalización**

Encargada de recibir las "Solicitudes de Permanencia Definitiva" presentadas a lo largo de todo el país y realizar el análisis de éstas. Este análisis permite asesorar al Subsecretario del Interior para que resuelva informadamente respecto del otorgamiento o rechazo de un permiso solicitado. Además, analiza las solicitudes de nacionalización y de este modo asesora al Ministro del Interior en su resolución. Relacionado con lo anterior, se emiten los siguientes documentos: Duplicados de Certificados de Permanencia Definitiva; Modificadorias de Identidad y Nacionalidad; Certificados de Nacionalizados y de no Nacionalizados.

- **Sección de Visas**

Evalúa las solicitudes de Visa de Residencia, Temporaria, Sujeta a Contrato y Estudiante, que presenten los extranjeros en el país.

- **Sección de Administración**

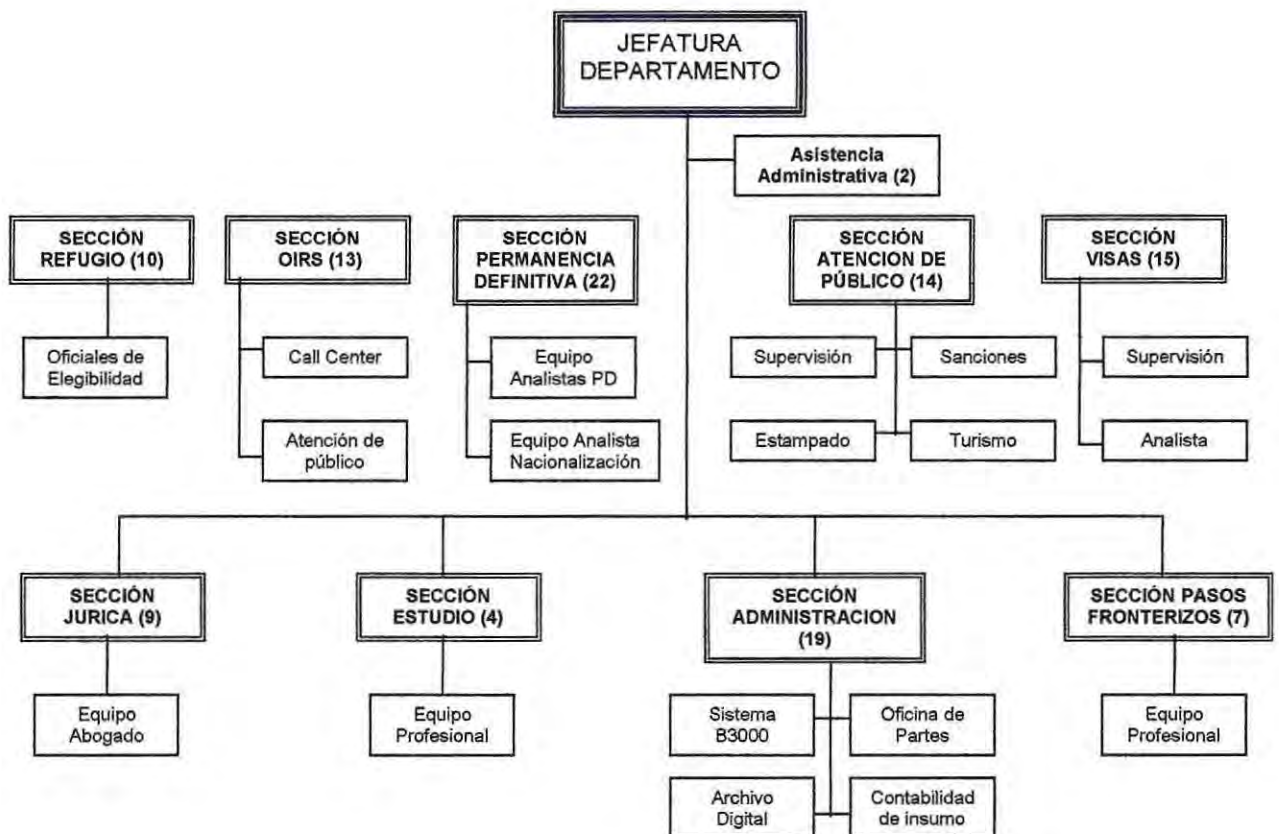
Planifica, coordina y controla los procesos internos administrativo-financiero y de recursos humanos, los que se enmarcan dentro de las diferentes actividades que desarrolla el Departamento.

- **Sección Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias – OIRS**

Encargada de facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en el Departamento de Extranjería, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación alguna.

2.3 Organigrama de la institución.

Organigrama 1: Departamento de Extranjería y Migración Ministerio del Interior. Gobierno de Chile.



(Fuente: Extraído sitio web: Estructura organizacional del Departamento de Extranjería y Migración http://www.extranjeria.gov.cl/estructura_interna.html)



(Fuente: Elaboración de las investigadoras)

2.4 Objetivos y Funciones de la Institución.

Objetivos y Funciones:

El Ministerio del Interior, con base en los compromisos gubernamentales en materia migratoria, las orientaciones de la "Política Nacional Migratoria" y la legislación vigente, definió como uno de sus objetivos estratégicos el "liderar el desarrollo de una política nacional de migraciones y de refugio".

Este objetivo requiere un desarrollo institucional, en específico del Departamento de Extranjería y Migración, que permita enfrentar los desafíos y oportunidades que las migraciones generan en el país. Para hacer operativo éste objetivo estratégico, se establecieron los siguientes productos a lograr:

- Análisis de solicitudes de residencia temporal, permanente, refugio y nacionalización
- Promoción de acciones de acogida que incentiven la integración del colectivo migrante.
- Promoción de la modernización de la institucionalidad, legislación y gestión migratoria en Chile.
- Desarrollo e implementación del Instructivo Presidencial de Política Migratoria.

Específicamente en relación a la Sección de Estudios, se identifican algunas funciones tales como:

- Asesoramiento directo a la jefatura del Departamento en temas de gestión interna
- Seguimiento y desarrollo de proyectos.
- Cumplimiento de las metas planificadas.
- Asesorar en temas migratorios internacionales;
- Proponer modificaciones legales en materias migratorias;
- Estudiar, analizar y desarrollar propuestas en materias de política migratoria.
- Mantención y actualización de las estadísticas migratorias en Chile.
- Análisis de proyectos.
- Trabajo en conjunto con otras secciones para mejorar análisis y evaluación de proyectos.

2.5 Política de la Institución

Durante la última década Chile se ha convertido en un país receptor de cuotas significativas de inmigrantes, motivo por el cual el Gobierno de Michelle Bachelet consideró oportuno instruir a los órganos de la administración del Estado para que consideraran tanto en sus programas actuales y aquellos por desarrollar los acuerdos y convenios internacionales firmados por Chile en esta materia además de incorporar los principios e indicaciones de la presente política migratoria en su gestión. Para conseguir este objetivo, se elaboró el Instructivo Presidencial Número 009 "Sobre Política Nacional Migratoria".

Dado lo anterior y con el fin ya mencionado, se enuncian los principios para la Política Nacional Migratoria:

a) Principios de la Política Nacional Migratoria

- Residencia y libertad de circulación
- Libertad de pensamiento y de conciencia
- Acceso a la residencia en condiciones igualitarias y debidamente informadas
- Acceso a la justicia
- Integración y protección social de los inmigrantes
- Respeto a los derechos laborales de los trabajadores extranjeros en Chile
- No discriminación
- Regularidad de los flujos migratorios
- Reunificación Familiar
- Participación ciudadana en la gestión migratoria

b) Promoción de la migración segura

c) Condiciones de asilados y refugiados

Por otro lado en la creación del presente instructivo se resolvió impartir algunas instrucciones para la aplicación de tal política:

a) Creación del Consejo de Política Migratoria

b) Modernización de la gestión migratoria

c) Rol del Ministerio de Interior (Este a través del DEM actúa como secretaría técnica del Consejo de Política Migratoria y en tal rol, elabora estrategias intersectoriales de implementación de los principios establecidos en esta política)

d) Compromisos intersectoriales.

Es posible reconocer que el Departamento de Extranjería y Migración actúa a través de la misión de "avanzar en la propuesta e implementación de la política nacional de migraciones y de refugio del gobierno de Chile, velar por el cumplimiento de la legislación de extranjería e instrucciones que imparten las autoridades superiores del ministerio, mantener un registro actualizado de extranjeros en el país, promover acciones de acogida a la población migrante, gestionar, resolver las solicitudes de residencia, tanto temporales como permanentes que se presentan en Chile e implementación de la estrategia nacional de migraciones, establecida como mandato al Ministerio del Interior en el instructivo presidencial N ° 009 del 2008 sobre Política Nacional Migratoria".

3. Planes y Programas de la Institución.

Al interior del Departamento de Extranjería y Migración, específicamente en el área de Refugio, se identifican como funciones principales el seguimiento, análisis y corroboración de información de los casos correspondientes a solicitantes de refugio, además de la realización de informes técnicos para la comisión de reconocimiento de la condición de refugiado. A su vez, cumple ocasionalmente con asesorar a los solicitantes de refugio o refugiados.

Las funciones, planes y/o programas que desarrolla el departamento de Extranjería y migración se respalda por medio de los siguientes antecedentes jurídicos:

- Decreto de ley 1.090 de 1975. establece normas sobre extranjeros en Chile.
- Decreto Supremo N ° 597 de 1984. Reglamentario del D.L 1094.
- Decreto Supremo N ° 5142 de 1960. Nacionalización de Extranjeros.
- Decreto ley N ° 19880 de 2003. Bases procedimientos administrativos
- Decreto N ° 680 de 1990 de Ley N ° 19880 Ley de Bases de Procedimientos Administrativos crea oficina de Información, Reclamos y Sugerencias
- Instructivo Presidencial N ° 009 año 2008 sobre Política Nacional Migratoria.⁹
- Ley 20.430 Sobre Protección de Refugiados.

Aún cuando no se implementan programas en el Departamento de Extranjería y Migración, existen dos Convenios de Colaboración que se basan en aportes monetarios, entre tal institución y la Vicaría Pastoral Social y de Trabajadores y la misma con la Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas, estos Convenios cuentan con programas que han sido diseñados para esta población, que tienen como fin último alcanzar la integración social de refugiados y solicitantes de Refugio.

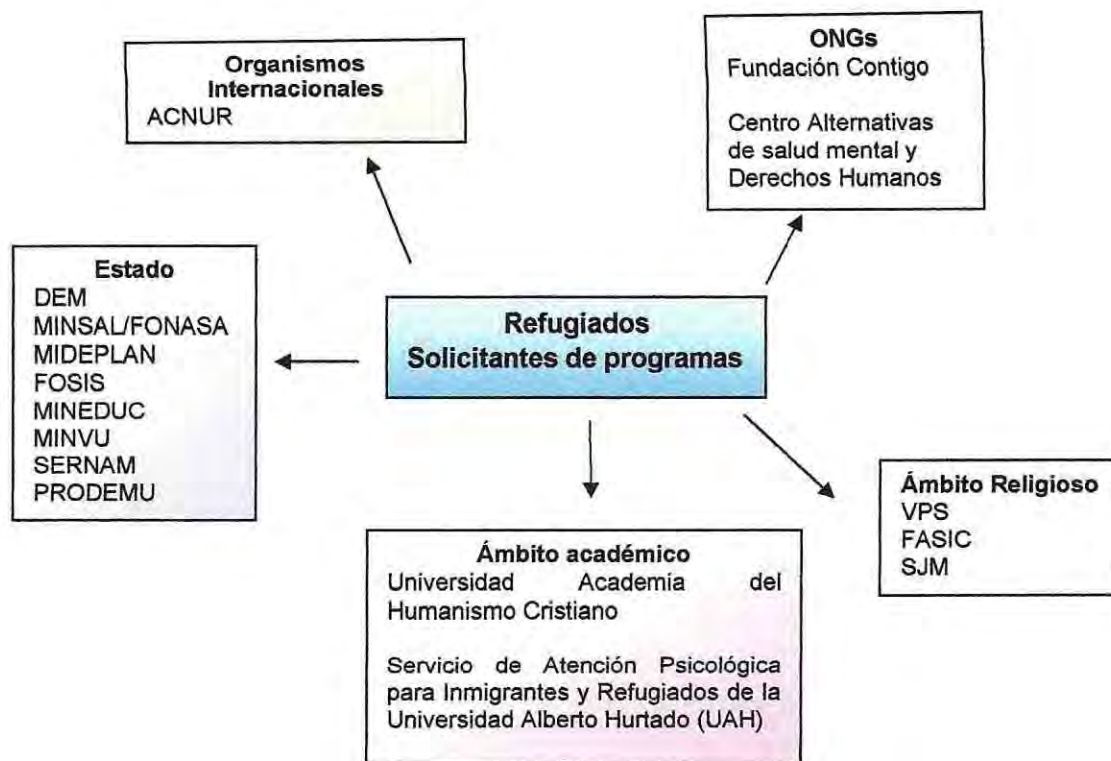
En relación al Convenio firmado entre la VPS y el Departamento de Extranjería y Migración, este también recibe aportes monetarios desde el ACNUR \$51.800.000 además de los \$164.053.000 por parte del Estado, con la finalidad de cumplir los objetivos de Integración de parte de los beneficiarios. En cuanto al FASIC, este recibe aportes económicos directos del DEM, suma que asciende hasta los \$58.000.200.

Mapa de las agencias que han desarrollado o desarrollan al menos alguna actividad de atención a solicitantes de asilo y refugiados en Chile comprende instituciones pertenecientes a los ámbitos internacional, estatal y de la sociedad civil¹⁰

⁹ Proyecto de presupuesto año 2010, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile.

¹⁰ Mesa de trabajo en materia de refugio, Diagnóstico participativo sobre atención a solicitantes de asilo y refugiados en Chile, Corina Courtis.

Sociograma 1: Mapa de Instituciones y Organizaciones que desarrollan actividades para Refugiados



(Fuente: Diagnóstico participativo sobre atención a solicitantes de asilo y refugiados, Corina Courtis)

En relación a la oferta programática¹¹ identificaremos los programas más relevantes enfocados a la comunidad Refugiada.

Subsidios para la Subsistencia:

El principal programa de asignación de subsidios para subsistencia está desarrollado por la VPS en el marco del Programa de Integración Local, para el cual recibe fondos del Ministerio del Interior, gestionados por el DEM, y del ACNUR. El programa contempla la entrega de una suma única que gira entre los 110 y 140 mil pesos para quienes han iniciado el trámite de solicitud de asilo y revisten necesidad.

Por otra parte la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, por medio del Programa de Servicio de Integración para Refugiados (PROSIR), proporciona subsidios destinados a microemprendimientos y también para satisfacer necesidades básicas (subsidio de subsistencia).

Por otro lado, el Ministerio de Planificación entrega subsidios, apoyo psicossocial, acceso preferencial a oferta programática del Estado gestionándolos a través de municipios, el acceso a la Ficha de Protección Social para ingresar a los Programas Puente y Chile Solidario, cabe señalar que para la realización de tal objetivo, es necesario que el postulante posea RUT de modo que el acceso a dichos programas por parte de los solicitantes de asilo –no así de los refugiados– no es sencillo ni fluido y requiere de la intervención de otras agencias, como la VPS, ante los municipios que ejecutan estas prestaciones.

¹¹ Mesa de trabajo en materia de refugio, Diagnóstico participativo sobre atención a solicitantes de asilo y refugiados en Chile, Corina Courtis.

Vivienda:

En relación a este tema, no se registran demasiadas acciones institucionales con buen resultado. Salvo en casos excepcionales, para los solicitantes de asilo "espontáneos", son los subsidios para subsistencia los que se utilizan para apoyar la resolución de la situación habitacional; a la población reasentada, en cambio, se le facilita alojamiento por un tiempo acotado. En términos generales, la asistencia en este rubro tiende a ceñirse a la provisión de información y el acompañamiento en la búsqueda de soluciones habitacionales de largo plazo.

En relación a las instituciones que trabajan en esta área, nos encontramos con que el FASIC, acompaña y gestiona en el proceso de obtención del subsidio habitacional, por otro lado la VPS, se encarga de entregar asesoramiento a la comunidad de refugiados en nuestro país.

En cuanto al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, este ha presentado una limitada incidencia ya que aun cuando la población en cuestión muestra una alta demanda en relación a la obtención de subsidios para la vivienda definitiva la normativa legal permite satisfacerla solo cuando se obtiene la residencia definitiva.

Trabajo:

Este punto se basa en la entrega de subsidios y de microcréditos, la orientación y acompañamiento en la gestión de microemprendimientos y diversas formas de capacitación para el trabajo.

En primer lugar, se reconoce que existe la factibilidad de obtener un permiso de trabajo para los solicitantes de asilo otorgado por la Sección de Refugio del Departamento de Extranjería y Migración. Por otro lado, la Vicaría Pastoral Social ha comenzado a implementar programas que se desenvuelven a través de talleres para empleabilidad, capacitación laboral y asesoría para la ejecución de pequeñas unidades productivas, denominado Programa de Inserción Laboral, a su vez, esta institución se asoció con el FOSIS para realizar el Programa de Apoyo a las Actividades Económicas (PAAE), una intervención directa en el área productiva de la población refugiada a través del otorgamiento de capital semilla (200 mil pesos por persona).

El FASIC a través de su programa PROSIR tiene como objetivo fundamental el apoyo financiero, orientación y acompañamiento para el desarrollo de un microemprendimiento o, en su defecto, la inserción laboral formal de un grupo de refugiados, sea autónoma o en relación de dependencia

Salud:

Se destaca la función realizada por el Ministerio de Salud, a través de SIR – MINSAL que ha posibilitado el acceso de los refugiados a las prestaciones de FONASA en igualdad de condiciones que los chilenos.

Dentro de este ámbito, el tema de la salud mental ha cobrado importancia, actuando instituciones tales como Centro de Atención Psicológica UAH y UAHC y el centro alternativas, a través de terapias basadas tanto en el trabajo individual como grupal, con actividades artísticas, psicoterapéuticas, etc., a las que sus beneficiarios llegan a través de la derivación principalmente de la FASIC.

Educación:

La educación considera no tan solo el aspecto formal, que se refiere a escolaridad, sino que también considera la educación informal, que se relaciona con la ciudadanía. Por otro lado se reconoce una necesidad de educación de la población adulta.

Se debe destacar que existen tratados entre la JUNJI y el Ministerio del Interior, que buscan integrar a todos los niños y niñas hijos de solicitantes de refugio o refugiados, a las salas cuna y jardines de infantes del país, promoviendo la inclusión de niños extranjeros a través de la incorporación de jardines infantiles interculturales.

Por su parte la VPS, además de asesoramiento general, se especifica que en la entrega del subsidio para subsistencia contempla un componente para educación, principalmente para gastos de escolaridad de los niños, además el FASIC también contempla necesidades educativas, en términos de matrículas, útiles escolares y capacitación de adultos, en el subsidio que el PROSIR otorga a refugiados.

Podemos identificar que existe un mayor énfasis en la educación formal e integración escolar, la que se promueve desde la sala cuna; a su vez se generan instancias de entrega de beneficios relacionados con la cancelación de matrícula, financiamiento de útiles escolares entre otros, por distintas instituciones.

Asesoramiento y patrocinio jurídico:

Esta es una de la áreas que presenta menor cobertura desde el ámbito institucional, siendo las principales organizaciones la Vicaría Pastoral Social, la FASIC, INCAMI y Comisión de DDHH de la Presidencia, los que se encargan de realizar con sus propios equipos asesorías jurídicas o derivar a instituciones como la Corporación de Asistencia Judicial, tal es el caso de la VPS.

Comunicación:

Este es un tema importante en relación a la integración social de los refugiados y solicitantes de refugio, ya que la comunicación corresponde a un símbolo de unión e identificación, por lo que es necesario abordarlo desde tres frentes: la enseñanza de la lengua del país de refugio, la puesta a disposición de acompañantes intérpretes, acompañantes sociales y de traductores oficiales, y la exigibilidad de incorporación de personal bilingüe y promoción de la comunicación intercultural en los principales ámbitos públicos de atención a solicitantes de asilo y refugiados.

Sin embargo, en Chile esta área también mantiene una baja cobertura de intervención, sin embargo existen programas tales como el de Reasentamiento Humanitario de palestinos coordinado por la VPS, y acompañamiento social en caso de necesidad en las gestiones relativas a la utilización del subsidio para microemprendimiento realizado por el FASIC.

Vida social o recreación

En cuanto a esta área la oferta programática es escasa y se centra fundamentalmente en el festejo de días nacionales y del Día del Refugiado.¹²

¹² Courtis, Corina y colaboradores. Diagnóstico participativo sobre atención a solicitantes de asilo y refugiados en Chile. Mesa de trabajo en materia de refugio. Abril de 2009, Santiago de Chile.

4. Recursos de la institución.

4.1. Humanos.

La sección de Estudios cuenta específicamente con cuatro profesionales, tres de ellos corresponden a las ciencias sociales (Administradores Públicos), mientras que el cuarto es Ingeniero Comercial.

4.2. Financieros

Esta Sección depende en su totalidad de los recursos económicos aportados directamente del Ministerio del Interior.

4.3. Materiales

Los materiales con que cuenta esta sección son obtenidos directamente desde el Ministerio del Interior a través de la Sección de Contabilidad, Pasajes e Insumos del Departamento de Extranjería y Migración.



Diseño Metodológico

Planteamiento del Problema

En Chile ha aumentado considerablemente la población extranjera residente, entre los que se identifican Inmigrantes, Refugiados y Solicitantes de Refugio. Respecto a este tema, la siguiente tabla muestra el aumento anual de los dos últimos grupos sociales.

Tabla 1: Número de solicitudes de refugio por año

Año	Solicitudes por persona	Reconocidos	Totalmente tramitadas no reconocidas	Pendientes
Hasta 2004	1017	590	194/233	0
2005	356	188	105/44	0
2006	640	218	393/2	3
2007	809	160	563/1	85
2008	1060	169	168/0	719

(Departamento de Extranjería y Migración, Sección de Estudios, Minuta Refugio 2009, Julio 2009)

Al analizar los datos entre los años 2004 y 2008, se puede observar que la tasa de crecimiento anual acumulado de solicitudes de refugio es de un 43.86%. En el año 2010, el Departamento de Extranjería y Migración registra aproximadamente, un número total de 2500 personas refugiadas y solicitantes de refugio en el país.

Frente a esta realidad, el Estado ha realizado diversas acciones tendientes a la protección y respeto de los Derechos Humanos a partir de lo establecido por los documentos legales e internacionales de los que Chile es parte. Esto se ve reflejado primero en la formación de la Sección de Refugio del Departamento de Extranjería y Migración en el año 2005, la firma de Convenios de Colaboración financiera en el 2006 y por último, la entrada en vigencia de la Ley Sobre Protección de Refugiados, que marca un nuevo proceder y accionar en el tema referido.

La sección de Refugio y Reasentamiento del Ministerio del Interior desde el año 2006 establece un fondo que tiene como finalidad apoyar el proceso de Integración de los SRR reconocidos por Chile, entendiéndose que se trata de un grupo de personas que presentan especiales situaciones de vulnerabilidad que las hacen foco de una atención preferente por parte del Estado en lo que se refiere a su proceso de Integración.

Es a partir del reconocimiento de esta situación que se firmaron en la Región Metropolitana Convenios de Colaboración Financiera con dos Organizaciones del área civil de tipo religiosa. Estas son: Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas y Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, las que se identifican como las principales redes de atención psicosocial y socioeconómica para la población en cuestión.

Con relación a los proyectos que ejecutan tales Instituciones, los mismos buscan responder de manera adecuada a los requerimientos de este grupo de personas en relación con la situación de vulnerabilidad que pudieran presentar. Es que a través de la atención y satisfacción de necesidades y de asistencia de la población en cuestión, por medio de la entrega de sumas de dinero destinadas a los ámbitos de subsistencia, salud, educación y microemprendimiento, se espera lograr la Integración de este grupo a la sociedad chilena.

El Ministerio del Interior, a través del Departamento de Extranjería y Migración, entrega anualmente recursos económicos a ambas instituciones, cuyo destino es el financiamiento de los Proyectos para la Integración de SRR en Chile. Los montos de tales aportes fluctúan entre los \$58.200.000 y \$164.033.000 entregados a FASIC y VPS respectivamente, y que son aumentados o disminuidos según evaluación final de cada proyecto.

Actualmente las rendiciones de gastos tienen un carácter técnico, que buscan vincular los ámbitos de acción asociados al proyecto, con los recursos globales asignados y los recursos específicos que corresponden a cada beneficiario. Esta evaluación, bajo criterios económicos, apunta principalmente al conocimiento de la utilización de los recursos, limitando el área social, lo que conlleva a la escasa información respecto a cómo los programas y acciones financiadas por estos fondos han aportado positivamente a esta nueva minoría y a su Integración.

Es así como nos encontramos frente a un problema que el Departamento ha reconocido y busca trabajar en pro de su solución, a través de una investigación que pretende recoger la visión de los distintos actores que participan en el financiamiento, ejecución y evaluación de los proyectos en cuestión para así generar una propuesta de mejora en la etapa final.

Justificación del Tema

Como se ha mencionado, frente al significativo aumento de refugiados y solicitantes de refugio el país y a partir de la condición de vulnerabilidad que este grupo social presenta, es que se vuelven foco de una atención preferente por parte del Estado en lo que se refiere a su proceso de Integración y bienestar social, quien se ha encargado de financiar proyectos enfocados a tales objetivos, implementados a través de Organizaciones de la Sociedad Civil, específicamente Instituciones del ámbito religioso.

Con el fin de aportar al mejoramiento de estos, especialmente en el ámbito social, se desarrolló una investigación basada en la evaluación de los proyectos implementados por el FASIC y VPS para la integración social de los Refugiados y Solicitantes de Refugio de la Región Metropolitana, para lo cual se consideraron las visiones de los tres actores involucrados (Ministerio del Interior, FASIC y VPS, y beneficiados), en busca de un resultado enriquecedor tanto para las instituciones en cuestión como para la población usuaria.

Para demostrar el potencial de la presente investigación, se utilizarán los cinco criterios planteados por Roberto Sampieri en su libro Metodología de la Investigación:

Conveniencia: En primer lugar, identificamos la utilidad y beneficio para la sociedad e instituciones en cuestión, las que apuntan a conocer aspectos que las evaluaciones realizadas hasta el presente no demuestran entre sus resultados. En segundo lugar, desde la mirada del Trabajo Social se identifica la necesidad de generar un Modelo Tecnológico, a partir de la información obtenida a través de los involucrados, tendiendo así a la transformación social, basada en la percepción tanto de los ejecutores como de los usuarios de los proyectos, además de demostrar la eficiencia y eficacia de los recursos entregados para el cumplimiento de los objetivos.

Relevancia Social: Se pueden evidenciar beneficiarios directos e indirectos, los primeros corresponden a los refugiados y solicitantes de asilo beneficiados ya sea por el Proyecto PROSIR o por el Proyecto de Integración Local, los segundos, son la comunidad de refugiados y solicitantes de asilo que cumplen con el perfil de beneficiarios de los proyectos y que, sin embargo, no participan de ellos.

Implicaciones Prácticas: La investigación en desarrollo, aportará en la resolución del problema en el sentido de aportar al conocimiento de la percepción de cada una de las partes relacionadas con los proyectos, con el fin de generar una retroalimentación y posterior adaptación en relación al funcionamiento de estos, permitiendo definir lineamientos técnicos basados en las reales necesidades de los presentes en este tema, conllevando a una mejora en el cumplimiento de los objetivos orientados a la Integración de este grupo vulnerable, cada día más creciente.

Valor teórico: En cuanto a este punto, se realizó un aporte teórico, ya que se entregó información respecto a este tema contingente, que en nuestro país se caracteriza por su escasa información teórica y empírica.

Por otro lado, la contribución del estudio estuvo dirigida a favorecer el perfeccionamiento de los programas para la Integración de los refugiados y solicitantes de refugio, lo que permite que esta comunidad mejore sus procesos de inserción socioeconómica, bienestar e integración.

De forma más específica, al final del proceso el Ministerio del Interior, cuenta con una visión global respecto al funcionamiento de los proyectos y de la percepción tanto de los encargados como de los beneficiados, además de una propuesta de mejora en las etapas de diseño, ejecución y una pauta de evaluación, lo que permite contar con las herramientas e información necesaria para conocer los resultados y alcances objetivos del uso de los fondos entregados.

Utilidad Metodológica: Como ya se señaló anteriormente, el estudio permitió generar propuestas para las etapas de diseño, ejecución y un modelo de evaluación con indicadores transversales a los proyectos impartidos tanto por FASIC como por VPS, los que podrán ser aplicables también a futuras instituciones que firmen Convenios de Colaboración.

Con la intención de poder dar una mayor comprensión a estos temas, y reconocer la importancia que progresivamente comienzan a tener la comunidad de refugiados en nuestro país, por su aporte en las diferentes áreas, es decir, producción social, cultural y globalización, es que se consideró pertinente llevar a cabo nuestra investigación, desde una mirada centrada en la evaluación Política, Técnica y Social de los Proyectos a favor del proceso de Integración.

Se pretende además, contribuir al Trabajo Social, ya que hasta el presente existen escasos estudios desde una mirada social; lo que permite demostrar que desde esta disciplina existe la capacidad de realizar una investigación y posterior sistematización de los problemas, necesidades e intereses que poseen los sujetos de la presente investigación.

Preguntas de Investigación:

1. ¿Cuál es la contribución de los programas implementados por el FASIC y VPS, financiados con fondos entregados por el Ministerio del Interior, para la integración de los Refugiados y Solicitantes de Refugio que residieron en la Región Metropolitana durante el año 2009?
2. ¿Cuál es la percepción Política, Técnica y Social respecto a la contribución de los proyectos implementados en favor de la Integración Social de los solicitantes de Refugio y Refugiados?

Objetivos de Investigación:

Evaluar la contribución de los proyectos implementados por el FASIC y VPS, financiados con fondos entregados por el Ministerio del Interior, para la integración de los refugiados y solicitantes de refugio que residieron en la Región Metropolitana durante el año 2009.

- Conocer la percepción Política, Técnica y Social sobre los aportes a la integración de los SRR, a partir de la implementación de los proyectos ejecutados por FASIC y VPS en el año 2009, en la Región Metropolitana.
- Contrastar la ejecución de los proyectos realizados en el año 2009 por FASIC y VPS, a partir de los objetivos planteados en el diseño de los mismos y del concepto de integración operacional.
- Proponer un modelo de evaluación para proyectos de integración dirigidos a Solicitantes de Refugio y Refugiados, financiados por los fondos entregados por el Ministerio del Interior en la Región Metropolitana.

Metodología de la Investigación

Tipo de investigación

La presente investigación tuvo un **Enfoque Cuantitativo**, considerando las variables como conceptos medibles por medio de análisis estadísticos. Lo que quiere decir que se tomaron en cuenta los aspectos objetivos de los proyectos ejecutados en el año 2009 para la integración de los SRR, pretendiendo conocer así los factores positivos y negativos que influyen en el desarrollo de estos, a fin de poder entregar una visión panorámica del problema social en cuestión.

A su vez, de forma complementaria se utilizó el **Enfoque Cualitativo** comprendido como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación, en el cual no se pretenden buscar verdades absolutas, únicas y objetivas, sino centrarse en la interpretación de análisis de los relatos acerca de la problemática de investigación previamente definidos, relevando la experiencia cotidiana para la comprensión detallada e intensiva de ella. Al hacer uso de este enfoque se esperó obtener una visión global de los principales actores involucrados en la ejecución, evaluación y uso de los proyectos.

Según el **nivel de profundidad** de la investigación, esta fue de tipo **Exploratoria – Descriptiva**. Con relación a la primera su objetivo es examinar un tema poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes. Sus resultados permiten familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, sugerir afirmaciones o postulados y establecer prioridades para investigaciones futuras. (Sampieri, 2006, 100-102) El tema trabajado, actualmente ha sido escasamente abordado desde una visión social, ya que no se identifican investigaciones previas de este tipo ni datos concretos, así como tampoco se cuenta con información sistematizada que fundamente, oriente y respalde la planificación y toma de decisiones respecto de la temática.

En cuanto al segundo tipo de investigación, tiene como objetivo principal describir y evaluar situaciones y eventos; es decir como es y como se manifiesta un determinado fenómeno. Busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis.

Para lograr esto se trabajó con la variable independiente que corresponde a los Proyectos para la Integración de los SRR, en relación a la variable dependiente que se identificó como la Integración de SRR.

Con el trabajo de la variable independiente ejecución de los proyectos, se buscó analizar, caracterizar y describir la percepción que tiene cada uno de estos actores frente al tema, esperando obtener una mirada global de la situación.

Respecto a la **dimensión temporal**, la investigación fue de corte **transversal**, ya que interesó medir el nivel de las variables en un momento determinado, específicamente se evaluaron los proyectos ejecutados durante el año 2009 para la integración de los solicitantes de refugio y refugiados residentes en la Región Metropolitana.

Unidad de Análisis y Muestra

Para el cumplimiento de nuestros objetivos de investigación el universo se dividió en tres grupos:

Políticos: Comprende al Ministerio del Interior, específicamente funcionarios que trabajen y ocupen algún cargo de responsabilidad política y toma de decisiones en el tema. Además de los Directivos de cada una de las Instituciones implementadoras de los proyectos para la Integración.

Técnicos: Corresponde a los ejecutores de los proyectos implementados por cada una de las instituciones, además de los asesores técnicos del Ministerio del Interior y que tengan directa relación con el tema.

Social: Corresponde a este grupo los Solicitantes de Refugio y Refugiados, de distintas nacionalidades, beneficiados por los proyectos durante el año 2009 en la Región Metropolitana.

Esta población de estudio se obtuvo a través de la base de datos existente en el sistema informático, B3000, del Departamento de Extranjería y Migración, entidad encargada de registrar a los refugiados y solicitantes de refugio en nuestro país.

Cabe señalar que los grupos recién mencionados se caracterizan por ser una población finita, sin embargo los dos primeros difieren del tercero en que comprenden un número reducido de integrantes, lo que le permitió a las investigadoras entrevistar a la totalidad de estos. Con relación al último grupo, debido a su alto número de personas fue necesario establecer criterios de inclusión que permitan la obtención significativa de la información.

Para tales efectos se utilizaron los siguientes criterios de inclusión:

- Que haya sido beneficiado/a por los programas de Integración ejecutados por FASIC o VPS durante el año 2009
- Que los antecedentes de la población, se encuentren disponibles en el sistema de registro del FASIC, VPS o en DEM (B3000).
- Ser mayor de 18 años
- Que hable español
- Residir en la Región Metropolitana.
- Tener deseo de participar libre y voluntariamente de la investigación

Es necesario señalar que las investigadoras decidieron trabajar con una muestra representativa del grupo a investigar ya que existe una imposibilidad de entrevistar a todos los individuos de la población por su alto número, además de la necesidad de obtener resultados a corto plazo y de un estudio de costo reducido. Esto se aplicó a la población correspondiente a la Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, ya que el número de beneficiarios comprende 242 personas, por lo que fue necesario extraer una muestra representativa de la totalidad de individuos.

Trabajar con esta técnica estadística consiste en escoger un número reducido de elementos de un universo o población, con el objeto de analizarla detenidamente permitiendo obtener resultados generalizables al resto de los individuos de la población de origen (Sampieri, 236).

Básicamente las muestras se categorizan en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las probabilísticas, las que se eligen según el planteamiento del problema, diseño de investigación y alcance de sus contribuciones, para efectos de esta investigación se utilizó la segunda, entendida como un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Sampieri, 241).

Dentro del muestreo probabilístico encontramos diversos diseños de este tipo, tales como muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado simple y muestreo de conglomerados o clusters. En el caso de la VPS, el tipo de muestreo probabilístico seleccionado correspondió al aleatorio simple, donde todos los miembros de la muestra fueron elegidos al azar, de forma que cada individuo de la población tuvo igual oportunidad de ser parte de la muestra: *"elegido el tamaño n de la muestra, los elementos que la compongan se han de elegir aleatoriamente entre los N de la población"*¹.

El procedimiento en el muestreo aleatorio simple a utilizar, correspondió a la asignación de un número sin repetición a cada elemento del universo para luego realizar la selección aleatoria o al azar de alguno de los números, mediante un sorteo simple. Cabe señalar que el sistema B300, programa utilizado para acceder a la información de contacto de los extranjeros en Chile, en algunos casos no contaba con datos actualizados de los SRR, por lo que fue necesario durante el proceso de selección de la muestra reemplazar a los individuos elegidos inicialmente para formar parte de este subgrupo de estudio, quienes también fueron seleccionados por medio del procedimiento mencionado.

En cuanto a la población correspondiente al FASIC, esta comprende a 160 personas equivalentes a 40 familias de refugiados en la Región Metropolitana, en consecuencia de lo establecido en los criterios de exclusión quienes deben responder los cuestionarios será un representante familiar que haya recibido el beneficio, por ende las investigadoras decidieron contactar y encuestar a la totalidad de este grupo, buscando con esto la mayor representatividad del estudio.

¹O.Mora, I. Chamblas, I. Peña. "Orientación acerca del proceso de investigación, Exposición de sus principales etapas", Proyecto de desarrollo de docencia, Universidad de Concepción, 2004.

Tamaño de la muestra

En consecuencia de lo recién expuesto para el caso de la VPS, fue necesario determinar el número de personas a contactar para conformar la muestra, por lo que se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{Z^2 P Q + N d^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor tomado en la ordenada de la distribución normal estándar para un nivel de confianza, en este caso será de 95%, determinado por las investigadoras.

P: Proporción estimada de la característica de la variable más importante en el estudio

Q: 1-P, complemento de la característica definida anteriormente

d: Distancia esperada entre el valor de la muestra y el valor real o poblacional, aquí se utilizará un 5% de error estándar, el cual fue determinado por las investigadoras

N: Tamaño de la población o universo de estudio

$$n = \frac{242 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{1,96^2 * 0,05 * 0,95 + 242 * 0,05^2}$$

$$n = 56,07$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra comprendió a 56 refugiados o solicitantes de refugio beneficiados en el año 2009 por la Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores en la Región Metropolitana, de un total de 242 personas identificadas en las planillas de rendiciones entregadas por la institución al DEM.

Fuentes y Técnicas de Recolección de Información

En este punto se especifica la forma de recolección de las evidencias para lograr alcanzar los objetivos propuestos en el inicio. Los datos requeridos están contenidos en la **Fuente de Información Primaria** por lo que se acudió directamente al grupo social que se investigó, para obtener la información significativa que estos puedan proporcionar y lograr a través de la comparación de los resultados, generalizarlos y poder desarrollar las conclusiones que darán fin a esta investigación, es por esto que se utilizó la **Encuesta como Técnica de Recolección de Información**, la que se aplicó por medio de dos instrumentos en función de los grupos a recurrir para obtener la información:

Cuestionario²: Lista de preguntas debidamente estructuradas, dirigidas a una persona que debe contestar y cuyo contenido se basa en torno al objeto de la investigación. Su función es servir de enlace entre estos y la realidad de la población observada, ya que las respuestas son formuladas por escrito y no necesita de la presencia del investigador.

Este instrumento estuvo dirigido a conocer la opinión de los actores tanto políticos como técnicos, y se realizaron principalmente a través de Internet, por medio de correo electrónico.

Entrevista Estructurada: Se caracteriza por ser una entrevista rígida y sujeta a una estructura o configuración pre establecida en sus detalles, su uso implica la elaboración de un instrumento preciso y acabado. El entrevistador debe llevar correctamente la conducción de la entrevista, sin apartarse del texto de las preguntas.

La entrevista estructurada que se aplicó a la muestra seleccionada estuvo compuesta de preguntas cerradas y abiertas, caracterizándose el instrumento por constituirse de preguntas de selección múltiple permitiendo reducir distorsiones, dado que las preguntas fueron muy precisas lo que conlleva a que el análisis de los resultados fuese simple y rápido ya que el tipo de preguntas fueron sencillas, además cada pregunta contó con una justificación manteniendo una estructura pre establecida caracterizada por cierta rigidez en cuanto a su aplicación. Sin embargo, el entrevistador tiene mayor libertad para conducir la entrevista dando o haciendo algunas aclaraciones si fuese necesario. El incluir este tipo de preguntas permitió obtener respuestas más profundas en su contenido además de la posibilidad de conocer algunas opiniones del entrevistado, lo que se traducirá en un enriquecimiento del análisis.

² Idem 1

Instrumento

Para alcanzar los objetivos de la investigación se diseñaron tres tipos de encuestas para obtener la información de cada una de las visiones que se relacionan con el tema.

Los cuestionarios orientados a conocer la visión política, se componen por 17 preguntas de las cuales 16 de ellas son con respuesta múltiple, las que permiten seleccionar una o más respuestas, además a cada una de estas se le solicitó una justificación, de igual forma el instrumento consta de una pregunta abierta.

Con relación a los cuestionarios orientados a conocer la visión técnica, estos se componen de 27 preguntas de las cuales 26 de ellas son con respuesta múltiple, solicitándose a cada una justificación, al igual que el cuestionario anterior este también consta de una pregunta abierta.

Y por último el cuestionario guiado a conocer la visión social, se compone de 60 preguntas de las cuales 59 fueron con respuesta múltiple e igualmente con justificación, además de una última pregunta abierta.

Sampieri en su libro Metodología de la Investigación, plantea que toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir los requisitos esenciales de confiabilidad y validez, entendiéndolo el primero como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados, el segundo en cambio mide el grado en que el instrumento mide realmente la variable que pretende medir. El que se puede medir según tres tipos de evidencias tales son: evidencia relacionada con el contenido, evidencia relacionada con el criterio y evidencia relacionada con el constructo.

Para efectos de esta investigación se validará el instrumento por medio de la evidencia relacionada con el contenido, la que se define como el grado en que la medición representa al concepto medido, vale decir nivel en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. En relación a esto los cuestionarios están diseñados de tal forma que sus preguntas son directas y dirigidas a la obtención de información significativa respecto de la integración y de la evaluación de los programas con que se beneficiaron los SRR.

Volviendo a la confiabilidad, esta se medirá a través del coeficiente alfa de Cronbach, el que requiere una sola administración del instrumento de medición, y produce valores que oscilan entre 0 y 1, donde el coeficiente 0 significa un mínimo de confiabilidad y 1 el máximo de confiabilidad, su ventaja reside en que solo es necesario aplicar el instrumento y medir el coeficiente (Sampieri 263)

En caso de los instrumentos a utilizar estos presentan un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0,75 lo que indica un alto coeficiente de confiabilidad.

Procedimiento

Para aplicar el instrumento dirigido a obtener la visión política, se contactó con el Jefe de la Sección de Estudios del Departamento de Extranjería y Migración de Ministerio del Interior, Señor Reginaldo Flores, quien se encargaría de hacer llegar a cada uno de los involucrados el cuestionario que permitiría obtener la información relacionada con este ámbito.

En cuanto a la aplicación del instrumento dirigido a la obtención de la visión técnica, fue necesario comunicarse con cada uno de los actores que la componen vía correo electrónico, esperando obtener la respuesta de los cuestionarios a través del mismo medio, esto con la finalidad de hacer un mejor uso del tiempo tanto de las alumnas como de los ejecutores de los programas en cuestión.

El contacto con esta población se efectuó a lo largo de la realización del Seminario de Título a través de distintas reuniones concertadas entre el DEM y las instituciones implementadoras, donde las investigadoras participaron de manera activa generando así contacto directo con los distintos profesionales.

Por último, se contactó a la muestra de la población beneficiada en el año 2009 con el fin de conocer la visión social del problema de investigación, para esto las investigadoras se comunicaron con cada una de las personas seleccionadas en primera instancia por vía telefónica para luego concertar una cita en el lugar que la persona definió, durante la cual se aplicó la entrevista estructurada.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos según Latorre y González (1987) es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de los instrumentos. Constituye uno de los momentos más importantes del proceso de investigación e implica trabajar los datos, recopilarlos y organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, descubrir qué es importante y qué van aportar a la investigación.

La información recolectada en el presente estudio, sobre evaluación de la contribución de los programas para la Integración de SRR en Chile, fueron analizados a través del programa estadístico llamado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). El que comprende tres etapas claves para la realización del estudio estadístico:

- Implementa de forma organizada y ordenada la base de datos
- Ayuda en la manipulación de los datos
- Implementa técnicas estadísticas para el análisis de los datos

A su vez permite, cuando los datos se encuentran organizados en el programa estadístico, la obtención de resultados expresados en tablas, que, posteriormente, serán convertidos en gráficos estadísticos.

Los gráficos estadísticos que se obtienen, presentan los datos recopilados por los tres instrumentos, permitiendo visualizar los resultados del estudio con mayor claridad. Posteriormente, estos se complementaron con los aportes cualitativos obtenidos de los mismos instrumentos, permitiendo levantar un análisis ordenado y lógico respecto de las variables de estudio previamente planteadas.

De forma específica los datos cualitativos fueron analizados mediante la triangulación de variables, la que entrega una visión holística, múltiple y enriquecedora al estudio. Esta técnica se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. Al utilizar diferentes métodos, se busca analizar un mismo fenómeno a través de diversos acercamientos, lo que ofrece una visión global y enriquecida de los diferentes aspectos consultados³.

De forma específica se utilizó la triangulación de información de datos, la que se entiende como la confrontación de diferentes fuentes de datos del estudio (visión política, técnica, social, además de teorías relacionadas al tema).



³ Extraído on line, *Métodos de investigación cualitativa: triangulación*. Revista colombiana de psiquiatría <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634108.pdf>

Variable "Contribución a la Integración": Aportes de los Programas PROSIR e Integración Local en los ámbitos socio económico, socio cultural y sociopolítico, para facilitar y favorecer la integración de los refugiados y solicitantes de asilo en Chile.

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Socio Demográfico	Situación legal	Porcentaje de población SRR beneficiada según situación legal en el año 2009.	Porcentaje de solicitantes de asilo, beneficiados
			Porcentaje de refugiados beneficiados
			Porcentaje de beneficiados con Otro tipo de visa
		Porcentaje de población SRR beneficiada según situación legal en el año 2010.	Porcentaje de solicitantes de asilo, beneficiados
			Porcentaje de refugiados beneficiados
			Porcentaje de beneficiados con Otro tipo de visa
	Sexo	Porcentaje de población SRR beneficiada por sexo, durante el año 2009	Porcentaje de Hombres SRR beneficiados
			Porcentaje de Mujeres SRR beneficiadas
	Edad	Porcentaje de población SRR beneficiada por rango de edad, durante el año 2009	Porcentaje de SRR menores de 18 años beneficiados
			Porcentaje de SRR entre 18 – 24 años beneficiados
			Porcentaje de SRR entre 25 – 44 años beneficiados
			Porcentaje de SRR entre 45 – 64 años beneficiados
			Porcentaje de SRR de 65 o más años beneficiados
	Estado Civil	Porcentaje de población SRR beneficiada según Estado Civil, durante el año 2009	Porcentaje de SRR soltero beneficiados
			Porcentaje de SRR casado beneficiados
			Porcentaje de SRR separado de hecho beneficiados
			Porcentaje de SRR divorciado beneficiados
			Porcentaje de SRR viudo beneficiados
	Nacionalidad	Porcentaje de población SRR beneficiada, según país de origen durante el 2009	Porcentaje de SRR colombiano beneficiados
			Porcentaje de SRR peruano beneficiados
			Porcentaje de SRR cubano beneficiados
			Porcentaje de SRR ecuatoriano beneficiados
			Porcentaje de SRR haitiano beneficiados
Porcentaje de SRR nigeriano beneficiados			
Porcentaje de SRR congolés beneficiados			
Porcentaje de SRR otra nacionalidad beneficiados			
Nivel Educativo			Porcentaje de SRR beneficiados, durante el año 2009, según nivel educacional alcanzado.
	Porcentaje de SRR beneficiados con Educación Básica Incompleta		
	Porcentaje de SRR beneficiados con Educación Media		
	Porcentaje de SRR beneficiados con educación Media Incompleta		

			Porcentaje de SRR beneficiados con Educación Técnica
			Porcentaje de SRR beneficiados con educación Técnica Incompleta
			Porcentaje de SRR beneficiados con Educación Superior
			Porcentaje de SRR beneficiados con Educación Superior Incompleta
	Profesión	Porcentaje de población SRR beneficiada durante el año 2009, según profesión u oficio	Porcentaje de SRR profesionales beneficiados
			Porcentaje de SRR técnicos beneficiados
			Porcentaje de SRR con oficio beneficiados
Socio Cultural	Estrategias utilizadas por la comunidad Refugiada y Solicitante de Asilo en favor de su integración Intercultural	Nacionalidad de las personas con las que se relaciona la población SRR.	Su misma nacionalidad
			Chilenos
			Otra nacionalidad
		Medio por el que la población SRR conoce costumbres de la sociedad chilena	Visitas culturales (FASIC o VPS)
			Vecinos, amigos, familiares
			Organización o grupo social
	Participación de la población SRR en costumbres de la sociedad chilena	Medios de comunicación	
		Otros	
	Estrategias de apoyo a la integración Intercultural por parte de la sociedad de acogida.	Nivel de percepción por parte de la población SRR respecto de la sociedad de acogida	Sí
			No
Socio Político	Estrategias de apoyo a la integración Sociopolítica de parte de las instituciones encargadas de los programas (FASIC – VPS)	Medio por el que la población SRR conoce sobre organizaciones territoriales y / o funcionales	Buena
			Regular
		Entrega de orientación por parte de las instituciones sobre participación en organizaciones territoriales y funcionales	Mala
			Sí
Evaluación por parte de la población SRR respecto de la información entregada por las instituciones sobre participación social.		No	
		Buena	
Participación activa por parte de la población SRR en organizaciones territoriales y/o funcionales		Regular	
		Mala	
Tiempo de participación en organizaciones territoriales y/o funcionales	Sí		
	No		
			Menos de un mes
			Más de un mes
			Menos de un año
			Más de un año

		Cumplimiento de funciones en organizaciones por parte de la población SRR	Si No
		Participación en la creación de grupos organizados por y para refugiados.	Si No
Protección Social	Ficha de Protección Social	Conocimiento por parte de la población SRR de la existencia de la Ficha de Protección Social	Si No
		Fuente por la que conocieron la existencia de la Ficha de Protección Social	FASIC-VPS
			Amigos, vecinos, familiares
			Organización o grupo social
			Municipalidad
			Consultorio
			Medio de comunicación
		Otro	
		Poseción de Ficha de Protección Social por parte de la población refugiada	Si No
		Puntaje obtenido en la Ficha de Protección Social por parte de la población refugiada	1000 y 2000 Puntos
3000 y 4000 Puntos			
5000 y 6000 Puntos			
7000 y 8000 Puntos			
Más de 8000 Puntos			
	Red de Protección Social	Conocimiento por parte de la población SRR de la Red de Protección Social	Si No
		Fuente de conocimiento de Red de Protección Social	FASIC-VPS
			Amigos, vecinos, familiares
			Organización o grupo social
			Municipalidad
			Consultorio
			Medio de comunicación
		Otro	
		Acceso por parte de la población refugiada a la Red de Protección Social	Si No
		Tipo de programa social con el que se beneficio la población SRR	Chile Crece Contigo
Subsidio a la contratación de jóvenes			
Subsidio para la vivienda			
Seguro de desempleo			
Becas de educación escolar y superior			
Garantías explícitas de salud AUGE			
Chile Solidario			
Socio Económico	Características Socioeconómicas de la población SRR	Composición de grupos familiares de población SRR según características socioeconómicas	Sexo
			Edad
			Ocupación
			Situación legal
			Parentesco
	Características de la vivienda habitada por población SRR	Tipo	
		Tenencia	
		Material	
		Servicios básicos	
		Numero de Ocupantes	

			Número de camas
Desarrollo laboral del la población de SRR	Desempeño de alguna actividad laboral en la actualidad de parte de SRR beneficiados en el año 2009 por los programas de integración	Si No	
	Desempeño de alguna actividad laboral, en la actualidad de parte de integrantes de la familia de SRR, beneficiados en el año 2009 por los programas de integración	Si No	
	Forma de incorporación de la población SRR al mundo laboral durante el año 2009.	Dependiente Independiente	
	Tipo de contrato laboral obtenido por la población SRR	Definido Indefinido Ninguno	
Proyecto de Apoyo Laboral (PROSIR)	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR durante el año 2009, para la generación de ingresos propios	Fortalecimiento al Microemprendimiento Capacitación	
	Número de veces que se obtuvo el beneficio la población SRR para el apoyo laboral durante el año 2009.	Una vez Dos veces Más de dos veces	
Proyecto de Apoyo Laboral (Programa de Integración Local)	Presentación de solicitud de beneficios de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si	
		No	
	Nivel de satisfacción de necesidades a partir de la obtención del beneficio	Muy bueno	
		Bueno	
		Regular	
		Mala Muy malo	
	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR durante el año 2009, para la generación de ingresos propios	Capital semilla	
		Capacitación Estrategias para la búsqueda de empleo Curso de idiomas	
	Número de veces que obtuvo el beneficio la población SRR para fortalecer el ámbito laboral durante el año 2009.	Una vez Dos veces Más de dos veces	
		Presentación de solicitud de beneficios de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
No			
Muy bueno			
Bueno Regular Mala Muy malo			
Participación en Educación formal chilena por parte de la población de SRR	Presencia de integrantes en el grupo familiar matriculado en el Sistema de Educación Formal chileno al presente.	Si	
		No	
	Nivel de Sistema de educación Formal en que se encuentra la población SRR, beneficiada durante el año 2009	Pre – básica	
		Básica Media Superior	
Permanencia de la población SRR, hasta la actualidad en el Sistema de Educación Formal	Si		
	No		
Proyecto de Apoyo Educacional (PROSIR)	Tipo de beneficio obtenido para facilitar el proceso de Escolaridad	Cancelación de gastos de escolaridad	
		Cancelación arancel universitario	
		Set de útiles escolares	

			Aporte para transporte escolar
		Número de veces que se obtuvo el beneficio la población SRR para facilitar el proceso de escolaridad durante el año 2009.	Una vez
			Dos veces
			Más de dos veces
		Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
		Nivel de satisfacción de necesidades escolares de la población SRR	Muy bueno
			Bueno
			Regular
			Mala
			Muy malo
	Proyecto de Apoyo Educativo (Programa de Integración Local)	Obtención del beneficio "Bono apoyo escolar" para apoyo en educación de población SRR.	Si
			No
		Número de veces que se obtuvo el beneficio la población SRR para facilitar el proceso de escolaridad durante el año 2009.	Una vez
			Dos veces
			Más de dos veces
		Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
		Nivel de satisfacción de necesidades escolares de la población SRR	Muy Bueno
			Bueno
			Regular
			Mala
			Muy malo
	Previsión de Salud	Tipo de sistema de previsión de salud chileno, usado por parte de la población SRR	FONASA
			ISAPRE
	Proyecto de Apoyo a la Salud (PROSIR)	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR para el apoyo en salud durante el año 2009.	Realización de exámenes
			Compra de medicamentos
			Cancelación de prestaciones de salud mental
			Realización de tratamiento dentales
			Pago de atención médica
			Pago de intervención quirúrgica
			Compra de "aparatos"
		Número de veces que obtuvo el beneficio la población SRR para el apoyo en salud durante el año 2009.	Una vez
			Dos veces
			Más de dos veces
	Proyecto de Apoyo a la Salud (Programa para la Integración Local)	Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
		Nivel de satisfacción de necesidades de los SRR a partir de la obtención del beneficio.	Muy bueno
			Bueno
			Regular
			Mala
			Muy malo
	Proyecto de Apoyo a la Salud (Programa para la Integración Local)	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR para el apoyo en salud durante el año 2009.	Exámenes de especialidad
			Consulta médica especializada
			Apoyo en medicamentos
			Talleres de salud mental
			Otros
	Proyecto de Apoyo a la Salud (Programa para la Integración Local)	Número de veces que se obtuvo el beneficio la población SRR para el apoyo en salud durante el año	Una vez
			Dos veces

		2009.	Más de dos veces
		Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
		Nivel de satisfacción de necesidades de los SRR a partir de la obtención del beneficio	Muy bueno
			Bueno
			Regular
			Mala
			Muy malo
	Proyecto de Apoyo a la Subsistencia (PROSIR)	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR para la mantención económica en el año 2009.	Arriendo de vivienda
			Pago de servicios básicos
			Alimentación
			Vestuario
			Enseres domésticos
		Número de veces que obtuvo el beneficio la población SRR para la mantención económica durante el año 2009	Una vez
			Dos veces
			Más de dos veces
		Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
	Nivel de satisfacción de necesidades de los SRR a partir de la obtención del beneficio	Muy bueno	
		Bueno	
		Regular	
		Mala	
		Muy malo	
	Proyecto de Apoyo a la Subsistencia (Programa para la Integración Local)	Tipo de beneficio obtenido por la población SRR para la mantención económica en el año 2009.	Alojamiento
			Pago de servicios básicos
			Alimentación
			Enseres domésticos
			Otros
		Número de veces que obtuvo el beneficio la población SRR para la mantención económica durante el año 2009.	Una vez
			Dos veces
			Más de dos veces
		Presentación de solicitud de beneficio de parte de la población SRR durante el año 2009.	Si
			No
	Nivel de satisfacción de necesidades de los SRR a partir de la obtención del beneficio	Muy bueno	
		Bueno	
		Regular	
		Mala	
		Muy malo	

Variable de Evaluación: Proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual verificamos los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos, considerando además elementos subjetivos como percepciones, visiones y opiniones de los involucrados.

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Evaluación	Visión Social	Nivel de percepción por parte de la población SRR respecto de su Integración a la sociedad chilena	Muy Alto Grado
			Alto Grado
			Mediano Grado
			Bajo Grado
			Muy Bajo Grado
		Nivel de percepción respecto de la oferta programática de las instituciones	Muy Buena
			Buena
			Regular
			Mala

		implementadoras para la integración	Muy Mala
		Nivel de percepción sobre el grado en que los programas aportaron a la integración de la población SRR a la sociedad chilena	Muy Alto Grado
			Alto Grado
			Mediano Grado
			Bajo Grado
			Muy Bajo Grado
		Nivel de percepción del trabajo de la agencia implementadora	Muy Buena
			Buena
			Regular
			Mala
			Muy Mala
		Identificación por parte de la población SRR de realizar algún cambio en el programa de integración	Si
			No
		Identificación por parte de la población SRR de agregar nuevos aspectos al programa de integración	Si
			No
	Visión Técnica	Nivel de percepción respecto del programa para integración de SRR	Muy Buena
			Buena
			Regular
			Mala
			Muy Mala
		Nivel de percepción respecto del aporte, facilitación de los programas en la integración de SRR a la sociedad chilena	Muy Buena
			Buena
			Regular
			Mala
			Muy Mala
		Nivel de percepción de la evaluación del programa para integración de SRR	Muy Buena
			Buena
			Regular
			Mala
			Muy Mala
		Nivel de percepción respecto del trabajo Ministerio de Interior – agencia implementadora	Muy Buena
	Buena		
	Regular		
	Mala		
	Muy Mala		
	Identificación de fortalezas en el programa para la integración, implementado en el año 2009.	Si	
		No	
	Identificación de debilidades en el programa para la integración, implementados en el año 2009.	Si	
		No	
	Identificación de realizar cambios en el programa de integración para SRR	Si	
		No	
	Identificación de agregar nuevos aspectos al programa de integración para SRR	Si	
		No	
	Visión Política	Nivel de conocimiento respecto de los programa para la Integración de	Muy Alto Alto Mediano

	SRR, ejecutados durante el año 2009.	Bajo Muy Bajo
	Nivel de percepción del desarrollo de los programas para Integración de SRR	Muy Buena
		Buena
		Regular
		Mala
		Muy Mala
	Conocimiento respecto de los beneficios del ámbito de subsistencia entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR	Sí
		No
	Nivel de percepción de los beneficios entregados para apoyar y satisfacer las necesidades económicas de la población	Muy Buena
		Buena
		Regular
		Mala
		Muy Mala
	Conocimiento respecto de los beneficios del ámbito salud entregados por las instituciones implementadoras para la población SRR	Sí
		No
	Nivel de percepción de los beneficios entregados para satisfacer y apoyar las necesidades en el área de salud física y/o mental	Muy Buena
		Buena
		Regular
		Mala
		Muy Mala
	Conocimiento respecto de los beneficios del ámbito de apoyo escolar entregados por las instituciones implementadoras para la población SRR	Sí
		No
	Nivel de percepción de los beneficios entregados para satisfacer las necesidades escolares de la población SRR	Muy Buena
		Buena
		Regular
		Mala
		Muy Mala
	Conocimiento respecto de los beneficios del ámbito laboral entregados por las instituciones implementadoras para la población SRR	Sí
		No
	Nivel de percepción de los beneficios entregados para satisfacer las necesidades laborales de la población SRR	Muy Buena
		Buena
		Regular
		Mala
		Muy Mala
	Nivel de percepción del trabajo Ministerio de Interior – agencia implementadora	Buena
		Regular
		Mala

		Existencia de opinión sobre los programas de integración implementados durante el año 2009.	Si
			No
		Existencia de opinión respecto del uso de los recursos entregados a las instituciones implementadoras	Si
			No
		Nivel de percepción respecto del uso de los recursos entregados a las instituciones implementadoras de programas para la Integración de SRR	Eficiente ⁴
			Medianamente eficiente
			Ineficiente
		Identificación de realizar cambio en el programa de Integración	Si
			No
		Identificación de agregar nuevos aspectos al programa de Integración	Si
			No

⁴ Entendiendo Eficacia como Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.



Marco Referencial

Marco Legal

Con el objeto de permitir una mejor comprensión al lector, se incluye este capítulo con el fin de contextualizar el tema de protección de refugiados. Para esto se consideraron las principales normativas tanto internacionales como nacionales que rigen la temática en desarrollo en nuestro país.

En primer lugar se da cuenta de las normas universales que resguardan la protección del Hombre como ser humano, en cuanto a su bienestar y seguridad en todos los ámbitos que tienen relación con él. Con esto nos referimos a: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Derecho Internacional de los Refugiados, Derecho Internacional de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, que forman un corpus juris destinado esencialmente a la protección del individuo; cada uno en respectivas circunstancias particulares, conformando la base de protección en materia de la humanidad y refugiados, rigiendo a los Estados parte y generando lineamientos teóricos y principios que sustentan a nuevas normas jurídicas específicas en cada región.

Cabe señalar, que se ha realizado una selección de los documentos internacionales más influyentes en el tema de refugiados, tales son: *Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951*, y el *Protocolo de los Refugiados de 1967*, en los que se reconocen los primeros acercamientos al concepto de refugiados, además de sentar las bases de sus derechos y deberes como personas presentes en nuestra sociedad a nivel global.

De forma más específica, se identificaron y profundizaron las normativas que tiene relación con el continente americano, tales son: *Declaración de Cartagena sobre los Refugiados (1984)* y *Declaración y el plan de acción de México para Fortalecer la Protección Internacional de los Refugiados en América Latina (2004)*.

A partir de la selección de estos documentos se pretendió entregar una visión integral respecto de la normativa legal adoptada por los diversos estados del mundo, en busca de la protección y bienestar de los refugiados y solicitantes de refugio.

• **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

Proclamada en 1948 a raíz del término de la Segunda Guerra Mundial, su creación corresponde a un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse. La Declaración consta de 30 artículos que no tienen obligatoriedad jurídica, aunque la aceptación por parte de cada Estado miembro posee fuerza moral, de igual forma, a través de medidas progresivas de carácter nacional e internacional, se plasma su reconocimiento y aplicación universal y efectiva, tanto entre los pueblos de los estados miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

Esta declaración, considera a todos los Seres Humanos como libres, iguales y con los mismos derechos, sea cual sea su nacionalidad, raza, condición social, sexo y religión.

Los Derechos Humanos se caracterizan por ser inherentes, universales, absolutos, inalienables, inviolables, imprescriptibles, indisolubles, indivisibles, irreversibles y progresivos.

• **Derecho Internacional Humanitario**

Está constituido por las normas que se aplican durante los *conflictos armados internacionales* que son entre dos o más Estados y los *conflictos armados sin carácter internacional* que son entre las fuerzas armadas de un Estado y fuerzas armadas no estatales, o entre dos o más grupos armados no estatales en el territorio de un Estado.

La entidad encargada de vigilar los DIH es el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR). Fundado en 1863, estableciendo una relación de confianza con las partes beligerantes del conflicto.

Sus instrumentos más importantes, también relevantes para la protección internacional de los refugiados, son los cuatro Convenios de Ginebra de 1949 y sus dos Protocolos Adicionales, adoptados en 1977. Este Derecho protege a los refugiados sólo en situaciones de conflicto armado internacional o no internacional. Si un refugiado huye de un conflicto armado y encuentra asilo en un país que no participa en el conflicto armado interno o internacional, el DIH no se aplica más a ese refugiado

El Derecho Internacional de los Derechos Humanos es aplicable en todo momento y durante el tiempo que dure el conflicto armado, sea internacional o no internacional. Esto significa que el DIDH y el DIH son aplicables simultáneamente durante el tiempo que dure el conflicto armado.

• **Derecho Internacional de los Derechos Humanos (DIDH)**¹

El Movimiento Internacional de los Derechos Humanos se fortaleció con la aprobación de la Declaración Universal de Derechos Humanos por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948. En la Declaración, por primera vez en la historia de la humanidad, se establecen claramente los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales básicos de los que todos los seres humanos deben gozar. Una serie de tratados internacionales de derechos humanos y otros instrumentos adoptados desde 1945 han conferido una base jurídica a los derechos humanos inherentes y han desarrollado el conjunto de derechos humanos internacionales.

El Derecho Internacional de los Derechos Humanos establece las obligaciones que los Estados deben respetar, al pasar a ser partes en los tratados internacionales. Estos asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. La obligación de respetarlos significa que deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que impidan los abusos de los derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos².

Dada la universalidad de los *derechos humanos (DDHH)*, las personas solicitantes de asilo, refugiadas y las apátridas están amparadas por todos los derechos y libertades previstas en los tratados de derechos humanos, sin ninguna clase de discriminación. Aunque algunas constituciones nacionales estipulan que ciertos derechos humanos y políticos básicos pueden perderse en circunstancias particularmente graves, a condición de que sigan ciertos procedimientos, y, por otro lado, la Convención de 1951 establece en sus cláusulas de exclusión que ciertos individuos no son merecedores de la protección internacional como refugiados.

La lista de derechos no derogables generalmente incluyen, como mínimo, el derecho a la vida, a la libertad, de no ser sometido a esclavitud, la tortura o el encarcelamiento por obligaciones contractuales, el principio de legalidad en el campo del derecho penal, la libertad de pensamiento, conciencia, religión y derecho a la personalidad jurídica.

• **Derecho Internacional de los Refugiados**

En esta materia se cuenta con instrumentos universales y regionales que establecen y definen los estándares básicos para el trato de los refugiados, los que tienen su origen en la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967.

Además de estos, existen una serie de acuerdos, convenciones y otros instrumentos regionales relacionados a la población de refugiados, especialmente en África, América y Europa, en los que manifiestan temas relacionados como la concesión del asilo, los documentos de viaje y las facilidades de viaje, entre otros.

En cuanto al Asilo y trato de refugiados, aunque el Acta Final de la Conferencia de Plenipotenciarios y el Preámbulo de la Convención incluyan referencias al asilo, la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 no se ocupan de la concesión de asilo. El Alto Comisionado ha abogado siempre por una política generosa de asilo conforme al espíritu de la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración sobre el Asilo Territorial, aprobadas por la Asamblea de la ONU el 10 de septiembre de 1948 y 14 de diciembre de 1967, respectivamente.

¹ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.(2006). Esquema básico del derecho internacional de los derechos humanos. *Los Derechos Humanos y la Protección de los Refugiados*. (pp.29-36) Ginebra.

² Extraído sitio web: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/InternationalLaw.aspx>

• **Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951)³ y Protocolo sobre Estatuto de los refugiados (1967)⁴**

La Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, fue la primera aproximación a un concepto de refugiados en relación a sus derechos y las principales obligaciones jurídicas de los Estados partes, definiéndolos como aquellas personas que, "como resultado de acontecimientos ocurridos antes del 1.º de enero de 1951, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección del país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él"⁵.

Este documento legal, ratificado por nuestro país en el año 1972 bajo el Gobierno de Salvador Allende, establece y enumera entre sus líneas una serie de derechos básicos tales como; el derecho a un empleo remunerado y asistencia social, a recibir documentos de identidad y de viaje y a transferir sus bienes al país donde sean admitidos con el propósito de reasentarse, así mismo promueve el apoyo para la naturalización y la asimilación de los refugiados, el acceso a los tribunales, a la educación, la seguridad social, vivienda y libertad de circulación. Otro punto importante que se trata en este documento, es la prohibición a la expulsión o devolución forzada (**Non-Refoulement**), a menos que haya circunstancias excepcionales claramente definidas y que justifiquen la adopción de tales medidas, para los refugiados.

⁶En el artículo 33 del Estatuto de los refugiados el principio de no devolución consiste en la prohibición que tienen todos los Estados de poner a un refugiado en las fronteras de territorios donde su vida o su libertad peligran por causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social o de sus opiniones políticas.

Este artículo a su vez, contiene una excepción en relación a aquellos refugiados que sean considerados, por razones fundadas, como un peligro para la seguridad del país donde se encuentran, o que, habiendo sido objeto de una condena definitiva por un delito particularmente grave, constituyan una amenaza para la seguridad del país".

El respeto del principio de "no devolución" ha sido una constante preocupación del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, en la medida en que su trasgresión atenta contra la esencia misma de la institución del refugio, al volver al afectado a la situación de "fundado temor" de persecución en el país que abandonó.

En el año 1967 se realiza el **Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados**, el cual es un instrumento independiente al cual los Estados pueden acceder sin ser signatarios de la Convención de 1951. Éste tiene por finalidad modificar dos aspectos de la antigua Convención de Ginebra, los que dicen relación con las limitaciones geográficas y temporales de ésta, según las cuales, en la mayoría de los casos, solo los europeos involucrados en los hechos acaecidos antes del 1 de Enero de 1951 podrían solicitar asilo. Como resultado se convirtió a la Convención en un instrumento verdaderamente universal que podría beneficiar a los refugiados de cualquier lugar⁷.

Cabe señalar que, con el objetivo de acabar con las limitaciones temporales, se omitió en el artículo uno de la Convención del 51, las palabras "como resultado de acontecimiento ocurrido antes del 1 de Enero de 1951", y la frase "a consecuencia de tales acontecimientos"

³ Fue adoptada en Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas, entrando en vigor el 22 de Abril de 1954.

⁴ Firmado en Nueva York el 31 de Enero de 1967, y entrado en vigencia el 4 de Octubre de 1967.

⁵ Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951 Ginebra.

⁶ ACNUR, Manual de procedimientos y criterios para determinar las condiciones de refugiados en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre Estatuto de los Refugiados, Ginebra, enero de 1988

⁷ La convención de 1951 sobre los estatutos de los refugiados, Preguntas y Respuestas, ACNUR.

• Declaración de Cartagena sobre los refugiados (1984)⁸ y Declaración del Plan de Acción de México para Fortalecer la Protección Internacional de los Refugiados en América Latina (2004)⁹.

El primer documento hace alusión a la protección e integración social de refugiados en Centro América y América Latina, liderada por expertos gubernamentales y otros, con el ánimo de profundizar y dar respuestas realistas a la problemática del refugio masivo que afectaba a tales regiones, se establecieron también los fundamentos jurídicos para el trato de los refugiados en la región, incluyendo el principio de no devolución, con lo que se identifica la prohibición del rechazo de las fronteras como piedra angular de la protección internacional de los refugiados, la importancia de la integración de estos y la necesidad de erradicar las causas de los movimientos generalizados de población.

La Declaración de Cartagena además reafirma el concepto de Refugiado de la Convención de 1951, reconociéndolos como "personas merecedoras de la protección internacional y que han huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público".¹⁰

Asimismo se hace hincapié, en la presencia de preocupación por la situación que padecen personas desplazadas dentro de su propio país, por lo que se llama la atención a las autoridades nacionales y de los organismos nacionales competentes para que ofrezcan protección y asistencia a estas personas y contribuyan al alivio de las mismas.

Por otro lado se llama a estudiar en los países del área que cuentan con una presencia masiva de refugiados, las posibilidades de lograr la integración de estos a la vida productiva del país, destinando los recursos de la comunidad internacional que el ACNUR canaliza a la creación o generación de empleos, posibilitando así el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales de los refugiados.

Cabe señalar, que este instrumento legal no es vinculante para los Estados, sin embargo, en la práctica se aplica en muchos Estados en América Latina y, en algunos casos, se ha incorporado en la legislación nacional. El documento en sí tiene una naturaleza amistosa, apolítica y exclusivamente humanitaria del reconocimiento de la condición de refugio, identificando esto como un principio internacionalmente aceptado mediante el cual nada de ello podrá ser aceptado como un acto inamistoso hacia el país de origen de los refugiados.

En relación con la **Declaración y el Plan de Acción de México para fortalecer la protección internacional de los refugiados en América Latina** nace al celebrarse el vigésimo aniversario de la Declaración de Cartagena sobre los Refugiados de 1984. Fue adoptada por 20 gobiernos en el año 2004, constituyendo el marco regional para brindar protección a las personas víctimas del desplazamiento forzado, reconociéndose la situación de América Latina en relación a la coexistencia de situaciones como: países que recibían un número reducido de solicitantes de la condición de refugiado y refugiados inmersos en los flujos migratorios regionales y continentales, países que albergaban a un número significativo de refugiados reconocidos y/o solicitantes de la condición de refugiados, y países con programas emergentes de reasentamiento.

Entre sus líneas también se identifica, que el ejercicio de los derechos fundamentales por parte de los refugiados determina la calidad del asilo, la que es primordial para encontrar soluciones duraderas a la problemática de los refugiados, planteando así, que en la medida en que un refugiado encuentre protección efectiva en un país no se verá en la necesidad de buscar protección en un tercer país a través de movimientos secundarios y/o irregulares.

Al mismo tiempo, se reconoce la necesidad de que las naciones de origen de los refugiados y con apoyo de la comunidad internacional se esfuercen por crear condiciones adecuadas para el retorno de sus nacionales; ya que dentro de las soluciones duraderas identificadas en esta convención, se reconoce que la "Repatriación Voluntaria" es la solución óptima para esta comunidad de personas, como derecho individual que ha de ejercerse de manera voluntaria en condiciones de seguridad y dignidad¹¹. Asimismo se subrayan las necesidades existentes para el creciente número de refugiados en América Latina, dando lugar a:

⁸ Adoptado por el "Coloquio Sobre la Protección Internacional De los refugiados en América Central, México y Panamá problemas Jurídicos y Humanitarios"

⁹ Ciudad de México, 16 de Noviembre del 2004.

¹⁰ Los Derechos Humanos y la protección de los Refugiados, Módulo autoformativo 5, Volumen 1, Capítulo 2 La protección de los refugiados y de otras personas que se encuentran bajo la competencia del ACNUR, 15 de Diciembre 2006.

¹¹ "Declaración y Plan de acción de México para fortalecer la protección internacional de los Refugiados en América Latina", Ciudad de México, 16 de Noviembre del 2004.

• **Programa de Autosuficiencia e Integración Local "Ciudades Solidarias"**: Pretende evitar en la medida de lo posible, los llamados "movimientos irregulares o secundarios"¹², pero sobre todo busca una protección que abarque los derechos y obligaciones sociales, económicos y culturales de los refugiados. Se trataría de evitar la ejecución de políticas públicas dentro de una estrategia social integral, con la cooperación técnica de las Naciones Unidas, de las organizaciones de la sociedad civil y el apoyo financiero de la comunidad internacional. Para lo que se debe tener en cuenta las realidades socioeconómicas de la región, en términos de índices de desempleo, pobreza y exclusión social, así como el perfil socioeconómico de los beneficiarios, para lo que se plantearon las siguientes metas:

- Propiciar la generación de fuentes de empleo, en particular se surgiere el establecimiento de sistemas de micro – créditos
- Establecer mecanismos para una expedita entrega de documentos y simplificación de los tramites de validación y reconocimiento de certificados y diplomas
- Contemplar mecanismos de participación de la sociedad civil organizada y del ACNUR en la elaboración, ejecución, seguimiento y mejora de los proyectos de integración.

• **Programa Integral "Fronteras Solidarias"**: los representantes de Ecuador, Panamá y Venezuela, en la III Reunión Subregional Preparatoria celebrada en Cartagena de Indias, Colombia en el año 2004, indicaron el desconocimiento de la real magnitud de la problemática de refugiados, ya que de los 10.000 refugiados y los 30.000 solicitantes de asilo en estos tres países representarían solo una fracción del total de ciudadanos colombianos que transitan y/o permanecen en estos países, hasta esa fecha, su mayoría en situación irregular, resaltándose la especial situación que enfrentarían las provincias o Estados fronterizos con Colombia. A esto se le debe sumar, la complicada situación de los países de recepción que muchas veces se encuentran en el mismo nivel de vulnerabilidad que los asilados. Por lo que se propuso como necesidad imperiosa de incluir a las poblaciones locales como receptoras de ayuda al desarrollo, al ser estas las que aumentan gran parte del peso de la solidaridad, para cual se determinaron las siguientes prioridades en las zonas fronterizas de acogida de los países citados:

- Apoyo para ejecutar un programa a fin de establecer de forma fiable la magnitud y las características de la problemática de los refugiados con el objeto de determinar sus necesidades de protección y asistencia, además de proponer las soluciones duraderas más adecuadas.
- Fortalecimiento de los mecanismos institucionales de protección y de determinación en la condición de refugio
- Ejecución de Programas de sensibilización dirigidos a la población local para prevenir sentimientos adversos y toda forma de discriminación
- Elaboración de un Plan Estratégico Regional para atender las necesidades de protección, de asistencia básica y de integración de todas las poblaciones necesitadas bajo un enfoque territorial y diferenciado.

• **Programa Regional de "Reasentamiento Solidario"**: Los países de América Latina coincidieron en la importancia de propiciar el establecimiento de políticas de reasentamiento que incluyan un marco de principios y criterios de elegibilidad, respetando el principio de no discriminación. Asimismo Brasil y Chile con experiencia ya en el tema, hacen un llamado a la comunidad internacional para apoyar el fortalecimiento y consolidación de estas iniciativas, a efectos de que puedan ser mejoradas y replicadas por otros países.

Finalmente y con el objetivo de generar una visión clara y global, se hace entrega de los principales puntos¹³: tratados durante la Declaración y el Plan de acción de México del año 2004:

- Reitera la importancia de la cooperación y solidaridad internacional, la responsabilidad compartida y la cooperación Sur para fortalecer la protección y la búsqueda de soluciones duraderas para los refugiados.
- Busca fortalecer el marco legal e institucional para la protección de refugiados a través del desarrollo progresivo del derecho internacional de los refugiados, el fortalecimiento de las comisiones nacionales de determinación de la condición de refugiados, el fortalecimiento de las redes nacionales y regionales de protección, y el establecimiento de un programa latinoamericano de formación de derecho internacional de refugiados.

¹³ Extraído sitio web: L. Franco. Una nueva Contribución a América Latina
<http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/3847.pdf>

- El Plan de Acción de México promueve el intercambio de buenas prácticas entre los Estados y hace un fuerte llamado a la comunidad internacional para que proporcione los recursos técnicos y financieros que requieren los Estados latinoamericanos que reciben a un mayor número de solicitantes de asilo y refugiados.

- Permite articular esfuerzos conjuntos entre los Estados, los organismos internacionales y las organizaciones de la sociedad civil para brindar una respuesta efectiva a las necesidades humanitarias de quienes requieren protección.

- Representa una nueva oportunidad para brindar un tratamiento adecuado a los refugiados, rescatando el valioso acervo de protección de la región, y preservando incólumes los estándares internacionales y regionales de protección.

• **Ley de Extranjería y Migración, Ley 20.430 “Sobre Protección de Refugiados”.**

Previo a la promulgación de la Ley 20.430 Sobre Protección de Refugiados, el tema era regido por la Ley 19.476 De Extranjería y Migración, la que solo dedicaba un artículo para normar la presencia de este grupo en el país y fue aplicada por nuestra legislación hasta el término del Gobierno de Michelle Bachelet. Cabe señalar que paralelamente, se encontraba en elaboración la actual Ley, que entró en vigencia el 15 de Abril del presente año y cuyas disposiciones se aplicarán a los Solicitantes de la condición de refugiados o a los Refugiados, desde que se encuentren en el territorio Nacional.

En la **Ley 20.430 “Sobre Protección de Refugiados”** se establece un concepto amplio de Refugiado, puesto que, en principio, recoge la definición clásica contenida en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, determinando lo que se entenderá por Refugiado en nuestro país, además de establecer los principios fundamentales de protección para la comunidad en cuestión, estos son: Principio de no devolución, inclusión de la prohibición de rechazo en la fronteras, no sanción por ingreso ilegal, confidencialidad, no discriminación, trato más favorable posible y por último unidad familiar.

Por otro lado, se determinan los derechos y obligaciones de los refugiados y solicitantes de refugio, entre los derechos encontramos la libertad de reconocer a toda persona en la Constitución Política de la Republica, sus leyes y reglamentos, así como los instrumentos internacionales de Derechos Humanos y sobre Refugiados de los que Chile es parte, de la misma manera los refugiados y sus familias tendrán derecho a acceder a la salud, educación, vivienda y trabajo ya que sea en condición de trabajador dependiente o de cuenta propia en igualdad de condiciones de los demás extranjeros. Con relación a las obligaciones se reconoce que todo refugiado debe acatar la Constitución Política de la Republica, sus leyes y reglamentos, así como todas aquellas medidas adoptadas para el mantenimiento del orden público y la seguridad nacional¹⁴.

A su vez, se crean organismos competentes para el reconocimiento de la condición de refugio. La Comisión de Reconocimiento de la Condición de Refugiado será la encargada de asesorar al Ministerio del Interior y de proveer la información necesaria para decidir respecto del otorgamiento, rechazo, cesación, cancelación o revocación de la condición de refugiado, de igual forma, tiene por función diseñar políticas públicas en la materia. Este organismo será asistido por la Secretaria Técnica, sus funciones se determinarán en el reglamento interno que fije la Comisión.

La presente Ley se creó a partir de la necesidad de establecer una normativa especial para regular esta importante institución del Derecho Internacional de manera más autónoma e integral, de manera de precisar y ampliar conceptos, separar la condición de refugiado del permiso de residencia que se otorga a la persona, establecer garantías y obligaciones para el refugiado, regular procedimientos y recursos, y establecer claras causales de denegación o cancelación de la condición de refugiado, entre otros asuntos relevantes. Esta necesidad, ha sido destacada en diversos instrumentos internacionales suscritos por nuestro país, tales como la Agenda para la Protección del año 2001 y el Plan de Acción de México del año 2004¹⁵

Por último, se identifican los principios interpretativos de la ley en cuestión, que buscan entregar una explicación de la normativa conforme al Derecho Internacional de los Derechos Humanos y, particularmente, conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967, además de dejar a salvo cualquier derecho, libertad o beneficio que se les reconozca a los refugiados, no contemplado en la presente

¹⁴ Ley 20.430 “Sobre Protección de Refugiados”.

¹⁵ Mensaje n° 017-357, de S.E. la Presidenta de la Republica con el que inicia el proyecto de ley de Protección de Refugiados. Santiago, 26 de marzo de 2009

regulación y entregar el trato más favorable que implica procurar a los refugiados a lo menos el mismo trato que se le otorga a los extranjeros en iguales circunstancias

A continuación se presentará un cuadro comparativo con las leyes relacionadas al tema, es necesario aclarar que ambas parten del principio de No Devolución (*Non-Refoulement*) establecido en la Convención de Ginebra.

Tabla 2: Diferencias entre Ley de Extranjería y Migración y Ley Sobre Protección de Refugiados.

Ley de Extranjería y Migración	Ley Sobre Protección de Refugiados
Solo un capítulo de la Ley de Extranjería y Migración se dedicaba a regir y normar el tema de Refugio en nuestro país.	Elaborada especialmente para tratar y regir la temática. En uno de sus capítulos, entrega una definición propia de lo que en nuestro país se entenderá por Refugiados.
Una vez que el la persona extranjera ingresa al país, inmediatamente debe presentar la documentación correspondiente para solicitar refugio, iniciado el trámite, la Institución concerniente al tema entrega el certificado de trabajo y de tramitación de Refugio. El solicitante debe esperar desde seis meses a un año aproximadamente para la obtención o rechazo de la solicitud presentada, en caso de que a la persona se le acepte su petición, podrá obtener su cedula de identidad y comenzar a hacer uso de los beneficios sociales entregados por el Estado chileno.	En la nueva ley se sigue manteniendo el procedimiento de entrega de documentación apenas la persona entre al país. La diferencia radica en que con esta nueva disposición legal, al solicitante de asilo se le hace entrega de una visa temporaria, lo que le permite contar con carnet de identidad. En cuanto a la duración del trámite, este se demorará entre 45 a 60 días y considerando lo anterior, da por resultado que en la espera de la obtención de la Condición de Refugio, la persona no se encuentre indocumentada
Los beneficios aportados por los programas que son parte de los Convenios de Colaboración parten desde que la persona pide formalmente refugio en el país y finalizan cuando se acepta o rechaza la solicitud presentada, por ende el aporte puede extenderse hasta por un año aproximadamente.	Aquí al igual que en la antigua ley, los beneficios se entregan desde que la persona se convierte en un Solicitante de Refugio, pero a partir de las nuevas disposiciones, la duración del trámite de revisión, aceptación o rechazo debe disminuir notablemente, por lo que la duración de la ayuda debería extenderse por aproximadamente 2 meses.

(Fuente: Elaboración de las investigadoras)

Marco Conceptual

Los siguientes párrafos tienen por propósito presentar conceptos claves que entregan los lineamientos y comprensión de la base del tema presentado, para esto se realizó una aclaración y diferenciación entre los términos migración y los conceptos **refugio, refugiados y solicitantes de refugio**, los que fueron abordados desde una mirada enraizada en el contexto nacional, permitiendo una mayor comprensión de la investigación en curso.

El tema de la **migración** está presente desde que el Hombre se enfrentó a la necesidad de buscar más y mejores oportunidades de vida. Este fenómeno ha estado presente en múltiples culturas de todo el mundo desde la antigüedad. Un ejemplo de ello, es el caso de éxodo del pueblo judío desde Egipto.

Este concepto es entendido como *“los desplazamientos de personas que tiene por intención un cambio de residencia desde un lugar de origen a otro de destino, atravesando un límite geográfico, que generalmente es la división político – administrativa del lugar”¹⁶*

Estos desplazamientos humanos comprenden dos enfoques distintos, en primer lugar la **emigración** que consiste en dejar el propio país para instalarse en otro y en segundo lugar la **inmigración**, que se entiende como el ingreso a un país extranjero por parte de personas que preceden de otro lugar, podemos decir, que tanto la emigración como la inmigración son fenómenos que pueden ser tanto espontáneos (es decir, buscados por el individuo) o planeados (buscados y desarrollados por el Estado).

Se identifica que las migraciones pueden ser voluntarias o deseadas, que es cuando la decisión recae principalmente en la persona que las lleva a cabo, o en el caso contrario, si la persona no tiene el deseo ni la intención de cambiar su país de residencia, se identifica como una migración forzosa, la que generalmente se debe a causas políticas y/o con ocasión de conflicto armado.

El fenómeno demográfico de la **migración** es una situación muy compleja en la actualidad si tenemos en cuenta que en gran medida se da de manera ilegal e implicando actos de gran violencia y represión por parte de los gobiernos que reciben a los inmigrantes. Esta situación tiene que ver con la desigualdad social y económica a las que asistimos hoy en día, en el contexto de un mundo que permite que haya países o regiones extremadamente pobres y sin vistas a mejorar y otras extremadamente ricas, en donde los habitantes gozan de una alta calidad de vida.

Los motivos de la migración son, principalmente: las búsquedas de oportunidades de empleo y los deseos de mejorar el nivel de ingresos, la demanda de una fuerza laboral para actividades que no desean realizar los nacionales, la escasez de mano de obra calificada para determinadas actividades en las economías avanzadas, el envejecimiento de la población que exige importar mano de obra para sostener el crecimiento económico y para evitar que recaiga sobre la población nacional ocupada una carga fiscal abrumadora.

Como se puede observar, los motivos de este movimiento demográfico se deben, en su mayoría, a la búsqueda de mejores opciones laborales para alcanzar un mayor y mejor bienestar y calidad de vida, no tan solo de la persona que se desplaza sino también del círculo más cercano -la familia generalmente- quienes reciben, principalmente, beneficios económicos.

En relación al tema que nos convoca, sus orígenes se encuentran a partir del período post guerras, a mediados del siglo pasado, tiempo en el cual, y a partir de los acontecimientos sucedidos, numerosos grupos humanos debieron desplazarse forzosamente de su lugar de residencia, debido a motivos de persecución política, cultural y racial entre otras. Y, por otro lado, en búsqueda de protección y seguridad. Esto dio origen a la identificación de un problema social de relevancia mundial: miles de personas se encontraron desarraigadas de su tierra, trabajo, hogar, redes sociales y familiares, dando origen a la **Situación de Refugio**, la que tiene directa relación con el cumplimiento y respeto por los derechos humanos, presentándose la inquietud y necesidad de generar instituciones e instrumentos legales que permitan proteger los derechos individuales y sociales de la humanidad.

Frente a la necesidad de buscar soluciones al problema social planteado, es que fue necesario y urgente generar definiciones claras respecto del tema, entre las que encontramos las siguientes.

¹⁶Extraído sitio web: Capítulo 1, Definiciones y Conceptos sobre la migración, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/guzman_c_e/capitulo1.pdf

Por **Refugio** entenderemos la "Institución jurídica a través de la cual se otorga a un extranjero el reconocimiento de "refugiado" en un Estado del que no es nacional y al que ha acudido buscando la seguridad que le falta en el suyo propio, ante temores fundados de persecución por motivos de raza, religión, ideales políticos. El refugio aparece configurado como una clase particular de asilo, pero a diferencia de éste, goza de una regulación internacional".¹⁷

Cabe señalar, que la regulación internacional, el apoyo a acciones de socorro y la generación de soluciones a largo plazo para los refugiados/as y desplazados/as internos/as, es proporcionada por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas, que se encarga de compensar esa falta de protección nacional garantizando la vida, la libertad y los derechos de todas aquellas personas que se encuentran desarraigadas o amenazadas con desplazamientos, para cumplir con esta función, realiza gestiones, negociaciones y coordinaciones con los entes respectivos en todos los países miembros y vela por el cumplimiento de la legislación nacional.

En relación al término **Refugiado**, este ha sido ampliamente definido desde 1951 en la Convención Sobre el Estatuto de los Refugiados realizada en Ginebra, momento en que se generó un primer acercamiento al concepto. Es necesario destacar, que esta definición tenía ciertas limitaciones geográficas y temporales las que se fueron modificando con el paso del tiempo, y de acuerdo al nuevo escenario experimentado por este grupo.

En el presente, Chile se ha convertido poco a poco en un país receptor de refugiados, lo que ha generado un cambio en diversos ámbitos relacionados al tema, tales como financiamiento a programas de integración o la creación de espacios institucionales específicos para los refugiados, con profesionales capacitados en el tema. En este sentido se destaca la elaboración y promulgación de la ley 20.430 "Sobre Protección de Refugiados" la cual tiene por objetivo entregar lineamientos de acción específicos al tema.

Por otro lado, la mencionada ley unifica una definición extraída de diversos documentos internacionales, lo que permite que nuestro país cuente con su propio concepto de Refugiado. Para efectos de la presente investigación se utilizará tal definición, la que contempla lo siguiente:

- 1- Quienes, por fundados temores a ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinados grupos sociales u opiniones políticas, se encuentran fuera del país de su nacionalidad y no puedan o no quieran acogerse a la protección de aquel, debido a dicho temores.
- 2- Los que hayan huido de su país de nacionalidad o residencia habitual y cuya vida, seguridad o libertad ha sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público en dicho país.
- 3- Quienes, careciendo de nacionalidad y por los motivos expuestos en los numerales anteriores se encuentren fuera del país, en que tenían su residencia habitual y no puedan o no quieran regresar a él.
- 4- Los que, si bien al momento de abandonar su país de nacionalidad o residencia habitual no poseían ya la condición de refugiado, satisfacen plenamente las condiciones de inclusión como consecuencia de acontecimientos ocurridos con posterioridad a su salida.¹⁸

La calidad de refugiado se "reconoce" y no se otorga. Se es refugiado desde el momento en que se reúnen los requisitos exigidos en el artículo 1 de la convención, y no desde el acto de un poder público que lo sentencia. La resolución de la autoridad simplemente constata un hecho, por lo tanto el acto de "reconocimiento" no altera la condición de la persona, porque antes de esto ya era un refugiado.

Ahora bien, son cuatro los elementos para que una persona sea considerada refugiada, algunos de ellos de naturaleza subjetiva. En primer lugar, la persona debe encontrarse "fuera de su país"; en segundo lugar –primer elemento subjetivo–, debe tener fundados temores de persecución; en tercer término, la persecución debe originarse en motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opción política; y finalmente, que no pueda –punto objetivo– o no quiera –punto subjetivo– acogerse a la protección de su país.

¹⁷ C. Marcos, P. Cristian, *Análisis crítico del proceso del refugio en Chile*, Tesis para optar al título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública, Universidad Humanismo Cristiano, Santiago 2009.

¹⁸ Ley número 2430 "Sobre Protección de Refugiados"

En relación los **Solicitantes de Refugio**, no se identifica un concepto establecido por la ley chilena, sin embargo, es posible elaborar la siguiente definición: *"Toda aquella persona extranjera que ha presentado una solicitud formal, en la cual afirma o se reconoce como un refugiado (a)"*¹⁹.

Además, identificamos la condición de **refugiado titular**, que será entendida como *"Aquella persona que, de acuerdo a las normas jurídicas chilenas, ha obtenido la condición de Refugio"*

Con la finalidad de entregar una mirada panorámica y algo mas profunda de lo que significa el refugio, para las personas que lo solicitan y asumen tal estatus, a continuación se entregarán algunas características relacionadas a las consecuencias psicosociales que esta población carga y asume.

El que muchas personas tengan que abandonar sus hogares y países, de forma forzosa, convirtiéndose en refugiados, conlleva diversas consecuencias a partir de los sucesos traumáticos que han debido vivir, entre estos se pueden citar torturas o traumas de naturaleza generalizada, como violencia indiscriminada, desplazamientos forzosos de sus hogares y comunidades, además de conflictos civiles o largos periodos de escasez. Como consecuencia de todo ello, los refugiados corren más peligro de generar problemas psicológicos, particularmente, trastornos por estrés post-traumático, depresiones, ansiedad o angustia entre otros.

La exposición a estas situaciones anormales y estresantes, tienen un impacto negativo sobre su salud mental, comportamiento y capacidades, ya que los problemas que afronta esta población se caracterizan por la pérdida de seres queridos, hogares, posibilidad de generar ingresos, cohesión social, dignidad humana, seguridad, confianza en una imagen personal positiva y una perspectiva de futuro. Por otro lado, el tejido social preexistente se desestructura, por lo que las relaciones interpersonales, que en otra ocasión podrían servir de apoyo mutuo, se debilitan o ya no existen, generando en las personas una sensación de soledad y angustia.

Cuando la persona llega al país de acogida, debe enfrentar problemáticas relacionadas a su condición, tales como la dificultad de acceso y permanencia en el trabajo a causa de escasas de redes, complejidad para acreditar los estudios cursados, no reconocimiento del permiso de trabajo por parte de los empleadores, entre varios otros. Otra complicación presente, como consecuencia de las anteriores, es el hacinamiento, falta de condiciones para higiene, baja calidad de las estructuras y del equipamiento habitacional. Situaciones similares se viven en el ámbito de salud y educación, de modo que todo esto conlleva a una pobre calidad de vida.

Además, no se deben dejar de mencionar los hechos de discriminación vividos constantemente por este tipo de población extranjera, donde se denota la falta de sensibilización tanto por parte del entorno inmediato del refugiado como en funcionarios y agentes públicos²⁰

También es necesario mencionar que, estas personas se encuentran, muchas veces, en un estado de desconfianza, en relación a los grupos sociales y relaciones de apoyo dentro de las comunidades, ya que arrastran de su pasado escenas de persecución por practicas religiosas, étnicas u por otros motivos, generando así un aislamiento social, lo que a su vez también se debe a que gran parte de la misma sociedad de acogida no acepta prácticas religiosas, sexuales o políticas realizadas por el o los refugiados. Todo esto podría provocar un impacto negativo sobre la propia identidad y sentido de pertenencia y puede llevar a que las personas sientan vergüenza y humillación de su herencia.

Por otro lado, esto tiene implicaciones negativas en el sentido de pertenencia de las personas afectadas, comprometiéndolo la capacidad de los refugiados de acceder a recursos materiales y sociales y, si se alarga, también dificulta el desarrollo de las habilidades que se requieren para participar en la vida pública y cultural.

Finalmente, mencionar que no se debe ver a este grupo como personas desvalidas, por completo dependientes de la ayuda que se les dé. Los refugiados son por lo común personas firmemente decididas a sobrevivir y justamente por eso han optado a ser refugiados. Quienes les proporcionen ayuda deben buscar en ellos la capacidad de sobrevivir y hacer frente a la adversidad, reforzando este factor positivo, por lo que es importante llevar a cabo programas de integración de modo que apoyen a la reconstrucción emocional y personal, además de fomentar el bienestar óptimo necesario para enfrentarse a la tensión y adaptación inherentes al proceso de asentamiento. Este enfoque puede ayudar a prevenir la aparición de problemas psicológicos más graves²¹.

Como se ha mencionado anteriormente, la población, en general, carece de conocimiento sobre el tema a tratar en esta investigación, lo que conlleva a una confusión conceptual y uso erróneo de las definiciones, pudiendo generar situaciones de discriminación, entrega errónea de información en relación a acceso de servicios, derechos y deberes, entre otros.

¹⁹ A. Vejares, S. González, L. Altamirano, Tesis para optar a Título de Asistente Social: *"Perfil Sociodemográfico de los Refugiados y Solicitantes de Refugio en Chile desde 1993 al 2008: Análisis y aportes"*. Universidad de Valparaíso 2009.

²⁰ C. Courtis, Diagnostico Participativo Sobre Atención a Solicitantes de Asilo y Refugiados en Chile, Mesa de Trabajo en Materia de Refugio, Sgto. de Chile Abril 2009

²¹ Alto Comisionado de Naciones Unidas, Reasentamiento de Refugiados, Capítulo 1.3: Establecimiento de las Bases para la Integración: Planteamiento de metas.

Comúnmente, la palabra **Asilo** se asocia al término refugio. El primero se entiende como la protección en un país extranjero de una persona que es perseguida en el propio o en un tercero por la comisión de delitos políticos o por motivos políticos (Asilo territorial). En el caso de buscar este tipo de protección en navíos de guerra y campamentos o aeronaves militares, a personas perseguidas por motivos o delitos políticos, se refiere a asilo político o diplomático.

Las principales diferencias entre asilo y refugio se identifican en que los asilados no están protegidos por la convención de 1951, ni por el protocolo de 1967. Como dijimos, el asilo se otorga y el refugio se reconoce. Además, el primero se solicita por razones políticas, mientras que el segundo tiene cinco motivos distintos de solicitud (Raza, opinión política, religión, nacionalidad y grupo social), contando con regulación precisas en cada caso.

Otra diferenciación importante a realizar es la de **Desplazados Internos**, que según la ONU se definen como *“personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida”*. Es necesario señalar que los ejes centrales de esta definición corresponden a un movimiento humano involuntario dentro del propio país, que genera estados de vulnerabilidad identificándose la posibilidad de verse forzado a ir a entornos malsanos o inhospitalarios. La organización social se destruye o puede verse afectada, se experimentan altos niveles de angustia, separación abrupta de las fuentes de ingreso y sustento, interrupción de la escolaridad, posible pérdida de documentos de identidad, falta de acceso de las organizaciones internacionales, necesidades de protección y asistencia que no han sido completamente atendidas.

Por otro lado, se encuentran los **Reasentados**, quienes se definen como refugiados que han huido de su país de origen y han encontrado asilo temporal en otro país (Asentados), pero por diversos motivos -ya sean falta de protección del primer país de asilo, motivos económicos y sociales entre otro- la persona o el grupo debe restablecerse en un tercer país, donde tenga derecho a la protección permanente.

El reasentamiento se convierte en algo vital para todos aquellos refugiados que no pueden encontrar protección adecuada en el país al que han huido, ni tampoco pueden regresar a sus países de origen, ya que tendrían que afrontar persecución. En consecuencia, tienen que ser asentados en un tercer país donde puedan quedarse permanentemente y a salvo de persecuciones. Esta opción tiene tres objetivos habituales y paralelos: la protección, el ofrecer soluciones duraderas y el compartir la responsabilidad con los países de acogida²².

²² Extraído sitio web The Church's Commission for Migrants in Europe, http://www.ccme.be/fileadmin/filer/ccme/20_Areas_of_Work/01_Refugee_Protection/2008-01-01_Resettlement_Factsheet_ES.pdf

Tabla 3: Diferencias entre refugiados, migrantes, asilados, desplazados internos y reasentados/

Refugiados	Migrantes	Asilados	Desplazados Internos	Reasentados
<ul style="list-style-type: none"> • Han huido de su país de origen por temores fundados de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinados grupos sociales u opiniones políticas • Un refugiado ha cruzado una frontera internacional • El estatuto legal de refugiado se establece de acuerdo con un documento legal internacionalmente vinculante • El estatuto de refugiado da origen a algunos derechos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha cruzado la frontera de su país de forma voluntaria • Buscan una mejor calidad de vida, mejores oportunidades laborales o por razones de estudio, entre otras. • Son protegidos por la Convención internacional sobre la protección de los derechos de los trabajadores migratorios y de sus familias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Han cruzado la frontera de su país por motivos de persecución política • Puede ser territorial o diplomático • Están protegidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos • La reglamentación que los rige es imprecisa y con escasos medios de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Movimiento humano involuntario como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales • No han cruzado la frontera de su país • No cuentan con protección legal • Han aumentado considerablemente en relación al número de refugiados identificados 	<ul style="list-style-type: none"> • Han huido de su país de origen por temores fundados de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinados grupos sociales u opiniones políticas • Se han establecido en un tercer país en busca de protección • También son refugiados, gozando de los mismos derechos y deberes, además de estar protegidos por la convención de 1951 y otros documentos legales vigentes



(Fuente: Elaboración de las investigadoras)

Como se puede observar a través de lo expuesto, generalmente las personas que migran, independiente de su motivo, se arriesgan a vivir en condiciones de vulnerabilidad como consecuencia de dejar atrás su estabilidad económica, laboral, familiar, social, entre otras, debiendo enfrentar una nueva realidad la mayor parte de las veces distinta a la acostumbrada.

El concepto de **vulnerabilidad** se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar²³. Es necesario señalar que pobreza, no es lo mismo que vulnerabilidad aunque si bien la incluye, la primera hace referencia a una situación de carencia efectiva y actual, mientras que la segunda trasciende esta condición proyectando a futuro la posibilidad de padecerla a partir de ciertas debilidades que se constatan en el presente. En su sentido amplio, la categoría de vulnerabilidad refleja dos condiciones: la de los "vulnerados" que se asimila a la condición de pobreza, es decir, que ya padecen una carencia efectiva que implica la imposibilidad actual de sostenimiento y desarrollo y una debilidad a futuro a partir de esta incapacidad; y la de los "vulnerables" para quienes el deterioro de sus condiciones de vida no está ya materializada, sino que aparece como una situación de alta probabilidad en un futuro cercano a partir de las condiciones de fragilidad que los afecta²⁴.

En Chile, el tema de la vulnerabilidad es evaluado a través de la Ficha de Protección Social, la que permite identificar mejor las necesidades de los hogares chilenos para garantizar un acceso más justo al Sistema de Protección Social, esto no tan solo a través de la evaluación de la condición socioeconómica en general, sino también en función de necesidades diferenciadas y de situaciones específicas, como discapacidad, vejez,

²³ Extraído sitio web: Cámara de Diputados México, definición de vulnerabilidad, http://www.diputados.gob.mx/cesop/Comisiones/d_gvulnerables.htm

²⁴ Extraído sitio web: Universidad del Bío Bío, Vulnerabilidad y Exclusión social. Una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida de los hogares, <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p15.4.htm>

desempleo, bajos ingresos, enfermedades, entre otros factores. Es decir, mide los recursos económicos, las necesidades de las familias y los riesgos que enfrentan.

En relación a esto, la **Política Social** en materia de Superación de Pobreza, asigna énfasis a la creación de Capital Humano, es decir, abandona la tradición asistencialista, con la finalidad de proporcionar conocimientos, habilidades y recursos-que permitan a la población beneficiaria-asumir responsabilidad y participar en la superación de su situación de pobreza.

Ahora bien, para continuar, es necesario contextualizar en relación al tema de investigación, la diferencia entre las **políticas públicas** y sociales, definiéndose la primera como la decisión y acción de una instancia estatal, ante un tema que forma parte de la agenda gubernamental, correspondiendo a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado²⁵. En cuanto a políticas sociales, se entenderán como las políticas de los gobiernos respecto a aquellas actuaciones que tienen impacto directo en el bienestar de los ciudadanos, a través de la entrega de servicios o ingresos (R. Timmus). La parte más importante está formada por la seguridad social, la asistencia pública (o nacional), los servicios sanitarios y de bienestar, y la política de vivienda.

Continuando con el tema, tenemos que del considerable y sostenido flujo migratorio vivido por nuestro país en la última década, los distintos gobiernos debieron incluir en su plan de gobierno el diseño e implementación de políticas públicas destinadas a la población extranjera con la finalidad de alcanzar un mayor bienestar e integración de la misma. Dentro de esto encontramos las medidas dirigidas a la población refugiada, relacionadas a los temas de educación y salud. Es el caso de las medidas adoptadas en el año 2007 por el Ministerio de Salud, donde se constituyó un grupo asesor en materia de salud de los inmigrantes y refugiados en Chile, el que se encuentra integrado por profesionales de distintas áreas, todo esto con el fin de garantizar el acceso en igualdad de condiciones, deberes y derechos, que los nacionales.

Una medida trascendental en el tema del refugio, fue la adoptada por el gobierno de Michelle Bachelet, en relación a la importancia e inclusión dentro del Mandato Presidencial 009, Instrucciones sobre la Política Nacional Migratoria, el tema de integración de refugiados. Dando pie a la creación del proyecto de Ley 20.430 Sobre protección de refugiados, la que fue promulgada el 12 de abril del presente, bajo el mandato de Sebastián Piñera, estableciéndose así la normativa respecto a los derechos y deberes de los refugiados, además de los principios con los que se debe abordar la temática.

Por otro lado, se han desarrollado desde el año 2006, programas destinados a la integración de esta población, donde el Gobierno apoya monetariamente, por medio de convenios de colaboración, la ejecución de tales acciones, basadas en los ámbitos de subsistencia, salud, educación y trabajo, desde un enfoque de autosuficiencia.

A partir de esto, se puede observar la importancia que el Estado le da a la búsqueda de integración de la población migrante, específicamente a los refugiados, esto en concordancia a los tratados de los que Chile es parte y la imagen de "país de acogida" que presenta, entregando condiciones mínimas de bienestar, lo que podría derivar en un mejor desarrollo social a nivel nacional.

²⁵ Extraído sitio web: Política y políticas públicas, División de desarrollo social, CEPAL
http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/19485/sps95_lcl2176p.pdf

Marco teórico

Evaluación

La presente investigación tiene por objetivo evaluar los programas de integración destinados a los SRR beneficiados en el año 2009 en la Región Metropolitana. Al hablar de evaluación nos referiremos a proporcionar criterios para la toma de decisiones en relación con la estructura, el funcionamiento y el desarrollo del programa, esto según Briones en su libro "Evaluación de Programas Sociales".

Ernesto Cohen y Rolando Franco, en su libro **Evaluación de Proyectos Sociales** plantean que para analizar la evaluación, resulta más conveniente plantear el problema secuencial de toma de decisiones desde la perspectiva inversa, esto es, comenzando por la unidad mínima de ejecución, que son los proyectos.

Los Proyectos, se definen como una empresa planificada que consiste en un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas para alcanzar objetivos específicos dentro de los límites de un presupuesto y un periodo dado" (ONU, 1984). Es por tanto "la unidad más operativa dentro del proceso de planificación y constituye el eslabón final de dicho proceso. Está orientado a la producción de determinados bienes o a prestar determinados servicios (Pichardo, 1985:22). Las organizaciones- agente que tienen a su cargo la formulación y ejecución pertenecen tanto al sector público como al privado, y desarrollan sus actividades en el área del proyecto. El lapso de implementación de los proyectos normalmente fluctúa entre uno y tres años, pero puede tener una duración mucho mayor cuando son parte de un programa.

Un Programa es un conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos. Establece las prioridades de la intervención, identifica y ordena los proyectos, define el marco institucional y asigna los recursos a utilizar. Las organizaciones responsables de los programas son predominantemente públicas, pero existen también instituciones privadas que operan dentro de los lineamientos trazados por los órganos de planificación. El horizonte temporal de los programas es, en general, de uno a cinco años, aunque existen muchos que exceden largamente este periodo de vida.

Un Plan es la suma de programas que buscan objetivos comunes, ordena los objetivos generales y los desglosa en objetivos específicos, que van a constituir a su vez los objetivos generales de los programas. Determina el modelo de asignación de recursos resultante de la decisión política. El plan escalona las acciones programáticas en una secuencia temporal acorde con la racionalidad técnica de las mismas y las prioridades de atención. Los responsables de su formulación son las Oficinas de Planificación o sus equivalentes que funcionan como un sistema nacional o sectorial y que siempre pertenecen al sector público. El plan incluye la estrategia, esto es, los medios estructurales y administrativos, así como las formas de negociación, coordinación y dirección. Su lapso de vigencia puede variar entre uno y veinte años.

Es preciso mencionar que, aún cuando el plan esté ausente, siempre existirán los otros dos eslabones de la cadena (plan, programa, proyecto).

Existen dos modelos de evaluación, el primero corresponde al modelo analítico, el que permite proporcionar explicaciones de modalidades de funcionamiento del programa y de sus resultados en función de alguna teoría o mediante la apelación de factores causales de diversa naturaleza (estructurales, demográficos, motivacionales, etc). De ahí la necesidad de considerar el programa como integrado de diversos componentes y dimensiones y estas, a su vez conformadas por características o variables con las cuales sea posible determinar relaciones específicas. El segundo, llamado modelo global, busca en la evaluación establecer el significado de las acciones y actividades que se desarrollan dentro del programa. Su enfoque es global, holístico, sin referencia a factores causales ni a variables particulares que pudieran ser sometidos a tratamiento estadístico.

Integración Social

Nuestro continente se caracteriza por la coexistencia de aportes culturales de diferentes periodos históricos que aún conviven como elementos vivos de la cultura Latinoamericana, encontrando presente, en la mayor parte de los países del continente, descendencia europea y un pasado indígena, generando una sociedad multirracial y policultural que se mantiene hasta la actualidad.

En esta heterogeneidad cultural radica la potencialidad y la riqueza para un real desarrollo cultural en América, esto porque la renovación de una cultura depende de la aceptación de lo diferente y de la adecuada integración de lo diferente, lo que se logra realmente solo en la medida que conduzca y sirva a procesos de hibridez cultural, que constituyen un poderoso motor de desarrollo de una determinada cultura. Cuando se habla de hibridez significa referirse a un determinado enriquecimiento de una cultura específica y no a una fusión o simple mezcla de culturas, es decir, un proceso que ocurre al interior de una cultura específica.

Otro elemento importante a considerar dentro de una cultura es el eclecticismo, que se refiere a la capacidad para asimilar elementos nuevos y para producir una síntesis lateral de sus elementos heterogéneos, este concepto junto con la hibridez dan paso a que la fortaleza de una cultura no se determine por su capacidad de resistir el cambio sino por su habilidad para reaccionar creativamente ante la realidad de una nueva situación histórica.

Frente a la situación de heterogeneidad cultural se observan dos tipos de mecanismos básicos que tienden a confrontar y resolver tal escenario. Por un lado se visualiza la Segregación tendiente a asilar y privilegiar ciertos elementos y a excluir lo diferente. Por otro lado, se reconoce la Integración tendiente a articular lo heterogéneo y en donde lo diferente apoya al enriquecimiento de todos y cada uno de los elementos de una determinada cultura, permitiendo proporcionar una necesaria flexibilidad a una determinada cultura, aportando a su capacidad de transformación y desarrollo. En consecuencia, solo el mecanismo de integración permite construir hibridez sobre la base de la heterogeneidad²⁶.

Por otro lado, y tomando la premisa de Integración, identificamos el reciente concepto de **Interculturalidad**, el que se define como *"la capacidad de un individuo de poder desenvolverse con propiedad dentro y entre dos o más mundos culturalmente diversos, esta relación abre las fronteras del conocimiento, la mente, el respeto y la tolerancia, permite el acceso al saber y a la comprensión del otro"* (Cátedras de Integración Capítulo II-Chile Cátedra de Integración Convenio Andrés Bello, Universidad Arturo Prat. 88). Una cultura no evoluciona si no es a través del contacto con otras culturas, pero los contactos entre culturas pueden tener características muy diversas. En la actualidad se apuesta por la interculturalidad que supone una relación respetuosa entre culturas.

Es necesario diferenciar una serie de conceptos que se relacionan con el reconocimiento de la diversidad cultural, con esto nos referimos a: *"Pluriculturalidad: convivencia de culturas en el mismo espacio territorial, aunque sin una profunda interrelación equitativa"* (Walsh Catherine, La Interculturalidad en la Educación), *"Multicultural: Se basa en el reconocimiento de derecho a ser diferente y del respeto de diversos colectivos culturales, al referirse al respeto se apunta a la igualdad de las oportunidades sociales pero no necesariamente a la Interrelación entre colectivos interculturales"*. (Teresa Valiente Catter 2002)

El enfoque intercultural parte de la premisa de que, para alcanzar el equilibrio entre respeto y reconocimiento de la diversidad y los elementos comunes que garantizan la cohesión, es imprescindible prestar atención a las relaciones que se establecen entre los ciudadanos, de esta manera se defiende la promoción de la interacción positiva, el contacto, el diálogo y el conocimiento mutuo como elementos principales para abordar mejor las complejidades que plantea la diversidad. El planteamiento interculturalista de gestión de la diversidad se basa en tres grandes principios: principio de igualdad, principio de respeto y valorización de la diversidad, principio de interacción positiva.

Como se mencionó anteriormente, nuestra sociedad está compuesta por muchos y variados grupos de personas diferentes entre sí, que forman parte de la esencia de nuestra cultura y de su futuro. La forma en que se encuentra organizada la sociedad lleva a que algunos grupos no sean capaces de ejercer plenamente sus derechos fundamentales y sean excluidos socialmente, tal discriminación nace de los prejuicios que se tiene hacia ciertos grupos, tales como discapacitados, inmigrantes, refugiados, etnias, entre otros.

Actualmente, la sociedad ha comenzado a asimilar el derecho a la diferencia, reconociendo las necesidades específicas y aportes de cada población. El derecho a no ser discriminado se complementa con el derecho a

²⁶ Araneda, P; Ahumada, Hernán. *¿Integración o Segregación?*, Editorial Interamericana Ltda.

beneficiarse de diferentes medidas para garantizar su integración y participación en la vida social. A ello hay que unir el ejercicio de valores como la solidaridad y el respeto, como principios básicos para la convivencia.

A razón de que en el último tiempo se evidencia un notable aumento de Refugiados y Solicitantes de Asilo en nuestro país, es que se hace necesario trabajar y ahondar en el tema de Integración, con la finalidad de lograr mejores resultados respecto de la recepción y posterior asentamiento de este grupo social, quienes se deben desenvolver en una sociedad muchas veces totalmente opuesta de la que provienen.

Es así como la Integración se entenderá como un proceso dinámico entre miembros de la sociedad, y que no será posible sin la participación activa de las personas en todos los ámbitos, debiendo estar basada en la igualdad, no en la caridad.

Por otro lado, la **participación social activa** se considera como un proceso político, democrático e interpedagógico que busca en base al diálogo intercultural y al encuentro de culturas y saberes, la construcción del desarrollo nacional, regional y local, tomando en consideración la realidad pluricultural y la diversidad ecológica de nuestro país.²⁷ Para alcanzarla es necesaria la existencia de dos variables: primero el deseo y voluntad de "ser parte", en este caso incluirse en organizaciones funcionales y territoriales y segundo la generación de instancias participativas por parte del Estado, sociedad, comunidades y grupos sociales, para producir una retroalimentación entre ambas variables.

También en búsqueda del proceso exitoso de Integración, es necesario que el refugiado alcance en cierta medida la **autosuficiencia**, la que se comprenderá como la capacidad de proveer a si mismos, sus familias y sus comunidades alimentos y gastos que incluyen casa, servicios de salud y educación; puedan resolver situaciones imprevistas y no ser dependientes por mucho tiempo de la ayuda externa.²⁸

Cabe señalar que, como ya se ha mencionado con anterioridad, el tema de Refugiados en el presente ha sido escasamente teorizado, lo que se demuestra en que no existe un concepto específico de integración de y para refugiados, aun cuando es un tema presente desde la segunda Guerra Mundial y que aun cuando, según el ACNUR existen más de 43 millones de personas refugiadas en el mundo, protegidos por Organizaciones específicas que trabajan en el resguardo de esta comunidad, es difícil encontrar material conceptual del tema, por ejemplo el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados, no define entre sus líneas Integración, sino que se refiere a Integración Local, siendo una de las tres soluciones duraderas (Repatriación voluntaria, Reasentamiento además de la ya mencionada) con las que este organismo trabaja.

La Integración Local, se define en relación a tres ámbitos: legal, económico y sociocultural. *La integración legal* es el proceso por medio del cual la población refugiada avanza de manera progresiva hacia el pleno goce de sus derechos, los cuales deben ser equitativos a los de la población nacional. *La integración social y cultural* es el proceso de adaptación de la población refugiada y de la misma comunidad receptora, haciendo posible que la vida cotidiana sea una vida libre de situaciones de abuso y discriminación. El resultado que busca este proceso es una sociedad que respete la diversidad y la valore como una riqueza (ACNUR, 2002).

A partir de lo expuesto, se estima necesario señalar que para el curso de esta investigación fue preciso acceder a fuentes bibliográficas de otros ámbitos, tales como Educación y Discapacidad, en donde se define y explica ampliamente lo que es Integración y sus procesos. En resultado, fueron utilizados el libro *¿Integración o Segregación?*, de Araneda, y Ahumada y el Diagnóstico sobre el grado de integración local de la población Refugiada colombiana en Costa Rica, elaborado por ACNUR, de los cuales, previo análisis se extrajo información relevante del tema para posteriormente desarrollar y obtener un concepto adecuado que englobe las principales variables y características de la integración contextualizada a la población en estudio.

Es así como se determinó que la integración será considerada, para efectos de esta investigación, como ***"una serie de etapas en base a la aceptación de diversidad cultural y a la progresiva equiparación de los Refugiados con el resto de la población en derechos y deberes, así como su acceso a bienes, servicios y cauces de participación ciudadana en condiciones de igualdad de oportunidades y de trato, ello implica que no solo el Refugiado se integre a la sociedad, sino que también el resto de las personas que la conforman se integren a los valores y códigos de este"***.

Finalmente la integración, es el último producto de un proceso multifacético que avanza en el cual una parte central es la autosuficiencia de la población refugiada. La integración requiere preparación de parte de los

²⁷ Concepto de Participación Social, extraído sitio web

http://sschiloe.redsalud.gov.cl/ur/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/participacion_social.html

²⁸ Diagnóstico sobre el grado de integración local de la población Refugiada colombiana en Costa Rica, de la población, 2003

refugiados para adaptarse a la sociedad receptora, sin perder su identidad cultural. Para la sociedad receptora se requiere de comunidades que de manera sensible den acogida a los refugiados y de instituciones públicas capaces de enfrentar las diversas necesidades de la población²⁹.

Es necesario hacer hincapié, en la necesidad de considerar la importancia de las sociedades de acogida para poder realizar y alcanzar un proceso de integración completo y exitoso, ya que como se ha mencionado con anterioridad los refugiados de múltiples nacionalidades, deben comenzar a ser parte de culturas muchas veces muy distintas a la propia, por lo que el proceso de integración también está conformado por las poblaciones receptoras, quienes deben ser capaces de asumir la apertura a nuevos integrantes, siendo capaces de comunicar y señalar las propias creencias y costumbres, además de poder recibir todo lo que los refugiados pueden entregar a esta cultura.

A partir de esto, se desprende que la integración implica cambio social, ya que afecta a la sociedad, la que debe ser informada, sensibilizada y posteriormente comprometida, las instituciones tales como la familia, escuela, hospitales, medio laboral, centros recreativos, la comunidad entera ha de cambiar sus valores sociales, su organización, dejar de lado estereotipos, prejuicios, etiquetaje, formas más o menos solapadas de discriminación. Siendo responsabilidad de todos contribuir a que los hombres y mujeres que la componen asuman sus deberes y hagan pleno uso de sus derechos independientemente de la condición que los caracteriza³⁰

²⁹ Ídem 29

³⁰ Araneda, P, Ahumada H ¿Integración o Segregación? Editorial Interamericana LTDA, Santiago de Chile

Marco político-institucional

Convenios de Colaboración financiera

Hasta la fecha, el Estado ha firmado siete Convenios de Colaboración financiera con instituciones de la sociedad civil (VPS, SCALABRINI y FASIC), las que se caracterizan por tener una alta experiencia en el tratamiento de los efectos derivados del fenómeno de Refugio. Tales Convenios tienen por objetivo financiar proyectos que buscan alcanzar el proceso de Integración Social de los Refugiados y Solicitantes de Refugio a través de respuestas a especiales condiciones de vulnerabilidad proporcionando la provisión de condiciones mínimas para una efectiva inserción socioeconómica y un adecuado resguardo de su seguridad, enfocando sus líneas de acción hacia temas relacionados con la salud, educación, desarrollo de capacidades laborales e iniciativas de microemprendimiento. Es necesario mencionar que estos se implementan en la zona norte y en la Región Metropolitana de nuestro país.

La Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores se caracteriza históricamente por su rol como agencia implementadora, desde el año 1998, del Programa de Integración Local de Refugiados en Chile -Apoyo a la Integración Local- del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados. Con la ejecución de éste, se busca alcanzar o recuperar niveles mínimos de protección que posteriormente facilite elevar sus condiciones de vida, tratando de generar situaciones favorables para ejercer los derechos, además de ejercer medidas de protección social pretendiendo entregar mayor comodidad y seguridad a los Refugiados y solicitantes de asilo, para alcanzar un adecuado nivel de Integración Social³¹.

Frente a la alta demanda de parte de los usuarios, en el año 2006 esta institución comenzó a solicitar recursos gubernamentales que permitieran atender el proceso de Integración de los Solicitantes de Asilo y Refugiados, a través del desarrollo de proyectos que permiten apoyar a la población que se encuentra en mayor condición de vulnerabilidad, es así como a partir del año 2007 el Ministerio del Interior comenzó a entregar recursos provenientes de los Fondos ORASMI con el fin de financiar tales proyectos tanto en la zona norte como en la Región Metropolitana del país.

Cabe señalar, que en el mismo año se realizó una evaluación de parte del ACNUR y Departamento de Extranjería y Migración de Ministerio del Interior, respecto de la gestión de la agencia, donde se identificó un déficit en su ejecución, ya que sus estructuras no fueron capaces de absorber de manera eficiente los recursos que disponían, reflejándose en que una parte importante de los SRR quedaron sin cobertura de asistencia, además que desde el punto de vista de la distribución geográfica de los beneficiarios fueron incapaces de generar un cobertura adecuada. En consecuencia de lo expuesto el Ministerio del Interior decidió entregar recursos a otros organismos de la sociedad civil, también con reconocida experiencia en el tema del Refugio.

De esta manera, en el año 2007, se Integró la Fundación SCALABRINI, que a través del Instituto Católico para las Migraciones (INCAMI) pudo ir cubriendo los déficit de asistencia presentes en ese momento. Las funciones de esta nueva institución se desarrollaron específicamente en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta y Calama.

³²

En el año 2008, esta institución, por decisión propia, dejó de formar parte de los Convenios de Colaboración financiera ya que su enfoque y población objetivo son los inmigrantes, no los refugiados.

A partir del año 2009, el Ministerio del Interior en busca de una nueva línea de trabajo focalizada en la población que ya ha obtenido el status de refugiado y que por tanto, requieren de un apoyo directo en su proceso de integración, para lo cual se contactó con la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, que a través de su programa de Servicio de Integración para Refugiados PROSIR, ha logrado asistir a 20 familias de esta población en Santiago y Arica, apoyándolos en un período de ocho meses a través de un programa integral que permite resolver situaciones de asistencia, salud, educación y aportes para la formación de capital de trabajo.

El tema de integración Social de Solicitantes de Refugio en la ciudad de Santiago fue asumido por la Vicaría de la Pastoral Social y de los Trabajadores ya que contaba con la infraestructura necesaria para cumplir con estas tareas en la Región Metropolitana. Finalmente todo el trabajo de Integración de las personas que ya cuentan con el estatus de Refugiado en las ciudades de Santiago y Arica será asumido por el FASIC, que debió duplicar su oferta con recursos proporcionados por el fondo con que cuenta el Ministerio del Interior para tales tareas.

³¹ Diagnóstico sobre el grado de Integración Local de la población refugiada colombiana en Costa Rica, 2003. ACNUR y Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

³² Minuta "Utilización de recursos públicos en Proyectos de Integración Social de Refugiados y Solicitantes de Refugio"

Si bien es cierto que hasta el presente se han firmado siete Convenios de Colaboración Financiera, para efectos de la presente investigación se trabajó con los **convenios firmados solo en el año 2009 y en la Región Metropolitana**, período en que comenzó a formar parte de este proceso la Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas y por otro lado, siguió suscrita a este documento la Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores,

A continuación, se profundizará en los Convenios del año 2009 firmados por las Instituciones ya mencionadas.

Convenio de Colaboración financiera Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas

Desde Agosto del año 2007 FASIC desarrolla una iniciativa denominada Programa de Servicio de Integración para Refugiados (PROSIR) el que tiene por objetivo *“facilitar servicios integrales de protección, orientación y ayudas directas de familias refugiadas en Chile, con el fin de lograr mejorar sus ingresos y una mayor integración en el país, activando la colaboración y participación activa de comunidades cristianas, locales y redes de organismos públicos y privados que trabajan con Refugiados”*³³.

Este programa es el fruto de diálogos establecidos entre instituciones que tienen una larga trayectoria de acompañamiento solidario, lo que da origen a un convenio establecido entre el Servicio Mundial de las Iglesias de Estados Unidos, la Iglesia Metodista de Chile y la Fundación de Ayuda de Iglesias Cristianas, las que conjuntamente buscaban trabajar para fortalecer la capacidad de protección de los refugiados en Chile, haciendo un aporte para el desarrollo de redes de Integración y de disponibilidad de servicio y apoyo a los Refugiados. Cabe señalar, que en esta gestión cada uno de estos organismos contribuyó con recursos pertinentes, para lograr un mayor impacto a través de la asociación del que se obtiene trabajando de forma separada.

En el período de Agosto del 2007 a Julio del 2008, este Programa logro financiar la asistencia de 63 Refugiados en temas de subsistencia, entrega de Capital Semilla, y becas para educación de hijos de Refugiados.

En el año 2007 FASIC comenzó a generar una relación de trabajo con el Departamento de Extranjería y Migración, básicamente requiriendo información y asesoría técnica que le permitiera a esta institución mejorar la atención de los Refugiados a los que apoya a través de su programa de Integración.

En el año 2009 el Ministerio del Interior toma la decisión de apoyar el trabajo del FASIC con la finalidad de que esta institución pueda ampliar la cobertura de su programa. De esta manera la institución presenta ante el Ministerio del Interior un proyecto de Integración para atender a 40 casos (Familias de Refugiados Reconocidos), que involucran a 160 personas. Para el financiamiento de esta actividad se presenta un presupuesto de \$130 millones, de los cuales financiaran con recursos propios, producto de la cooperación internacional, 70 millones de pesos, solicitando al gobierno un aporte de 60 millones de pesos, para alcanzar así la cobertura propuesta.

Finalmente este convenio se llevó a cabo entre el Ministerio del Interior y la Fundación de Ayuda Social de Fieles de las Iglesias Cristianas en Julio del 2009, teniendo por finalidad atender el proceso de integración de los solicitantes de refugio y refugiados, denominado Programa de Servicio de Integración para Refugiados (PROSIR), destinándose para su implementación hasta \$58.200.000.

Convenio de Colaboración financiera con Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.

La Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores es el socio colaborador del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados en nuestro país desde el año 1992, encargándose de la ejecución de programas de apoyo a solicitantes de asilo, refugiados y reasentados en Chile, por medio de diversos programas dirigidos a este grupo de personas, uno de estos es el **Programa de Integración Local**, que tiene por objetivo facilitar el proceso de integración social de los solicitantes de asilo o refugiados mediante una metodología de intervención jurídico psicosocial.

Desde el año 2006, esta institución ha solicitado recursos gubernamentales que permitan atender el proceso de integración de la población en cuestión, a través del desarrollo de proyectos que permitan apoyar a la población que se encuentra en mayor condición de vulnerabilidad.

³³ “Acompañando a la Integración”, Informe Narrativo, Junio 2008.

Para el proceso de la presente investigación se utilizará el Convenio de Colaboración firmado el 19 de junio de 2009, con vigencia hasta el 31 de diciembre del mismo año, entre el Ministerio del Interior y la Vicaría Pastoral Social, bajo el Gobierno de Michelle Bachelet, por Decreto Exento 3267 del 10 de Agosto del 2009, donde se aprobó el convenio y se inició el proceso de transferencia de recursos, que para este periodo fue de \$164.033.000, dinero con el cual se financiaría una serie de programas que apuntan a apoyar en la cobertura de necesidades de subsistencia, gastos médicos, apoyo al proceso de integración educativa y de idiomas, así como también para la implementación de estrategias de generación de ingresos, relacionadas con empleabilidad, habilitación de competencias laborales y apoyo al desarrollo de micro emprendimientos.

A partir del año 2007 el Ministerio del Interior ha destinado en el presupuesto de la Secretaría y Administración General con cargo a los recursos de los Fondos de Organización Regional de Acción Social del Ministerio del Interior (ORASMI), aportes para el financiamiento de proyectos de apoyo e integración de los Refugiados en Chile, específicamente en el año 2009 se destinó la suma de \$276.120 millones de acuerdo a convenios que se suscribieron entre Instituciones públicas y/o privadas sin fines de lucro y el Ministerio del Interior³⁴.

A continuación se entregará una caracterización de los fondos ORASMI, con el fin de proporcionar una mejor comprensión de lo que son y el uso de estos recursos en relación con el tema de investigación.

Fondos de Organización Regional de Acción Social del Ministerio de Interior (ORASMI)

Los fondos ORASMI son administrados por el Departamento Social del Ministerio del Interior destinados a la ejecución de programas de acción social a través de las Intendencias Regionales y Gobernaciones Provinciales, financian total o parcialmente acciones sociales dirigidas a personas, familias o comunidades en extrema necesidad, contemplando contingencias sociales, no cubiertas por otras líneas de acción estatal.

Tales fondos son aprobados anualmente por la ley de Presupuestos para el Sector Público, buscando que en la ejecución de los programas se reflejen las Políticas Sociales del Gobierno en lo que respecta a la atención transitoria de personas que se identifiquen en situación o condición de Vulnerabilidad, buscando así entregar mejores condiciones de vida a la población mas necesitada, con el fin de, además, poder provocar una transformación social, por medio de la entrega de condiciones mínimas para una adecuada calidad de vida y Bienestar Social.

En lo que se refiere al rol político de este Fondo, tanto en las regiones, como en la Subsecretaría del Interior, se constituye en una herramienta para las autoridades provinciales, regionales, Subsecretario y Ministro del Interior, en la solución de conflictos sociales emergentes en alguna zona del país y para dar respuesta a algunas demandas de los ciudadanos.

Los beneficiarios de estos fondos son todas aquellas personas naturales, chilenas o extranjeras, con cedula de Identidad que se encuentren en una situación o condición de vulnerabilidad que le impida la generación de recursos para enfrentar dicha condición o situación. Cabe señalar que *no podrán destinarse a la entrega de aportes a instituciones publicas o privadas, financiar gastos del funcionamiento de las unidades operativas, contratar personal para las unidades operativas, constituir fondos globales (caja chica) para la atención de casos, constituir fondos para la adquisición de bienes que no estén respaldados por las respectivas solicitudes de ayuda.*

A partir de lo recién mencionado las ayudas tienen las siguientes características:

- *Individuales:* los aportes aprobados son destinados a financiar a una persona natural.
- *Complementarias:* La ayuda que se entrega es un complemento del esfuerzo realizado por el /la solicitante y la red social existente
- Los Beneficios entregados deben ser entregados directamente a las instituciones o proveedores y nunca otorgarse en dinero o cheque nominativo a los/as beneficiarios/as.

El objetivo propuesto hacia los destinatarios es que estos se sientan acogidos en relación a sus problemáticas toda vez que el sistema público no contemple en forma gratuita las prestaciones requeridas. En este sentido las **Líneas de Acción** que financian los ORASMI se establece en conjunto con los beneficiarios, alternativas de solución que consisten en la entrega de información de las redes a las que pueden acceder y apoyo económico

³⁴ Extraído sitio web: Dirección de Presupuesto, Ley de Presupuesto Ministerio del Interior
http://www.dipres.cl/574/articles-42634_doc_pdf.pdf

que complementa el esfuerzo que ellos realizan principalmente para dar solución total o parcial a los problemas que les afectan, tales son:

Salud: Opera de manera frecuente en patologías definidas como catastróficas que no respetan condiciones etáreas, de género y estrato social, cuyos tratamientos de alto costo son imposibles de solventar. Las solicitudes más frecuentes cubiertas en esta área son: medicamentos, insumos quirúrgicos, cofinanciamiento de intervenciones quirúrgicas y exámenes médicos de alto costo, entre otros.

Vivienda: Asistencia destinada y focalizada a aquellas familias que por causas multifactoriales se han visto, de manera repentina, viviendo en la vía pública o no han reunido los requisitos de ahorro mínimo para postular a los Programas de Vivienda otorgados por el Estado. Las demandas se concentran en solicitudes de aportes para solución habitacional definitiva, financiamiento de viviendas de emergencia y materiales de construcción.

Educación: Esta área de intervención tiene como objetivo aminorar los factores que inciden en la deserción escolar y contribuir al estímulo de niños y jóvenes de escasos recursos con promedios educacionales sobresalientes, con el fin de facilitar los medios que promuevan un mejor desempeño académico. Las materias sujetas de aporte son, principalmente, pago de matrículas o aranceles estudiantiles, compra de vestimenta, materiales y útiles escolares, entre otros.

Asistencia Social: Este ámbito de apoyo dice relación con la satisfacción de necesidades ligadas íntimamente a la dignidad de los más desposeídos, en otras palabras, en la asistencia, cobertura y/o provisión de medios para la satisfacción de necesidades elementales. La demanda se concentra en la compra de alimentos y pago de gastos funerarios, entre otros.

Capacitación e Inserción Laboral: En esta área se entregan ayudas orientadas a capacitar y apoyar la autogestión en la generación de ingresos. Los aportes están dirigidos a la compra de máquinas, herramientas e insumos de producción, entre otros.

Discapacidad: Área de intervención orientada a la entrega de aportes económicos a personas con discapacidad con el fin de contribuir a mejorar su calidad de vida, generalmente en coordinación con el Fondo Nacional de Discapacidad. Esto se traduce en la compra de prótesis, endoprótesis, silla de ruedas, bastones, entre otras.

Finalmente se identifican dos **Agentes Involucrados**; por un lado se encuentran el ámbito Institucional (Ministerios, Dirección Sociocultural de la Presidencia de la República, Intendencias, Gobernaciones, Hospitales y Municipalidades, entre otras) quienes derivan individualmente los antecedentes para solicitar algún beneficio establecido en la circular E-29 que rige el fondo ORASMI, con los que se establecen mecanismos de coordinación para la aprobación complementaria de recursos.

Por otro, se encuentran el beneficiario que accede en forma individual, sin condición de asociarse y asume el rol de coproductor en la solución de su problema, en tanto debe gestionar a partir de sus propias potencialidades recursos, activando sus redes comunitarias entre las que se destacan las juntas de vecinos, clubes deportivos, agrupaciones de padres, entre otras, en el desarrollo de actividades orientadas a obtener recursos.

Dentro del presupuesto anual de estos fondos, se cuenta con un porcentaje destinado al financiamiento de proyectos de Integración para Refugiados en Chile. Específicamente en el año 2009 se destinó la suma de \$276.120 millones de acuerdo a convenios que se suscribieron entre Instituciones públicas y/o privadas sin fines de lucro y el Ministerio del Interior³⁵.

³⁵ Extraído sitio web: Dirección de Presupuesto, Ley de Presupuesto Ministerio del Interior http://www.dipres.cl/574/articulos-42634_doc_pdf.pdf

Contexto Institucional

A continuación se entregará una breve contextualización histórica y social de las instituciones implementadoras de los programas para la Integración de refugiados en nuestro país, con la finalidad de dar a conocer la responsabilidad de estas respecto al tema a través de sus visiones, objetivos y funciones en la sociedad civil.

Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas

Fue fundada el 1 de Abril de 1975 caracterizándose por ser una institución de carácter ecuménico, comprometida con la práctica cotidiana de los Derechos Humanos e inspirada en la perspectiva cristiana y de liberación y dignidad de la personas. Plantea su misión desde una mirada ecuménica amplia, de la que no sólo participan personas de la misma iglesia, si no que también personas que expresan diferentes opiniones en lo religioso.

FASIC nace a partir del régimen político vivenciado por nuestro país, desde 1973 hasta principios de la década de los noventa, asumiendo la defensa de los Derechos Humanos de personas vulneradas, oprimidas y marginadas por el sistema imperante. Hasta el presente esta institución mantiene programas relacionados a la promoción y defensa de Derechos Humanos en el ámbito social.

Desde el año 1998 como resultado de un diagnóstico realizado sobre la realidad de los migrantes en Chile, del que se concluyó que esta institución podía hacer una tarea concreta de trabajo y solidaridad con los refugiados, en vista de que gran parte de ellos se encontraba en la Región Metropolitana y que solo la Iglesia Católica tenía experiencia de trabajo en esta área por medio de la Vicaría Pastoral Social, como experiencia que en el mundo evangélico era escasa o nula, por lo que FASIC comienza a realizar un trabajo en la zona norte del país con la población de refugiados. Realizando inicialmente una sensibilización en las comunidades cristianas, para que estas acogieran y acompañaran el proceso de los refugiados presentes en nuestro país, por otro lado se abrió una oficina que entregó información y orientación social y legal para ayudar en su inserción en nuestro país.

Más tarde, el área de refugio en la institución comenzó a tomar mayor importancia, sobre todo por la identificación en Latino América del problema de desplazados internos en Colombia, y el alto número de solicitantes de asilo en países de la región, lo que llevó a la red ecuménica a organizarse y contactar al Servicio Mundial de Iglesias en busca de mejores alternativas de solución a problemas como estos.

En el año 2007, nace el Programa de Servicio de Integración para Refugiados, en busca de mejores alternativas de solución a los problemas que aquejan a esta población, especialmente en su llegada a nuestro país. El que hasta el presente sigue en ejecución a través del financiamiento de Ministerio del Interior y del Servicio Mundial de Iglesias.

Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

La Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores, es un institución del Arzobispado de Santiago que realiza una labor tendiente a renovar el compromiso de la Iglesia de Santiago con la sociedad chilena y especialmente con el mundo social y del trabajo, esto inspirado en la Doctrina Social de la Iglesia y en la promoción de la dignidad del ser humano y el respeto de sus derechos.

Tiene por misión el *"que junto con las personas, grupos de mayor pobreza y el mundo del trabajo se promuevan los valores evangélicos asociados a la cultura solidaria y de respeto a los derechos humanos, impulsando el encuentro con Jesucristo vivo en todos los miembros de la Iglesia y en la sociedad, comprometiéndose permanentemente con los más pobres y excluidos, colaborando en la construcción de una sociedad más justa, solidaria, fraterna y misericordiosa"*.

El Área Refugio de la Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores fue creada a en Mayo del año 2001. En forma inicial (entre los años 1999 y 2001) era una unidad dependiente del Área de Animación Solidaria. Compuesta por un abogado y el encargado del proyecto que, además, estaba a cargo de la orientación laboral de los reasentados

Guía su trabajo desde dos ejes, uno relacionado con los aspectos pastorales que emanan del marco doctrinario de la Iglesia y el otro desde el marco jurídico que rige a la comunidad internacional que vela por los derechos humanos de las personas que sufren graves violaciones que las obliga a salir de sus países de origen y buscar protección de otro país. Su acción tiene un carácter humanitario centrado en la persona, familia, grupos y comunidades con una apuesta metodológica jurídica psicosocial, con enfoque de género

La visión de esta área es *"Ser un equipo multidisciplinario de alto nivel humano y profesional, comprometido con los refugiados en su proceso de protección e integración social transformadora, motivados por el paradigma de los Derechos Humanos y la Doctrina Social de la Iglesia"*. En cuanto a la misión, ésta se define como *"el acompañamiento y promoción de los solicitantes de asilo y refugiados, en el desarrollo de sus proyectos de vida y el acceso a las políticas públicas desde un enfoque de derecho"*.

La Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, desde el año 1992 actúa como socio colaborador del ACNUR desarrollando programas de asistencia y acompañamiento: el de Integración Local, Reasentamiento Humanitario, Reasentamiento Solidario y Mujeres en Riesgo. Respecto al primero, está destinado a apoyar la integración de los refugiados en el país y promover la generación de redes sociales tanto públicas como privadas que favorezcan este proceso especialmente en el ámbito laboral, de salud, educación y capacitación, entre otros.

Junto con lo anterior, la ejecución de esta gama programática pretende facilitar las condiciones para que Chile sea un país de acogida, ya que existe una deuda histórica irrenunciable de dar asilo y protección, tal como en su momento recibió la solidaridad internacional.

A continuación se entregará un detalle de lo que fueron los programas para la integración de refugiados y solicitantes de asilo, ejecutados por las instituciones ya mencionadas, durante el año 2009 en la región Metropolitana, entregando los objetivos, y estrategias implementadas para lograr éstos, a fin de conocer más a fondo el funcionamiento y líneas de acción de cada institución en cuestión.

Programa de Integración Local para solicitantes de asilo y refugiados año 2009, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.

Este programa estuvo guiado a ofrecer una estructura de beneficios que permitiera a las personas y familias de refugiados o solicitantes de asilo a enfrentar sus carencias, en miras a la integración en la sociedad chilena. Esto basándose en que la población que conforma este programa se encuentra muchas veces en un claro riesgo de vulnerabilidad social, identificando así como objetivo general del programa: *"Facilitar el proceso de Integración Social promoviendo y fortaleciendo una actitud protagónica de los solicitantes de asilo y refugiados, mediante metodologías de intervención jurídico psicosocial"*

Por esto la Vicaría de la Pastoral Social y de los Trabajadores, en un contexto de protección, asistencia, promoción e inclusión social, en busca de dar el primer paso de integración y acogida, y según la definición de condiciones mínimas que se pretenden dar a los refugiados y solicitantes de asilo, a fin de identificarlos como miembros activos y protagonistas de esta sociedad, por medio de este programa pretende generar oportunidades, bienes y servicios que resguarden el desarrollo humano integral de las personas, su adaptabilidad y aceptabilidad, por medio de lo que ellos determinan como indicadores claves de la integración, tales son: obtención de trabajo, adquisición del idioma español, acceso a la salud, educación para los niños, documentación y acceso a redes sociales.

Cabe señalar, que cada uno de estos indicadores se trabajó a través de diversas técnicas según el área de atención, las que se identifican a través de siguiente detalle de actividades:

1. Atención Social y Asistencia

Se realizan entrevistas y visitas a las familias, a fin de diagnosticar, evaluar, y programar un plan de intervención según la situación social de los casos, otorgando información para el acceso a servicios básicos y derivación a redes. Por otro lado, se entregan subsistencias económicas, destinadas principalmente al pago de arriendo, instalación de servicios básicos, alimentación y entrega de camas, este último beneficio se destinó principalmente a los casos de llegada. También se subvencionan documentos (Cedula de Identidad y permanencia definitiva) necesarios para regularizar la situación legal de estas personas, tales beneficios fluctúan entre los \$132.000 y \$154.000, dependiendo del nivel de precariedad, vulnerabilidad y de las necesidades de las personas o familias.

Con relación al ámbito de educación se entregan bonos escolares, a niños y niñas en condición de refugiados/as y en solicitud de asilo, este beneficio es solo una vez en el año.

También se realizaron clases de español, destinadas a la población principalmente africana y haitiana que se encontraban en situación de asilo, tal actividad se desarrolló por medio de clases expositivas, ejercicios prácticos y espacios cotidianos asociados a visitas culturales, ferias comerciales, museos entre otros.

Se llevaron a cabo, durante el año 2009, charlas informativas orientadas a temas de interés para la población SRR, específicamente en el conocimiento de redes y funcionamiento de éstas en el área laboral, acceso a servicios de centros de salud de atención primaria, hospitales, servicios de urgencia, nivelación de estudios, actualización de documentación, dispositivo de condiciones de habitabilidad y arriendo.

Las ayudas excepcionales estaban pensadas solo para personas que ingresaran al programa y que requieran de este tipo de beneficios encontrándose bajo los criterios de vulnerabilidad, focalizando esta asistencia en casos de personas con necesidades especiales, como, por ejemplo, adultos mayores, considerando las expectativas de vida de las personas en sus países de origen, menores de edad no acompañados y mujeres con hijos menores de edad que no hablan español y no cuentan con permiso especial para trabajar mientras dure dicha condición.

2. Salud Física y Mental

Con relación a este ámbito, se derivó a centros médicos privados para consultas de especialidad y exámenes evaluados como urgentes con certificado médico. Además, se apoyó en la compra de medicamentos, ya que este ámbito estaba dirigido a cubrir las necesidades específicas de atención de salud que no tienen cobertura en el sistema público, definiéndose como un apoyo complementario a la atención de salud FONASA y casos vulnerables, enfermedades crónicas terminales que requieren de cuidados especiales de enfermería.

En el año 2009 también se realizaron diversos tipos de talleres dirigidos a esta población ya que se identifica en ella problemas de adaptación a la nueva cultura y de la necesidad de preservar la propia, problemas relacionados con duelos por pérdidas significativas para estas personas, así como circunstancias propias de su etapa de vida y de su desarrollo como persona. Tales talleres fueron:

Taller de arte terapia, con el objetivo de generar instancias de trabajo asociadas al fortalecimiento de habilidad y manejo de emociones y relaciones interpersonales, a través del lenguaje plástico (pintura y dibujo) y la integración de música.

Taller literario, guiado a la expresión escrita como una herramienta de comunicar las vivencias y mundo subjetivo de los participantes.

Taller de Integración Intercultural, buscó generar estrategias para la población no hispano parlantes con el fin de integrar su cultura de origen y conocer la cultura del país de acogida.

3. Laboral

Esta área estuvo dirigida a otorgar apoyo a casos que lo requirieran, para facilitar las condiciones en la búsqueda de empleo, tales fueron: apoyo para transporte durante la búsqueda del trabajo, apoyo económico durante el primer mes de trabajo para transporte y alimentación, además de vestuario para la presentación a entrevistas y desempeño laboral.

En este ámbito, se realizaron consultorías y asesorías, focalizadas a temas laborales específicos para la población objetivo, además se efectúan fortalecimientos de emprendimientos de producción, servicios y comercialización a través de estrategias selectivas.

También se entregaron capacitaciones laborales a 75 refugiados en centros de capacitación reconocidos por SENCE, con el fin de mejorar sus condiciones laborales, proveerlos de un oficio y en lo posible, mejorar sus posibilidades de aumento de ingresos.

Por último, se realizaron ferias de comercialización destinadas a SRR que tuvieran experiencia en fortalecimiento en la línea de producción, servicios y comercialización de productos. Aquí se realizaron asesorías y acompañamiento con el fin de apoyar auto sustentabilidad.

A continuación se entregará un cuadro resumen con los ejes de acción y su correspondiente descripción, respecto del programa ejecutado durante el año 2009.

Tabla 4: Ejes de acción del programa de Integración Local y descripción del beneficio.

Ejes de Acción	Descripción
Asistencia	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de subsistencia económica a casos de llegada y en vulnerabilidad social. Entrega de caja de alimentos y leche Entrega de cama o camarote
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Derivación a centro privado de salud para exámenes Subsidios para la compra de medicamentos
Salud Mental	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a la evaluación profesional se deriva a atención psicológica a universidades para casos que no logran ingresar a la red pública En el año 2009 se llevó a cabo el taller de arte terapia y literario
Educación	<ul style="list-style-type: none"> Bono escolar a niños y niñas RSS que se encuentren matriculados en el sistema de educación
Idioma	<ul style="list-style-type: none"> Durante el año 2009 se realizó un taller de clases de español destinado a solicitantes de asilo no hispano parlantes
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de la empleabilidad de RSS a través de taller de competencias laborales, capital semilla talleres informativos, subsidios a la capacitación

(Fuente: Extraído de Informe Programa de Integración Local, rendición Ministerio del Interior 2009, Arzobispado de Santiago, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, Área Refugio).

El proyecto presentado por la Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, explicaba que las rendiciones de cuentas se realizarían de acuerdo a los plazos señalados en los convenios de colaboración ya explicados.

Programa de Servicio de Integración para refugiados (PROSIR), año 2009, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

El Programa de Servicio de Integración para Refugiados (PROSIR), utiliza una metodología activo participativa, lo que significa que pone al centro de la intervención al sujeto de atención. Para esto se diseña un plan de trabajo, el que activará los recursos personales y familiares en pos de conseguir que las personas o familias se planteen para el período que permanezcan en atención, de igual forma, las acciones incluidas en el plan de trabajo deben responder y orientarse a la concreción de soluciones duraderas. La propuesta de intervención pone especial énfasis en la atención a factores psicosociales y culturales presentes en el fenómeno del refugio, ya que el adecuado desarrollo y éxito de la integración depende en gran medida de la estabilidad emocional y capital social que portan las personas refugiadas.

Los beneficiarios directos del programa, divididos por sexo, corresponden, en varones, a 60 personas cuyas edades fluctúan entre un mes de vida y los 55 años, en cuanto a las mujeres, se estimó beneficiar a 100, con edades entre el mes de vida y los 55 años.

Objetivo general:

- Apoyar con servicios integrales de protección, orientación y ayudas directas a familias refugiadas en Chile, con el fin de potenciar su integración en el país.

Objetivos específicos

- Mejorar las condiciones integrales de bienestar de las familias de refugiados
- Afianzar sus procesos de autonomía económica
- Activar los mecanismos de protección legal y física a las personas y familias en atención
- Brindar servicios de atención en salud mental
- Realizar actividades de capacitación y asesorías que permitan afianzar los procesos laborales por cuenta propia que inicien los refugiados en el país
- Generar acciones orientadas a establecer conexiones con la comunidad que permitan la articulación de los refugiados con las comunidades locales
- Potenciar las redes establecidas por los propios refugiados en su historia/ trayectoria en la ciudad o comunidad
- Implementar un plan de seguimiento y evaluación a los casos atendidos al mes 3, 9 y 12.

Actividades:

1- Selección de casos:

Se hace a través de una entrevista orientada a conocer aspectos generales del caso como identificación del grupo familiar, actividades, domicilio, situación actual y necesidades manifiestas. Posteriormente se realizan visitas domiciliarias que permiten confrontar la realidad con la información recopilada en las entrevistas, conocer las condiciones de habitabilidad y el entorno donde se desarrollan los postulantes. Realizadas estas actividades, el equipo responsable del programa selecciona los casos a ingresar.

2- Atención de los casos: diseño de planes de atención y entrega de servicios directos:

Una vez seleccionados los casos, se sostienen reuniones periódicas orientadas a perfilar un plan de atención centrado en la tarea (plan de trabajo), que permite dar respuesta a las necesidades manifiestas de los refugiados/as y proyectar acciones orientadas a la búsqueda de soluciones duraderas mediante la entrega de servicios directos.

Los servicios directos consideran:

A- Entrega de aportes económicos:

- Subsistencia: Alimentación, pago de arriendos, pago de servicios básicos
- Bono de escolaridad: En caso de que el hijo/a se encuentre inserto en el sistema escolar o requiera hacerlo.
- Capacitación: Para miembros del grupo familiar susceptibles a ser potenciados laboralmente o aquellos que requieran perfeccionar o ampliar conocimientos acordes a las actividades laborales de desempeño
- Empleabilidad: Capital semilla o fortalecimiento al micro emprendimiento, aportes para el desarrollo de actividades laborales por cuenta propia o dependientes
- Salud: aporte para pago de exámenes, medicamentos, consultas médicas o compra de aparatos que no cubra el sistema público de salud, pago de atenciones psiquiátricas y medicamentos asociados a terapias.
- Gastos de documentación

B- Acompañamiento a la implementación de los planes de atención:

- Reuniones periódicas de atención. Seguimiento y monitoreo de los planes de trabajo
- Acompañamiento en gestiones a casos más vulnerables
- Derivaciones a centros de salud mental- orientación jurídica
- Orientación en materias asociadas a la atención
- Visitas domiciliarias
- Compra protegida

3- Sensibilización comunitaria y activación del voluntariado

Contacto con comunidades metodistas, organizaciones sociales, instituciones, etc. Con los voluntarios contactados se realizarán talleres de profundización de la temática del refugio y campo de acción del voluntariado.

4- Capacitación y asesoría contable

Todos los casos que inicien o cuenten con un negocio o microemprendimiento recibirán una capacitación básica en materias tributarias, tipos de impuestos y declaración, elaboración de un plan de negocios, contabilidad básica y otras vinculadas a la administración de un pequeño negocio. Se incluye también materias referidas a tipos de relación contractual, cotizaciones y derechos laborales.

Aquellos refugiados que inicien actividades o que formalicen su negocio durante la permanencia en el Programa contarán con asesoría contable para la declaración de impuestos.

5- Jornada de salud mental, actividad de integración

Actividad grupal que se realiza al ingreso del programa con el fin de que las personas en atención identifiquen indicadores de bienestar o enfermedades de salud mental y así se activen demandas de atención.

6- Seguimiento y evaluación

A través de reuniones de coordinación y técnicas se hace seguimiento al programa en todos sus niveles. Se elaboran informes bimestrales para registrar todo el trabajo realizado hacia los refugiados, el trabajo de los equipos, comunidades, voluntariados y la participación de las redes.

Caracterización de población SRR en Chile

Finalmente y con la intención de dar a conocer la situación de Refugio en nuestro país, se elaborará una caracterización de la población refugiada³⁶ a lo largo de Chile, entre los años 1993 y Junio del 2009.

- Existe un **total de 2.425 hombres y mujeres** registrados siendo este el universo de Solicitantes de Refugio y Refugiados Titulares. De ellos, 1521 (63 %) son mujeres y 904 (37%) son hombres, evidenciándose una feminización a lo largo de los años en el proceso de solicitud de refugio en Chile.

- Con relación a la **edad de los SRR**³⁷, esta fluctúa mayoritariamente entre el rango etario de 25 y 34 años, con un total de 992 personas correspondientes al 40,90% del total. Situación similar ocurre con aquellas personas que presentaron **Solicitud de Refugio en nuestro país**, ya que 1.047 de ellos se encontraba en el rango de 25-34 años (43,18%), siendo notoriamente más alto el número de titulares que se ubicaba entre los 26 y 27 años de edad. Respecto a la población menor de edad, un 0,95% se ubica entre los 0-14 años. La población joven, entre los 15-24 años aporta un total de 485 titulares, equivalente a un 20%.

- En lo que respecta al **estado civil**, la mayor frecuencia se encuentra en la condición de soltero correspondiendo a un 72,2 %, seguidamente se encuentran aquellas personas en condición de casado (22,6%), con un menor porcentaje se encuentran las personas viudas con un 2,2%, los divorciados (1,8%) y por último los separados (0,1%), Es necesario evidenciar que el sistema de registro no posee la opción de uniones de hecho o "convivientes".

En cuanto al país de origen, la mayor cantidad de SRR proviene del Continente Americano, representado por un 95%, seguido por África con un 3%, en último lugar se encuentra Europa y Asia cada uno con un 1%.

- Con respecto al **vínculo con Chile**, 389 titulares SRR **tienen algún vínculo** con personas con residencia en nuestro país, con un nacional o extranjero antes de su llegada, ya sea pareja, hijo u otro. Una cifra menor declaró **no tener vínculo** en Chile: 2.036 SRR, equivalente a un 84% del universo.

En relación a este punto un 5,0% del total de titulares SRR declaró poseer como vínculo en nuestro país a su pareja, ya sea cónyuge o conviviente, 4,6% de ellos declara tener como vínculo a un Hijo o Hija antes de su llegada a Chile. A su vez, el 93,4% declara No tener como vínculo a su pareja, y un 93,8% declara que no tuvo a un Hijo/a como vínculo, correspondiente a 2.264 SRR, mientras que el 1,6% de los titulares SRR no se conoce esta situación, ya que en los sistemas de información no figura este dato.

- Por último, los SRR se distribuyen principalmente en la Zona Centro del país (1.890 de ellos, equivalente al 78,9% del total), lo sigue la Zona Norte del país, encontrándose una presencia de 376 personas equivalentes al 15,5%. Se evidencia una escasa presencia de SRR en la Zona Sur del país, correspondiente a 76 personas y que equivalen al 3,1%.

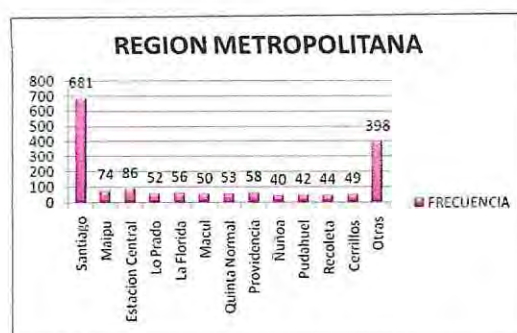
En la zona Norte, las ciudades con mayor frecuencia son Iquique, Copiapo, Antofagasta, La Serena y Coquimbo. En la Zona Centro, se encuentran en Los Andes, Santiago y Rancagua por último en la Zona Sur, identificamos Curicó, Concepcion, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.

Como el mayor número de SRR los encontramos en la Zona Centro, específicamente en la Región Metropolitana, es necesario hacer alusión a la distribución por comuna, la que se representará por medio del siguiente gráfico:

³⁶ A. Vejares, S. González, L. Altamirano, Tesis para optar a Título de Asistente Social: "Perfil Sociodemográfico de los Refugiados y Solicitantes de Refugio en Chile desde 1993 al 2008: Análisis y aportes". Universidad de Valparaíso 2009.

³⁷ Sigla que corresponde a Solicitante de Refugio y Refugiado.

Gráfico: "Distribución de Solicitantes de refugio y refugiados por comunas de la Región Metropolitana"



(Fuente: Seminario de título "Perfil socio demográfico de los refugiados y solicitantes de refugio en Chile desde 1993 al 2008: Análisis y aportes", año 2009)

Por otro lado, a continuación se detalla información³⁸ relacionada con la población de refugiados basándose en la Ficha de Protección Social (FPS).

De un total de 1220 que constituyen la base de refugiados, 588 fueron encuestadas con FPS, lo que equivale al 48,2% del total de la población. En la aplicación de la FPS se verifica que constituyen un total de 221 familias³⁹. Al considerar el total de integrantes de las familias refugiadas (221) se verifica que se asocian a ellas un total de 128 personas, por tanto los refugiados están residiendo y compartiendo presupuesto de alimentación en familias que agrupan a 716 personas.

En la definición de los perfiles de vulnerabilidad, el Ministerio de Planificación los define como "el riesgo de estar en situación de pobreza que abarca tanto a los hogares que actualmente están en ese estado, como a los que pueden estarlo en el futuro"⁴⁰, el mayor porcentaje de familias con Refugiados se encuentra en el Quintil⁴¹ 1, que complementado con Quintil 2, superan el 76% del total de familias.

Cabe señalar, que en relación a esto el 52, 5% de las familias reportan ingreso mensual inferior a 150 mil pesos, y el 31, 2 % está entre 150 mil y 250 mil pesos de ingreso mensual familiar, desempeñándose la mayor cantidad de jefes de Familia trabajadores, lo hace en el rubro de servicios comunales y sociales y en el comercio.

Tabla 5: "Número y porcentaje de familias Refugiadas por quintil de Ingreso per cápita "

Quintiles	Familias	Porcentaje
I	121	54.75
II	50	22.62
III	18	8.14
IV	19	8.60
V	13	5.88
Total	221	100.00

Tabla 6: "Número y porcentaje de familias Refugiadas por tramo de ingreso monetario"

Tramos de ingreso familiar	Familias	Porcentaje
Hasta \$150.000. pesos	116	52.49
Entre \$151.000. y \$250.000. pesos	69	31.22
Entre \$251.000. y \$350.000. pesos	17	7.69
\$351.000. pesos y más	18	8.14
Total	220	99.55

(Fuente: Perfil de personas Refugiadas, Elaborado en base a información de la Ficha de Protección Social FPS, Secretaría Ejecutiva de Protección Social)

³⁸ Ministerio del Interior, Departamento de Extranjería y Migración, Perfil de Personas Refugiadas.

³⁹ Unidad de Análisis de la FPS- persona o grupo de personas con o sin vínculos de parentescos, que residen en una vivienda organizándose en torno a un presupuesto común de alimentación.

⁴⁰ Extraído sitio web: Ficha de Protección Social, Concepción de Vulnerabilidad en la Ficha de protección Social <http://www.fichaproteccionsocial.cl/fps/fps2.html>.

⁴¹ Los quintiles de ingreso son una forma de clasificar a los hogares según sus ingresos. Cada quintil corresponde al 20% de los hogares ordenados en forma ascendente de acuerdo al ingreso per cápita autónomo del hogar. El primer quintil corresponde al 20% más pobre, y el quinto quintil al más rico. (http://www.mideplan.cl/casen/preguntas_frecuentes.html)

Respecto al tipo de vivienda en la que residen los refugiados, del total de familias el 46% residen en casas y complementado con departamentos, alcanza al 70% del total de familia. Cabe indicar que el 22,62%, reside en pieza dentro de la vivienda. El 46,61% de las familias refugiadas en Chile comparte la vivienda con otra u otras familias en calidad de allegado.

En cuanto a la tenencia de la vivienda la cantidad de familias propietarias de es solo 6,7%, en tanto que el 54,8% reside en viviendas arrendadas y el 37,1 % viviendas cedidas de uso gratuito.

Tabla 7: "Número y porcentaje de familias refugiadas por tipo de vivienda que habitan "

Tipos de Vivienda	Familias	Porcentaje
Casa	102	46.15
Departamento	51	23.08
Mediagua	17	7.69
Pieza dentro de la vivienda	50	22.62
Hospedería	1	0.45
Total	221	100.00

Tabla 8: "Número y porcentaje de familias refugiadas según situación habitacional y tenencia de la vivienda"

Allegamiento	Familias	Porcentaje
Familia allegada	103	46.61
Familia principal	118	52.94
Total	221	100.00
Tenencia de la vivienda	Familias	Porcentaje
Propia	15	6.79
Arrendada	121	54.75
Cedida, uso gratuito	83	37.10
Ocupación irregular	2	0.90
Total	221	100.00

(Fuente: Perfil de personas Refugiadas, Elaborado en base a información de la Ficha de Protección Social FPS, Secretaría Ejecutiva de Protección Social)

El 36,2 % de los encuestados es estudiante y de este total el 75,2% corresponde a niños y jóvenes entre 6 y 18 años. Es necesario indicar, que el total de personas en este tramo de edad corresponde a 209, por tanto, hay 14 personas que se reportan sin estudiar.

Tabla 9: "Número y porcentaje de personas por nivel de escolaridad alcanzados"

Escolaridad	Personas	Porcentaje
Sin estudios	120	11,6
Con estudios	596	57,8
Educación básica incompleta	54	5,2
Educación básica completa	29	2,8
Educación media incompleta	62	6
Educación media completa	121	11,7
Estudios superiores completos	49	4,7
Total	1.031	100.00

(Fuente: Perfil de personas Refugiadas, Elaborado en base a información de la Ficha de Protección Social FPS, Secretaría Ejecutiva de Protección Social)

En lo correspondiente a condiciones de salud, se verifica que la población autovalente alcanza al 91,4%, aquellas que presentan dificultades de salud leves corresponde a un 8% y el 0,54% restantes corresponden a dependencia moderada y severa (postrados).

Tabla 10: "Número y porcentaje de refugiados que presentan dificultad en salud"

Dependencia salud	Personas	Porcentaje
Autovalentes	655	91,4
Leves	57	8
Moderada	1	0,13
Postrados	3	0,41
Total	716	100.00

(Fuente: Perfil de personas Refugiadas, Elaborado en base a información de la Ficha de Protección Social FPS, Secretaría Ejecutiva de Protección Social)



*Análisis e Interpretación
de Datos*

A continuación se expondrá el análisis de los resultados obtenidos los que serán presentados de acuerdo al orden de los objetivos planteados, sin embargo, con intenciones de contextualizar la interpretación de los datos se dará a conocer una caracterización sociodemográfica de la población estudiada, para dar inicio al cumplimiento, por orden, de los objetivos planteados para esta investigación. Es así como se continuará con el estudio de la información recopilada de las visiones política y social respecto de como ellos evalúan los aportes de los programas a la integración de los SRR en nuestro país, para luego realizar el análisis del segundo objetivo, a partir de los resultados y los antecedentes teóricos planteados, generando así una contrastación entre la situación actual de la población refugiada y solicitante de asilo, el diseño de los programas para la integración y la implementación de estos.

Finalmente se dará cumplimiento del tercer objetivo, elaborando una propuesta de mejora a la evaluación de los programas de integración, ejecutados por FASIC y Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, con la intención de enriquecer el trabajo realizado por ambas instituciones, basándonos en la mirada social, vale decir de los beneficiarios. Además es necesario señalar, que se realizaron algunas observaciones relacionadas al resto de las etapas que conlleva la ejecución de los programas.

Debe mencionarse que en cada una de las variables se realizaron tanto análisis univariados como bivariados, en este último se relacionaron las variables de integración y evaluación con las opiniones entregadas por la muestra encuestada respecto de los programas, de igual forma será enriquecido con extractos cualitativos recabados.

Los resultados obtenidos serán presentados en tablas de frecuencia y de contingencia, a través de las cuales se darán a conocer las categorías de respuestas más representativas de la investigación, las que darán origen a elaboración de la propuesta y conclusiones de este estudio.

Mencionar nuevamente, que los resultados del instrumento aplicado, se analizaron en el software de computación SPSS 15.0 el que, permitió realizar con precisión análisis estadísticos confiables y presentables en corto tiempo.

Es necesario señalar que, inicialmente se pretendía realizar y fundamentar esta etapa con la visión técnica (ejecutores de ambos programas), política (encargados de programas por institución y Sección Refugio y Estudio del Ministerio del Interior) y visión social (beneficiarios de programas de los programas de integración), con la finalidad de llevar a cabo una triangulación por datos respecto a las opiniones entregadas de los programas, pero por motivos que trascienden de las investigadoras esta metodología de análisis fue imposible de realizar, ya que en primer lugar, hubo baja respuesta por parte de los políticos a causa de los escasos deseos de participar, lo que fue constatado al momento de la devolución de los cuestionarios enviados, ya que de los tres, solo se recibió uno, correspondiente al del encargado de la Sección de Estudios.

La segunda problemática que se presentó tiene relación con las instituciones encargadas de implementar los programas, ya que tampoco fueron devueltos los cuestionarios enviados para ser contestados por los técnicos y políticos de tales instituciones, Vicaría se excusó en la falta de solicitudes formales en relación a la presentación e información de la presente investigación por parte del Departamento de Extranjería y Migración, situación que se les hizo saber a las investigadoras cuando el proceso de recolección de información había finalizado, limitando el accionar de quienes suscriben, ya que se encontraban contra el tiempo y el DEM no pudo dar ni apoyo, ni solución que permitiera de alguna forma resolver el problema. De igual manera, la situación repercutió en FASIC, quien también como agencia implementadora no realizó la entrega de la información, ya que solidarizó con la situación y malestar de la primera institución. Aun así, es necesario señalar que, esta en todo momento facilitó información relacionada a los datos de contacto de sus beneficiarios, bibliografía y entrega de conocimiento de los programas por ellos ejecutados.,

A partir de esto, las alumnas decidieron continuar con la investigación en base a la información ya recopilada, desarrollando un plan de contingencia basado en el análisis de la visión social y política, complementándolo con extractos cualitativos, además de hacer uso de las entrevistas semi estructuradas realizadas a los coordinadores de los programas durante el proceso de recopilación de información. Cabe señalar que, tales acciones fueron realizadas antes de la construcción del instrumento de investigación, por lo que lo consultado muchas veces no daba respuestas pertinentes a los puntos a evaluar.



Caracterización de la población de estudio

Tabla de Frecuencia 1: Situación legal en el año 2009, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Refugiado	24	42,9	42,9	42,9
Solicitante de Refugio	32	57,1	57,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 2: Situación legal en el presente Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Refugiado	24	42,9	42,9	42,9
Solicitante de Refugio	5	8,9	8,9	51,8
Otra	27	48,2	48,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Al analizar la **situación legal en el año 2009**, de la población beneficiada por la VPS, se identifica que el 42,9% de esta al momento de solicitar ayuda, el Ministerio del Interior ya le había otorgado el estatus de **refugiado**, frente al 57,41% que en ese entonces se encontraba a la espera de la aceptación o rechazo del refugio (**solicitante de refugio**). Por otro lado, la situación legal de los mismos en el presente, ha variado considerablemente, ya que de los 32 Solicitantes, a 27 de ellos se les rechazó su petición (48,2%), debiendo optar principalmente a visas sujetas a contrato o vínculo con chileno (correspondiente a opción "Otra"). El 8,9% de los encuestados se encuentra aun a la espera de la resolución de su petición de asilo, finalmente se aprecia que el número de refugiados se mantiene desde el año 2009, ya que el único motivo para que la persona pierda este estatus es el cometer algún delito en contra de la seguridad del país.

Tabla de Frecuencia 3: Situación legal en el año 2009 de los SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Refugiado	27	90,0	90,0	90,0
Solicitante de Refugio	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 4: Situación legal en el presente de los SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Refugiado	28	93,3	93,3	93,3
Otra	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En relación a los beneficiarios del FASIC, el 90% de ellos ya poseía la condición de refugiado en el año 2009, situación que aumentó en un 3,3% en el año 2010. En cuanto a los solicitantes de asilo, en el 2009, correspondían a un 10% del total de encuestados equivalente a 3 personas, de las cuales sólo a una le fue acogida su petición, mientras las 2 personas restantes, debieron optar por algún otro tipo de visa de las que ofrece el Estado chileno.

Tabla de Frecuencia 5: Nacionalidad de los SRR beneficiados, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Colombiano	50	89,3	89,3	89,3
	Peruano	2	3,6	3,6	92,9
	Ecuatoriano	1	1,8	1,8	94,6
	Haitiano	2	3,6	3,6	98,2
	Congolés	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En relación a la **nacionalidad** de los encuestados, el 89,3% equivalente a 50 personas, son colombianos, mientras que el 10,7% restante corresponde peruanos (2), haitianos (2), ecuatoriano (1) y Congolés (1).

Tabla de Frecuencia 6: Nacionalidad de los SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Colombiano	27	90,0	90,0	90,0
	Peruano	2	6,7	6,7	96,7
	Ecuatoriano	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En cuanto a los entrevistados de FASIC, el 90% de ellos proviene de Colombia y el 10% restante es de origen peruano (2) y ecuatoriano (1).

Como se observa, la presencia de colombianos es notoria, situación que ha aumentado sostenidamente en los últimos años, hecho que no solo ocurre en Chile, sino que también se visualiza en Ecuador y Costa Rica, esto a consecuencia, de la actual situación que el país ha debido enfrentar, por el aumento de violencia generalizada, narcotráfico, guerrillas entre otras, lo que, ha llevado que la población se vea forzada a abandonar su país de origen, buscando alternativas de seguridad y tranquilidad.

Tabla de Frecuencia 7: Sexo de los SRR beneficiados, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	32	57,1	57,1	57,1
	Mujer	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 8: Sexo de los SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	10	33,3	33,3	33,3
	Mujer	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En relación a la VPS del total de la población encuestada 57,1% corresponde al sexo masculino, mientras que el 42,9% corresponde a mujeres, identificando una diferencia de 14,2 puntos entre ambos sexos. A diferencia de lo ocurrido con los encuestados del FASIC, el 33,3% corresponde al sexo masculino, mientras que el 66,7% son mujeres, con una diferencia porcentual de 33,4%.

Tabla de Frecuencia 9: Edad de los SRR beneficiados, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-24	3	5,4	5,4	5,4
	25-44	51	91,1	91,1	96,4
	45-64	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 10: Edad de los SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-24	1	3,3	3,3	3,3
	25-44	22	73,3	73,3	76,7
	45-64	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Como se puede observar la mayoría de los casos en ambas muestras, corresponde a los rangos de edad entre 25 -44 años, con un porcentaje de 91,1% en la VPS y con un 73,3 % en FASIC, lo que denota que más del 50% de la población extranjera encuestada se encuentra en edad productiva, lo que podría ser una gran aporte a la economía de nuestro país. Cabe señalar que el porcentaje restante 9% población VPS y 26,6% de población FASIC, se encuentran igualmente en edad productiva, ya que los rangos de edad varían entre los 18 - 24 años y 45 – 64 años. Por último, indicar que no se encuestó a ninguna persona mayor de 64 años

Tabla de Frecuencia 11: Nivel de enseñanza alcanzado por SRR beneficiados, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Educación básica	3	5,4	5,4	5,4
	Educación básica incompleta	6	10,7	10,7	16,1
	Educación media	27	48,2	48,2	64,3
	Educación media incompleta	2	3,6	3,6	67,9
	Educación superior	9	16,1	16,1	83,9
	Educación superior incompleta	6	10,7	10,7	94,6
	Educación técnica	3	5,4	5,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Del 100% de los casos encuestados, el 48,2% tiene su Educación Media Completa seguido por el 16,1% de la población con Educación Superior Completa, lo que equivale a 9 personas, respecto a la Educación Técnica, esta presenta una frecuencia de 3 personas (5,4%).

Cabe señalar que existe un 10,7% de extranjeros que no pudieron continuar con la Educación Superior, ya que principalmente debieron migrar forzosamente de su país de origen.

Por último, 10 personas (16,1%), tienen Educación Básica Completa (3) y Básica Incompleta (6), asimismo, 3 personas no han terminado la Enseñanza Media.

Tabla de Frecuencia 12: Nivel de enseñanza alcanzado por SRR beneficiados, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Educación Básica	3	10,0	10,0	10,0
Educación Básica Incompleta	7	23,3	23,3	33,3
Educación Media	10	33,3	33,3	66,7
Educación Media Incompleta	2	6,7	6,7	73,3
Educación Superior	3	10,0	10,0	83,3
Educación Superior Incompleta	4	13,3	13,3	96,7
Educación Técnica	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En relación a los beneficiados de esta institución, el 33,3% (10) posee Educación Media Completa, un 10% corresponde a Educación Superior y solo una persona posee Educación Técnica. Se destaca que el 13,3% de los encuestados, no han finalizado sus estudios superiores, igualmente que en el caso anterior, por tener que migrar de manera forzosa de su país.

Por último 12 personas no han finalizado la Educación Media, de los cuales 3 poseen Educación Básica Completa, 7 Educación Básica Incompleta y 2 Educación Media Incompleta.

Los siguientes párrafos tienen por objetivo presentar el análisis de los datos recogidos, para así dar cumplimiento al primer objetivo de investigación: **Conocer la percepción Política, Técnica y Social sobre los aportes a la integración de los SRR, a partir de la implementación de los proyectos ejecutados por FASIC y VPS en el año 2009, en la Región Metropolitana.**

El análisis se realizará en base al concepto de integración desarrollado en el capítulo número dos, considerando las principales variables expuestas en este, las que se identifican como transversales en el proceso de integración en relación a la población refugiada y solicitante de refugio.

La variable con la que dará comienzo a este proceso corresponderá a las de **aceptación cultural recíproca y acogida de la sociedad chilena a la población extranjera**, estas se consideran fundamentales en el proceso de integración y tal como se señala, deben existir deseos de socialización por parte del que llega como del que recibe, lo que ayudaría en el intercambio cultural y al enriquecimiento social a través del conocimiento de nuevas costumbres, ideas y formas de concebir la realidad, esto se hace cada día más necesario a causa de la era de globalización en la que nos encontramos insertos, donde se hace imperioso aceptar la diversidad cultural, étnica, social, racial, entre otras.

Durante la aplicación del instrumento de recopilación de información, se reconoció un alto porcentaje de discriminación de parte de los chilenos, principalmente por el color de piel y por el hecho de ser extranjeros, situación altamente preocupante y que denota la falta de aceptación de diversidad racial con los latinoamericanos y la falta de sensibilización a nivel nacional por parte de las autoridades, centros educacionales, de salud, comunitarios, grupos sociales y familias, hecho que debe comenzar a ser evaluado a nivel nacional, ya que Chile se muestra frente al mundo como un país de acogida con altas capacidades de cumplir este objetivo. La aceptación cultural recíproca y la buena acogida por parte de los receptores es el primer paso para generar el proceso de adaptación e integración la que muchas veces trasciende al acceso de servicios, ya que si bien es cierto estos ayudan al bienestar de las personas un porcentaje importante depende de las redes primarias nacionales, con quienes se puede conocer de mejor forma el país, el sistema y consecuentemente adaptarse a él.

Dentro de los primeros resultados obtenidos en relación a lo expuesto se percibió que la evaluación hacia el cómo acoge la sociedad al extranjero, las respuestas fluctuaron entre las categorías "bueno" y "regular", acusando para la primera el sentirse "acogidos y siempre haber recibido buenos tratos" mientras que para la segunda se

justificó con el haber vivido “discriminación por color de piel y por ser extranjeros”, las principales razones de esto son para ellos en primer lugar, el hecho de “venir a quitarle el trabajo a los chilenos”, lo que confirma la desinformación del tema de refugio en nuestra sociedad y la falta de aceptación.

“Una profesora le dijo a mi hija que se fuera a su país porque acá veníamos solo a quitarle la pega” (Mujer, colombiana, refugiada hace 10 años)

Por otro lado las mujeres principalmente se quejan de discriminación por el color de piel mencionando que son tratadas con improperios en la calle, ya que continuamente se les vincula con la prostitución, hecho lamentable en la sociedad actual, ya que en esta era de la diversidad, debiera existir una apertura social y de ideas donde se debe dejar de concebir la discriminación por color de piel, mas aún la relación de superioridad por estos motivos.

Tabla de Frecuencia 13: Círculo de amigos de los SRR beneficiados, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Su misma nacionalidad	13	23,2	23,2	23,2
Chilenos	11	19,6	19,6	42,9
De su misma nacionalidad y chilenos	18	32,1	32,1	75,0
Todas las anteriores (Su misma nacionalidad, chilenos, y otras nacionalidades)	14	25,0	25,0	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 14: Círculo de amigos de los SRR beneficiados, Fundación de ayuda Social de las Iglesias Cristianas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Su misma nacionalidad	2	6,7	6,7	6,7
Chilenos	10	33,3	33,3	40,0
Otra Nacionalidad	2	6,7	6,7	46,7
Su misma nacionalidad y Chilenos	10	33,3	33,3	80,0
Todas las anteriores (Su misma nacionalidad, chilenos, y otras nacionalidades)	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

En relación a lo recientemente expuesto, encontramos que la mayor parte de los SRR declara tener contacto principalmente con chilenos y con personas de su misma nacionalidad (32,1% VPS, 33,3% FASIC), en cuanto al contacto con “solo chilenos” u “otra nacionalidad”, este también posee una alta frecuencia en ambas instituciones, 19,6% para VPS y un 33,3% para FASIC, en este sentido, un gran número de encuestados, mencionó no querer relacionarse con sus nacionales colombianos debido a temores relacionados con su motivo de huida, ya que estos los podrían delatar con sus persecutores.

Por otro lado, se observa que casi la totalidad de los encuestados mantiene relaciones con sus compatriotas como en el caso de los colombianos, lo que se debe principalmente a la alta presencia de estos en el país, de igual forma se observa la presencia de un porcentaje que menciona relacionarse con los “de su misma nacionalidad” con una frecuencia de 13 personas de VPS y 2 de FASIC, lo que se complica por los sectores donde residen ya que están poblados especialmente de extranjeros, lo que denota surgimiento de guetos, provocando limitación en las relaciones con nacionales desembocando así en desconocimiento del sistema nacional.

El que los migrantes mantengan vínculos son personas de su misma nacionalidad como se expresó anteriormente, posee un significado de identificación y preservación de la cultura ya que hablar su propia lengua, usar los viejos proverbios, repetir las anécdotas y costumbres de sus países de origen permite mantener un nexo con sus orígenes y más aun entregar una herencia cultural basadas en estas experiencias a las generaciones posteriores nacidas en el nuevo país de residencia. Esto además, fomenta el mantener vivo el recuerdo y el sentido de pertenencia con el pasado.

Es necesario señalar que el proceso de adaptación y de relación con chilenos debe ser acorde a cada persona en relación básicamente a sus necesidades y capacidades sociales, por lo que las relaciones sociales se deben dar de acuerdo al ritmo que cada persona estime conveniente, pero con la facilitación de los nacionales quienes al acogerlos de buena manera, podrán generar autoconfianza en una población que no solo presenta necesidades económicas, sino que también cargan con una fuerte historia de temores, persecuciones, abandono, violencia entre otros, lo que reafirma la desconfianza que pueden tener hacia cualquier tipo de personas y que Chile como país de acogida debe tener el conocimiento y la conciencia de este hecho.

Tabla de contingencia 1: Participación de las costumbres chilenas por parte de los SRR beneficiados/¿Cuáles? - ¿Por qué?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		¿Cuáles? / ¿Por qué?										Total
		Baile s/ fiestas	Comidas	Bailes/ fiestas, comida, fiestas patrias	Bailes/ fiestas, palabras/ modismos	Comidas y palabras/ modismos	Comidas y fiestas patrias	Falta de tiempo	Baja socialización con chilenos	Diferencias culturales	Desconocimiento de las costumbres	
Participar en las costumbres de la sociedad chilena	Si	4	4	13	4	11	10	0	0	0	0	46
	No	0	0	0	0	0	0	2	6	1	1	10
Total		4	4	11	2	7	10	2	6	1	1	56

Tabla de contingencia 2: Participación de las costumbres chilenas por parte de los SRR beneficiados/¿Cuáles? - ¿Por qué?, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		¿Cuáles? / ¿Por qué?										Total
		Baile s/ fiestas	Comidas	Bailes/ fiestas, comida, fiestas patrias	Bailes/ fiestas, palabras/ modismos	Comidas y palabras/ modismos	Comidas y fiestas patrias	Comida y música	Baja socialización con chilenos	Diferencias culturales	Desconocimiento de las costumbres	
Participar en las costumbres de la sociedad chilena	Si	2	5	5	2	3	6	1	0	0	0	24
	No	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	6
Total		2	5	5	2	3	6	1	3	2	1	30

Siguiendo con el análisis, en relación al conocimiento y práctica de costumbres chilenas, las que se entienden como el traspaso de hábitos a un grupo social amplio, se realizó la pregunta ¿Práctica costumbres propias de la sociedad chilena? de la que se obtuvo que el 82,1% de los encuestados realiza una o más costumbres propias de nuestra sociedad, principalmente el celebrar las fiestas patrias, el uso de palabras y las comidas, el 50% de estos señaló haberlas conocido por amigos, vecinos o familiares. Existe un porcentaje bastante pequeño que por motivos

como baja socialización, desconocimiento de costumbres y diferencias culturales, no participan de costumbres nacionales.

Se puede observar, un alto grado de adaptación a nuestra sociedad de parte de esta población, ya que la práctica de costumbres chilenas está incorporada en su diario vivir, así mismo, se evidencia que el conocimiento de éstas fue a través de relaciones interpersonales principalmente con nacionales, asimismo ejercen gran influencia los motivos laborales y escolares, ya que las personas con hijos en edad escolar, se ven de una u otra forma vinculadas a la práctica de estas costumbres, en consecuencia de que el estudiante diariamente se relaciona con chilenos, por lo que se convierte en un canal de información y de vinculación con su familia.

Por otro lado, al preguntar *¿Practica costumbres propias de su país de origen?*, la totalidad de la población FASIC respondió de forma positiva, indicando que realizaban rutinas en su diario vivir como palabras, comidas, música, bailes y fue mencionada en reiteradas ocasiones la diferencia entre una cultura y otra en relación al trato humano, calidez, cortesía y amabilidad, calificando a los chilenos como individualistas.

"Cando llego a un lugar, como el consultorio por ejemplo, saludos a todos porque eso se hace en mi país, pero los chilenos me miran feo, y como diciendo: esta loca" (Mujer colombiana, refugiada desde hace 3 años)

"Cuando voy a una tienda, o a un almacén, siempre saludo y después doy las gracias, pero muy pocas veces me responden" (Mujer peruana, refugiada desde hace 5 años)

En cuanto a los encuestados VPS, el 85,7% de ellos respondió mantener la práctica de costumbres de su país, al igual que el grupo anterior, estas se refieren a comidas, palabras, música y bailes, el porcentaje restante se divide entre aquellos que no las practican por motivos laborales, o porque no desean mantener recuerdos ni vínculos con su país de origen.

Es necesario señalar que el poder de los rituales tradicionales es el de preservar continuidad e identidad familiar y vínculo comunitario. Para muchos migrantes, los rituales culturales pueden ser practicados en forma bastante fiel pero también pueden poco a poco reflejar significados cambiantes y ambigüedades que expresan y comparan estilos de vida duales o híbridos¹.

Por último se señala que, de parte de las instituciones, no se reconocen acciones relacionadas a los ámbitos recién nombrados, si bien es cierto Vicaría realiza un taller de clases de español destinadas a la población principalmente africana y haitiana por medio de clases expositivas, ejercicios prácticos en espacios cotidianos asociados con visitas culturales, ferias comerciales, museos entre otros, no son generalizadas para el resto de la población hispanoparlante, situación que facilitaría un primer acercamiento con la comunidad chilena, además de conocer un poco más del contexto histórico y generar contacto con la sociedad de acogida.

En el caso del FASIC, al tratar con población refugiada muchas veces estos ya tienen redes formadas, por lo que el trabajo a realizar en este tema es mucho menos, debiendo enfocarse principalmente a aquellas personas que se presentan más débiles en el tema. Cabe destacar, que la institución demuestra preocupación por la integración cultural de sus beneficiados, ya que al momento de ingresar al programa, se les evalúa periódicamente en su grado de vinculación con chilenos, de todas formas, se desconoce el accionar en aquellos de las personas que presentan un bajo nivel de vinculación, el conocer de ellas podría ser beneficioso para saber las estrategias que ocupan estas instituciones en relación al tema.

En cuanto a la variable **participación social**, esta fue medida en relación al medio por el que se obtuvo información, a la evaluación de la institución respecto a la entrega de orientación sobre cómo participar, además de la participación activa de la población SRR tanto en el pasado como en el presente y por último de la iniciativa de creación por parte de esta población, de alguna organización o grupo social.

¹ La familia transaccional: Importancia de conocer los fenómenos de familias no tradicionales y la conformación de un nuevo tipo de familia y su manera de interactuar. Andrés Felipe Rosado Zúñiga

Tabla de Frecuencia 15: Fuente por la que obtuvo información sobre organizaciones sociales, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FASIC-VPS	6	10,7	10,9	10,9
	Amigos, vecinos, familiares	19	33,9	34,5	45,5
	Otro	5	8,9	9,1	54,5
	FASIC-VPS y amigos, vecinos, familiares	6	10,7	10,9	65,5
	No obtuvo información	18	32,1	32,7	98,2
	No Aplica	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

Tabla de Frecuencia 16: Fuente por la que obtuvo información sobre organizaciones sociales, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FASIC-VPS	3	10,0	10,0	10,0
	Amigos, vecinos, familiares	11	36,7	36,7	46,7
	Otro ¿Cual?	5	16,7	16,7	63,3
	No obtuvo información	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En relación a la población de VPS, esta se informó sobre la existencia de organizaciones sociales en nuestro país principalmente a través de amigos, vecinos y familiares, la segunda opción con mayor frecuencia corresponde a personas que se enteraron a través ya sea de sus amigos, vecinos y familiares y las instituciones, de igual forma, la misma cantidad de personas, solo las conocieron por medio de las instituciones. Aproximadamente un tercio los encuestados (32,1%) afirmó no haber obtenido por ningún medio este tipo de orientación.

En cuanto a los encuestados beneficiados de FASIC, estos señalaron en su mayoría haber conocido las organizaciones sociales gracias a sus amigos, vecinos y familiares, en menor cantidad (16,7%) se informaron por otro medio, en último lugar con un 10%, se encuentran aquellas personas que se orientaron a través de las instituciones. Se destaca nuevamente, una cifra no menor de aquellos que declaran no haber obtenido por ningún medio orientación relativa al tema.

Tabla de contingencia 3: ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?/¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?				Total
		Muy Buena	Buena	Regular	No obtuvo información	
¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?	Si	1	8	3	0	12
	No	0	0	0	43	43
Total		1	8	3	43	55

Al preguntar sobre la información entregada por la institución, respecto de como participar en organizaciones, la gran mayoría respondió no haber obtenido conocimiento de esto directamente de la institución² (43 personas), mientras que 12 personas que contestaron positivamente la pregunta "¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?" evaluaron la orientación recibida como "muy buena" y "buena", aludiendo principalmente a que esta información les permitió saber cómo acceder a las organizaciones o grupos, especialmente a Juntas de Vecinos.

"...Porque la información sirvió de guía, por ejemplo una vez necesitaba un certificado de residencia y sabía que debía ir a la junta de vecinos de donde vivo...porque en la Vicaría me lo habían dicho anteriormente" (Hombre, colombiano, un año en Chile, residencia temporal por visa sujeta a contrato)

Tabla de contingencia 4: ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?/¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?, Fundación de ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?			Total
		Muy Buena	Buena	No aplica	
¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?	Si	1	2	0	3
	No	0	0	27	27
Total		1	2	27	30

Frente a la misma pregunta, las personas beneficiadas por FASIC, contestaron en su mayoría no haber obtenido información de parte de la institución, ya que 27 personas contestaron negativamente. En relación a las respuestas afirmativas, estas califican la orientación como "muy buena" y "buena", justificando en que es bueno saber sobre la existencia de grupos u organizaciones, donde las personas pueden tener más apoyo.

"...Cuando llegué a Chile FASIC me habló de las juntas de vecinos y de unas Iglesias donde van muchos colombianos" (Mujer colombiana, refugiada desde el 2008).

Tabla de contingencia 5: ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?/En la actualidad ¿Participa Ud. de alguna organización social?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		En la actualidad ¿Participa Ud. de alguna organización social?		Total
		Si	No	
¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?	Si	14	6	20
	No	0	36	36
Total		14	42	56

² Tabla de contingencia 3: ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?/¿Cómo califica la información proporcionada por la institución?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

Tabla de contingencia 6: ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?/En la actualidad ¿Participa Ud. de alguna organización social?, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

	En la actualidad ¿Participa ud de alguna organización social?		Total
	Si	No	
¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?			
Si	13	3	16
No	0	14	14
Total	13	17	30

Al observar la tabla de contingencia número 5, es posible visualizar que 20 personas han participado de algún tipo de organización ya sea territorial o funcional, donde se destaca la Iglesia como principal opción, le siguen organizaciones formales e informales a favor de migrantes, infancia y género. Se desprende que 6 personas han dejado de participar, refiriendo como principal motivo "falta de tiempo", a causa de las largas jornadas laborales que estos realizan. Por otro lado, 36 personas declaran no haber participado nunca en ningún tipo de organizaciones, siendo la categoría "falta de tiempo" nuevamente la principal justificación a este hecho, de igual forma, un porcentaje no menos representativo, 28,6%, ha declarado no formar parte de ninguna organización social desde que está en Chile a causa del "desconocimiento sobre como y donde participar".

En la tabla de contingencia numero 6, encontramos que 16 personas del total de la población han participado en alguna organización social, al igual que el caso anterior, se identifica que la frecuencia más alta (10) se encuentra en la opción "Iglesia", le siguen las opciones "Centro de padres" y "organizaciones formales e informales a favor de migrantes, infancia y género", por ultimo solo una persona respondió ser parte de un "club deportivo". En la actualidad, del total participante, 3 personas ya no asisten regularmente a la organización principalmente y de igual forma que Vicaria, el motivo de renuncia es la "falta de tiempo". Las 14 personas restantes del total, mencionan que desde su llegada al país, nunca han participado de forma activa en algún tipo de organización o grupo social, debido al tiempo o al desconocimiento de cómo y dónde participar.

"...Trabajo de 10 a 10 en el Mall, y cuando tengo mi día libre, lo ocupo para lavar mi ropa y hacer mis cosas..." (Mujer colombiana, dos años en Chile, visa temporal sujeta a contrato).

Por último indicar, que aquellos que participan activamente en alguna organización o grupo social, un porcentaje muy bajo cumple con algún rol funcional al interior de esta, destacándose el de "Presidente" en el caso de los encuestados de VPS y el de "Secretario" en FASIC, con un 3,6% y 6,7% respectivamente.

Por otro lado, la capacidad de organización de parte de esta población encontramos que solo 7 personas del total de la población de ambas instituciones han participado en la formación o creación de algún grupo u organización informal, las que tienen por fin principalmente la defensa de derechos, la búsqueda de bienestar y el compartir con sus compatriotas, es el caso de la "Organización para refugiados colombianos", la cual se llevó a cabo por beneficiados de Vicaria, quienes buscan el bienestar social de la población SRR colombiana.

Frente a lo expuesto, en cuanto a esta variable podemos destacar que nuevamente las instituciones tienen una baja incidencia al momento de fomentar la participación social en la población extranjera con la que trabajan, hecho fundamental, ya que las personas llegan a nuestro país muchas veces sin conocer nada, y mas aún sin ninguna red social ya sea primaria o secundaria, por lo que las instituciones tienen cierta responsabilidad de presentar y motivar a las personas a participar y organizarse de acuerdo a sus necesidades, pudiendo generarse nuevas redes de apoyo, que podrían ser beneficiosas para la integración de los migrantes a la sociedad chilena por medio de la interacción con los nacionales, lo que además, llevaría a un intercambio cultural que permitiría enriquecer nuestra cultura y proceso de recepción de extranjeros

Finalmente, indicar la importancia de informar, orientar y fomentar la participación comunitaria como eje transversal para la integración a la sociedad de acogida, lo que podría transformarse en una herramienta de trabajo para las instituciones, ya que conseguiría ampliar las redes de apoyo social de los SRR, en relación a los tipos de necesidades presentes, lo que a su vez descongestionaría las instituciones, ya que las personas conocerán y sabrán donde dirigirse al momento de los distintos problemas que se les podrían presentar. Este trabajo debe ser realizado a

nivel estatal, es decir, los servicios públicos, deben conocer y saber sobre el tema del refugio y lo que implica, para así mejorar las atenciones y facilitar la adaptación como primer paso para la integración social.

Otra variable que se incluyó en el concepto de integración fueron la de **Igualdad en derechos y deberes de la población migrante en relación a la nacional**, esta será vista desde distintos ámbitos que se relacionan y representan la situación actual de este grupo.

Tabla de Frecuencia 17: Conocimiento de lo que es la Ficha de Protección Social, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	30	53,6	53,6	53,6
	No	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 18: Conocimiento de lo que es la Ficha de Protección Social, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	24	80,0	80,0	80,0
	No	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En relación a lo que observa en la tabla 28 se puede evidenciar que un 53,6% de la población encuestada afirma conocer la Ficha de Protección Social, aun así existe un porcentaje no menor, 46,4%, que no conoce este sistema de medición nacional de vulnerabilidad. En relación al total de encuestados beneficiados de FASIC, 24 personas declararon conocer este sistema, las 6 restantes señalan su desconocimiento.

Esta situación permite identificar que un alto porcentaje (37,2% equivalente a 32 personas) de la población total beneficiada por ambas instituciones, señaló no conocer la FPS, hecho relevante al momento de solicitar o acceder a la gama de beneficios que entrega el Estado chileno en relación a protección social. De igual forma, se observa que 54 personas, conocen de este derecho, lo que en consecuencia, y según su puntaje pueden acceder a los beneficios sociales existentes en busca de un mejor bienestar (Red de Protección Social).

Tabla de Frecuencia 19: Fuente por que conoció la Ficha de Protección Social, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FASIC-VPS	5	8,9	8,9	8,9
	Amigos, vecinos, familiares	6	10,7	10,7	19,6
	Municipalidad	8	14,3	14,3	33,9
	Consultorio	5	8,9	8,9	42,9
	Otro	6	10,7	10,7	53,6
	No Obtuvo Información	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 20: Fuente por la que conoció la Ficha de Protección Social, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FASIC-VPS	3	10,0	10,0	10,0
	Amigos, vecinos, familiares	12	40,0	40,0	50,0
	Organización o grupo social	1	3,3	3,3	53,3
	Municipalidad	6	20,0	20,0	73,3
	Otro	3	10,0	10,0	83,3
	No Obtuvo Información	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Ante la pregunta *¿Cómo conoció la Ficha de Protección Social?*, un alto porcentaje, 46,4%, de los encuestados correspondientes a la VPS, dicen no haber obtenido a través de ningún medio, información relativa al tema. Respecto a los informados la mayor parte se encuentra en la categoría Municipalidad (14,3%), seguida por Amigos, vecinos o familiares y otro con un 10,7% cada uno, cabe señalar que, la última opción corresponde principalmente a medios tales como jardín infantil, colegios, medios de comunicación, en último lugar y con los mas bajos porcentajes se encuentran las alternativas FASIC-VPS y consultorio, con un 8,9% respectivamente.

Frente a la misma pregunta, la población FASIC encuestada indicó que el principal acceso a la información fue por medio de amigos, vecinos y familiares con un 40%, se destaca además que nuevamente la Municipalidad fue un medio importante de transmisión de la existencia de la FPS, 20%, le siguen con un 10% las categorías FASIC-VPS y "Otros" respectivamente, se evidencia que solo una persona recibió esta información por medio de un grupo u organización social. El porcentaje restante afirma no conocer la Ficha de Protección Social.

Se observa que en ambas tablas, dentro de las más bajas frecuencias de medio de obtención de información se encuentran las instituciones en cuestión, lo que refleja un bajo nivel de orientación en este tema hacia la población de SRR, especialmente en aquellos casos, de personas en que sus solicitudes de refugio ya han sido aceptadas, obteniendo el RUN, requisito básico para el acceso formal de la Ficha de Protección Social. Cabe señalar que, si bien es cierto, la responsabilidad de comunicar a la población de la existencia de esta, no recae por completo en las instituciones ejecutoras, pero si tienen cierto grado de compromiso, ya que es aquí el lugar donde los SRR asisten primeramente en busca de apoyo y ayuda social, la que debiera estar enfocada a la entrega de orientación relacionada a los derechos, deberes y beneficios estatales a los que pueden acceder una vez que tengan la residencia definitiva, aumentando así su nivel de integración, por medio de la igualación de acceso a la gama de beneficios que el Estado entrega como protección para los nacionales.

Tabla de contingencia 7: *¿Tiene Ficha de Protección Social?/Puntaje, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.*

		Puntaje								Total
		Entre 2000 y 3000	Entre 3000 y 4000	Entre 4000 y 5000	Entre 5000 y 6000	Entre 6000 y 7000	Entre 7000 y 8000	Mas de 8000	No tiene FPS	
¿Tiene Ficha de Protección Social?	Si	4	4	3	4	1	1	3	2	22
	No	0	0	0	0	0	0	0	34	33
Total		4	4	3	4	1	1	3	36	56

Tabla de contingencia 8: ¿Tiene Ficha de Protección Social?/Puntaje, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristinas

		Puntaje						Total
		Entre 2000 y 3000	Entre 3000 y 4000	Entre 5000 y 6000	Entre 7000 y 8000	Mas de 8000	No tiene FPS	
¿Tiene Ficha de Protección Social?	Si	6	4	4	1	4	0	19
	No	0	0	0	0	0	11	11
Total		6	4	4	1	4	11	30

Al analizar los datos expuestos en las presentes tablas de contingencia, se observa que 34 personas del total de personas encuestadas declararon **No tener FPS**, aún cuando 30 de las personas afirmaron conocerla. Diferencia que puede deberse a que mas de la mitad de la muestra seleccionada se le rechazó la petición de refugio, encontrándose actualmente con visas sujetas o contrato o vinculo con chilenos, lo que nos les permite aun poseer RUN, imposibilitándolos, como se explicó, anteriormente a realizar el trámite.

En cuanto a la población FASIC encuestada, 19 personas afirmaron poseer la FPS, pero se presenta una diferencia entre éstos y los que dijeron conocerla (24 personas), entendiéndose así que 5 personas no tienen la FPS sin embargo la conocen, en esto puede influir que al momento de conceder el refugio, se entrega una residencia permanente, generalmente por 2 años, lo que aún cuando proporciona RUN, este no es válido para la obtención de la Ficha. Además encontramos que 11 personas de esta población encuestada, no poseen la FPS, lo que puede deberse a lo recién señalado, o al desconocimiento de la realización del trámite.

En relación a los puntajes obtenidos tanto por la población VPS como FASIC, encuestados, se observa que las mayores frecuencias se encuentran entre los puntajes mas bajos (entre 2000 y 6000 puntos), lo demuestra que el nivel de vulnerabilidad de esta población es alto, esto se justifica al observar las condiciones en las viven, ya que el 34,1% de las personas que tiene FPS, arriendan pieza dentro de la vivienda, debiendo generalmente compartir el servicio higiénico, agua potable y cocina, el resto de la población vive en casa o departamento igualmente arrendado. Por otro lado el 21,9% viven en viviendas de material ligero principalmente de adobe, cabe señalar que el nivel de hacinamiento es bajo debido a que la mayor cantidad de personas vive sola o con alguien mas, no debiendo compartir camas, ni espacios reducidos.

Por último es necesario mencionar a que parte de la población encuestada que no posee la FPS, principalmente por no tener aún el RUN, los que se encuentran en similares condiciones de vulnerabilidad que el grupo anterior, pero a diferencia de éstos, no pueden acceder a beneficios estatales, poseen un escaso vinculo con redes, y siendo sus únicas alternativas principalmente la ayuda que proporcionan las instituciones, el trabajo que poseen y la relación con chilenos y compatriotas que solidarizan con ellos.

Dentro de las opciones de ayuda estatal a la que pueden acceder los refugiados se encuentra la **Red de Protección Social**, la que enfoca su tarea hacia los sectores con mayores necesidades y carencias, buscando reducir la vulnerabilidad, crear oportunidades para los niños, niñas y sus familias, combatir la discriminación en todas sus formas, disminuir las desigualdades y mejorar la equidad social. Tales beneficios están dirigidos a satisfacer las necesidades de la población a lo largo del ciclo vital. Conocer esos derechos y saber cómo reclamarlos es fundamental para que se hagan realidad.

En relación a esto, las cifras demuestran que un alto porcentaje de la población no conoce la existencia de esta, ya que un 92,9 % (52 personas) de la población VPS encuestada señalo no tener conocimiento de la red, mientras el 83,3% (25 personas) de la población FASIC, igualmente menciona no conocerla. Lo que lleva reconocer que gran parte de la población que si tiene FPS no acceden a estos beneficios.

A continuación se muestran tablas de contingencia correspondientes a las 2 poblaciones encuestadas, en ellas es posible observar que, el general de las personas que obtuvo algún beneficio de la Red de Protección Social, no la conocía (11 personas VPS y 4 personas FASIC), lo que demuestra el nivel de desinformación aun cuando son usuarios de esta.

Los principales medios de conocimiento de esta red de protección son externos a las instituciones, ya que gran parte de la población señaló haberse informado por medios de grupos u organizaciones sociales (2 personas, FASIC), amigos, familiares y vecinos (4 personas VPS y 1 persona FASIC), además del consultorio (1 persona de cada institución), y solo una persona indicó que la institución fue la que entregó la información relativa al tema, lo que permite evidenciar claramente que las agencias implantadoras, no privilegian la entrega de este tipo de información, la que puede ser de gran utilidad, en relación a las condiciones de vulnerabilidad en las que esta población llega y se mantiene a lo largo del tiempo. Aún cuando se beneficia un alto porcentaje de población solicitante de refugio y refugiados con visa temporal, es primordial que ellos igualmente conozcan de estos respecto de la gama de beneficios que entrega el Estado, para que cuando se defina su situación legal sepan a lo que pueden optar, ya que como se mencionó anteriormente estos beneficios buscan un mejor bienestar en la población, por medio de la igualdad de derechos y acceso a servicios, lo que deben ser reclamados para poder justificar este fin.

Tabla de contingencia 9: ¿Conoce la Red de Protección Social?/¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas?				Total
		Chile Crece Contigo	Garantías explícitas de salud AUGE	Chile Crece Contigo y Chile Solidario	Ninguno	
¿Conoce la Red de Protección Social?	Si	1	0	1	2	4
	No	6	1	4	41	52
Total		7	1	5	43	56

Tabla de contingencia 10: ¿Conoce la Red de Protección Social?/ ¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas?, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		¿Se ha beneficiado de alguno de los siguientes programas?					Total
		Chile Crece Contigo	Chile Solidario	Subsidios para la vivienda y Chile Solidario	Chile crece contigo y Chile solidario	Ninguno	
¿Conoce la Red de Protección Social?	Si	0	1	0	0	4	5
	No	2	0	1	1	21	25
Total		2	1	1	1	25	30

A continuación se trabajará en base a la **variable acceso a bienes y servicios** por parte de los SRR, la que será analizada en relación al acceso a educación, salud y subsistencia, áreas consideradas por las instituciones como ejes centrales de intervención a favor de la integración.

Gran parte de los SRR que han llegado a nuestro país lo hacen junto a su familia, las que se caracterizan por ser del tipo nuclear, por ende uno de sus integrantes debe, aun cuando no tenga RUN, matricularse en el sistema de educación formal chileno. Las estadísticas arrojadas por la aplicación del instrumento por institución señalan que 35 niños o niñas SRR se encuentran matriculados en colegios de la Región Metropolitana, de los cuales 21 cursan entre primero y octavo básico, 6 niños o niñas ingresaron a "Pre-Básica", 6 están en la Enseñanza Media y en Educación Superior solo 2 personas. Cabe señalar que la totalidad de los estudiantes registrados se mantienen en la actualidad en el sistema educativo.

En relación a las instituciones, éstas hacen entrega de beneficios dirigidos a este ámbito con la finalidad de facilitar el proceso estudiantil de los hijos e hijas de los SRR. La Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores hace entrega de "Bono de apoyo escolar", el que se entrega una vez al año con la finalidad de que la familia pueda adquirir parte del uniforme y los útiles escolares que sean necesarios, para Educación Superior otorgan asistencia para aquellos que presentan vulnerabilidad, precariedad económica y buen rendimiento, el beneficio consiste en el pago del 25% del arancel con un tope máximo de \$500.000. Del total de SRR en edad escolar, de 14 familias, 12 afirmaron haber obtenido el beneficio de "apoyo escolar".

En cuanto a la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristinas, esta presenta una oferta más amplia de beneficios, encontramos cancelación de gastos de escolaridad, cancelación de arancel universitario, set de útiles escolares y aporte para transporte escolar. Del total de familias con integrantes en edad escolar (21), solo 13 recibieron algún tipo de beneficio, el que más se repitió fue la entrega del set de útiles escolares (7).

Tabla de contingencia 11: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?/Justificación, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores.

		Justifique				Total
		Fue muy bajo el monto	Le ayudo pero necesitaba mas	Le entregaron los básico y aliviano la compra de útiles	No Aplica	
¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?	Buena	0	1	3	0	4
	Regular	2	1	0	0	3
	Mala	2	0	0	0	2
	Muy Mala	3	0	0	0	3
	No Aplica	0	0	0	44	44
Total		7	2	3	44	56

Tabla de contingencia 12: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?/Justificación, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Justifique					Total	
		Estaban mal económica mente y lo ayudaron	Fue muy bajo el monto	Le ayudó pero necesitaba mas	Le entregaron todo lo necesario	Le entregaron los básico y aliviano la compra de útiles		No aplica
¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?	Muy Buena	1	0	0	2	2	0	5
	Buena	2	1	1	1	3	0	8
	No aplica	0	0	0	0	0	17	17
Total		3	1	1	3	5	17	30

La población beneficiada por Vicaría, evaluó el "Bono de apoyo escolar" principalmente como bueno, justificando en que ayudó a realizar la compra de útiles escolares, facilitando el alto gasto que significa el inicio de clases, sin embargo, el resto de la población, declaró este beneficio como "regular" (3), "malo" (2) o "muy malo" (3), principalmente por el bajo monto, que no les alcanzó a cubrir las necesidad del momento, se señaló además, que existió una desigualdad en la entrega de este beneficio, ya que los montos no coincidían con el número de hijos.

"Tengo dos hijos y me dieron \$40.000, y mi amiga tiene un hijo y le dieron \$50.000" (Mujer colombiana, refugiada 2 años)

"Muy malo, que dieron \$13.000 que me alcanzaron solo para comprar una parte del uniforme de mi hijo"(Mujer peruana refugiada 5 años)

Esta situación es inconsecuente en relación a lo planteado en el proyecto entregado al DEM, ya que aquí se especifica un monto igual a \$75.000 a cada persona que lo solicita y reúna las características mínimas para su obtención, sin hacer diferenciación entre el número de estudiantes por familia.

En cuanto a los encuestados de FASIC, evaluaron la entrega de beneficios escolares como "Bueno" (8) y "Muy bueno" (5), basando su respuesta en que recibieron lo necesario, aliviando el gasto escolar, cabe señalar que esta institución entregó a 10 personas Set de útiles escolares, a su vez ayudo a 2 personas en la cancelación de gastos de escolaridad y solo a una se le realizó aporte para el transporte escolar.

Una herramienta importante para el proceso de integración, es la educación, ya que a través de esta quien se inserta en el proceso escolar nacional, socializa con personas diferentes a él, situación que si llevamos al caso de los extranjeros, específicamente refugiados y solicitantes de asilo, puede permitir la vinculación de su familia con los nacionales, facilitando la inserción social, entendiendo este proceso como recíproco, ya que si el núcleo familiar no está interesado con conocer las nuevas costumbres, estas se limitarán a llegar al estudiante.

Además, este proceso se ve influenciado por la acogida de la sociedad nacional, la que debe ser capaz de incluir en los procesos escolares a las personas que lo necesiten, en relación a esto, nuestro país es parte de la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas, que en el artículo 28, reconoce la educación como un derecho, a fin de que pueda ser ejercida progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades, lo que es respaldado por el Estado en el "Convenio de Colaboración para la Integración de Migrantes", donde se encuentran vigentes las siguientes acciones en relación al tema:

- ♦ Medida conjunta con el Ministerio de Educación que facilita y promueve la incorporación a los diversos establecimientos de educación general básica y media a todos los hijos de migrantes que residen en Chile, independiente la condición migratoria de sus padres
- ♦ Convenio conjunto con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI). Su objetivo es buscar y facilitar el ingreso a programas de educación parvularia, a hijos e hijas menores de 5 años de mujeres inmigrantes o refugiadas, independiente de la condición migratoria en que niños y niñas se encuentren.³

Es necesario que exista difusión de esta información, tanto con la población migrante como las instituciones implementadoras y servicios públicos relacionados al tema de la educación, ya que un alto número de los entrevistados señalo no poder realizar alguna actividad remunerada, por deber cuidar a sus hijos y no tener la capacidad económica para financiar una sala cuna. Además se señaló, que muchos establecimientos rechazan u obstaculizan la matrícula de los estudiantes por no tener la documentación regularizada, hecho que demuestra el bajo conocimiento de las instituciones respecto de la legislación.

Finalmente indicar que la población encuestada, manifestó el deseo de nivelar sus estudios, ya sea de educación, básica, media o superior, esperando el apoyo de parte de las instituciones, quienes entre su oferta declararían beneficiar estos ámbitos, pero que en la realidad no se identifican aportes de ningún tipo.

En cuanto al ámbito de la salud, se reconoció que el 100% de la población encuestada se encuentra inscrita en el sistema de previsión FONASA, de los cuales el 78,1% de los beneficiados por VPS, tienen el nivel A, mientras que el resto de los encuestados dijo tener nivel B (16%), nivel C (3,5 %) y nivel D (1,7 %). Para el caso de los beneficiados por FASIC, el 80% de estos tiene FONASA nivel A, y el 20% restante se divide entre los tramos B y C.

En el caso de FONASA A, con el fin de proporcionar protección en salud a todos los ciudadanos extranjeros que se encuentren en nuestro país en condición de refugiados se realizó un convenio entre el Ministerio del Interior y el Fondo Nacional de Salud, pudiendo solicitar esto, todas aquellas personas que hayan solicitado refugio. Este

³ Extraído sitio web, Convenios de Colaboración para la Integración de Migrantes, <http://www.extranjeria.gov.cl/filesapp/Convenios%20Sectoriales.pdf>

beneficio tendrá validez mientras dure la calidad de solicitante de asilo y posteriormente se encuentre vigente su calidad de refugiado.

Las instituciones poseen una amplia oferta programática en este ámbito, en el caso de VPS, encontramos beneficios destinados principalmente a las necesidades específicas de atención de salud que no tienen cobertura en el sistema público, complementando así la atención de salud FONASA. En el ámbito de salud mental, en el año 2009 se programó la realización de talleres de Arte Terapia y Taller Literario, además de derivaciones de casos individuales a servicios privados en convenio con la institución universitaria Clínica de atención psicológica Universidad Humanismo Cristiano.

En FASIC encontramos beneficios destinados principalmente al aporte para pagos de exámenes, medicamentos, consultas médicas y compra de aparatos que no cubra el sistema médico, además del pago de atenciones psiquiátricas y medicamentos asociados a terapias.

La obtención y uso de estos beneficios por parte de ambas poblaciones encuestadas es calificado como "muy bueno" y "bueno", justificando sus respuestas en que "mejoró y ayudó en su salud y bienestar" y "ayudó en la satisfacción de necesidades de salud". En relación a la primera institución, el beneficio con mayor frecuencia es el de "consulta médica especializada" y "exámenes de especialidad" (8), uno de los que presenta menor frecuencia es el "taller de arte terapia" al que solo una persona de todos los entrevistados asistió, aún cuando algunos manifestaron haber sido invitados a participar de este, pero por diversos motivos no pudieron asistir, a causa de la baja participación, la institución decidió para el año 2010 no impartirlos, de igual forma, la mayor parte de las personas al momento de consultarles por el conocimiento de este, respondieron "no conocerlo". Respecto a la segunda institución el beneficio más entregado fueron los de "exámenes de especialidad, compra de medicamentos, cancelación de prestación de salud mental".

Si bien es cierto, se observa que el ámbito de salud tiene una gama de cobertura bastante amplia, la atención dirigida a la salud mental no presenta la cobertura acorde a las necesidades de los refugiados, quienes tienen en cualquier parte del mundo una importante carga emocional, que debe ser asumida por el país de acogida a través de programas de apoyo psicológico, tanto para el propio beneficiario como para su familia, ya que existen una serie de factores asociados al exilio, como es el desarraigo, la adaptación a la tierra que lo cobija, además del proceso de asimilación y cambio de cultura para él y los suyos⁴.

La importancia de trabajar este tema, es central para la óptima integración ya que la persona al sentirse acompañada y comprendida podrá asumir su nueva realidad y sobrellevar de mejor forma la carga emocional, lo que le facilitará el incluirse y adaptarse a la nueva sociedad.

Por su parte, el Estado chileno, en busca de facilitar y trabajar en pro del bienestar de la población refugiada ha firmado una serie de convenios de colaboración en relación a lo siguiente:

- ◆ Acción Especial de Protección de la Maternidad: Medida conjunta con el Ministerio de Salud, tendiente a facilitar el acceso a los servicios de salud en los establecimientos de la red pública de salud, para aquellas trabajadoras extranjeras, que residiendo en Chile, quedan embarazadas. Podrán optar a un permiso de residencia temporaria certificando que controlan su situación de embarazo en el centro de salud que corresponde a su domicilio.
- ◆ Convenio facilita el acceso al Sistema Público de Salud de niñas, niños y adolescentes: En virtud de este convenio se acuerda proporcionar a todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años extranjeros, atención de salud en los establecimientos de la red pública de salud en igualdad de condiciones de sus pares chilenos, ello será válido para todos los menores de 18 años, independiente de su situación migratoria en Chile y la de sus padres, tutores o representantes legales⁵.

⁴ Extraído sitio web: *Refugiados en Chile: el duro camino hacia una nueva vida*. <http://radio.uchile.cl/noticias/58158/>

⁵ Extraído sitio web: *Convenios de Colaboración para la Integración de Migrantes*, <http://www.extranjeria.gov.cl/filesapp/Convenios%20Sectoriales.pdf>

Por último, se dará a conocer la línea de acción en relación al ámbito de subsistencia, este es abordado por las instituciones a partir de la entrega de beneficios económicos, tales como cancelación de arriendo, alimentación, entrega de enseres domésticos, pago de servicios básicos y vestuario. La intención de estos, es la de facilitar por medio de la entrega de servicios directos, el establecimiento de estas personas que generalmente llegan en precarias condiciones, porque como ya se ha explicado deben huir de su país de un momento a otro, impidiéndoles la planificación del viaje. Por lo que este beneficio se hace entrega una vez que la persona ha iniciado el trámite de solicitud de refugio.

En ambas instituciones la ayuda es similar, consistiendo en la entrega directa de dinero destinado a la satisfacción de las necesidades inmediatas, es por esto que la mayoría de los encuestados por VPS (21,4%) y FASIC (33,3%), recibieron principalmente ayuda en arriendo, pago de servicios básicos y alimentación, el resto de los beneficiados, recibieron ayuda sólo un ámbito de los nombrados o en el pago de la compra de enseres domésticos.

Si bien es cierto, esta primera ayuda de subsistencia es necesaria para la mantención de los migrantes al momento de su llegada al país, su finalidad no es entregar un apoyo económico sostenido durante el tiempo, a excepción de casos de extrema vulnerabilidad. Ya que con la entrega de este beneficio se pretende dar una primera ayuda para fortalecer distintos ámbitos relacionados con la integración y la autosuficiencia.

A lo largo de la investigación realizada, se reconoció la generación de cierto grado de asistencialismo entre las instituciones y las personas, si bien en un primer momento esta acción es válida, por las condiciones de llegada ya nombradas, se genera un problema al momento en que el individuo comienza a depender solo de esta sin realizar acciones de autosuficiencia, ya que frente al aumento de solicitudes de refugio la entrega de ayuda comienza a ser desigual. Por estas razones es que se hace necesario el fomento de las áreas mencionadas a lo largo del análisis, además de la autosuficiencia como eje central de las intervenciones a favor de la integración.

Tabla de Frecuencia 21: Actualmente, ¿Ud. realiza alguna actividad remunerada?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	43	76,8	76,8	76,8
	No	13	23,2	23,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Tabla de Frecuencia 22: Actualmente, ¿Ud. realiza alguna actividad remunerada?, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	26	86,7	86,7	86,7
	No	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Para analizar los aportes de los programas a la integración laboral, nos basaremos en el nivel de **autosuficiencia** que la población SRR ha adquirido durante el tiempo, la que se entiende como *la capacidad de proveer a sí mismos, sus familias y sus comunidades alimentos y gastos que incluyen casa, servicios de salud y educación; puedan resolver situaciones imprevistas y no ser dependientes por mucho tiempo de la ayuda externa.*⁶

El 76,8% de la población VPS y el 86,7% de la población FASIC, declaró actualmente estar realizando una actividad remunerada, frente a un 23,2% y 13,3% de la misma que señala no encontrarse desarrollando alguna actividad remunerada, esto principalmente a causas tales como el Cuidado de los hijos (5), despidos (4) y problemas de salud (3). En relación a los despidos, la principal causa señalada fue el tema de la documentación, ya que no

⁶ Diagnóstico sobre el grado de integración local de la población Refugiada colombiana en Costa Rica, de la población, 2003

poseían la residencia definitiva, por lo que no renuevan el contrato, problemática mencionada generalmente por los solicitantes de asilo, a quienes se les entrega un permiso de trabajo el que muchas veces no es validado por el empleador, dificultando el acceso al mundo laboral y demostrando por parte de la sociedad chilena el desconocimiento legal del tema de refugio, lo que nuevamente permite visualizar la importancia de la tenencia de RUN para acceder a derechos básicos del Hombre. Cabe señalar que esta situación pretende ser mejorada a partir de la entrada en vigencia de la Ley 20.430 Sobre protección de refugiados, al cual permitirá al momento de solicitar refugio proporcionar a la persona un RUN provisorio hasta que su petición sea resuelta, lo que a su vez facilitará el proceso de integración laboral, económico, legal, salud y en educación.

Tabla de contingencia 13: ¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?/ Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?		Total
		Si	No	
¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?	Dependiente	27	1	28
	Independiente	18	0	18
	No Ápica	0	10	10
Total		45	11	56

Tabla de contingencia 14: Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?/ ¿De qué forma se incorporó al sistema laboral?, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		¿De qué forma se incorporó al sistema laboral?			Total
		Dependiente	Independiente	No trabaja	
Actualmente, ¿Ud., realiza alguna actividad remunerada?	Si	9	17	0	26
	No	0	0	4	4
Total		9	17	4	30

En continuación con el análisis de los aportes de los programas a la integración laboral, observamos que la mayor parte la población VPS (27) realiza actividades remuneradas de forma dependiente, de los cuales 12 tienen contrato indefinido, 3 contrato definido y 12 no tienen ningún tipo de contrato, hecho bastante preocupante, ya que esto les imposibilita su protección laboral, además del acceso a la salud y previsión social, esto refleja la situación laboral no solo de los migrantes, sino también a nivel país, denotando falta de fiscalización y regularización de parte de las autoridades encargadas del tema

Existe además una cifra significativa el correspondiente a aquellos que se desempeñan de forma independiente (18), siendo las principales áreas de trabajo, las ventas y comercio, seguido por la prestación de servicios tales como gasfitería, electricistas etc., finalizando por cocina y alimentación y peluquería

Otras estrategias para mejorar la empleabilidad utilizadas por Vicaría, corresponden a talleres de estrategias para la búsqueda de empleo (14) el que tiene por finalidad la de desarrollar competencias en igualdad de condiciones con los nacionales, por medio de estrategias metodológicas tales como la confección de currículo, presentación de leyes chilenas respecto del trabajo, y la formalidad de la búsqueda de empleo en el país, además de capacitaciones (19) en áreas como sistemas computacionales y administración de empresas, y curso de idiomas (3), para población no hispano parlante.

En cuanto al FASIC, se observa una frecuencia de 17 personas, que realizan una actividad independiente, además existen 9 personas que trabajan de forma dependiente, pero que aun así cuentan con un microemprendimiento ya que la institución no apoya solamente con la instalación de proyectos por cuenta propia, sino que también a dependientes entregándoles herramientas, ropas de trabajo o algún similar que les permita

desarrollar esa actividad en mejores condiciones. Las principales áreas beneficiadas corresponden las de ventas y comercio con una frecuencia de 14 personas, cocina y alimentación, además de servicios con una frecuencia de 4 personas cada una.

Se indicó también, la presencia de 4 personas que en la actualidad se encuentran sin trabajo, de las cuales una de ellas, se debe al fracaso de su proyecto independiente, mientras que las restantes son a causa de enfermedad.

Por último mencionar que, solo tres personas fueron capacitadas en administración de empresas y que además recibieron el microemprendimiento, de todos modos el resto de las personas beneficiadas con esta última ayuda ya tenía nociones del manejo de una microempresa, por haber recibido un proyecto FOSIS o capital semilla por parte de la Vicaría.

Como se ha señalado a lo largo del análisis de esta área, se reconoce que el objetivo final de estos beneficios es la promoción y alcance de la autosuficiencia, ya que si bien el Estado al momento de solicitar refugio hace entrega de un permiso de trabajo, muchas veces los empleadores desconocen este documento y, por lo tanto, el acceso al empleo dependiente se dificulta. Además se reconoce que la población tanto solicitante de asilo como refugiado se caracteriza por ser mayoritariamente de nacionalidad colombiana de origen rural, con un manejo de producción agrícola de tipo familiar, y que se han desempeñado en el comercio informal y en áreas de servicios, siendo personas con escasa o ninguna capacitación laboral, con estudios básicos completos y algunos con estudios secundarios incompletos⁷.

El Programa de Servicio de Integración para Refugiados de FASIC en vista de lo expuesto ha descubierto que muchas de las familias desarrollan actividades productivas por cuenta propia. La idea es fortalecerlas para que puedan tener los recursos económicos que necesitan para su sustento⁸. La Vicaría en cambio, quien ejecuta el Programa de Integración Local como representante del ACNUR en nuestro país, centra su ayuda en el ámbito de subsistencia entregando beneficios de esta área, mas de una vez a cada SRR que lo solicite.

Esto es justificado con las siguientes tablas, las que reflejan el número de veces en que la ayuda se otorgó a los solicitantes, la primera corresponde Vicaría, la segunda a FASIC.

Tabla de Frecuencia 23: Número de veces que obtuvo el beneficio otorgado por la Institución para su mantención económica en el año 2009, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Una vez	9	16,1	16,1	16,1
Dos veces	14	25,0	25,0	41,1
Más de dos veces	25	44,6	44,6	85,7
No Aplica	8	14,3	14,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

⁷ Proyecto Apoyo a la Integración Local, Vicaría Pastoral social y de los Trabajadores, Arzobispado Santiago, 2009

⁸Extraído de sitio web: *Refugiados en Chile: el duro camino hacia una nueva vida*, Raúl Martínez
<http://radio.uchile.cl/noticias/58158/>

Tabla de Frecuencia 24: Número de veces que obtuvo el beneficio otorgado por la Institución para su mantención económica en el año 2009, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	12	40,0	40,0	40,0
	Dos veces	9	30,0	30,0	70,0
	Más de dos veces	7	23,3	23,3	93,3
	¿Cuántas?				
	No aplica	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

ACNUR plantea que invertir en la autosuficiencia de los refugiados y otras personas de interés durante el desplazamiento, además de contribuir a reducir los costos de ayuda y protección, aumenta las posibilidades de alcanzar una solución duradera sostenible, ya sea el retorno voluntario al lugar de origen, la integración local en la comunidad de acogida, o el reasentamiento a un tercer país. Promover la autosuficiencia fortalece las habilidades de los refugiados y mejora su propio bienestar, así como el de la comunidad local⁹.

Estas acciones, deben estar guiadas idealmente a la capacitación en ámbitos acordes a las necesidades del sistema país y a todo el que lo requiera independiente de su condición de refugiado o solicitante ya que estos últimos a independiente de que se acepte o se rechace su solicitud, la mayor parte de ellos, mantiene su residencia en el país, por lo que el aprender o fortalecer sus conocimientos en algún área conllevaría a que su situación futura y como residente y parte de la fuerza laboral nacional, sea más competitiva e independiente.

Finalizando el análisis del primer objetivo, a continuación se presenta una fundamentación en base a la información obtenida en relación a la evaluación de la contribución de los programas a la integración de los SRR. Es necesario mencionar que inicialmente se pretendía realizar esta etapa con la visión de todos los actores involucrados pero que por motivos que trascienden de las investigadoras y como se mencionó al inicio del capítulo, este se realizara a partir del análisis de visiones, con la información recopilada en relación a la visión social y política, basándonos además en la teoría planteada relacionada al tema investigado. Este tendrá por finalidad realizar una exposición del tema, centrándonos en las opiniones cualitativas de la población beneficiada y del político cooperante.

En primer lugar, se hará alusión a las evaluaciones realizadas por medio de las encuestas y cuestionarios aplicados, respecto de los beneficios entregados por lo programas, para la cual se realizará un análisis primero particular y luego general de esto.

Desde el año 2006, se comenzó a trabajar con convenios de colaboración financiera entre instituciones sociales del ámbito civil y el Ministerio del Interior, desde ese momento hasta el presente no se registran evaluaciones en relación al impacto de los resultados en la población beneficiada, así como tampoco antecedentes relacionados al impacto en la sociedad de acogida, siendo esta investigación a nivel regional, el primer estudio en base a la medición de los aportes de los programas a la integración de los SRR en la sociedad chilena.

A lo largo de este proceso fue posible observar que el nivel de uso de estrategias a nivel nacional para la integración es bajo, ya que al momento de consultar en las mismas instituciones implementadoras e incluso en la Sección de Refugio del Ministerio del Interior, no se identificó un concepto de "integración" global aplicable al trabajo que se realiza y a lo detallado en sus líneas de acción, lo que necesariamente debiera existir, ya que se ejecutan programas específicos en busca de la integración. Al no conocer un significado dirigido a esta población los programas y sus respectivos objetivos pierden sentido y ejes de acción ya que al momento de evaluar, no hay un referente común alcanzable. Sin embargo las instituciones trabajan con los mismos ámbitos de intervención, planteando estos como los caminos a recorrer para lograr la integración.

Por otro lado y continuando con la evaluación de las estrategias, se encuentra el accionar a nivel gubernamental en relación a las medidas tomadas para fomentar la integración de los migrantes a nuestra sociedad.

⁹ Extraído de sitio web: Autosuficiencia, Medios de vida sostenible, <http://www.acnur.org/t3/que-hace/autosuficiencia/>

Con esto nos referimos a la promoción de acciones y sensibilización a nivel social y de servicios públicos nacionales, ya que estos son los principales lugares a los cuales los extranjeros se dirigen o son derivados por las instituciones implementadoras, quienes tienen la misión de velar por los derechos sociales estipulados en nuestra sociedad y que el no estar informados de la existencia de estos en relación a los migrantes, podría generar una vulneración de derechos básicos planteados por convenciones de las que nuestro país es parte. Frente a esta situación se evidenció el limitado trabajo del tema, tanto a nivel de gobierno como por parte de las instituciones implementadoras, quienes debieran ejercer un rol protagónico en la promoción de derechos y deberes tanto de los extranjeros como de los nacionales.

Es necesario que los servicios públicos cada vez con mayor fuerza reconozcan a los solicitantes de asilo y refugiados como usuarios específicos de los servicios que ellos entregan y tengan la capacidad de visualizarlos como público objetivo. En esto, las tareas de sensibilización por parte del DEM y las agencias implementadoras son fundamentales. (R. F., Sección Estudios, DEM)

Las estadísticas arrojan que la evaluación que realizan los SRR respecto de la atención brindada por los servicios públicos se encuentra dentro de la categoría "regular" aludiendo principalmente a la lentitud y burocracia, características propias, lamentablemente, de los servicios públicos de nuestro país, lo que genera resistencia por parte de los migrantes, llevándolos muchas veces a que no se acerquen a los servicios solicitando información. Cabe señalar que varios de los entrevistados señalaron que aun cuando se acercaban a los centros de atención en busca de orientación, esta les era limitada, poco clara y más aun de forma descortés, se repitió con una alta frecuencia la palabra "Grosero", como calificativo de esta atención.

En la actualidad, solo se visualiza una red de servicios y colaboración estable con las instituciones FASIC y VPS, trabajándose las intervenciones dirigidas a la integración desde estos dos actores, uno con aportes monetarios y el otro con ejecución de los programas, se deduce así que el tema es tratado por esta diada, limitando la vinculación, la entrega de información y la sensibilización a los otros sectores de la sociedad. La importancia de que esta iniciativa la promuevan estas instituciones, radica en el amplio conocimiento que tienen sobre refugio, pudiendo así entregar mejores herramientas basadas en la experiencia con este tipo de población.

Al existir tan pequeña cantidad de instituciones vinculadas al tema, es necesario mayor evaluación y fiscalización de los impactos que sus acciones generan en esta parte de la sociedad, principalmente en relación a la entrega de beneficios guiados a facilitar la integración de los SRR en nuestro país, es por esto que se realizaron preguntas dirigidas a conocer la percepción respecto de las ofertas programáticas de cada institución.

Frente a la pregunta realizada a la población SRR de ambas instituciones: *¿Cómo evalúa la gama de beneficios ofrecidos por la institución para favorecer la integración?*, el general de las personas los evalúa como "Buenos", justificando en que reciben de parte de la institución beneficios que les ayudan a mantenerse en el país, al referirse a estos aportes dirigen sus respuestas a las prestaciones principalmente económicas entregadas tanto por FASIC como por VPS.

Especialmente en la última institución se identifica que el 50% de la población, responde a esta pregunta calificándola como "regular", "mala" o "muy mala" en consecuencia de la desigualdad de entrega de beneficios, y la falta de trabajo de integración,

En relación a la opinión política esta fundamenta su evaluación "Regular" en que *toda la iniciativa puede ser mejorada en la medida que exista la capacidad de asignar de mejor manera los recursos disponibles, de mejorar los niveles de focalización y medir de mejor manera el impacto de las intervenciones. En el ámbito más global, es necesario una mejor coordinación entre el DEM las agencias implementadoras y los organismos internacionales responsables de la temática para una asignación más eficiente de los recursos disponibles. (R. F., Sección Estudios, DEM.)*

Al observar ambas miradas, se reconoce claramente que la entrega de los beneficios se transforma en un buen aporte, acorde al nivel de necesidades que presentan los solicitantes de ayuda, sin embargo se ha manifestado una entrega poco igualitaria en los distintos ámbitos de intervención, beneficiando sólo algún ámbito y restándole importancia a la potenciación de los demás. Esto profesionalmente hablando, denota la falta de un sistema de planificación en la intervención según los diversos casos que llegan a cada agencia, ya que durante el proceso de recopilación de información, nos encontramos con opiniones diversas en relación al tipo de ayuda y al número de veces que se entregaban los mismos beneficios, sin conocer el resto de la oferta programática de la institución.

"A todos los que viven aquí y en las mismas condiciones que yo la Vicaria les dio ayuda, menos a mí ¿Cómo entiende Ud. eso?!" (Colombiano, refugio rechazado año 2010)

"Solo me dieron ayuda para el pago del arriendo y un mercadito" (Colombiano con visa sujeta a contrato desde el año 2010).

Se destaca el sistema de planificación de intervención desarrollado por FASIC, quienes crean planes de trabajo, en conjunto con los beneficiados, privilegiando aquellas áreas en las que se encuentren más vulnerables, pero sin dejar de lado el fomento al ámbito laboral, dando por entendido que su principal eje de acción es la potenciación a esa área, con la finalidad de entregar autonomía económica a la persona y poder así mejorar también su calidad de vida, disminuyendo el asistencialismo. Sin embargo, no se debe dejar de lado la importancia que tiene en este sentido, la capacitación y la adecuación de los microemprendimientos, ya que si no existe un diagnóstico previo de la viabilidad del negocio, junto con una capacitación de administración y organización del mismo, lo más posible es que no tenga éxito, llevando a que el beneficio entregado sea desechado sin vuelta atrás, y más aun a la mantención de vulnerabilidad del emprendedor.

Por otro lado, del total de la población encuestada, 17 personas correspondientes a FASIC y 27 de VPS manifestaron sentirse integrada a la sociedad chilena principalmente en un mediano grado, esto debido por la discriminación por color de piel o por ser extranjero, y a la falta de estabilidad económica, en cuanto al resto de la población esta divide sus respuestas en las categorías extremas, vale decir: muy alto o alto grado, justificando el sentirse partes de los chilenos compartiendo costumbres y en bajo o muy bajo grado, señalando nuevamente la discriminación y la baja socialización con nacionales. Cabe señalar que, al consultar por la intención de quedarse definitivamente en Chile, solo 10 personas de la población total respondieron afirmativamente en base a su agrado por el país y la comodidad que este el entrega.

Si bien es cierto, más del 80% de los encuestados por cada institución mencionó querer establecerse definitivamente en nuestro país, esto se debe especialmente a que corren peligro volviendo a su país de origen, más que al sentirse parte de la sociedad chilena

Como se mencionó anteriormente, el proceso de integración es multifactorial, ya que depende de la sociedad de acogida, de la propia persona, de las instituciones y de la cultura, entre otros, por lo que se reconoce que la responsabilidad de la integración exitosa no depende solamente de la ejecución de los programas, ya que si bien a estos se le reconocen errores tales como desigualdad y falta de fiscalización en la entrega de beneficios, escasa entrega de información respecto a derechos, deberes y legislación nacional, bajo apoyo para capacitación y continuación de estudios, ausencia de intervenciones psicológicas y vinculación con chilenos, en el caso de los refugiados baja entrega de información sobre beneficios estatales, nula promoción a nivel de sociedad respecto del tema.

También los gobiernos que han promovido la recepción e integración poseen responsabilidades en el sentido que al atraer a esta población que reúne características especiales no ha generado una estrategia de sensibilización a nivel nacional, ya que si bien existen políticas públicas, una ley y convenios de colaboración financieros y para la integración dirigidos especialmente a la población de SRR, el tema aun sigue siendo desconocido por la sociedad chilena, generando así exclusión social, discriminación y vulneración de derechos, lo que entorpece gravemente el proceso de integración que el Estado en estos momentos busca alcanzar como país de acogida.

Para continuar con el análisis, se trabajará el segundo objetivo, el que se entenderá como **"Contrastar la ejecución de los proyectos realizados en el año 2009 por FASIC y VPS, a partir de los objetivos planteados en el diseño de los mismos y del concepto de Integración operacional"**.

El análisis se realizará en base a los objetivos planteados por las instituciones, los cuales se extraerán de los proyectos entregados al DEM. En relación al orden, este dividió en dos partes, la primera corresponde al contraste entre lo planteado y lo implementado por la Vicaria Pastoral Social y de los Trabajadores, para posteriormente continuar con la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas.

El objetivo propuesto por Vicaria Pastoral Social y de los Trabajadores en el programa de Integración Local de ACNUR se define como **"Facilitar el proceso de Integración Social promoviendo y fortaleciendo una actitud protagónica de los solicitantes de asilo y refugiados, mediante una metodología de intervención jurídico psicosocial"**.

La metodología jurídico psicosocial planteada por la institución se refiere a la promoción de las personas refugiadas y solicitantes de asilo con el fin de potenciar a la población refugiada en el conocimiento y ejercicio de sus derechos, así como de facilitar una actitud protagónica en el manejo de su plan de vida y en el proceso de integración social. Esto busca ser cumplido por medio del desarrollo de los cinco ámbitos nombrados en el análisis del objetivo anterior.

En primer lugar, es necesario realizar ciertas observaciones al diseño metodológico del proyecto ya que este en principio no plantea objetivos específicos, indicadores, detalle de actividades e intervención, seguimiento de los casos, evaluación de actividades, de objetivos y criterios de asignación de ayuda. La fundamentación de cada uno de estos es primordial para la presentación de un documento comprensible y claro al lector, situación que se agrava aún más en el sentido en que la institución no cumple con el formato pre establecido por el DEM el que a su vez no hace respetarlo, entregando significativas sumas de dinero a estrategias vagamente explicadas y justificadas.

Al comparar la implementación del programa en el año 2009 con la planificación entregada al Ministerio del Interior, se reconocen algunas incongruencias, las que dicen relación con los ejes de acción hacia la integración:

Subsistencia/alojamiento/alimentación/vestuario/transporte:

Este beneficio es un complemento que permite pagar arriendo, transporte, mantención, por medio de la entrega directa de dinero, dependiendo la suma del nivel de precariedad, vulnerabilidad y necesidades de las personas o familias, además se hace entrega de subsistencias de llegada basadas en apoyos monetarios, de alimentación y camas, las que son otorgadas a aquellas personas que ingresan al país en solicitud de refugio, cabe señalar que, la entrega de este último, depende del nivel de vulnerabilidad que detecte el profesional, por lo que no todas las personas tiene acceso este beneficio.

A lo largo del proyecto se señala realizar intervenciones basadas en entrevistas y visitas domiciliarias, las que tiene por fin diagnosticar, evaluar y programar un plan de intervención según la situación social de los casos, otorgando información para el acceso a servicios básicos y derivación a redes. En relación a esto, la población consultada, mencionó en el transcurso de la entrevista, no haber sido visitada en su domicilio e incluso manifestaron deseos de que los profesionales se acercasen a sus viviendas para que conociesen in situ la realidad en la que viven, lo que demuestra la intención de parte de los beneficiados a formar parte de las posibles intervenciones sociales de parte de la institución.

Por otro lado, se señaló que las entrevistas realizadas en VPS tenían una duración aproximada de 15 minutos, donde la persona debía limitarse a indicar su necesidad económica y petición, existiendo muy poco tiempo para realizar una intervención profesional acordes de las necesidades de la población refugiada.

En relación a este ámbito, la población manifestó un malestar generalizado en relación a la distribución desigual de los recursos (46,4%), además de que numerosas veces no existe constancia y respeto por los tiempos establecidos en los planes de trabajo, esto a causa de que durante la aplicación del instrumento de investigación algunas personas señalaran el hecho de que no hicieran entrega de los recursos según lo que se había fijado con la o el Trabajador/a Social.

"Me dijeron en Vicaria que, entregarían ayuda por 6 meses, pero solo me dieron por 3 meses" (Solicitante de refugio Colombiano, un año en Chile).

De igual forma, dentro de este eje se señaló inicialmente el pago de documentación (cedula de identidad y permanencia definitiva) el cual solo fue proporcionado a una persona de los 56 encuestados, mientras que el resto de la población manifestó desconocimiento sobre este tipo de beneficios.

La población encuestada evaluó las ayudas en este ámbito principalmente como "muy buenas" y "buenas" (40 personas, ver tabla de contingencia 15), justificando sus respuestas en el alivio económico que estos beneficios otorgaron, demostrando así la satisfacción material de las necesidades presentes. Se destaca en la fundamentación de las respuestas que en ningún momento se relacionaron con el nivel de integración provocado por la entrega de beneficios en subsistencia, esto según la percepción de los SRR, consultados.

Tabla de contingencia 15: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades económicas presentes? / Justifique

		Justifique					Total
		Lo necesitaba mucho por estar sin trabajo	Lo necesitaba mucho por estas enferma	Alivianó su situación económica	Le ayudo pero necesitaba mas	No Aplica	
¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades económicas presentes?	Muy Buena	3	1	11	0	0	15
	Buena	8	4	9	4	0	25
	Regular	0	0	0	7	0	7
	No Aplica	0	0	0	0	8	8
Total		11	5	20	11	8	55

Respecto a los planes de trabajo, la realidad muestra la necesidad de realizarlos ya que permiten identificar y establecer las áreas a trabajar con mayor énfasis según los criterios profesionales basados en el nivel de vulnerabilidad y carencia del usuario, determinando que beneficios entregar y como utilizarlos, todo esto dentro de un periodo determinado. Para lo cual es necesario conocer la realidad de cada individuo, identificando su situación y determinando objetivos específicos para cada persona o familia, ya que no todos tienen las mismas necesidad, ni tampoco las mismas metas, por lo que se debe individualizar cada caso, a fin de poder realizar un trabajo mas profundo y acabado, guiando a la integración de la población SRR a nuestra sociedad.

Salud

En relación a este tema, se dirige a cubrir las necesidades específicas de atención del área que no tiene cobertura en el sistema público, correspondiendo a un apoyo complementario a la atención de salud FONASA por medio de derivación a centros médicos privados para consulta y exámenes de especialidad evaluadas como urgentes, además de apoyo en compra de medicamentos y los talleres de salud mental. El beneficio tiene un monto máximo de \$75.000 y esta destinado a cubrir las necesidades de 100 personas residentes en la Región Metropolitana. La población que hizo uso de estos durante el año 2009 (17 personas) y que conformó parte de la muestra encuestada, señalaron sentirse satisfechos con los beneficios obtenidos ya que fueron otorgados de forma inmediatas ayudando en la mejora de salud y bienestar, de igual forma se indicó que el monto entregado no era suficiente para cubrir la necesidad en su totalidad (5 personas).

Tabla de contingencia 16: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades en relación a su salud física o mental?/ Justifique

	Justifique					Total
	Le ayudo a satisfacer las necesidades del momento	Mejoro su salud	No mejoro su salud	No le alcanzó para cubrir el gasto	No Aplica	
¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades en relación a su salud física o mental?						
Muy Buena	1	4	0	0	0	5
Buena	4	1	1	0	0	6
Regular	0	0	0	2	0	2
Malta	0	0	0	1	0	1
Muy Mala	0	0	0	1	2	3
No Aplica	0	0	0	0	39	39
Total	5	5	1	4	41	56

En el tema de salud mental, la institución identificó la necesidad creciente de promoverla en solicitantes de asilo y refugiados, otorgando apoyo psicosocial, ya que esto permite un efectivo proceso de integración social, aminorando el impacto del desplazamiento forzado, por lo que en el año 2009 se planificó realizar trabajo en talleres, encuentros y actividades recreativas, culturales y deportivas ligadas al trabajo de intervención comunitaria. Además, se mantuvo el sistema de derivaciones de casos individuales y terapias colectivas cuando corresponda a servicios privados en convenio con clínica de atención psicológica de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

En cuanto a esto, se llevaron a cabo talleres de salud mental, tales como taller de arte terapia, taller literario y taller de integración intercultural este último, destinado a la población no hispano parlante con el fin de integrar su cultura de origen y conocer la cultura del país de acogida, estos no fueron implementados durante el año 2010, principalmente por su baja participación. Se debe hacer la observación de lo limitada que fue la oferta en el tema, ya que los dos primeras actividades, se dirigieron a la intervención basada en el lenguaje plástico y la integración de música como elemento externo a la expresión de emociones, mientras que el segundo taller, buscaba por medio de la expresión literaria la comunicación de vivencias y del mundo subjetivo, lo que denota el bajo estudio previo de las necesidades e intereses de la población intervenida, ya que todas las personas no les acomoda asistir a una intervención en grupo y más aún basada en técnicas artísticas.

En relación a la ejecución de esta estrategia, la institución se planteó originalmente dar cobertura a 270 personas residentes en Santiago, Arica e Iquique. Al momento de preguntar a la población beneficiada durante el año 2009 en la Región Metropolitana sobre la participación en los talleres, solo 1 persona de la muestra compuesta por 56 individuos, señaló haber asistido al taller de arte terapia, y 3 personas más manifestaron haber sido invitados y no haber concurrido principalmente por falta de tiempo, mientras que los restantes señalaron no haber conocido estos talleres, ni tampoco haber sido invitados a participar de ellos.

Sin embargo, se reconoce esta estrategia como útil, al momento de realizar actividades de distracción y que podrían apoyar en los tratamientos psicológicos, pero no se consideran como una medida central al momento de intervenir en el área.

En relación a este punto, vemos un escaso trabajo primero en el ámbito psicológico, ya que si bien es cierto se financian consultas de esta especialidad, pero no se le ha otorgado la importancia que se le debe a este tipo de tratamiento, ya que la población de SRR trae desde incluso antes de huida del país de origen cargas emocionales, marcadas por violencia, abandono, persecuciones, vulnerabilidad y otras, además se genera un importante impacto emocional al momento de llegar al nuevo país, ya que se vive un duelo, en el que se deben adaptar a las nuevas costumbres, redes, sistema de vida y cultura.

En la presente tabla, se puede observar la frecuencia de entrega de beneficios durante el año 2009, por la institución, se identifica que la ayuda principalmente se dirigió al pago de consultas medicas especializadas y exámenes de especialidad, cabe señalar que el primero envuelve el apoyo psicológico, que según los encuestado que recibieron este (3personas), fue por demanda espontánea, los demás señalaron nos haber sido invitados al taller literario o de arte terapia.

Tabla de frecuencia 25: ¿Qué beneficio obtuvo para el apoyo de salud por parte de la institución en el año 2009?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Exámenes de Especialidad	4	7,1	7,1	7,1
Consulta médica especializada	3	5,4	5,4	12,5
Taller de arte terapia	1	1,8	1,8	14,3
Exámenes de Especialidad y Consulta Medica y Medicamentos	1	1,8	1,8	16,1
Exámenes de Especialidad y Consulta Medica	4	7,1	7,1	23,2
No Aplica	42	75,0	75,0	98,2
Consulta Medica Especializada y Apoyo en Medicamentos	1	1,8	1,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Educación

Otro ámbito de acción de esta institución corresponde al de educación, donde por medio de la entrega del bono de apoyo escolar anual pretende favorecer y facilitar el proceso educacional de los hijos de SRR. Este beneficio corresponde a una beca de \$75.000, lo que permite adquirir parte de los uniformes y útiles escolares, teniendo por finalidad cubrir a una población de 100 niños estudiantes de educación básica y media. Por otro lado se planificó entregar asistencia a 10 estudiantes universitarios que presentan algún grado de vulnerabilidad, precariedad económica y buen rendimiento, el monto de esta asistencia equivale al 25% del arancel con un tope máximo de \$500.000.

Como ya se mencionó en el análisis del objetivo anterior, la entrega de este beneficio estuvo marcada según la percepción social por la entrega desigualdad del beneficio, lo que genera una incongruencia con el planteamiento de distribución de la ayuda, ya que no se respetó la suma planteada en el proyecto entregado al DEM. Cabe señalar que, la población encuestada mencionó no haber recibido justificación por diferencia de ayuda entregada entre los beneficiarios que presentaban la necesidad, además se comentó que este era otorgado sin estudio previo de los casos, lo que podría generar irregularidades y falta de consecuencia con lo planificado.

En relación a los beneficios para educación superior, del total de la población encuestada no se registró la entrega de este a ningún caso, ni familias.

Se debe mencionar que un alto porcentaje de los encuestados (25%), manifestó tener intenciones ya sea finalizar o de continuar sus estudios, hecho que ACNUR no incluye en el ámbito de educación de su proyecto de Integración Local, lo que sería provechoso para la integración social y laboral, ya que se generarían opciones tanto de relaciones sociales, vinculándose con un mayor porcentaje de nacionales, además de adquirir herramientas para la inserción laboral y la fomentar en la producción nacional.

Laboral

Finalmente nos encontramos con el ámbito laboral, el que cuenta con una serie de medidas que comienzan desde la solicitud del refugio, por medio de la implementación de cuatro talleres de habilitación para la empleabilidad, los que tuvieron por finalidad que los beneficiados puedan competir en igualdad de condiciones, logren una mayor comprensión y reguiación de sus expectativas desde la relación oferta demanda.

En el proyecto se menciona también las posibilidades de capacitación a 75 refugiados o refugiadas en centros de capacitación reconocidos por SENCE con el fin de mejorar sus condiciones laborales, proveerlos de un oficio y en lo posible mejorar sus posibilidades de aumento de ingreso. Según lo planificado este beneficio tendría una cobertura de 20 personas en la Región Metropolitana.

De igual forma, se apoyará a casos que lo requieran, el apoyo para transporte durante la búsqueda de trabajo, apoyo económico durante el primer mes de trabajo, para transporte y alimentación y vestuario adecuado para le presentación a entrevistas y desempeño laboral, todo esto se otorgará para facilitar las condiciones de búsqueda de empleo de los SRR, esta asistencia económica se considera en el ámbito de subsistencia.

Otra línea de acción estuvo asociada al fortalecimiento de emprendimientos de producción, servicios y comercialización, a través de estrategias de ventas selectivas y ferias, que buscan fortalecer estrategias de comercialización destinadas a SRR que tienen experiencias de emprendimientos en la línea de producción, servicios y comercialización de productos.

Por último, se encuentra el capital semilla, el que se define como un financiamiento inicial (fondos que no deben ser devueltos), para la creación de una microempresa o para permitir la consolidación de una actividad comercial existente.

En cuanto a la implementación de las estrategias recién definidas, se reconoce que el beneficio con mayor frecuencia de entrega dentro de la población encuestada (21,4%) corresponde al de estrategias para la búsqueda de empleo, el que tiene por finalidad dar a conocer el sistema laboral chileno, entregando herramientas básicas como la elaboración de curriculum vitae, entre otros. Es beneficio fue evaluado principalmente como "muy bueno" y "bueno" (9), quienes justificaron su respuesta en el haber conocido el sistema laboral chileno por medio de la adquisición de herramientas claves para saber como buscar trabajo en el país.

Tabla de contingencia 17: ¿Recibió alguno de los siguientes beneficios en el año 2009 para fortalecer el ámbito laboral?/¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?

		¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?					Total
		Muy Buena	Buena	Regular	Muy Mala	No Aplica	
¿Recibió alguno de los siguientes beneficios en el año 2009 para fortalecer el ámbito laboral?	Capacitación	0	4	1	0	0	5
	Capital Semilla	0	2	0	0	0	2
	Estrategias para la búsqueda de empleo	3	6	0	2	1	12
	Curso de Idiomas	0	1	0	0	0	1
	Capacitación y Capital Semilla	2	7	1	0	0	10
	Capacitación y Estrategias para la búsqueda de empleo	0	2	0	0	0	2
	Capacitación y Curso de idiomas	0	2	0	0	0	2
Total	No Aplica	0	0	0	0	22	22
		5	24	2	2	23	56

En relación a las capacitaciones SENCE no se encuestó a nadie que hubiese recibido tal beneficio, además de ser desconocido por los mismos, sin embargo la cobertura planificada para el año 2009 fue baja, por lo que la probabilidad de formar parte de la muestra a encuestar no es muy alta, aún así se identifica una baja promoción de este beneficio, que como se mencionó anteriormente el 20% de los encuestados, quería recibir algún tipo de capacitación en busca de mejorar situación laboral.

Respecto a la nombrada ayuda en subsistencia para fortalecer este ámbito, tampoco se observó la entrega de este beneficio entre los encuestados, igualmente desconocido para ellos, quienes incluso mencionaban la dificultad de encontrar trabajo por la falta de dinero para subvencionar el transporte, vestuario. Cabe señalar que, de entregar este dinero sin compra protegida, da la posibilidad de que las personas frente a las diversas necesidades insatisfechas, ocupen tal beneficio en satisfacerlas, volviendo a generarse el problema inicial, por lo que se visualiza la necesidad de fiscalizar y proteger las compras y la entrega directa de dinero en todos los ámbitos de intervención, lo que podría mejorar la satisfacción de necesidades y el logro del objetivo general del programa.

En cuanto a las capacitaciones (19) de las cuales 4 se realizaron en el ámbito de sistemas computacionales y 15 en administración de empresas, de las cuales 10 tienen relación con el capital semilla, se reconoce una baja frecuencia de entrega (12), lo que denota el escaso fomento hacia la autosuficiencia del extranjero por parte de esta institución a pesar de ejecutar el Programa de Integración Local de ACNUR, quien en sus soluciones duraderas promueve la autosuficiencia como elemento clave para lograr la integración, además del desarrollo sostenido de la persona, familia y comunidad. Es necesario mencionar que en el año 2009 presupuesto en el ámbito laboral fue reducido en 50%, lo que podría justificar en alguna medida el bajo nivel de fortalecimiento a este ámbito.

El objetivo general planteado por la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas se define en el "Apoyar con servicios integrales de protección, orientación y ayudas directas a familias refugiadas en Chile, con el fin de potenciar su integración en el país"

Al que se le agregan los siguientes objetivos específicos, que serán analizados de forma individual:

1. *Mejorar las condiciones integrales de bienestar de las familias de refugiados y activar los mecanismos de protección legal y física a las personas y familias en su atención*

Este objetivo se refiere a la intervención por parte de los profesionales de la institución en base a los principales ámbitos, procurando cubrir las necesidades básicas de la población, para esto se realiza primeramente un trabajo diagnóstico en el que se conocen a los integrantes familiares, actividades, situación actual y necesidades manifiestas, lo que lleva a la planificación de intervención con un modelo de trabajo centrado en la tarea que permita dar respuesta a tales necesidades de los refugiados/as y proyectar acciones orientadas a la búsqueda de soluciones duraderas mediante la entrega de servicios directos, entendiéndose estos últimos como entrega de aportes económicos y acompañamiento en la implementación de los planes de atención.

El plan de trabajo elaborado en conjunto con el refugiado, busca beneficiar no solo en las áreas que presente mayor necesidad, sino que también se potencia en un alto grado el apoyo al microemprendimiento o aportes para el desarrollo de actividades dependientes.

La institución, al igual que Vicaría, interviene en los ámbitos de salud, educación, subsistencia y empleabilidad, tanto el ámbito de salud como el de educación solo se incluyen si alguno de los integrantes del grupo familiar presenta necesidades en una de estas dos áreas.

Al llevar a cabo el proceso de recopilación de información, los propios beneficiarios del año 2009 indicaron en su mayoría haber sido intervenidos mediante esta modalidad, recibiendo principalmente beneficios del ámbito de la subsistencia y microemprendimiento, lo que fue bien evaluado por la población, justificando generalmente en que les había ayudado en su condición económica, mejorándola por lo que habían adquirido estabilidad.

Esto se ve plasmado en la siguiente tabla, donde 14 de las 30 personas indicaron que el haberse beneficiado de PROSIR ayudó en su condición económica, abriendo además redes con la sociedad chilena por medio de los microemprendimientos, indicando que el programa aportó en muy alto y alto grado a su integración.

Tabla de contingencia 18: ¿De qué forma cree que los programas aportaron a su Integración a la sociedad?/Justificación, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas

		Justifique				Total
		Entregan beneficios para mejorar la situación de los refugiados	Solo entregan ayuda económica, pero no hay trabajo de integración	Le han ayudado, pero no en todo lo que necesita	Le ayudaron a trabajar y ha conocido a mas chilenos	
¿De qué forma cree que los programas aportaron a su Integración a la sociedad chilena?	Muy Alto Grado	4	0	0	1	5
	Alto Grado	6	0	0	3	9
	Mediano Grado	3	4	5	0	12
	Bajo Grado	0	1	0	0	1
	Muy Bajo Grado	0	3	0	0	3
Total		13	8	5	4	30

2 *Afianzar sus procesos de autonomía económica y realizar actividades de capacitación y asesorías que permitan afianzar los procesos laborales por cuenta propia que inicien los refugiados en el país*

Como se explicó anteriormente un eje central de acción para este programa es el fomentar el área laboral, para que una vez que el proceso de intervención acabe sea capaz de autosatisfacer sus necesidades sin la dependencia tanto económica como social de redes de ayuda institucional., lo que denota el actuar de la institución con una mirada en la transformación social de la persona promoviendo la independencia de intervenciones y ayudas en busca de bienestar.

Tabla de contingencia 19: ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?/ Justifique, Fundación de Ayuda Social y de las Iglesias Cristianas

		Justifique					Total
		No ha podido llevar a cabo el negocio por falta de recursos	Su negocio fracasó por falta de capacitación	Le ha ido muy bien y mejoró su condición económica	Lo necesitaba mucho y ayudó a mejorar su situación	No aplica	
¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?	Muy Buena	0	0	2	7	0	9
	Buena	1	1	3	7	0	12
	Regular	2	1	0	3	0	6
	No aplica	0	0	0	0	3	3
Total		3	2	5	17	3	30

Como demuestra la anterior tabla, se puede reconocer que el beneficio del ámbito laboral entregado por la institución (capacitación y microemprendimiento) es evaluado dentro de las categorías "muy bueno" y "bueno", se destaca con mayor frecuencia de justificación el haber necesitado este beneficio, ayudándole a mejorar su situación económica, ya que a varios de los beneficiados se le potenció un proyecto independiente que ya poseían, entregando además nuevas orientación en relación a los ámbitos contables y de administración de empresas. Solo 6 casos lo evalúan como "regular" a causa de no haber podido llevar a cabo el microemprendimiento por falta de

recursos materiales y el fracaso del mismo, esto se debió principalmente, según la población encuestada, a la falta de orientación al momento de definir el rubro e instalar el negocio.

FASIC, se ha desacadado en su trabajo de intervención con la población refugiada, ya que ha sabido interpretar las necesidades laborales originadas en la discriminación, escasa valides que los empleadores dan al permiso de trabajo, y además que muchas de las personas que ingresan al país no tienen estudios, ni capacitación adecuada para insertarse en el mundo laboral chileno, por lo que esta iniciativa se valora como un gran aporte para la integración de los refugiados, ya que la situación económica es un eje fundamental para la estabilidad de las personas en relación a la satisfacción de necesidad relacionadas a este ámbito, además se señala, que al promover la autosuficiencia, se genera un mejor bienestar en la persona, ya que no depende de terceros para suplir sus necesidades.

3. Brindar servicios de atención en salud mental

La institución, respecto a este objetivo, plantea como actividad inicial y de diagnóstico reuniones grupales con el fin de que las personas en atención identifiquen indicadores de bienestar o de enfermedad en salud mental y así activen demanda de atención.

Al momento de llevar a cabo las respuestas no se recibió ningún comentario respecto de la realización de este tipo de actividades, las atenciones prestadas a los refugiados en este ámbito fueron por solicitud espontánea, la cual recibió buena acogida por parte de la institución derivándolos ya sea al servicio público o a Clínicas de Psicología de Universidades con las que tienen convenio, financiando estas intervenciones, las que fueron evaluadas positivamente por parte de quienes recibieron el beneficio, comentando que su salud mental y bienestar mejoró.

Por último, y como ya se ha mencionado, se señala nuevamente la importancia de volver este eje de intervención como central en los planes de trabajo ya que el refugiado siempre necesita de apoyo psicológico independiente del grado de necesidad, por ende es imperioso el hecho de llevar a cabo una evaluación psicológica a cada persona que ingresa al programa, lo que mejorará la intervención en la calidad de los resultados de integración, ya que para sentirse parte y vincularse con la nueva sociedad un punto fundamental es el bienestar psicológico.

4. Generar acciones orientadas a establecer conexiones con la comunidad que permitan la articulación de los refugiados con las comunidades locales y potenciar las redes establecidas por los propios refugiados en su historia/trayectoria en la ciudad/comunidad

En relación a este objetivo, FASIC plantea la realización de contacto con comunidades metodistas, organizaciones sociales, instituciones etc, para la realización de sensibilización (Charlas y Talleres) respecto del refugio con material visual que permita contactar a personas interesadas en realizar acciones de voluntariado, con quienes se llevarían a cabo talleres de profundización de la temática del refugio.

Frente a este objetivos, las investigadoras se encuentran imposibilitadas de analizar las actividades planteadas, ya que como se mencionó al inicio del capítulo, no fue posible obtener información relacionada a las visiones técnicas y políticas, quienes podrían confirmar la realización de estas y el grado de cumplimiento alcanzado en el año 2009., por lo que se limitó a entregar una observación basada en la información hasta el momento obtenida.

Se reconoce el valor de esta iniciativa, que de llevarse a cabo podría ser provechoso para la comunidad de refugiados, ya que es necesario el fomentar la participación social, y la apertura de redes en esta población, favoreciendo a la integración de los mismos, por medio de la validación de su participación en la comunidad nacional y más aún este hecho se ve enriquecido al generar una retroalimentación entre los mismo refugiados y los voluntarios nacionales, que podrían además de conocer el tema en cuestión, mostrar características propias de la cultura chilena y diversificar el tema.

Como se ha mencionado a lo largo de la investigación, el tema de la sensibilización y promoción del refugio, es poco tratado en nuestro país, observándose la necesidad imperiosa de realizar este hecho, para poder así validar a esta comunidad y facilitar los procesos de adaptación e integración de la misma.

5. Implementar un plan de seguimiento y evaluación a los casos atendidos al mes 3, 9 y 12

FASIC en este objetivo plantea que a través de reuniones de coordinación y técnicas se hace seguimiento al programa en todos sus niveles. Se elabora un informe bimestral el cual registra todo el trabajo hacia los y las refugiados/as, como el trabajo de los equipos, comunidades, voluntarios y la participación de las redes. El coordinador de PROSiR revisa carpetas individuales, informes técnicos y financieros. Una vez al año se realiza una jornada interna de evaluación del programas, se visitan organismos relacionados al refugio: ACNUR, DEM, VPS y visitas a refugiados en sus casas o lugares donde desarrollan el microemprendimiento.

Si bien es cierto, la presentación de este objetivo es bastante completa y de ser cumplida contarían con un orden y registros cuantitativos, los que son valiosos para conocer resultados concretos de estas intervenciones, sin quitar importancia al aspecto cualitativo, el que de igual forma ayuda a conocer percepciones y visiones del beneficiado.

Respecto al seguimiento de los casos, la institución posee una medición a partir de una planilla de línea base, la que se completa según la situación inicial, el día 90 y el 180 el que significa el egreso del programa. La completación de este al ingreso de la persona al programa da origen al plan de trabajo e intervención, considerando las líneas de evaluación, protección, salud, redes, documentación, acceso a vivienda, educación, laboral y capacitación e integración general.

Se constató el uso de esta planilla de medición social en el momento en que las investigadoras se reunieron con los profesionales, quienes mostraron y explicaron la aplicación y desarrollo de este sistema de evaluación. Cabe señalar que el sistema evaluativo es solo para uso institucional, ya que al hacer rendiciones anuales, ambas instituciones se enfocan al uso dado a los fondos, obviando la parte social de la rendición. A su vez, las agencias implementadoras no han manifestado la necesidad de considerar este enfoque, aún cuando gran parte de los profesionales que participan en la ejecución corresponden a las ciencias sociales, específicamente al Trabajo Social.

La institución plantea también visitas domiciliarias periódicas, las que si bien se llevan a cabo, estas no son constantes, pero de todas formas, los profesionales se mantienen comunicados principalmente vía telefónica con los casos intervenidos.

En relación a estos se hace notar la observación realizada por la visión política obtenida durante el proceso de recopilación de información, quien señaló que *"es necesario mejorar las capacidades de los organismos estatales para auditar las actividades que desarrollan las agencias implementadoras. En este sentido se han ido orientado iniciativas como la mesa de casos vulnerables que actúa en la sección de refugio y que cada vez con mayor fuerza interviene en la focalización de los recursos y en la generación de programas de inversión que generen resultados cuantificables"*. (R. F, Sección Estudios, DEM)

Por último, con el fin de incluir la visión social en el proceso de evaluación, se entrega una tabla donde se muestra como los beneficiarios evalúan a cada institución de la que recibieron algún tipo de ayuda. Es necesario realizar esta observación, ya que el considerar la opinión de las personas a quienes se les entregan los servicios, es fundamental para un mejor avance, logro de objetivos y cumplimiento de metas, además el conocer las reales necesidades de la población, enriquecer los programas cooperando con el cumplimiento de los objetivos y visualizando los posibles errores o complicaciones que podrían suceder para el buen cumplimiento de estos.

Tabla de contingencia 20: ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?/Justifique, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores

		Justifique					Total
		Tiene experiencia y acogen a los que llegan	Las personas se sienten acogidas y los profesionales buenos	Los profesionales no prestan atención a las personas	Se debe mendigar la ayuda	Falta de equidad en la entrega de beneficios, fiscalización de los casos	
¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?	Muy Buena	8	1	0	0	0	10
	Buena	10	9	1	0	0	25
	Regular	0	0	7	4	2	12
	Malísima	0	0	2	1	3	4
	Muy Mala	0	0	2	3	2	4
Total		18	10	12	8	7	55

Tabla de contingencia 21: ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?/Justifique, Fundación de Ayuda Social y de las Iglesias Cristianas

		Justifique					Total	
		Tiene experiencia y acogen a los que llegan	Las personas se sienten acogidas, los profesionales son buenos	Los profesionales no prestan atención a las personas	Falta de equidad en la entrega de beneficios fiscalización de los casos	Falta de información		Los Trabajadores Sociales visitan a las personas
¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?	Muy Buena	3	5	0	0	0	1	9
	Buena	9	6	1	1	0	0	17
	Regular	0	0	0	3	1	0	4
Total		12	11	1	4	1	1	30

En relación a la evaluación realizada por la población VPS, se identifica que 35 personas de 56 encuestados califican a la institución como "buena" o "muy buena", justificando su respuesta en la experiencia que esta tiene en el tema del refugio, además del sentirse acogidos por la institución, hecho bastante positivo al momento de pensar en la situación de vulnerabilidad en la que llega esta población, sin embargo se identifica que el resto de los encuestados calificó el trabajo de esta agencia, como "regular", "malo" o muy "malo", basando su respuesta en baja atención prestada por los profesionales en relación a la atención de casos, y seguimiento de los mismo, además de la desigualdad de entrega de beneficios entre situaciones similares o iguales, y el tener que "mendigar" la ayuda solicitada, esto se relacionó principalmente con la forma y trato de los profesionales hacia los solicitantes de ayuda, quienes explicaron que debían agravar sus problemas para poder conseguir los beneficios.

"Si uno va mal vestido y sucio, contando historias muy penosas, dan más ayudas y por más tiempo, a diferencia de uno que tiene los mismos problemas, pero no se viste mal, ni dicen mentiras" (Refugiada colombiana, 2 años en Chile)

En cuanto a la segunda institución, esta fue evaluada por los beneficiarios mayoritariamente como "buena" y "muy buena" (26 personas), al igual que la población anterior basó su respuesta en la buena atención de los profesionales y la demostración de experiencia en el tema del refugio en Chile. Un muy bajo porcentaje (4 personas) evaluó a la institución como "regular," justificándose en la entrega desigual de la ayuda y falta de entrega de información relacionada al sistema jurídico chileno, además de los beneficios estatales a los que podrían acceder.

Síntesis de objetivos

En relación a los programas de integración, que fueron el foco de investigación del presente seminario de título, se puede indicar, en cuanto a la contribución de los estos para la integración en la sociedad chilena de los SRR, y en base a lo planteado por los encuestados de VPS, gran parte opina que los programas le aportaron a sentirse parte de la sociedad chilena en un "mediano grado"(27), principalmente porque les ayudaron, pero no en todo lo que necesitaban, además se observa que 17 personas indicaron sentirse parte de la sociedad chilena en un "muy alto o alto grado", principalmente por haber recibido beneficios para mejorar su situación económica, sin embargo, existen 12 personas que mencionaron sentirse en un "bajo o muy bajo grado" parte de los nacionales, a causa de no obtener la ayuda necesaria de parte de la institución y la falta de trabajo de integración de la misma, es necesario señalar que un 23,2% del total de la población señaló, que la ayuda económica no basta, sino que se necesita mas trabajo de integración.

En relación al FASiC, la población encuestada mencionó al igual que la población anterior, sentirse parte de la sociedad chilena en un mediano grado (12), mientras que un porcentaje no menor expresó sentirse parte de los nacionales un muy alto o alto grado, a causa principalmente de que se entregan beneficios para la mantención de los refugiados en el país, y en que les han ayudado a trabajar llevándolos a relacionarse y conocer mas chilenos. Sin embargo, existen solo 4 personas que mencionan sentirse parte de la sociedad en muy bajo o bajo grado, a causa de que en la institución se entregan principalmente ayuda económica y no hay trabajo de integración.

Con esto se puede visualizar, que si bien es cierto el trabajo de ambas instituciones han aportando a que los SRR expresen sentirse parte de la sociedad chilena en un mediano grado, lo que se debe principalmente a los aportes económicos que las instituciones realizan, lo que demuestra la importancia otorgada a los ámbitos de subsistencia y laboral, dejando algo de lado la promoción y sensibilización de la adaptación e integración como tal, por medio de estrategias claves y directas a la explicación y profundización del tema por medio de, por ejemplo, charlas informativas en relación a lo que son y buscan alcanzar los programas de integración, ya que los encuestados manifestaron no conocer los programas por los que habían sido beneficiados, y más aún los diversos beneficios que estos tienen y pueden acceder según sus necesidades.

Además, y como se explicó al inicio del análisis e interpretación de datos, se realiza una baja difusión de información por parte de las instituciones, en relación a los derechos y deberes de esta población, y vinculación a redes primarias y secundarias, hechos fundamentales para alcanzar mayores grados de integración en la sociedad.

Cabe señalar, que ni en la planificación, ni en la ejecución se identifica un concepto claro de integración, lo que repercute en la obtención y análisis de resultados, ya que se trabaja sobre una idea común del tema, pero que no ha sido teorizada y adaptada según las necesidades de la población en nuestra sociedad, sino que se han implementado programas diseñados por ACNUR estándar a las sociedades receptoras, a pesar de las diferencias culturales existentes entre una y otra.

Es por esto, que se necesita de manera urgente teorizar el concepto de integración, además de aumentar el número de investigaciones relacionadas al tema, ayudando a la promoción y sensibilización del mismo, especialmente de parte de trabajadores sociales quienes se encuentran capacitados para generar transformaciones sociales en los grupos humanos tan necesarios para lograr los objetivos de estos programas, los que dependen en alto grado de como la sociedad acoja a los extranjeros desplazados de sus países de origen, conociendo la significancia de ser refugiado o solicitante de asilo, además de los derechos que estos tienen y deben ser cumplidos y respetados.

Finalmente se expondrá un resumen respecto a la percepción de los SRR beneficiados durante el año 2009 por FASiC o VPS, el que se basará en las tres líneas de acción que ACNUR plantea en su programa de Integración Local y que el cumplimiento de estas son clave para el proceso de integración, tales son:

- ♦ *Integración Legal:* quiere decir que a los refugiados se les otorga progresivamente un más amplio rango de derechos, similares a aquellos disfrutados por los ciudadanos, que lleva eventualmente a obtener la residencia permanente y, quizás, la ciudadanía.

En la realidad se identificó que de los 86 encuestados en total, 52 poseen el estatus de refugiado con visa permanente o temporal, lo que les permite contar con RUN, pudiendo acceder a gran parte de los beneficios estatales. Los restantes se encuentran a la espera de la aceptación o rechazo de su solicitud de refugio o han

adquirido visa temporal sujeta a contrato o por vínculo con chileno, por lo que aún existe un porcentaje que no posee RUN, ya que su situación se rige por ley de extranjería y migración, impidiéndoles acceder a la gama de beneficios estatales destinados a disminuir los niveles de vulnerabilidad.

Actualmente, con la ley N°20.430 sobre Protección de Refugiados, cualquier persona que ingrese al país solicitando protección, se le hace entrega de un RUN provisorio, que ayuda principalmente en el ámbito laboral, educacional y de salud, y tiene una duración hasta el momento en que se resuelve la petición de refugio.

- ♦ *Económico:* se refiere a que los refugiados gradualmente se vuelven menos dependientes de la asistencia del país de asilo o de la asistencia humanitaria, y son cada vez más autosuficientes, de manera que pueden ayudarse a ellos mismos y contribuir a la economía local.

En relación a este punto, se identificó que aun cuando gran parte de los encuestados realiza alguna actividad remunerada, estos aun dependen de la asistencia social en los diversos ámbitos de las instituciones en cuestión, ya que las actividades que realizan no les permite acceder a altos ingresos, llevándolos a permanecer en estados de vulnerabilidad y carencia socioeconómica, no permitiendo alcanzar la autosuficiencia ni el empoderamiento necesario para actuar de manera independiente, frente a las diversas problemáticas que se presentan en la cotidianidad.

- ♦ *Social y cultural:* la interacción entre los refugiados y la comunidad local les permite a los primeros participar en la vida social de su nuevo país, sin temor a la discriminación o la hostilidad.

Del total de los encuestados, 44 personas indicaron sentirse integrados a la sociedad chilena en un mediano grado, principalmente a causa de ser discriminados por su color de piel o simplemente por ser extranjero, llevándolos al aislamiento con los nacionales y al desconocimiento de la cultura chilena, lo que repercute en que los niveles de integración alcanzados sean bajos y dificulte al obtención de mejorarlos.

Se destaca que tanto de parte de las instituciones vinculadas al tema y como de parte del Estado, un bajo trato sistémico al tema de la integración de SRR, ya que como se ha mencionado para que este sea posible es necesario realizar intervenciones a nivel global, lo que generaría una retroalimentación cultural y social, basada en la aceptación mutua de las diferencias, llevando al crecimiento del país en diversos niveles que este trabajo conlleva.

Propuesta de Evaluación Social

Definiremos social, en sentido amplio, como todo aquello que afecta al ser humano en sus condiciones de vida, sistema de valores, interacción con los otros individuos, etc. Mientras que entenderemos por evaluación un proceso que facilita la identificación, la recolección y la interpretación de informaciones útiles a los encargados de tomar decisiones y a los responsables de la ejecución y gestión de los programas" (Abdala, 2002).

El desarrollo del presente objetivo tiene por fin en primer lugar entregar recomendaciones a las etapas de diseño e implementación de los proyectos para la integración de los SRR, y en segundo lugar se elaboró una propuesta de evaluación social para los proyectos, aplicable no tan solo a las actuales agencias de trabajo, sino también a las que se podrían incorporar en el futuro, ya que el DEM manifestó la necesidad de contar con tal instrumento, debido a que hasta la actualidad no se han realizado evaluaciones programáticas de ningún tipo, recibiendo anualmente solo rendiciones financieras relacionadas a los gastos realizados por eje de intervención.

Contar con un instrumento como el que se presenta a continuación, permitirá conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, actividades, técnicas, tiempo y recursos según lo planteado por las instituciones, poniendo énfasis en lo cualitativo considerando así los distintos factores que aportan y facilitan la integración de esta población, lo que debe ser medido periódicamente para determinar su grado de funcionamiento y concordancia con lo planteado. Un proyecto social necesita ser evaluado, ya que siempre las necesidades y las personas varían en el tiempo, a causa del contexto cultural, económico, histórico y social, por lo que conocer la forma en que se implementó y los resultados obtenidos permite identificar la necesidad de cambios o mantenimiento de las estrategias, así como nuevos ámbitos de intervención.

Las recomendaciones y posterior propuesta que se presentan, siguen la lógica del ciclo tecnológico (Diagnóstico, programación ejecución y evaluación), método básico del Trabajo Social, que ayuda a tener un acercamiento a la realidad por medio de aproximaciones sucesivas, que van permitiendo de forma gradual, un conocimiento cada vez mayor del objeto y una acción transformadora y eficaz. Se debe señalar que el orden de los pasos no expresa una secuencia lineal ni un orden rígido en la forma de como el método se da en la práctica, sino que se pretende solamente describir en forma abstracta el orden lógico de los procedimientos. De hecho, en la práctica estas etapas se dan de forma simultánea¹⁰, y circular ya que una vez acabado el ciclo (evaluación) se pueden identificar las fortalezas y debilidades del proceso, iniciando nuevamente un mejorado ciclo tecnológico en busca de buenos resultados y de la transformación social, característica propia de la profesión.

Etapas de Diagnóstico:

Esta etapa se entiende como la medición obtenida a través de fuentes primarias y secundarias, estableciendo la distancia entre lo ideal y lo real, lo que aporta el conocimiento suficiente para obtener las prioridades de intervención y fundamentar las acciones a realizar.

Para elaborar un buen proyecto de integración de SRR, es conveniente realizar previamente un estudio respecto de la población con la que se trabaja en relación a sus necesidades psicosociales y económicas, para que las estrategias a desarrollar se conviertan en un apoyo real y directo a sus verdaderas necesidades y así mejorar el bienestar, calidad de vida e integración de los beneficiados.

El no realizar ni considerar esta primera evaluación de necesidades, conllevaría a una errónea planificación de trabajo afectando a la óptima ejecución, arrojando resultados negativos y que no concuerden con lo esperado en un principio por los proyectos.

De acuerdo a esto, las investigadoras rescatan de su análisis las principales necesidades detectadas por medio de la aplicación de las encuestas al grupo de la población beneficiada durante el año 2009 y que reside en la Región Metropolitana, y que podrían ser intervenida en cierto grado por las instituciones ejecutoras, tales necesidades son:

¹⁰ N. Alwyn, N. Jiménez, M. Quezada, M. "Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social", Editorial Humanitas, 1982, Buenos Aires

- ◆ Orientar y fomentar la participación social y comunitaria de la población SRR
- ◆ Orientación y promoción de beneficios estatales
- ◆ Promoción de derechos y deberes de los SRR en la sociedad chilena
- ◆ Aumento de la cobertura en salud mental
- ◆ Aumento de capacitaciones laborales y nivelación de estudios
- ◆ Seguimiento de casos
- ◆ Fiscalización del uso y entrega de los beneficios

Etapa de Diseño:

El diseño del proyecto es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo a pautas y procedimientos sistemáticos este debe identificar a los beneficiarios y actores claves, establecer un diagnóstico de la situación problema, definir estrategias posibles para enfrentarla y la justificación de la estrategia asumida, objetivos del proyecto (generales y específicos), resultados o productos esperados y actividades y recursos mínimos necesarios.

Al mismo tiempo, el diseño debe contemplar la definición de indicadores para realizar el seguimiento y verificación de los resultados que se obtienen, y establecer los factores externos que garantizan su factibilidad y éxito.

Es por esto que se cree necesario el diseño de planes de trabajo, para cada intervención a realizar, ya que esto ordenaría la posterior actividad a realizar, buscando de mejor forma los objetivos y metas.

En cuanto a esta etapa, el DEM posee una pauta de proyectos, la que cuenta con lo necesario para identificar claramente como se llevará a cabo este, que debe ser cumplida en su totalidad por ambas instituciones y a la vez exigida por el Ministerio del Interior, ya que por medio de la información entregada se tomará la decisión respecto a la asignación de dinero y se podrá realizar evaluaciones posteriores.

Se identifica una variación en el cumplimiento de los formatos de entrega de los proyectos, ya que ambas instituciones no cumplen con las pautas implantadas por el Ministerio del Interior, hecho que crea confusión al momento de realizar una evaluación de los mismos, ya que no existen los componentes necesarios, e incluso se reconoció la falta de estos, por ejemplo una de las instituciones no propone objetivos específicos, lo que repercute en la comprensión y medición del logro del objetivo general, además se evidenció la falta de indicadores, ya que o no se describieron, o los propuestos correspondían a Metas, entendiendo los primeros como variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas¹¹. Mientras que las segundas corresponden a objetivos que se quieren lograr en el corto o largo plazo.

El buen uso de indicadores en el etapa de diseño, lleva a un mejor proceso de evaluación, ya que se podrán reconocer cuales son los logros en comparación con el inicio del proceso, sintetizando el mayor número posible de condiciones o de distintos factores que afectan la situación descrita por el mismo, además de ser capaz de poder identificar las distintas situaciones aún en áreas con distintas particularidades, independientemente de la magnitud que ellas tengan en la comunidad.

Por último es recomendable en relación a esta etapa, la diferenciación de entrega entre los proyectos correspondientes a las agencias implementadoras ubicadas en la zona norte del país y las de la Región Metropolitana, ya que si bien persiguen el mismo fin, se trabaja con poblaciones y ejecutores distintos, además de considerar los diferentes contextos sociales, culturales, económicos, de cada zona, lo que podría llevar a un proyecto erróneo en cuanto a la realidad, satisfacción de necesidades y prioridades de intervención.

¹¹ Extraído sitio web: Dirección general del Aseguramiento de calidad, *Concepto de Indicador*, <http://dirgac.unab.cl/2008/07/%C2%BF-que-son-los-indicadores-y-para-que-sirven/>

Etapa de Ejecución

Una vez diseñado el proyecto y contando ya con su aprobación se está en condiciones de pasar a la etapa de ejecución, que consiste justamente en llevar a la práctica lo programado. Esta fase justifica y da sentido a todas las anteriores etapas metodológicas, encontrándose así ligadas ya que en la medida que las primeras se hayan realizado adecuadamente se estará en las mejores condiciones para iniciar la ejecución¹².

Al estudiar los proyectos y comparar lo planificado con la ejecución se da cuenta que hay falta de congruencia en ciertos puntos, tal como se indicó en el objetivo dos, lo que demuestra la importancia e interconexión entre el diagnóstico, la planificación y la ejecución.

Al momento de realizar la investigación y la aplicación de encuestas, fue posible reconocer que en cuanto a esta etapa las instituciones no realizan un seguimiento constante de los casos, más aun, en una de ellas, no se especifica el tema en su planificación, lo que lleva a desconocer las consecuencias provocadas por los beneficios entregados en la persona tanto en el corto como largo plazo.

Si bien es cierto, esto último es parte también de la etapa de evaluación, se considera dentro de la ejecución por la acción de intervenir en el proceso de integración de los SRR. Todo proceso de poner en práctica lo planificado, debe ir ligado a un constante control y seguimiento ya que si no existiera se pierde la racionalidad, provocando la desviación del objetivo central del proyecto, y a su vez, permite un proceso de evaluación paulatina evitando factores que influyan negativamente en los resultados.

De igual forma es necesario mencionar, la estrategia de compra protegida, la que tiene por fin fiscalizar el correcto uso de los recursos entregados, esto a través del acompañamiento en las compras por lo profesionales u otro encargado del programa o el contacto directo con el prestador de algún servicio adeudado por el beneficiario. Esta medida se destaca en la ejecución del Programa de Servicio de Integración de FASIC, en Vicaria, no se realiza, entregando directamente las correspondientes sumas de dinero a cada beneficiario, para que este lo administre según sus necesidades. Esta medida, es necesaria para alcanzar la eficacia de los proyectos en cuanto a los recursos.

Etapa de Evaluación

Una vez ejecutado el proyecto corresponde determinar en qué medida los resultados obtenidos coinciden con los esperados, vale decir, medir el grado de éxito o fracaso alcanzado por la intervención del proyecto. En esta etapa se consideran tres aspectos fundamentales a evaluar: Objetivos, programas o proyectos en relación a los objetivos y resultados.

Actualmente las rendiciones de gastos, realizadas por las instituciones al DEM, tienen un carácter técnico, que buscan vincular los ámbitos de acción asociados al proyecto, con los recursos globales asignados y los recursos específicos que corresponden a cada beneficiario. Esta evaluación bajo criterios económicos, apunta principalmente al conocimiento de la utilización de los recursos, limitando el área social, lo que conlleva a la escasa información respecto a cómo los programas y acciones financiadas por estos fondos han aportado positivamente a esta nueva minoría y a su integración. Desde el año 2009 el DEM ha entregado una pauta de proyecto a las instituciones, la que no consta de un ítem relacionado con la evaluación de los mismos, solo se solicitan indicadores los que tampoco son desarrollados por las instituciones.

Y a razón de que como programa, lo que pretenden es hacerse cargo de un problema social que incorpora ciertos objetivos, se debería evaluar justamente es el nivel de impacto del mismo, teniendo esta evaluación los propósitos de determinar si el programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales este se aplica; obtener una estimación de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del mismo¹³, permitiendo reconocer así la magnitud cuantitativa y cualitativa del cambio en el problema de la población objetivo. Determinando, además, comparaciones de la situación inicial con la situación final por el tiempo que se proyectó la ejecución de tal o cual programa.

¹² Alwyn, N. Jiménez, M. Quezada, M. "Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social", Editorial Humanitas, 1982, Buenos Aires.

¹³ C. Aedo, Evaluación del impacto, División de Desarrollo Económico, CEPAL, Santiago de Chile, noviembre del 2005.

Como tal la evaluación de impacto compete tanto el estudio de la eficacia de los programas como al análisis de su eficiencia, temas que son de absoluta relevancia dado que los recursos necesarios para la realización de estos programas presentan múltiples usos alternativos, además son implementados, con la finalidad de cubrir a grupos vulnerables por lo que esta evaluación de los programas, es crucial para acercarse hacia una sociedad con mayor equidad. Una evaluación de impacto debe identificar si existen o no relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados obtenidos y esperados, en este caso tiene que ver con el nivel de integración social, comunitaria, laboral y educacional de los SRR.

Para aumentar el impacto y la eficiencia de un proyecto social, debe existir un modelo de focalización que asegure la selección y acceso de la población objetivo definida para el mismo. Para ello se requiere elaborar criterios y diseñar procedimientos que, vía los indicadores identificados, posibiliten su implementación. Además de realizar evaluaciones procesos, a fin de determinar en que medida los componentes contribuyen o son disfuncionales a los fines perseguidos, detectando las dificultades que se dan en la programación y administración, para corregirlas oportunamente.

Es por esto que a continuación se presentará una propuesta de evaluación para los programas destinados a la integración de los solicitantes de asilo y refugiados en la Región Metropolitana, este fue el resultado de una investigación social realizada durante siete meses por quienes suscriben, lo que a su vez fue complementado con estudios y revisión bibliográfica relacionada al tema.

Para esta etapa se utilizaron elementos presentados en la operacionalización de variables, entregada en el capítulo dos del documento, además se complementó con recursos de la línea base utilizada por FASIC para las evaluaciones internas del programa para la integración. Cabe señalar que las estrategias a evaluar, corresponden a las actividades planteadas en los proyectos de ambas instituciones, que al constatar su realización, se identificó el no cumplimiento de algunas, que podrían ser provechosas para una mejor integración.

Además se plantean evaluaciones tanto de proceso como de resultado, por medio de la utilización de instrumentos claves para verificar el impacto de las actividades y el buen uso de los recursos, se debe mencionar que algunos de estos instrumentos deben ser fabricados por quienes planifiquen las intervenciones, y aún cuando, en del presente documento se incluyen las encuestas destinadas a cada actor en cuestión, de las cuales es posible obtener varios componentes claves para la elaboración de tales instrumentos.

Se tomó como base la variable “**Contribución a la Integración**”, la que se define como los aportes de los Programas PROSIR e Integración Local en los ámbitos Socio económico, socio cultural y sociopolítico, para facilitar y favorecer la Integración de los Refugiados y Solicitantes de Asilo en la Sociedad Chilena.

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de verificación
Sociocultural	Estrategias de apoyo a la integración Intercultural por parte de los programas implementados	Sensibilización a la comunidad de acogida respecto del refugio por medio de charlas, exposiciones etc.	Número de asistentes no refugiados, ni solicitantes de refugio a las charlas	Listas de asistencia Fotografías Encuesta de evaluación a las charlas y exposiciones
		Realización de talleres de capacitación a voluntarios para trabajar la temática	Número de voluntarios inscritos	Listas de inscripción Encuesta de evaluación a los talleres Evaluación interna de los talleres
		Celebración de fiestas tanto nacionales como de los países de origen de SRR con mayor frecuencia	Número de asistentes extranjeros SRR Número de	Listas de asistencia Fotografías

			asistentes nacionales	
--	--	--	-----------------------	--

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de verificación
Sociopolítica	Estrategias de apoyo a la integración sociopolítica por parte de los programas implementados	Entrega de orientación por parte de las instituciones existencia y funciones de organizaciones territoriales y funcionales	Nivel de conocimiento sobre Organizaciones sociales	Medición línea base
		Entrega de orientación por parte de las instituciones sobre participación en organizaciones territoriales y funcionales	Número de personas que participen de alguna organización territorial o funcional	Medición línea base

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de verificación
Protección Social	Igualdad de derechos y deberes de la población SRR en relación a la nacional.	Entrega de orientación por parte de las instituciones sobre la obtención y utilidad de la FPS	Nivel de conocimiento de la FPS	Medición línea base ¹⁴
			Número de personas que cuenten con FPS	Certificado de puntaje
		Entrega de orientación por parte de las instituciones sobre el acceso y utilidad de la red de protección social	Nivel de conocimiento de la Red de Protección Social	Encuesta ¹⁵
			Número de personas beneficiadas por algún programa de la Red de Protección Social	Certificado de recibo del beneficio

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de verificación
Socio Económico (Acceso a Bienes y Servicios)	Acceso a educación	Entrega de beneficios a SRR que facilitan el acceso a la educación formal chilena	Número de estudiantes SRR beneficiados	Comprobante de entrega de beneficio
			Número de estudiantes SRR, que se mantiene o han finalizado el proceso de educación formal	Certificado de matrícula o egreso

¹⁴ Ver anexo n° 1

¹⁵ Elaboración por parte de la institución

			Nivel de satisfacción de necesidades en el área escolar a partir del beneficio obtenido	Test Antes después de evaluación de beneficios elaborado por la institución ¹⁶
Acceso a Salud	Entrega de información a población SRR relacionada al sistema de salud chileno		Número de SRR con sistema de previsión de salud	Carnet de previsión de salud
	Entrega de beneficios a SRR para satisfacer y apoyar las necesidades en el área de salud física y/o mental		Número de SRR beneficiados en el área	Informe o ficha Social de los casos Comprobante de entrega de beneficio
			Número de veces entregado el beneficio a cada individuo	Informe o ficha Social del caso Comprobante de entrega de beneficio
			Satisfacción de necesidades en el área de salud física y/o mental de la población SRR	Test Antes después de evaluación de beneficios elaborado por la institución
Subsistencia	Entrega de beneficios a la población SRR para su mantención económica.		Número de SRR beneficiados en el área	Informe o ficha Social de los casos Comprobante de entrega de beneficio
			Número de veces entregado el beneficio a cada individuo	Informe o ficha Social del caso Comprobante de entrega de beneficio
			Satisfacción de necesidades económicas de la población SRR	Test Antes después de evaluación de beneficios elaborado por la institución
Laboral	Entrega de beneficios a la población SRR para la generación de ingresos propios		Número de SRR beneficiados en el área	Informe o ficha Social de los casos Comprobante de entrega de beneficio
			Número de veces entregado el beneficio a cada individuo	Informe o ficha Social del caso Comprobante de entrega de beneficio
			Satisfacción de necesidades económicas de la población SRR	Test Antes después de evaluación de beneficios
			Nivel de autosuficiencia alcanzado por los	Informe socioeconómico

			beneficiados	
--	--	--	--------------	--

Se recalca la necesidad de realizar esta evaluación social, tomando en cuenta los diversos puntos de vista que convergen en el mismo objetivo de promoción de integración, ya que de no realizar este tipo de evaluaciones se generaría una limitación de la información, observando solamente una parte de realidad, olvidando los demás participantes que igualmente tienen opinión y necesidad de ser escuchados, es por esto a continuación se entrega un detalle de propuesta de evaluación de visiones, según lo ya mencionado, cabe señalar que como se menciono anteriormente, los medios de verificación a utilizar para este proceso, se pueden extraer de los anexos adjuntados al final de esta investigación.

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de Verificación
Evaluación	Visión Social: beneficiados de programas de los programas de integración	Obtención de percepción la población SRR respecto de los programas para su integración	Nivel de percepción por parte de la población SRR respecto de su Integración a la sociedad chilena	Línea Base
			Nivel de Percepción respecto de la oferta programática de las instituciones implementadoras para la integración	Encuesta ¹⁷
			Nivel de percepción sobre el grado en los programas aportaron a la integración de la población SRR a la sociedad chilena	Encuesta
			Identificación por parte de la población SRR de realizar algún cambio y/o agregar nuevos aspectos, en el programa de Integración	Encuesta

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de Verificación
Evaluación	Visión Técnica: ejecutores de los programas	Obtención de percepción de los ejecutores de los programas para la integración de SRR	Nivel de percepción respecto del programa para Integración de SRR	Línea Base
			Nivel de percepción respecto del aporte, facilitación de los programa en la	Encuesta ¹⁸

			integración de SRR a la sociedad chilena	
			Nivel de percepción respecto del trabajo Ministerio de Interior – Agencia Implementadora	Encuesta elaborada por la institución
			Identificación de realizar cambios y/o agregar nuevos aspectos en el programa de Integración	Encuesta
			Identificación de Fortalezas y Debilidades en el Programa para la Integración	Encuesta

Dimensión	Subdimensión	Actividades	Indicador	Medios de Verificación
Evaluación	Visión Política: encargados de programas por institución y Sección Refugio y Estudio del Ministerio del Interior	Obtención de percepción de los encargados políticos de los programas para la integración de SRR	Nivel de conocimiento respecto de los programas para la Integración de SRR, ejecutados durante el año 2009 en la Región Metropolitana	Encuesta ¹⁹
			Nivel de percepción del desarrollo de los programas para Integración de SRR	Encuesta
			Conocimiento respecto de los beneficios de los ámbitos de subsistencia, salud, educación y laboral entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR	Encuesta
			Nivel de percepción de los beneficios	Encuesta

			entregados para satisfacer las necesidades, económicas, de salud, educacionales y laborales de la población SRR	
			Nivel de percepción del trabajo Ministerio de Interior – Agencia Implementadora	Encuesta
			Identificación de realizar cambios y/o agregar nuevos aspectos en el programa de Integración	Encuesta
			Identificación de Fortalezas y Debilidades en el Programa para la Integración	Encuesta

Con la finalidad de obtener una evaluación mas detallada de los casos y el cumplimiento de sus objetivos, a continuación se entregará una tabla que busca conocer de forma detallada los resultados obtenidos durante el proceso de intervención.

	Plan de Trabajo e Instrumentos	Periodicidad	Responsable
Evaluación de procesos	Medición línea base	Día 1 Día 90 Día 180	Ejecutor
Evaluación de Resultados	Test antes – después Encuestas Medición línea base	Dependerá de la duración de cada taller, o de los beneficios otorgados	Asistente social
Evaluación de Usuarios	Encuestas	Dependerá de la duración de cada taller, o de los beneficios otorgados	Asistente social



Conclusiones y Aportes

Conclusiones y aportes

En la última década Chile ha sido un lugar de destino para muchos refugiados que huyen de sus países de origen a causa de conflictos. Personas de las más diversas nacionalidades buscan refugio con la esperanza de construir otra historia lejos de la violencia, se destaca en los últimos años, los aumentos significativos de solicitudes principalmente de personas de nacionalidad Colombiana.

Frente a esta situación actualmente se evidencian acciones positivas en relación al manejo y medidas a favor de la integración de refugiados, ejemplo de esto es la entrada en vigencia de la nueva Ley sobre Protección de Refugiados, la que establece una serie de normas para proteger a aquellos que llegan a nuestro país y además, regula los procedimientos para la obtención y el reconocimiento de dicha condición. De igual forma se incorpora el principio de no discriminación; se amplían los derechos que estas personas gozan en nuestro país; y establece que una vez presentada la solicitud de refugio, de inmediato se debe extender al solicitante una visa de residente temporario con un plazo de ocho meses o mientras dura el análisis de su solicitud.

Por otro lado, las medidas a favor de la integración de esta creciente población migrante, tienen relación directa con el reconocimiento de sus derechos a la salud, la educación, la vivienda y al trabajo, ya sea en condiciones de trabajador dependiente o por cuenta propia, en igualdad de condiciones con los demás extranjeros y nacionales.

Para facilitar el acceso a estos, se han firmado una serie de convenios de colaboración tanto financieros como técnicos, los primeros se relacionan con la entrega monetaria a las instituciones FASIC- VPS, quienes ejecutan programas de integración para población SRR, en cuanto a los segundos, estos apuntan a garantizar el acceso igualitario a los derechos mencionados anteriormente.

Al finalizar la investigación fue posible visualizar que los programas de integración financiados por el Ministerio del Interior, son ejecutados en busca del objetivo planteado por medio de diversas estrategias de trabajo, sin embargo, se evidencian debilidades en relación a la focalización de los beneficios y a la planificación de la intervención, en cuanto a lo primero se observa por parte de una de las instituciones un escaso apoyo al ámbito laboral, lo que dificulta el alcance de la autosuficiencia de parte de la población en cuestión, y hecho que el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para la protección de Refugiados, determina como fundamental para alcanzar la integración y el desarrollo sustentable de las personas, sus familias y la comunidad de acogida, ya que se evidencia un apoyo centrado en la subsistencia la cual en un comienzo es importante y central para la búsqueda de bienestar, pero su entrega indiscriminada puede desembocar en interdependencia anómala, lo cual va en contra de los principios planteados por ACNUR, lo que no solo es aplicable para esta población, sino que también se relaciona con sociedad en general, la que tampoco debe depender de organizaciones o instituciones de ayuda social, para su desarrollo e independencia socioeconómica.

Situación similar ocurre con el tema psicológico, donde ambas instituciones no trabajan esta área con la importancia que debiese, ya que considerando las situaciones de violencia que han debido vivir o presenciar los SRR, además del abandono forzado de sus redes, familias, propiedades y comunidades, repercute gravemente en el proceso de adaptación e integración en la sociedad en la que obligatoriamente ha debido llegar. Estos procesos deben ser abordados e intervenidos por profesionales capacitados en el tema del refugio, a fin de promover una mejor integración y calidad de vida.

Por otro lado, la población encuestada para esta investigación, manifestó su descontento en relación a la entrega desigual de beneficios en las áreas de salud, educación, subsistencia y laboral, lo demuestra la falta de diagnósticos de acuerdo a las reales necesidades de esta población, falta de planificación detallada de cada intervención y actividad, además de baja fiscalización y seguimiento de los casos, lo que ayudaría a un cumplimiento acabado de los objetivos planteados para el logro de la integración y un mejor uso de los recursos disponibles.

Las acciones gubernamentales a favor de la población SRR que llega al país, se pueden calificar como positivas, ya que se trabaja en buscar la igualación de derechos en su proceso de integración y de adaptación, lamentablemente, se observan escasas acciones a nivel país en relación a la difusión, promoción y sensibilización del tema tanto en los servicios públicos, como en los establecimientos educacionales, entre otros. Es necesario señalar, el bajo conocimiento del tema por parte de la sociedad, quienes generalmente ven a la totalidad de la

población como inmigrantes económicos, no sabiendo de la existencia de esta condición y la protección que conlleva.

Es así como se observa que nuestro país, cada vez más se preocupa por el tema del refugio, sin embargo, las acciones no pueden realizarse unidireccionalmente, ya que el proceso de integración debe ser entendido como una retroalimentación entre los distintos actores. Si se mantiene esta línea de trabajo, continuarán existiendo las discriminaciones principalmente por raza y por inmigración económica. Además permanecerá la vulneración a derechos declarados dentro de la Constitución como universales, vinculados a salud, educación y trabajo, generando el aislamiento de estas personas, lo que repercutirá en la óptima adaptación y posterior integración.

Conclusiones desde el Trabajo Social

El Trabajo social es considerado una tecnología social, ya que su objeto de acción se ubica en el ámbito de la realidad social¹, la que es intervenida con el fin de transformarla y enfocar científicamente los problemas prácticos, haciendo surgir nuevos conocimientos que, a su vez, son un aporte a las ciencias sociales², retroalimentando los saberes del área y materializando las políticas sociales a través de programas de bienestar y desarrollo social.

Al hablar del Trabajo social en busca la modificación la realidad social, nos referimos a las actividades orientadas al hacer, pero de ese objetivo modificador quiere obtenerse de manera eficaz, lo que exige que la acción sea relacional, mas aun, disciplinada. En otras palabras, no basta una práctica modificadoria que se desarrolle por tanteos, por ensayos de acierto y error, sino que se exigen procedimientos no solo eficientes sino eficaces, es decir, debe ser una actividad técnica, que se debe basar en un conocimiento resultante del aplicar el método científico a los problemas prácticos que se presentan. La aplicación del modelo de las ciencias a los problemas, genera teorías tecnológicas, reglas fundadas y datos que serán a la vez culminación de una etapa y punto de partida de otra, en un proceso que siempre será inacabado, haciendo patente la necesidad permanente de la investigación³.

En busca de aportar al cambio social por medio del conocimiento, es que se ha realizado el presente seminario de título, ya que son pocas y escasas las publicaciones a nivel nacional relacionadas con intervenciones sociales en el área del refugio, por lo que se vuelve imperioso que profesionales principalmente ligados a las ciencias sociales como por ejemplo psicólogos, sociólogos y trabajadores sociales tomen conciencia del creciente vacío metodológico y de la importancia de contar con este apoyo. Pudiendo participar en la promoción y sensibilización del tema hacia la población nacional, ya que los trabajadores sociales están capacitados para realizar estas tareas, conociendo las diversas áreas sociales necesarias para poder generar un mejor impacto en la entrega de información y herramientas necesarias para poder acoger a esta nueva población y promover su integración a la sociedad chilena.

Esto es importante a causa del aumento significativo y sostenido del número de extranjeros en Chile, durante los últimos años, de los cuales un porcentaje no menor corresponde a Refugiados y Solicitantes de Refugio quienes al igual que los nacionales, y haciendo cumplir sus derechos acceden a los servicios públicos como consultorios, municipalidades, establecimientos educacionales, entre otros, en cuales se encuentran con profesionales del área que cumpliendo con sus roles y funciones, se deben encargar de entregar las herramientas necesarias y básicas para sus sustento en el país.

Las instituciones ejecutoras, se caracterizan por contar con profesionales del área social, especialmente con trabajadores sociales, quienes son los encargados de generar e implementar las estrategias guiadas a transformar la realidad de quienes solicitan y reciben los diversos beneficios y apoyos, ya que el profesional desempeña los roles de: *Articulador de Redes Sociales*, el que se entiende como la capacidad de vincular y/o cooperar en el establecimiento de relaciones capaces de aportar una ayuda y un apoyo real y duradero entre a la persona y los distintos niveles de las redes sociales existentes (primarias, secundarias, institucionales), lo que posibilita condiciones mas humanas, para dar respuesta a las contingencias que todo grupo atraviesa en alguno de sus tramos vitales. *Restaurador de vinculos*, donde se reconoce la capacidad del profesional ya sea de asistir en las relaciones interpersonales o en relaciones entre la persona y alguna institución donde por diversos motivos se han destruido o dañado la comunicación. *Educador social informal*, busca entregar, por medio de la educación, herramientas necesarias para la satisfacción de necesidades y el conocimiento de acciones basadas en un aumento del bienestar de los intervenidos, cabe señalar que el fin de este rol es promover la autonomía e independencia social de los individuos. *Implementador de Políticas Sociales*, se refiere a la capacidad del trabajador social de llevar a cabo, como su nombre lo indica, Políticas Sociales, además de demostrar el conocimiento necesario para poder diseñar, mejorar, y promover estas, en busca de mejores condiciones sociales para la sociedad.

¹ N. Aylwin de Barros, L. Briseño y M. Jiménez de Barros (1974). *El Trabajo Social como Tecnología Social*. Revista de Trabajo Social, Núm. 13. Santiago: Universidad Católica de Chile.

² N. Aylwin de Barros y B. Rodríguez (1971). *Qué es el Trabajo Social en la Actual Perspectiva Histórica Chilena*. Santiago: Universidad Católica de Chile

³ A. Amengual, *El Trabajo Social ¿tecnología?, Apunte para una reflexión sistemática*

En cuanto a lo último, se observó que los trabajadores sociales de las agencias implementadoras no cumplen con todos estos roles, dando mayor énfasis a entrega de ayuda y la distribución de recursos que muchas veces no es igualitaria en relación a la necesidades presentes en la población, provocando que los objetivos de los programas no sean cumplidos a cabalidad, reconociéndose ciertos vacíos, que de no mejorarlos llevarán a intervenciones erróneas y consecuente mal uso de dinero.

Finalmente se debe señalar, que el DEM no cuenta con personal capacitado en el área social, sino que se encuentran profesionales ligados al tema económico, y administrativo, llevando a restar importancia a las contribuciones sociales generadas por todo proyecto, que busca beneficiar al ser humano, por medio de la mejora de condiciones de vida, por lo que es necesario que existan asesorías respecto al tema, pretendiendo así conocer la realidad socioeconómica, para luego identificar las transformaciones realizadas y por hacer.

Conclusiones del seminario de título hacia la Institución

El tema del refugio en el país es abordado por instituciones estatales y civiles del ámbito religioso, que por medio de diversas estrategias e intervenciones intentan cooperar en la integración de solicitantes de refugio y refugiados a la sociedad chilena. Para efectos de esta investigación, solo se trabajó con las instituciones relacionadas en el tema a nivel regional, Fundación de Ayuda Social de Iglesias Cristianas, Vicaría Pastoral Social de los Trabajadores y Departamento de Extranjería y Migración dependiente del Ministerio del Interior, quienes por medio de convenios de colaboración financiera han desarrollado programas destinados a conseguir los objetivos expuestos. Las dos primeras tienen por fin ejecutar los programas de integración para SRR, mientras que el DEM por medio de tales convenios coopera con el financiamiento de tales acciones.

Al analizar la relación entre las agencias implementadoras se reconoce la falta de comunicación entre ambas, ya que no se observa coordinación en sus acciones, provocando por ejemplo que los SRR solicitantes de ayuda, reciban el beneficio en las dos instituciones, generando un doble gasto económico y supliendo la misma necesidad, cuando podría existir un trabajo en conjunto más acabado y por ende se provoque una mejor satisfacción de necesidades. Si bien es cierto se ejecutan programas similares para los mismos ejes de intervención, no se realizan las mismas acciones focalizando la atención en ámbitos distintos, lo que ha llevado a constatar la efectividad de prácticas realizadas por una de las instituciones frente al estancamiento de la otra, en relación a la potencialización del ámbito laboral frente al fomento del asistencialismo, esto ha llevado a que los procesos de integración sean más lentos, o dificultando la autosuficiencia, hecho que como ya se ha mencionado, ACNUR plantea como lineamiento central para la integración de los SRR en el mundo.

Se evidencia, la falta de evaluación social de los resultados de los programas de integración tanto a corto como a largo plazo, ya que como se mencionó en varias ocasiones, el no llevar a cabo este proceso ha impedido conocer las falencias de los programas y a su vez el enriquecimiento de los mismos. En cuanto a esto se percibió, durante el desarrollo de la investigación, la falta de interés y de cooperación para el avance del proceso, ya que se al momento de plantear los objetivos de esta, se produjo una resistencia a entregar información relacionada con las instituciones, percepciones respecto de los programas y evaluaciones de los mismos, generando limitaciones al proceso de recolección de información y posterior análisis, con lo cual se pretendía aportar positivamente a los programas, por medio de la opinión de los actores involucrados. Lo que sería provechoso, a causa de no poseer un sistema evaluativo constante y que demuestre los efectos producidos por la implementación de los programas, motivo por el cual el Ministerio del Interior, solicitó llevar a cabo este seminario, ya que desde la creación de los convenios de colaboración, no se conocen los resultados causados en la población de SRR.

Por último mencionar que la falta de coordinación entre instituciones demostrada al momento de solicitar ayuda, no solo influyó en la presente investigación sino que además es un factor negativo para el cumplimiento de los objetivos buscados por los tres organismos en cuestión, ya que no se genera una completa satisfacción de necesidades, se produce satisfacción múltiple de las necesidades, generando un gasto innecesario, además de no potenciarse entre ellas para promover el tema en la sociedad, ya que son ellas el primer lugar al que se acercan los SRR en busca de orientación y ayuda. Es por esto, que las investigadoras recomiendan a las instituciones diseñar un software computacional que permita almacenar y registrar la información relacionada a las personas atendidas, lo que ayudaría al seguimiento de los casos, a la sistematización de la información y las instituciones podrían conocer las intervenciones realizadas a los usuarios, ejemplo de esto es el sistema informático RAYEN utilizado por el sistema de salud primaria en nuestro país y que permite que los distintos profesionales que atienden a los pacientes tengan acceso a los datos necesarios para realizar los diagnósticos y disponer los tratamientos más adecuados, incentivando el trabajo y la comunicación interdisciplinaria.

Bibliografía

• Tesis e Investigaciones

- Barrera, P. Fritz, M. Tesis para optar al Título de Asistente Social: "*Integración Laboral de personas con Discapacidad física*", Universidad de Concepción, Departamento de Servicio Social, Chile, Concepción, 2009.
- C. Marcos, P. Cristian, Tesis para optar al título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública: "*Análisis crítico del proceso del refugio en Chile*", Universidad Humanismo Cristiano, Chile, Santiago 2009.
- Courtis, C y colaboradores. "*Diagnóstico participativo sobre atención a solicitantes de asilo y refugiados en Chile. Mesa de trabajo en materia de refugio*". Santiago de Chile, Abril de 2009,
- "*Diagnóstico sobre el grado de Integración Local de la población refugiada colombiana en Costa Rica*", Costa Rica, ACNUR y Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales 2003.
- Vejares, S. González, L. Altamirano, Tesis para optar a Título de Asistente Social: "*Perfil Sociodemográfico de los Refugiados y Solicitantes de Refugio en Chile desde 1993 al 2008: Análisis y aportes*". Universidad de Valparaíso, Chile, Santiago 2009.

• Libros

- ACNUR, "*La situación de los refugiados en el mundo: Cincuenta años de acción humanitaria*", ICARIA Editorial, Barcelona.
- ACNUR, Manual de procedimientos y criterios para determinar las condiciones de refugiados en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre Estatuto de los Refugiados, Ginebra, enero de 1988
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.(2006). Esquema básico del derecho internacional de los derechos humanos. *Los Derechos Humanos y la Protección de los Refugiados*, Ginebra.
- Alto Comisionado de Naciones Unidas, Reasentamiento de Refugiados, Capítulo 1.3: Establecimiento de las Bases para la Integración: Planteamiento de metas.
- Alwyn, N. Jiménez, M. Quezada, M. "Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social", Editorial Humanitas, 1982, Buenos Aires
- Araneda, P; Ahumada, Hernán. *¿Integración o Segregación?*, Editorial Interamericana Ltda.
- C. Cohen, R. Franco. "*Evaluación de Proyectos Sociales*", Siglo XXI Editores, reedición 2009.
- C. Marcos, P. Cristian, *Análisis crítico del proceso del refugio en Chile*, Tesis para optar al título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública, Universidad Humanismo Cristiano, Santiago 2009.
- C.Peña, Políticas Públicas con Enfoque de Derecho en Refugio, Fundación Henry Dunant, Chile
- C. Estrada Goic, Manual Operativo de Metodología Cuantitativa (Basado principalmente en Hernández, Fernández y Pilar, 1998), FONAD 2005
- G. Briones, "*Evaluación de programas sociales*", editorial Trillas, 2008
- *Los Derechos Humanos y la protección de los Refugiados*, Módulo autoformativo 5, Volumen 1, Capítulo 2 La protección de los refugiados y de otras personas que se encuentran bajo la competencia del ACNUR, 15 de Diciembre 2006.
- O.Mora, I. Chamblas, I. Peña. "*Orientación acerca del proceso de investigación, Exposición de sus principales etapas*", Proyecto de desarrollo de docencia, Universidad de Concepción, 2004.
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio, Metodología de la investigación, editorial MCGRAW-HILL, México, 1992

- **Extraído sitio web**

- Autosuficiencia, Medios de vida sostenible, <http://www.acnur.org/t3/que-hace/autosuficiencia/>
- Cámara de Diputados México, definición de vulnerabilidad, http://www.diputados.gob.mx/cesop/Comisiones/d_gvulnerables.htm
- Capítulo 1, Definiciones y Conceptos sobre la migración, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/guzman_c_e/capitulo1.pdf
- Convenios de colaboración para la integración de migrantes, <http://www.extranjeria.gov.cl/filesapp/Convenios%20Sectoriales.pdf>
- Dirección general del Aseguramiento de calidad, Concepto de Indicador, <http://dirgac.unab.cl/2008/07/%C2%BF-que-son-los-indicadores-y-para-que-sirven/>
- Ficha de Protección Social, Concepción de Vulnerabilidad en la Ficha de protección Social <http://www.fichaproteccionsocial.cl/fps/fps2.html>
- L. Franco. Una nueva Contribución a América Latina <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/3847.pdf>
- Ley de Presupuesto Ministerio del Interior http://www.dipres.ci/574/articies-42634_doc_pdf.pdf
- Métodos de investigación cualitativa: triangulación, Revista colombiana de psiquiatría <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634108.pdf>
- Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos, "El derecho Internacional de los Derechos Humanos": <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/InternationalLaw.aspx>
- Organigrama Departamento de Extranjería Y Migración, Ministerio del Interior: http://www.extranjeria.gov.cl/estructura_interna.html
- Política y políticas públicas, División de desarrollo social, CEPAL http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/19485/sps95_lcl2176p.pdf
- Refugiados en Chile: el duro camino hacia una nueva vida, Raúl Martínez <http://radio.uchile.cl/noticias/58158/>
- Refugiados en Chile: el duro camino hacia una nueva vida <http://radio.uchile.cl/noticias/58158/>
- The Church's Commission for Migrants in Europe, http://www.ccme.be/fileadmin/filer/ccme/20_Areas_of_Work/01_Refugee_Protection/2008-01-01_Resettlement_Factsheet_ES.pdf
- Universidad del Bío Bío, Vulnerabilidad y Exclusión social. Una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida de los hogares <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p15.4.htm>

- **Documentos**

- *Acompañando a la Integración*, Informe Narrativo, Junio 2008
- A. Amengual, *El Trabajo Social ¿tecnología?*, Apunte para una reflexión sistemática
- *Convenio 2009, Programa de Servicio de Integración para Refugiados- PROSIR*
- *Informe Programa de Integración Local, Rendición Ministerio del Interior 2009, Arzobispado de Santiago, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores Área Refugio*
- La familia transaccional: Importancia de conocer los fenómenos de familias no tradicionales y la conformación de un nuevo tipo de familia y su manera de interaccionar. Andrés Felipe Rosado Zúñiga

- Minuta, "Análisis de la presentación del proyecto de integración para refugiados PROSIR, presentado por Fundación de Ayuda Social de Fieles de las Iglesias Cristianas FASIC"
- Minuta "Proyectos de apoyo a la integración Local de SRR del reconocimiento de la condición de refugiado desarrollados por la Fundación de Ayuda Social de Fieles de las Iglesias Cristianas FASIC con el apoyo financiero del Ministerio del Interior"
- Minuta "Utilización de recursos públicos en Proyectos de Integración Social de Refugiados y Solicitantes de Refugio"
- N. Aylwin de Barros, L. Briseño y M. Jiménez de Barros (1974). *El Trabajo Social como Tecnología Social*. Revista de Trabajo Social, Núm. 13. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- N. Aylwin de Barros y B. Rodríguez (1971). *Qué es el Trabajo Social en la Actual Perspectiva Histórica Chilena*. Santiago: Universidad Católica de Chile
- *Perfil de Personas Refugiadas*, Departamento de Extranjería y Migración, Ministerio del Interior.
- P. García, Los estados de necesidades como objeto del Trabajo Social, Revista de Trabajo Social N°47, Universidad Católica de Chile, Sept – Dic 1985.
- Proyecto Apoyo a la Integración Local, Vicaría Pastoral social y de los Trabajadores, Arzobispado Santiago, 2009
- *Proyecto de Presupuesto año 2010*, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile.
- *Ser o no ser*, Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores, Santiago, Junio 2009

- **Documentos Legales**

- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados
- Convenio de Colaboración Financiera entre el Ministerio del Interior y la Fundación de Ayuda Social de Fieles de las Iglesias Cristianas, para el desarrollo del Proyecto de Integración con Población Refugiada en Chile, denominado Convenio 2009 Integración para Refugiados – PROSIR
- Convenio de Colaboración Financiera entre el Ministerio del Interior y la Vicaría de la Pastoral Social y de los Trabajadores, para el desarrollo del Proyecto de Integración con población refugiada en Chile, denominado Programa de Integración Local.
- Declaración de Cartagena sobre Refugiados,, adoptada por el "Coloquio sobre la protección internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas jurídicos y humanitarios "celebrado en Cartagena, Colombia , del 19 al 22 de Noviembre de 1984
- Declaración y Plan de Acción de México para fortalecer la Protección Internacional de los Refugiados en América Latina
- *Ley N ° 20 .430, sobre Protección de refugiados*, Santiago de Chile, 2010
- Mandato Presidencial 009, *Instrucciones sobre la Política Nacional Migratoria*. Santiago de Chile, 2008

Anexos

Informe de Caso (Inicial)

Programa de Servicio de Integración para Refugiados -- Condiciones de Bienestar

NOMBRE _____

Nº. Caso _____

		Fecha de Ingreso a PROSIR			Fecha de Informe			Completado Por			Nº	
		1	2	3	4	5						
		Riesgo					Estable					
Protección Global	Riesgo significativo en su país de origen, por continuación de amenazas, persecución y hostigamiento	1	Algun riesgo en su país de origen, con algunas amenazas, persecución y hostigamiento	2	No significativo riesgo en su país de origen. Actualmente, escasas amenazas, persecución y hostigamiento	3	4	5	Logro			
Protección Local	Actualmente víctima de significantes acciones de discriminación, xenofobia, amenazas, persecución, y hostigamiento de miembros de la comunidad local	1	Algun acciones de discriminación, xenofobia, amenazas, persecución, y hostigamiento de miembros de la comunidad local	2	Acciones de discriminación, xenofobia, amenazas, persecución, y hostigamiento típico de la comunidad local	3	4	5	Ninguna acción de discriminación, xenofobia, amenazas, persecución, y hostigamiento de la comunidad local			
Salud Física	Enfermedades serias y/o crónicas, y/o accidentes de trabajo. Actualmente, ningún tratamiento médico	1	Enfermedades serias y/o crónicas, y/o accidentes de trabajo. Recibiendo tratamiento médico insuficiente	2	Enfermedades serias y/o crónicas, y/o accidentes de trabajo. Recibiendo buen tratamiento médico	3	4	5	Algunas problemas médicos, no serias ni crónica. Pero no recibiendo tratamiento preventivo y vacunaciones corriente			
Sistema de Salud	Una o más personas de la familia no tienen afiliación a un sistema de salud	1	Ha empezado proceso para la afiliación al sistema de Salud	2	Todos tienen afiliación a un sistema de salud primario, pero existen dificultades para su uso	3	4	5	Tienen todos afiliación a un sistema de salud completo y lo ha utilizado y no existen dificultades para uso			
Salud Mental	Manifestaciones serias y frecuentes de temor, fobias, angustia, depresión, ansiedad y/o violencia. No reconocido por el refugiado y no esta en tratamiento	1	Manifestaciones de temor, fobias, angustia, depresión, ansiedad y/o violencia. Reconocido por el refugiado, pero no esta en tratamiento	2	Manifestaciones reconocido por el refugiado y esta en tratamiento	3	4	5	No manifestaciones de violencia, o mejorando de las manifestaciones gracias al tratamiento			
Estabilidad Emocional	Problemas serios con la sensación de persecución, dificultades de adaptación al cambios y/o auto-estima baja. No tratamiento.	1	Problemas de estabilidad emocional reconocido por el refugiado pero no esta en tratamiento	2	Problemas reconocido por el refugiado y esta en tratamiento	3	4	5	No hay problemas con la estabilidad emocional- el refugiado sabe como encontrar servicios de salud mental cuando sea necesario			
Redes	No tiene ninguna conexión con la comunidad local, con iglesias, ni otros refugiados	1	Conexiones con la comunidad son precarias y ineficaz	2	Algun conexiones con la comunidad que son efectivas	3	4	5	Significante conexiones con la comunidad			
		1	2	3	4	5	6	7	Conexiones con la comunidad son amplia, y útil para la integración			8

Documentación	Cuenta con residencia transitoria	Necesita solicitar la residencia definitiva	Ha solicitado la residencia definitiva	Esta en trámite el proceso para recibir residencia definitiva	Tiene la residencia definitiva
Derechos	1 Mucha vulneración de derechos (económicos, sociales, culturales), y el refugiado no sabe sus derechos	2 Significante vulneración de derechos impide la integración y/o el refugiado no sabe sus derechos	3 Alguna vulneración de derechos, pero no impide significativamente la integración. El refugiado sabe sus derechos	4 No vulneración de derechos y el refugiado sabe sus derechos	5 No vulneración de derechos. El refugiado sabe sus derechos y tiene la confianza en defenderlos
Vivienda	1 No tiene ningún habitación permanente (transitan de un lugar a otro)	2 Tiene habitación pero es mala, peligrosa, precaria, cara, o insuficiente para la integración	3 Tiene habitación estable, pero con problemas significantes como: es compartida, insuficiente en calidad o números de habitaciones, cara o temporal	4 Habitación estable pero con algunos problemas	5 Tiene habitación independiente, de suficiente calidad y número de habitaciones; puede pagar y es permanente.
Educación	1 Niños no están en el sistema educativo	2 Los niños están en la escuela, pero hay riesgo para ellos de dejarla por problemas de integración o económicos	3 Los niños están en la escuela pero todavía tienen significantes impedimentos para lograr buen rendimiento (incluyendo relaciones con sus pares, docentes y relación de los padres con la escuela)	4 Niños en la escuela no tienen significantes impedimentos para lograr los objetivos de la integración	5 Niños en la escuela tienen buen rendimiento, los niños y sus padres tienen buenas relaciones en la escuela y están comprometidos con su educación
Capacitación	1 Grupo familiar no cuenta con capacitación.	2 Grupo familiar no tiene capacitación acorde a las necesidades o metas actuales.	3 Integrantes del grupo familiar en proceso de capacitación	4 Grupo familiar tiene suficiente capacitación para lograr sus metas actuales	5 Grupo familiar cuenta con capacitación suficiente y la utiliza para conseguir un empleo o desarrollar un negocio por cuenta propia y lograr sus metas.
Laboral	1 Uno o mas integrantes empleables de la familia no tiene trabajo	2 Tiene trabajo (formal o informal) precario y/o con ingreso mínimo	3 Tiene trabajo estable (formal o informal), con ingresos mas del mínimo	4 Tiene trabajo estable con ingresos suficientes para la familia	5 Tiene trabajo estable con ingresos suficientes y con la oportunidad de mejorar
Integración General	1 No integrado en la comunidad local	2 Poco integrado en la comunidad, insuficiente para tener una vida estable	3 Integrado suficiente para mantener una vida estable en la comunidad local	4 Integrado suficiente para tener una vida buena en la comunidad local	5 Integrado completamente en la comunidad local
PRIORIDADES identificadas durante le entrevista inicial					SUMA
					0

Uno

Dos

Tres



Estimado/a:

El presente cuestionario, tiene por finalidad conocer la visión y opinión que ud. posee de los Programas ejecutados por el FASIC y la VPS para la Integración de los Solicitantes de Asilo y Refugiados de la Región Metropolitana en el año 2009.

Obtener esta información es de gran valor para la investigación en curso, ya que permitirá enriquecerla, mejorarla y perfeccionarla, a fin de poder generar un análisis basado en datos proporcionados directamente por los principales involucrados.

La encuesta de carácter confidencial, será utilizada única y exclusivamente para el Seminario de Título “Evaluación de la contribución de los Programas para la Integración de SRR, ejecutados en el año 2009 por la VPS y FASIC en la Región Metropolitana”

Cargo:

Profesión:

Año en que comenzó a trabajar en el programa:

Dimensión Sociocultural

1) Ud. cree que la frase “Chile País de Acogida” se cumple en:

Muy Alto Grado ___ Alto Grado ___ Mediano Grado ___ Bajo Grado ___ Muy Bajo Grado ___

Justifique

2) ¿Cuál es su percepción respecto del trabajo de los servicios públicos para favorecer o facilitar la Integración de los SRR?

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

¿Por qué?

3) ¿En qué grado considera Ud. que es necesario fomentar la participación social de la población de SRR?

Muy alto grado ___ Alto grado ___ Mediano grado ___ Bajo grado ___ Muy bajo grado ___

Justifique

4) ¿En qué organizaciones considera ud. que es necesario fomentar la participación social de los SRR?

Iglesias ___ Clubes deportivos ___

Centros de padres ___ Juntas de vecinos ___

Organizaciones juveniles ___ Otras ___ ¿Cuáles? _____

Justifique

Evaluación

5) Su nivel de conocimiento respecto de los programa para la Integración de SRR, ejecutados durante el año 2009 en la Región Metropolitana es:

Muy alto ___ Alto ___ Medio ___ Bajo ___ Muy Bajo ___

Justifique

6) ¿Cuál es su percepción del desarrollo de los programa para la Integración de SRR ejecutados durante el año 2009 en la Región Metropolitana?



"Evaluación de la contribución de los programas para la Integración de Refugiados



y Solicitantes de Refugio"

Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy mala___

Justifique

A) *Ámbito de apoyo escolar*

7) ¿Conoce ud. los beneficios del ámbito escolar entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR?

Si___ ¿Cuáles? No___

8) ¿Cómo califica Ud. estos beneficios entregados para satisfacer las necesidades escolares de la población SRR?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

¿Por qué?

B) *Ámbito Laboral*

9) ¿Conoce Ud. los beneficios del ámbito laboral entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR?

Si___ ¿Cuáles? No___

10) ¿Cómo califica Ud. los beneficios entregados para fortalecer y satisfacer las necesidades laborales de la población SRR?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

¿Por qué?

C) *Ámbito Subsistencia*

11) ¿Conoce Ud. los beneficios del ámbito de subsistencia entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR?

Si___ ¿Cuáles?
No___

12) ¿Cómo califica Ud. los beneficios entregados para apoyar y satisfacer las necesidades económicas de la población?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

¿Por qué?

D) *Ámbito Salud*

13) ¿Conoce Ud. los beneficios del ámbito salud entregados por las Instituciones implementadoras para la población SRR?

Si___ ¿Cuáles? No___

14) ¿Cómo califica los beneficios entregados para satisfacer y apoyar las necesidades en el área de salud física y/o mental?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

¿Por qué?

15) ¿Cuál es su percepción respecto del trabajo entre Ministerio de Interior y las Instituciones implementadoras durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___

Justifique

16) ¿Tiene alguna opinión sobre el Programa de Integración para SRR implementado durante el año 2009, en la Región Metropolitana?

Sí ___ ¿Cuál?

No ___ ¿Por qué?

17) ¿Tiene alguna opinión respecto al uso de los recursos de los recursos entregados a las instituciones implementadoras en el año 2009?

Sí ___ ¿Cuál?

No ___ ¿Por qué?

18) ¿Cómo califica Ud. el uso de los recursos entregados a las instituciones implementadoras de programas para la Integración de SRR?

Eficiente¹ _____ Medianamente eficiente _____ Ineficiente _____

¿Por qué?

19) ¿Identifica la necesidad de realizar algún cambio al Programa de Integración para SRR?

Sí ___ ¿Cuál/es?

No ___ ¿Por qué?

20) ¿Agregaría algo nuevo al programa de Integración para SRR?

Sí ___ ¿Cuál?

No ___ ¿Por qué?

21) ¿Desea agregar algún comentario, opinión o pregunta que no se haya realizado y Ud. considere importante?

***Agradecemos su participación y cooperación al momento de responder el
presente cuestionario.***

Viviana Fritz Rebolledo

Constanza Sanchez Bernal

Alumnas Seminaristas de título

Trabajo Social

Trabajo Social Universidad de Valparaíso Santiago. Septiembre 2010



“Evaluación de la contribución de los Programas para Integración de Refugiados y Solicitantes de Refugio

Estimado/a:

El presente cuestionario, tiene por finalidad conocer la visión y opinión que Ud. como ejecutor del Programa de Servicio de Integración para Refugiados posee de este.

Obtener esta información es de gran valor para la investigación en curso ya que permitirá enriquecerla, mejorarla y perfeccionarla, a fin de poder generar un análisis basado en datos proporcionados directamente por los principales involucrados.

La encuesta de carácter confidencial, será utilizada única y exclusivamente para el Seminario de Título “Evaluación de la contribución de los Programas para la Integración de SRR, ejecutados en el año 2009 por la VPS y FASIC en la Región Metropolitana”

Profesión:

Función en el Programa:

Año en que comenzó a trabajar en el Programa:

Dimensión Socioeconómica

Ámbito Educación

1) ¿Cuál de los siguientes beneficios fue entregado con mayor frecuencia a la población de SRR, durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Cancelación de gastos de escolaridad____ Cancelación de arancel universitario____

Set de útiles escolares____ Aporte para transporte escolar____

¿De qué forma se hace entrega de cada uno de estos beneficios a los SRR?

En relación a la pregunta anterior:

2) ¿Con qué frecuencia se hace entrega del beneficio a la población SRR para facilitar el proceso de escolaridad durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Una vez____ Dos veces____ Mas de dos veces____ ¿Cuántas?_____

¿Cree Ud. que el haber entregado el beneficio con esa frecuencia ayudó en la Integración de los SRR?

3) ¿Cómo evalúa Ud. el beneficio que se entrega para fortalecer y satisfacer las necesidades escolares de la población SRR?

Muy Bueno____ Bueno ____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

¿Por qué?

Ámbito Laboral

4) ¿Cuál de los siguientes beneficios se entregó con mayor frecuencia a la población de SRR, durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Capacitación____ ¿En qué?_____

Fortalecimiento al micro emprendimiento____ ¿En qué área?

¿De qué forma se hace entrega de cada uno de estos beneficios a los SRR?

En relación a la pregunta anterior:

5) ¿Con qué frecuencia se hizo entrega del beneficio a la población SRR para fortalecer el ámbito laboral durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Una vez____ Dos veces____ Mas de dos veces____ ¿Cuántas?_____



¿Cree Ud. que el haber entregado el beneficio con esa frecuencia ayudó en la Integración de los SRR?

6) ¿Cómo evalúa Ud. el beneficio que se entrega para satisfacer las necesidades durante el proceso laboral de los SRR beneficiados?

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

Justifique

Ámbito Subsistencia

7) ¿Cuál de los siguientes beneficios se entregó con mayor frecuencia a la población de SRR, durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Arriendo de vivienda ___ Pago de servicios básicos ___ Alimentación ___
Vestuario ___ Enseres Domésticos ___

¿De qué forma se hace entrega de cada uno de estos beneficios a los SRR?

En relación a la pregunta anterior:

8) ¿Con qué frecuencia se hizo entrega del beneficio para la mantención económica de la población SRR durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Una vez ___ Dos veces ___ Mas de dos veces ___ ¿Cuántas? ___

¿Cree Ud. que el haber entregado el beneficio con esa frecuencia ayudó en la Integración de los SRR?

9) ¿Cómo evalúa Ud. el beneficio entregado para satisfacer las necesidades de para la mantención económica de los SRR beneficiados?

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

Justifique

Ámbito de Salud

10) ¿Cuál de los siguientes beneficios fue entregado en mayor cantidad a la población de SRR, durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Realización de exámenes ___ Compra de medicamentos ___
Cancelación de prestaciones de salud mental ___ Realización de tratamiento dentales ___
Pago de atención medica ___ Pago de intervención quirúrgica ___

¿De qué forma se hace entrega de cada uno de estos beneficios a los SRR?

En relación a la pregunta anterior:

11) ¿Con qué frecuencia se entrega el beneficio " Apoyo a la salud de la población SRR" durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Una vez ___ Dos veces ___ Mas de dos veces ___ ¿Cuántas? ___

¿Cree Ud. que el haber entregado el beneficio con esa frecuencia ayudó en la Integración de los SRR?

12) Respecto de los beneficiados del Programa, ¿Conoce Ud. Si se encuentran actualmente incorporados al sistema de salud chileno?

Si ___ Todos ___ Casi Todos ___ Pocos ___ Muy pocos ___ Ninguno ___
No ___ ¿Por qué?

13) ¿Cómo evalúa Ud. el beneficio entregado para satisfacer las necesidades de salud mental y física de los SRR beneficiados?

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

Justifique

Dimensión Sociopolítica

14) ¿Cree Ud. que es importante fomentar la participación social de la población de SRR?



Si___
Justifique

No___

15) ¿Qué tipo de acciones realiza o ha realizado la institución para fomentar la participación en organizaciones territoriales y funcionales a la población SRR?

Orientación___ Entrega de Recursos Económicos___
Coordinación___ Asesoría___
Capacitación___ Otras___ ¿Cuáles?

16) ¿Cómo evalúa Ud. Las acciones realizadas para fomentar la participación de la población SRR en organizaciones territoriales y funcionales?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique

Dimensión Sociocultural

17) Ud. cree que la frase "Chile País de Acogida" se cumple en:

Muy Alto Grado___ Alto Grado___ Mediano Grado___ Bajo Grado___ Muy Bajo Grado___

Justifique

18) ¿Según su percepción, como evalúa Ud. el trabajo por parte de los servicios públicos para facilitar la Integración de los SRR?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique

19) ¿Ud. o la Institución utilizan estrategias de sensibilización en la sociedad chilena para la Integración de SRR?

Si___ ¿Cuáles? No___ ¿Por qué?

Evaluación

20) ¿Cómo evalúa Ud. el Programa para Integración de SRR ejecutados durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique

21) ¿Cuál es su impresión respecto a cómo los programas aportan, favorecen o facilitaron la Integración de los SRR a la sociedad chilena?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique

22) ¿Cuál es su apreciación respecto del proceso de evaluación del programa para Integración de SRR ejecutados durante el año 2009 en la Región Metropolitana?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique

23) ¿Cuál es su percepción respecto del trabajo del entre el Ministerio de Interior y FASIC durante el año 2009 en la Región Metropolitana?



“Evaluación de la contribución de los Programas para Integración de Refugiados y Solicitantes de Refugio

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

Justifique

24) ¿Identifica Fortalezas en el Programa para la Integración de SRR implementado en el año 2009, en la Región Metropolitana?

Si ___ ¿Cuál/es? No ___ ¿Por qué?

25) ¿Identifica Debilidades en el Programa para la Integración de SRR implementados en el año 2009, en la Región Metropolitana?

Si ___ ¿Cuál/es? No ___ ¿Por que?

26) ¿Realizaría algún cambio al programa de Integración para SRR?

Si ___ ¿Cuál? No ___ ¿Por qué?

27) ¿Agregaría algo nuevo al programa de Integración para SRR?

Si ___ ¿Cuál? No ___ ¿Por qué?

28) ¿Desea agregar algún comentario, opinión o pregunta que no se haya considerado y Ud. crea que es importante?

Agradecemos su participación y cooperación al momento de responder el presente cuestionario.

Alumnas Seminaristas de Título

Trabajo Social

Universidad de Valparaíso Santiago, Septiembre de 2010





Cuestionario Refugiados PROSIR FASIC

I- Características socio demográficas

1. **Situación legal en el año 2009** Refugiado___ Solicitante de Refugio___
2. **Situación Legal en el presente** Refugiado___ Solicitante de Refugio___
3. **Sexo** Hombre ___ Mujer___
4. **Edad** Menores 18___ 18-24___ 25-44___ 45-64___ 65 ó más ___
5. **Estado Civil** Casado___ Soltero___ Viudo___ Separado de hecho___ Divorciado___
6. **Nacionalidad** Colombiano___ Peruano___ Cubano___
Ecuatoriano___ Haitiano___ Nigeriano___
Congolés___ Otra___ ¿Cuál?_____
7. **Años de estudio cursados** _____
8. **Profesión / Oficio** Profesional___ ¿Qué profesión? _____
No Profesional ___
Oficio _____

I. Sociocultural

Integración Intercultural

9. Su círculo de amigos es principalmente de:
Su misma nacionalidad ___ Chilenos___ Otra Nacionalidad___ ¿Cual?___
10. ¿Por qué medio conoció las costumbres de la sociedad chilena?
FASIC-VPS___ Amigos, vecinos, familiares___ Organización o grupo social___
Medio de comunicación___ ¿Cual? Otro___ ¿Cual?_____
11. ¿Participa de las costumbres de la sociedad chilena?
Si___ ¿Cuáles?_____
- No___ ¿por qué?_____
12. ¿Practica costumbres propias de su país de origen?
Si___
No___ ¿Por qué?_____
13. ¿Cuál es su apreciación respecto de como integra la sociedad chilena?
Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___
Justifique_____
14. ¿Tiene intención de quedarse definitivamente en Chile?
Si___ ¿Por qué?_____
- No___ ¿Por qué?_____
15. ¿Cuál es su percepción respecto de la atención de los servicios del sistema público?
Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___
Justifique_____

**Cuestionario Refugiados PROSIR
FASIC**

IV. Socio Político

16. ¿De qué forma obtuvo información sobre organizaciones sociales?

FASIC-VPS____ Amigos, vecinos, familiares____ Organización o grupo social____
Municipalidad____ Consultorio____ Medio de comunicación____ Otro____
¿Cual?_____

17. ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?

Si____ ¿Qué información?_____
No____

18. ¿Cómo califica la información proporcionada por la Institución para participar en organizaciones sociales?

Muy Buena____ Buena____ Regular____ Mala____ Muy Mala____

Justifique_____

19. ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?

Si____ ¿Cual?_____
No____ ¿Por qué?_____

20. En la actualidad ¿Participa de alguna organización social?

Si____ ¿Cual?_____
No____ ¿Por qué?_____

21. ¿Cuánto tiempo lleva participando en la organización?

Menos de un mes____ Mas de un Mes____ Menos de un Año____ Mas de un Año____

22. ¿Cumple con alguna función en organizaciones sociales?

Si____ ¿Cual?_____
No____

23. ¿Ha creado o participado en la formación de un grupo u organización social?

Si____ ¿Cual?_____
No____

Ficha de Protección Social

24. ¿Conoce lo que es la Ficha de Protección Social?

Si____ No____

25. ¿Cómo conoció la Ficha de Protección Social?

FASIC-VPS____ Amigos, vecinos, familiares____ Organización o grupo social____
Municipalidad____ Consultorio____ Medio de comunicación____
Otro____ ¿Cual?_____

26. ¿Tiene Ficha de Protección Social?

Si____ ¿Cual es su Puntaje?____ No____

Red de Protección Social

27. ¿Se ha beneficiado con alguno de los siguientes programas?

____Chile Crece Contigo
____Subsidio a la contratación de jóvenes
____Subsidios para la vivienda
____Seguro de desempleo
____Becas de educación escolar y superior
____Garantías explícitas de salud AUGE
____Chile Solidario

28. ¿Desde Cuándo?_____

29. ¿Conoce la Red de Protección Social?

Si____ No____

30. ¿De qué forma la conoció?

**Cuestionario Refugiados PROSIR
FASIC**

VI. Características Socioeconómicas

A. Composición del grupo familiar

Sexo	Edad	Ocupación	Situación Legal	Parentesco

B. Características de la vivienda

Tipo de vivienda	Casa	Departamento	Mediagua	Pieza dentro de la vivienda	Hospedería	Otra
Tenencia de la vivienda	Propia	Arrendada	Cedida gratuito uso	Ocupación irregular	Allegado	
Material de la vivienda	Sólido	Ligero				
Servicios básicos	Agua	Luz	Teléfono	Gas	Alcantarillado	
Numero de ocupantes						
Numero de camas						

Ámbito Laboral

31. ¿Actualmente Ud. realiza alguna actividad remunerada?

Si ___ ¿Cuál? _____

No ___ ¿Por qué? _____

32. ¿Alguna de las personas que componen su grupo familiar realizan alguna actividad remunerada?

Si ___ ¿Cuál? _____

No ___

33. ¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?

Dependiente ___ Independiente ___

34. ¿Tiene algún tipo de contrato?

Definido ___ ¿Por cuanto tiempo? _____

Indefinido ___

35. ¿Recibió alguno de los siguientes beneficios en el año 2009 para fortalecer el ámbito Laboral?

Capacitación ___ ¿En qué? _____

Fortalecimiento al micro emprendimiento ___ ¿Área de emprendimiento? _____

¿Cantidad de dinero? _____

36. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para fortalecer el ámbito laboral durante

37. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Si___ No___

Justifique_____

38. ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique_____

Ámbito educacional

39. ¿Alguno de los integrantes de su familia que viven con ud. en Chile se encuentra estudiando?

Si___ ¿Quién?_____

No___

40. ¿En qué etapa este se matriculó en el sistema de educación chileno?

Pre básica__ Básica__ Media__ Superior___

41. ¿Qué beneficio obtuvo por parte de la Institución en el año 2009 para facilitar el proceso de educación?

Cancelación de gastos de escolaridad___ Cancelación de arancel universitario___
Set de útiles escolares___ Aporte para transporte escolar___

42. ¿El o la estudiante finalizó el ciclo escolar o se mantiene en este a la fecha?

Si___

No___ ¿Por qué?_____

43. ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso escolar?

Muy Bueno___ Bueno___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique_____

Ámbito Salud

44. ¿Actualmente Ud. Cuenta con alguno de los siguientes sistemas de previsión de salud?

FONASA___ ¿Qué nivel?___

ISAPRE___

45. ¿Desde cuando?_____

46. ¿Qué beneficio obtuvo para el apoyo de salud por parte de la institución en el año 2009?

Realización de exámenes___ Compra de medicamentos___
Cancelación de prestaciones de salud mental___ Realización de tratamiento dentales___
Pago de atención medica ___ Pago de intervención quirúrgica___
Compra de "aparatos" (lentes-audifonos, etc.)_____

47. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para el apoyo en salud durante el año 2009?

Una vez___ Dos veces___ Mas de dos veces___ ¿Cuántas?_____

48. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Si___ No___

Justifique_____

49. ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades en relación a su salud física o mental?

Muy Bien___ Bien___ Regular___ Mal___ Muy Mal___

Justifique_____

**Cuestionario Refugiados PROSIR
FASIC**

Ámbito Subsistencia

50. ¿Qué beneficio obtuvo a través de la institución para su *mantención económica*?

Arriendo de vivienda___ Alojamiento___ Pago de servicios básicos___ Alimentación___
Vestuario___ Enseres Domésticos___

51. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para su *mantención económica* en el año 2009?

Una vez___ Dos veces___ Mas de dos veces___ ¿Cuántas?_____

52. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Sí___ No___

Justifique_____

53. ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las *necesidades económicas presentes*?

Muy Bien___ Bien___ Regular___ Mal___ Muy Mal___

Justifique_____

Evaluación

54. Ud se siente integrado a la sociedad chilena en:

Muy Alto Grado___ Alto Grado___ Mediano Grado___ Bajo Grado___ Muy Bajo Grado___

¿Por qué?_____

55. ¿Cómo evaluaría la oferta programática de la institución para la Integración?

Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___

Justifique_____

56. ¿En qué grado cree que los programas aportaron, favorecieron o facilitaron su Integración a la sociedad chilena?

Muy Alto Grado___ Alto Grado___ Mediano Grado___ Bajo Grado___ Muy Bajo Grado___

¿Por qué?_____

57. ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?

Muy Bueno___ Buen___ Regular___ Malo___ Muy Malo___

Justifique_____

58. ¿Realizaría algún cambio al programa de Integración con el que se beneficio?

Sí___ ¿Cuál?_____

No___ ¿Por que?_____

59. ¿Agregaría algo al programa de Integración con el que se beneficio?

Sí___ ¿Cuál?_____

No___ ¿Por qué?_____

60. ¿Desea agregar algún comentario, opinión o pregunta que no se haya realizado y que Ud. Considere importante?



**Cuestionario Refugiados y Solicitantes de Refugio
Programa de Integración Local VPS**

I- Características sociodemográficas

1. **Situación legal en el año 2009** Refugiado___ Solicitante de Refugio___
2. **Situación Legal en el presente** Refugiado___ Solicitante de Refugio___
3. **Sexo** Hombre ___ Mujer___
4. **Edad** Menores 18___ 18-24___ 25-44___ 45-64___ 65 ó más ___
5. **Estado Civil** Casado___ Soltero___ Viudo___ Separado de hecho___ Divorciado___
6. **Nacionalidad** Colombiano___ Peruano___ Cubano___
 Ecuatoriano___ Haitiano___ Nigeriano___
 Congolés___ Otra ___ ¿Cuál?_____
7. **Años de estudio cursados** _____
8. **Profesión / Oficio** Profesional ___ ¿Qué profesión? _____
 No Profesional ___
 Oficio_____

I. Sociocultural

Integración Intercultural

9. Su círculo de amigos es principalmente de:
Su misma nacionalidad ___ Chilenos___ Otra Nacionalidad___ ¿Cual?___
10. ¿Por qué medio conoció las costumbres de la sociedad chilena?
FASIC-VPS___ Amigos, vecinos, familiares___ Organización o grupo social___
Medio de comunicación___ ¿Cual?_____ Otro___ ¿Cual?_____
11. ¿Participa de las costumbres de la sociedad chilena?
Si___ ¿Cuáles?_____
- No___ ¿por qué?_____
12. ¿Practica costumbres propias de su país de origen?
Si___ No___ ¿Por qué?
13. ¿Cuál es su apreciación respecto de como integra la sociedad chilena?
Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___
Justifique_____
14. ¿Tiene intención de quedarse definitivamente en Chile?
Si___ ¿Por qué?_____
- No___ ¿Por qué?_____
15. ¿Cuál es su percepción respecto de la atención de los servicios del sistema público?
Muy Buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy Mala___
Justifique_____

**Cuestionario Refugiados y Solicitantes de Refugio
Programa de Integración Local VPS**

IV. Socio Político

16. ¿De qué forma obtuvo información sobre organizaciones sociales?

FASIC-VPS____ Amigos, vecinos, familiares____ Organización o grupo social____ Municipalidad____
Consultorio____ Medio de comunicación____ Otro____ ¿Cual?_____

17. ¿La institución le entregó información sobre como participar en organizaciones sociales?

Si____ ¿Qué tipo de información?_____
No____

18. ¿Cómo califica la información proporcionada por la Institución para participar en organizaciones sociales?

Muy Buena____ Buena____ Regular____ Mala____ Muy Mala____

Justifique_____

19. ¿Ha participado activamente de organizaciones sociales?

Si____ ¿Cual?_____
No____ ¿Por qué?_____

20. En la actualidad ¿Participa de alguna organización social?

Si____ ¿Cual?____ No____ ¿Por qué?_____

21. ¿Cuánto tiempo lleva participando en la organización?

Menos de un mes____ Mas de un Mes____ Menos de un Año____ Mas de un Año____

22. ¿Cumple con alguna función en organizaciones sociales?

Si____ ¿Cual?_____
No____

23. ¿Ha creado o participado en la formación de un grupo u organización social?

Si____ ¿Cual?_____
No____

Ficha de Protección Social

24. ¿Conoce lo que es la Ficha de Protección Social?

Si____ No____

25. ¿Cómo conoció la Ficha de Protección Social?

FASIC-VPS____ Amigos, vecinos, familiares____ Organización o grupo social____
Municipalidad____ Consultorio____ Medio de comunicación____
Otro____ ¿Cual?_____

26. ¿Tiene Ficha de Protección Social?

Si____ ¿Cual es su Puntaje?____ No____

Red de Protección Social

27. ¿Se ha beneficiado con alguno de los siguientes programas?

____ Chile Crece Contigo
____ Subsidio a la contratación de jóvenes
____ Subsidios para la vivienda
____ Seguro de desempleo
____ Becas de educación escolar y superior
____ Garantías explícitas de salud AUGE
____ Chile Solidario

28. ¿Desde Cuándo? _____

29. ¿Conoce la Red de Protección Social?

Si____ No____

30. ¿De qué forma la conoció?

FASIC-VPS____ Amigos, vecinos, familiares____ Organización o grupo social____ Municipalidad____
Consultorio____ Medio de comunicación____ Otro____ ¿Cual?_____

**Cuestionario Refugiados y Solicitantes de Refugio
Programa de Integración Local VPS**

VI. Características Socioeconómicas

A. Composición del grupo familiar

Sexo	Edad	Ocupación	Situación Legal	Parentesco

B. Características de la vivienda

Tipo de vivienda	Casa	Departamento	Mediagua	Pieza dentro de la vivienda	Hospedería	Otra
Tenencia de la vivienda	Propia	Arrendada	Cedida, uso gratuito	Ocupación irregular	Allegado	
Material de la vivienda	Sólido	Ligero				
Servicios básicos	Agua	Luz	Teléfono	Gas	Alcantarillado	
Numero de ocupantes						
Numero de camas						

Ámbito Laboral

31. ¿Actualmente Ud. realiza alguna actividad remunerada?

Si___ ¿Cuál?_____

No___ ¿Por qué?_____

32. ¿Alguna de las personas que componen su grupo familiar realizan alguna actividad remunerada?

Si___ ¿Cuál?_____

No___

33. ¿De qué forma Ud. se incorporó al sistema laboral?

Dependiente___ Independiente___

34. ¿Tiene algún tipo de contrato?

Definido___ ¿Por cuanto tiempo?___

Indefinido___

35. ¿Recibió alguno de los siguientes beneficios en el año 2009 para fortalecer el ámbito Laboral?

Capacitación___ ¿En qué?_____

Capital Semilla ___ ¿Rubro?_____ ¿Cantidad de dinero?___

Estrategias para la búsqueda de empleo_____ Curso de idiomas___

36. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para fortalecer el ámbito laboral durante el año 2009?

Una vez___ Dos veces___ Mas de dos veces___ ¿Cuántas?_____

**Cuestionario Refugiados y Solicitantes de Refugio
Programa de Integración Local VPS**

37. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Si ___ No ___

Justifique _____

38. ¿Cómo califica que el beneficio entregado por parte de la Institución contribuyó a satisfacer las necesidades durante el proceso laboral?

Muy Bueno ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Muy Malo ___

Justifique _____

Ámbito educacional

39. ¿Alguno de los integrantes de su familia que viven con ud. en Chile se encuentra estudiando?

Si ___ ¿Quién? _____

No ___

40. ¿En qué etapa este se matriculó en el sistema de educación chileno?

Pre básica ___ Básica ___ Media ___ Superior ___

41. ¿Obtuvo el beneficio "Bono Apoyo Escolar" para facilitar el proceso de educación en el año 2009?

Si ___

No ___ ¿Por qué? _____

42. ¿El o la estudiante finalizó el ciclo escolar o se mantiene en este a la fecha?

Si ___

No ___ ¿Por qué? _____

43. ¿Cómo califica el beneficio entregado por parte de la Institución en relación a la satisfacción de sus necesidades durante el proceso escolar?

Muy Bien ___ Bien ___ Regular ___ Mal ___ Muy Mal ___

Justifique _____

Ámbito Salud

44. ¿Actualmente Ud. Cuenta con alguno de los siguientes sistemas de previsión de salud?

FONASA ___ ¿Qué nivel? ___

ISAPRE ___

45. ¿Desde cuando? _____

46. ¿Qué beneficio obtuvo para el apoyo de salud por parte de la institución en el año 2009?

Exámenes de Especialidad ___ Consulta Medica Especializada ___ Apoyo en Medicamentos ___ Taller Literario ___
Taller Arte terapia ___ Talleres de Integración Intercultural ___ Otros ___ ¿Cuál?

47. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para el apoyo en salud durante el año 2009?

Una vez ___ Dos veces ___ Mas de dos veces ___ ¿Cuántas? _____

48. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Si ___ No ___

Justifique _____

49. ¿Cómo califica el beneficio entregado por parte de la Institución en relación a la satisfacción de sus necesidades en salud física o mental?

Bien ___ Regular ___ Mal ___ Muy Mal ___

**Cuestionario Refugiados y Solicitantes de Refugio
Programa de Integración Local VPS**

Ámbito Subsistencia

50. ¿Qué beneficio obtuvo a través de la institución para su mantención económica?

Alojamiento____ Pago de servicios básicos____ Alimentación____
Enseres Domésticos____ Otros_____

51. ¿Con qué frecuencia obtuvo Ud. El beneficio otorgado por la Institución para su mantención económica en el año 2009?

Una vez____ Dos veces____ Mas de dos veces____ ¿Cuántas?_____

52. ¿Ud. Solicitó el beneficio esa cantidad de veces?

Si____ No____

Justifique_____

53. ¿Cómo califica el beneficio entregado por parte de la Institución en relación a la satisfacción de sus necesidades económicas?

Muy Bien____ Bien____ Regular____ Mal____ Muy Mal____

Justifique_____

Evaluación

54. Ud se siente integrado a la sociedad chilena en:

Muy Alto Grado____ Alto Grado____ Mediano Grado____ Bajo Grado____ Muy Bajo Grado____

¿Por qué? _____

55. ¿Cómo evaluaría la oferta programática de la institución para la Integración?

Muy Buena____ Buena____ Regular____ Mala____ Muy Mala____

Justifique_____

56. ¿En qué grado cree que los programas aportaron, favorecieron o facilitaron su Integración a la sociedad chilena?

Muy Alto Grado____ Alto Grado____ Mediano Grado____ Bajo Grado____ Muy Bajo Grado____

¿Por qué? _____

57. ¿Cómo evalúa el trabajo realizado por la institución?

Muy Bueno____ Bueno____ Regular____ Malo____ Muy Malo____

Justifique_____

58. ¿Realizaría algún cambio al programa de Integración con el que se beneficio?

Si____ ¿Cuál? _____

No____ ¿Por qué? _____

59. ¿Agregaría algo al programa de Integración con el que se beneficio?

Si____ ¿Cuál? _____

No____ ¿Por qué? _____

60. ¿Desea agregar algún comentario, opinión o pregunta que no se haya realizado y que Ud. Considere importante?

