



INTRODUCCION

Las personas refugiadas y migrantes de Venezuela están expuestas a riesgos de protección durante su trayecto a lo largo de las rutas y durante su estadía en países de acogida. En particular se identifican grupos de riesgo como mujeres solas, niños, niñas y adolescentes no acompañados/as o separados/as, personas de la diversidad sexo genérica, personas con discapacidad, grupos indígenas, entre otros. Las personas refugiadas y migrantes que llegan a Chile, Argentina y países del Cono Sur¹ exponen que han sufrido durante su viaje abuso, discriminación, explotación, violencia, pérdida y robo de documentos, extorsión, ruptura de vínculos familiares, sexo por supervivencia, trata de personas y sujetos a situación de abuso y/o durante el tráfico, situación de calle, explotación laboral, desnutrición, entre otros riesgos de protección. Los sentimientos de xenofobia y discriminación en contra de personas venezolanas son también reportados a lo largo de las rutas y van en aumento en algunas de las localidades con mayor presencia de población venezolana. En general la falta de acceso a información y servicios básicos continúa siendo una barrera para el ejercicio libre de sus derechos.

En base a las necesidades de protección que enfrentan la personas refugiadas y migrantes de Venezuela y buscando garantizar respuestas a sus necesidades, se decidieron priorizar acciones armonizadas y coordinadas entre los actores de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (Plataforma Regional R4V). Una de estas iniciativas interagenciales que se impulsa es la de **Espacios de Apoyo**².

Los **Espacios de Apoyo** son lugares donde las personas refugiadas y migrantes, venezolanas o de otras nacionalidades, al igual que la población de acogida en situación de vulnerabilidad, reciben información y orientación, así como un paquete mínimo de servicios³ que responden a sus necesidades más

¹ Incluidos Bolivia, Uruguay y Paraguay.

² Para mayor información sobre la Nota Conceptual de Espacios de Apoyo, Procedimientos Operativos Estándar, entre otras herramientas de trabajo, por favor ingresar a: R4V.info

³ Entre los servicios mínimos se encuentran la identificación y referencia de casos con necesidades específicas, espacios amigables para niño, niñas y adolescentes, apoyo psicológico de emergencia, reunificación familiar y acceso a conectividad entre otros.

urgentes. La Plataforma Regional R4V a través de la coordinación con las Plataformas Nacionales busca implementar esta iniciativa en zonas fronterizas, lugares claves en la ruta y en ciudades con mayor número de concentración de personas refugiadas y migrantes.

En el marco de la implementación y la expansión de esta iniciativa de Espacios de Apoyo en la situación de Venezuela, se realizaron dos visitas interagenciales en 2019, una en Chile y otra en Argentina. El presente reporte recoge los principales insumos de ambas visitas y no refleja los cambios posteriores en 2020 o el impacto del COVID-19.

OBJETIVO DE LA MISION

En los meses de Agosto (26 – 30) y Septiembre (19 – 24) de 2019 se llevaron a cabo dos misiones interagenciales del grupo de Espacios de Apoyo como parte de la iniciativa impulsada por la Plataforma Regional R4V. En coordinación con las plataformas nacionales de **Chile y Argentina** se visitaron un total de **6 localidades** en ambos países. Durante estas visitas se recabó información sobre: 1) Servicios existentes y recomendaciones; 2) Oportunidades; 3) Potenciales lugares para Espacios de Apoyo; 4) Buenas prácticas; y 4) Pasos a seguir. La información detallada sobre cada localidad se puede encontrar en los anexos adjuntos a este reporte:

Anexo 1: Santiago, Chile

Anexo 4: Buenos Aires, Argentina

Anexo 2: Iquique, Chile

Anexo 5: Quiaca, Argentina

Anexo 3: Arica, Chile

Anexo 6: Salta, Argentina

La misión tuvo como **objetivo**:

- Socializar la iniciativa de los Espacios de Apoyo con actores de la Plataforma Nacional en cada país y mejorar la articulación con el grupo de Espacios de Apoyo Regional.
- Analizar la situación de las estructuras existentes en los dos países para identificar lo que ya se está implementando y se enmarca en la definición de los Espacios de Apoyo.
- Identificar lugares claves donde se necesitan Espacios de Apoyo y se podría implementar esta iniciativa.
- Visitar servicios especializados por actores claves en estos lugares para analizar la articulación con los potenciales Espacios de Apoyo.
- Identificar buenas prácticas.
- Entender la situación de las personas refugiadas y migrantes en los dos países, identificar necesidades específicas de la población, incluyendo la situación de perfiles de mayor riesgo, vacíos y capacidades, brindando recomendaciones.

Participantes

La misión fue coordinada entre el Grupo de Espacios de Apoyo Regional, Plataformas Nacionales, y puntos focales de Espacios de Apoyo en Chile y Argentina. Participaron en las visitas representantes de UNICEF, OIM y ACNUR desde el nivel regional.

Metodología

Durante la misión se realizaron entrevistas individuales con actores claves en Chile y Argentina como agencias de Naciones Unidas, ONGs internacionales y nacionales, sociedad civil, autoridades nacionales y locales. Entre éstas se encontraban ACNUR, ADRA, autoridades de migración, Caritas, Cruz Roja, FASIC, Fundación Madre Josefa, gobiernos locales, INDH, INCAMI, SJM, SJR, ONU MUJERES, OIM, Scalabrini, UNFPA, UNICEF, Visión Mundial, entre otros. Se realizaron también entrevistas individuales semi-estructuradas con población refugiada y migrante en algunos de los lugares visitados.

Estructuras visitas

- Puntos fronterizos oficiales
- Puntos de Apoyo y Orientación
- Plataformas Nacionales
- Instituciones nacionales
- Servicios especializados
- Centros comunitarios
- Servicios legales
- Oficina Cruz Roja nacional
- Albergues temporales

PRINCIPALES HALLAZGOS

- Necesidad de reforzar los puntos de información y prestación de servicios a lo largo de las principales rutas y puntos con mayor concentración de la población. **Presencia de actores y recursos es limitada y no es suficiente para responder a las necesidades en aumento de la población refugiada y migrante en ambos países.** Existe presencia de actores humanitarios, sin embargo, en algunos lugares es limitado a una o dos organizaciones/agencias.
- Necesidad de **reforzar el trabajo interagencial regional y transfronterizo** con los actores presentes. Reforzar identificación y referencias de casos con necesidades específicas a nivel regional y nacional, aplicación de mecanismos y rutas de referencias interagenciales, buscando la posibilidad de reforzar los mecanismos de comunicación entre los espacios nacionales y locales que permita tener una visión holística de las intervenciones.
- En Argentina existen políticas migratorias y de asilo que datan de varios años, las cuales se han sido actualizando y modificando. Estas políticas contienen y enmarcan todas las acciones desde la garantía plena de los derechos humanos, reflejándose en el acceso a los servicios básicos como la salud y la educación de una manera directa. **Las prácticas de integración social para la población refugiada y migrante se pueden compartir como buenas prácticas con otros países de la región** que tienen políticas restrictivas de ingreso al territorio.
- **Presencia de organizaciones de la iglesia católica, con trayectoria y experiencia en el trabajo y respuesta a población refugiada y migrante.** La población conoce sobre los servicios de la iglesia y se acerca a las parroquias para solicitar orientación y ayuda como primer punto de entrada.
- Existen buenas prácticas de atención, orientación y prestación de servicios por parte de instituciones públicas que incluyen a personas refugiadas y migrantes en ambos países, con un **enfoque integral de derechos humanos disponibles para diferentes nacionalidades y con la posibilidad y potencial de expandirse a otras provincias.** A nivel territorial existen unas buenas prácticas, lo que es una notable diferencia con otros países. Esta atención incluye novedosos e inclusivos **proyectos de atención móvil con potencial articulación** con los Espacios de Apoyo.
- Existencia de Plataformas Nacionales establecidas en capitales, con **potencial para creación de plataformas locales y articulación en más provincias de los dos países.** Necesidad de reforzar/establecer el **Sector de Protección** en ambas plataformas nacionales. **Potencial de implementar iniciativa de Espacios de Apoyo** bajo ambas estructuras de coordinación.
- Explorar en base a resultados de la **Evaluación Regional sobre Necesidades de Información y Comunicación la difusión y retroalimentación de la información con las comunidades** para que las personas puedan tomar decisiones informadas.⁴

CONTEXTO

Situación de Protección

En Chile, según datos oficiales hasta 2019 residían 371,163⁵ de personas de nacionalidad venezolana en el país, resultando en el **tercer país con el número más alto de personas refugiadas y migrantes en la región.** Sin embargo, a raíz de las medidas de ingreso restrictivas impuestas en 2019 por países en la región, se reporta un flujo continuo, pero de mayor ingreso irregular en los territorios.

Durante las visitas y entrevistas con personas refugiadas y migrantes venezolanas y proveedores de servicios se menciona un ingreso irregular a Chile por Perú y Bolivia, varios por la línea del tren, la



⁴ <https://r4v.info/es/working-group/236?sv=39&geo=0>

⁵ Fuente Gobierno de Chile, 30 junio 2019. Pagina R4V última actualización 5 de febrero 2020. R4V.info

playa y las montañas debido a un refuerzo del control fronterizo chileno después de las medidas impuestas por la “Visa de Responsabilidad Democrática”. Se reporta también una sofisticación por parte de “coyotes” en los cruces fronterizos, quienes dan mapas en papel y en formato digital a las personas. Hay rumores no verificados que circulan por la población, de casos de personas que se han ahogado en el mar (por ejemplo, muerte de un bebé) o se han perdido en la montaña durante el trayecto. Algunas personas optan por cruzar en grupo por miedo, ya que hay rumores de que los niños, niñas o adolescentes que cruzan solos/as con mujeres, desaparecen en el desierto. Algunas personas mencionaron que pagan a redes en Perú entre 50 y 350 USD para que las ayuden a cruzar a Chile. También durante las entrevistas se hizo referencia a rumores de que los “coyotes” que antes estaban en Tacna, ahora están fuera del consulado de Chile en Lima. Todos estos son rumores, si bien circulan entre la población y son compartidos durante la atención, no hay denuncias formales de los mismos. Según información proporcionada por las organizaciones entrevistadas existen riesgos también en esta zona fronteriza por presencia de minas antipersonales en los pasos no habilitados.

En general, desde que se implementó la “Visa de Responsabilidad Democrática” en 2019 en Chile, ha disminuido la llegada de personas venezolanas como se puede observar según cifras oficiales, con estimaciones de mínimo 120 personas ingresando de forma mensual por pasos no habilitados por el norte del país, quienes recurren a la autodenuncia una vez que llegan a las regiones. Las oficinas de derechos humanos, como el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), dan seguimiento a estos casos con recursos de protección, ya que esta situación demanda la expulsión del país al considerarse un delito. Otra barrera que enfrentan las personas venezolanas es que el Consulado de Venezuela ya no procesa el certificado de tramitación de pasaporte que las personas venezolanas antes utilizaban para iniciar el trámite de regularización en Chile. Las organizaciones mencionan que, aunque las personas venezolanas requerirían protección internacional no necesariamente logran ingresar y acceder al asilo. Según información proporcionada por las organizaciones de derechos humanos, hay casos reportados donde las autoridades piden antecedentes cuando las personas manifiestan tener problemas políticos, no hay acceso al proceso o no les hacen entrevistas. La ley 20.430 de protección a refugiados presenta limitaciones en su aplicación y el acceso al procedimiento de asilo, con la reinstalación de un proceso de pre-admisibilidad u “orientación previa”. Esto en la práctica implica la asignación de horas de atención que sobrepasan los 90 días del permiso de turismo, exponiendo a las personas a la irregularidad migratoria, además de los rechazos de los recursos de protección presentados y las dificultades en el uso de sistemas virtuales, exponiéndoles a situaciones de mayor vulnerabilidad.

En **Argentina**, la llegada de personas refugiadas y migrantes de Venezuela también ha aumentado en los últimos años, tal y como lo indican las cifras oficiales del gobierno de Argentina con un total de 145,000⁶ personas registradas a diciembre 2019. En general, alrededor de 250,000 personas de diferentes nacionalidades regularizan su estadía al año en Argentina. La nacionalidad venezolana en los últimos años es la más alta en pedidos de trámites. En Argentina las personas pueden solicitar asilo y otras alternativas migratorias al mismo tiempo. A diferencia de Chile, Argentina no pide visa para ingresar al país a personas de nacionalidad venezolana. En el caso de niños, niñas y adolescentes, se les aceptan documentos de viaje vencidos para ingresar al territorio nacional o el certificado de nacimiento.



La irregularidad es una falta administrativa, no es un delito, las personas que ingresan de forma irregular no pueden regularizarse. Las y los venezolanos una vez en el territorio pueden pedir asilo y recibir un

⁶ Fuente Gobierno de Argentina, 20 diciembre 2019. Pagina R4V última actualización 5 de febrero 2020. R4V.info

certificado de residencia precaria que les permite trabajar y estudiar. En puntos fronterizos, se reporta históricamente tráfico de drogas y presencia de gestores que les cobran por hacer los trámites llamados “paseros”. Hay también rumores de cobros indebidos por parte de algunas autoridades.

En cuanto al ingreso en la frontera Bolivia-Argentina, se reportan algunos inconvenientes por la falta de documentación o requisitos para tener la salida regular de Bolivia como requisito para el ingreso a Argentina en un contexto de un control migratorio integrado. Las personas que desconocen estos trámites se quedan en la frontera (lado boliviano) o son regresadas a La Paz – Bolivia, donde reciben el apoyo de organizaciones como la Pastoral Social (existe un ejemplo de caso emblemático de 2019 de un grupo familiar de 11 personas sin apoyo que tuvieron que pasar la noche en la intemperie en la frontera y luego regresaron a La Paz). Varios casos fueron obligados a regresar a La Paz para tramitar un documento (certificado de nacionalidad) para niños y niñas en el consulado venezolano. A diciembre 2019, el mayor número de ingresos se registra por el aeropuerto internacional (60%) y un porcentaje menor (40%) por la frontera. Las personas venezolanas que llegan por vía terrestre, muchas veces lo hacen “a dedo” y se quedan trabajando en distintos puntos de la ruta hasta llegar a la provincia de destino. La mayoría ingresa por Chile o por Bolivia. Las personas pueden ingresar con cédula de identidad, aunque no tengan el sello de ingreso de los otros países. La Quiaca - Jujuy es un lugar de paso. Algunas personas se quedan dos o tres días y continúan su viaje. Las personas reportan que en La Quiaca no se puede trabajar y hay reportes de algunos casos de discriminación. Según información de las organizaciones entrevistadas, otro ingreso importante se registra también por Brasil, por Iguazú, misiones y Puerto Tancredo Neves. Las personas generalmente recurren a la iglesia en ambas fronteras por apoyo.

Perfil de la población

En ambos países, **el perfil de la población refugiada y migrante ha cambiado** en comparación con los primeros años de la crisis venezolana, donde se evidenciaban ingresos de personas solas, en su mayoría hombres solos, o también grupos familiares con recursos económicos altos ingresando por aeropuertos.

Según reportes de actores trabajando en la emergencia, se evidencian en este último año un incremento en perfiles de familias monoparentales (por ejemplo, en Santiago e Iquique madres solas con niños/as que llegan a reunificarse con sus familiares), personas de un estrato social y educativo más bajo, grupos familiares con personas con discapacidad y/o con necesidades médicas urgentes y sobrevivientes de violencia basada en género, con adultos mayores, entre otros.

En Arica, se han identificado casos con necesidad de protección internacional con perfiles de personas que fueron extorsionadas en Venezuela con vacunas, casos de persecución, ex paramilitares, policías y funcionarios públicos. Algunas personas llevan dos años o más esperando la resolución del trámite de solicitud de la condición de refugiado. Muchas de estas personas ingresan por el norte de Chile donde se quedan a trabajar unos días en zonas fronterizas históricamente conocidas como ciudades de tránsito como Arica e Iquique con presencia de migrantes bolivianos, peruanos, colombianos, ecuatorianos y algunos asiáticos. Las personas refugiadas y migrantes venezolanas permanecen unos días en estas zonas fronterizas porque no tienen dinero suficiente para continuar el viaje, ahorran y siguen su trayecto hacia provincias del interior donde tienen familiares o redes de apoyo. Se estima que muy pocas, alrededor de 20%, son las personas que tienen redes o las crean y deciden quedarse a vivir en estas zonas fronterizas. En Arica, se estima que un 90% de las personas



Centro de Atención de Orientación a Migrantes y Refugiados, Buenos Aires, septiembre 2019.

refugiadas y migrantes de Venezuela están de paso, se quedan un mes a trabajar y continúan la ruta hacia otras regiones del país. Aproximadamente un 60% se va a Santiago ya que es una ciudad de destino por los servicios y la oferta de atención. Muchas de las personas que salen de Venezuela con ahorros los han utilizado casi en su totalidad al llegar a Chile.

Al igual que en Chile, según datos en la atención de las organizaciones humanitarias, el perfil de las personas venezolanas que llegan a Argentina ha cambiado. Al principio eran más hombres solos, y ahora son más familias. En general el perfil de la población se caracteriza por ser una población activa. Una vez en Argentina el 85% de la población venezolana se concentra en Buenos Aires. En general, el panorama de integración en Argentina es positivo. Hay estructuras existentes en el gobierno provincial, ONGs, organizaciones vinculadas a la iglesia y distintas modalidades de atención a través de Centros de Atención, Puntos de Información, espacios de atención integral, servicios especializados, albergues, etc. Muchas personas, sobre todo jóvenes, vienen con recursos o tienen familia o conocidos en Buenos Aires u otras provincias, sin embargo, no todas terminan siendo redes de apoyo. Algunas personas tienen intenciones de seguir viaje a Uruguay. La ruta que siguen es Cúcuta-San Miguel/Rumichaca-Ecuador-Perú-Bolivia-Argentina. El trayecto por Bolivia significa muchas veces una entrada irregular y un viaje de más de trece horas si cuentan con recursos para pagar un transporte directo una vez que llegan a La Paz desde la frontera. Excepcionalmente la Pastoral Social de CARITAS les apoya con pasajes según el caso, la mayoría quiere llegar a Chile o Uruguay. Algunas personas manifiestan ser víctimas de robo en el camino (en Perú y Bolivia) y hay otras que tienen que vender sus pertenencias para cubrir sus necesidades. Se reportan también casos de personas deshidratadas por la altura y el frío en la región andina (Bolivia y norte de Argentina), con neumonía, agotamiento físico y emocional.

Durante la atención de las organizaciones humanitarias se han visto a hombres y mujeres solos sin recursos que dejan a sus familias en Venezuela, grupos familiares, padre/madre solos con hijos/as. Las personas que pasan por La Quiaca les comentan que su destino es Argentina (Mendoza, Buenos Aires) o Uruguay. Algunas personas durante el invierno llegan sin ropa abrigada y sin conocimiento de las condiciones reales en el país. El perfil de la población también cambió en términos de exposición a mayores riesgos de protección y mayor situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la población refugiada y migrante de Venezuela.

A momento de la misión según las entrevistas realizadas en Argentina, el panorama del contexto económico nacional era incierto, las personas no estaban seguras del futuro de la situación en el país, inclusive algunas ONG mencionaron estar solicitando fondos estatales para continuar su trabajo. Es importante resaltar los esfuerzos de las autoridades nacionales en ambos países, quienes se ven rebasadas en su capacidad de garantizar el acceso a servicios básicos debido al gran número de personas refugiadas y migrantes de Venezuela en sus territorios.

OBERVACIONES GENERALES SOBRE SERVICIOS DE RESPUESTA

Abajo se incluye un resumen de la situación observada en los servicios de respuesta en diferentes áreas en las localidades visitadas durante la misión.

SERVICIOS DE INFORMACION Y EN LINEA

Existen estructuras brindando información y orientación en todas las localidades visitadas en Chile y Argentina, con diferentes niveles de recursos, experiencia, información y acceso disponibles. Estas estructuras están presentes en ciudades con mayor concentración y puntos fronterizos. Algunos de estos puntos tienen pocos meses de apertura. Por ejemplo, en Argentina, ACNUR implementa junto a sus socios los Puntos de Atención y Orientación (PAO) en dos de los principales puntos fronterizos terrestres donde antes no había presencia. Otros ocho puntos de información son implementados también por la Cruz Roja Argentina con el apoyo de OIM. Importante



PAO en La Quiaca, Argentina, septiembre 2019.

resaltar que en Argentina muchos de estos servicios son brindados por distintas instancias del Estado, lo cual también potencializa su sostenibilidad.

Acceso a trámites y servicios en línea

En Santiago, una de las dificultades a las que se enfrentan las personas refugiadas y migrantes es la digitalización de los trámites ya que muchos de los requisitos iniciales se obtienen ingresando a plataformas virtuales. No todas las personas tienen el conocimiento para realizar estos trámites o no tienen acceso a internet o dispositivos (celulares, computadoras) y se ven obligados a pagar a tramitadores. En Buenos Aires, varias personas no conocen sobre los servicios o trámites o tienen limitado acceso a la información. Además de los costos que el trámite migratorio significa, representa también riesgos en el vencimiento de plazos. Algunas personas optan por ir a ciber cafés, donde pagan 5,000-10,000 pesos chilenos por hora (5-11 dólares). En algunos lugares ofrecen Wi-Fi público, pero no se logran conectar o la conexión es muy lenta.

En general, en ambos países se reporta necesidad de conocer más sobre las leyes, procedimientos para solicitar asilo y trámites migratorios, requisitos y procesos para la población recién llegada. El cambio en los requisitos ocasiona confusión en la población y en los mismos funcionarios municipales. Se reporta también por parte de actores humanitarios la falta de un protocolo de denuncias de casos, un mapeo integral de servicios, como respuesta a necesidades diversas. En Salta se reportan iniciativas muy positivas como la elaboración de una guía de atención, y mapeo de redes de personas refugiadas y migrantes. En Santiago se observan esfuerzos de trabajo con las municipalidades para la realización de diagnósticos y atención móvil en las comunas.

En Chile, la información sobre los servicios se comparte generalmente entre personas venezolanas a través del boca a boca. Varias acuden a las parroquias por ayuda y desde ahí se hacen las referencias a las organizaciones. Las personas refugiadas y migrantes reciben información también por panfletos, FB, Twitter, WhatsApp, Instagram. En Buenos Aires, la comunicación con las comunidades es a través de redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram), boca a boca, y directamente por las instituciones. No todas las personas cuentan con celular (algunas se ven obligadas a venderlos, hay otras personas en situación de calle), otras no tienen tarjetas SIM o crédito. La mayoría de las personas no tienen acceso a la radio y los que la escuchan en zonas fronterizas mencionan que sintonizan generalmente la radio peruana, no la chilena.

En términos de acceso a internet, no todos cuentan con conectividad en zonas urbanas y rurales.

- ➔ **Comunicación y diseminación de la información:** existe material informativo impreso desarrollado por diferentes organizaciones, sin embargo, no se identificó material construido conjuntamente entre los actores como un esfuerzo interagencial. Existe la necesidad de desarrollar material adaptado a las necesidades de los diferentes grupos de la población, incluidas las personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, entre otros. Los sistemas de información, comunicación y retroalimentación deberían ser adaptados a los canales de comunicación preferidos por personas refugiadas y migrantes, así como el acceso a infraestructura tecnológica para asegurar que sea accesible en todos los lugares y reciban información actualizada, útil y veraz. A pesar de enormes esfuerzos para recoger la retroalimentación de personas refugiadas y migrantes, todavía no se cuenta con mecanismos estandarizados y conjuntos que aseguren el acceso de las voces de las personas afectadas para compartir sus necesidades, prioridades, y comentarios. Importante cuantificar esto con indicadores como:

- # de personas accediendo a mecanismos para compartir sus necesidades, prioridades, comentarios.

Es también necesaria la permanente formación de equipos para ayudar a las personas a acceder a la información actualizada (por ejemplo, información sobre trámites para visas laborales, procesos de reunificación familiar).

- ➔ **Mapeo de servicios:** necesidad de mapear servicios en las rutas de tránsito y comunidades de acogida. Información que sea disponible para proveedores de servicios y personas refugiadas y

migrantes, incluidos los servicios móviles para maximizar el acceso de diferentes grupos de la población.

ALBERGUE Y ACOGIDA

A pesar de la respuesta de las autoridades nacionales y locales, las necesidades de albergue y vivienda de la población son mayores a los recursos brindados. En Chile, existen opciones de albergue temporal para población en tránsito sobre todo en la capital. Sin embargo, en ambos países, las opciones de apoyo con albergue para la población en situación de mayor vulnerabilidad son limitadas, sobre todo en las provincias, por ejemplo, para perfiles de riesgo como mujeres solas con hijos/as. Esto hace que algunos perfiles como hombres solos, queden fuera de la asistencia y que muchas veces la población no permanezca por muchos días en una localidad y continúen su viaje hacia centros con mayor concentración de servicios y asistencia. En Arica, las personas deben cubrir su hospedaje debido a la falta de albergues. Para aquellas personas que cumplen los perfiles de mayor vulnerabilidad la asistencia es limitada a cierto número de días.

Otro de los obstáculos identificados es el alto costo de la renta en ambos países, por lo que la falta de recursos y acceso a oportunidades económicas hace que personas refugiadas y migrantes no puedan pagar la renta, lo que lleva al desalojo constante de la población. Hay también casos de hacinamiento por falta de recursos económicos (agotan sus recursos) o porque no pueden asegurar arriendos por falta de requisitos, resultando en la exposición a numerosos riesgos de protección. En Chile el subarriendo no está prohibido por ley, lo que conlleva a que muchas veces haya numerosas familias viviendo en un departamento que tiene capacidad para una sola familia. El salario básico en 2019 era de 500 USD y la renta en algunas zonas de la ciudad de Santiago equivale a 500 USD. Hay personas viviendo en lugares desocupados sin acceso a servicios básicos y también se evidencia un uso indebido del espacio público. Muchas veces las parroquias se convierten a falta de espacios, en albergues informales. En Buenos Aires, las personas venezolanas tienen también necesidad de vivienda; algunas personas en situación de calle son apoyadas por organizaciones humanitarias (por ejemplo, ADRA).

En general, no existen programas de acceso a vivienda u otras alternativas a mediano y largo plazo para la población, lo que ocasiona que muchas de ellas se encuentren en situación de calle o viviendo en asentamientos sin acceso a servicios básicos. Algunos de los asentamientos se han identificado en playas (carpas) en Chile donde la marina las ha desalojado. En Iquique hay también algunas personas en situación de calle en las playas, durmiendo en carpas, donde no les piden documentos. Otras se encuentran en lugares como cerro Chuño, donde hay tomas de terrenos no aptos para habitar debido a la presencia de metales pesados como poli metal, plomo y arsénico. Hay también zonas conocidas por la venta y consumo de drogas, donde se reporta delincuencia y asesinatos. Otros asentamientos informales sin acceso a servicios públicos se reportan en Alto Hospicio, Iquique, donde habitan 600 familias refugiadas, migrantes y chilenas viviendo en una situación muy precaria.

Algunas organizaciones reportan que la población venezolana en Iquique no quiere compartir piezas/cuartos con otras nacionalidades como la boliviana y peruana, ya que la percepción es que son de un estatus social más bajo, con diferencias culturales y económicas. Las personas venezolanas mencionan que es humillante tener que empezar de cero, y solicitan apoyo económico para viajar a Santiago. En Buenos Aires, la asistencia humanitaria proporcionada por diferentes actores no alcanza para cubrir todas las necesidades en hospedaje y los albergues en países de la región como por ejemplo Bolivia, no tienen la capacidad para recibir a altos números de personas por largos periodos de tiempo (ejemplo Casa del Migrante en La Paz). En zonas fronterizas, como La Quiaca, no hay albergues gratuitos o municipales, solo una ducha, alimentación y una pieza para descanso provista por la iglesia. Existe apoyo de alojamiento y alimentación en hoteles bajo el programa de asistencia humanitaria desde el PAO. En Salta, algunas personas refugiadas y migrantes de Venezuela llegan a albergues por información que llega de “boca a boca”, muchas veces la Comisaría de la Policía brinda apoyo por la noche a las personas en situación de calle para que no sufran de hipotermia en el invierno y luego los refieren a los albergues disponibles.



Espacio comunitario de lavandería para personas refugiadas y migrantes. Baño y ducha disponible y una sala de esparcimiento. Iniciativa organizada por la Parroquia del Carmen en Arica, agosto 2019.

ALIMENTACION Y NUTRICION

No se identificaron durante la visita comedores comunitarios abiertos a la población refugiada y migrante en tránsito o residiendo en comunidades de acogida. Los comedores existentes pertenecen generalmente a la iglesia y se encuentran en albergues o lugares de acogimiento que responden a las necesidades de las personas residiendo en albergues temporales únicamente.

Las necesidades nutricionales de mujeres lactantes y niños y niñas se refieren a centros médicos estatales donde reciben el apoyo.

SALUD

Las necesidades de atención en salud, como en otros países de la región, se caracterizan por enfermedades crónicas (respiratorias, diabetes, cáncer, VIH, desnutrición, entre otras) donde las personas refugiadas y migrantes no logran tener acceso a medicamentos y tratamientos, sobre todo para aquellas personas recién llegadas y con ingreso irregular. En Santiago, no todas las personas pueden acceder a servicios especializados en salud, por ejemplo, en el caso de tratamientos oncológicos y cambios de prótesis.

A pesar de estas barreras, el acceso al sistema de salud es un factor que muchas personas consideran para quedarse en ambos países en comparación con otros de la región. Por ejemplo, en Argentina y Chile, todas las personas independientemente de su situación migratoria acceden a servicios públicos estatales de salud de emergencia sin distinción. En cuanto a los servicios de salud municipales en Chile, las personas refugiadas y migrantes tienen acceso, siempre y cuando cuenten con un número provisorio en Centros de Salud Familiar. No existen estadísticas en la atención en salud de personas refugiadas y migrantes de Venezuela.

- **Acceso a tratamientos antirretrovirales:** Las personas viviendo con VIH que llegan a Chile mencionan que ven interrumpido su tratamiento desde hace dos años atrás en Venezuela. Algunas de estas personas viviendo con VIH fueron perseguidas en Venezuela por su orientación sexual e identidad de género. Existe una necesidad de identificar espacios amigables para la atención en salud de personas viviendo con VIH/sida.

APOYO PSICOSOCIAL

En Chile se evidencia un desgaste emocional muy grande de las personas recién llegadas. En Santiago, las organizaciones han identificado población joven con ideas suicidas por la situación que enfrentan en el país de acogida. Las organizaciones que brindan apoyo buscan darle al duelo migratorio un vuelco positivo como buena práctica, para apoyarles en la situación que están viviendo y facilitar su integración.

Existe la necesidad de establecer más centros comunitarios o espacios comunales para personas refugiadas, migrantes y comunidad de acogida que brinden actividades psicosociales, culturales y recreativas y fomenten la integración. Buenas prácticas se evidencian por parte de organizaciones como el Servicio Jesuita a Migrantes y Visión Mundial, entre otros.



Centro de Atención Servicio Jesuita Arica, agosto 2019.

EDUCACION

El acceso al sistema de educación es también un factor importante para que la población decida quedarse en Chile o en Argentina de acuerdo con la información recopilada. Las personas refugiadas y migrantes reciben apoyo para la regularización de sus documentos lo que les permite acceder al sistema educativo. Sin embargo, el problema en muchos casos no es el acceso a la educación que es universal en ambos países, sino la disponibilidad de plazas (cupos) para todos los niños y las niñas, especialmente en servicios para primera infancia en el caso de Argentina.

Adicionalmente se reporta que las familias que llegan en el segundo semestre del año no pueden registrar a sus hijos/as hasta el siguiente año escolar, lo que representa retraso en los estudios y nivelación de los niños, niñas y adolescentes.

Existe dificultad para la convalidación de títulos universitarios, ya que requieren de un certificado de educación básica y títulos apostillados (i.e. Iquique), lo que representa un proceso administrativo largo y costoso. En Buenos Aires, se ven más facilidades, donde solicitantes de asilo esperan cinco meses para el DNI, y un año para la convalidación de títulos.

PROTECCION, INCLUIDO EL MANEJO DE CASOS

En general existen recursos disponibles como personal, voluntarios/as y actores especializados en lugares claves de tránsito y residencia para el manejo de casos de protección.

La protección de la niñez y adolescencia y el manejo de casos de niños, niñas, adolescentes en riesgo recae por ley en las autoridades estatales, así como también los casos de violencia basada en género y casos de trata de personas. Existen protocolos de atención estatal y programas de respuesta. Todos los actores que identifican casos deben activar las rutas de protección estatales existentes, sin embargo, muchas veces la capacidad de respuesta es limitada. Asimismo, algunas personas sobretodo indocumentadas no acuden a estas instancias por desconocimiento, miedo a ser detenidas/os o a represalias, por lo que se debe procurar seguir fortaleciendo el trabajo dentro de los sistemas de protección de la niñez para brindar acceso a estos servicios a niñez refugiada y migrante.

En Arica, algunas organizaciones reportan que tienen un sistema interno de coordinación de casos con las contrapartes de sus mismas organizaciones en el país vecino (Chile y Perú), sin embargo, no siempre existe esta coordinación entre diferentes organizaciones y los sistemas que se utilizan son a veces ad hoc. Esto ha llevado en algunos casos a la duplicación de recursos y revictimización de las personas con múltiples entrevistas.

En Iquique, se han identificado casos de **riesgo de apatridia**, donde las personas en situación migratoria irregular no pueden registrar a sus hijos/as pudiendo recibir este servicio solo en el consulado.

Situación de niños, niñas y/o adolescentes separados o no acompañados, por ley les compete a las instituciones estatales de protección de la niñez y adolescencia. Los casos de personas menores de edad no acompañados/as se deben reportar a las autoridades pertinentes para que se dicten las medidas de protección necesarias. Durante la visita, los datos facilitados por las instancias con las cuales se contactó durante la misión identificaron en ese momento que en su mayoría las personas menores de edad, oscilan entre 16 y 17 años, y principalmente son identificados en puntos fronterizos, sin embargo, por falta de una respuesta rápida y pertinente hay gran limitación para poder dar seguimiento a los casos, lo que dificulta su seguimiento.

En Argentina, el programa de **Restauración de Vínculos Familiares** (RFL por sus siglas en inglés) es implementado por la Cruz Roja a través de puntos de atención e información en ocho puntos donde reciben a población venezolana.



Espacio Amigable en Centro de Atención World Vision, Arica, agosto 2019.

Los Espacios para mujeres y niñas, son muy pocos y no cuentan con programas o infraestructura adecuada para la implementación de este tipo de servicios.

Los Espacios Amigables para niños, niñas y adolescentes son implementados en espacios de atención por parte de diferentes organizaciones. Algunos de estos en albergues, salas de espera, o centros comunitarios. No todos los espacios amigables cuentan con una metodología de atención estructurada y la mayoría está enfocada en niños y niñas pequeños/as menores de 10 años. Existen novedosas iniciativas como la de World Vision en Arica donde se busca brindar una respuesta integral a las necesidades de personas

refugiadas y migrantes, incluyendo atención para los niños, niñas y adolescentes.

Las personas con discapacidad son referidas a oficinas estatales para asistencia y apoyo, sin embargo, no hay un seguimiento a las referencias realizadas o a un sistema de contra-referencia. En Arica se han identificado de ocho a diez personas sordomudas que llevan menos de un año en el país. En general la situación de las personas con discapacidad en situación de movilidad humana es incierta y no se ha realizado una evaluación estructurada de sus necesidades y capacidades. Mientras que en Santiago se han identificado pocas personas con discapacidad, en Iquique se han identificado personas en su mayoría con discapacidad física (silla de ruedas).

Se han identificado también algunos **adultos mayores en riesgo**, pero en general no hay vinculación con programas existentes o especializados.

Algunos de los **riesgos que las mujeres venezolanas enfrentan** son la trata de personas, robo de dinero durante el tránsito a Chile, pérdida y ruptura de pasaportes en la frontera de Bolivia y Perú, asaltos en estaciones de bus, ofrecimientos sexuales, situación de calle, sexo por supervivencia, entre muchos otros. Algunas mujeres pasan dos o tres noches en la calle porque no tienen recursos o redes de apoyo.

Se han reportado algunos casos de **sobrevivientes de violencia basada en género** y casos de personas que recurren al **sexo por supervivencia** a través del trabajo sexual formal e informal. En Arica se conoce que mujeres y mujeres trans venezolanas recurren al trabajo sexual, sin embargo, no hay datos exactos ni programas especializados de respuesta. Algunas mujeres trans venezolanas se quedan en Arica y el resto se desplaza a capitales. Las mujeres entre 20 y 30 años que llegan solas y por lo general dejan a sus hijos bajo el cuidado de familiares. Según relatos durante la atención a mujeres, indican que algunas amigas les ofrecieron ir a Chile a trabajar en casas de familias o restaurantes y resultaron ser lugares para el trabajo sexual donde son explotadas. Algunas de estas mujeres logran huir y piden ayuda a la iglesia/organizaciones quienes les brindan albergue y asistencia. En Iquique, donde se desarrolla el trabajo sexual son conocidos como “cafés con piernas” y night-clubs.



Las personas de la diversidad sexo genérica se enfrentan a discriminación, explotación y abuso. Existe la necesidad de espacios de atención (por ejemplo, propuestas de proyectos como el del Centro de Convivencia

Polo Integral de las Mujeres, Salta - Argentina, septiembre 2019.

Metropolitano para población LGBTI+ en Chile) pero existen limitaciones en el financiamiento. Se reportan casos de discriminación en algunas provincias en Chile por lo que algunas personas LGBTI+ se sienten obligadas a esconder su orientación sexual e identidad de género (y volver al “closet” como manifestado durante las entrevistas), habiendo mayor vulnerabilidad para personas LGBTI+ afrovenezolanas. Existen también casos de discriminación y estigmatización por infecciones de transmisión sexual y VIH. Una de las problemáticas a las que se enfrenta la población LGBTI+, es que, a menor capacidad de inserción laboral en los países de acogida, hay una mayor recurrencia al sexo por supervivencia. Las organizaciones que trabajan en la protección de las personas LGBTI+ en ambos países, por ejemplo, FASIC en Chile o 100% Diversidad y Derechos en Argentina, entre otros, trabajan por coordinar una respuesta conjunta con organizaciones de base a nivel nacional.

En términos de **movilización comunitaria**, existen organizaciones de venezolanos que son muy activas y están bien establecidas en diferentes localidades. En Chile algunas de estas organizaciones colaboran también con las municipalidades. Algunas personas venezolanas tienen la percepción de que hay organizaciones de venezolanos que están muy politizadas.

- ⇒ **Manejo de casos:** existe la necesidad de implementar un sistema interagencial de manejo de casos, incluida la identificación y referencia segura de casos con necesidades específicas, contra-referencias, priorización de casos (documentación y estandarización), Procedimientos Operativos Estándar para casos de Violencia Basada en Género, Protección de la Infancia, Trata de Personas, entre otros y que estos se articulen al sistema estatal de protección. Existe un sistema de respuesta estatal para estos casos, sin embargo, no es claro que todas las personas refugiadas y migrantes acceden y reciben asistencia por parte de los sistemas de respuesta nacional. No es claro tampoco que exista una articulación entre todas las organizaciones asociadas a la emergencia en cada localidad y a nivel trasfronterizo. Es importante que el enfoque de movilidad humana este integrado en estos sistemas, tanto el formal como el interagencial de respuesta humanitaria y que todas las organizaciones trabajen de forma coordinada implementándolos, para que no haya duplicación de herramientas y respuesta.
- ⇒ **Sistema de registro de atención:** la información de las personas accediendo a los servicios y asistencia provista es registrada en diferentes sistemas por cada actor. El tipo de información recolectada varía, y las tendencias por localidad no siempre son analizadas y compartidas interagencialmente para búsqueda de soluciones conjuntas.

DISCRIMINACION Y XENOFOBIA

Existen reportes de discriminación y xenofobia contra personas de nacionalidad venezolana, por ejemplo, violencia verbal y agresión física (golpizas entre migrantes). Según información compartida por los actores entrevistados, anteriormente la discriminación se enfocaba contra la población haitiana, y ahora es más contra la venezolana. En Iquique, se han organizado marchas anti-migrantes, inclusive en una ciudad que históricamente recibe a población migrante, ya que no están contentos con el ingreso irregular de personas venezolanas ya que los consideran delincuentes, portadores de tuberculosis o VIH. En Salta, se reportan tratos discriminatorios sufridos por personas venezolanas desde que llegan al Perú y durante todo el recorrido hasta Argentina.

INTEGRACION SOCIO ECONOMICA

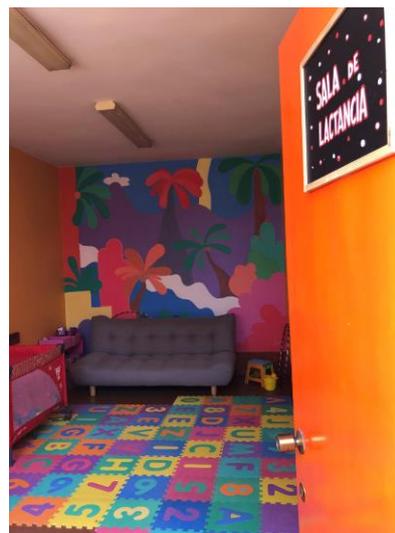
Una de las principales barreras para la integración es la falta de acceso al trabajo, lo que ocasiona que la población sea dependiente de la ayuda o asistencia. Más del 50% de la población extranjera en la comuna de Santiago es de nacionalidad venezolana, con capacidades, ganas de trabajar y generar sus propios recursos, pero no todos/as cuentan con posibilidades de integración socioeconómica o emprendimientos. En Salta, se reportan personas en situación irregular y en situación de calle, con necesidad de trabajar. Algunas de las opciones de trabajo en el sector informal son en atención al público, transportistas, conductores de Uber, repartidores, cuidadores de personas adultas mayores, meseros/as, vendedores de arepas, vendedores de golosinas y limpia parabrisas en semáforos, entre otros. En Iquique, algunos venezolanos venden el RUT a sus connacionales. En Iquique se han reportado personas que regresan de Santiago o del sur de Chile debido a la falta de integración, y otros que

deciden regresar a Ecuador o Colombia. En Buenos Aires las personas tienen mayores posibilidades de obtener el permiso de trabajo ya que en 120 días tienen el documento, en comparación con la anterior espera que era de un año. El problema de acceso al mercado laboral es la competencia de empleo, no la documentación. En Argentina tanto con el certificado de residencia precaria como con DNI se puede trabajar, pero el mercado laboral se encuentra saturado debido a la crisis económica.

A pesar de las dificultades, las organizaciones entrevistadas manifiestan que la población venezolana refugiada y migrante logra integrarse en Chile y Argentina, en comparación con otros países de la región, esto sin dejar de lado las limitaciones existentes. Un ejemplo, es la integración de médicos y otro personal de la salud venezolanos en el sistema público en Argentina.

OPORTUNIDADES

- Varias estructuras que han sido establecidas y se encuentran operando podrían implementar la iniciativa de los Espacios de Apoyo. Esto incluye presencia en puntos fronterizos, atención móvil, centros comunitarios que están listos para trabajar de forma articulada en esta iniciativa.
- ONG nacionales, organizaciones de la Iglesia, instituciones estatales y gobiernos locales con fuerte presencia en las localidades visitadas.
- Muchas organizaciones eclesiásticas e instituciones estatales con experiencia en la atención de población refugiada y migrante en las ciudades, bien establecidas y reconocidas.
- Plataformas nacionales establecidas en ambos países, con participación activa de algunas agencias de Naciones Unidas y otras organizaciones en las capitales. En el terreno hay una presencia limitada de actores, pero con potencial para establecer presencia permanente y más intervenciones (e.g. Equipos Locales de Coordinación (ELC) como espacios interagenciales de coordinación operativa en las provincias de Jujuy y Misiones).
- Buen conocimiento de los actores trabajando en la respuesta sobre la situación, necesidades de las personas refugiadas y migrantes y rutas de tránsito.
- Presencia de organizaciones de personas refugiadas y migrantes para trabajar en el fortalecimiento comunitario.
- Marcos legales para la atención y protección de personas en situación de mayor vulnerabilidad existentes en los dos países. En algunas provincias hay una integración a la atención de la población refugiada y migrante en los servicios públicos.



Sala de lactancia en Centro de Atención World Vision, Arica, agosto 2019.

PROXIMOS PASOS – TRABAJO CONJUNTO

- **Identificar Espacios de Apoyo (EA) en todas las localidades con presencia y tránsito de personas refugiadas y migrantes en Chile y Argentina** (ver anexos de las localidades visitadas con recomendaciones), confirmar la incorporación de las estructuras en la iniciativa regional de EA, aplicación de las herramientas y metodología de trabajo. **Fortalecer EA en las rutas de tránsito** (incluidas terminales de buses internacionales y nacionales interurbanos) **y servicios móviles.**
- **Involucrar a los gobiernos locales y nacionales en la implementación de la iniciativa en ambos países.** La capacidad de respuesta de estos actores está instalada en capitales y provincias, es clave y asegura la sostenibilidad en la implementación. Trabajar en redes que incluyan los servicios estatales, de la sociedad civil y cooperación internacional que les permita poder responder de una manera integral a las necesidades de la población refugiada y migrante.

- **Retomar los aprendizajes y lecciones aprendidas de la experiencia de respuesta con la población refugiada Siria**, u otras nacionalidades, que permita una adaptación para las personas refugiadas y migrantes venezolanas.
- **Articulación entre el proyecto de la iglesia “Puentes de Solidaridad” y la iniciativa regional de Espacios de Apoyo.**
- **Incluir los Espacios de Apoyo y servicios disponibles en cada localidad de ambos países en la herramienta de mapeo regional los servicios R4V**, coordinando con los diferentes proveedores de servicios (incluidos los municipales y estatales) la actualización o incorporación de la información en esta herramienta digital hasta el **15 de julio de 2020**. El grupo regional de Espacios de Apoyo está disponible para apoyar en este proceso.
- Incluir la iniciativa de Espacios de Apoyo como una **actividad del Sector de Protección** en cada plataforma nacional y plataformas locales en Chile y Argentina. La coordinación y seguimiento de la iniciativa recae en este sector, con la **designación oficial de un punto focal de EA nacional** que coordine con los actores a nivel nacional y Grupo de EA Regional. Se recomienda coordinar con el Sector de Integración pues muchos Espacios de Apoyo incluyen servicios de integración para la población refugiada y migrante venezolana.
- Iniciar conversaciones nacionales para definir un **sistema de registro unificado para recoger la asistencia y servicios disponibles** para la población. Incluir la información básica detallada en el Procedimiento Operativo Standard de los EA (herramientas EA) y consideraciones esenciales sobre protección de la data y la confidencialidad.
- Asegurar la **implementación de mecanismos de referencia interagenciales y trasfronterizos entre los Espacios de Apoyo y otros proveedores de servicios/actores claves**, siguiendo las guías y herramientas de trabajo de los Espacios de Apoyo contextualizadas en ambos países.
- Coordinar con el grupo de Comunicación y grupo de CwC/C4D nacional y/o regional la **implementación de estrategias de información y comunicación con alcance comunitario para y desde las comunidades y los Espacios de Apoyo identificados**. Esto incluye también la elaboración conjunta (interagencial) de mensajes claves, información detallada sobre las condiciones de vida en cada lugar, contexto y las posibilidades de integración, así como visibilidad y herramientas de difusión.
- **Implementar mecanismos de sugerencias y retroalimentación para y desde las comunidades en los Espacios de Apoyo**, en coordinación con el grupo regional y nacional de CwC/C4D.
- **Establecer y fortalecer la coordinación dentro del Sector de Protección en los temas de Protección de la Niñez, Violencia Basada en Género, Trata y Tráfico, entre otros a nivel nacional y los Espacios de Apoyo** para asegurar que los mínimos estándares, identificación y referencia y seguimiento de casos se implementen.
- **Promover la identificación de recursos para asegurar personal especializado en lugares clave en la recepción y atención** de personas refugiadas y migrantes, incluida la atención remota. Trabajar juntamente con organizaciones del sistema de Naciones Unidas, Estados y actores claves en la capacitación y actualización del personal.
- **Fortalecer el enfoque comunitario desde los Espacios de Apoyo**, asegurando que las iniciativas de trabajo con las comunidades existentes o por implementarse estén vinculadas a los Espacios de Apoyo.
- Asegurar que todas las personas que trabajan en los Espacios de Apoyo estén **capacitadas sobre el Código de Conducta y la Prevención del Abuso y la Explotación Sexual** (PSEA por sus siglas en inglés) y hayan firmado los protocolos. Así como otros temas claves de fortalecimiento en necesidades específicas, VBG, Trata y Tráfico de personas y Protección de la Niñez, orientación sexual e identidad de género, evaluación del nivel de riesgo y gestión de casos, entre otros.
- **Organizar una reunión virtual de Espacios de Apoyo a nivel nacional** para socializar nuevamente la iniciativa, aclarar conceptos, y definir involucramiento de actores. **Revisar el borrador de plan de acción nacional en cada país y validarlo** junto con un **cronograma de actividades para 2020**. Este espacio de coordinación puede ayudar también a identificar vacíos y plantear recomendaciones sobre la necesidad de articular alianzas para provisión de servicios especializados (por ejemplo,

alojamiento, servicios para personas LGBTI+, personas con discapacidad, menores no acompañados) y el apoyo que se pueda brindar desde los Espacios de Apoyo a través de capacitaciones, identificación de proveedores de servicios y alianzas, entre otros.

Grupo Interagencial de Espacios de Apoyo, Enero 2020