



Servicio
Nacional de
Migraciones

Ministerio del Interior
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

'24

Servicio Nacional de Migraciones



Índice

✗ Palabras del Director Nacional	1
✗ Introducción	3
✗ Resumen Ejecutivo	5
✗ Eje 1. Política Nacional de Migración y Extranjería	7
✗ Eje 2. Mejora en la gestión de permisos migratorios y modernización de SERMIG	19
✗ Eje 3. Seguridad: Empadronamiento, sanciones migratorias y multas	34
✗ Eje 4. Participación ciudadana, Transparencia y Mejor información	41
✗ Eje 5. Inclusión y no discriminación	61
✗ Eje 6. Sistema de Atención Integral a Personas	65
✗ Eje 7. Población prioritaria y sujetos de protección internacional	73
✗ Eje 8. Género	84
✗ Eje 9. Fortalecimiento institucional y descentralización	92
✗ Eje 10. Implementación de la normativa migratoria	109

Palabras del Director

Los fenómenos migratorios son procesos complejos y un desafío importante que enfrentan los países en todo el mundo. En particular, nuestro país, en los últimos años, ha vivido un significativo incremento de la población migrante. **Como Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), estamos comprometidos, en mejorar nuestra capacidad de gestión para otorgar un mejor servicio a nuestros usuarios y usuarias y fomentar la inclusión armónica de las personas migrantes y refugiadas en nuestro país.**

El desafío en materia migratoria **requiere de los esfuerzos conjuntos de los poderes del Estado, los gobiernos locales y regionales, el sector privado y la sociedad civil.** Solo mediante una alianza que descansa en una visión de Estado de larzo plazo se podrán fortalecer las capacidades en tres áreas críticas: **gestión eficaz de la frontera; condiciones institucionales que favorezcan la inclusión de trabajadores y familias migrantes y refugiadas, cuidando la cohesión social en las comunidades de acogida; y la depuración de los mecanismos sancionatorios que permiten regular los conflictos y problemas sociales derivados de flujos migratorios inorgánicos e irregulares.**

En este sentido, el fundamento de nuestra gestión se encuentra en la implementación de la nueva **Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME).** A partir de diciembre de 2023, **contamos con esta política pública para fortalecer las capacidades del Estado y promover con eficacia y medidas concretas una migración segura, ordenada y regular,** que contribuya al desarrollo del país, que considere las necesidades de los territorios y fomente la integración de las personas migrantes, así como el respeto de sus derechos.





Durante 2023, desde el SERMIG coordinamos la formulación de la PNME, que involucró en su diseño a más de mil actores sociales e institucionales en todo el país, dando origen a esta política de Estado compuesta por 10 ejes temáticos vinculados a 81 objetivos específicos, plasmados en las medidas del Plan de Acción.

En correspondencia con las principales orientaciones PNME, en 2023 implementamos una serie de medidas de aplicación inmediata, tales como el empadronamiento biométrico, que nos permitió identificar a más de 180 mil personas que ingresaron al país por pasos no habilitados, aportando a la seguridad del país y fortaleciendo el Registro Nacional de Extranjeros; avanzamos en un 61% del Programa Rezago para resolver el retraso histórico y fomentar la regularidad migratoria de quienes cumplen con los requisitos legales para obtener una residencia, además de dar protección a los grupos prioritarios como niños, niñas y adolescentes (NNA), junto con trabajar en el fortalecimiento institucional con perspectiva descentralizada y de género, entre otras.

Durante 2023 desde la Comisión Nacional de Refugio se recomendó el **reconocimiento de 201 personas como refugiadas**, incrementando de manera significativa el número de otorgamientos en relación al pasado.

Con esta **Cuenta Pública Participativa**, pretendemos **exponer a la ciudadanía de forma transparente los principales resultados de la gestión desarrollada por nuestra institución**. Esperamos en 2024 continuar fortaleciendo las capacidades de SERMIG y avanzar en la consolidación de una política migratoria que sea un aporte para el país.

Luis Eduardo Thayer

Director Nacional del Servicio Nacional de Migraciones



Introducción

La Cuenta Pública Participativa sintetiza la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria de SERMIG durante 2023. También incluye los principales desafíos que se ha planteado la institución para 2024.

A través de este documento y el proceso participativo asociado, SERMIG rinde cuentas y entrega información relevante a la ciudadanía sobre las materias que son de su interés, a la vez que propicia **un espacio de intercambio y diálogo con la comunidad migrante, la sociedad civil e institucionalidad.**

En 2023, SERMIG **centró su gestión en continuar con la normalización del Servicio en forma descentralizada, a partir del fortalecimiento de sus Direcciones Regionales y la implementación de oficinas de atención presencial en todo el país.**

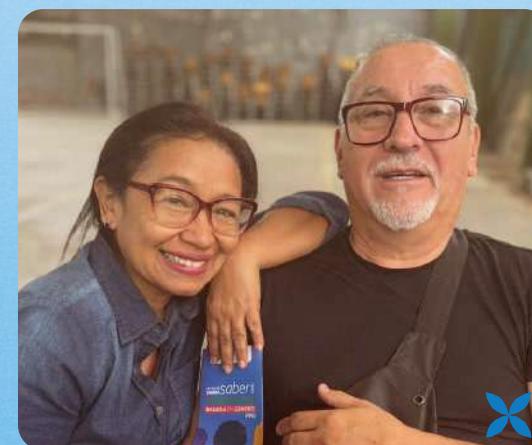
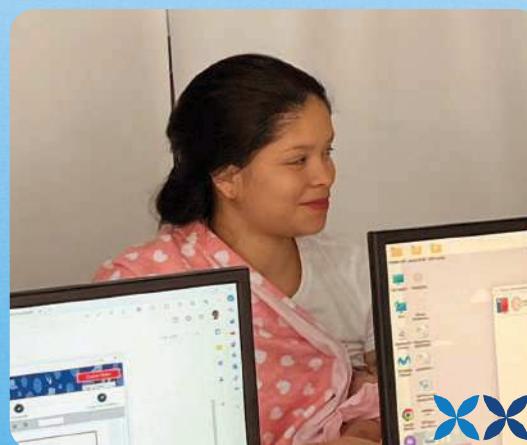
Además, **avanzó en uno de sus principales mandatos legales, la ejecución de la PNME, garantizando procesos migratorios informados, seguros, ordenados y regulares, con enfoque de género y de Derechos Humanos, promoviendo el trato digno, el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas migrantes y refugiadas, velando por el correcto cumplimiento de la legislación migratoria.**



Desafíos 2024

Para la gestión de 2024, SERMIG definió como sus objetivos estratégicos:

- ✘ **Proveer asistencia técnica y recursos necesarios** para llevar a cabo el proceso de la PNME.
- ✘ **Resolver solicitudes migratorias**, en base a la normativa vigente, con eficiencia y eficacia agilizando los procesos.
- ✘ **Otorgar atención a usuarios/as de forma descentralizada**, asegurando la presencialidad en la resolución de sus requerimientos migratorios.
- ✘ **Aplicar sanciones administrativas** que correspondan a los infractores de la normativa vigente.



Resumen Ejecutivo

POLÍTICA NACIONAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA

para promover una migración ordenada, segura y regular.

Avance de 73%

73%

0 50 100

En el **Programa Rezago** de solicitudes previas a 2022, para normalizar el servicio.

201 personas recibieron la condición de refugiadas.

78%

0 50 100

son de nacionalidad **afgana y ucraniana**.

Resueltas **146.636 residencias temporales**

187.856 mil residencias definitivas

*2023 a 31.03.2024

Tenemos disponible **atención a público** en las **16 regiones** del país.

Más de **65 mil** atenciones presenciales.

Optimización comunicaciones con los usuarios/as.

- Nuevo sitio web
- Mejoras Portal de Trámites

Elaboración de estadísticas migratorias con enfoque de género

51% de las residencias temporales fueron otorgadas a mujeres.

RNE

Interoperabilidad con PDI y Registro Civil.

20 días Tiempo de tramitación para **residencias de NNA** solicitadas por vía institucional.

Resumen Ejecutivo



2023

La recaudación del SERMIG por **pagos de derechos y multas** fue de **\$44 mil millones**.

Empadronamiento biométrico



182.119

Personas empadronadas que ingresaron al país de forma irregular, para **más seguridad**.

Estamos **comprometidos en mejorar nuestra capacidad de gestión** para otorgar **un mejor servicio a nuestros usuarios/as** y fomentar la **inclusión armónica de las personas migrantes y refugiadas** en nuestro país.



Eje 1 Política Nacional de Migración y Extranjería

La Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME), promulgada en 2023, es un hito para nuestro país. Por primera vez, Chile cuenta con una hoja de ruta a largo plazo, con objetivos y medidas concretas en materia migratoria.

El objetivo principal de la PNME se centra en **promover una migración segura, ordenada y regular, que contribuya al desarrollo del país**, que considere las necesidades de los territorios y fomente la integración armónica de las personas migrantes, así como el respeto a sus derechos.

Para su elaboración, **se hizo un proceso participativo amplio, a lo largo de todo el territorio nacional**, en el que trabajaron actores del Estado, la sociedad civil, el sector privado y organismos internacionales.

Tiene cuatro enfoques transversales: derechos humanos, género, derechos de la niñez y adolescencia e interculturalidad.

La Política incorpora estas cuatro perspectivas para su aplicación e interpretación en el marco de la legislación vigente, la Constitución e instrumentos internacionales ratificados por Chile. Estas perspectivas se caracterizan por su transversalidad y abordan las dificultades que generan brechas de toda clase que impactan en las personas y comunidades. Estos enfoques buscan **el bienestar integral de las personas, la justicia y la convivencia social a través de planes y programas estatales.**

Énfasis en gestión migratoria e inclusión y control de fronteras

La PNME se orienta a dos grandes propósitos: mejorar la gestión migratoria interna e inclusión, vinculada a optimizar la gobernanza sobre fenómenos migratorios y fortalecer el control de nuestras fronteras, con el propósito de promover una migración ordenada y regular, caracterizada por la utilización de canales institucionales y consulares establecidos normativamente.



Énfasis PNME

1 Fortalecer las capacidades del Estado en la inclusión y gestión interna

Oportuna gestión de la documentación de la población extranjera para garantizar la regularidad migratoria y normalizar el funcionamiento del SERMIG, junto con implementar medidas de inclusión de las personas migrantes.

✗ Promover **la inclusión** considerando la realidad y capacidad de las comunidades de acogida.

✗ Establecer modalidades condicionadas de regularización a través de mecanismo acotados. En particular se **promoverá el proceso de regularización para personas sin antecedentes penales, empadronadas y que cuenten con vínculos laboral o familiar.**

✗ El lineamiento general para otorgar residencias será **que estén asociadas a contratos u ofertas de trabajo en ramas de difícil cobertura**, o donde hay escasez de trabajadores, según capacidades territoriales, o bien por vínculos familiares.

✗ En materia de protección **se prioriza las garantías de los niños, niñas y adolescentes (NNA), no acompañados y en situación de vulnerabilidad.** Al mismo tiempo se desarrollarán acciones para proteger la situación de mujeres víctimas de VIF, trata y tráfico, y facilitar su acceso a documentación y a la regularidad.

2 Control de fronteras para la regulación y orden

Mantener control de los flujos migratorios emergentes, dada la presión que recibe el país en el contexto de la mayor crisis migratoria que ha vivido la región.

✗ Fortalecimiento permanente del control de fronteras.

✗ Control de la irregularidad, con foco en las redes de trata y tráfico.

✗ Mayor eficacia en la aplicación de sanciones, especialmente la de expulsión, con énfasis en aquellas personas que tengan antecedentes penales.





La PNME plantea 10 ejes, cada uno con objetivos específicos y metas a cumplir:

1 Regularidad migratoria

Promover la regularidad migratoria como un instrumento que facilite la integración de las personas migrantes en el territorio nacional.



*Residencias Temporales: que corresponden al rezago del proceso de regularización extraordinario de 2021. 9

2 Desarrollo económico y productivo

Promover la regularidad orientada al desarrollo productivo y económico del país, teniendo especial consideración en **el desarrollo de capacidades y la atracción de personas extranjeras altamente calificadas, para fortalecer la inversión y la productividad.**

Medidas de implementación



Plataforma de la Bolsa Nacional de Empleo

✕ **Desarrollo tecnológico y firma de Convenio entre el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y el SERMIG** que consiste en vincular una solicitud de permiso de residencia desde el extranjero, - realizada a través de la plataforma de trámites del SERMIG-, con una oferta laboral de la Bolsa Nacional de Empleo para trabajos de difícil cobertura, determinados por el escenario laboral y económico del país, de acuerdo a informes del Ministerio del Trabajo.
Se implementará durante 2024.



Suscripción de distintos convenios de colaboración

- ✕ **Convenios con otras instituciones del Estado y entidades privadas,** enmarcadas en el eje de desarrollo económico y productivo.
1. Convenio entre el SERMIG y el Servicio InvestChile **para agilizar los trámites migratorios de inversionistas extranjeros y personal altamente calificado que viene a Chile para implementar proyectos de inversión.**
 2. Convenio entre el SERMIG y la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo para promover la entrega oportuna de residencias para estudiantes de posgrados e investigadores extranjeros, **que se han adjudicado fondos para el desarrollo de investigación en ciencias, tecnología e innovación.**



3 Reunificación familiar

Garantizar el cumplimiento del principio de reunificación familiar, otorgando prioridad y **mejorando los procedimientos de regularización de niños, niñas y adolescentes** en el marco de los procedimientos establecidos en la legislación.

Medidas de implementación

Programa Niñez Migrante

La Dirección Operaciones conformó un equipo de **9 analistas encargados de la tramitación de estas solicitudes**, permitiendo aumentar la cantidad de permisos de residencia otorgadas y disminuir los tiempos de tramitación respecto a las solicitudes de visas de NNA.

De las **34.576** residencias temporales otorgadas a NNAs

29.812 = 86,2%

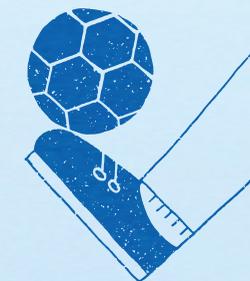
corresponden a residencias humanitarias solicitadas dentro de Chile.

Protocolo de filiación para NNA

El Protocolo de filiación de NNA migrantes tiene como objetivo **reforzar la protección de NNA mediante el otorgamiento de documentos de identidad, garantizando su derecho a un nombre, nacionalidad y la determinación de sus relaciones familiares**. El funcionamiento de este instrumento será coordinado por el SERMIG junto al Servicio de Registro Civil e Identificación y la Subsecretaría de la Niñez.

Protocolo de ingreso condicionado de NNA: Ingreso al país autorizados de manera excepcional por SERMIG

El Protocolo de ingreso condicionado **es un mecanismo para la protección de NNA, que al momento de ingresar al país no cuentan con la documentación exigida por la ley**. Cuando proceda, **se autorizará su ingreso al país con la condición de reunirlos a la brevedad, y en consecuencia, regularizar su situación migratoria**. El respaldo técnico lo entregará la Subsecretaría de la Niñez, institución que además estará a cargo de realizar el seguimiento de casos para la obtención de documentos y/o eventuales medidas de protección judicial.



4 Sujetos de protección especial



Responder a necesidades de protección de **personas refugiadas, apátridas, asiladas, mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes agravado, entre otros, y dar cumplimiento a obligaciones internacionales.**

Medidas de implementación



Derivación de casos VIF desde SERNAMEG

Modificación D177: derivación de víctimas de violencia de género por parte del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG) para realizar solicitud del permiso humanitario, tal como solicita el Poder Judicial y el Ministerio Público.

Esta certificación busca simplificar el proceso para aquellas mujeres que, por diversas razones, deciden no recurrir a instancias judiciales, al tiempo que garantiza un mecanismo eficiente para su protección.



Aplicación del Protocolo de Palermo para la certificación de víctimas de trata

El Decreto N°177 permite la derivación al SERMIG de víctimas de trata de personas. Con esto, se aplican los estándares del **Protocolo de Palermo que mandata a los Estados parte la protección de las víctimas de trata de personas, aun cuando los hechos no estén judicializados o no se haya calificado el delito como tal por parte del fiscal a cargo de la investigación.** Las residencias por razones humanitarias, como es la trata de personas, son solicitadas al SERMIG por parte de las instituciones competentes, cumpliendo con el estándar exigido por el Protocolo.





5 Seguridad, control de fronteras y crimen organizado

Robustecer las capacidades y tecnologías para el resguardo de las fronteras, **particularmente de pasos no habilitados, de manera de mantener un control efectivo sobre ingresos y egresos irregulares de personas**, así como mantener el control sobre el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas.

Medidas de implementación

Empadronamiento biométrico



Chile tenía un déficit histórico de información respecto de la identidad de las personas extranjeras que ingresaron de forma irregular al país en los últimos 5 años. El Empadronamiento biométrico permitió identificar a estas personas con fotos, huellas dactilares y lugar de residencia.



Implementación en todo el territorio nacional

182.119 mil personas empadronadas.

Comité Interinstitucional para la materialización de expulsiones administrativas y judiciales

Desde enero de 2023 existe una mesa interinstitucional de coordinación de expulsiones, integrada por el SERMIG y la sección de expulsiones del Departamento de Extranjería y Policía Internacional (JENAMIG) de PDI, junto con la Oficina de Enlace, que se encargan de coordinar la materialización y los procedimientos de expulsiones judiciales y administrativas, así como todos los asuntos de coordinación con otras instituciones del Estado, como el Registro Civil y Gendarmería de Chile.



6 Respuesta a emergencias, catástrofes y desplazamientos por el cambio climático

Cooperar con los organismos pertinentes en la aplicación de medidas de prevención y que buscan **atenuar los efectos del cambio climático y de situaciones de catástrofes, desastres y emergencia, sobre los desplazamientos circunstanciales o permanentes de la población migrante afectada por estos fenómenos.**

Medidas de implementación

Constitución de mesa para la respuesta a los efectos migratorios derivados de las emergencias y el cambio climático

El SERMIG se incorpora a la mesa coordinada por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres en el marco del Plan Estratégico Nacional para la reducción del Riesgo de Desastres 2020-2030.

En base a ese contexto, **en julio de 2023, SERMIG participó en el Taller Regional sobre desplazamiento por desastres para Estados partes y Estados Asociados del MERCOSUR.**

Posteriormente, en agosto del mismo año, tomó parte en la **Conferencia Suramericana para las Migraciones, específicamente en la "Red de trabajo sobre migración, medio ambiente, desastres y cambio climático"**, con el propósito de establecer lineamientos regionales para la respuesta inicial en situaciones de emergencia relacionadas con el cambio climático.

Por último, en octubre de 2023, **SERMIG formó parte del encuentro nacional multinivel sobre movilidad humana, cambio climático, medio ambiente y desastres en Chile, en una instancia de coordinación interinstitucional con el Ministerio de Vivienda, el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Agricultura, contando con el respaldo técnico de la OIM.**



7 Integración e inclusión social

Fomentar la integración e inclusión de las personas migrantes en la sociedad chilena, promoviendo su incorporación y participación armónica en la realidad social, cultural, política y económica del país.

Medidas de implementación

Programa de mediación intercultural

Tiene por finalidad formar mediadores interculturales para **anticipar y resolver conflictos locales de convivencia. Se contempla como público objetivo 50 gestores territoriales municipales**, comprometiendo el financiamiento de ACNUR y su primer curso estará implementado entre marzo y julio de 2024.

Nuevo sistema de información y atención a usuarios/as del SERMIG

- ◆ El sistema de **“Atención Integral a Personas AIP”** del SERMIG comenzó su trabajo en julio del 2022. Es un sistema que tiene como objetivo mejorar la experiencia usuaria con la institución, **mediante la integración de la presencialidad para la resolución de problemas puntuales que emergen desde la atención digital.**
- ◆ Rediseño del sitio web institucional del SERMIG **orientado hacia la optimización de la experiencia del usuario/a al buscar información sobre el proceso migratorio y sus requisitos.** Con el objetivo de facilitar la comprensión, **se ha implementado una redacción clara en español e inglés, acompañada de formatos accesibles e hipervínculos.**

8 Chilenos en el exterior

Velar por el cumplimiento de los **derechos y obligaciones de los chilenos y chilenas en el exterior**, establecidos en los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos entre Chile y el país de destino, especialmente en lo relativo a **derechos sociales aplicando en todos los casos el principio de reciprocidad.** Este eje es implementado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.



8 Multilateralismo y relaciones internacionales

Fomentar la cooperación internacional y participar activamente en instancias bilaterales, regionales y multilaterales que promuevan consensos y permitan articular acciones en consonancia con la PNME y con los instrumentos internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

Medidas de implementación

Mesa de colaboración y protocolo de retorno humanitario en la frontera con Perú

Destacan los siguientes protocolos implementados:

1) Protocolo de Gestión de Crisis e Incidentes Migratorios (PGCIM)

Tiene por objeto asegurar el despliegue rápido, coordinado y efectivo de los recursos por parte de las instituciones públicas en la **frontera Arica - Perú ante algún incidente o crisis migratoria**.

2) Protocolo de acuerdo sobre ingreso de personas de nacionalidad venezolana y casos humanitarios

Tiene por objeto velar por una **asistencia oportuna y eficaz a todas aquellas personas que deseen ingresar al Perú**, y que, por situaciones de carácter humanitario, tendrán prioridad de paso, bajo los casos y situaciones que el protocolo estipula.

Acuerdo de colaboración Chile – Bolivia

Este acuerdo fue suscrito el **21 de septiembre de 2023 bajo el principio de reciprocidad internacional**. El convenio hace más expedito y simple el proceso de solicitud y entrega de residencias temporales a nacionales de ambos países y, además, elimina el costo de dicho trámite para chilenos y bolivianos para así promover el ingreso regular de **las y los trabajadores de temporada**.



9 Gobernanza y gestión migratoria

Fortalecer las capacidades y facilitar la toma de decisiones para la gestión de la migración, tanto a nivel nacional como territorial, considerando criterios de proporcionalidad, racionalidad y con base en la evidencia, que permitan la aplicación de esta Política.

Medidas de implementación

Desarrollo e implementación de plan de fortalecimiento de capacidades locales y regionales

Acuerdo entre la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDE-RE) y el SERMIG, cuyo propósito es financiar a las municipalidades del país con altos índices de población migrante a través del Programa de Mejoramiento Urbano (PMU). Este programa tiene como objetivo **mejorar la infraestructura local de acogida. Desde SERMIG se insta a las municipalidades involucradas a promover la cohesión social entre los residentes migrantes y nacionales en los espacios sujetos a mejoras estructurales.**

Implementación de aplicación para que las policías que realizan control migratorio puedan chequear de manera inmediata la situación migratoria de personas extranjeras

A diciembre de 2023, **fue desarrollada por SERMIG la aplicación que permite consultar la situación migratoria de una persona extranjera por su nombre, DNI y pasaporte.** En paralelo, se implementó la actualización diaria de la data que es consultada por la aplicación.

Implementación de sistemas de interoperabilidad de intercambio de información

- Múltiples mejoras a la interoperabilidad con el Registro Civil.
- Cuadratura de datos con el Registro Civil, **incorporando a nuestro Registro Nacional de Extranjeros (RNE) los rut de más de 2 millones de extranjeros.**
- Implementación de la carga histórica de trámites en el Sistema SIMPLE al RNE de las solicitudes de Residencia Temporal y Definitiva. Tras eso, ambos trámites quedaron con **actualizaciones semanales.**
- Implementación del traspaso en línea de la información de **Trámites de Residencias Definitivas.** Actualmente, cuando una persona concluye su trámite, la información pasa inmediatamente al RNE, **sin esperar el proceso semanal.**
- Carga en el RNE de los datos de contacto que los usuarios modifican en el **sitio web del Servicio.**
- Carga en el RNE de **114.000 multas históricas procesadas en el sistema SIMPLE.**
- Cargas en el RNE de los envíos periódicos de información de: partes **policiales (PDI), detenidos en flagrancia (Ministerio Público) y visas consulares (Ministerio de Relaciones Exteriores).**



Desafíos 2024

Otros desafíos importantes tienen relación con la difusión de las medidas contenidas en el Plan para el conocimiento de la ciudadanía y promoción de las medidas de forma que las comunidades de todo el país tengan acceso a lo que se realiza para mejorar la respuesta estatal.

En concreto, el desafío y esfuerzo estatal para este propósito, se centra en áreas que la ciudadanía considera indispensables; por ejemplo, **promover el trabajo formal, realizar inversiones importantes en las fronteras, generar espacios para la convivencia social entre personas migrantes y no migrantes, entregar protección a personas que la requieran como eventuales víctimas de delitos como el tráfico o trata de personas, especialmente cuando son niñas, niños o adolescentes.**

En el marco de la Política los principales desafíos para el 2024 se resumen de la siguiente manera:

1

Constitución del **Comité Asesor Interinstitucional** para la coordinación de la implementación del Plan de Acción de la PNME.

2

Impulsar **medidas de inclusión de las personas migrantes** atendiendo las realidades territoriales y las necesidades de las comunidades receptoras.

3

Normalizar la **respuesta oportuna a las solicitudes de residencia.**

4

Fomentar la **difusión de la PNME en la sociedad civil**, las oficinas municipales migratorias, los organismos internacionales y las instituciones privadas.

5

Avanzar en la implementación de mecanismos institucionales para promover y fomentar la **regularidad migratoria de las personas extranjeras.**

Eje 2 Mejora en la gestión de permisos migratorios y modernización de SERMIG

1. Mejora en la gestión de permisos migratorios

La Dirección de Operaciones gestiona las solicitudes de trámites migratorios, entre ellas: Permisos Transitorios, Residencias Temporales, Residencias Definitivas y nacionalización en el marco de la nueva legislación migratoria. Su tarea central es la tramitación de las solicitudes de permisos de Residencia Temporal y Definitiva.

1.1 Resultados Operacionales

a. Programa Rezago

Para analizar los datos de Operaciones es importante considerar que en marzo de 2022 existían 598.987 solicitudes pendientes de resolución. Para enfrentar este retraso, se implementó el **Programa Rezago**, se invirtieron recursos adicionales y se fortalecieron los equipos de trabajo.

Tipo de permiso	Pendientes a diciembre 2022	Resueltas a al 31.03.24	% resolución	Pendientes a marzo 2024
Residencias temporales	80.680	73.225	91%	7.425
Residencias definitivas	305.344	207.193	68%	98.151
Total	386.024	280.448	73%	105.576

b. Gestión 2022-2024

Además de gestionar las solicitudes pendientes a marzo de 2022, SERMIG también debe tramitar y resolver las solicitudes ingresadas durante el periodo 2022, 2023 y 2024.

Solicitudes ingresadas entre 2022 y 2024

642.857 solicitudes

60%

Residencias
Definitivas.

40%

Residencias
Temporales.

Tipo de permiso	2022	2023	2024*
Definitiva ingresada	105.711	139.595	10.508
Temporal ingresada	139.918	204.226	42.899
Total	245.629	343.821	53.407

*Cierre a: 31 de marzo de 2024.

Residencias Temporales

Tipo resolución	2021	2022	2023	2024
Temporal rechazada	8.546	5.814	9.803	2.216
Temporal archivada	21.218	3.896	14.551	3.446
Temporal otorgada	98.849	251.161	89.288	27.332
Total	128.613	260.871	113.642	32.994



En el primer trimestre de 2024, se resolvieron más de

32.000
solicitudes equivalentes a un

5% más de las resueltas en el mismo período del año 2023.

En 2023 se resolvieron como rechazo, archivo u otorgamiento un

19% más de solicitudes temporales

Residencias Definitivas

Tipo resolución	2021	2022	2023	2024
Definitiva rechazada	6.876	1.961	7.269	2.064
Definitiva archivada	429	904	11.998	2.476
Definitiva otorgada	20.956	93.820	114.458	49.591
Total	28.261	96.685	133.725	54.131



Para el primer trimestre del año 2024, se han resuelto

131%

El año 2023 se resolvieron como rechazo, archivo u otorgamiento

133.145 solicitudes de residencia

más que en el mismo periodo del año anterior.

38% más que el año anterior y casi 5 veces más que el año 2021.



Solicitudes pendientes a marzo 2024

Año de ingresos	RT	RD	TOTAL
Programa Rezago	7.425	98.151	105.576
Pendientes desde 2023 e ingresadas a marzo de 2024	141.035	118.802	259.837
Total	148.460	216.953	365.413

365.413
Total de pendientes

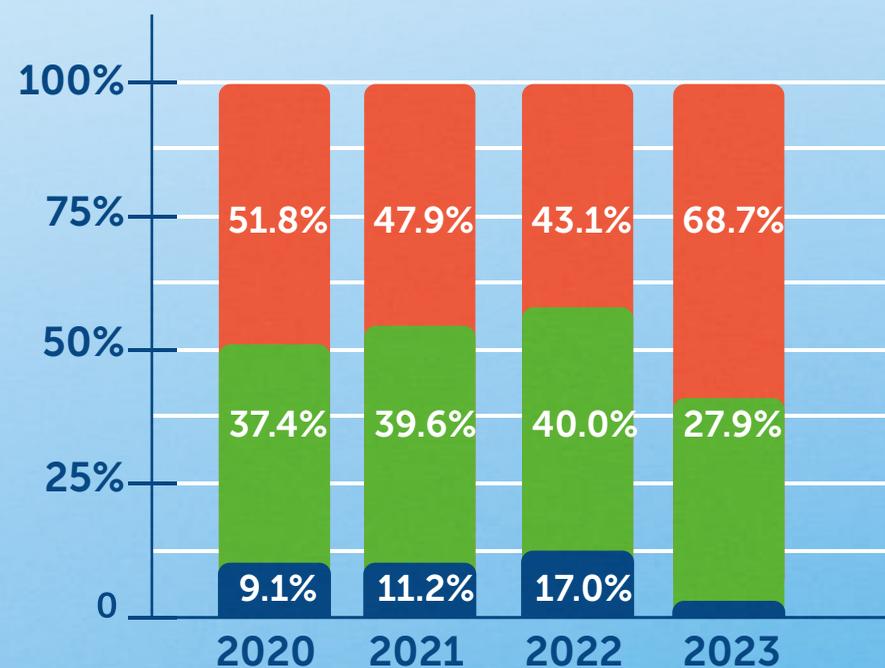
-39%

Más eficiencia

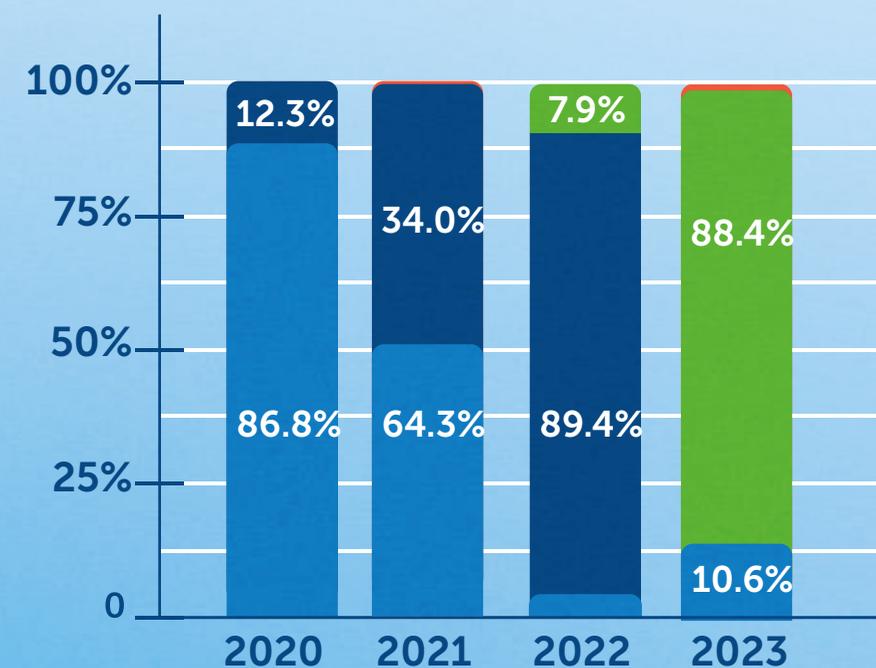
Disminución de solicitudes pendientes, respecto de marzo de 2022.

Tiempos de tramitación

Residencias Temporales



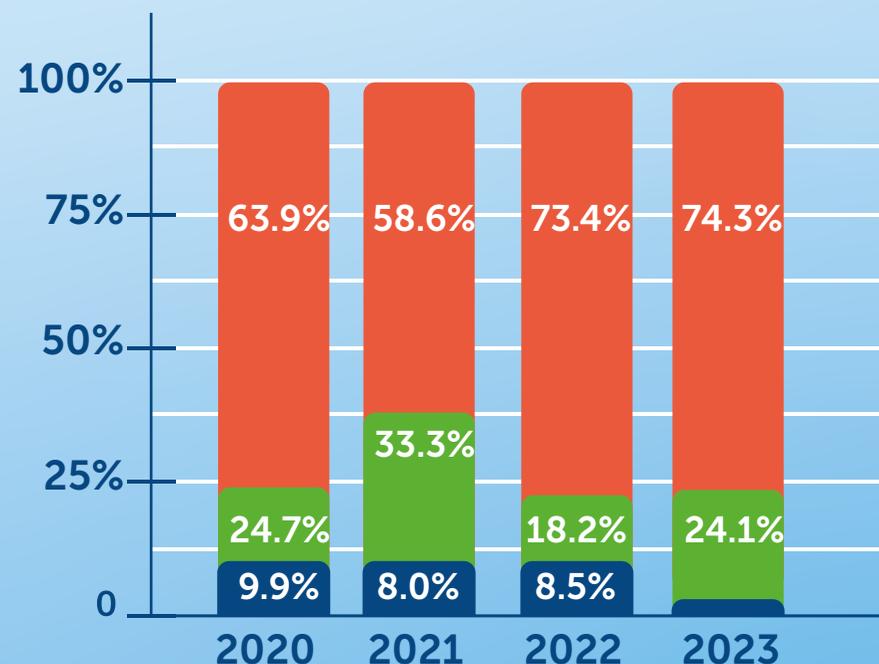
Residencias Definitivas



■ Entre 0 y 6 meses
 ■ Entre 6 y 12 meses
 ■ Entre año y 2 años
 ■ Mayor a 2 años

Tiempos de tramitación

Residencias Temporales NNA



20 días

Tiempo promedio de tramitación de residencias temporales para NNA solicitadas por vía institucional.

■ Entre 0 y 6 meses
 ■ Entre 6 y 12 meses
 ■ Entre año y 2 años
 ■ Mayor a 2 años

Permisos de Permanencia Transitoria

+13%

En 2023 aumentó la cantidad de permisos otorgados para prórrogas de permanencia transitoria y autorizaciones de trabajo.

Tiempos promedios de tramitación



- **Prórroga de Permanencia Transitoria:** 2 días
- **Autorización de trabajo con permanencia transitoria:** 2 días
- **Autorización de trabajo artista:** 7 días
- **Prórroga tarjeta tripulante:** 2 días
- **Permanencia transitoria para ex-residente oficial:** 2 días



Trámites de Nacionalidad

Durante 2023, se otorgaron un total de

2.572 cartas de nacionalización

Esto representa un
↑25%

más de las cartas otorgadas para el año 2022. **Mientras que para el primer trimestre de 2024, se han entregado 247 cartas.**



1.2 Mejoras en los procesos de permisos de residencias y carta de nacionalización

◆ Nuevo aplicativo “10 últimos viajes”, que entrega información de los 10 últimos viajes de las personas para todos los procesos de consulta que requiere Operaciones de SERMIG. **Este aplicativo entrega información actualizada en tiempo real, para la toma de decisiones de análisis de forma certera y eficiente.**

◆ Nuevo trámite digital “Ratificación de Residencia Temporal otorgada”, **eliminando 100% el papel, tanto en la presentación como en la tramitación y resolución de la solicitud.**

◆ Nuevo trámite digital “**Permanencia Transitoria para ex-residentes oficiales**”.

◆ Mejoras en Estampado Electrónico. Esto produjo una disminución de solicitudes de rectificación, **bajando de 12.969 solicitudes presentadas el año 2022 a 5.924 presentadas el año 2023.**

◆ Nueva “Carátula de Análisis Digital” en el proceso de cartas de nacionalización, **mejorando las etapas de revisión de la subsecretaría del Interior y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.**

◆ **Nueva etapa de “Análisis Consular” para otorgar residencias solicitadas fuera de Chile, gestionado por la Dirección de Asuntos Consulares, Inmigración y de chilenos en el Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores.** Para esto, se realizaron 5 capacitaciones a funcionarios/as consulares.

◆ El Departamento de Residencias Temporales formó un equipo especial **para resolver y dar prioridad a las solicitudes de residencia correspondientes a población priorizada, conformado por 9 personas.** En el primer trimestre de 2024, este equipo ha resuelto 32.994 solicitudes.

◆ Se confeccionaron los **Manuales de Procedimientos** de los Departamentos de Residencias Definitivas, Residencias Temporales, Permisos Transitorios y Nacionalidad.



Desafíos 2024

1

Simplificar el proceso de Residencias Humanitarias, principalmente, el permiso de NNA, para disminuir las etapas de análisis y aumentar la eficiencia.

2

Simplificar el proceso de la subcategoría migratoria "Principio de reciprocidad internacional (Mercosur)", para disminuir etapas de análisis y aumentar la eficiencia.

3

Incorporar al proceso digital de cartas de nacionalización, la firma electrónica avanzada del Decreto Exento que otorga el permiso.

4

Mejora en el proceso de Residencias Definitivas: incorporar etapa de derivación a Unidad de Residencias Temporales dentro de Chile, cuando la solicitud no cumpla los requisitos para optar al permiso de residencia definitiva.

5

Diseñar e implementar el trámite "Rectifica residencia Temporal Otorgada" en la plataforma de Trámites para tener todos los trámites migratorios digitales.



2. Modernización de SERMIG

La Dirección de Gestión de Datos dispone de las plataformas necesarias para el registro y gestión de los trámites migratorios. Lidera la agenda de transformación digital; **desarrolla, implementa y administra los servicios de interoperabilidad de información y datos sobre la gestión migratoria y procesos con otras instituciones**, además implementa y mantiene el Registro Nacional de Extranjeros, entre otras funciones.

2.1 Infraestructura

- ◆ Implementación de **red de conectividad informática propia a nivel nacional, que incluye Datacenter con todas las normas de seguridad para la publicación, resguardo y respaldo de la información del SERMIG.**
- ◆ Implementación de **nube privada con capacidad para alojar todos los sistemas informáticos.**
- ◆ Servicio de **arriendo de impresoras multifuncionales**, que reducirá costos, y a la vez que mejorará la velocidad y seguridad de los documentos.



2.2 Aplicaciones y sistemas

◆ **Ejecución de Empadronamiento Biométrico.** Consideró el desarrollo de las aplicaciones, compra e instalación a nivel nacional de los equipos necesarios para el proceso y el alojamiento en una nube de servidores con toda la capa de seguridad que requería un proyecto de esta naturaleza.

2.3 Mejoras en sistemas

◆ **Registro Nacional de Extranjeros (RNE):** Durante 2023 se avanzó en la consolidación de la información de RNE en una única base de datos para automatizar los procesos operativos. **Los procesos de expulsiones y refugio ya fueron migrados a esta plataforma. Adicionalmente, se está traspasando toda la información del Portal de Trámites SIMPLE a RNE. Durante 2024 se incorporará la tramitación de recursos judiciales.**

◆ **Interoperabilidad:** Durante 2023 se profundizó el intercambio de información con las diversas instituciones.

◆ **Registro Civil:** Se mejoró la notificación de personas autorizadas para ceder. En 2023 se enviaron más de un millón de registros de personas con permanencias definitivas históricas, esto facilitará a esas personas reservar hora en el Registro Civil y tener un trámite más expedito.



A su vez, el Registro civil envió a SERMIG los registros de más de

2 millones
De personas extranjeras

a las que les ha otorgado **cédula**, incluido el RUN, dato con el que no se contaba, lo mismo que la información de las defunciones.

◆ **PDI:** Se profundizó el envío de información de entradas y salidas del país, incorporando una nueva consulta en línea para las y los analistas. Se ha avanzado también en definir los estándares para el envío en línea de los partes policiales, lo que será una de las prioridades durante el 2024.

◆ **Ministerio Público:** En proceso para recibir vía interoperabilidad la información de las personas extranjeras detenidas y a aportar datos al Banco Unificado de Datos BUD, que esa institución lidera.

2.4 Ciberseguridad

◆ El nuevo Comité de Seguridad de la Información ha liderado los avances en esta materia. **En 2023 se aprobó y publicó la Política de Seguridad de la Información y otras 8 políticas relacionadas.**

◆ Como parte de la Política de Seguridad, se realizó la primera auditoría externa de Ciberseguridad.

◆ Capacitación de los funcionarios/as **sobre los cuidados que deben tener en ciberseguridad para el respaldo de información y manejo de contraseñas.**

The screenshot displays the 'Portal de Trámites Digitales' of the 'Servicio Nacional de Migraciones'. The page features a header with navigation options: 'Crear cuenta', 'Iniciar sesión', and 'Iniciar con ClaveÚnica'. Below the header, the main content area is titled 'Trámites disponibles' and lists six categories of services, each with an icon, a brief description, and a 'Listado de trámites' link.

Categorías	Descripción	Acción
Permanencia Transitoria	Para personas que visitan Chile por tiempo acotado y sin intención de establecerse en el país. Ejemplo: turistas, negocios, otros.	Listado de trámites -->
Residencia Temporal	Para personas extranjeras que tienen el propósito de establecerse en Chile hasta por 2 años.	Listado de trámites -->
Residencia Definitiva	Para personas con Residencia Temporal vigente, que desean radicarse por tiempo indefinido en Chile.	Listado de trámites -->
Nacionalidad	Para personas que buscan adquirir la nacionalidad chilena u otros trámites relacionados.	Listado de trámites -->
Refugio	Prórroga de residencia temporal para personas solicitantes de refugio, cuyo caso está en proceso de análisis.	Listado de trámites -->
Verificación de documentos	Aquí podrás verificar: Estampado Electrónico, certificado de Permanencia Definitiva digital y Firma Electrónica Avanzada.	Listado de trámites -->

Desafíos 2024

1

Desarrollo plataforma web "Mi Sermig", que **dará información centrada en el usuario/a.**

2

Implementación del flujo digital de expulsiones administrativas, **para mejorar control y acelerar la tramitación de esta sanción.**

3

Nuevo flujo de atención de las solicitudes de refugio para dar pleno cumplimiento a la nueva normativa.

4

Configuración del flujo digital de procedimientos sancionatorios a empresas de transporte internacional y empleadores y mejoras en el actual flujo digital de procedimientos sancionatorios a personas naturales.

5

Implementación del nuevo sistema de reserva de hora y de registro de las atenciones a **usuarios**, que complementará la reapertura de atención presencial.

6

Actualizar el 35% de equipos computacionales, reemplazando a aquellos con más de 5 años de antigüedad.



Eje 3 Seguridad: Empadronamiento, sanciones migratorias y multas

1 Empadronamiento Biométrico

En junio se dio inicio al Empadronamiento Biométrico para efectuar una correcta identificación de las personas extranjeras que ingresaron al país de forma irregular o eludiendo el control migratorio en los últimos años.

La implementación del proceso implicó una serie de gestiones desarrolladas por SERMIG, que contempló, entre otras, la adquisición de bienes y servicios necesarios para su puesta en marcha, la contratación de personas, servicios tecnológicos, oficinas móviles, difusión, equipamiento.



El registro biométrico incluyó datos personales, **huellas dactilares**, **fotografía frontal del rostro** y lugar de residencia de las personas extranjeras.

El proceso fue llevado adelante por SERMIG, en conjunto con PDI, y requirió un amplio despliegue a nivel nacional de funcionarios de ambas instituciones.

El 31 de mayo de 2023 comenzó la **etapa de inscripción** y se anunció el requisito de contar con **autodenuncia por ingreso clandestino** ante la PDI.

El procedimiento de registro consistió en **dos etapas**: la primera, en la que **cada persona extranjera completaba sus datos a través de la página web**, y posteriormente, **SERMIG enviaba una citación a través de correo electrónico** para que **la persona asistiera presencialmente a registrar fotos y huellas digitales**.

Tras un proceso de **8 meses** que se implementó en **todo el territorio nacional**



De las personas extranjeras que **entregaron sus datos y huellas dactilares de forma voluntaria** son:

Venezolanas



Colombianas



Bolivianas



Otras nacionalidades



Casi en todas las regiones hay paridad, salvo en **Tarapacá (52%), Magallanes (52%) y Los Ríos (52%)**, donde lideran las mujeres; y en **Aysén y la Araucanía**, donde lideran los hombres con un **54% y 51% respectivamente**.

Las personas empadronadas tiene una edad entre:

30 - 44 años

43,7%

18 - 29 años

37,1%

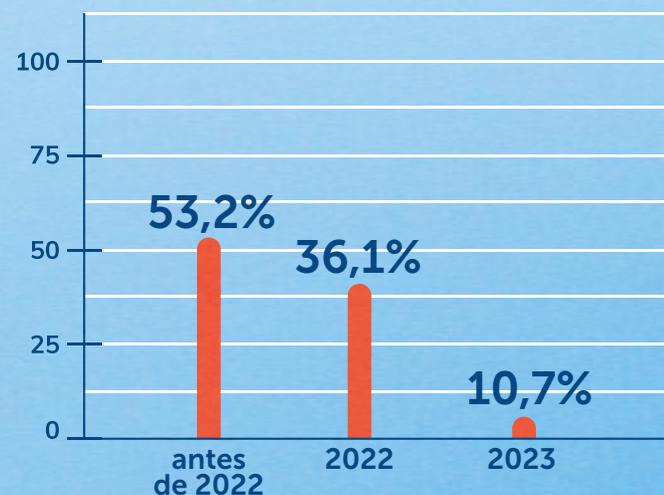
45 - 59 años

15,2%

60 o más.

3,3%

Año de ingreso al país



La mayoría de las personas extranjeras, que se registraron en el proceso de empadronamiento, ingresaron al país antes de 2022.



La mayoría de las personas empadronadas **viven en la Región Metropolitana 56,9%**, seguida por la **Región de Valparaíso 8,5%** y la **Región de Biobío 5,6%**, que acumulan el **71% de los empadronados del país.**

2 Sanciones

Expulsiones materializadas 2023

946 Expulsiones

607 judiciales

339 administrativas

Gasto en expulsiones: \$3.258.804.734

Expulsiones materializadas en 2024*

251* 151 administrativas y 100 judiciales.

*Cierre al 16.04



Se diseñó nuevo flujo para la **tramitación de expulsiones administrativas**, en virtud de la modificación legal que **agiliza el inicio del procedimiento y notificación de esta sanción**, coordinando con PDI y las Direcciones Regionales a las que se ha delegado la facultad de expulsar.

Desde 2023 al 31.03.2024

8.877

Inicio de procedimientos de **expulsión**

2.629

Resoluciones de **expulsión**

Autorizaciones de salidas con prohibición de ingreso

11.407

Autorizaciones de salida

Desde 2023 al 31.03.2024, se autorizó la **salida por pasos habilitados** de personas extranjeras que habían ingresado de forma irregular. **Estas personas quedan con prohibición de ingreso al país.**



3 Multas

A partir del 30 de mayo de 2023, **las multas cursadas a personas extranjeras a través del Portal de Trámites Digitales del Servicio se calculan por tramos.**

La Dirección Jurídica
resolvió
11.750

descargos presentados en contra del procedimiento sancionatorio de aplicación de multas, **en un plazo promedio de 11 días hábiles.**

Durante 2023, SERMIG recaudó:

\$7.866.042.153

en concepto de **multas por infracciones a la regulación migratoria**

Durante el primer trimestre de **2024**, se han recaudado:

\$3.185.833.593

Entre 2023 y 31.03.2024 se recaudó:

\$634 millones

por multas aplicadas a aerolíneas



Entre 2023 y 31.03.2024 se recaudó:

\$104 millones

mediante trámites de Cobranza Pre-Judicial.

4 Otros procesos

Ingreso y carga masiva de:

54.376
partes policiales

Con denuncias de personas extranjeras remitidos por la PDI al SERMIG.

Desafíos 2024

1

Terminar la tramitación de la actualización del protocolo de expulsiones judiciales.

2

Establecer una actualización del protocolo existente entre la subsecretaría del Interior y el Poder Judicial, ahora entre el Servicio y dicho poder del Estado, para el acceso al sistema de tramitación penal conocido como sistema "SIAGJ".

3

Actualizar el protocolo de expulsiones administrativas, en el que se contemple especialmente un capítulo relativo a los derechos y consideraciones en torno a NNA en medio de dichos procesos.



Eje 4 Participación ciudadana, Transparencia y Mejor información

1 Participación ciudadana

- La Unidad de Participación Ciudadana busca fortalecer la participación activa y diversa de la ciudadanía en la gestión pública que desarrolla SERMIG.

Entre sus principales funciones se encuentran implementar los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley N° 20.500; transversalizar el enfoque de participación ciudadana en la gestión pública desarrollada por la institución a través de la coordinación de las distintas Direcciones, Departamentos y Unidades y proponer líneas de capacitación y formación en la materia.

1 Consejo de la Sociedad Civil de SERMIG:



EL COSOC

11
Sesiones en su primer año de funcionamiento

6
Sesiones ordinarias

5
Sesiones extraordinarias

La asistencia promedio de sus consejeros y consejeras fue de un **86%**

La secretaría ejecutiva fue desarrollada por SERMIG y en la mitad de las sesiones se contó con la presencia del Director Nacional u otro directivo para responder inquietudes y escuchar propuestas.



Durante el periodo, **el COSOC se consolidó institucionalmente como un espacio de incidencia**, tanto en SERMIG, como en su relación con organizaciones de la sociedad civil migrantes y promigrantes, manteniendo un diálogo sobre las distintas problemáticas de las comunidades migrantes y refugiadas y realizando propuestas concretas en materias como visas humanitarias, refugio, modelo de atención a público, proceso de empadronamiento biométrico, funcionamiento de la plataforma de trámites migratorios, entre otras.

Además, **el COSOC actualizó su reglamento y adoptó una metodología de trabajo** a través de comisiones, que facilitó y optimizó la integración y el desarrollo de sus funciones entre sus integrantes y entre estos y la institución.

2 Registro de Organizaciones Sociales de SERMIG

A través del Registro de Organizaciones Sociales, se facilitó a las organizaciones e instituciones que lo componen información sobre instancias participativas desarrolladas por el intersector, así como información específica en relación a las comunidades migrantes y refugiadas. Además, fue convocado a las actividades desarrolladas por SERMIG, tales como diálogos participativos y consultas ciudadanas, escuelas de formación, entre otras.

En el período, cuatro nuevas organizaciones sociales se incorporan, por lo que actualmente el Registro de Organizaciones Sociales cuenta con:

66

organizaciones sociales e
instituciones, que provienen de

12

regiones del país.

Para revisar el
informe de gestión
de COSOC 2023,
escanea este QR.



3 Acceso a información relevante

 Durante 2023, SERMIG diversificó sus canales de entrega de información relevante a la ciudadanía, destacando la difusión digital y por redes sociales de campañas informativas y estudios sobre la gestión migratoria. Desde el punto de vista territorial, destaca la entrega de información llevada a cabo por los operativos de Migraciones en tu Barrio, Apoya Mujer Migrante y la participación de cinco direcciones regionales en las Jornadas Ciudadanas del Registro Civil, Arica, Antofagasta, Tarapacá, Atacama y Región Metropolitana.



4 Cuenta Pública Participativa 2023

 En mayo de 2023, SERMIG llevó a cabo su primera Cuenta Pública Participativa, mostrando una síntesis de la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria desarrolladas durante el primer año de gestión y de los principales desafíos para la gestión institucional durante 2023. Para la elaboración de esta síntesis se tomaron en cuenta las sugerencias del COSOC y se dispuso de un cuestionario para recabar las sugerencias y preguntas de la ciudadanía, las cuales fueron respondidas y publicadas en la página institucional junto al resto de los documentos emanados del proceso.





5 Diálogos y consultas ciudadanas

Ciclo: "Un mejor acceso a información migratoria"

 Ciclo para acercar a la ciudadanía organizada y no organizada a la gestión pública desarrollada por SERMIG y permitir su incidencia efectiva en las acciones diseñadas y/o implementadas por la institución, a través del desarrollo de consultas ciudadanas y/o diálogos participativos. De esta manera, se desarrolló la Consulta Ciudadana "Consulta Estado de Trámite".

319

Personas

Participaron en la consulta online y el diálogo participativo en formato híbrido.



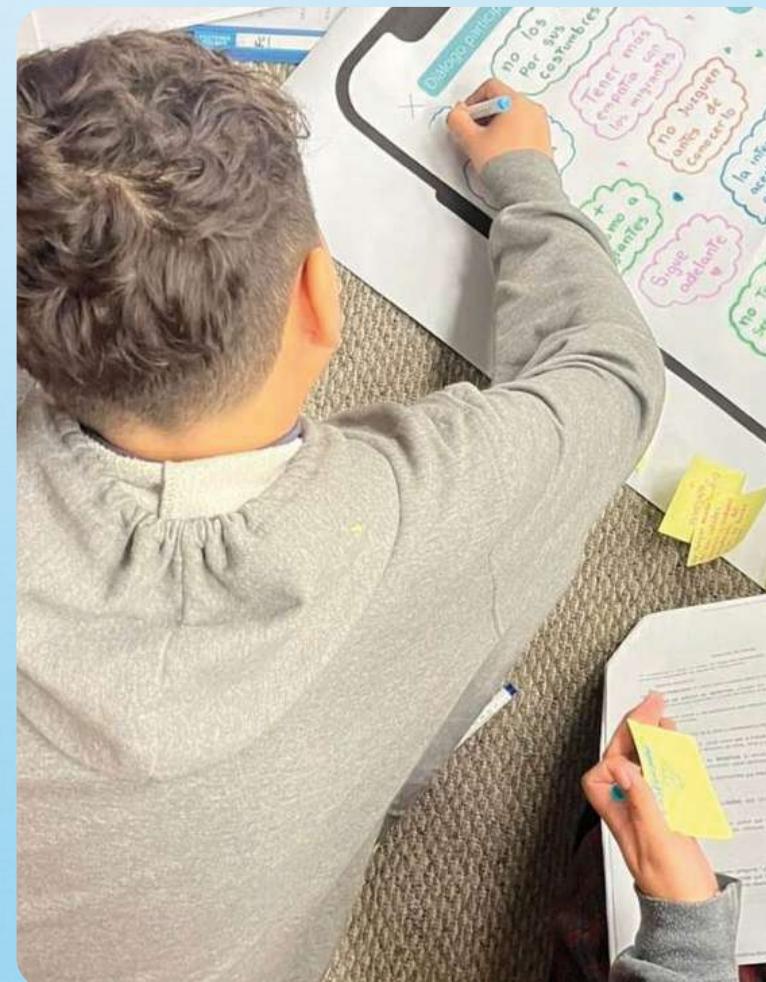
Diálogos participativos "Un SERMIG para todas y todos los niños en Chile"

 Atendiendo al instructivo presidencial para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana, que promueve la incorporación de grupos tradicionalmente excluidos, como NNA en los mecanismos de participación ciudadana, se llevaron a cabo dos diálogos participativos con NNA.

60

Adolescentes

Participaron en su mayoría migrantes entre los 12 y 17 años de edad de la Región Metropolitana y de la Región de O'Higgins, quienes de forma grupal analizaron y debatieron sobre el sistema migratorio en Chile, la manera en que NNA acceden a sus derechos y propusieron mejoras concretas a la gestión migratoria desarrollada por la institución.



Conversatorio "Memorias migrantes a 50 años del golpe militar"

✦ En el marco de los 50 años del golpe de Estado en Chile, en conjunto con el Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación del Ministerio Secretaría General de Gobierno, se realizó el conversatorio "Memorias migrantes a 50 años del golpe militar".



Escuela de Liderazgo Migrante

✦ En conjunto con la División de Organizaciones Sociales, se desarrolló la Escuela de Liderazgo Migrante, instancia formativa que durante tres semanas brindó herramientas y conocimientos para ejercer y consolidar el liderazgo comunitario en aquellos dirigentes y activistas cuyo ámbito de acción se relaciona con las personas y comunidades migrantes y/o refugiadas.

✦ En la Escuela se abordaron temas relacionados a la constitución y renovación de organizaciones comunitarias; la formulación de proyectos sociales; habilidades de comunicación y liderazgo; elementos fundamentales de gestión migratoria, de las residencias humanitarias y de la nueva Política Nacional de Migración y Extranjería.



58

Personas cursadas

La Escuela fue cursada por
personas de Venezuela,
Chile, Ecuador, Colombia,
R. Dominicana, Haití y Bolivia.

60%

Asistencia

Desafíos 2024

1

Desarrollar los mecanismos de participación contenidos en la ley 20.500 a nivel nacional y avanzar en la transversalización del enfoque de participación ciudadana a nivel regional.

2

Desarrollar un proceso informado, inclusivo y transparente de elecciones para la renovación del Consejo de la Sociedad Civil 2024-2026.

3

Realizar tres instancias formativas y de capacitación para líderes y lideresas migrantes y/o personas que trabajen en relación con las comunidades migrantes y refugiadas sobre la PNME.

4

Continuar desarrollando el Ciclo "Un mejor acceso a información migratoria" con la realización de tres consultas ciudadanas y/o diálogos participativos sobre iniciativas específicas del Servicio, una de ellas dirigida a NNA.



2

Transparencia

El Departamento de Transparencia trabaja para promover los principios de transparencia, probidad y su observancia en el ejercicio de las funciones de SERMIG, junto con responder las solicitudes de acceso a información pública, así como dar respuesta a los reclamos o amparos interpuestos ante el Consejo para la Transparencia.



1 Nueva Política de Transparencia

La transparencia como principio fundamental de la gestión pública facilita el control ciudadano sobre la toma de decisiones y habilita a las personas para acceder a otros derechos fundamentales. Entendida como un valor, contribuye a reducir la opacidad y la desconfianza, y a mejorar la relación de las personas con el Estado.

Por eso, SERMIG formuló una **Política de Transparencia** que, junto con velar por el desarrollo de las labores en sintonía con los principios de transparencia, integridad y probidad, pretende contribuir a la implementación de buenas prácticas para el fortalecimiento institucional.



Objetivos de la Política:

Promover los principios de libertad de información, máxima divulgación, facilitación, no discriminación y oportunidad, en todas las labores y entre funcionarios/as del Servicio.

Propender a la apertura de los procesos de toma de decisión del Servicio, ejecutados en el ejercicio de sus facultades.

Facilitar el acceso a información a través de plataformas digitales institucionales.

Poner a disposición de la ciudadanía información relevante sobre los procedimientos asociados a trámites migratorios.

Velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones legales del Servicio en el ámbito de la transparencia, probidad y lobby.

Ejes de la política:

Transparencia proactiva

SERMIG dispondrá de información de manera proactiva, según las materias consultadas con mayor frecuencia; también se dispondrá de información estadística en formatos abiertos.

Procesos de trámite

Información detallada y en lenguaje simple sobre estado de tramitación y etapas del proceso mediante las plataformas de consulta y los sistemas de atención presencial.



Focalización de información

El Servicio reconocerá a grupos de interés con quienes **evaluará la calidad y utilidad de la información**, y facilitará el acceso efectivo de dichos grupos a información relevante.

Lenguaje claro

El Servicio aplicará un estilo de comunicación simple, claro y eficiente en la elaboración y emisión de actos administrativos, comunicaciones, notificaciones, en la publicación de contenidos en sitios institucionales y redes sociales, para **facilitar la comprensión de la información por parte de personas extranjeras**.



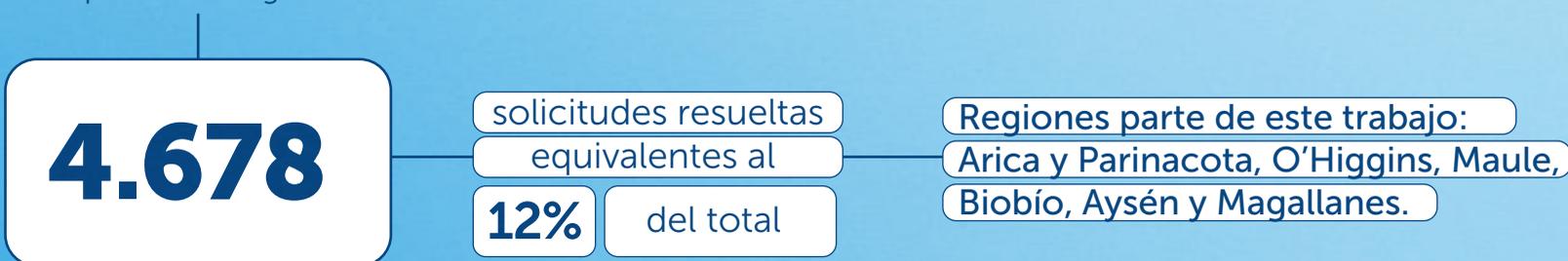
2 Solicitudes de información

Durante 2023, SERMIG se mantuvo como el servicio público con más solicitudes de información, según el registro histórico del Portal de Transparencia del Estado.



Estas mejoras pueden explicarse por tres medidas:

- 1 Respuesta ágil de solicitudes que no se ajustan a la ley, y de aquellas en que la información consultada se encuentra permanentemente a disposición del público, por ejemplo, consulta de estado de trámite.
- 2 Seis regiones incorporadas a la gestión de solicitudes de acceso a información.
- 3 Aumento de practicantes CAJ para la gestión de solicitudes y de amparos.





3 Gestión Amparos ante Consejo para la Transparencia

En 2023 se observó un incremento de casi el doble en el ingreso de amparos o descargos ante el Consejo para la Transparencia respecto al año anterior. Ello se explica porque el Consejo redujo al mínimo la solución de reclamos a través de su "Sistema Anticipado de Resolución de Controversias", instancia previa a la presentación de amparos. No obstante estos cambios, SERMIG respondió el 100% de los amparos entregando la información solicitada. Esto confirma el compromiso de acceso y transparencia respecto de la gestión de SERMIG.

Año	N° amparos presentados	N° respuesta a los amparos	% respuesta
2022	569	569	100%
2023	967	967	100%
Total	1.536	1.536	100%



4 Transparencia Activa

Alcanzamos un
cumplimiento del

93.3%

sobre el promedio
nacional

87.1%



Eso nos instala en el puesto 160
del ranking de los 322 organismos de la
administración central que fueron fiscalizados.

Desafíos 2024

1

Consolidar la reducción de tiempos de respuesta de las solicitudes a un máximo de 15 días hábiles.

2

Mejorar la eficiencia de los flujos de trabajo mediante la digitalización y automatización de los procesos de respuesta.

3

Divulgar contenidos sobre transparencia y derecho de acceso a información dentro y fuera del Servicio de manera periódica.

4

Difundir e implementar la Política de Transparencia institucional.



3 Mejor información



Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones establece y ejecuta los lineamientos comunicacionales del Servicio, junto con coordinar las comunicaciones externas e internas de SERMIG.

1 Comunicaciones externas:

Difusión de hitos y temas relevantes en medios de comunicación y plataformas digitales. En 2023, destaca el **lanzamiento de la PNME** y la **campaña de empadronamiento biométrico**.

- ✦ Gestión de solicitudes de información y vocerías de la Dirección Nacional en medios de comunicación.
- ✦ Diseño y difusión de contenidos dirigidos a usuarios/as del Servicio.



La Tercera, 28.02.2024



CNN, 19.02.2024

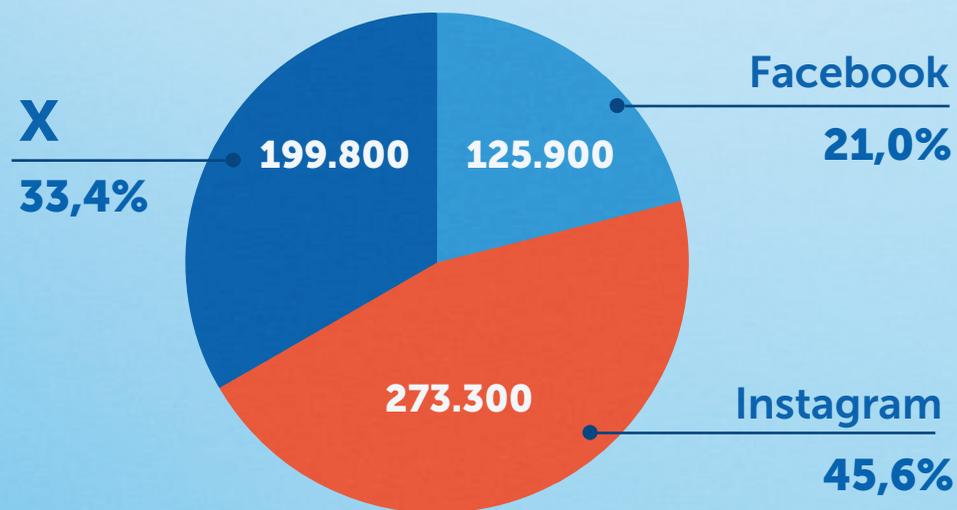
2 Redes sociales

- ✘ Diagnóstico y diseño de estrategia para redes sociales.
- ✘ Levantamiento de casos prioritarios que requieren atención personalizada.
- ✘ Publicación y cobertura de actividades e información relevante para la comunidad migrante.

Reporte 2023

Redes Sociales SERMIG

Seguidores **Por red social**
01.04.2023 - 31.03.2024



Resumen de estadísticas

01.04.2023 - 31.03.2024

Meta (Facebook)

863.200

Alcance

271.800

Visitas al perfil

29.100

Interacciones con el contenido

54.000

Clics al enlace

Instagram

424.900

Alcance

297.300

Visitas al perfil

122.900

Interacciones con el contenido

7.900

Clics al enlace

En el periodo, alcanzamos a **1,3 millones de cuentas** entre ambas plataformas y recibimos **152 mil interacciones en total.**

Caracterización de la audiencia digital

Contamos con una comunidad de cerca de **600 mil seguidores** en total entre las 3 plataformas que utilizamos



Instagram



Facebook



X

Actualmente, las cuentas que nos siguen:



corresponden principalmente a mujeres

57%



61%



Las principales ciudades en las que se ubican nuestra comunidad de **Facebook**

Santiago
43,10%

Antofagasta
2,90%

Iquique
2,90%

En **Instagram**, las principales ciudades son

Santiago
52,50%

Caracas
1,80%

Viña del Mar
1%

Nuestra presencia está más fortalecida en **Instagram** que en **Facebook**. Esto se sustenta en la cantidad de interacciones con las que **contamos: 122.900** en **Instagram** y **29.100** en **Facebook**.

3 Comunicaciones usuarios/as

Un objetivo estratégico es que las plataformas de SERMIG ofrezcan información actualizada, clara y precisa para garantizar que los usuarios/as realicen adecuadamente sus solicitudes y trámites. Para alcanzar este objetivo, en 2023, se implementaron mejoras continuas en el ecosistema de plataformas digitales, con foco en aspectos de lenguaje, contenidos, usabilidad y accesibilidad.

A Sitio web institucional

✦ **Actualización oportuna de los requisitos en idiomas español e inglés**, para los distintos trámites digitales que debe procesar SERMIG.

✦ **Diseño adaptable a dispositivos móviles y de escritorio**, que cumple los estándares mínimos de accesibilidad de la W3C: compatible con lectores de pantalla, aumento y reducción de texto y nivel de contraste adecuado.

✦ Publicación de **contenidos pedagógicos** con lenguaje claro y accesible para realizar trámites migratorios.

✦ **Reserva tu hora** para atención presencial: Habilitación en el sitio web de plataforma para reserva de hora online.

Resultados 2023



*Período 01.04.2023 - 31.03.2024. Cifras incluye página informativa de empadronamiento.

Datos demográficos sitio web

Chile

2.573.227

usuarias/os se encontraban en **Chile** al visitar el sitio web.

Países con mayor cantidad de usuarios

120.019
Usuaris/os.

Estados Unidos

63.424
Usuaris/os.

Venezuela

58.285
Usuaris/os.

Bolivia

La audiencia se concentró mayoritariamente

25 a 34 años

435.439
usuarias/os

Todos los rangos etáreos presentaron un aumento respecto del período anterior.



*Período 01.04.2023 - 31.03.2024. Cifras incluyen página informativa de empadronamiento.

B Portal de Trámites Digitales

- Reorganización de los trámites para clasificar y simplificar la búsqueda de trámites, así como la adecuación de títulos y descripciones explicativas.
- Consulta ciudadana en formato presencial y online, realizada en octubre de 2023, para evaluar la satisfacción de los usuarios/as. En base al análisis, se confeccionó un plan de mejoras comunicacionales y de usabilidad para ser implementado durante 2024.

Resultados 2023:

(Período del 17.08.2023 hasta el 01.04.2024)

El Portal de Trámites Digitales de SERMIG registró un promedio:



471.000

Usuarios/as mensuales



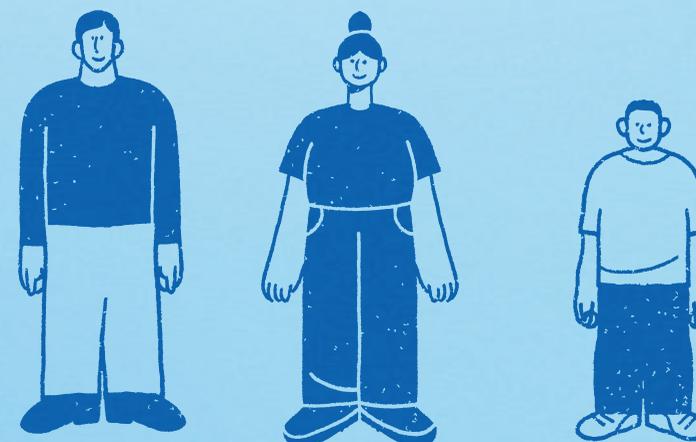
46.000

Usuarios/as diarios/as



C Otras mejoras

- Rediseño y edición del nuevo portal **Ayuda Migraciones**.
- Rediseño y edición de las notificaciones por correo electrónico "**SERMIG te informa el estado de tu trámite**", incluyendo material gráfico.



Desafíos 2024

1

Difusión de los lineamientos de comunicaciones para cumplir con los objetivos estratégicos del Servicio.

2

Mejorar la percepción de los usuarios/as respecto de la accesibilidad y usabilidad de las plataformas digitales de SERMIG.

3

Continuar con el Plan de Mejoras Portal de Trámites: Edición de contenidos de los trámites disponibles para garantizar que usuarios/as comprendan la información y cómo deben realizar sus trámites.

4

Implementar estrategia para redes sociales y apertura de nuevos canales, como Youtube y Tiktok, para llegar a la comunidad migrante con contenidos que les sean de utilidad.

5

Difusión de las medidas del Plan de Acción de la PNME, en colaboración con entidades públicas y gobiernos locales.

6

Avanzar en el Plan de optimización del sitio web institucional con lenguaje accesible y elementos multimedia que faciliten la comprensión de los trámites.

7

Fomentar la inclusión de la población migrante y promover campañas contra la discriminación y la xenofobia.





2 Estudios

El Departamento de Estudios genera información, estadísticas y otros datos relevantes y útiles sobre la migración de personas extranjeras en Chile. Esta información contribuye a la operación y funcionamiento de SERMIG; y para la fundamentación, diseño y evaluación de políticas públicas relacionadas con la población migrante.

La información generada por el Departamento de Estudios está disponible en el sitio web institucional para facilitar la transparencia en la gestión migratoria y el acceso a la información.

✦ En diciembre de 2023 se publicó la Estimación de población extranjera 2022 que, por primera vez, incorpora a la población extranjera en situación de residencia irregular.

✦ Publicación de reportes con estadísticas generales y con enfoque de género de SERMIG basadas en su Registro Administrativo.

✦ Con el objetivo de transparentar la gestión migratoria de SERMIG, en su página web se incluyó como información pública las solicitudes acogidas de permisos de residencias temporales y definitivas, entre los años 2000 y 2023.

✦ En cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se están ejecutando las consultorías:

• “Diagnóstico sobre proyectos tecnológicos estratégicos y macroprocesos institucionales 2023 de SERMIG”

• “Sistematización de Infraestructura de Datos Integradas”.

✦ En su vinculación y trabajo permanente con las iniciativas del Departamento de Inclusión, se generaron nuevos productos y actualizaciones para las iniciativas Sello Migrante y Compromiso Migrante.

✦ Se inició la primera etapa del proyecto de “Archivo de Extranjería, Memoria y Derechos Humanos 1973-1990”, para la catalogación de documentación producida por el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) durante la dictadura. El objetivo de este proyecto es la publicación de un repositorio digital que ponga en valor la documentación del DEM producida durante ese periodo en Chile. El resultado de esta primera etapa es la catalogación archivística de más de 1.600 documentos que dan cuenta de la burocracia represiva dirigida desde el Estado.



Desafíos 2024

Durante el 2024 se ampliará la información sobre Registros Administrativos y se generará una nueva sección para "Nacionalización".

1

Para el caso de los permisos de residencia temporal y definitiva, se pondrá a disposición las resoluciones por archivo y rechazos. Y, para el caso de los permisos de residencia temporal, se pondrá a disposición la información estadística relativa a las subcategorías del Decreto 177.

2

Se continuará con la publicación de reportes estadísticos basados en Registro Administrativo. Durante primer semestre de 2024 se publicará el reporte 3 y en el segundo semestre el reporte 4, de estadísticas generales de SERMIG, y el segundo Informe de Estadísticas Migratorias con enfoque de género.

3

Sobre el proyecto "Archivo de Extranjería, Memoria y Derechos Humanos 1973-1990", se busca avanzar en la digitalización de los documentos catalogados, para posteriormente proponer el diseño del repositorio digital que permita su disponibilidad pública.

4

Se propondrán nuevos indicadores que permitan darle seguimiento, bajo una perspectiva interseccional, a los permisos de residencia humanitarios.

5



En 2024, se presentarán los resultados de la Estimación de población extranjera 2023. La novedad de esta estimación será representar de mejor modo al subgrupo poblacional de NNA.

6

Junto con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se generará una agenda de trabajo en materia de prospección laboral para contar con información que sirva de monitoreo a las ocupaciones laborales de difícil cobertura.

7



Caracterización de la población empadronada en cuanto a arraigo familiar, laboral y necesidad de protección internacional.

Eje 5 Inclusión y no discriminación

La Dirección de Territorio e Inclusión tiene por función principal promover, diseñar y ejecutar planes, programas e iniciativas orientados al desarrollo de una sociedad más inclusiva y libre de discriminación, con énfasis en la difusión de los derechos y deberes de las personas migrantes, de acuerdo a la PNME.

1 Formación Integral

Entrega competencias en materia de **migración y extranjería a los funcionarios/as públicos de instituciones públicas, privadas, sociedad civil y organismos** que se vinculan con el ejercicio de derechos y obligaciones de las personas migrantes y refugiadas en el territorio nacional.

Capacitaciones



Transferencias de competencias las Direcciones Regionales para descentralizar las capacitaciones y otorgar pertinencia territorial.

15 relatores certificados en 11 regiones.

2 Sello Migrante

Esta iniciativa busca fortalecer **la institucionalidad de los municipios en materia de inclusión, interculturalidad y acceso a derechos de las personas migrantes y refugiadas**, a través de la gestión y ejecución de actividades, acciones y proyectos con perspectiva regional.

23

Nuevos municipios adheridos en 2023.

SELLO MIGRANTE

En 2023 se potenció la descentralización y el traspaso de competencias a través del **Plan de Acompañamiento de las Direcciones Regionales**, que permitió vincular a las Direcciones Regionales con sus usuarios territoriales.

136

Total de municipios adheridos comprometidos con la inclusión de las personas migrantes y acciones que favorezcan la interculturalidad.

3 Compromiso Migrante



Iniciativa formulada con el propósito de **entregar asistencia técnica a las empresas, instituciones y gremios para fortalecer los espacios de inclusión, interculturalidad y no discriminación**, generando mejores prácticas en su reconocimiento y gestión de la diversidad cultural en el ámbito privado.

Para su evaluación, desde 2023 se aplicó un instrumento denominado Índice de Compromiso Migrante para Empresas (ICME).

El plan piloto se aplicó a 21 empresas

143 organizaciones privadas adheridas.

COMPROMISO MIGRANTE

3 Plataforma de Empleabilidad de Extranjeros

Consiste en **vincular una solicitud de permiso de residencia desde el extranjero, realizada a través de la plataforma de trámites del SERMIG, con una oferta laboral a través de la Bolsa Nacional de Empleo para trabajos de difícil cobertura**, determinados por el escenario laboral y económico del país, de acuerdo a informes del Ministerio del Trabajo.

Durante el 2023 se realizó el desarrollo informático que permite esta vinculación y se encuentra prontamente a realizar pruebas piloto con empresas adheridas a Compromiso Migrante que tengan que cubrir puestos de difícil cobertura.

Cultura Migraciones

Conmemoración del día de la Mujer con muestra fotográfica.

Instalación de la muestra de Juan Madriz, artista venezolano.

Muestra fotográfica: "KISEKI, Trayectoria de una profunda amistad". Exposición conmemorativa de los 125 años de relaciones entre Japón y Chile.



Desafíos 2024

1

Promover la participación activa de la sociedad civil y las comunidades locales en programas e iniciativas de integración e inclusión social.

Durante este año realizaremos distintos talleres para promover la PNME entre las comunidades migrantes organizadas.

2

Robustecer el sistema de acogida e integración de las personas migrantes y solicitantes de protección internacional.

Se realizarán charlas informativas y se promoverá la regularidad migratoria en los servicios e instituciones que están en la frontera.

3

Continuar con la descentralización en la formación integral.

Capacitaciones a relatores en las Direcciones Regionales.

Objetivo: uno por región.

4

Priorizar la capacitación, entrega de información y atención a las mujeres y a NNA.

Para esto, se fortalecerá el trabajo de las iniciativas Niñez Migrante y Apoya Mujer Migrante, a partir de distintas estrategias de vinculación socio-comunitaria.

5

Fortalecer la campaña de difusión de la relación bilateral Chile-Bolivia.

Visitas al país vecino para capacitar a funcionarios/as de los gobiernos locales con mayor demanda de trámites migratorios.

6

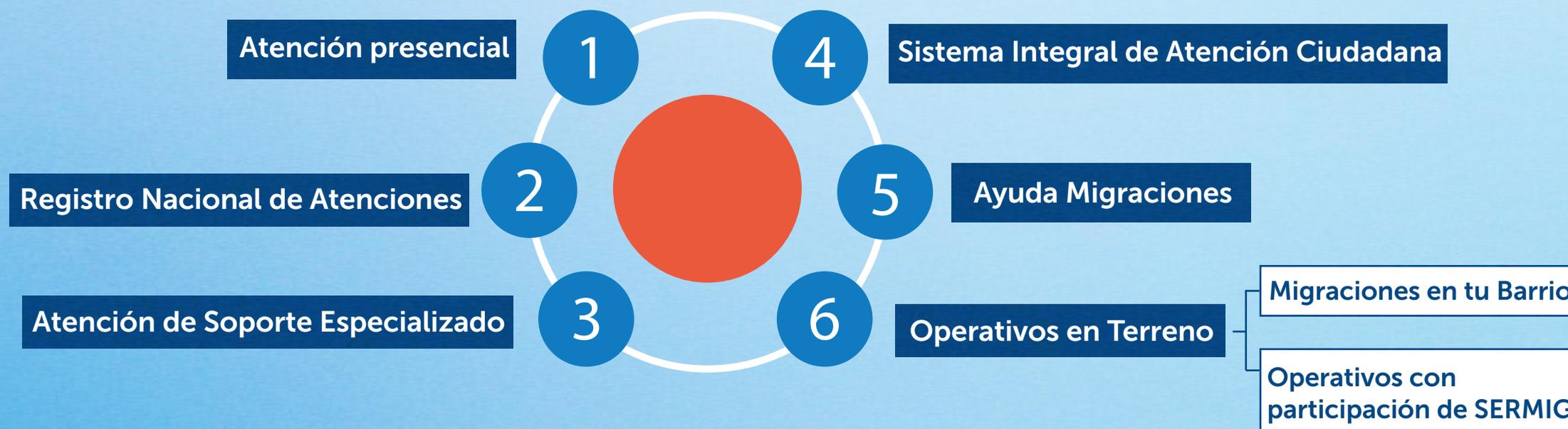
Aplicar el ICME en el 25% de las empresas asociadas a Compromiso Migrante, lo que permitirá tener resultados concretos del trabajo que éstas realizan en pro de la inclusión y la interculturalidad en el mundo del trabajo.

Fortalecer el plan de acompañamiento con enfoque de género.



Eje 6 Sistema de Atención Integral a Personas

La Dirección de Territorio e Inclusión es responsable del Sistema de Atención Integral de Personas (AIP) **que es el conjunto de acciones que promueven y facilitan la atención de usuarios/as de SERMIG.** Integra los procesos digitales y presenciales de atención, asegurando la descentralización de sus acciones, planes y programas, y la presencialidad en la resolución de sus requerimientos migratorios.





Atención presencial

Esta administración se fijó como objetivo estratégico otorgar atención a público en todo el país para garantizar **el acceso a la información y acortar las brechas culturales y digitales de la población migrante**. En las oficinas se analizan, principalmente, los casos de usuarios/as que requieren atención personalizada.

En 2023 se realizó **atención presencial en 15 regiones del país**. En marzo de 2024, se inauguró la oficina de atención de la **Región Metropolitana, en la comuna de La Florida**.

Con la apertura de atención en la RM, SERMIG tiene oficinas de atención presencial en **todo el territorio nacional**.



Se ofreció atención directa a usuarios/as → **65.462**



Dirección regional	Cantidad de personas atendidas
Arica y Parinacota	3.580
Tarapacá	7.340
Antofagasta	9.122
Atacama	901
Coquimbo	9.552
Valparaíso	6.328
O'Higgins	3.614
Maule	7.214
Ñuble	2.864
Biobío	5.253
Araucanía	4.480
Los Ríos	457
Los Lagos	618
Aysén	1.264
Magallanes	2.875
Total 2023	65.462

*No incluye refugio.



Registro Nacional de Atenciones

En julio de 2023, se dio inicio gradual al **Registro Nacional de Atenciones**, una plataforma que facilita tanto la derivación de casos migratorios como el registro de las atenciones directas brindadas a las personas migrantes.

Este sistema representa un avance significativo, ya que **reemplaza el correo electrónico por un sistema más moderno y eficiente que permite una mejor trazabilidad de los requerimientos y una gestión más efectiva.**



Desde el periodo indicado, se registraron un total de

26.229 ingresos

20.792

recibieron respuesta de manera inmediata sin necesitar gestión adicional.

5.437

fueron derivados hacia instancias especializadas para su atención y resolución adecuadas.





Atención Soporte Especializado

El modelo de AIP también cuenta con la Unidad de Atención de Soporte Especializado. Su principal función es **atender las solicitudes y casos complejos que surgen en la atención al público y los operativos en terreno.**

Los casos complejos, que pueden ir desde consultas por trámites migratorios hasta situaciones de emergencia humanitaria, **demandan un enfoque especializado y atención detallada para asegurar una respuesta efectiva, de calidad y oportuna para la población migrante.**

Los profesionales del área se dedican a comprender las **necesidades y circunstancias individuales de cada persona, proporcionando soluciones adecuadas y orientación en diversas áreas.** Esto implica una estrecha colaboración con otros Departamentos y Direcciones Regionales para garantizar una atención integral y coordinada.

El tiempo promedio de respuesta para los casos derivados a la Atención de Soporte Especializado (ASE).

7 días en su primer año de implementación.





Sistema Integral de Atención Ciudadana



El Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) es otro de los canales digitales **actualmente disponibles para que los usuarios/as realicen sus consultas, reclamos, sugerencias, entre otros.**



Ayuda Migraciones

El nuevo **portal "Ayuda Migraciones"** se lanzó en marzo del 2024, la plataforma permite acceder a información y asistencia y enviar solicitudes abriendo un Ticket de ayuda. Las respuestas operan de forma automática y en caso de ser necesario, son asignadas a analistas especializados que gestionan requerimientos específicos.

Desde marzo de 2024, el SIAC se atiende a través del portal Ayuda Migraciones de SERMIG.

Durante el año 2023, se gestionaron un total de:

104.820 tickets

representando el 100% del volumen de solicitudes recibidas.

De estos, el

15%

lo que equivale a **16.062 consultas abordadas de forma personalizada.**

De estos, el

85%

restante, es decir, **88.758 tickets**, recibieron respuestas automáticas.



Operativos en Terreno



En materia de despliegue territorial, SERMIG realiza dos tipos de operativos destinados a brindar asistencia a la comunidad migrante: **los operativos de Migraciones en tu Barrio y los operativos con participación de SERMIG.**

Migraciones en tu Barrio

Tiene como propósito **acercar la institución a las personas y promover la inclusión de la población migrante proporcionándoles orientación y asistencia técnica en sus trámites migratorios, promoviendo los derechos y obligaciones de las personas extranjeras.**

Los operativos se realizan en conjunto con los municipios y el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación respalda la iniciativa **facilitando la obtención de cédulas de identidad para extranjeros con residencia otorgada, contribuyendo así a la regularización e integración de las personas migrantes en el país.**



MIGRACIONES EN TU BARRIO



30 operativos a nivel nacional en **15 regiones del país.**

Esto refleja **el compromiso continuo de SERMIG en mejorar la atención y servicios para la población migrante, abarcando diversas comunas y regiones del país.**

Operativos con participación de SERMIG



Durante el 2023, la Dirección de Territorio e Inclusión y las Direcciones Regionales participaron activamente en distintos despliegues territoriales, como el programa "**Gobierno en Terreno**", "**Ferias de Servicios**", "**Plazas de Justicia**", **operativos con organizaciones sociales**, entre otras instancias de participación ciudadana que buscan **facilitar la comunicación sobre las medidas implementadas por el Gobierno y el Servicio, y recopilar consultas para identificar las necesidades específicas de las comunidades.**

Dirección Regional	Operativos de Migraciones en tu Barrio	Operativos en los que participó el SERMIG
Arica y Parinacota	1	8
Tarapacá	1	26
Antofagasta	8	9
Atacama	1	22
Coquimbo	1	4
Valparaíso	1	17
Metropolitana	9	27
O'Higgins	1	9
Maule	-	-
Ñuble	1	-
Biobío	1	26
Araucanía	1	1
Los Ríos	1	2
Los Lagos	1	15
Aysén	1	3
Magallanes	1	8
Total	30	177



En total, durante 2023, **SERMIG** participó de un total de

207

operativos en terreno

Desafíos 2024

1

Garantizar la aplicación completa del **modelo AIP en todas las regiones del país**, asegurando una atención **efectiva y de calidad para todos los usuarios/as**.

2

Garantizar la disponibilidad y funcionalidad del **sistema de reserva de hora en todas las Direcciones Regionales del país**, permitiendo a los usuarios/as planificar y agendar su atención de manera anticipada.

3

Implementación del portal "**Ayuda Migraciones**", lo que incluye una transición efectiva del SIAC al nuevo portal, **asegurando así la disponibilidad continua de información y servicios para los usuarios/as**.

4

Continuar con la ejecución del programa "**Migraciones en tu Barrio**" a nivel nacional en las 16 regiones.

5

Aplicar instrumentos para **medir la satisfacción de los usuarios/as previamente expuestos**.



Eje 7 Población prioritaria y sujetos de protección internacional

1 Población prioritaria



Niños, niñas y adolescentes

La implementación del Programa Niñez Migrante es de carácter nacional y está compuesto por funcionarios/as en cada una de las regiones del país, enfocados en promover la regularidad migratoria para esta población prioritaria. Esto se realiza a través de jornadas de capacitación, operativos para el ingreso de solicitudes de residencia de NNA y participación en mesas de trabajo enfocados en este grupo en particular.

Capacitaciones

Capacitación en regularidad migratoria realizadas a nivel nacional.

108
Jornadas

3.298
Total de asistentes.

65%

Corresponde a funcionarios/as que se desempeñan en establecimientos educacionales, municipios, Servicios Locales de Educación, CESFAM, etc.

27,8%

Corresponde a personas adultas responsables de NNA migrantes.

7,2%

Corresponde a adolescentes migrantes.

155

Operativos realizados a nivel nacional para orientar a padres o tutores en el ingreso de solicitudes de residencia de NNA.

3.559

Atenciones

2.741

Solicitudes de residencia NNA.

Los operativos se realizaron en centros educacionales, universidades, municipios y Direcciones Regionales.

La puesta en marcha del Programa Niñez Migrante y el trabajo coordinado con otras instituciones enfocadas en la difusión de la **regularidad migratoria** ha tenido como resultado el aumento de las solicitudes de residencias temporales de NNA.

↑ 44,7%
Respecto al año anterior.



Nuevo Comité de Infancia y Adolescencia migrante

Su objetivo es transversalizar a Nivel Central el trabajo prioritario para la población de NNA. Está integrado por la Subdirección Nacional, Direcciones de Operaciones, Territorio e Inclusión, Jurídica y Departamento de Estudios.



Acciones implementadas



Mejoras al sitio web y la plataforma de Trámites Digitales a modo de facilitar la información y el ingreso de las solicitudes de residencia NNA.



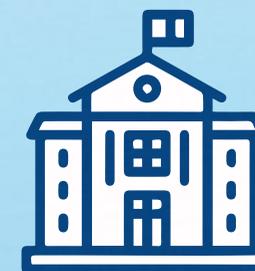
Priorización de todos los trámites que involucren a NNA, dado que estar en situación migratoria irregular impacta negativamente el ejercicio de derechos y su proceso de inclusión en el país.



Dirección de Operaciones: equipo de nueve analistas con dedicación exclusiva a trámites de NNA.



Participación en la Comisión Coordinadora de Protección de la Infancia y la Mesa de Articulación Interinstitucional, lideradas por el Servicio de Protección Especializada y la subsecretaría de la Niñez, respectivamente.



Desafíos 2024

1

Diseñar un protocolo de colaboración con la subsecretaría de Educación Superior para agilizar las solicitudes de Residencia Definitiva o Temporal de jóvenes migrantes que buscan acceder a la educación superior.

2

Desarrollar un protocolo en colaboración con instituciones como la subsecretaría de la Niñez, el Registro Civil y los Tribunales de Familia para establecer la identidad y filiación de NNA que carecen de documentación.

3

Concretar la firma de convenios con el Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia y el Servicio Nacional de Menores (SENAME) incorporando al nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil.

4

Jornadas de trabajo entre SERMIG y el Ministerio de Desarrollo Social, con énfasis en las nuevas Oficinas Locales de la Niñez, para capacitar a funcionarios/as de distintas regiones en los procesos de regularización migratoria para NNA.

2 Sujetos de protección internacional

En el marco del cumplimiento de los compromisos y normativa internacional, el Estado de Chile otorga protección a las personas extranjeras que están en territorio nacional y que reúnan las condiciones para ser refugiadas, apatradias, asiladas provisoriamente, o bien sean víctimas del delito de trata de personas o tráfico ilícito de migrantes agravado.

Personas solicitantes de refugio:

1.116
Análisis

Solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado en diez comisiones interministeriales.

128

Recomendaciones de reconocimiento.

988

Recomendaciones de rechazo.

Capacitaciones y adaptación de los sistemas informáticos para implementar la nueva etapa de admisibilidad en las solicitudes de refugio.

En 2023

201

Personas reconocidas como refugiadas

78%

Corresponde a personas de nacionalidad afgana y ucraniana



Mejoras en el proceso del refugio

- ✦ **Capacitaciones y adaptación de los sistemas informáticos** para implementar la nueva etapa de admisibilidad en las solicitudes de refugio.
- ✦ **Mejora en la gestión interna a través de mecanismos virtuales** y presenciales, estandarización de argumentos y medios internacionales de consulta para la Información País de Origen (COI, por sus siglas en inglés) utilizada en la acreditación de los hechos de los casos analizados.
- ✦ **Descentralización de entrevistas de elegibilidad.** Capacitaciones a las Direcciones Regionales para implementar estas entrevistas. Regiones de Antofagasta, Tarapacá y Arica en ejecución, y las regiones de Maule y Coquimbo en proceso de implementación.
- ✦ **Avance en tramitaciones pendientes de traducción.** En 2023 se citó a 93 personas no hispanohablantes a entrevistas con servicios de traducción proporcionados por ACNUR y Red Apis.
- ✦ **Priorización de entrevistas y presentación de solicitudes de refugio a nacionales afganos/as,** en consideración de la afectación de género de mujeres y niñas nacionales de ese país, como grupo social cuyos derechos han sido particularmente afectados y violentados.

- ✦ **Sistematización de información estadística** sobre la condición de refugiado, protección complementaria y asilo territorial provisorio.

- ✦ **Fortalecimiento de habilidades para la detección de casos vulnerables,** que requieran asistencia humanitaria. En conjunto con el Departamento de Acción Social de la subsecretaría de Interior, se establecieron las necesidades prioritarias en aprendizaje del idioma y prestaciones en materia de apoyo psicológico y habitacional.

- ✦ **Evaluación de instrumentos y materiales utilizados en el procedimiento de refugio con enfoque de género:** formulario de solicitud, cartilla informativa, formulario de primera atención de refugio, entre otros.

- ✦ **Distribución de manual de procedimiento de NNA** y solicitantes de refugio, con el objeto de estandarizar la atención de NNA no acompañados en SERMIG.

Evolución refugio

Año	Formalizados	Archivos	Rechazados	Reconocimiento
2017	5.723	276	95	162
2018	5.725	1.822	257	171
2019	781	3.666	665	30
2020	1.627	752	2.077	3
2021	3.852	718	3.083	19
2022	5.142	1.022	658	59
2023	3.626	1.820	807	201



2.2 Víctimas de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes agravado

Otorgamiento de:



▶ Distribución en SERMIG del manual de procedimiento administrativo para el otorgamiento de visas a víctimas de trata de personas.

▶ Durante 2023, SERMIG ejerció la secretaría técnica de la Mesa Intersectorial de trata de personas, además de participar de las subcomisiones de prevención, apoyo a víctimas y relaciones internacionales.

Traducción de afiches para la prevención de la trata de personas al inglés, creole, chino y ruso, en colaboración con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Distribución a las Direcciones Regionales de 3.000 afiches y 6.000 dípticos. Adicionalmente, se elaboró material para difusión de los permisos de residencia para talleres de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes en el marco del Fondo de Transversalización de Género 2023, del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

2.3 Personas solicitantes de protección complementaria

Durante 2023 se recibieron

13

Solicitudes de protección complementaria.



Desafíos 2024



Desafíos 2024

6

Generar un mecanismo que permita la implementación de un procedimiento para la determinación de la condición de apatridia.

7

Continuar con las prestaciones comprometidas en materia de trata de personas, relativa a permisos de residencia humanitaria a las víctimas de este delito con la mayor celeridad posible, así como también las instancias de sensibilización y capacitación en la materia.

8

Disminución en los tiempos de respuesta a las solicitudes de prórroga y descentralización de esta labor a regiones.

9

Dar continuidad a la participación en las instancias de CONARE en MERCOSUR.

10

Otorgar mayor autonomía a las Direcciones Regionales tanto en materias propias de refugio como en su papel de secretaría técnica de la Mesa de Trata de Personas en las instancias en que se requiera la actuación de SERMIG.

11

Mantener 10 comisiones de refugio al año, con un promedio de 100 solicitudes revisadas en cada comisión.

Eje 8 Género

✘ **En SERMIG, el enfoque de género es un componente estratégico en las políticas dirigidas a las personas migrantes.** A través de este enfoque, se busca comprender y abordar las diversas dimensiones de género que influyen en la construcción de iniciativas y políticas, reconociendo las diferencias y desafíos que enfrentan las personas migrantes y refugiadas. Estas diferencias, influenciadas por diversos factores como la situación migratoria, el origen étnico y la situación económica, se entrelazan con aspectos clave como la orientación sexual, identidad y expresión de género, que necesitan ser abordados de manera sensible y específica en las políticas y acciones del Servicio.

✘ **Además, se destaca la importancia de fomentar un entorno laboral inclusivo** caracterizado por la equidad de género, el respeto y la no discriminación, garantizando así que todas las personas que forman parte del Servicio, independientemente de su identidad y expresión de género u orientación sexual, puedan desempeñarse en un ambiente que valore y promueva la diversidad y la igualdad de oportunidades.

✘ **Durante 2023**, el Servicio enfocó sus esfuerzos en consolidar su labor en materia de género en conjunto con las y los encargados de género de cada Dirección a Nivel Central y las Direcciones Regionales. Esta colaboración posibilitó la realización de diagnósticos que, a su vez, influyeron en propuestas para la construcción y modificación de normativas, protocolos, resoluciones, iniciativas y campañas, tanto durante 2023 como en 2024.



1 Enfoque de género institucional

Protocolo para la prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo:

Durante mayo y junio de 2023, se realizaron los "Diálogos Participativos de Buenas Prácticas Laborales" como parte del diagnóstico para recopilar experiencias y conocimientos de la comunidad laboral sobre el procedimiento de denuncia y sanción del maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, así como fomentar buenas prácticas en el ámbito laboral.



244

Funcionarias



177

Funcionarios

421

Total participantes

Representan

83,37%

funcionarios/as

Gracias a la colaboración de la comunidad funcionaria, se elaboró el **protocolo de prevención, investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, promulgado en el Diario Oficial el 17 de enero de 2024**. Este protocolo incluye medidas de prevención, la designación de delegados/as de prevención, capacitación obligatoria, informes semestrales sobre denuncias, planes anuales de prevención y campañas comunicacionales. Se fomenta la participación en la evaluación de riesgos y prevención del acoso psicológico, facilitando el intercambio de información y opiniones.

Acciones de sensibilización y capacitación a la comunidad funcionaria en temática de género:

Participación del Programa Prevenir

129

Funcionarias/os
que participaron

Entre ellos las/os encargados/as de género, equipos directivos, encargados/as de programas de inclusión, fiscales e investigadores/as de maltrato, acoso laboral y sexual, profesionales de Gestión de Personas, entre otros.

Curso Avanzado de Género

Como parte del compromiso de avanzar en los conocimientos de temática de género, se impartió el curso de capacitación avanzada sobre género para los equipos directivos y las encargadas/os de género. Este curso fue impartido por la Universidad Técnica del Estado y llevó por nombre "Territorio y participación ciudadana dirigida a actores/as institucionales vinculados/as al diseño de programas".

Taller de Identidades de Género

En colaboración con la Fundación PRODEMU, se realizaron dos talleres de sensibilización sobre conceptos relacionados con el género. El primer taller contó con 169 asistentes, mientras que el segundo taller, una instancia híbrida, involucró a las Direcciones Regionales, con un total de 49 participantes.

Protocolo de comunicaciones inclusivas con perspectiva de género de SERMIG

El Protocolo brinda orientación técnica a la comunidad de funcionarios/as de SERMIG para crear materiales comunicacionales con enfoque de género, asegurando accesibilidad y evitando desigualdad, exclusión y estereotipos discriminatorios.



2 Iniciativa Apoya Mujer Migrante

Desde la Dirección de Territorio e Inclusión se realiza la iniciativa **Apoya Mujer Migrante** para proporcionar información oportuna y accesible sobre la normativa migratoria y otras áreas de interés relevantes para las mujeres migrantes, tales como violencia contra la mujer, salud, educación, trabajo y emprendimiento.

A través de espacios de capacitación y difusión de conocimiento, esta iniciativa busca acercar a las mujeres migrantes a la institucionalidad y fomentar activamente su inclusión en la sociedad chilena.

24

Jornadas a nivel nacional

830

Mujeres migrantes
capacitadas



3 Campaña por razones humanitarias

La campaña comunicacional por razones humanitarias, desarrollada gracias al Fondo de Transversalización de Género del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género 2023, sirvió para la sensibilización y difusión sobre los permisos humanitarios. A través de esta campaña, se fortaleció el conocimiento de los funcionarios/as de las instituciones estatales sobre la Residencia Temporal por razones humanitarias y se creó contenido audiovisual e infográfico.

En los talleres participaron diversas instituciones públicas, como el Ministerio Público, Poder Judicial, Policía de Investigaciones, Servicio Mejor Niñez, SENAME, municipalidades, Ministerio de Desarrollo Social, Sernameg, Mesas regionales de trata de personas, Red de atención a víctimas, entre otros a lo largo de todo el país.



774

Participantes

Capacitaciones en todo el país



4 Estadísticas migratorias con enfoque de género:

El Departamento de Estudios de SERMIG elaboró dos informes de estadísticas migratorias con enfoque de género. El objetivo es analizar las solicitudes y otorgamientos de permisos de residencia desagregando estos datos según género para analizar posibles brechas de género, mediante la comparación de cifras desde 2014 hasta 2023.



89.288

Total de permisos de
Residencia Temporal



51%

45.549 corresponden a
Residencias Temporales
otorgadas a mujeres.



5 Convenio GORE: Contratación mujeres analistas

 Firma de convenio entre el Gobierno Regional Metropolitano y SERMIG para agilizar solicitudes de residencia en la Región Metropolitana. Para implementar este programa, el GORE financiará la contratación de 29 personas jefas de hogar como analistas de trámites de permisos de residencia. Una característica destacada de este programa es la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, ya que las personas contratadas trabajarán de forma remota.

 Estas analistas tendrán la responsabilidad de examinar solicitudes de permisos de reunificación familiar y humanitarios, prestando especial atención a casos que involucren mujeres embarazadas, nnas, víctimas de violencia intrafamiliar/género y trata de migrantes.



Desafíos 2024



Eje 9 Fortalecimiento institucional y descentralización

En el marco de instalación e implementación del Servicio en todo el territorio nacional, se trabaja en distintos ámbitos para fortalecer el funcionamiento de SERMIG y concretar las políticas de descentralización.

1 Gestión jurídica

Recursos administrativos

5.279

Recursos administrativos

Tramitación de recursos administrativos por rechazo de residencias



De ellos se han resuelto en un plazo promedio de 90 días hábiles

2.094

Delegación de facultades

Delegación de facultades a las Direcciones Regionales para iniciar procedimientos sancionatorios de expulsión y disponer la medida de expulsión de personas extranjeras con ingreso irregular por paso no habilitado.

Delegación de facultades a las Direcciones Regionales para autorizar la salida del país a personas extranjeras con ingreso irregular por paso no habilitado.





Litigación

Fortalecimiento del área de litigación de la Dirección Jurídica para defender la gestión e intereses de SERMIG, en especial en el ámbito sancionatorio.

4.839
Recursos judiciales

Interpuestos en la RM, los que se desglosan de la siguiente manera:



↓ 1.029
Recursos judiciales

Desde 2023 a 31.03.2024, bajaron los recursos en la RM, respecto al mismo periodo del año anterior.

18.304
Recursos judiciales

Interpuestos en regiones, los que se desglosan de la siguiente manera:



↑ 7.958
Recursos judiciales

Desde 2023 a 31.03.2024, aumentaron los recursos a nivel regional, respecto al mismo periodo del año anterior.

En 2023, los resultados de la litigación de SERMIG se tradujeron en una reducción de seis veces los montos pagados por costas judiciales en comparación con 2022.





Mejoras de procesos

-  Mesas de diálogo interinstitucional con Cortes de Apelaciones del país, principalmente en las regiones de Valparaíso, Talca e Iquique.
-  Creación de la Unidad de Cumplimiento Judicial y Cobranza Judicial, ambas dependientes de la Dirección Jurídica.
-  Reorganización de las Unidades del Departamento Jurídico Administrativo: Unidad de Recursos Administrativos, Unidad de Pronunciamientos Jurídicos y Unidad de Análisis Jurídico de Permisos Migratorios.
-  Nuevo protocolo para el cumplimiento de la obligación legal de denunciar hechos constitutivos de delito que puedan detectar los funcionarios/as del Servicio, en el cumplimiento de sus obligaciones o ejerciendo funciones institucionales.
-  Participación de la Dirección Jurídica en la mesa de actualización del nuevo protocolo de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual del Servicio.
-  Inicio de los procedimientos judiciales necesarios para la cobranza de montos impagos, en favor del Servicio, por procesos de fondos concursables de 2021-2022.

Desafíos 2024

1

Terminar la tramitación de la actualización del protocolo de expulsiones judiciales.

2

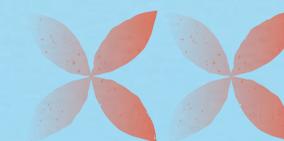
Formalizar, las metas y objetivos institucionales del Plan Rezago.

3

Reforzar equipos del Departamento Sancionatorio para fortalecer la capacidad de SERMIG para dictar sanciones contra personas extranjeras que infrinjan la normativa migratoria.

4

Implementar la Unidad de Cobranza Judicial para triplicar la capacidad de cobro de deudas pecuniarias, especialmente de empleadores y medios de transporte, así como generar procedimientos y flujos para la cobranza



Desafíos 2024

5

Firma de los siguientes convenios

✘ Convenio de colaboración académica entre la PDI y SERMIG.

✘ Convenio de intercambio de información con PDI para establecer e implementar un mecanismo de intercambio de información respecto de personas extranjeras en el país.

✘ Convenio con Carabineros para establecer e implementar un mecanismo de intercambio de información respecto de personas extranjeras en el país.

✘ Convenio marco de colaboración entre SERMIG, Ministerio Público, Carabineros y PDI, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 168 de la ley N°21.325 de Migración y Extranjería.

✘ Convenio SERMIG y MINREL para establecer un mecanismo de colaboración y apoyo mutuo para el cumplimiento de las funciones que les han sido entregadas por la ley N°21.325 de Migración y Extranjería.

✘ Convenio con la Contraloría General de la República para la ejecución del Programa de Apoyo al Cumplimiento.

✘ Convenio entre SERMIG y la subsecretaría del Trabajo para la interoperabilidad de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE).

✘ Convenio de intercambio de información con SERVEL, para cumplimiento de sus obligaciones legales.

2 Administración y ejecución presupuestaria

La Dirección de Administración y Finanzas gestiona los procesos administrativos y de apoyo a SERMIG velando por la adecuada gestión financiera, de abastecimiento y logística, compras públicas, gestión y desarrollo de la dotación del personal.



Aumento respecto
a presupuesto ley 2023





Principales gastos

M\$2.970.080

Compra de pasajes aéreos, terrestres y otros gastos asociados para las expulsiones.

M\$ 1.086.129

Mejorar la habilitación de la infraestructura de las Direcciones Regionales: Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Magallanes y Aysén.

M\$11.698.978

Pago de remuneraciones de la dotación efectiva al 31.12.2023, 463 funcionarios/as entre plantas y contratas y 92 personas a honorarios.

\$570.603.000

Ejecución del Plan Rezago incluida la contratación de 62 funcionarios/as destinado a la revisión y resolución de la solicitudes pendientes al cierre 2022.

\$369.888.000

Adquirir mobiliarios, programas y equipos informáticos destinados a la renovación de licencias informáticas habituales para el funcionamiento de nuestras plataformas y sistemas, y para la habilitación y equipamiento de las Direcciones Regionales.



Ingresos

✕ Los ingresos de SERMIG corresponden a los recursos recaudados por concepto de derechos de beneficios migratorios y multas pecuniarias por infringir normativa migratoria.

Ingresos recaudados por
pago de derechos

M\$36.147.166

Recaudación por concepto
de multas

M\$7.866.042

1,9 ↑
Veces

Sermig recaudó casi el doble
de su gasto en 2023



3

Gestión de personas

En 2023 se suscribió un protocolo de acuerdo entre la Dirección Nacional y la Asociación Nacional de funcionarios y funcionarias (AFUNAMIG) de SERMIG para avanzar en mejoras en las condiciones de trabajo de toda la comunidad funcionaria.

- ✘ Como parte de las acciones del acuerdo, la Universidad de Chile realizó un estudio de bandas salariales.
- ✘ Para fortalecer espacios armónicos, se desarrollaron diálogos participativos en relación al maltrato y acoso laboral y/o sexual a 421 funcionarios, funcionarias y personal a honorarios.
- ✘ Elaboración de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, a través de la participación de funcionarios/as de distintas áreas, levantamiento de información cualitativa y cuantitativa.
- ✘ Implementación de normas de aplicación general de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio Civil, en materias de reclutamiento y selección de personal, ambientes laborales y calidad de vida laboral, participación funcionaria, estructuras y estándares de gestión y desarrollo de las personas, entre otros.



172

Traspaso de funcionarios/as desde la modalidad de honorarios a suma alzada a contrata.

80

Mejoras de grados desde 2023 a 31.03.24.





Formación funcionaria

SERMIG desarrolló su primer plan anual de capacitación.

637
Funcionarios/as

Capacitaciones de Servicio Civil y Contraloría General de la República, entre otros.

122
Funcionarios/as

Capacitados en materias de DD.HH, por la subsecretaría de Derechos Humanos.

129
Funcionarios/as

Capacitados diversas temáticas que tienen relación con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades técnicas en materia migratoria, así como también aquellas que entregan herramientas para el mejoramiento del clima organizacional de SERMIG.

Desafíos 2024

1

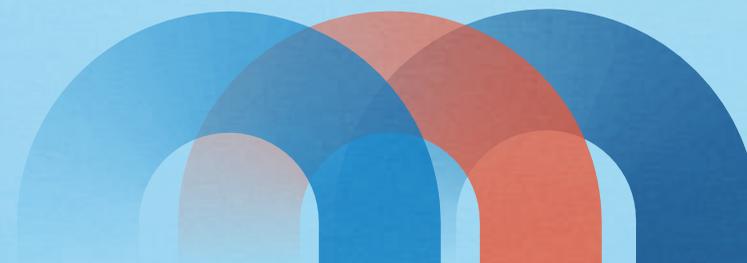
Terminar la elaboración de la Política de Gestión y Desarrollo de las Personas.

2

Desarrollo de proyecto técnico de infraestructura de las Direcciones Regionales de Arica y Parinacota, Tarapacá, sucursal del Loa - Antofagasta, O'Higgins, Maule, sucursal San Felipe-Valparaíso y futuras sucursales en la RM.

3

Gestionar el traslado de la Oficina de la Dirección Regional de Valparaíso y el traslado y habilitación básica para la Dirección Regional del Maule.



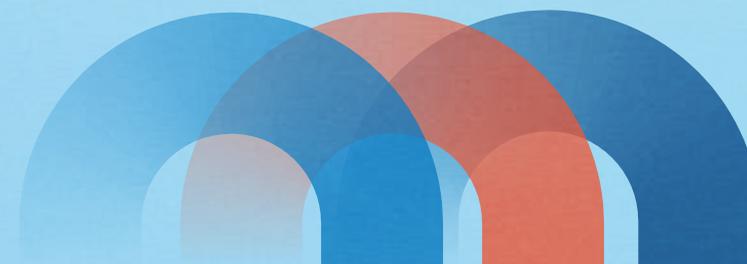
4 Departamento de Auditoría y cumplimiento

El nuevo Departamento de Auditoría y cumplimiento tiene por objetivo proporcionar una evaluación independiente y objetiva de las actividades de SERMIG, a fin de asegurar la integridad, eficacia y eficiencia en los procesos y operaciones, fortaleciendo la gobernanza, y el control de los procesos internos. En cuanto al área cumplimiento se busca promover y establecer políticas de cumplimiento normativo en el ámbito público.

✦ En 2023 se aprobó y ejecutó el Plan Anual de Auditoría, sobre la base de los requerimientos establecidos por el Consejo de Auditoría General de Gobierno (CAIGG) y Auditoría Ministerial del Ministerio del Interior, cumpliendo los objetivos establecidos. Al respecto, se ejecutaron los 6 objetivos gubernamentales de Auditoría, siendo enviados al CAIGG a través de 11 reportes. Implementación de Sistema de Integridad Institucional, cuyo foco es establecer políticas e instrumentos que instalen y fomenten altos estándares de integridad, probidad y ética.

✦ Levantamiento de información para crear un modelo preventivo de gestión, como el nuevo Código de Ética del Servicio.

✦ Inscripción como sujeto reportante obligado ante la Unidad de Análisis Financiero del Estado, a fin de reportar operaciones sospechosas, que puedan prevenir e impedir la comisión de delitos como el lavado de activos.



Desafíos 2024

1

Ejecución del Plan Anual de Auditoría.

2

En el marco del trabajo de implementación del Sistema de Integridad, aprobar, difundir e integrar el Código de Ética del Servicio. Adicionalmente, establecer un canal de denuncias y consultas del Sistema de Integridad.

3

Aprobar y difundir el Modelo de Prevención de Delitos: delitos funcionarios, financiamiento al terrorismo y lavado de activos.

4

Aprobar regulación interna para la promoción de la Protección de Datos Personales.

5

Aprobar instructivo de prevención de conflictos de intereses.

6

Jornadas a nivel nacional para educar y crear cultura preventiva en las materias propias de auditoría.

5 Descentralización

Uno de los objetivos estratégicos de SERMIG es la descentralización del Servicio y su fortalecimiento regional. A la fecha se cuenta con una plana directiva, seleccionada a través del Sistema de Alta Dirección Pública, con capacidades de gestión y liderazgo que permita ejecutar la PNME.

Estos equipos directivos, en conjunto con los equipos técnicos de SERMIG, han estructurado y desarrollado instrumentos de planificación de la gestión regional, que incorporan mejoras en ámbitos técnico migratorios, vinculación con la comunidad, atención de usuarios/as y mejoramiento de la gestión administrativa, relacionada esta última fundamentalmente con la mantención y mejoramiento de la infraestructura.

1 Nombramiento de directores ADP: Inicio del proceso de postulación para los cargos de directores regionales en las dieciséis regiones del país. A la fecha se han nombrado trece Directores Regionales.

2 Planes de Gestión Regional: Elaboración de planes de trabajo, con compromisos de gestión ligados a los objetivos estratégicos de fortalecimiento de la institucionalidad regional.



Cifras de gestión regional agregadas

1.422

actividades planificadas de vinculación con el medio

1.523

Actividades ejecutadas

107%

cumplimiento



46

Mesas de gestión migratoria

176

Mesas sectoriales que incorporan temas migratorios

53

Actividades de participación ciudadana.

1.167

Participantes

120

Charlas de gestión migratoria a funcionarios/as de otros organismos públicos.

3.090

Participantes

108.773

Registros de atención y procedimientos realizados en las Direcciones Regionales relacionados con requerimientos migratorios de usuarios/as.



Infraestructura

En 2023 se habilitó infraestructura para la operación del total de las oficinas regionales de SERMIG.

- ✦ Ejecución de siete proyectos de arriendo y habilitación de oficinas en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Aysén y Magallanes.
- ✦ Dos iniciativas de remodelación para las oficinas de San Felipe y Biobío.
- ✦ Habilitación de infraestructura para las oficinas de la Región Metropolitana y del Maule.



Dirección regional Metropolitana



Dirección regional del Maule

Desafíos 2024

1

Consolidar la presencia institucional en las regiones del país con la conformación de mesas de gestión migratoria que permitan una mejor coordinación interinstitucional.

2

Implementación del Sistema de Atención Integral de Personas para la atención digital y presencial de usuarios/as en todas las regiones de Chile.

3

Cuentas públicas regionales con la finalidad de acercar la gestión migratoria a los territorios.



Eje 10 Implementación de la normativa migratoria

Durante 2023, como parte de la implementación de la normativa migratoria, se elaboraron instrucciones, circulares, decretos y resoluciones, entre ellos:

1 Legislación

Notificación y procedimiento de expulsión

El 18 de agosto de 2023, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.589 que modifica la ley N° 21.325 de Migración y Extranjería, con el **objeto de agregar formas alternativas de notificación en el procedimiento administrativo de expulsión, esto es, mediante correo electrónico o carta certificada**. Por otro lado, se faculta a la Policía de Investigaciones de Chile para iniciar el **procedimiento de expulsión respecto de aquellas personas extranjeras que intenten ingresar o egresar del país, o hayan ingresado o egresado por paso no habilitado, eludiendo el control migratorio o valiéndose de documentos falsificados, adulterados o expedidos a nombre de otra persona**.

Más de
30
visitas

al Congreso para
participar en la tramitación
de los proyectos.



Foto: Pablo Ovalle Isasmendi/Agencia Uno.

Plazo detención con fines de expulsión

El 03 de mayo de 2023 fue publicada en el Diario Oficial la ley N° 21.568 que modifica el artículo 19 numeral 7 letra c) de la Constitución Política de la República, en el sentido de **ampliar el plazo de detención a un máximo de 5 días corridos para efectos de materializar las medidas de expulsión administrativa. Esta iniciativa fue originada en moción de senadores, a la que el Gobierno le dio urgencia en su tramitación.**

Producto de dicha reforma constitucional fue necesario adecuar la norma legal de la ley de Migración y Extranjería, para lo que el Gobierno presentó el proyecto de ley contenido en el Boletín 15.879-06 para ampliar el plazo de detención contemplado en el artículo 134 de dicho cuerpo legal. Con fecha 07 de agosto de 2023 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.590, que materializa esta modificación en la ley de Migración y Extranjería.



Nueva etapa en ley de Refugio

El 20 de febrero de 2024 fue publicada en el Diario Oficial la ley N° 21.655 que modifica la ley sobre Protección de Refugiados, **incorporando una etapa previa a la solicitud de reconocimiento de la condición de Refugiado, para descartar aquellas solicitudes manifiestamente infundadas**. También, esta reforma legal modifica la ley N° 21.325 en materia de reconducción, definiendo un área de 10 kilómetros desde la frontera en que esta medida puede ser adoptada. El proyecto de ley fue presentado por el Ejecutivo.

Proyectos presentados

Participación activa en asesoramiento, redacción y apoyo en la generación del proyecto de ley "misceláneo" que modifica la ley N° 21.325 en materia de causales de expulsión, sanciones pecuniarias, nacionalización, entre otras materias, ingresado a mediados del 2023 al Congreso Nacional, con la finalidad de adaptar la legislación vigente a las necesidades institucionales. El proyecto está contenido en el Boletín N° 16.072-06.



2 Resoluciones

✘ Mediante Resolución Exenta se delegó la facultad de iniciar el procedimiento sancionatorio de expulsión y **disponer la medida de expulsión de personas extranjeras con ingreso irregular por paso no habilitado en el Director Regional de Arica y Parinacota.**

✘ Mediante Resolución Exenta **se delegó la facultad de iniciar el procedimiento sancionatorio de expulsión y disponer la medida de expulsión de personas extranjeras con ingreso irregular por paso no habilitado** en los Directores Regionales de Tarapacá, Antofagasta y Atacama del Servicio Nacional de Migraciones.

✘ Mediante Resolución Exenta **se delegó la facultad de autorizar el egreso de personas extranjeras en los pasos fronterizos de su región, en el Director Regional de Tarapacá.**

✘ Mediante Resolución Exenta **se delegó la facultad de autorizar el egreso de personas extranjeras en los pasos fronterizos de su región, en los Directores Regionales de Antofagasta y Valparaíso.**

Mediante la Circular N° 19 de fecha 05 de octubre de 2023, **se instruyó a dichas Direcciones Regionales sobre la delegación de facultades de expulsión por ingreso irregular al territorio nacional.**

Mediante Circular N° 02 de fecha 25 de enero de 2024, se instruyó a las Direcciones Regionales a nivel nacional **sobre la recepción y remisión de descargos presentados por los extranjeros en relación al procedimiento de expulsión.**

3 Decretos

1. Decreto N°181 de fecha 06.07.2023, **establece la Política Nacional de Migración y Extranjería.**

2. Decreto N°78 de fecha 25.01.2024, **crea Comité Asesor Interministerial para la implementación de la Política Nacional de Migración y Extranjería.**

3. Proyecto de **decreto que aprueba reglamento que determina forma de pago de multas establecidas** en la ley N°21.325 de Migración y Extranjería.

4. Proyecto de **decreto que determina el monto de derechos que deberán pagar los extranjeros por las actuaciones administrativas** (permisos migratorios).

5. Proyecto de **decreto que establece visa o autorización previa a titulares de permiso de Permanencia Transitoria** de las nacionalidades que indica.

6. Propuesta de **decreto que modifica el decreto N°177 de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que establece las subcategorías migratorias de Residencia Temporal en la forma que indica.**

7. Propuesta de **decreto que aprueba reglamento establecido en el artículo 100 de la ley N°21.325 de Migración y Extranjería (API/PNR).**

Desafíos 2024

1

Continuar con la descentralización del SERMIG, a través de la delegación de funciones en Direcciones Regionales.

2

Continuar con el perfeccionamiento de la ley N° 21.325 y los decretos que la reglamentan.





Servicio
Nacional de
Migraciones

Ministerio del Interior
y Seguridad Pública

Gobierno de Chile



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

'24

Servicio Nacional de Migraciones

