



**MIGRACIONES  
CHILE**

# MEMORIA ANUAL 2020

## NUEVA INSTITUCIONALIDAD

PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN 2020



# PRÓLOGO

El Departamento de Extranjería y Migración entre 2018 y 2020 ha tenido importantes desafíos. Desde la perspectiva administrativa, ordenar y normalizar el proceso para terminar con las filas presenciales y el envío de solicitudes en papel mediante correo. Desde la perspectiva operacional, hacerse cargo de regularizar y prorrogar las vigencias de las cédulas de identidad en un país que aumentó en 1 millón de extranjero/as residentes en menos de 5 años. Y desde la perspectiva institucional, aprobar la nueva ley de Migraciones tras 8 años de tramitación.

Sobre esta legislación, la nueva ley plantea cuatro objetivos claros:

- El primero es pasar de una Ley de Extranjería a una Ley de Migraciones, donde el Estado promoverá los derechos de los y la extranjero/as, así como también sus deberes y obligaciones. El inmigrante debe asumir, como todos lo/as chileno/as, los deberes que le corresponden por haber escogido nuestro país para vivir.
- El segundo es que permite sincerar las razones por la que extranjeros vienen al país, de manera que quienes lleguen con intenciones de vivir en Chile, pidan visa en los consulados y tengan cédula de identidad desde el primer día. A su vez, existe un catálogo flexible de visas, que permite un adecuado control y regularidad de la migración, planificar con los gobiernos locales y regionales su integración y desarrollo laboral.
- El tercero es la creación de una nueva institucionalidad, el Servicio Nacional de Migraciones y sus Direcciones Regionales.
- Por último, se facilitan las expulsiones administrativas, al no ser necesario realizar denuncias penales por el ingreso, de manera que se desincentiva el uso de pasos no habilitados.

# PRÓLOGO

Sobre el Servicio Nacional de Migraciones y sus Direcciones Regionales, esta nueva institucionalidad permitirá homologar los trámites y tiempos de tramitación en todo el país al centralizar el análisis, pero descentralizando la atención, orientación, inclusión y entrega de beneficios. Además de fomentar la coordinación horizontal y vertical con sociedad civil, municipalidades y gobiernos regionales.

El objetivo es tener una institucionalidad flexible, liviana y eficiente, que vea la migración desde una perspectiva integral considerando la realidad local a través de las Direcciones Regionales. Y una Dirección Nacional enfocada en lo operacional, que analiza visas temporarias solicitadas en Chile y en el extranjero con un sistema automatizado de solicitudes de prórrogas de visa y permanencias definitivas.

De esta manera, se genera un sistema donde el migrante solicita su visa consular entrando a Chile con visa y RUT. Al mismo tiempo y de forma digital o a través de ChileAtiende a lo largo del país solicite su prórroga de visa o permanencia definitiva, para estar siempre regular y con su cédula de identidad vigente, facilitando su inserción e integración en su comuna y mejorando la relación entre nacionales y extranjeros.

Este año 2020 ha sido emblemático para el Departamento y durante el 2021 tendremos nuestro esperado Servicio Nacional con mayor autonomía y una visión más integral sobre las migraciones en nuestro país, colaborando en mejorar la relación entre nacionales y extranjeros.



# I IMPULSAR LA GESTIÓN DE CAMBIO

## 1. Fortalecer la Transformación

Durante los últimos tres años el Departamento de Extranjería y Migración, ha llevado a cabo una transformación digital y modernización de procesos con mejoras operativas. Así mismo, se ha creado, perfeccionado y digitalizado gran parte de las técnicas, alcanzando cambios radicales en la forma que los y las migrantes realizan sus solicitudes.

En consecuencia, más del 90 por ciento de los procesos fueron digitalizados en el año 2020 con más del 36 por ciento automatizados.

### 1.1 Consolidación Trámites Digitalizados

En 2020 extendiendo el proceso de digitalización, este se consolida con el aumento de trámites digitalizados como: Prorroga de Visa Temporal, Visa Sujeta a Contrato y Estudiante, Pago Online Multa en regiones, Cambio de Empleador.

La digitalización de estos trámites permite mejorar considerablemente el seguimiento de las solicitudes realizadas por los/las migrantes, cuidando la calidad del análisis y sobre todo la seguridad de la documentación ingresada.

### 1.2 Visas

Durante el año 2020 se realizaron un total de 53.370 trámites de visas, entre las que se desprenden las visas de Niños, Niñas y Adolescentes, Prórroga de Visa Temporal. Prórroga de Visa Estudiante. Prórrogas de Visa Sujeta a Contrato. Reconsideración de Visa, Cambio de Empleador. Visas Rectificadoras y Título de Residencia.

# I IMPULSAR LA GESTIÓN DE CAMBIO

## 1.3 Capacitaciones Internas

Durante el 2020 se realizaron variados procesos de capacitación en temas como: Transformación Digital, Modernización y Brechas Digitales. Gestándose así el inicio del programa para la gestión del cambio.

Entre los cursos realizados se cuentan: Protocolos de atención a Servicio, Atención al usuario/a, Lideres Digitales, Protección de Datos Personales, Simple y Análisis de Datos para la toma de decisiones.

## 1.4 Estampado Electrónico

Entre 2019 y 2020 muchas cosas cambiaron a raíz de la pandemia de COVID-19, una de ellas fue la forma de estampar las visas. Esto, porque a partir del 23 de marzo se puso en marcha el Estampado Provisorio Electrónico (EPE) que reemplaza temporalmente al estampado físico en un pasaporte. A la fecha se han descargado más de 47.000 EPE.

Pero esta forma provisoria de estampado, durante el mes de septiembre de 2020, paso a ser permanente y se puso en marcha el Estampado Electrónico (EE) no presencial. Desde entonces se materializará la entrega de visas y prórrogas a nivel nacional a través de certificados electrónicos emitidos desde la plataforma Simple. Estos documentos cuentan con códigos de validación en línea, que permiten certificar el instrumento, contenido y su vigencia.

## 1.5 Plataforma Freshdesk

Esta nueva plataforma nace con el objetivo de orientar a los y las migrantes. En ella se puede encontrar información general que contiene una guía de gestiones de Extranjería, entrega respuestas sobre cómo se tramitan las visas, lugares de atención al público, aranceles a pagar, sanciones migratorias, usos sobre Clave Única y los trámites que deben realizar en PDI. Esta plataforma entró en funcionamiento en enero de 2020 y desde su puesta en marcha, ya se han recibido 351.855 tickets de consultas, de los que se han resuelto 350.470, con un tiempo promedio de respuesta en horario laboral de dos horas.

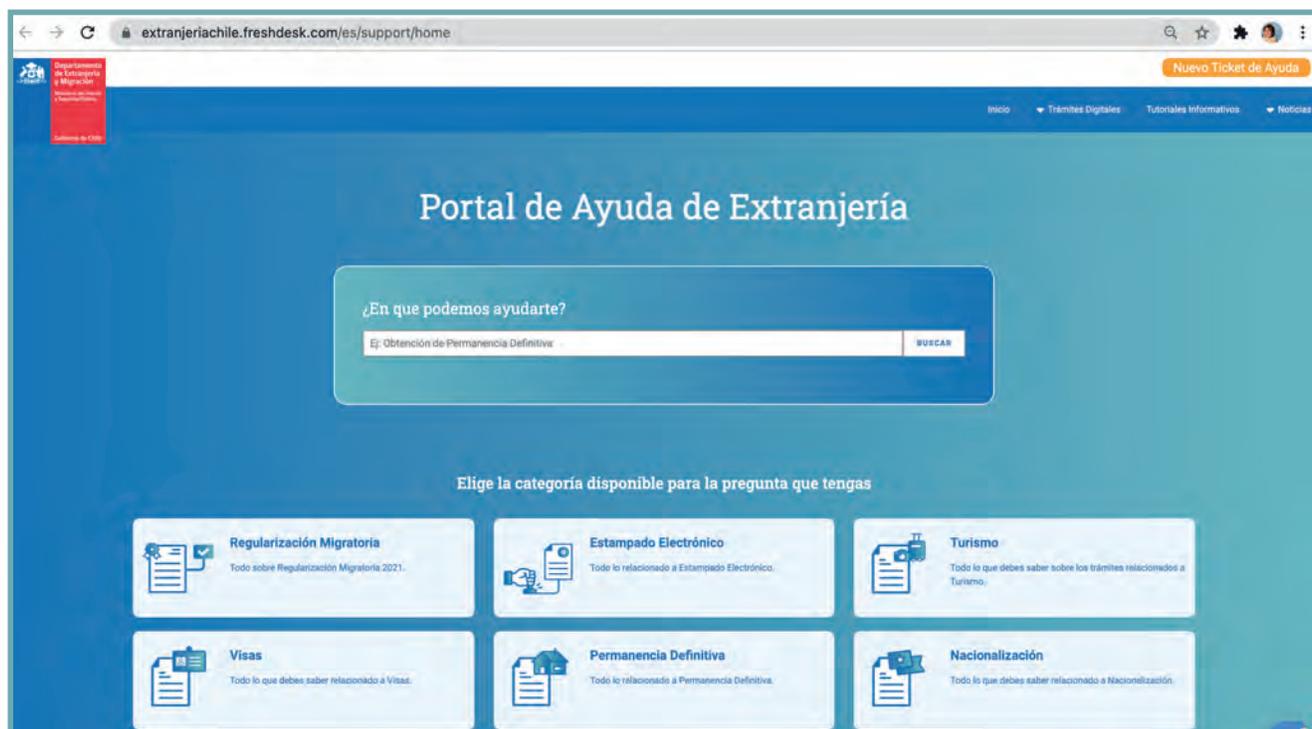


# I IMPULSAR LA GESTIÓN DE CAMBIO

## 1.6 Eliminación de Documentos

En 2020 se hace una revisión de requisitos teniendo en consideración la interoperabilidad con algunas Instituciones, excluyendo documentos en los distintos trámites. En Permanencia Definitiva se descartan siete documentos donde PDI interopera tres de ellos. En la modificación de PEDE se elimina un documento y se interoperan dos. En cuanto al duplicado para el mismo trámite se prescinde un documento interoperando dos.

En nacionalización se eliminaron cuatro documentos, interoperándose dos de ellos, lo que sucedió de forma inversa en la prorroga temporaria donde se eliminaron dos documentos interoperando cuatro.



## II COMUNICACIÓN AL SERVICIO DEL USUARIO

### 2. Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones se encarga de desarrollar campañas de difusión para mantener informada a la comunidad migrante, sobre cómo se deben realizar los distintos procesos de regularización e ingreso al país a través de las diversas redes sociales.

También se encarga de difundir a nivel nacional en medios de comunicación masivos, redes sociales y todas las plataformas disponibles sobre los diversos temas y trámites migratorios.

#### 2.1 Campañas

A lo largo de 2020 se realizan distintas campañas con la finalidad de mantener informado/as a las y los migrantes, entre las que destacan: El lanzamiento de trámites digitales y etapas de tramitación de Visas, Difusión de plataforma Freshdesk para soporte y ayuda al usuario/a en línea, Errores de solicitudes de permisos de residencia, Difusión de Clave Única, Cambio de Empleador en línea sólo Región Metropolitana y Ampliación temporal de plazo para subsanar solicitudes de Permanencia Definitiva, Plataforma de Consulta de Estado de Beneficios Migratorios y Trata de personas.

#### 2.2 Interoperabilidad

Durante el año 2020 se realizaron importantes campañas para difundir los avances en cuanto a interoperabilidad. Para ello el Departamento de Extranjería, Registro Civil y la Policía de Investigaciones trabajan en conjunto y se intercambian documentos en forma interna evitando que los y las migrantes deban llevar físicamente estos documentos de un servicio a otro. Desde mayo del mismo año se inicia el Registro interno de Visas y el Certificado de Permanencia Definitiva.



## II COMUNICACIÓN AL SERVICIO DEL USUARIO

### **2.3 Nuevos Trámites en Línea**

En 2020 se dio el vamos a los nuevos trámites de atención al público como: Cálculo de Multa en RM y trámites que se incorporan en Gobernaciones, además de Estampado Provisorio Electrónico (EPE); Cálculo de Multa a nivel nacional, Prórroga de Visa Temporaria sólo RM, Postulación temporal para solicitudes de Permanencia Definitiva de ciudadanos de Brasil, China, Cuba, Haití y Perú, Prórroga de Visa Sujeta a Contrato en RM y Prórroga de Visa de Estudiante en línea sólo RM.

La ayuda en línea vino de la mano de los nuevos Tickets de ayuda, donde los usuarios pueden realizar consultas online obteniendo respuestas en menos de tres horas. Y sin duda lo más importante casi al finalizar el 2020 es el logro de llegar al Estampado Electrónico de Visas, donde cada migrante que se haya beneficiado de ella pueda descargarla en línea desde cualquier punto del país.

### **2.4 Nuevos Lanzamientos**

Al inicio de 2020 se realizó el Lanzamiento del Comprobante de Solicitud de Permanencia Definitiva. En esta misma línea en febrero se dio el vamos a una nueva red social, se realiza el Lanzamiento del nuevo canal de YouTube del DEM, esta permite entregar herramientas de ayuda a los/las migrantes donde se publican videos con el paso a paso de los trámites que deben realizar sin cometer errores en su proceso.

### **2.5 Eliminación de Documentos y Plazos de Subsanación**

En 2020 se elimina certificado de viajes como requisito para postular a Permanencia Definitiva. Además de los requisitos de Visas, Permanencia Definitiva y Nacionalización. Junto a ello se inician nuevas etapas de tramitación de Permanencia Definitiva al igual que la extensión de Plazos de subsanación de postulaciones de Permanencia Definitiva.



## II COMUNICACIÓN AL SERVICIO DEL USUARIO

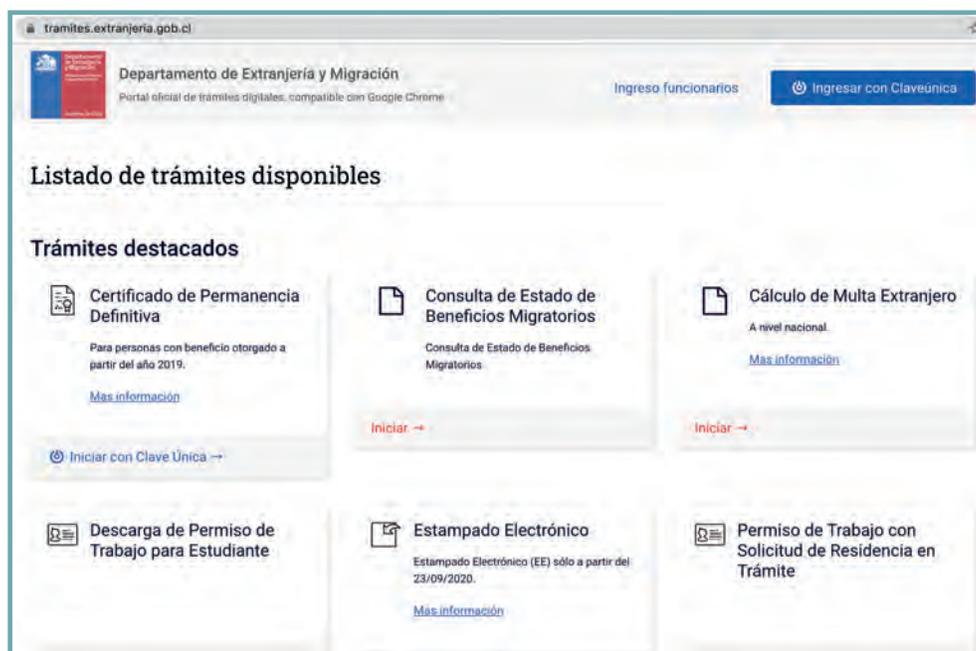
### 2.6 Estampado Electrónico y Nuevos Trámites de Atención al Público

Marzo marcó un hito en cuanto a digitalización, se materializó el Estampado Provisorio Electrónico (EPE). Donde los/las migrantes que pudieron optar a este beneficio, lo descargaron de manera online y desde cualquier lugar del país.

A ello se suma el Cálculo de Multa en la Región Metropolitana y trámites que se incorporan en las distintas gobernaciones a nivel nacional.

También durante el mes de abril debido a la pandemia y para evitar nuevos contagios por aglomeraciones, se decide extender la vigencia de las cédulas de identidad para todas/os aquellos migrantes con su cédula vencida y así continuarán realizando sus trámites.

Durante el año 2020 seguían produciéndose errores en las solicitudes de permiso de residencias realizadas. La alta tasa de error dio inicio diversas campañas y videos que fueron difundidos a través de redes sociales y videos tutoriales del paso a paso de cada uno de los trámites. A su vez se sostuvo reuniones con la sociedad civil, influencer y líderes migrantes para reforzar dicha campaña.



## III AVANCES OPERACIONALES

### 3. Operaciones

#### 3.1 Sistema y Procesos De Visados

Durante el año 2020 el Área de Operaciones, amplió la cobertura de la digitalización de trámites que ya había comenzado en 2019, además de reducir la cantidad de papel que se utiliza en cada una de las solicitudes y de la introducción de las primeras resoluciones digitales.

Estos cambios que se desarrollaron durante el 2020 se prolongaron con una mejora continua y optimización de procesos, con el fin de hacer más productivas a cada una de las secciones del Departamento de Extranjería y Migraciones

#### 3.2 Visas

En 2020 se digitalizaron todas las prórrogas de visas: temporarias, estudiante y sujeta a contrato. Además de la solicitud de Cambio de empleador de visa sujeta a contrato y de las solicitudes de visas de Niños, Niñas y Adolescentes. Con este cambio, se abarcó un importante espectro de visas que se digitalizaron.

Debido a la pandemia que comenzó en marzo 2020, las solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020 descendieron de forma considerable y las solicitudes digitales mostraron un leve aumento que comenzó recién en el segundo semestre.

#### 3.3 Permanencia Definitiva

En 2020 y siendo la solicitud de Permanencia Definitiva completamente digital, el siguiente camino era digitalizar los pasos sucesivos del trámite, buscando la interoperabilidad digital con otras instituciones que tenían relación con el trámite PEDE. Es por ello que a partir de mayo del mismo año, se inició la interoperabilidad con la Policía de Investigaciones (PDI): el Polín Electrónico, el Certificado de viajes, y el Certificado de Vigencia de la Permanencia Definitiva, éste último que sirve de insumo para el trámite de Duplicado de Permanencia Definitiva, también digitalizado en el mismo periodo.

## III AVANCES OPERACIONALES

Además, en 2020 comenzó a regir el Duplicado del Certificado de Permanencia Definitiva Digital (CPD), que al estar disponible en el sitio web los migrantes pueden solicitar copia del CPD, cuando la hayan extraviado la tengan sólo físicamente en una fecha anterior a enero 2019.

### **3.4 Nacionalización**

Con respecto a la Solicitud digital de Nacionalización, es importante mencionar que en 2020 sólo se recibieron este tipo de solicitudes, eliminando la opción de papel. Cabe mencionar que, dentro del trámite, PDI interoperó el Certificado de Viajes y el Certificado de Vigencia de la Permanencia Definitiva.



## IV PROGRESOS EN ESTUDIOS

### 4. Estudios

#### 4.1 Población Migrante en Chile

En 2020 se publica la segunda versión de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile, trabajo que se realiza en cooperación con el Instituto Nacional de Estadística (INE).

El desarrollo metodológico fue coordinado con instituciones vinculadas al flujo migratorio, permitiendo análisis de comparabilidad 2018-2019 y actualización de datos según nuevos reportes de información definitiva y conforme a requerimientos de estándar INE para estadísticas oficiales.

Además de la ampliación del nivel de estimación a desagregaciones regionales y comunales para 42 comunas de interés (población mayor a 10 mil personas extranjeras). Documentación de los procesos, generación de tabulados y publicación en web INE y DEM. <https://www.extranjeria.gob.cl/estadisticas-migratorias/>. Junto a ello se creó un programa de trabajo, una propuesta de convenio y la Mesa Interinstitucional con INE para desarrollar un sistema de estadísticas migratorias.

#### 4.2 Sistematización y Avances en Tratamiento de Información

Durante 2020 se desarrollaron nuevos indicadores y sistematización de la información de refugio, trata y tráfico de personas, expulsiones, reconsideraciones, entre otros, basados en registros administrativos tanto para gestión administrativa de los procesos mismos como para consultas por transparencia sobre gestión migratoria.

Al mismo tiempo se generaron nuevos indicadores intermedios de análisis de los procesos de permanencia definitiva y visas para análisis, gestión operativa y revisión de tiempo/resultados. Se consolidó el Registro de Visas, Prorrogas y Permanencias Definitivas para cedulação de extranjeros con estampado electrónico, en cumplimiento de reglamento, definición de plazos y coordinación interinstitucional (DEM-PDI-SRC) en base a normativa y requerimientos técnicos.

## IV PROGRESOS EN ESTUDIOS

### **4.3 Avances e Integración de Información**

En 2020 se avanzó en integrar la información proveniente de plataformas SIMPLE y B3000, con objetivos comunicacionales, de gestión y análisis estadístico.

Desarrollando el sistema de consulta de estado de beneficios migratorios <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/29865044>, que contempla solicitudes de visas y permanencias definitivas.

Al mismo tiempo, se prepararon bases de datos de Estudios (RDS) para análisis de flujos migratorios basada en solicitudes, resoluciones y sanciones asociadas a cada persona, con información depurada mediante revisión de calidad detección y corrección de inconsistencias y errores en el registro de información.

### **4.4 Publicación de Datos Estadísticos**

En el mismo año en la página web de extranjería se publican antecedentes sobre los flujos migratorios, utilizando herramientas de visualización de datos TABLEAU para despliegue de gráficos y tablas predefinidas desagregadas según Nacionalidad, Tramos de Edad, Sexo, alcanzado más de 165.000 visitas. En la misma línea y para mayor oportunidad en la generación de información para investigación y análisis, se adopta una periodicidad semestral. Siendo publicados según normas de privacidad de la información y anonimato de datos. Dicha plataforma es consultada permanentemente por usuarios del ámbito académico, de investigación, de otros servicios, además de utilizarse para referenciar solicitudes de información de transparencia en lo que refiere a datos y estadísticas.

### **4.5 Colaboración Interna Participación Interinstitucional e Internacional**

Desde marzo de 2020 la colaboración con instituciones públicas en análisis metodológico y estadístico de población extranjera, se tradujo en generación de recomendaciones para la investigación, colaboración y generación de información para publicaciones internacionales OCDE, BID, Banco Mundial, OIM, entre otros. Además de automatización de procedimientos asociados a bases de datos mediante ciencia de datos, disminuyendo prevalencia de errores y recursos humanos destinados a estas tareas.

# V PROCESOS JURÍDICOS

## 5. Jurídica

Con el fin de agilizar los procesos y propender al fortalecimiento de la gestión y análisis jurídico y legal, durante el año 2020, se reestructuró la Sección Jurídica, quedando compuesta por las siguientes áreas, cuyos logros y objetivos se detallan a continuación:

### 5.1 Área Jurídica Administrativa.

Se fortaleció el equipo como el perfeccionamiento técnico en cuanto a dar respuestas e interpretaciones tanto de la norma administrativa como general –desde el punto de vista migratorio– y que han sido requeridas por las distintas dependencias de este Departamento, así como también a distintos organismos públicos.

Igualmente, con el fin de hacer un levantamiento y gestión de los procesos, se han reasignado recursos de reconsideración de visas y permanencia definitiva cuyo avance ya supera el 90%.

### 5.2 Área Jurídica Judicial

Esta área asumió la defensa ante tribunales de Justicia como en Juzgados de Garantía, acumulando durante el 2020 variados juicios vinculados a gestión migratoria, con alta tasa de éxito en sede judicial.

Igualmente, ante el alza de requerimientos judiciales, se fortaleció el equipo y se han ido coordinando nuevos criterios para dar respuesta a los entes jurisdiccionales.

### 5.3 Área Jurídica Sancionatoria

La presente área asumió el desafío de proponer las sanciones migratorias a los extranjeros que hayan vulnerado la ley migratoria, generando sendos proyectos de Decretos de Expulsión firmados por el Sr. Ministro. Junto a ello, se apoyó con la nueva estructura del área de atención de público, apoyando en el análisis de multas pecuniarias y reconsideraciones a éstas.

## VI MEJORAMIENTO EN ATENCIÓN CIUDADANA

### 6. Atención a Usuarios

Desde enero a marzo de 2020 y debido a la pandemia que afecta al mundo, se cerró la oficina al público y el equipo ATP trabajó calculando multas online durante toda la jornada. Algunas semanas se atendió solo de martes a jueves para reducir el número de solicitudes de cálculo de multa online, que sobrepasaba los 27 mil casos. De estos casos se trabajó hasta terminar con todas las solicitudes realizadas a fines de mayo del mismo año.

A partir de marzo del mismo año y para evitar contagios por las aglomeraciones de público, se cancelaron las citas en Matucana y el Aeropuerto. El personal realizó trabajo remoto y el turno ético que comenzó con siete personas, fue aumentando a medida que avanzaron los meses y a requerimiento de jefatura en post del cumplimiento de las responsabilidades de la Sección.

Desde el 24 de marzo 2020 ya no se ingresaron solicitudes de cálculos de multa, debido a la implementación del "Cálculo de multa automático en la página de Extranjería". La recepción de los Vales Vista se realizó a través de Oficina de Partes del DEM y/o dirigido por correo a oficinas del DEM en Santiago, posteriormente Administración logró gestionar un Clasificador exclusivo para Vales Vistas N°78. Realizando el análisis correspondiente, se ejecutaba la notificación por correo electrónico de la resolución de sanción respectiva a los usuarios y también por correo certificado dando cumplimiento a la normativa vigente.

Entre los meses de abril y mayo de 2020 el personal de la Sección realizó cursos online de Atención de Público, esto coordinado con la Sección de Modernización.

Desde abril, trabajo en la revisión de "Vuelos Humanitarios", regreso a la patria, en coordinación con los diversos consulados y embajadas. Para regularizar a los extranjeros que en Pandemia quedaron varados en el país, se analizó caso a caso, otorgando los actos administrativos que les permitieran salir del país, como amonestaciones y artículo 99, entre otros casos que se vieron con la Sección de Jurídica a fin de no tener inconvenientes para hacer abandono del país.

## VI MEJORAMIENTO EN ATENCIÓN CIUDADANA

Se realizó trabajo administrativo de forma remota, tales como: VisaTech, Certificado de Devolución de Dinero, Multa Empleador y Aerolíneas, Reconsideración multa empleador, Ingreso de Partes Policiales, Respuestas a SIAC, Elaboración de Manual ATP, Archivo de Sobres devueltos, minuteo CPD y TUM, ingreso y análisis de previas de visas, entre otros.

En conjunto con Operaciones, Modernización y Jurídica, se implementó la transformación digital de trámites, como: Estampado Provisorio Electrónico actualmente Estampado Electrónico, Cálculo de multa a usuario, Devolución de Dinero para Rechaza PD/Otorga Visa, Título de Residencia digital, Rectificación de Estampado Electrónico y Traspaso de Visa. Se realizó participación en diferentes equipos de trabajo con otras Secciones, referente a "Derecho de ser oído" y "Gestión del Cambio".

El 2020 junto a Sección Jurídica se trabajó para dejar sin Efecto multa y Restitúyase monto cancelado cuando corresponda en los cálculos de multa extranjero automático online. Se realizó Diseño de Resolución que Deja sin Efecto, rechaza visas normales por no estampar, la cual se firma de manera digital, mediante gestión documental.

Junto a ello el Diseño de Resolución que rechaza visa con abandono por envío de previas incompletas, se obtuvo la aprobación de la Sección Jurídica y se envió a Informática DEM para el ingreso a B-3000 y así iniciar esta labor. Se confeccionó un Plan de Atención de Público, en conjunto con Modernización considerando atender casos excepcionales no contemplados de manera digital, habilitándose un espacio físico, en cumplimiento de los protocolos sanitarios Covid-19, con atención máximo 20 personas por día.



# VII PROGRESO EN REFUGIO PARA MIGRANTES

## 7. Refugio y Reasentamiento

### 7.1 Atención de público presencial

Durante 2020 y tras la extensa cuarentena aplicada por las entidades sanitarias debido a la pandemia, se reestructuró el sistema de atención de público incorporando las medidas necesarias para realizar trámites esenciales para los usuarios. Con esto se buscó garantizar el funcionamiento de los procesos administrativos asociados a las solicitudes de refugio en trámite, compatibilizando las necesidades de atención y las medidas de prevención decretadas por el Gobierno.

Entre las medidas implementadas, estuvieron las recomendadas por el Ministerio de Salud para la prevención del COVID 19, además de la adecuación de infraestructura, instalándose barreras plásticas protectoras en los cubículos respetando el principio de confidencialidad y brindando una atención de calidad en un espacio seguro.

Con las medidas de seguridad implementadas, se logró la continuidad de atención de los solicitantes de refugio y refugiados, cumpliendo con ello los mandatos establecidos en la Ley 20.430 de 2010 y la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y su protocolo de 1967.

### 7.2 Entrevistas de Elegibilidad por Videoconferencia

En 2020 se logró coordinar con varias de las Gobernaciones Provinciales como; Copiapó, Arica, Iquique, Antofagasta, Maule, Valparaíso, y otras, la realización de entrevistas de elegibilidad por videoconferencias, con el objeto de evitar el desplazamiento de los funcionarios a las diferentes oficinas provinciales. Con la implementación de esta medida, se logró avanzar en la resolución de las solicitudes de refugio presentadas en las Provincias, pese a la pandemia.



## VII PROGRESO EN REFUGIO PARA MIGRANTES

### 7.3 Estampado Electrónico y Registro Visa

A partir de septiembre de 2020 se habilitó la opción del estampado electrónico para las prórrogas de visa, al igual que el registro en Policía de Investigaciones. Por tanto, los usuarios solo debieron pedir cita en Servicio de Registro Civil e Identificación para obtener su cédula de identidad. Con ello, se evitó la asistencia presencial en las oficinas del Departamento de Extranjería y Migración y las Gobernaciones Provinciales, para obtener el estampado. Desde entonces el estampado electrónico se descarga vía web desde cualquier lugar del territorio nacional.

### 7.4 Implementación de Trámites Digitales

En febrero de 2020 ya se contaba con un alto porcentaje de los trámites digitalizados, sumándose durante el mismo año la solicitud de prórroga de visa y la actualización de datos en línea incorporándose estos trámites para los solicitantes de refugio y así evitar realizar dichos trámites presencialmente. Debido a los resultados positivos de esta medida, se ha podido mantener en el tiempo su implementación.

### 7.5 Implementación Certificado PEDE para Refugiados

En el marco del proceso de modernización que ha implementado el Departamento de Extranjería y Migración en materia de trámites online, se permitió también que el refugiado a quien se le haya reconocido su condición como tal, acceda a la plataforma virtual para descargar dicho certificado en cualquier lugar del territorio nacional sin necesidad de concurrir a las oficinas de Extranjería.



# VIII ARMONÍA Y TRABAJO EN TERRITORIOS

## 8. Convivencia y Territorio

El área convivencia y territorio está dividida en 3 secciones: Coordinación Regional DEM, Gestión Cultural y Capacitación, Sensibilización e Inclusión. Desde la jefatura del área también se realiza un trabajo interministerial para favorecer la inclusión desde el rol de las distintas carteras y servicios del Estado

### 8.1 Coordinación Regional DEM

En un 2020 marcado por la pandemia, la principal tarea de esta sección fue abordar la atención de usuarios en un contexto de cuarentena. Para ello se coordinaron citas en línea. Durante el mismo año se realizaron 9 talleres de capacitación en gestión migratoria a funcionarios de las distintas gobernaciones con un promedio de 29 asistentes por taller.

### 8.2 Capacitación, Sensibilización e Inclusión

La sección CSI promueve la inclusión de la comunidad migrante en la sociedad chilena mediante programas de trabajo, colaboración y formación como el Sello Migrante con municipios y el Compromiso Migrante con empresas. La sección es una de las instancias del DEM que recibe solicitudes de casos humanitarios, por medio del Protocolo de Casos Sociales. Finalmente tiene como tarea capacitar a funcionarios de los distintos ministerios, servicios y organismos del Estado.

#### a. Sello Migrante

Durante el año 2020 por medio de la casilla del Sello Migrante se gestionaron 11.450 correos de análisis y resolución de casos. El acompañamiento a municipios también contó con 18 jornadas de capacitación en gestión migratoria y el uso de los trámites digitales, estas instancias fueron realizadas en conjunto con el área de modernización.



## VIII ARMONÍA Y TRABAJO EN TERRITORIOS

Los funcionarios municipales contaron con dos instancias de capacitación, en la que participaron un total de 155 funcionarios. En el diplomado para funcionarios municipales dictado por la Universidad de Chile mandatada por la SUBDERE, la jefatura del área dictó la charla inaugural centrada en la interculturalidad migrante y una clase sobre el programa Sello y la tarea de la inclusión migratoria.

El trabajo de coordinación y colaboración en el proyecto “Fortalecimiento de capacidades en los gobiernos locales en Santiago y Ciudad de México para potenciar la integración socioeconómica de los/las migrantes y refugiados a través del acceso a un trabajo decente, medios de vida sostenibles y diálogo social”. Organizados por ONU a través de OIT, OIM y ACNUR. Quienes junto al DEM, Municipalidad de Santiago, CPC, CUT, Vicaria de la Solidaridad y el Ministerio del trabajo, llevarán a cabo el proyecto durante los próximos dos años.

### **b. Compromiso Migrante**

Este año se entregaron los reconocimientos “Compromiso Migrante” a cuatro empresas que habían destacado por su trabajo en Inclusión, Interculturalidad y No discriminación. Esto conforme a la carta de compromiso que cada una de las empresas participantes del programa ha firmado. Las empresas reconocidas fueron: Natura, AHA inclusión, Fundación Redín y San Vicente Ltda. Es importante destacar que este programa es liderado por el DEM junto a la Dirección del Trabajo y patrocinado por la Organización Internacional para las Migraciones OIM, y la Organización Internacional del Trabajo OIT.

Por medio del canal de contacto con las empresas e instituciones participantes del programa, se resolvieron 96 consultas de ayuda en asesoría y acompañamiento para la inclusión y contratación de extranjeros, se impartió un taller de migración e interculturalidad para responsables de áreas de RRHH de las empresas participantes y junto a la DT, OIM y OIT se trabajó en una cartilla informativa sobre contratación de extranjeros.

# VIII ARMONÍA Y TRABAJO EN TERRITORIOS

## c. Capacitaciones

El 2020 se realizó un taller de Trata de Personas a 200 funcionarios de Carabineros, OS9, OS7. Además de las capacitaciones a municipios y empresas.

### 8.3 Gestión Cultural

Durante 2020 y en contexto de pandemia, la Sala de Exposiciones se mantuvo cerrada al público buscando otras formas de acceso para apreciar el aporte cultural migrante. Para ello se creó la Sala de Exposiciones Virtual [www.extranjeria.gob.cl/sala](http://www.extranjeria.gob.cl/sala) la que puso a disposición del público las muestras: Mi Color Migrante del artista venezolano Luis Alberto Lara; Introspección del diseñador venezolano Juan Madriz; Chung Wha. Tres siglos de presencia de la colonia china y el aporte de la Sociedad de Beneficencia China en Chile; y Bolso Migrador de la diseñadora industrial chilena Trinidad Fürche. La sala ha recibido a la fecha 2270 visitas virtuales.



## a. Trabajo Interministerial

Durante 2020 se trabajó en la Propuesta Política Migratoria interministerial, para la elaboración de este documento se convocaron a 37 subsecretarías de gobierno, las que cuentan con Servicios dependientes y relacionados, tienen sus propios Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), disponen de información y necesidades sectoriales y muchas de ellas han realizado un trabajo previo y acciones concretas en materia migratoria.

## VIII ARMONÍA Y TRABAJO EN TERRITORIOS

Al mismo tiempo, desde el DEM y la Subsecretaría de Interior se consultó a las principales asociaciones de municipalidades Amuch y AchM, a la Federación Mesa Nacional de Migrantes y Refugiados y a comunidades migrantes de distintas regiones del territorio nacional. Buscando de manera integral levantar diagnósticos de la realidad migratoria en Chile, reconocer las brechas existentes y realizar propuestas.

Dicha propuesta de política migratoria está dividida en tres capítulos: Extranjería y Migración; Políticas Sociales de Migración; Capital Humano, Trabajo y Emprendimiento. El primero aborda el contexto de la migración en Chile, los pilares de la política migratoria y propuestas en la materia. Los siguientes capítulos presentan diagnósticos, brechas y propuestas sectoriales que en conjunto abordan de manera integral los desafíos y oportunidades que presenta la migración.

### **b. Trabajo para la Inclusión**

Desde el inicio de la pandemia en 2020, se realizaron reuniones de coordinación “COVID en Cités y Conventillos, realidad Migrantes”. En conjunto con Segpres, Intendencia de Santiago. Además de los municipios de Estación Central, Santiago, Independencia, y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Se realizó una exposición en Conversatorio Mesa Migrantes PNRRD “Problemáticas Identificadas durante la Pandemia COVID-19” liderada por ONEMI y participación regular en la mesa de trabajo liderada por ONEMI. Junto a ello y en cooperación con el Observatorio de Participación Ciudadana y No Discriminación de la SEGEOB en mesas de trabajo con organizaciones migrantes para revisión de la ley 20.609 Antidiscriminación y propuestas de mejora. Además de una presentación “Migración y Ciudad” para el MINVU y el BID en el seminario “Modernización del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Fortalecimiento del Programa de Campamentos”. Participando en reuniones de la Redes de responsables de comunicación NETCOM de la OCDE para materia migratoria.

## IX RESPUESTAS AL USUARIO

### 9. Unidad de Transparencia

Tras su primer año de puesta en marcha, transparencia se ha consolidado dando respuesta a todos los requerimientos recibidos dentro de los plazos establecidos por la Ley entregando respuesta a las diversas consultas realizadas a través de la plataforma OIRS y toda consulta ciudadana relacionada a Extranjería.

Por ello, en marzo de 2020 se dictó la Resolución Exenta N° 787, que delegó en la Jefatura del Departamento de Extranjería y Migración, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la facultad de suscribir los oficios necesarios para dar respuesta a las solicitudes presentadas de conformidad a la Ley N° 20.285.

En la actualidad, en virtud de la publicación de la Ley 21.325, esta Unidad asumirá nuevos desafíos. El primero de ellos, es la creación del área de Consulta Ciudadana del nuevo Servicio Nacional de Migraciones, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía y cumplir a cabalidad con el principio de transparencia de la función pública y requerimientos relacionados con materias migratorias, permitiendo de manera oportuna la incorporación de las inquietudes de la ciudadanía en la gestión migratoria del país.

