

BRECHAS DE CONOCIMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVA MIGRATORIA. ¿CUÁNTO SABEN LAS PERSONAS MIGRANTES Y REFUGIADAS SOBRE LA NUEVA LEY DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA EN CHILE?

KNOWLEDGE GAPS IN THE IMPLEMENTATION OF MIGRATION REGULATIONS: HOW MUCH
DO MIGRANTS AND REFUGEES KNOW ABOUT THE NEW MIGRATION AND ALIENS LAW IN
CHILE?

PABLO ROESSLER VERGARA
Universidad Alberto Hurtado, Chile
prossler@uahurtado.cl

FRANCISCA RODRÍGUEZ
Servicio Jesuita a Migrantes, Chile
francisca.rodriguez@sjmchile.org

JUAN PABLO GONZÁLEZ QUEZADA
Servicio Jesuita a Migrantes, Chile
Juanpablo.gonzalez@sjmchile.org

ANTONIO MORALES MANZO
Servicio Jesuita a Migrantes, Chile
Antonio.morales@sjmchile.org

RESUMEN

El acceso a información sobre obtención de permisos de residencia es un elemento clave para comprender la inclusión de personas migrantes. Sin embargo, esta información no es manejada homogéneamente en toda la comunidad extranjera residente. Este artículo caracteriza la información que poseen las personas migrantes residentes en Chile sobre aspectos relevantes presentes en la nueva ley migratoria (21.325). Para ello, aplica una metodología mixta, que combinó los datos de la Consulta Ciudadana a Población Migrante residente en Chile (n=2.001) y grupos de discusión con población migrante y personas claves en su proceso de inclusión. Se encontraron dos principales resultados: 1) las personas extranjeras residentes saben, a nivel general, que entró en vigor una nueva normativa, pero desconocen aspectos relevantes de esta que impactan en su vida diaria. Esto se intensifica en población más vulnerable; 2) los migrantes se informan de la ley principalmente a través de medios extrainstitucionales.

Palabras clave: Migración, Ley migratoria,
Lenguaje claro, Chile.

ABSTRACT

Access to information on obtaining residence permits is a key element in understanding the inclusion of migrants. However, this information is not managed homogeneously throughout the resident foreign community. This article characterizes the information possessed by migrants residing in Chile on relevant aspects of the new migration law (21.325). To do so, it applies a mixed methodology, which combined data from the Citizen Consultation of the Migrant Population residing in Chile (n=2,001) and discussion groups with the migrant population and key people in their process of inclusion. Two main results were found: 1) foreign residents know, at a general level, that a new regulation has come into force, but they do not know relevant aspects of it that impact their daily lives. This is intensified in the most vulnerable population; 2) migrants are informed about the law mainly through extra-institutional means.

Keywords: Migration, Migration law, Clear
language, Chile.

INTRODUCCIÓN

Los procesos de migración y movilidad humana en el mundo actual se ven influenciados por un conjunto de interacciones entre micro y macroestructuras: la interacción entre política económica, relaciones entre los estados, la institucionalidad del conjunto de naciones involucradas, como también la diversidad de redes transnacionales que se van formando en un mundo globalizado (Lerpold et al. 2023). Siguiendo a Massey (2023), se está en una tercera era de migración internacional masiva: los movimientos globales de personas desde diversos orígenes a un sinfín de destinos en un contexto histórico neoliberal y postindustrial. De ese modo, la migración internacional surge como una estrategia para sortear las desventajas que se producen en territorios menos favorecidos e, incluso, con crisis humanitarias (Nudelsman 2022).

En este contexto de multiplicidad de orígenes y destinos, han ido en aumento los procesos de movilidad humana entre países de Latinoamérica (Ceja y Ramírez 2022). Chile no ha estado ajeno a dicho escenario internacional, recibiendo desde la década de 2010 flujos de movilidad humana sin precedentes en su historia, con presencia cada vez mayor de personas que migran por razones laborales, pero también humanitarias (SJM 2022). Con ello, según la última estimación sobre población extranjera residente en Chile, a diciembre 2021, habitaban aproximadamente 1.482.390 personas extranjeras. Se estima que 30% son venezolanas, 17% provienen de Perú, 12% proviene de Haití y 12% de Colombia (INE y SERMIG 2022).

Esta realidad social, cada vez más compleja, desafió la antigua normativa nacional en materia de extranjería (Decreto 1.094), elaborada en una realidad social, política y económica totalmente diferente a la actual (1975). Dicha normativa fue diagnosticada por expertos en migración como carente en perspectiva de derechos, obsoleta y con mecanismos lentos que no aportaban a una migración segura, ordenada y regular en el nuevo panorama social (Aninat y Sierra 2019, Vásquez et al. 2014). En este contexto, el primer gobierno del presidente Sebastián Piñera (junio del 2013) ingresó al Congreso el proyecto de ley que busca reemplazar la antigua Ley de Migración y Extranjería (Boletín N°8970-06). Tras ocho años en tramitación, la actual Ley de Migración y Extranjería (21.325) se promulgó el año 2021 y entró en vigor en febrero del 2022.

La Ley 21.325 establece normas que buscan regular diferentes dimensiones en materia de migración y extranjería, como el ingreso, estadía, residencia y el egreso de personas extranjeras del país. En ese sentido, se modifican las categorías migratorias para establecerse en Chile (los tipos de permisos, los objetivos de éstos y las maneras de solicitarlos), además de normar las modalidades de expulsión y reconducción de personas extranjeras. La norma también crea una nueva institucionalidad para robustecer el abordaje de la migración en Chile. El Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) reemplazó al antiguo Departamento de Extranjería y Migración. Igualmente, se implementó la Política Nacional de Migraciones. Ésta última se construye desde el Consejo de Política Migratoria: una instancia multisectorial, cuyo fin es asesorar al presidente de la República, por medio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en la elaboración de la señalada Política Nacional de Migraciones (Ley 21.325, 2021).

De esta manera, la nueva ley es una normativa que busca adecuarse de mejor modo al contexto actual y presenta avances en garantías de derechos y responsabilidades para la población migrante, como también en la modernización de la institucionalidad. Sin embargo, continúa con aspectos de la ley anterior, como el establecer atribuciones de alcance indeterminado que

posibilitan el actuar arbitrario de la administración (Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana 2022a, Oyarzún et al. 2021).

Tomando en consideración este cambio de normativa, el artículo tiene como objetivo explorar, por medio de información estadística y relatos, el nivel de conocimiento que personas migrantes y refugiadas residentes en Chile¹ poseen sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria presentes de la nueva Ley (21.325), como también conocer cuáles son los medios por los que más se han informado de dicha normativa. Ello es relevante producto de la evidencia que expone la importancia del manejo de información que posean quienes migran sobre aspectos claves que inciden en su vida cotidiana (Freguin-Gresh y Angeoin 2021), en este caso, relacionado con los permisos para residir regularmente.

Primero, se indagará en los grados de información que manejan las personas migrantes y refugiadas, así como personas claves² en el proceso de inclusión de población migrante y refugiada sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria derivados de la Ley 21.325. En segundo lugar, se identificarán los principales medios por los cuales las personas migrantes y refugiadas se han enterado e informado sobre la Ley 21.325. Es importante en este punto diferenciar los medios institucionales y oficiales, por un lado, y los extraoficiales e informales, por el otro.

Para determinar el nivel de conocimiento de la nueva ley se aplicó una consulta *online* y se desarrollaron grupos de discusión con población migrante, refugiada y nacional. El análisis de esta información aporta a la literatura y a los *policy makers* para conocer el estado actual del conocimiento sobre la normativa migratoria, permitiendo contar con ejemplos empíricos sobre el manejo de información de ésta.

El artículo se ordena en cuatro partes. En la primera, se presentan los antecedentes empíricos que desarrollan la relevancia del manejo de la información para la inclusión de las personas y en un segundo momento el marco teórico desde el que se posiciona el presente estudio para comprender las maneras de comunicación social de normativas y políticas públicas. Luego, se expone la metodología utilizada para describir y caracterizar el manejo de información de personas migrantes y refugiadas residentes en Chile. En cuarto lugar, se presentan los principales resultados de las herramientas metodológicas aplicadas (consulta y grupos de discusión), para luego dialogarlos con la literatura revisada y el enfoque teórico. Por último, se presentan las conclusiones, transparentando las limitaciones de este artículo y algunas consideraciones para mejorar el nivel de conocimiento de la ley de personas migrantes, refugiadas y actores claves.

¹ Por personas migrantes y refugiadas residentes en Chile nos referimos a personas que, al momento de aplicar la consulta, se encontraban viviendo en el país, independiente de su situación migratoria.

² Por personas claves en su proceso de inclusión podemos considerar a personas de la sociedad civil y de organismos públicos que se relacionan, desde la institucionalidad, cotidianamente con personas extranjeras. En este estudio nos centramos en profesionales ligados al área de la salud.

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES EMPÍRICOS

Entre los elementos claves para comprender los procesos de inclusión de personas migrantes en la sociedad receptora, se identifica el capital económico que poseen y el capital social, traducido en redes de apoyo e información; ambos elementales al momento de desenvolverse en cada sociedad (Hsiao y Dillahunt 2018). En ese sentido, el manejo de información se torna un elemento protector que facilita el conocimiento del sistema de visados, el acceso al mercado laboral y a servicios básicos, como educación, salud y vivienda, lo que se complejiza cuando existen diferencias idiomáticas (Freguin-Gresh y Angeoin 2021). Tampoco es inocuo el efecto que ello tiene en sus percepciones de bienestar en el lugar al que llegan (Tegegne y Glanville 2019). En dicha línea con todo lo anterior, el acceso a la información clara y oportuna puede condicionar el avance hacia movilidades humanas más seguras, ordenadas y regulares (Matto et al. 2008).

En el caso chileno, también se identifica el rol central que posee el manejo de información para, por ejemplo, acceder a empleos y vivienda formal (DESUC y CIIR 2018, Fuentes y Vergara 2019, Razmilic 2019). Acceder a un mayor nivel de información posibilita el avance hacia mejores (y más iguales) condiciones entre la población migrante y local. Con ello, fortalecer canales de orientación que faciliten el acceso regulado a vivienda, trabajo, salud, etc. podría ayudar a abordar el incipiente crecimiento del ingreso irregular de personas migrantes, registros de víctimas de trata y tráfico (SJM 2022) y el aumento de personas extranjeras en situación de calle y en campamentos (DESUC y CIIR 2018, Troncoso et al. 2018). Existe consenso en la evidencia señalada en torno al rol del tiempo de residencia: a medida que pasan los años de asentamiento, tienden a disminuir las barreras de inclusión de la población extranjera, producto de que aumentan las redes de apoyo (Hernando 2019), mejora el acceso a trabajo (Fuentes y Vergara 2019) y a servicios sociales (Cabieses y Astorga 2021, Razmilic 2019, Troncoso et al. 2018). De todas formas, dicho proceso de inclusión no es homogéneo en la diversa comunidad extranjera residente en Chile, y depende de factores como los años de educación (Comisión Nacional de Productividad 2019) y también del origen nacional y étnico (Autor et al. 2022).

ANTECEDENTES INSTITUCIONALES EN LA COMUNICACIÓN LEGISLATIVA

El sentido y alcance de las reformas legislativas tiene repercusiones en distintos ámbitos, tanto para la población general del país —es decir, el conjunto de personas sobre el cual recaen derechos, deberes y eventualmente sanciones en caso de incumplir la legislación—, como también para el conjunto de funcionarios públicos y organizaciones de la administración del Estado que deben ajustar su funcionamiento a los parámetros cambiantes de la legislación.

Las habilidades y herramientas requeridas para difundir exitosamente el contenido de la legislación entre la población general difieren respecto de aquellas necesarias para lograr una implementación efectiva de esas reformas por parte de organismos públicos (Huerta Melchor 2008). En primer lugar, respecto al proceso de creación de las leyes y en términos de la población en general, la experiencia comparada muestra una preocupación por la utilización de un lenguaje claro en la legislación. En ese marco, desde una colaboración de diferentes actores —de diferentes disciplinas— a nivel internacional, surge el movimiento del lenguaje claro o *plain language movement*,

que ha tenido distintos niveles de éxito, aunque con limitaciones prácticas (Adler 2012, Zódi 2019). Sin embargo, el lenguaje claro se ha transformado en un criterio de elaboración de normas legales y de formación jurídica en los países de la órbita anglosajona, como es el caso de Estados Unidos, Nueva Zelanda, Inglaterra y Sudáfrica (países del *Common Law*), entre otros (Williams 2015). Por ejemplo, en el caso neozelandés, algunas de las indicaciones para redactar normas con lenguaje claro en idioma inglés consisten en remover palabras arcaicas sin uso en el habla cotidiana, abreviar oraciones, eliminar expresiones ambiguas y dobles negaciones y usar la voz activa donde sea posible (Williams 2015: 188).

Por otro lado, quienes promueven el movimiento del lenguaje claro discuten que las leyes son solamente un aspecto, lo que también debería extenderse a dimensiones como la medicina, gobernanza, finanzas y artículos científicos (Adler 2012). Según lo planteado por Maaß (2020), la comunicación es accesible a la población si presenta el complejo equilibrio entre ser recuperable, perceptible, comprensible, entrelazable, aceptable y, sobre todo, que permita a las personas actuar, al empoderarlas con el manejo de información. Sin embargo, se han evidenciado limitaciones de este enfoque. Sus críticos se centran en la accesibilidad y disponibilidad del discurso jurídico, ignorando otros factores como el significado y la precisión, lo que se refleja en la dificultad de explicar correctamente una normativa o generando prejuicios de su contenido. De tal manera, se podría caer en el riesgo de deformar el mensaje e introducir confusión en el proceso de comunicar aspectos relevantes para la vida cotidiana de la población (Sobota 2014, Zódi 2019).

En los últimos veinte años, la preocupación por el lenguaje claro ha traspasado las fronteras de los países del *Common Law*, instalándose como una dimensión crecientemente considerada en otras tradiciones jurídicas. Por ejemplo, en Chile existen esfuerzos por incorporar el enfoque del lenguaje claro a la elaboración y aplicación de normas legales. La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, la Cámara Baja, el Poder Judicial, la Contraloría General de la República y el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) son miembros plenos de la Red Chilena de Lenguaje Claro. Esta asociación apunta a institucionalizar el uso del lenguaje en todos los niveles de gestión pública, buscando garantizar el derecho a comprender las leyes y normas básicas reguladoras. En el caso de la población migrante también es relevante el aspecto lingüístico que puede ir desde la diferencia idiomática, hasta los diferentes usos del lenguaje español que existen entre la sociedad chilena y las comunidades migrantes hispanohablantes (Pozo 2014).

En segundo lugar, desde un punto de vista de la difusión de las normas legales a la población, la Biblioteca del Congreso dispone de una sección denominada Ley Fácil, en la que se realiza una explicación breve de las normas legales. La ley 21.325 sobre migración cuenta con un acápite en esta sección, a modo de resumen, que no reemplaza la lectura de dicho cuerpo legal³. De igual manera, el sitio web ChileAtiende, dependiente del Poder Ejecutivo, contempla una sección explicativa de la ley⁴.

³ <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-migracion-y-extranjeria>

⁴ <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/91505-nueva-ley-de-migraciones>

ENFOQUES CON MIRAS A LA COMUNICACIÓN DE NORMATIVAS PÚBLICAS

Existen diversos enfoques respecto a la comunicación pública, tanto de organizaciones privadas como públicas, y las estrategias para comunicar a la población de manera masiva. Sin embargo, este estudio se enfoca en la comunicación del gobierno, tanto de nivel central, regional y local para con la ciudadanía (Canel y Sanders 2010). En este contexto, es importante leer los resultados de este estudio teniendo en cuenta un enfoque teórico sobre comunicación pública que ayude a las personas lectoras a posicionarse en un contexto dinámico y con un desarrollo tecnológico creciente. Dicho enfoque, también debe enmarcar la relevancia de comunicar con un lenguaje claro, entendiendo la heterogeneidad existente en la comunidad a la que la normativa de migraciones le impacta en su diario vivir.

En dicho sentido, este artículo incorpora elementos conceptuales de la teoría del desnivel informativo o distanciamiento informativo (*knowledge gap perspective*) planteado por Tichenor et al. (1970), pero revisada desde los años 2000 con la emergencia exponencial de los medios digitales y el uso de Internet (Bonfadelli 2002, Lind y Boomgaarden 2019). Tal enfoque señala que se tendería a dar un fenómeno especial en la comunicación de información respecto a que los medios masivos no llegan de manera homogénea a la población, pudiendo incluso generar mayores brechas entre los grupos más favorecidos (con más recursos económicos, sociales, educativos y tecnológicos) y aquellos menos favorecidos.

Según dicho enfoque, hay factores que juegan un rol primordial para que la comunidad comprenda de mejor manera la información. Entre ellas se encuentran: 1) las habilidades comunicativas que se adquieren con el nivel educativo. Es decir, a mayor nivel educativo más capacidad de interpretar y comprender la información revisada; 2) el conocimiento previo sobre un tema en específico; 3) los contactos sociales relevantes que son susceptibles de otorgar información más certera sobre el tema en cuestión (lo que se asocia muchas veces con el nivel educativo de las redes); 4) el interés que se tenga sobre un tema o exposición selectiva; 4) las características que tengan los medios de comunicación (Tichenor et al. 1970).

Estudios más recientes, que ponen a prueba la teoría del desnivel informativo, han reflexionado sobre el rol de los medios digitales, que, de manera superficial, podrían considerarse democráticos y al alcance de todas y todos, pero que muchas veces acrecientan las brechas de conocimiento entre grupos sociales. Bonfadelli (2002) expone que las personas con mayor nivel educativo utilizarían en mayor medida internet con fines informativos, mientras que aquellas con menor nivel educativo lo harían con fines de entretenimiento. También estaría más dominado el acceso a Internet por hombres jóvenes. Por su parte, Lind y Boomgaarden (2019) realizan un metaanálisis de la teoría del desnivel educativo, encontrando respaldo y evidencia para la hipótesis central relativa a que un aumento en los medios de comunicación masivos fomenta las diferencias de conocimiento entre personas con mayor y con menor educación formal. Asimismo, se encuentra evidencia sobre el papel que juega cada medio de comunicación. Por un lado, la televisión cumple una función más homogeneizadora, pero, por otro lado, los medios impresos y en línea aumentan las desigualdades en el conocimiento entre grupos con diferentes niveles educativos (Lind y Boomgaarden 2019).

Al utilizar la teoría del desnivel informativo como una herramienta conceptual para el presente estudio, se deben considerar aspectos importantes para la comunicación de la actual

normativa migratoria hacia la población extranjera, tales como: 1) el rol que juegan las características individuales (sexo y edad); 2) el contexto en el que se desenvuelve la persona; 3) el nivel educativo; y 4) el tiempo de residencia en Chile. Se ha evidenciado que, a medida que aumenta el tiempo de residencia, mejoran las redes de contacto y orientación (Hernando 2019), el acceso a mercado laboral (Fuentes y Vergara 2019), así como el nivel de información que se maneja sobre temas que van desde trámites migratorios (Troncoso et al. 2018) y el acceso a servicios sociales (Cabieses y Astorga 2021, Razmilic 2019). Por otro lado, es igualmente importante el medio por el cual las personas se informan sobre la actual normativa migratoria, (tradicionales o redes sociales).

Por último, cabe mencionar ciertas limitaciones del enfoque del desnivel informativo para el presente estudio, que se asocian a no visibilizar mayormente el rol de las diferencias culturales e idiomáticas (dando más énfasis al nivel educativo), lo que no es inocuo en el caso de las poblaciones en contexto de movilidad humana. Con todo, esta teoría otorga pistas en cuanto al entender la heterogeneidad de la población que interpreta la información y sobre la importancia del medio de comunicación.

METODOLOGÍA

Con el fin de describir y caracterizar el manejo de información que poseen las personas migrantes y refugiadas residentes en Chile sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria presentes en la nueva Ley de Migración, se utiliza una metodología mixta que conjuga instrumentos cuantitativos y cualitativos en pos de explorar fenómenos complejos en mayor profundidad (Halcomb y Hickman 2015).

Por un lado, se aplica una consulta ciudadana *online* a población migrante y refugiada residente en Chile (en adelante la consulta), llevada a cabo por el Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana, con el objetivo de: indagar en el nivel de conocimiento de la población extranjera sobre aspectos relevantes de la entrada en vigencia de la nueva ley y conocer sus percepciones y opiniones sobre ella. El universo de esa consulta remitió a población nacida fuera de Chile con 18 o más años de edad y que se encontrara residiendo en alguna región de Chile al momento de la aplicación de la consulta.

Dicha consulta contó con un muestreo no probabilístico por medio de la técnica bola de nieve (Parker et al. 2019), cuya semilla se asoció con la difusión realizada desde organizaciones territoriales aliadas al Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), como también desde redes del sector público con actores clave de servicios de salud de las diferentes regiones de Chile, y el Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para acceder a población en situación de calle. Luego, se buscó el traspaso entre redes cercanas de cada encuestado. La cantidad de personas participantes en el período en que estuvo disponible la consulta (21 de abril al 10 de junio de 2022) ascendió a 2.001 personas migrantes residentes en todas las regiones de Chile (Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana 2022b: 7). De estas, 138 consultas fueron respondidas en creole y 1.863 en español. Su distribución se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1: Características sociodemográficas de los y las participantes en la Primera Consulta a Población Migrante y Refugiada

Características muestra		Distribución. Porcentaje
Género	Femenino	48,7%
	Masculino	51,0%
	Otro	0,3%
Nacionalidad	Venezolano	66,2%
	Haitiano	10,4%
	Colombiano	9,7%
	Países andinos (Perú y Bolivia)	5,5%
	Otros países	8,2%
Edad	Entre 18 y 29 años	30,0
	Entre 30 y 59 años	66,5%
	Mayores de 60	3,6%
Distribución geográfica	Norte grande	13,5%
	Norte chico	2,4%
	Región Metropolitana	57,6%
	Zona centro	16,0%
	Zona sur	9,1%
	Zona austral	1,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022b).

Luego, los datos recopilados fueron depurados y estandarizados en una base de datos. Para que el análisis descriptivo se pareciera de mayor modo a la realidad de la población extranjera residente en Chile, los datos se ponderaron según distribución por sexo y tramos de edad de la población extranjera residente en Chile de acuerdo a la estimación de población extranjera residente en Chile del Instituto Nacional de Estadísticas y el SERMIG a diciembre de 2020 (INE y SERMIG 2021). Posteriormente, se llevaron a cabo análisis descriptivos uni, bi y multivariados.

Por otro lado, se realizaron diez grupos de discusión que contaron con la asistencia de 6 a 8 participantes, tales como personas chilenas claves en el proceso de inclusión de población migrante⁵, y población extranjera, principalmente provenientes de Venezuela, Colombia, Haití, Perú y Bolivia. Estas instancias se efectuaron en las comunas chilenas de Iquique, Antofagasta, Valparaíso, Quilicura, Estación Central, Arauco y Concepción. Las personas participantes fueron invitadas desde el SJM y organizaciones municipales y públicas con las que el SJM se relaciona diariamente. En los grupos se realizaron una serie de preguntas relacionadas con la implementación de la nueva ley, para así profundizar hallazgos emanados del instrumento cuantitativo, a través de una técnica más colectiva que permita generar intercambio de ideas para ahondar en un fenómeno complejo (Tümen y Ahmed 2021).

⁵ Principalmente profesionales ligados al área de la salud, como también a trabajadores de organizaciones de la sociedad civil y municipios que se vinculan diariamente con población migrante y refugiada.

El formato de estos grupos de discusión tuvo una duración aproximada de una hora y media y consistió en dos partes. En la primera, se expuso de manera clara y sencilla información temática incluida en la nueva ley, para acercar este contenido a las personas. En la segunda parte, se dio un espacio de discusión, donde un moderador (que podía ser el mismo expositor) mediante una pauta de preguntas abiertas, consultaba respecto al nivel de conocimiento que manejaban, previamente, los y las participantes sobre las vías de regularización presentes en la ley, sus experiencias con esta nueva normativa y sus fuentes de información. Esta segunda parte fue grabada con el consentimiento de quienes participaron, para luego ser transcrita y sistematizada en una matriz de vaciado, analizando luego la información cualitativa basándose en los lineamientos de la teoría fundamentada, buscando un enfoque de interpretación de datos emergente, donde las categorías surgen de los mismos discursos (Charmaz 2006).

RESULTADOS

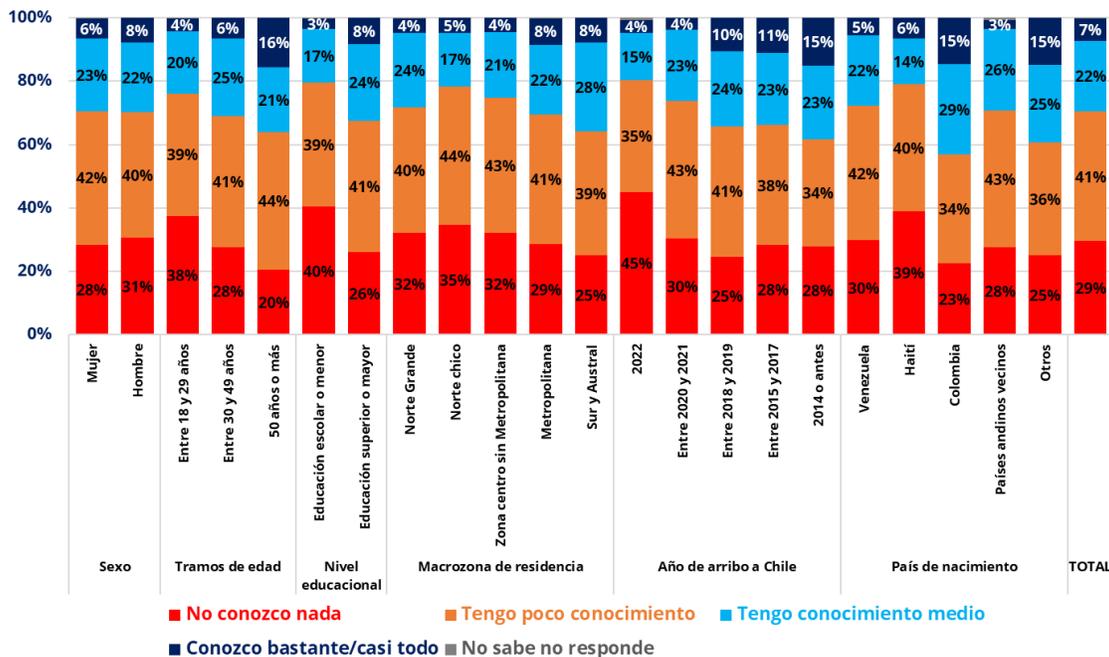
En esta sección, se presenta de manera integrada los principales resultados de la Primera Consulta a Población Migrante y Refugiada residente en Chile y de los grupos de discusión. Con esto, se busca enriquecer los aspectos estadísticos y más masivos de la consulta con la profundidad que permitió el diálogo con personas extranjeras y personas claves para su inclusión en los diez grupos de discusión llevados a cabo. Los resultados levantados desde ambos dispositivos se sintetizan en dos aspectos: 1) un desconocimiento generalizado sobre aspectos relevantes de la nueva ley migratoria; y 2) que las personas extranjeras utilizan mayormente medios extrainstitucionales para informarse sobre la normativa.

DESCONOCIMIENTO A NIVEL GENERAL EN ASPECTOS RELEVANTES DE LA NORMATIVA MIGRATORIA

En primer lugar, a nivel general, un 89%⁶ de los/as participantes de la consulta señaló haber escuchado algo sobre la entrada en vigencia de la nueva Ley de Migración y Extranjería y solamente un 11% expuso no saber sobre ella. El porcentaje de desconocimiento aumenta entre los más jóvenes (de entre 18 y 29 años), en quienes tienen menores niveles de educación y en extranjeros que habitan el norte grande del país (Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta). El desconocimiento es aún más alto entre quienes llevan menos años de residencia en Chile (Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana 2022b). Este perfil se repite en los diversos aspectos relevantes de la nueva ley, tales como el proceso de solicitud de un permiso de residencia (ver Figura 1).

⁶ Un 42,4% señaló que “Si estaba enterado” y un 46,6% que “Algo he escuchado, pero no sé mucho”.

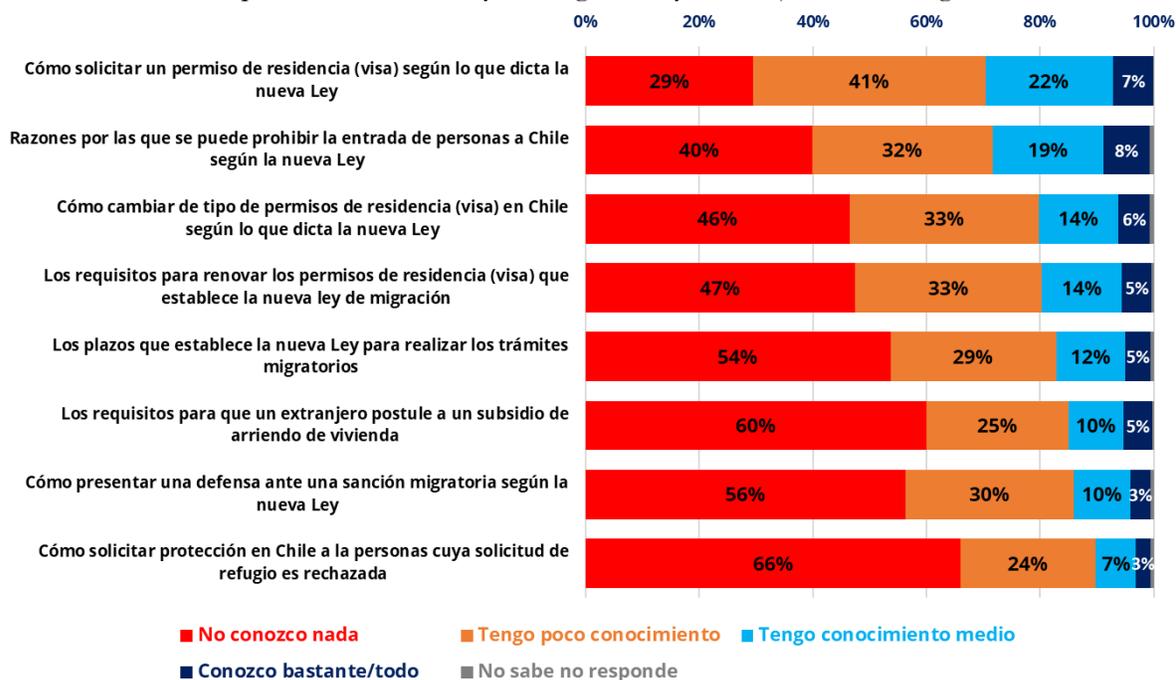
Figura 1: En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada de conocimiento y 5 es mucho, ¿cuánto conoce sobre lo que dice la nueva Ley de Migración y Extranjería sobre: ¿Cómo solicitar un permiso de residencia (visa) según la nueva Ley?



Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022b).

En segundo lugar, se profundizó en aspectos más específicos de la ley, relevantes en el cotidiano de las personas migrantes y refugiadas, ya que tratan sobre regulaciones del ingreso, estadía y residencia en Chile. En la consulta, se aprecia que hay bajos niveles de conocimiento, que se acrecienta en materias que son más relevantes para extranjeros con meses o años de asentamiento –es decir, con mayor tiempo de residencia–, como la defensa ante una sanción migratoria (86% conoce nada o poco), requisitos para postular a un subsidio de arriendo (85% conoce nada o poco) y sobre cómo solicitar protección tras ser rechazada la solicitud de refugio (ver Figura 2). Por otra parte, el desconocimiento es menor (aunque sigue siendo alto) en aspectos asociados a un primer período de búsqueda de asentamiento en Chile, como los mecanismos para solicitar una visa según la nueva ley (un 70% conocía nada o poco) y razones para prohibir la entrada al país de extranjeros/as (donde un 72% conocía nada o poco). De tal manera, en las diferentes temáticas consultadas, el porcentaje de personas que conocía nada o poco, siempre es mayor al 70% y es en promedio un 81%.

Figura 2: En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada de conocimiento y 5 es mucho, ¿cuánto conoce sobre lo que dice la nueva Ley de Migración y Extranjería en los siguientes temas?



Fuente: Elaboración propia a partir de Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022b).

Nota: Las dos categorías de mayor nivel de acuerdo, esto es "conozco bastante" y "conozco todo", se juntaron en la presente figura.

A través de los grupos de discusión, también se observó un desconocimiento generalizado tanto respecto a la entrada en vigencia de la ley, como en aspectos más específicos de la normativa, tal como lo exponen las siguientes citas:

Ante la pregunta de si sabían del cambio de la ley de migración las respuestas fueron como la siguiente:

No, ni idea, yo había escuchado, pero no sé, porque la gente dice tantas cosas que uno no la cree, yo no creo (...) no sé de qué trata (Mujer extranjera, Estación Central).

Yo, la verdad, no tenía información [...] Muchas veces el tiempo que uno se dedica al cuidado de los niños y este tipo de excelente información (refiriéndose a la información expuesta en el mismo espacio de discusión), muchas veces no llega a uno de verdad y son muy buenas (Mujer extranjera, Iquique).

En los grupos de discusión se pudo profundizar en el desconocimiento del contenido más relevante de la normativa. En ellos, se pudo conocer que los vacíos de información más prevalentes entre las personas extranjeras participantes se asocian a dos grandes situaciones:

- ¿Cómo regularizar su situación migratoria y desenvolverse en Chile si se ingresó por paso no habilitado? Se tiende a reportar que un primer paso es realizar la declaración voluntaria (o autodenuncia) ante la Policía de Investigaciones (PDI), pero se percibe poca información y varias dudas sobre lo que viene posterior a este trámite.
- Incertidumbre ante tiempos de demora que experimentan las personas migrantes en sus procedimientos de búsqueda por regularizarse (tanto en las notificaciones de la misma autodenuncia, como en las respuestas que deben recibir posteriormente). Esta duda también está presente entre personas que, habiendo ingresado de manera regular, están a la espera de algún permiso temporal o definitivo para residir en Chile, el que pudo haber quedado ‘pegado’ en un cierto porcentaje de avance y lleva mucho tiempo sin evolucionar.

Yo entré en mayo de este año (2022). Hice la autodenuncia online, y no la hice yo, me la hicieron desde Venezuela. Todavía no me han mandado el correo de la fecha de citación (a octubre 2022). (...) Yo, la verdad, no tenía conocimiento de nada. A ti te dicen ‘autodenuncia’ y enseguida una piensa ‘noo, me llevan presa. No puedo ir’. Pero es la ignorancia (Mujer extranjera, Iquique).

Yo cuando empezó todo esto de la pandemia hice trámites para la definitiva, con la pandemia como se paró todo esto. Yo tenía una cuñada que me ayudaba, porque no soy bueno para la internet y esas cosas, pero me acerqué a la oficina de Valparaíso y ahí me indicaron que ya mi trámite va por el 95, 96%, pero yo quería ir para poder sacarlo, me entiende (...) estoy esperando que me llegue un correo, no me llega, no sé si, quería saber que cuánto (Hombre extranjero, Valparaíso).

En los mismos grupos de discusión se repiten incertidumbres constantes para quienes ingresaron de manera irregular asociadas a: 1) ¿cuáles son los organismos públicos que pueden apoyar en el proceso de regularización?; 2) si existe la posibilidad de apoyarse en familiares residentes con el fin de regularizarse; 3) cuáles son los mecanismos y oportunidades que pueden tener para acceder a trabajos y a servicios básicos. En este último punto, surgen dudas entre las personas extranjeras sobre la utilidad y alcance de los identificadores provisorios que existen a nivel de educación (IPE), salud (rol único tributario, RUT, provisorio) y en Administradoras de Fondos de Pensión.

He tenido problemas en cuanto a la respuesta de PDI sobre la autodenuncia, la hice en marzo y en casi 6 meses no tengo aún respuesta. Fuimos a PDI a preguntar sobre esa carta y nos dijeron que no se encargaban ellos de dar esa respuesta si no que era la gobernación. Fuimos a la gobernación y nos dijeron que hace casi 8 meses ellos no dan respuesta sobre esa carta. Nos mandaron a migraciones y en migraciones nos dijeron que teníamos que ir en la mañana, de 9 a 11. Esto me tiene un poco desesperado y angustiado porque sin eso no puedo hacer nada (Hombre extranjero, Antofagasta).

Nos recibió mi cuñado, que ya tiene tiempo acá y ya está esperando la definitiva acá, y él se vino con su familia, su esposa también está regular acá, entonces, ¿lo puedo poner en la declaración jurada como familiar de mi niño? (Mujer extranjera, Estación Central).

¿El rut provisorio de estudios cuánto tiempo dura? ¿y nosotros no podemos postular a becas, cierto? (...) optamos por llevarla a un colegio privado y quería saber si había

alguna forma de pagar menos por la colegiatura (Mujer extranjera, Espacio de discusión nacional de acceso a salud. Online).

Hace un tiempo quise postular a un trabajo y ellos me piden que les entregue un papel que certifique que yo estoy en trámite, y esa hoja yo no sé dónde descargarla, algo que me certifique que yo estoy en trámite de visa definitiva (Mujer extranjera, Quilicura).

Ahora bien, ¿qué puede existir detrás de estos vacíos de información sobre aspectos relevantes que devienen de la Ley 21.325? En primer lugar, puede jugar un rol esencial el poco tiempo de implementación que lleva la nueva normativa al momento de llevarse a cabo el presente estudio. La normativa entró en vigor en febrero de 2022 y la consulta se realizó entre abril y junio de 2022, mientras que los grupos de discusión entre junio y noviembre de 2022. Dialogando con la teoría del desnivel informativo, es posible sugerir que se estén presentando posibles desafíos en la difusión de la ley y de sus reglamento, que eventualmente no estarían llegando de manera homogénea a la población, ya que no toma en consideración las diferencias de la población en torno a su nivel educativo, su conocimiento previo acumulado sobre la normativa migratoria, acceso a redes informativas certeras, entre otros aspectos, y/o que el contenido no está teniendo un lenguaje claro, cercano y con pertinencia cultural. Desde la digitalización de los trámites de Extranjería que comenzó en 2019, intensificándose con la entrada en vigencia de la Ley 21.325, se ha priorizado la difusión digital (Micheletti, et al., 2021): ello es importante tenerlo en cuenta, sobre todo para población con brechas digitales.

MEDIOS DE INFORMACIÓN RELEVANTES SOBRE LA LEY 21.325

Otro aspecto a evaluar respecto a la comunicación de la nueva ley son los medios por los cuales las personas migrantes y refugiadas se informaron. La consulta permitió observar (como expone la Figura 3) que las personas se han informado sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería, mayormente, a través de redes sociales (64%), seguidas por medios de comunicación como la TV, radios y diarios (49%) y amigos o familias (40%). Por su parte, solo un 8% se informó a través del municipio y un 3% en la escuela. Este contraste marca un hallazgo importante relativo a que la mayor parte de las personas extranjeras se han informado de la ley a través de medios no institucionales, privilegiando en mucha mayor medida las redes sociales y el boca a boca, en desmedro de los servicios o municipios.

Figura 3: ¿Por cuál de los siguientes medios se ha informado sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería?



Fuente: *Elaboración propia a partir de Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022b).*

En los grupos de discusión se profundizó esta situación. Los discursos de los participantes migrantes, se resalta cómo prevalecen los medios para informarse sobre la normativa migratoria a través de redes sociales, pero también el boca a boca con conocidos o familiares que ya han pasado por el mismo proceso. Esto genera problemas en torno a la exposición a información falsa que abunda en redes sociales y que permea el objetivo de las normativas (OECD 2021). A esto se suma un tema preocupante, el rol de tramitadores⁷ (a quienes se les tiende señalar como “mi abogado”), debido a los cobros que estos realizan a cambio de llevar a cabo y de supuestamente agilizar los procedimientos para regularizar su situación migratoria, lucrando así con la desesperación de personas extranjeras por regularizarse.

Generalmente nos informamos por redes, según mi experiencia. En Facebook e Instagram sobre todo, para tener información (Hombre extranjero, Antofagasta).

Yo he investigado mucho por las redes sociales pero no salía, no lo explicaban tan exacto, como tan tan desglosado como tú lo acabas de explicar, o sea solamente “¿Sabía que se regularizaría a los niños y niñas?” ya, eso es lo único que había escuchado averiguando [Moderador pregunta por cuál red social se informaba, ella responde]: - "Por Tiktok, sale mucho (Mujer extranjera, Valparaíso).

Hasta que mi hijo me dijo, ‘Mamá, pero si ellos estudian, nosotros no podemos’. Quiere que ella llegue y le pregunto ¿cómo es? por eso a veces es la voluntad de uno. Buscar la solución por mí misma, preguntando a otras personas allá en el lugar donde vivo. Gracias a Dios ella llegó y me informó [...] Si somos curiosos para preguntar cosas que no son tan importantes, debemos ser capaces de decir “ay vecina, ¿cómo se hace esto?” (Mujer extranjera, Iquique).

⁷ Entidades que ofrecen de manera particular y pagada, servicios de orientación legal o representación jurídica en materias migratorias, sin necesariamente tener las capacitaciones.

Pero yo investigando, porque yo me reuní recientemente con el abogado migratorio que conseguí particular. El proceso de solicitud de visa, sin embargo, todavía no he ido a firmar para que los documentos sean enviados a Santiago, simultáneamente, en eso donde estábamos le estaba pasando los datos al abogado, sale la nueva opción para los menores de edad. Pero me indican que el padre debe tener la declaración de expensas (Mujer extranjera, Concepción).

Los grupos de discusión permitieron evidenciar que las brechas de información de la población migrante y refugiada también tienen su correlato en actores claves que tienen contacto directo con las personas extranjeras, quienes, desde sus espacios, como centros de salud u organizaciones de la sociedad civil, juegan un rol fundamental en comunicar y orientar. Ellos, de igual manera, reportaron brechas de conocimiento sobre la aplicación práctica de la normativa, generando dos problemas: por un lado, una multiplicidad de interpretaciones o comprensiones sobre la implementación de la normativa y, por otro lado, consecuencias en la orientación y apoyo para que las personas migrantes y refugiadas accedan a servicios básicos.

La falta de información en la misma municipalidad llega una persona migrante y te mandaban, no sé, de un lado para otro y nunca encontrabas la oficina migrante de la municipalidad. La desinformación sobre las prestaciones o la información que te dan está mal. (...) Si vamos para allá y no nos atienden, o no existe el lugar donde nos están mandando, de ahí te mandan para otro lado. Ni siquiera hay una información clara de lo que tiene que hacer. Entonces hay una falta de comunicación dentro de las mismas redes (Mujer chilena, Concepción).

Hay muy poco conocimiento de la ley por parte de funcionarios de salud (...) eso lleva a que el acceso esté limitado y no tengamos continuidad de tratamientos (...) Si el equipo de salud no está al tanto, porque si bien la asistente o el asistente social puede tener la información qué pasa con lo que referían: el guardia, la señora del OIRS, la señora de SOME, eso es la piedra de tope para el acceso (Mujer chilena, Espacio de discusión nacional acceso a salud. Online).

De igual manera, se observa que muchas de estas brechas de conocimiento de parte de funcionarios claves, se asocia al poco tiempo que lleva implementada la Ley 21.325. Asimismo, exponen que se debe a una desconexión entre los organismos centrales y los territorios donde ellos trabajan diariamente. No es inocuo que en este proceso los profesionales busquen soluciones sobre la marcha, y desde su propia voluntad, para asegurar el acceso a derechos de personas extranjeras, debiendo sortear la falta de apoyo que señalan sentir. Indican, además, que, en ocasiones, deben buscar soluciones para comunicarse con personas migrantes no hispanohablantes.

Yo escucho los casos de las mujeres y hombres migrantes y la verdad es que es una telenovela, porque yo quedo bloqueada con algunos temas, porque es difícil en tan poco tiempo aprender y claramente la información es lo que nos va a hacer poder ayudar (Mujer chilena, Arauco).

No sabemos qué orientaciones dar a los pacientes porque estábamos muy a la espera de cómo iban a salir estos nuevos decretos, con el nuevo director (...). Hemos tenido

reuniones con el municipio y el Servicio de Migraciones, para trabajar desde un punto de vista territorial (...) estamos a la espera de que eso pueda funcionar (Mujer chilena, Espacio de discusión nacional acceso a salud. Online).

Por lejos, el problema es el desconocimiento y que tenga que primar la voluntad más que la ley misma, al no conocerla yo tengo que generar un vínculo, hacer un trabajo con la persona para que me entienda (Mujer chilena, Concepción).

En síntesis, con los resultados de la consulta y los grupos de discusión se logró identificar al menos dos grandes desafíos: el bajo nivel de conocimiento de aspectos importantes de la ley y el uso de medios extraoficiales, especialmente de redes sociales y el boca a boca para informarse. Estos hallazgos imponen desafíos que pueden abordarse desde la teoría del desnivel y desde otras estrategias comunicacionales, con especial foco en población extranjera vulnerable, de modo que se avance en tener una población migrante informada desde sus países de origen hasta Chile, promoviendo una migración segura, ordenada y regular.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Si se toman prestados conceptos de la teoría del desnivel informativo, se observan en este estudio exploratorio, al menos, dos elementos: 1) si bien se desconocen, a nivel general, aspectos relevantes de la Ley 21.325, esto se intensifica en grupos más vulnerables, tales como los extranjeros con menor nivel educativo y, sobre todo, en aquellos con menos años de residencia; y b) el rol elemental del medio por el cual se informa la comunidad.

En cuanto a lo primero, es relevante considerar uno de los factores señalados por Tichoner et al. (1970), y revisados más recientemente por otros autores (Bonfadelli 2002, Lind y Boombgaarden 2019), asociado con el conocimiento previo o acumulado que se tenga sobre un tema en específico. En esa línea, las personas migrantes con menos tiempo en Chile –y tal como señalan antecedentes empíricos revisados– tienen mayores brechas en el manejo de información sobre trámites migratorios (Troncoso et al. 2018) y de servicios sociales (Cabienes y Astorga 2021, Razmilic 2019, SJM et al. 2022). Ello, debido a un período de adaptación o transición de la población que migra hacia un nuevo ambiente social en los primeros años de asentamiento. Así, quienes alcanzan éxito en su proyecto migratorio logran establecerse por más años en el país, constituyendo una comunidad más integrada, y con menores brechas con relación a la población nacida en Chile, con iguales características de sexo, nivel educativo, entre otras (SJM et al. 2022). De este modo, el tiempo de residencia no sería algo inocuo para comprender las brechas entre población local y extranjera, con condiciones similares.

También cobra relevancia el hecho de que las comunidades migrantes con más años de asentamiento mejorarían sus redes de contacto (Hernando 2019), y si ello se conecta con lo planteado por la teoría del desnivel informativo, se accede a contactos sociales relevantes –migrantes como también locales– que los pueden guiar de mejor manera en el funcionamiento de la sociedad de recepción. Además, dichos contactos y redes generan valor y recursos elementales para desenvolverse en un espacio social.

Claramente, en ambos puntos los años de educación formal pueden otorgar mejores herramientas y habilidades comunicativas (Tichenor et al. 1970, Lind y Boombgaarden 2019), y con ello facilitarían el proceso de inclusión.

Con todo, según los resultados del presente estudio, son justamente los grupos más vulnerables de las comunidades migrantes quienes menor conocimiento tienen sobre aspectos claves de la actual ley migratoria en Chile. En este grupo se encuentran quienes tienen menor nivel educacional y aquellos con menor tiempo en Chile. El nivel educativo, más allá de las dificultades que los migrantes tienen de ejercer labores que estén en concordancia con sus años de educación –por dificultades en la convalidación de títulos, redes, entre otros elementos– es un motor que facilita los procesos de inclusión (Comisión Nacional de Productividad 2019), lo que también evidencia el presente estudio.

Finalmente, el medio por el cual se informan también es algo que emerge tanto en los resultados de la consulta como en los grupos de discusión, siendo estos mayormente medios informales, con alta preponderancia de las redes sociales, del boca a boca, y el rol de las agencias tramitadoras. Por otro lado, se observa que los actores claves de la sociedad receptora, que interactúan diariamente con población migrante, también carecen de cierto conocimiento sobre la aplicación de la normativa migratoria, mermando su rol como medios de información confiables –y contactos sociales relevantes– en la orientación de los migrantes.

Los resultados del estudio toman especial importancia al considerar que, tanto el conocimiento previo acumulado, el acceso a contactos relevantes, como también el medio de información, tienen relación e impacto en el proceso de inclusión de las personas migrantes (Hisao y Dillahunt 2018). Así, el capital social, traducido en redes de apoyo y manejo de información se torna un elemento protector en los procesos de inclusión de la población extranjera (Freguin-Gresh y Angeoin 2021, DESUC y CIIR 2018).

CONCLUSIONES

El análisis realizado permite establecer dos resultados principales: 1) las personas extranjeras residentes en Chile saben, a nivel general, que entró en vigor una nueva normativa, pero desconocen aspectos relevantes de ésta –como regulaciones del ingreso, estadía y residencia en el país–, lo que se intensifica en segmentos vulnerables; 2) se identifica que los medios por los que se han informado sobre el contenido de la nueva ley son mayormente extrainstitucionales e informales, con alta preponderancia de las redes sociales, el “boca a boca” y el rol de los tramitadores. A esto, también se suma cierto nivel de desconocimiento de la normativa dentro de instituciones públicas.

De continuar este panorama, se puede llegar a procesos nocivos para la consecución de moviidades humanas más regulares y seguras. Dado que, por un lado, considerando que el manejo de la información es un elemento protector de la población extranjera y facilita su inclusión en los países receptores, los resultados presentados muestran que este elemento no está tan presente en dicha comunidad, perjudicando sus posibilidades de acceder a procesos de regularización, al mercado laboral o a servicios básicos. Por otro lado, al informarse por medios extraoficiales, como redes sociales, el “boca a boca” y “tramitadores”, las personas en situación migratoria irregular se exponen a información errónea e, incluso, a estafas. Esta situación es

común en temáticas referidas al cambio climático, migraciones o elecciones, generando dudas en torno a la evidencia o hechos, sembrando desconfianza y yendo en contra de los objetivos de las políticas. Esto no solo afecta a las personas que buscan informarse, sino que también a la capacidad de las instituciones de promover información chequeada, ya que cuando falsedades sobre políticas públicas se difunden rápidamente, los mensajes oficiales se ahogan (OECD 2021).

Cabe destacar las limitaciones de este estudio, que derivan de las fuentes de información utilizadas. Por un lado, si bien fue posible abarcar todas las regiones de Chile, llegando a 2.001 personas encuestadas, y a pesar de los ajustes estadísticos asociados con la ponderación por sexo y edad, no es posible hacer inferencia directa de los resultados acá expuestos a la población migrante y refugiada residente en Chile (Etikan et al. 2015). Por otro lado, con respecto a la autoaplicación de la encuesta, existen limitaciones para llegar a las personas que presentan brechas digitales y con respecto a la naturaleza misma de la encuesta, las preguntas se relacionan a la autopercepción que las personas tienen sobre su manejo de información y no al conocimiento efectivo, que podría ser comprobado. Por último, no se pudo acceder a la estrategia comunicacional de la Ley 21.325 desde el nivel central (a pesar de haber sido solicitado por Ley de Transparencia), por lo cual, solo fue posible indagar en la ejecución a partir de las percepciones de las personas migrantes y refugiadas y actores claves que participaron de los dispositivos.

Por otra parte, los desafíos revisados en el artículo asociados a la aplicación de la nueva normativa migratoria pueden ir más allá de la dimensión comunicacional, asociándose con fallas en los mecanismos para regularizar personas extranjeras, sobre todo aquellas que ingresan por paso no habilitado, como también en los tiempos de demora en los diferentes tipos de trámites migratorios. Sin embargo, el objetivo de este artículo apuntó a caracterizar los grados de información que maneja la población extranjera sobre la normativa. Con esto en consideración, a continuación, se exponen breves consideraciones para promover procesos de racionalización en los flujos comunicativos de la Ley 21.325. De modo que, más personas se informen de manera clara, sencilla y verificada, en pos de movilidades humanas más seguras, regulares e informadas.

Así, es necesario: 1) crear mecanismos de capacitación e información permanente a funcionarios encargados de aplicar la normativa migratoria en el día a día, y aquellos de trato directo, desde consulados hasta gobiernos u organismos locales (Huerta Melchor 2008); 2) fortalecer la presencia comunicacional de Chile en el extranjero, con el fin de mejorar el flujo informativo entre países emisores y receptores. En específico, esa información debería versar sobre el régimen de visados y el mercado laboral del país receptor. Ello genera movilidades humanas más informadas y evita proyectos migratorios frustrados y precarizados (Matto et al. 2008); 3) generar protocolos de primera respuesta claros y conocidos que permitan a funcionarios de trato directo orientar a las personas migrantes en el cumplimiento de la ley.

Por otro lado, se proponen mecanismos de comunicación hacia y con la población migrante y refugiada, por medio de: 1) fortalecer los canales institucionales actuales de información, con el fin de promover información oficial y evitar desinformación e interpretaciones erróneas (OEC 2021). Dentro de esto se puede utilizar el potencial de las redes sociales oficiales (como la del Servicio Nacional de Migraciones) y ofrecer atención presencial desde el SERMIG con el fin de ampliar canales de consulta directa para conocer el estado de las solicitudes, disminuyendo las problemáticas que trae consigo las brechas digitales; 2) potenciar la difusión de información oficial con especial foco en la población más vulnerable, de tal manera que, siguiendo a DESUC

y CIIR (2018), se mejore la disponibilidad y precisión de la información, aumentando canales de difusión en lugares de alta afluencia de personas extranjeras, potenciando los puntos fronterizos y albergues con centros de información, entre otros. Todo ello, en un lenguaje claro y entendible, junto con la posibilidad de traducirlo a personas no hispanohablantes que habiten de manera mayoritaria el país, como es el caso actual del creole; 3) promover la participación de organizaciones de base, migrantes y refugiadas, como también de aquellas que trabajan en conjunto con dicha población. Es conocido que la participación de la población en los procesos de toma de decisiones promueve la confianza con el gobierno e implica mejoras en los resultados e impactos de las políticas (OECD 2021).

FINANCIAMIENTO

Este trabajo fue desarrollado en el marco del proyecto ANID. FONDECYT Regular N° 1230937 "Movilidades migrantes: economías y redes socioterritoriales".

REFERENCIAS

- Adler, M. (2012). The plain language movement. En Lawrence S. M. y Tiersma, P. (Eds.), *The Oxford handbook of language and law*. Oxford: Oxford University Press.
- Aninat, I. y Sierra, L. (2019). Regulación inmigratoria: Propuestas para una mejor reforma. En Aninat I. y Vergara R. (Eds.), *Inmigración en Chile: Una mirada multidimensional*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Benítez, A. y Velasco, C. (2019). Desigualdades en salud: Brechas de Acceso y uso entre locales y migrantes. En Aninat I. y Vergara R. (Eds.), *Inmigración en Chile: Una mirada multidimensional*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Bonfadelli, H. (2002). The Internet and Knowledge Gaps: A Theoretical and Empirical Investigation. *European Journal of Communication*, 17(1), 65-84.
- Cabieses, B. y Astorga, S. (2021). Brechas de acceso y de uso de servicios de salud en población migrante internacional y chilena según el curso de vida. En Avaria, A., Cabieses, B. y Obach A. (Eds.), *Salud y migraciones: Relevancia, consideraciones generales y desafíos para el Chile de hoy*. Santiago de Chile: Universidad Autónoma de Chile.
- Canel, M. y Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. *Comunicación y Sociedad*, 23(1), 7-48.
- Ceja, I., y Ramírez, J. (2022). La migración haitiana en la región Andina y Ecuador: políticas, trayectorias y perfiles. *Estudios Fronterizos*, 23.
- Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS) y Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (CAREF). (2020). *Laberintos de papel*. Sin ciudad: CELS y CAREF.
- Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD). (2022). *The role of information campaigns in addressing irregular migration*. Viena: Annual Policy Initiative.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Londres: Sage.
- Comisión Nacional de Productividad (2019). Migración, productividad y economía. En *Informe anual 2018 Comisión Nacional de Productividad*. Santiago: Comisión Nacional de Productividad.
- Dirección de Estudios Sociales (DESUC), Centro de Estudios Interculturales e Indígenas (CIIR), y Pontificia Universidad Católica de Chile (2018). *Estudio de Identificación de brechas en el acceso al Programa de Subsidio de arriendo por parte de la población migrante*. Santiago: DESUC, CIIR.
- Etikan, I., Alkassim, R. y Abubakar, S. (2016). Comparison of snowball sampling and sequential sampling technique. *Biometrics and Biostatistics International Journal*, 3(1), 6-7.

- Freguin-Gresh, S. y Angeon, V. (2021). How public policies and social capital secure professional insertion and livelihoods? Insights from the Haitian migrant community involved in the agricultural sector in Guadeloupe. Saint-Genès-Champanelle: INRAE.
- Fuentes, A. y Vergara, R. (2019). Los inmigrantes en el mercado laboral. En I. Aninat y Vergara, R. (Eds.), *Inmigración en Chile: Una mirada multidimensional*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- González, A. (2017). La importancia de la comunicación de las políticas públicas. *Más Poder Local*, 31, 6-7.
- Halcomb, E. y Hickman, L. (2015). Mixed methods research. *Nursing Standard: promoting excellence in nursing care*, 29(32), 41-47.
- Hernando, A. (2019). Es un largo camino todavía: Inmigrantes, pobreza y vulnerabilidad en Chile. En Aninat I. y Vergara R. (Eds.) *Inmigración en Chile: Una mirada multidimensional*. Santiago, Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Hsiao, J. C. Y. y Dillahunt, T. R. (2018). Technology to support immigrant access to social capital and adaptation to a new country. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 1-21.
- Huerta Melchor, O. (2008). Managing Change in OECD Governments: An Introductory Framework. *OECD Working Papers on Public Governance*, 12.
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG). (2021). *Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre de 2020. Informe metodológico*. [https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2020-metodolog%C3%ADa.pdf?sfvrsn=48d432b1_4 \[05-06-2023\]](https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2020-metodolog%C3%ADa.pdf?sfvrsn=48d432b1_4 [05-06-2023]).
- _____. (2022). *Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre de 2021*. Disponible en: [https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d4fd5706_6 \[05-06-2023\]](https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d4fd5706_6 [05-06-2023]).
- Lerpold, L., Sjöberg, Ö. y Wennberg. (2023). Migration, integration, and the pandemic. En Lerpold, L., Sjöberg, Ö. y Wennberg, K. (Eds.), *Migration and integration in the post-pandemic world*. Cham: Palgrave Macmillan.

- Lind, F. y Boomgaarden, H. G. (2019). What we do and don't know: A meta-analysis of the knowledge gap hypothesis. *Annals of the International Communication Association*, 43(3), 210-224.
- Maaß, C. (2020) *Easy language – plain language – easy language plus: Balancing comprehensibility and acceptability*. Berlín: Frank & Timme.
- Margarit Segura, D., Moraga Reyes, J., Roessler Vergara, P. I. y Álvarez Garrido, I. (2022). Habitar migrante en el Gran Santiago: vivienda, redes y hacinamiento. *Revista INVI*, 37(104), 253-275.
- Massey, D. (2023) The shape of things to come: International migration in the twenty-first century. En Lerpold, L., Sjöberg, Ö. y Wennberg, K. (Eds.), *Migration and integration in the post-pandemic world*. Cham: Palgrave Macmillan.
- Matto, A., Neagu, I. y Özden, Ç. (2008). Brain waste? Educated immigrants in the U.S. labor market. *Journal of Development Economics*, 87(2), 255-269.
- Micheletti, S., Cubillos, J., Margarit, D., y Imilan, W. (2021). Las comunidades migrantes ante la crisis. *Cuadernos De Sociología*, (9), 52-59.
- Nudelsman, S. (2022). Global inequality in the current era. *Ensayos de Economía*, 32(61), 11-34.
- Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana. (2022a). *Chile ante la crisis humanitaria y los desplazamientos forzados: Propuestas para abordar la situación de personas en búsqueda de protección internacional*. Santiago: Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana.
- _____. (2022b). *Primera consulta ciudadana a población migrante y refugiada*. Santiago: Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2021). *OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward*. París: OECD Publishing.
- Oyarzún, L., Aranda, G. y Gissi, N. (2021). Migración internacional y política migratoria en Chile: tensiones entre la soberanía estatal y las ciudadanía emergentes. *Colombia Internacional*, 106, 89-114.
- Parker, C., Scott, S. y Geddes, A. (2019) Snowball sampling. En P. Atkinson, S. Delmaont, A. Cernat, J.W. Sakshaug y R.A. Williams (Eds.), *SAGE Research Methods Foundations*. Londres: Sage.
- Peña y Lillo, M. (2012). *La creciente importancia de transmitir mensajes desde una organización Desafíos formativos en la comunicación de políticas públicas*. (R. Bruna, Entrevistador). Disponible en: <https://www.uchile.cl/noticias/83276/desafios-formativos-en-la-comunicacion-de-politicas-publicas> [05-06-2023].

- Pozo, V. (2014). Percepción sociolingüística de los peruanos residentes en Chile acerca de su variedad del español en interacción con el español chileno. *Boletín de Filología*, 49(2), 237-256.
- Razmilic, S. (2019). Inmigración, vivienda y territorio. En I. Aninat y Vergara, R. (Eds.), *Inmigración en Chile: Una mirada multidimensional*, 101-148. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Servicio Jesuita a Migrantes (2022). *Migración en Chile. Lecciones y desafíos para los próximos años: Balance de la Movilidad Humana en Chile 2018-2022*. Santiago: Servicio Jesuita a Migrantes.
- Servicio Jesuita a Migrantes, Colegio Médico e ICIM. (2022). *Casen y Migración: Avances y brechas en el acceso a salud de la población migrante residente en Chile (Informe N°3)*. Santiago: Servicio Jesuita a Migrantes.
- Sobota, A. (2014). The plain language movement and modern legal drafting. *Comparative Legilinguistics*, 20, 19-30.
- Tegegne, M. A. y Glanville, J. L. (2019). The immigrant-native gap in subjective well-being in Western European countries: Assessing the role of social capital. *International Migration Review*, 53(2), 458-485.
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A. y Olien, C. N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public Opinion Quarterly*, 34, 159-170.
- Troncoso, M., Troncoso, C. y Link, F. (2018). *Situación habitacional de las personas migrantes en algunas comunas urbanas de la Región Metropolitana y Antofagasta*. Santiago: Servicio Jesuita a Migrantes, Fundación Colunga.
- Tümen S. y Ahmed, K. H. (2021). An overview of qualitative research and focus group discussion. *International Journal of Academic Research in Education*, 7(1), 1-15.
- Vásquez, J., Finn, V. y Umpierrez De Reguero, S. (2014). Cambiando la cerradura. Intenciones legislativas del proyecto de ley de migraciones en Chile. *Colombia Internacional*, 106, 57-87.
- Williams, C. (2015). Changing with the times: The evolution of plain language in the legal sphere. *Alicante Journal of English Studies*, 28, 183-203.
- Zódi, Z. (2019). The limits of plain legal language: Understanding the comprehensible style in law. *International Journal of Law in Context*, 15(3), 246-262.

Fecha de envío: 23-06-2023
 Fecha de aceptación: 29-06-2023