



APRUEBA PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO Y USUARIA MIGRANTES, OFICINA DE MIGRANTES Y REFUGIADOS DE LA I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO.

DECRETO EXENTO N.º: 3437

COQUIMBO, 30 DIC. 2022

VISTOS:

El Decreto N° 100 de 2005, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2006, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; Ley 21.235 Migraciones y Extranjería; Decreto Exento N° 732 de fecha 17 de abril de 2.018 que aprueba modificaciones al reglamento de aplicación Ley 19.803; Decreto N° 1.972 de fecha 17 de diciembre de 2.021 que establece Acuerdo de concejo N° 6 Que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM) 2.022, en sesión Ordinaria N° 17 de Concejo Municipal de Coquimbo de fecha 15 de diciembre de 2.021; Decreto N° 2.182 de fecha 15 de septiembre de 2.022 que establece Acuerdo de concejo N° 3 Que autoriza las solicitudes de modificación, eliminación e incorporación de Metas correspondientes al Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM) 2.022, en sesión Ordinaria N° 44 del Concejo Municipal de Coquimbo de fecha 14 de septiembre de 2.022; Nota Interna N° 472 Comité Técnico PMGM 2022 a Alcalde de Coquimbo y Concejo Municipal de fecha 01 de septiembre de 2.022; Nota Interna N° 811 de Dirección Jurídica a Secretaría Técnica Comité PMGM 2.022 de fecha 07 de junio de 2.022; el Decreto Exento N°1803 de fecha 28/06/2021 por el cual asume el cargo el actual Alcalde en ejercicio;

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al artículo 63°, Letras i) y l) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, el Alcalde tendrá las atribuciones: Dictar Resoluciones obligatorias de carácter general o particular y Coordinar con los servicios Públicos la acción de estos en el territorio de la comunas.
2. Que, conforme al artículo 4° Letras c), de la Ley Orgánica N° 18.695, las Municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado funciones de asistencia social y jurídica.
3. Que, conforme al artículo 22 Letras a) y c) de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, La Unidad encargada del Desarrollo Comunitario tendrá las funciones de Asesorar al Alcalde y también al Concejo, en la promoción del desarrollo comunitario y Proponer y ejecutar dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar, acciones relacionadas con Salud Pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.
4. Según la Ley 21.325 "Ley Migración y Extranjería"; Decreto N°296, de fecha 30/11/2021 que Aprueba Reglamento de Ley N°21.325, de Migraciones y Extranjería, y Reglamento N°177, de fecha 10/05/2022, la que establece las Subcategorías Migratorias de Residencias Temporales; en base a estas Ley, es que la Municipalidad Coquimbo, requiere de actuar ante el fenómeno Migratorio, es por ello es que debe hacerlo en la inmediatez, a partir de la creación y funcionamiento de la Oficina de Migrantes y Refugiados, para mejorar nuestras políticas Migratorias Comunales.
5. Que la Municipalidad de Coquimbo, no posee atribuciones y facultades, para otorgar permisos de



estadías Transitorias, Temporales y Definitiva, las que le competen al Estado, las cuales se aplican desde las Direcciones Nacionales y Regionales de Migración, dar respuesta a este fenómeno, no obstante entrega herramientas a los Municipios y comunas a través del EL SELLO MIGRANTE, Distinción otorgada a Municipalidad de Coquimbo, a través de la Resolución Exenta N° 289211, con fecha 29 de Octubre del 2019, la cual fue revalidada a través de la oficina de Migrantes y Refugiados bajo Resolución Exenta N°144139, con fecha 03 de Diciembre del 2021.

6. Que la Municipalidad de Coquimbo, ante este fenómeno Migratorio, y la necesidad de unificar criterios, la Oficina de Migrantes y Refugiados de este municipio, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, propuso como Meta PMGM 2022 al Comité Metas PMGM 2022 Municipal, la elaboración del **“Protocolo de atención al usuario y usuaria Migrante y Refugiados”**, que se aprueba mediante el presente Decreto, según consta, Decreto Exento N° 732 de fecha 17 de abril de 2.018 que aprueba modificaciones al reglamento de aplicación Ley 19.803; Decreto N° 1.972 de fecha 17 de diciembre de 2.021 que establece Acuerdo de concejo N° 6 Que aprueba el Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM) 2.022, en sesión Ordinaria N° 17 de Concejo Municipal de Coquimbo de fecha 15 de diciembre de 2.021; Decreto N° 2.182 de fecha 15 de septiembre de 2.022 que establece Acuerdo de concejo N° 3 Que autoriza las solicitudes de modificación, eliminación e incorporación de Metas correspondientes al Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal (PMGM) 2.022, en sesión Ordinaria N° 44 del Concejo Municipal de Coquimbo de fecha 14 de septiembre de 2.022; Nota Interna N° 472 Comité Técnico PMGM 2022 a Alcalde de Coquimbo y Concejo Municipal de fecha 01 de septiembre de 2.022; Nota Interna N° 811 de Dirección Jurídica a Secretaría Técnica Comité PMGM 2.022 de fecha 07 de junio de 2.022, con la finalidad de proyectar un trabajo uniforme a futuro que permita estandarizar, los procesos de atención de Migrantes y Refugiados, mediante el presente Protocolo para la Atención de vulnerabilidad de derechos de Migrantes, considerando las siguientes Etapas: Etapa N°1: “Diseño y Elaboración del borrador del Protocolo”; Etapa N°2:” Validación y ajuste del borrador del Protocolo” y; Etapa N°3:” Emisión del Protocolo final”; Entendiéndose que este Protocolo se elabora en base a una Visión, Misión, Marcos Conceptuales, un Objetivo General, un Procedimiento Técnico, un Estatuto Jurídico de Migrantes o Situaciones Especiales y Atención en Materias de Salud y Educación, sobre el proceso de regularización Migratoria;
7. Que, conforme a la Ley N°21.325 de Migración y Extranjera, establece las normas en dicha materia, regulando el ingreso de extranjeros, su residencia, sanciones y egreso, así como el ejercicio de los derechos y deberes de la población migrante, estableciendo una nueva institucionalidad, el Servicio Nacional de Migraciones.
8. Que en virtud del artículo 3° y 51° de la Ley 19.880, de Base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración se expresarán por medio de actos administrativos idóneos para manifestar la voluntad de la administración.

DECRETO:

APRUEBESE “Protocolo de Atención de usuarios y usuarias Migrantes”, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

PROCOLO DE ATENCION A LOS USUARIOS Y USUARIAS MIGRANTES OFICINA DE MIGRANTES Y REFUGIADOS

I. INTRODUCCION:

En un mundo globalizado, se requiere analizar la migración, desde una mirada integradora, no discriminatoria e inclusiva. Buscar soluciones desde el lugar donde nace el fenómeno migratorio, levantando políticas Municipales, desde los territorios y localidades.

La Región de Coquimbo, a través de sus Gobiernos Locales, ha debido enfrentar esta situación, la que se presenta como un problema, sin embargo, a través de la creación de políticas migratorias, se busca regular



los flujos migratorios y dar reconocimiento al migrante como un actor relevante, como sujeto de derechos y obligaciones en la sociedad de origen y de destino.

Para ello, se requiere actuar con inmediatez, a partir de los recursos con los que ya se cuenta para atender la migración, mejorando nuestras políticas migratorias a través de la implementación de la *Nueva Ley de Migración 21.325.-* Y fortaleciendo a *La Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Coquimbo*, es por ello, que es conveniente incidir en la migración desde el ámbito municipal o local, donde se tiene el contacto directo con el fenómeno migratorio.

La migración es un fenómeno que a todos nos afecta, generando consecuencias económicas y sociales, tanto positivas como negativas y que deberían ser tratadas a través de políticas públicas locales, sociales y migratorias, identificando las necesidades de las personas Migrantes, levantando estos requerimientos desde el ámbito municipal, buscando las soluciones de acuerdo a lo que permite la ley.

La Municipalidad de Coquimbo, no posee atribuciones ni facultades, no así el Estado, las cuales se aplican desde las Direcciones Nacionales y Regionales y dar respuesta a este fenómeno, entregando herramientas a Los Municipios y Comunas que aplican para ello como: *"El Sello Migrante"*, Distinción otorgada a nuestra Comuna a través de su Municipalidad, **RESOLUCION EXENTA NUM. 289211, CON FECHA 29 DE OCTUBRE DEL 2019.** Tal Distinción fue Revalidada a través de La Oficina de Migrantes y Refugiados, **RESOLUCION EXENTA 144139, CON FECHA 03 DE DICIEMBRE DEL 2021.**

Por tanto, el fenómeno de la migración en Coquimbo ha ido en aumento, personas migrantes que pueden encontrarse en condición regular e irregular o que pueden estar en proceso de regularización de su situación en el país. Por lo que se ha generado la necesidad de dar respuesta a estos requerimientos, motivo por el cual se ha desarrollado el siguiente protocolo a fin de facilitar el acceso de atención a este grupo de usuarios.

II. MISION:

Fortalecer e impulsar la Institucionalidad Municipal, a través de La Oficina de Migrantes y Refugiados, en favor de la integración, inclusión y no discriminación con enfoque de derechos y deberes, destinado a los migrantes y las migrantes, que opten ser residentes de la comuna de Coquimbo.

III. VISION:

Consolidarnos como Municipalidad de Coquimbo, como una Comuna Integradora e Inclusiva, que promueva el respeto de los Derechos Humanos de las personas migrantes durante su ingreso, salida, estancia, tránsito y retorno por territorio nacional. Asimismo, garantizar una gestión migratoria bajo un esquema de profesionalización de los Servicios Municipales, orientado a protocolos, para facilitar, simplificar, optimizar y regularizar, trámites y procedimientos migratorios.

IV. VALORES INSTITUCIONALES:

- Empatía
- Inclusividad
- Probidad y transparencia
- Colaboración
- Vocación de servicio
- Participación
- Respeto
- No Discriminatoria
- Interculturalidad
- Territorialidad

V. FOCOS DE GESTION MUNICIPAL:

- Planificación interna Municipal**, existen lineamientos estratégicos para optimizar los procedimientos, recursos y funciones municipales. Fortalecer y mejorar los servicios y equipos profesionales, son relevantes a la hora de plantear nuevos objetivos, metas y desafíos.
- Planificación Social**, consiste en conocer los beneficios subsidiarios, entendiendo que existen beneficios de índole humanitario que deben otorgarse a la población migrante como sujeto de derecho.



- c) **Planificación Digital**, cumple un rol fundamental a la hora de profesionalizar, digitalizar, optimizar y mejorar los servicios de atención al usuario, migrante y no migrante, poniendo a disposición del usuario y usuarias, herramientas que favorezcan el acceso a la Información Digital, a través de la página web Municipal(municoquimbo.cl) y Servicio Migraciones (serviciomigraciones.cl), las cuales tienen como objetivo dar una respuesta rápida a la hora de consultar o realizar un trámite migratorio de conformidad a la Ley.
- d) **Planificación Territorial**, es clave para enfocar y priorizar la gestión municipal, ya que nuestro Municipio conoce la realidad, necesidades y requerimientos de la ciudadanía, a través de sus diferentes Oficinas y Departamentos Municipales, que trabajan en forma directa con nuestros usuarios y usuarias. Creando e incluyendo en su planificación territorial, políticas públicas que den respuesta a las necesidades de las personas que habitan en su comuna.

VI. ALCANCE DEL PROTOCOLO:

El presente procedimiento, tiene como objetivo **Asesorar y Orientar** a nivel interno de la oficina de Migrantes y Refugiados, a fin de Optimizar, facilitar los procedimientos internos y vincular la Oficina de Migrantes y Refugiados con Entidades Públicas y Privada.

VII. MARCO CONCEPTUAL SEGÚN LA LEGISLACION VIGENTE:

Este protocolo considera relevante dar a conocer un marco conceptual de los términos y conceptos que aquí se mencionan, a fin de entender el proceso de regularización migratoria:

- a) **Condición Regular:** Son extranjeros que entran por pasos habilitados como Aeropuertos, Paso Fronterizo y Adunas, y cuentan con las autorizaciones y permisos de residencia o permanencia necesarias, para su estadía en el país, y para el desarrollo de sus actividades y el ejercicio de sus derechos.
- b) **Condición Irregular:** Es Aquella en la cual se encuentra un extranjero presente en el país, entra por paso no habilitado y que carece de un permiso vigente que permite permanecer en el Territorio Nacional.
- c) **Migración:** Acción y efecto de pasar de un país a otro para establecerse en él.
- d) **Migrante:** Persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional, fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de su situación jurídica, el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, las causas del desplazamiento o la duración de su estancia.
- e) **Extranjero:** Toda persona que no sea chileno de acuerdo al artículo 10 de la Constitución Política de la República.
- f) **Extranjero Transeúnte:** Aquella persona extranjera que esté de paso en el territorio nacional, de manera transitoria y sin intenciones de establecerse en él.
- g) **Refugiado:** Extranjero al que se le ha reconocido la condición de refugiado de acuerdo a la ley y a los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- h) **Residente:** Extranjero beneficiario de un permiso de residencia temporal, oficial o Definitiva.
- i) **Residencia:** Permiso que autoriza a una persona extranjera a permanecer en el país por vínculos laborales, familiares o cuya residencia se considere útil y ventajosa. Este tipo de Residencia permite a la persona residir temporalmente en el país y realizar cualquier actividad lícita sin limitaciones especiales.
- j) **Residencia en Trámite:** Certificado otorgado por el Servicio de Migración, a una persona extranjera que realiza una solicitud, cambio o prórroga de un permiso de residencia, que da cuenta del inicio del proceso de tramitación respectivo.
- k) **Permiso de Residencia:** Autorización que habilita la residencia legal en Chile y que define el tipo de actividades que se permite realizar a su portador, la que se materializará en un documento o



registro.

- l) **Prorroga:** Permite solicitar una extensión de este permiso a Personas que hayan obtenido su primera visa de residencia por un tiempo menor al año establecido para solicitar la permanencia definitiva, y que deseen completar los plazos para realizar una solicitud de este tipo.
- m) **Permanencia Definitiva:** Permiso concedido a las personas extranjeras para radicarse definitivamente en el país y que les permite desarrollar cualquier actividad lícita en Chile. La solicitud debe ser enviada dentro de los últimos 90 días de vigencia de la visa de residencia temporal.
- n) **Auto denuncia:** Acción que permite a una persona extranjera, que ha ingresado de manera irregular al país, realizar la auto denuncia ante la autoridad administrativa Policía de Investigación de Chile (www.pdichile.cl)
- o) **Ampliación de Plazo:** Permite que quienes cuentan con su Solicitud de Residencia ingresada al sistema y tienen vencido el plazo indicado en el documento "Solicitud de Residencia", puedan obtener otro documento con los plazos ampliados.
- p) **Amonestaciones y Multas:** Las amonestaciones y multas establecidas en la ley se aplican mediante resolución fundada del Servicio. (Corresponden al pago monetario por alguna infracción de la Ley de migración. 21.325.
- q) **Visa:** Autorización que permite el ingreso y la permanencia transitoria en Chile a los nacionales de países que el Estado determine, la que se materializará en un documento o registro.
- r) **Pasaporte:** Documento con validez internacional expedido por las autoridades de su respectivo país, que acredita un permiso o autorización legal para que salga o ingrese del mismo.
- s) **Cedula Provisoria:** La cédula de identidad para extranjeros y extranjeras es el documento oficial que acredita la identidad de una persona extranjera. Entre los datos que contiene, está el nombre completo, nacionalidad, visa, Rol Único Nacional (RUN) y sexo, además de la foto, firma y huella dactilar.
- t) **Servicio de Migración – SERMIG:** Institución Gubernamental, que garantiza el cumplimiento de la legislación de extranjería vigente en el país, relativa al ingreso y egreso, residencia definitiva o temporal, expulsión y regulación de los ciudadanos extranjeros que permanecen en el territorio nacional, en el marco de la Política Nacional Migratoria del Gobierno de Chile.

a) Tipos de categorías Migratorias:

s.1.- Transitoria: La permanencia transitoria es el permiso otorgado por el servicio a los extranjeros que ingresan al país sin intenciones de establecerse en él, que los autoriza a permanecer en el territorio nacional por un periodo limitado.

s.2.- Oficial: La residencia oficial es el permiso de residencia otorgado a los extranjeros que se encuentran en misión oficial reconocida por Chile, y a los dependientes de los mismos. El otorgamiento y rechazo de este permiso de residencia será competencia del ministerio de relaciones exteriores.

s.3.- Temporal: La residencia temporal es el permiso de residencia otorgado por el servicio a los extranjeros que tengan el propósito de establecerse en Chile por un tiempo limitado.

s.4.- Definitiva: Permiso concedido a las personas extranjeras para radicarse definitivamente en el país y que les permite desarrollar cualquier actividad lícita en Chile.

s.5.- Nacionalización: La Nacionalización es un modo de adquirir la nacionalidad chilena en virtud de lo establecido en la constitución.

- b) Sub- Categorías:** Subtipos de permisos de residencia o permanencia en el país, asociados a una categoría migratoria particular y definidos en forma periódica por la vía administrativa por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

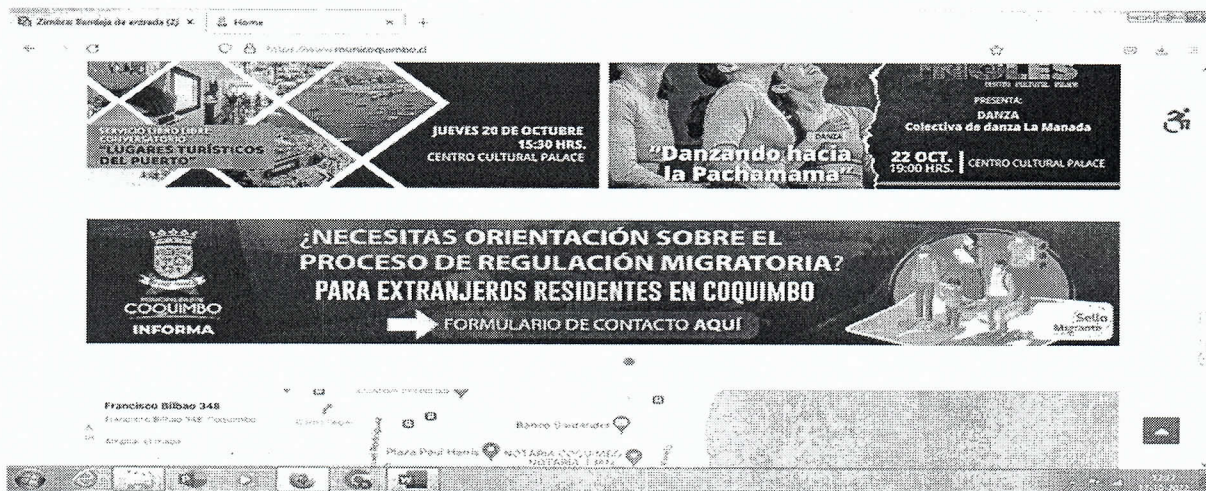
- Permiso de Reunificación Familiar
- Permiso para Extranjeros que desarrollen actividades lícitas remuneradas.
- Permiso para Extranjeros que busquen establecerse en el país con el objetivo de estudiaren establecimientos educacionales reconocidos por el estado.
- Permiso para trabajadores de temporada.
- Permiso de oportunidades laborales.
- Permiso para Extranjeros sujetos a la custodia de Gendarmería de Chile.
- Permiso para Extranjeros que se encuentran en Chile por Orden de Tribunales de Justicia Nacionales.
- Permiso para personas acogidas a acuerdos internacionales.
- Permiso para Religiosos de culto reconocidos oficialmente.
- Permiso para extranjeros que se encuentren bajo tratamientos médicos.
- Permiso para extranjeros jubilados y para rentistas.
- Permiso para ex titulares de residencia definitiva.
- Permiso para inversionistas y personal relacionado.
- Permiso de negocios de múltiple entrada.
- Permiso para refugiados y asilados políticos.

c) Permiso por razones Humanitarias:

- Permiso para víctimas de trata de personas.
- Permiso para víctimas de violencia intrafamiliar y de Género.
- Permiso para víctimas de tráfico ilícito de migrantes.
- Permiso especial para mujeres extranjeras en situación de embarazo.
- Situación de Niños, Niñas y Adolescentes.

VIII.- OBJETIVO GENERAL DE ESTE PROTOCOLO:

Fortalecer el Servicio de atención Municipal, dirigido a las personas migrantes, que residen en la comuna de Coquimbo, la cual se realiza a través de atención **presencial de público y plataforma virtual, mediante correo electrónico migrantesyrefugiados@gmail.com**. La cual está inserta en página Web Municipal.



IX.- CONSIDERACIONES GENERALES DE LA ATENCION DE PUBLICO MIGRANTE:

La calidad de la atención al usuario y las usuarias, parte desde la actitud y disposición del funcionarios o funcionarias, hacia las personas, migrantes y no migrantes, entendiendo que el usuario o usuaria, busca una solución a su problemática y requerimiento, como también necesita orientación, apoyo, manejo de plataforma



de las distintas entidades gubernamentales que están involucradas en proceso de regularización, tales como Servicio Nacional de Migraciones y PDI.

En base a lo anteriormente mencionado la atención de público, se base en dos factores importantes, los cuales son **HUMANO y TECNICO**:

1.- FACTOR HUMANO:

- a) Valorar y comprender que tratamos con persona
- b) El funcionario debe mantener siempre una actitud positiva.
- c) Es importante mantener una postura y presentación personal adecuada al servicio.

2.- FACTOR TÉCNICO:

- a) Promover los valores institucionales.
- b) Entender que representamos a La Municipalidad.
- c) Responder oportunamente a los requerimientos de los usuarios
- d) Conocer los servicios que entrega la Municipalidad
- e) Conocer los proyectos municipales.
- f) Expresarse de forma clara y con un lenguaje adecuado
- g) Se debe mantener la continuidad del servicio siempre.
- h) El lugar de trabajo de atención al usuario debe ser limpio, acogedor y ordenado
- i) La atención debe ser mediante un dialogo personalizado y claro.
- j) Nuestra mejor contribución es dotar a los procesos de transparencia.
- k) Evitar comentarios que correspondan a la administración y/o procedimientos internos.
- l) La atención debe ser siempre objetiva, concreta, resolutive y oportuna.

X.- PROCEDIMIENTO TECNICO DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL MIGRANTE Y LA MIGRANTES:

La Oficina de Migrantes y Refugiados tiene dos procedimientos de atención de público, las cuales son:

1.- ATENCION PRESENCIAL

2.- ATENCIÓN WEB

Es importante mencionar que ambas atenciones se realizan independiente a su situación Migratoria (REGULAR / IRREGULAR).

1.1.- ETAPAS ATENCION PRESENCIAL:

- 1. ATENCIÓN PRESENCIAL AL MIGRANTE Y LA MIGRANTE:** Se realiza en las dependencias de Oficina las cuales se encuentran ubicadas en Aldunate N.º 599, Coquimbo. El éxito y calidad de esta atención, radica en entregar información certera basada en la **Ley 21.325 de “Migración y Extranjería”, Decreto Ley N°296** que aprueba la Ley 21.325 y Reglamento de Migración y Extranjería, además del **Decreto N°177** que establece las subcategoría Migratoria de Residencia Temporal.

1.2.- ETAPAS DE LA ATENCION PRESENCIAL:

1.2.1 Primera acogida: La persona ingresa al edificio y se presenta con el guardia para que le den el acceso a través de un numero de atención y protocolo Covid.

1.2.2 Registro: La persona debe registrarse en un libro con sus datos.

1.2.3 Recepción: La persona es recibida por un funcionario(a) de La Oficina De Migrantes y Refugiados, se procede a individualizar al usuario mediante Ficha de atención, a fin de mantener un orden y registro interno.

1.2.4 Atención: El funcionario o funcionaria de turno, procede a entrevistar al usuario o usuaria, a fin de recabar datos y las necesidades. Todo esto en el marco de las características generales de la atención de Público.



1.2.5 Solución o Derivación: El funcionario o funcionaria, deberá entregar la orientación y asesoría que corresponda según sea el caso, entregando contención. Si el caso lo amerita se realizará la derivación según corresponda.

2.- ATENCION WEB AL EL MIGRANTE Y LA MIGRANTE

Se atiende tanto Migrantes Regular o Irregular, es de carácter inmediato, ya que los funcionarios hacen revisión diariamente de plataforma virtual del correo migrantesyrefugiados@gmail.com. Se invita a los usuarios y usuarias a llenar formulario de atención disponible en forma digital. En la atención Web se otorga los mismos requerimientos que la presencial, para lograr el proceso de regularización migratoria.

2.1 LINEAMIENTOS QUE SE DEBEN CONSIDERAR EN AMBAS ATENCIONES DE PUBLICO (PRESENCIAL – WEB)

- Se entrega repuesta **clara, precisa y rápida** de la información requerida por el usuario.
- Se Orienta sobre procesos de regularización migratoria y manejo de plataforma de Sernamig (serviciomigraciones.cl).
- Orientación en el envío de consulta u requerimiento, a la plataforma de autoconsulta “**SIAC**” (Sistema de información y Atención Ciudadana) siac.interior.gob.cl.
- Gestionar y derivar según corresponda.
- Citar al usuario si es necesario.
- Hacer seguimiento y cierre de atención.

2.2 Material informativo de entrega y uso para la atención Presencial y web:

PLATAFORMAS DE CONSULTA DISPONIBLES:



<https://serviciomigraciones.cl/>



migraciones Chile



@migracionescl



@migracionest



migraciones Chile

SIAC consultas : <https://siac.interior.gob.cl/>



XI.- ESTATUTO JURIDICO O SITUACION ESPECIAL DEL MIGRANTE Y LA MIGRANTE EN EL TERRITORIO NACIONAL:

Es importante señalar que existen dos tipos de categorías de migratorias señaladas en la **Ley 21.325 de “Migración y Extranjería”, Decreto Ley N°296** que aprueba la Ley 21.325 y Reglamento de Migración y Extranjería, además del **Decreto N°177** que establece las subcategoría Migratoria de Residencia Temporal.

TIPOS DE CATEGORIAS MIGRATORIA: IRREGULAR y REGULAR.

Según definición Ley 21.325 de Migración y Extranjería:

- Condición Irregular:** Aquella en la cual se encuentra un extranjero presente en el país, entra por paso no habilitado y que carece de un permiso vigente que permite permanecer en el Territorio Nacional (Art. 1 N°4 Ley 21.325 Migración y extranjería).

¿Cómo se puede regularizar su condición migratoria Irregular?



Esta se realiza a través de la “**Declaración voluntaria de ingreso clandestino**”, la cual se hace mediante página **Web pdi.chile.cl**, siendo este el primer paso para comenzar el proceso de regularización migratoria.

Será notificado por funcionario o funcionaria de PDI vía correo electrónico, donde se le dará un día, hora y lugar donde debe concurrir.

En dicho procedimiento se estampará su firma, huellas digitales y se le entregará un **Carnet de Infractor a la Ley Migratoria**, siendo este el único documento identificador en nuestro país.

- b) Condición Regular:** Son aquellos extranjeros que entran por pasos habilitados, como Aeropuertos, Paso Fronterizo y Adunas, cuentan con las autorizaciones y permisos de residencia o permanencia necesarias, para su estadía en el país o para el desarrollo de sus actividades y el ejercicio de sus derechos.

Tipo de Residencias con las que pueden ingresar un extranjero a territorio nacional:

- a) Residencia Transitoria:** Permiso otorgado por Servicio Nacional de Migraciones (SERNAMIG), a los extranjeros que ingresan al país por paso habilitado (aeropuerto, paso fronterizo, aduna), sin intención de establecerse en el país. Ejemplo: Turista, podrán permanecer hasta 90 días, se puede prorrogar (Art 47, 48 Ley 21.325).

- b) Residencia Temporal:** Permiso otorgado por Servicio Nacional de Migraciones (SERNAMIG), a los extranjeros que ingresan al país, que tengan el propósito de establecerse en Chile por un tiempo limitado, se le podrá conceder residencia temporaria a quienes acrediten vínculo con chilenos o con residentes definitivos. O aquello cuya estadía sea concordante con los objetivos de la Política Nacional de Migraciones y Extranjería

Ejemplos (Art 10 Reglamento 177):

- Estudio
- Reunificación Familiar
- Inversionista
- Laboral

- c) Residencia Definitiva:** Permiso otorgado por Servicio Nacional de Migraciones (SERNAMIG), para radicarse indefinidamente en Chile, que autoriza a desarrollar cualquier actividad lícita.

Se podrán otorgar Residencia Definitiva a los extranjeros poseedores de un permiso de Residencia Temporal que cumplan con los requisitos establecidos en la presente Ley 21.325 de Migración y Extranjería, su Reglamento y el Decreto Supremo 296. (Art78Ley 21.325).

XII.- SITUACIONES ESPECIALES DE ATENCION Y DERECHOS DEL MIGRANTE EN EL TERRITORIO NACIONAL:

El Estado promoverá, respetará y garantizará los derechos y deberes que le asisten a los extranjeros en Chile, y también los deberes y obligaciones establecidos en la **Constitución Política de la República**, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. (Art 3 ley 21.325).

Es por ello que la ley contempla situaciones especiales en materia de **SALUD Y EDUCACIÓN**, para Migrantes en el Territorio Nacional:

1.- EN MATERIA DE SALUD:

Todos tienen Derecho a la salud, sin ningún tipo de discriminación, independientemente de la situación migratoria en que encuentre en nuestro territorio nacional.

En Chile Existen dos Organismo encargados de entregar cobertura de salud tanto a Migrantes como Nacionales, estos son:

- a) Fondo Nacional de Salud (FONASA):** Garantiza el derecho a La salud, las personas Migrantes deberán inscribirse en la Unidad de Admisión del Centro de Salud Familiar (Cesfam o Consultorio más cercano a su domicilio). Página de consulta web (www.fonasa.cl). En caso de encontrarse en una situación **Migratoria Irregular**, la persona migrante deberá inscribirse en el **TRAMO A, de FONASA**, que permite la Atención en Hospitales y otros Establecimientos Públicos de Salud, se le otorgara un RUT **PROVISORIO, el cual es válido solo para atención primaria de salud, en el Territorio Nacional.**

- b) ISAPRES:** son aseguradoras privadas de salud.



Prestaciones Generales a nivel salud Publica para Migrantes o Refugiados:

- Consultas y controles de salud.
- Vacunas (según Programa nacional de inmunización).
- Tratamiento y Prevención de VIH.
- Educación Sanitaria.
- Prevención E.T.S.
- Otros según el Programa de Salud requeridos.

Redes de atención Urgencia y Primaria de Salud en el territorio nacional:

- Servicio de Urgencia de Hospitales.
- SAPU.
- CESFAM.
- Postas Rurales.

Documentación que se puede acompañar según sea el caso:

- DNI
- Pasaporte
- Documentación PDI (Carnet Infractor a la Ley Migratoria), en caso de tener autodenuncia en trámite.
- Otros documentos que acrediten identificación del usuario o usuaria.

1.1. CASOS ESPECIALES DE ATENCION EN SALUD DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MIGRANTES EN EL TERRITORIO NACIONAL:

Los Migrantes, desde su nacimiento y hasta los 18 Años de edad, tiene derecho a recibir todas las atenciones de salud que requiera, **sin importar cuál sea su situación migratoria**.

Tipos de Prestaciones para Niños, Niñas y adolescentes Migrantes:

- Todas las atenciones de salud que requiera, de manera gratuita, en todo el sistema de salud.
- Control de salud integral del adolescente, exámenes, evaluaciones físicas y psicológico.
- Control de salud infantil de los **CESFAM**.
- Vacunas del Programa Nacional de Inmunización.
- Beneficios del Programa Chile Crece Contigo
- Recibir los complementos alimentarios (leche) y medicamentos que se les indiquen.
- Integrarse al Plan AUGE, que le da acceso garantizado en FONASA o ISAPRES a prestaciones de salud para un conjunto de enfermedades que están en la lista AUGE.

1.2 CASOS ESPECIALES DE ATENCION DE SALUD DE MUJERES EMBARAZADA MIGRANTES Y SU HIJO (A) EN EL TERRITORIO NACIONAL:

Tipos de prestaciones de la mujer embarazada Migrantes y su hijo(a) :

- Derecho atención de salud y control cualquiera se la nacionalidad y situación migratoria.
- Derecho de atención de salud y control gestación, parto y hasta 12 meses del niño/a posterior al parto.
- Garantía de acceso al Programa CHILE CRECE CONTIGO (www.crececontigo.gob.cl).

2.- EN MATERIA DE EDUCACION:

Todas y todos tenemos Derecho a la Educación, sin ningún tipo de discriminación, independientemente de la situación migratoria, ya sea regular o irregular.

2.1 SISTEMAS DE EDUCACION EN CHILE:

- Públicos:** es el sistema educacional nacional gestionado y financiado por el Estado con el objetivo de garantizar acceso a la **educación** a toda la población sin discriminación alguna, son **Gratuitos** y **sin sistema de selección**.
- Privados:** son los propios alumnos, a través de sus padres o tutores, quienes la solventan pagando una cuota mensual, y eventualmente una matrícula que se paga a comienzo de cada año escolar. Pueden cobrar, con **sistema de selección**.

2.2 NIVELES DE EDUCACION EXISTENTES EN TERRITORIO NACIONAL

- a) **Educación de Parvularios:** Van dirigidos a Niños, Niñas de 0 a 5 años, los componen salas cunas y jardines infantiles.
- b) **Educación Básica:** Van dirigidos Niños, Niñas desde 6 años de edad, ciclo de 1° a 8 Básico.
- c) **Educación Media:** Hasta los 22 años, ciclo de 1° a 4° medio.
- d) **Educación Especial Diferencial:** Educación especial asociada a trastornos, déficit o discapacidades físicas y/o mental

Documentos a tener en cuenta para ingresar a un establecimiento Educativo:

- Certificado de Nacimiento del niño o la niña
- Documento de Identidad del adulto a cargo, independiente de su situación migratoria.
- Certificado de Control Médico del servicio de Salud (si se solicitase)
- Certificado de ultimo nivel cursado en su país.

2.3 ESQUEMA EXPLICATIVO DE POSTULACION A SISTEMA ADMISIÓN ESCOLAR DE MIGRANTES SIN RUT CHILENO EN TERRITORIO NACIONAL.

1°



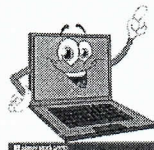
El IPE que es (Identificador Provisorio escolar) Se obtiene de manera presencial en las Oficinas de atención del Ministerio de Educación

2°



Apoderado (a) debe solicitar un IPA que es (identificador provisorio para apoderado) Se obtiene de manera presencial en las Oficinas de Atención del Ministerio de Educación

3°



Con estos identificadores, puede postular a través del sitio web del Sistema de Admisión Escolar.



XIII.- RESPONSABILIDAD Y DISTRIBUCIÓN DE ATENCIÓN DE CASO:

Son responsables el funcionario o funcionaria que da la **Atención, Orientación**, y posteriormente el que recibe dicha derivación. Según sea el caso de acuerdo a las atribuciones que tenga el funcionario o la funcionaria dentro de la Oficina de Migrantes y Refugiados, como en la Municipalidad.

APOYO DE OTRAS OFICINAS HACIA LOS MIGRANTE Y REFUGIADOS, SEGÚN LOS REQUISITOS O CASO EN PARTICULAR:

a) NIVEL INTERNO MUNICIPAL:

- Departamento Social Municipal
- Delegaciones Territoriales
- Dirección Desarrollo Comunitario
- Cefam
- Postas Rurales
- Toda su Red de Atención Primaria
- Otros según lo requerimientos de los usuarios y usuarias migrantes.

b) NIVEL EXTERNO PUBLICO:

- Servicio Nacional de Migraciones
- Policía de Investigaciones de Chile
- Registro Civil
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

XIV. ASPECTOS ESPECIFICOS RESPECTO A PROCEDIMIENTOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES VULNERACION DE DERCHO Y SITUACION DE CALLE.

Niñas, Niños y adolescentes Vulnerados en sus Derechos: Coordinar y generar acciones tendientes a la sensibilización migratoria, orientados a los niños, niñas y adolescentes de la comuna de Coquimbo, en base a las funciones, atribuciones y Dictámenes de Contraloría. Para ello se deberán activar las redes de apoyo existentes tanto en el ámbito interno como externo del Municipio.

Migrantes en Situación de Calle: Activar Redes de Apoyo de ONG, y Gubernamentales existentes en la Región, que otorguen ayudas Humanitarias, a fin de subsanar la necesidad.

XIV. CONCLUSIONES DE LA ATENCION AL MIGRANTES:

Con la puesta en marcha de este protocolo se lograr detectar factores positivos y negativos los cuales contribuirán a entregar pauta para seguir mejorando en pro de la Gestión Municipal.

a) El usuario o usuaria se ira satisfecho y con una grata impresión, cuando:

1. Se entiendan sus problemas.
2. Sienta que fue respetado.
3. Si la orientación fue clara y precisa.
4. Si es atendido con calidez y agilidad.
5. Si se retira con la solución.

b) El usuario se ira con una impresión negativa, cuando:

1. Es tratado de manera altiva y desinteresada.
2. Si la espera es innecesaria y sin explicaciones de la demora.
3. Si el funcionario no posee la información e incapacidad de atención.

PAGINAS IMPORTANTES DE CONSULTA EN MATERIA MIGRATORIA:

- **Servicio Nacional de Migraciones:** serviciomigraciones.cl
- **Sistema de atención Integral de Atención:** siac.interior.gob.cl
- **Ministerio de Educación:** www.ayudamineduc.cl
- **Fundación Integra:** www.integra.cl
- **Junji:** www.junji.gob.cl
- **Chile Crece Contigo:** www.chilecrececontigo.cl
- **Fondo Nacional de Salud:** www.fonasa.cl
- **Registro Civil e Identificaciones:** www.registrocivil.cl
- **Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, de establecimientos de salud primaria**

PLATAFORMAS DE CONSULTA DISPONIBLES:

-  <https://serviciomigraciones.cl/>
-  migraciones Chile
-  @migracionescl
-  @migracionescl
-  migraciones Chile
- SIAC consultas : <https://siac.interior.gob.cl/>



ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE


ESTEBAN PEFAUR DENDAL
SECRETARIO MUNICIPAL


ILUSTRE MUNICIPALIDAD
ALCALDIA
DECRETOS
COQUIMBO


ALÍ MANOUCHEHRI MOGHADAM KASHAN LOBOS
ALCALDE DE COQUIMBO

AMMKL/CRB/CCV/EMG/MAG/rag
DISTRIBUCIÓN:

- Alcaldía
- Secretaria Municipal
- Administrador Municipal
- Dirección Desarrollo Comunitario
- Oficina Migrantes y Refugiados
- Archivo Dirección Jurídica

