



**EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN PILOTO DE  
CAPACITACIÓN  
PARA PERSONAS MIGRANTES 2017**

---

**Informe de resultados de la evaluación de implementación  
del programa**

**Noviembre de 2018**



## Índice

Presentación.....	3
I. Objetivos .....	4
II. Marco de referencia de la evaluación de la implementación.....	6
III. Marco Metodológico Cualitativo .....	7
IV. Marco ético normativo en el que se inscribe el programa piloto migrantes.....	13
V. Aspectos relevantes del programa piloto migrantes desde la perspectiva de los actores .....	17
5.1. Motivación y expectativas de los usuarios/as/as para participar en los cursos del programa piloto migrante.....	17
5.2. Percepción de los usuarios/as/as sobre el servicio de capacitación entregado por los OTEC .....	21
5.3. Percepción de las Entidades Requirentes respecto de la población objetivo .....	27
5.4. Percepción de las Entidades Requirentes respecto a la capacitación .....	30
5.5. Motivaciones de las Entidades Requirentes para participar del programa piloto migrante .....	32
5.6. Acciones de las Entidades Requirentes para insertar laboralmente a las personas migrantes.....	33
VI. La implementación de los procesos del programa piloto migrantes: Descripción y evaluación .....	35
VI.1. Difusión y convocatoria de usuarios/as .....	37
VI.2. Derivación de usuarios/as por parte de las Entidades Requirentes .....	42
VI.3. Fase lectiva de cursos de capacitación.....	44
VI.4. Proceso y gestión de la Visa por motivos de capacitación.....	47
VII. Experiencias internacionales analizadas en el Benchmark .....	52
(i) Reino Unido, Distrito de Londres: Municipio de Hackney. ....	53
(ii) México y Estados Unidos.....	59
(iii) Canadá. Provincia de Saskatchewan. Ciudad de Saskatoon. ....	64
(iv) Costa Rica. San José.....	70
VIII. Conclusiones y principales recomendaciones para la implementación del programa piloto migrante .....	76
Bibliografía .....	83
Anexos.....	84



## Presentación

El presente documento contiene el informe de resultados de la evaluación de implementación del programa piloto migrantes de SENCE, ejecutado en el año 2017, elaborado por Asesorías para el Desarrollo y solicitado por SENCE.

Este informe considera en específico las actividades realizadas en el levantamiento de información cualitativa en terreno, y los resultados emanados del análisis y evaluación de la implementación del programa, con el fin de dar cuenta de los hallazgos y responder a los objetivos de la consultoría.

Asimismo, se incluye el marco de referencia de la evaluación de la implementación del programa, la estrategia cualitativa utilizada y el nivel de logro de la muestra por región, y luego se presentan los resultados por tipo de actor de acuerdo a los objetivos de la consultoría, así como la sistematización de las experiencias internacionales observadas por el benchmark.

La estructura del documento se inicia con los objetivos que guían la consultoría. Considera el marco metodológico que contiene lo ya señalado, el marco normativo y los principios éticos que motivaron el programa, la percepción de los actores participantes del estudio, la descripción y la evaluación de los procesos involucrados en la implementación del programa piloto, y finalmente las recomendaciones emanadas tanto de los actores como del equipo consultor. En anexo digital se entregan los instrumentos de levantamiento de información utilizados, el listado de entrevistados/as por región y las transcripciones comprometidas.



## I. *Objetivos*

### **Objetivo general**

Evaluar la gestión, la implementación y los resultados del piloto de capacitación focalizados en población migrante que dispone SENCE a través del programa Becas Laborales desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución, además de realizar un seguimiento laboral a los usuarios/as egresados.

### **Objetivos específicos**

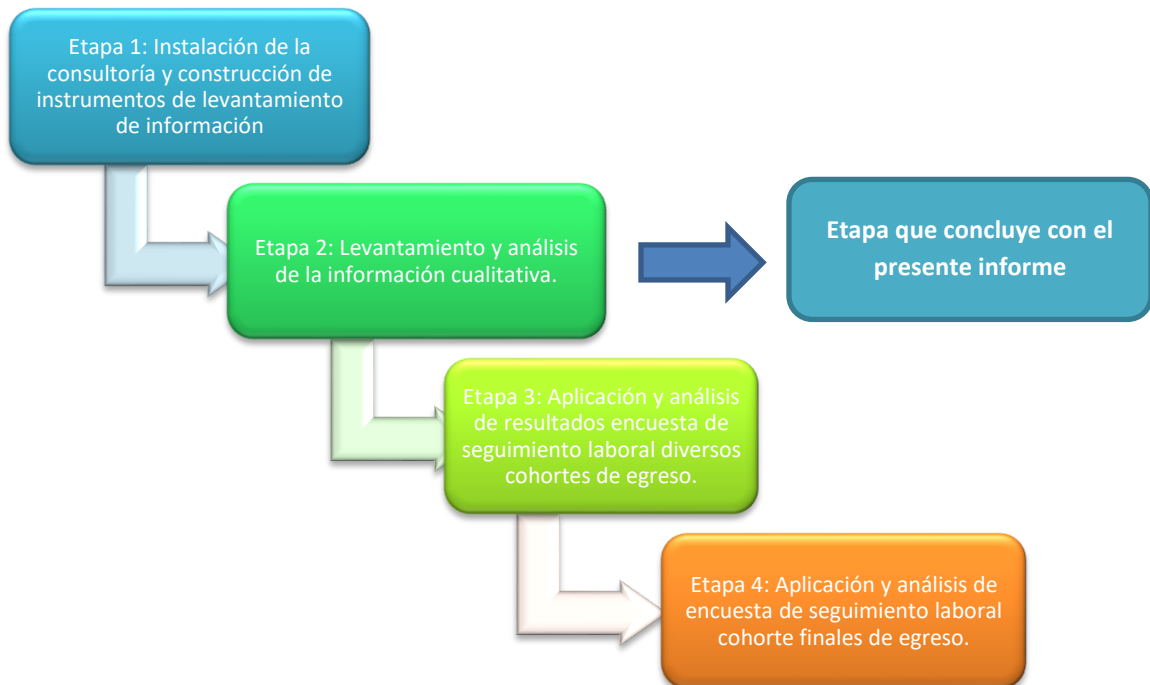
1. Identificar y sistematizar experiencias internacionales de iniciativas públicas de capacitación e inclusión laboral de población migrante.
2. Describir, levantar, sistematizar y evaluar los procesos del programa, identificando los nudos críticos y facilitadores de los mismos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, específicamente focalizarse en los siguientes procesos:
  - Difusión y convocatoria de usuarios/as.
  - Derivación de usuarios/as por parte de las Entidades Requirentes.
  - Fase lectiva de cursos de capacitación (calidad de OTEC, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales).
3. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios/as para participar en los cursos de capacitación focalizados en población migrante.
4. Evaluar el conocimiento que tienen las Entidades Requirentes respecto de esta población objetivo.
5. Indagar en la valoración que presentan las Entidades Requirentes respecto a la capacitación como un elemento de inclusión social para el segmento migrante.
6. Indagar y analizar cómo las Entidades Requirentes definen los cursos de capacitación que postulan y las razones detrás de ello.
7. Indagar en las acciones que las Entidades Requirentes desarrollan para la inclusión laboral de la población migrante.



8. Indagar en la capacidad y calidad de atención de población migrante que tienen los proveedores de capacitación.
9. Evaluar el proceso y gestión de la Visa temporaria, además de la valoración que ésta presenta para los usuarios/as en materia laboral y de inclusión social.
10. Realizar un seguimiento laboral a los usuarios/as egresados del programa considerando un período de egreso de 6 y 12 meses.
11. Levantar recomendaciones para la intervención de esta población objetivo a partir de toda la información levantada.
12. Evaluar la pertinencia de los cursos y la tramitación de Visa, para la inserción laboral de la población migrante, desde la percepción de los usuarios/as y de las Entidades Requirientes.

En particular en este informe se responde a los objetivos específicos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 y 12 desde el análisis cualitativo de la información, lo cual cumple con la segunda etapa de la consultoría, a saber.

#### ***Etapas de la consultoría***





## II. *Marco de referencia de la evaluación de la implementación*

La evaluación de la implementación a través de la observación de sus diversos procesos tiene como foco el desarrollo y la ejecución del programa. Desde esta perspectiva es posible conocer los factores que sustentan la implementación, poniendo atención en la dinámica y los factores que explican el desarrollo y los resultados de la intervención. Para esto se utilizan preferentemente metodologías de carácter cualitativo, como es el foco de este informe. También se le conoce como evaluación formativa, ya que permite la constante reprogramación o corrección de aspectos del programa durante su transcurso. Esto es importante dado el carácter piloto que tiene el programa evaluado.

Se debe considerar que este tipo de evaluación, al realizarse normalmente durante la ejecución de los programas afecta la organización y operación del mismo. En este caso, al inicio del estudio, algunos de los cursos de capacitación en el marco del programa piloto, aún se estaban desarrollando y los servicios comprometidos por el programa aún se encuentran en proceso de tramitación, como es el proceso de la obtención de las Visa por motivos de capacitación, en donde existen casos aún en tramitación.

Los participantes en este tipo de evaluaciones corresponden a cargos de responsabilidad en la toma de decisiones de los programas, funcionarios/as que administran el programa, así como usuarios/as y agrupaciones relevantes (Ernesto Cohen, 1992).

En la evaluación de la implementación se especifica de forma descriptiva, por una parte, una secuencia de pasos y las relaciones entre ellos, construyendo modelos o esquemas lógicos que muestran la manera en la que los insumos llevan al producto del programa; y por otra, se determina cuál es la información requerida y cómo se procesará, para luego analizar la efectividad de los componentes y posibles enfoques alternativos a su implementación y aplicar los resultados de su investigación (Suldbrant, 1993).

Como se indica, el énfasis está puesto en los procesos y gestión del programa considerando los tiempos que tiene el ciclo de los proyectos, por tanto las preguntas evaluativas que se responden con la información recabada son las siguientes:

- ✓ ¿La estructura del programa, equipos e insumos previstos fueron suficientes para la provisión de los bienes y/o servicios comprometidos por el programa?
- ✓ ¿Las metodologías de trabajo y actividades propuestas son las más adecuadas para las necesidades del programa?



- ✓ ¿Qué aspectos han favorecido y/o dificultado la entrega de los bienes y/o servicios comprometidos por el programa?

Considerando el ciclo de vida del programa, la evaluación da cuenta de los principios orientadores que dan nacimiento al programa, es decir su marco ético, el cual considera el problema social que el programa busca mitigar, así como también los dispositivos normativos: decretos y/o normas, que delimitan su ejecución. Luego de ello, se analiza la implementación considerando los procesos internos de SENCE así como la difusión del programa a su población objetivo y actores involucrados en el proceso, la derivación de usuarios/as por parte de las entidades requirentes (ER) a los organismos técnicos de capacitación (OTEC), el desarrollo de la fase lectiva de los cursos y posteriormente el proceso de obtención de la Visa por motivos de capacitación.

De acuerdo al Ministerio de Desarrollo Social a través de la experiencia de las evaluaciones de programas gubernamentales (EPG), los principales errores en la implementación de los programas públicos refieren a errores de diseño o falta del mismo, lo cual impactará necesariamente en la obtención de los resultados esperados. En este sentido, realizar una evaluación de la implementación de un programa en estado “piloto” como es el caso del objeto de estudio de esta consultoría, entrega la oportunidad de incorporar mejoras tanto para el diseño como para su implementación futura, pudiendo asegurar de mejor manera la consecución de los objetivos que se plantea.

### III. *Marco Metodológico Cualitativo*

El componente cualitativo de recolección de información ha permitido el cumplimiento de los objetivos específicos del estudio, utilizando las siguientes técnicas de levantamiento y sistematización de la información.

- a) Sistematización de experiencias internacionales a través del Benchmark.
- b) Entrevistas presenciales semi estructuradas con actores claves del estudio, es decir: usuarios/as de los cursos, funcionarios SENCE, ER, OTEC, Departamento de Extranjería y Migración y la Gobernación de Tarapacá.
- c) Grupos focales con usuarios/as, OTEC y ER no pudieron realizarse porque la muestra de usuarios/as se agotó en las entrevistas en todas las regiones excepto O’Higgins, población que corresponde a usuarios/as en su mayoría de nacionalidad haitiana, la cual ya había sido cubierta en la Región Metropolitana. La muestra de OTEC y ER también fue agotada en las entrevistas.



Inicialmente la muestra comprometida contempló lo siguiente:

**Tabla 1: Distribución actividades cualitativas comprometidas por región y tipo de actor**

ACTOR	I Tarapacá		II Antofagasta		XIII R.M		VI O'Higgins		Total	
	Entre- vistas	Focus groups	Entre- vistas	Focus groups	Entre- vistas	Focus groups	Entre- vistas	Focus groups	Entre- vistas	Focus groups
USUARIOS/AS	10	1	20	1	30	1	20	1	80	4
OTEC	2	-	3	-	10	1	4	-	19	1
ENTIDADES REQUIRENTES	2	-	4	-	20	1	6	-	32	1
FUNCIONARIOS SENCE	1	-	1	-	3	-	1	-	6	0
DEM Y GOBERNACIONES	1	-	1	-	3	-	1	-	6	0
SUBTOTAL	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL ACTIVIDADES CUALITATIVAS</b>	<b>17</b>		<b>30</b>		<b>69</b>		<b>33</b>		<b>149</b>	

**Tabla 2: Entrevistas efectivamente realizadas por región**

ACTOR	I Región de Tarapacá	II Región de Antofagasta	XIII R.M	VI O'Higgins	Subtotal
USUARIOS/AS	9	20	32	10	71
OTEC	2	3	8	3	16
ENTIDADES REQUIRENTES	*	3	9	*	12
FUNCIONARIOS SENCE	1	1	2	1	5
DEM Y GOBERNACIONES	1	1	2	**	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>108</b>

\*SENCE es la Entidad Requiriente por ello se indagó en una sola entrevista los tópicos relativos a ER y SENCE.

\*\* La persona encargada ya no trabaja en DEM y no es posible contactar.





**Tabla 3: Entrevistas efectivamente realizadas a actores SENCE**

Región	Actividades por diseño	Actividades realizadas	% cumplimiento contra actividades por diseño
TARAPACÁ	1	1	100,0
ANTOFAGASTA	1	1	100,0
RM	3	2	66,7*
O'HIGGINS	1	1	100,0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>83,3</b>

\* No se entrevistó al Director regional porque la Dirección se encontraba en proceso de recambio institucional

**Tabla 4: Entrevistas efectivamente realizadas a actores DEM**

Región	Actividades por diseño	Actividades realizadas	% cumplimiento contra actividades por diseño
TARAPACÁ	1	1	100,0
ANTOFAGASTA	1	1	100,0
RM	3	2	66,7*
O'HIGGINS	1	0	0,0**
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>

\* No se entrevistó al Director regional porque la contraparte consideró que no correspondía.

\*\* Se contactó a DEM Gobernación provincial. La nueva administración indicó que ya no contaba con las personas que habían trabajado con el programa piloto.



**Tabla 5: Entrevistas efectivamente realizadas a actores Entidades Requirientes**

Región	Entrevistas por diseño	Registros Disponibles	Entrevistas realizadas	% cumplimiento contra registros disponibles
TARAPACÁ	2	1	1	100,0
ANTOFAGASTA	4	3	3	100,0
RM	20	12	10	83,3*
O'HIGGINS	6	1	1	100,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>88,2</b>

\*Si bien se contactaron a todas las ER, no fue posible realizar la entrevista a Codelco por falta de disponibilidad horaria durante el período de realización de las entrevistas. Fundación Cristo Vive y Hogar de Cristo tienen al mismo contacto que ya no trabaja en la institución.

**Tabla 6: Entrevistas efectivamente realizadas a actores OTEC**

Región	Entrevistas por diseño	Registros Disponibles	Entrevistas realizadas	% cumplimiento contra registros disponibles
TARAPACÁ	2	2	2	100,0
ANTOFAGASTA	3	3	3	100,0
RM	10	11	8	72,7*
O'HIGGINS	4	2	2	100,0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>83,3</b>

\* De acuerdo a los datos entregados, tres OTEC no pudieron ser contactadas.

**Tabla 7: Distribución general de usuarios/as por región**

Región	Entrevistas por diseño	Registros Disponibles	Entrevistas realizadas	% cumplimiento contra actividades por diseño
TARAPACÁ	10	28	9	90,0
ANTOFAGASTA	20	48	20	100,0
RM	30	417	31	103,3
O'HIGGINS	20	37	10	50,0*
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>530</b>	<b>70</b>	<b>87,5</b>

\*El total de los registros y personas contactadas correspondieron a población haitiana lo cual hacía redundar la muestra de ese país. Se optó por realizar más entrevistas en la Región Metropolitana a usuarios/as de otra nacionalidad, lo cual arrojó resultados parciales, dada la poca disponibilidad de las personas entrevistadas. Cabe indicar que las encuestas se realizaron en paralelo al levantamiento cualitativo, lo cual afectó la disposición de la población para realizar las entrevistas.



En la medida que los datos de contacto y la disponibilidad de las personas entrevistadas lo permitieron, la muestra de entrevistados/as usuarios/as del Programa Piloto Migrante fue intencionada de acuerdo a la nacionalidad, para una mejor distribución por región, quedando representados como lo indica la tabla 8.

**Tabla 8: Distribución de nacionalidades de usuarios/as entrevistados/as por región**

Nacionalidad Región	Antofagasta	O'Higgins	RM	Tarapacá	Total general	Porcentaje
HAITÍ	0	10	26	0	36	50%
COLOMBIA	10	0	2	6	18	25,7%
BOLIVIA	5	0	0	2	7	10%
VENEZUELA	0	0	4	0	4	5,7%
PERÚ	3	0	0	1	4	5,7%
ECUADOR	1	0	0	0	1	1,4%
ARGENTINA	1	0	0	0	1	1,4%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

La distribución de usuarios/as/as entrevistados/as de acuerdo a la nacionalidad y el sexo, por región, es la siguiente.

**Tabla 9: Usuarios/as distribuidos por región, nacionalidad y sexo**

Región	País/Sexo	Hombre	Mujer	Total general
Antofagasta	COLOMBIA	1	9	10
	BOLIVIA	0	5	5
	PERÚ	0	3	3
	ARGENTINA	0	1	1
	ECUADOR	0	1	1
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
Tarapacá	COLOMBIA	2	4	6
	BOLIVIA	1	1	2
	PERÚ	1	0	1
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
RM	HAITÍ	16	10	26
	VENEZUELA	3	1	4
	COLOMBIA	1	1	2
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>31</b>



O'Higgins	HAITÍ	6	4	10
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
<b>Total general</b>		<b>31</b>	<b>40</b>	<b>71</b>

Referido al plan de **análisis de contenido de datos cualitativos**, se realizó un proceso de **sistematización** de la información secundaria disponible para el benchmark y primaria, levantada a través de las entrevistas realizadas. A continuación se detalla en qué consistió la sistematización y el análisis de contenido.

*a) La sistematización*

La sistematización fue realizada considerando los siguientes pasos:

- Transcripción de las entrevistas realizadas.
- Lectura transversal de las entrevistas de acuerdo a las dimensiones abordadas.
- Vaciado de la información de entrevistas en reportes de análisis, cuyas categorías base son las señaladas en las pautas definitivas.
- Clasificación de la información levantada de acuerdo a las categorías de análisis entregadas y acordadas con la contraparte técnica.
- Análisis de la información levantada de acuerdo a los actores entrevistados/as.
- Análisis transversal de la información.

*b) El análisis de contenido*

Se realizó un **análisis de contenido directo** de la información, limitado al sentido literal del programa estudiado. No se buscó descubrir un eventual sentido latente en el discurso; por tanto, se refleja el sentido manifiesto del discurso, lo cual permitió la descripción de los procesos experimentados y la experiencia de cada uno de los actores.



## IV. Marco ético normativo en el que se inscribe el programa piloto migrantes

Problema social que aborda el programa piloto migrantes

El programa piloto migrante es ejecutado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el cual se origina con el Decreto de Ley N° 1446 de octubre de 1976. Desde el punto de vista normativo, el programa se enmarca en la misión institucional de SENCE, a saber: “Mejorar la empleabilidad de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en las más vulnerables, a lo largo de su vida laboral, a través de una gestión articulada y con calidad de la orientación, capacitación e intermediación laboral, para contribuir a la productividad de Chile desde sus regiones”. Decreto Ley N°1446

En específico el programa piloto de capacitación para personas migrantes se desarrolla bajo el amparo institucional del programa Becas Laborales. Este último tiene por objetivo “aumentar la empleabilidad de personas en condiciones de vulnerabilidad, a través de la capacitación en oficios o acciones de formación continua”.

En consecuencia con la misión institucional de SENCE, el programa Becas laborales apunta a mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a un empleo o actividad de carácter productivo a trabajadores/as de menor calificación y remuneración, que se desempeñen en empresas que no sean adherentes ni aportantes de los Organismos Técnicos Intermedios para la capacitación (OTIC) y a cesantes o personas que buscan trabajo por primera vez.

Las características básicas del programa se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1: Características básicas del Programa Becas Laborales**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Financiamiento:</b> proviene de los excedentes del uso la de Franquicia Tributaria por parte de las Empresas, recursos que son administrados por los OTIC.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población potencial:</b> hombres y mujeres de entre 18 a 65 años que pertenezcan al 80% más vulnerable de la población. Para el caso de los privados de libertad, pueden participar jóvenes a partir de los 17 años.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población objetivo:</b> total de cupos adjudicados, que se completan según orden de llegada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mecanismos de asignación de recursos y de selección de cursos:</b> Fondos concursables, mandato, Fondos regionales e Instrucciones Públicas.</li> </ul>



Si bien este programa contempla cuatro mecanismos de asignación de recursos y selección de los cursos, el estudio de evaluación se concentra a los Fondos concursables y por mandato, excluyendo a los Fondos regionales e Instrucciones Públicas.

En específico el programa piloto para personas migrantes ejecutado en el año 2017, tiene por objetivo -además de mejorar la empleabilidad de la población objetivo- contribuir al proceso de regularización migratoria. SENCE, a través del programa Becas Laborales se abre a la atención de personas que no cuentan con un RUN, promoviendo la regularización de éstos, entregándoles una Visa temporal por motivos de capacitación y empleo, en convenio con el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) del Ministerio de Interior, para los usuarios/as que hayan aprobado los cursos. Con esto se busca hacer más expedita la incorporación de las personas migrantes a un puesto de trabajo. El cuadro siguiente muestra información sobre la Visa posible de obtener en el marco del programa.

**Cuadro 1: "Visa por Motivos de Capacitación y Empleo"**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos y procedimientos se indican en la Circular N°9 del Departamento de Extranjería y Migración (DEM), del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo es promover la regularización de personas migrantes, a través de procesos de capacitación de SENCE, permitiendo que los usuarios/as del programa Becas Laborales puedan vincular el curso de capacitación con procesos de inserción laboral.</li> <li>• Esta Visa busca que el usuario/a pueda conseguir trabajo de manera formal al finalizar la capacitación, y hasta 6 meses después de su entrega.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posterior a eso, el usuario podrá obtener su Visa por motivos laborales con duración de un año, sujeta a tener un contrato de trabajo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es posible optar a esta Visa los/as usuarios/as de los cursos que superaron el 25% de su ejecución. El SENCE entrega a dichos participantes un certificado de participación, con el cual es posible solicitar en la Dirección de Extranjería y Migración (DEM Provincial o Metropolitana) la Visa indicada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos para obtener la Visa temporal por motivos de capacitación y empleo fueron:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Requisitos generales:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No tener antecedentes penales graves en Chile u otro país.</li> <li>▪ Haber ingresado a Chile por pasos fronterizos habilitados y controlados por PDI.</li> </ul> </li> <li>○ Requisitos particulares:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que el extranjero/a esté inscrito en un curso de capacitación del Programa Becas Laborales del SENCE.</li> <li>▪ Que el curso tenga en su definición a la población migrante.</li> <li>▪ Que el curso se realice en las provincias de Antofagasta, Arica, Cachapoal, Chacabuco, Concepción, cordillera, Iquique, Melipilla, Quillota, San Felipe de Aconcagua, Santiago y Talagante.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>



▪ Que el extranjero/a haga uso de uno de los cupos por provincia señalados.
▪ Que, al momento de la presentación de la solicitud de Visa, el curso haya superado el 25% de ejecución y el extranjero/a haya asistido a la totalidad de las clases correspondientes a dicho nivel de ejecución.
▪ Que, al momento del estampado de la Visa, el extranjero/a haya asistido al 75% o más de las clases ofrecidas por el curso.

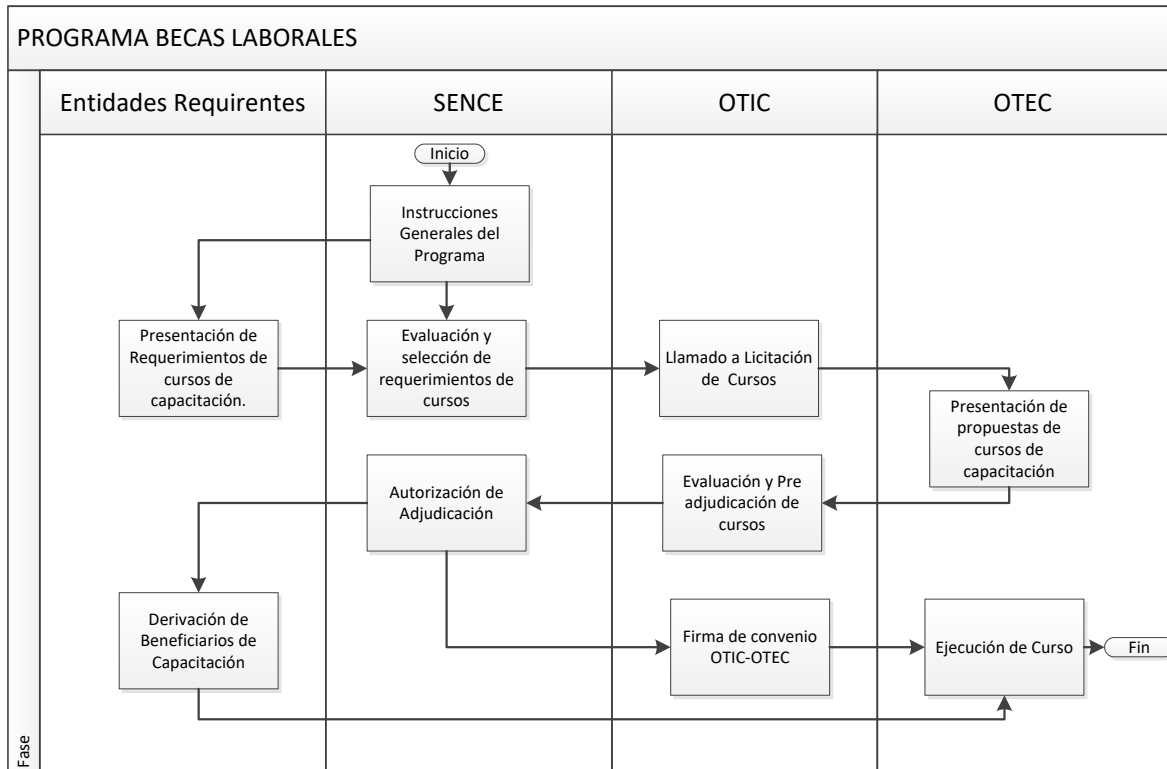
La operativa del programa en su diseño, puede ser resumida de la siguiente manera:

- Las Entidades Requirentes (ER) solicitan a SENCE que autorice el financiamiento de cursos de capacitación para usuarios/as o asociados/as.
- SENCE evalúa y selecciona las solicitudes de cursos a financiar y los distribuye a los OTIC para que sean licitados.
- Los OTIC licitan los cursos que SENCE selecciona y los adjudica a los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) conforme a las bases administrativas definidas por SENCE.
- Las Entidades Requirentes derivan a los/as postulantes a los OTEC que realizarán los cursos.
- Los OTEC ejecutan los cursos para los usuarios/as.



Los procesos que se derivan de la operativa del programa pueden visualizarse en la siguiente imagen:

**Imagen 1:** Funcionamiento general del programa



Fuente: Programa Becas Laborales de SENCE, presentado al equipo consultor en reunión del 18-04-2018.

Así mismo en el Departamento de Extranjería y Migración se generaron las circulares N° 26 y N° 31 internas a la institución, lo cual entregó un marco normativo institucional a la ejecución del programa piloto, las cuales contienen los siguientes elementos:

<p><b>CIRCULAR N° 26</b> Mat: Establece Visa por Motivos de Capacitación y Empleo. Requisitos y procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señala que basta la comprobación del grado de ejecución de la etapa lectiva del curso y de que el extranjero ha aprobado éste, para dar cumplimiento cabal de los objetivos de la Visa por Motivos de Empleo.</li> <li>- Actualiza requisitos para acceder a la Visa.</li> <li>- Señala documentos a presentar: Para quienes se encuentran en condición de turista Para quienes solicitan cambio de Visa, prórroga o nueva Visa, se agrega a lo anterior:</li> <li>- Señala procedimiento de solicitud de Visa.</li> </ul>
<p><b>CIRCULAR N° 31</b> Mat: Visa por Motivos de Capacitación y Empleo. Informa ampliación de cupos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica motivos que fundamentan aumento de cupos para solicitudes de Visa temporaria por Capacitación y Empleo.</li> <li>- Informa distribución de cupos.</li> </ul>





## V. Aspectos relevantes del programa piloto migrantes desde la perspectiva de los actores

Perspectiva de los usuarios/as

### 5.1. Motivación y expectativas de los usuarios/as para participar en los cursos del programa piloto migrante

#### Contexto general de la migración para las personas entrevistadas

En términos generales, desde la percepción de las personas usuarias del programa piloto migrante, las expectativas y motivaciones para realizar los cursos del programa piloto están relacionadas con sus historias migratorias y sus objetivos de vida. El total de las personas entrevistadas con independencia del nivel educacional y/o profesional, han vivido una situación económica precarizada en sus países de origen. En ese contexto se describen en términos generales situaciones de inestabilidad económica y política, en donde las necesidades económicas y de seguridad de las familias se ven superadas, ya sea porque viven en situación de pobreza, o bien, porque habiendo logrado una situación económica estable anteriormente, el país entró en una crisis política, social y económica que afectó su calidad de vida, viéndose forzados a buscar un país donde migrar. Los países que se presentan como alternativas positivas para poder migrar son aquellos que se observan como estables económica y socialmente, así como aquellos que presentan menos dificultades de ingreso. A través de la información que circula en internet, noticias internacionales y los relatos de personas cercanas (familiares y/o amigos), Chile aparece como una buena alternativa de destino. Así, la situación política de los países de donde provienen usuarios/as de Haití, Colombia y Venezuela principalmente, suele describirse como frágil o inestable, lo cual es el principal motivo de la migración hacia Chile, es decir, buscar un lugar seguro, con mejores oportunidades laborales para ellos y sus familias.

*“La primera cosa es que vine acá a Chile por el problema político que está en Haití y igual buscando una vida mejor acá en Chile. (...) como la falta de seguridad y el gobierno no piensa mucho en los jóvenes del país, para ayudarlo o apoyarlo en sus estudios y no hay mucho trabajo. (...) Chile es el país más fácil en el mundo para entrar, porque uno entraba sin Visa de trabajo”. (Usuario, Región de O’Higgins)*

*“Me vine para tener una opción de trabajo mejor, que no sea tan duro porque mis horarios laborales eran muy extensos y no podía cuidar a mis hijos y la situación es muy peligrosa en Colombia, tenía que buscar un mejor lugar para mí y mis hijos”. (Usuaría, Región de Antofagasta).*



*"Venezuela está pasando por una crisis eh... se hizo insostenible incluso ahora recién está peor eh... decidimos emigrar de Venezuela y nos decidimos por Chile, porque es uno de los países más estables". (Usuario, R.M)*

Considerando este contexto, las motivaciones que las personas migrantes tienen para realizar los cursos de capacitación del programa piloto migrante apuntan, en primer lugar a mejorar sus condiciones para poder obtener un empleo y mejorar sus ingresos. La mayoría de las personas entrevistadas usuarias de los cursos de capacitación perciben ingresos bajos y esporádicos, producto del trabajo informal.

*"Quiero encontrar un mejor trabajo porque ahora vendo cositas en la feria, así, pero no son mías, son de una señora que yo ayudo, pero es poco lo que gano (...) puedo sí mandar dinero a Haití y yo pago esta pieza, pero es duro, desearía un mejor trabajo y poder tener más dinero...". (Usuario, R.M)*

En la misma línea, respecto de las motivaciones para participar del programa piloto migrante buscando mejorar sus posibilidades de inserción laboral, una proporción importante de personas entrevistadas están buscando poder desarrollar una actividad económica de forma independiente y con flexibilidad horaria para mujeres que tienen la necesidad de ejercer labores de cuidado de hijos/as.

*"Trabajo de vez en cuando con el beneficio que se me entregó que fueron las máquinas y materiales... la idea fue tener una herramienta más para trabajar, porque el problema mío es que no puedo trabajar fuera de casa porque mi hija tiene una cardiopatía congénita, ella es de cuidado, entonces no puedo tener un trabajo con horarios". (Usuaría, Región de Antofagasta)*

Por otra parte, la mayor parte de la población haitiana ingresa al país sin hablar el idioma, lo cual se constituye como una barrera de entrada que el resto de las personas que migran dentro del continente, no tiene. La necesidad de aprender español se vuelve relevante para la búsqueda de un trabajo y para su inserción social en el país, pues el no poder comunicarse no les permite desarrollar empleos de mejor calificación, por lo que la motivación para participar en un curso que les ayude a aprender el idioma es una de las razones más importante para participar del programa, junto con la posibilidad de insertarse laboralmente, y la de poder regularizar su situación migratoria. Hablar el idioma castellano es uno de los primeros pasos para mejorar la situación familiar, en la mayoría de las personas entrevistadas.

*"Eh mis principales motivaciones para hacer el curso eran dos esencialmente, para la Visa (...) Y también el idioma en sí misma, porque allá, en Haití, yo solía interpretar para misioneros y me*



*gustaría seguir trabajando en eso, entonces aprender varios idiomas también es importante para mí, y poder tener un mejor trabajo" (Usuario, R.M)*

Para la mayoría de las personas usuarias de la Región Metropolitana y O'Higgins, la posibilidad de regularizar su situación migratoria a través de la Visa por motivos de capacitación fue una información conocida antes de la realización del curso, y por tanto en muchos casos, fue una de las razones para participar del programa piloto, con excepción de personas que ya tenían regularizada su situación migratoria, así como también aquellas que ya tenían avanzada la tramitación de la Visa de trabajo o de otro tipo. Cabe señalar que existieron algunos cursos de la RM en donde la Entidad Requirente desconocía dicha posibilidad y por tanto no se dio a conocer a las personas interesadas en los cursos, antes de que estos comenzaran. Es el caso de la Fundación de Las Familias, quienes hasta el momento de la entrevista no contaban con información al respecto. En este caso la información sobre la posibilidad de solicitar la Visa por motivos de capacitación en dichos cursos ya iniciados, llegó a las personas usuarias a través de una visita al curso de SENCE. Por su parte, en las regiones de Tarapacá y Antofagasta la información referida a la Visa mencionada tampoco fue entregada a las ER antes del inicio de los cursos, por lo tanto dicha información llegó a los participantes de los cursos cuando este ya había empezado, por lo tanto no fue un motivo para participar del programa.

*"(...) es que esto de la Visa fue algo nuevo, que nos dijeron después de que ya había partido el curso y me cayó como anillo al dedo fíjate, porque ya tenía la Visa de turista vencida, fue realmente una maravilla para mí, y las 4 personas que la solicitamos de mi curso, los demás no tenían ese problema pero yo sí, y sin poder validar mis estudios imagínate (médico ginecólogo), pues esto era realmente una necesidad para mí". (Usuario, R.M)*

Otra razón mencionada para realizar los cursos de capacitación es poder contar con alguna certificación ya que los estudios que traen desde sus países de origen no son reconocidos en Chile. Es el caso de algunas personas entrevistadas que poseen títulos profesionales en sus países de origen, a saber: profesores, ingenieros, enfermeras, médicos, contadores, músicos, que buscan trabajar mientras puedan validar sus estudios. Un ejemplo de lo anterior, es el caso de usuarios/as venezolanos (profesionales del área de la salud: enfermeras y médicos mayormente), que participaron en un curso de cuidado y atención de adultos mayores, cuya motivación para participar del curso fue, el obtener un certificado que acredite competencias técnicas con validez en Chile y así poder obtener un empleo, dado que sus títulos no han podido ser validados dada la complejidad del proceso.

*"Pasa que yo tengo estudios, soy enfermera de hospital, pero acá no puedo ejercer, entonces hice el curso de peluquería hasta que pueda ver cómo valido el título porque sé que las enfermeras son bien pagadas acá, y me mandaron a la Universidad de Chile a pedir la convalidación pero es súper*



*costoso y me podían pedir hacer otros cursos más, teniendo que pagarlo yo entonces no es opción". (Usuaría, Región de Antofagasta)*

Un tema emergente, entonces, es la necesidad que presentan profesionales que migran a Chile para poder validar sus títulos de estudio<sup>1</sup> de forma expedita, ya que describen el proceso como costoso y largo pues deben pagar la realización de cursos y pruebas de validación que la Universidad de Chile determina (única entidad educacional que realiza la validación de títulos de estudio extranjeros), de acuerdo al origen del título universitario, lo cual depende del país de origen. Así mismo, existen personas usuarias que desean continuar sus estudios en Chile pero no logran validar<sup>2</sup> sus estudios primarios y secundarios, por lo tanto no pueden continuar estudios superiores en el país. A esto se suma la barrera económica para acceder a la educación superior para la población migrante, producto de los altos aranceles que Chile presenta en la educación universitaria, que en comparación con los bajos ingresos que perciben, no logran completar sus estudios como desearían, y en algunos casos, optan por empezar a estudiar la educación secundaria nuevamente, para poder estudiar un título profesional en el futuro.

*"(...) estoy haciendo el tercero y cuarto medio porque no pude validar mis estudios de Haití, y yo ya terminé y soy ingeniero en sonido jejeje, pero no puedo usar mi título y quiero seguir estudiando entonces quiero sacar mi cuarto medio y poder estudiar de nuevo acá, sé que es caro pero buscaré apoyo de mi iglesia porque no podría pagarlo solo, sé que lo lograré". (Usuario, R.M)*

Sobre las expectativas que generó la oferta de cursos del programa piloto, las personas migrantes entrevistadas describen que los conocimientos y beneficios que el programa indicaba entregar les ayudaría en una mejora concreta en su condición laboral, es decir que con la certificación de capacitación en un oficio desde un organismo público como es SENCE, pueden mejorar sus opciones de encontrar trabajo. De igual manera, y como ya se indicó las expectativas de aprender a hablar español fueron altas y motivaron la inscripción. En particular para las personas entrevistadas provenientes de Venezuela en la Región Metropolitana, la posibilidad de la Visa por motivos de capacitación abrió altas expectativas al momento de conocer dicha información.

*"Es que el boca a boca entre nosotros los venezolanos es muy fuerte, y cuando se supo esto de que podíamos optar a una Visa y recibir la capacitación en un oficio con certificado y todo partimos*

---

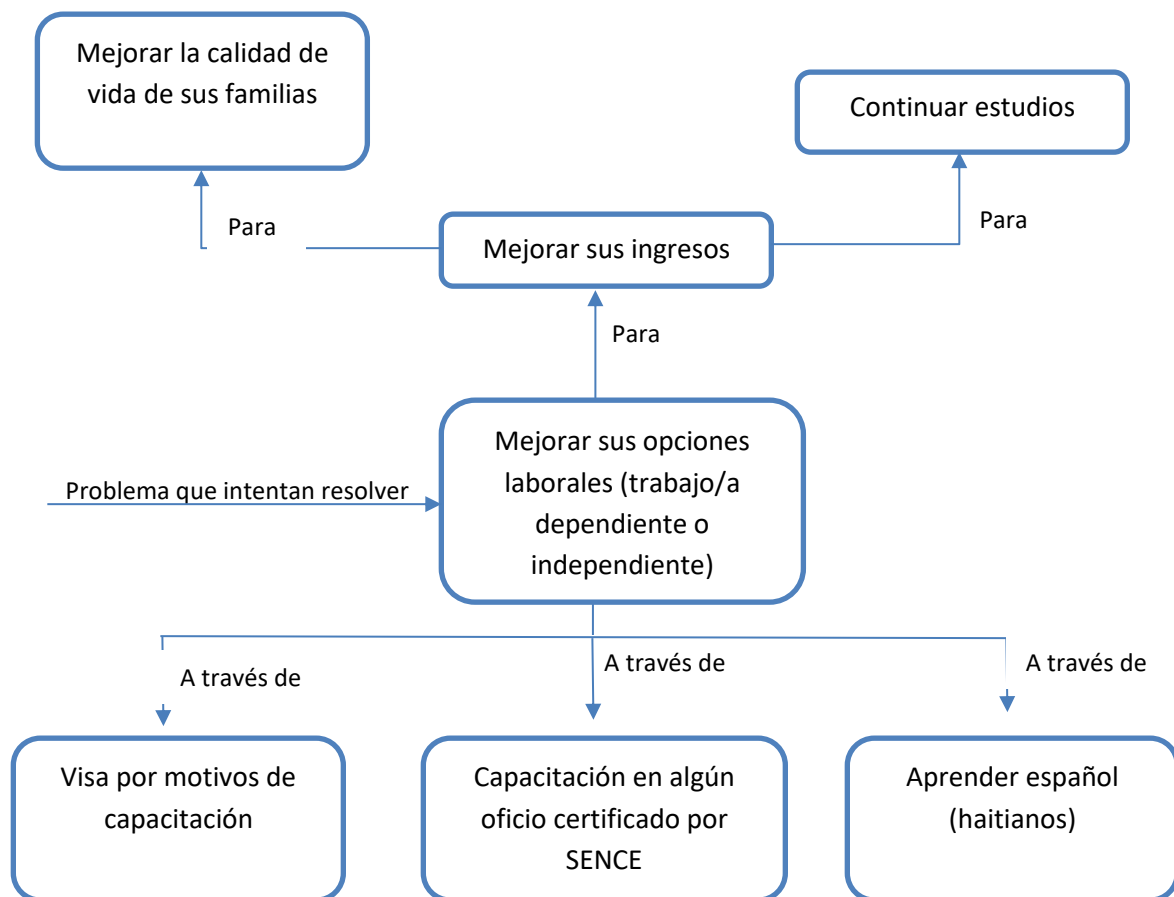
<sup>1</sup> Para conocer la magnitud de las personas que participaron del programa con estudios superiores se recomienda observar la variable de años de escolaridad y nivel de estudios, considerada en la pregunta 5 de la Encuesta de Seguimiento Laboral, lo cual no es parte de la evaluación cualitativa pero sí de la consultoría en curso.

<sup>2</sup> Las dificultades que se indican para validar sus estudios primarios y secundarios, refieren a que las personas no cuentan en Chile con la documentación exigida por los establecimientos de educación para acceder a su oferta académica.



*corriendo. Hice las filas de la oficina de SENCE y me llamaron para un curso de ventas, fue muy bueno!”. (Usuario, R.M.)*

En conclusión respondiendo al objetivo específico N° 3 referido a “Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan los usuarios/as para participar en los cursos de capacitación focalizados en población migrante”, las principales motivaciones que las personas usuarias declaran para realizar los cursos pueden graficarse en el siguiente esquema:



## 5.2. Percepción de los usuarios/as sobre el servicio de capacitación entregado por los OTEC

Para el logro el objetivo N° 8 referido a “Indagar en la capacidad y calidad de atención de población migrante que tienen los proveedores de capacitación” este apartado presenta la información sobre la evaluación que las personas usuarias realizan sobre la modalidad de entrega



de los bienes y/o servicios provistos por los OTEC. Dicha información se obtiene a partir de la percepción usuaria respecto de los siguientes aspectos:

- Subsidio de movilización.
- *Coffee break* o pausa café.
- Cursos de Capacitación en oficios.
- Cursos de Habilitación lingüística o Español para haitianos/as.

Con respecto a la capacitación en oficios y los cursos de habilitación para el español, los aspectos evaluados fueron:

- Percepción sobre la calidad de los Relatores.
- Percepción de calidad sobre la infraestructura (baños y salas: espacio, ventilación).
- Percepción de la calidad de los Materiales entregados.

En términos generales, los servicios entregados por los OTEC son evaluados positivamente desde la percepción usuaria. La posibilidad de realizar un curso de capacitación en un oficio de forma gratuita, con la entrega de materiales, subsidio de movilización y en última instancia, con la posibilidad de regularizar su situación migratoria en caso de requerirlo, es percibido como una oportunidad importante por la que la totalidad de personas entrevistadas declara un agradecimiento explícito.

*"Excelente porque siempre fue a tiempo con los subsidios, por ejemplo en cuanto a transporte, los materiales para las clases nunca nos faltaron, nunca llegamos un día a decir no, hoy no nos trajeron materiales, no podemos trabajar. Siempre todo fue puntual" (Usuario, Región de Tarapacá)*

En el caso específico de las personas haitianas, son quienes manifiestan con mayor vehemencia el aprecio por la capacitación, coincidiendo con la gran necesidad que tienen para desenvolverse en un país en donde no conocen el idioma. Si bien manifiesta querer seguir aprendiendo el idioma, lo avanzado, gracias al curso, indican les ha servido fundamentalmente para presentarse en diversas ofertas laborales, preparar su curriculum laboral y comprender en términos generales el funcionamiento del mercado laboral en Chile, lo cual es altamente valorado. Así mismo ocurre con la población venezolana, la cual se muestra agradecida por la oportunidad, destacando la posibilidad de aprender un oficio nuevo y obtener una certificación oficial, lo cual les ha contribuido a mejorar su inserción laboral, de acuerdo a su percepción.

*"Es que es eso, muy contrario a lo que se cree, no por ser médico no voy a estar tremendamente agradecido por la oportunidad de haber realizado el curso. Es que fue una instancia de aprendizaje*



*que ni yo mismo pensaba. Los médicos nos olvidamos de los pacientes a veces y solo vemos los órganos que nos toca remediar, pero aprendí mucho de los cuidados de las personas postradas, de los adultos mayores, que jamás de imaginé (...). Soy un convencido de que esta es una gran herramienta, por aprendí y estoy trabajando como cuidador, además de haber obtenido la Visa por la capacitación en muy poco tiempo (...) los relatores y las chicas que nos enseñaron eran realmente buenos explicando, nos dieron la posibilidad de exponer en el cursos sobre las especialidades que nosotros traíamos, realmente fue una experiencia bellísima que le agradezco al Estado de Chile". (Usuario, R.M)*

*"(...) como un inmigrante que no sabe hablar el idioma del país y se considera casi como que alguien que no sabe ni leer ni escribir, ni comprar algo etc. Y ahora es diferente porque puede conversar con cualquier amigo y entiende igual y puede mantener una conversación. Me pude presentar a un trabajo, decir mi nombre, hacer mi CV y todo esto me ha ayudado mucho obviamente" (Usuario, Región de O'Higgins)*

Esta situación contrasta moderadamente con la percepción que tienen usuarios/as de otras nacionalidades hispanohablantes, quienes muestran más seguridad y suelen reportar más críticas o sugerencias para mejorar el programa, como es el caso de entrevistados/as que vienen de Colombia y Perú. Coincidentemente, esto también sucede con los usuarios/as haitianos que ya venían con títulos profesionales o técnicos desde su país, quienes pese a no saber el idioma, igualmente indican más recomendaciones o sugerencias que sus pares que no tienen estudios superiores, en lo que parece una relación estrecha entre la capacidad crítica de los usuarios/as y sus niveles educativos. Como se observa en la cita siguiente, las críticas y sugerencias se relacionan con las expectativas que se tenían de los cursos, en donde estas personas esperaban conocimientos más específicos sobre el oficio, así como también más horas de capacitación para haber podido profundizar más en dichos contenidos.

*"es que yo quería un curso más específico y se pudo adaptar a los conocimientos que yo quería profundizar, porque ya había trabajado en peluquería, entonces se pudo hacer, solo eso al principio lo ajustamos y luego todo bien, quería un curso más profundo con más horas". (Usuaría, Región de Antofagasta)*

De forma más específica, los relatores/profesores corresponden al elemento mejor valorado por las personas entrevistadas, quienes destacan por las habilidades pedagógicas y actitudinales, como son la paciencia al momento de explicar, la capacidad didáctica y la claridad en las materias impartidas, lo cual facilitó la comprensión de los cursos. Si bien esta observación es compartida por la mayoría de las personas entrevistadas, algunos indican casos excepcionales de profesores particulares que no les entregaron los contenidos que esperaban, o que de alguna manera, no cumplieron totalmente con las expectativas de aprendizaje, sin embargo, se destaca que estos casos no representaban la experiencia general con respecto a los relatores/profesores.



*“(...) los profes eran súper buenos te explicaban muy bien, hacían usar bien el poco tiempo que a veces teníamos, porque es que se nos hizo muy corto”. (Usuaría, Región de Tarapacá)*

Una situación similar ocurre con los materiales entregados por el curso y las salas en donde se realizaron, las cuales suelen ser bien evaluadas, cumpliendo adecuadamente con los requerimientos básicos del curso. Nuevamente, un grupo menor de entrevistados/as menciona que existieron casos en que la demanda de los cursos, es decir la cantidad de personas por sala, no dio abasto en ocasiones, existiendo casos en que la falta de sillas, enchufes, aire acondicionado o espacio, complicaba las clases, y en curso en particular de la RM presentó problemas con los baños del recinto donde se impartieron los cursos. Se observa en estos casos que los OTEC proveedores de dichos cursos tienen su sede central en una región distinta a la que imparten los cursos, en los cuáles se indica por una parte, poca oferta y/o poca disponibilidad de espacios que se adecuan a las necesidades de cursos específicos, y por otra, poco conocimiento del OTEC de lugares con mejores opciones de infraestructura.

*“Las salas eran muy pequeñas (curso de confección de vestuario), faltaba espacio, estábamos muy apretadas, faltan enchufes, eso es lo que cambiaría”. (Usuaría, Región de Antofagasta).*

*“Tuvimos un problema con los baños, siempre estaban malo y teníamos que estar usando uno solo que funcionada mejor. El lugar en general no era bueno, pero sí el curso fue bueno, solo eso fue malo”. (Usuario, R.M)*

En cuanto a la pertinencia de las materias impartidas y si éstas cumplían con las necesidades de capacitación laboral de los usuarios/as del programa piloto, se observan grandes diferencias entre las declaraciones de las personas migrantes haitianas que asistieron a los cursos de español y aquellos extranjeros que participaron de capacitaciones en oficios laborales específicas como estética, panadería/pastelería, bodegaje, enfermería, etc.

*“El profesor estaba bueno onda todo, fue muy buen profesor, tiene mucho sentido de la enseñanza y tiene mucha paciencia y siempre estaba revisando la clase anterior” (Usuaría, Región de O’Higgins)*

En gran medida esto se ve relacionado con lo anteriormente señalado, donde los cursos de español no reciben mayores críticas ni sugerencias puesto que los usuarios/as lo entienden como un buen acercamiento para dominar el idioma y en general les sirve para entender parte de las leyes laborales de Chile, lo cual les da una herramienta para defenderse de posibles abusos por parte de sus empleadores.





*"Pero yo dije aprende las leyes, la idioma, aprende cómo funcionan los mercados, aprende otras cosas, varias cosas, porque si el profe hace unas cosas, y quieres saber algo más de una otra cosa, tu preguntar y él explicar igual, por ejemplo, (...) un profe que hace cómo funcionan los trabajos, (...) va a explicar igual cómo funcionan las AFP, Fonasa, cualquier otro organización común, todo, todas las cosas" (Usuario, R.M)*

No obstante lo anterior, existe una crítica específica recibida sobre los cursos de habilitación para el español de personas haitianas, las cuales indican que el libro de enseñanza tenía errores en la traducción al creole y que eso dificultaba el aprendizaje. En particular todos los relatos son coincidentes con el OTEC Sercont, el cual en la entrevista realizada no refiere elementos de autocrítica sobre este aspecto ni otros en particular. Referido a este mismo OTEC, usuarios/as advierten que la infraestructura en la provincia de Curacaví no contaba con baños en buen funcionamiento, como se indicó anteriormente.

*"El libro de español tenía muchos problemas, muchos problemas, la traducción al creol no estaba correcta entonces nos confundía, pero el profesor, muy bueno él, iba corrigiendo el libro. Nos dieron bolso, cuaderno, todo, pero el libro estaba malo". (Usuaría, R.M.)*

Sobre este tipo de cursos, también algunos usuarios/as indicaron que había mucha diferencia de niveles de español en el curso y que eso le había dificultado en aprendizaje, pues al tener un muy bajo conocimiento del idioma, junto a personas que lo hablan más fluidamente, dificultaba el trabajo en la clase, para lo cual se recomienda separar a los grupos de estudiantes por nivel de manejo del idioma.

*"lo único que no me gustó es que la gente hablaba un poco más de español, e interrumpían, no podíamos avanzar bien los que hablábamos poco o casi nada, entonces era difícil, así, mejor que nos separen por nivel de español, yo creo". (Usuaría, R.M)*

En el caso de los cursos de capacitación en oficios, como se indicó anteriormente existen algunas críticas sobre la duración del curso y la profundidad de los contenidos tratados, a lo cual se agrega algunos elementos referidos a las materias impartidas, en particular sobre la distribución de horas y módulos dentro del curso. Sobre esto último, se indica que los contenidos- que mejor pueden posibilitar la inserción laboral, como es entregar conocimientos más específicos sobre el oficio, así como ver más en detalle el diseño del currículo - se entregan con poca profundidad y en poco tiempo. De esta forma, los usuarios/as que manifiestan estas críticas son los que más preocupados están de que lo aprendido sea pertinente para trabajar, lo cual podría sugerir un estudio más profundo de las necesidades laborales del país, así como de las habilidades específicas que deben tener los futuros trabajadores para cada oficio.



*"me pareció muy corto (...) entonces se te pasan demasiadas cosas, entonces mejoraría un poco más el tiempo en cuanto a eso, a lo de la legislación, en cuanto de las normas de seguridad, y todo para aprender bien, se hace muy corto." (Usuario, Región de Tarapacá)*

Por otra parte, las personas entrevistadas declaran que los cursos resultan ser facilitadores de su proceso de inserción social y laboral en Chile. Esto porque el certificado de estudios de SENCE es un documento con validez nacional que permite respaldar sus competencias laborales, así como también han enriquecido su conocimiento sobre el rubro y su práctica particular en el país.

*"Ahora en el momento estoy trabajando en una empresa pues muy parecida al sector, sino que estoy, yo llevé curriculum y todo y por medio de ese, de ese certificado pude conseguir empleo (...) y muchos compañeros míos conseguimos el contacto y están trabajando en eso" (Usuario, Región de Tarapacá)*

Finalmente, un elemento que se repite en reiteradas entrevistas refiere explícitamente a considerar canales de comunicación y el seguimiento después de cursado el programa. En este punto se releva que las personas migrantes recién capacitadas que necesitaban la Visa por motivos de capacitación se ven presionados para obtener un contrato de trabajo que permita su estadía en el país, pues no lograron obtener la Visa de seis meses, periodo que además se considera escaso, tomando en cuenta que el programa no contempla ningún tipo de apoyo o nexo que les pueda conectar con diversas oportunidades laborales. Como un elemento de preocupación transversal entre los entrevistados/as, parece importante considerar el desarrollo de ferias de trabajo, la asociación con empresas interesadas y/o portales on line que permitan una comunicación más cercana con quienes egresan del programa.

*"Un 5, por las clases ¿ya? por las personas que nos atendieron, que estuvimos muy bien atendidas, sí (...), pero la parte negativa, la poca claridad ¿ya? el...la...el juego de la...el gato y el ratón que nosotros tuvimos con lo de la Visa ¿ya? y que era aquí, era allá, era más allá, y al final no era en ningún lado" (Usuaría, Región de Tarapacá)*

*"Todo lo demás excelente, el único inconveniente que tuve fue lo de la Visa (...) el tema de la tramitación de la Visa, la mala información, no sé si fue mala información o no sé qué qué qué habrá pasado ahí, (...) porque nosotros lo preguntamos muchas veces y siempre nos decían lo mismo, las personas de del centro de capacitación nos decían que habían correos, que habían correos que que tenían que decía claramente que nosotros ya estábamos inscritos en Extranjería y que no había ningún problema". (Usuaría, Región de Tarapacá).*

En relación al cumplimiento de expectativas de las personas usuarias del programa piloto migrante, la mayor parte se declara altamente satisfecho con el programa, pues observan que en las entrevistas laborales, el nombre de SENCE marca una diferencia al momento de obtener el



trabajo. En este mismo sentido, los usuarios/as que asistieron a cursos para aprender español se declaran satisfechos con lo aprendido, pues las clases, profesores y materiales implican un beneficio no esperado pero gratamente recibido para desenvolverse más fluidamente en el país. Por otro lado, un porcentaje considerable de entrevistados/as se mantiene expectante por otras oportunidades similares a la del programa piloto, en lo que existen críticas al seguimiento del programa con sus alumnos y en especial forma hacia los canales de información después de cursadas las capacitaciones.

*“Me gustaría mucho poder participar de nuevos cursos para aprender y hacer ese certificado con lo que yo trabaja antes que es como plomero, o gásfiter, pero acá, espero que sea posible”. (Usuario, R.M)*

Perspectiva de las Entidades Requirientes

### **5.3. Percepción de la Entidades Requirientes respecto de la población objetivo**

Este apartado responde al objetivo específico N° 4 el que refiere a “Evaluar el conocimiento que tienen las ER respecto de esta población objetivo”, lo cual se aborda desde la experiencia de trabajo que declaran tener las ER con población migrante.

La mayor parte de las ER (incluyendo a SENCE como una de las principales Entidades Requirientes) declara que la experiencia de trabajo que han tenido con personas migrantes ha sido a través de los cursos de capacitación desarrollados dentro del programa Becas Laborales de SENCE, en donde ya habían contado con personas migrantes participando de capacitaciones en oficios, antes de la implementación del programa piloto. Por ello, indican haber tenido especial interés de participar ante la posibilidad de trabajar un piloto focalizado en personas migrantes. Si bien es una experiencia de trabajo con población migrante acotada, las ER habían podido observar algunas características particulares que los hacía ser una población interesante para desarrollar los cursos de SENCE, destacándose que las personas migrantes en general, tienen una alta adherencia a los cursos y una marcada motivación para participar en los mismos.

*“en la comuna de Santiago, que venía una población migrante; entonces, empezamos a detectar, que...por todo lo que estaba sucediendo en el país, dijimos “esta es una población que requiere, y necesita”. Pero qué además identificamos la alta adherencia que tenían en los cursos, siempre los más motivados, los que más participan y se interesan son ellos, así que fue muy bueno saber que venían cursos para migrantes”. (ER, R.M).*

Como se indica la experiencia y conocimiento de la temática migrante es acotada por la mayoría de las ER, existen dos excepciones: una ER en la Región Metropolitana y otra ER en la Región de



Antofagasta. Estas ER corresponden a dos corporaciones sin fines de lucro, las cuales trabajan con personas migrantes como población objetivo dada la alta demanda de oportunidades laborales y sociales que esta población ha manifestado en sus territorios.

En general las percepciones de las ER respecto de la población migrante son coincidentes con los relatos de usuarios/as del programa piloto migrante, las cuales pueden ser resumidas en las siguientes ideas:

- La migración en Chile es percibida de carácter fundamentalmente laboral.
- Las personas y familias migrantes ingresan al país para mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias.
- Existen diferencias fundamentalmente culturales entre población migrante, de acuerdo al país de origen e idioma.
- Se identifica a la población migrante que no habla español, como una población en mayor desventaja para la inserción laboral y social.
- Existe la necesidad de contar con un diagnóstico más acabado de las necesidades de la población migrante en general.

Coincidentemente con las motivaciones para migrar y realizar los cursos que tienen las personas usuarias, las ER caracterizan a la migración en Chile como una migración laboral, para lograr una mejor situación económica. Es decir, existe la percepción de que el país presenta una imagen de estabilidad económica en el exterior, por lo que migrantes, principalmente de Centro América y América del Sur, emigran a Chile para buscar mejores oportunidades laborales.

*“sí, de hecho, yo he preguntado a los extranjeros que se vienen por qué se vienen y por ejemplo los más jóvenes y más educados me dicen que ellos entran a internet, ven cuál es el país en donde está mejor aspectado y sale Chile, llegan acá y se caen, pero efectivamente aparece como el jaguar de Latinoamérica entonces yo he visto muchos que han llegado aquí y después se han ido a Perú”. (ER, R.M).*

Por otra parte, existe la percepción que los migrantes experimentan algún tipo de discriminación en la sociedad chilena, y se realiza la distinción entre migrantes más vulnerables o en mayor desventaja social, dentro de los cuales se identifican a las personas migrantes provenientes de Haití, ya que, al no dominar el idioma, se ven expuestos a situaciones de vulneración de sus derechos laborales, así como se encuentran en riesgo de sufrir engaños, como por ejemplo: los altos costos de arriendos con precarias condiciones de habitabilidad. A partir de ello, se señala que hay una necesidad de entender las diferencias entre las comunidades migrantes, tanto culturales como idiomáticas, pues en función de ello podría ser posible entregar servicios más especializados a la población migrante, salvaguardando sus particularidades y fomentando así la inclusión social.



*“si complejo, el tema porque una persona finalmente migra hacia otro lugar pueden ser diversas, pero claro lo que principalmente cuando uno conversa, algo conversa con las personas y le va quedando, tiene que ver con un tema de mejorar la calidad de vida básicamente con eso, el tema de la tranquilidad, es muy distinto cuando tu conversas con personas que son emigrantes haitianos o migrantes venezolanos o colombianos, ellos siempre tienen muchas ganas de volver, apenas se arregle la situación política de su país ellos se van a devolver, no así los haitianos, a pesar de que les cobran tanto por arriendo, no entienden español, pero yo creo que se adaptan un poco mejor, a pesar de toda la discriminación que existe ellos se han adaptado mejor, si, principalmente creo eso, calidad de vida, en realidad.”. (ER, Región de O’Higgins).*

Las ER observan diferencias culturales entre la población migrante y la población chilena, las cuales pueden convertirse en barreras culturales, lo que puede dificultar su inclusión social y laboral en Chile. Esto se expresa en el desconocimiento de la reglamentación del país, y del funcionamiento de la sociedad en general, no conociendo formas particulares de operar en la sociedad. En este sentido, se plantea la importancia de tomar especial consideración a las particularidades de la población migrante, con el fin de contribuir a su integración al país.

*“Nos ha pasado que nos han contado, que ellos, por ejemplo, sienten que, de distintas nacionalidades, que le dicen “te vamos a llamar”, después de postular a un trabajo, ellos llegan a quejarse a la OMIL por ejemplo, que la gente miente, que los empleadores mienten, porque no los llaman. No entienden que “te llamamos” no significa necesariamente que te van a llamar, porque hay profundas diferencias culturales de las que no nos hacemos cargo”. (ER. R.M)*

Por otra parte, las ER perciben que muchos de los migrantes que vienen a Chile, tienen un título profesional y aceptan trabajos no calificados, ya que no tienen redes y no tienen posibilidades de inserción laboral. En este sentido, se menciona que muchas de las personas que realizaron las capacitaciones tenían estudios de educación superior y conocimientos avanzados. Además, se realiza la diferencia entre los migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, principalmente los que están recién llegados al país, aquellos que no hablan el idioma, y aquellos que no tienen su documentación migratoria en regla. Se percibe a estas personas migrantes sin redes de apoyo, ni conocimientos sobre el país, además de que su situación migratoria no está regularizada.

*“finales del 2016, inicio del 2017. ¿Ya?, ehm, y se comienza a realizar en el fondo de todo este amplio grupo de inmigrantes, cuál era el sentido de atenderlos, y ahí se recurre, obviamente, a la misión institucional de mejorar las condiciones de empleabilidad. Y se entendía la capacitación o se entiende hasta el día de hoy la capacitación como un medio para la regularización, entendiendo que, para la política migratoria, un elemento esencial de la regularización era contar con un trabajo”. (ER, SENCE, Región de Tarapacá).*



En definitiva, existe una visión positiva respecto a la población migrante en Chile, y se reconoce que existen diferencias culturales que deben ser tomadas en consideración cuando se ejecutan programas sociales que trabajan con esta población objetivo.

*“es un perfil, y que incluso si una ve la población haitiana que uno a veces piensa que cuenta con menos elementos formativos como formales, tampoco es tan así, porque en realidad, quien emigra, en general, de los países, igual tiene un capital cultural, y capital en términos de recursos, importantes respecto a sus pares. Entonces eso, igual, no ha tocado muchos casos de personas que tiene un título profesional y están haciendo un curso de capacitación”. (ER, R.M)*

En síntesis, sobre el conocimiento que las ER tienen de la población migrante usuaria de los cursos se enfatizan las siguientes necesidades, a ser consideradas por los programas sociales que tenga a la población migrante, como objetivo:

- Conocer, aceptar y trabajar las diferencias culturales.
- Fomentar intencionadamente la integración e inclusión social de población migrante.
- Considerar la vulnerabilidad en la que se encuentran personas migrantes recién llegadas al país, sin redes de apoyo, sin dominar el idioma y en situación de irregularidad migratoria.

#### **5.4. Percepción de las Entidades Requirentes respecto a la capacitación**

Las ER tienen en general una buena evaluación de la capacitación como herramienta para la inserción laboral, así como también respecto de las posibilidades que brinda para la inserción social de personas migrantes en situación de vulnerabilidad.

En términos generales para las ER, incluyendo a las Direcciones Regionales de SENCE, fue necesario contar con mayor información sobre la implementación del programa piloto, sobre todo, en lo referido a la posibilidad de regularizaciones a través de la Visa por motivos de capacitación. A partir de ello, las ER identifican una falta de articulación entre las distintas instituciones a cargo del programa, así como dificultades en el traspaso de la información entre los actores que actúan dentro del programa. Se visualiza una carencia de canales de comunicación conocidos y efectivos respecto al proceso de selección, y/o inscripción de usuarios/as. Es decir, se percibe de manera transversal que, si bien existió una reunión previa de información sobre el programa piloto migrante, no se logró entregar la información necesaria para difundir el programa de manera efectiva.



*“tuvimos una reunión sobre la iniciativa, y de repente, pum, un fin de semana y el día lunes estaba repleto de personas abajo consultando por las reglas...no teníamos cursos, ni distribución territorial, no sabíamos condiciones de ingreso, nada, no teníamos condiciones de operación, no sabíamos quien estaba adjudicando o no, por el sistema de adjudicación, por donde había bajado... no sabíamos la asignación, no sabíamos nada.” (ER. R.M)*

En ese sentido, la mayoría de las ER no manejaba toda la información respecto a las Visa por motivos de capacitación. En un principio, las ER presentaban la dificultad de que las personas migrantes no tenían identificación nacional, es decir, el RUT, y por tanto no podían postular al programa. Por tanto, las ER perciben que a raíz del impulso de diversas organizaciones sociales que trabajan con población migrante fue posible mejorar el acceso y eliminar las barreras que existían para personas migrantes que solo cuentan con su pasaporte.

*“Nosotros fuimos los requirentes, estudiamos el tema, entonces propusimos cuatro cursos, pero antes de que saliera el programa piloto. Nosotras teníamos la necesidad de meter a personas migrantes porque nos llegaban, pero todo eso se hizo antes de que saliera el programa, entonces se nos mezclaban los cursos. Que eran enfocados, dos en temas femeninos, no me gusta hacer la distinción, pero pedimos unos de enfermería, pedimos otro de estética, pedimos uno de bodega y pedimos uno de grúa. La cosa era poder llenarlos, pero nos enteramos del piloto cuando ya teníamos andando los cursos y fuimos nosotros quienes lo impulsamos”. (ER, R.M).*

Finalmente, las ER que manejaban la información respecto de las posibilidades de la Visa por motivos de capacitación y que pudieron informar previamente a las personas migrantes de ello, reconocen que las capacitaciones fueron inicialmente atractivas por la posibilidad de regularizar la situación migratoria en el país, lo cual necesitaban para poder insertarse laboralmente. No obstante, coincidente con la percepción usuaria, se señala que los usuarios del programa evaluaron las capacitaciones satisfactoriamente, ya que funcionan como una herramienta importante para generar redes y adquirir conocimientos prácticos en el país, tanto a nivel de habilidades laborales y sociales, como conocimientos respecto a la reglamentación laboral, derechos, entre otros.

*“en la formalización de un oficio sabemos que la capacitación le permite una oportunidad, ahora la calidad, la forma, el formato son otra cosa discutible de ver, los contenidos perfectos, pero si el motor de movilización”. (ER, R.M).*





## 5.5. Motivaciones de las Entidades Requirentes para participar del programa piloto migrante

En relación a las motivaciones para participar del programa piloto migrantes, además de lo ya mencionado respecto de la alta adherencia e interés que esta población había demostrado por los cursos de capacitación en oficios en general, se agrega que las ER buscan contribuir a la inserción laboral de la población migrante, pues es un punto de partida para la integración social. En este sentido, el poder capacitarse permite a los migrantes establecer redes, a nivel social y laboral, lo que implica tener redes de apoyo para lograr una inclusión social, y con ello, mejorar las oportunidades que tienen los migrantes en el país. Así mismo se generan redes entre los participantes de los cursos y entre relatores, existiendo procesos que permiten la inserción social de los participantes, además de la entrega de competencias transversales y técnicas les ha permitido generar lazos y vínculos con otros extranjeros en Chile y con las personas que desarrollaron el curso. En muchos casos esos lazos se han mantenido hasta hoy, a través de redes sociales.

*“La motivación era esa, poder insertarse laboralmente lo antes posible. Aparte de eso también ayudaba que este programa tuviera los tres mil pesos diarios, además se hacen lazos entre ellos que duran hasta ahora, entonces ya no están solos. (...) mantienen sus grupos de whatsapp”. (ER R.M).*

A partir de lo anterior, las pocas ER que focalizan su trabajo con población migrante visualizaron la alta demanda por tener cursos de español y capacitaciones enfocadas a entregar conocimientos prácticos. La inserción al mercado laboral de la población migrante se percibe clave para aportar a la productividad del país.

*“O sea yo siempre he pensado que la capacitación y la educación es lo que nos cambia el diario vivir, siempre, por lo tanto, yo creo que cualquier posibilidad que se dé está bien dada, sea desde tejido hasta hacer las uñas, hasta electricidad, hasta soldadura, hasta... todo, todo, todo, todo, todas las necesidades pueden ser cubiertas por un extranjero y es una forma de avanzar en pro de un mejor bienestar”. (ER. R.M)*

En definitiva, las motivaciones estuvieron guiadas por las características de la población migrante interesada en cursos de capacitación, y el interés de las ER por contribuir a reducir la brecha de desigualdades de la población migrante, tanto por obtener una certificación laboral en el país que acredita conocimientos prácticos, así como por la posibilidad de acceder a una Visa y regularizar la situación migratoria. En definitiva, estas ER en específico, se han orientado a mejorar la calidad de vida de la población migrante, contribuir a que generen redes en el país, y su efectiva inserción en el mercado laboral.





*“Nos dieron una charla sobre lo que estaba pasando a nivel nacional sobre la migración y los altos porcentaje de migrantes en cada una de las comunas, bueno Recoleta sabemos que es una comuna con un alto porcentaje y nos propusieron esto de las posibilidades. También nos dieron la palabra a nosotros para poder esclarecer cuáles son las dificultades de trabajar con la población migrante.*

*Ahí nos dieron esa asesoría y nos dijeron cómo lo teníamos que hacer”. (ER, R.M)*

Finalmente, se destaca de la percepción de las ER que existió un desconocimiento durante la ejecución del programa Becas Laborales que se estaba iniciando un programa piloto para personas migrantes, lo cual es destacado como una de las principales falencias del mismo.

*“Después...yo me enteré que existía, en otra reunión, que existía un piloto migrante...; porque, después de que yo descubrí este mundo pero muy distinto es si lo hubiésemos sabido desde le inicio y haber apoyado el proceso sobre todo de la Visa”. (ER. R.M).*

En conclusión, se puede observar que las motivaciones de las ER para participar del programa piloto se originan al participar del programa Becas Laborales, y que durante su ejecución, al informarse de esta oferta piloto, se ven interesados en participar dada la relación con usuarios/as migrantes en cursos anteriores al programa piloto, además de sumarse el interés de las ER por contribuir a la inserción laboral y social de las personas migrantes por medio de la capacitación en oficios. Las motivaciones para focalizar los cursos para personas migrantes son en resumen las siguientes:

- Contribuir en la inserción al mercado laboral de población migrante.
- Entregar mejores oportunidades laborales propiciando la conexión a redes.
- Generar redes sociales para población migrante.
- Ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas migrantes.
- Colaborar en poder reducir brecha de desigualdad de la población migrante.
- Contar con mayor información respecto de la oferta de cursos de capacitación focalizados en personas migrantes.

## **5.6. Acciones de las Entidades Requirientes para insertar laboralmente a las personas migrantes**

Este apartado responde al objetivo específico N° 7 referido a “Indagar en las acciones que las Entidades Requirientes desarrollan para la inclusión laboral de la población migrante”. Sobre ello, las acciones que las ER realizaron para lograr que los migrantes accedieran al mercado laboral, se puede señalar que esta parte del programa no se desarrolló de la manera más óptima, dado que



no ha sido el foco de trabajo de las ER. Incluyendo a las Direcciones Regionales de SENCE<sup>3</sup>, la labor de las ER dentro del programa piloto reconocida por las mismas se caracteriza por captar la demanda de capacitación de acuerdo al interés que despierta en la población migrante la realización de cursos de capacitación, ya sea de forma directa o a través de organizaciones de la sociedad civil que trabajan con personas migrantes, con las cuales se conectan para que la oferta de los cursos llegue a las personas migrantes que lo requieren y que cumplen con los requisitos.

Luego de ello, se observa que no existe un acompañamiento y seguimiento de los participantes del programa, una vez finalizado los cursos. Por ello, no existe registro respecto a los resultados que tuvo el programa piloto en relación a la inserción laboral de las personas migrantes. Las ER observan que no se generó un monitoreo para evaluar el porcentaje de usuarios que logró encontrar empleo, cambiar de empleo o bien mejorar su situación laboral, dado que su trabajo se focaliza en lograr la capacitación y luego intentando que la mayor cantidad personas aprueben los cursos.

*“Y además hubiese conectado el sistema de intermediación con esto. Te das cuenta, el tipo salió con su cartón, adquirió ciertas competencias reconocidas por el estado de Chile...las municipalidades se hacen cargo de conectarlo con ofertas del trabajo, nosotros aquí los capacitamos nomas, cumplimos con eso... después bueno... no hay seguimiento, no hay monitoreo. Los pilotos se deben plantear un monitoreo. ¿No solamente capacitar...porque que pasó con eso? A los 3 meses, a los 5 meses... ¿dónde estás? No tenemos cultura de monitoreo en los procedimientos”. (ER. R.M).*

A pesar de lo anterior, ha sido posible identificar algunos casos exitosos, en los cuales el haber contado con la certificación del curso de capacitación de SENCE permitió mejorar las condiciones laborales de personas migrantes, como se observa en la cita. Para potenciar la inserción laboral se plantearon diversas propuestas, dentro de las cuales destacan la idea de generar una colaboración formal y explícita entre las municipalidades y las empresas, con el fin de establecer vínculos que puedan acercar las ofertas laborales a la demanda de trabajo de las personas migrantes, fomentando acceder a puestos de trabajo acorde a sus conocimientos y capacidades. Así mismo, las prácticas laborales se visualizan y se propone, como una forma efectiva de generar vínculos y redes con empresas, lo que puede contribuir a mejorar las posibilidades de inserción laboral. Junto con ello, se propone generar mecanismos para identificar a aquellos sectores de la economía, que de acuerdo a cada territorio, presenten mayor demanda de trabajadores, con el fin de adecuar de

---

<sup>3</sup> Las Direcciones Regionales de SENCE a través del programa Becas Laborales también actúan como ER dentro del programa piloto, es decir, identifican dónde pueden existir población objetivo para participar de los cursos. Esto lo realizan a través de la coordinación con diversas organizaciones de la sociedad civil que no ejercen como ER, pero que sí trabajan con población migrante. Por ejemplo: SENCE O'Higgins y la Escuela Industrial San Vicente de Paul que tiene alta población migrante.



mejor manera la oferta de capacitaciones para las personas migrantes, de acuerdo a las necesidades de los sectores productivos del país.

*“En la posibilidad de encontrar otro trabajo, como te digo este colombiano ya trabajaba de bodeguero, pero ganaba doscientas lucas, cuando terminó el curso él llevó su certificado y entró ganando cuatrocientas cincuenta, la mejora es innegable”. (ER. R.M.)*

*“antes incluso de solicitar los cursos, qué cursos y todo: conversar con algunas empresas que estuvieran dispuestas a de recibir a esa gente, cosa que si nosotros teníamos, no sé, “maestros de obras menores” ya tener una empresa o un grupo de empresas en el área de la construcción que nos permitieran que esas personas hicieran, por ejemplo práctica laboral -que el programa no tuvo, que también hubiera contribuido- práctica laboral y luego algún proceso de inserción con ellos, ya con su Visa de capacitación y empleo y que la empresa le permite contratarlos. Entonces así, si hubiera podido dar como el resultado”. (ER. Región de Tarapacá)*

Finalmente, otro aspecto que las ER identifican como un elemento importante para potenciar la inserción laboral refiere a la posibilidad de regularizar su situación migratoria. La mayor parte de las ER indican no haber tenido un rol relevante en este proceso, dado que manejaban poca información sobre ello, sin embargo, luego de avanzada la capacitación, detectaron que es un elemento importante ya que no tener la situación migratoria regularizada se constituye como un impedimento para la inserción laboral y social en el país.

*“Entonces, esto no solamente tiene que ver con capacitación, tiene que ver con apoyarlo a, a poder sacar su documentación correspondiente, a apoyarlo, a instalarlo, en el proceso de instalación, o empleabilidad, hacerle un seguimiento..., se tiene que hacer un proceso completo luego del curso y de tener la Visa, porque si no, no puede tener un trabajo forma”. (ER, R.M)*

## VI. La implementación de los procesos del programa piloto migrantes: Descripción y evaluación

Este apartado responde al objetivo específico N° 2 que refiere a “Describir, levantar, sistematizar y evaluar los procesos del programa, identificando los nudos críticos y facilitadores de los mismos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado, específicamente focalizarse en los siguientes procesos:

- Difusión y convocatoria de usuarios/as.
- Derivación de usuarios/as por parte de las Entidades Requirientes.



- Fase lectiva de cursos de capacitación”

Así como se responde al objetivo N° 6 referido a “Indagar y analizar cómo las Entidades Requirentes definen los cursos de capacitación que postulan y las razones detrás de ello”.

Para abordar este último objetivo, cabe recordar que la implementación del programa piloto migrante se realiza en el marco del programa Becas Laborales, lo cual implicó que los procesos operativos del programa piloto se ejecutaran de acuerdo a lo estipulado por el programa, como se indicó en la página 16 este informe.

1. Las Entidades Requirentes (ER) solicitan a SENCE que autorice el financiamiento de cursos de capacitación para usuarios/as o asociados/as.
2. SENCE evalúa y selecciona las solicitudes de cursos a financiar y los distribuye a los OTIC para que sean licitados.
3. Los OTIC licitan los cursos que SENCE selecciona y los adjudica a los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) conforme a las bases administrativas definidas por SENCE.
4. Las Entidades Requirentes derivan a los/as postulantes a los OTEC que realizarán los cursos.
5. Los OTEC ejecutan los cursos para los usuarios/as.

Conforme a ello y como se ha indicado anteriormente, el programa piloto se inicia, en una primera etapa, con la firma del convenio entre DEM y SENCE, lo cual ocurre en el mes de agosto del año 2017. Para esa fecha, los cursos de capacitación del Programa Becas Laborales ya habían sido solicitados por las ER, aprobados por SENCE, licitados y adjudicados por los OTIC, ya que estas etapas de operación del programa ocurren entre finales de año e inicios del año siguiente. Por lo tanto la definición de los cursos se realizó sin considerar, que una parte importante de dichos cursos, serían destinados a extranjeros/as, como parte del programa piloto migrante, lo cual significó en concreto, que un listado de cursos con una cantidad determinada de cupos estimado por SENCE, fueran dirigidos exclusivamente para personas migrantes, con la posibilidad de regularizar su situación migratoria, cumpliendo con los requisitos de aprobación del curso y la documentación y procedimiento requeridos por DEM.

Lo anterior causó sorpresa en los OTEC que en la espera de que SENCE les indicara cuándo poder ejecutar los cursos que se habían adjudicado a inicios de año, no sabían que se enfrentarían a cursos que debían ser exclusivamente dirigidos a personas migrantes.

*“la verdad es que estábamos esperando poder ejecutar los cursos con el miedo de las multas, porque no era cosa nuestra que no quisiéramos hacerlo, teníamos que esperar a que SENCE nos asignara una entidad para ver los cupos y durante todo el año eso no pasaba, eso no pasaba, le preguntábamos a OTIC y nada... hasta que depende como en octubre, noviembre... mira si acá*



*tengo el correo de SENCE, escriben dos líneas diciendo deben contactarse con la ER tanto.. y ejecutar el curso tanto tanto que yo ya me había ganado, y va una presentación adjunta en el correo y al abrirlo veo que dice piloto migrante, y empecé a preguntar si el curso era solo para migrantes que era la primera duda que me vino, y me dicen que sí y que tenía que ejecutar durante el año y quedaban con suerte tres meses... fue como un balde de agua fría". (OTEC, R.M)*

Ante la consulta respecto de cómo fueron definidos los cursos de capacitación para el programa piloto, lo indicado por todas las ER es que los cursos ya venían definidos, dados por la oferta de cursos ya adjudicada a los OTEC en el marco del programa Becas Laborales del año 2017.

*"... están definidos de antes, porque al menos en becas laborales es un proceso anual que postulan los cursos, no es un programa que nazca con cursos nuevos para migrantes, no, en donde digamos que vamos a hacer esto para el curso, salvo algunos especiales que vienen destinados de nivel central, por demandas que existen, o por ejemplo si existiera una emergencia, una catástrofe o algo y tuviera que surgir algún programa que vaya destinado, pero obviamente siempre en base a los levantamientos que se realizan de demanda laboral, ya, todos los servicios los regionales, año a año, hacen un levantamiento de la necesidades regionales, maneja eso también, sabiendo en que comuna es lo más demandado, cual es la proyección, información que existe, que se maneja, pero al menos becas, son cursos que demandan, y como vienen de las entidades requirentes, el piloto trabaja sobre una parrilla que ya estaba distribuida, no pensada para personas migrantes necesariamente". (ER, Región de O'Higgins)*

## **6.1. Difusión y convocatoria de usuarios/as**

Las personas entrevistadas se enteraron de la existencia de los cursos a través de diversas formas. Las principales menciones refieren a los vínculos personales, generados en instituciones donde las personas migrantes ya estaban participando en cursos o talleres que promovían la inserción de migrantes, mencionando a diversas organizaciones e instituciones como son la Municipalidad, la parroquia local, y fundaciones que trabajan con migrantes en los territorios en los que habitan las personas entrevistadas. Otro medio de información recurrente, son las redes sociales en general, como es la página de SENCE. En particular se señalan los grupos en redes sociales de inmigrantes, existentes en plataformas como Facebook y Whatsapp. Mediante estas plataformas los entrevistados/as se enteran de distintos beneficios sociales, oportunidades de trabajo y programas como los de SENCE, pasando la información a otros interesados/as en sus redes de contacto más cercanas. En algunos casos entrevistados/as, la información sobre el programa piloto la obtuvieron a través de la prensa. Finalmente se observa la realidad de los campamentos en los cuales llegan a vivir personas migrantes, si bien existe acceso a internet este es más limitado por tanto la información llega mayormente, a través del relato verbal entre vecinos/as.



*“Yo considero que todo extranjero acá, su gran herramienta es Facebook, eso es primordial. Hay, por lo menos creo que, yo lo vi, fue por Colombianos Berracos en Chile, que es un... una página de ahí de Facebook”. (Usuaría, R.M)*

*“En los campamentos la gente no sabe y ahí de verdad lo necesita, en los campamentos a mí me parece que se necesita un poco más de difusión”. (Usuaría. Región de Antofagasta)*

*“la Municipalidad si hubo bastante más difusión (...) Información también, pero si hubo más difusión, pero claro ya en el nivel que puede la Municipalidad, que Facebook, Twiter, digamos ese tipo de cosas, pancartas que pone la Municipalidad, ese tipo de cosas” (Usuario, R.M)*

*“nos enteramos viendo las noticias, y luego vimos la página de SENCE y llegamos al otro día a primera hora y ya estaba muy lleno de gente, esperamos mucho pero nos pudimos inscribir y fue una gran oportunidad, Un caos al inicio pero todo resultó después al menos con nosotros”. (Usuario, R.M).*

De lo anterior se desprende que la difusión a través de las redes sociales en grupos de inmigrantes, así como a través de instituciones locales como son las municipalidades y parroquias que trabajan con las personas migrantes, estas son las herramientas descritas como las más efectivas para difundir información sobre los cursos.

Por parte de las ER (incluyendo a SENCE) se observa una descoordinación y falta de información desde nivel central de SENCE respecto de las etapas de difusión y convocatoria sobre el programa piloto migrante. Existió información muy general sobre el programa piloto, la cual fue publicada en medios de comunicación masivos, tal como reconocen algunas personas usuarias entrevistadas, lo que generó impacto en la población, existiendo inquietudes respecto al proceso de postulación, y respecto a los contenidos de la oferta de cursos del programa, lo cual se hizo sentir por la población que se dirigió a SENCE en forma masiva a solicitar información. En tres de las cuatro Direcciones Regionales de SENCE entrevistadas no contaron con toda la información para dar respuestas oficiales y correctas a las dudas que iban surgiendo al inicio de la implementación del programa, a excepción de SENCE O'Higgins que contaba con un compromiso del Director Regional<sup>4</sup> para propiciar la capacitación a personas migrantes, en donde el primer curso focalizado para esta población en el marco del programa piloto, se realizó en dicha región.

---

<sup>4</sup> El Director Regional de SENCE de la época (septiembre del año 2017), el Sr. Cristián Pavez Herrera anunció a través de la prensa, la realización del programa piloto migrantes, durante la entrega de certificados del primer curso del programa piloto en San Vicente de Tagua Tagua.



Si bien se intentó dar respuesta a las dudas durante la ejecución del programa, existieron dificultades importantes referidas al proceso de tramitación y obtención de las Visa por motivos de capacitación. Pese a la falta de información sobre los detalles del programa piloto, las ER (incluyendo a SENCE) se contactaron con organizaciones que trabajan específicamente con personas migrantes para llegar a la población objetivo y dar a conocer el programa y así poder captar personas que cumplieran con los requisitos y necesitaran la capacitación, como se indicó con anterioridad.

En concreto, se observa que el programa piloto no contó con una estrategia de difusión y convocatoria planificada previa a la ejecución del programa. Si bien la persona encargada en sus inicios de llevar adelante el programa no pudo ser entrevistada, los actores entrevistados/as indican que el programa piloto se implementó bajo el marco del programa Becas Laborales, por tanto se ejecutó bajo sus mismos procedimientos sin considerar acciones específicas por parte de SENCE más allá de una reunión inicial con ER y OTIC, para implementar el programa piloto y el envío de un mail a algunos OTEC con una presentación en formato power point con información general sobre el programa. La falta de una estrategia de difusión generó consecuencias para el programa, ya que en algunas comunas se generó un sobrecupo, mientras que en otras no tenían suficientes personas inscritas para las capacitaciones.

*“cuando empezó este convenio desde el DEM, la gente iba a las gobernaciones y la gente no tenía idea. y este sobre? Esto ni tiene nada que ver. de qué se trata, entonces, claro, allá no se produjo. Porque la gobernación no leyó, no distribuyó, o hizo la pega digamos, de comunicarle a las personas que esto está vigente, que está operando” (SENCE, R.M).*

*“nosotros llegábamos nos poníamos en contacto con los colegios, municipio y decíamos mire, o con la iglesia católica, con la pastoral, les decíamos mire nosotros tenemos este curso, tienen gente, perfecto, ok, necesitamos, estos son los requisitos, tener el listado de gente, quien más los necesita, pero teníamos muchas dudas”. (SENCE, Región de O’Higgins).*

Si bien el Departamento de Extranjería contaba con información para la circulación interna en su institución sobre el convenio con SENCE y su operatoria, esta información tampoco llegó a todos los funcionarios/as de atención sobre las Visa y ello generó duda y confusión en la población migrante.

*“nosotros generamos las circulares para que nuestros funcionarios, entonces ellos sabían, pero había un procedimiento que si en SENCE no se informaba, las personas podía venir y preguntar y nosotros no sabemos cómo responder si no se siguieron los procedimientos, ahora no todos tampoco se leen todas las circulares entonces pudo darse que no se respondieran todas las dudas” (DEM, Nivel Central R.M)*





Por otro lado, las ER contaron con elementos facilitadores del proceso de difusión, al trabajar con “demanda directa” desde organizaciones sociales locales y de migrantes, tales como iglesias o coordinadoras de junta de vecinos. Esto facilitó el proceso de convocatoria y difusión, ya que las mismas organizaciones permitieron reclutar a personas que ya conocían y tenían una relación, pues estas organizaciones tenían experiencia trabajando con población migrante, en mayor medida que las propias ER.

*“no realizamos mucha difusión, no realizamos difusión, nosotros operamos demanda directa, por demanda directa con en este caso como te contaba anteriormente, nosotros teníamos muchos vínculos con centros de estudios, con escuelas nocturnas, municipios que estaban trabajando con migrantes, con la iglesia católica, entonces con esos lazos que nosotros teníamos más o menos armada la red, levantando eso, salió más o menos de ahí digamos, ya, existía, estaba latente, por lo tanto nosotros nos acercamos y trabajamos directamente con ellos, teníamos colegios que tenían más de 200 migrantes tratando de aprender español, entonces y tenían un curso para 15, y después otro para 20”. (SENCE, Región de O’Higgins).*

*“Ahí lo hicimos directamente con Extranjería, con las agrupaciones que... de migrantes y con ellos lo hicimos como bien... o sea que no hubiera como una difusión masiva... porque en un momento salió el director nacional, salió como en la tele y él hablaba como de este programa... y al otro día acá se llenó de gente, quedó, así como fue como la locura. Y todavía nosotros no teníamos bien claro los requisitos ni ninguna información como concreta del programa entonces... generó un caos. Entonces para no generar falsas expectativas, aparte que eran tan poquitos cupos, que al final lo hicimos, así como sólo con las agrupaciones”. (SENCE, Región de Tarapacá).*

Finalmente, al haber existido falta de información sobre el programa hubo dificultades para cumplir con las personas que efectivamente correspondieran al perfil de la población objetivo, lo cual abrió espacio para dudas que se arrastraron durante toda la implementación del programa piloto. Las dudas con respecto a la población objetivo migrante se relacionan con:

- (i) saber si las personas podían o no estar trabajando formal o informalmente,
- (ii) tener claridad sobre si debían o no contar con el Registro Social de Hogares, dado que muchas personas migrantes no cuentan con RUT y se hace difícil obtener esa información,
- (iii) conocer si era posible que participaran personas migrantes que hubieren ingresado al país por un paso no habilitado.

*“Pésimo! Porque teníamos a las personas; estaba la voluntad. Si a mí me hubiesen dicho, con toda razón apoyo y busco la manera de desarrollar el piloto; y que se dieran las mejores condiciones; porque sabemos, si nosotros ya teníamos, ya teníamos la radiografía de lo que pasaba con esas personas. Si nosotros mismos le pedimos a SENCE “incluyan a las personas en sus bases”, “incluyan*





*dentro de los verificadores, pasaportes, no el RUT pero nos enteramos del piloto muy tarde. Sin saber preguntábamos cómo incorporar en los registros a personas sin RUT, sin el registro social de hogares, si podían estar trabajando o no, ni ellos mismos sabían, y no es su culpa, entendemos que es complejo que son pocas personas, que tienen la mejor voluntad, pero fue un caos”. (ER, R.M)*

*“O sea, nosotros acá en SENCE manejamos todo el tema de cómo hacer la capacitación, todo eso porque lo hacemos siempre, pero los requisitos específicos que tenían que tener las personas eso era como bien complejo, porque por ejemplo... o sea nos mandaron como un instructivo que decía algunas cosas que tenían que tener los usuarios, pero había otras situaciones que escapaban a eso”. (SENCE, Región de Tarapacá)*

Respecto de las dudas referidas al perfil de la población objetivo el principal problema se observa en una ER que corresponde a una agrupación de personas migrantes con especial interés en persona migrantes que ingresan a través de pasos fronterizos no habilitados, lo cual a juicio de la agrupación, corresponde a la población inmigrante más vulnerable. Desde la reunión inicial que se convocó desde SENCE en la Región Metropolitana para informar sobre el programa piloto, las dudas planteadas por la organización no quedaron resueltas. A la espera de que SENCE confirmara la posibilidad de impartir cursos de capacitación con la posibilidad de regularización a través de una Visa por motivos de capacitación con este tipo de inmigración, la agrupación no avanzó en el proceso de inscripción de personas. Sin embargo, fue a través de una llamada telefónica, que SENCE indica que sí era posible que dichas personas, en su mayoría inmigrantes provenientes de República Dominicana, pudieran participar del programa y solicitar la Visa por motivos de capacitación. De ello no se obtuvo registro escrito.

*“No, es que a mí los que se le habían vencido la Visa de turista a mí no me interesaban, yo les dije inmediatamente que no me interesaba porque en realidad esa gente va, paga la multa y sería, no había... pa’ qué lo ibai a hacer... no, pa’ mí era no, una pérdida de tiempo cronológico pa’ mí ubicar gente de ese estilo si en realidad, yo necesitaba la confirmación para las personas que de verdad necesitan una solución a su vulnerabilidad como son los dominicano, que entraron por pasos no habilitados porque se les exige Visa consular ... Y se enviaron, se aprobaron y nos comunicaron que sí se podía, me llamaron para darme el OK y nos contactaron con los OTEC y ahí empezó el proceso de trabajo con OTEC, pero la Visa no se pudo tramitar nunca y esa es la indignación que tenemos como organización, con los OTEC también y la gente de esos cursos”. (ER, R.M)*

Lo anterior constituye un error de comunicación y traspaso de la información referida a la posibilidad efectiva de regularizar la situación migratoria a través de la realización de un curso de capacitación de SENCE, pues en la información contenida en el convenio firmado entre SENCE y DEM, así como en las circulares de información que DEM diseñó para la ejecución del plan piloto se indica en detalle los requisitos para poder acceder a la Visa por motivos de capacitación.



Sobre el proceso de difusión y convocatoria a los cursos se puede resumir lo siguiente:

- Descoordinación y falta de información en la convocatoria y difusión.
- Inexistencia de una planificación y estrategia de difusión.
- Difusión por medio de organizaciones sociales migrantes intencionada por parte de SENCE como ER.
- Demanda directa de organizaciones de la sociedad civil.
- Medios de comunicación y redes sociales cumplen rol central en la difusión.
- Inquietudes sobre el perfil de la población objetivo del programa.
- Entrega de información errada sobre la población objetivo migrante, para la regularización de su situación migratoria.

## 6.2. Derivación de usuarios/as por parte de las Entidades Requirientes

Este proceso consistió en que las ER una vez informados de los cursos disponibles, iniciaron el proceso de selección y derivación a los OTEC de las personas migrantes. Como se indicó en el apartado anterior las ER se apoyaron en diversas organizaciones sociales, como son coordinadora de juntas de vecinos, parroquias y organizaciones de migrantes, para lograr llegar a las personas que efectivamente cumplieran con los requisitos para postular, de acuerdo a la información entregada por SENCE. Para dar a conocer el programa piloto a las ER, se realizó una reunión inicial con SENCE, la cual permitió informar sobre el piloto, sin embargo, en dicha reunión se observó que la información no era del todo clara respecto de los requisitos para poder acceder a los cursos con la posibilidad de la regularización a través de una Visa por motivos de capacitación, como también ya se indicó.

*“Sí, es inscripción directa, y después hicimos un..., un proceso de evaluación, una entrevista grupal. Donde se les aplicaba, si no me equivoco, muchos de ellos..., eh, algunos tuvimos que readaptar el proceso de evaluación psicológica. ¿Por qué? Porque sabíamos que...no era aplicable. No era aplicable. Eso también era uno de los grandes temas. Porque..., porque ellos vienen, sobre todo las mujeres que dejan hijos atrás. Vienen en un contexto, donde la evaluación psicológica queda develada, queda develado..., problemas importantes. Pero...eso, para nosotros, decíamos...con mayor razón necesitan la capacitación, con mayor razón necesitan trabajar. Porque...y eso era una carga emocional importante, por tanto, hicimos entrevistas pero dejamos a todas en los cursos no hubo selección excepto por los criterios de postulación de SENCE”. (ER, R.M.)*

*“De acuerdo a la escasa y vaga información, nosotros les decíamos a los usuarios que había la posibilidad. Nunca se les dijo: “Esto viene con Visa”. Íbamos viendo caso a caso, por ejemplo,*



*llegaba un OTEC y le preguntamos ¿Eres del pilotaje? ah, no sé, ¿puedes averiguar con SENCE? Eso paso, iba al OTEC y averiguaba con SENCE si de verdad era del pilotaje y después nos daba la respuesta a nosotros, pero dentro de todo esto se demoraba mucho tiempo. Un mes más o menos en averiguar sólo eso. Lo que pasó con la OTEC Sumar, que, al último, yo de verdad que ambos, nosotros como OMIL y ellos como OTEC, pensaban que venía con Visa, yo también. De hecho, lo ofrecimos y todo y después me dice: ¿Sabes qué? voy a preguntar porque puede ser que estamos haciendo el curso y nos digan que no. Fueron a preguntar a SENCE y nos dijeron que no”. (ER, R.M)*

Con respecto a la focalización, se indica que, existiendo el servicio de optar por la regularización a partir de una Visa por motivos de capacitación, a juicio de algunas ER, aquellas que hacen referencia a los criterios de focalización, se debió haber priorizado a aquellas personas que tenían su Visa caducada, y no a todo tipo de personas migrantes, pues muchas de ellas hicieron el curso sin tener la necesidad de contar con la Visa. Se recuerda cómo se indicó en la página 19 de este informe que existen personas migrantes que ya tenían regularizada su situación migratoria, así como otras que ya tenían avanzada la tramitación de la Visa de trabajo o de otro tipo, como Visa por motivos religiosos, etc. Por ello se observa que no se logró llegar a quienes sí lo requerían y por tanto se encuentran con mayores dificultades para insertarse laboralmente.

*“me imagino que la derivación fue atendida, por algo las personas se incorporaron al curso, pero insisto en que la focalización no fue la correcta, entonces si bien hubo una derivación quizás no se debería haber derivado a ese curso en específico porque como habían muchas personas que ya tenían regularizada su situación podían optar a otros cursos del mismo programa o incluso a otros programas que no contemplan a esta población objetivo migrante, creo que se desaprovechó esta oportunidad”. (SENCE, Región de Antofagasta)*

Como se señaló anteriormente, la derivación fue apoyada por organizaciones que trabajan con personas migrantes, pues, el tener una relación más directa con la población objetivo facilitó el proceso de derivación a las capacitaciones desde ER, SENCE a los OTEC, y permitió llegar de manera más efectiva a diferentes grupos de migrantes que cumplían con los requisitos para ser parte del programa piloto. Por tanto, el trabajo con esta suerte de contraparte local fue un facilitador del proceso de inscripción y derivación de usuarios/as a los cursos.

*“lo que nosotros tenemos es una incipiente oficina de migración migratoria, entonces usamos resultó también ser que la persona que trabaja en la municipalidad pertenece a una iglesia que trabajaba con esta población, entonces dijimos buena, para volver articular, articulamos una red a nivel local, entonces vimos una la iglesia un ente más socializador en este perfil, ¿y así se armó en 5 días?”, fue muy eficiente trabajar con la iglesia y organizaciones locales que trabajan con migrantes. Hicimos un listado con todos los datos de contacto, aunque estos son muy cambiantes, funciona más el boca a boca y llenamos los cursos rápidamente”. (ER. R.M)*



Algunas ER buscaron asociarse con quienes pudiera ofrecer algún curso con salida independiente y hacer coincidirlo con la oferta de SENCE, como es el caso de la ER de Huechuraba que tenía conocimiento y relación con la Federación Chilena de Panaderos (FECHIPAN<sup>5</sup>) el cual ejerció el rol de OTEC, para hacer un curso de panadería, lo cual resultó satisfactorio pues unió la necesidad de desarrollar un microemprendimiento de fácil desarrollo con la necesidad de mejorar los ingresos de las personas migrantes.

*“Fechipan, Federación chilena de panaderos y ellos querían hacerlo, porque los chilenos no les gusta trabajar en panadería, no les gusta levantarse temprano, en cambio a estos otros cabros al parecer, si podían ser un buen insumo pa ellos, porque en este minuto, están deficientes de panaderos y los cabros querían, necesitan trabajar en lo que sea, usamos una traductora interprete y resultó, con esfuerzo pero resultó”. (ER, R.M.)*

### 6.3. Fase lectiva de cursos de capacitación

En general los participantes manifiestan un alto grado de satisfacción con el desarrollo de los cursos. En particular, evalúan positivamente la competencia de los profesores a cargo, el cumplimiento de horarios y organización de los cursos, la entrega oportuna del subsidio de traslado y la infraestructura. Valoran el módulo acerca de derechos y deberes laborales en Chile, donde, por ejemplo, recibieron consejos también acerca de "qué hacer en caso de un maltrato". También destacan la buena relación con sus compañeros y compañeras. Se sugieren algunas mejoras: principalmente extender la duración de los cursos en su parte práctica, tanto en aquellos de idioma como en aquellos de enseñanza de competencias técnicas y competencias para el trabajo.

*“la otra vez estábamos revisando un poco la, desde el programa, que la mayor parte de..., que una necesidad que tienen los cursos es la de contar con componentes transversales que apoyen a la inserción laboral. Que no sean sólo los cursos de capacitación en el oficio. En función de eso, un elemento que se incorpora es hacer obligatorio el módulo transversal de derechos en el mundo laboral”. (SENCE, R.M.)*

Desde el punto de vista de las ER se observan diferencias de evaluación de acuerdo a la región y la comuna, en específico entre ciudades y zonas rurales. Las diferencias se observan en torno a los recursos destinados a coffee break, calidad de los materiales e infraestructura. Se indica como importante la calidad del coffee break y los bajos recursos destinados para entregar una colación que en general fue bien evaluada a los usuarios/as. Las ER observan la importancia de un coffee

---

<sup>5</sup> Un tema emergente sobre este punto se relaciona con una preocupación de FECHIPAN, que además de oficiar como OTEC, manifestó a la I. Municipalidad de Huechuraba la necesidad de formar a personas migrantes en el oficio de panadero/a ya que hace un tiempo observan una escases de panaderos/as, por lo cual las personas migrantes son una posibilidad aumentar las personas que desarrollen este oficio.



break de calidad dado que existió una situación en la que una integrante de un curso se desmayó durante clases, ya que no había comido en todo el día y la colación entregada no fue suficiente. Así mismo, como se indicó en el apartado referido a la percepción sobre la calidad de los cursos, hubo problemas con el espacio estrecho de las salas y problemas con los baños de un recinto donde se realizaba la capacitación, situación que se da fundamentalmente en los cursos de las zonas rurales alejadas de las capitales regionales. En este sentido, el servicio de los OTEC no siempre contempló el contexto y/o necesidades de la población objetivo, lo cual se refleja en las experiencias de las ER descritas en las siguientes citas.

*“Eso va a variar mucho según la comuna en que se realizó el curso, los cursos de la comuna de Santiago, casi todos los organismos están acá, cerca. Entonces lo que estuvieron en Santiago en infraestructura no tuvieron tantos inconvenientes. Porque se hacían en una misma ejecución el OTEC, donde tienen su oficina. En cambio, los cursos de Curacaví, o si te vas más lejos o donde tuvieron las otras comunas, se hicieron en centros de... de juntas de vecinos, entonces ahí había que ... por ejemplo, un día la misma ...este curso no tiene estufa, todos están muertos de frío, todo ese tipo de cosas, de detalles, y cosas tan importantes como los baños, se caen, en eso”. (ER. R.M)*

*“Es su única comida al día ¿te fijai?, entonces nosotros les preparamos dos veces, en realidad nosotros “sírvanse lo que quieran”, las comidas son dos veces digamos, galleta y sándwich, y eso fue una pelea constante con el OTEC que no dimensionó nunca la importancia de eso”. (ER. R.M)*

En relación a los cursos de idioma “habilitación para el español”, si bien la población usuaria evalúa, en su mayoría, positivamente al relator, se observó por parte de algunas ER la falta de habilidades pedagógicas para enseñar gramática castellana, conocimiento que se requiere para impartir clases de idioma. Una de las críticas que se realizaron fue que los relatores que hablaban creole no les hablaban en español ni explicaban con claridad las reglas gramaticales, lo cual dificultó la apropiación de los contenidos y avanzar más profundamente en el idioma.

*“Y además la forma y todo era muy mal hecho, pensaban en un comienzo que era casualidad, que el profesor les hablaba en español y después les hablaba en creole y que justo cuando ellos llegaban estaba hablando en creol, no, él daba la clase en creole cachai, entonces empezaron a grabarlo y no pasaba gramática, eso dificultó mucho el curso”. (ER, R.M)*

Finalmente se detalla que, si bien existe una evaluación positiva en términos generales, existen detalles referidos a los materiales y contenidos de los cursos que pueden ser mejorados. Se observa que manuales diseñados específicamente para cada curso no siempre cumplían con todos los temas indicados por el programa, lo cual se relaciona con que los cursos no profundizaron en temáticas y más bien tocaban temas de manera superficial. Si bien, esto se puede entender a partir del limitado tiempo que tenían los cursos, es un aspecto que debe mejorar para lograr que



los usuario/as logren adquirir los conocimientos y habilidades necesarias durante la duración del curso para tener mejores posibilidades de inserción al mercado laboral.

*“programas y sobre todo en becas laborales so súper deficientes en realidad los organismos técnicos. En términos generales como te digo, o sea en el programa recibimos hartos reclamos sobre la infraestructura, sobre la calidad incluso a veces de la capacitación... en las supervisiones también se detectaron muchas falencias... por lo tanto el programa y como SENCE no tiene tanta una vinculación directa sino que es más bien un observador, porque nosotros nos entendemos en este caso con el licitante que es la el OTIC, siempre somos bien críticos en ese sentido, pero no tenemos mayor incidencia en muchas cosas”. (ER. Región de Antofagasta)*

*“Eso, el tema del tiempo, el tema del horario. Claro, que estás obligado a comprimir los cursos o poner ciertos días que, por ejemplo, a nosotros nos dificultó hacer seguimiento porque los cursos se hacían los sábados, se hacían en la tarde. No esta esa disponibilidad completa horaria, porque sabemos que estas personas, su foco está en trabajar para poder sobrevivir acá en Chile, entonces apenas se alcanzaban a ver los contenidos y eso dificulta después la colocación”. (ER. R.M)*

En conclusión, es posible afirmar que la fase lectiva presenta las siguientes brechas de implementación de los cursos, de acuerdo a todos los actores entrevistados/as:

- Currículo limitado para profundizar en un oficio y en el idioma. Se requiere agregar más horas para profundización en el oficio, así como trabajar herramientas laborales en el contexto chileno.
- La calidad del manual de aprendizaje requiere ser resguardada para un óptimo aprendizaje en los cursos de habilitación para el español.
- Resguardar la calidad de la Infraestructura y calidad de los cursos con independencia de la comuna y región en donde se desarrollan los cursos.<sup>6</sup>
- Para optimizar el aprendizaje del idioma se requiere reorganizar a los estudiantes por nivel de manejo del lenguaje, para el caso de los cursos de habilitación del español.
- La calidad del coffee break o pausa café adquiere especial relevancia para personas que, trabajando todo el día, pueden presentarse a los cursos sin haber ingerido alimentos durante el día.
- Trabajar con población migrante, específicamente migrantes vulnerables y con diferencias culturales, requiere de una preparación para implementar los cursos, principalmente por parte de los OTEC a fin de que comprendan sus necesidades.

---

<sup>6</sup> Si bien se realizó la inspección ocular presencial en todos los cursos antes de su inicio, la calidad de la infraestructura depende de la disponibilidad y de la oferta en cada territorio, lo cual escapa a lo que puede controlar el programa.



#### 6.4. Proceso y gestión de la Visa por motivos de capacitación

El proceso de tramitación y obtención de Visa presenta características disímiles para los entrevistados/as. Esto, porque la información entregada es distinta dependiendo del curso y de la información que tenían las ER.

En las regiones de Tarapacá y Antofagasta no se informó a las personas usuarias/os la posibilidad de regularización de su situación migratoria a través de la Visa por motivos de capacitación, dado que se desconocía esa información al momento de iniciar los cursos. Lo mismo ocurrió con los cursos solicitados por la Fundación Las Familias en la RM, en donde no se conocía la posibilidad de obtención de la Visa mencionada e incluso se desconocía el programa piloto migrante, dado que ejecutaron los cursos en el marco del Programa Becas Laborales no distinguiendo al programa piloto migrantes. Otras ER se enteraron de la existencia del programa piloto migrante, cuando los cursos ya habían iniciado, lo cual explica que en las bases de datos de personas usuarias existan algunos cursos con personas chilenas.

*“sí, igual tuvimos cursos mixtos por así decirlo, porque no sabíamos qué cursos eran del piloto y teníamos ya personas chilenas y migrantes listas en los cursos entonces en un curso se nos mezclaron, en los otros ya no, pero es que al principio no sabíamos de esto, no teníamos claridad de qué cursos sí y qué cursos no”. (ER, R.M.)*

En las regiones y cursos mencionados, al no conocerse la información en su totalidad referida a la posibilidad de obtener una Visa por motivos de capacitación, previo al inicio del curso, las ER no pudieron realizar una correcta focalización y entregar los servicios de capacitación y regularización por esta vía, como indicaba el programa piloto, existiendo en la mayoría de los casos ingresos de personas que no presentaban esta necesidad, quedando fuera que vivían una mayor situación de vulnerabilidad.

*“Creo que faltó focalizar más para que se cumpliera el objetivo de... porque este piloto permitía a la persona que obtuviera una Visa temporal... pero la mayoría de los cursos que nosotros teníamos fueron completados con cupos por personas que son extranjeras pero que ya tenían regularizada su situación, entonces solicitamos de hecho la ampliación de la utilización de los cupos que se nos habían asignado que eran sesenta y cinco para poder incorporar a otros cursos personas que a lo mejor necesitaran tramitar esta Visa, o sea capacitarse, y a la vez obtener esta Visa temporal, pero fue un caos, creemos que se desaprovechó una oportunidad”. (SENCE, Región de Antofagasta)*





Para desarrollar el programa se siguió un instructivo interno, sin embargo, éste dio origen a muchas dudas, por ello las regionales de SENCE decidieron implementar el piloto en conjunto con las DEM provinciales en Antofagasta y Tarapacá. Las formas de proceder en cada región dependieron de las gestiones de cada encargado/a de programa y las voluntades de las direcciones regionales, por tanto, la forma de operar difiere por región. En el caso de la Región de O'Higgins existe una mesa por la migración que reúne a varias entidades públicas presentes en la región, con las cuales se articuló el trabajo para la implementación del programa piloto. En el caso de la RM, el trabajo se articuló con organizaciones sociales que trabajan con población migrante, en donde no hubo un trabajo directo con DEM, sino que la falta de información se demandaba a nivel centro de SENCE.

Dadas las diferentes formas de articular la implementación del programa piloto y la falta de información general, se comunicó información errada sobre el cómo postular, ya que ni extranjería ni SENCE tuvieron completa claridad en el cómo transmitir la información. Por ejemplo, muchos usuarios estaban preocupados por las consecuencias de exceder el permiso de turismo de tres meses estando participando en alguno de los cursos, algunos funcionarios informaron equivocadamente que no iban a tener problemas. Dado lo anterior se manifiesta una opinión negativa acerca de la información recibida. Otro elemento que refleja las dificultades de información entregada es que se les indicó en un inicio, que quienes tuvieran su permiso de estadía por turismo vencido, no tendrían que pagar la multa correspondiente, por estar en el marco del programa, frente a lo cual finalmente las personas sí debían pagar la multa asociada a la caducidad de la Visa de turismo.

*“un piloto con una materia tan sensible, que además... si tu “sacai” lo positivo de acá y como el modelo, es una cosa muy relevante, muy importante. Pero trabajarlo de esta manera tan poco profesional, y tan azarosa, tan improvisadamente, de verdad que fue una complicación. Por todos estos problemas de atraso, para las personas que estaban acá en la operación.. Porque manejar una cantidad de reclamos y dudas como saber si tenían que pagar las multas, y primero era no, no las tienen que pagar, y nosotros, estoy seguro? y después a no, es que sí hay que pagarlas... y consultas, y los cursos avanzan y avanzan, de verdad que fue... fue un problema”. (SENCE, R.M)*

El proceso que se logra levantar es el referido a la solicitud de la Visa por motivos de capacitación, dado que los procesos generales del programa piloto se circunscriben al marco del programa Becas laborales, no existiendo otros procesos específicos para el programa piloto a excepción de la tramitación de la Visa por motivos de capacitación.

Este proceso se inicia con la posibilidad de solicitar la Visa con el 25% de la asistencia del curso lograda, lo cual se justifica con un certificado emitido por SENCE, y luego al término del curso, con el certificado de aprobación del mismo, se procede a la “visación” del pasaporte por motivos de capacitación, de duración máxima 6 meses.





*“Cuando ellos llevaban un 25% de avance, ahí nosotros les entregábamos un certificado de SENCE que decía que ellos tenían un 25%, para que empezaran a tramitar el tema de la Visa y ahí fue cuando vino la oficina móvil de Extranjería y las revisó como todos los antecedentes y nosotros entregamos... de hecho les entregamos primero los certificados acá, ese papel, y de ahí se subían a esta oficina móvil y las revisaban todo lo demás, para que empezaran a hacer el trámite cosa que cuando terminara el curso, fuera rápido el proceso. Pero la gente que tenía otros problemas incluso algunos tal vez nunca vamos a saber porque esta información además es como... confidencial de cada usuario, los que sabemos es porque ellos nos contaron, esas personas ahí se fueron entrapando el proceso, ellos tenían que hacer otros trámites más largos, pero nunca les explicaron qué hacer en concreto y no sabemos nada de las Visa”. (SENCE, Región de Tarapacá)*

A través de las entrevistas realizadas a las gobernaciones provinciales, usuarios/as, y OTEC se obtiene que una vez que SENCE entregaba los certificados a través de los OTEC, en donde las ER ya no tienen injerencia en el desarrollo de los cursos, las personas migrantes debían presentar la documentación requerida (ver Anexo 2 Circular N° 31) en un sobre cerrado, con una rotulación externa que indicara “PROGRAMA PILOTO MIGRANTE SENCE” y enviar por correo postal, guardando el código de la carta enviada por correos de Chile, lo cual permite al DEM, hacer seguimiento.

*“Nosotros les pedimos varias cosas, un listado de procedimientos a SENCE para que las personas no se equivocaran en el envío de la documentación. Hicimos las circulares para aclarar los requisitos de postulación y para que Visa en cada DEM supiera cómo tratar estas solicitudes de Visa, dándoles prioridad y separándolas de las otras solicitudes de Visa. Lo ideal es que manden el código de la carta para hacerle seguimiento. Pero eso no funcionó, se entregaron muy poquitas Visa por este motivo, unas 60 en la R.M no tengo el registro a mano, pero muy por debajo de los cupos. Pedimos a SENCE enviara la nómina de personas que iban mandando sus solicitudes para poder hacer un chequeo de nuestros ingresos de solicitudes de Visa por si se nos pasaba alguna, a la tramitación más larga, pero SENCE mandó tarde y muy irregularmente las nóminas de solicitudes, y no completas tampoco”. (DEM, R.M).*

Dicha información no se distribuyó de la misma manera en todos los cursos. En los cursos en donde SENCE presentó directamente esta información, las personas entendían el español y además no tenían multas asociadas, el proceso funcionó correctamente, lo cual pasó en algunos entrevistados/as (dos venezolanos y una persona haitiana). La mayoría de las personas que indicaron haber solicitado la Visa por motivos de capacitación, señalaron haber enviado la documentación que entendieron era la solicitada, en la forma que entendieron que se debía hacer, luego de recibir el certificado correspondiente al 25% de asistencia al curso y aún no obtienen respuesta.



*“Todos estos papeles yo junté, y mandé, pero nada, no me responden nada sobre la Visa, y no entiendo bien, si tengo que pagar la multa, que ya la pagué y ahora no sé si me darán la Visa por la regularización que hice por miedo”. (Usuaría, R.M)*

Lo anterior trajo como consecuencia irregularidades en los procedimientos de entrega de Visa, demora en los tiempos, y la inexistencia de procedimientos para verificar quiénes fueron los usuarios/as que finalmente obtuvieron la Visa por motivos de capacitación. Si bien la iniciativa tenía la meta de entregar una cierta cantidad de Visas, a través de los cupos por provincia, a partir de las entrevistas se puede señalar que no existió una planificación coordinada para distribuir la información y asegurar la emisión de las Visa a través de procesos diseñados para ello<sup>7</sup>.

El otorgamiento de las Visa pudo verse dificultado porque las personas no hicieron el procedimiento como indica la información de DEM central y/o porque se solicitó la Visa sin cumplir con alguno de los requisitos, como es el ingreso al país por un paso no habilitado.

*“rechazaron un montón de Visa... Y de personas que habían ingresado por paso no autorizado y que nosotros consultamos. Consultamos esas denuncias, y finalmente obtiene los de la PDI, “no dale nomas...no, si se puede”, y después resulta que están rechazando las Visa y no se puede... y “oye, pero tú me dijiste” ...”no, yo nunca te dije”... te das cuenta, no...una chacra, súper poco serio”. (SENCE, R.M)*

Otro elemento ya señalado se relaciona con que se convocó a personas migrantes que ya estaban resolviendo o ya tenían resuelta su situación migratoria.

*“Yo creo que, porque solo dos personas obtuvieron la Visa a través de la capacitación, que era lo que el plan piloto buscaba, se debe a que no estaba la información, si hubiese estado la información para la ER, incluso para nosotros, la población objetivo hubiese sido mucho más fácil tener a los 15 participantes que necesitaran la Visa de capacitación”. (OTEC, Región de Antofagasta)*

De lo anterior es posible destacar a modo de síntesis sobre el proceso de tramitación de la Visa por motivos de capacitación, lo siguiente:

- Desconocimiento respecto al programa piloto migrante y la posibilidad de obtención de Visa por motivos de capacitación.

---

<sup>7</sup> No fue posible profundizar en las razones que explican la falta de coordinación en la transmisión de la información sobre este proceso, dado que la persona a cargo desde sus inicios, ya no trabajaba en la institución al momento de realizar el levantamiento de información para la presente evaluación.



- Inexistencia de procedimientos para hacer seguimiento a las Visa solicitadas como parte del piloto migrante, por parte de SENCE y DEM.
- Falta de coordinación de las entidades que suscriben el convenio, encargadas de realizar la tramitación de las Visa por motivos de capacitación.
- Inexistencia de procedimientos para verificar la entrega de Visa por motivos de capacitación por parte de SENCE

Finalmente, a través de los procesos levantados es posible distinguir las siguientes actividades que describen en resumen, la operativa del programa piloto migrante.

**Tabla 10: Actividades dentro de cada proceso general de las instituciones responsables del programa piloto migrante**

<b>SENCE</b>		<b>DEM</b>	
<b>Procesos</b>		<b>Procesos</b>	
		←	→
		Firma de convenio	
ER	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión inicial de información sobre el programa piloto migrante.</li> <li>- Difusión y convocatoria a los cursos para persona migrantes, previamente definidos en el marco del programa Becas Laborales.</li> <li>- Derivación de usuarios/as potenciales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las Circulares internas de DEM para informar a las gobernaciones y unidad de Visa sobre el programa piloto migrante.</li> <li>- Solicitud a SENCE de las nóminas de usuarios/as SENCE que solicitan la Visa por motivos de capacitación.</li> </ul>
OTEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de la fase lectiva.</li> <li>- Entrega de los certificados al 25% de avance de la asistencia al curso.</li> <li>- Entrega de certificado de aprobación del curso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de las solicitudes de Visa por motivos de capacitación de usuarios/as SENCE.</li> </ul>
Usuarios/as	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de tramitación de la Visa por motivos de capacitación, a DEM, una vez ejecutado el 25% de asistencia al curso.</li> <li>- Solicitud de obtención de la Visa por motivos de capacitación a DEM una vez terminado el curso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de los certificados de aprobación del curso de SENCE.</li> <li>- Tramitación de la Visa por motivos de capacitación.</li> <li>- Publicación de la información a través de la Web de DEM sobre la aprobación de las Visa solicitadas.</li> <li>- Estampado de Visa en pasaporte de las personas usuarias del programa piloto.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información cualitativa levantada en la fase terreno de la evaluación.



## 7. Experiencias internacionales analizadas en el Benchmark

Este apartado responde al objetivo específico N° 1: “Identificar y sistematizar experiencias internacionales de iniciativas públicas de capacitación e inclusión laboral de población migrante.”

A modo de introducción a las experiencias revisadas, entender el programa piloto migrante dentro del contexto internacional adquiere relevancia no solo para la identificación de elementos que pueden ser adaptados por el programa y así contribuir a su mejora, sino que también, permite entender la profundidad del fenómeno que el programa intenta abordar, a través del mejoramiento de la empleabilidad, tema que es el principal motor de la migración global: la búsqueda de mejores oportunidades laborales.

El fenómeno de la migración se constituye como un aspecto importante de un proceso aún mayor como es el de la globalización, y seguirá teniendo relevancia en la medida que el mundo en constante cambio, siga generando motivos para que las personas busquen mejores condiciones de vida. Las razones de la migración si bien son diversas, entre las más recurrentes se encuentran la búsqueda de un lugar para la superación de la pobreza, catástrofes naturales, guerras y conflictos armados, persecuciones políticas y religiosas, busca de mejores oportunidades educacionales, explosión demográfica de los países más pobres o en vías de desarrollo; así como razones económicas y laborales.

Dado que la migración internacional está lejos de ser un fenómeno decreciente, es un proceso complejo y diverso que constituye un desafío global en materias de política pública y social en todas las regiones del mundo, ya que los desplazamientos de personas tienen efectos en la política pública de los países. Esto obliga a los gobiernos y organismos internacionales a tomar acciones efectivas, en tanto de planificación, como de desarrollo e implementación de políticas migratorias que aseguren una migración segura, ordenada, digna, y que resguarde los derechos humanos.

En efecto, la migración es parte de la vida cotidiana de todos los ciudadanos/as, sean estos en mayor o menor medida, receptores, expulsos, o vías de paso o de retorno de flujos de personas que traspasan las fronteras. Por ello, en los últimos años, ha crecido su relevancia como un asunto prioritario de la agenda internacional de desarrollo, no solo por su expansión y diversificación, sino también por el papel de los factores políticos, económicos y medioambientales que han elevado la urgencia de adoptar nuevas medidas respecto a políticas migratorias, no solo en el plano nacional sino también regional y mundial.

Las experiencias internacionales que se sistematizan en este apartado corresponden a las siguientes:



<i>País</i>	<i>Programa</i>
1. Reino Unido, Distrito de Londres. Municipio de Hackney	1. Programa de Integración Comunitaria.
2. Estados Unidos y México.	2. Fundación Carlos Slim. Acceso Latino
3. Canadá. Provincia de Saskatchewan. Ciudad de Saskatoon	3. MYWAY programa de empleo del gobierno central para mujeres refugiadas.
4. Costa Rica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)	4. Programa Centro de Apoyo en Formación Técnica. (CAFTE)

A través de la información disponible en los sitios de internet de las instituciones ejecutoras de cada experiencia, se obtuvo información referida a:

- (i) Ficha de presentación del programa: Nombre del programa, institución ejecutora, fuentes de financiamiento, objetivo del programa y población objetivo.
- (ii) Contexto del programa
- (iii) Descripción del programa
- (iv) Evaluación del programa (sólo en el caso de Costa Rica el programa no cuenta con evaluaciones disponibles)
- (v) Desafíos del programa

### **(i) Reino Unido, Distrito de Londres: Municipio de Hackney.**

#### **Programa de Integración Comunitaria**

<b>Institución a cargo</b>	Consejo Municipal
<b>Financiamiento</b>	Departamento de Comunidades y Gobierno Local
<b>Objetivo del programa</b>	Mejorar el apoyo que se le entrega a los migrantes del municipio Hackney, empoderando a los migrantes a través de capacitaciones de idioma y empleo, con el fin de ayudarlos a integrarse a la comunidad.
<b>Población Objetivo</b>	Migrantes residentes en el municipio de Hackney.

Contexto del programa:



Hackney es un municipio dentro de Londres ubicado al noreste del centro de la ciudad. Tiene una población estimada de 269,000, habitantes y se espera que este número alcance los 300,000 al año 2027. La municipalidad de Hackney tiene una historia de recibir migrantes provenientes de todo el mundo y su rol está orientado a continuar con su legado y ser un lugar de bienvenida y acogida de migrantes.

Hackney es un municipio global<sup>8</sup> y diverso dentro de Londres. Históricamente ha sido un municipio que recibe migrantes de todo el mundo. La migración data del siglo XVIII Y XIX. En los años 1950 y 1960, la escasez de mano de obra en la economía posguerra atrajo a un gran número de migrantes provenientes del Caribe, Chipre, Turquía y del sur de Asia. En los últimos 15 años a este grupo se han unido migrantes de Europa Occidental, como España y Francia, así como Europa Oriental, tales como Polonia, de América del Norte y Sur, y África como Somalia y Nigeria.

En efecto, Hackney tiene una población diversa, y la mayoría de los migrantes que residen en esta comuna logran una inserción exitosa, en términos sociales, culturales y laborales. Sin embargo, existen desafíos por mejorar. En una evaluación llevada a cabo en la primavera del 2017 se identificó que los migrantes, particularmente, los migrantes vulnerables, no tienen acceso o apoyo a los recursos que ofrece la municipalidad. Los principales desafíos para la inserción dentro del mercado laboral que se identificaron fueron: barrera del lenguaje, muchos de los migrantes no hablan el idioma inglés, así como la falta de experiencia en el mercado laboral del Reino Unido. Por ello, la municipalidad se propuso el objetivo de entregar el apoyo necesario para que la comunidad migrante pueda prosperar en la ciudad y contribuir a la vida comunitaria. El programa busca apoyar la cohesión de la comunidad en el municipio y la integración de los migrantes recién llegados a la ciudad. En concreto, Hackney, se planteó fortalecer los recursos existentes para los migrantes del municipio, así como la colaboración con organizaciones comunitarias que entregan apoyo a migrantes.

En definitiva, el municipio de Hackney evaluó la necesidad de entregar apoyo para migrantes en las siguientes áreas:

- Apoyo para migrantes para el acceso a servicios locales
- Apoyo para aprender el idioma y encontrar empleo
- Entregar capacitación especializada para los empleados/as del municipio que dan asesoría a los migrantes.

### Descripción del programa:

---

<sup>8</sup> Municipalidad e Integración <https://hackneyworks.hackney.gov.uk/> Revisado al 30 de mayo 2018.



El programa de Integración Comunitaria entrega asesoría, promoción y participación, y capacitaciones de empleo y cursos de inglés para migrantes, con el fin de propiciar que las personas migrantes puedan contribuir a sus comunidades y a su vez incrementar su confianza e independencia.

Uno de los objetivos específicos del programa dice relación con expandir el acceso a los cursos de inglés para personas que hablan otros idiomas (ESOL). Las clases de ESOL en Hackney son gratuitas y se implementan semanalmente en diversos espacios educacionales y públicos, incluyendo jardines infantiles, escuelas primarias, bibliotecas y museos. Los cursos se desarrollan tres veces a la semana en las tardes, y los cursos se distribuyen por nivel de inglés, existiendo un diagnóstico inicial y una persona que asesora sobre los cursos, a las personas que requieren aprender inglés de acuerdo a su nivel inicial.

Cada año, cientos de residentes participan de los cursos de ESOL, lo que ha contribuido a mejorar el acceso a educación y mejorar las posibilidades de empleo de la población migrante. Sin embargo, existe un porcentaje de la población migrante que no ha logrado acceder a estos beneficios, por ello el programa busca enfocarse en la difusión de los cursos de ESOL.

Junto con lo anterior, cabe mencionar que parte del financiamiento del programa de integración está destinado para capacitar a los empleados municipales y aquellos voluntarios que trabajan con población migrante, con el propósito de mejorar sus conocimientos respecto cómo entregar un apoyo efectivo y conectar a los migrantes con los recursos necesarios para su integración, tanto en el mercado laboral como en a nivel social y cultural. Esto contribuye a mejorar el uso de recursos disponibles y la oferta para migrantes. Finalmente, es importante destacar que existe un encargado dentro del consejo municipal cuyo rol consiste en entregar asesoría a la población migrante con el fin de identificar los desafíos que enfrentan en el mercado laboral, y entregar un apoyo para su integración social.

## Inglés y capacitación para el empleo: apoyo a migrantes hacia inserción laboral efectiva

### Apoyo de Inglés y Empleabilidad.

Tal como se mencionó, el programa de integración de población migrante tiene destinado financiamiento para la implementación de clases de inglés a personas que hablan otro idioma (ESOL). Para acceder a los cursos de inglés, en primer lugar, se realiza una evaluación del nivel de inglés de cada participante, y éstos pueden obtener asesoría respecto a las distintas clases que se imparten a nivel local e inscribirse en las clases que estén acordes a las necesidades de cada persona migrante.



<https://www.learningtrust.co.uk/sites/default/files/document/ESOL%20Learners%20in%20Hackney%202016-17.pdf>

A su vez, este programa contempla cursos de empleo para migrantes que no solo quieren mejorar su nivel de inglés, sino que también buscan tener acceso al mercado laboral en el Reino Unido. Los talleres de capacitación y los cursos de ESOL están disponibles por la mañana, tarde y noche. Junto con acceder a clases presenciales, los participantes pueden acceder a un asesor laboral, con el fin de postular a empleos, identificar las empresas que tienen vacantes de empleo que existen en la ciudad, y, por otro lado, fomentan la inscripción en programas de voluntariado o en alguna organización social local, pues esto permite a los migrantes con la oportunidad de acumular experiencia laboral relevante, así como generar redes laborales.

En definitiva, el Consejo Municipal de Hackney trabaja en colaboración con distintas organizaciones sociales y comunitarias para entregar ocho cursos de inglés para el acceso a empleo como parte del programa de Integración Comunitaria. Los cursos son gratuitos y abierto a los residentes del municipio de Hackney que estén interesados en insertarse al mercado laboral y obtener mejores oportunidades de empleo.

Finalmente, es preciso destacar que el personal que entrega asesoramiento a los participantes del programa trabaja en conjunto con una organización local especializada en apoyo a migrantes, con el propósito de mejorar el acceso de los migrantes que residen en el municipio de Hackney a acceder a los recursos que necesitan para integrarse a la comunidad. El equipo de asesoría para migrantes también entrega apoyo con recursos a nivel local, tales como educacionales o de salud, y pueden proveer acompañamiento para migrantes.

## Voluntariado y organizaciones del sector comunitario (VCS)

### Programa de Desarrollo de Capacidades

Los programas de voluntariado y organizaciones comunitarias juegan un rol importante en entregar apoyo a los migrantes en Hackney. Existen 10 organizaciones locales que forman parte del programa de desarrollo de capacidades que es implementado por la organización sin fines de lucro Hackney VCS. El propósito es desarrollar las capacidades organizacionales, fortalecer las habilidades de los empleados dentro de las organizaciones participantes y fortalecer la colaboración y redes con organizaciones locales.

### Proyecto Comunitarios Praxis





El Proyecto Comunitario Praxis es una iniciativa que trabaja con población migrante en condiciones de extrema vulnerabilidad y cambios como son sobrevivientes del tráfico de personas, violencia intrafamiliar, familias en situación de calle, y personas que escapan de conflictos armados en sus países de origen. Hasta el año 2017 el proyecto trabajó con personas provenientes de 68 países diferentes. Entrega asesoría legal y es la instancia encargada de ofrecer capacitaciones a los empleados y voluntarios de las organizaciones, entregándoles recursos y asesoría para apoyar a la comunidad migrante, y obtener mejores resultados en el apoyo a migrantes.

### **Oportunidades para expandir la base de voluntarios/as**

El centro de voluntarios de Hackney ayuda a desarrollar y promover voluntarios en cada organización que participe del programa de integración comunitaria. Los voluntarios que sean reclutados a través del programa de integración comunitaria deben hablar por lo menos un idioma de la comunidad migrante, y tener conocimientos de inglés por lo menos a nivel intermedio. Este programa también ofrece capacitaciones a las organizaciones con el fin de mantener a los voluntarios involucrados en el Proyecto, que tengan acceso a diversos eventos, y los puedan asesorar en buenas prácticas para el trabajo con voluntarios.

### **Evaluación y recomendaciones del Programa de Integración Comunitaria de Hackney**

- Los principales factores que constituyen una barrera a la integración de los migrantes son el idioma y las diferencias culturales respecto al funcionamiento de la sociedad y organizaciones gubernamentales.
- Los migrantes deben recibir el apoyo necesario para aprender el idioma, ya que es la herramienta de integración más poderosa que conlleva la posibilidad de una vida exitosa en el Reino Unido. Hackney ofrece programas de ESOL, pero no es eficiente en satisfacer las necesidades de personas migrantes en tanto quedan fuera personas que lo necesitan por desarrollar algún tipo de trabajo en los horarios del curso. Por ello, se debe fortalecer la flexibilidad de horario en el que se imparte los cursos, así como la ubicación. Junto con ello, se debe fortalecer el apoyo a los migrantes que se encuentran desempleados.
- Los servicios entregados a la población migrante deben considerar los mayores costos que implica el no entregar apoyo a la población migrante, ya que esto puede generar una crisis mayor para la economía de la ciudad.
- Se debe asegurar que las políticas relacionadas a la equidad, inclusión, y respeto a la diversidad sean puestas en práctica en todo momento, y para ello se requiere la continua



capacitación de los empleados que trabajan con población migrante. Éstos deben saber atender las necesidades de los migrantes y respetar la diversidad de las comunidades migrantes.

A partir de lo anterior, las áreas que están siendo mejoradas son:

### Difusión

- Aumentar la difusión de los programas de capacitación y fortalecer la conexión entre la atención al cliente y los empleados que entregan asesoría en las clases de ESOL, para asegurar que los individuos sean referidos a los servicios necesarios que logren satisfacer sus necesidades.
- Se debe dar prioridad a los recursos de difusión y extensión para lograr retención de las comunidades migrantes en el programa y evitar su deserción.

### Mejorar la oferta de clases

- Los cursos impartidos fueron asistidos principalmente por mujeres o migrantes desempleados. Sólo el 14% de los migrantes que asistieron a los cursos de inglés eran hombres. Esto se debe principalmente a que la mayoría de los hombres tiene trabajos de horarios extensos que no les permitían asistir a los cursos impartidos.
- Por ello, se debe mejorar el horario en el que se imparten los cursos para expandir su acceso y lograr abarcar a la población migrante que está siendo excluida. A su vez, existe la necesidad de mejorar la oferta de cursos disponibles, es decir, ofrecer distintos niveles de inglés, tales como nivel 1, intermedio y avanzado.

### Capacitación de los empleados

- Capacitar a los empleados que entregan servicios a población migrante para evitar la discriminación y establecer criterios de inclusión y equidad de los migrantes.

### Programa de Voluntariado y Organizaciones del Sector Comunitario

- Continuar fortaleciendo la importante contribución que realizan los voluntarios y Organizaciones del Sector Comunitario en apoyar a la población migrante y asegurar que se trabaje en conjunto con el consejo municipal. Establecer canales de comunicación efectivos con todas las partes involucradas.



- Se debe asegurar que las estrategias desarrolladas por el programa de integración se enfoquen en el mejoramiento de las competencias y habilidades de los voluntarios/as y organizaciones del sector comunitario, para que lleven a cabo su labor de apoyo a migrantes de manera efectiva.

### Consejo Municipal de Hackney

- Evaluar modelos de buenas prácticas en otros consejos municipales, con el fin de mejorar el apoyo y servicios que se ofrecen a los migrantes y contribuir a su integración e inclusión.
- Aumentar y llenar el cupo de los migrantes que califican a los programas y cursos ofrecidos por medio de la difusión, asesoramiento y orientación, particularmente en las áreas en que pueden actuar como medidas de corto plazo que sean efectivas en el mejoramiento de las capacidades y cualificaciones de la población migrante.
- Expandir la participación del proyecto de comunidades integradas hacia migrantes recién llegados que se encuentran desempleados, o en trabajos de baja calificación y poco remunerados, para eliminar las barreras de acceso a capacitaciones y oportunidades laborales.

### (ii) México y Estados Unidos.

#### *Acceso Latino. Un programa para migrantes apoyado en plataformas digitales<sup>9</sup>*

<b>Institución a cargo</b>	Fundación Carlos Slim, Universidad Nacional Autónoma de México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos
<b>Financiamiento</b>	Fundación Carlos Slim

<sup>9</sup> (2016) Fundación Carlos Slim, 30 aniversario. Resumen de resultados <http://fundacioncarlosslim.org/wp-content/uploads/2017/12/informe-2016.pdf> Revisado al 15 de agosto 2018.



<b>Objetivo del programa</b>	Apoyar a la comunidad de origen latino en Estados Unidos y mejorar su desarrollo productivo, educativo y capacitación para el empleo. Acceso Latino es un portal gratuito creado con el fin de entregar herramientas necesarias para la búsqueda de mejores oportunidades en el país y que les permita una mejor calidad de vida, así como acercar a las personas la información que necesitan para regularizar su situación migratoria.
<b>Población Objetivo</b>	Latinos residiendo en Estados Unidos. Residentes y migrantes sin documentación.

## Contexto del programa

La Fundación Carlos Slim (FCS) fue creada en 1986, con programas de alto impacto, enfocados a la población más vulnerable en América Latina. Esta fundación ha beneficiado a millones de personas en la región.

Fundación Carlos Slim tiene como vocación la formación integral de las personas de todas las edades, en México y América Latina, para que fortalezcan sus capacidades y habilidades y puedan insertarse activamente en el desarrollo económico y social, logrando más oportunidades y una mejor calidad de vida. Para ello, FCS trabaja con instituciones académicas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil, para que sus programas de *educación, salud, empleo, justicia, migrantes, seguridad vial, desarrollo humano, deporte, medio ambiente, cultura, ayuda humanitaria y desarrollo económico*, beneficien a la mayor cantidad de personas, con especial énfasis en los grupos más vulnerables.

La visión estratégica de la Fundación Carlos Slim tiene un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y oportunidad, por ello desarrolla, implementa y evalúa programas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población de todas las edades, promueven la formación de capital humano y generan oportunidades que propician el desarrollo integral de las personas, así como de sus comunidades.

Dentro de este contexto, es que la Fundación decidió intervenir en el área de migración. Para ello, se decidió extender sus servicios y programas a la comunidad de origen latino en Estados Unidos con el fin de impulsar el desarrollo productivo, la educación y capacitación para el empleo de la población migrante. En este sentido, Acceso Latino busca apoyar los migrantes latinos en Estados Unidos en la búsqueda de mejores oportunidades que les permitan una mejor calidad de vida, y acercarlos a la información que necesitan para regularizar su situación migratoria.



Actualmente, cerca de 52 millones de latinos reside en Estados Unidos, de los que 33 millones son mexicanos, según datos de la Oficina del Censo y el Centro Hispano Pew. Junto con ello, se puede señalar que, con más de 40 millones de personas, los latinos conforman la minoría étnica más grande de los Estados Unidos, incluyendo 11 millones de inmigrantes que se están indocumentados. El 80% de los adultos latinos tiene acceso a Internet, sin embargo, muchos de ellos aún tienen dificultades para acceder a información valiosa que puedan usar para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. En definitiva, Acceso Latino fue creado para fungir como una red de apoyo para esta comunidad en constante crecimiento y desarrollo.

### **Descripción del programa: Apoyo a Migrantes**

Acceso Latino es un portal de internet gratuito creado para la comunidad latina en los Estados Unidos de América, con herramientas y contenidos de fácil acceso de acuerdo a lo observado, con foco en temas de importancia para la población migrante como es la educación, salud, capacitación para el empleo, y cultura. Este sitio constituye un apoyo importante para que la comunidad latina pueda mejorar y expandir sus oportunidades de tener éxito en los Estados Unidos. Acceso Latino es un sitio de información, orientación y herramientas en línea para migrantes latinos, sin importar su situación migratoria, dentro del territorio estadounidense y mexicano.

En específico el programa de migrantes de Acceso Latino apoya el desarrollo de la comunidad de origen latino en los Estados Unidos, principalmente en las áreas de educación, capacitación para el empleo, licencias para conducir y trámites legales relacionados con el estatus migratorio de las personas, así como asesoría legal en casos de irregularidad migratoria, así como también ofrece cursos para aprender inglés en línea y préstamos monetarios para costear los altos costos de los trámites y pruebas para acceder a la ciudadanía estadounidense.

En definitiva, Acceso Latino fue fundado en agosto del 2014, con el fin de acercar a las comunidades de migrantes residentes en Estados Unidos a temas relacionados con sus derechos humanos, tales como: su ciudadanización, capacitación para el empleo, en materia de tecnologías, y entregando apoyo económico, todo ello en relación y conforme a las estrategias de Fundación Slim.

Finalmente, es importante destacar que La Fundación Carlos Slim identificó algunas de las áreas que más están relacionadas con el éxito a largo plazo de la integración de los migrantes. A partir de este análisis, se desarrolló el contenido que provee la plataforma, el que es gratuito y en el idioma español.



Las áreas que abarca el portal son las siguientes:

- Capacitación para el empleo: cursos en línea en oficios de alta demanda, tanto en los Estados Unidos como en los países de origen de los migrantes, así como información sobre orientación financiera. Hoy en día los latinos comprenden cerca del 20% de la fuerza laboral de Estados Unidos y este portal los ayuda a prepararse para su efectiva inserción en el mercado laboral.
- Educación académica en todos los niveles desde educación básica hasta universitaria a través de plataformas como Khan Academy, MIT-Open Course Ware, Coursera y Académica, las cuales incluyen cursos de las mejores universidades como Harvard, Stanford y la Universidad Nacional Autónoma de México, así como materiales originales para los otros niveles educativos. Hoy en día menos del 55% de los estudiantes hispanos se gradúa de la enseñanza media. Los materiales que promueve Acceso Latino ayudan a los estudiantes a desarrollar las habilidades que ellos necesiten para continuar con su educación y acceder al mercado laboral.
- Recursos en línea para aprender inglés y materias que promuevan su integración cultural tales como, historia de Estados Unidos y civismo.
- Información sobre el cuidado de la salud y recomendaciones médicas profesionales sobre cómo mantener un estilo de vida saludable para toda la familia.

## Programas ofrecidos en Acceso Latino

- **Ciudadanía:** Ciudadanízate – ofrece un curso de preparación para el examen de ciudadanía para aquellos migrantes que son elegibles. Por otra parte, ya que los altos costos que conlleva el proceso de la ciudadanía de Estados Unidos, es una de las principales barreras para las personas y familias que buscan este beneficio en el país, es que Fundación Carlos Slim se unió con la organización “Chicanos por la Causa” en beneficio de los migrantes que buscan obtener su ciudadanía otorgando préstamos.
- **Asesoría en materia de derechos Humanos e Inmigración:** Acceso Latino se enfoca en trabajar con migrantes que no tienen regularizada su situación migratoria. En este sentido, entrega apoyo para abrir nuevas oportunidades y soluciones en los casos de las recientes detenciones arbitrarias de indocumentados por parte de las autoridades, donde a través del uso de la plataforma, los afectados, sus familias o conocidos, puedan asesorarse y saber cuáles son sus derechos como migrantes. **Conoce tus derechos** – es una guía de



información sobre la cultura, el respeto y la defensa de los Derechos Humanos que todos los migrantes deben conocer.

- **Legal:** Vinculación con expertos para proporcionar servicios de Ayuda Legal gratuita en temas de inmigración. Trabaja en colaboración con organizaciones de abogados, tales como Immigration Law Help, Directorio en línea con más de 1.000 abogados especializados en migración gratuitos o de bajo costo en E.U. La Asociación Americana de Abogados de Inmigración (AILA), una red de abogados migratorios en Estados Unidos con costo. Sin Fronteras, red de abogados migratorios en México.
- **Orientación Psicológica** para migrantes repatriados en la frontera norte, así como consejería telefónica y mensajería gratuita.
- **Licencias de conducir:** Información para obtener una Licencias de Manejo en Estados Unidos. Información de cada estado en el que permiten obtener tu licencia y los requisitos, aún sin tener documentos que acrediten la estancia legal.
- **Capacitaciones:** Capacitación para el Empleo, se ofrecen alrededor de 178 cursos en línea gratuitos para aprender nuevos oficios.
- **Apoyo con herramientas de Educación para todos los niveles como:** Aprende.org, Khan Academy en español, Coursera, entre otros.
- **Programa de Acción Diferida para los Llegados en la Infancia, DACA** (por sus siglas en inglés) permite a las personas que llegaron a los EE.UU. cuando eran niños, obtener permisos para trabajo, licencias de conducir y diferir cualquier acción sobre su estatus migratorio por un periodo de dos años.

De esta manera, Acceso Latino busca contribuir en la búsqueda de mejores oportunidades que les permita una mejor calidad de vida acercando información y soluciones, generando comunidades, aproximando poblaciones y derribando muros.

## Evaluación del programa<sup>10</sup>

- El programa de Acceso Latino ha sido exitoso en apoyar el desarrollo de la comunidad de origen latino en los Estados Unidos, principalmente en las áreas de educación, capacitación para el empleo y trámites legales. El éxito de las iniciativas de capacitación se

---

<sup>10</sup> (2016) Capacitación laboral, la ruta hacia el éxito. <http://fundacioncarlosslim.org/english/capacitacion-laboral-la-ruta-hacia-exito/> Revisado al 30 de octubre 2018.



debe al gran número de áreas de la capacitación, contando con 80 cursos y dos diplomados especializados en diversas áreas.

- Su éxito también radica en el alto nivel de alcance que han tenido los cursos de capacitación on line, en donde actualmente, existen 1.674.380 usuarios/as del portal accesolatino.org que se han beneficiado de herramientas innovadoras, a su propio juicio.
- Los oficios para capacitarse en empleos son de las siguientes ramas: administrativas, agropecuarias, alimentación, comercio, construcción, formación, moda y belleza, servicio al Cliente, social, transportes, tecnología y salud.
- Se ha logrado el acceso a plataformas educativas: Khan Academy en español. Plataforma Académica con dos diplomados y recursos en línea para el aprendizaje del idioma inglés.
- Se ha preparado a población migrante para el examen de equivalencia del nivel medio superior en los Estados Unidos de Norteamérica (GED, Hi-SET, TASC).
- Se ha otorgado preparación para el examen de ciudadanía y préstamos para cubrir sus costos.
- También entrega preparación para obtener licencia de conducir y también licencia comercial.
- Se entrega preparación para optar a “Acción Diferida para los Llegados en la Infancia” (DACA, por sus siglas en inglés) a miles de beneficiarios/as.
- Se han creado guías de habilidades financieras, tales como ahorro, envío de dinero, impuestos y crédito en Estados Unidos.

### (iii) Canadá. Provincia de Saskatchewan. Ciudad de Saskatoon.

#### Programa: “MYWAY: Moving Young Women’s aspiration to reality<sup>11</sup>/ Llevar las aspiraciones de mujeres jóvenes a la realidad”

<b>Institución ejecutora</b>	Asociación Intercultural Saskatchewan
<b>Financiamiento</b>	Inmigración y Ciudadanía Canadá (CIC), Recursos Humanos y Desarrollo de Capacidades Canadá (HRSDC), Ministerio de Educación Avanzada, Empleo e Inmigración de Saskatchewan (AEEI).

<sup>11</sup> (2012 – 2013) Saskintercultural Association Inc.

[https://www.saskintercultural.org/images/SIA/Newsletters/agm%20report%202012\\_13.pdf](https://www.saskintercultural.org/images/SIA/Newsletters/agm%20report%202012_13.pdf) Revisado al 10 de octubre 2018.





<b>Objetivo del programa</b>	<p>Acceso al Mercado laboral, migrantes recién llegadas obtienen asistencia buscando empleo acorde con su experiencia y educación.</p> <p>Dar la bienvenida a comunidades. Las migrantes recién llegadas reciben apoyo para establecer redes sociales y profesionales con el fin de integrarlas a la comunidad.</p>
<b>Población Objetivo</b>	Mujeres inmigrantes/refugiadas entre los 18 y 30 años.

## Contexto del programa

Canadá es un país que se destaca por ser multicultural, y la provincia de Saskatchewan y específicamente la ciudad de Saskatoon, reflejan la diversidad del país, promoviendo la integración cultural, inclusión y equidad de todas las comunidades migrantes.

El año 2004 se lanzó la iniciativa del Plan Nacional de Acción de Inmigrantes a nivel nacional, y la ciudad de Saskatoon se acogió a esta estrategia del gobierno canadiense enfocada en la inclusión e integración de la población migrante en el país. Desde ese año se han realizado una serie de evaluaciones y ajustes para lograr buenas prácticas de integración de la población migrante.

La población migrante ha crecido exponencialmente en la ciudad de Saskatoon y el gobierno local ha tomado el enfoque que plantea la migración como un asunto comunitario. Por ello, el plan de acción inmigrante es una iniciativa transversal que abarca tres niveles del gobierno: federal, provincial y municipal, con el objetivo de crear conciencia respecto a la migración en el país, los migrantes y refugiados y promover la equidad, integración e inclusión.

Una comunidad que da la bienvenida a migrantes y es inclusiva, constituye una comunidad en la que sus ciudadanos y miembros se sientan seguros, respetados y cómodos sienten ellos mismos, expresando todos los aspectos de su identidad. Es un lugar en el que cada persona puede compartir un sentido de pertenencia con otros miembros.

A partir de lo anterior, el gobierno canadiense tiene un enfoque de integración en el que las comunidades que son inclusivas logran crear un sentido de pertenencia. Saben reconocer la creatividad e innovación que emerge de la integración de diferentes perspectivas culturales y la importancia de la contribución que realiza cada una de las distintas comunidades a la ciudad. En concreto, la integración está enfocada en facilitar el proceso de los nuevos miembros de la comunidad más allá de su asentamiento. Este proceso incluye considerar a la comunidad migrante como contribuyentes a la sociedad y darles la bienvenida celebrando y respetando sus culturas.



## Descripción del programa

MYWAY (por sus siglas en inglés) o *Llevar las aspiraciones de mujeres a la realidad*, es un programa para mujeres inmigrantes y refugiadas en la ciudad de Saskatoon, de la provincia Saskatchewan en Canadá. El programa se lanzó el año 2005 y se terminó en el año 2013 para ser reemplazado por el programa LITE (aprendiendo interculturalismo a través del empleo).

La institución a cargo de ejecutar el programa es la Asociación Intercultural de Saskatchewan (SIA). SIA es una organización sin fines de lucro, cuya misión es promover la comprensión intercultural y preservar la identidad cultural y lenguaje de los migrantes y comunidades indígenas en la sociedad canadiense. La visión de SIA está orientada a construir comunidades basadas en el respeto y la equidad, celebrando todas las culturas. Las áreas de trabajo de la organización están enfocadas en capacitación para el empleo, programas de aprendizaje del idioma, entre otros.

MYWAY es un programa de empleo y desarrollo de habilidades para la vida, que tiene una duración de 9 meses. El programa está dirigido hacia mujeres entre los 18 y 30 años, que sean inmigrantes o refugiadas, y no tengan educación superior completa, y vivan en la localidad de Saskatoon.

Este programa está dividido entre clases presenciales (seis meses) y una práctica laboral que tiene una duración de tres meses. La práctica se realiza en un área profesional de acuerdo a los intereses de cada participante y sus metas profesionales. En este sentido, la práctica profesional tiene el objetivo de entregar a las participantes experiencia laboral en Canadá, permitiéndoles tener la oportunidad de generar redes, y, además, poder tener referencias laborales en el país.

El posicionamiento laboral de las participantes se basa en sus capacidades, conocimientos, educación, dominio del inglés, experiencia laboral pasada, y su área de interés. Cabe destacar, que las clases presenciales están divididas entre empleo y desarrollo de capacidades. Por último, el programa se implementa todos los años desde septiembre hasta junio del siguiente año.

## Accesibilidad del programa

El programa está disponible para mujeres que:

- Se encuentran desempleadas o subempleadas y que tienen de poca a nada experiencia laboral en Canadá.
- Tienen entre los 18 y 30 años de edad durante las clases presenciales del programa.



- Tienen residencia permanente o mujeres con estatus de refugiadas y que no han recibido beneficios de seguro de cesantía canadiense en los últimos 3 años.

## Involucramiento de las participantes

Durante la semana final del programa se realiza una evaluación por parte de las participantes, las que tienen que contestar una encuesta y participar de grupos de discusión. Esto se realiza con el fin de tener una retroalimentación por parte de las participantes del programa. Cabe destacar, que durante la ejecución del programa se promueve la retroalimentación de las participantes constantemente, ya sea a través de grupos de discusión, conversaciones individuales o entrevistas con cada participante. Es importante destacar que los monitores del programa consideran que la retroalimentación que entregan las participantes es valiosa para mejorar su ejecución y lograr resultados exitosos, y que las participantes logren cumplir con los objetivos del programa.

## Colaboración con actores claves

El financiamiento del programa es a través de la oficina de Inmigración y Ciudadanía de Canadá (CIC), Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo de Capacidades de Canadá (HRSDC), y el Ministerio de Educación Avanzada, Empleo e Inmigración de Saskatchewan (AEEI). Las tres agencias entregan apoyo por medio de la facilitación de expertos, charlas, y publicaciones que se utilizan en las sesiones de las clases presenciales. La Asociación Intercultural de Saskatchewan (SIA) es la organización a cargo de ejecutar el programa, y tiene una amplia red de apoyo, entre los cuales incluyen, organizaciones comunitarias, organizaciones no gubernamentales, empresas, educaciones institucionales, sindicatos, y apoyo del gobierno local y federal. Estas alianzas permiten a SIA tener acceso a una variedad de expertos de diferentes disciplinas, planificar el posicionamiento de las prácticas laborales, tener acceso a oportunidades de voluntariado, y referir a participantes a otras organizaciones (como por ejemplo para obtener asesoramiento, oportunidades laborales, etc.)

## Seguimiento de las participantes

La Asociación Intercultural de Saskatchewan realiza un seguimiento con cada participante tres meses después de haber finalizado el programa, con el fin de evaluar los resultados positivos del programa. En este sentido, encontrar empleo o estar estudiando en una institución de educación superior tiempo completo se considera como un resultado exitoso. Junto con ello, SIA guarda los expedientes de todas las participantes, sin importar si es que completaron la capacitación que ofrece el programa, ya sea que no completaron las clases presenciales o la práctica laboral. La



información es enviada a todas las agencias que financian el programa. Junto con ello, se debe enviar un informe mensual con actualizaciones de las actividades del programa, financiamiento y el progreso de cada participante.

Finalmente, cabe destacar que las capacitaciones que se obtienen en el contexto del programa MYWAY, son por lo general, transferibles a cualquier provincia o territorio del país. Las capacidades de empleo y habilidades para la vida que se adquieren a través del programa MYWAY, así como las capacitaciones de idioma (en este caso inglés) y las actividades de integración son beneficiosas para las participantes del programa en caso de que decidan continuar viviendo en Saskatchewan o se muden a otra parte del país. El personal que implementa el programa también considera que el programa sería exitoso en cualquier ciudad de Canadá.

### **Evaluación del programa**

Desde la fecha de su lanzamiento en el año 2005 hasta el término del programa en el año 2013, las participantes del programa MYWAY fueron ubicadas en sectores de la economía tales como, el sector bancario, área de publicidad, industria hospitalaria, turismo, salud, ingeniería, y contabilidad. Todas las participantes del programa recibieron capacitaciones en las siguientes áreas: habilidades computacionales básicas, primeros auxilios, RCP (nivel C), seguridad alimentaria, y en el sistema canadiense de información de materiales peligrosos en el trabajo.

MYWAY ha sido evaluado como un programa exitoso desde su primera implementación en el año 2005. De las 13 participantes del año 2009-2010, todas con excepción de una, encontraron empleo o retomaron sus estudios de educación superior a los tres meses de completar el programa. A los seis meses, las 13 participantes tuvieron resultados exitosos.

En el año 2012 se completó la sexta versión del programa y mostró resultados positivos. De las 13 participantes, 7 encontraron empleo tiempo completo y 5 se matricularon en programas de educación superior a fines del verano, por lo que posiciona al programa con una tasa de éxito del 92%.

El proceso de selección se realizaba en septiembre y se aceptaban a 13 participantes provenientes de diferentes países. Durante la implementación del programa, se expandió el módulo de capacitación de idioma, con el fin de preparar mejor a las participantes en el inglés, y los resultados fueron beneficiosos.

Dado que la mayoría de las participantes nunca había trabajado antes en Canadá, se expandieron los módulos de exploración de carrera profesional y el de cultura laboral canadiense, lo que ayudó a las participantes a identificar sus metas laborales y desarrollar habilidades necesarias para tener éxito en el mercado laboral. Desde marzo del 2013, todas las participantes completaron la sección de las clases presenciales del programa y comenzaron con su práctica laboral.



En definitiva, el programa evalúa cada año las necesidades de cada participante y ajusta los módulos en función de las áreas en que las participantes requieren mayor capacitación, con el fin de asegurar el éxito de las participantes y lograr que completen el programa.

## Desafíos de la integración/inclusión en Canadá

Algunos de los desafíos que actualmente enfrenta la provincia de Saskatchewan se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Colaboraciones y comunicación: aumentar la comunicación entre agencias y actores claves dentro de todos los sectores es necesaria para evitar que los servicios se dupliquen.
- Concientización y sensibilidad cultural: existe la necesidad de incentivar y mejorar los programas sociales que promueven la integración de migrantes.
- Clases de inglés, traductores, intérpretes: se requiere traducción adicional y servicios de interprete y de idiomas necesario para entregar apoyo a los migrantes recientes y sus familias.
- Empleo y Educación: Existe una necesidad de desarrollar oportunidades profesionales para integrar a empleadores, empleados y migrantes.
- Financiamiento: mejorar la colaboración entre el financiamiento privado y público para programas de capacitación y servicios sociales. Se requiere de recursos adicionales para conservar la herencia cultural y lengua de la población migrante.
- Política Pública: realizar evaluaciones en torno al mejoramiento de políticas sociales para migrantes.
- Recursos de información: coordinar y distribuir información de todos los programas sociales enfocados para población migrante. Una efectiva difusión de los recursos existentes en la ciudad es necesaria para fomentar la participación de la población migrante en los diferentes programas.



#### (iv) Costa Rica. San José.

#### Programa: Centro de Apoyo en Formación Técnica (CAFTE)<sup>12</sup>

<b>Institución ejecutora</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)
<b>Financiamiento</b>	Microfinanciera Aprobe
<b>Objetivo del programa</b>	El programa de capacitación busca dotar de herramientas técnicas a personas refugiadas y migrantes para que puedan mejorar sus posibilidades de incorporación al mercado laboral y, además, dar acceso a las nuevas tecnologías de la información.
<b>Población Objetivo</b>	Migrantes refugiados. Principalmente mujeres

#### Contexto del programa

Costa Rica es reconocida como un importante destino de población migrante y refugiada en la región. La migración a este país se enmarca en las tendencias demográficas, sociales, ambientales, económicas y estructurales experimentadas en Centroamérica y Sudamérica, que tienen un significativo impacto en la magnitud y patrones de los movimientos migratorios.

Actualmente las migraciones hacia Costa Rica tienen un importante carácter laboral. Las dinámicas de los mercados laborales de los países de la región están ancladas en estrategias para insertar las economías domésticas a la economía internacional. Estas acciones se llevan a cabo mediante el fomento de las actividades exportadoras, la atracción de inversión extranjera directa, la desregulación de mercados financieros y la promoción del crecimiento económico. En ese sentido, Costa Rica ha contribuido en cierta medida a atenuar las tensiones de un mercado laboral vecino, principalmente el de Nicaragua, y en menor medida el de Honduras, El Salvador y Panamá.

Por otra parte, cabe señalar que Costa Rica ha tenido una tradición en la región en el reconocimiento y protección de la condición de refugiado. En el contexto de los conflictos armados en Centroamérica durante las décadas de los años setenta y ochenta, el país recibió importantes grupos de personas a quienes se les otorgó tal reconocimiento.

<sup>12</sup> Costa Rica: Centro de capacitación enseña y empodera a refugiados 2012. <http://www.acnur.org/noticias/noticia/2012/5/5b0c1d3712/costa-rica-centro-de-capacitacion-ensena-y-empodera-a-refugiados.html> Revisado al 15 de octubre 2018.



Hoy en día, la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), ha visto un aumento significativo en el número de solicitudes que recibe de personas que piden entrar al país en condición de refugiados, principalmente originarias de El Salvador. Junto a ello, también ha sido notoria la cantidad de solicitudes de personas de nacionalidad hondureña. Estos incrementos dicen relación con las condiciones de violencia social que viven El Salvador, Honduras, y Guatemala.

Bajo este panorama es que el gobierno de Costa Rica elaboró una propuesta de Política Migratoria Integral en el año 2013, la que asume como criterio de realidad las condiciones críticas en las que llegan, transitan o salen muchas personas migrantes en el país, con el fin de generar una propuesta de acciones que contribuyan a disminuir la exposición al riesgo de las personas migrantes. Esta Política Migratoria Integral reconoce la necesaria complementariedad entre la mano de obra nacional y extranjera en beneficio del desarrollo nacional, sin perder de vista que los flujos migratorios son fenómenos en constante dinamismo.

El objetivo principal de la **Política Migratoria Integral para Costa Rica**<sup>13</sup> es establecer un sistema de coordinación interinstitucional por parte del Estado costarricense que promueva una efectiva gestión de la realidad migratoria, consecuente con las necesidades del desarrollo integral de la nación, la seguridad nacional y el respeto a los derechos humanos.

Por otra parte, dentro de los enfoques que le dan claridad y sentido a esta política migratoria integral y conducen su atención hacia aspectos clave que ayuden a enfrentar los desafíos de manera asertiva y promover el bienestar de las personas, se pueden destacar los siguientes:

- **Enfoque de diversidad:** reconoce la diversidad como inherente a la condición humana y como una característica que aporta al desarrollo humano de los países. Además, reconoce que hay determinados grupos en desventaja social debido a construcciones y estereotipos creados a partir de sus realidades. De esta forma, las acciones derivadas de la presente política tendrán que velar por los derechos de aquellas personas que sufren cualquier tipo de discriminación por pertenecer a un grupo reconocido como diverso, sea en términos de sexo, género, cultura, sociedad, de nacionalidad, étnico, político, etario o de identidad de género u orientación sexual.
- **Enfoque de integración:** se reconoce la importancia de que todas las personas que habitan un territorio sean tomadas en cuenta para alcanzar objetivos de desarrollo y bienestar. El enfoque de integración está estrechamente ligado al concepto de cohesión social, y busca la incorporación social y productiva de las personas migrantes y refugiadas.

---

<sup>13</sup> Consejo Nacional de Migración (2013): Política Migratoria Integral para Costa Rica 2013 – 2023.



Desde este enfoque, las acciones derivadas de la política deben contribuir a solventar necesidades específicas de poblaciones que, por su condición migratoria, tienen que ser atendidas de manera particular principalmente en los servicios públicos y su integración al sistema de seguridad social. Asimismo, se deberán realizar acciones para vincular la sociedad nacional, los extranjeros que habitan en territorio nacional y las personas costarricenses que se encuentran en el exterior.

- **Enfoque de interculturalidad:** reconoce que Costa Rica es un país con una gran diversidad cultural y social, donde conviven diversas culturas con estilos de vida diferentes. La política migratoria se orienta a la protección de la identidad nacional, y a promover la coexistencia con otros escenarios multiculturales, multiétnicos, multilingüísticos y multirreligiosos, reconociendo el derecho de todas las personas, sean migrantes o no, a disfrutar de su cultura. Desde este enfoque se quiere propiciar un diálogo entre las diversas expresiones culturales, al mismo nivel y sin establecer relaciones de poder ni desigualdad, asegurando que las diferencias no se conviertan en discriminaciones, sino como una posibilidad de enriquecimiento mutuo, como fuentes de saber, de pensamiento y de experiencias para la vida en sociedad.

Finalmente, cabe señalar que las dinámicas migratorias son un asunto de interés público para Costa Rica; y el desarrollo inclusivo de todas las personas que habitan en el territorio nacional es una responsabilidad del Estado. Junto con ello, se entiende que desarrollo y migración son asuntos totalmente ligados; de la misma forma que el enfoque de derechos humanos se asocia a los procesos migratorios. Por consiguiente, el abordaje de la Política Migratoria Integral debe hacerse desde la interactividad e interdependencia de los agentes y la articulación de redes. Los actores claves de esta política migratoria son: la sociedad civil organizada y la institucionalidad pública del Estado costarricense; bajo el entendido de que la migración debe formar parte de la arquitectura e interés público del Estado costarricense.

## Descripción del programa

Centro de Apoyo en Formación Técnica (CAFTE) es una iniciativa auspiciada por la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y busca dotar de herramientas técnicas a personas refugiadas para que puedan mejorar sus posibilidades de incorporación al mercado laboral y, además, dar acceso a las nuevas tecnologías de la información. En Costa Rica el proyecto es ejecutado por la microfinanciera Aprobe, que corresponde a una organización no gubernamental y un socio implementador de ACNUR en materia de emprendimiento y microcrédito.

Es preciso mencionar que el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) es una agencia que fue creada después de la Segunda Guerra Mundial y ayuda a millones





de personas alrededor del mundo que han sido obligadas a dejar su país para proteger su vida. La agencia promueve la protección de sus derechos humanos y les ofrece apoyo para reconstruir sus vidas. Hoy en día, se encuentra en 125 países, y apoya alrededor de 34 millones de personas en todo el mundo. En Costa Rica, la agencia de ACNUR tiene una oficina en San José y tiene presencia en la frontera con Nicaragua y con Panamá.

Bajo este contexto, el proyecto CAFTE inició su etapa de planificación en septiembre del 2011 y recibió a sus primeros estudiantes en diciembre de ese mismo año. Los estudiantes realizan un pago simbólico de alrededor de US\$2, es decir que, por todo un módulo, que equivale a seis meses de clases, se invierten unos \$100.

El CAFTE constituyó un gran paso en la adquisición de nuevas habilidades por parte de las personas refugiadas y tuvo una duración de un año. Este programa ayudó a fomentar que las personas refugiadas además de insertarse al mercado laboral en Costa Rica, pudiesen acceder a empleos de calidad. Por ello, se puso énfasis en enseñar el uso de las tecnologías de la información. Los cursos impartidos contribuyeron a que las mujeres migrantes mejorarán sus perspectivas laborales, y además superar un proceso emocional cargado por el trauma de la violencia, junto con la posibilidad de crear redes sociales en el país.

## Desafíos de la migración en Costa Rica

Actualmente, el país enfrenta una serie de desafíos que deben enmarcar el quehacer de las instituciones nacionales, con el fin de atender apropiadamente el tema migratorio y garantizar una adecuada integración de las personas migrantes y refugiadas, para que puedan desarrollarse plenamente como seres humanos y, a la vez, contribuir de manera directa en el desarrollo económico, social y cultural del país.

Uno de los desafíos más importantes tiene que ver con la regularización de las personas migrantes y refugiadas, esto principalmente porque es a partir de la regularización que se formaliza su estadía y se abren las puertas para su integración plena en el país. Es además a partir de la documentación que los trabajadores migrantes y refugiados pueden realizar aportes a la seguridad social y contribuir así a la sostenibilidad del sistema contributivo de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), ya que es el pilar del gobierno de Costa Rica. Junto con ello, al tener regularizado su estatus migratorio pueden hacer exigir el ejercicio pleno de sus derechos y deberes como habitantes del territorio nacional.

En relación a la gestión de la política migratoria, ésta enfrenta al desafío de atender una alta demanda de usuarios, por lo que se deben generar estrategias para brindar servicios más eficientes y expeditos.



Otro gran tema en materia migratoria, que implica múltiples desafíos, es el de la integración de las personas migrantes y refugiadas. Si bien esto tiene que ver con la regularización, tiene matices que involucran a otras instituciones más allá de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME). El Estado costarricense debe garantizar plenamente el ejercicio de los derechos constitucionales para las personas migrantes y refugiadas. Esto impone desafíos importantes en ampliar la cobertura de los sistemas de educación, salud, vivienda y trabajo decente, seguridad, entre otros, tanto para la población migrante como refugiada; por ese motivo deben realizarse esfuerzos conjuntos de forma tal que el Estado de manera sostenida y equilibrada financieramente pueda atender las necesidades de esta población.

Finalmente, la integración de las personas migrantes y refugiadas debe enfocarse en primera instancia desde la articulación de acciones interinstitucionales para fortalecer esta integración. En el marco de la integración se debe promover también el desarrollo humano de las personas migrantes y refugiadas en igualdad y equidad, sus derechos humanos y la promoción de una cultura inclusiva y respetuosa de la diversidad, según se indica en la evaluación.

**Considerando las cuatro experiencias internacionales identificadas y sistematizadas**, en términos analíticos es posible identificar transversalmente la importancia que las iniciativas le dan al desarrollo de **programas de integración económica y social para población migrante**. Las experiencias no se agotan a un tipo de prestación en específico, sino que se considera un entramado de programas que buscan hacerse cargo de las necesidades de las personas migrantes, yendo más allá de la sola capacitación. Lo anterior, con excepción de la experiencia de Costa Rica que se focaliza en un tipo de capacitación en específico.

Dada la complejidad del fenómeno de la migración, parece ser una necesidad la **incorporación de un enfoque con principios de integración, inclusión, e interculturalidad** en el desarrollo de políticas sociales a nivel nacional y regional. De acuerdo a los logros que se observa en las evaluaciones, experiencias gestionadas a escala local (como Hackey y Saskatchewan) han resultado ser más exitosas, pues tienen un enfoque que **toma en consideración el contexto de la ciudad y su ejecución genera mejores resultados**, en términos de lograr la inserción laboral y social de personas migrantes.

Las experiencias trabajan en **colaboración con organizaciones comunitarias o no gubernamentales**, lo cual parece ser esencial para la ejecución de los programas. Las organizaciones que tienen trayectoria trabajando con la población migrante constituyen un actor clave para lograr resultados positivos en la implementación de los programas de capacitación en particular. Esto se debe a que ya **han establecido una relación de confianza con la comunidad migrante**, y además, tienen los **conocimientos, habilidades y competencias culturales para trabajar con población migrante** y sus especificidades.



A partir de lo anterior, y dadas las evaluaciones de algunas de las experiencias se visualiza la **necesidad de contar personal que entrega servicios a población migrante capacitado en ello**, con el fin de **mejorar sus conocimientos y habilidades para entregar un apoyo efectivo e intercultural, a fin de evitar prejuicios, discriminación y conectar a las personas migrantes con los recursos necesarios para su integración**, tanto en el mercado laboral como a nivel social y cultural.

La entrega de los servicios de las experiencias no se realiza de forma aislada del contexto económico, en donde **se establecen alianzas con empresas** para poder otorgar oportunidades de inserción laboral efectivas, ya sea a través de programas de voluntariado u oportunidades de prácticas laborales con el fin de tener experiencia laboral en el país y construir redes.

Se constata que la migración en países de habla inglesa **consideran como importante los cursos de idioma, tanto como la capacitación para la inserción laboral**. Así, los programas sociales analizados son exitosos en capacitar e incorporar a la población migrante al mercado laboral de cada país, de acuerdo a los niveles de participación y logro de colocación laboral que indican en su información disponible. Para ello, cuentan con **equipos de acompañamiento y asesoramiento para los participantes de los programas** a ejecutar. Contar con un **equipo profesional que pueda entregar asesoramiento** se traduce en resultados positivos.

Las experiencias evidencian que **los cursos de idioma y capacitación deben ser implementados para población considerando los distintos niveles de conocimiento**. Es decir, deben expandir su oferta para satisfacer las necesidades de la población migrante considerando sus particularidades. Para ello, se debe realizar un diagnóstico previo de los participantes migrantes para determinar el nivel de español o bien sus necesidades de aprendizaje del idioma, así como los intereses y conocimientos en los que buscan capacitarse para lograr insertarse al mercado laboral de manera exitosa, en donde no solo se imparte idioma sino además elementos propios de la educación cívica, como es el caso de la Fundación Carlos Slim que ofrece **asesoramiento con equipos profesionales para la obtención de la ciudadanía en EE.UU**, así como también elementos para una mejor inserción cultural.

Se rescata el enfoque de **adecuar la oferta de programas a las necesidades específicas de la población migrante** y a la luz de la experiencia de Hackney se considera relevante **tomar en consideración el lugar de implementación de los cursos y/o talleres de capacitación**, éste debe ser central y de fácil acceso para las personas migrantes participantes del programa. A su vez, es importante poder **contar con flexibilidad de horarios**, es decir, entregar talleres de capacitación mañana, tarde, noche y/o fines de semana, para abarcar al mayor número posible de inmigrantes y evitar deserción o exclusión de migrantes en situación más vulnerable.



Por su parte se destaca la necesidad de **mejorar el financiamiento para la difusión y extensión de los programas para personas migrantes**, a fin de mejorar la retención de las comunidades migrantes en los programas y así evitar su deserción.

Finalmente, la inserción laboral es un objetivo central para todas las experiencias, abordándola dentro de marcos programáticos más integrales, con miras hacia el logro de la inclusión social plena, para lo cual se destaca que las experiencias internacionales muestran un foco centrado en las necesidades de las personas migrantes, detectando **importancia de contar con un acompañamiento y asesoría para insertarse en el mercado del trabajo con ayudas para la colocación laboral**, entregando **capacitaciones en oficios técnicos de mayor complejidad** para asegurar inserción en puestos de trabajo formales, u **oficios demandados por el mercado local**. Así como, **asesoría legal para la regularización migratoria**.

## 8. Conclusiones y principales recomendaciones para la implementación del programa piloto migrante

En relación a los aspectos relevantes del programa piloto migrante desde la perspectiva de actores clave como son las personas migrantes y las ER, se concluye que **las principales motivaciones para participar del programa** tienen relación con las razones por las cuales las personas migran a Chile, a saber: **la búsqueda de mejores oportunidades laborales**, para mejorar sus ingresos y calidad de vida para ellos/as y sus familias. A ello se agrega una necesidad emergente, relacionada con la necesidad de validar estudios y/o continuar con estudios superiores en Chile, para lo cual necesitan de un certificado de capacitación laboral.

Si bien, el conocimiento de las ER de la población objetivo del programa se circunscribe fundamentalmente a la experiencia de tenerles como usuarios/as de los cursos de capacitación en el Programa Becas Laboral con anterioridad al programa piloto migrante, existe coincidencia entre su percepción y las motivaciones de usuarios/as para migrar, y así mismo, para participar del programa piloto, a saber: **una migración fundamentalmente laboral**, en búsqueda de mejorar su empleabilidad.

Para la mayoría de los actores entrevistados, así como también en lo referido a las experiencias internacionales revisadas, **la capacitación en oficios, así como los cursos de idioma, son altamente valorados como herramientas necesarias, tanto para la inserción laboral, como social**. En la experiencia de OTEC, ER y personas usuarias, **los cursos generan la posibilidad de establecer redes con personas que se mantienen luego de haber terminado los cursos**, lo cual es evaluado positivamente como **mecanismo de inserción social y conexión de redes sociales más cercanas**.



Así mismo, desde la percepción de las personas migrantes es posible concluir **que los cursos de capacitación son percibidos como una herramienta que permite mejorar las posibilidades de inserción laboral y social de las personas migrantes**, así como también los cursos de habilitación para el español. Esto se condice con la percepción de las ER y con misión institucional de SENCE y con los objetivos declarados por el programa Becas Laborales, en donde se instala el programa piloto para migrantes.

El cumplimiento de las expectativas de las personas migrantes participantes del programa se relaciona fundamentalmente con la posibilidad de obtener un empleo, mejorar su situación laboral y migratoria, así como manejar el idioma. Si bien las ER identifican pocos casos exitosos, es la población usuaria del programa quienes señalan en su mayoría, haber cumplido sus expectativas, **presentando un nivel importante de satisfacción con los cursos recibidos**. El cumplimiento parcial de expectativas se debe a la no obtención de la Visa por motivos de capacitación para aquellas personas que la solicitaron a través del programa.

Sobre la **calidad de los cursos** a través de la percepción de la población usuaria, así como de las ER, existe una **alta valoración respecto de la entrega de los subsidios de movilización**.

Respecto de los **procesos identificados en el programa piloto migrante** se concluye que estando bajo el alero del Programa Becas Laborales de SENCE, los siguientes procesos se realizaron en el marco de dicho programa, no habiéndose realizado procesos específicos para el programa piloto migrante, a saber:

1. Las Entidades Requirentes (ER) solicitan a SENCE que autorice el financiamiento de cursos de capacitación para usuarios/as/as o asociados/as.
2. SENCE evalúa y selecciona las solicitudes de cursos a financiar y los distribuye a los OTIC para que sean licitados.
3. Los OTIC licitan los cursos que SENCE selecciona y los adjudica a los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) conforme a las bases administrativas definidas por SENCE.

Por tanto, los cursos destinados para ser parte del programa piloto migrante fueron definidos por SENCE, de acuerdo a la oferta de cursos ya adjudicados para el año 2017, dentro del programa Becas Laborales, antes de la existencia del programa piloto. Esto no permitió que la oferta de cursos pudiera ser planificada con algún grado de adecuación a las necesidades de la población migrante.

Sobre los procesos de implementación y gestión de los cursos, a saber:

- Difusión y convocatoria de usuarios/as.
- Derivación de usuarios/as por parte de las Entidades Requirentes.



- Fase lectiva de cursos de capacitación (calidad de OTEC, facilitadores, subsidios, herramientas y materiales).

Sobre los procesos de difusión, convocatoria y derivación de personas usuarias, se concluye que si bien no existe una estrategia de difusión y convocatoria dentro del programa piloto migrante, el principal facilitador y elemento destacado de esta gestión, fue la **articulación de las ER con organizaciones de la Sociedad Civil que cuentan con un trabajo con personas migrantes en el ámbito local**, lo que permitió llegar de forma más expedita a la población objetivo, siendo la difusión de los cursos en redes sociales, municipalidades y el traspaso de información entre vecinos/as, las estrategias más efectivas de difusión, y luego de derivación de las personas a los OTEC, no existiendo criterios de selección fuera de los establecidos como requisitos de participación en el programa.

Aquellas ER que hacen referencia a los criterios de focalización, se indica que **debió haberse dado prioridad a aquellas personas que tenían su Visa vencida**, y no a todo tipo de personas migrantes, pues muchas de ellas hicieron el curso sin tener la necesidad de contar con la Visa, lo cual hizo perder cupos en las posibilidades de regularización.

**Sobre la fase lectiva** se identificó el desarrollo de cursos que, **dada la cantidad de horas lectivas, no permite profundizar mayormente en un oficio, así como tampoco permite profundizar los conocimientos del idioma que se requiere aprender**. Por tanto, se hace necesario agregar más horas para la profundización en el oficio, así como trabajar competencias transversales en el contexto chileno, lo cual ayudaría a una inserción cultural que el programa no considera.

**La calidad del manual de aprendizaje del español requiere ser resguardada** para un óptimo aprendizaje en los cursos de idioma. Así como **resguardar la calidad de la Infraestructura** procurando que no existan diferencias de calidad dependiendo de la comuna y/o región en donde se desarrollan los cursos. En específico sobre los cursos de habilitación para el español, a fin de optimizar el aprendizaje del idioma se requiere, **reorganizar a los estudiantes por nivel de manejo del lenguaje**. Así mismo, la calidad del coffee break o pausa café adquiere especial relevancia para personas que trabajando todo el día, pueden presentarse a los cursos sin haber ingerido alimentos durante el día. A la luz del aprendizaje institucional que deja la aplicación del programa piloto, se tiene que **trabajar con población migrante**, específicamente migrantes vulnerables y con diferencias culturales, **requiere de una preparación para implementar los cursos**, principalmente realizar procesos de sensibilización hacia los OTEC, a fin de que comprendan sus necesidades específicas.

Sobre el **proceso de tramitación y obtención de la Visa por motivos de capacitación**, SENCE, a través de sus estructuras regionales, equipos de profesionales e insumos, es percibido como insuficiente para el logro de la provisión los servicios comprometidos, lo cual se refleja en:



- (i) la falta de canales formales de comunicación entre los actores internos involucrados en la ejecución del programa,
- (ii) la falta de flujos de información activos entre SENCE y DEM. Al interno de SENCE y al interno de DEM en algunos casos en donde se desconoció la existencia del programa por parte de algunos funcionarios/as de la gobernación provincial.
- (iv) la falta de información efectiva respecto del proceso de tramitación y obtención de la Visa por motivos de capacitación.

Las dificultades señaladas refieren al traspaso de información - entre los actores intervinientes del programa piloto, es decir, entre DEM, SENCE nivel central, SENCE regionales, y desde allí a las ER, OTIC, luego a OTEC y finalmente usuarios/as del programa – lo cual **fue insuficiente para permitir que las personas migrantes del programa tuvieran claridad sobre el proceso y pudieran ejercer el rol de “solicitantes” de la Visa por motivos de capacitación** como se esperaba, de acuerdo a lo esperado por DEM. Por tanto, las metodologías de trabajo y actividades realizadas para ello, como son la reunión informativa inicial y de presentación de programa, no fue suficiente para desarrollar las etapas de este proceso de forma virtuosa.

En ese sentido, si bien el programa piloto migrante permite a las personas mejorar sus condiciones de empleabilidad, **dadas las dificultades de coordinación interna, no pudo permitir la regularización de personas migrantes que requerían la Visa por motivos de capacitación** para regularizar su situación y así poder optar a un empleo formal. Si bien la mayoría se encuentra con algún tipo de empleo y generan ingresos, estos se constituyen en su mayoría dentro del empleo informal, que es lo que las personas buscan poder superar y tener un empleo más estable y mejor remunerado, lo cual ocurre en algunos casos excepcionales. Esto refiere a la **necesidad de interrelación que debe existir, entre los servicios de capacitación como es el programa piloto migrante, con los servicios de colocación y/o intermediación laboral**. En ello la actuación de las ER municipales se observan como un factor facilitador de coordinación entre el mundo de la capacitación y el empleo, pero que no logran ejercer dicha coordinación dado que su rol dentro del programa piloto se acotó exclusivamente a la difusión, convocatoria y derivación de la población objetivo hacia la oferta de cursos.

Considerando la evidencia levantada y las experiencias internacionales revisadas **se recomienda en específico lo siguiente:**

- Desarrollar un diseño del programa que tenga como principios orientadores, la integración económica y social de la población migrante. Se recomienda incorporar un enfoque de





integración, inclusión, e interculturalidad en el desarrollo de programas sociales a nivel nacional y regional, que dé cuenta de una comprensión más profunda sobre el fenómeno migratorio, dada la experiencia del programa piloto y los actores relevantes involucrados en el programa. Las experiencias de carácter más local pueden tener mejores resultados en la medida que puede considerarse con mayor especificidad, tanto el contexto de la ciudad o territorio, así como las necesidades de las personas migrantes.

- Dado que la regularización migratoria es condición necesaria para lograr una mejor inserción laboral y social, a juicio de los actores entrevistados tanto institucionales como para la población migrante, se requiere que el convenio de colaboración e implementación del programa piloto entre SENCE y DEM sea mejorado<sup>14</sup>. Esto implica formalizar el funcionamiento del programa, en un trabajo intersectorial con DEM, a través de un equipo “técnico – ejecutor” que permita generar espacios de coordinación inter e intrainstitucional. Esto, porque se requiere protocolizar las acciones que cada institución debe realizar para el correcto funcionamiento del programa. En términos generales, las principales acciones que deben formalizarse son el envío de las nóminas de personas que solicitan las Visa por motivos de capacitación, desde SENCE hacia el DEM. Por otro lado, se requiere que la información sobre el perfil de beneficiarios/as sea claramente conocida por SENCE y que se genere un protocolo de distribución de información hacia SENCE regional, hacia OTIC, OTEC, ER y personas migrantes. Para ello se recomienda que SENCE pueda centralizar el monitoreo y seguimiento de las solicitudes de las Visa por motivos de capacitación, en una dupla técnico- profesional que cuente con capacidades de ordenamiento de información en bases de datos con los campos que SENCE requiere para el seguimiento de los casos, y que cuente con habilidades blandas o interpersonales para coordinarse con OTEC, ER y usuarios/as.
- Sobre la demanda por mayor organización y entrega de información por parte de SENCE para la implementación del programa piloto migrante se recoge la idea de continuar con la reunión inicial de presentación del programa, pero con información más clara, canales de comunicación claros, y que se cuente con la participación no solo de las ER, y OTIC sino también OTEC, buscando prevenir posibles pérdidas y confusión de la información, entre los sucesivos trasposos de información entre un actor y otro. Sobre esto se sugiere contar

---

<sup>14</sup> Cabe aclarar que la vigencia y/o renovación del convenio entre SENCE y DEM dependerá si se mantiene o no el supuesto que da relevancia a la regularización migratoria para poder insertarse de mejor manera en el mercado laboral y lograr una mejor inserción social. De ello depende que el programa piloto migrante acompañe a la capacitación que ofrece SENCE. La evidencia de esta evaluación indica que ese componente sigue siendo de especial relevancia, según no solo la percepción de los actores consultados en la evaluación, sino también se observa en las experiencias internacionales que presentan asesoría y representación legal para migrantes en situación migratoria irregular.





con un manual “de corta palos” para usuarios/as que soliciten las Visa por motivos de capacitación en español y creole.

- Se requiere propiciar y formalizar la colaboración con organizaciones comunitarias o no gubernamentales para la ejecución del programa. Si bien las ER son fundamentalmente organizaciones no gubernamentales, fundaciones, etc, no presentan un trabajo específicamente desarrollado con personas migrantes, a excepción de dos ER. Las organizaciones que tienen una mayor trayectoria trabajando con la población migrante constituyen un actor clave para lograr resultados positivos en la implementación de los programas de capacitación. Esto se debe a que ya han establecido una relación de confianza con la comunidad migrante, y, además, tienen los conocimientos, habilidades y competencias culturales para trabajar con población migrante y sus especificidades, como puede observarse en las experiencias internacionales.
- A partir de lo anterior, se visualiza la necesidad de capacitar a las y los funcionarios/as que entregan servicios a la población migrante, con el fin de mejorar sus conocimientos y habilidades para entregar un apoyo efectivo y conectar a los migrantes con los recursos necesarios para su integración, tanto en el mercado laboral como a nivel social y cultural.
- Los cursos de idioma y capacitación para la inserción laboral son igualmente necesarios para mejorar la empleabilidad de las personas migrantes. Los programas sociales analizados en las experiencias internacionales, tienen éxito en capacitar e incorporar a la población migrante al mercado laboral dado los cursos de idioma. Para ello, es necesario contar con un equipo de acompañamiento y asesoramiento para los participantes de los programas a ejecutar. Contar con un equipo profesional que pueda entregar asesoría, asegura de mejor manera resultados positivos.
- Los cursos de idioma y capacitación deben ser implementados considerando a la población con distintos niveles de conocimiento. Es decir, deben expandir su oferta para satisfacer las necesidades de la población migrante distinguiendo cursos para principiantes, y otros más avanzados. Para ello, se debe realizar una evaluación previa de los participantes migrantes para determinar el nivel de español o bien sus necesidades de aprendizaje del idioma, así como los intereses y conocimientos en los que buscan capacitarse para lograr insertarse al mercado laboral de manera exitosa.
- Dado lo anterior se recomienda que SENCE pueda generar un programa “enlace” hacia el seguimiento y la colocación laboral, coordinado con las Oficinas Municipales de Información laboral (OMIL) y ver las trayectorias laborales de forma más cercana con



aquellos que egresan de los cursos, ya sea entregando información de ofertas de empleo o comunicando periódicamente las oferta de capacitación y ofertas laborales en coordinación con los municipios.

- Por otra parte, se debe tomar en consideración una infraestructura adecuada con la implementación de los talleres y cursos de capacitación. Considerando criterios de conectividad, como es estar en un lugar central y de fácil acceso para los participantes del programa. A su vez, es importante poder contar con flexibilidad de horarios, es decir, entregar talleres de capacitación mañana, tarde y noche para abarcar al mayor número posible de migrantes y evitar deserción o exclusión de migrantes en situación más vulnerable.
- Finalmente, se hace necesario levantar información y realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación de la población migrante, así como la identificación de las necesidades de trabajo técnico por parte de los sectores productivos y empresas locales. Esto con el objetivo de identificar cuáles son las necesidades de capacitación, saberes u oficios de origen y los intereses de las personas migrantes, para poder entregar cursos de capacitación que estén orientados a cubrir dichas necesidades. Las necesidades de capacitación no solo refieren a los intereses de las propias personas migrantes, sino también del mercado del trabajo, para lo cual la relación con las municipalidades, organizaciones sociales de migrantes y los principales sectores productivos regionales y locales, que generan fuentes laborales, debe ser parte de ese diagnóstico. Esto puede realizarse a través de estudios diagnósticos y levantamiento de necesidades de los sectores productivos, pero también puede realizarse a través de la generación de mesas de trabajo interinstitucionales y multiactorial, a fin de generar espacios, o bien participar activamente en los que ya existen, para favorecer el acercamiento entre la oferta de cursos de capacitación de SENCE y los sectores productivos a nivel regional.
- Finalmente, realizar alianzas con empresas, es clave para otorgar oportunidades de capacitación e inserción laboral, acorde a las necesidades del mercado, pudiendo acercar de mejor manera la oferta con la demanda de trabajo para personas migrantes.



## Bibliografía

### Evaluación de la implementación

- Ernesto Cohen, y. R. (1992). *Evaluación de Proyectos Sociales*. España: Siglo XXI Editores.
- Suldrant, J. (1993). *La evaluación de los programas sociales: una perspectiva crítica de los modelos de evaluación usuales*. México: Fondo de Cultura Económica.

### Experiencias Internacionales

#### **Programa de Integración Comunitaria, Municipio de Hackney, Londres, Reino Unido**

- (2016) Municipalidad e Integración <https://hackneyworks.hackney.gov.uk/> Revisado al 30 de mayo 2018.
- (2018) <https://hackneyworks.hackney.gov.uk/>
- <https://www.learningtrust.co.uk/sites/default/files/document/Learn%20English%20in%20Hackney.pdf>
- (2017) <http://www.praxis.org.uk/>
- (2017) Daghlia, S. OBE, "Reporte de impacto anual". Gerente Ejecutivo de Praxis.

#### **Acceso Latino, Fundación Carlos Slim, USA.**

- (2016) Fundación Carlos Slim, 30 aniversario. Resumen de resultados <http://fundacioncarlosslim.org/wp-content/uploads/2017/12/informe-2016.pdf> Revisado al 15 de agosto 2018.
- (2016) Capacitación laboral, la ruta hacia el éxito. <http://fundacioncarlosslim.org/english/capacitacion-laboral-la-ruta-hacia-exito/> Revisado al 30 de octubre 2018. <http://fundacioncarlosslim.org/english/capacitacion-laboral-la-ruta-hacia-exito/>

#### **MYWAY programa de empleo del gobierno central para mujeres refugiadas. Provincia de Saskatchewan. Ciudad de Saskatoon. Canadá**

- (2012-2013) Saskintercultural Association Inc. [https://www.saskintercultural.org/images/SIA/Newsletters/agm%20report%202012\\_13.pdf](https://www.saskintercultural.org/images/SIA/Newsletters/agm%20report%202012_13.pdf) Revisado al 10 de octubre 2018.

#### **Programa Centro de Apoyo en Formación Técnica (CAFTE). ACNUR. Costa Rica**



- (2012) Costa Rica: Centro de capacitación enseña y empodera a refugiados. <http://www.acnur.org/noticias/noticia/2012/5/5b0c1d3712/costa-rica-centro-de-capacitacion-ensena-y-empodera-a-refugiados.html> Revisado al 15 de octubre 2018.

## Anexos

- Circular N° 26 DEM: Establece Visa por Motivos de Capacitación y Empleo. Requisitos y procedimiento. 16/10/2017
- Circular N° 31 DEM: Visa por Motivos de Capacitación y Empleo. Informa ampliación de cupos. 27/12/2017