

MIGRAR A CHILE: DIFICULTADES Y BARRERAS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 2011-2021



Infomigra

18 de diciembre 2021

AGRADECIMIENTOS

Este informe, al igual que todo el material e informes realizados por INFOMIGRA son parte de un esfuerzo colectivo en el que participa nuestro multidisciplinario y multicultural equipo profesional, como también organizaciones migrantes y pro migrantes amigas. Al igual que de forma fundamental, como base y origen de todo este trabajo la comunidad inmigrante que hace llegar sus casos y situaciones, que son el motor de nuestro trabajo y día a día.

En especial queremos agradecer de nuestro equipo a Alexis Torreblanca, Glenn Márquez y Johana Vargas, quienes aportaron desde su perspectiva y experiencia en cada uno de estos capítulos. Como también nuestras organizaciones aliadas que nos ayudaron a perfilar este material, como también las personas migrantes que confiaron en entregar sus casos e información. Muchas gracias por confiar en INFOMIGRA.

También queremos agradecer la oportunidad brindada por Privacy International al permitirnos realizar el INFORME: “SOY MIGRANTE Y MI INFORMACIÓN ESTÁ EN TUS MANOS: LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PROCESOS MIGRATORIOS EN CHILE”, junto a la Fundación Datos Protegidos. Estudio que nos permitió lograr la primera sistematización de contenidos para comenzar a gestar este informe.

Finalmente, queremos reconocer y corresponder el esfuerzo y trabajo de las múltiples organizaciones migrantes y pro migrantes, como de profesionales y personas no profesionales tanto de nacionalidad chilena como de cualquier otra nacionalidad que han luchado diariamente por proteger los Derechos Humanos de las personas inmigrantes desde la salida de personas refugiadas de nuestro país hasta el actual contexto de la pandemia del COVID19 que ha significado una nueva realidad para nuestras fronteras y vidas.

ÍNDICE

1.	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>4</u>
2.	<u>ESTADO Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	<u>5</u>
3.	<u>DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LA NORMATIVA CHILENA</u>	<u>9</u>
4.	<u>ACONTECIMIENTOS E HITOS REGISTRADOS</u>	<u>13</u>
5.	<u>INDICADORES DE CALIDAD</u>	<u>48</u>
6.	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>68</u>
7.	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>70</u>

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento es una recopilación de distintos antecedentes que hablan de la existencia de múltiples barreras en los procesos migratorios de la comunidad inmigrante por barreras y la falta de información, al igual que una recopilación de distintos estudios que evidencian diversos datos e información respecto a la calidad en el acceso a la información y conocimiento por parte de la comunidad inmigrante para concretar proyectos regulares y seguros.

Los primeros antecedentes presentan de forma lineal distintos hechos y situaciones desde el año 2009 a la fecha respecto al acceso a la información de la comunidad inmigrante sobre tramitación migratoria y acceso a derechos como responsabilidades: pruebas, documentos y hechos de informes de instituciones externas como los recopilados por INFOMIGRA entorno a la temática. En segundo lugar, se presentan cinco encuestas realizadas por instituciones externas como una encuesta y análisis de contenido y comunicacional realizada por INFOMIGRA a las plataformas digitales (Página web y redes sociales) sobre el proceso de Transformación Digital del Servicio Nacional de Migraciones (desde ahora SNM), al igual que testimonios de usuarios inmigrantes y nacionales de estas plataformas.

CAPÍTULO 1

ESTADO Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (DAI).

El presente apartado expondrá en base al informe publicado por la Dirección de Estudios del Consejo para la Transparencia, en cuaderno número 10, de fecha septiembre de 2018 sobre “El derecho de Acceso a la Información Pública como Derecho Llave para el Acceso a otros derechos fundamentales” (Consejo para la Transparencia, 2018), para de este modo proporcionar un contexto acerca del Derecho a la información, su relevancia y el alcance que este tiene en el ejercicio de otros derechos esenciales.

Debemos dejar asentado que, a nivel internacional, el derecho de acceso a la información (DAI) ha adquirido el reconocimiento de derecho humano, entendiéndose mucho más allá de un simple requerimiento de la gestión pública (INDH, 2012). Esta valoración se comprueba al ser un derecho incluido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Artículo 19), como también en otros acuerdos internacionales de relevancia como son la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Artículo 13) y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Artículo 19).

El reconocimiento del DAI como derecho humano ha ido de la mano de una creciente demanda de la ciudadanía por una mayor transparencia del Estado. Este fenómeno mundial ha conllevado, entre otras cosas, la exigencia desde las personas por acceder a información pública en materias tan importantes como programas públicos, presupuestos y subsidios y beneficios sociales disponibles para la población, entre otros temas. De igual manera, dicho requerimiento forma parte de la necesidad de una mayor rendición de cuentas del sector público (Newman, 2016).

En comprensión de ello, este Derecho de Acceso a la Información ha sido incluido como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa de Naciones Unidas, aprobada por los líderes mundiales en 2015 en el marco de la agenda internacional para los próximos quince años. Específicamente, el ODS 16 señala, entre otros aspectos, que los Estados deben “garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.” (ONU, 2015).

De este modo, se destaca la importancia del acceso a la información como un mecanismo para que la ciudadanía pueda ejercer un control sobre el Estado y sus instituciones públicas, profundizando la democracia, y modernizando el Estado, permitiendo una mayor, mejor y más activa participación ciudadana, y el acceso y ejercicio de sus derechos.

Así las cosas, a partir de la delimitación de una política pública de transparencia -en que se promueve y resguarda el derecho de acceso a la información-, se busca generar una serie de beneficios relevantes. Al respecto, la literatura señala que el DAI: 1) apoyar el control ciudadano y disminuir la corrupción, 2) mejorar la gestión pública y/o modernizar el Estado, 3) contribuir a una participación ciudadana más informada, y 4) permitir el acceso a otros derechos relevantes (Nash, Rodríguez y Chacón, 2016; Lindstedt & Naurin, 2010; Grimmelikhuijsen y Meijer, 2014). En un ámbito más general, se considera que el acceso a la información permite una profundización de la democracia (INDH, 2012), contribuye a la confianza social (Vigoda, 2002) y a una relación más horizontal entre el Estado y la ciudadanía (Newman, 2016). De lo anterior, se observa que el acceso a la información traería impactos positivos para el Estado como también para los ciudadanos (Pefaur y Moreno, 2016)

Los beneficios del DAI expuestos anteriormente lo ubican en la categoría de derecho fundamental, muy ligado a la libertad de expresión. Sin embargo, al mismo tiempo, el DAI puede entenderse como un derecho humano instrumental -o “derecho llave”- por cuanto contribuye a proteger o acceder a otros derechos humanos (De la Fuente, 2014)

Al respecto, Abramovich y Courtis (2000) realizan la distinción entre el derecho de acceso a la información como “bien directo” e “instrumento de otros derechos”. En el primer caso, por ejemplo, estaría relacionado con el derecho a la verdad, donde la información eventualmente podría constituir el fin último, lo cual no quita que pueda utilizarse posteriormente para recurrir a la justicia. Éste justamente es el segundo caso, en que se entiende que la información ya no es un fin, sino que un medio o instrumento para concretar otros derechos, los que pueden ser de diversa índole (civiles, políticos, económicos, sociales y culturales).

La noción del DAI como un derecho llave, es decir, que permite el acceso a otros derechos, es amplia y puede ser analizada en mayor detalle, distinguiendo diferentes formas en que el éste puede aplicarse.

Por una parte, el DAI puede entenderse como un derecho individual y, por otra, como derecho colectivo, contenedor de valor público (Arenas, 2016). En este sentido, la información no sólo permite a una persona realizarse, sino que también impacta al conjunto de la sociedad (Cunnill, 2006), por ejemplo, a partir del acceso a derechos por parte de la población en general, un mayor empoderamiento y mejor participación de los ciudadanos.

Desde otra óptica, Abramovich y Courtis (2000) distinguen entre el acceso a la información como mecanismo para ejercer un derecho y el acceso a la información como mecanismo para exigir un derecho. En el primer caso, el acceso a la información otorga a la persona diferentes posibilidades de acción o elección, es decir, considera el ejercicio de un derecho de forma autónoma. El segundo caso refiere a que, gracias a la información, es posible que se ejecuten obligaciones por parte de un tercero (generalmente el Estado). Tomando como base esta clasificación, es que se distinguen dos modalidades del DAI como derecho llave, a las que se agrega una tercera, entendiendo el DAI como mecanismo para la obtención de nuevos derechos.

Atendido lo anterior, es posible señalar que serán utilidades ofrecidas por el derecho a la información las siguientes:

1. Por una parte, el DAI permite la protección legal y exigibilidad de otros derechos.
2. Asimismo, se evidencia que el DAI puede servir tanto para fines particulares como para fines colectivos.
3. Permite la difusión de temas específicos en la agenda, ya que con la información fehaciente en mano se hace más fácil posicionar temas o problemáticas en la prensa y en la opinión pública en general.

No obstante estas características, el derecho de acceso a la información puede sufrir una serie de obstáculos y desafíos para su concreción, los que se relacionarían con el conocimiento e implementación del mismo (Consejo Para la Transparencia, 2013; Maturana y Moreno, 2016).

Por una parte, existe el riesgo de que el DAI sólo sea privilegio de algunos sectores de la sociedad lo cual, incluso, podría contribuir a “reforzar las exclusiones existentes” (Nash et. al., 2016). En este contexto, es de relevancia continuar con acciones de promoción del DAI hacia la ciudadanía, es decir, hacia los destinatarios de la información. De esto modo, las personas sabrán que solicitar información pública es su derecho y que las instituciones deben responder y que, en caso de que éste les sea denegado, tienen la posibilidad de reclamar.

Complementariamente es interesante analizar las maneras en que la información es puesta a disposición o entregada a los ciudadanos por parte del Estado, pues transparencia no implica sólo entregar información, sino que ésta debe ser de calidad -comprensible, oportuna, actualizada, pertinente- (CPLT, 2017; Arenas, 2016). Solo de esta manera se garantiza que todos, y no solo los sectores de mayor educación o ingresos, puedan tener acceso a la información.

De la misma manera, se requiere avanzar en el conocimiento y valoración del DAI a nivel de funcionarios públicos, de modo que éste se conozca y sea visualizado como un derecho y una oportunidad de mejoramiento del servicio público, más que como una nueva obligación administrativa (CPLT, 2016b), y en relación a ello, es necesaria la provisión de capacidades institucionales que faciliten el acceso a la información

Por ende, se hace relevante instalar la reflexión en las instituciones públicas sobre hasta qué punto tiene sentido defender lo que ellos entienden como el alcance de sus obligaciones versus actuar como facilitadores en el desarrollo de servicios que permitan a los ciudadanos tener mayor claridad sobre los beneficios, prestaciones y exclusiones de los sistemas de ayuda estatal.

Cabe señalar, que aún existen brechas relevantes entre las instituciones en materia de estándares de registros, gestión documental y acceso a tecnología, las cuales podrían afectar el adecuado acceso a la información de los ciudadanos, en particular, el hecho de que este acceso a la información sea equitativo, vale decir, que entre ciudadanos de distintas comunas o regiones que soliciten la misma información, obtengan una respuesta equivalente en contenido y calidad, cuestión que vuelve del todo relevante profundizar en la calidad de la información que entregan las instituciones públicas.

Sin duda alguna, lo anterior abre la discusión sobre las posibilidades que podrían otorgarse a que la ciudadanía no sólo pueda solicitar determinada información, sino que también proponer que se produzca o se publique cierta información pública que sea de utilidad, o de uso frecuente.

Por último, será necesario avanzar aún más en la promoción y protección del derecho de acceso a la información, por cuanto éste contribuye al bienestar de las personas, y finalmente, al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

CAPÍTULO 2

DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LA NORMATIVA CHILENA.

El Derecho de acceso a la Información, ha tenido una serie de materializaciones en la realidad jurídica nacional, respecto a esto cabe señalar que en términos constitucionales se ha concretado a través de los artículos 8º, 19 n°12, 14º de la Constitución Política de la República, relativos a las obligaciones funcionarias, la libertad de expresión, y el derecho a petición respectivamente. Lo anterior, sin perjuicio de que actualmente nuestra Carta Magna recoge en las Bases de la Institucionalidad el principio de publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.

De manera conjunta y a nivel legal, ha sido de toda relevancia la entrada en vigencia de las leyes: Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, abril de 2009, y la Ley 21.180 de Transformación Digital Del Estado, noviembre de 2020 -gradualmente-, las cuales a estos efectos revisaremos brevemente, pues en definitiva vienen en delimitar el rol del Estado, su responsabilidad, y las políticas públicas impulsadas e implementadas por éste, así como nos ilustran acerca de los mecanismos de protección y garantía de los derechos en discusión, y conjuntamente nos permiten observar los desafíos futuros en la materia.

I. LEY 20.285 DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Por una parte, y en términos generales, la Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública establece en su artículo 5: “En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado”. Del mismo modo complementa, estableciendo que “es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación,

origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas” (CEP, 2018).

En virtud de estos conceptos, establece mecanismos de acceso a la información pública para la comunidad, a saber (CEP, 2018):

- 1. Procedimiento de información proactiva (activa)** El artículo 7 de la Ley N° 20.285 establece lo que se denomina la transparencia activa, que es una acción positiva de cada organismo de publicar obligatoriamente cierta información establecida por ley durante los primeros diez días de cada mes. Dentro de ellas se encuentran, la estructura orgánica del servicio, los actos administrativos que tengan efectos sobre terceros, el personal contratado, el presupuesto, las compras efectuadas, entre otras.
- 2. Procedimiento administrativo de acceso a la información pública (pasiva)** Tras ser solicitado por un particular, la administración del Estado considera un plazo de veinte (20) días hábiles para entregar la información o bien reservarse conforme a las causales establecidas por la ley; dentro de ellas, el debido cumplimiento de las funciones del servicio, los derechos de las personas, la seguridad nacional, el interés nacional o bien excepciones establecidas por leyes de quórum calificado. En casos excepcionales como la dificultad para reunir la información solicitada, la administración del Estado puede prorrogar excepcionalmente la entrega por diez días hábiles.
- 3. Garantía del derecho** En caso de denegación o no entrega injustificada de información, es el CPLT el que decide sobre la pertinencia o no de la controversia. Otros recursos existen en contra de esta decisión, como lo es la reclamación ante la Corte de Apelaciones y la queja ante la Corte Suprema. En el caso de transparencia activa, también procede un reclamo ante el CPLT cuando se estima que el órgano no pone a disposición la información según lo establecido en la ley, reclamo que se tramita de la misma forma señalada.

Que sin perjuicio de los avances significativos aportados por esta normativa, existe actualmente una brecha informativa compuesta por problemáticas en ambos mecanismos de acceso a la información, a este respecto, si bien es posible observar un cumplimiento formal de la norma, existen aspectos que podrían mejorarse tales como la la utilidad, disponibilidad, oportunidad y

claridad de la información que se publica, formato de la misma, y proactividad en cuanto a publicar información reiteradamente solicitada.

En tales términos, es del todo deseable avanzar hacia publicaciones sencillas, completas y sistematizadas, con lenguaje claro, y con datos proporcionados en formatos que permitan su utilización y análisis, cuestión que requiere de implementación tecnológica eficiente para el desarrollo de tales tareas.

II. LEY 21.180 DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ESTADO.

Del mismo modo, mediante la publicación de la Ley N° 21.180¹, sobre Transformación Digital del Estado, a través de la cual se modifica la Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y otros cuerpos legales se inicia un proceso de transformación en cuanto a la forma en que se tramitan los procedimientos administrativos, pasando de la tradicional tramitación en papel, a una tramitación esencialmente electrónica.

El propósito de ello, es facilitar y mejorar el acceso para los interesados en los procesos administrativos, y esencialmente para los usuarios de la administración del Estado, y asimismo, optimizar la Gestión Pública (Ministerio de Hacienda, 2019), volviendo al Estado más ágil y eficiente acorde a los tiempos actuales, principalmente en relación al ahorro de tiempo, de costos y calidad de vida de la sociedad entera (UAH, 2020), de manera concordante con un concepto multidimensional de la idea de transformación digital.

Con este fin, la Ley se enmarca en cuatro ejes: 1) La realización de los procedimientos administrativos en soporte electrónico, haciendo uso del papel solo en casos excepcionales; 2) la emisión electrónica de actos administrativos, haciendo que estos “nazcan a la vida del derecho como documentos electrónicos firmados digitalmente”; 3) el uso de comunicaciones electrónicas entre órganos de la Administración del Estado, y 4) el desarrollo de la Gestión Documental electrónica dentro del Estado (UAH, 2020), los cuales en definitiva vienen en aportar gradualmente a un mejor desarrollo del Derecho de Acceso a la información.

No obstante ello, al ser la aplicación de la normativa del tipo gradual, habrá que estarse a los avances y perfeccionamiento de la implementación de la misma

¹ <https://www.guerrero.cl/ley-n21-180-transformacion-digital-del-estado/>

durante los años consecutivos, así como a la respuesta y valoración ciudadana usuaria de los servicios considerados.

CAPÍTULO 3

ACONTECIMIENTOS E HITOS REGISTRADOS

La posible existencia de barreras en el acceso a la información de las personas inmigrantes para llevar a cabo un proyecto migratorio seguro y regular, es una situación de larga data en Chile: el año 2009 diversas agrupaciones entregaron una carta a la presidenta M. Bachelet sobre el precario acceso que tenían como comunidad a los servicios de atención en el Departamento de Extranjería y Migración (desde ahora Servicio Nacional de Migraciones - SNM) por falta de información, además de la falta de acceso a sus derechos básicos como el derecho a la salud, trabajo y educación².

La académica M. Machin en su diagnóstico "*Los derechos humanos y la migración en Chile*" (Machin, 2012) revela que ya durante el 2011 organizaciones como el Servicio Jesuita Migrante denunciaban la escasez y dispersión de información sobre los derechos para personas inmigrantes.

Posteriormente, el año 2013 el Instituto Nacional de Derechos Humanos realizó una misión a la zona fronteriza de Iquique-Colchane en donde constató que uno de los principales problemas que tenían las personas inmigrantes era el acceso a material audiovisual en los pasos fronterizos como el de Colchane, esto sobre los trámites a realizar para ingresar al país y de cuáles eran sus derechos en nuestro territorio. Este diagnóstico fue compartido igualmente por la organización Instituto Católico chileno de Migración quienes además agregaron que no solo existe una falta de acceso a la información, sino también de desconocimiento de cómo utilizar la información una vez ya obtenida, sobre todo en temas de tramitaciones administrativas en temas como: el desconocer los montos económicos para el ingreso, el no contar con la documentación migratoria requerida o el no saber los procedimientos a seguir al hacer el tipo de solicitud de visa o de refugio (INDH, 2013).

Ahora bien, desde el año 2018 con la llegada del nuevo gobierno para este periodo hasta el año 2021, junto a la administración del SNM, han marcado un antes y un después en la aparición de situaciones como las ya descritas. Motivo por el cual dividiremos esta sección en 7 sub secciones:

1. Proceso de Transformación Digital del Servicio Nacional de Migraciones (SNM).

²

<https://noticiasalfachile.wordpress.com/2009/07/11/emigrantes-entregan-carta-a-presidenta-de-la-republica/>

2. Dificultades de acceso en plataformas de comunicación online.
3. Planes de Regularización Extraordinaria 2018-2022.
4. Nueva Ley de Migración y Extranjería 2021.
5. El contexto de la Pandemia 2020-2022.
6. Situación y crisis humanitaria de la comunidad venezolana.
7. Acceso a la educación y prestaciones sociales.

I. Proceso de Transformación Digital del SNM.

La Transformación Digital de este servicio ha tenido como objetivo transformar los trámites y atención del SNM desde servicios presenciales y gestiones internas del SNM, a una atención y tramitación solamente online con trámites interconectados, esto para disminuir los tiempos de espera; aumentar los trámites online y calidad de los servicios³. Este proceso se ha llevado en un total de casi 7 etapas hasta finales del 2021, lo que durante el 2020 y 2021 se vió acelerado y atravesado por el contexto de la pandemia del COVID19, llegando desde la obtención de las citas presenciales a obtención online, para su posterior eliminación y pasar a la obtención de la Clave Única y hasta la realización de trámites de refugio de forma online (INFOMIGRA y FDP, 2020). Consignando al primer semestre del 2021 un total de 36 trámites online, de los cuales su mayoría requieren de una Clave Única.

A pesar de esto, en un primer informe que realiza un diagnóstico respecto a esta situación es el “Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile 2021” de la UDP (UDP, 2021), que revela la existencia de:

“problemas importantes en la demora de la tramitación de permisos de residencia y otros, y no existen canales expeditos de consulta para la población, por lo que los avances en esta materia se ven mermados”.

situación que es confirmada por la investigación del mismo año de C. Stefoni “Inserción sociolaboral de la población migrante y refugiada venezolana en la Región Metropolitana y la Región de Los Lagos.” que revela que

“si bien los documentos se envían antes del plazo de vencimiento de la visa temporal, esta termina vendiéndose y la persona queda también en esta situación «en trámite»”

³

<https://web.archive.org/web/20200630105414/https://www.extranjeria.gob.cl/media/2020/06/Memoria-DEM-2019.pdf> *El presente informe se ha agregado desde la página archive.org ya que dicho documento se encontró disponible desde mediados del 2020 hasta noviembre del 2021, fecha desde la cuál no está disponible en la sección de “publicaciones” de la página de dicha institución.

lo que reconoce que lleva a demoras de hasta más de un año para obtener respuesta a la solicitud, a lo que se agrega:

“La falta de información clara, las respuestas contradictorias por parte de los funcionarios, y la imposición de documentos que son muy difíciles de conseguir en Venezuela. Algunas consecuencias de estas demoras son el vencimiento del carnet de identidad, cuestión que afecta el acceso al sistema bancario y a la administración pública”.

como lo reconocen y denuncian los entrevistados/as y las organizaciones sociales que participaron de dicho estudio (Stefoni, 2021).

Otro informe que revela falencias, es el emitido desde el mismo Estado que retrata y rescata distintos hechos relacionados con esta Transformación Digital es el “INFORME FINAL N° 784, DE 2019, SOBRE AUDITORIA DE SISTEMAS EFECTUADA EN EL DEPARTAMENTO DE EXTRANJERIA Y MIGRACION DE LA SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR.”, informe que registra la existencia de denuncias formales por parte de usuarios de distintos tipos e instituciones sobre posibles problemas con las plataformas que no permiten llevar a cabo los trámites de las personas migrante (CGR, 2019). Y por otra parte, el “Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile 2019” de la Universidad Diego Portales (desde ahora UDP) , que refiere que este nuevo sistema (plataforma) reemplazó los tiempos de espera análogos por virtuales, es decir, lo que se conoce como filas virtuales. Aún más, el periodo de demora generó que usuarios, sin cita agendada, no pudiesen realizar sus trámites. Esto último, tiene importantes consecuencias para las personas como, por ejemplo, la interrupción de su regulación migratoria y quedar expuestos a multas pecuniarias (UDP, 2019).

El mismo informe revela la existencia de nuevas barreras de ingreso de las solicitudes de refugio: se incluyen dos nuevas etapas de tramitación y tres puntos de acceso a la base de datos donde se puede registrar la información de los solicitantes, esto fuera de la ley y reglamentos establecidos. Lo que coincide con la publicación de la circular N° 15 el 03 de agosto 2018⁴ que norma esta nueva modalidad de atención de público, cuya solicitud de atención deberá ser previamente requerida a través del sitio web del SNM a través de una cuenta personal y única del usuario. Lo que se ha convertido en:

“importantes barreras tales como la desinformación para solicitar asilo y las bajas tasas de reconocimiento de refugio, tal como se señaló” (Stefoni, 2021).

⁴ <https://bit.ly/3ig6Ygk>

Dificultades de acceso en plataformas de comunicación online

Como parte del trabajo del informe mencionado anteriormente, como fundación INFOMIGRA se llevó a cabo un registro, monitoreo y análisis de las plataformas online del DEM entre los años 2019 y 2020, incluyendo la recopilación de antecedentes ya obtenidos desde el 2018⁵. Resultados que serán presentados a continuación:

Una de las primeras situaciones detectadas han sido la ausencia de documentos legales en las páginas web del organismo migratorio con la falta de archivos como decretos, oficios circulares: se constató de igual forma la ausencia de documentos previamente disponibles en la versión anterior al 2018 de esta página web institucional en las secciones “Acciones de integración” y “Legislación Migratoria”⁶. Esto fue confirmado el 21 de marzo del 2020 mediante solicitud de Transparencia la solicitud de los documentos⁷:

- OFICIO CIRCULAR 6232 ACCESO AL SISTEMA EDUCACIONAL.
- Decreto N° 84: PROMULGA LA CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE TODOS LOS TRABAJADORES MIGRATORIOS Y DE SUS FAMILIARES.
- ORDENANZA N° 07/ 1008 (1531) INGRESO ESTUDIANTES INMIGRANTES EN EL SISTEMA EDUCACIONAL.
- OFICIO Ordinario A 14 N° 3229 Atención en salud de población inmigrante en riesgo social y situación de permanencia no regular.
- CIRCULAR A 15 ACCESO A LA SALUD DE PERSONAS MIGRANTES.

Además, cabe agregar que a finales del 2020 tampoco se encontraba disponible la Minuta Consular 324-5837 que establece la exigencia del visto consular de turismo para los nacionales de la República Dominicana⁸.

Una segunda situación fue el registro de envío de SMS y correos a personas equivocadas también fueron situaciones que se suscitaron en este periodo: desde el 06 de septiembre del 2018 hasta julio del 2019 se comenzaron a recibir en diversas ocasiones mensajes de aprobación de visas otorgadas, lista para estampar o aprobadas por regularización Extraordinaria a personas

⁵ Los resultados del análisis de las redes sociales del SNM son parte de la investigación llevada a cabo junto a la Fundación Datos Protegidos y el apoyo de Privacy International en el informe: “Soy migrante y mi información está en tus manos: la transformación digital de los procesos migratorios en Chile.”

⁶ <https://web.archive.org/web/20171102235541/https://www.extranjeria.gob.cl/>

⁷ Solicitud de acceso a la información N°AB001W0011336.

⁸ <https://www.extranjeria.gob.cl/leyes-migratorias/>

migrantes que no estaban inscritas, o se encontraban en otras solicitudes, y en algunos casos con visas vencidas.

Imágenes N°1, N°2 y N°3: mensajes erróneos 2018-2019.



Fuente: pantallazos de los celulares facilitados por los usuarios/as que dieron fe de no cumplir con los requisitos de recibir estos mensajes.⁹

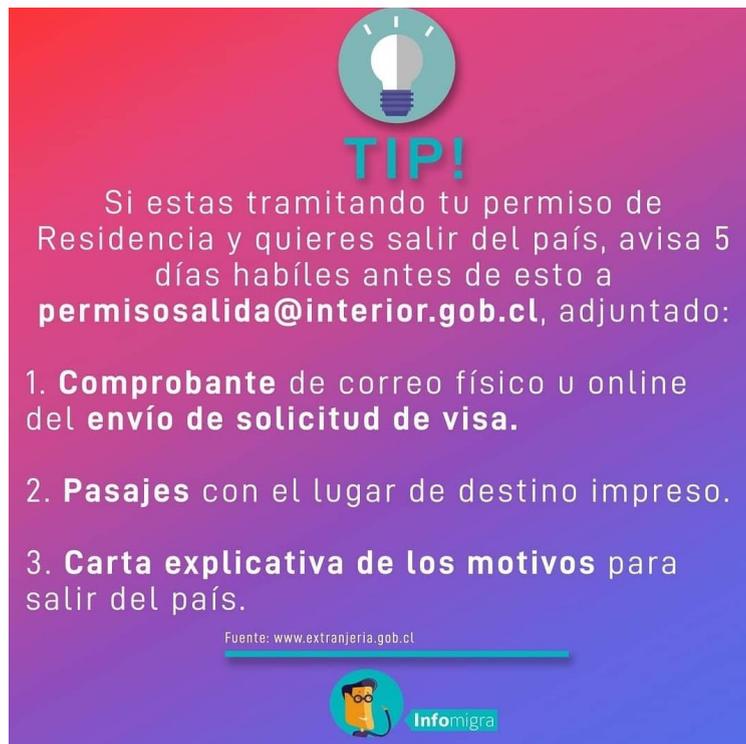
El establecimiento de trámites también fue una situación compleja que generó diversas modificaciones e irregularidades en el acceso a la posibilidad de regularización de la comunidad:

-Salida del país segundo semestre 2019:

⁹ Se han anonimizado los nombres y datos de estas personas por su seguridad y respetar su protección de datos.

El 01 de octubre 2019 se dictó la Circular N° 29¹⁰ que establecía la solicitud vía correo electrónico (permisosalida@interior.gob.cl) más antecedentes de viaje a toda persona inmigrante en trámite de residencia que quisiera salir del país:

Imagen N°4 pieza informativa INFOMIGRA respecto al trámite “Salida del país”.



Fuente:

<https://www.facebook.com/infomigra/photos/a.659919914195405/1161403230713735>

Con fecha 28 de octubre de 2019 se dictó la Circular N° 29 BIS¹¹, la cual modifica y complementa la Circular N° 29 de fecha 1° de octubre de 2019 y dispone nuevo procedimiento que establece medida para facilitar la salida del país de extranjeros que se encuentren tramitando permisos de residencia: el trámite online de llenado de formulario que se encontraba en el sitio web de trámites online del SNM, que aparecía bajo el nombre “Facilitación de Salida”¹².

¹⁰ <https://drive.google.com/file/d/1JVCD0qOHRadyyh8eQ6UYYAVfM-rX0QRr/view>

¹¹ <https://drive.google.com/file/d/1FVg7FxFG-MY12yRIMFYyf4ni0Nwdf1kXu/view>

¹² <https://www.facebook.com/infomigra/photos/a.659919914195405/1203247903195934>

Imagen N°5: captura de pantalla del trámite “Facilitación de Salida” del portal de trámites online del SNM.



Fuente: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/>

En dicho formulario se debían llenar los campos obligatorios y adjuntar la documentación con al menos 5 días de anticipación a la salida del país y máximo 20 días hábiles antes de dicha salida.

La utilización de una casilla de correos electrónico como medio de recepción de estas solicitudes, lo que trajo consigo que esta colapsara y que muchas personas no obtuvieron respuesta de su solicitud, lo que posteriormente sucedió en el trámite online donde se registraron casos de personas que recibieron respuestas luego de sus fechas de viaje o que tuvieron que inclusive acercarse a la oficina del aeropuerto de del SNM para poder agilizar esta solicitud o inclusive en los casos que debían pagar multa que en una primera instancia lo podían realizar de forma presencial y luego vía solicitud cita online¹³.

Estos errores fueron tan comunes que llegaron a institucionalizarse con instructivos para solucionarse por parte de INFOMIGRA¹⁴ y otras instituciones y páginas web¹⁵:

¹³ <https://www.facebook.com/infomigra/photos/a.659919914195405/1213938642126860/>

¹⁴ <https://www.facebook.com/watch/?v=817655728660556>

¹⁵ https://immichile.cl/reserva-de-horas-en-extranjeria/#%C2%BFProblemas_tecnicos

Imagen N° 6: pieza informativa INCAMI (Instituto Católico chileno de Migración) sobre errores de las plataformas online del SNM y PDI.

La infografía de INCAMI (Instituto Católico Chileno de Migración) presenta el título "¿ERRORES CON LA PLATAFORMA ONLINE (PDI-EXTRANJERÍA)?" y ofrece consejos para acceder correctamente. Se recomienda usar una computadora en lugar de dispositivos móviles. Se detallan tres tipos de errores comunes:

- 1- "No es posible cargar datos"**: Muestra un mensaje de error en la página reservahora.extranjeria.gob.cl.
- 2- "Email o Password no válidos"**: Muestra un mensaje de advertencia sobre credenciales incorrectas.
- 3- "Captcha no valida"**: Muestra un mensaje de error sobre un problema en la aplicación.

Como solución, se sugiere intentar más tarde hasta que la página vuelva a su funcionamiento normal y/o actualizar la página.

Fuente:

<https://www.facebook.com/infomigra/photos/a.659919914195405/990448037809256>

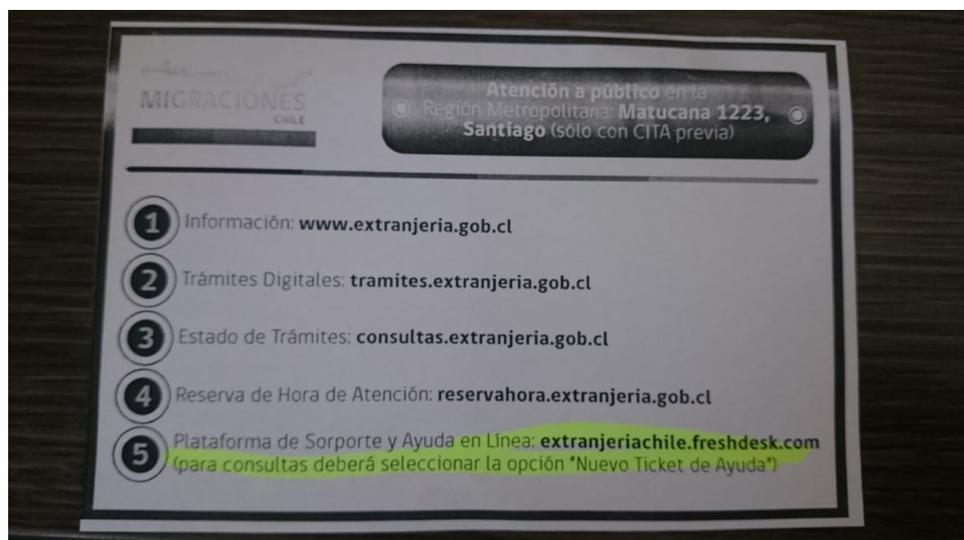
Si bien muchos de estos errores fueron reparados en su momento, muchos de ellos estuvieron presentes mientras esta plataforma estaba disponible (por lo menos para la Región Metropolitana) y no hay certeza de si existió consideración especial en el caso de usuarios que hayan tenido problemas con esta plataforma para cumplir el plazo de sus trámites.

1. Atención Presencial: desde la implementación del Sistema de Reserva de Horas online y la implementación de la Circular 15-A sobre la atención al público¹⁶, al igual que la llegada del SNM a su nuevo oficina de a Matucana en la comuna de Estación Central, la atención al público presencial y vía Call Center se vio mermada:

En el primer caso al final del 2019 los guardias de seguridad privados entregaban los siguientes volantes a toda persona que se acercara a las oficinas, derivandoles al nuevo sistema de consultas "Freshdesk":

¹⁶ <https://www.extranjeria.gob.cl/media/2019/03/Circular-N%C2%B015-A.pdf>

Imagen N°7: fotografía de documento entregado por funcionarios/as del SNM en dependencias de Matucana.



Fuente: facilitado por usuarios/as que se acercaron a las oficinas a solicitar atención y respuestas presenciales.

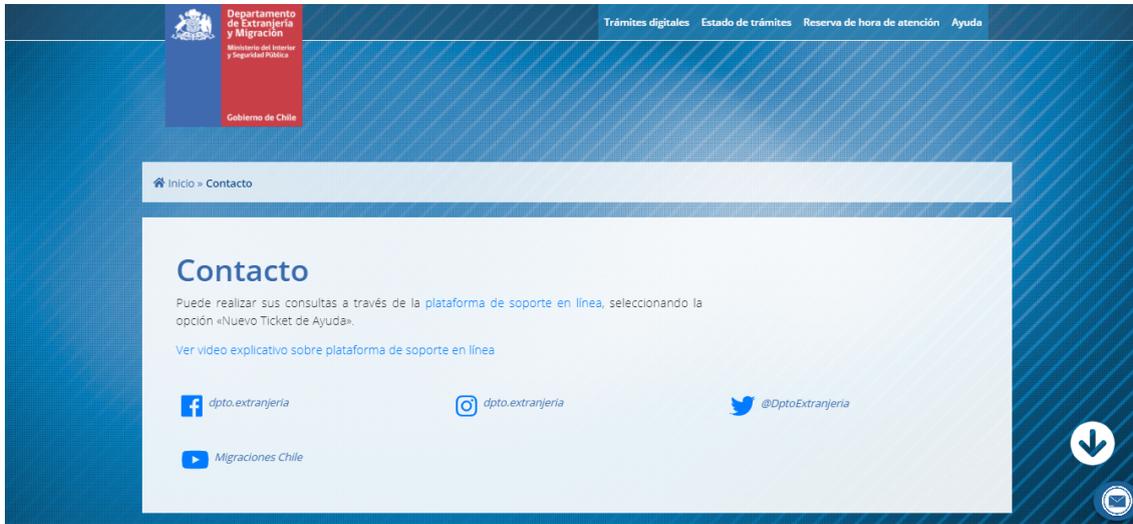
De igual forma desde marzo del 2019 se comenzó a negar la atención directa de los abogados/as del SNM¹⁷, lo que resulta curioso pensando que ni la circular N°15¹⁸ o N°15-A hablan de la derogación de esta atención, solo normando y reglamentando la atención online. Finalmente lo mismo sucede con la eliminación del Call Center a finales del primer semestre 2020 donde se centran las respuestas a través del sistema Freshdesk¹⁹:

¹⁷ <https://www.facebook.com/mari.migrante/posts/422194661892643>

¹⁸ https://drive.google.com/file/d/1OpeM_NXpILi7YkidgyEDVTf6HEKkn_09/view

¹⁹ <https://www.extranjeria.gob.cl/contacto/>

Imagen N°8: captura de pantalla a la sección de contacto del sitio web del SNM.



Fuente: <https://www.extranjeria.gob.cl/contacto/>

2. Centro de visado especial para la comunidad venezolana: otra situación relevante fue la crisis vivida en la frontera del extremo norte del país, que fue llevada desde el complejo de Chacalluta, a la ciudad peruana de Tacna el 2019²⁰. Debido a que el consulado chileno emplazado en dicha ciudad suscitó una alta demora en la solicitud de visas consulares para nacionales de Venezuela que se acercaron directamente a este consulado, esto producto del establecimiento de la visa de turismo consular para la comunidad venezolana. Esto produjo aglomeraciones y personas que vivieron durante semanas a las afueras del consulado, generando problemas con el gobierno local peruano²¹ y llegando a concentrar a cerca de casi 120 personas en 32 carpas hasta septiembre de dicho año²² donde se encontraban menores de edad y mujeres embarazadas, una de ellas que llegó a perder su embarazo²³: Esto fue resuelto primeramente con una reubicación de estas personas a unas cuadras del consulado, y luego con el limitar la recepción de solicitudes

20

<https://www.latercera.com/nacional/noticia/la-tesis-migratoria-chacalluta-se-traslada-al-consulado-tacna/721079/>

21

<https://www.eldinamo.cl/nacional/2019/07/29/ultimatum-del-gobernador-de-tacna-quitara-casona-a-consulado-chileno-si-no-solucionan-tema-migratorio/>

22

<https://www.elmostrador.cl/dia/2019/09/03/desalojan-a-venezolanos-que-acampaban-afuera-del-consulado-de-chile-en-tacna/>

23

<https://www.latercera.com/nacional/noticia/servicio-jesuita-migrantes-denuncia-venezolana-perdio-embarazo-llevaba-10-dias-esperando-visa-esta-le-fue-rechazada-pasaporte-2012/740326/>

de inscripciones para la atención online hasta el 16 de agosto de dicho año, para luego derivar esas solicitudes a un “Centro de Atención de Visados” para venezolanos en Lima²⁴.

Planes de Regularización Extraordinaria 2018-2022

Entre el 23 abril 2018 hasta el 22 de octubre 2019²⁵ se abrió el primer “Plan de Regularización Extraordinario”, un proceso administrativo de la Regularización Extraordinaria donde se estableció la posibilidad de que aquellas personas inmigrantes en estatus irregular pudieran regularizar su situación migratoria mediante: el llenado de una solicitud y la entrega de antecedentes penales que deben ser subidos a la plataforma online del SNM²⁶. Según los datos del SNM se inscribieron cerca de 264.000 personas migrantes²⁷ y se encontró disponible en una primera etapa desde el 21 de septiembre 2018²⁸ hasta el 22 de mayo 2019²⁹, para luego ser extendida a octubre del mismo año.

En su primera etapa, en julio del 2018 llevó a que cerca de 1.500 haitianos se reunieron en el Liceo José Victorino Lastarria, en Providencia. Esto ya que dicho establecimiento funcionaba como sede del Consulado de Haití y era donde la comunidad haitiana buscaba su certificado de antecedentes para acceder a la Regularización Extraordinaria, pero que en una confusión “lingüística” del plazo límite para presentar dicho documento como mencionó el mismo embajador en dicha época³⁰. En su segunda etapa y luego de su término al mes de junio del 2019, organizaciones como la Coordinadora Nacional de Inmigrantes denunciaba la existencia de rechazos sin justificación y nula respuesta de otras a la fecha³¹.

²⁴

<https://www.eldinamo.cl/nacional/2019/08/09/gobierno-crea-centro-de-atencion-de-visados-para-venezolanos-en-lima/>

²⁵

<https://www.extranjeria.gob.cl/noticias/gobierno-hizo-importante-anuncio-para-inscritos-en-proceso-de-regularizacion/>

²⁶ <https://twitter.com/DptoExtranjeria/status/1021892788894539776>

²⁷ https://www.cnnchile.com/pais/1-de-6-inmigrantes-no-supero-expulsion_20191002/

²⁸ <https://twitter.com/DptoExtranjeria/status/1043122684031365127>

²⁹ <https://web.archive.org/web/20190522204749/https://regulariza-antecedentes.interior.gob.cl/>

³⁰

<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/inmigrantes/barrera-linguistica-genero-confusion-en-haitianos-que-hicieron/2018-07-19/135535.html>

³¹

<https://radio.uchile.cl/2019/06/09/la-regularizacion-que-no-fue-coordinadora-nacional-de-inmigrantes-exige-respuestas-al-gobierno/>

El segundo proceso de Regularización Extraordinaria fue llevado a cabo entre el año 2021 y 2022, en este caso como producto de la aprobación y publicación de la nueva ley de migraciones y extranjería (Ley N° 21.325), la que establece en su artículo transitorio N°8 la realización y algunos detalles de este proceso que dió comienzo el 20 de abril del 2021³². Para esto se establece la RES. EXENTA N°1769 la que estableció los criterios básicos de este procedimiento:

- Plazo de duración.
- Requisitos de inscripción.
- Procedimiento y características de los trámites.
- Posibilidad de salida del país de personas en estatus irregular durante este proceso.

Ahora bien, respecto al plazo de duración y la posibilidad de salida del país de personas en estatus irregular, el SNM informó de manera errónea y omitió información importante que debió ser corregida por el dictamen N° E152890/2021³³ de la CGR, aclarando que:

- El plazo de duración de este proceso es de 180 días hábiles administrativos desde el 20 de abril 2021 hasta el 07 de enero 2022.
- Las personas que sean expulsadas o salgan del país en este periodo no podrán ser sancionadas con prohibición de ingreso al país.

Esto, en contrariedad por lo informado por el SNM en una publicación del 11 de octubre del 2021 (que luego fue eliminada) y que fue re compartida por plataformas de la OIM³⁴ y el Consulado de Ecuador en Santiago de Chile³⁵:

³² <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1158549>

³³ <https://bit.ly/30ftN0T>

³⁴ https://www.instagram.com/p/CUxpkzwrL_Ce/

³⁵ <https://www.facebook.com/Consulado.Ecuador.en.Chile/posts/2634364360041350>

Imagen N°9: captura de pantalla móvil a redes sociales de Instagram del SNM.



Fuente: <https://www.instagram.com/migracionescl>

y el error en una noticia en La Tercera del 29 de octubre donde se declaró que este proceso terminaba el 24 de noviembre 2021 y no el 07 de enero 2022. No contando los días hábiles administrativos correctamente³⁶:

Imagen N°10: captura de pantalla a noticia de La Tercera del 29 de octubre del 2021.

 El texto en sus consideraciones jurídicas expone que la Ley 21.325 -publicada en el Diario Oficial el 20 de abril de 2021-, establece en su artículo octavo transitorio, inciso primero,
  que **“los extranjeros que hubieren ingresado al país por pasos habilitados con anterioridad al 18 de marzo de 2020 y se encuentren en situación migratoria irregular podrán, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación de la presente ley, solicitar un visado de residencia temporal sin ser sancionados administrativamente. Se otorgará el visado solicitado a todos aquellos que no tengan antecedentes penales. Una vez ingresada la solicitud, se les concederá un permiso temporal para la realización de actividades remuneradas durante el tiempo que demore su tramitación”**.
 


De esta forma, el plazo que tendrían para realizar la solicitud de residencia temporal las personas que ingresaron por un paso habilitado antes del 18 de marzo de 2020 y están en situación irregular, se completará el miércoles 24 de noviembre de 2021.

Fuente:

<https://www.latercera.com/nacional/noticia/dictamen-de-contraloria-especifica-plazos-de-articulo-transitorio-de-ley-de-migracion-y-extranjeria/NR6OVU3WJJC7FLPYYPHLHLYP/HHI/>

Situación similar fue la de la noticia publicada por El Mostrador el 14 de diciembre del 2021, donde se informó erróneamente que las personas que

³⁶

<https://www.infomigra.org/dictamen-de-contraloria-especifica-plazos-de-articulo-transitorio-de-ley-de-migracion-y-extranjeria/>

hicieron ingreso por paso no habilitado a nuestro país podrían ingresar al proceso de Regularización Extraordinaria aún así hubiesen hecho ingreso por paso no habilitado, cuando realmente el requisito que las personas inmigrantes hayan hecho ingreso por paso habilitado antes del 18 de marzo del 2020, y que realmente el caso de las personas que hicieron este tipo de ingreso irregular les cabe la posibilidad de salir del país por paso habilitado sin sanción ni prohibición de ingreso dentro del mismo periodo de este proceso extraordinario 37.

Imagen N°11: captura de pantalla a noticia de El Mostrador del 14 de diciembre del 2021.



Fuente:

<https://www.elmostrador.cl/dia/2021/12/14/plazo-para-que-extranjeros-regularicen-su-estatus-migratorio-finaliza-el-7-de-enero/>

Posterior a esto, el CPLT multó al subsecretario en este periodo por haber denegado infundada y reiteradamente entrega de información solicitada en 162 casos, esto según los plazos y formas establecidos en la Ley N° 20.285". Razón

37 <https://www.extranjeria.gob.cl/regularizacion/>

por la cual el CPLT resolvió, con fecha 22 de noviembre de 2021, multar al subsecretario con el 30% de su sueldo de un mes ³⁸

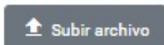
Ahora bien, otras situaciones relevantes en este proceso han sido el considerar que todas las personas inmigrantes que quieran ingresar a este proceso se encuentran alfabetizadas digitalmente y que cuentan con una cuenta bancaria y sabe realizar pagos online, lo que es un presupuesto sin comprobar y que establece la necesidad de que en estos casos intervengan terceros en estos procesos.

La poca claridad ante los perfiles de quienes pueden postular también son situaciones que han confundido a la comunidad ya que no se establece explícitamente si las personas en estatus irregular con una solicitud de refugio pendiente pueden postular o se desconoce de el por que personas que declaran tener antecedentes penales pueden ingresar sus datos al sistema y realizar una presunta postulación, siendo que la RES. EXENTA N°1769 establece que estas personas no pueden ingresar a la postulación:

Imagen N°12: captura de pantalla a los requisitos del proceso de Reg. Extraordinaria 2021 disponibles en la plataforma de trámites online del SNM.

En caso de haber contestado "Sí", deberá adjuntar un documento emitido por su consulado en el que conste y especifique el detalle de sus antecedentes

Documento de ampliación de antecedentes penales. (*)

 Subir archivo

Nota: Si el documento se encuentra en un idioma diferente al español o inglés, deberá acompañar su traducción debidamente legalizada o apostillada.

Respecto al documento de ampliación de antecedentes penales:

¿Está enviando un documento legible? (*)

- Sí
 No

¿El documento se encuentra debidamente legalizado o apostillado? (*)

- Sí
 No

¿El documento se encuentra vigente? (*)

- Sí
 No

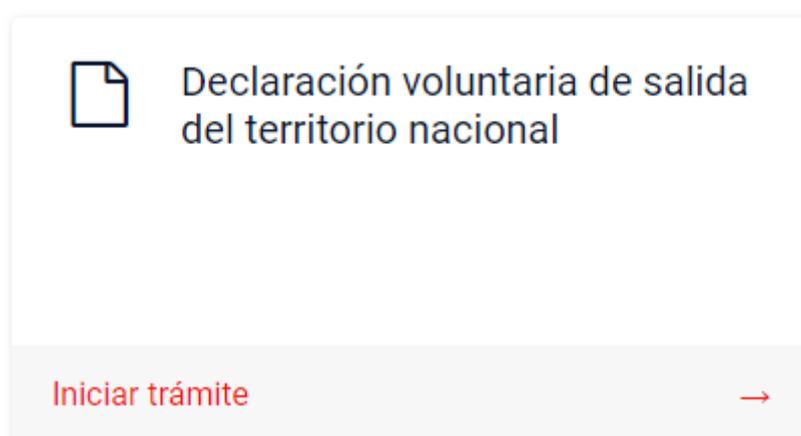
Fuente: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/38927420>

38

<https://www.elmostrador.cl/destacado/2021/12/04/cplt-multa-a-galli-por-haber-denegado-infundada-y-reiteradamente-entrega-de-informacion-solicitada/>

Por su parte, la posibilidad de salida del país de personas que se encontrasen en estatus irregular, fue un procedimiento que pasó de ser presencial y sin detalles a ser una solicitud online que fue puesta a disposición en el mes de agosto 2021³⁹ en la plataforma de trámites online del SNM⁴⁰:

Imagen N°13: captura de pantalla del trámite “Declaración voluntaria de salida del territorio nacional” del portal de trámites online del SNM.



Fuente: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/53924158>

Esto al igual que el SNM establece la posibilidad de salir del país “Con solicitud de regularización 2021 en trámite: Las persona que tenga una solicitud de regularización 2021, podrán salir del país.”⁴¹, lo que en la práctica queda a decisión discrecional cómo lo establece la Ley N° 1094.

La tramitación de los Títulos de Residencia también ha sido una situación que no fue explicitada claramente desde un comienzo y llevó a confusiones si debía ser utilizado en un comienzo o una vez aprobada la visa de Reg. Extraordinaria

³⁹ <https://www.facebook.com/infomigra/videos/899380587327286/>

⁴⁰ <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/53924158>

⁴¹

<https://extranjeriachile.freshdesk.com/es/support/solutions/articles/60000699260--c%C3%B3mo-salir-del-pais->

2021, lo que en conjunto con el atraso de entrega de constancias de pasaportes en trámites para conseguirlo se establecieron una serie de información sin confirmar por parte de organizaciones migrantes^{42,43}, entre las que destacan la de la Comisión de la Diáspora Venezolana donde se comunica que se logró negociar con el SNM para flexibilizar los requisitos para este Título⁴⁴:

Imagen N°14: captura de pantalla de post informativo de la cuenta de Instagram @Comisiondiasporavenezolana.

¿AÚN NO HACES LA POSTULACIÓN AL PROCESO DE REGULARIZACIÓN? ESTO PUEDE INTERESARTE

Desde la Comisión Presidencial para la Diáspora Venezolana en Chile informamos que las constancias de pasaporte en trámite ya no serán un requisito excluyente de la **solicitud del Título de Residencia**, y que, en su lugar, pueda cargarse en la plataforma el comprobante de envío de las constancias, **emitido por la empresa de correo certificado**.

Es importante aclarar que el comprobante de la empresa de correos no debe ser utilizado para la solicitud de Regularización Migratoria, sino para la solicitud del Título de Residencia.

Asimismo, recalcamos que el usuario **DEBE SEGUIR** su proceso de solicitud de las constancias de pasaporte en trámite y el sellado de las mismas en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile

Luego de solicitar su Título de Residencia, con el correo que recibe de comprobante de solicitud puede postular al proceso de regularización.

Reiteramos nuestro compromiso con la comunidad de abogar por sus intereses y seguir acompañándola en alcanzar una armoniosa integración en este país.



comisiondiasporavenezolana • Seguir ...

comisiondiasporavenezolana
#InformacionImportante
Desde ahora, para solicitar el Título de Residencia para postular al proceso de regularización ya no serán necesarias las constancias de pasaporte en trámite, y en su lugar este documento se puede tramitar adjuntando el comprobante de envío que emite la empresa de transporte.

Con esto se puede continuar con el trámite y así postular al proceso de regularización migratorios 2021.

#CPDV #VenezolanosEnChile
#Regularización #Venezuela

379 Me gusta
9 DE OCTUBRE

Agrega un comentario... Publicar

Fuente: <https://www.instagram.com/p/CUz4cFXrzmG/>

En las noticias también se han revelado problemáticas en la comunidad haitiana que por cuestiones lingüísticas y por demoras de sus misiones consulares no pudieron conseguir los antecedentes penales de su país de origen en los plazos estipulados⁴⁵, y por las redes sociales existen denuncias de

⁴² <https://www.instagram.com/p/CVARKyxLqOY/>

⁴³ <https://www.facebook.com/462887570761600/posts/1437929726590708/>

⁴⁴ <https://www.instagram.com/p/CUz4cFXrzmG/>

⁴⁵

<http://www.diarioeldia.cl/region/migrantes-region-valoran-proceso-regularizacion-extraordinaria>

organizaciones como el Movimiento Acción Migrante que denunciaba a finales de junio que estaban llegando resoluciones de pago de otras visas, pero que estas personas se encontraban inscritas en el proceso de Reg. Extraordinaria 2021⁴⁶. Y por otra parte de la Comisión de la Diáspora Venezolana en Chile que manifestaba la llegada de títulos de residencia emitidos totalmente en blanco:

Imagen N°15: captura de pantalla móvil a la historia de Instagram de la cuenta de @Comisiondiasporavenezolana.

⁴⁶ <https://www.instagram.com/p/CQbaB-CJafS/>

comisandiasporvenezolana 14 h
Servicio Nacional de Migraciones
Ver traducción
https://www.extranjeria.gob.ve/

CUMPLE REQUISITOS
PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE RESIDENCIA

Número de solicitud: 2

Identificación del Solicitante

Nombres	Apellidos	Sexo	Fecha de nacimiento	Número de documento de Identidad	País de nacimiento / Nacionalidad actual

Datos de Contacto

Domicilio	Teléfono celular	Correo electrónico
Me		
Si		

1. Este documento comprueba que usted cumple con los requisitos para la obtención de un título de residencia, el cual será entregado una vez le sea otorgada su visa de regularización.
2. Con este documento usted podrá postular al proceso de regularización migratoria 2021.

Fecha de Emisión: 01-10-2021 11:12:24
Código Verificación: |


Ignacio Rubio Gatica
Jefe de Productos Digitales
Servicio Nacional de Migraciones

Nos han llegado varios casos como este, en el que el título de residencia llega en blanco. Si este es tu caso, contactanos vía DM para darte instrucciones

Fuente: <https://www.instagram.com/p/CQbaB-CJafS/>

[Nueva Ley de Migraciones y Extranjería 2021](#)

Desde la aprobación de la nueva Ley de Migraciones y Extranjería el pasado 20 de abril 2021 ha existido la confusión por parte de la comunidad respecto a cuándo comienza su implementación total y la correspondiente posibilidad de cambiar de estatus de turista a una visa de residencia en Chile, cuestión que puede apreciarse en los post de sus redes sociales^{47,48} y al ser una de las preguntas más recurrente sobre esta posibilidad⁴⁹, e incluso en la información

⁴⁷ <https://www.instagram.com/p/CPIL-K9FvXN/>

⁴⁸ <https://www.instagram.com/p/CNiOxM9LsUy/>

⁴⁹ <https://www.facebook.com/infomigra/posts/1707557076098345>

errónea que han entregado algunas misiones consulares: en el país producto de la no explicitación de estas situaciones⁵⁰⁵¹:

Imagen N°16: captura de pantalla de post informativo n°1 de la cuenta de Facebook @ConsuladodelEcuadorenSantiago.

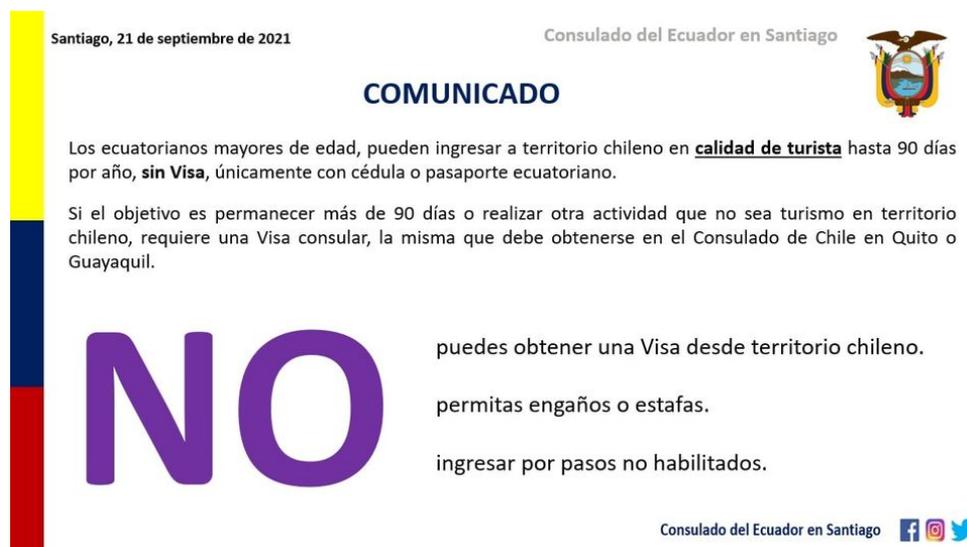


Fuente: <https://www.facebook.com/Consulado.Ecuador.en.Chile/posts/2478972295580558>

⁵⁰ <https://www.facebook.com/Consulado.Ecuador.en.Chile/posts/2478972295580558>

⁵¹ <https://www.facebook.com/Consulado.Ecuador.en.Chile/posts/2618059381671848>

Imagen N°17: captura de pantalla de post informativo n°2 de la cuenta de Facebook @ConsuladodelEcuadorenSantiago.



Fuente: <https://www.facebook.com/Consulado.Ecuador.en.Chile/posts/2618059381671848>

Una segunda situación compleja fue la implementación de una “Consulta ciudadana” llevada la primera quincena del mes de junio, esto para recoger los aportes, sugerencias y comentarios que tenga la comunidad en relación al reglamento de la nueva Ley de Migración y Extranjería, esto en virtud a lo dispuesto a la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública⁵². En este ejercicio como se especifica en su mismo sitio web, se requiere que las personas participantes contarán con Clave Única para ingresar pero no se establecen cuáles serán los criterios para aquellos planteamientos que no serán publicados por no tener “relación con la materia sometida a consideración de la ciudadanía”:

Imagen N°18: captura de pantalla a la sección de consulta ciudadana para el nuevo reglamento sitio web del SNM.

⁵² <https://www.extranjeria.gob.cl/consultaciudadana/>

El requisito de identificación con ClaveÚnica para ingresar al portal de participación ciudadana del futuro Reglamento de Extranjería y Migraciones se asila en la importancia y seriedad de este proceso, y en la responsabilidad asociada a la participación de personas naturales, jurídicas u organizaciones de la sociedad civil en éste.

A su turno, cabe puntualizar que los planteamientos de la ciudadanía deben realizarse siempre en términos respetuosos y convenientes, como lo establece el artículo 19 numeral 14 de la Constitución Política de la República.

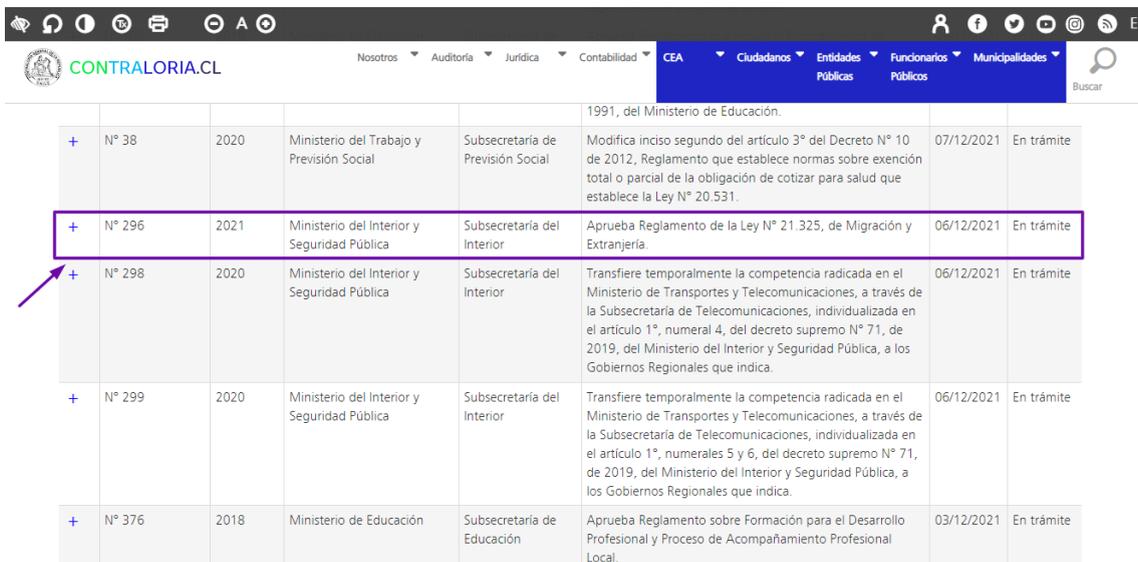
El Servicio no responderá ni publicará los planteamientos que no cumplan con dichos términos, ni cualquier otra observación y/o solicitud que no tenga estricta relación con la materia sometida a consideración de la ciudadanía.

 Twittear
  Me gusta 51
  Compartir

Fuente: <https://www.extranjeria.gob.cl/consultaciudadana/>

al igual que no fueron establecidos en la minuta informativa los plazos de apertura y cierre del proceso, como la publicación de los resultados⁵³. Resultados que no fueron compartidos antes de la concreción de la propuesta de dicho reglamento, que como se comprueba en el sitio web de la CGR, fue ingresado el 06 de junio del 2021 como se aprecia en la siguiente figura:

Imagen N°19: captura de pantalla a la sección de gestión de reglamentos del sitio web de la Contraloría General de la República.



	N°	Año	Ministerio	Subsecretaría	Descripción	Fecha	Estado
	N° 38	2020	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Subsecretaría de Previsión Social	Modifica inciso segundo del artículo 3° del Decreto N° 10 de 2012, Reglamento que establece normas sobre exención total o parcial de la obligación de cotizar para salud que establece la Ley N° 20.531.	07/12/2021	En trámite
+	N° 296	2021	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	Aprueba Reglamento de la Ley N° 21.325, de Migración y Extranjería.	06/12/2021	En trámite
+	N° 298	2020	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	Transfiere temporalmente la competencia radicada en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, individualizada en el artículo 1°, numeral 4, del decreto supremo N° 71, de 2019, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a los Gobiernos Regionales que indica.	06/12/2021	En trámite
+	N° 299	2020	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Subsecretaría del Interior	Transfiere temporalmente la competencia radicada en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, individualizada en el artículo 1°, numerales 5 y 6, del decreto supremo N° 71, de 2019, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a los Gobiernos Regionales que indica.	06/12/2021	En trámite
+	N° 376	2018	Ministerio de Educación	Subsecretaría de Educación	Aprueba Reglamento sobre Formación para el Desarrollo Profesional y Proceso de Acompañamiento Profesional Local.	03/12/2021	En trámite

Fuente: <https://www.contraloria.cl/web/cgr/tramitacion-de-reglamentos>

Omitiendo de esta manera la publicación de los aportes “en pos de la transparencia y para conocimiento de toda la ciudadanía, la retroalimentación que a su respecto realizarán los profesionales de este organismo” como manifiesta el tercer punto del sitio web a través del cuál se publicitaba esta

⁵³ <https://bit.ly/3vLNpnT>

consulta ciudadana⁵⁴. Esto previo a la emisión del documento definitivo y su tramitación⁵⁵.

Un tercer hecho de relevancia fue el anuncio realizado el 26 de abril del 2021 mediante el Oficio N°796⁵⁶, cuando se anunciaba una nueva modalidad para la solicitud de trámites en gobernaciones provinciales, entre las que se encontraba la suspensión de solicitud de refugio en 50 gobernaciones en total, cuestión que el dictamen N° E154963 de la CGR desmiente, ya que según la misma esta iría contra múltiples normativas vigentes⁵⁷. Dificultades con esta actualización también fue evidenciado en julio del 2021 en la prensa por parte de la Asociación de Agentes de Naves de Chile (Asonave), quienes manifestaban problemas al no contar con oficinas y/o gobernaciones para regularizar a sus tripulantes, dejándolos en condición irregular, y por consiguiente a sus buques sin permiso de zarpar⁵⁸.

El contexto de la Pandemia 2020-2022

Finalmente, una de las últimas cuestiones más relevantes e importantes en estos distintos contextos de acceso a la información, es el desarrollo de los procesos migratorios en el contexto de la Pandemia en conjunto con una crisis humanitaria como lo es el desplazamiento forzado de la comunidad venezolana hacia la frontera chilena en el continente. Esto ha traído tanto consecuencias tanto en la tramitación de la nueva Ley de Migraciones y Extranjería en este contexto de emergencia y crisis humanitaria, como impactos en las tramitaciones y acceso a la salud.

Respecto a los trámites migratorios, estos se encontraban coincidentemente dentro del proceso de Transformación Digital del Departamento de Extranjería y Migración, el que ya había comenzado con la eliminación de las citas online, los primeros establecimientos de trámites completamente online y la eliminación de la atención presencial en reemplazo por la plataforma Freshdesk. La imposibilidad de realizar trámites personalmente por el alto contagio del COVID19 hizo que el envío de documentaciones y trámite presenciales se hiciera aún más complejo, motivo por el cuál solo desde mayo a agosto 2020 se implementaron al menos 13 actualizaciones y procedimientos digitales⁵⁹

⁵⁴ <https://www.extranjeria.gob.cl/consultaciudadana/>

⁵⁵ Ante esta situación se procedió a realizar la solicitud de dicho documento y aportes mediante Ley de Transparencia con fecha 14 de diciembre bajo el código AB099T0000942

⁵⁶ <https://bit.ly/3m3W5ls>

⁵⁷ <https://bit.ly/3kxLAHl>

⁵⁸

<https://www.mundomaritimo.cl/noticias/dificultades-en-tramitaciones-de-extranjeria-en-chile-deja-a-tripulantes-en-condicion-irregular-y-a-buques-sin-permiso-de-zarpar>

⁵⁹ <https://www.infomigra.org/16-medidas-migratorias-de-chile-en-pandemia-covid19/>

desde la reducción de procedimientos por interoperabilidad de las instituciones migratorias y el comienzo del establecimiento de trámites online de instituciones como la PDI. Lo que a juicio de los participantes del estudio “Inserción sociolaboral de la población migrante y refugiada venezolana en la Región Metropolitana y la Región de Los Lagos” agravó las distintas dificultades de estos trámites migratorios (Stefoni, 2021).

Otra situación que se produjo durante los meses de junio y julio 2020 fue el establecimiento de la posibilidad de vuelos de retorno al país de origen por parte de la Cancillería chilena, las otras compartes y la CPC (Confederación De La Producción Y Del Comercio) dentro del “Plan Humanitario de Retorno” para nacionales de República Dominicana, Colombia y Ecuador, entre otros que quisieran volver a su país de origen en al menos 6 vuelos gratuitos mediante la firma de una declaración jurada⁶⁰. Esto para atender la necesidad de nacionales de estos países que habían quedado desempleados producto de la anterior crisis social y la pandemia, sin recursos y como única posibilidad el retomar sus redes en su país de origen.

Ahora bien, dentro de esta declaración se admitieron desde menores de edad como personas que podían retornar en estos vuelos, esto mediante la firma de una declaración que les prohibía ingresar a Chile en al menos 9 años desde su llegada a su país de origen⁶¹:

Imagen N°20: captura de pantalla de la sección de requisitos del “Plan Humanitario de Retorno” de la web de Chile Atiende.

⁶⁰

<https://minrel.gob.cl/minrel/noticias-antiores/cancilleria-coordina-con-paises-de-la-region-un-nuevo-operativo>

⁶¹

<https://web.archive.org/web/20200924043407/https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/56635-plan-humanitario-de-regreso-ordenado>

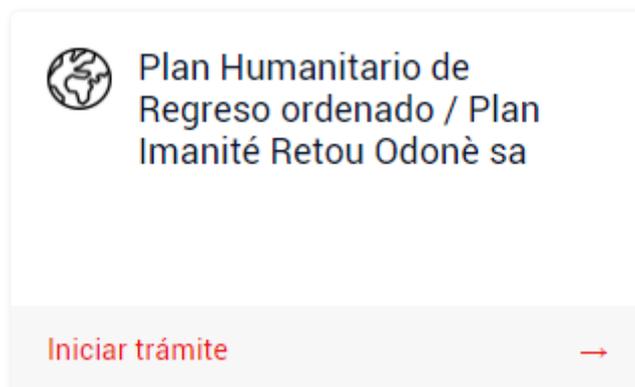
¿Qué necesito para hacer el trámite?

- **Declaración jurada ante notario** que certifique que la decisión de retornar es voluntaria, no poseer familia nuclear en el país y que entiende la prohibición de ingreso por 9 años a Chile. Revise el listado de **notarías habilitadas** para la obtención del documento de forma gratuita.
- **Documento de identificación del país o pasaporte al día** (en el caso de no poseer documentación, debe gestionarse con las autoridades consulares el acceso de salvoconducto que permita el viaje).
- **Si es menor de edad, certificado de nacimiento.** Si el menor de edad está a cargo de un tutor o tutora, documento que certifique la relación con esta persona.
- **Permiso de salida**, firmado ante notario, en el **caso de menores de edad** según el caso que corresponda.
- **Si es menor de edad y no tiene padre o tutor en Chile**, la autorización del juez de familia.
- **Si la persona solicita el retorno por problemas de salud**, debe presentar documento que certifique su situación: certificado médico, exámenes, entre otros.

Fuente:

<https://web.archive.org/web/20200924043407/https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/56635-plan-humanitario-de-regreso-ordenado>

Imagen N°21: captura de pantalla del trámite “Plan Humanitario de Regreso Ordenado / Plan Imanité Retou Odonè sa” del portal de trámites online del SNM.



Fuente: <https://web.archive.org/web/20191017073305/https://tramites.extranjeria.gob.cl/>

situación que fue llevada a la Corte de Apelaciones de Santiago, la que declaró ilegal la exigencia para esta solicitud⁶².

Por otra parte, en relación al acceso a los sistemas de salud y seguridad previsional, la comunidad inmigrante presentó múltiples problemas bajo este contexto, sobre todo producto de la confusión y desinformación producida por las autoridades:

La primera de estas situaciones fue la del El 17 de de abril del 2020, donde el Ministro de Salud correlacionó la inmigración irregular con la presencia y extensión del virus COVID19 en el país, esto en el contexto de la conferencia de prensa de cada mañana para informar del estado de la pandemia en el país:

“De hecho, en estos días hemos tenido, para graficar esto, situaciones muy complejas con población inmigrante irregular o no legalizada, que no hemos podido alcanzarlos, a pesar de que hemos tenido amenazas de brotes en ciertas comunidades, no hemos podido alcanzarlos para que se hagan el examen de PCR. ¿Por qué?, porque ellos dicen “si me identifican, me van a extraditar del país”, y tenemos un problema enorme en esas comunidades, que no son pocas personas, de inmigrantes ilegales que residen en nuestro país”⁶³.

⁶²

<https://www.elmostrador.cl/dia/2020/07/04/corte-de-apelaciones-declara-ilegal-exigir-no-volver-a-chile-a-quienes-se-acogen-a-plan-de-retorno-a-pais-de-origen/>

⁶³ <https://youtu.be/gyLOW8kqwks?t=1888> (min 31-33)

La presentación del acceso a las primeras vacunas contra el COVID19 durante el primer semestre del 2021 suscitó una escalada de al menos 6 declaraciones de distintas autoridades de distintas áreas que tuvieron que corregir, desmentir y actualizar la información de la declaración de su antecesor⁶⁴:

1. 03 de Febrero: el ministro de salud Enrique Paris manifestó que la vacuna sería “gratuita, universal y voluntaria”⁶⁵.
2. 10 de febrero el canciller Andres Allamand afirma que no se vacunarían ni a turistas ni a personas no residentes en el país (estatus irregular)⁶⁶.
3. 10 de febrero es emitida la Resolución Exenta N°136 del Min. de Salud, la que ratifica que personas migrantes que habitan el territorio pueden vacunarse, excepto turistas⁶⁷.
4. 11 de febrero el jefe del Departamento de Extranjería y Migración⁶⁸ y el ministro del Interior y Seguridad Pública Rodrigo Delgado⁶⁹ ratificaron que las personas en estatus irregular en el país sí podrían acceder a la vacuna.
5. 11 de febrero la subsecretaría del Ministerio de Salud Paula Daza que de las personas inmigrantes en estatus irregular, solo podrán vacunarse aquellas que se hayan “auto denunciado”⁷⁰.
6. 11 de febrero el ministro de Salud Enrique Paris rectifica que la vacuna será de acceso universal, por lo que las personas inmigrantes en estatus irregular que no hayan podido iniciar su solicitud de regularización podrán vacunarse, solo quedando por fuera los turistas⁷¹.

64

<https://www.emol.com/noticias/Nacional/2021/02/11/1011980/Vacunacion-migrantes-versiones-Gobierno.html>

65

<https://www.t13.cl/noticia/nacional/paris-confirma-vacuna-covid-19-migrantes-rut-inscribirse-pas-aporte-03-02-2021>

66

<https://www.duna.cl/noticias/2021/02/10/gobierno-informa-que-no-se-vacunaran-a-turistas-ni-extranjeros-en-situacion-irregular-en-chile/>

67

<http://bit.ly/2MJvxZD>

68

<https://www.latercera.com/nacional/noticia/alvaro-bellolio-jefe-del-departamento-de-extranjeria-l-os-inmigrantes-que-estan-de-forma-irregular-en-chile-son-fonasa-por-lo-tanto-ellos-tienen-acceso-a-la-vacunacion/XTSR3KFCONGMRHKA4APIMUT4E/>

69

<https://www.emol.com/noticias/Nacional/2021/02/11/1011969/Delgado-Allamand-vacunas-extranjeros.html>

70

<https://www.emol.com/noticias/Nacional/2021/02/11/1011935/Daza-aclara-migrantes-vacunas.html>

71

<https://www.latercera.com/nacional/noticia/ministro-paris-despeja-dudas-y-aclara-que-migrantes>

Todo esto para evitar el “turismo de vacuna” como mencionó el canciller y luego afirmaron las demás autoridades migratorias y sanitarias⁷².

Esta situación trajo consigo que meses después del comienzo de inoculación de las vacunas persistieron los problemas de acceso a la misma para la comunidad inmigrante, cuestión que fue confirmada en el Informe anual de DDHH de la UDP 2021, que registró casos de personas en estatus irregular que se presentaron con su pasaporte (UDP, 2021), y también fue una situación reconocida por la misma prensa que reconocían que esta situación a pesar de ir contra la Res. Exenta N°136 y las facultades de estos organismos, incluso en algunas regiones y comunas produciéndose situaciones como estas⁷³:

“En Antofagasta, en cambio, explican que son inoculados solo aquellos extranjeros que tienen permanencia definitiva en el país, una visa de residente, de estudiante, sujeta a contrato, o quienes ya comenzaron el trámite para la solicitud de una visa temporal o definitiva.”

Situación que generaría desconfianza y problemas de acceso a esta comunidad en dicha región incluso para el mes de octubre 2021 con múltiples clasos⁷⁴. Así también lo registró el “Reporte situacional de caso migrantes internacionales en Chile durante la pandemia por covid-19”, en donde se evidencio que:

“Las barreras administrativas se vinculan con el estatus migratorio, el cual puede ser condicionante para acceder a atención de salud en la práctica, a pesar del Decreto 67. Así, en 2017, cerca del 19 % de la población venezolana en Chile reportaba no tener previsión de salud”⁷⁵.

Ante esta situación, INFOMIGRA realizó una campaña de información⁷⁶ y denuncia⁷⁷ por al menos 4 meses en redes sociales sobre esta situación, en donde se recibieron más de una quincena de denuncias de al menos 3 nacionalidades distintas, con alta presencia de menores de edad y mujeres.

[-en-situacion-irregular-si-podran-vacunarse-aunque-no-hayan-iniciado-su-tramitacion-de-visa/B-CZ3BGLYURHU7AZWDGLKS3AJCI/](#)

⁷² <https://digital.elmercurio.com/2021/02/11/C/A93TSTB8#zoom=page-width>

⁷³

<https://www.latercera.com/la-tercera-sabado/noticia/las-trabas-de-los-migrantes-para-acceder-a-la-vacuna-contra-el-covid-19/VJPQO7WZFRE3TEPHTQIOMS6MIQ/>

⁷⁴

<https://www.infomigra.org/desinformacion-de-acceso-a-vacuna-deja-a-migrantes-fuera-del-proceso-de-inmunizacion/>

⁷⁵

https://1bec58c3-8dcb-46b0-bb2a-fd4addf0b29a.filesusr.com/ugd/188e74_79df2e8d45294daea5f8d23d2c49fbad.pdf?index=true

⁷⁶ <https://www.facebook.com/infomigra/posts/1647803758740344>

⁷⁷ <https://www.facebook.com/infomigra/photos/a.659919914195405/1676019512585435>

Antecedentes que fueron entregados a través de otras organizaciones a la Mesa de Salud Migrante de la Región Metropolitana.

Por otra parte, el acceso a las prestaciones sociales propuestas por el Estado chileno en esta emergencia para la comunidad, también contó con dificultades para la comunidad inmigrante que al no poder contar con cédulas chilenas al día no pudiesen realizar el Registro Social de Hogares (esto debido a la lenta y poca implementación de la DECRETO N° 34⁷⁸ que extendía en una primera instancia sus cédulas vencidas hasta el 2021 en una primera instancia) y por consiguiente a los beneficios del Estado com FONASA, seguros de cesantía⁷⁹, e incluso el no poder cobrar los primeros retiros del 10% de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)⁸⁰.

Finalmente, otras 3 situaciones que se produjeron durante el año 2020 en temas de tramitaciones migratorias, fue la poca claridad y no existencia de información oficial en los casos de las personas en estatus de turismo que quedaron atrapadas en el país desde marzo del 2020 con vuelos cancelados y permisos de turismo vencidos, sin saber si debían pagar multas para salir, prorrogar su turismo varias veces o comenzar la solicitud de una visa, solo existiendo información en medios locales y regionales⁸¹, pero ninguna información oficial en la materia. Otra situación fue la llegada masiva de nacionales de Cuba en estatus irregular ante el rumor en redes sociales de poder solicitar refugio en la oficina de Matucana en Santiago⁸²:

Imagen N°22: captura de pantalla a post informativo de la cuenta de Instagram del SNM.

⁷⁸ <https://bit.ly/3gzoqwf>

⁷⁹

<https://www.eldesconcierto.cl/opinion/2020/04/20/covid-19-radiografia-social-de-los-migrantes-que-no-pueden-acceder-a-los-beneficios-implementados-por-el-gobierno.html>

⁸⁰

<https://www.elmostrador.cl/dia/2020/08/22/poblacion-migrante-y-chilenos-en-el-exterior-acusan-problemas-en-retiro-del-10-de-las-afp/>

⁸¹

<https://www.elrancaguino.cl/2020/06/16/entregaran-permisos-especiales-para-extranjeros-que-no-lograron-salir-del-pais-producto-de-la-pandemia/>

⁸² https://www.cnnchile.com/pais/largas-filas-extranjeria-pedir-visa-refugio_20201102/



Fuente: <https://www.instagram.com/p/CXD42PiMFaP/>

Cuestión que posteriormente tuvo que aclarar el SNM a través de sus redes sociales.

En una tercera situación, el 04 de diciembre la Fundación Consulado Cívico registró un error en la plataforma de “Estado de Solicitud de Beneficio Migratorio”, en donde el sistema revela un avance en decimales (0.87 en este caso) y no en porcentaje, al igual que la gráfica porcentual no refleja el avance real del trámite en la plataforma de trámites online del SNM⁸³:

Imagen N°23: captura de pantalla a post informativo de la cuenta de Instagram de @consuladocivico.

⁸³ <https://www.instagram.com/p/CXD42PiMFaP/>

NUEVOS ERRORES

Servicio Nacional de Migraciones
Portal oficial de trámites digitales, compatible con Google Chrome.

Ingreso funcionarios

Ingresar con ClaveÚnica

Iniciar trámite

Estado de Solicitud de Beneficio Migratorio

No desespere, su Solicitud de Permanencia Definitiva con fecha de solicitud/envío día 28-03-2020, presenta un avance de 0.87.

Estado: Análisis resolutivo.

En el caso que usted necesite más información de los trámites de extranjería puede revisar este link. Allí encontrará un resumen de los trámites, preguntas y respuestas y tips para buenas postulaciones.

Recuerde que siempre se muestra la última solicitud enviada o ingresada al sistema

Siguiente

Iniciativa de: gob digital CHILE

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Powered by: simple

@ConsuladoCívico

Fuente: https://www.instagram.com/p/CXLUFvOrTsm/?utm_medium=copy_link

Finalmente, el 07 de diciembre se registró que la página oficial del Gobierno del Min. del Interior publicaba información desfasada respecto a los requisitos de ingreso al país por medidas sanitarias, publicando como oficial información del Plan fronteras Protegidas del mes de noviembre en el mes de diciembre⁸⁴

El 19 de noviembre a través de la prensa nacional, el Ministerio del Interior informó la falla del sistema gestión de las solicitudes de nuevas visas durante la última semana de octubre. Sistema a cargo de la División de Redes y Seguridad Informática de la Subsecretaría del Interior y utilizado por el Servicio Nacional de Migraciones. Esta falla impidió acceder al sistema de manera momentánea, y habría afectado los trámites pendientes en el Servicio Nacional de Migraciones ingresados en los días previos, lo que según las autoridades fue solucionado y tuvo dos consecuencias:

1. Las renuncias del Jefe del Departamento de Soporte Informático y del Jefe de la División de Redes y Seguridad Informática de la Subsecretaría del Interior.

⁸⁴ https://www.instagram.com/p/CXLUFvOrTsm/?utm_medium=copy_link

2. El subsecretario del Interior ordenó dar inicio a una auditoría de revisión de la administración del sistema informático que ha presentado la falla y, además, ha instruido el inicio de una investigación sumaria

Cuestión que presuntamente se aclara en un documento entregado a la prensa pero que no es de conocimiento público. Al igual que se asegura que se llevó a cabo la *“recuperación de la totalidad de la información, sin que ello afecte los trámites ya iniciados ya que el Servicio Nacional de Migraciones mantiene los registros que respaldan toda la información.”*⁸⁵.

Situación y crisis humanitaria de la comunidad venezolana

La crisis humanitaria de la comunidad venezolana que sale de Venezuela hacia otros países de la región americana u otros continentes es una situación que ha sido registrada desde el año 2010 por ACNUR, institución que refiere la existencia de esta comunidad de reasentados en un total de más de cinco millones de personas que buscan un reasentamiento debido a la situación de vulneración en su país como una situación de refugio, lo que comprende el 83% de la población refugiada de la región (ACNUR, 2021). Desde los años 2013-2014 fue que en Chile se comenzó a percibir un aumento de la llega de esta comunidad al país⁸⁶, lo que en el 2021 según la CASEN (encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional) ha significado su posicionamiento como la comunidad inmigrante más grande con cerca de medio millón de personas de esta nacionalidad en Chile⁸⁷.

Ahora bien, durante la pandemia los procesos migratorios de esta comunidad no han estado exentos de irregularidades: el 04 de noviembre del 2021 la CGR emitió el dictamen N° E152890, el que estableció la obligatoriedad de los Servicios Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores de revisar el cierre masivo de las casi 86.376 (SJM, 2020) solicitudes de Visa de Responsabilidad Democrática a comienzos de noviembre del 2020⁸⁸, esto fundado en que producto del cierre de fronteras por la pandemia, la persona solicitante no cumple con los requisitos de ingreso, ya que ha pasado el tiempo que la ley le da para resolver esta suspensión, no pudiendo continuar con el trámite. Esto,

⁸⁵

<https://www.infomigra.org/interior-informa-falla-en-sistema-que-permite-gestion-de-visas-de-extranjeros-instruyen-sumario-y-renuncian-dos-jefaturas/>

⁸⁶

<https://www.24horas.cl/noticiarios/reportajes24/reportajes-24-el-boom-de-la-colonia-venezolana-en-chile-2005286>

⁸⁷

<https://www.latercera.com/pulso/noticia/casen-venezolanos-en-chile-son-casi-medio-millon-de-personas-y-el-41-de-todos-los-inmigrantes/F44IEZIO2JCPHCRRFLMHKLINV4/>

⁸⁸ <https://bit.ly/30ftN0T>

yendo contra el principio administrativo de inexcusabilidad y de que los plazos se pueden suspender pero en beneficio de los administrados. Días después de esto, la cancillería se refirió a esto como un *"cierre informático con el fin de favorecer la reunificación familiar"*⁸⁹ que se reactivaría en Caracas el 23 de noviembre del 2020 con la revisión de solicitudes de aquellas personas que tuviesen familiares residentes regulares en Chile⁹⁰, inclusive estableciendo criterios de discriminación en la prioridad de revisión de grupos en el proceso de "reinicio":

- 1 - Solicitantes por reunificación familiar: postulantes hijo/as y/o cónyuges de un residente regular en Chile.
- 2- Solicitantes con visa ya estampada que no lograron viajar en los 90 días y sobrepasaron este tiempo caducando su visa; y,
- 3 - Otros Solicitantes familiares de residentes en Chile, con cita previa para verificación documental, los cuales no alcanzaron a ser atendidos en la sede consular por causa de la pandemia.

Las modificaciones y demoras en la tramitación de esta visa desde su creación el 09 de abril del 2018 mediante la Circular N°96⁹¹ no es algo nuevo. Desde su creación ha sufrido 6 modificaciones a la fecha, siendo la visa con más cambios hasta el momento:

- 18 de abril 2019: permite documentos de identidad venezolanos vencidos válidos como documentos de viaje. (Resolución Exenta N° 2087)⁹².
- 05 de junio 2019: Se establece la posibilidad de solicitar la VRD desde cualquier país del mundo estando en estatus regular. (Circular N° 160)⁹³
- 02 de agosto-09 de septiembre 2019: todas las solicitudes de prórroga de visa temporaria Mercosur y Responsabilidad Democrática, se ingresarán a través del sistema online denominado simple. (Circular N°24)⁹⁴.

⁸⁹

<https://www.elmostrador.cl/dia/2020/11/13/cancilleria-suspendio-tramite-de-visa-de-responsabilidad-democratica-para-venezolanos-pero-aclara-que-se-trata-de-un-reinicio/>

⁹⁰ <https://digital.elmercurio.com/2020/11/13/C/EC3SFLPE#zoom=page-width>

⁹¹ <https://bit.ly/391t718>

⁹² <https://bit.ly/2ERBIMh>

⁹³ <https://bit.ly/30DtpcH>

⁹⁴ <https://bit.ly/3i704dC>

-20 de agosto 2019: salvoconductos para ingreso en Chile con relevancia con lazos familiares y VRD, al igual que no tener más de 90 días fuera de Venezuela (Resolución Exenta N°3042)⁹⁵.

-29 de junio del 2021: Actualiza los requisitos para la solicitud de la Visa de Responsabilidad Democrática agregando la exigencia de contar con el vínculo de algún familiar (padres o hijos/as) con Permanencia Definitiva en Chile. (Oficio N°17)⁹⁶.

-04 de octubre del 2021: se modifican los requisitos de vínculos para solicitantes, y los antecedentes y el requisito de certificado de viajes (Oficio Circular N° 212)⁹⁷.

Respecto a la demora general en la tramitación de esta visa existen múltiples hitos desde el 2019 en adelante, que han sido denunciados en la justicia con fallos que en su mayoría demuestran la demora sin justificación⁹⁸⁹⁹. Al igual que la negativa de entregar documentos por parte las autoridades en Venezuela (Stefoni, 2021) y que se contarán sólo con 3 funcionarios al 2020 para gestionar las solicitudes (OEA, 2020).

Finalmente, una última situación no menos relevante son las dificultades que comenzaron a registrarse desde el 2018 sobre las barreras de acceso y desinformación puestas por gobernaciones regionales ante las solicitudes de refugio: el establecimiento de entrevistas de pre admisibilidad y procesos previos fuera de la norma, esto ampliamente descrito en el Informe Anual 2019 de DDHH de la Universidad Diego Portales (UDP, 2019), lo que llevó entre otros efectos la sustancial baja de solicitudes de refugio el 2018 con 5527 versus las 280 del 2019, este último año solo con 30 reconocimientos¹⁰⁰.

Acceso a la educación y prestaciones sociales

Otras dos últimas dimensiones que se relacionan indirectamente con las barreras a los procesos migratorios son el acceso a la convalidación de estudios y las prestaciones sociales. La primera es la convalidación de estudio

⁹⁵ <https://bit.ly/33sqHWO>

⁹⁶ <https://bit.ly/2WK3YnM>

⁹⁷ <https://bit.ly/3EFysYt>

⁹⁸

<https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2020/11/04/corte-ordena-dar-curso-a-solicitud-de-visa-de-responsabilidad-democratica-a-familia-venezolana.shtml>

⁹⁹ <https://www.migracionenchile.cl/boletin-n-7/>

¹⁰⁰

<https://www.revistasur.cl/revistasur.cl/2020/12/refugio-venezolano-en-cifras-un-panorama-sombrio/>

donde existen 4 grandes barreras, sobretodo en el contacto para la comunidad venezolana en el país:

1. Información poco clara, confusa y hasta contradictoria por parte de las universidades chilenas.
2. La gran cantidad de documentos que se deben presentar, que van desde los programas de los cursos realizados en la universidad de origen, hasta los certificados de titulación, todos debidamente apostillados.
3. Imposibilidad de obtener estos documentos dadas las condiciones en Venezuela, cuestión que se complejiza aún más durante la pandemia, puesto que muchas oficinas públicas se encuentran cerradas o con poco personal.
4. Elevado costo del trámite, lo que incluye pagar a algún gestor para que solicite los documentos, pagar para que los funcionarios entreguen los documentos, pagar las apostillas, y pagar para iniciar el trámite en Chile (Stefoni, 2021).

El segundo, es la imposibilidad de obtener acceso a registros esenciales para acceder a los beneficios sociales como el “Registro Social de Hogares” el que muchas veces se hace necesario contar un RUT chileno vigente. Por lo tanto, aquellas personas que se encuentran en situación irregular o están «en trámite» no pueden acceder directamente a esto.

CAPÍTULO 4

INDICADORES DE CALIDAD: ANÁLISIS DE CONTENIDOS Y ENCUESTAS.

A continuación se presentan los resultados de 7 encuestas llevadas a cabo entre el año 2012 y el 2020 por distintos centros de estudio, el mismo SNM y 2 realizadas por INFOMIGRA; cada una con distintos indicadores y resultados relevantes como antecedentes ante la calidad del acceso a la información.

La primera, fue la encuesta *“Ser Migrante en el Chile de hoy”* realizada el 2012 por la Universidad Diego Portales, en la que se le consultó a las personas inmigrantes sobre las dificultades para acceder al país, situando a la segunda dificultad como el acceso a la información sobre derechos como migrantes con una presencia del 39.6% (UDP, 2012). Luego, fue el turno de *“Primera Consulta Migrante”* realizada en la comuna de Quilicura el año 2015, la que también señaló que una de las 3 principales razones por las cuáles es difícil obtener la visa son: la falta de información (14%), junto a que el trámite es muy difícil (33%) y que muchos inmigrantes no pueden cumplir con los requisitos solicitados (29%). Similar es el caso de cuando los encuestados/as fueron consultados respecto a los motivos para no convalidar, nivelar u homologar estudios, en donde un 13% no homologa o convalida sus estudios por falta de información para realizar el trámite (OIM, 2015).

Durante el año 2016, y siguiendo esta tendencia de realización de encuestas dentro de este periodo migratorio, INFOMIGRA llevó a cabo una encuesta a 317 usuarios/as de las dependencia de INCAMI Santiago en el mes de julio de este año (INFOMIGRA, 2016), en donde se tenía como objetivo conocer las experiencias y preferencias de la comunidad inmigrante respecto al acceso a la información. Obteniendo los siguientes resultados:

- El 51% de las personas no tenía conocimiento alguno de los trámites migratorios.
- La dificultad de los trámites eran considerados por un 50% como difíciles.
- Las 3 razones de esta dificultad eran: no saber donde encontrar la información, cuando era encontrada no respondía las dudas y que esta no daba confianza.

- Las 3 principales fuentes donde estas personas pudieron encontrar la información han sido: entre amigos y familiares, el mismo SNM, y en organizaciones pro migrantes.

Ya las encuestas son retomadas posteriormente en el periodo desde el 2018 en adelante: la primera fue la encuesta de la Coordinadora Nacional de Inmigrantes realizada el 2019¹⁰¹, que revela que para esa fecha consideraba que el “servicio era muy malo o malo”, con un 52%, y que en otra pregunta un 53,8 % opinó que el servicio solo empeoró en ese último año. Además, al igual que en el caso del siguiente estudio de la Univ. Andrés Bello (UNAB) apareció el elemento de la “falta de información y la falta de personal”, con el 21% de las menciones.

Una segunda encuesta para el año 2020 fue la “Encuesta de experiencia proceso migratorio” llevada a cabo por la UNAB bajo encargo del mismo SNM; revela que una inmensa mayoría de la población migrante se muestra favorable a un proceso más expedito, digitalizado y claro en sus condiciones y requisitos, así como en el seguimiento del avance de sus trámites migratorios. También se establecieron que los 3 de los elementos más importantes con que debiera cumplir el trámite de visa para extranjeros viviendo en Chile: i) Permitir realizar todo el trámite de visa de forma digital (57%), ii) informar de forma clara y precisa los requisitos (56%) y iii) entregar acceso al estado de avance de las visas y trámites (51%) (UNAB, 2020).

En tercer lugar, en el año 2020 como parte del “INFORME: «SOY MIGRANTE Y MI INFORMACIÓN ESTÁ EN TUS MANOS» LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PROCESOS MIGRATORIOS EN CHILE” (INFOMIGRA y FDP, 2020), INFOMIGRA llevó a cabo junto a la Fundación Datos Protegidos una encuesta a cerca de 390 usuarios del sistema de trámites online del SNM, las que declararon las siguientes situaciones respecto a este proceso de transformación y las plataformas del Servicio Nacional de Migraciones:

- el 31,1% de la muestra señaló que “el sitio web presentó algún problema mientras realizaban el o los trámites”.
- un 49% declaró no estar informado respecto al uso que se les dará a sus antecedentes y un 18% declara sentirse inseguro haciendo uso de este sitio web. Dentro de las razones para sentirse poco seguros, destacan la poca confiabilidad de los trámites online (a raíz del incremento de las estafas online, por

101

<https://radio.uchile.cl/2019/04/09/a-un-ano-de-la-reforma-548-por-ciento-de-la-poblacion-migrante-considera-que-dem-ha-empeorado/>

temor al robo de datos y/o por temor a posibles hackeos), la desinformación (respecto a la evolución del trámite, al uso de antecedentes y la falta de claridad en el proceso), por su lentitud (miedo al estancamiento de los procesos, o ausencia de respuestas oportunas) o por considerarlo deficiente (por el alto número de errores que presenta el sitio).

De igual manera, el estudio revela la inexistencia de un sistema de difusión de información orientado para cada comunidad, que cumpla con un trato igualitario y la no-discriminación (por ejemplo disponible en otro idioma al español e inglés). Más aún, la información recabada da cuenta que los procedimientos de migración no están diseñados considerando el contexto de los diferentes países de origen de las personas que están solicitando regularizar su situación. Ya que la necesidad de implementar programas o acciones orientadas a disminuir la brecha digital, de modo que puedan utilizar la plataforma on-line fue algo que se evidenció dentro del estudio.

Esto es algo que también mencionan los expertos/as participantes de la investigación, quienes en su reflexión respecto a la poca importancia que se le da a la accesibilidad y el contexto en el cual viven las personas migrantes. Pese a la valoración positiva que se puede tener sobre la plataforma, un elemento fundamental es la accesibilidad de los usuarios a esta herramienta, como por ejemplo el problema de la brecha digital, pues una proporción importante de usuarios no tiene las competencias tecnológicas para realizar los trámites online y está exigido a pagar a un tercero que realice esta labor.

Respecto a las Redes Sociales del entonces SNM, se realizó un análisis respecto a cómo este ha comunicado los diferentes cambios y actualización de sus servicios y trámites dentro del proceso de Transformación Digital. Para esto, se llevó a cabo el análisis de las siguientes plataformas utilizadas por este servicio desde el año 2018 hasta el 2020:

- Página web
- Facebook.
- Twitter
- Instagram

La primera es la página institucional que se encuentra en funcionamiento desde el 2004¹⁰². En segundo lugar la página de Facebook se abrió oficialmente el 06

¹⁰² <https://web.archive.org/web/20040604174846/https://www.extranjeria.gob.cl/>

de julio del 2015¹⁰³ para luego cambiar a la nueva página el 2018 con la llegada del nuevo gobierno¹⁰⁴. Por su parte la cuenta de Twitter desde mayo del 2013¹⁰⁵ y finalmente la cuenta Instagram se abre junto al proceso de Regularización Extraordinaria el año 2018¹⁰⁶.

Para el 23 de abril 2020, la plataforma con más seguidores es Instagram, sin embargo, es la que menos publicaciones tiene, con menos contenido en relación a trámites online, a diferencia de Twitter, que, si bien fue retomada entre finales del 2018 y comienzos del 2019 no es la plataforma de más seguidores, pero es la que más publicaciones informativas tiene. De hecho, al revisar las publicaciones de la cuenta Instagram de Chile Atiende¹⁰⁷ se da cuenta que esta cuenta es la que más pública de forma periódica y relacionada a los nuevos procedimientos digitales.

Por otra parte, respecto a las publicaciones en diversos idiomas, se registran mayoritariamente post en creolê para la comunidad haitiana en la plataforma del SNM en el periodo del proceso de Reg. Extraordinaria que fue desde 23 abril 2018 hasta el 22 de octubre 2019 con un total de 92 post en Twitter (de un total de 755 post, de los cuales 117 fueron orientados a la Regularización Extraordinaria) y 32 (de 333 publicaciones en total) para Facebook, estos dirigidos al plan de retorno ordenado y la obtención de documentos para la regularización migratoria. Generando así un total de menos de un post por día y superando ampliamente la campaña llevada a cabo para las personas hispanohablantes. Esto llama la atención, sobre todo si no sabemos si Twitter es la plataforma más usada por esta comunidad y que esta comunidad fue la que debido a su alto nivel de irregular hizo la mayor cantidad de regularizaciones extraordinarias.

Respecto a los contenidos estos han sido los temas más tratados dentro de la temática de trámites online¹⁰⁸:

¹⁰³

<https://www.facebook.com/Departamento-de-Extranjer%C3%ADa-y-Migraci%C3%B3n-de-Chile-1624166681131894>

¹⁰⁴ <https://www.facebook.com/migracionescl>

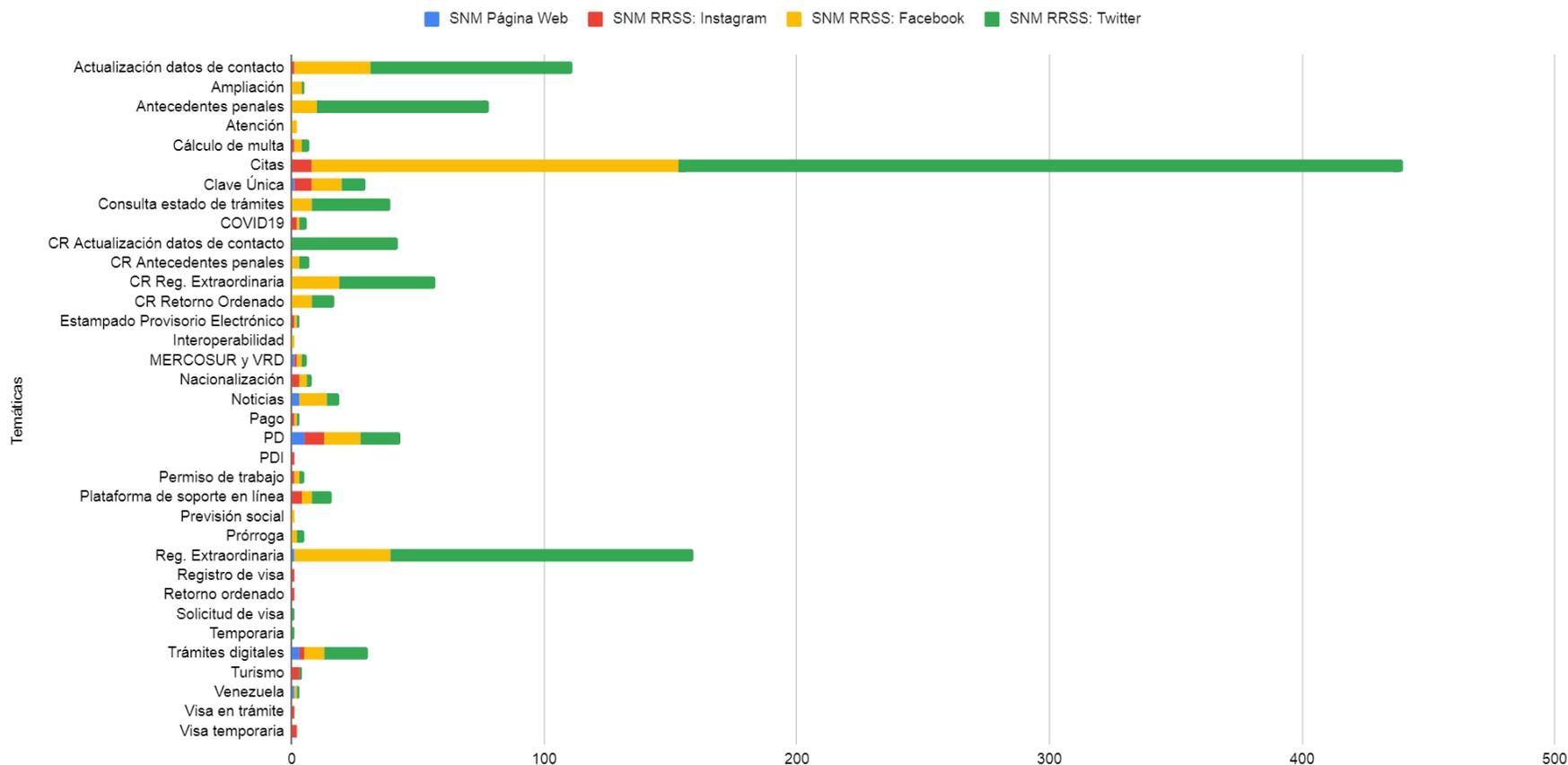
¹⁰⁵ <https://twitter.com/MigracionesCL>

¹⁰⁶ <https://www.instagram.com/migracionescl/>

¹⁰⁷ <https://www.instagram.com/chileatiende/>

¹⁰⁸ Se adjunta la matriz de vaciado y análisis de los datos recopilados: <https://bit.ly/32dWOea>

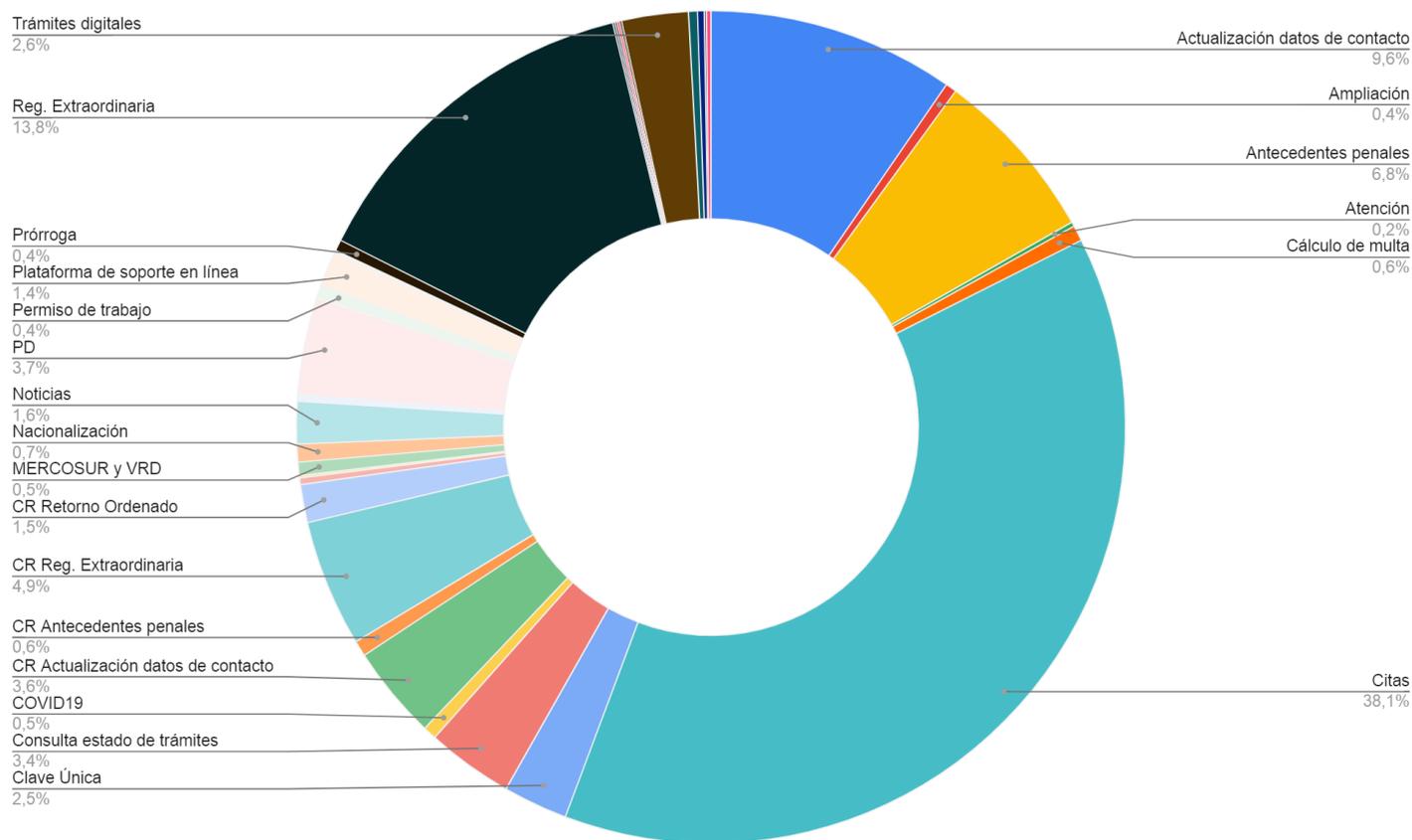
Gráfico N°1: SNM temáticas mencionadas en RSS Página web, Facebook, Twitter Instagram: Digitalización y modernización trámites online 2018-2020.



Fuente: elaboración propia a base de análisis de las redes sociales.

Como se observa en el gráfico, la presencia de publicaciones en la temática de Transformación Digital va lideradas por Twitter, luego Facebook y en tercer lugar Instagram. Twitter es la red social que lidera casi cada temática con al menos sobre un 60% de presencia, incluso teniendo temáticas propias como lo fueron los post de actualización de datos de contacto en creolê. Facebook solo le sigue en segundo lugar con publicaciones respecto a la Regularización Extraordinaria y la disponibilidad de Citas Online. Finalmente, Instagram con solo 50 publicaciones en la temática tiene presencia en la disponibilidad de Citas, Permanencia Definitiva y Clave Única. La página web institucional por su parte se centró en Permanencia Definitiva, trámites online en general y la Clave Única como se mencionó en los antecedentes de este estudio.

Gráfico N°2: SNM temáticas mencionadas en RRSS: Digitalización y modernización trámites online 2018-2020.



Fuente: elaboración propia a base de análisis de las redes sociales.

Nuevamente en este caso se repite que el tema más destacado es la disponibilidad de Citas Online, luego la Regularización Extraordinaria y finalmente actualización de datos de contacto en conjunto con la posibilidad de obtener “Antecedentes penales”.

En este breve análisis de las redes sociales del SNM respecto a sus publicaciones relacionadas al proceso de Transformación Digital, hemos visto que se han orientado a través de la red social de Twitter y en español, al igual que con temáticas orientadas a hechos puntuales como lo fueron las citas de espera online y la Regularización Extraordinaria, sólo apareciendo los trámites online con un 2.5% y el resto de las temáticas publicaciones sobre la disponibilidad de trámites sin mayores detalles informando de cómo llevarlos a cabo o abarcando la totalidad de casi 30 trámites que existían a la fecha en la plataforma de trámites online. Acá una publicación de referencia:

Imagen N°24: captura de pantalla a post informativo de la cuenta de Twitter del SNM.



Fuente: <https://twitter.com/DptoExtranjeria/status/1171890978925490182>

Esto resulta destacable, ya que la gran mayoría de los post son anuncios o promociones de algunas de las nuevas funcionalidades, pero no explican ni dan detalles de las mismas, teniendo que hacer que el usuario inmigrante se enfrente a este nuevo proceso desprovisto de una guía detallada. Esto se

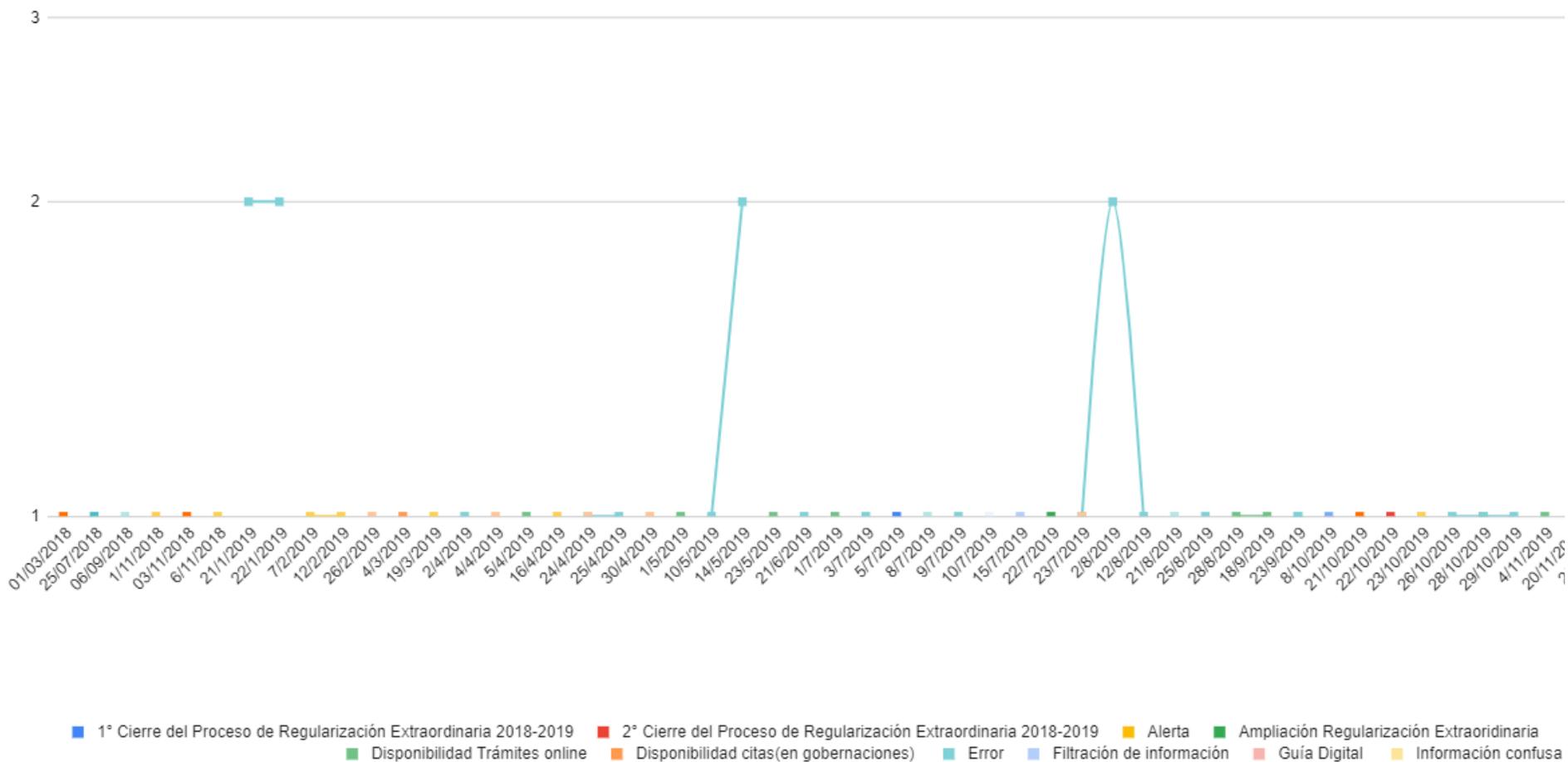
supone subsanado con la aparición de los vídeos tutoriales de los trámites online en el canal secundario de comunicación del SNM en Youtube de Migraciones Chile¹⁰⁹, para el 13 de abril del 2020¹¹⁰. Todo esto solo en español.

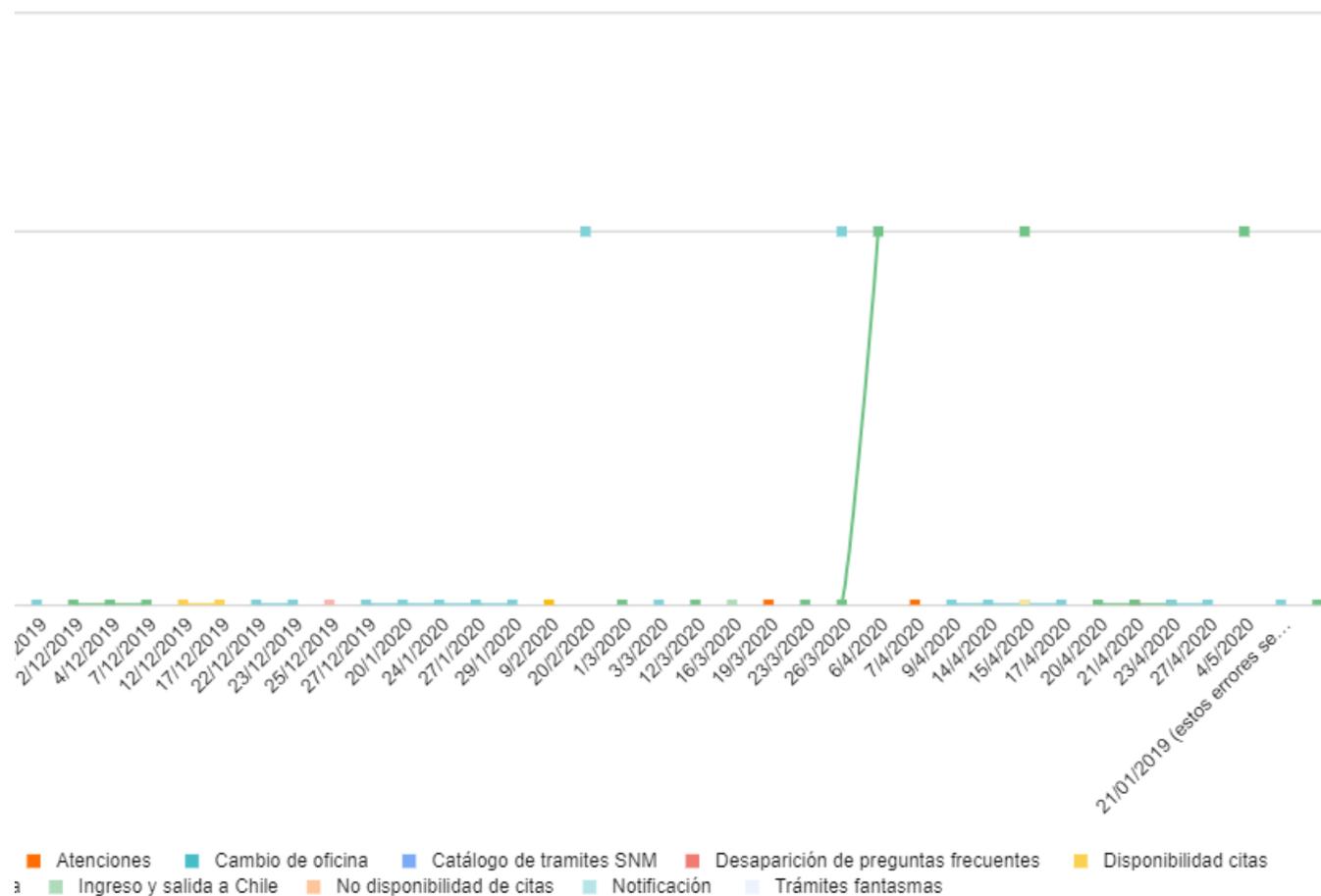
Otra cuestión relevante es que como hemos expuesto en análisis, es que la implementación de estas nuevas plataformas digitales no han estado exentas de problemas técnicos y de disponibilidad, lo que supone barreras de distinto tipo y demora en los trámites que quieran realizar sus usuarios/as. Es por este motivo, que se llevó un registro de aquellos momentos en que se produjeron “incidencias” en estos sistemas, los que a su vez nunca fueron informados por los canales del SNM a sus usuarios/as o explicado cómo solucionar problemas relacionados a esta situación:

¹⁰⁹ <https://www.youtube.com/channel/UClwV1hmXtnOTccd8lxxvaYQ>

¹¹⁰ <https://www.youtube.com/channel/UClwV1hmXtnOTccd8lxxvaYQ/about>

Gráficos N°3 y N°4: Incidencias SNM, PDI y ChileAtiende: Digitalización y modernización trámites online 2018-2020.

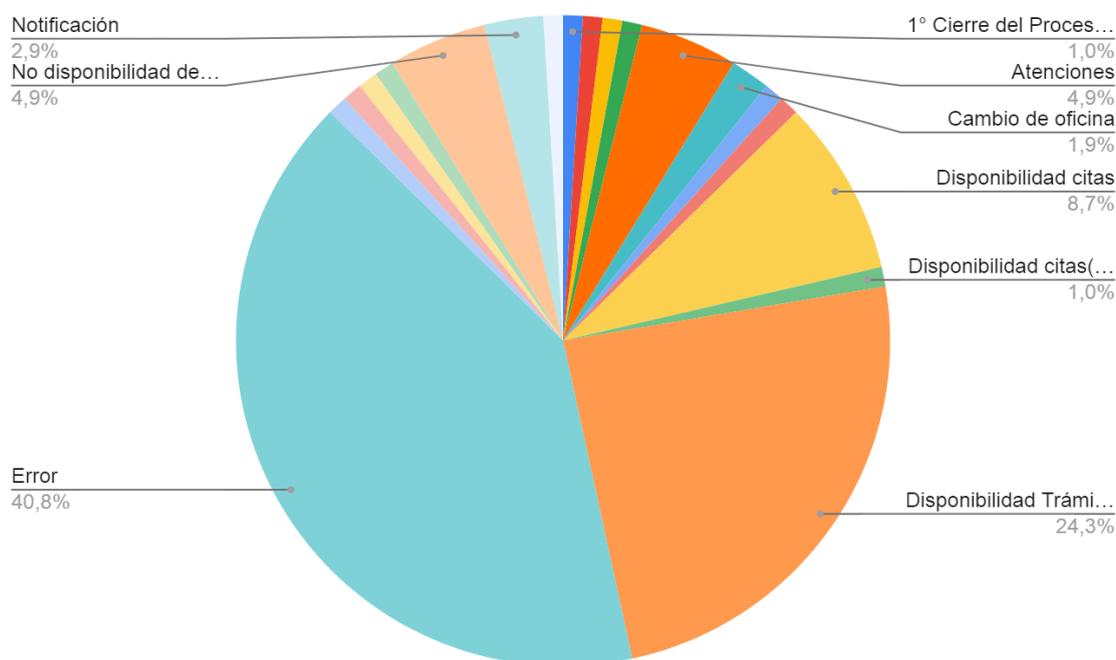




Fuente: elaboración propia a base de análisis de registro de las plataformas.

Se observa cómo de forma continua desde el 2018 al 2020 existen de forma aleatoria entre 1 y 2 errores, concentrándose a mediados del 2019 y comienzos del 2020. Las temáticas más recurrentes son errores (40%) de ingreso y funcionamiento en las plataformas para ingreso o realización de citas o trámites, la no disponibilidad de los trámites online (24,3%) y la caída de la plataforma de citas (8,7%):

Gráfico N°5: Temáticas de incidencias: Digitalización y modernización trámites online 2018-2020.

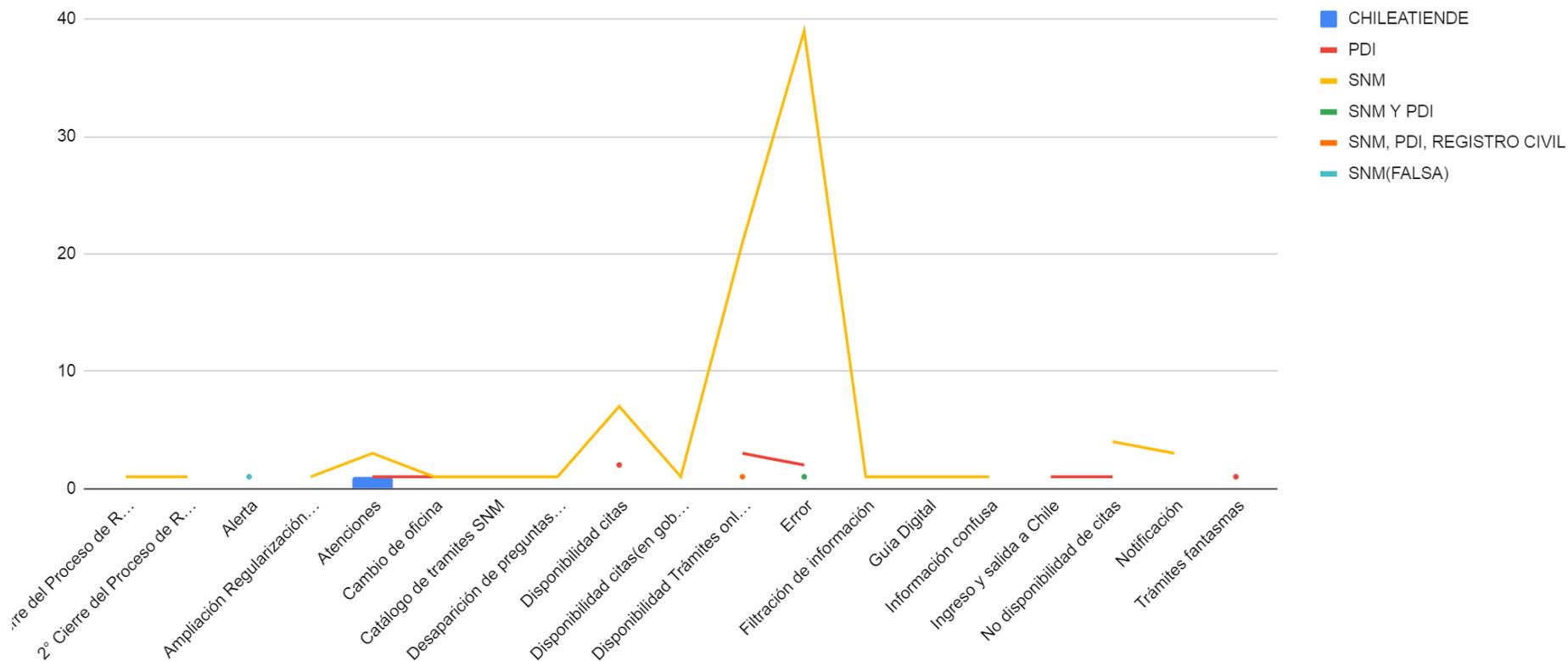


Fuente: elaboración propia a base de análisis de registro de las plataformas.

Observamos que también existieron errores en la notificación de la plataforma, atenciones, cambio de oficinas y también respecto a la información entregada para el primer cierre del proceso de Regularización Extraordinaria 2018-2019.

Ahora bien, el SNM no ha sido la única institución y plataformas que han tenido errores, las instituciones que trabajan en conjunto con el SNM: PDI y ChileAtiende, donde han existido desde emisión de informaciones erróneas hasta la existencia de cuentas falsas institucionales, produciendo probablemente así desinformación y confusión en usuario:

Gráfico N°6: Temáticas e instituciones con incidencias: digitalización y modernización trámites online 2018-2020.



Fuente: elaboración propia a base de análisis de registro de las plataformas.

Sobre todo llama la atención de que en el contexto de COVID19 para el primer semestre 2020 se informa de la interoperabilidad de información entre el SNM-PDI y el Registro Civil para la extensión de vigencia de cédula, no llegando la información a esta última institución en muchos casos generando problemas de vivienda, salud y laboral a las personas inmigrantes¹¹¹.

Lo que resulta preocupante ya que según las mismas cifras del SNM sus usuarios cada día más se suman a sus redes buscando información y respuestas a su situación, encontrándose con estos hechos. Las cifras 2019 del SNM han sido estas:

Imagen N°25: captura de pantalla de tabla resumen de Redes Sociales del SNM 2019-2020.

2019												
RR.SS.	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL ANUAL
FACEBOOK	27.042	29.129	31.227	34.048	36.014	384.467	39.730	41.473	40.382	45.025	42.688	751.225
TWITTER	58.917	62.370	66.222	69.976	74.356	78.164	81.115	83.383	88.892	92.630	94.593	850.618
INSTAGRAM	99.178	103.579	108.823	115.026	120.469	124.885	128.107	130.597	134.720	137.250	139.536	1.342.170
USUARIOS WEB	409.186	424.776	399.023	471.788	483.431	527.431	488.106	481.106	506.137	412.550	389.011	4.992.545
PÁGINAS VISTAS	2.231.405	2.271.400	2.042.365	2.343.993	2.319.975	2.476.792	2.109.952	1.979.050	2.195.296	1.775.199	1.628.724	23.374.151

2020	
RR.SS.	Ene
FACEBOOK	51.852
TWITTER	98.005
INSTAGRAM	146.110
USUARIOS WEB	544.439
PÁGINAS VISTAS	2.577.335

Fuente:

<https://web.archive.org/web/20211030011947/https://www.extranjeria.gob.cl/publicaciones/>

Se observa que la página web es la que tiene mayor interacción de usuarios, siendo una página con errores y en su mayoría en español, seguida por

111

<https://www.elmostrador.cl/destacado/2020/04/09/migracion-en-tiempos-de-excepcion-con-o-sin-papeles-de-identidad/>

Facebook y luego Instagram. Siendo que el sitio donde más se publica información es Twitter.

Finalmente, se adjuntan seis casos de usuario/as inmigrantes (con alta participación de la comunidad venezolana) y una chilena que describen distintas problemáticas a la hora de haber utilizado la plataforma de trámites online del SNM durante el 2018 y 2020; las 3 primeras adjuntan imágenes que exponen lo detallado en el testimonio¹¹². En su mayoría son personas de nacionalidad venezolana debido al ya expuesto perfil migratorio que posee hoy Chile:

¹¹² Esta información hace parte de los antecedentes recabados dentro del trabajo para la investigación llevada a cabo junto a la Fundación Datos Protegidos y el apoyo de Privacy International en el informe: “Soy migrante y mi información está en tus manos: la transformación digital de los procesos migratorios en Chile”. Estos testimonios fueron obtenidos a través de las plataformas de INFOMIGRA resguardando la integridad, identidad y permisos de estas personas para participar en esta investigación con su caso.

1. Usuario/a de Venezuela, pago de multa para obtener Permanencia Definitiva.

Imagen N°26: Resolución del SNM para pago de multa enviado al usuario/a de forma electrónica.



Ministerio del Interior y Seguridad Pública

<http://www.extranjeria.gob.cl>

Folio: **Infomigra**



4 9 5 4 0 9 9

Página 1 de 2

RESOLUCIÓN EXENTA N°

APLICA SANCIÓN PECUNIARIA QUE INDICA

VISTO:
Estos antecedentes, y
Que nacido el de país de nacionalidad , pasaporte ordinario ha infringido las normas vigentes sobre Extranjería, y

CONSIDERANDO:
Según lo dispuesto en los artículos 70,71,72 y 79 del D.L. 1094 de 1975, y en los artículos 147,148 del D.S. 597 de 1984, ambos del Ministerio del Interior y en la Resolución N° 7 del 26/03/2019 de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1. **APLÍCASE** de país de nacionalidad , que equivalen a por:

Conforme al siguiente Cálculo:

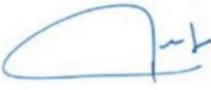
Condición Migratoria del Solicitante	Días de Residencia Irregular	Días Trabajados sin Autorización	Tuvo una Multa anterior por Residencia Irregular	Tuvo una Multa anterior por Trabajar sin Autorización	Autodenuncia en PDI

2. **PÁGUESE** la suma señalada en el numeral 1° antes mencionado.
Si usted elige la opción "Vale Vista" La multa deberá ser pagada dentro del plazo de quince (15) días hábiles en Vale Vista bancario, tomado a la orden del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que se entregará en el Departamento de Extranjería y Migración.

La persona sancionada dispone de un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de notificación para interponer recurso de reconsideración ante el Departamento de Extranjería y Migración, acompañando un Vale Vista bancario por el 50% del valor de la multa aplicada.

Fecha de Emisión: **Infomigra**

Código Verificación: 

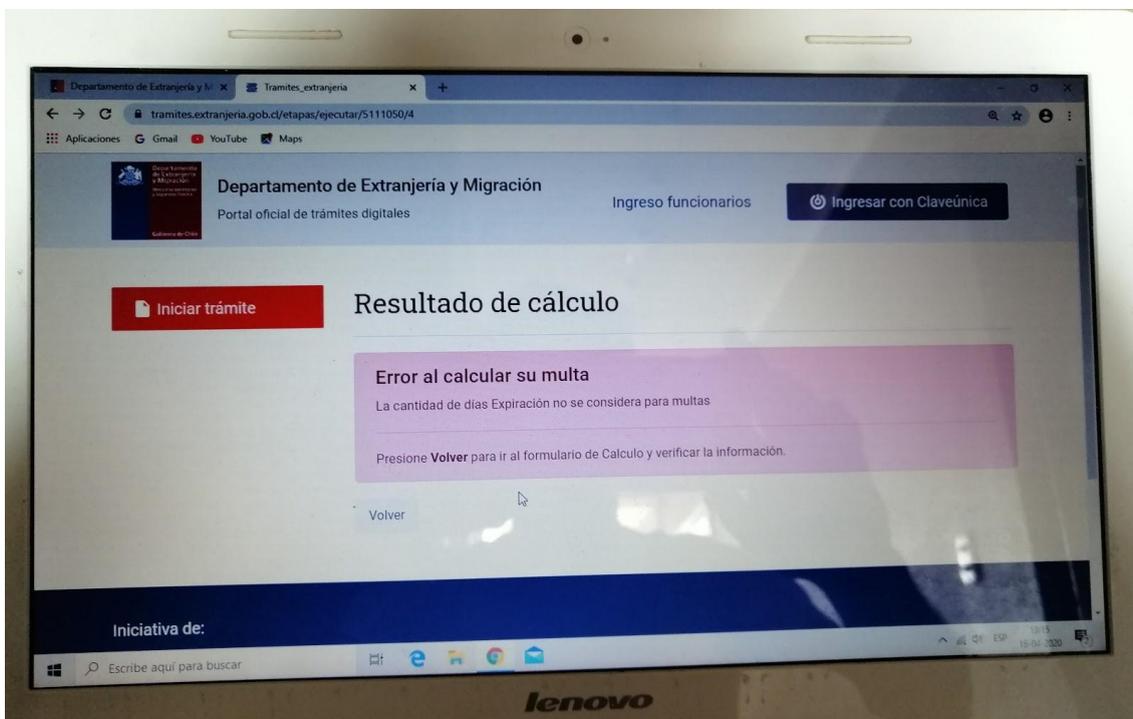


Eva Acevedo Barrera
Jefa de Atención a Público
Departamento de Extranjería y Migraciones

Código de Verificación: **Infomigra**
verifique la validez de este documento en:
<https://tramites.extranjeria.gob.cl/validador>

Fuente: pantallazos de la resolución facilitada por el/la usuario.¹¹³

Imagen N°27: Fotografía a computadora con trámite de pago de multa de la plataforma de trámites online del SNM.



Fuente: pantallazo del trámite entregado por usuario/a.

“La multa la envié de nuevo con el nuevo sistema, pero al calcular me salió la planilla en blanco [...] me costó pagar la multa horrible no me daba la opción para pagar en tesorería después que pague por tesorería no me quería dar el baucher para pasar a la siguiente etapa [...] cuando metí la definitiva un rollo no podía me decía que no podía... era como que error de continuidad me recuerdo [...] la página extranjería está totalmente terrible ni siquiera me deja acceder a mi bandeja de entrada para ver la solicitud de lo que he hecho en la página como antes dejaba pues”.

2. Usuario/a de Venezuela, pago de multa y solicitud de información.

Imagen N°28: Captura de pantalla móvil a solicitud de trámite de pago de multa de la plataforma de trámites online del SNM.

¹¹³ Se han anonimizado los nombres y datos de estas personas por su seguridad y respetar su protección de datos.

4G+ 18:00

mites.extranjeria.gob.cl

Antecedentes entregados

Nombre **Infomigra**

Documento identidad **Infomigra**

Condición Migratoria del Solicitante

Razones de la multa

Días de Residencia Irregular **-4**

Días Trabajados sin Autorización **470**

Tuvo una Multa anterior por Residencia Irregular **No**

Tuvo una Multa anterior por Trabajar sin Autorización **No**

Presentación voluntaria **Sí**

Resultado multa

Monto multa a pagar \$0

Fecha límite de pago

Fuente: pantallazo móvil del trámite entregado por usuario/a,

“el inconveniente que presentó la página de Extranjería.gob.cl lo fue al calcular y pagar la multa para extranjeros, estuve varias semanas tratando de hacerlo antes que se venciera mi cédula y el sistema no permitió hacer los cálculos ya que la fecha de expiración no se consideraba para multas, situación que no tenía nada que ver con el motivo de cálculo de multa que yo estaba solicitando el cual era por cambio de empleador.[...] Luego al solicitar información a través de los tickets de ayuda nadie proporcionaba respuesta de lo que yo estaba preguntando y me redirigían a otros links que no tenían relación con mis preguntas... Lo peor es que no hay atención personalizada para exponer estos casos”

3. Usuario/a de Perú, cambio de domicilio e impacto en su vida.

"...para enviar lo del cambio de domicilio por que en la página de migraciones me piden clave única y es imposible para nosotros pues aquí contamos con pasaporte mi esposo y yo por él también se ha quedado con el estampado de su pasaporte desde el 06 de marzo y hasta ahora no le envían ningún correo PDI para registrar su visa. Ni puede ir al registro civil."

4. Usuario de Venezuela, pago de multa e impacto en su vida.

"...tengo 9-10 meses intentando pagar una multa:

Fui a migración y me dijeron que tenía que pedir un cita para Matucana, pasado 2 meses llegó el día asistí a la oficina y no me dejaron pasar xq ya era online, el cual me parece inaceptable xq los q tenían la fecha en físico tenía el derecho a que me atendieran (tengo respaldo).

Inicie el proceso online y las respuestas de la analista era que la tarjeta de la PDI no estaba legible (de que vale la tarjeta de la PDI cuando ya tengo carnet)

Tercer intento nuevamente, introduje toda la documentación nuevamente. Respuesta del analista que el pasaporte no está legible. (estando más claro que el agua) escaneado toda la documentación en una impresora digital.

Cuarto intento, me dirigí a las oficinas de INCAMI, actualice toda la documentación nuevamente y a los 2 meses. Respuesta de la analista se rechaza el cálculo de multa xq cuento con una visa vigente (visa para el momento ya tenía 4 días vencida) y si me encontraba trabajando tenía que presentar finiquito. Abro comillas (que habrá querido decir la analista) tengo 9 meses sin trabajar, he ido a todas toodas las oficinas y nadie me ha dado una respuesta lógica y coherente

En este momento me encuentro sin trabajo aún hace 9 meses, no tengo un seguro de salud, la visa sujeta a contrato está vencida...actualmente positiva al covid 19 y tuve que pedir dinero prestado para poder hacerme la prueba 70 mil pesos (consulta y prueba PCR) para una persona sin empleo por culpa de un sistema negligente y un personal en oficinas sin una pizca de empatía humana..."

5. Usuario/a de Venezuela, solicitud de Permanencia Definitiva y solicitud de salida de Chile e impacto en su vida.

"Procedí a subsanar y al momento de realizarlo la plataforma. No me permito continuar, debido a que mi RUT estaba vencido y hasta ese momento el sistema no permitía en realidad subsanar. Elabore un ticket reclamo y luego de 24 hrs puede acceder y culminar la subsanación, casi 5 días me demore para solucionar un problema que según su publicidad es para hacerse en minutos [...] Algo

adicional, en noviembre 2019 solicite un permiso de salida a través la página de extranjería cumpliendo con todas las condiciones para solicitarlo y migración y PDI del aeropuerto me permitieron salir sin problemas. La regresar de ese viaje aún no había recibido respuesta de esa solicitud por parte de extranjería, al llegar a territorio chileno PDI no me dejó ingresar por tener una visa definitiva en trámite, la cual aún no había sido acogida a trámite.[...] La decisión de PDI fue regresarme al país en el que estaba y hasta que mi visa fuera acogida a trámite. Estuve 3 meses en Perú atrapado sin poder regresar a Chile, por negligencia y irresponsabilidad de Extranjería.

Todo esto ha generado una serie de problemas grandes en mi vida, en mi trabajo...Desde octubre 2019 estuve con RUT vencido y no pude trabajar en territorio chileno ya que no podía firmar ningún tipo de documento, no podía cancelar ningún servicio o adquirir alguno por causa de estar vencido.”

6. Usuario/a de Chile, entrega de información a usuarios/as.

“La entrega de información es escueta y muy poco clara, sin dar la posibilidad a los usuarios de acudir a un canal específico para realizar consultas y obtener información clarificatoria sobre los procedimientos correspondientes a realizar, quedando en una suerte “limbo” debido al vacío entre los canales de comunicación digitales y presenciales.

Además de lo señalado, se encuentran contradicciones en la información brindada por el personal de Extranjería y la información disponible en la página online.”

CONCLUSIONES

Producto de la observación de los antecedentes acá expuestos, se propone las siguientes reflexiones e ideas a desarrollar en un futuro como posibles hipótesis o propuestas a investigar entorno a cuatro grandes tópicos:

Los contextos y hechos acá descritos son de suma relevancia para tener en cuenta a la hora de enmarcar y establecer relacionarlos como cuestiones muchas veces dependientes entre sí. Así, un primer objetivo es dar cuenta de la existencia de al menos una treintena de situaciones continuas y permanentes en el tiempo que han dificultado el acceso a la información de la comunidad inmigrante entre el 2009 y el 2021 para un proceso migratorio regular y seguro. Entre ellos hechos de menor gravedad que pueden ir desde la omisión y equivocaciones en contenidos, hasta posiblemente otros más graves como el ocultamiento o distorsión de la información, constituyendo hechos posiblemente intencionados y otros no intencionados. Todas estas situaciones si bien comienzan a ser registradas desde el año 2009 por la prensa nacional, parecer ir al alza desde el año 2018 y aparentemente de forma paralela al proceso de Transformación Digital del SNM.

Estas dificultades se presentan en diversos lugares institucionales: desde la fronteras chilenas, pasando por la atención presencial hasta posteriormente las plataformas online de instituciones como PDI, el SNM y Servicios Consulares. Cuestión que puede ejemplificarse con los casos de la comunidad haitiana y venezolana y sus experiencias en distintos puntos como la frontera chilena o aeropuertos (incluyendo las dificultades para la solicitud de refugio), lo que también para permitir establecer la posible relación entre que a medida que aumenta el flujo de una comunidad inmigrante, aparentemente aumentan las barreras para que puedan acceder a la información.

Así, la Transformación Digital, la Pandemia y la implementación de la Nueva Ley de Migraciones son contextos y dinámicas que hubiesen podido tener gran injerencia en la aparición de barreras, pero que aún se encuentran en desarrollo, por lo que aún quedan situaciones que registrar y revisar.

Respecto al segundo tópico de la percepción, evaluación y opinión de la comunidad inmigrante respecto a la posibilidad de acceder a la información necesaria para sus proceso migratorios, llama primeramente la atención la inexistencia de encuestas periódicas que se hagan frecuentemente

(semestralmente) sobre cuestiones como estas para mejorar los servicios y plataformas de acceso. Aún así, en las encuestas existentes se revela que la comunidad inmigrante percibe en el tiempo que ha mejorado la posibilidad de acceder a información y conocimiento en temas migratorios, esto contrasta con su mala evaluación respecto al servicio entregado por las instituciones migratorias, lo que contrasta con los hechos acá expuestos. De igual manera, aún no existen encuestas longitudinales sobre el tema que incluya cuestiones como su opinión respecto a la Transformación Digital y la posibilidad de retorno a la atención presencial.

En el tercer tópico de cómo comunican la información las instituciones migratorias, sólo podemos concluir respecto a la institución analizada en donde podemos proponer que el proceso de Transformación Digital del SNM ha sido intermitente y poco clara respecto a las actualizaciones y modificaciones de trámites y requisitos de los trámites online. Así también lo ha sido el proceso de implementación de la nueva Ley de Migraciones 2021 y su consiguiente proceso de Regularización Extraordinaria 2021.

Finalmente, en el cuarto y último tópico sobre el rol de la sociedad civil y la necesidad de analizar nuevos temas, creemos que el rol de la sociedad civil en estos procesos resulta relevante, tanto como posibles informadores secundarios, como organizaciones que aún tienen mucho que aportar y perfeccionar en este camino. Lo mismo sucede ante el posible aumento de tramitadores presenciales y online como producto de la Transformación Digital del SNM; sus nuevos procesos y dificultades de acceso. Cuestiones que sería necesario y prudente abordar en futuros análisis.

De igual forma, existe una necesidad de incluir temas como el acceso a la información y herramientas de comunicación en los procesos de detención camino a una expulsión, así como también en temas como los derechos cívicos y políticos, en especial interés en los periodos electorales según como menciona el mismo informe en DDHH de la UDP para el año 2021. Esto ya que el acceso a la justicia y derechos como el voto también son trascendentales cuando se piensa en la inclusión plena y la concreción de proyectos migratorios seguros y regulares para todas las personas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alto Comisionado de la Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), 2021: "UNHCR projected global resettlement needs". Disponible en: <https://www.unhcr.org/protection/resettlement/60d320a64/projected-global-resettlement-needs-2022.html>
- Carolina Stefoni, 2021: "Inserción sociolaboral de la población migrante y refugiada venezolana en la Región Metropolitana y la Región de Los Lagos". Disponible en: <https://www.kas.de/es/web/chile/einzeltitel/-/content/insercion-sociolaboral-de-la-poblacion-migrante-y-refugiada-venezolana-en-la-region-metropolitana-y->
- Centro de Estudios Públicos (CEP), 2018: "Transparencia, acceso a información pública y gestión de la información en el estado". Disponible en: https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20190103/20190103130120/libro_transparencia_3ene2018.pdf
- Consejo para la Transparencia (CPLT), 2018: Cuaderno de trabajo N°10 / septiembre de 2018 "El Derecho de Acceso a la Información Pública como Derecho Llave para el Acceso a otros derechos fundamentales Experiencias levantadas a partir de reclamos ante el Consejo para la Transparencia." Disponible en: https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2019/01/derecho-llave_actualizado-2018.pdf
- Contraloría General de la República (CGR), 2019: "Informe Final N° 784, de 2019, sobre auditoría de sistemas efectuada en el Departamento de Extranjería y Migración de la Subsecretaría de Interior". Disponible en: <https://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/Auditoria/400/1355.pdf>
- INFOMIGRA, 2016: "Informe de acceso a la información inmigrante en usuarios de INCAMI 2016". Disponible en: https://issuu.com/infomigra/docs/informe_de_resultados
- INFOMIGRA y Fundación Datos Protegidos (FDP), 2020: "Soy migrante y mi información está en tus manos: la Transformación Digital de los procesos migratorios en Chile."

Disponible en:

https://www.infomigra.org/wp-content/uploads/2021/01/2021_01_28_INFORME_MIGRACION_TRANSFORMACION_DIGITALCHILE.pdf.pdf

-Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), 2013: Informe “Misión de Observación por Situación de la Población Migrante en Iquique y Colchane”.

Disponible en: <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/560>

-Macarena Machin, 2012: “Derechos humanos y las personas en movimiento en Chile”. Disponible en:

<https://observatorio.cl/derechos-humanos-y-las-personas-en-movimiento-en-chile/>

-Organización de Estados Americanos (OEA), 2020: “Crisis de migrantes y refugiados venezolanos, Informe situación diciembre 2020”. Disponible en:

https://www.oas.org/fpdb/press/OEA_Dic20-crisis-de-migrantes-y-refugiados-venezolanos-informe-de-situacion.pdf

-Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2015: “Primera Consulta Migrante”. Disponible en:

<https://chile.iom.int/es/news/oim-chile-y-la-municipalidad-de-quilicura-realizan-a-primera-consulta-migrante#:~:text=OIM%20Chile%20y%20la%20Municipalidad%20de%20Quilicura%20realizan%20la%20Primera%20Consulta%20Migrante,-Mayo%2017%20C%202015&text=El%20domingo%2017%20de%20mayo,asilo%20residente%20en%20la%20comuna.>

-Servicio Jesuita a Migrantes en Chile (SJM), 2020: “Migración en Chile anuario 2020”. Disponible en:

https://www.migracionenchile.cl/wp-content/uploads/2021/04/Anuario-2020-MEC-280421-version-final_compressed.pdf

-Universidad Andrés Bello (UNAB), 2020: “Encuesta de experiencia proceso migratorio UNAB-DEM”. Disponible en:

<http://cpp.unab.cl/wp-content/uploads/2020/06/Resultados-Encuesta-Experiencia-Migrantes-UNAB-DEM.pdf>

-Universidad Alberto Hurtado (UAH), 2020: revista “Gestión Documental en el contexto de la Transformación Digital” Disponible en:

https://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2020/03/Gesten_Vol_4_N_2_2019.pdf

-Universidad Diego Portales (UDP), 2012: “Encuesta Ser Migrante en el Chile de hoy”. Disponible en:

<http://comunicacionypobreza.cl/wp-content/uploads/2020/11/7-SER-MIGRANTE-EN-EL-CHILE-DE-HOY.pdf>

-Universidad Diego Portales (UDP), 2019: “Informe anual sobre derechos humanos en Chile 2019”. Disponible en:

https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/12/04_Derechos_de_las_personas_migrantes_solicitantes_de_asilo_y_refugiadas-1.pdf

-Universidad Diego Portales (UDP), 2021: “Informe anual sobre derechos humanos en Chile 2021:capítulo de adelanto Derechos de las personas migrantes y refugiadas desprotección colectiva ”. Disponible en:

<https://www.ciperchile.cl/wp-content/uploads/Informe-Anual-sobre-DDHH-en-Chile-2021-Capi%CC%81tulo-migracio%CC%81n-y-asilo-adelanto-CIPER-1.pdf>

WWW.INFOMIGRA.ORG

