

**ACTA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA AÑO II**  
**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DEL SERVICIO NACIONAL DE MIGRACIONES 2022-2024**

<b>Fecha</b>	15/ 03 / 2024	<b>Lugar</b>	Híbrido( San Antonio 580 y conexión a través de plataforma MEET)
<b>Hora inicio</b>	15:00	<b>Hora término</b>	17:30

<b>Asistentes</b>			
	<b>Consejera/o</b>		<b>Organización</b>
	Iván	Riascos Consuegra	Fundación RedMigrantes (Presidente)
1	Karl	Müller	Universidad de Viña del Mar (Suplente)
2	Neida Josefina	Colmenares Mejía	Universidad Central. Fac. de Economía, Gobierno y Com.
3	Danilsa Esther	Granados De Díaz	Corporación de Inmigrantes Unidos Los Lagos
4	Roberto Antonio	Delgado Gil	Asoc. para la Integración de Personas en Mov. Humana OrientaMigra
5	Julián Andrés	Flórez Vega	Federación Mesa Nacional Migrantes y Refugiados (FENAMIR)
6	Larissa	Chacín	ONG Solidaridad Activa (Suplente)
7	Lisandro José	Lizardo	Consejo Intercultural Santa Cruz
8	Patricia	Loredo Chupan	Colectivo sin Fronteras
9	Jennifer Cristina	Piña Molina	Brigada Migrante Feminista
10	Mao Francisco	Santiago Montoya	Fundación Centro de Orientación Migratoria
11	Waleska	Ureta Cañas	Fundación Servicio Jesuita a Migrantes



12	Gabriela Bernarda	Sandoval Diaz	Fundación Chay Austral	
13	Lorena Paola	Zambrano Burbano	Red Nacional de Organizaciones Migrantes y Promigrantes	
14	María Rocío	Menanteux Suazo	Organización No Gubernamental de Desarrollo Marq'ay	
15	Daniel	Ortega	Instituto Católico Chile de las Migraciones (INCAMI)	
<b>Inasistencias</b>				
1	Juan Carlos	Pérez Jerez	Coordinadora Nacional de Inmigrantes Chile	Justificada
2	Mary Ana	Montesinos Rivero	ONG Proyecto Tepuy	Justificada
3	Francisca	Vargas Rivas	Universidad Diego Portales	Justificada

**PROGRAMA**

- 1. Proceso empadronamiento
- 2. Información de Juan Pablo Gutierrez, Director de Territorio e Inclusión, sobre Sistema de Atención Integral.
- 3. Varios.



## RESUMEN DE LA SESIÓN

*En la sesión participan los consejeros suplentes de las organizaciones e instituciones Solidaridad Activa y Universidad de Viña del Mar.*

*Participan además el Director del Sermig, Luis E. Thayer (primera parte) y el director de Territorio e inclusión, Juan Pablo Gutiérrez.*

El director L. E. Thayer manifiesta que el proceso de empadronamiento ya culminó, aunque es probable que continúe a futuro la herramienta de empadronamiento biométrico, dado que se cuenta con la infraestructura necesaria y podría funcionar para ir insumando el Registro Nacional de Extranjeros.

La evaluación sobre el proceso es buena, dado que en términos de alcance resultó mucho más amplia de lo que se estimaba en un inicio. Se inscribieron en torno a las 220 mil personas y hoy día se encuentran empadronadas más de 180 mil personas. Como resultado del empadronamiento, se tiene que el grueso de las personas empadronadas están concentradas en la Región Metropolitana, a pesar que el grueso de las denuncias se habían realizado en el norte del país. Es importante señalar que se cerró una primera parte del proceso en diciembre y en enero y febrero se convocó a empadronarse a las personas que no estaban habilitadas, 22000 personas, de las cuales llegaron alrededor de 11 mil y se estableció un proceso distinto, pues se solicitó presentar la autodenuncia llevando a cabo el proceso el SERMIG sin la participación de PDI. En este periodo también se destinaron dos días para aquellas personas que no habían respondido o abierto el correo, y fueron dos días con muy poca asistencia. Se amplió la posibilidad, bajo el entendido, y así se ha comunicado en la Política Nacional de Migraciones, que el estar empadronado es un requisito para la regularización, y en ese sentido la posición que se ha marcado es que desde el gobierno las personas que están empadronadas, que se acercan voluntariamente al Estado, y que permiten la toma de sus datos biométricos, tienen una disposición a regularizar; a permanecer. Está declarado en la PNM que hay una vinculación entre empadronamiento y mecanismos de regularización y ya se han definido ciertas líneas dentro del criterio de inserción efectiva, a través de cualquier mecanismo de inserción laboral o de vínculo familiar o de cuidado.

El consejero J. Flórez plantea sobre casos a los que no les llegó el correo y en este sentido se le responde que si se cuenta con casos concretos, que se hagan llegar para verificar si es que realmente no llegó el correo, pues ya el proceso está cerrado.



La consejera suplente L. Chacín consulta sobre aquellas personas que al ir a empadronarse le fueron entregadas órdenes de expulsión antiguas y sobre cómo quedan las personas que están en el análisis de solicitud de refugio; es decir, que ya tienen un RUT, que ya se cuenta con la identificación biométrica de esa persona ante el Registro Civil, y que no se han empadronado o simplemente no se registraron, porque se encuentran en proceso de espera de su regularización.

El director L.E. Thayer manifiesta que fue comunicado que tener una solicitud de refugio en curso no era obstáculo para empadronarse, tanto en RRSS como en otras instancias, y fue lo que ocurrió de hecho. Las personas con solicitud de refugio con ingresos irregulares en trámite, no se les impidió el empadronamiento y así fue comunicado. No obstante, no se exigió tampoco que los solicitantes de refugio se empadronaran, porque personas, instituciones y organismos que están encargados de resguardar la petición de protección internacional, podrían haber argumentado que el empadronamiento estaba de alguna manera perjudicando el proceso de acceso a la protección internacional. De ahí que las personas con ingreso irregular solicitantes de refugio que no se empadronaron quedaron fuera del proceso, y quienes sí lo hicieron, quedaron dentro del proceso.

Respecto de las expulsiones, el criterio para expulsiones está dado en aquellas personas que tienen delitos y antecedentes policiales. El SERMIG cuenta, tal como puede verificarse en la página del Ministerio de Hacienda, con 3700 millones de pesos para financiar expulsiones, y se podrían solicitar hasta 3500 millones más, sin ser esto un techo en esta materia.

El criterio para materializar expulsiones se basa en aquellas personas que tienen delitos; aquellas personas que tienen antecedentes policiales, penales. Las personas que concurrieron al empadronamiento con órdenes de detención pendientes fueron pocas, pero se les detuvo.

En relación a las autorizaciones de salida voluntarias de aquellos que ingresaron irregular, manifiesta que en los dos años de gobierno y el trimestre 2024, han sido aproximadamente 16.050 las personas que han solicitado la salida voluntaria, pero que en este sentido el Servicio no puede financiar sus pasajes, pues solo puede hacerlo con funcionarios del Servicio o personas que están en un procedimiento expulsión.

El consejero J. Flórez pregunta si es posible que exista voluntad política para generar programas voluntarios de regreso, a lo que el director responde que solo si es financiado por los países de origen.



La consejera N. Colmenares comenta que le preocupa que la conversación en torno al tema migratorio esté centrada hoy en día en torno a las expulsiones y nada más. Pregunta en ese sentido, si de esos 7 mil millones, que es como el máximo en términos presupuestarios que puede utilizarse para expulsiones, existe algún diagnóstico de base en relación a las expulsiones judiciales. En segundo lugar, pregunta cuáles son los recursos disponibles que existen para financiar las otras medidas contenidas en la Política Nacional de Migraciones y que considera también como muy importantes, a propósito de la inserción social de las personas migrantes.

El director L.E. Thayer manifiesta que, en relación a las expulsiones administrativas y judiciales, que es parte del mandato legal institucional, le interesa enmarcar que estas se hacen dentro del debido proceso y que en este sentido no hay ninguna contradicción en relación al sistema internacional de derechos humanos. Respecto a los judiciales se han realizado en promedio los últimos años 1100 anuales y que ahora van a la baja dado que la Ley de Extranjería y Migración estableció que las personas que tienen condenas de menos de 5 años por delitos de la ley 20000 (drogas), no pueden conmutar su condena con la expulsión judicial, que es una solicitud que suele hacer el usuario o su defensoría. ¿Y cómo la cumplen? La mayoría de ellos en libertad, libertad vigilada, porque al ser penas bajas dado que la mayoría son primerizos, no tienen antecedentes, etc., y no las podemos expulsar aunque creemos que corresponde expulsarlas. Por eso se quiere hacer una modificación a esto. Y esto explica que el año pasado hayamos bajado respecto al 2022 casi un 40% de las expulsiones judiciales. Porque adicionalmente, es importante señalar, que la mayoría de las expulsiones judiciales en el pasado -alrededor del 70-80%-, fueron en virtud de personas condenadas por tráfico de drogas. Entonces, al excluir a las personas condenadas por tráfico de drogas, evidentemente bajan las expulsiones judiciales. Por eso el gobierno ha presentado un proyecto que hoy día no tiene los votos de la derecha.

El consejero suplente K. Müller pregunta en relación al proceso de empadronamiento, si hay alguna verificación posterior de identidad de los documentos presentados con los del país de origen, dado que se podría presentar la posibilidad de que una persona se incorpore este sistema de registro para tener una doble identidad.

El director L. E. Thayer manifiesta que una parte importante de las personas que se empadronaron presentaron un documento de identidad y que en este sentido la



identidad quedó validada en el proceso. Presentar la cédula era un requisito voluntario, y que si bien no hay manera de saber si es otra persona, en lo adelante esa persona ya fijó una huella y una fotografía que permite relacionarla.

El C. J. Flórez felicita al servicio por la implementación de la admisibilidad en relación al refugio y sobre los cambios en el diseño de la página, que resultan más amigables. Le interesa además conocer cuáles son los avances en relación a la protección complementaria y cómo va el proceso de las residencias definitivas rezagadas, lo comprometido del 60%. Por último, pregunta sobre si hay decisiones desde el SERMIG o Cancillería en torno a la situación de Haití y la implementación de algunas soluciones administrativas para los residentes que se encuentran acá. También quiere saber sobre un tema (plantea que enviará los casos) sobre los fundamentos del rechazo de algunas residencias definitivas antiguas, en la época de pandemia donde los fundamentos legales han sido pocos y poco motivados en las resoluciones exentas. Finalmente, y en relación a lo que había comentado la C. N. Colmenares, le interesa también conocer sobre las medidas en torno a la integración e inclusión.

El director, con relación a la PNME y los recursos aprobados para la implementación de la política, manifiesta que las medidas en su gran mayoría no requieren recursos adicionales. Para el programa Rezago se contó con recursos adicionales en la ley de presupuesto para contratación. Se ha complementado esto con recursos para capacitación de funcionarios municipales a través del programa de mediación intercultural, por ejemplo. También con los recursos que se consiguieron adicionales para el desarrollo de la plataforma de empleabilidad. Está también el convenio Metropolitano, para fortalecer el plan rezago y lograr sacar las residencias realmente pendientes.

Si bien el plan de acción ya está formulado el curso formalmente depende del Comité Interministerial de Política Migratoria que proviene de un decreto supremo que está en la última fase de tramitación. Pero ya algunas de sus medidas están vigentes y se espera que el plan de acción esté sancionado dentro de marzo.

En relación al Rezago, el mandato es terminarlo este año y existe la capacidad para hacerlo pues está el programa del GORE, que permite sumar funcionarias para el análisis. Es un programa de inserción laboral de mujeres.

En relación a la protección complementaria no hay mucho más causales o condiciones de obtención, pues lo único que se incorpora es la causal de género y eso está en el nivel de la política.



En relación a la situación de Haití, considera que hay un problema, pero en ningún caso y en eso es explícita la política, se van a crear flujos migratorios a partir de crisis en los países de origen, tal como ocurrió en el pasado. La reunificación familiar y las posibilidades de inserción social de las personas a partir de las necesidades que tiene el mercado de trabajo local, son los dos elementos considerados.

En relación al tema de los rechazos, pide que los casos sean enviados por medio de participación.

El consejero R. Delgado plantea que en el último tiempo se ha identificado una tendencia de notificaciones de solicitudes de residencia definitiva rezagadas enviadas a archivar, indicando que la persona no está en el país. Está establecido tanto en la ley anterior como en la nueva, que el hecho de que la persona haya permanecido fuera del país durante algunos lapsos de tiempo mientras estaba en trámite, no obstaculiza el proceso de análisis de la solicitud independientemente de que ese proceso de desemboque en una definitiva o en una nueva residencia temporal, lo cual no aplica. En segundo lugar, está sucediendo algo grave, que como institución debería revisarse a nivel de interoperabilidad y es que ya hay varios casos detectados donde la PDI tiene errores en su registro de movimientos migratorios. En este sentido, los certificados de viajes que están enviando al Servicio indican que efectivamente la persona no está en el país, cuando la realidad es que sí está, y hay personas que les han enviado dos certificados de viaje, uno incompleto y después le han enviado el corregido. Pregunta cuál es el proceso que deben seguir las personas cuando ocurren estas situaciones.

En segundo lugar, en relación a las situaciones políticas de algunos países, manifiesta que si bien entiende que hay una perspectiva de gobierno, hay ciertos precedentes a nivel de Estado de otros casos en los que el Estado chileno ha abordado ciertas situaciones de conflictos particulares tales como Siria y Ucrania. Si bien se sabe que a nivel estadística no es la misma cantidad que los flujos que hay dentro del contexto americano, considera que es algo digno de mencionar que el Estado chileno ha tomado en cuenta conflictos particulares para evaluar situaciones de refugio de Movilidad Humana forzada en la administración anterior.

La consejera P. Loredó plantea sobre el tema de regularización de niños y niñas, por una parte, se están viendo las resoluciones donde se archivan las solicitudes de niños y niñas que no tenían la documentación completa. Agrega también que se había comprometido que desde el mes de marzo se iba a implementar el protocolo para los casos de niños y niñas que no tienen documentación para que puedan



regularizarse. Por último, agrega que en el convenio de desempeño colectivo entre el Ministerio Interior y el SERMIG, se ha comprometido reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de niños y niñas y ciertas temporarias y quiere saber desde cuándo se va a implementar esta reducción, porque se conoce de situaciones, y se ha manifestado en comunicaciones previas, de mucha desigualdad en los plazos de tramitación de estas visas.

También quiere conocer sobre el problema que hubo con la información migratoria de estudiantes que postularon al FUAS, pues a pesar de que hubo una primera corrección de estos datos todavía hay jóvenes que en los últimos resultados del día 6 de marzo, siguen presentando este mismo problema.

En relación al tema de Haití había solicitado que se pueda considerar no sólo el escenario actual que es mucho más agudo y adverso de Haití sino lo que ya conocemos de hace tiempo y algunos casos incluso emblemáticos que han estado tratando de tal vez dar alguna respuesta en los plazos de presentación para los documentos que se solicita, especialmente antecedentes penales. Supone en este sentido que el escenario actual implica que toda la tramitación de documentación consular es mucho más compleja de la que era hace dos o tres meses atrás y por lo tanto se podrían aplicar las flexibilidades que se dieron en otros casos, como por ejemplo, hacer valer documentos que están vencidos. Por último, pregunta sobre algunos trámites que todavía deben hacer en PDI, como el certificado de vigencia de permanencia definitiva que le están pidiendo a los jóvenes para apelar en los resultados del FUAS y que están demorando demasiado. De ahí que solicite que se establezcan coordinaciones para que estos plazos sean más breves y se facilite la apelación de jóvenes que deben ingresar sus solicitudes.

La consejera D. Granados pregunta si sería posible que se estableciera que las personas extranjeras que están solicitando permanencia definitiva y dado que uno de los requisitos es presentar el antecedente penal; si esas personas llevan más de cinco años en Chile y no han salido del país, pudieran presentar el antecedente penal de Chile, que es el país en el que han estado viviendo en los últimos cinco años. Se refiere en este sentido, no sólo a los y las ciudadanas de Haití, sino también a ciudadanos de Sudáfrica o de países de África con los cuales Chile no tiene nexos. Manifiesta que cuando han tratado de apelar los pre-rechazos para Haití, mostrando que la persona haitiana tiene seis años en el país, que no ha salido a través del certificado de viaje con los movimientos migratorios, se ha presentado el antecedente de acá y no se ha aceptado



La consejera suplente L. Chacín pregunta si ya está claro el procedimiento interno relacionado a las modificaciones a la ley de Refugio, pues tienen en Valparaíso un grupo de 15 personas que les reprogramaron la cita y no saben qué hacer en estos momentos.

El director L. E. Thayer plantea que como los cambios normativos requieren implementación, se encuentran en estos momentos en el proceso de implementación de la modificación de la Ley de Refugio. Es un procedimiento que ya está en curso, o sea, el lanzamiento de la vigencia de la Ley coincidió con la implementación pues ya se tenía listo. Es una implementación que requiere varios cambios y ya se han realizado las capacitaciones a las direcciones regionales, pero dado que son cambios que generan incertidumbre en los usuarios, evidentemente hay que ir mejorando los canales de entrega de información al respecto. La evaluación en las pocas semanas que lleva funcionando, es que está funcionando bien. Se van a automatizar una serie de procesos; la emisión de resoluciones va a ser bastante expedita; la entrevista entrevista inicial va a permitir adelantar antecedentes respecto a la entrevista de elegibilidad, que sería la entrevista una vez que la persona está formalizada. Compromete una presentación del flujo de la Ley de refugio para el COSOC.

Sobre los antecedentes penales, la norma obliga al SERMIG a pedir los antecedentes penales del país de origen y es importante para la autoridad conocer estos antecedentes. No es eximible en ningún caso para otorgar una residencia. En el caso de personas que ya han presentado en el pasado los antecedentes del país de origen, que no son antecedentes negativos, es distinto, porque ya se tiene el historial, y luego quieren prorrogar y no ha salido del país, es distinto.

Respecto de Niños, Niñas y Adolescentes se está logrando una solución con el director del registro civil para resolver el nudo respecto del protocolo de filiación. A grandes rasgos, en un primer momento se había visto que se hiciera algo parecido a Refugio, con el envío nuestro de una identidad presunta. Eso no lo van a hacer, si es que no hay antes una resolución nuestra. En lo que se está avanzando es en que nosotros emitamos una resolución de otorgamiento de una residencia a un niño, no un oficio, sujeta a la ratificación a partir del proceso de filiación. En este sentido, se debe buscar la figura jurídica específica.

Respecto del traspaso de información al Ministerio de Educación, este procedimiento es uno de los más importantes en términos de la magnitud o uno de los más grandes. Y todos los años se producen fisuras o inconsistencias respecto de la realidad, y estos procedimientos se van mejorando sobre la base de



auditorías internas. Si hay casos puntuales respecto a ellos, hay un canal de envío de eso. Existe un flujo con el Ministerio de Educación para tratar estas situaciones puntuales de errores que todavía se han regularizado.

El director de Territorio e Inclusión J. P. Gutierrez inicia su intervención explicando la estructura y líneas de acción de la dirección y de los tres departamentos que lo conforman. El primero, el Departamento de Gestión Territorial, tiene como función principalmente la gestión y conexión con las regiones, con las direcciones regionales del Servicio, y todas las gestiones relacionadas a los planes de acción y acompañamiento regionales se establecen desde ese departamento. Durante el año 2023, se ha tenido que ver temas de infraestructura, de dotación, además de un acompañamiento cotidiano en las funciones que realizan.

El segundo es el Departamento de Atención Integral. El Servicio no contaba con un modelo de atención de público. Después de la pandemia, las oficinas se cerraron y después no se volvieron a abrir, hiperdigitalizándose el Servicio y realizando todas las prestaciones desde ese formato. Y no solamente no se volvieron a abrir, sino que tampoco se contaba con las condiciones para poder atender. En la Región Metropolitana, que es la región más crítica cuantitativamente hablando, ni siquiera se contaba con un recinto, pues el edificio de San Antonio 580 no tiene las condiciones para poder albergar una sala de atención con las características necesarias.

El tercer departamento, es el departamento de inclusión, que trabaja puntualmente planes, programas e iniciativas para la inclusión de las personas migrantes y refugiadas.

Ya en específico sobre la atención presencial, a propósito de las características generales del modelo, este cuenta con cuatro dimensiones que son las que se monitorean de forma permanente. Primero, hay un foco en la persona. El modelo busca estructurar un foco de trabajo puntual en la persona y customizar las necesidades. De esta manera, se van evaluando los resultados e insertando mejoras continuas. En segundo lugar, dado que interesa la experiencia usuaria, se complementa la atención digital existente en el Servicio con dos mecanismos de atención directa. En tercer lugar, a propósito de la mejora continua, se fortalece con herramientas digitales y con la herramienta externa de soporte y, por último, se establece un foco en la presencia territorial. Dado que el SERMIG era un Servicio que no salía a terreno, y de hecho no participaba en los gobiernos en terreno, no participaba en ferias de servicios municipales, etc, se ha realizado un esfuerzo en todo Chile para comenzar a tener presencia territorial en este sentido. De hecho, durante 2023, se realizaron 207 operativos territoriales en todo Chile y es



importante marcar presencia en los territorios y que se sepa qué se hace y qué no, para de alguna forma también ir cambiando el discurso y la aproximación que se va teniendo sobre la población, y que no sea este un Servicio de Migraciones que no aparece en las comunas, que no aparece en los territorios, pues de ser así, a lo único que conlleva es que otras instituciones aborden el fenómeno migratorio con herramientas inapropiadas.

Sobre la atención digital, puntualiza que es importante tomar en consideración que el modelo de atención está en una transición. Hasta el 28 de marzo de este año, se seguirán recibiendo solicitudes desde el SIAC ministerial.

El SIAC ministerial es el sistema integrado de atención ciudadana que tienen todos los establecimientos públicos y es el que el SERMIG había venido utilizando. Sin embargo, se considera que es una herramienta que no está hecha para la gestión migratoria, dado que no permite adjuntar documentos, por lo que es muy difícil responder a la solicitud a una persona, si no se tienen los documentos a la vista, si no se sabe con exactitud qué es lo que se está preguntando y muchas veces las personas consultan sin una explicación detallada. Entonces, la nueva herramienta que se implementará, que parte con las pruebas este lunes 18 de marzo, pero que ya se habrá egresado totalmente del SIAC ministerial el 28 de marzo, tiene muchas más funcionalidades propias, dado que se tendrá la posibilidad de tener un servidor propio de base de datos para poder trabajar- ahora se pide la responsabilidad a la Subsecretaría del interior, lo que hace mucho más burocrático y mucho más lento todo procedimiento- y se trabajará con un formato de ticketería, que entre otras ventajas, permite foliar la solicitud, lo cual no es posible hacer hoy con el ministerial.

Segundo, se va a introducir más personal a la resolución de los tickets, haciendo responsables a los niveles regionales del SERMIG de la carga que cada región produce. Hoy día eso no ocurre, pues es el nivel central principalmente, con alguna ayuda regional, los que principalmente se encargan del volumen nacional de solicitudes de tickets digitales. Entonces, a propósito de que se cuenta con directoras y directores de Alta Dirección Pública y que están conformados los equipos con una dotación casi completa en todas las regiones, se tiene la posibilidad de ir delegando la responsabilidad a nivel regional, y hacerse cargo de cada demanda que se va generando en los territorios. Esto tiene también implicancias más cualitativas, pues los directores regionales van a poder también ir mirando qué es lo que más preguntan, pues no son el mismo tipo de preguntas las que emergen en Arica que en Magallanes; no es el mismo tipo de pregunta que hay, por ejemplo, en zonas como Coquimbo o las de Maule, que se van cruzando también con los fenómenos económicos. Entonces, la plataforma de atención



digital nueva que es freshdesk, permite tener también paneles de control mucho más desarrollados y mucho más en vivo. Un ejemplo concreto en este sentido es que si una directora o un director visibiliza que principalmente lo que le están preguntando tiene que ver con estampado electrónico, se podrán tomar acciones como fortalecer la capacitación a las municipalidades, a las personas, a la sociedad civil, al sector privado y todos los organismos que colaboran en diversas materias.

En tercer lugar, se realizó un trabajo de customización de la plataforma que contó con participación ciudadana y de trabajo técnico de especialista en gestión migratoria, sobre todo en el árbol de problemas, cuando se quiere hacer la consulta y despliega los campos, a diferencia del SIAC ministerial que solo divide por tipo de trámite migratorio y no permite hacer cierto zoom a ciertas problemáticas contenidas en cada dimensión migratoria, tales como transitoria, temporaria, definitiva, etc.

En relación a la atención presencial, manifiesta que siempre se habla de una falsa dicotomía entre la atención presencial y la digital. Considera que lo digital en sí mismo no es algo malo; que es malo cuando no se da respuesta a lo digital. Lo que se pretende es lograr un equilibrio entre la atención presencial y la digital, entendiendo que son también diferentes públicos; diferentes casos los que llegan por las diferentes herramientas y en el caso de la atención presencial lo primero que se contempló es un sistema de toma de hora electrónico para agendamiento de citas y gestión de filas.

Hoy día el Servicio tiene ya un sistema de tomas hora en prácticamente todas las regiones de Chile, con algunas excepciones.

En el caso de Puerto Montt, dado que la oficina está siendo trasladada de un tercero a un primer piso, la dirección regional se encuentra realizando el movimiento de personal, de equipo y de inventario y se estima que dentro de una a dos semanas ya estará abierto con el sistema de toma de hora.

En el caso de Santiago, que es obviamente el más emblemático porque concentra el 56% de la demanda de atención, se está a la espera del permiso de recepción de la obra.

En el caso de Valparaíso, donde hubo un incendio en el edificio que ocupa SERMIG, lo cual afectó la matriz eléctrica, se tienen algunos problemas y el equipo en este momento, junto al director regional, está buscando una sede. Se estima que en un mes y medio deba implementarse la reserva de hora en la ciudad de Valparaíso y también en la filial de San Felipe. Por tanto, se considera que a principios de abril, 18 oficinas a nivel regional van a estar con este sistema.



Agrega que se ha realizado un trabajo de fortalecimiento de la infraestructura del Servicio, con la implementación paulatina de un modelo estandarizado bajo parámetros de construcción de las obras de infraestructura con criterios que contemplen, por ejemplo, baños de acceso universal; o acceso a sala de reuniones sin escaleras. Ese modelo va a estar en Santiago y se encuentra ya instaurado en Tarapacá, Atacama, Valparaíso y Valdivia. Se pretende ir avanzando progresivamente en su instalación en todas las regiones de este modelo. Será progresivo, pues hay que tomar en cuenta que el Servicio no contaba con espacios propios en todas las regiones, entonces es necesario un tránsito que permita realizar este estándar, no necesariamente rápido porque requiere de presupuesto, requiere de contacto con el personal y requiere también obviamente del cambio de los parámetros de atención estandarizado

Agrega que hay una circular del 13 de marzo del 2024, que está dirigida a todos los funcionarios del Servicio en la materia de protección de datos personales, y que es un documento que articula qué se entiende por datos sensibles, por registro y uso de base de datos, los responsables de registro, el tratamiento de datos, qué son los datos caducos, los datos estadísticos, etcétera.

En este sentido, se están realizando capacitaciones constantes en la materia para que los funcionarios entiendan la importancia y los criterios de protección de los datos y en relación a esto, también se está mejorando el parque computacional, pues no se puede tener una muy buena protección de datos con computadores demasiado antiguos. Entonces, ahí también la mejora del parque computacional va de la mano con la protección y se ha contado con apoyo, principalmente con donación de equipamiento, y con la mejora y actualización del parque computacional en todo Chile, para poder otorgar un mejor servicio de protección de datos.

Sobre grupos prioritarios, el modelo durante 2024 considera a niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas y personas con discapacidad. En este sentido, se pretende hacerlo principalmente a través de la comparecencia presencial de estos grupos prioritarios en la oficina de atención, donde van a ser atendidas bajo un protocolo y donde se le va a dar prioridad para el sistema de atención independiente que hayan sacado una hora previa en un sistema digital.

En relación a capacitación, los equipos que trabajan en materia de atención de público están constantemente recibiendo capacitación y utilización de herramientas fresh deck, que es la plataforma digital y se han desarrollado 7 capacitaciones este año en manejo y uso de la plataforma. También se ha capacitado en fortalecimiento de habilidades blandas y resolución de conflictos para prevenir cosas que puedan pasar en la oficina y en la interacción personal con



la comunidad migrante y por último, se ha capacitado en la utilización de plataforma y derivaciones internas, que es una cuestión importante pues la dirección de Territorio e Inclusión, no es quien resuelve los trámites migratorios, sino que en el fondo articula la posibilidad de respuesta, principalmente con la Dirección Jurídica y con la dirección de Operaciones. Entonces, es fundamental que existan procedimientos internos para las derivaciones y para el ordenamiento de las plataformas.

La consejera Patricia Loredo considera que es una buena noticia esta transformación del SIAC, en relación a que se tendrá acceso a más información para evaluar y resolver la situación de las personas, pero le queda la duda sobre un aspecto. El SIAC tiene otras funciones de monitoreo de las instituciones del Estado, en relación a los reclamos que se hacen y los que se resuelven, y es un indicador importante para el funcionamiento de todo el Estado. En ese sentido, le gustaría saber qué va a pasar con esta función una vez que las personas se muden a esta otra plataforma.

El director J. P. Gutierrez comenta que sigue siendo SIAC a pesar del cambio de plataforma. Si bien de forma interna se solía hablar de SIAC y ticket de ayuda, en realidad un SIAC es un sistema integrado de atención ciudadana, y es mucho más robusto y amplio que la simple plataforma de consultas digitales. Es un sistema como el nombre lo indica, integrado, que tiene muchas funcionalidades. Lo que se está implementando es cambiar la plataforma para la recepción de las solicitudes vía SIAC, y contar con una única herramienta digital la cual tendrá la responsabilidad que plantea y mandata la ley. Y esta plataforma nueva tiene mucho más contenido, tiene cartillas usuarias, tiene vínculos que te dirigen al Registro Social de Hogares, al Banco Estado, a diferentes prestaciones. Se está uniendo lo mejor de cada plataforma para tener una única, porque, además, existían funcionarios divididos en, por un lado, los que respondían el SIAC, y por otro lado, los que respondían el portal. Entonces, era una pérdida de recursos tener dos cosas abiertas siendo que puede ser unificada.

La consejera Waleska Ureta plantea que en la oficina del Sermig de Concepción desde el SJM han detectado que si bien hay atención presencial, no se está aceptando presentar descargos ni documentos en las oficinas de partes y les están diciendo que envíen los documentos a Santiago, que han tenido problemas para presentar en BioBio, así como con el sistema de citas.

En relación a este punto, el director manifiesta que en relación a Concepción, existe un atraso con el tema de recepción de horas de atención, dado que hay un fenómeno de dotación que hay que corregir por parte del Servicio a propósito de la densidad poblacional de Concepción; son pocos funcionarios para la cantidad de



personas a atender, y durante febrero se tuvo una acumulación de licencias y de vacaciones de funcionarios, ocurrió la renuncia del director regional y eso ha dificultado la operación más natural de Concepción. Se está trabajando intensamente en ello y de hecho existe un plan de mitigación y un funcionario del nivel central, viajará la próxima semana para apoyar la atención presencial y el departamento jurídico del Servicio está apoyando también los temas de recursos en Concepción. Se espera volver a la normalidad lo antes posible.

La consejera suplente L. Chacín plantea que sería bueno aprovechar y capacitar a las organizaciones de la sociedad civil sobre el funcionamiento del nuevo sistema. En relación al tema de las citas, consulta si está previsto algún tipo de respuesta cuando se saturan los sistemas de citas. Por último, consulta si estará en funcionamiento la mesa migrante en Valparaíso.

En relación a las mesas de interculturalidad en regiones, el director J. P. Gutierrez plantea que cada director y directora regional tienen autonomía para poder mandar los ejercicios prácticos de sus labores, y que en la revisión de los planes regionales constató que en su mayoría estaban programadas diferentes mesas, no sólo de interculturalidad, también relacionadas a temas de infancia, etc., que se ven y que no necesariamente se abordan desde un enfoque intercultural, temas de seguridad, mesas con el sector privado, con el mundo municipal etcétera. Espera en este sentido que con el retorno de las vacaciones de todos los organismos públicos y de todos los equipos de trabajo, se vayan convocando. Menciona que en el caso de Valparaíso, se convocó una mesa de trabajo a propósito de la catástrofe por los incendios donde están participando 12 organizaciones de la sociedad civil, y que pretende articular una respuesta colaborativa en la materia. La mesa tiene dos subcomisiones instauradas; una de gestión de datos y de revisión de los afectados y afectadas y otra de propuestas de planes a mediano plazo.

Las organizaciones que componen la mesa son aquellas que estaban dando prestación directa y en ese sentido se pidió al Servicio poder articular a las agencias internacionales para poder llegar con las prestaciones sociales a las personas afectadas. Es una mesa que está dirigida desde el nivel central, lo cual no quiere decir que no se pueda transformar en un mediano plazo en una mesa que tenga características más regionales.

Además de esta labor de articulación, se activó en relación a la catástrofe dos oficinas móviles que se encuentran trabajando en la zona catastrada para dar respuesta a los trámites migratorios. De esta manera, se han realizado enrolamientos con el Registro Civil, se ha empadronado con la PDI y se han resuelto otros casos en materia migratoria. Considera que ha tenido buena



acogida el trabajo de estas dos oficinas móviles dando cobertura a esta tragedia para aquellas personas que perdieron sus casas pero también otros servicios como sus lugares de trabajo, de estudio, etc.

La consejera Danilsa Granados pregunta en relación a la atención presencial si está claro qué es lo que va a obtener el o la usuaria en esa atención presencial concretamente, porque muchas personas, como sucede en Puerto Montt, va a la oficina esperando que allí les asesoren, les digan qué tipo de visa tienen que hacer, si es que le conviene o no, o que le hagan el trámite o que le descarguen, y eso no se hace allí.

El director J. P. Gutierrez plantea que lo que quiere corregir el sistema de atención presencial, tiene que ver, por ejemplo, con las fallas de los productos digitales estampados electrónicos que llegan sin número resoluciones, que llegan con los nombres mal puestos, etcétera, y ese es el principal objetivo en el corto plazo de la instauración del modelo de atención de público; que la persona pueda resolver en vivo una dificultad que sabemos no le permite ceder con el Registro Civil, aunque después de ahí se sabe que van a llegar muchas solicitudes de información derivadas. Hay que recordar que los trámites se introducen de forma digital y de esta manera se entiende que la presión por el ingreso de los trámites no va a estar en la atención presencial, porque ahí no va a ocurrir. Lo que sí se quiere en el mediano plazo, a medida que el sistema se asiente y que tenga asidero, es poder ver la posibilidad de que se puedan ingresar los trámites de niños, niñas y adolescentes en las oficinas del SERMIG y apoyar a los padres, madres, tutores, etcétera, en realizar esa acción en la Oficina. Pero para eso se necesita, primero, que el sistema funcione y que no haya colapso de la fila virtual. De las 12 regiones que ya tienen sistema de toma de horas, solamente hay un problema con 300 citas acumuladas, que ya bajaron a 270 hoy día, en Concepción, y por eso se determinó lo anteriormente comentado sobre el envío de un funcionario del nivel central.

El tema de Santiago va a ser un tema complejo, va a ser difícil de abordar y va a ser difícil de controlar el sistema de cita. Por eso, desde el Servicio se ha pensado en rápidamente abrir sucursales en diferentes zonas de la región Metropolitana para desconcentrar la atención. No se quiere volver a vulnerar a las personas migrantes abriendo la típica oficina de atención de público en Santiago Centro, con mucha personas esperando y que solo termina impactando en la percepción que tiene la comunidad nacional con las personas migrantes.

Este formato desconcentrado se trabaja en otros organismos del Estado y es algo que permitirá dignificar la tarea que tiene Migraciones y que las personas también



sientan que el Servicio está cerca de ellos. También se pretende mitigar en el caso de Santiago a través de operativos territoriales. Solamente en el 2023 se realizaron 87 operativos territoriales en Santiago, con diferentes cuantías.

Es importante señalar que el modelo contempla, que es algo mandado por ley, la posibilidad a través de las OIRS de dejar un reclamo presencial en la oficina.

En el caso de la medición interna, está también la posibilidad concreta de poder ir leyendo el desarrollo de los resultados; lleva a cabo un monitoreo diario por parte del equipo. En términos generales, estos primeros monitoreos han dado números súper positivos con el sistema de toma de horas en las regiones en las que ya está abierto.

El consejero Julián Flórez pregunta cómo se pueden enviar mejoras que uno pueda ir encontrando en la medida que va explorando la plataforma de trámites, si se puede hacer una mesa técnica para este proceso, a lo que el director responde que lo pueden canalizar con él.

El consejero R. Delgado considera que es comprensible perfectamente que a nivel institucional y a nivel de grandes instituciones u organizaciones promigrantes, se establezca ese nivel de articulación como el comentado en relación a la región de Valparaíso a raíz de la catástrofe del incendio. Sin embargo, considera que sería importante que el Servicio tome en cuenta, no solamente el potencial de las grandes organizaciones promigrantes, con las que obviamente existe un historial de relación de trabajo, sino también de organizaciones más pequeñas de migrantes, que cotidianamente trabajan en terreno, levantando catastro de la comunidad migrante, de sus necesidades. El Servicio debería utilizar este potencial y la voluntad de disposición para canalizar el trabajo.

El director J. P. Gutierrez manifiesta estar de acuerdo y que no desconoce en ningún sentido el trabajo que han realizado las organizaciones migrantes en el territorio. Agrega que considera importante que el Servicio Nacional de Migraciones, a propósito de esta experiencia, pueda tener un manual de procedimientos frente a temas de este tipo y es algo que se está trabajando desde la Subdirección Nacional, especialmente con SENAPRED y ahí debería salir un producto que podría mapear dentro de las factorías a las organizaciones migrantes.

En otro sentido, el director J. P. Gutierrez pide colaboración en relación a la tasa de decepción de la toma de horas. Fundamenta con el caso de de Arica, donde la



semana pasada no compareció el 47% a la cita. Plantea que es importante realizar un ejercicio de toma de conciencia y empatía en relación a este tema.

El consejero R. Delgado comenta que en su experiencia con los sistemas de solicitudes de horas, es muy importante la robustez del sistema, ojalá a través de RUT y clave única, pues hay personas que tienen laboratorios montados con cuentas de correos para la toma de citas. A ello, el director J. P. Gutierrez plantea que se está adquiriendo un sistema externo con una empresa especialista en estas materias.

En relación a la recepción de documentación física u oficina de parte, argumenta que ese proceso depende de otra dirección, de Administración y Finanzas, pues no sólo a través de ella se entregan documentos migratorios, sino también en una cuantía mucho menor, llegan otros documentos vinculados a esa dirección.

La consejera suplente L. Chacín manifiesta que en relación a lo de Oficina de Partes es preocupante porque a veces el mismo sistema falla y no permite montar información y por eso se envía mediante Oficina de Partes. La nueva ley establece un procedimiento donde uno le puede hacer la solicitud al director Nacional de Migraciones sobre el estatus de su trámite y él tiene 20 días hábiles para contestar y ese procedimiento no está incorporado en la plataforma, por lo tanto la única vía es a través de carta certificada por Correos de Chile y oficina de partes. El director J. P. Gutierrez responde que revisará la situación.