



## **Evaluación de Programas de Reasentamiento en Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay**

Hiram Ruiz  
Consultor  
Diciembre 2015

*En seguimiento al eje de acción propuesto en el Capítulo de Soluciones Integrales, Complementarias y Sostenibles del Plan de Acción de Brasil, este documento fue elaborado por un Consultor Externo con el apoyo financiero y técnico de ACNUR. Los puntos de vista expresados en este documento no son necesariamente los de los Estados involucrados, ni los del ACNUR.”*

# Evaluación de Programas de Reasentamiento en Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay

## I. ANTECEDENTES

En el 1984, durante una época de crisis de violencia y desplazamiento en Centroamérica, los Estados de Latinoamérica y el Caribe convocaron un “Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios.” El coloquio, celebrado en Cartagena, Colombia, con el objetivo de mejorar la protección de las personas refugiadas, desplazadas y apátridas en la región, resultó en la adopción de “La Declaración de Cartagena sobre los Refugiados de 1984.”

La Declaración afirmó la importancia del principio de no devolución y la naturaleza “apolítica y exclusivamente humanitaria de la concesión de asilo o del reconocimiento de la condición de refugiado, y...la importancia del principio internacionalmente aceptado mediante el cual nada de ello podrá ser interpretado como un acto inamistoso hacia el país de origen de los refugiados.” La Declaración también promovió “la adopción de normas internas que faciliten la aplicación de la Convención y el Protocolo y...los procedimientos y recursos internos para la protección de los refugiados.”<sup>1</sup>

Un logro significativo de la Declaración fue la extensión del concepto de refugiado en Latinoamérica. “La definición o concepto de refugiado recomendable para su utilización en la región,” afirma la Declaración, “es aquella que, además de contener los elementos de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967, considere también como refugiados a las personas que han huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.”<sup>2</sup>

En el 2004, en el vigésimo aniversario de la Declaración de Cartagena, los Estados latinoamericanos se reunieron de nuevo en la Ciudad de México. Los Estados reunidos reconocieron: “la importancia de los principios recogidos por la Declaración de Cartagena sobre los Refugiados para brindar protección y buscar soluciones duraderas... [Y constataron] la necesidad de avanzar en una consideración más profunda de sus recomendaciones.” Los Estados se comprometieron a: “intensificar sus esfuerzos para brindar protección, asistencia y encontrar soluciones adecuadas para los refugiados en la región, dentro de un espíritu de solidaridad y responsabilidad compartida con el apoyo de la cooperación internacional....incluyendo los programas relativos a soluciones duraderas.”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>*Declaración de Cartagena sobre los Refugiados de 1984*, Cartagena de Indias, 22 de noviembre de 1984.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

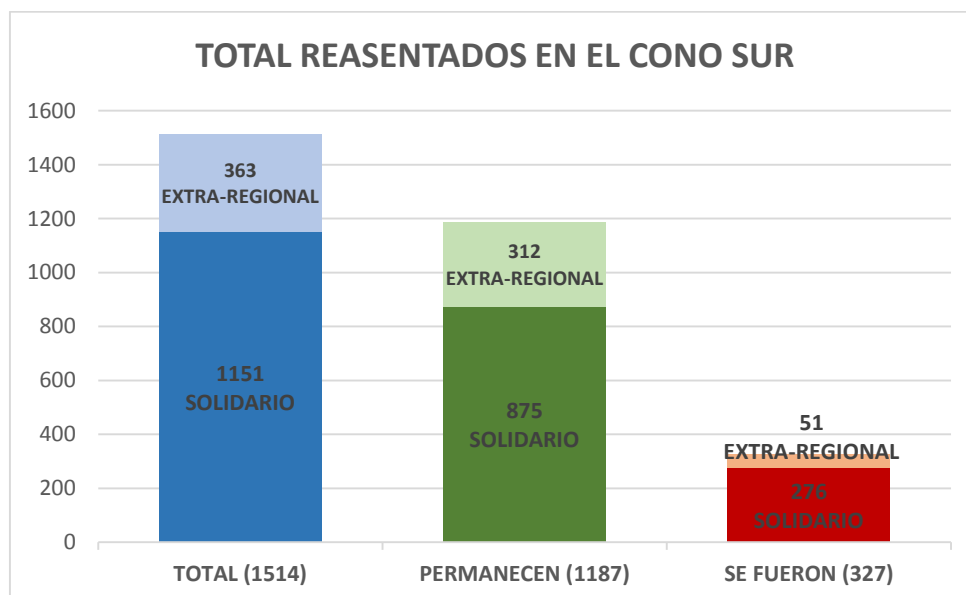
<sup>3</sup>*Declaración y Plan de Acción de México Para Fortalecer la Protección Internacional de los Refugiados en América Latina*, Ciudad de México, 16 de noviembre del 2004.

Los Estados notaron que: “el Gobierno de Brasil propuso la creación de un programa de reasentamiento regional para refugiados latinoamericanos, enmarcado en los principios de solidaridad internacional y responsabilidad compartida. Esta iniciativa abre la posibilidad para que cualquier país de América Latina se asocie en el momento que lo considere oportuno, ofreciendo recibir refugiados que se encuentran en otros países de América Latina.” El programa de 'Reasentamiento Solidario' en América Latina formó una de las propuestas claves de la “Declaración y Plan de Acción de México Para Fortalecer la Protección Internacional de los Refugiados en América Latina.”<sup>4</sup>

De acuerdo al Plan de Acción de México, el anuncio del programa Reasentamiento Solidario: “fue bien recibido por los países de la región que acogen a un importante número de refugiados, como instrumento que ayude a mitigar el impacto de la situación humanitaria que enfrentan.... Asimismo, a la luz de la experiencia de Brasil y Chile como países con programas emergentes de reasentamiento, hacen un llamado a la comunidad internacional para apoyar el fortalecimiento y consolidación de estas iniciativas, a efecto de que puedan ser mejoradas y replicadas en otros países de América Latina.”<sup>5</sup>

El Plan de Acción aclaró que: “el reasentamiento como solución duradera en la región y para la región no debe ser visto como una carga compartida, sino como un deber de solidaridad internacional, y se reitera la necesidad de contar con cooperación técnica y financiera de la comunidad internacional para su fortalecimiento y consolidación.”<sup>6</sup>

Durante los siguientes años, Brasil y Chile continuaron sus programas de reasentamiento, y Argentina, Paraguay, y Uruguay también instituyeron programas de Reasentamiento Solidario. Del 2005 al 2014, unos 1,151 refugiados, en su gran mayoría colombianos, fueron reasentados de Ecuador y Costa Rica a los cinco países del Cono Sur. Otros 363 refugiados extra-regionales, en su mayoría palestinos y sirios, también fueron reasentados en el Cono Sur. En los últimos años, sin embargo, los programas de Reasentamiento Solidario han sido postergados o suspendidos al menos temporalmente por diversas razones en Argentina, Chile, y Paraguay.



<sup>4</sup> Ibíd.

<sup>5</sup> Ibíd.

<sup>6</sup> Ibíd.

El 3 de diciembre de 2014, para conmemorar el trigésimo aniversario de la Declaración de Cartagena, los Gobiernos de América Latina y el Caribe se reunieron de nuevo en Brasilia, donde acordaron “La Declaración de Brasil: Un Marco de Cooperación y Solidaridad Regional para Fortalecer la Protección Internacional de las Personas Refugiadas, Desplazadas y Apátridas en América Latina y el Caribe.”

Previo a la reunión de Brasilia, hubo un proceso de diálogo a través de cuatro consultas subregionales celebradas durante el 2014 en Buenos Aires, Quito, Managua y Gran Caimán. Las consultas subregionales resaltaron la importancia del reasentamiento como instrumento de protección, de solidaridad con los países que reciben un gran número de refugiados, y de cooperación regional e internacional.<sup>7</sup>

Con el objetivo de dinamizar y fortalecer el programa Reasentamiento Solidario, las consultas subregionales propusieron: identificar situaciones prioritarias que, en el presente y futuro cercanos, podrían requerir del apoyo del programa Reasentamiento Solidario; apoyar a la República del Ecuador en virtud de ser en la actualidad el país de América Latina y el Caribe que alberga al mayor número de refugiados; aumentar posibilidades de reasentamiento para refugiados en la región; demostrar solidaridad con las crisis humanitarias internacionales, ya sea a través de visas humanitarias o cuotas de reasentamiento; y explorar la posibilidad de establecer un *Fondo de Cooperación* voluntario para fortalecer el programa Reasentamiento Solidario con aportaciones de la comunidad internacional, incluyendo América Latina y el Caribe.<sup>8</sup>

Finalmente, los Estados que habían participado en el programa Reasentamiento Solidario desde su lanzamiento, con el Plan de Acción de México, recomendaron efectuar, con el apoyo técnico y la asesoría del ACNUR, una evaluación conjunta para compartir experiencias y buenas prácticas, y consolidar el programa en consonancia con la realidad de la región.

---

<sup>7</sup>Plan de Acción de Brasil: Una Hoja de Ruta Común para Fortalecer la Protección y Promover Soluciones Sostenibles para las Personas Refugiadas, Desplazadas y Apátridas en América Latina y el Caribe dentro de un Marco de Cooperación y Solidaridad, Brasilia, 3 de diciembre de 2014.

<sup>8</sup>Ibíd.

## II. OBJETIVOS DE LA EVALUACION

En el Plan de Acción de Brasil, los países participantes propusieron una evaluación de los programas nacionales de reasentamiento, “a fin de identificar los obstáculos y buenas prácticas durante los procesos de selección y levantamiento de perfiles, y el proceso de integración.”<sup>9</sup> La evaluación contaría con el apoyo técnico y la asesoría del ACNUR.

ACNUR, que había apoyado el programa Reasentamiento Solidario desde su creación, aceptó la misión de proveer asistencia técnica y asesoría para la evaluación. Según la agencia:

*Tal como lo delinea el documento marco, “La Integración de Refugiados Reasentados: Elementos Esenciales para el Establecimiento de un Programa de Reasentamiento y Fundamentos para Programas de Reasentamiento Sustentables”, el ACNUR favorece el establecimiento de programas de reasentamiento por los Estados que han implantado los elementos esenciales. En este contexto, se recuerda que se espera que los Estados receptores de reasentamiento adapten y mejoren sus programas con el tiempo, para asegurar su sustentabilidad y receptividad al proveer apoyo a refugiados reasentados, a fin de que alcancen su potencial como ciudadanos productivos y encuentren una solución duradera. También se anima a todos los Estados receptores de reasentamiento a trabajar para plasmar los fundamentos del reasentamiento en su legislación e instrumentos de política, asegurando financiamiento estable, desarrollando programas de integración receptiva, y alentando el apoyo local para establecer comunidades acogedoras y celebrar compromisos multi-anales.”<sup>10</sup>*

ACNUR contrató un consultor que llevaría a cabo la evaluación. La Agencia notó que: “este análisis evaluará el progreso del programa hacia el establecimiento de un programa sostenible que provea a los refugiados de estatuto legal, así como de apoyo material y social para asegurar que el reasentamiento les provea de una solución duradera”<sup>11</sup> en los países, e identificó los siguientes propósitos para la evaluación que emprendería el consultor:

- Analizar y rever el diseño y la implementación de los programas de reasentamiento en Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay, tomando en cuenta su enfoque, objetivos, oportunidades, recursos y limitaciones;
- Medir la conveniencia y efectividad de los mecanismos establecidos, así como el apoyo ofrecido para alcanzar el objetivo general de la solución duradera para refugiados reasentados en estos cinco países, con un enfoque puntual en la integración económica y social de los refugiados reasentados;
- Identificar las lecciones aprendidas, buenas prácticas, brechas y limitaciones en el proceso de selección, así como de los programas de integración en general;
- Formular recomendaciones para mejorar la eficiencia del programa y fortalecer los fundamentos para los programas de reasentamiento sostenibles.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup>Un Marco de Cooperación y Solidaridad Regional para Fortalecer la Protección Internacional de las Personas Refugiadas, Desplazadas y Apátridas en América Latina y el Caribe, Brasilia, 3 de Diciembre de 2014

<sup>10</sup> Borrador Términos de Referencia, Evaluación del Programa de ‘Reasentamiento Solidario.’

<sup>11</sup> Ibíd.

<sup>12</sup> Ibíd.

Antes de contratar el consultor para la evaluación, ACNUR había preparado “Términos de Referencia para la Evaluación del Programa de Reasentamiento Solidario”, que presentó a los Comités Nacionales para Refugiados (CONARES) de los Gobiernos de los cinco países de reasentamiento (Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay), los cuales aprobaron su contenido.

Un componente clave de los Términos fue una serie de preguntas que ACNUR propuso como “guías para la evaluación.”<sup>13</sup> Las preguntas abordan cinco etapas del programa Reasentamiento Solidario: Planificación y preparación; Implementación; Monitoreo; Situación de Refugiados; y Evaluación y sostenibilidad. El consultor incorporó esas preguntas a cuestionarios que presentó a los CONARES, ACNUR, y agencias socias de ACNUR, solicitando que sean respondidas como parte del proceso de evaluación.

El 22 de julio de 2015, ACNUR convocó una reunión en Buenos Aires con los Puntos Focales de los CONARES (individuos que cada CONARE había identificado para servir de enlace con el consultor durante la evaluación). El Representante Regional de ACNUR para el Sur de América Latina, el Sr. José Samaniego, presentó al consultor y presidió una discusión sobre los objetivos y la metodología de la evaluación.

Samaniego recordó que, aunque ACNUR estaba brindando asistencia técnica y asesoría, la evaluación es de los Gobiernos y, por lo tanto, los objetivos y las expectativas de la evaluación serían marcados por éstos. Samaniego preguntó si los CONARES preferían que la evaluación estuviera enfocada sólo en el reasentamiento que había tenido lugar desde el 2005 como parte del programa Reasentamiento Solidario, o si la evaluación debía enmarcar además a otros reasentamientos que los países habían emprendido durante el mismo periodo, incluyendo con poblaciones extra-regionales. Los Puntos Focales acordaron que la evaluación debía abarcar todos los reasentamientos que han ocurrido, y no solo aquellos que formaron parte del programa de Reasentamiento Solidario. Algunos también sugirieron que el consultor realizara la evaluación a la luz de la política migratoria global en la región, teniendo en cuenta que existe una política migratoria abierta en el marco de MERCOSUR.

El Plan de Acción de Brasil prevé como objetivo de la evaluación: “compartir experiencias y buenas prácticas, consolidar el programa en consonancia con la realidad de la región, y animar a otros países de la región a unirse al programa.”<sup>14</sup> Los Términos de Referencia del Programa Reasentamiento Solidario igualmente identifican como objetivo de la evaluación él: “fortalecimiento del Programa de Reasentamiento Solidario que se implementaría durante la próxima década.”<sup>15</sup> Sin embargo, el consultor percibe que los Gobiernos de los países de reasentamiento también contemplan utilizar el análisis y las recomendaciones que la evaluación incluirá para evaluar si es factible o no continuar sus programas de reasentamiento, sean regionales-vía el programa Solidario- o extra-regionales. Por lo tanto, la evaluación también tendrá como objetivo proveerles a los Estados información, análisis, asesoría, y recomendaciones que les puedan ser de utilidad en esas decisiones.

---

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> *Un Marco de Cooperación y Solidaridad Regional para Fortalecer la Protección Internacional de las Personas Refugiadas, Desplazadas y Apátridas en América Latina y el Caribe*, Brasilia, 3 de diciembre de 2014.

<sup>15</sup> Borrador Términos de Referencia, Evaluación del Programa de ‘Reasentamiento Solidario’.

### III. METODOLOGÍA

El consultor contratado para realizar la evaluación llegó a Buenos Aires, Argentina, el 7 de julio de 2015. Durante discusiones con el Representante Regional de ACNUR para el Sur de América Latina, y personal jerárquico del programa de ACNUR, se decidió realizar la evaluación en tres etapas:

- Revisión de documentos y consultas iniciales con ACNUR y Puntos Focales de las CONARES
- Visitas en el terreno a los cinco países de reasentamiento
- Redacción del Informe de Evaluación.

#### A. Revisión de Documentos

Durante la etapa de Revisión de Documentos, el consultor revisó evaluaciones anteriores de programas de reasentamiento realizadas en los cinco países de reasentamiento de la región por ACNUR, las agencias socias de ACNUR, los CONARES, universidades, y otras entidades; documentación de ACNUR referida a los programas de reasentamiento; informes periódicos presentados a ACNUR por sus agencias socias referidos a sus programas y actividades; informes de los medios; y otros documentos disponibles referidos a los programas de reasentamiento.

Durante esta etapa, ACNUR también organizó una reunión en Buenos Aires con los Puntos Focales de los CONARES de la región, personal de ACNUR de Buenos Aires (Argentina), Brasilia (Brasil), Santiago (Chile), y Montevideo (Uruguay), y el consultor. La agenda para la reunión fue la siguiente:

1. Bienvenida y presentaciones
2. Antecedentes: Comentarios en el Plan de Acción de Brasil sobre el programa Reasentamiento Solidario y solicitud de los Gobiernos de una Evaluación del programa.
3. Objetivo de la reunión
4. Objetivos de la Evaluación (Expectativas y requisitos de los Estados)
5. Metodología para la Evaluación
6. Asistencia requerida por el consultor durante sus visitas a los países de reasentamiento.

#### B. Visitas en el Terreno

Entre el 28 de julio y el 7 de septiembre de 2015, el consultor realizó visitas *in situ* a cada uno de los cinco países de reasentamiento, según el siguiente cronograma:

- 29 Julio-5 Agosto: Argentina (Buenos Aires, Mendoza, Rosario)
- 10-14 Agosto: Uruguay (Montevideo, 25 de Agosto, Raigón, Punta de Valdez)
- 17-26 Agosto: Brasil (Brasilia, Sao Paulo, Guarulhos, Mogi das Cruzes, Porto Alegre, Serafina Correa, Lajeado, Santa Cruz do Sul)
- 27-28 Agosto: Paraguay (Asunción)
- 30 Agosto-7 Sept.: Chile (Santiago, Quilicura, San Felipe)

En cada país, la agenda del consultor fue coordinada o aprobada por la CONARE. ACNUR y las agencias socias de ACNUR, así como también las CONARE, proveyeron apoyo logístico para las misiones, incluyendo transporte, personal para acompañar al consultor, e interpretación donde era necesario. El consultor se reunió con diversos individuos y grupos involucrados o relacionados en forma directa o indirecta con los programas de reasentamiento y/o con los



refugiados. Entre otras personas, el consultor se reunió con: Presidentes y miembros de los CONARE en cada país de reasentamiento; ministros de Gobierno; otros funcionarios de Gobierno nacional, estatal/provincial, y municipal; personal de ACNUR; directores y personal de agencias socias de ACNUR actuales y anteriores; académicos; y otros miembros de la sociedad civil.

Además de las preguntas en el cuestionario desarrollado por el consultor para los CONARE, que también fueron abordadas durante sus reuniones con presidentes y miembros de los CONARE, el consultor desarrolló un cuestionario similar que usó adicionalmente durante las entrevistas con agencias socias actuales y anteriores de ACNUR [ver *Adjuntos*].

El consultor también entrevistó a más de 58 refugiados jefes de familia, la mayoría de las veces en sus hogares, a veces en forma individual y en ocasiones con miembros de la familia. Entrevistó a hombres y mujeres de diversas edades, y buscó el aporte de sus hijos cuando estaban presentes. De los 58 refugiados entrevistados, 46 fueron reasentados por el PRS y 12 eran extra-regionales. El número total de individuos en las familias de los 58 refugiados entrevistados es 183 (162 SRP y 21 extra-regionales).

	Total Casos Entrevistados	Total personas	Total Casos Programa Reasentamiento Solidario Entrevistados	Total personas	Total Casos Programa Extra-Regional Entrevistados	Total personas
Argentina	17	62	17	62	0	0
Brazil	23	50	13	37	10	13
Chile	10	36	8	28	2	8
Paraguay	1	6	1	6	0	0
Uruguay <sup>16</sup>	7	29	7	29	0	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>183</b>	<b>46</b>	<b>162</b>	<b>12</b>	<b>21</b>

Ecuador había sido el primer país de asilo para la mayoría de los refugiados de América Latina, aunque algunos fueron reasentados desde Costa Rica. Mientras la gran mayoría de los refugiados entrevistados por el consultor eran colombianos, también entrevistó a refugiados palestinos, sirios, esrilanqueses, salvadoreños, venezolanos, y afganos.

El consultor desarrolló un cuestionario diferente para sus entrevistas con refugiados [ver *Adjuntos*] que completó durante las visitas. La mayoría de las entrevistas del consultor con refugiados duraron entre una hora y una hora y media. Personal y pasantes de ACNUR también entrevistaron a refugiados adicionales usando el cuestionario del consultor.

El cuestionario usado por el consultor durante sus entrevistas con refugiados incluyó algunas preguntas de los Términos de Referencia para la Evaluación desarrollados por ACNUR y avalados por los Estados, e incluyó preguntas adicionales que el consultor consideró proveerían una comprensión más acabada de la experiencia y la situación actual de los refugiados. El cuestionario contenía preguntas referidas a distintos aspectos del proceso de reasentamiento y la experiencia de reasentamiento, incluyendo preguntas sobre la información recibida por los refugiados pre- y

<sup>16</sup> En Uruguay el consultor entrevisto miembros de tres familias que representan un total de 19 personas, pero no se completaron los cuestionarios como se hizo con otros refugiados entrevistados.

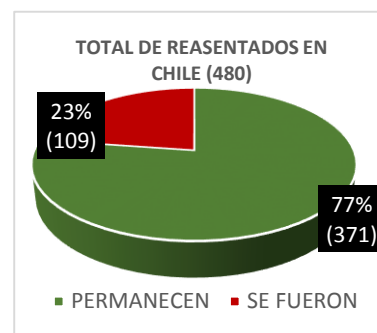
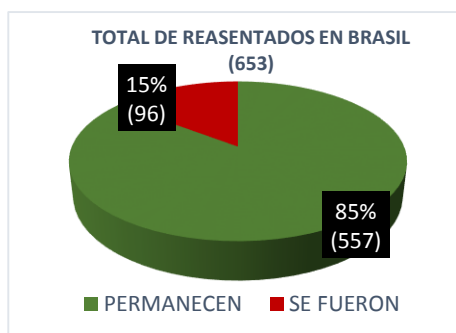
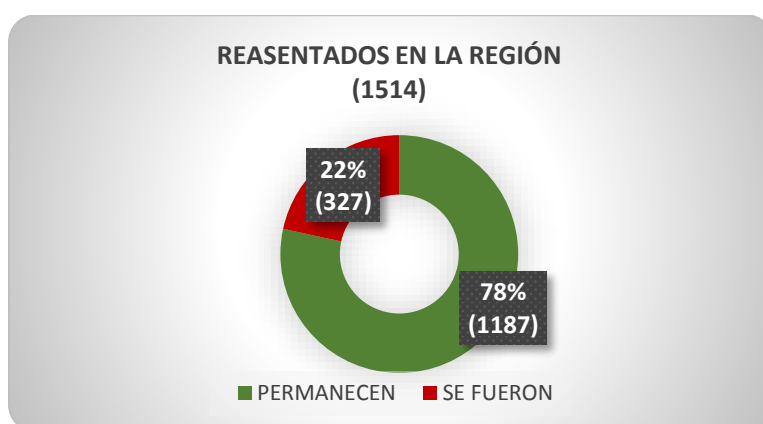
post-arribo, el motivo de su reasentamiento, documentación legal, asistencia financiera, acceso a cuidado de la salud, colegios y educación, alojamiento, empleo, integración local, adquisición de idioma (donde correspondiera), y su evaluación del programa de reasentamiento y el país de reasentamiento.

## IV. RESUMEN DE HALLAZGOS EN LA REGION

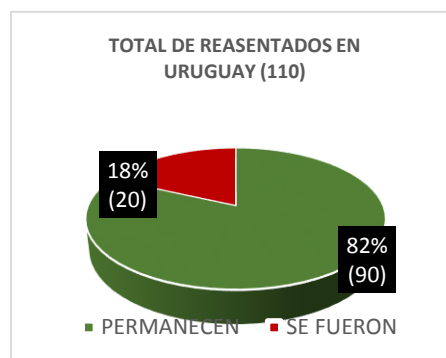
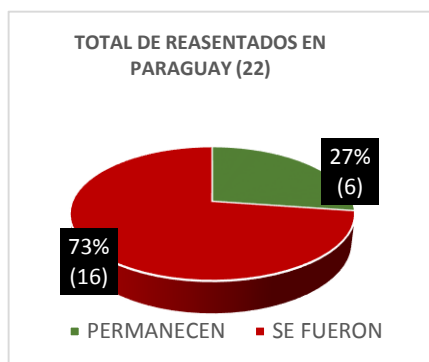
### A. Antecedentes

1. En el 2004, los Estados de América Latina adoptaron el Plan de Acción de México que instó a crear un Programa de Reasentamiento Solidario (PRS) para refugiados en primer asilo en Ecuador y Costa Rica. Brasil y Chile ya habían iniciado el reasentamiento de refugiados colombianos y de otras nacionalidades provenientes de estos países; Argentina, Paraguay, y Uruguay posteriormente comenzaron el reasentamiento a través del PRS. Desde el 2005 al 2014, se estima que unos 1.151 refugiados, mayormente colombianos reasentados desde Ecuador y Costa Rica, llegaron a estos cinco países a través del PRS. Otros 363 refugiados extra-regionales, mayormente palestinos y sirios, se reasentaron en Brasil, Chile, y Uruguay.

2. De los 1.151 refugiados del PRS que se reasentaron en los países del Cono Sur, 276 se fueron de los países de reasentamiento y regresaron a Colombia o su país de primer asilo, o a otros países. De los 363 refugiados extra-regionales, 51 se fueron de los países de reasentamiento. Por tanto, del total de refugiados reasentados al Cono Sur, 1.514, el 78% permanecen en los países en cuales se reasentaron y el 22% se fueron de esos países<sup>17</sup>.



<sup>17</sup> La Estadística de los que se fueron incluyen a personas que perdieron su condición de refugiado. Actualmente, el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) de Chile está finalizando un proceso de revisión de sus estadísticas, particularmente se está verificando el número de reasentados que permanecen en el país. Si bien el número total de reasentados no variará, es muy probable que disminuya el número de reasentados que permanecen en Chile.



3. En diciembre de 2014, los Estados de América Latina se reunieron nuevamente en Brasilia y, en el Plan de Acción de Brasil, recomendaron una evaluación del PRS regional. Posteriormente, el Alto Comisionado de las UN para los Refugiados (ACNUR) redactó Términos de Referencia (TR) para la evaluación, avalados por los Estados, que incluyeron recomendaciones para el fortalecimiento del programa. No obstante, en discusiones posteriores con representantes de las comisiones de refugiados de los países de reasentamiento, se hizo evidente que algunos Estados también tenían previsto usar los hallazgos de la evaluación para evaluar la factibilidad de seguir ofreciendo reasentamiento a refugiados regionales o extra-regionales, ya sea a través del PRS o de otro programa de reasentamiento.

4. Los Estados adicionalmente solicitaron que la evaluación incluya a otros programas de reasentamiento que habían ejecutado para refugiados extra-regionales. También solicitaron que los programas de reasentamiento sean evaluados dentro del contexto de las políticas de migración regionales más amplias, aunque, por motivos de tiempo, no fue posible un enfoque substantivo en esta perspectiva más amplia.

5. El cuerpo principal de este informe detalla los hallazgos del consultor en cada uno de los cinco países de reasentamiento en base a una revisión de documentación existente<sup>18</sup>; respuestas de la Comisiones de Refugiados Nacionales de los Estados (CONAREs), de ACNUR, y de las agencias socias de ACNUR a cuestionarios referidos a los programas de reasentamiento; más de 70 reuniones y entrevistas con individuos y grupos del Gobierno y de la sociedad civil; y entrevistas con 58 refugiados reasentados, a menudo junto con otros miembros de la familia. [*Distribución de los informes individuales sobre los países será limitada a los cinco Estados y al ACNUR. Sin embargo, las secciones sobre las "Perspectivas de los Refugiados" de los informes individuales sobre los países están se distribuirán con el Resumen de Hallazgos en la Región y las Recomendaciones del informe completo.*]

6. Lo que sigue es un resumen de las principales observaciones, hallazgos y recomendaciones del consultor para la región en relación a cinco aspectos clave de los programas de reasentamiento: selección y orientación; rol del ACNUR, el Gobierno, y las agencias socias/ejecutoras; asistencia financiera; empleo; y vivienda. También se incluyen algunas mejores prácticas observadas en la región, una evaluación de los logros y desafíos encarados por programas de reasentamiento en los cinco países visitados, y recomendaciones para reasentamiento futuro en la región. (Otras áreas adicionales

<sup>18</sup> Cabe notar que, durante los últimos 15 años, el ACNUR, académicos, y entidades de gobierno en diversos países de la región han llevado a cabo varios estudios y evaluaciones del PRS y de otros programas de reasentamiento. Muchos de éstos contienen hallazgos y recomendaciones detallados referidos a diferentes aspectos del programa, y varios han sido incluidos en la bibliografía que acompaña a este informe, y deben ser consultados por los encargados de planificar y/o implementar futuros programas de reasentamiento en la región.

como documentación legal, acceso a servicios de salud y educación, capacitación en idioma, e integración local son abordadas en las secciones individuales referidas a los cinco países).

## **B. Selección y orientación**

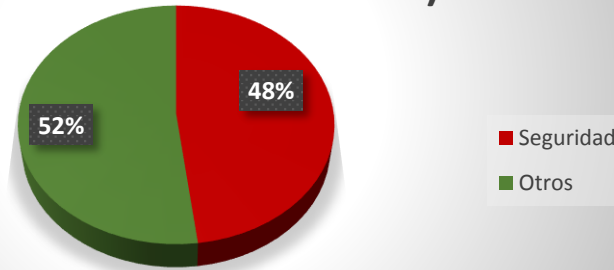
1. Hubo amplio acuerdo en la región respecto de que la selección funciona mejor cuando se lleva a cabo a través de misiones de selección que viajan a los países de primer asilo para entrevistar y seleccionar a refugiados candidatos para reasentamiento, y proveerles información exacta y detallada acerca del programa y el país de reasentamiento. En la medida posible, esta información debe ser suministrada a los refugiados por escrito en su idioma nativo para asegurar que la entienden con claridad. También surge como requerimiento claro y vital que los Gobiernos deben enviar representantes en estas misiones de selección, y que éstos deben ser individuos familiarizados con los programas para refugiados del país, preferentemente miembros o personal de las CONARE. También es vital que la delegación incluya un representante de la agencia que implementará el programa en el día a día (históricamente: la agencia socia de ACNUR).

2. Los refugiados entrevistados que dijeron haber recibido información clara y precisa acerca del país de reasentamiento y el programa, dijeron que esto les permitió tomar una decisión informada sobre el reasentamiento y manejar los desafíos que encontraron a su arribo en el país de reasentamiento. Los refugiados que sintieron que no habían recibido tal información a menudo dijeron sentirse frustrados y a veces enojados al encontrar que la realidad en el país de reasentamiento no cumplía sus expectativas. Algunos dijeron que, de haber entendido mejor los desafíos y las dificultades que enfrentarían, posiblemente hubieran elegido no reasentarse.

3. Varias de las CONARE—más enfáticamente la de Argentina—mencionaron preocupación acerca del proceso de selección, específicamente en cuanto al perfil de las familias que ACNUR presentó a los Estados para entrevistar durante las misiones de selección. Los Estados habían provisto al ACNUR perfiles de familias a las que querían dar prioridad para reasentamiento en base a su vulnerabilidad (por ser refugiados con problemas de protección; mujeres en situación de riesgo) o sus perspectivas de éxito en su país (en algunos casos: refugiados con trasfondo urbano, y en otros con trasfondo rural). Sin embargo, los Estados dijeron que eran muchos los casos identificados por ACNUR para entrevistar que no cumplían los criterios deseados.

4. Los Estados también expresaron su preocupación por el hecho que demasiados de los refugiados propuestos por ACNUR para reasentamiento no enfrentaban problemas de seguridad en el primer país de asilo, sino que estaban teniendo dificultad en integrarse a ese país. Aun cuando el criterio de “problemas de integración” era incluido generalmente entre los criterios para considerar a refugiados para reasentamiento, los Estados consideraron que un porcentaje desproporcionado de los refugiados propuestos caían dentro de esta categoría.

## Motivación para el Reasentamiento (Casos entrevistados PRS)



5. Un factor que puede haber contribuido a que ACNUR no haya podido identificar suficientes candidatos para reasentamiento que cumplieran los criterios de los Estados es que algunos refugiados en necesidad de reasentamiento tienen la mira puesta en el reasentamiento en el norte de Europa o en América del Norte, y no quieren ser considerados para reasentamiento por países de América del Sur.

6. Sin embargo, una vez que las misiones de selección se encontraban en los países de primer asilo para entrevistar a los refugiados, era demasiado tarde para que ACNUR propusiera familias adicionales para entrevistar. Por ello, los Estados se encontraban ofreciendo reasentamiento a refugiados que no estaban dentro de sus grupos prioritarios, o que, en la opinión de los Estados, presentaban menos oportunidades de reasentarse con éxito en sus países.

7. Los Estados también vieron que, cuando el motivo para reasentamiento era “problemas de integración” antes bien que problemas de inseguridad, los refugiados seleccionados a menudo elegían no proseguir con el reasentamiento, desperdiciando así oportunidades de reasentamiento que podrían haber sido aprovechadas por otros refugiados. Además, aquellos que efectivamente se reasentaron bajo este criterio, con mayor frecuencia no mostraron un compromiso fuerte de establecerse e integrarse al país de reasentamiento; o bien, al enfrentar desafíos y dificultades en el país de reasentamiento, optaban por irse antes que quedarse e intentar sortear las dificultades.

8. Para los países de reasentamiento, la partida de muchos refugiados reasentados hacia su país de origen, primer país de asilo, u otro país, engendró una sensación de que el programa estaba fallando, o que el reasentamiento no constituía la herramienta de protección que los Estados habían considerado que era cuando se comprometieron con el PRS originalmente. Estas impresiones fueron clave en la decisión de algunos de los Estados de suspender el reasentamiento a través del programa de Reasentamiento Solidario, al menos hasta después de una evaluación.

9. En el transcurso de esta evaluación, el consultor observó que la mayoría (aunque no todos) de los refugiados reasentados por falta de seguridad en el primer país de asilo parecían decididos a superar los desafíos, y muchos habían logrado integrarse razonablemente bien social y económicamente. No obstante, algunos refugiados que se habían reasentado por falta de buena integración en el primer país de asilo también trabajaron duramente para integrarse en el país de reasentamiento y tuvieron éxito. También hubo algunos casos donde los factores o las situaciones que ocasionaron que los refugiados tuvieran problemas de integración en el primer país de asilo eran tales que, en lugar de resolver sus problemas, su reasentamiento los exacerbó. Los refugiados con problemas personales o familiares complejos no deben ser propuestos para reasentamiento, a menos que existan planes o facilidades concretas disponibles en los países de reasentamiento capaces de ayudar a atender a estos problemas.

10. En el futuro, cuando propone refugiados para su posible reasentamiento a Estados que poseen programas de reasentamiento relativamente jóvenes, el ACNUR debería en primer lugar establecer que los refugiados necesitan y quieren reasentamiento. Luego, debe trabajar estrechamente con los países que ofrecen reasentamiento para asegurar que los refugiados propuestos cumplen los criterios presentados por los Estados. Existen cientos de miles de refugiados en el mundo que necesitan soluciones duraderas y que recibirían con entusiasmo un ofrecimiento de reasentamiento. Los recursos valiosos y cupos limitados para reasentamiento no deben ser desperdiciados reasentando a refugiados que posiblemente no tengan una necesidad de protección apremiante, o no estén ansiosos por rehacer sus vidas en un país dispuesto a recibirlos.

### **C. Roles de ACNUR, el gobierno y las agencias socias del ACNUR**

1. En toda la región, el marco básico para la implementación del Programa de Reasentamiento Solidario era que los Estados seleccionarían refugiados para reasentamiento (en colaboración con ACNUR y sus agencias socias); ACNUR financiaría los costos de las misiones de selección y el transporte de los refugiados desde el primer país de asilo hasta los países de reasentamiento; los Estados otorgarían a los refugiados reasentados condición legal y les proveerían documentación y acceso a los servicios estatales de salud y educación; y ACNUR contrataría y financiaría a una agencia socia para implementar el programa. Los elementos básicos del programa de reasentamiento eran: recepción y provisión de refugio temporal a su arribo, orientación, distribución de asistencia financiera, gestión de casos, y apoyo limitado en la búsqueda de empleo y vivienda (aunque algunas agencias socias de ACNUR hicieron arreglos para la vivienda inicial de los refugiados).

2. Cada una de las tres entidades (el Estado, ACNUR, y las agencias socias) llevó a cabo sus funciones en toda la región, aunque con distintos enfoques, niveles de compromiso y éxito. La comunicación, cooperación y coordinación dentro de y entre las entidades varió significativamente. En la mayoría de los casos, ACNUR y sus agencias socias gozaron de buena comunicación y relaciones. Cuando esto no se lograba, a la larga las dos entidades dejaban de trabajar juntas y el ACNUR contrataba a nuevas agencias socias. Al parecer, ACNUR y las CONARE disfrutaron de relaciones de trabajo y comunicación razonablemente buenas en toda la región; pero la comunicación y coordinación entre las CONARE y las agencias socias de ACNUR al parecer fue débil o inexistente en la mayoría de los países. Uno de los pocos vínculos entre las CONARE y las agencias socias de ACNUR fue que éstas generalmente eran miembros de las CONARE.

3. Durante la evaluación se hicieron evidentes varios problemas clave en las áreas generales de roles, responsabilidades, comunicación, y coordinación. El más notable fue la falta de interacción y compromiso continuo entre las tres entidades como grupo. Una excepción notoria de ello se observó en Chile, donde el Gobierno estableció una Mesa de Trabajo Interinstitucional con ACNUR y la agencia socia para coordinar el programa de reasentamiento palestino, aunque incluso ahí, el grupo se enfocó sólo en los palestinos y no en los refugiados del programa Solidario.

4. Ya sea en forma intencional por Gobiernos cuyo compromiso era meramente marginal (como sugirieron algunas agencias socias de ACNUR), o por causa de un sistema que delegó casi la totalidad de la implementación del programa de reasentamiento a las agencias socias financiadas por ACNUR, los Gobiernos y sus CONARE estuvieron casi totalmente desconectados del programa de reasentamiento después del arribo de los refugiados, y tanto los programas de reasentamiento como los refugiados sufrieron a raíz de esto. Los mecanismos para el seguimiento individual de casos por las CONARE eran indefectiblemente inexistentes o ineficaces.

5. Como consecuencia de esta falta de compromiso de las CONARE, otros ministerios de Gobierno, incluyendo ministerios importantes como los de Trabajo y Vivienda, permanecieron mayormente desinformados y desconectados de los refugiados y sus necesidades. Además, por causa de la falta de participación de los Gobiernos nacionales, en la mayoría de las ciudades y poblados en los que se reasentaron refugiados, los Gobiernos locales en ocasiones tampoco tuvieron participación en el programa de reasentamiento de refugiados, y éstos a veces no accedieron a los servicios locales disponibles por no estar enterados de ellos. Cabe notar que, mientras esto se refiere específicamente a refugiados reasentados, la misma dinámica se aplica cuando se trata de servicios y programas para solicitantes de condición de refugiados espontáneos.

6. Claro que hay excepciones a lo anterior que pueden servir de modelo para el futuro, por ejemplo: la mencionada Mesa de Trabajo Interinstitucional que coordinó el programa de reasentamiento palestino en Chile. Además de convocar a este grupo, el Gobierno designó a un oficial para presidir la Mesa de Trabajo y apoyar activamente al programa. Tanto el Gobierno como la agencia socia de ACNUR también establecieron lazos con funcionarios de Gobierno públicos en las comunidades donde los refugiados serían reasentados y lograron su participación, con resultados positivos para los refugiados.

7. En el Estado brasileño de Rio Grande do Sul se logró una participación similar, también fructífera, de funcionarios de Gobierno local, aunque la iniciativa fue tomada por la agencia socia de ACNUR -el Gobierno nacional no tuvo ningún rol en el proceso. Por el contrario, en Mogi (Estado de Sao Paulo), Brasil, los funcionarios de Gobierno locales dijeron que sólo se enteraron de la presencia de refugiados en sus comunidades (aunque ya llevaban entre 1 y 2 años ahí) cuando la agencia socia de ACNUR dejó el programa y los refugiados buscaron la asistencia del Intendente.

8. Si los Estados han de seguir proveyendo reasentamiento, es imperativo que los programas futuros sean estructurados para involucrar al Estado en cada etapa del proceso de reasentamiento, desde la planificación a la integración, aun cuando la implementación diaria del programa esté a cargo de una agencia socia de la sociedad civil. Mientras este debe ser el caso aun existiendo financiamiento continuado a través de ACNUR, sería una condición *sine qua non* si en el futuro los fondos principales provinieran principalmente de Gobiernos.

9. El reasentamiento exitoso—y la integración exitosa de refugiados espontáneos- dependen de la participación y el apoyo del Gobierno y, más importante aún, del hecho que el Gobierno se responsabilice y comprometa con el programa tanto a nivel nacional como local, y del establecimiento de mecanismos para una efectiva coordinación y comunicación entre las CONARE, ACNUR, y las agencias socias.

10. También es muy importante el rol y apoyo de la sociedad civil. Las agencias socias de ACNUR en el pasado y presente han desarrollado conocimientos valiosos en el reasentamiento de refugiados, y estos conocimientos deben seguir siendo utilizados. Las agencias individuales -como SEDHU en Uruguay, ASAV en el Estado de Rio Grande do Sul en Brasil, y la Vicaría en Chile- han llevado adelante trabajo muy efectivo en distintas áreas. Sin embargo, los recursos de otros sectores de la sociedad civil no han sido explotados efectivamente. Esta ha sido una falencia importante de todos los programas, y una pérdida significativa para los refugiados.

11. Una vez más, hay excepciones. En el Estado de Sao Paulo, Brasil, el vínculo con un instituto de capacitación laboral permitió a varios refugiados recibir capacitación para la búsqueda de empleo, y una universidad en Guarulhos ayudó a proveer servicios de salud mental y asesoramiento a familias de refugiados. En Chile, organizaciones palestinas, árabes y musulmanas locales apoyaron a los refugiados palestinos en diversas formas; y en Argentina, organizaciones judías apoyaron el trabajo

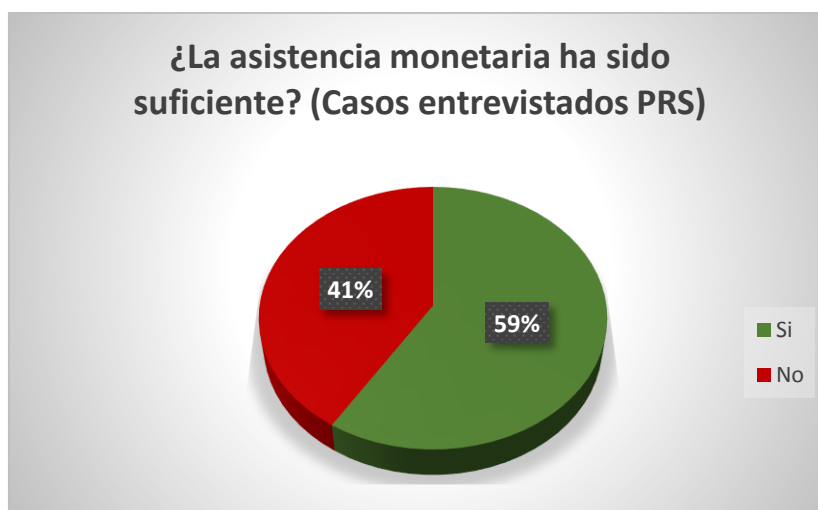


de la agencia socia de ACNUR. Tanto los programas de reasentamiento como los refugiados se beneficiarían enormemente de una mayor participación de la amplia gama de entidades de la sociedad civil que ofrecen servicios a la comunidad.

#### **D. Asistencia financiera (subsidio para subsistencia)**

1. En toda la región, los programas proveyeron asistencia financiera durante un año, aunque la mayoría de los refugiados extra-regionales y vulnerables, como mujeres en situación de riesgo y refugiados con discapacidad o enfermedad grave, generalmente recibieron asistencia por dos años o más, a veces en menor proporción a partir del segundo año. En la mayoría de los países, el programa también pagó el alquiler de los refugiados reasentados (en Chile los refugiados recibieron un mayor nivel de asistencia financiera y pagaron su propio alquiler). El nivel de asistencia varió de un país a otro y, a veces, grupos reasentados en el mismo país recibieron distintos niveles de asistencia. Esto fue más notable en Uruguay donde los refugiados sirios reasentados recibieron niveles substancialmente mayores de asistencia que los refugiados colombianos.

2. Cerca de dos tercios de los refugiados entrevistados (pero tan solo el 59% de los refugiados del PRS entrevistados) durante el transcurso de la presente evaluación dijeron que el importe de asistencia en efectivo que recibieron fue suficiente para cubrir sus necesidades básicas. No obstante, muchos observaron que apenas cubría sus gastos y a menudo debieron prescindir de elementos esenciales, incluyendo alimento. Los refugiados que encontraron trabajo mientras recibían asistencia pudieron mantener el importe total de la asistencia, para así suplementar sus ingresos. En los pocos casos en que más de un integrante de la familia encontró trabajo, las familias incluso lograron tener ahorros al final de su año o más de asistencia. Se debe alentar a los refugiados a comenzar a trabajar lo antes posible, asistiéndolos en el proceso de búsqueda laboral (teniendo en cuenta las limitaciones de idioma), con miras a que suplementen su asistencia y estén en mejores condiciones financieras para enfrentar los desafíos cuando finalice la asistencia financiera y el subsidio de alquiler.



3. En toda la región, aunque especialmente en Argentina y Uruguay, los refugiados dijeron que el costo de vida era mucho más alto de lo previsto, aun cuando se les había advertido sobre el alto costo antes de su reasentamiento. Algunos refugiados, al igual que otras personas conectadas al programa, dijeron que un año no era suficiente tiempo para asentarse y lograr la autosuficiencia en el país de reasentamiento, y arguyeron que la asistencia financiera debe durar más tiempo.

4. Es claro que resulta difícil para los refugiados orientarse y comenzar a operar en un nuevo entorno, particularmente cuando provienen de culturas muy diferentes y hablan otro idioma. No obstante, con la excepción de casos vulnerables, un año es un plazo de tiempo razonable para el suministro de asistencia financiera y alquiler subsidiado a los refugiados para ayudarles a orientarse, buscar empleo, y asentarse.

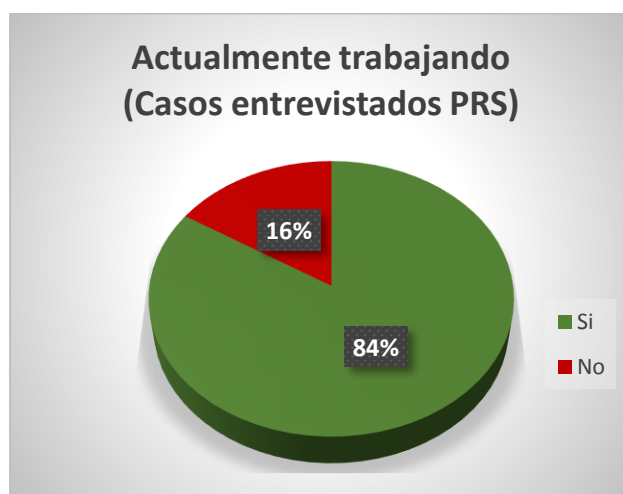
5. Durante el transcurso del PRS, algunos refugiados no habían conseguido empleo para el final del primer año. La solución no debería ser extender la asistencia. Por el contrario, los programas futuros de reasentamiento deberían incluir el desarrollo y la inserción laboral como componentes clave de la asistencia de reasentamiento para asegurar que los refugiados tengan empleo para el final del primer año, si no antes.

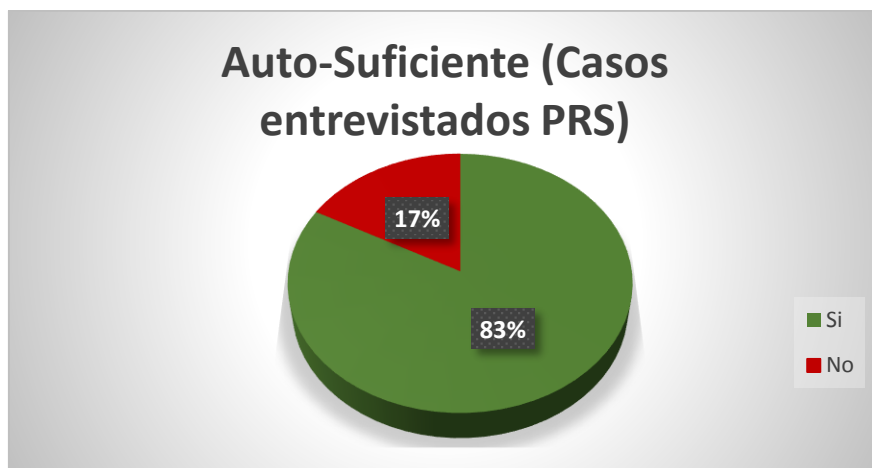
6. Los programas futuros también deberán evaluar a fondo si los refugiados extra-regionales necesitan asistencia financiera adicional o prolongada. Mientras que las diferencias de idioma y culturales pueden representar desafíos mayores para refugiados extra-regionales, proveerles asistencia financiera y subsidio de alquiler en forma incondicional durante dos años también podría constituir un disuasivo para la búsqueda de trabajo con miras a la autosuficiencia.

## E. Empleo

1. Es claro que el empleo es la base para alcanzar la autosuficiencia económica y, por consiguiente, es una condición para el éxito del reasentamiento y la integración local. Sin embargo, para muchos refugiados reasentados en la región, encontrar trabajo estable, de tiempo completo, con paga suficiente para cubrir los costos -incluso llevando un estilo de vida modesto, ha representado un desafío en ocasiones insalvable. Según los refugiados colombianos entrevistados, los compatriotas que abandonaron el país de reasentamiento a menudo citaron su imposibilidad de encontrar buenos trabajos como una de las principales razones para irse (otros factores clave fueron problemas de vivienda y familiares).

2. No obstante, el 80% de las familias refugiadas encuestadas (84 de las familias del PRS) tenía al menos un integrante de la familia que trabajaba, y en 58% de las familias (también 84% en el caso de las familias del PRS) al menos dos integrantes tenían empleo. La mayoría de los refugiados entrevistados (81% de todos los refugiados pero el 84% de los refugiados del PRS) dijeron que los ingresos actuales de su familia eran suficientes para cubrir sus gastos.





3. Los refugiados generalmente encontraron su primer empleo durante el primer año en el país de asilo, y muchos habían tenido varios empleos con el paso del tiempo (a veces porque perdían un empleo y otras veces porque habían conseguido trabajo mejor). Sin embargo, muchos refugiados dijeron que el primer trabajo que encontraron, e incluso sus trabajos subsiguientes, eran trabajos no calificados, de nivel principiante, y a menudo en negro (trabajo informal). Este tipo de empleo no solo era inestable, sino que les impedía el acceso a las prestaciones propias del empleo formal, como seguro de salud privado.

4. Algunos refugiados dijeron que les resultó particularmente difícil conseguir empleo debido a la xenofobia mostrada por los empleadores, aunque otros dijeron que no experimentaron discriminación alguna. Mientras que muchos refugiados en la región mencionaron dificultades en la búsqueda de empleo, algunos resaltaron la disponibilidad de empleo en los países de reasentamiento. A menudo, contar con buenos antecedentes educativos o aptitudes laborales ayudó a los refugiados a hallar empleo, pero en ocasiones los refugiados estaban frustrados porque, a pesar de su educación o aptitudes, sólo podían conseguir trabajo manual o no calificado.

5. Un factor determinante de esto fue que, en toda la región, pocos refugiados contaban con documentación de estudios cursados en su país de origen reconocidos en los países de reasentamiento. Las CONARE deben trabajar de cerca con los Ministerios de Educación y de Trabajo para facilitar el reconocimiento o la revalidación de los certificados de estudios o diplomas universitarios de los refugiados, aun cuando sólo sea factible obtener una validación o reconocimiento parcial y los refugiados deban tomar cursos adicionales para alcanzar una recertificación completa. Esto permitirá que refugiados formados y capacitados consigan empleo mejor remunerado, que les ayudará a alcanzar la autosuficiencia económica y les permitirá contribuir a sus nuevas comunidades, en vez de verse obligados a trabajar en puestos inferiores con poca perspectiva futura.

6. Varios de los refugiados entrevistados habían trabajado anteriormente en sectores informales, por ejemplo: en venta ambulante, confección y venta de artesanías, etc. Algunos intentaron establecerse en estos sectores en el país de reasentamiento, e incluso recibieron asistencia de ACNUR y sus agencias socias en la forma de subsidios para micro emprendimiento. Pero, salvo algunas excepciones notables, la mayoría halló que era difícil ganarse la vida en el sector informal, especialmente en las ciudades grandes.

7. Cabe notar que, con el tiempo, algunos refugiados consiguieron buenos empleos o tuvieron éxito con proyectos de micro emprendimiento – a veces con un éxito excepcional. Varios de los refugiados entrevistados tienen su propio negocio (restaurante, local de internet, panadería/comidas caseras,

puesto de comidas, artesanías, confección de muebles, etc.), y en ocasiones contratan a otros refugiados o personas locales. Otros tienen un buen empleo en telecomunicaciones, salud, talleres mecánicos, hospitalidad, ingeniería eléctrica, etc. Muchos de estos éxitos no fueron alcanzados durante el primer año, ni incluso en el segundo o tercer año. Pero sí es una indicación de que, con trabajo duro y perseverancia, a menudo los refugiados lograron ser exitosos en los países de reasentamiento.

8. Varios problemas surgieron en relación al empleo que deben ser considerados en cualquier programa de reasentamiento futuro a modo de lecciones aprendidas. El más importante es que es una mala política y mala práctica dejar a los refugiados solos en la búsqueda de empleo. Por lo general, las agencias socias de ACNUR apoyaron a los refugiados en el proceso de búsqueda laboral a través del suministro de orientación al mercado laboral local, ayudándolos a preparar su *Curriculum Vitae*, proveyéndoles acceso a internet para la búsqueda de oportunidades de trabajo en línea, refiriéndolos a agencias de empleo y, en ocasiones, a empleadores específicos. Los refugiados estuvieron muy agradecidos por esta ayuda cuando la recibieron. Sin embargo, las agencias socias no recibieron un mandato de ayudar a los refugiados a encontrar empleo, y esto significó que, en última instancia, hallar trabajo corría por cuenta de los refugiados. La mayoría de los refugiados entrevistados dijeron estar insatisfechos -y a menudo muy insatisfechos- con este aspecto del programa de reasentamiento, independientemente de haber tenido éxito o no en su búsqueda laboral durante el primer año en el país de reasentamiento. Muchos dijeron que habían esperado obtener asistencia mucho más directa de las agencias de reasentamiento.

9. Los Estados que planifiquen programas de reasentamiento futuros deben incluir el desarrollo y la inserción laboral como componentes clave del programa. El desarrollo laboral implicaría la identificación de empleadores potenciales en la comunidad — incluyendo compañías grandes, fábricas, emprendimiento agrícolas, etc. — capaces de contratar a refugiados, educarlos acerca de los refugiados, y buscar su compromiso para contratar a refugiados adecuados. Este componente debería identificar la capacitación en idiomas y vocacional requerida por los refugiados para ser contratados por estos empleadores, y proveer esa capacitación. La inserción laboral implicaría realizar todo trabajo preliminar necesario para asegurar que los refugiados estén preparados para un trabajo (orientación, *Curriculum Vitae*, capacitación en idiomas y/o vocacional). Posteriormente, consistiría en la parte más crítica: accionar para conseguir la colocación de refugiados reasentados en puestos identificados por los desarrolladores laborales.

10. A mediados de 2015, la CONARE y el ACNUR de Argentina lanzaron la iniciativa “Trabajar para Integrar”, dirigida a persuadir a grandes empresas con un historial de responsabilidad social a ofrecer o financiar capacitación laboral y trabajos para refugiados. Se espera que esta iniciativa sea fructífera y sirva como modelo para la región.

11. Es un requisito imprescindible para el reasentamiento exitoso asegurar que los refugiados reasentados obtengan empleo estable de tiempo completo con remuneración suficiente para cubrir sus gastos de subsistencia y considerando también las posibilidades de trabajos independientes o de micro emprendimientos. Este componente debe ser un pilar de cualquier programa de reasentamiento futuro.

## F. Vivienda

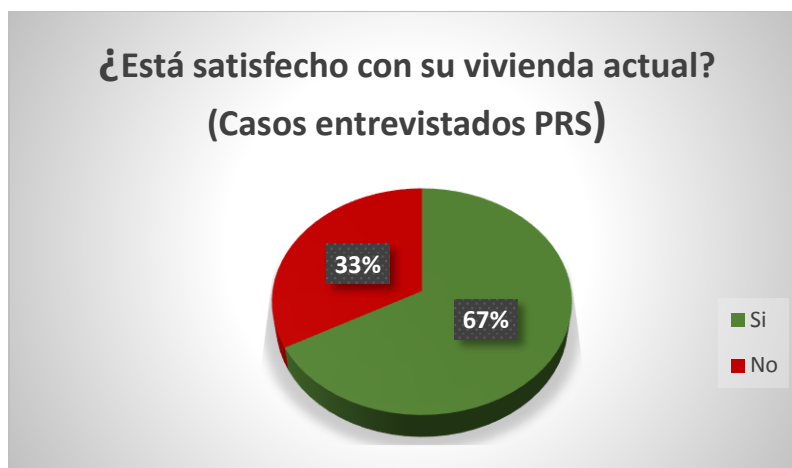
1. Aunque el empleo es el elemento singular más importante para el reasentamiento exitoso, más refugiados mencionaron que el mayor desafío constante que habían enfrentado había sido la incapacidad para hallar y mantener una vivienda estable, accesible en términos económicos. Incluso varios años después de su reasentamiento y de lograr la autosuficiencia económica, los refugiados experimentaron problemas graves en relación a la vivienda. La imposibilidad de conseguir vivienda estable surgió como uno de los motivos principales para la partida de refugiados reasentados de los países de reasentamiento —siendo otros motivos la imposibilidad de hallar empleo adecuado y problemas familiares (según información suministrada por refugiados que permanecieron en el país de reasentamiento).

2. El alto costo del alquiler, especialmente en las grandes ciudades, es un aspecto importante del desafío que enfrentan los refugiados reasentados en relación a la vivienda. No obstante, el factor más significativo fue la denominada garantía requerida por los propietarios en gran parte de la región. Esto consiste en que el inquilino provea un garante que posee propiedad u otros recursos y quien se compromete a pagar el alquiler por el plazo del contrato en el caso que el inquilino no pueda pagarlo. Algunos propietarios o sus agentes inmobiliarios aceptan un depósito en representación de la garantía, pero esto a menudo requiere el pago anticipado de seis meses o incluso un año de alquiler.

3. En algunos países, los refugiados no enfrentaron el requerimiento de presentar garante al inicio porque la agencia socia de ACNUR proveyó vivienda desde el momento de su llegada (aunque a la larga esta vivienda se tornó insostenible debido al alto costo de alquiler). Cuando los refugiados debieron hallar y disponer su propia vivienda, como fue el caso de muchos refugiados en Chile, debieron encontrar propietarios dispuestos a alquilarles sin presentar un garante. Esto constituyó un impedimento importante que, según muchos refugiados, se vio complicado aún más por la reticencia de los propietarios de alquilarle a extranjeros. Aunque las agencias de reasentamiento asistieron a los refugiados y los apoyaron en su búsqueda de vivienda, casi la mitad (42%) de los refugiados entrevistados dijo que la asistencia fue insuficiente y que el proceso resultó muy estresante.

4. En ubicaciones en las que las agencias de reasentamiento dispusieron la vivienda para el primer año, las agencias desarrollaron diversos métodos para responder al requerimiento de la garantía. A menudo proveían al propietario el pago anticipado de un año completo de alquiler a modo de garantía. Otras agencias crearon un fondo que fue apartado para servir de garantía para el propietario. Independientemente del método utilizado para sortear el requerimiento de la garantía, al final del primer año, cuando la mayoría de los refugiados quiso mudarse de la primera casa o departamento que les había facilitado el programa (casi en todos los casos debido a un costo de alquiler inaccesible para ellos una vez terminado el subsidio de alquiler del programa), se enfrentaron al problema de la garantía.

5. Algunas agencias de reasentamiento también establecieron sistemas para ayudar a los refugiados a contar con los fondos necesarios, al final del primer año, para ofrecer depósitos a modo de garantía para su próximo alquiler. Esto resultó una ayuda, pero los refugiados que intentaron mudarse nuevamente en años posteriores encontraron que habían vuelto al punto de partida, sin garante y sin fondos suficientes para un depósito cuantioso. Algunos refugiados entablaron relación con personas que estuvieron dispuestas a actuar como garante, y otros tuvieron éxito al negociar alquileres sin tener que presentar garante. Sin embargo, la mayoría de los refugiados entrevistados en toda la región dijeron que aunque estaban satisfechos con sus actuales viviendas, la incertidumbre en cuanto a los requerimientos que deberían enfrentar la próxima vez que necesitaran mudarse les generaba gran ansiedad.



6. No obstante, se han encontrado algunas soluciones al desafío de la vivienda en la región. En Uruguay, el programa de reasentamiento rural proveyó casas a varias familias de refugiados a través de MEVIR, un programa financiado por el Gobierno. MEVIR proveyó las casas libres del pago de alquiler durante los primeros dos años y, en teoría, los refugiados podrán permanecer en estas casas en forma permanente, mediante el pago de cuotas bajas para adquirirlas. Sin embargo, los refugiados aun no tienen ningún documento escrito que les garantice su titularidad de las casas a largo plazo, y tampoco se les ha requerido comenzar a pagar hacia la compra de las casas.

7. En Chile, todas las familias de refugiados palestinos pudieron comprar una vivienda accediendo a un subsidio del Gobierno para personas vulnerables y de bajos ingresos que cubría un monto fijo (el que correspondía aproximadamente al 60% del costo máximo de la vivienda social). Este subsidio requería además que la propiedad se cancelara en su totalidad al momento de la compra. Tras un período de extensa búsqueda, se comprobó que el monto asignado por el subsidio sumado a los fondos que los refugiados tenían disponibles, era insuficiente para poder adquirir viviendas en zonas no alejadas y seguras para los refugiados palestinos. De acuerdo al DEM, el ACNUR y el Gobierno acordaron entonces re-canalizar fondos que tenían disponibles para proyectos de micro emprendimiento de los palestinos. Los refugiados pudieron así comprar sus viviendas costeadando cada familia aproximadamente entre el 20% y el 25% del monto total. Este fue uno de los factores más importantes para que el programa de reasentamiento palestino fuera un éxito rotundo. Los refugiados que durante el primer año se habían quejado de sus condiciones, cuando vieron que su situación de vivienda tendría una solución, tuvieron un cambio de actitud muy positivo respecto de la responsabilidad que les correspondía a ellos en el proceso de integración y en lograr su autosuficiencia. Actualmente han alcanzado estabilidad económica y todos los adultos han adoptado la ciudadanía chilena. Sin embargo, el costo fue demasiado oneroso, y probablemente no sea factible el suministro de este nivel de asistencia a refugiados reasentados en el futuro. Además, esta acción generó gran resentimiento entre los reasentados colombianos en Chile, quienes no recibieron esta asistencia. Sin embargo, la idea que a los refugiados se les debe ayudar a resolver el problema de la vivienda como parte integral del programa de reasentamiento, parece haber quedado establecida en Chile.

8. Paraguay ofreció casas a varias familias de refugiados a través de un programa en ese país. En Argentina hubo una propuesta de entregar casas en Mendoza a los refugiados a través de un programa de Gobierno. Sin embargo, han pasado varios años sin que se haya entregado ninguna casa a los refugiados. Los observadores difieren en cuanto al motivo para esto, pero la razón citada más frecuentemente es la burocracia y la falta de voluntad de parte de las autoridades de Gobierno relevantes.

9. En Chile, una familia colombiana entrevistada había conseguido acceder al mismo programa de vivienda que los refugiados palestinos mediante el pago del porcentaje no cubierto por el subsidio, en gran medida por su propia cuenta. Esta familia obtuvo un crédito bancario a 30 años para cubrir la mayor parte de los fondos necesarios para comprar un departamento a través del programa, y también solicitó y obtuvo asistencia modesta de ACNUR. Una familia refugiada entrevistada en Brasil obtuvo acceso a un programa de Gobierno similar en ese país, tomando prestado el dinero necesario para cubrir su parte del costo de la compra de la casa.

10. Las CONARE, ACNUR y las agencias socias deben trabajar en forma conjunta para ayudar a los refugiados a acceder a programas de vivienda de los Gobiernos. Esto podría proveerles la estabilidad a largo plazo en cuanto a vivienda que actualmente muchos carecen. También deben ayudar a los refugiados a explorar otras opciones, como créditos bancarios, y posiblemente facilitarles tales alternativas, para que puedan cumplir los requerimientos de los programas de vivienda de Gobierno.

11. En la mayoría de los países de reasentamiento, al parecer existen programas de vivienda que ayudan a familias vulnerables o de bajos recursos a obtener vivienda permanente de bajo costo. Estos programas difieren de un país a otro, y pueden o no ser apropiados para los refugiados, o pueden requerir una modificación de los criterios de elegibilidad para que los refugiados participen en los mismos. Ya sea mediante el suministro de acceso a tales programas, o mediante el desarrollo de otros sistemas para asegurar que los refugiados tengan acceso a vivienda económicamente accesible a largo plazo, los Estados que tengan previsto ofrecer reasentamiento en el futuro deben, en primer lugar, identificar maneras de asegurar que los refugiados tengan acceso a vivienda segura, accesible en términos económicos, a largo plazo. Esta es una condición *sine qua non* para el reasentamiento futuro.

## **G. Mejores prácticas**

1. Los programas de reasentamiento en la región presentan varios elementos que han funcionado bien y han beneficiado a los refugiados. El suministro por los Gobiernos de la condición legal y documentación a los refugiados, y su financiamiento de servicios públicos de salud y educación para los refugiados, ha sido esencial y debe ser elogiado. Los Gobiernos también han suministrado apoyo a través de otros canales, incluyendo programas de vivienda pública. Uruguay financió en su totalidad el programa de reasentamiento sirio – a pesar de sus debilidades.

2. El financiamiento provisto por la comunidad internacional para programas de reasentamiento en la región a través de ACNUR también ha sido fundamental. El apoyo directo de las agencias socias de ACNUR hacia las familias de refugiados ha sido vital en ayudarles a superar la difícil tarea de adaptación a una nueva situación, y trabajar en pos de la autosuficiencia y la integración local.

3. Los Gobiernos, ACNUR, y las agencias socias, han diseñado programas dirigidos a permitir a los refugiados a reasentarse con éxito. Algunos de los componentes de estos programas han funcionado bien, y otros no. A continuación presentamos algunos ejemplos de prácticas en la región que han tenido resultados muy positivos para los refugiados, y deben ser considerados en la planificación de programas de reasentamiento futuros.

4. Como se mencionó antes, el establecimiento en Chile, por la CONARE, de una Mesa de Trabajo Interinstitucional para coordinar el programa de reasentamiento palestino demostró ser muy eficaz en la planificación e implementación del programa, y en particular en dar respuesta a los desafíos que surgieron por el camino.

5. Dos programas sobresalieron por haber logrado la participación y el compromiso de los Gobiernos locales y la sociedad civil, cuando lo habitual fue dejar a los Gobiernos locales y la sociedad civil afuera del proceso de planificación de reasentamiento en sus comunidades (una falla importante que debilitó

el proceso de reasentamiento y privó a los refugiados de apoyo potencialmente valioso en las áreas donde vivían).

6. En el Estado de Rio Grande do Sul, en Brasil, la Associação Antonio Vieira (ASAV), que ubica a refugiados en una variedad de pequeñas ciudades en todo el Estado, se reúne con funcionarios de Gobierno locales antes de ubicar a refugiados en una localidad. Su objetivo es educar a los funcionarios locales acerca de los refugiados y el programa de reasentamiento, y buscar su consentimiento y apoyo para el reasentamiento de refugiados en la comunidad. Cuando la respuesta es negativa, ASAV no avanza con el reasentamiento. Cuando los funcionarios son receptivos, ASAV compromete al Gobierno local y obtiene apoyo de la sociedad civil para asistir y apoyar a los refugiados. Esto reviste particular importancia para los refugiados, ya que las ciudades están distribuidas en un área geográfica amplia, y ASAV, cuya oficina central está en la capital del Estado, Porto Alegre, no tiene presencia permanente en las ciudades de reasentamiento.

7. El empleo de voluntarios resultó efectivo tanto para los refugiados que beneficiaron de su ayuda y para las comunidades, que tuvieron mayor enlace con los refugiados. En Chile, la comunidad árabe proveyó “padrinos” de su comunidad a cada familia de reasentados palestinos para ayudar a orientarles a sus nuevas comunidades. En Rio Grande do Sul, Brasil, un grupo de ciudadanos locales ayudó a las familias de refugiados a encontrar trabajo y acceder a servicios, y también les ofrecieron apoyo social. En la actualidad, las familias están totalmente integradas en esa comunidad, y un refugiado entrevistado ahora forma parte de la red de personas locales que ayuda a los solicitantes de refugio e inmigrantes en la ciudad. En Guarulhos, Brasil, estudiantes universitarios supervisados por profesores de psicología proveyeron asistencia de salud mental a los refugiados y en Santa Cruz, Brasil, estudiantes ayudaron a los refugiados a aprender portugués y en la búsqueda de empleo.

8. La Vicaría y la CONARE en Chile implementaron un acercamiento similar a funcionarios de Gobierno y comunidades locales antes del reasentamiento de refugiados palestinos. La Vicaría centró su acercamiento en ciudades y pueblos donde existían concentraciones de migrantes palestinos o árabes y sus descendientes, y donde en algunos casos los intendentes eran de ascendencia palestina o árabe. Además de comprometer a las autoridades locales, que a menudo apoyaron a los refugiados activamente, también consiguieron el apoyo de asociaciones árabes locales. Miembros de estos grupos acompañaron a los refugiados, ayudándolos a orientarse en sus nuevas comunidades y a acceder a los servicios locales. En algunos casos, miembros de estos grupos también ofrecieron empleo a los refugiados.

9. Ya se han mencionado los esfuerzos realizados en Uruguay, Paraguay, y Chile para ayudar a algunos refugiados a hallar soluciones a los desafíos que presenta la vivienda. En cada caso, la agencia social de ACNUR y el Gobierno trabajaron juntos para lograr que los refugiados participen en el programa conjunto público/privado o del Gobierno existente. En el caso de Uruguay, el Gobierno ha pagado alquiler por cuenta de los refugiados al programa MEVIR financiado por el Gobierno y, en teoría, los refugiados seguirán pagando una cuota mensual accesible durante veinte años, momento en que la vivienda pasará a ser de su propiedad.

10. En Paraguay, las cinco familias de refugiados reasentadas en ese país recibieron casas en un suburbio remoto de la capital, Asunción, a través del programa SENAVITAT (Secretaría Nacional de la Vivienda y Hábitat). Las casas fueron suministradas en forma gratuita durante los primeros dos años, con la posibilidad de que los refugiados posteriormente las adquieran mediante el pago de cuotas mensuales accesibles. Cuatro de las cinco familias no permanecieron en Paraguay por diversos motivos, pero las casas fueron entregadas a otros refugiados que no habían sido reasentados en Paraguay, sino que habían llegado al país en busca de asilo. El arreglo para los refugiados palestinos en Chile se describe en la subsección precedente sobre vivienda.



11. En agosto de 2015, la CONARE de Argentina y ACNUR llevaron adelante una iniciativa positiva en relación al empleo al reunirse con representantes de varias empresas conocidas por su alto nivel de compromiso social con miras a promover esfuerzos conjuntos para dar empleo a refugiados. La iniciativa, denominada “Trabajar para Integrar”, educará y sensibilizará a las empresas en lo relativo a los refugiados y la experiencia internacional, diversidad y motivación que ellos pueden aportar a la plantilla. Se alienta a las empresas a proveer capacitación y empleo a refugiados.

## H. ¿“Éxito” O “Fracaso”?

1. En reuniones con muchas de las partes interesadas en los programas de reasentamiento, la discusión en torno al futuro del reasentamiento en la región a menudo estuvo centrada en si los programas hasta la fecha habían sido un éxito o un fracaso.

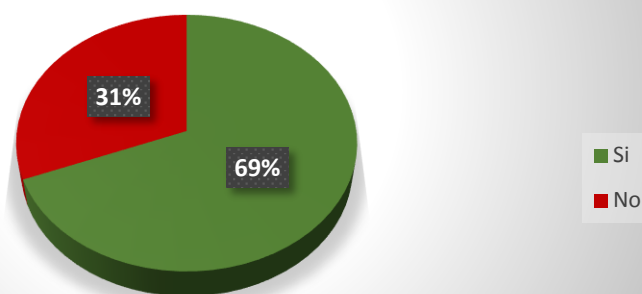
2. ¿Cómo se mide el “éxito” o el “fracaso”? ¿Para quién debe considerarse un “éxito” o un “fracaso”? ¿Para los refugiados? ¿Para los programas de reasentamiento? ¿Para los países que ofrecieron reasentamiento?

3. Los términos están entre comillas porque ambos conceptos son relativos y ninguno es un absoluto. Para los refugiados, existen muchas esferas de sus vidas en las que se podría medir el éxito o el fracaso. ¿Se sienten seguros? ¿Tienen acceso a servicios de salud y educación para sus hijos? ¿Son autosuficientes? ¿Tienen vivienda estable económicamente accesible? ¿Están bien integrados en sus comunidades? ¿Son “felices”?

4. Los 58 refugiados individuales y las familias entrevistadas podrían responder afirmativamente a algunas o la mayoría de estas preguntas. Algunos dirían que su reasentamiento fue exitoso, otros no, la mayoría daría una respuesta a mitad de camino entre un sí y un no, dependiendo de su propia definición de “éxito” y “fracaso.” En base a las visitas realizadas a casi la totalidad de los refugiados en sus hogares, viendo cómo viven, y dedicando en promedio una hora y media hablando con ellos sobre su experiencia de reasentamiento, puede decirse que a la mayoría le está yendo bien. De las familias entrevistadas en los cinco países, el 81% tiene al menos un integrante de la familia con empleo, y de éstos, 83% tiene dos o más integrantes con empleo. En toda la región, el 89% de los refugiados entrevistados dijo que logra pagar su alquiler, y 81% dijo que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades.

5. Algunos refugiados son dueños de sus hogares o tienen su propio negocio; algunos tienen hijos que estudian en la universidad, están bien integrados en sus comunidades, y tienen previsto quedarse en forma permanente en sus países de reasentamiento. En toda la región, el 80% de los refugiados encuestados dijo que ha hecho amistades en sus vecindarios y en el trabajo, y el 73% (69% de los refugiados del PRS) está suficientemente satisfecho con su situación como para planificar quedarse en el país de reasentamiento en forma permanente.

### Quiere quedarse permanentemente en el país de reasentamiento (Casos entrevistados PRS)



6. Del otro lado del espectro, algunos viven en condiciones muy precarias, luchan por cubrir los gastos, no tienen empleo o están subempleados, carecen de vivienda estable, y algunos tienen previsto o desean dejar sus países de reasentamiento. Sin embargo, se trata de un espectro de diversas experiencias, y no de éxitos o fracasos.

7. Del mismo modo, son pocos los programas para los que se puede afirmar que fueron un fracaso o éxito contundente. A menos de un año de lanzado el programa de reasentamiento sirio en Uruguay, no parecía estar prosperando. En Chile, siete años después de su reasentamiento, los palestinos están muy bien; pero cuando apenas había transcurrido un año y medio desde su reasentamiento, la mayoría estaba insatisfecha y quería abandonar el país. Muchos factores son relativos cuando se trata de medir el éxito o el fracaso.

8. Varias de las CONARE parecían medir el “éxito” o el “fracaso” del reasentamiento principalmente en base al hecho de que los refugiados permanecieran o no en el país de reasentamiento. Ciertamente, se podría considerar que un programa de reasentamiento le ha fallado a una familia particular si ésta abandona el país de reasentamiento porque no logró ganarse su sustento, y no tenía dónde vivir. Si muchas familias abandonan un país de reasentamiento porque no tenían trabajo o vivienda, esto es un indicador de debilidad en el programa de reasentamiento. Sin embargo, según lo informado, los motivos por los cuales los refugiados dejaron su país de reasentamiento también incluyeron problemas familiares, diferencias culturales, falta de adaptación al clima, y otros motivos no vinculados al programa en sí. Posiblemente algunos de los que abandonaron el país de reasentamiento no hayan necesitado la seguridad que ese país les ofrecía, y tal vez no estaban dispuestos a hacer un esfuerzo para sobrellevar los desafíos encarados. Sin embargo, otros refugiados lograron sobrellevar esos mismos desafíos.

9. Sólo fue posible entrevistar a dos refugiados que dejaron sus países de reasentamiento. Uno de ellos había estado en Argentina, y el otro en Paraguay. Los dos regresaron a Colombia, donde ACNUR realizó las entrevistas. Uno de los refugiados dijo que el motivo principal por el cual él y su familia se habían ido eran “problemas familiares”. Agregó, no obstante, que sus ingresos no eran suficientes para cubrir sus necesidades y que no había entendido que el subsidio para vivienda terminaría al cabo de un año. La familia dejó el país diez meses después de su reasentamiento. La familia que se fue de Paraguay, una madre soltera con cuatro hijos, había permanecido en ese país por casi cuatro años. Ella también atribuyó la partida a “problemas familiares” (las autoridades se habían involucrado con la familia en Paraguay). Aunque esta familia había recibido una casa cerca de la capital, la madre dijo que la ubicación era demasiado alejada para una madre soltera con hijos. No obstante, ella no mencionó esto como el motivo para su decisión de abandonar el país.

10. Algunos observadores entrevistados arguyeron que no debía verse a las familias que habían dejado su país de reasentamiento como un fracaso. El director de una ex agencia socia de ACNUR dijo: “Si las personas son reasentadas por su vulnerabilidad, y vienen aquí, y después de un tiempo se sienten con capacidad para regresar, ¿no podría considerarse esto como un éxito también? Porque su experiencia aquí los facultó para poder regresar.” De hecho, varias familias que abandonaron los países de reasentamiento se mudaron a otros países cercanos con la esperanza de hallar un mejor pasar allí. Por ejemplo, 36 de los refugiados que dejaron Argentina se fueron a Chile, país que –irónicamente- otros refugiados habían decidido abandonar (aunque no se sabe cuántos de estos 36 permanecieron en Chile o siguieron viaje hacia otro destino). Algunos observadores podrían clasificar esta partida de los refugiados de Argentina como un “fracaso”, pero otros podrían argüir que refleja un “éxito”, porque estos refugiados se sintieron suficientemente facultados para tomar sus propias decisiones de vida y actuar en consonancia.

11. Los Estados que ofrecieron reasentamiento y el ACNUR, que proveyó la mayor parte de los fondos, bien podrían preguntarse si se justificó invertir tiempo y dinero para proveer soluciones duraderas a refugiados que posteriormente dejaron el país de reasentamiento, particularmente a la luz de los recursos limitados y las necesidades rivales. Esta pregunta no tiene una única respuesta. Sin duda, cada Estado evaluará esta pregunta cuando decida si seguirá ofreciendo reasentamiento en el futuro, y si lo hará a través del Programa de Reasentamiento Solidario o a través de un programa de reasentamiento genérico para refugiados regionales o extra-regionales. La siguiente sección aborda el reasentamiento futuro.

## **I. Reasentamiento futuro**

1. El Plan de Acción de México creó el Programa de Reasentamiento Solidario en el 2004 para proveer soluciones duraderas a refugiados de América Latina, principalmente colombianos en primer asilo en Ecuador y Costa Rica - países que lidiaban con grandes poblaciones de refugiados. Desde el 2005, 1,151 refugiados (la mayoría colombianos) han sido reasentados en Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay a través del PRS. Otros 363 refugiados extra-regionales, principalmente palestinos y sirios, han sido reasentados en Brasil, Chile, y Uruguay.

2. Actualmente, cerca de 122.000 refugiados colombianos permanecen en Ecuador, y otros 20.000 están en Costa Rica. Hay más de 5,8 millones de colombianos desplazados internamente. Las negociaciones de paz entre el Gobierno de Colombia y grupos insurgentes han avanzado y ofrecen esperanzas para el futuro. Sin embargo, la violencia política y el desplazamiento continúan, y muchos colombianos seguirán necesitando protección en el futuro previsible. Por ello, el reasentamiento debe permanecer como herramienta para proveer protección y soluciones duraderas para colombianos y otros en la región que puedan necesitarlas.

3. Sin embargo, el contexto mundial ha cambiado significativamente desde el 2004. La crisis siria ha resultado en una explosión en el número de refugiados con necesidades urgentes de protección y soluciones duraderas. De hecho, hay más refugiados en el mundo hoy que en cualquier momento en muchas décadas. El Programa de Reasentamiento Solidario ha respondido a muchas necesidades, pero, a medida que las necesidades y condiciones mundiales cambian, también debe cambiar el PRS. Otros refugiados afuera de la región también necesitan la protección y soluciones duraderas que el brinda el PRS. Puntualmente, el Plan de Acción de Brasil anticipó esta necesidad y abrió la puerta para extender el reasentamiento solidario a otras regiones. El Plan dice que: “las expresiones de solidaridad y cooperación” deben incluir la demostración de “solidaridad con crisis humanitarias internacionales a través ya sea del uso de visas humanitarias o cuotas de reasentamiento”. Algunos Estados de América Latina ya han ofrecido reasentamiento a refugiados de afuera de la región, incluyendo sirios y palestinos.

4. El Programa de Reasentamiento Solidario debe expandir su esfera de acción, de ser un programa estrictamente regional a uno capaz de responder a necesidades urgentes de protección donde sea que surjan. Esto no solo incluye a colombianos y ocasionalmente otras nacionalidades de América Latina, sino también a sirios y otras poblaciones altamente vulnerables en otras regiones del mundo.

5. Mientras los Estados de América Latina consideran un Programa de Reasentamiento Solidario que sirve tanto a refugiados regionales como extra-regionales, deben tener en cuenta otra realidad. Hasta la fecha, el ACNUR ha financiado la mayor parte del PRS con financiamiento de la comunidad internacional. Sin embargo, los recursos de ACNUR están bajo gran presión, en gran medida a causa de la crisis masiva en Siria, y parecería probable que la agencia no podrá seguir financiando el PRS, ciertamente no al nivel que lo ha hecho hasta la fecha.

6. Mirando al futuro, los Estados que continúen proveyendo reasentamiento deberían cubrir más ampliamente los costos del programa de reasentamiento y asumir mayor responsabilidad por la planificación, coordinación e implementación del programa.

7. Deben asignar responsabilidad a una única entidad de Gobierno por la planificación, coordinación e implementación del reasentamiento y la integración local, para que cada Estado desarrolle conocimientos especializados y el programa tenga continuidad. Esta entidad deberá trabajar estrechamente no solo con otras entidades de Gobierno nacionales sino también con los Gobiernos locales y la sociedad civil para crear un programa de reasentamiento integral y eficaz.

8. También existen otras opciones disponibles dentro de la región que ofrecen diversos niveles de protección para refugiados o ayuda para migrantes. Los arribos espontáneos desde la región y extra-regionales pueden solicitar la condición de refugiado en los cinco países que han provisto reasentamiento. Brasil y Argentina han provisto visas humanitarias para sirios que permiten que las personas dejen el Medio Oriente por sus propios medios y soliciten asilo, si lo desean, después de arribar en la región. Cuatro de los cinco países que ofrecen reasentamiento a través del PRS son miembros de pleno derecho del MERCOSUR y son partes en el Acuerdo sobre Residencia para Nacionales de los Estados Partes del MERCOSUR, que permite que los ciudadanos de cualquier país de MERCOSUR –incluyendo colombianos– soliciten residencia en esos países.

9. Cabe notar, sin embargo, que esta opción migratoria alternativa debe complementar -y no reemplazar- a las soluciones tradicionales, en particular el reasentamiento, que está dirigido a perfiles de protección específicos. Por otro lado, la residencia no ofrece el mismo nivel de protección que la condición de refugiado. Actualmente se está considerando otra opción para los refugiados colombianos, denominada la “cuarta solución duradera”. Este es un Plan de Movilidad Laboral que permitiría que los refugiados colombianos migren desde su primer país de asilo a países del MERCOSUR, con la posibilidad de trabajar ahí, manteniendo su condición de refugiados y la protección que esta provee. Brasil y Ecuador han discutido una implementación de prueba del programa, aunque para fines de 2015 aún no habían llegado a un acuerdo en este respecto.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. La necesidad de protección y soluciones duraderas para refugiados nunca ha sido mayor. Los Estados que posean el estímulo, la capacidad, y la voluntad política para financiar el reasentamiento ciertamente harían una contribución muy significativa a la protección de refugiados. Los Estados no que tengan la capacidad para enfrentar un compromiso de largo plazo de este tipo pueden abordar la solidaridad por otros medios.

2. Se alienta a los Estados que determinen que no están en condiciones de proveer reasentamiento a proveer protección y soluciones mediante otros medios disponibles, incluyendo el suministro de asilo, el ofrecimiento de visas humanitarias, la consecución de estrategias emergentes como la migración laboral, y el apoyo a organismos internacionales como el ACNUR.

### ***Rol de los Estados***

3. El Estado debe estar involucrado en cada etapa del proceso de reasentamiento, desde la planificación a la integración, aun cuando la implementación diaria del programa esté a cargo de una agencia socia de la sociedad civil. Mientras este debe ser el caso aun existiendo financiamiento internacional continuado a través de ACNUR, sería una condición *sine qua non* si, en el futuro, los fondos primarios provinieran principalmente del Gobierno.

4. Para que el reasentamiento sea exitoso, los Gobiernos nacionales y locales deben tomar responsabilidad por, y comprometerse con, el programa. El Gobierno debe establecer mecanismos para una coordinación y comunicación efectivas y continuadas entre las CONARE, ACNUR y las agencias socias.

5. Los Estados deben ver el ofrecimiento de un programa de reasentamiento como un compromiso humanitario de parte del Estado y no de una administración o un partido político en particular. Se deben realizar esfuerzos por conseguir el apoyo de todo el espectro político para un programa de reasentamiento, para asegurar continuidad y estabilidad para el programa y para los refugiados reasentados.

6. Los Estados deben tener un solo programa de reasentamiento para refugiados a través del cual pueden ofrecer reasentamiento a refugiados de cualquier parte del mundo, incluyendo de la región, dependiendo de las necesidades internacionales de protección y reasentamiento, y de los intereses nacionales.

7. La agencia de Gobierno encomendada con la gestión del programa de reasentamiento debe desempeñar un rol de planificación y coordinación, actuando como enlace entre las entidades de Gobierno involucradas a nivel nacional, y entre el Gobierno nacional y las autoridades locales. Debe estar dotada de suficiente personal experimentado, y estar facultada para desempeñar sus funciones.

8. Se alienta a los Estados a contratar organismos con experiencia para la implementación diaria del programa.

### ***Misiones de Selección***

9. Los Estados deben enviar representantes en las misiones de selección a los países de primer asilo. Estos representantes deben estar familiarizados con los programas de refugiados del país y,

preferentemente, ser miembros de las CONARE. La misión también debe incluir un representante de la agencia que estará encargada de la implementación diaria del programa.

10. La selección de familias a ser reasentadas no debe ser apresurada. ACNUR debe proponer para consideración familias en necesidad de protección y de una solución duradera, que cumplan los criterios presentados por los Estados, y que estén motivadas para reasentarse en el país que ofrece recibirlos. Los recursos valiosos y cupos de reasentamiento limitados no deben ser desperdiciados reasentando a refugiados que posiblemente no tengan una necesidad urgente de protección o no estén dispuestos a hacer una vida nueva en un país dispuesto a recibirlos.

### **Financiamiento**

11. Los Estados deben evaluar los costos involucrados en un programa de reasentamiento y proveer fondos suficientes (ya sea de fuentes domésticas o internacionales) para implementar el programa efectivamente.

12. Los Estados deben evaluar en forma objetiva y cuidadosa el nivel de asistencia financiera provista a los refugiados reasentados, el período durante el cual se provee esta asistencia, y si ciertos grupos de refugiados requieren un nivel de asistencia diferente por un período distinto. El nivel de asistencia provisto debe permitir que los refugiados cubran sus necesidades básicas, pero no los debe incentivar a no trabajar.

### **Empleo y vivienda**

13. Es vital para un reasentamiento exitoso asegurar que los refugiados reasentados consigan empleo estable, de tiempo completo, con paga suficiente para cubrir sus gastos de subsistencia. Los Estados que planifiquen programas de reasentamiento futuros deben incluir el desarrollo y la inserción laboral como componentes clave del programa, para asegurar que los refugiados obtengan empleo para el final del primer año – si no antes. El componente de desarrollo laboral debe identificar empleadores potenciales en la comunidad, educarlos acerca de los refugiados, y buscar su compromiso para contratar a refugiados adecuados. Especialistas en inserción laboral deben asegurar que los refugiados estén listos para trabajar proveyéndoles orientación, capacitación en idiomas y vocacional, y ayudando a que preparen su *Curriculum Vitae*. Como requerimiento crítico, deben ser responsables por colocar a los refugiados en puestos identificados por los desarrolladores laborales.

14. El trabajo independiente (micro emprendimientos) ha resultado una forma efectiva de lograr la auto-suficiencia para algunos refugiados reasentados y ayuda para desarrollar el trabajo independiente –a incluir asesoría, entrenamiento, y la provisión de fondos- debería también ser considerada en el contexto de programas de empleo.

15. Se debe alentar y ayudar a los refugiados a comenzar a trabajar lo antes posible (sin perjuicio de limitaciones de idioma), para suplementar su asistencia y prepararlos mejor para afrontar los desafíos que surgirán una vez finalizada la asistencia financiera y el subsidio de alquiler.

16. Las CONAREs deben trabajar estrechamente con los Ministerios de Educación y de Trabajo para facilitar la revalidación plena, o al menos parcial, de los certificados de estudios obtenidos por los refugiados en su país de origen, para permitirles acceso a empleo bien remunerado en su profesión o área de especialización, en lugar que relegarlos a empleos de nivel básico.

17. Los programas de reasentamiento deben asegurar que los refugiados tengan acceso a vivienda estable y económicamente accesible una vez finalizado el subsidio de alquiler. Este es un

requerimiento imprescindible para el reasentamiento futuro. Las CONARE deben ayudar a los refugiados a acceder a programas de vivienda del Gobierno capaces de proveer una vivienda estable a largo plazo que muchos refugiados hoy carecen.

### ***Integración local***

18. Los Estados que continúen con el reasentamiento y aquellos que decidan no hacerlo deben centrar esfuerzos mayores en el fortalecimiento de programas para mejorar la integración económica y social de todos los refugiados, incluyendo el número creciente de refugiados espontáneos y de receptores de visas humanitarias que solicitan la condición de refugiado. En la actualidad, estos dos grupos combinados superan en número a los refugiados reasentados desde el inicio del PRS.

19. Los programas de reasentamiento deben contactar e involucrar a la amplia gama de entidades de la sociedad civil que ofrecen servicios que pueden beneficiar a los refugiados.

----- \* -----

*El Programa de Reasentamiento Solidario ha sido un programa específicamente regional. Sin embargo, durante el tiempo de su implementación, algunos de los Estados también han ofrecido reasentamiento a refugiados extra-regionales. En vista a la experiencia de los países que han tenido diferentes tipos de programas de reasentamiento, estos u otros Estados podrían considerar la implementación de programas de reasentamiento para poblaciones altamente vulnerables regionales o extra-regionales con las características programáticas propias para cada grupo. Las anteriores recomendaciones tendrían aplicación para reasentamiento con cualquier población, sea de la región o extra-regional.*

## **ANEXO I: LA PERSPECTIVA DE LOS REFUGIADOS**

Esta sección se enfoca en la perspectiva de los refugiados sobre el proceso de reasentamiento. Los refugiados respondieron a preguntas preparadas para la evaluación referidas a su experiencia de reasentamiento, incluyendo: su motivo para reasentamiento; la información que recibieron sobre Argentina y el programa antes de su llegada a la Argentina; documentación legal; acceso a servicios públicos de salud y educación para sus hijos; asistencia financiera; vivienda; empleo; e integración local. Los refugiados también proveyeron retroalimentación sobre el programa en sí y sobre la Argentina como país de reasentamiento. En varios de los países, previas evaluaciones habían solicitado la perspectiva de los refugiados. Cuando disponible, las reflexiones de los refugiados en esas previas evaluaciones están incluidas para comparación.

### **A. Argentina**

Esta sección Incluye hallazgos de dos evaluaciones anteriores realizadas por ACNUR en el 2011 y el 2014 mayormente en base a entrevistas con refugiados. También incluye retroalimentación de 17 refugiados entrevistados en sus hogares, a menudo junto con la participación de otros integrantes de la familia.

Los 17 refugiados entrevistados -16 colombianos y un salvadoreño- representan una muestra de los 163 refugiados reasentados que permanecen en Argentina de los 249 refugiados reasentados al país entre 2005 y 2014. Aunque la mayoría de los refugiados reasentados durante los primeros años del programa de Reasentamiento Solidario se establecieron en el área de Buenos Aires, sólo fueron entrevistados cuatro de ellos –todos llegados entre 2005 y 2008, ya que no había información de contacto disponible para los demás. No obstante, los 17 entrevistados incluyeron a todos los refugiados reasentados más recientemente (13), entre 2010 y 2014, en las ciudades de Mendoza y Rosario. Los entrevistados incluyeron hombres y mujeres de 27 a 67 años de edad, y en ocasiones a sus hijos adultos jóvenes y adolescentes.

#### **1. Motivos para Reasentamiento**

##### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR de 2011 y 2014*

En general, las personas se mostraron satisfechas con la información recibida en el primer país de asilo y señalaron que no les faltó ninguna información específica.

##### *Hallazgos y Retroalimentación de Refugiados de 2015*

Los motivos indicados por los refugiados para su reasentamiento varían. De los 16 refugiados que respondieron, seis dijeron que se reasentaron porque enfrentaban problemas de inseguridad en el país de asilo. Otros cinco dijeron que solicitaron reasentamiento porque se les negó el asilo en Ecuador o Costa Rica, y se les ordenó abandonar el país, o bien querían dejar el país porque no tenían autorización para trabajar o documentos. Los otros cinco dieron diversas razones para su reasentamiento. El hecho que sólo seis de los 16 refugiados hayan citado motivos de inseguridad para su reasentamiento respalda la aseveración de Argentina que sus criterios para el reasentamiento de refugiados con necesidades de protección no fueron cumplidos.

Un refugiado que fue reasentado debido a inseguridad en Ecuador dijo: “La seguridad de mi familia es lo más importante en el mundo para mí, y estoy agradecido a ACNUR por sacarnos de Ecuador.” Sin



embargo, agregó que estaba decepcionado porque también se sentía inseguro en Argentina, no por violencia política como en Colombia, sino por el alto nivel de criminalidad común.

Otro refugiado dijo: “En Costa Rica no teníamos documentación, ni autorización para trabajar”. Yo solicité asilo pero mi solicitud fue rechazada y me dijeron que debía dejar el país para una fecha determinada. Acudimos a ACNUR y ellos nos ofrecieron reasentamiento.”

## **2. Información Suministrada Pre Arribo**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR de 2011 y 2014*

En general, las personas se mostraron satisfechas con la información obtenida. Sin embargo, muchos destacaron que el punto crítico fue el tema del trabajo. Durante la misión de selección no se les había dicho que sería tan difícil conseguir empleo. Varios manifestaron que no hubieran decidido ir a Argentina si hubiesen tenido conocimiento de la dificultad para encontrar trabajo.

### *Hallazgos y Retroalimentación de los Refugiados de 2015*

Nueve de los refugiados dijeron que la información que habían recibido acerca del programa y de Argentina fue clara y correcta, mientras que cinco dijeron que no lo fue, y otros dos dieron respuestas encontradas. Un comentario típico de los refugiados que estuvieron satisfechos con la información recibida fue: “Lo que nos dijeron es lo que encontramos.”

Uno de los que dio una respuesta encontrada dijo: “La información fue correcta, aunque no en su totalidad. Algunas de las cosas que nos dijeron no resultaron ser lo que esperamos, como el trabajo. La información sobre la situación laboral no fue lo que encontramos en realidad. La ayuda fue pobre.” Un refugiado reasentado en el 2011 agregó, “Nos dijeron que probablemente podríamos volver a establecernos en nuestras profesiones, pero resultó que esto no era fácil, nos tomó cuatro años.” Otro agregó: “Sólo parte de la asistencia que nos prometieron se materializó. Esto fue la asistencia financiera y el alquiler. En cuanto a educación y empleo, la ayuda fue mínima. No es lo que debió haber sido.”

## **3. Documentación Legal, Servicios de Salud y Educación**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR del 2011 y 2014*

En general, la obtención del DNI funciona sin problemas. No obstante, en algunas situaciones puntuales, hubo demoras preocupantes. En cuanto a salud, la mayoría de las personas entrevistadas se mostraron satisfechas con el sistema de salud pública en Argentina. El programa provee contención y orientación psicológica para los refugiados reasentados. Mientras que para algunos esta atención era fundamental para su bienestar, otros manifestaron no apreciar el beneficio que estas citas podían proporcionarles.

Con respecto a la educación de los menores, en general, no hay problemas. Los adultos que decidieron complementar su educación secundaria han podido acceder al sistema sin mayores obstáculos. Algunos, incluso, han podido obtener becas.

### *Hallazgos y Retroalimentación de Refugiados de 2015*

Casi todos los refugiados entrevistados (14) dijeron que no habían tenido problemas con su documentación inicial o con la obtención de servicios de salud (15), aunque algunos mencionaron problemas o largas demoras en obtener documentación sobre residencia permanente después de dos

años en el país. Uno de los pocos refugiados que tuvo problemas con la documentación dijo: “Me tardó seis a ocho meses obtener un DNI porque los documentos que yo había traído de Ecuador se perdieron. Nadie me ayudó a resolver esto, tuve que hacerlo sólo.”

Ninguno tuvo problemas en anotar sus hijos en colegios, aunque cuatro de las familias dijeron que sus hijos experimentaron discriminación o acoso escolar inicialmente. Una familia que llegó en el 2008 dijo que se habían quejado al colegio de su hijo porque un compañero había sido abusivo hacia él, pero que: “al colegio no le importó demasiado.” Por ello hablaron con la madre del compañero, quien fue más perceptiva, y el problema pronto terminó. Otro refugiado dijo que al principio le resultó difícil a su hija porque otros niños no la trataron con amabilidad y le pegaron. Ellos también se quejaron con las maestras, quienes no hicieron nada al respecto. Dijeron que después de un tiempo la situación se calmó, y “ahora (nuestra hija) está bien y tiene muchas amistades.”

Varias familias que llevan algunos años en la Argentina dijeron que estaban contentos y que a sus hijos les había ido bien en el colegio. Un refugiado en Buenos Aires dijo que su hijo había terminado el colegio secundario y actualmente está estudiando música en la universidad y participa de una orquesta musical juvenil de la ciudad. Una pareja en Rosario dijo: “Nuestros tres hijos fueron al colegio. Uno ahora trabaja, otro está en la universidad, y el tercero asiste a una escuela nocturna para completar sus estudios secundarios.” El hijo que está en el colegio secundario quiere seguir estudiando en la universidad, pero no sabe si podrá hacerlo. “Dependerá de la situación financiera general de la familia,” dijo. Otro joven refugiado que terminó recientemente el secundario también dijo que quiere estudiar en la universidad. Pero, aunque la universidad es gratuita, es posible que deba trabajar en vez para ayudar a su familia.

#### **4. Asistencia Financiera**

##### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR del 2011 y 2014*

Las personas entrevistadas manifestaron que el valor de la asistencia es muy bajo y expresaron que la subsistencia no alcanza para poder alimentarse en forma balanceada.

##### *Hallazgos y Retroalimentación de los Refugiados de 2015*

La mayoría de los refugiados (12) dijo que recibieron asistencia financiera por un año, aunque dos refugiados que llegaron en una etapa temprana del programa dijeron que recibieron asistencia por menos tiempo, y otras dos –mujeres en situación de riesgo– recibieron asistencia por una período más largo. Menos de la mitad (siete de 16) dijo que la asistencia fue suficiente para cubrir las necesidades básicas. Otros siete dijeron que fue insuficiente, y dos dijeron que pudieron subsistir pero con gran sacrificio.

Unos pocos refugiados dijeron que durante el año que recibieron asistencia hubo mucha inflación, sin embargo la cantidad de asistencia no varió, lo que les dificultó arreglarse con la cantidad recibida. Una refugiada que llegó a principios de 2012 dijo: “Los primeros meses estuve bien, pero después, por causa de la inflación, el dinero no alcanzó. Sobrevivimos porque encontramos trabajo.” Otro agregó: “No estoy seguro si el programa entiende si las personas logran subsistir con la asistencia.”

## **5. Vivienda**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR del 2011 y 2014*

La vivienda es uno de los puntos más críticos para lograr un 100% de autosuficiencia. Aun teniendo ingresos suficientes para poder mantenerse,... en Argentina es muy difícil alquilar sin garantía. De todos los casos entrevistados, los únicos casos que pudieron alquilar sin ningún tipo de garantía son los que viven en una pensión o en un departamento compartido.

Muchos se mudaron de su primera vivienda por no poder cubrir los gastos de alquiler. En ninguno de los casos entrevistados las condiciones de vivienda mejoraron con los años viviendo en Argentina. A excepción de un caso, todos se mostraron preocupados por su situación de vivienda, y temen llegar a vivir en situaciones precarias.

### *Hallazgos y Retroalimentación de Refugiados de 2015*

La vivienda es un área donde los refugiados experimentaron la mayor dificultad por el período más prolongado. Aun los refugiados que habían estado en Argentina muchos años dijeron que la vivienda había sido un problema importante. Dos familias que están bastante bien establecidas en términos financieros (una ha estado en Argentina por ocho años y la otra por tres) dijeron que planean dejar el país debido en parte o en su totalidad a los problemas de vivienda.

La mayoría (10) de los refugiados estaban satisfechos con la primera casa o departamento en la que habían vivido (que a veces fue dispuesta por HIAS), pero ocho de los 13 que respondieron dijeron que tuvieron que mudarse al finalizar el año de subsidio para vivienda porque no podían costear el alquiler. Dos de las familias que se quedaron en la misma vivienda dijeron que sólo lo hicieron porque no lograron encontrar un garante para otro departamento, y el propietario de su departamento actual les había permitido permanecer en el mismo sin presentar garante o bien entregando un depósito de varios meses de alquiler. Menos de la mitad (siete de dieciséis) dijo estar satisfecha con su vivienda actual. Las razones por las cuales los demás están insatisfechos son ya sea porque la vivienda está en malas condiciones, porque está ubicada en una zona insegura, o ambas. Todos dijeron que no tienen otra opción que vivir donde están actualmente porque los costos son más altos en otros vecindarios, o porque es el único lugar donde pueden alquilar sin presentar garante.

Una familia en Mendoza observó: “Nuestra casa sólo tiene una habitación para cinco personas; la obtuvimos a través de una inmobiliaria. Es cara y pequeña, pero sin garante es todo lo que podíamos conseguir. El garante sigue siendo un enorme problema. Nuestro contrato de alquiler termina en unos meses y no estamos seguros qué haremos entonces, porque no tenemos dinero para realizar un depósito para otra casa. Algunas familias que han dejado el país lo hicieron debido al problema de la vivienda.”

Otra mujer en Rosario dijo que sigue viviendo en la primera casa que HIAS le consiguió cuando llegaron, porque no tiene garante ni dinero para un depósito para conseguir otra casa, y el propietario de la casa que alquila en la actualidad le ha permitido quedarse sin presentar garante. Sin embargo, en los cuatro años que ha vivido en esta casa, su alquiler ha aumentado de \$1500 pesos (US\$ 157 al tipo de cambio oficial) a \$4000 pesos (cerca de US\$420), y le preocupa no poder mudarse si el alquiler sube aún más si no logra conseguir garante o dinero para un depósito.

Una tercera familia en Rosario, que se ha quedado en el primer departamento por motivos similares, comentó que el mismo está en un buen edificio y que la ubicación es muy céntrica, pero está a sólo

media cuadra de una zona muy fea. “Me han asaltado tres veces siempre en nuestra calle,” dijo el marido. “La primera vez le apuntaron un arma a la cabeza de uno de mis hijos.”

Otro refugiado en Rosario, cuya vivienda deprimente era una de las dos más pobres de todos los entrevistados, dijo: “Al final del primer año, me quedé tres o cuatro meses adicionales en el departamento sin pagar alquiler. Le pedí ayuda a HIAS pero ellos me la negaron, y dijeron que yo debía dejar el departamento. Me fui sin pagar. Para entonces yo había conseguido trabajo como guardia de seguridad y pude alquilar una habitación en una pensión.”

## **6. Empleo**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR de 2011 y 2014*

En general, es un reto conseguir empleo. De los 7 casos de la misión de selección del 2011, para finales de ese mismo año solo 3 casos habían conseguido un trabajo estable. En el caso de Mendoza, muchas personas manifestaron estar dispuestos a trabajar en cualquier área, pero muchas veces solo encontraron empleo en el sector informal, con salarios demasiado bajos para satisfacer sus necesidades básicas.

Debido a las características del mercado laboral en Argentina y el alto costo de vida, el microcrédito no es la mejor opción para generar ingresos. No obstante, por las dificultades en conseguir empleo, en algunos casos se decidió otorgar un microcrédito con el fin de que las personas pudieran generar ingresos por su propia cuenta. Varias personas se mostraron insatisfechas con el funcionamiento del programa de microcrédito, entre otros motivos por los montos, los tiempos de espera, y la decisión negativa ante su solicitud.

### *Hallazgos y Retroalimentación de los Refugiados de 2015*

Según se ha mencionado, el empleo es el otro factor crucial más problemático para los refugiados. Solo tres de los refugiados entrevistados dijeron que recibieron asistencia para encontrar un trabajo al llegar al país. Muchos criticaron la falta de asistencia, y la describieron como una de las principales fallas del programa. “La falta de asistencia concreta para encontrar empleo ha sido el talón de Aquiles del programa”, declaró uno de los refugiados entrevistados.

No obstante, 14 de los 17 refugiados entrevistados estaban trabajando, y en diez de las familias había dos o más integrantes con trabajo. Algunos tenían buenos empleos, en pocos casos en su profesión, y otros en nuevas esferas laborales. Varios trabajaban en forma independiente, y en general les iba bien. Otros estaban muy insatisfechos, ya que tenían trabajos con muy poca paga o sólo de tiempo parcial. Trece de las familias dijeron que sus ingresos combinados eran satisfactorios o suficientes para subsistir, aunque sólo dos de las familias tenían algún ahorro.

Entre los que no se quejaron sobre el nivel de ayuda en la búsqueda de empleo había un refugiado que dijo: “HIAS siempre fue claro en que su rol era proveer información y tratar de conectarnos con trabajos, pero no darnos un empleo. Ellos nos dieron una capacitación de tres días sobre cómo buscar empleo.” Un refugiado en Mendoza agregó: “Nos dijeron que nos orientarían pero que no hallarían empleo para nosotros, aunque algunas personas en HIAS sí intentaron conectarnos con un trabajo”. Un tercer refugiado que fue reasentado en Rosario en el 2008 dijo que HIAS lo envió a otra agencia, la AMIA, que le ayudó a encontrar trabajo, y ha permanecido en ese trabajo por cinco años.

Del mismo modo, una mujer en Rosario dijo: “No teníamos previsto que nos dieran trabajo cuando llegamos, pero sí esperábamos obtener ayuda en la búsqueda laboral, sin embargo nos dejaron solos

en esto.” Una pareja que llegó en el 2008 dijo: “Nunca recibimos la ayuda que necesitamos, por eso enfrentamos muchas dificultades.”

Dado que dependían mayormente de sus propios recursos para hallar empleo, los refugiados usaron diversas estrategias. Un hombre que ahora trabaja en un bar dijo que consiguió su empleo después de realizar un curso de “bar tender” que él pagó en cuotas mensuales. Dijo que le resultó difícil en términos económicos pagar la capacitación, pero que a la larga valió el esfuerzo ya que le ayudó a conseguir empleo.

Un refugiado que era un profesional en el ramo de seguros en Colombia dijo que lo primero que hizo cuando llegó al país fue conectarse a internet, “porque yo sabía que sería la herramienta de búsqueda laboral más valiosa.” Realizó toda su búsqueda laboral por su cuenta. Observó, sin embargo, que en uno de los primeros trabajos, su empleador se aprovechó de su situación, y dijo que no era inusual que esto sucediera. “Trabajé en un hostel 14 horas diarias, siete días a la semana, por \$2000 pesos al mes (ca. US\$153).” Más tarde encontró un buen trabajo por internet. Actualmente trabaja en forma legal, tiempo completo, ayudando a manejar un club de campo (“country club”). Su esposa también trabaja en forma parcial como bioquímica en una clínica, y tiempo parcial como flebotomista en otra clínica. Su hijo mayor, de 23 años, habla inglés fluido y trabaja en un “call center”.

Otra familia comentó que les ha ido bien gracias a sus propios esfuerzos. La esposa trabaja como asistente dental. Ella tenía experiencia en este ramo en Colombia, pero dijo que cuando pidió la ayuda de HIAS para re-establecerse en su profesión en Argentina, HIAS ignoró el pedido y le instó a conseguir cualquier tipo de empleo. Entonces ella hizo un curso de asistente dental por su cuenta, y el lugar donde hizo la capacitación le ayudó a conseguir empleo. Ella dijo que es necesario que ayuden a las personas que tienen una profesión a revalidar sus diplomas y capacitarse para reinsertarse en sus carreras, porque si se les “obliga a tomar un empleo de nivel básico, uno se puede quedar atascado ahí”. Su marido está trabajando como ingeniero electrónico, el mismo trabajo que hacía en Colombia.

Un problema importante para algunos refugiados es que sólo conseguían trabajos informales o con paga “en negro”, a diferencia del trabajo de tiempo completo registrado y legal, que provee obra social o prestaciones como seguro médico. Un refugiado en Rosario se lamentó, diciendo: “Ha sido y sigue siendo difícil. Nunca he tenido un trabajo en blanco. Lo he intentado, pero no he tenido suerte. Mi esposa ha trabajado en casas, cuidando a niños, pero no ha sido un empleo estable. Mi hijo mayor es el único que tiene trabajo en blanco. Trabaja de noche en un casino.”

Uno de los refugiados entrevistados más exitosos en términos económicos dijo que su éxito se debió al trabajo duro y a su determinación. Después de llegar a la Argentina, aprendió carpintería en forma autodidacta, y comenzó a hacer muebles para vender. En menos de tres años ha expandido su negocio, e incluso provee trabajo a otros refugiados. Tiene un taller en el fondo de su casa donde fabrica muebles y otros refugiados los venden.

Otro refugiado al que le ha ido bien trabajando en forma independiente es un hombre de 67 años que tenía un negocio de artesanías en Colombia, con 15-20 empleados. El día después de su llegada a la Argentina, recolectó unos pedazos de madera descartada y con algunas herramientas que había traído de Ecuador, hizo un camión a escala que logró vender rápidamente. Invertió el dinero de su primera venta en la compra de más materiales y gradualmente estableció un negocio. Ahora fabrica autos y camiones a escala de distintos tamaños, y se ha comprado una motocicleta para llevar sus creaciones a ferias y mercados locales donde las vende. Se hizo amigo de un argentino que le ayudó a encontrar un taller e incluso le pagó el primer mes de alquiler. Solicitó y recibió aprobación para un subsidio de \$7.000 pesos (cerca de US\$540) del Ministerio de Desarrollo Social, pero no lo ha recibido aún. Dijo que es necesario trabajar duro para progresar, “pero no todos lo hacen.”

## **7. Integración Local**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR del 2011 y 2014*

En general es más bien fácil relacionarse con su entorno en ciudades pequeñas, ya que hay menos extranjeros y la población local se encuentra más interesada en el intercambio. El punto más importante es la integración social a través del empleo. La mayoría de las personas entrevistadas tienen más contacto con sus colegas que con sus vecinos. Es importante destacar que un gran número de los entrevistados expresó sentirse solos en Argentina.

### *Hallazgos y Retroalimentación de los Refugiados de 2015*

En cuanto a integración local, la mayoría de los refugiados (12) indicó que tenían amigos argentinos, generalmente vecinos o colegas de trabajo, y en ocasiones gente de la iglesia o de otro lugar. Casi el mismo número dijo que no se sentía tan extranjero como al principio. Cuatro de los diecisiete no quieren quedarse en Argentina, y otros tres están indecisos acerca del futuro. Sin embargo, diez planean quedarse en la Argentina en forma permanente, y en una familia en la que los padres tiene previsto regresar a Colombia, el hijo mayor, que está casado con una mujer argentina, dijo que permanecerá en la Argentina en forma permanente. Varios refugiados dijeron que están agradecidos de estar lejos del conflicto y los problemas de inseguridad en Colombia y en el primer país de asilo. Uno observó: “Este es un lugar donde se puede vivir. Hay que luchar, pero comparado con el lugar de donde vine, es más seguro.” Un refugiado en Buenos Aires que describió que su familia está bien integrada, dijo que esto se debe a que ellos “entablaron relación con argentinos, en vez de interactuar únicamente con colombianos, porque sentimos que ellos nos podían dar más ayuda.”

El refugiado antes mencionado que tiene el negocio exitoso de muebles dijo que la Argentina no es segura ya que hay mucha criminalidad y delincuencia. Dice que se siente constantemente amenazado. El y su esposa también dijeron que no se sienten muy integrados porque no tienen amigos argentinos, y que “las personas ni siquiera te dan una oportunidad de llegar a conocerlos.” Dijeron que a raíz de una telenovela popular sobre el jefe de un cartel colombiano, “en Argentina los colombianos tienen la reputación de ser malos o criminales,” y esto resulta en mucha discriminación en su contra. El marido dijo que, por causa de la inseguridad por la criminalidad, y la imposibilidad de la familia de acceder a una buena vivienda estable, planean regresar a Ecuador a pesar de los problemas potenciales de inseguridad allí.

Otra de las familias que no quiere quedarse en el país dijo: “Estamos aquí porque no nos queda otra opción, pero si pudiéramos regresar a casa lo haríamos. La vivienda es el problemas más grande; si pudiéramos resolver eso nos sentiríamos mejor aquí.”

## **8. Retroalimentación de los refugiados acerca del programa y de Argentina como país de reasentamiento**

### *Hallazgos de las Evaluaciones de ACNUR del 2011 y 2014*

Para la mayoría de los encuestados, el éxito del programa depende de sus posibilidades de inserción laboral. Mientras no consigan empleo, no son capaces de reconocer otros logros del programa (como el acceso a la educación y la salud).

Las personas que llegaron en años anteriores y que se encuentran trabajando, están más preocupadas por cuestiones de la vivienda. Muchos tienen dificultades para abonar el alquiler mensualmente, ya

que tienen ingresos muy bajos, lo cual les dificulta satisfacer sus necesidades básicas. Adicionalmente, varios manifestaron no tener posibilidad de alquilar por su propia cuenta. El deseo de poder acceder a programas de vivienda pública está latente en la mayoría de los casos.

### *Hallazgos y Retroalimentación de los Refugiados de 2015*

Las opiniones acerca del programa de reasentamiento en sí fueron encontradas, pero en general no fueron positivas. Sólo cuatro de los refugiados entrevistados dijeron estar satisfechos con el nivel de apoyo y asistencia recibido del programa. Cuatro tenían sentimientos encontrados, y ocho estaban insatisfechos con el programa. Una de las falencias expresadas con mayor frecuencia fue la falta de apoyo continuado después de finalizado el primer año de asistencia.

Una mujer en Rosario dijo que: “después del primer año, nos borraron del mapa. Ellos [el programa] eran los únicos que conocíamos a quienes acudir; nos sentimos muy abandonados.” Agregó que, si continúa el reasentamiento en el futuro, debe proveer vivienda estable, asistencia concreta en cuanto al empleo, y apoyo continuado después del primer año, aunque sea sólo para hacer recomendaciones. Otro refugiado en Rosario coincidió, diciendo que: “Cuando la asistencia y el alquiler están concluyendo, deben tratar de ayudar a los refugiados, y no abandonarlos, dejándolos sin empleo y sin vivienda. Deben asegurarse de que la persona tiene una situación estable, y no dejarla sola.”

Cuando se les preguntó si recomendarían a la Argentina como país de reasentamiento, diez de los 16 refugiados que respondieron dijeron que no; otros tres estaban indecisos. Una mujer en Buenos Aires dijo que Argentina puede ser un buen país de reasentamiento para personas que vienen dispuestas a trabajar. “Algunas personas no tienen suficiente preparación para lograrlo. Algunas incluso son haraganas,” dijo. “Nosotros vinimos plenamente conscientes de que la asistencia sería limitada y que después estaríamos solos.” Agregó que los refugiados también deben mezclarse con los argentinos, como hizo su familia. “Cuando vienes a un lugar nuevo, debes hacer un esfuerzo para aprender sobre la cultura, cómo son las personas, adaptarte a la nueva manera de hacer las cosas, y no enfocarte en todo lo que es distinto a tu hogar, o decidir que no te gusta porque no encuentras comida o música colombiana.” Ella opinó que, en el futuro, la información pre-partida debe ser aún más clara en relación a lo difícil que es aquí y en cómo uno debe adaptarse. También notó la importancia de un “programa de empleo más estructurado, y ayuda más directa en la búsqueda de empleo”.

Una mujer en Rosario dijo que el programa básico era bueno, que recibieron servicios de salud y educación, y bienes como una cama y artículos del hogar. “Pero el empleo y la vivienda son problemas enormes, y son los factores clave para el éxito. El apoyo en estas dos áreas debe ser más contundente,” según ella.

Cuando se les preguntó si recomendarían a la Argentina para reasentamiento futuro, sólo tres de los refugiados contestaron que sí, mientras que diez dijeron que no, o que no sabrían con certeza. Entre los que estaban indecisos, uno dijo que: “Depende. Nosotros estamos bien, otros no, otros se han ido. Es difícil responder”. Esta persona recomendó que la asistencia debe durar más tiempo y que debe haber más ayuda para conseguir trabajo. También debería haber más orientación acerca de las dificultades aquí, en particular en cuanto al trabajo.”

Otra refugiada dijo muy enfáticamente: “no, Argentina no es un buen país para reasentamiento, específicamente por el problema de la vivienda.” Esta mujer agregó que su actitud “era negativa hacia el programa porque nos dejaron solos después de un año. Fue muy difícil.” Otro refugiado coincidió, “Argentina no es un país para reasentamiento. No puede cuidar a su propia gente.” Se lamentó, diciendo que: “Vivo en un lugar terrible y tengo un trabajo de poca paga.”

## **B. Brasil**

En total, 23 refugiados fueron entrevistados en Brasil (cuyas familias incluyen a otros 27), incluyendo a 12 colombianos, ocho tamiles de Sri Lanka, dos sirios, y un afgano. A diferencia de los otros cuatro países visitados, donde el consultor realizó casi todas las entrevistas en forma personal, en Brasil, diez de las entrevistas fueron realizadas por el personal de ACNUR en Sao Paulo, y personal de la agencia socia de ACNUR en Rio Grande do Sul, ASAV.

Todos los refugiados respondieron a un cuestionario desarrollado para la evaluación y proveyeron retroalimentación sobre etapas y elementos clave del programa que tuvieron impacto directo sobre su experiencia de reasentamiento. Estos incluyeron: la información que recibieron acerca de Brasil y el programa antes de su arribo en Brasil; documentación legal; acceso a servicios de salud y educación para sus hijos; asistencia financiera; vivienda; empleo; e integración local. Los refugiados además proveyeron retroalimentación sobre el programa en sí y sobre Brasil como país de reasentamiento.

### **1. Motivos para reasentamiento**

Todos los refugiados entrevistados (23) respondieron a esta pregunta. Más de la mitad (13) dijo que la falta de seguridad en el primer país de asilo fue su principal motivo para el reasentamiento. Los problemas de inseguridad variaron entre incidentes verdaderos en el primer país de asilo, a amenazas y preocupación por la presencia en el primer país de asilo de miembros de grupos colombianos que les habían hecho huir de sus hogares.

Dos refugiados dijeron que se habían reasentado porque no se les había otorgado la condición de refugiado en el primer país de asilo; y dos dijeron que tuvieron motivos económicos para reasentarse. Un refugiado que ahora vive en el estado de Sao Paulo dijo que había contactado a ACNUR para solicitar ayuda porque Ecuador le había negado asilo y temía ser deportado nuevamente a Colombia. No tenía conocimiento del programa de reasentamiento, pero dijo que ACNUR lo remitió para reasentamiento en EE.UU., aunque fue rechazado. Cuando fue remitido a Brasil y aceptado, dijo que “fue una bendición de Dios.”

Los ocho tamiles de Sri Lanka entrevistados habían sido rescatados de un barco roto que habían abordado para intentar llegar desde la India (donde habían estado viviendo como refugiados) a Australia. El barco los llevó hasta Dubái, donde estuvieron confinados a la zona portuaria por dos años, hasta que ACNUR dispuso su reasentamiento. Los dos sirios entrevistados habían sido estudiantes de medicina en Cuba durante 14 años. Cuando finalizaron su formación médica, no podían regresar a Siria debido al conflicto en ese país. Solicitaron asilo en Cuba pero el Gobierno de Cuba no otorga asilo, y por ello fueron reasentados por ACNUR.

Entre aquellos que dijeron que se habían reasentado por motivos distintos a la inseguridad, una mujer dijo que ella y su familia se habían reasentado en el 2014 por razones económicas, porque no había trabajo en Ecuador.

### **2. Información suministrada pre arribo**

Trece refugiados dijeron que estaban satisfechos con la información que habían recibido acerca de Brasil y del programa de reasentamiento antes de su reasentamiento, mientras que seis estaban insatisfechos con la información, y cuatro dieron respuestas ambiguas. Una refugiada dijo que le habían dicho que habría educación y formación disponible, pero que no era así. Otro dijo que la información sobre el costo de vida en Brasil había sido insuficiente. Otra refugiada expresó



preocupación porque le habían hecho firmar documentos reconociendo los bienes que recibiría bajo el programa, sin embargo ella dijo no haber entendido lo que estaba firmando.

### **3. Documentación legal, servicios de salud y educación**

Los 23 refugiados entrevistados dijeron que recibieron su documentación legal rápidamente y sin problemas. En relación a la salud, un refugiado dijo que los servicios recibidos a través del sistema de salud pública eran más lentos de lo previsto, mientras que otra refugiada dijo que el sistema de salud no había atendido sus necesidades como ella había esperado. No obstante, 20 de los refugiados dijeron que habían utilizado los servicios de salud sin problemas.

De los ocho refugiados entrevistados con niños en edad escolar, siete dijeron que pudieron inscribir a sus hijos en colegios sin problemas, y que sus hijos no tuvieron problemas en los colegios. Una comentó que sus hijos han estado muy felices en los colegios brasileños. En el primer país de asilo, los niños habían sufrido acoso escolar por ser colombianos, pero en Brasil “los recibieron con gran afecto. Tienen amigos y se sienten tan seguros que incluso caminan solos al colegio.” Entre los adultos, cinco dijeron que habían realizado algún tipo de educación terciaria o capacitación desde su llegada a Brasil. Varios refugiados en Guarulhos asistieron a cursos ofrecidos por SENAI que les permitieron conseguir trabajo. Muchos de los refugiados entrevistados habían tomado algunas clases de portugués, aunque casi todos dijeron que no éstas habían alcanzado para aprender suficiente portugués para trabajar o comunicarse con otros.

### **4. Asistencia financiera**

Más de un tercio de los refugiados entrevistados (ocho de 23) dijeron que la cantidad de asistencia financiera que habían recibido no era suficiente para cubrir sus necesidades básicas. Otros cuatro dijeron que habían logrado subsistir, aunque con gran dificultad. Sólo el 47 por ciento (11 de 23) dijo que la cantidad de asistencia había sido suficiente para cubrir sus necesidades. Entre los que dijeron que la asistencia había sido suficiente para subsistir, varios habían conseguido trabajo dentro de los primeros meses en Brasil, de modo que la asistencia había suplementado sus ingresos, en lugar de ser su único ingreso.

Un refugiado soltero en Porto Alegre dijo que la asistencia era: “lo mínimo con lo que una persona podía sobrevivir.” Dijo que recibía 490 Reales por mes (US\$127) y que, después de pagar los servicios públicos, le quedaban 425 Reales para comida y transporte (US\$110). Otro refugiado también mencionó que el costo de los servicios públicos tiene un impacto sobre el presupuesto, aunque este y otros dijeron que la inflación en Brasil también dificultó que la asistencia alcanzara hasta fin de mes.

Una mujer con una familia de cinco (ella, su marido, y tres hijos) dijo que la asistencia no era suficiente. “Nosotros recibimos 800 Reales (US\$206) y debemos comprar comida para cinco personas y pagar la electricidad y el agua, y otras necesidades personales. El importe es muy limitado. Nos quedamos sin comida en nuestro segundo mes y debimos pedir dinero a nuestros vecinos para comprar comida para nuestros hijos”. Otra familia también dijo que, en algunas oportunidades, al llegar fin de mes habían pedido dinero a personas que habían conocido para comprar comida. Otros mencionaron que el costo de la comida, en especial verduras y comida para niños, medicamentos, y transporte hasta las ciudades más grandes para obtener su documentación, habían representado gastos difíciles de cubrir.

## **5. Vivienda**

Los 23 refugiados entrevistados dijeron estar satisfechos con su casa o departamento inicial en Brasil. Más de la mitad de los refugiados entrevistados fueron reasentados en Brasil en el 2014 y 2015, y la mayoría permanece en su vivienda original. De los que llegaron en años posteriores y se han mudado a otra vivienda, todos menos dos están satisfechos con su vivienda actual.

Uno de los refugiados que permaneció en su departamento original después de que el programa dejó de pagar el alquiler, dijo que el dueño le había permitido quedarse sin presentar garante a condición de que siguiera pagando el alquiler periódicamente. Este refugiado ha logrado cumplir con los pagos de alquiler sin problemas porque tiene un buen trabajo. Otra pareja consiguió una casa a precio muy accesible a través de su iglesia. La casa estaba en malas condiciones pero ellos le hicieron muchas refacciones y ahora están muy contentos con la misma.

Dos refugiados solteros en Porto Alegre no tienen idea qué sucederá cuando finalice su subsidio de alquiler. Uno comentó, “Creo que voy a estar en una situación bastante crítica.” No obstante, al parecer no estaba tomando pasos para prepararse para esta eventualidad.

Una familia que ha estado en Rio Grande do Sul menos de un año tiene la misma preocupación expresada por otros refugiados en otros países en relación a la vivienda una vez que finalice el año de alquiler subsidiado. No podrán permanecer en la casa actual porque no contarán con garante, y este es un requisito de la inmobiliaria. Tampoco saben qué vivienda podrán conseguir sin garante. Sin embargo, en otra pequeña ciudad de Rio Grande do Sul, una pareja con un niño pequeño dijo que lograron hallar un buen departamento sin garante y están muy contentos con el mismo. El alquiler y el agua corriente cuestan cerca de un tercio del sueldo del marido, pero ella también trabaja de tiempo parcial limpiando casas, y logran cubrir sus necesidades.

En una pequeña ciudad en el estado de Rio Grande do Sul, varias familias emparentadas que llegaron en los primeros años del PRS han tenido suertes muy distintas. Los padres, ahora jubilados, viven con un hijo y su familia en un departamento muy lindo cerca del centro de la ciudad. Una hija y sus hijos viven en un departamento lindo, aunque más pequeño, pero ella tiene problemas con el pago del alquiler porque perdió su trabajo. Una tercera hija vive con sus hijos en su propia casa. La mujer tiene un buen trabajo con el Gobierno de la ciudad. Ella se presentó para ser beneficiada por un programa de vivienda del Gobierno y fue aceptada (“Mi Familia, Mi Vida”). El programa provee fondos a familias para que construyan su casa (60.000 Reales o cerca de US\$8.000 en su caso), que pueden devolver durante un período de 30 años. Las familias deben pagar 10% del costo a modo de depósito. Ella pidió dinero prestado de parientes y amigos para hacer este depósito.

## **6. Empleo**

De los refugiados entrevistados, 15 dijeron que la agencia socia de ACNUR les ayudó a buscar empleo, aunque algunos de los que recibieron esta asistencia posteriormente hallaron trabajo por su cuenta. Cinco dijeron que no habían recibido asistencia, y buscaron empleo por su cuenta. En el momento de las entrevistas, 16 de los 23 refugiados tenían empleo, y al menos nueve dijeron que uno o más de los integrantes de su familia estaban trabajando (de los 23 refugiados entrevistados, no todos respondieron a esta pregunta). Diecisiete dijeron que sus ingresos actuales eran suficientes para cubrir sus necesidades básicas, mientras que tres dijeron que no lo era. Sólo 13 de los refugiados respondieron cuando se les preguntó si lograban pagar su alquiler, y de éstos, 11 dijeron que sí y dos dijeron que no. Sólo ocho de los refugiados tenían algún ahorro.

Entre aquellos que expresaron preocupación por el empleo, un hombre dijo que en Ecuador le habían dicho que el programa no encontraría trabajo para él, sin embargo había esperado obtener algún tipo de asistencia en este aspecto, pero no fue así. Dijo: “es muy difícil conseguir trabajo en un lugar donde uno no conoce a nadie.”

Por otro lado, un refugiado que llegó a Porto Alegre a mediados del 2014 mencionó que había tenido varias opciones de empleo. Dijo que al poco tiempo de haber llegado, ASAV le encontró un trabajo en un hospital. Este trabajo terminó después de tres meses, pero logró hallar otro por su cuenta en un supermercado. Sin embargo, como él tenía experiencia como pintor, ASAV le ayudó a obtener algunos materiales básicos para que pudiera trabajar pintando casas, y ahora trabaja en forma independiente como pintor. Dado que sigue recibiendo asistencia monetaria del programa, sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades (incluso tiene 1.000 Reales—US\$263 ahorrados). Sin embargo, dijo que si no logra conseguir más trabajo como pintor, cuando termine su asistencia monetaria tendrá problemas en subsistir.

Otro refugiado describió que tuvo buenas oportunidades y, a raíz de ello, consiguió un buen trabajo. En su país de origen había sido electricista, y a poco tiempo de haber llegado a Guarulhos, en el estado de Sao Paulo, en el 2013, un contacto en una iglesia le ayudó a inscribirse en un curso de capacitación que le permitió obtener un certificado, y trabajar en su oficio. La empresa que le dio trabajo posteriormente financió dos cursos adicionales que le han permitido progresar en su empleo. Aunque estaba muy satisfecho con la evolución de su situación laboral, dijo que este éxito se debió a amigos que había hecho, y a su propio esfuerzo, y opinó que el programa debió haber hecho más por ayudarlo cuando recién había llegado.

Aunque no todas las familias reasentadas en Guarulhos han tenido la misma suerte, al menos otras tres tienen un buen pasar, en gran medida gracias a la disponibilidad de trabajo en el importante aeropuerto internacional de Sao Paulo en Guarulhos. Un refugiado trabaja ahí en servicios al cliente, otro trabaja en un mostrador de check-in de una aerolínea (esta entrevistada pagó un curso de capacitación que le ayudó a conseguir el empleo). Otros dos, una pareja casada donde ambos poseen capacitación culinaria, trabajan en restaurantes del aeropuerto. La esposa de esta pareja dijo que consiguió trabajo yendo a cada puesto de comida y restaurante en el aeropuerto para entregar su CV. Ya que la misma compañía está encargada de las contrataciones para muchos de estos establecimientos, cuando vieron su CV varias veces les interesó su perseverancia, la invitaron a una entrevista y la contrataron. Mientras que ella y su marido están agradecidos de haber hallado trabajo en su oficio, estaban decepcionados porque el programa no les facilitó cursos avanzados que les hubieran permitido acceder a mejores puestos laborales. Agregó que ella y su marido tienen el objetivo a largo plazo de establecer su propio restaurante.

La motivación, perseverancia, y voluntad para trabajar son factores intangibles que en ocasiones determinan el éxito de los refugiados. Un joven refugiado soltero de Sri Lanka en Rio Grande do Sul resaltó que llegó a Brasil a fines de 2014, y llevaba menos de diez meses en el país al momento de la entrevista. ASAV le ayudó a conseguir empleo en la lavandería en un hospital a poco de su arribo, y sigue trabajando allí. Trabaja 12 horas al día, seis días a la semana. Su paga por horas extra duplica su sueldo, y sigue recibiendo la asistencia financiera del programa. No solo cubre sus gastos y logra ahorrar, sino que cada mes le envía dinero a su madre que vive en un campo de refugiados en la India.

## **7. Integración Local**

La mitad de los 23 refugiados entrevistados (12) dijeron que ahora hablan suficiente portugués para mantener al menos una conversación breve. Cinco de ellos hablan portugués fluido, mientras que otros cinco sólo hablan suficiente portugués para comunicarse en una emergencia. Sólo una persona dijo que no habla nada de portugués.

El acceso a clases de idioma portugués varió, en particular según la ubicación. Un refugiado que vive en Porto Alegre dijo que había recibido clases de portugués durante cuatro meses pero que no había alcanzado para aprender suficiente del idioma. Le hubiera gustado recibir clases por un año. Otro refugiado que llegó a Guarulhos, en el estado de Sao Paulo, en el 2013 dijo que había asistido a clases de portugués durante un año y ahora habla el idioma bastante fluido.

Una mayoría substancial de los refugiados (19) dijeron que habían hecho amigos locales en Brasil, y más de la mitad (13) dijo que ya no se sentían tan extranjeros como cuando recién habían llegado al país. Es alentador que 18 de 22 refugiados dijeron que les gustaría permanecer en Brasil en forma permanente. Esto es coherente con datos que muestran que el 85% de los 653 refugiados reasentados en Brasil permanecen en el país, siendo el porcentaje más alto de cualquiera de los países del Cono Sur.

Un refugiado de Sri Lanka dijo: “Me siento muy cómodo en Brasil, me gusta. Mi único problema es el dinero.” Un refugiado colombiano dijo que tiene muchos amigos brasileños pero también es amigo de otros colombianos. Observó que hay muchos colombianos en Sao Paulo y que incluso hay un grupo de “Colombianos en Sao Paulo” cuyos miembros se ayudan mutuamente.

Las familias reasentadas en ciudades más pequeñas en el estado de Rio Grande do Sul están entre aquellos que aparentan haberse integrado con mayor éxito. Algunas de las comunidades a las que pertenecen tienen una pequeña oficina municipal que asiste a migrantes y refugiados, o bien una red de individuos privados que también apoyan a migrantes y refugiados (como ya se ha mencionado en esta sección sobre Brasil, el número de refugiados reasentados en este país es mínimo comparado con el número de refugiados y migrantes que llegan por sus propios medios). Un refugiado de mayor edad dijo: “No puedo enfatizar cuán amigables y serviciales fueron las personas. Fuimos una familia muy afortunada en haber llegado a un lugar tan bueno.”

Sin embargo, en una pequeña ciudad de Rio Grande do Sul, otra refugiada dijo que había tenido bastante dificultad para encontrar empleo, especialmente porque no había podido obtener clases de portugués en su ciudad, y una vez que sí consiguió clases del idioma, fue por 36 horas en una clase combinada de adultos y niños. Ella perdió un trabajo en una panadería por no hablar el idioma portugués, y sólo consiguió trabajo limpiando una casa. Después de ocho meses en Brasil, consiguió trabajo con una compañía bilingüe a la que ASAV la había referido unos meses antes.

No obstante, varios otros refugiados en distintas zonas dijeron que no se sentían tan aceptados. Uno describió que había xenofobia, y otra dijo que no era feliz en su trabajo – un supermercado - porque sufría discriminación.

## **8. Retroalimentación de los refugiados sobre el programa y sobre Brasil como país de reasentamiento**

Cuando se les preguntó si estaban satisfechos con el nivel de apoyo y asistencia provisto por el programa de reasentamiento, el 73% (16) dijo que sí lo estaba, mientras que sólo cuatro dijeron que no estaban satisfechos (y dos dijeron que no estaban satisfechos ni insatisfechos).

Un refugiado en el estado de Sao Paulo enumeró varios motivos de preocupación relacionados al programa. Ella dijo que el personal de la agencia socia de ACNUR: “era prejuiciosa y no había sido servicial.” También dijo que el nivel de asistencia financiera era bajo en relación al costo de vida, y que había tenido problemas para obtener el tratamiento médico especializado que necesitaba. También dijo que, debido al trauma que había experimentado en su país de origen, le hubiera ayudado recibir asesoramiento de salud mental (otros refugiados mencionaron la misma necesidad), pero no lo recibió. Otra refugiada en el estado de Sao Paulo también dijo que la cantidad de asistencia financiera era demasiado poca, especialmente para familias con varios hijos, y considera que el programa debería ofrecer más ayuda en la búsqueda laboral.

Mientras que algunos dijeron que recibir asistencia durante un año era un período suficiente, otros dijeron que posiblemente este no era el caso, según si las personas tenían trabajo y cuántos integrantes tenía la familia. Una familia sugirió que se provea asistencia más reducida después del primer año.

Las recomendaciones efectuadas por los refugiados para mejorar el programa incluyeron orientación adicional, reasentar refugiados que deseaban seguir estudios superiores en ciudades que ofrecen esta opción, ofrecer más clases de idioma, y provisión de mayor asistencia para encontrar trabajo.

Sólo 13 de los 23 refugiados respondieron a la pregunta si recomendarían Brasil como país de reasentamiento a otros refugiados. De estos 13, siete dijeron que recomendarían a Brasil, dos dijeron que no, y tres estaban indecisos.

Uno de los que dijo que recomendaría Brasil para reasentamiento, un colombiano en el estado de Sao Paulo, dijo que la zona es muy cara y muy urbana, pero que si las personas saben qué esperar y están cómodas con eso, es un buen lugar para reasentamiento. Una mujer en Rio Grande do Sul dijo que no le ha resultado fácil en Brasil, y a veces quiere irse. Sin embargo, había enfrentado problemas de inseguridad en Colombia y en su primer país de asilo, y ahora ella y su hija están seguras y tienen estabilidad, y por ello está agradecida de estar en Brasil. Ella lo recomendaría como país de reasentamiento para aquellos que realmente lo necesitan porque ofrece seguridad.

Otra familia dijo que, en última instancia, recomendarían a Brasil por la seguridad que ofrece. Sólo habían estado en Brasil unos meses y dijo que: “aún están en crisis”. No obstante, después de lo que experimentaron en Colombia, aprecian la paz y seguridad en Brasil.

## **C. CHILE**

Se entrevistó a diez familias de refugiados y a refugiados individuales (nueve familias colombianas y una salvadoreña). Cuatro de ellas fueron reasentadas en Chile entre 2004 y 2006, y otras cuatro llegaron en el 2011. Durante las entrevistas, respondieron a las preguntas desarrolladas para la evaluación y proveyeron retroalimentación sobre aspectos clave del programa que tuvieron un impacto directo sobre su experiencia de reasentamiento: la información que recibieron sobre Chile y el programa antes de su llegada a Chile; documentación legal, acceso a servicios de salud y a colegios para sus hijos; asistencia financiera; vivienda; empleo; e integración local. Los refugiados también proveyeron retroalimentación sobre el programa en sí y sobre Chile como país de reasentamiento.

### **a. Motivos para el reasentamiento**

Cuatro de las diez familias de refugiados dijeron que su principal motivo para reasentarse fue la falta de seguridad en el primer país de asilo. La mayoría de las veces, esto se debió a que en el primer país de asilo habían visto a miembros de grupos que los habían amenazado en su país de origen. Otras tres dijeron que era porque el primer país de asilo les había negado la condición de refugiado, lo que dificultó su permanencia en el lugar.

### **b. Información suministrada Pre Arribo**

Seis de las familias estaban satisfechas con la información que habían recibido; dos tenían opiniones encontradas; y dos estaban insatisfechas. Los comentarios realizados por dos familias pertenecientes al primer grupo en reasentarse en Chile difirieron significativamente en cuanto a sus percepciones. Una dijo: "Fueron directos, sinceros y honestos acerca de los problemas; nos comentaron sobre las realidades más duras de Chile. Creo que esta es una buena idea, para que las personas no se desilusionen más adelante." La familia que estaba insatisfecha dijo: "Lo que nos contaron no fue lo mismo que encontramos. Había mucho racismo aquí cuando llegamos, y era muy difícil conseguir vivienda y empleo."

### **c. Documentación Legal, Servicios de Salud, y Educación**

Ninguna de las diez familias informó problemas con la obtención de documentación legal o con el acceso a servicios de salud. No obstante, cuatro familias dijeron que experimentaron problemas con el sistema educativo. Una de éstas dijo que habían tenido muchos problemas con el colegio porque éste les exigía presentar las calificaciones de su hijo de 10 años de los colegios a los que había asistido en el primer país de asilo, y la familia no contaba con esta documentación. Finalmente se le tomó una prueba de nivelación al niño, pero durante el primer año sufrió acoso de parte de sus compañeros por ser extranjero. Otra familia con varios hijos en edad escolar en el momento de llegar al país dijo que a sus hijos les había ido muy bien, y que los tres actualmente asisten a la universidad, uno de ellos en Chile y los otros dos en Colombia (ya que, según dijeron, las universidades son muy costosas en Chile).

### **d. Asistencia Financiera**

La mayoría de las familias entrevistadas (siete) dijeron que la asistencia que habían recibido fue suficiente para cubrir sus necesidades básicas; una familia dijo que no había sido suficiente; y dos ofrecieron respuestas encontradas. Una familia dijo que en la sesión de orientación en el momento de su llegada les habían informado sobre lugares donde podrían comprar artículos a precio más bajo,

y también habían recibido ayuda preparando un presupuesto. Otra familia dijo que sólo habían logrado (cubrir los gastos) porque compartieron casa con familiares que fueron reasentados en el mismo grupo con el cual habían llegado.

#### **e. Vivienda**

Aunque muchas familias dijeron que hallar y mantener vivienda dentro de sus medios había sido un problema importante para ellos, ocho de las diez dijeron estar satisfechas con las primeras viviendas que obtuvieron. Sin embargo, sólo tres de las familias permanecieron en esos hogares después de finalizada su asistencia financiera, debido al alto costo del alquiler. Una madre soltera dijo que Vicaría le había ayudado a buscar casa, saliendo con ella a diario a mirar casas. Ella permaneció en la casa que encontró por un año, y luego su hija le ayudó a encontrar una casa económicamente más accesible por internet. Otra familia dijo que, después del primer año, la única casa que podía costear era “una choza en el patio de otra casa”, donde permaneció por varios años ya que era lo púnico que podía pagar.

Otra familia se quejó de que no había recibido ayuda alguna para encontrar vivienda, y que era difícil porque no tenían ningún garante, y que ser de color empeoraba los problemas. Sin embargo, dijo que más adelante la familia se mudó a un departamento que eventualmente pudieron comprar a través de un programa del Gobierno. El Gobierno subsidió parte del costo, ellos pagaron una parte con dinero que habían ahorrado, la Vicaría ayudó con fondos, y para cubrir el resto (un tercio del precio) obtuvieron un crédito bancario a 30 años a una tasa de interés alta. Su departamento es modesto, pero sienten que al menos están seguros.

#### **f. Empleo**

Las diez familias entrevistadas tienen al menos un integrante con empleo, o con trabajo independiente; y en siete de las diez, hay al menos dos integrantes con empleo. Ocho de las familias dicen ser autosuficientes, aunque sólo tres de ellas dicen tener ahorros. No obstante, el camino transitado hasta llegar donde están ahora a menudo fue difícil. Seis de ellas dicen que recibieron asistencia en su búsqueda del primer empleo, mientras que cuatro de ellas dijeron no haber recibido asistencia. Un refugiado dijo: “tardé seis meses en conseguir empleo. Hubo mucha discriminación.” Otros también mencionaron que sufrieron discriminación, ya sea por ser extranjeros, o por ser negros, o por ambas cosas. Uno de los refugiados recibió un crédito para micro-emprendimiento de la Vicaría y ACNUR, y con el correr de los años ha desarrollado su empresa inicial en un negocio exitoso en dos sedes.

#### **g. Integración local**

Las diez familias entrevistadas han estado en Chile más de cuatro años, y varias de ellas más de nueve años. Hoy día, todas dicen que se sienten mucho menos extranjeras en Chile que al principio, aunque sólo ocho dicen tener amigos en el país. Siete de las familias tienen previsto quedarse en Chile en forma permanente.

Un refugiado dijo que ahora hay muchos más extranjeros y personas de color que cuando llegó por primera vez, de modo que la gente local: “está más acostumbrada a vernos y son menos hostiles hacia nosotros, incluso en las reparticiones públicas”. Una familia que ha estado en Chile muchos años agregó: “Hace poco visitamos Colombia y nos sentimos intranquilos. Cuando volvimos a Chile no sentimos aliviados”. Otra familia expresó haber sentido algo similar: “Creo que si yo fuera a Colombia ahora me sentiría como un extranjero ahí.” Otra familia dijo: “Estamos integrados en todo sentido.”

Una de las refugiadas menos integradas dijo que tiene pocos amigos, y que se siente muy sola. “Las personas se mantienen en su propio espacio”, “cada uno en el suyo, y uno se acostumbra.” Otro hombre dijo que no tiene amigos y que se siente atrapado, ya que no puede regresar a su país de origen o al primer país de asilo por temas de inseguridad, lo único que puede hacer es: “seguir hacia adelante.”

#### **h. Retroalimentación de los refugiados sobre el programa y sobre Chile como país de reasentamiento**

Ocho de las diez familias dijeron estar satisfechas con el programa y con Chile, y recomendarían el reasentamiento a Chile a otros. No obstante, hubo retroalimentación positiva y negativa, y algunas recomendaciones para el futuro.

“Para los refugiados, la seguridad es primordial, y aquí hay seguridad,” observó un refugiado. “No se puede decir que es seguro, porque hay robos [a él le han robado tres veces], “per la inseguridad no es política.”

Otra refugiada dijo: “Recibimos mucho apoyo. Yo esperaba menos.” Ella dijo que le hubiera gustado ver más programas sociales para niños y adultos, porque aquellos en los que participaron fueron de gran ayuda. Un hombre soltero dijo que: “el programa debería durar más tiempo porque las personas siguen necesitando apoyo después de un año.” Otro refugiado hizo una observación similar, expresando preocupación: “cuando termina el programa, termina el apoyo.”

Varias de las familias no estaban contentas con la falta de asistencia en la búsqueda de vivienda y de trabajo, y recomendaron que programas futuros provean mayor asistencia en estas áreas. Una de ellas observó que: “cuando llegamos como refugiados, no sabemos nada sobre Chile, y no tenemos contactos que nos ayuden a encontrar trabajo, y tampoco tenemos referencias.” “Necesitamos ayuda para encontrar trabajo,” agregó. Dos familias dijeron que se debe hacer más para ayudar a los refugiados a comprar casa propia. Uno comentó: “Creímos que el programa nos ayudaría a obtener vivienda de largo plazo, como por ejemplo ayuda para comprar una casa. Eso es lo que nos dijeron antes de venir. Pero nunca sucedió.” El costo de la educación fue mencionado como una preocupación, y no solamente en relación a la educación superior. “Hay costos en las escuelas públicas también; no son completamente gratuitas.”

Varias de las familias entrevistadas hablaron acerca de las familias que se fueron de Chile y regresaron ya sea a Colombia o al primer país de asilo. “Algunos desistieron por el clima o por la situación económica,” comentó una familia. “Te hace pensar en cuántas de ellas realmente necesitaban reasentamiento.” Otra dijo que dos de las familias que se habían ido tenían trabajo y vivienda, pero habían tenido problemas con el cuidado de niños menores por el alto costo de la guardería después del horario escolar. Otro refugiado dijo que: “algunas personas vinieron con la idea que habría mayor asistencia y por más tiempo, y esperaban que todo les fuera dado sin cargo. No estaban dispuestas a luchar tan duro como es requerido a fin de progresar.” El mismo refugiado agregó que otro factor, no obstante, fue la falta de integración. “Si las personas no te conocen, no parecen amigables. Algunos no pudieron acostumbrarse a esto.”



## **D. PARAGUAY**

Solo una familia reasentada permanece en Paraguay y esa familia fue reasentada. Esta sección describe los hallazgos de una evaluación anterior por ACNUR en el 2012, y luego informa sobre la situación actual de la familia que permanece.

### **1. Motivos para el Reasentamiento e Información suministrada Pre Arribo**

Sobre la información recibida en el primer país de asilo, en el 2012 el ACNUR observó que, en general, las personas se mostraron satisfechas con la información recibida en el primer país de asilo, aunque señalaban que esperaban que la integración fuera más fácil, y pensaron que recibirían el apoyo de las diferentes instituciones del Estado. En cuanto a la inserción laboral, también se tenía expectativas que los procesos serían menos complicados. La familia que permanece en Paraguay dijo que en Ecuador le mostraron un video que, al llegar a Paraguay, pensó que no había mostrado el país en forma muy realista, por lo cual quedó muy sorprendida al llegar a Paraguay. Relativo a la razón para el reasentamiento, la familia dijo que fue por falta de seguridad en Ecuador.

### **2. Documentación Legal, Servicios de Salud, Educación, y Asistencia Financiera**

Todos los refugiados tuvieron acceso al sistema de salud pública en Paraguay y concurrían al mismo sin problemas en casos de enfermedades comunes. Con respecto a la educación de los menores, no hubo problemas. Para todas las familias el cuidado de los niños es un tema, incluso para las familias con hijos más grandes (10 a 15 años). En cuanto a la ayuda financiera, todos los casos recibieron la subsistencia pero manifestaron que el valor era demasiado bajo, sobre todo por los costos relacionados a la educación, a la salud y a los niños pequeños. Ambas familias entrevistadas expresaron que el subsidio no alcanza para poder alimentarse de forma balanceada y, a veces, ni siquiera para los alimentos básicos.

La información obtenida durante la entrevista en el transcurso de esta evaluación coincide con lo observado en el 2012. El hijo mayor ya se graduó de la secundaria y quería estudiar en la universidad, pero tuvo que conseguir trabajo para ayudar a la familia. En cuanto a la asistencia financiera, la familia agregó que, cuando las cinco familias llegaron, todas recibieron el mismo monto, aunque algunas familias solo estaban compuestas por tres personas. Como la de ellos era de seis personas, pasaron más dificultades que otras familias. La familia también indicó que hacía unos meses el padre fue asaltado saliendo del trabajo, y resultó herido por un tiro. La familia pidió ayuda a la CIPAE y, con fondos proveídos por el ACNUR, CIPAE le estaba brindando ayuda financiera de nuevo a la familia.

### **3. Vivienda y empleo**

#### *Hallazgos de la Evaluación de ACNUR del 2012*

Todas las familias contaron con casas de la vivienda pública facilitadas por La Secretaria Nacional de la Vivienda y el Hábitat (SENAVITAT) de forma gratuita durante los primeros dos años y con la posibilidad de ser adquiridas después con el pago de cuotas mínimas. Incluso existía la posibilidad de prórroga para un tercer año de hospedaje sin pago. Las casas están ubicadas en Areguá, una pequeña ciudad al lado de Asunción, a una distancia de aproximadamente dos horas del centro de la capital en transporte público, en un barrio construido completamente por SENAVITAT.

Solo una de las personas entrevistadas logró obtener un trabajo formal durante algún tiempo, donde le pagaron el salario mínimo. Los casos que abandonaron el país tampoco obtuvieron ningún trabajo regular, sin embargo, solo uno de ellos hizo los trámites correspondientes para obtener la cedula de identidad paraguaya y poder trabajar legalmente en el país. Los casos que abandonaron el país lo justificaron con la falta de perspectivas laborales.

#### *Hallazgos de 2015 y Retroalimentación de los Refugiados*

La familia sigue viviendo en la casa proveída por SENAVITAT en La Calera y está satisfecha con la casa. Aunque las otras 4 familias abandonaron el país, CIPAE les asignó las casas vacantes a refugiados espontáneos, y la familia se lleva bien con los nuevos vecinos. La familia indica que llevan casi cinco años viviendo en la casa, sin pagar alquiler o con miras a adquirir la propiedad de la casa, y no saben con certeza cuándo tendrían que comenzar a pagar.

Al llegar a Paraguay, CIPAE apoyó al padre en su búsqueda de trabajo, pero el esfuerzo fue propio. Tenía experiencia como guardia de seguridad en Colombia y pudo conseguir trabajo en ese campo en Paraguay yendo de puerta en puerta con su currículum. Después de resultar herido en mayo del 2014, la compañía le aseguró el puesto por tres meses, pero todavía no puede regresar al trabajo y no sabe si la compañía le dará el puesto cuando regrese, aunque por ley debería hacerlo. ACNUR y CIPAE estaban ayudando a la familia. La esposa tampoco estaba trabajando, y sólo el hijo tenía ingreso, aunque de un sueldo mínimo, por lo cual la familia no podía cubrir los gastos.

#### **4. Integración local y retroalimentación acerca del programa y de Paraguay como país de reasentamiento**

En el 2012, a excepción de un niño que fue discriminado por una profesora en el colegio, las familias manifestaron sentirse bienvenidas en el Paraguay, y dicen que no hay comportamiento xenofóbico en contra de ellos. De las cinco familias reasentadas, solo una expresó su satisfacción con el programa. Sin embargo, también ese caso se mostró preocupado por su situación económica.

Durante la entrevista para la presente evaluación, la familia afirmó que tenía buenas relaciones con sus vecinos paraguayos tanto como con los refugiados. Aun así, el padre dice que si pudiera mudarse a otro país lo haría. “Aquí no hay futuro para mis hijos,” declaró. “Comparado a otros países, Paraguay está muy atrasado, y también hay mucho crimen,” agregó. Inclusive consideraría regresar a Colombia donde su hijo podría continuar sus estudios.

En cuanto al programa y Paraguay como país de reasentamiento, dijeron estar satisfechos con la ayuda que recibieron, pero no recomendarían más reasentamiento en Paraguay. Concluyó diciendo: “No quiero que otros pasen por lo que nosotros hemos pasado. Además, aquí no hay futuro.”

## E. URUGUAY

De las 19 familias reasentadas en Uruguay, 12 permanecen en el país, y siete de éstas fueron entrevistadas para esta evaluación. Las familias entrevistadas llegaron a Uruguay entre 2011 y 2014 (en 2011: 1; en 2012: 1; en 2013: 3; en 2014: 2). Seis de las familias fueron reasentadas desde Ecuador, y una de ellas desde Costa Rica. La mayoría de las entrevistas se llevaron a cabo con más de un integrante de la familia presente (y en algunos casos con toda la familia). En tres de las entrevistas, el principal entrevistado fue el hombre jefe del hogar, mientras que en cuatro de las entrevistas, las mujeres fueron las principales entrevistadas (tres de éstas llegaron a través del programa para mujeres en situación de riesgo).

Esta sección también incorpora información de un estudio realizado por ACNUR en el 2012 del programa de Reasentamiento Solidario, durante el cual fueron entrevistadas las cinco familias reasentadas que llegaron al país entre 2009 y 2012, y que seguían allí (otras tres familias que habían llegado durante el mismo período habían dejado Uruguay). La información de este estudio de 2012 se identifica claramente.

### **a. Motivos para reasentamiento**

*Evaluación de 2015:* Cuatro de las siete familias indicaron que habían solicitado reasentamiento debido a problemas de inseguridad en el primer país de asilo, mientras que tres de ellas citaron otros motivos. Una refugiada indicó que no había podido conseguir trabajo, y su familia se había quedado sin hogar. Otro citó discriminación contra colombianos en Ecuador; un tercer entrevistado indicó que se les había preguntado si deseaban ser reasentados y aceptaron el ofrecimiento.

### **b. Información suministrada pre arribo**

*Estudio de 2012:* En general, las personas se mostraron satisfechas con la información recibida en el primer país de asilo (referida a vivienda, salud, educación, clima y cultura); dijeron que reflejaba bien la realidad y las principales dificultades en Uruguay. Varias personas expresaron descontento en relación al proceso de búsqueda de un apartamento o un empleo pues, según la información brindada durante la misión de selección, habían entendido que SEDHU resolvería estos temas por ellos.<sup>19</sup>

*Evaluación de 2015:* De las siete familias entrevistadas, cinco indicaron estar satisfechas con la información que les fue suministrada. Una familia indicó que la información suministrada por SEDHU era: “muy clara en relación a programa y a la situación en Uruguay.” Otra familia respondió que se le había provisto información clara acerca del alto costo de vida en Uruguay, pero que: “no se habían dado cuenta qué tan alto sería este costo”, y que sólo se percataron de esto una vez en el país, intentando sobrevivir. Una de las familias, cuya respuesta fue menos positiva en cuanto a la información que les había sido suministrada, indicó que: “había trabajo y podían progresar, pero que era muy difícil conseguir trabajo, los sueldos eran bajos, y el costo de vida era demasiado alto.” Agregaron que habían entendido que habría trabajos esperándolos a su llegada. Una familia que participó en el programa de reasentamiento rural dijo que, mientras que gran parte de la información que les había sido suministrada era exacta, ellos pensaron que se les daría terreno para labrar, idea que les había gustado ya que habían trabajado la tierra en Colombia. Sin embargo, cuando llegaron al país se les entregó una vivienda sin terreno, en una zona con poco trabajo disponible.

---

<sup>19</sup> ACNUR, “La integración local en el marco del programa de reasentamiento solidario en Uruguay y recomendaciones para su fortalecimiento,” Buenos Aires, 2012.

### **c. Documentación legal, servicios de salud, y educación**

*Estudio de 2012:* En algún momento hubo problemas en la obtención de Cedula de Identidad, sin embargo esto fue solucionado y las familias obtuvieron su documentación después de pocas semanas. Con respecto a la educación de los menores, en general no hay problemas. En cuanto a la salud, la mayoría de las personas entrevistadas se mostraron satisfechas con el sistema de salud. En algunos casos las demoras en el sistema de salud son tan largas que el programa cubre algunos costos durante el primer año.<sup>20</sup>

*Evaluación de 2015:* Casi todos los refugiados estuvieron satisfechos con cada uno de estos tres aspectos de su reasentamiento. Las siete familias entrevistadas dijeron que habían recibido su documentación legal rápidamente y, en la mayoría de los casos, sin ninguna complicación. Las siete familias respondieron que habían logrado obtener acceso a servicios de salud cuando era necesario. Seis de las siete familias dijeron que no habían tenido problemas en matricular a sus hijos en escuelas. La excepción fue un joven de más edad que quería inscribirse en un colegio secundario y fue referido a una escuela vocacional. Por lo general, los niños se adaptaron bien a sus colegios. Algunos experimentaron problemas menores con otros niños al principio, pero esto se debió mayormente al hecho de ser nuevos en la escuela y no a su nacionalidad.

### **d. Asistencia financiera**

*Estudio de 2012:* Con respecto a la subsistencia, todas las familias confirmaron que el monto suministrado era suficiente para cubrir sus necesidades básicas.<sup>21</sup>

*Evaluación de 2015:* La mayoría de las familias recibieron asistencia financiera (así como alquiler subsidiado) durante un año, aunque las mujeres en situación de riesgo recibieron esta asistencia durante dos años, con una reducción del valor durante el segundo año. Las familias continuaron recibiendo asistencia aun después de haber hallado empleo, de modo que los refugiados que trabajaban mientras seguían recibiendo asistencia tuvieron la posibilidad de generar ahorros. Las siete familias dijeron que la cantidad de asistencia recibida era suficiente para cubrir sus necesidades básicas, aunque esto implicara vivir frugalmente y hacer un esfuerzo para que el dinero alcanzara. Una mujer dijo que logró manejarse bien durante el primer año, pero que tuvo gran dificultad durante el segundo año cuando su asistencia fue reducida.

### **e. Vivienda**

La adquisición de vivienda es un tema muy complejo en Uruguay. Para poder alquilar se necesita una garantía de una persona establecida en la comunidad, o bien un depósito en una cuenta bancaria con acceso restringido al dueño del apartamento y el inquilino en forma conjunta. Para el primer año, SEDHU facilitó la garantía a las familias, quienes reciben un monto reducido de la ayuda financiera con el fin de que generen su propia garantía mediante los ahorros de la ayuda financiera.<sup>22</sup>

*Estudio de 2012:* Los costos de alquiler son tan altos en comparación con los salarios que la mayoría de las familias destacó que no sería posible seguir en los mismos apartamentos después de la conclusión del programa, sino que sería necesario buscar lugares más económicos en las afueras de Montevideo. Una familia optó por obtener vivienda propia, aunque al margen de la legalidad y sin la certeza de poder quedarse con la propiedad en el futuro. A pesar de las advertencias por parte de SEDHU, la familia pagó una suma para supuestamente comprar una casa que legalmente no era

---

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Ibid.

vendible, aunque con la esperanza de poder legalizar su titularidad en algún momento y comprar la casa al Gobierno.<sup>23</sup>

*Evaluación de 2015:* Con la excepción de las familias que participaron en el reasentamiento rural, que recibieron casas a través de MEVIR, la vivienda continúa siendo un gran reto para las familias reasentadas. Aunque seis de las siete familias entrevistadas tuvieron su primera vivienda en Uruguay, casi todas las familias reasentadas en Montevideo tuvieron que mudarse a apartamentos más económicos al terminar el período de subsidio del alquiler.

Una familia monoparental que sigue recibiendo el subsidio de alquiler, y que ya vive en una vivienda modesta en las afueras de Montevideo, dijo que una vez suspendido el subsidio no podría cubrir el costo de permanecer en esa misma vivienda. La mujer jefa de este hogar dijo que el alquiler equivale a su sueldo. Ella tiene un hijo adulto que trabaja y que cubre los gastos de la familia con su sueldo. Sin embargo, tendrán que mudarse a un lugar más alejado de la ciudad para vivir en un apartamento acorde a sus ingresos. La familia que había supuestamente comprado una vivienda que no era vendible legalmente sigue feliz con su decisión. Han agregado una habitación a la casa y siguen con esperanzas de obtener plena titularidad de la propiedad en el futuro.

Todas las familias en el programa de reasentamiento rural que recibieron casas del MEVIR están muy contentas con su alojamiento, aunque no tienen la certeza de poder mantener estas viviendas a largo plazo. Una de estas familias dijo que el Gobierno no ha formalizado ningún proceso para que los refugiados compren las casas, y los refugiados no poseen ninguna documentación escrita que indique que tienen derecho de vivir en estas casas.

#### **f. Empleo**

*Estudio de 2012:* La situación actual de las personas entrevistadas es bastante diversa, así como lo son sus perfiles. En general, conseguir un empleo estable y bien remunerado constituye un desafío. La mayoría de las personas entrevistadas buscó empleo por su propia cuenta, y por lo menos una persona estaba trabajando. Con respecto al tiempo de búsqueda de empleo, en la mayoría de los casos consiguieron un trabajo después de uno o dos meses de haber empezado el proceso. En la mayoría de los casos, la principal preocupación es poder generar ingresos suficientes para cubrir gastos básicos, particularmente dado el alto costo de los alquileres. Si bien todos confirmaron que habían obtenido información al respecto durante la misión de selección, no se habían imaginado que sería tan difícil y que el costo de vida sería tan alto en relación a los ingresos.<sup>24</sup>

*Evaluación de 2015:* Los hallazgos de la evaluación de 2015 en relación a empleo concuerdan plenamente con aquellos del estudio de 2012. Sólo una de las siete familias entrevistadas dijo haber recibido ayuda para encontrar su primer empleo. Todos menos uno de los principales entrevistados actualmente tiene trabajo, y en las siete familias al menos una persona más del grupo familiar también tiene trabajo. Cinco de las siete familias dicen que son autosuficientes (en el estudio de 2012 sólo dos de las cuatro familias cuya asistencia financiera ya había concluido eran autosuficientes).

Uno de los refugiados ha estado trabajando durante tres años como mecánico eléctrico en una fábrica de vidrio; otro como guardia de seguridad; una refugiada es costurera; otro trabaja en un “call center”, aunque sólo de tiempo parcial. En una de las familias en el programa de reasentamiento rural, el marido trabaja en un taller mecánico, mientras que la esposa y el hijo adulto trabajan recogiendo fruta. En otra de estas familias, tanto el marido como la esposa trabajan en el sector agrícola, mientras que un hijo arregla computadoras desde su hogar. La familia ha desarrollado adicionalmente un

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

negocio secundario rentable con la cría y venta de pollos. En la tercera y última familia, el marido hace changas, la esposa vende ropa que ella misma cose con una máquina de coser que SEDHU le ayudó a comprar, y sus dos hijos adultos trabajan y estudian.

No obstante, la percepción de los refugiados frente a la situación laboral en Uruguay dependió mucho de la experiencia personal de cada uno. Una familia dijo: “Aquí hay trabajo. Nosotros conseguimos empleos dentro de los 15 días de haber llegado.” Sin embargo, otro dijo: “Aquí no hay trabajo para los locales, y mucho menos para extranjeros.”

#### **g. Integración local**

*Estudio de 2012:* Las personas que están vinculadas con alguna institución religiosa han podido crear redes. Sin embargo, varias personas manifestaron no tener muchas redes en Uruguay por diferentes razones.<sup>25</sup>

*Evaluación de 2015:* Cinco de las siete familias dijeron que han hecho amistades o tienen relación cordial con personas en Uruguay, incluyendo uruguayos y otras nacionalidades. Cuatro dijeron que ya no se sienten tan extranjeros como al principio. Los amigos son mayormente vecinos o compañeros de trabajo. Un refugiado dijo que la noche que se mudaron a su casa, un vecino vino a darles la bienvenida y han sido amigos desde entonces. Otro dijo que ahora se siente mucho más confiado en Uruguay ya que está conociendo a la gente y la cultura. La familia que aparecía ser la mejor integrada dijo que ellos mismos hicieron un esfuerzo por integrarse y hacer de Uruguay su hogar. Cinco de las familias quieren quedarse en Uruguay en forma permanente (una familia fue muy enfática, diciendo que quería quedarse en forma “Definitiva”). Una refugiada no se ha decidido, y dice que le gustaría quedarse para proveer estabilidad a sus hijos; y uno no quiere quedarse.

Una de las dos refugiadas que dijo que no había hecho amigos dijo que su sensación de aislamiento había aumentado con el tiempo debido a que su situación financiera había empeorado y, a raíz de ello, debía trabajar con personas que sentía que la discriminaban. No obstante, le gustaría quedarse en Uruguay para que su familia tenga estabilidad, pero no sabe si podrá lograrlo en términos financieros. La única familia que está considerando regresar a Ecuador o Colombia dice que ha hecho amigos, pero aun así se sienten extranjeros y perciben un sentimiento y discriminación anti-colombiano.

#### **h. Retroalimentación de los refugiados sobre el programa y sobre Uruguay como país de reasentamiento**

*Estudio de 2012:* Para la mayoría de las personas entrevistadas, mientras no consigan un empleo estable, no están en capacidad de identificar otros logros del programa. Varias personas expresaron que les habría gustado recibir más apoyo en la búsqueda de vivienda. No obstante, la mayoría de las familias enfatizó su satisfacción con el programa y agradeció a SEDHU y al ACNUR por haberles dado la posibilidad de reasentarse en Uruguay.<sup>26</sup>

*Evaluación de 2015:* Las siete familias entrevistadas expresaron satisfacción con el nivel de apoyo y asistencia recibida del programa de reasentamiento, aunque sólo cinco de ellas recomendaría el reasentamiento en Uruguay.

“La vida es costosa pero, si uno economiza, se puede sobrevivir,” dijo una familia que todavía está recibiendo la asistencia financiera. Asimismo, dijeron que: “tenemos la expectativa que cuando

---

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> Ibid.

termine (la asistencia) todo estará bien.” Otro dijo: “Si una de cada veinte familias logra reasentarse con éxito, como es nuestro caso, el programa es válido; me gustaría ver que continúe.” Un tercer entrevistado dijo: “Estamos agradecidos. El programa ha sido bueno en nuestra opinión.”

Varias familias tuvieron opiniones favorables de SEDHU. “SEDHU fue de gran ayuda. Hicieron más de lo que esperábamos. Sentimos gran apoyo de su parte, incluso después de cumplirse el año de duración del programa. Ellos han sido de gran importancia para nosotros.”

Una familia con sentimientos encontrados sobre su experiencia de reasentamiento dijo: “el apoyo del programa es excelente, pero el costo de vida es demasiado alto. Esto debe ser tenido en cuenta. Ha sido muy difícil para nosotros, no por causa del programa, sino por la situación. Estoy feliz de haber venido porque teníamos una situación muy difícil [en el primer país de asilo], pero ha sido muy difícil.”

Los comentarios negativos referidos a Uruguay de las familias entrevistadas incluyeron los siguientes: “Uruguay no es un buen lugar para refugiados. No hay trabajo y es muy caro. La vivienda es un problema. Conozco a otras personas que necesitan reasentamiento pero les recomendaría su reasentamiento en otro país. También: “Si el país está en tan mal estado, ¿por qué decidió traer gente de afuera? Es preciso estudiar cada caso para saber a quién enviar a qué país dependiendo de las posibilidades que tendrán allí”.

En cuanto al motivo por el cual ciertas familias abandonaron Uruguay, algunos de los refugiados entrevistados dijeron que estas familias les habían comentado que el motivo para irse era la difícil situación de vivienda, su imposibilidad de encontrar empleo adecuado, o ambos. Sin embargo, entre las familias que permanecieron en el país, las opiniones sobre los motivos por los cuales las otras familias se habían ido eran dispares. Un hombre dijo: “Algunos de los colombianos vienen acá con la idea de un año sabático; obtienen asistencia financiera y alquiler gratuito, y al finalizar el año se van. Yo les diría que, si necesitan reasentamiento, que vengan, pero que lo tomen en serio.” Sin embargo, su esposa dijo que un amigo que se había ido tenía deseos de quedarse pero no hallaba trabajo con paga suficiente para que su familia sobreviviera.

Cuando se les preguntó si tenían alguna recomendación para mejorar el programa en el futuro, una familia dijo: “El programa actual es bueno. Un cambio sería mayor compromiso de darles a los refugiados trabajos o tierras para cultivar”. Otro dijo: “El problema de vivienda debe ser analizado.” Una refugiada reasentada bajo el programa de mujeres en situación de riesgo sugirió que no se reduzca la asistencia durante el segundo año, “en vista de la dificultad para hallar empleo.” Un tercer entrevistado dijo que sería bueno ofrecer mayor acompañamiento, especialmente al comienzo. “Nos sentimos bastante solos al principio. Nos hubiera gustado mayor apoyo social.”

De los muchos sentimientos positivos y negativos mencionados por los refugiados en relación a su reasentamiento, uno en particular merece atención: “Gracias al programa de reasentamiento, mis hijos tienen un futuro.”

## **ADDENDUM A**

### **ENTREVISTAS Y REUNIONES**

#### **ARGENTINA**

José Xavier Samaniego, Representante Regional, Oficina Regional para el Sur de América Latina, ACNUR  
Dr. Federico Agusti, Presidente, Comisión Nacional para los Refugiados (CONARE)  
María Soledad Figueroa, Asesora, Dirección General de Derechos Humanos, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto  
Inés Páez, Asesora en Relaciones Internacionales, Ministerio de Desarrollo Social  
María Elena Tomasella, Relaciones Internacionales, Ministerio de Desarrollo Social  
Lorena Tassi, Relaciones Internacionales del Ministerio de Desarrollo Social  
Enrique Burbinski, Director Regional para América Latina, HIAS  
Flavio Lauría, Secretario Ejecutivo, Fundación Comisión Católica Argentina para las Migraciones (FCCAM)  
Jorge Fernández, Coordinador Programa Refugiados, FCCAM  
Gustavo Maure, Coordinador, Ministerio Desarrollo Social, Mendoza  
Cintia Pavone, Trabajadora Social, FCCAM  
Virginia Angotzi, Administrativa, Dirección Nacional de Migraciones (ex trabajadora social CONARE)  
Carlos Gabriel Spiazzi, Punto Focal CONARE, Dirección Nacional de Migraciones.  
Dora Castro, Ex coordinadora de HIAS, Mendoza.  
Silvina Santana, Coordinadora, Área de Atención en Violencia de Género, Municipalidad de Rosario  
Rubén Chababo, Director Derechos Humanos, Municipalidad Rosario  
Karina Belfor, Ex Coordinadora de HIAS, Rosario  
Ana Paula Milo, Coordinadora del Ministerio Desarrollo Social, Rosario  
Guillermina Sticconi, Trabajadora Social, Ministerio Desarrollo Social, Rosario

#### **BRASIL**

Andrés Ramírez, Representante para Brasil, ACNUR  
Beto Vasconcelos, Secretario Nacional de Justicia; Presidente, Comité Nacional para Refugiados  
Claudia Anjos, Asesora, Comité Nacional para Refugiados (CONARE)  
Joao Guilherme Lima, Director, Departamento de Extranjeros, Secretaria Nacional de Justicia  
Eduardo Freitas, División Naciones Unidas, Ministerio de Relaciones Exteriores  
Juliana Armede, Asesora, Secretaría de Justicia y Defensa de la Ciudadanía, Estado de Sao Paulo  
Rinaldo Afanasiev, Orientador de Práctica Profesional, Servicio Nacional de Industria (SENAI)  
Vera de Freitas, Directora Departamento de Protección Especial, Secretaria de Asistencia Social, Mogi das Cruzes (Sao Paulo)  
Celeste Gomes, Asistente Social, Secretaria Municipal de Asistencia Social, Mogi das Cruzes  
Claudia Dos Santos, Asistente Social, Secretaria Municipal de Asistencia Social, Mogi das Cruzes  
Sonia da Silva, Coordinadora de Curso de Psicología, Universidad de Gaurulhos (Sao Paulo)  
Carla Mastrobuono, Directora Académica, Facultad de Ciencias Humanas, Univ. de Gaurulhos  
Cristina Coltro, Supervisora Clínica, Facultad de Ciencias Humanas, Univ. de Gaurulhos  
María Pereira, Secretaria Adjunta, Secretaria de Justicia y Derechos Humanos, Gobierno del Estado de Rio Grande do Sul



Juarez Santinon, Director Presidente, Secretaría de Trabajo y Desarrollo Social, Estado de Rio Grande do Sul  
Miembros del Comité de Atención a Migrantes y Refugiados, Estado de Rio Grande do Sul  
Miembros del Comité de Atención a Migrantes y Refugiados, Municipio de Porto Alegre  
Roberto Renner, Superintendente Ejecutivo, Asociación Antonio Vieira (ASAV)  
Leila Pizzato, Coordinadora de Asistencia Social, ASAV  
Karin Kaid Wapechowski, Coordinadora del Programa de Reasentamiento, ASAV  
Claudio Souza, Camila Pedro, Raquel Dias Freitas, Paola Schaeffer, Carla Duarte; ASAV  
Bruno Mendelski de Souza, Coordinador, Curso de Relaciones Internacionales, Universidad de Santa Cruz  
Cristiana Mueller, Coordinadora, Asesoría para Asuntos Internacionales e Institucionales, Universidad de Santa Cruz  
Angela Isabel Hects, Asistente Social, Secretaria Municipal de Asistencia Social, Municipio de Santa Cruz, Rio Grande do Sul  
Secretaría Municipal, Municipio de Lajeado, Rio Grande do Sul  
Miembros de grupo de apoyo a refugiados y migrantes, Municipio de Serafina Correa, Rio Grande do Sul

## **CHILE**

Rodrigo Sandoval Ducoing, Jefe Nacional del Departamento de Extranjería y Migración (DEM), Ministerio del Interior y Seguridad Pública  
Aurelia Balcells, Jefa de la Sección Refugio y Reasentamiento, DEM  
Alfredo del Río, Sección Refugio y Reasentamiento, DEM  
Magda Medina, Jefa, Oficina Nacional Chile, ACNUR  
Luis Berríos, Secretario Ejecutivo, Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores  
Claudio González, Secretario Ejecutivo, Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC)  
Juan Carrasco Contreras, Alcalde, Municipio de Quilicura  
Yamile Cabrera, Encargada, Oficina de Migrantes y Refugiados, Municipio de Quilicura  
Jaime Amar, Ex Alcalde, Municipio de San Felipe  
Elizabeth San Martín, Coordinadora, FASIC  
Karen Silva y Pablo Piquil, Trabajadores Social, FASIC  
Eduardo Rojas, Ex Funcionario, Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores  
Héctor Rojo, Ex Responsable del PRS, Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores  
Marta González, Ex Funcionaria de Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores

## **PARAGUAY**

Miembros de la Comisión Nacional de Refugiados (CONARE)  
Juan Ignacio Livieres, Presidente, Comisión Nacional de Refugiados (CONARE), Viceministerio de Administración y Asuntos Técnicos, Ministerio de Relaciones Exteriores;  
Viviana Barua, Comisión de Derechos Humanos, Cámara de Senadores  
Gloria Paiva, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección General de Migraciones  
Juan Pablo Feliciangeli, Dirección de Derechos Humanos, Ministerio del Interior  
Martín Paiva, Secretario Ejecutivo, CONARE  
Mario Costa, Director Ejecutivo, Comité de Iglesias para Ayuda de Emergencias (CIPAE)  
Rodolfo Aseretto, Ex Director de CIPAE

## **URUGUAY**

Emb. Jose Luis Cancela, Subsecretario, Ministerio de Relaciones Exteriores

Javier Miranda, Secretario de Derechos Humanos, Presidencia

Alejandra Costa, Directora de Derechos Humanos y Derecho Humanitario, Ministerio de Relaciones Exteriores

Jimena Fernández, Secretaría de Derechos Humanos, Presidencia

María Fernanda Carli, Secretaría Permanente, Comisión de Refugiados (CORE)

Leticia Lueiro, Secretaría Permanente, Comisión de Refugiados (CORE)

Cecilia Bianco, Presidenta, MEVIR-Vivienda

Gabriela Cortina, Coordinadora General, Servicio Ecuménico para la Dignidad Humana (SEDHU)

Christopher El-Hage, ACNUR

Miembros de la Comisión de Refugiados (CORE)

Gloria Rodríguez Santo, Representante Nacional, Parlamento

María Santalla, Representante Nacional, Parlamento

María Gabriela Chiparelli Bianchi, Policía Nacional, Dirección Nacional de Migraciones

Margarita Navarette, UDELAR

Susana Novaro

Alberto Gianotti, SeDHu

## **ADDENDUM B**

### **CUESTIONARIO PARA LAS CONARE**

#### ***Planificación y preparación:***

- ¿Los objetivos del Programa de Reasentamiento Solidario fueron claros para todos los interlocutores involucrados en diseñar el programa de reasentamiento y desarrollar una estrategia de integración para los refugiados reasentados?
- ¿Hasta qué punto se aseguró la colaboración y cooperación efectiva de los actores relevantes (entidades gubernamentales, municipalidades, sociedad civil, comunidades de refugiados y ACNUR) para el desarrollo e implementación del programa?
- ¿La división de los roles y las responsabilidades fue clara para todos los actores?
- ¿La comunicación y coordinación entre el gobierno central, las municipalidades y la entidad que implementó el programa fue efectiva y eficiente?
- ¿Se hicieron campañas / preparativos con la comunidad receptora para apoyar la llegada y la integración de refugiados?
- ¿Se pusieron a disposición los recursos humanos y financieros necesarios para implementar el programa? ¿Quién lo hizo (Gobiernos, Sociedad Civil, ACNUR)?

#### ***Implementación***

- ¿Cuántos refugiados fueron reasentados? ¿Cuántos refugiados continúan en el país? ¿Cuál es el perfil de estos refugiados? ¿Cuántos refugiados se fueron del país?
- ¿El programa se implementó de acuerdo con lo establecido en el programa y plan de acción acordado?
- ¿La estrategia de implementación fue suficientemente flexible para adaptarse a los desafíos que surgieron en la ejecución del programa y a las necesidades cambiantes de los refugiados?
- ¿Cuáles fueron los costos del programa? ¿La implementación fue eficiente en función de los costos?
- ¿Con qué recursos (humanos y financieros) se ejecutó el programa de reasentamiento?

#### ***Monitoreo***

- ¿Se establecieron - desde el inicio del programa - mecanismos / metodologías / criterios de monitoreo?
- ¿Se llevaron a cabo evaluaciones de los programas de reasentamiento? ¿Por parte de quien y con qué metodología? ¿Se compartieron los resultados de la evaluación con actores relevantes del programa?
- ¿De qué manera participaron los refugiados en el manejo y los criterios del programa?

## ***Evaluación y sostenibilidad***

- ¿Considera que existe una visión política a largo plazo para la integración y naturalización de refugiados reasentados?
- ¿Cuáles son las lecciones positivas y negativas aprendidas por el gobierno, ACNUR y los socios que deberían ser tomadas en cuenta en un programa futuro?
- ¿Considera que los Programas de Reasentamiento respondieron a las necesidades de las personas reasentadas a nivel de protección y de solución duradera?
- ¿De qué manera ha impactado el programa de reasentamiento en las políticas de asilo del país y en la atención de refugiados que llegaron de manera espontánea?
- ¿Considerad que el programa es sostenible? ¿Hay disponibilidad de recursos para continuar el programa de reasentamiento? ¿Quién podría asumir el costo financiero de la implementación del programa de reasentamiento?

**ADDENDUM C**  
**CUESTIONARIO PARA REFUGIADOS**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre y organización del entrevistador: \_\_\_\_\_

Entrevista en persona \_\_\_\_\_ Por teléfono \_\_\_\_\_ En grupo de enfoque \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO PARA REFUGIADOS REASENTADOS**

**Datos Biográficos:**

Nombre. \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Otros integrantes de la familia y edades: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Fecha de Arribo: \_\_\_\_\_

Primer país de asilo y cuánto tiempo estuvo en ese país: \_\_\_\_\_

Ciudad y país donde vive actualmente: \_\_\_\_\_

**Pre-Arribo y Experiencia en su Arribo**

1) ¿Cuál fue el factor principal que motivó su decisión de reasentarse?

2) En retrospectiva, ¿está usted satisfecho con la información que recibió sobre el país de reasentamiento y sobre la ayuda que recibiría por parte del programa de reasentamiento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Situación Legal y Documentación**

3) ¿Recibió usted los documentos legales relevantes que necesitaba en forma oportuna?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Asistencia Monetaria**

4) ¿Por cuánto tiempo recibió asistencia monetaria? \_\_\_\_\_

5) ¿La asistencia monetaria recibida fue suficiente para cubrir sus necesidades básicas durante su primer año en el país?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿De no ser así, como logro cubrir sus gastos durante el primer año?

**Educación y Salud**

6) ¿Cuán pronto después de su arribo en el país comenzaron a asistir al colegio sus hijos y quien le ayudo con el proceso de insertarlos en escuelas? \_\_\_\_\_

7) ¿Cómo ha sido la experiencia de sus hijos en su colegio?

\_\_\_\_\_

8) ¿Usted u otro adulto en su familia ha estudiado o sigue estudiando (por ejemplo estudios de secundaria o universitarios)?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9) ¿Usted y su familia han podido acceder a atención médica cuando la han necesitado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### **Vivienda**

10) ¿Si usted fue alojado en una vivienda temporaria cuando llegó, ¿cuánto tiempo permaneció allí antes de mudarse a una casa o departamento? \_\_\_\_\_

11) ¿Cuando usted se mudó a su primera casa o departamento, ¿estaba satisfecho con el tamaño y la ubicación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

12) ¿Por cuánto tiempo el programa le pago el alquiler? \_\_\_\_\_

13) ¿Cuando termino el periodo de ayuda con el alquiler, se quedó en esa misma vivienda?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

14) ¿Si no se quedó en esa misma vivienda, cuáles fueron las razones?

\_\_\_\_\_

15) ¿Cómo adquirió su segunda vivienda, y si ahora está en otra vivienda aun, como la adquirió?

16) ¿Está usted satisfecho con su vivienda actual?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De no serlo, ¿porque? \_\_\_\_\_

17) ¿Puede pagar el alquiler?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### **Búsqueda de empleo**

18) Cuando llegó al país, ¿recibió información sobre el mercado laboral, los tipos de trabajos que podrían estar disponibles, y las dificultades que podrían existir en la búsqueda de empleo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

19) ¿Recibió ayuda en la búsqueda de un primer empleo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿De no ser así, como encontró su primer empleo? \_\_\_\_\_

20) Si ha tenido otros empleos, ¿cómo los consiguió? \_\_\_\_\_

21) ¿Tiene usted empleo actualmente?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

22) ¿Si está trabajando en actividad productora propia, recibió alguna capacitación, materiales, herramientas u otro apoyo para comenzar su labor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Si recibió apoyo, de quien lo recibió y cuál fue el apoyo? \_\_\_\_\_

23) ¿Algún otro integrante de su familia tiene empleo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

24) ¿Actualmente su familia tiene suficientes ingresos por empleo para cubrir sus necesidades?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

25) ¿Tiene usted algún ahorro en este momento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**Idioma (para refugiados reasentados que no hablan el idioma del país de reasentamiento)**

26) ¿Cuál es su nivel actual en el idioma del país de reasentamiento?

No habla el idioma \_\_\_\_\_

Suficiente para manejarse o comunicarse en una emergencia \_\_\_\_\_

Suficiente para mantener una conversación breve \_\_\_\_\_

Nivel fluido \_\_\_\_\_

**Integración Local**

27) ¿Ha hecho amistades en el tiempo que lleva en el país?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si ha hecho amistades, son de su nacionalidad o también personas del país?

\_\_\_\_\_

28) ¿Sigue sintiéndose tan extranjero en el país como cuando recién llegó?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

29) ¿Le gustaría quedarse en este país en forma permanente?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De no ser así, porque? \_\_\_\_\_

30) ¿Está usted satisfecho con el nivel de apoyo y asistencia recibido durante el proceso de reasentamiento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De no ser así, ¿cuáles han sido las razones por cual no ha estado satisfecho?

\_\_\_\_\_

31) ¿Si otros refugiados que aún están en el país de primer asilo le ofrecieran reasentamiento en este país, le recomendaría que se reasentara aquí?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porque? \_\_\_\_\_

32) ¿Qué cambios usted sugiere en el programa de reasentamiento para que en un futuro sea más efectivo? \_\_\_\_\_