



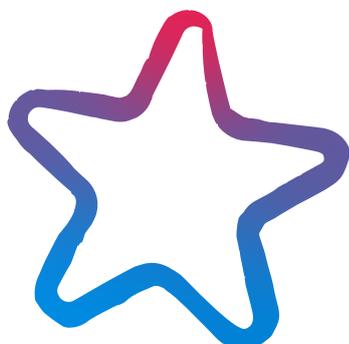
Servicio  
Nacional de  
Migraciones

Ministerio del Interior

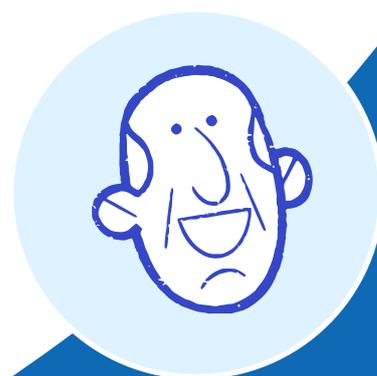
Gobierno de Chile



BORRADOR



# CUENTA PÚBLICA **PARTICIPATIVA** 2025



## Introducción

La Cuenta Pública Participativa sintetiza la gestión de las políticas, planes, programas, acciones y ejecución presupuestaria del Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) durante 2024. Además, incluye los principales desafíos que la institución se ha propuesto para el año 2025. A través de este documento y del proceso participativo asociado, SERMIG rinde cuentas y entrega información relevante a la ciudadanía sobre materias de su interés, al tiempo que promueve un espacio de diálogo e intercambio con la comunidad migrante, la sociedad civil y las instituciones públicas.

Durante 2024, SERMIG logró resolver solicitudes rezagadas de años anteriores, correspondientes al inicio de la actual gestión. Asimismo, avanzó en la descentralización y normalización de sus procesos mediante la modernización de los sistemas de atención al público. Plataformas como “Ayuda Migraciones”, para consultas digitales, y el nuevo sistema digital de Reserva de Horas —que coordinó más de 95 mil atenciones presenciales— representan avances significativos en la gestión, que serán reforzados en el segundo semestre de 2025 con el lanzamiento de “Mi SERMIG”: una interfaz unificada que centraliza la información personal de tramitación, mejorando la experiencia y satisfacción del usuario y la seguridad de los datos.

En paralelo, el despliegue territorial —que incluyó más de 170 charlas, 70 jornadas de capacitación y 567 operativos coordinados entre las Direcciones Regionales y el Nivel Central— permitió entregar respuestas oportunas y contextualizadas a las necesidades específicas en materia migratoria en comunas y localidades de todo el país. Asimismo, las iniciativas que ejecuta SERMIG para coordinar, acompañar y asegurar la inclusión social e integración efectiva de personas migrantes en los territorios y sus comunidades alcanzó este año 152 municipalidades y 157 organizaciones adheridas. Con ellas, se coordina la realización de diversas actividades formativas, informativas y de orientación directa.

A lo anterior se suma la generación de insumos a partir de registros administrativos, asociada a la publicación de reportes e informes, que han permitido mejorar la toma de decisiones basada en evidencia y disponer de mejores soluciones, en atención al momento histórico en materia migratoria que vive la sociedad chilena en su conjunto.

En cuanto al fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, durante el año se firmaron diversos convenios que refuerzan la interoperabilidad de SERMIG con otras instituciones, ampliando la coordinación en temas de seguridad y fortaleciendo la red estatal de respuesta

frente a las necesidades y los derechos y deberes de las personas migrantes, la población prioritaria y los sujetos de protección internacional.

Esto se complementa con avances normativos que fortalecen la Ley de Migración y Extranjería y, en materia internacional, la suscripción con Bolivia del Acuerdo de Cooperación Migratoria que permitirá, por una parte, mejorar las capacidades de control de frontera en base a la implementación de procedimientos de reconducción de ciudadanos de terceros países y, al mismo tiempo, fomentar el ingreso regular de trabajadores/as bolivianos mediante nuestro compromiso de tramitación expedita de sus permisos de residencia.

Finalmente, este documento da cuenta de una gestión orientada a la consolidación institucional, la transparencia frente a toda la ciudadanía y la atención digna y oportuna a la población migrante. Los avances logrados en modernización, despliegue territorial, articulación con actores locales y fortalecimiento normativo reflejan el compromiso de la institución con una política basada en derechos, con enfoque de gestión pública responsable y mirada de Estado. Los desafíos asumidos para 2025 permitirán profundizar esta labor, promoviendo una migración segura, ordenada y regular, que contribuya al desarrollo de nuestro país.

## Eje 1

# Política Nacional de Migración y Extranjería

La **Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME)**, promulgada en **diciembre de 2023**, es una hoja de ruta con mirada de Estado, que plantea objetivos y medidas concretas para avanzar en materia de migración, con énfasis en la gestión de flujos, la inclusión de personas migrantes y el control de fronteras.

El objetivo principal de la PNME se centra en promover una **migración ordenada, segura y regular**, que contribuya al desarrollo del país, responda a las necesidades de los territorios receptores de población migrante y fomente la integración armónica de las personas migrantes, garantizando el respeto de sus derechos y el cumplimiento de los compromisos cívicos.

La PNME se estructura en torno a **10 ejes estratégicos** que contienen **81 objetivos específicos** y un **Plan Nacional de Acción**, que contempla **86 medidas concretas**, de diversa índole y naturaleza, coordinadas de manera intersectorial a través del **Comité Asesor Interministerial**, establecido en mayo de 2024 mediante el Decreto Supremo N°78.

La conformación de este Comité, integrado por **29 subsecretarías**<sup>1</sup>, en representación de **16 ministerios**, es un paso adelante en la institucionalidad de la Política Migratoria y uno de los logros de 2024. Este es el espacio de coordinación y seguimiento de la implementación de las medidas del Plan Nacional de Acción, de las que son responsables sus instituciones integrantes.

---

<sup>1</sup> Subsecretaría del Interior; Subsecretaría de Prevención del Delito; Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo; Subsecretaría de Relaciones Exteriores; Subsecretaría de Defensa; Subsecretaría de Hacienda; Subsecretaría General de Gobierno; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño; Subsecretaría de Pesca y Acuicultura; Subsecretaría de Evaluación Social; Subsecretaría de Servicios Sociales; Subsecretaría de la Niñez; Subsecretaría de Educación; Subsecretaría de Educación Parvularia; Subsecretaría de Educación Superior; Subsecretaría de Justicia; Subsecretaría de Derechos Humanos; Subsecretaría del Trabajo; Subsecretaría de Previsión Social; Subsecretaría de Salud Pública; Subsecretaría de Redes Asistenciales; Subsecretaría de Vivienda; Subsecretaría de Agricultura; Subsecretaría de Transportes; Subsecretaría del Medio Ambiente; Subsecretaría de las Culturas y las Artes; Subsecretaría del Deporte; Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género; y la Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación.

## Logros 2024

### 1. Constitución del Comité Asesor Interministerial

El 23 de mayo de 2024 se publicó la Resolución N°78, que formaliza la creación del **Comité Asesor**. Este órgano sesionó formalmente y validó el Plan Nacional de Acción, así como su reglamento interno. El **Servicio Nacional de Migraciones** en el marco de sus funciones legales actúa como **Secretaría Ejecutiva del Comité**, cuya presidencia recae en el Director Nacional.

### 2. Implementación del Plan de Acción

Durante 2024 se avanzó en la ejecución de las medidas del Plan de Acción. Además, se desarrolló un diagnóstico preliminar para actualizarlo. Este trabajo ha sido canalizado mediante la conformación de 4 subcomités: a) inclusión e integración de personas migrantes; b) desarrollo económico innovación y trabajo; c) seguridad, control de fronteras y colaboración internacional; y d) protección internacional y grupos prioritarios.

### 3. Difusión de la PNME

Se realizó una amplia difusión de la **Política Nacional de Migración y Extranjería** a diversos públicos y actores sociales, entre ellos:

- Sociedad civil organizada
- Municipios
- Organismos internacionales
- Instituciones privadas relacionadas con la temática migratoria

Para esto, se elaboró un **Reporte de Avance de Medidas del Plan de Acción** y se realizaron presentaciones ante el Consejo de la Sociedad Civil, el Registro de Organizaciones Sociales y otros actores regionales.

### 4. Sesiones del Consejo Interministerial de Política Migratoria

Durante el año 2024 se realizaron dos sesiones ordinarias del Consejo, orientadas a revisar los avances de la PNME en los siguientes ejes temáticos:

- Regularidad migratoria
- Seguridad y control fronterizo
- Multilateralismo
- Cambios normativos

## **Plan Nacional de Acción de Migración y Extranjería.**

El Plan Nacional de Acción se estructura en torno a distintos ejes temáticos y 86 medidas que componen la estrategia nacional en materia migratoria y se distribuyen de la siguiente manera:

### **1. Integración e Inclusión de Personas: 34,5%**

Es el eje más amplio de medidas, ya que es el de mayor participación de instituciones sectoriales como salud, trabajo, educación o desarrollo social. El énfasis de estas medidas está puesto en las capacidades locales y en una lógica de atención especial a las zonas que han tenido un mayor impacto en relación a la migración.

### **2. Protección Internacional y Complementaria: 22,6%**

Este eje aborda los mecanismos para garantizar protección a personas que requieren resguardo internacional, incluyendo solicitantes de Refugio y Protección Complementaria, así como situaciones humanitarias particulares.

### **3. Gobernanza y Gestión Migratoria: 15,5%**

Incluye el fortalecimiento institucional, la coordinación intersectorial y el desarrollo de capacidades de gestión en materia migratoria. El foco de estas acciones está puesto en el traspaso de capacidades a nivel local a través de municipios y de otros actores que participan del desarrollo territorial y de la construcción de cohesión social.

### **4. Desarrollo Económico y Productivo: 9,5%**

Se enfoca en acciones que fortalecen el vínculo entre migración, desarrollo económico, y necesidades del mercado de trabajo, promoviendo el aporte de las personas migrantes y su inserción en el trabajo decente. La articulación y colaboración público/privada es esencial para el cumplimiento de las medidas de este eje.

### **5. Regularidad Migratoria: 6%**

Promover la regularidad migratoria como un instrumento que facilite la integración de las personas migrantes en el territorio nacional con foco en las personas migrantes que residen y tienen arraigo en Chile.

### **6. Seguridad, Control de Fronteras y Crimen Organizado: 3,6%**

Considera acciones dirigidas a fortalecer el control de fronteras, reducir los ingresos irregulares, y combatir el tráfico ilícito de migrantes y la Trata de Personas.

### **7. Reunificación Familiar: 2,4%**

Garantiza el cumplimiento del principio de reunificación familiar, otorgando prioridad y mejorando los procedimientos de regularización de NNA en el marco de los procedimientos establecidos en la legislación.

### **8. Chilenos en el Exterior: 2,4%**

Velar por el bienestar y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los chilenos y chilenas en el exterior, especialmente en lo relativo a derechos políticos y sociales.

### **9. Fomento del Multilateralismo: 2,4%**

Refuerza la participación de Chile en instancias internacionales y la cooperación multilateral en materia migratoria. Así como el avance en acuerdos y coordinación bilateral con los países fronterizos y de origen de las personas migrantes residentes en Chile.

### **10. Cambio Climático y Migración: 1,2%**

Se centra en crear una institucionalidad e instancias de coordinación para abordar con medidas concretas los efectos del cambio climático sobre la movilidad humana y la necesidad de respuestas coordinadas en este ámbito emergente.

## **Avance del Plan Nacional de Acción**

De acuerdo al último Informe del Plan Nacional de Acción de la PNME, el 21 de agosto de 2024, el avance en su implementación es el siguiente:

- 62 medidas han sido implementadas, lo que representa un 72% del total.
- 24 medidas se encuentran en desarrollo, equivalentes al 28% restante.

## **Desafíos 2025**

Para el año 2025 se han identificado tres desafíos principales relacionados con la implementación y revisión de la Política:

1. Actualización del Plan Nacional de Acción, a través del trabajo de los subcomités del Comité Asesor Interinstitucional.
2. Revisión y evaluación general de la PNME en el marco del Consejo de Política Migratoria, considerando la experiencia acumulada en su primer año de implementación.

3. Diagnóstico de brechas, obstáculos y nuevas medidas, con el fin de proyectar orientaciones estratégicas hacia una eventual revisión de la Política Nacional de Migración.

## Eje 2

# Mejora en la gestión de permisos migratorios y modernización

## 2.1 Mejora en la gestión de permisos migratorios

La Dirección de Operaciones gestiona las solicitudes de Permisos Transitorios, Residencias Temporales, Residencias Definitivas y Cartas de Nacionalización, en el marco de la nueva legislación migratoria y con el objetivo de resolver las solicitudes de permisos con eficiencia y eficacia, de acuerdo a lo prescrito en la normativa vigente.

## Logros 2024

### 1. Simplificación del proceso de Residencias Humanitarias

En el caso de los permisos de residencia para niños, niñas y adolescentes (NNA), se redujeron las etapas del proceso de análisis con el fin de aumentar la eficiencia. Esta medida responde al mandato de la Ley N° 21.325, que establece el deber del Estado de otorgar un permiso de residencia a los NNA extranjeros que se encuentren en Chile, en resguardo de su interés superior, tal como lo indica su artículo 41.

### 2. Optimización del proceso de la subcategoría migratoria "Principio de reciprocidad internacional (Mercosur)"

Con el objetivo de reducir tiempos de análisis de este tipo de residencias, enmarcadas en el **Acuerdo de Colaboración Migratoria** suscrito con Bolivia, en diciembre de 2024 se conformó un equipo dedicado a resolver estas residencias en tiempos acotados. Ello ha contribuido a ordenar por canales regulares un flujo migratorio que aporta a la sostenibilidad de importantes sectores de la economía nacional.

### 3. Gestión institucional para la incorporación de la firma electrónica avanzada del Decreto Exento en el proceso digital de cartas de nacionalización.

Durante abril y mayo se avanzó en el diseño del proceso de firma digital para decretos de nacionalización, en coordinación con el Gabinete de la Ministra del Interior y SERMIG. Ante esto, la División de Redes de la Subsecretaría del Interior identificó dificultades técnicas en la plataforma SIMPLE. Por ello, se elevó una consulta técnica a la Secretaría de Gobierno Digital, reiterada en enero. Actualmente, se encuentran en desarrollo por parte de la Dirección de Datos.

#### 4. Mejora del procedimiento para solicitar Residencia Definitiva

Se integró una etapa de derivación a la Unidad de Residencias Temporales en casos que no cumplen los requisitos establecidos. Esto ha permitido formalizar un proceso de resolución más eficiente de solicitudes que incumplen requisitos para la obtención de la Residencia Definitiva, pero cumplen los correspondientes a una Residencia Temporal.

#### 5. Diseño e implementación digital del trámite “Rectifica Residencia Temporal Otorgada”

Con el fin de avanzar en eficiencia en los trámites migratorios, se ha implementado la digitalización del procedimiento de rectificación de información en las resoluciones u otorgamientos de residencias, con ello se ha eliminado la tramitación análoga y en papel de este proceso.

### I. Resultados operacionales

#### a. Programa de Rezago

A diciembre de 2022, había 386.024 solicitudes de residencia pendiente de años anteriores, de las cuales el 79,1% correspondía a Residencias Definitivas (RD) y el 20,9% a Residencias Temporales (RT). Con fecha 3 de abril de 2025, se ha resuelto el 99,4% de solicitudes, reduciéndose a 2.287 las que están pendientes, principalmente por dificultades asociadas a la documentación.

#### b. Estadísticas totales por tipo de permiso (rezago y nuevas solicitudes ingresadas)

Tabla 1. Estadísticas por tipo de permiso

| Residencias Temporales |             |           | Residencias Definitivas |             |           |
|------------------------|-------------|-----------|-------------------------|-------------|-----------|
| Año                    | Solicitadas | Resueltas | Año                     | Solicitadas | Resueltas |
| 2021                   | 358.711     | 128.612   | 2021                    | 134.069     | 28.261    |
| 2022                   | 160.605     | 263.559   | 2022                    | 106.624     | 96.827    |
| 2023                   | 187.294     | 115.423   | 2023                    | 139.701     | 133.426   |
| 2024                   | 208.952     | 168.952   | 2024                    | 58.848      | 197.129   |
| 2025*                  | 60.725      | 50.472    | 2025                    | 19.219      | 13.266    |

\*Marzo de 2025

### c. Cartas de Nacionalización

En 2024, el Servicio Nacional de Migraciones otorgó un total de 2.207 cartas de nacionalización. Durante el primer trimestre de 2025, se han otorgado 416 cartas.

**Tabla 2. Cartas de nacionalización otorgadas por año.**

| Cartas de nacionalización |           |
|---------------------------|-----------|
| Año                       | Otorgadas |
| 2021                      | 2.984     |
| 2022                      | 2.051     |
| 2023                      | 3.075     |
| 2024                      | 2.207     |
| 2025*                     | 416       |

\*Marzo de 2025

### Desafíos 2025

Para el año 2025, el Servicio Nacional de Migraciones se ha propuesto seguir avanzando en la digitalización y optimización de procesos de análisis, con el objetivo de fortalecer la eficiencia institucional, reducir tiempos de tramitación y consolidar un sistema migratorio digital, transparente y centrado en las personas:

1. Digitalización de solicitudes de renuncia, pérdida y opción a la nacionalidad.
2. Rediseño de la etapa inicial de análisis de Residencia Definitiva para mejorar calidad y reducir errores.
3. Incorporación de firma electrónica del Director Nacional en revocaciones de rechazos para trámites de Residencia Definitiva y Temporal.
4. Aplicación del sistema PMS a todos los trámites pendientes, transfiriendo datos desde SIMPLE al Registro Nacional de Extranjeros (RNE).
5. Digitalización de los procesos de prórroga y permisos de trabajo de permanencia transitoria, con firma electrónica en otorgamientos y rechazos.

## 2.2 Modernización Tecnológica y Digitalización

La Dirección de Gestión de Datos y Tecnologías de la Información gestiona plataformas para trámites migratorios, lidera la transformación digital del Servicio, administra los sistemas de interoperabilidad con otras instituciones y mantiene actualizado el Registro Nacional de Extranjeros.

### Logros 2024

#### 1. Desarrollo e implementación de aplicativo de control migratorio

El Servicio Nacional de Migraciones ha dispuesto para las policías y el ejército un aplicativo que permite verificar la situación migratoria de las personas que son fiscalizadas en los controles de identidad al interior del país o en la frontera. Esta herramienta está disponible desde septiembre de 2024, comenzando su etapa piloto en la Región de Arica y Parinacota y luego en las regiones Metropolitana y de Tarapacá. Desde su implementación se han realizado 10.860 controles migratorios y se ha detectado a 276 personas con orden de expulsión vigente o impedimento de ingreso a Chile.

#### 2. Desarrollo de la plataforma web “Mi SERMIG”

“Mi SERMIG” es una nueva plataforma web enfocada en el usuario que busca centralizar su información personal y el acceso a trámites.

#### 3. Implementación del flujo de expulsiones administrativas

El flujo digital de expulsiones administrativas se encuentra plenamente operativo desde agosto de 2024. Su implementación permitió dictar más de 10.000 resoluciones de expulsión administrativa en dicho año.

#### 4. Implementación de un nuevo flujo de atención para solicitudes de Refugio conforme a la nueva normativa

La ley 21.655 agregó una etapa inicial al procedimiento de determinación de la condición de refugiado, en que se evalúa la admisibilidad de las solicitudes. La implementación de esta etapa, contempló además la digitalización de la tramitación de solicitudes de Refugio, manteniendo la presencialidad y disposiciones de confidencialidad exigidas por la norma. Por ello, las 10.177 atenciones iniciales del Departamento de Refugio en 2024 se realizaron en formato virtual, disminuyendo los tiempos de tramitación, uso de papel y visibilidad de la información en sistemas informáticos del Servicio Nacional de Migraciones.

## **5. Digitalización de procedimientos sancionatorios a empresas y mejoras al flujo para personas naturales.**

Se integró en línea el flujo digital de sanciones al Registro Nacional de Extranjeros, eliminando trasposos manuales y mejorando la disponibilidad de información para los analistas. También se configuraron los flujos digitales para sancionar a empresas de transporte y empleadores, y se optimizó el proceso para personas naturales. Esta modernización mejora la eficiencia, promueve el ingreso regular y reduce los incumplimientos normativos.

## **6. Implementación del nuevo sistema de reserva de hora y registro de atención presencial**

Desde julio de 2024, el nuevo sistema de reserva de hora y atención de usuarios opera a nivel nacional, permitiendo una atención ágil y ordenada. Además, el registro de cada atención queda disponible en toda la red para darle seguimiento, ello mejora la continuidad y calidad del servicio, al mismo tiempo que fortalece las herramientas de control interno.

## **7. Renovación del 35% de los equipos computacionales con más de cuatro años de antigüedad**

Durante 2024 se realizó la renovación del 35% de los equipos de trabajo, lo que constituye una política permanente de revisión de las condiciones de trabajo.

## **Principales avances técnicos**

En el marco del fortalecimiento digital institucional, SERMIG ha impulsado una serie de mejoras en sus aplicaciones y sistemas tecnológicos.

### **a. Aplicaciones y sistemas**

Entre los avances más relevantes se encuentra la automatización de los flujos de expulsiones administrativas y de las solicitudes de Refugio, lo que ha permitido agilizar significativamente la tramitación y reducir la carga operativa de los equipos responsables. Asimismo, se implementaron mejoras en el Sistema de Reserva de Hora para atenciones presenciales, contribuyendo a una gestión más eficiente y ordenada de la atención ciudadana.

### **b. Mejoras en sistemas**

En relación con el **Registro Nacional de Extranjeros (RNE)**, se logró la automatización del traspaso de datos, eliminando los procesos manuales semanales que ralentizaban la

actualización de la información. Esta mejora no solo incrementa la precisión y consistencia de los registros, sino que también optimiza la interoperabilidad con otros sistemas públicos.

A esto se suma el trabajo junto a PDI para implementar la interoperabilidad completa del flujo de expulsiones. Esta integración permite que las resoluciones que el Servicio emite se transmitan en línea a PDI y que los avisos de notificación y de materialización las recibamos con la misma instantaneidad. Con esta integración, ambas instituciones comparten la misma información en tiempo real, lo que facilita las coordinaciones.

En este mismo sentido, se desarrolló la aplicación “Consulta de Situación Migratoria” para uso en terreno, orientada a mejorar la interoperabilidad con instituciones clave como el Registro Civil, la Policía de Investigaciones (PDI) y el Ministerio Público. Esta herramienta permite verificar en tiempo real el estatus migratorio de una persona, facilitando el trabajo de fiscalización.

### **c. Ciberseguridad**

En el ámbito de la ciberseguridad, se realizaron una serie de iniciativas para fortalecer la protección de los sistemas y datos institucionales a través del Comité de Seguridad de la Información, el cual lideró procesos de re-testing para evaluar mitigaciones implementadas y coordinó una segunda auditoría en materia de seguridad en las plataformas tecnológicas del organismo. Paralelamente, el Comité de Incidentes de Seguridad y Gestión de Servicios Tecnológicos mantuvo una vigilancia continua sobre la disponibilidad de los sistemas (monitoreo de uptime) y gestionó los incidentes detectados en tiempo real.

Durante el período, se implementaron 6 procedimientos formales de seguridad y se publicaron 12 boletines de ciberseguridad, contribuyendo a la prevención de vulnerabilidades y al fortalecimiento de una cultura institucional orientada a la protección de datos y sistemas críticos.

## Desafíos 2025

Para el año 2025, SERMIG continuará profundizando su proceso de transformación digital con el objetivo de consolidar un sistema migratorio más eficiente, interoperable y centrado en las personas usuarias. En esta línea, se han definido los siguientes desafíos estratégicos:

1. Implementación de la nueva plataforma “Mi SERMIG”, orientada a mejorar la experiencia del usuario, centralizando en una única interfaz la información personal, migratoria y los trámites asociados.
2. Integración del flujo de expulsiones con todas las instituciones involucradas mediante un sistema interoperable, que permita mejorar la coordinación y reducir tiempos de gestión.
3. Incorporación de herramientas de inteligencia artificial (IA) para la extracción automática de datos desde documentos de identidad y la comparación de imágenes faciales, con el fin de aumentar la seguridad y eficiencia en los procesos.
4. Actualización del proceso sancionatorio para personas naturales, mediante el desarrollo de una nueva versión más ágil y con nuevas opciones de pago que mejoren la experiencia del usuario y el cumplimiento efectivo de las sanciones.
5. Robustecimiento de la plataforma IntraSERMIG para el uso diario de funcionarias y funcionarios. En esta plataforma se incorporan nuevas funcionalidades que faciliten las consultas al Registro Nacional de Extranjeros (RNE) y los estados de los trámites de las personas, junto a la capa de seguridad y auditoría. Durante 2025 estarán disponibles funcionalidades que actualmente se realizan en distintas plataformas.

### Eje 3

## Sanciones migratorias y multas

### Logros 2024

#### 1. Actualización del protocolo interno de expulsiones judiciales

Desde julio de 2024 se encuentra en funcionamiento regular el **protocolo actualizado para expulsiones judiciales**. Este protocolo permite estandarizar los procedimientos interinstitucionales y mejorar la comunicación oportuna para el proceso de materialización de expulsiones de personas extranjeras en cumplimiento de sentencias judiciales.

#### 2. Actualización del protocolo para el acceso al sistema de tramitación penal

Se realizaron gestiones interinstitucionales para actualizar el Convenio de Colaboración e Interoperabilidad entre el Poder Judicial y SERMIG. Esto busca facilitar el intercambio de datos de personas extranjeras condenadas, de acuerdo con lo indicado en el Oficio Ordinario N° 17.330.

#### 3. Entrada en vigencia del protocolo de expulsiones administrativas

Vigente desde diciembre de 2024, este protocolo mejora los mecanismos de intercambio de información, agiliza los tiempos de tramitación y prioriza casos críticos. Además, regula los procesos que deben seguir las instituciones competentes para ejecutar expulsiones administrativas en cumplimiento de la Ley N° 21.325 de Migración y Extranjería y su reglamento.

#### 4. Acuerdo de Reconducción con Bolivia

Este acuerdo ha permitido destrabar la dificultad existente para materializar reconducciones de ciudadanos de terceros países que intenten ingresar irregularmente a Chile o que hayan ingresado y sean detectados dentro de los 10 km de zona de control fronterizo. De este modo, el acuerdo ha fortalecido nuestras capacidades de control de la frontera norte en base a la coordinación bilateral en materia migratoria. Desde la entrada en vigencia de este acuerdo, el 28 de marzo de 2024, se ha reconducido por Colchane en la frontera con Bolivia a cerca de 1.000 personas. Más del 65% de ellas corresponde a personas de terceros países.

## I. Sanciones

En 2024 se realizaron un total de 1.100 expulsiones: 690 administrativas y 410 judiciales. Hasta mayo de 2025, se han ejecutado 438 expulsiones: 321 administrativas (ver tabla 4) y 117 judiciales. Los gastos asociados alcanzaron \$3.692.523.523 en 2024 y \$991.141.730 hasta marzo de 2025.

**Tabla 3. Expulsiones administrativas 2018 - 2025\***

| Año                                  | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025* |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Total de expulsiones administrativas | 302  | 577  | 202  | 246  | 31   | 339  | 690  | 321*  |

\* Cifra correspondiente al 31 de mayo de 2025.

**Tabla 4. Expulsiones y gasto en expulsiones 2024-2025\***

| Año                                        | 2024  | 2025* |
|--------------------------------------------|-------|-------|
| Total expulsiones materializadas           | 1.100 | 438   |
| Expulsiones judiciales materializadas      | 410   | 117   |
| Expulsiones administrativas materializadas | 690   | 321   |

\* Cifra correspondiente al 31 de mayo de 2025.

### a. Avances normativos y tecnológicos

En 2023, se habilita el cambio legal que permite la notificación de inicio de los procedimientos de expulsión por correo electrónico y se simplifica la notificación de las medidas de expulsión por correo postal o electrónico. En 2024, SERMIG desarrolla una herramienta digital para realizar las notificaciones de manera electrónica a través de la plataforma institucional. Ello permitió incrementar el número manual de expulsiones dictadas.

### b. Gestión de procedimientos de expulsión

En 2024, se registraron 34.562 inicios de procedimientos de expulsión, 12.466 resoluciones de expulsión dictadas y 11.040 autorizaciones de salida con prohibición de ingreso. Al primer trimestre de 2025, estas cifras alcanzaron 7.901 inicios de procedimiento, 2.302 resoluciones de expulsión y 1.324 autorizaciones de salida con prohibición de ingreso, lo que refleja la continuidad en la gestión.

**Tabla 5. Gestión de procedimientos de expulsión 2024 - 2025**

| Año                         | 2024            | 2025*         |
|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Procedimientos de expulsión | 34.562          | 7.901         |
| Resoluciones de expulsión   | 12.466          | 2.302         |
| Prohibición de ingreso      | 11.040          | 1.324         |
| Gasto en expulsiones        | \$3.692.523.523 | \$991.141.730 |

\*a mayo de 2025.

### c. Reconducciones.

**Tabla 6. Total de reconducciones 2022 - 2025**

| Año                      | 2022  | 2023  | 2024  | 2025*  | Total  |
|--------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Número de reconducciones | 3.150 | 6.543 | 4.235 | 1.478* | 15.406 |

\*a mayo de 2025.

## II. Multas

A través de la Unidad de Sanciones Especiales, se resolvieron 7.852 descargos contra procedimientos sancionatorios en 2024, con un plazo promedio de respuesta de 8,6 días hábiles. Hasta el primer trimestre de 2025, se han analizado 1.504 descargos, con un promedio de 9,4 días hábiles.

### a. Recaudaciones 2024

Durante 2024, la recaudación por concepto de multas asociadas a infracciones de regularidad migratoria ascendió a \$13.426.757.765, mientras que en el primer trimestre de 2025 se registraron ingresos por \$3.896.531.654 por este mismo concepto. En cuanto a las multas aplicadas a aerolíneas, la recaudación alcanzó \$549.300.934 en 2024 y \$313.975.003 entre enero y marzo de 2025.

Asimismo, la recaudación por concepto de cobranza prejudicial a aerolíneas alcanzó un total de 505 UTM. Durante el primer trimestre de 2025, la recaudación por este mismo concepto, ampliado a transporte terrestre y empleadores, ascendió a 185 UTM.

## **b. Ingresos y carga masiva de datos**

En 2024, el Servicio Nacional de Migraciones recibió 24.214 partes policiales y 20.009 informes policiales con denuncias de personas extranjeras, remitidos por la Policía de Investigaciones (PDI). Durante el primer trimestre de 2025, se registraron 746 partes policiales y 2.924 informes policiales bajo esta misma categoría.

### **Desafíos 2025**

1. Implementación del flujo digital de expulsiones administrativas en Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama.
2. Establecimiento de interoperabilidad con PDI, GENCHI y SERMIG para expulsiones administrativas.
3. Finalización actos administrativos de implementación de la Ley 21.325 (permisos de residencia, visaciones previas, forma de pago de multas).
4. Aprobación del manual interno de cobranza prejudicial.
5. Mejorar mediante acuerdos, normativa y capacitación, las capacidades de control de la frontera de las policías y el ejército, así como la eficiencia en la materialización de sanciones.

## Eje 4

# Participación ciudadana, transparencia y mejor información

## 4.1 Participación ciudadana

### I. Unidad de Participación Ciudadana

Busca fortalecer la participación activa y diversa de la ciudadanía en la gestión pública que desarrolla SERMIG.

#### Principales funciones:

- Implementar mecanismos de participación ciudadana conforme a la Ley N° 20.500.
- Transversalizar el enfoque participativo en la gestión pública mediante la coordinación entre Direcciones, Departamentos y Unidades de SERMIG.
- Proponer líneas de capacitación y formación en esta materia.

### Logros 2024

#### 1. Proceso informado, inclusivo y transparente para elegir el COSOC 2025-2027

Entre los días 4 y 6 de marzo de 2025, se llevó a cabo el proceso electoral que culminó con la elección de 16 Consejeros/as pertenecientes a 10 organizaciones, compuestas en su mayoría por personas migrantes y/o refugiadas; 4 organizaciones no gubernamentales; y 2 organizaciones representantes del mundo académico.

#### 2. Continuidad del ciclo de participación con nuevas consultas y diálogos

Se realizó la consulta ciudadana y diálogo participativo "Información relevante para la inclusión de mujeres migrantes en Chile: Iniciativa Apoya Mujer Migrante".

### Mecanismos de participación

#### a. Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

Durante 2024, el COSOC se consolidó como un espacio de incidencia relevante, tanto dentro de SERMIG como en las organizaciones de la sociedad civil.

Se mantuvo el diálogo activo sobre distintas problemáticas de las comunidades migrantes y refugiadas, y se realizaron propuestas concretas en materias como el Modelo de Atención a Público; el nuevo procedimiento de Refugio; los resultados del Empadronamiento Biométrico; la Política Nacional de Migración y Extranjería; las visas NNA; y la revisión del borrador para la convalidación de títulos, entre otras.

Durante el año, se realizaron 6 sesiones ordinarias y 4 extraordinarias, con un promedio de 88% de asistencia de consejeros y consejeras. Actualmente, 43 organizaciones son parte del COSOC: 27 son lideradas por personas migrantes; 13 son ONG; y 3 son representantes del mundo académico.

El 31 de marzo de 2025 se llevó a cabo la primera sesión ordinaria del **Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)** del Servicio Nacional de Migraciones, con la participación de 16 organizaciones. Durante la sesión, se presentó el marco general de funcionamiento del Consejo, abordando su reglamento interno, los roles y responsabilidades de las y los consejeros, así como la estructura de la Secretaría Ejecutiva y la Presidencia. En este mismo contexto, se realizó la votación para elegir a la presidencia del COSOC, resultando electa **Michel-Angel Joseph**, de nacionalidad haitiana, representante de la organización Cónclave Investigativo de las Ciencias Jurídicas y Sociales.

#### **b. Acceso a información relevante**

Durante 2024, 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, se destaca la entrega de información llevada a cabo por los operativos y jornadas dirigidas a la comunidad usuaria.

#### **c. Diálogos y consultas ciudadanas**

Se desarrolló el ciclo “Un mejor acceso a información migratoria”, destacando la consulta y diálogo participativo “Información relevante para la inclusión de mujeres migrantes en Chile: Iniciativa Apoya Mujer Migrante”, con 1.210 respuestas (97,36% mujeres). El diálogo fue híbrido y participaron mujeres migrantes de diversos países como Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador, Haití y Bolivia, quienes residen en las regiones de Tarapacá, Los Ríos, Los Lagos, Bío Bío, Valparaíso y Metropolitana. También se realizó la charla informativa sobre el Censo 2024, orientada a la población migrante.

#### **d. Cuenta Pública Participativa**

En mayo de 2024 se realizó la segunda Cuenta Pública Participativa de SERMIG, basada en las sugerencias del COSOC. Además, se realizaron cuentas públicas en 14 de las 16 Direcciones Regionales.

#### **Desafíos 2025**

1. Conformación y coordinación del COSOC 2025–2027 apoyando desde la Dirección de SERMIG la agenda propuesta por el Consejo.
2. Descentralización de la participación a través de la realización de encuentros en regiones con organizaciones pertenecientes al Registro de Organizaciones Sociales de SERMIG.
3. Realización de dos encuentros anuales entre las Direcciones Regionales de SERMIG y las organizaciones del ROOSS, promoviendo el diálogo y la vinculación territorial.

## 4.2 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 y dar respuesta a los reclamos o amparos interpuestos ante el Consejo para la Transparencia.

### Logros

#### 1. Reducción del tiempo de respuesta a un máximo de 15 días hábiles

El porcentaje de solicitudes respondidas dentro de este plazo, alcanzó un 32% del total resuelto. En términos absolutos, esto equivale a 7.742 solicitudes respondidas en 15 días hábiles, sobre un total de 24.143 solicitudes atendidas.

#### 2. Mejora en la eficiencia de los flujos de trabajo mediante la digitalización y automatización de los procesos de respuesta

Firma de convenio con el Consejo Para la Transparencia para el traspaso del Sistema de Gestión de Expedientes (SiGeDoc) y se realizó una actualización de procesos y roles dentro del Departamento.

#### 3. Fomento a la transparencia y acceso a la información

Durante 2024 se impulsó la difusión periódica de contenidos sobre transparencia y derecho de acceso a la información, tanto al interior del Servicio como hacia la ciudadanía. Además, se realizaron capacitaciones dirigidas a equipos regionales, fortaleciendo sus capacidades en estas materias clave para la gestión pública.

### I. Nueva política de Transparencia

La política aspira a velar por el desarrollo de las labores institucionales en sintonía con los principios de transparencia, integridad y probidad y pretende contribuir a la implementación de buenas prácticas para el fortalecimiento institucional.

Los ejes estratégicos están orientados a fortalecer la transparencia proactiva, optimizar los procesos de trámite, focalizar la entrega de información y promover el uso de un lenguaje claro en sus comunicaciones.

La implementación de estos ejes se ha traducido en acciones concretas como la notificación oportuna a personas extranjeras durante sus trámites, la mejora en la búsqueda autónoma de información en plataformas de consulta, la publicación de datos abiertos y estudios

migratorios, así como la revisión continua de procesos con foco en la transparencia y la mejora institucional.

## II. Solicitudes de información

SERMIG es el organismo con más solicitudes en la historia del Portal de Transparencia del Estado, con 104.183 solicitudes acumuladas a marzo de 2025.

En 2024, recibió un total de 25.009 solicitudes de acceso a la información, de las cuales un 96,5% fueron respondidas de manera efectiva. En el primer trimestre de 2025, se registraron 4.838 nuevas solicitudes, alcanzando un 98,1% de resolución, lo que evidencia una mejora en la capacidad de respuesta institucional y un fortalecimiento sostenido en el cumplimiento de los estándares de transparencia.

Además, por primera vez desde la creación del Servicio, se observó una ruptura en la tendencia al alza del ingreso de solicitudes, atribuida a diversas mejoras tecnológicas y operativas. Entre ellas destacan las optimizaciones en la plataforma de atención a personas: la habilitación de sistemas de auto consulta o descarga de documentos desde el Portal de Trámites; y la apertura de oficinas de atención presencial, lo que permitió reducir la presión sobre el canal de la Ley de Transparencia.

A esto se suman el cierre más ágil de requerimientos; la gestión regional; la incorporación de más postulantes de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ); y la actualización de procesos internos de gestión y sistemas de registro y seguimiento.

## III. Amparos ante el Consejo para la Transparencia

Del total de amparos gestionados, el 93% se resolvió en primera instancia, lo que da cuenta de la consolidación de las capacidades del Departamento, de la mano de los postulantes CAJ y del compromiso institucional de acceso y transparencia.

**Tabla 7. Presentación y respuesta de amparos**

| Año                          | Presentados | Respuesta | % de respuesta |
|------------------------------|-------------|-----------|----------------|
| <b>2022</b>                  | 569         | 569       | 100%           |
| <b>2023</b>                  | 967         | 967       | 100%           |
| <b>2024</b>                  | 791         | 791       | 100%           |
| <b>Primer trimestre 2025</b> | 266         | 266       | 100%           |
| <b>Total</b>                 | 2593        | 2593      | 100%           |

## IV. Transparencia activa

El Índice de Cumplimiento en Transparencia Activa (ITA) mide el grado en que los organismos públicos dan cuenta en sus sitios web de la información exigida por ley, permitiendo a la ciudadanía acceder a datos relevantes sobre su funcionamiento.

Durante 2024, SERMIG registró una disminución de 5,6 puntos en este indicador. No obstante, mejoró significativamente su posición en el ranking nacional, ascendiendo del lugar 160 al 85.

En el mismo periodo, alcanzó un 87,72% de cumplimiento, superando el promedio nacional, que se situó en 78,1%. Este resultado refleja el compromiso institucional con el acceso a la información pública y el fortalecimiento de la rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

### Desafíos 2025

Para el año 2025, SERMIG se ha propuesto consolidar y profundizar su compromiso con la transparencia mediante tres desafíos estratégicos:

1. Digitalización de todo el proceso de gestión de transparencia.
2. Resolución de solicitudes rezagadas.
3. Aumento del número de solicitudes respondidas en 15 días hábiles.

## 4.3 Mejor información

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

### Logros

#### 1. Optimización de la gestión del Departamento para dar cumplimiento a la difusión de los objetivos estratégicos del Servicio

Con el objetivo de optimizar los recursos humanos, se diseñaron proyectos internos de estandarización y seguimiento de contenidos y procedimientos; se desarrolló una nueva Intranet; y se diseñaron herramientas de control de la gestión interna del Departamento.

#### 2. Implementación de acciones que permitan mejorar la percepción de los usuarios/as respecto de la accesibilidad y usabilidad

Reedición de páginas informativas de trámites migratorios y diseño y ejecución de las estrategias de difusión de la plataforma “Tarjeta Vecinal Fronteriza” (TVF) y la campaña “Actualiza tu Correo”.

#### 3. Continuidad del Plan de Mejoras del Portal de Trámites para garantizar que usuarios/as comprendan la información y cómo deben realizar sus trámites

Ejecución del proyecto UX “Mejora del flujo de tramitación de la Residencia Temporal para niños, niñas y adolescentes (NNA)”; y desarrollo del proyecto de mejora de los textos de trámites en la plataforma Trámites Digitales.

#### 4. Implementación de la estrategia para redes sociales y apertura de nuevos canales, como Youtube y Tiktok

Publicación de series de contenidos como “SERMIG Responde”, “Evita” y “Etapas de trámites”, en formato gráfico y audiovisual, para dar a conocer información útil para la comunidad usuaria. Además de la apertura de la red Youtube y Tiktok, donde alcanzamos 2.4 millones de reproducciones en total, con un video viral con más de 1.2 millones.

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

Publicación del **Plan Nacional de Migración y Extranjería**, junto con noticias, en el sitio web institucional y en redes sociales, que dan cuenta de los avances de la Política Nacional a nivel central y regional.

## **6. Continuidad del plan de optimización del sitio web institucional con lenguaje accesible y elementos multimedia que faciliten la comprensión de los trámites**

Optimización de preguntas frecuentes de usuarios/as y desarrollo del proyecto “Guías de orientación migratoria”, que entrega información sobre procedimientos en lenguaje cercano y formal.

### **I. Comunicaciones externas**

Difusión de hitos y temas relevantes en medios de comunicación y plataformas digitales. Gestión de solicitudes de información y vocerías de la Dirección Nacional en medios de comunicación.

### **II. Redes sociales**

En 2024, se destacaron campañas como “Actualiza tu correo” y “Chile contra la Trata de Personas”. Se consolidaron contenidos temáticos y se abrieron nuevos canales como TikTok y YouTube.

#### **Caracterización de la audiencia digital**

Entre mayo de 2024 y junio de 2025, el análisis de la audiencia digital de SERMIG, basado en datos de Meta Business, revela un alcance significativo en redes sociales. En Instagram, durante 2024 se alcanzaron 767 mil cuentas con 31 mil interacciones, mientras que en 2025 se registraron 361 mil cuentas alcanzadas y 28 mil interacciones. En Facebook, se reportaron 132 mil cuentas alcanzadas y 9.4 mil interacciones en 2024, y 102 mil cuentas y 4.4 mil interacciones en 2025.

En cuanto a la composición por sexo, en Instagram predominaron las mujeres con un 61,5% frente a un 38,5% de hombres; en Facebook, las mujeres representaron el 57,4% y los hombres el 42,6%.

Las principales ciudades de origen de la audiencia en Facebook fueron Santiago de Chile (39,7%), Iquique (3,1%) y Antofagasta (2,8%), mientras que en Instagram destacaron Santiago de Chile (51,7%), Caracas, Venezuela (2%) y Rancagua (1,1%).

En cuanto a la cantidad de seguidores por red social, Instagram lideró con 280 mil cuentas, seguido de Facebook con 129 mil, X (antes Twitter) con 202 mil, YouTube con 10 mil y TikTok con 15,7 mil cuentas.

### III. Comunicaciones personas usuarias

#### a. Sitio web institucional

El sitio web institucional de SERMIG ([serviciomigraciones.cl](http://serviciomigraciones.cl)) proporciona a las personas usuarias información sobre requisitos de trámites, noticias, programas e iniciativas del Servicio, además de normativas vigentes y estudios migratorios.

#### Caracterización de la audiencia digital

Durante 2024, el sitio web institucional registró un total de 2.514.231 visitas y 2.686.139 interacciones, mientras que en el primer trimestre de 2025 alcanzó 613.252 visitas y 765.380 interacciones.

Respecto a las edades de las personas visitantes, el grupo de 25 a 34 años concentró la mayor cantidad de visitas con 342.993 usuarios, seguido por el grupo de 45 a 54 años con 231.001, y el de 35 a 44 años con 219.588. En tanto, durante el primer trimestre de 2025 estas cifras fueron de 85.915, 58.842 y 56.062 usuarios respectivamente. Los datos provienen del informe de Google Analytics 4, específicamente del módulo "Atributos de usuario > Detalles demográficos > Edad", y cuentan con umbrales aplicados para resguardar la privacidad y sensibilidad de la información de las personas usuarias.

#### b. Portal de Trámites Digitales de SERMIG

El Portal de Trámites Digitales de SERMIG ([tramites.serviciomigraciones.cl](http://tramites.serviciomigraciones.cl)) es la plataforma donde las personas usuarias pueden solicitar sus permisos migratorios, tanto desde Chile como desde el exterior.

#### Caracterización de la audiencia digital

Por su parte, el Portal de Trámites Digitales tuvo 3.404.073 visitas y 3.717.749 interacciones en 2024. En el primer trimestre de 2025 acumuló 834.105 visitas y 1.096.587 interacciones.

Los principales países de consulta en 2024, sin considerar Chile, fueron Bolivia (con 140.337 visitas), Estados Unidos (97.622) y Venezuela (62.588). En el primer trimestre de 2025, se mantienen Bolivia (66.061 visitas), Estados Unidos (28.503) y Venezuela (18.194).

## Desafíos 2025

1. Fortalecimiento de la difusión de la Política Nacional de Extranjería y Migración mediante publicaciones periódicas sobre el avance de la gestión a nivel nacional.
2. Consolidación de la presencia de la institución en redes sociales con el fin de crear contenidos creativos que sirvan como un aporte para la integración de la comunidad migrante en Chile.
3. Continuidad con el Plan de Mejoras del Portal de Trámites para garantizar que usuarios/as comprendan la información y realicen sus trámites sin errores.
4. Reforzamiento de la comunicación interna para que la comunidad funcionaria esté informada del avance de la gestión migratoria y de los cambios normativos.
5. Elaboración de campañas de comunicación que aseguren la inclusión e integración de personas migrantes; contemplen a la población prioritaria; y consideren tanto la brecha digital como la realidad de los territorios.
6. Publicación de manera periódica contenidos informativos en formato gráfico, audiovisual y escrito, que den respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

## 4.4 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, así como al diseño, fundamentación y evaluación de políticas públicas migratorias. Toda la información generada se encuentra disponible en el sitio web institucional, promoviendo la transparencia en la gestión migratoria y el acceso a la información.

### a. Informes publicados:

Durante 2024 y 2025, se publicaron los siguientes estudios y reportes:

- Estadísticas generales del registro administrativo (Reporte N°4): Cifras desde enero de 2015 a diciembre de 2024.
- Estudio de caracterización por arraigo familiar y laboral de personas empadronadas.
- Estadísticas migratorias con enfoque de género: Análisis de brechas de género en los permisos de residencia (enero-diciembre 2024, Informe N°4).
- Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre de 2023.
- Estadísticas generales del registro administrativo (Reporte N°3): Cifras desde enero de 2014 a diciembre de 2023.

Todos los documentos están disponibles en: [serviciomigraciones.cl/estudios-migratorios/](https://serviciomigraciones.cl/estudios-migratorios/)

## Logros

### 1. Datos abiertos y mayor acceso público

Desde mediados de 2024, se incorporaron nuevos conjuntos de datos en la sección “Datos Abiertos”, lo que permitió un incremento del 123% de usuarios activos respecto al año anterior. Entre los nuevos indicadores destacan las estadísticas de resoluciones de solicitudes de permisos rechazados o archivados, y la desagregación de subcategorías migratorias de residencia temporal.

### 2. Publicación de reportes estadísticos basados en el Registro Administrativo

Se publicaron dos informes centrados en análisis de brechas de género en los permisos de residencia, así como el Reporte N°3 de estadísticas generales. En junio de 2025, se publicará

el Reporte N°4, que por primera vez incluirá datos sobre sanciones migratorias, ingresos por paso no habilitado y expulsiones.

### **3. Proyecto “Archivo de Extranjería, Memoria y Derechos Humanos 1973–1990”**

Sistematización y digitalización de la base de datos y la digitalización de toda la documentación que forma parte del proyecto, en conjunto con el Museo de la Memoria y los DDHH y del Archivo Nacional de Chile. En paralelo, con la Escuela de Diseño de la Universidad Diego Portales se realizó en el Sitio de Memoria José Domingo Cañas la exhibición "Repositorio Digital Público Archivo de Extranjería Memoria y Derechos Humanos 1973–1990", basada en el proyecto.

### **4. Promoción de la regularidad migratoria de estudiantes**

En colaboración con el Centro de Estudios del Ministerio de Educación, se cruzaron datos del Identificador Provisorio Escolar (IPE) y del RUN para todos los estudiantes extranjeros matriculados entre 2017 y 2024, facilitando la planificación de intervenciones del Programa Niñez Migrante.

### **5. Estimación de población extranjera residente 2023**

Presentada junto al Instituto Nacional de Estadísticas (INE), esta estimación incorporó por primera vez registros administrativos como la matrícula escolar de estudiantes sin RUN y el empadronamiento biométrico, fortaleciendo la representatividad del subgrupo de niños, niñas y adolescentes (NNA). Con esto se aumentó la capacidad de medición de la irregularidad migratoria aumentando las fuentes de registro integradas en la metodología.

### **6. Análisis de impacto económico de la población extranjera regular**

Se implementó un convenio con el Banco Central para integrar datos de SERMIG y analizar el impacto económico de la población extranjera regular. Además, con apoyo del BID y el Ministerio del Trabajo, se diseñó un estudio sobre las regularizaciones extraordinarias de 2018 y 2021, que se ejecutará en 2025.

### **7. Estudio de arraigo familiar y necesidad de protección internacional**

En noviembre de 2024, con apoyo de ACNUR, se publicó un estudio que identifica los perfiles de personas empadronadas con vínculos familiares o laborales en Chile, y la existencia de posibles necesidades de protección internacional (Refugio, Protección Complementaria o humanitaria).

## Desafíos 2025

1. Realización de un estudio de caracterización sobre el envío de remesas desde Chile.
2. Estimación de la población extranjera en situación migratoria irregular al cierre de 2024.
3. Elaboración informes trimestrales sobre permisos solicitados y otorgados a NNA extranjeros, en el marco del Programa Niñez Migrante.
4. Caracterización de las trayectorias laborales de personas incluidas en las regularizaciones extraordinarias de 2018 y 2021.
5. Publicación de minutas de caracterización de la población extranjera residente en comunas adheridas al Sello Migrante.
6. Aplicación de una nueva versión del Índice de Compromiso con la Migración en Empresas (ICME), como parte del programa Compromiso Migrante.
7. Publicación trimestral de un informe de seguimiento de residencias temporales Mercosur, con especial foco en personas de nacionalidad boliviana.

## Eje 5

# Inclusión y no discriminación

## 5.1 Inclusión

La Dirección de Territorio e Inclusión ha desarrollado e implementado planes, programas e iniciativas destinadas a fomentar una sociedad más inclusiva, cohesionada y libre de discriminación. Las acciones se enfocaron en la difusión de derechos y deberes de las personas migrantes, así como en el fortalecimiento de vínculos con el sector público, privado y la sociedad civil.

### Logros 2024

#### 1. Participación de comunidades migrantes en la promoción de la PNME

Con el objetivo de fomentar la participación activa de la sociedad civil y de las comunidades locales en iniciativas de integración e inclusión social, se desarrollaron talleres dirigidos a comunidades migrantes organizadas. Estas actividades estuvieron orientadas a la difusión y promoción de la Política Nacional de Migración y Extranjería.

#### 2. Formación descentralizada para relatores regionales

Continuando con la descentralización de la formación, se ejecutaron capacitaciones a relatores en todas las Direcciones Regionales, con el objetivo de contar con al menos un relator por región. Esta estrategia buscó fortalecer el despliegue territorial de conocimientos en materia migratoria.

#### 3. Atención prioritaria a mujeres y NNA migrantes

Con énfasis en la atención diferenciada, se priorizó la capacitación, entrega de información y acompañamiento a mujeres migrantes y a niños, niñas y adolescentes (NNA). Para ello, se reforzaron las iniciativas Niñez Migrante y Apoya Mujer Migrante, aplicando estrategias de vinculación socio-comunitaria en los territorios.

#### 4. Difusión bilateral y fortalecimiento institucional Chile-Bolivia

Se impulsó la campaña de fortalecimiento de la relación bilateral con Bolivia mediante visitas al país vecino. Estas actividades permitieron capacitar a funcionarios y funcionarias de gobiernos locales con alta demanda de trámites migratorios, promoviendo así un enfoque compartido de gestión migratoria.

## 5. Evaluación de inclusión laboral en empresas Compromiso Migrante

En el marco de la estrategia Compromiso Migrante, se aplicó el **Índice de Compromiso con la Migración en las Empresas (ICME)** al 26,6% de las empresas adheridas. Esta evaluación permitió levantar información concreta sobre prácticas de inclusión e interculturalidad en el entorno laboral. Paralelamente, se fortaleció el plan de acompañamiento a empresas con un enfoque de género.

### Iniciativas Departamento de Inclusión

#### a. Formación Integral

Durante el año 2024, en el marco de las acciones de formación integral del Servicio Nacional de Migraciones, se realizaron 70 jornadas de capacitación con un total de 2.806 personas asistentes, además de 171 charlas que convocaron a 5.205 participantes. En tanto, en el primer trimestre de 2025, se llevaron a cabo 27 jornadas de capacitación con 1.541 personas asistentes, junto a 15 charlas que contaron con la participación de 343 personas. Estos espacios formativos han contribuido al fortalecimiento de capacidades tanto dentro del Servicio como en actores clave del territorio.

#### b. Sello Migrante

Este reconocimiento distingue a municipios que adoptan buenas prácticas en materia de inclusión migrante, fomentando una gestión local con enfoque intercultural, participativo y de derechos.

Tabla 8. Sello Migrante

| Año  | Municipalidades adheridas | Charlas a municipios adheridos | Total asistentes |
|------|---------------------------|--------------------------------|------------------|
| 2024 | 144                       | 8                              | 657              |
| 2025 | 151                       | 0                              | 0                |

Asimismo, se llevó a cabo la primera versión del **Curso en Mediación Intercultural**, como parte de la estrategia formativa dirigida a actores municipales.

#### c. Compromiso Migrante

La estrategia de vinculación con el sector privado, **Compromiso Migrante**, promueve la inclusión laboral de personas migrantes mediante la adhesión voluntaria de empresas, la evaluación de prácticas inclusivas y la sensibilización interna.

**Tabla 9. Organizaciones adheridas Migrante**

| Año  | Organizaciones privadas adheridas | Rubros representados |
|------|-----------------------------------|----------------------|
| 2024 | 14                                | 20                   |
| 2025 | 7                                 | 5                    |

#### d. Plataforma de Empleabilidad para extranjeros

A cargo de SERMIG y la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), actualmente se avanza en el desarrollo de herramientas de monitoreo e implementación de un modelo de estado de postulación.

#### e. Niñez Migrante

Este programa promueve la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes, así como su acceso a derechos fundamentales como salud, educación y protección. La iniciativa responde a compromisos internacionales asumidos por el Estado de Chile y se ejecuta en coordinación con entidades garantes, como la Defensoría de la Niñez y el Ministerio de Educación.

**Tabla 10. Indicadores Niñez Migrante**

| Año  | Operativos realizados | Atenciones a NNA realizadas | Solicitudes ingresadas |
|------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| 2024 | 250                   | 4.917                       | 2.614                  |
| 2025 | 30                    | 633                         | 326                    |

## Desafíos 2025

Para el año 2025, se propone fortalecer su enfoque de inclusión a través de una serie de desafíos estratégicos que buscan adecuar la gestión institucional a las realidades territoriales y promover una atención más equitativa e intercultural:

1. Actualización del modelo operativo del área de inclusión, adaptándolo a las nuevas realidades territoriales y marcos normativos, para fortalecer su coordinación y respuesta efectiva.
2. Adaptación de las políticas nacionales a las realidades regionales, mediante comunicación constante, formación de equipos y mecanismos de retroalimentación, asegurando un apoyo integral y contextualizado a las personas migrantes.
3. Identificación y replicación de iniciativas innovadoras en inclusión migrante mediante encuentros, talleres y difusión de experiencias exitosas desarrolladas por equipos regionales.
4. Impulso de alianzas con organismos internacionales, municipios y servicios públicos para coordinar acciones, compartir recursos y abordar la migración desde una perspectiva integral.
5. Elaboración de una guía técnica para municipios que fortalezca las políticas locales de movilidad humana, en el marco del programa Sello Migrante, respondiendo a las particularidades de cada territorio.

## 5.2 Género

La Unidad de Género coordina e impulsa acciones institucionales con enfoque de género, orientando políticas, planes y programas para garantizar la igualdad sustantiva. Promueve relaciones igualitarias entre sus funcionarios/as y usuarios/as, previniendo la violencia de género y asegurando la no discriminación. Además, articula con otros organismos la transversalización de este enfoque.

### Logros 2024

#### 1. Derivación de mujeres migrantes víctimas de violencia mediante convenio con SernamEG

Durante el año 2024 se avanzó en el fortalecimiento del acceso a derechos para mujeres migrantes víctimas de violencia de género, mediante la implementación de un convenio con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG). Este convenio permitió facilitar la derivación de casos y el acceso a Residencias por Razones Humanitarias.

#### 2. Incorporación del enfoque de género en la atención a personas migrantes

Se consolidó el fortalecimiento de la atención brindada a personas migrantes a partir de la incorporación del enfoque de género en el Sistema de Atención Integral de Personas. Esta medida contribuye a una atención más inclusiva, considerando las distintas dimensiones que afectan a mujeres migrantes.

#### 3. Acompañamiento territorial a Direcciones Regionales en Apoya Mujer Migrante

Se fortaleció el acompañamiento a las Direcciones Regionales del Servicio, especialmente en la ejecución de actividades del programa Apoya Mujer Migrante, promoviendo una implementación territorial coherente con los objetivos institucionales. Estas acciones así como la innovación metodológica del programa, facilitaron el acceso de mujeres migrantes a información actualizada.

#### 4. Formación y canales de contacto para mujeres extranjeras

Durante 2024 se amplió la cobertura de capacitaciones dirigidas a mujeres extranjeras, alcanzando un total de 1.200 personas beneficiadas.

## II. Enfoque de Género Institucional

### a. Funcionarios/as sensibilizadas en enfoque de género

Durante el año 2024 se trabajó en la sensibilización de 94 funcionarios/as en materias y enfoque de género.

### b. Incorporación del enfoque de género en planificación institucional

Se elaboró el Protocolo de Calidad de Vida y Ambientes Laborales con enfoque de género, incorporando buenas prácticas en la gestión interna. Este documento se suma a la oferta formativa institucional, que durante el año incluyó el curso avanzado “Migración y Género”, dirigido a equipos directivos y encargados/as de género.

### c. Iniciativa Apoya Mujer Migrante

La iniciativa Apoya Mujer Migrante está dirigida a mujeres migrantes, especialmente aquellas que han enfrentado situaciones de violencia o vulneración de derechos. Su objetivo es brindar orientación, contención, derivación y articulación con instituciones públicas, para facilitar el acceso a servicios y apoyos esenciales.

Tabla 11. Iniciativa Apoya Mujer Migrante

| Año  | Jornada realizadas | Mujeres participantes |
|------|--------------------|-----------------------|
| 2024 | 40                 | 1.337                 |
| 2025 | 4                  | 117                   |

### d. Estadísticas migratorias con enfoque de género

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de género, el Departamento de Estudios impulsó la generación de estadísticas migratorias con enfoque de género. Esta línea de trabajo permitió producir información desagregada por sexo, útil para la identificación de brechas y la toma de decisiones.

### e. Convenio con Gobiernos Regionales (GORE): contratación de mujeres analistas

Este convenio con el Gobierno Regional Metropolitano, permitió la contratación de 30 mujeres jefas de hogar en modalidad de teletrabajo para realizar análisis de residencias temporales. El programa se extendió por 12 meses desde julio de 2024 hasta junio de 2025, y durante ese período se analizó un total de 186.245 solicitudes migratorias.

## Desafíos 2025

Para el año 2025, se proyecta consolidar la transversalización del enfoque de género en su gestión institucional, fortaleciendo tanto las capacidades internas como las respuestas hacia la población migrante.

1. Elaboración de protocolo institucional para violencia intrafamiliar o de género en funcionarios/as.
2. Difusión de estadísticas con enfoque de género.
3. Protocolo de derivación para mujeres extranjeras víctimas de violencia.

## 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 agrupa las acciones que promueven y facilitan la atención de usuarios/as de SERMIG. Además, 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

## Logros 2024

### 1. Implementación del Modelo de Atención Integral de Personas (AIP)

Durante 2024, el modelo AIP se implementó en el 100% de las 16 regiones del país, abarcando un total de 18 oficinas que operan con la plataforma "Ayuda Migraciones" y el sistema digital de reserva de horas, garantizando una atención efectiva y de calidad.

### 2. Nuevo sistema digital de reserva de horas

Coordinado desde el Nivel Central, este sistema permite a las personas usuarias planificar su atención anticipadamente. Su diseño responde a las realidades y capacidades de cada territorio, asegurando una atención pública oportuna, eficiente y de calidad.

### 3. Implementación de la plataforma Ayuda Migraciones

Esta plataforma digital permite ingresar requerimientos, adjuntar documentación y obtener respuestas rápidas. Su implementación mejora la experiencia de atención, optimiza el seguimiento de casos y genera reportes internos.

### 4. "Migraciones en tu Barrio" ejecutado a nivel nacional en las 16 regiones

En 2024 se planificaron 26 operativos territoriales y se ejecutaron 31, con presencia en todas las regiones del país. Cinco de estos operativos adicionales fueron gestionados por las Direcciones Regionales de Atacama y Los Lagos, en respuesta a demandas locales.

### 5. Aplicar instrumentos para medir la satisfacción de usuarios/as

A través de la plataforma Ayuda Migraciones se aplicaron herramientas para evaluar la calidad de la atención recibida, considerando directamente la opinión de las personas usuarias.

## I. Atención presencial

La atención presencial se desarrolla en distintos espacios, como las oficinas de las Direcciones Regionales y los operativos en terreno. A través de estos canales, las personas usuarias pueden comunicarse directamente con el personal para recibir orientación y asistencia en materia migratoria.

Tabla 12. Cantidad de personas atendidas a nivel nacional

| Cantidad de personas atendidas |               |               |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| DR                             | 2024          | 2025*         |
| Arica y Parinacota             | 2.467         | 550           |
| Tarapacá                       | 9.345         | 1.472         |
| Antofagasta                    | 8.595         | 1.453         |
| Atacama                        | 2.870         | 892           |
| Coquimbo                       | 6.924         | 1.607         |
| Valparaíso                     | 11.800        | 5113          |
| Metropolitana                  | 16.400        | 4.055         |
| Nivel Central                  | 1.491         | 226           |
| O'higgins                      | 5.196         | 1.096         |
| Maule                          | 5.507         | 951           |
| Ñuble                          | 4.718         | 658           |
| Biobío                         | 7.520         | 1.745         |
| Araucanía                      | 5.286         | 1.513         |
| Los Ríos                       | 1.633         | 357           |
| Los Lagos                      | 3.367         | 986           |
| Aysén                          | 1.114         | 389           |
| Magallanes                     | 3.208         | 832           |
| <b>Total</b>                   | <b>97.441</b> | <b>23.895</b> |

\*Primer trimestre de 2025. No incluye atenciones de Refugio.

## II. Registro Nacional de Atenciones

El RNA es una plataforma interna que registra las atenciones presenciales. Permite gestionar y derivar casos complejos al Nivel Central mediante el sistema de Atención de Soporte Especializado.

- En 2024 se gestionaron 74.528 respuestas inmediatas y 22.913 derivaciones.
- En el primer trimestre de 2025 se registraron 18.061 respuestas inmediatas y 5.834 derivaciones.

### III. Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

El 30 de mayo de 2024, se respondió el último requerimiento gestionado a través del SIAC del Ministerio del Interior. Luego de esto, SERMIG creó su propio Sistema Integral De Atención Ciudadana (SIAC) para atender los requerimientos de la población. Así, el 18 de marzo de 2024, comenzó a operar la plataforma "Ayuda Migraciones".

La información contenida considera tanto los requerimientos que quedaron pendientes del año 2023 como los ingresados durante el año 2024.

- Total de solicitudes ingresadas en 2024: 53.088
- Total de solicitudes respondidas en 2024: 96.629
- Tasa de respuesta: 100%

### IV. Ayuda Migraciones

La plataforma Ayuda Migraciones permite a usuarios/as ingresar requerimientos, consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos las 24 horas, los 7 días de la semana, con la opción de adjuntar documentación tanto al enviar como al recibir respuestas. Al mismo tiempo, a nivel interno, permite el seguimiento y la generación de reportes.

En 2024, se respondieron 46.836 requerimientos personalizados y 15.933 automáticos. En el primer trimestre de 2025, se han resuelto 17.493 personalizados y 6.068 automáticos.

### V. Operativos territoriales: "Migraciones en tu Barrio" y otros

Los operativos territoriales buscan acercar el Servicio a comunidades que presentan barreras de acceso, ya sea geográficas o digitales. Incluyen:

- "Migraciones en tu Barrio", en coordinación con municipios y el Registro Civil.
- Operativos especiales para NNA (niños, niñas y adolescentes).
- Ferias de servicios públicos como "Gobierno en Terreno" y "Plazas de Justicia".

En 2024, el Servicio Nacional de Migraciones realizó un total de 567 operativos territoriales, a través de los cuales se atendió directamente a 13.164 personas. Durante el primer trimestre de 2025, se llevaron a cabo 61 operativos, beneficiando a 1.029 personas usuarias.

**Tabla 13. Operativos de atención en terreno**

| DR                     | 2024       |                    | Primer trimestre 2025 |                    |
|------------------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                        | Operativos | Personas atendidas | Operativos            | Personas atendidas |
| Arica y Parinacota     | 35         | 451                | 2                     | 12                 |
| Tarapacá               | 63         | 1871               | 1                     | 33                 |
| Antofagasta            | 28         | 1792               | 0                     | 0                  |
| Atacama                | 56         | 1250               | 4                     | 65                 |
| Coquimbo               | 14         | 259                | 0                     | 0                  |
| Valparaíso             | 76         | 2245               | 18                    | 365                |
| Metropolitana          | 24         | 973                | 1                     | 58                 |
| Territorio e Inclusión | 27         | 1192               | 3                     | 111                |
| O'higgins              | 33         | 784                | 3                     | 12                 |
| Maule                  | 23         | 719                | 3                     | 82                 |
| Ñuble                  | 17         | 447                | 0                     | 0                  |
| Biobío                 | 26         | 320                | 4                     | 31                 |
| Araucanía              | 39         | 285                | 3                     | 10                 |
| Los Ríos               | 17         | 164                | 0                     | 0                  |
| Los Lagos              | 27         | 636                | 5                     | 86                 |
| Aysén                  | 46         | 133                | 6                     | 23                 |
| Magallanes             | 34         | 412                | 6                     | 92                 |
| <b>Total</b>           | <b>567</b> | <b>13.164</b>      | <b>61</b>             | <b>1.029</b>       |

## Desafíos 2025

Para el año 2025, el Sistema de Atención Integral a Personas se propone:

1. Revisión técnica a nivel nacional para incorporar mejoras tecnológicas en las funcionalidades del sistema de reserva de horas. Se aumentará progresivamente la disponibilidad de citas a nivel nacional y se habilitará la apertura diaria del sistema de reservas en todas las Direcciones Regionales, garantizando un acceso continuo, equitativo y oportuno a la atención de SERMIG.
2. Diseño y aplicación de herramientas que permitan medir la satisfacción de los/as usuarios/as, con énfasis en evaluar la calidad de la atención entregada por el equipo de atención presencial.
3. Fortalecimiento de la atención presencial y remota mediante la capacitación del personal, estandarización de procedimientos e implementación de indicadores que permitan monitorear y evaluar el desempeño de la atención.

4. Implementación de Sistema de Atención mediante videollamada. Actualmente en fase piloto, su implementación progresiva está prevista para el año 2025. Permitirá ampliar la cobertura territorial, mejorar la accesibilidad y reducir los tiempos de respuesta, especialmente en zonas con menor presencia del Servicio.

## Eje 7

# Población Prioritaria y Sujetos de Protección Internacional

## 7.1 Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

El Programa Niñez Migrante tiene alcance nacional y está conformado por funcionarios/as en cada región del país. Su objetivo es promover la regularidad migratoria de niños, niñas y adolescentes (NNA), asegurando su acceso a derechos fundamentales como educación, salud y protección. Esto se implementa a través de operativos territoriales, capacitaciones y acciones interinstitucionales.

### Logros 2024

#### 1. Operativos de atención a NNA

En el marco del Programa Niñez Migrante, SERMIG desarrolla operativos territoriales prioritarios enfocados en promover la regularización migratoria de niños, niñas y adolescentes (NNA). Estas jornadas están orientadas a brindar orientación directa a padres, madres o tutores legales, facilitando el acceso a información, resolución de dudas y acompañamiento en la tramitación de permisos de residencia. En esta línea, los operativos se han consolidado como una herramienta clave para garantizar el ejercicio de derechos de la infancia migrante y avanzar en su inclusión efectiva.

#### 2. Reducción de tiempos de tramitación de residencias de NNA

Durante 2024 se resolvieron las solicitudes de residencia derivadas desde canales institucionales. Esta gestión prioritaria reafirma el compromiso del Servicio con la protección de la niñez migrante, destacando la importancia de dar celeridad a estos permisos, en cumplimiento de la normativa vigente.

#### 3. Reducción de brecha de irregularidad

Entre 2022 y 2025 se han acogido 119.607 solicitudes de Residencia Temporal por Razones Humanitarias y se han otorgado 107.736, lo que supone un porcentaje de otorgamiento del 90% de las solicitudes.

**Tabla 14 . Residencia Temporal por Razones Humanitarias**

|                      | 2022   | 2023   | 2024   | 2025*  | TOTAL   |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| <b>Solicitudes</b>   | 11.542 | 34.397 | 55.686 | 17.982 | 119.607 |
| <b>Otorgamientos</b> | 12.901 | 29.820 | 52.655 | 12.360 | 107.736 |

\*31 de marzo de 2025.

## **Desarrollo del programa Niñez Migrante.**

### **a. Capacitaciones**

Durante 2024 se llevaron a cabo 139 jornadas de capacitación a nivel nacional, alcanzando un total de 5.108 asistentes, de los cuales un 59,9% fueron funcionarios/as de establecimientos educacionales y un 38,7% personas adultas responsables de NNA migrantes. Para el primer trimestre de 2025, se realizaron 11 jornadas con 247 asistentes, donde el 34% correspondía a funcionarios/as y el 4% a personas adultas responsables.

### **b. Operativos priorizados para NNA**

Durante 2024 se realizaron 250 operativos destinados a orientar a padres, madres o tutores legales de NNA, logrando un total de 4.917 atenciones. En el primer trimestre de 2025, se realizaron 30 operativos, con 633 personas atendidas. En el periodo 2024 se ingresaron 2.614 solicitudes de residencia de NNA y en el primer trimestre 326.

## **Desafíos 2025**

### **1. Capacitación a Oficinas Locales de la Niñez (OLN)**

Continuar capacitando a todas las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) que se inauguren a nivel nacional, con el fin de que integren de manera efectiva la realidad de niñas y niños migrantes en sus diagnósticos, planes y acciones de protección integral; asegurando que el enfoque intercultural esté presente en el trabajo de las OLN desde su puesta en marcha.

### **2. Seguimiento a convenios y protocolos vinculados a niñez migrante**

Fortalecer el seguimiento a los convenios, protocolos y espacios de coordinación interinstitucional que aborden temáticas relacionadas con la niñez, en los que participe SERMIG. Permitirá evaluar la implementación de los compromisos asumidos, identificar brechas y proponer mejoras que aseguren una atención adecuada a NNA migrantes, especialmente en contextos de mayor vulnerabilidad.

### **3. Continuidad en la reducción de la brecha de irregularidad**

La aplicación de la norma establece la priorización en la resolución y otorgamiento de residencias para NNAs, en tal sentido reducir la brecha de irregularidad en esta población extranjera es un desafío permanente, lo que se ve amparado en los compromisos internacional que ha establecido nuestro país en materia de protección y garantías para NNAs.

## 7.2 Refugio y Protección

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, apátridas, víctimas del delito de trata de personas o tráfico ilícito de migrantes agravado. Asimismo, en 2024 se ampliaron las disposiciones de protección bajo la figura de Protección Complementaria, que protege a personas que justifiquen que, regresar a su país de nacionalidad, su vida, integridad física y/o libertad personal corren grave riesgo, en atención a haber sido víctimas de violencia intrafamiliar, violencia basada en género u orientación sexual.

### Logros 2024

#### 1. Implementación de las modificaciones a la ley de Refugio y la etapa de admisibilidad

La implementación de la etapa de admisibilidad, establecida mediante la ley 21.655 de 2024, implicó importantes desafíos, en cuanto a atención de usuarios y modificación de labores al interior del Departamento de Refugio de SERMIG. Desde su implementación se han recibido 13.379 solicitudes.

#### 2. Desarrollo de capacitaciones internas y externas sobre modificaciones normativas

Se han realizado capacitaciones internas a direcciones regionales de SERMIG, Departamentos jurídico, Inclusión y se han elaborado planes de monitoreo y reforzamiento a las regiones que lo han requerido para el óptimo cumplimiento de sus funciones. Asimismo, se realizaron capacitaciones a municipios, al COSOC y otras organizaciones de la sociedad civil que lo han requerido.

#### 3. Digitalización del procedimiento de admisibilidad y aplicación de las notificaciones digitales

En julio de 2024 se dio término al análisis de solicitudes de Refugio anteriores al cambio de ley y desde entonces solo se tramitan solicitudes por la nueva vía digital, que ha permitido automatizar las revisiones y generar cambios en las formas de atención y labores internas del Departamento.

#### 4. Implementación de la Protección Complementaria

En noviembre de 2024 se publicó la Resolución N°6009, que aprueba el procedimiento para determinar el otorgamiento de Protección Complementaria. Su implementación conllevó gestionar el acto administrativo, sus formatos, procedimientos y la posterior implementación

de esta figura en términos operativos y de coordinación con Sernameg, para asegurar el enfoque de género y la determinación coordinada de criterios técnicos en lo relativo a Protección Complementaria.

**5. Implementación de procedimiento para la determinación de la condición de apatridia.**

Se ha avanzado en conversaciones con el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, SEGPRES y otras instituciones involucradas en el avance del Reglamento.

**6. Continuidad de las prestaciones comprometidas en materia de trata de personas**

En lo relativo a la tramitación de 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.

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

Se disminuyó la cantidad de solicitudes pendientes mediante la gestión de horas de trabajo extraordinarias que permitieron la tramitación de prórrogas de visados temporales.

**8. Participación en las instancias de CONARE en MERCOSUR**

Se ha mantenido la participación virtual en todas las reuniones de la instancia.

**9. Otorgamiento de mayor autonomía a las Direcciones Regionales en la gestión de protección internacional**

Tanto en materias propias de Refugio como en su papel de secretaria técnica de la Mesa de Trata de Personas, instancia para la que se han gestionado mecanismos de coordinación regional en aquellos casos en que se han detectado o activado los protocolos de apoyo a víctimas de Trata de Personas.

**10. Realización de 10 comisiones de Refugio al año, con un promedio de 100 solicitudes revisadas en cada comisión**

Durante 2024 se realizaron 11 comisiones. A la fecha, se han ejecutado 3 de estas instancias, avanzando según la cronología calendarizada al comienzo del año 2025.

## I. Personas solicitantes de Refugio

En 2024 se realizaron 11 comisiones interministeriales, en las cuales se evaluaron 972 solicitudes de reconocimiento de la condición de refugiado, con 52 recomendaciones de reconocimientos, 920 de rechazos; y 105 personas reconocidas como refugiadas. En el primer trimestre de 2025, se han realizado 3 comisiones, con 276 solicitudes, resultando en 17 recomendaciones reconocimientos, 253 de rechazo, 6 de otorgamiento de Protección Complementaria; y 25 personas reconocidas como refugiadas.

### a. Nacionalidad personas reconocidas como refugiadas 2022 - 2025

Entre 2022 y 2025, un total de 390 personas fueron reconocidas como refugiadas en Chile. La mayoría de ellas proviene de Afganistán, con 205 casos, lo que representa un 52,6% del total. Le siguen personas de nacionalidad venezolana con 80 reconocimientos (20,5%) y ucraniana con 66 casos (16,9%). El 10% restante, correspondiente a 39 personas, pertenece a otras nacionalidades.

### b. Etapa previa de admisibilidad

Su implementación, según la Ley N° 21.655 de 2024, permite descartar con mayor rapidez los casos que no cumplen con requisitos mínimos.

### c. Histórico de resoluciones de Refugio (2017–2025)

En 2017 hubo 5.723 formalizaciones; en 2024, 2.499. El número de reconocimientos alcanzó su punto más alto en 2023 (201), siendo 105 en 2024 y 25 en lo que va de 2025.

**Tabla 15. Histórico de resoluciones de Refugio (2017–2025)**

| Año                   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024         | 2025*      |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|------------|
| <b>Formalizados</b>   | 5.723 | 5.725 | 781   | 1.627 | 3.851 | 5.138 | 3.611 | <b>2.499</b> | <b>186</b> |
| <b>Archivos</b>       | 276   | 1.822 | 3.665 | 752   | 717   | 1.022 | 1.819 | <b>1.217</b> | <b>215</b> |
| <b>Rechazos</b>       | 95    | 257   | 666   | 2077  | 3083  | 658   | 807   | <b>1119</b>  | <b>183</b> |
| <b>Reconocimiento</b> | 162   | 166   | 30    | 3     | 19    | 59    | 201   | <b>105</b>   | <b>25</b>  |

\*Primer trimestre de 2025.

## II. Víctimas de trata y tráfico ilícito de migrantes.

- Participación en mesas de trabajo.
- Coordinación del despliegue nacional de la campaña de sensibilización y prevención de la Trata de Persona y distribución de folletería en todas las Direcciones Regionales.
- Activación de denuncias en casos detectados por SERMIG en diferentes regiones.

### a. Casos identificados

En 2024 se identificaron 39 casos: 36 de trata de personas y 3 de tráfico ilícito. En el primer trimestre de 2025, se detectaron 7 casos de trata y 9 de tráfico, sumando 16 casos en total. Además, en 2024 se realizaron 3 talleres sobre trata de personas, capacitando a 212 personas.

## III. Personas solicitantes de Protección Complementaria

En noviembre de 2024 se publicó la Resolución N°6009, que aprueba el procedimiento para determinar el otorgamiento de Protección Complementaria. Esta figura permite fortalecer y robustecer las disposiciones de protección a personas víctimas de VIF, VBG o violencia por orientación sexual, en sus países de origen, perspectiva que es incluida en el análisis de todas las solicitudes de Refugio resueltas desde la publicación de la Resolución.

### b. Casos identificados

Desde entonces, se han registrado 62 solicitudes, de las cuales 3 fueron resueltas y notificadas, 6 están presentadas a comisión y 53 se encuentran en análisis. En cuanto a la distribución por sexo, 29 corresponden a mujeres y 33 a hombres.

## Desafíos 2025

Para el año 2025, el Servicio Nacional de Migraciones continuará fortaleciendo su labor en materia de protección internacional, con el objetivo de garantizar una atención oportuna, eficiente y basada en estándares internacionales de derechos humanos.

1. Disminuir el periodo de espera entre la entrega de cita y la atención de la solicitud de admisibilidad.
2. Garantizar que el número de solicitudes de Refugio resueltas supere el número de nuevas solicitudes ingresadas
3. Mantener la realización de 10 comisiones anuales y la revisión de 900 casos.

4. Mantener activa la participación del Servicio en las mesas regionales de Trata de Personas en tanto Secretaría Técnica
5. Actualización del reglamento de la ley de Refugio (D.S. 837).
6. Dar continuidad a la participación en las instancias de CONARE en MERCOSUR.
7. Fortalecer el trabajo en materia de prestaciones disponibles a las personas con Protección Complementaria otorgada.

## Eje 8

# Fortalecimiento institucional y descentralización

## 8.1 Gestión Jurídica

En el marco de la 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.

### Logros 2024

#### 1. Actualización del protocolo de expulsiones judiciales

El 8 de julio de 2024, SERMIG aprobó el protocolo que regula los procedimientos de interoperabilidad para expulsiones judiciales. La resolución institucional y el decreto del Ministerio del Interior que formalizan su implementación fueron tramitados el 25 de noviembre de 2024.

#### 2. Reforzamiento del equipo del Departamento Sancionatorio

Durante el segundo semestre de 2024, se sumaron dos abogados/as al Departamento Sancionatorio de SERMIG, con el objetivo de aumentar la capacidad operativa del equipo encargado de dictar sanciones a la normativa migratoria.

#### 3. Implementación de la Unidad de Cobranza Judicial

Desde enero de 2025, la nueva Unidad de Cobranza Judicial opera como parte del Compromiso de Desempeño Colectivo (CDC), generando oficios mensuales de cobranza prejudicial para todas las multas impagas por mes vencido. Además, se inició el proceso de cobranza prejudicial de todas las deudas acumuladas entre febrero de 2022 y diciembre de 2024.

### I. Recursos administrativos

Durante el año 2024, se tramitaron 1.337 recursos administrativos por rechazo de residencias, de los cuales 1.301 fueron resueltos en un plazo de hasta 90 días hábiles. Para el año 2025, se tramitaron 482 recursos, todos dentro del plazo de 90 días hábiles.

## II. Litigación

Se consolidó la delegación de facultades en materias jurídicas, en un contexto de alta demanda judicial. Entre 2022 y 2024, se registró un promedio de 19.000 recursos judiciales anuales. La tasa de efectividad a nivel nacional superó el 50%, con un desempeño destacado en regiones como Los Lagos y Magallanes, donde se superó el 70%.

La distribución territorial de los ingresos judiciales se ha corregido, reconduciendo los recursos a las Cortes que corresponden, fruto del uso de herramientas procesales más precisas. Además, se realizaron capacitaciones especializadas en materia migratoria a funcionarios judiciales en Ñuble, Biobío, Arica y Santiago, lo que fortaleció el vínculo institucional con el Poder Judicial en todo el país.

### a. Unidad de Cobranza Judicial

En septiembre de 2024 se concretó la instalación definitiva de la Unidad de Cobranza Judicial, la cual permitió fortalecer el seguimiento de multas y obligaciones impagas. A la fecha, esta unidad ha logrado una recaudación acumulada superior a \$300 millones.

### b. Recursos Judiciales Interpuestos

Los datos sobre recursos interpuestos durante 2024 y lo reportado hasta la fecha en 2025, en la Región Metropolitana (RM) y en el resto del país, son los siguientes:

**Tabla 16 . Recursos interpuestos en la Región Metropolitana**

| Año  | Recursos de protección | Recursos de amparo | Recursos de reclamación de expulsiones | Otros recursos |
|------|------------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------|
| 2024 | 5.674                  | 1.294              | 108                                    | 4              |
| 2025 | 2.370                  | 818                | 27                                     | 0              |

**Tabla 17 . Recursos interpuestos en regiones fuera de la RM**

| Año  | Total de recursos judiciales | Recursos de protección | Recursos de amparo | Recursos de reclamación de expulsiones | Otros recursos |
|------|------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------------|----------------|
| 2024 | 12.481                       | 10.864                 | 2.210              | 413                                    | 175            |
| 2025 | 3.249                        | 2.209                  | 896                | 170                                    | 0              |

### III. Mejora de Procesos

Durante 2024 se realizaron capacitaciones en materia migratoria judicial orientadas a diversos actores del sistema judicial y de seguridad.

Las actividades destacadas incluyen:

- Capacitación a jueces y relatores de la Corte de Apelaciones de Chillán.
- Capacitación al pleno de la Corte de Apelaciones de Concepción.
- Formación especializada a Jefatura Nacional de Migración de la PDI.

Además, se concretó la redacción y aprobación del Manual de Cobranza Prejudicial y Judicial, que regula de forma detallada los procedimientos para la ejecución efectiva de multas y sanciones impuestas conforme a la normativa migratoria vigente.

### Desafío 2025

1. Elaborar y aprobar el Manual de Cobranza Prejudicial para Empleadores y Transportistas.
2. Digitalización del flujo de expulsiones en Direcciones Regionales.
3. Implementación de sistema de interoperabilidad en procesos de expulsión con PDI y GENCHI en materia de expulsiones administrativas.
4. Finalización de actos administrativos pendientes de la Ley N°21.325.

## 8.2 Coordinación Interinstitucional

### Logros 2024

#### 1. Convenio académico entre SERMIG y PDI

Durante 2024 se tramitó y puso en ejecución un convenio académico entre SERMIG y la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), mediante la Resolución Exenta N°31.329. Este acuerdo formaliza la colaboración en formación, capacitación y desarrollo técnico entre ambas instituciones.

#### 2. Intercambio de información entre SERMIG y PDI

Se avanzó en la elaboración de un convenio orientado al intercambio de información entre SERMIG y la PDI. El documento se encuentra actualmente en la etapa final de revisión por parte de la PDI, lo que permitirá mejorar la interoperabilidad institucional y fortalecer el control migratorio.

#### 3. Intercambio de información entre SERMIG y Carabineros

El convenio destinado a establecer un sistema de intercambio de datos sobre personas extranjeras entre SERMIG y Carabineros se encuentra en su fase final de revisión por parte del equipo jurídico del Servicio. Esta herramienta facilitará la coordinación entre ambas instituciones en el marco de la Ley N°21.325.

#### 4. Convenio marco de colaboración entre SERMIG, Ministerio Público, Carabineros y PDI

El documento que define un convenio marco entre SERMIG, PDI y Carabineros se encuentra a la espera de las firmas del Director General de la PDI y del General Director de Carabineros de Chile. Este acuerdo permitirá formalizar instancias de cooperación permanente entre SERMIG y los actores del sistema de seguridad pública.

#### 5. Convenio con Subsecretaría del Trabajo para interoperabilidad con la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)

El convenio fue completamente tramitado y actualmente se encuentra en ejecución bajo la Resolución Exenta N°24.985 de 2024. Su objetivo principal es permitir el cruce de información y mejorar la vinculación laboral de personas migrantes mediante la interoperabilidad con la BNE.

## **6. Convenio de intercambio de información con SERVEL**

Este acuerdo se encuentra en revisión por parte de la Unidad Jurídica del Servicio Electoral de Chile (SERVEL). Paralelamente, el anexo técnico está siendo evaluado por los equipos técnicos de ambas instituciones, lo que permitirá avanzar en la coordinación de datos en el marco del respeto a la legislación vigente.

## **Convenios de colaboración institucional firmados por SERMIG**

Durante el año 2024, SERMIG suscribió una serie de convenios estratégicos con entidades públicas nacionales e internacionales, orientados a fortalecer la gestión institucional:

### **1. Prácticas profesionales con la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso**

Permite que estudiantes en proceso de titulación realicen su práctica profesional en SERMIG, dentro de la jurisdicción de la CAJ de Valparaíso. Está completamente tramitado según la Resolución Exenta N°12.845 de 2024.

### **2. Convenio con el Archivo Nacional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural**

Busca facilitar el acceso y digitalización de documentos del Departamento de Extranjería y Migración (1973–1990), vinculados a violaciones de derechos humanos. Los registros se integrarán en un repositorio digital bajo responsabilidad de SERMIG. Tramitado mediante REX N°18.409 de 2024.

### **3. Carta de Entendimiento con ACNUR**

El objetivo de este acuerdo con la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) es caracterizar, con fines exclusivamente estadísticos, a las personas inscritas en el Proceso de Empadronamiento Biométrico, garantizando protección y confidencialidad de la información. Totalmente tramitada según REX N°20.722 de 2024.

### **4. Convenio con el Consejo para la Transparencia**

Este convenio busca implementar acciones conjuntas para compartir buenas prácticas, conocimientos y herramientas en gestión documental, promoviendo estándares de transparencia y acceso a la información pública. Tramitado conforme a la REX N°34.675 de 2024.

## 5. Convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)

A través de este acuerdo, se establece un mecanismo de intercambio de información entre ambas instituciones para fortalecer la coordinación de acciones conjuntas. Convenio tramitado completamente mediante REX N°9.621 de marzo de 2025.

### Desafíos 2025

En 2025, se continuará fortaleciendo la política de vinculación y trabajo colaborativo con las instituciones del Estado, la sociedad civil y organismos internacionales:

1. Convenio con la Subsecretaría de Evaluación Social.
2. Convenio con el Servicio de Protección Especializada.
3. Convenio con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG).
4. Convenio con la Corporación de Universidades Privadas.

## 8.3 Administración y Ejecución Presupuestaria

### Logros 2024

#### 1. Avance de la implementación de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas

Se aprobó la Política de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio, lo que permitió establecer procedimientos clave en materia de recursos humanos, tales como Reclutamiento y Selección, Ingreso e Inducción y el Protocolo de Calidad de Vida. Esta definición marcó el inicio de una implementación progresiva que busca fortalecer la institucionalidad y el desarrollo del capital humano.

#### 2. Mejoras en infraestructura regional y habilitación de oficina en la Región Metropolitana

Se completó la habilitación de la nueva oficina de atención en la Región Metropolitana, además de llevarse a cabo mejoras en las dependencias regionales. Si bien no se concretaron nuevas habilitaciones por restricciones presupuestarias, las acciones ejecutadas permitieron optimizar espacios y mejorar condiciones de atención.

#### 3. Nuevas dependencias para las direcciones regionales de Valparaíso y Maule

Se gestionó y concretó el traslado e instalación básica de nuevas dependencias para las Direcciones Regionales de Valparaíso y Maule, fortaleciendo su capacidad operativa y de atención territorial.

### 8.3.1. Administración y ejecución presupuestaria

#### a. Administración de Fondos Extrapresupuestarios

Durante 2024 se gestionaron fondos extrapresupuestarios en colaboración con diversas instituciones del Estado:

- Empadronamiento Biométrico, financiado por la Subsecretaría del Interior.
- Modernización del Estado, con fondos de la Secretaría General del Ministerio de Hacienda.
- Capacitación y agilización de solicitudes de residencia pendientes, mediante financiamiento del Gobierno Regional Metropolitano.

## **b. Presupuesto Institucional 2024**

### **1. Presupuesto Anual**

- Presupuesto Ley 2024: \$21.791.324 M\$.
- Presupuesto Final 2024: \$24.111.333 M\$.
- Ejecución presupuestaria 2024: 99,96%
- Presupuesto Ley 2025: \$26.041.642 M\$.
- Aumento respecto al presupuesto 2024: 13,80%

## **c. Ingresos y gastos**

### **2. Ingresos 2024**

- Ingresos por pago de derechos: \$21.792.353.341.
- Recaudación por concepto de multas: \$13.976.058.699.
- Total de ingresos: \$35.768.412.040.

### **3. Gastos 2024**

- Compra de pasajes aéreos, terrestres y otros gastos asociados a expulsiones: \$3.692.523.523.
- Pago de remuneraciones a la dotación: \$14.396.997 M\$.
- Ejecución del Plan Rezago: \$148.767 M\$. Finalizó el 31 de diciembre de 2024.
- Adquisición de mobiliario, programas y equipos informáticos (renovación de licencias, etc.): \$537.836 M\$.

### **4. Ingresos primer trimestre 2025**

- Ingresos por pago de derechos: \$6.018.252.744.
- Recaudación por concepto de multas: \$4.210.506.657.
- Total de ingresos: \$10.228.759.401.

### **5. Gastos primer trimestre 2025**

- Compra de pasajes aéreos, terrestres y otros gastos asociados a expulsiones: \$991.141.730.
- Pago de remuneraciones a la dotación: \$4.399.812 M\$.
- Adquisición de mobiliario, programas y equipos informáticos (renovación de licencias, etc.): \$64.310 M\$.

## **d. Gestión de Personas**

Durante el año 2024 se aprobó oficialmente la Política de Gestión y Desarrollo de Personas, lo que permitió avanzar en múltiples ámbitos de fortalecimiento institucional.



**Tabla 18. Indicadores de Gestión**

| Indicador                                                                  | 2024 | 2025 |
|----------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Funcionarios/as traspasados de honorarios a contrata por vacancias         | 98   | 13   |
| Mejoras de grados                                                          | 196  | 15   |
| Funcionarios/as capacitados                                                | 548  | 158  |
| En materias de Derechos Humanos                                            | 196  | 45   |
| En normativa legal                                                         | 232  | 105  |
| En Innovación Pública, Gestión Ágil e IA                                   | 126  | 57   |
| En Integridad Pública y No Corrupción                                      | 180  | 116  |
| En Inglés y Lengua de Señas                                                | 150  | 31   |
| En Prevención de Violencia Organizacional y Ambientes Laborales Saludables | 313  | 53   |
| En Atención a Público con foco Inclusivo                                   | 82   | 10   |

## Desafíos 2025

1. Solicitud de recursos presupuestarios para fortalecer la dotación institucional, nivelar remuneraciones y mejorar la infraestructura.
2. Implementación de procedimientos definidos en la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.
3. Apoyo a la Dirección Nacional en acuerdos con la Asociación de Funcionarios/as.
4. Optimización del uso de recursos asociados a procesos de expulsión.
5. Mantenimiento de infraestructura institucional.
6. Fortalecimiento de la gestión documental de Direcciones Regionales.
7. Apoyo en la administración de recursos externos.

## 8.4 Auditoría y Cumplimiento

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

### Logros 2024

#### 1. Ejecución del Plan Anual de Auditoría

Durante el año 2024, se ejecutó el 100% de las actividades contempladas en el Plan Anual de Auditoría, conforme a los Objetivos Gubernamentales y Ministeriales establecidos. Este cumplimiento refleja una planificación eficiente y una gestión alineada con las prioridades estratégicas del Estado.

#### 2. Implementación del Sistema de Integridad: aprobación y difusión del Código de Ética

En el marco de la implementación del Sistema de Integridad del Servicio, se aprobó el Código de Ética mediante la Resolución Exenta N°43.780, con fecha 25 de noviembre de 2024. Paralelamente, en el mismo mes, se puso en marcha el canal de denuncias y consultas asociado al Sistema de Integridad, permitiendo así una herramienta concreta para la prevención de malas prácticas y fortalecimiento de la ética institucional.

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

Mediante la Circular N°05, emitida el 13 de marzo de 2024, se impartieron instrucciones generales sobre protección de datos personales a todos los funcionarios y funcionarias del Servicio, sin distinción de estamento ni tipo de contrato. Esta medida institucionaliza la responsabilidad de toda la dotación en el resguardo de la información sensible, de acuerdo con las exigencias normativas vigentes.

#### 4. Jornadas nacionales para fomentar cultura preventiva en materias de auditoría

Durante el año se llevaron a cabo actividades de formación orientadas a la educación y creación de una cultura preventiva en materias propias de auditoría. Entre ellas destacan:

- Curso de Integridad Pública, realizado el 31 de julio de 2024.
- Taller de Integridad Institucional, efectuado el 29 de enero de 2024.

Estas instancias permitieron avanzar en la sensibilización institucional y el fortalecimiento de prácticas preventivas en la gestión pública.

## **I. Cumplimiento Institucional y Mejora Continua**

El Departamento de Auditoría y Cumplimiento logró alcanzar los objetivos definidos a nivel gubernamental y ministerial, aportando a la mejora continua en los procesos auditados. Durante 2024, se evidenciaron importantes avances en procesos internos, particularmente en áreas críticas como Compras Públicas, donde las auditorías ejecutadas impulsaron ajustes y recomendaciones clave para elevar los estándares de eficiencia y control.

### **Desafíos 2025**

1. Ingreso al Programa de Aseguramiento de la Calidad para la Auditoría Interna del Sector Público (PAMC).
2. Consolidación del equipo de trabajo.
3. Ejecución completa del Plan Anual de Auditoría 2025.
4. Ampliación de temáticas de auditoría interna.

## 8.5 Descentralización

El modelo de desarrollo de SERMIG en las Direcciones Regionales se articula con los objetivos estratégicos institucionales con el propósito de contribuir a una mayor eficiencia en la resolución de permisos de residencia y en la aplicación de las normas sancionatorias. Asimismo, su desempeño se orienta al diseño y ejecución de políticas de inclusión y a la entrega de información dirigida a la comunidad migrante. Estas funciones se descentralizan en las autoridades regionales, con el fin de brindar un servicio más cercano, oportuno y contextualizado a las personas usuarias, y de promover una inclusión armónica de la población migrante en las distintas regiones del país.

En este sentido, en el año 2024, se completó el proceso de nombramiento de las 16 autoridades regionales de Alta Dirección Pública previstas en la ley.

### Logros 2024

#### 1. Coordinación migratoria regional en mesas de gestión migratoria que permitan una mejor coordinación interinstitucional

Durante 2024, SERMIG lideró un total de 51 reuniones sobre gestión y política migratoria, desarrolladas con un enfoque multidimensional en 12 de las 16 Direcciones Regionales. Estas instancias permitieron fortalecer la coordinación institucional con actores públicos y sociales en los territorios.

#### 2. Implementación del Sistema de Atención Integral de Personas

Se implementó exitosamente el Sistema de Atención Integral de Personas en todo el país. Esta herramienta digital y presencial permitió descentralizar y registrar las atenciones a usuarios/as, mejorando significativamente la gestión en oficinas regionales. Además, se optimizó el ordenamiento de filas mediante la incorporación de agendas de citas en línea.

#### 3. Cuentas públicas regionales

Durante el año 2024 se realizaron cuentas públicas en 14 regiones del país, fortaleciendo así la relación entre SERMIG, las comunidades migrantes, la sociedad civil y red de agencias públicas territoriales. Estas actividades promovieron la transparencia institucional y el diálogo en los distintos niveles de gestión migratoria.

## I. Cifras de Gestión Regional

**Tabla 19. Indicadores de Gestión Regional**

| Indicador                                                                    | 2024    | 2025*  |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Actividades planificadas de vinculación con el medio                         | 1.055   | 304    |
| Actividades ejecutadas de vinculación con el medio                           | 1.666   | 195    |
| Porcentaje de cumplimiento en vinculación con el medio                       | 158%    | 64,25% |
| Sesiones de mesas de gestión migratoria a nivel nacional                     | 51      | 27     |
| Sesiones de mesas sectoriales con temas migratorios                          | 260     | 69     |
| Actividades de participación ciudadana                                       | 95      | 27     |
| Total de participantes en actividades ciudadanas                             | 2.524   | 250    |
| Charlas de gestión migratoria a funcionarios/as de otros organismos públicos | 171     | 15     |
| Total de participantes en charlas                                            | 5.205   | 343    |
| Registros de atención y procedimientos migratorios realizados                | 215.454 | 50.990 |

\*Primer trimestre 2025

Estas cifras reflejan un cumplimiento del 158% en las actividades de vinculación con el medio.

### Desafíos 2025

1. Desarrollo de organigramas para Direcciones Regionales.
2. Implementación territorial del Plan de Acción de la PNME.
3. Desarrollo de reporte cualitativo regional.

## Eje 9

# Normativa Migratoria

## 9.1 Legislación

### a. Proyecto de Ley Misceláneo sobre Migración y Extranjería

En febrero de 2022 entró en vigencia la Ley N°21.325 de Migración y Extranjería, que estableció un nuevo marco regulatorio para la migración en Chile. El Servicio Nacional de Migraciones, creado a partir de la ley, detectó dificultades para su correcta aplicación, lo que llevó al Gobierno a impulsar una serie de modificaciones legislativas orientadas a perfeccionar la normativa, que fueron aprobadas con un amplio respaldo político y votaciones transversales en la Cámara de Diputados.

### Contenidos Principales del Proyecto

- Sanciones a empresas de transporte que trasladen desde el extranjero a personas sin documentación o no autorizadas para ingresar o residir en el país.
- Nuevas causales de expulsión, rechazo y revocación de permisos migratorios.
- Violencia Intrafamiliar se transforma en una causal de prohibición de ingreso al país.
- Modificación de requisitos para obtener la carta de nacionalización.
- Tipificación de rechazo y revocación de residencia a conductas reiteradas que afecten la convivencia armónica en las comunidades y barrios.
- Tipificación de conductas reiteradas.
- Sustitución de penas.
- Aumento de penas para quienes faciliten o promuevan el ingreso o salida del país de personas sin autorización, especialmente cuando sea con fines de prostitución.
- Registro biométrico.

## **b. Cooperación Chile – Bolivia**

Desde el comienzo de la administración del Presidente Gabriel Boric Font, Chile y Bolivia han logrado fortalecer la cooperación bilateral y sus vínculos en materia migratoria y de seguridad, a través de acuerdos que buscan tanto facilitar la movilidad regular de personas como mejorar la gestión fronteriza y la seguridad.

En este contexto, para el Estado de Chile resulta prioritario que el ingreso de trabajadores bolivianos se realice por vías regulares, a fin de facilitar su integración al mercado laboral formal y el acceso a derechos laborales. Con este objetivo, en **septiembre de 2023** Chile y Bolivia suscribieron el **Acuerdo Migratorio de Reciprocidad**, que simplifica el proceso de obtención de la “Visa de Residencia Temporal Mercosur” y exime del pago a los nacionales de ambos países.

Desde la entrada en vigencia del acuerdo al **30 de abril de 2025**, se han tramitado 98.002 solicitudes de personas bolivianas, de las cuales 64.711 han resultado en otorgamientos efectivos del permiso.

En esta misma línea, el **20 de diciembre de 2024** se suscribieron **tres acuerdos bilaterales** con Bolivia, orientados a abordar de manera coordinada los desafíos fronterizos. Estos acuerdos permiten enfrentar de forma más eficiente el ingreso irregular de personas de terceros países, el contrabando y la circulación transfronteriza habitual de residentes fronterizos.

A continuación, se detallan las principales iniciativas en el ámbito de la cooperación migratoria entre ambos países:

- **Acuerdo interinstitucional de cooperación migratoria**

Permite actuar respecto a la reconducción hacia Bolivia de personas de terceros países que intenten ingresar de manera irregular a los territorios de Chile y/o Bolivia y, por otra parte, establece un compromiso de tramitación oportuna de las residencias solicitadas por ciudadanos bolivianos que se insertan en el mercado de trabajo chileno para desempeñarse en labores estratégicas para la economía.

- **Acuerdo de fortalecimiento de las acciones de cooperación y coordinación para la prevención y detección del contrabando**

Cooperación policial para la lucha contra el contrabando en la frontera entre ambos países.

- **Tarjeta de Tránsito Vecinal Fronterizo (TVF)**

Diferencia y agiliza el control migratorio de las personas residentes de localidades fronterizas que realizan actividades habituales en la comuna colindante del país vecino.

## 9.2 Resoluciones, decretos, instrucciones y circulares

En el marco de sus atribuciones legales y administrativas, SERMIG emite resoluciones, decretos, instrucciones y circulares que permiten normar, regular y operativizar distintos aspectos de su gestión institucional.

| 2024                      |                                                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REX N°24.842              | Establece protocolo de interoperabilidad para la ejecución de la pena sustitutiva de expulsión judicial, según la Ley N°18.216.                   |
| REX N°49.908              | Aprueba el Manual de Procedimientos de la Unidad de Cobranza Prejudicial del Departamento Judicial.                                               |
| Oficio Reservado N°347    | Define protocolo de actuación para procedimientos sancionatorios de expulsión administrativa, conforme a la Ley N°21.325 y su reglamento.         |
| REX N°31.510              | Determina los antecedentes que acreditan estabilidad laboral para solicitantes de residencia definitiva.                                          |
| Oficio Ordinario N°28.037 | Establece medidas de control de gestión para el ejercicio de facultades delegadas.                                                                |
| Decreto Exento N°3.261    | Aprueba el acuerdo interinstitucional de cooperación migratoria entre el Ministerio del Interior de Chile y el Ministerio de Gobierno de Bolivia. |
| Circular N°11             | Establece el ingreso digital de descargos en procedimientos sancionatorios de expulsión, según el artículo 32 N°3 de la Ley N°21.325.             |
| 2025                      |                                                                                                                                                   |
| Oficio Reservado N°053    | Instrucciones para implementar acuerdos de reconducción con el Estado Plurinacional de Bolivia.                                                   |
| Oficio Reservado N°053    | Reafirma lineamientos para la ejecución del acuerdo en materia de reconducción.                                                                   |

## Desafíos 2025

Para el año 2025, se ha propuesto avanzar en una agenda normativa que permita consolidar y fortalecer el marco regulatorio migratorio en Chile.

- Aprobar el proyecto de ley contenido en el Boletín N° 16.072-06, denominado “Proyecto Misceláneo de Migraciones”.
- Aprobar y publicar el decreto que modifica el Decreto N° 177 de 2022, el cual establece las subcategorías de Residencia Temporal.
- Aprobar y publicar el decreto que establece el listado de países que requieren autorización previa para ingresar a Chile bajo la categoría de Permanencia Transitoria.
- Aprobar y publicar el decreto que establece el reglamento sobre Apatridia.