

# OBSERVATORIO MIGRACIONES Y MOVILIDAD HUMANA

## ESTRATEGIA COMUNICACIONAL DE LA LEY 21.325:

¿Cuánto saben las personas migrantes y refugiadas  
sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería?

### Organizaciones principales



INSTITUTO DE  
ESTUDIOS AVANZADOS  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



uah/ Centro de Ética y Reflexión  
Social Fernando Vives S.J.  
Universidad Alberto Hurtado

### Trabajando en Conjunto con



Délégation régionale  
de coopération pour  
l'Amérique du Sud





### **Comité de Gobernanza:**

Pablo Roessler Vergara (Área de Estudios SJM), Daisy Margarit Segura (Instituto de Estudios Avanzados de la U. de Santiago de Chile), Marcela Tapia Ladino (Instituto de Estudios Internacionales de la U. Arturo Prat), Nicolás Rojas Pedemonte (Centro Fernando Vives SJ de la U. Alberto Hurtado de Chile).

### **Investigadores principales:**

Pablo Roessler Vergara, Francisca Rodríguez Tapia, Juan Pablo González Quezada, Antonio Morales Manzo (SJM), Constanza Lobos Guerrero (U. Alberto Hurtado), Imara Álvarez Garrido (S. de Santiago de Chile)

### **Comentaron el informe:**

Ignacio Eissmann Araya y Gabriela Hilliger Carrasco (Servicio Jesuita a Migrantes), Francisca Vargas (Clínica de Migrantes y Refugiados Universidad Diego Portales), Ana Paula Sánchez González y Vanessa González (Coordinadora Nacional de Inmigrantes). También se integraron revisiones y sugerencias de la Oficina Nacional en Chile del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

### **Para referenciar en APA:**

Para referenciar en APA: Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022). Estrategia comunicacional de la Ley 21.325: ¿cuánto saben las personas migrantes y refugiadas sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería? (2). Santiago, Chile. Recuperado de [https://www.observatoriomigraciones.cl/wp-content/uploads/2022/12/PP-2-\\_compressed.pdf?swcfpc=1](https://www.observatoriomigraciones.cl/wp-content/uploads/2022/12/PP-2-_compressed.pdf?swcfpc=1)



# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>II. ANTECEDENTES</b> .....	<b>7</b>
• <b>Comunicación de las políticas públicas y normativas</b> .....	<b>8</b>
• <b>Análisis comparado de comunicación de legislación a la población, a nivel administrativo y legislativo</b> .....	<b>10</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>14</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
• <b>Desconocimiento a nivel general en aspectos relevantes de la normativa migratoria</b> .....	<b>16</b>
• <b>Medios de información relevantes sobre la Ley 21.325</b> .....	<b>21</b>
<b>V. LIMITACIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>VII. PROPUESTAS</b> .....	<b>26</b>
<b>1. Comunicación interna institucional</b> .....	<b>26</b>
• <b>Mecanismos de capacitación permanente a funcionarios/as clave</b> .....	<b>26</b>
• <b>Fortalecer la presencia comunicacional de Chile en el extranjero</b> .....	<b>27</b>
• <b>Generar protocolos de primera respuesta</b> .....	<b>28</b>
<b>2. Comunicación hacia y con la población migrante y refugiada</b> .....	<b>28</b>
• <b>Fortalecer los canales institucionales actuales de información</b> .....	<b>28</b>
• <b>Potenciar la difusión de información oficial con especial foco en la población más vulnerable</b> .....	<b>29</b>
• <b>Promover la participación de organizaciones migrantes y refugiadas en instancias de discusión de política migratoria</b> .....	<b>30</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>31</b>



## RESUMEN

El presente policy paper, el segundo en una serie de tres, tiene como objetivo describir y caracterizar el manejo de información que poseen las personas migrantes y refugiadas residentes en Chile sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria presentes de la nueva Ley (21.325). Para esto, se basa en un enfoque de “lenguaje claro” en la difusión de normativas jurídicas, ya que el manejo de información sobre procesos de regularización, acceso a trabajo y a servicios sociales básicos es uno de los elementos claves para comprender la inclusión de personas migrantes en la sociedad. Se utilizó una metodología mixta, que combinó la primera Consulta Ciudadana a Población Migrante y Refugiada residente en Chile (n=2.001) y los espacios de discusión con población migrante y personas claves en su proceso de inclusión. Se encontraron dos principales resultados: a) las personas extranjeras residentes saben, a nivel general, que entró en vigor una nueva normativa, pero desconocen aspectos relevantes de ésta que impactan en su vida diaria, lo que se intensifica en población más vulnerable; b) para informarse, priman los medios de comunicación extra-institucionales e informales entre las personas extranjeras para informarse del contenido de la ley. De continuar dichas situaciones, éstas pueden traer efectos nocivos de desinformación e impactar negativamente el objetivo de movilidades humanas seguras, regulares e informadas. Por ello, se finaliza el *policy paper* presentando propuestas de acuerdo a dos flujos comunicacionales: *dentro* y *entre* las instituciones que ejecutan aspectos de la ley, y *hacia* y *con* la población migrante y refugiada.



# ABSTRACT

The present policy paper, the second in a series of three policy papers, aims to describe and characterize the management of information held by resident migrants and refugees in Chile on relevant aspects of immigration regularization contained in Chile's new migration law (Law 21.325). It is based on a "plain language" approach to the dissemination of legal rules, since the management of information on regularization procedures, access to work, and social services is one of the key elements to understand the inclusion of migrants in society. This paper employs a mixed methodology approach, analyzing the First Citizen Consultation with the Migrant and Refugee Population Residing in Chile (n=2,001) and discussion forums held with migrant populations and key people in their inclusion process. Two main findings arose from this analysis: (a) foreign residents know, in a general sense, that a new migration legislation has entered into force, but they are unaware of relevant aspects of the law that impact their daily lives, which only intensifies in vulnerable segments of the population; (b) extra-institutional and informal media prevail among foreigners as sources to learn more about the content of the law. If these situations continue, they can bring harmful effects of misinformation and negatively impact the goal of achieving a safe, regular, and informed human mobility. For this reason, this policy paper puts forth two proposals according to two communication flows: intra-institutional -within the institutions that execute aspects of the law- and towards and with the migrant and refugee population.



## I.- INTRODUCCIÓN

En el marco internacional, los desplazamientos humanos forzados están aumentando sostenidamente y de manera preocupante. En Latinoamérica ha sido de principal preocupación el caso de personas venezolanas y centroamericanas que han debido dejar su tierra de origen, arribando a diversos países dentro y fuera de la región (ACNUR, 2022). En este contexto, Chile ha recibido flujos de movilidad humana sin precedentes en su historia, con presencia cada vez mayor de personas que migran por razones humanitarias, con un importante aumento desde 2015, que se acentuó desde 2020 con la pandemia de COVID-19 (SJM, 2022). Con ello, según la última estimación sobre población extranjera residente en Chile hasta el 2021, hay aproximadamente 1.482.390 personas extranjeras. Se estima que 30% son venezolanas, 17% provienen de Perú, 12% proviene de Haití y 12% de Colombia (Instituto Nacional de Estadísticas y Servicio Nacional de Migraciones, 2022). No obstante, estas cifras oficiales no consideran a los miles de ingresos por paso no habilitado de los últimos años (SJM, 2022), sino que sólo consideran a quienes han solicitado o cuentan con permisos de residencia temporal o definitiva (INE y SERMIG, 2022).

Esta realidad social, cada vez más compleja, desafió la antigua normativa nacional en materia de extranjería (Decreto 1.094), elaborada en una realidad social, política y económica totalmente diferente a la actual (año 1975). Dicha normativa fue diagnosticada por expertos/as en migración como carente en perspectiva de derechos, obsoleta y con mecanismos lentos que no aportaban a una migración segura, ordenada y regular en el nuevo panorama social (Aninat y Sierra, 2019; Vásquez et al., 2014). En este contexto, en el primer gobierno del Presidente Sebastián Piñera (junio del 2013) se ingresa al Congreso, a partir de un Mensaje Presidencial, el proyecto de ley que busca reemplazar la antigua Ley de Migración y Extranjería (Boletín N°8970-06). Tras ocho años en tramitación, la actual Ley de Migración y Extranjería (21.325) se promulga el año 2021 y entra en vigencia en febrero del 2022. Ésta, busca adecuarse de mejor modo al contexto actual y presenta avances en garantías de derechos y responsabilidades para la población migrante, pero continúa con aspectos de la ley anterior, como establecer atribuciones de alcance indeterminado que posibilitan el actuar arbitrario de la administración y el abordaje de la migración desde un enfoque parcialmente securitista (Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana, 2022a; Oyarzún et al., 2021).

El Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana tiene como propósito monitorear la implementación de esta normativa considerando evidencia empírica nacional e internacional, relevando como principal eje las percepciones y participación de actores claves, donde encontramos a la misma comunidad migrante y refugiada residente en Chile, como también a personas claves en su proceso de inclusión.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Por personas claves en su proceso de inclusión podemos considerar a personas de la sociedad civil que se relacionan, desde la institucionalidad, cotidianamente con personas extranjeras. En este estudio nos centramos en profesionales ligados al área de la salud, como también a trabajadores de organizaciones de la sociedad civil y municipios que se vinculan diariamente con población migrante y refugiada.



Por ello, el actual *policy paper* **describe y caracteriza el manejo de información que personas migrantes y refugiadas residentes en Chile<sup>2</sup> poseen sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria presentes de la nueva Ley (21.325)**. Para esto, se:

- Indagó en los grados de información que manejan las personas migrantes y refugiadas, así como las personas claves en el proceso de inclusión de población migrante y refugiada sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria derivados de la Ley 21.325.
- Identificaron los principales medios por los que las personas migrantes y refugiadas se han enterado e informado sobre la Ley 21.325. Es importante en este punto diferenciar los medios institucionales y oficiales por un lado, y los extraoficiales e informales por otro.
- Levantaron propuestas sobre modos de difusión y comunicación de aspectos relevantes en materia migratoria presentes en la Ley 21.325.

El documento se ordena en seis partes. En la primera parte, se presentan los antecedentes que desarrollan la relevancia del manejo de la información para la inclusión de las personas, recomendaciones para la comunicación de políticas públicas y un análisis comparado de la comunicación legislativa, a nivel nacional e internacional. Luego, se presenta la metodología mediante la cual se busca describir y caracterizar el manejo de información de personas migrantes y refugiadas residentes en Chile. En tercer lugar, se presentan los principales resultados de las herramientas metodológicas utilizadas (Consulta y espacios de discusión). En cuarto lugar, se explican las limitaciones de este *policy paper*, seguido de las conclusiones del documento. Por último, se presentan propuestas para mejorar el nivel de conocimiento de la ley de personas migrantes, refugiadas y actores claves en su proceso de inclusión.

## II.- ANTECEDENTES

Entre los elementos claves para comprender los procesos de inclusión de personas migrantes en la sociedad receptora, se identifica el capital económico que poseen y el capital social, traducido en redes de apoyo e información; ambos elementales al momento de desenvolverse en cada sociedad (Hsiao y Dillahunt, 2018). En ese sentido, el manejo de información se torna un elemento protector que facilita el conocimiento del sistema de visados y el acceso al mercado laboral y a servicios básicos, como educación, salud y vivienda, lo que se complejiza cuando existen diferencias idiomáticas (Freguin-Gresh y Angeoin, 2021). Tampoco es inocuo el efecto que ello tiene en sus percepciones de bienestar en el lugar al que llegan (Tegegne y Glanville, 2019). En dicha línea, el acceso a la información clara y oportuna puede condicionar el avance hacia movilidades humanas más seguras, ordenadas y regulares (Matto et al., 2008).

<sup>2</sup> Por personas migrantes y refugiadas residentes en Chile nos referimos a personas que, al momento de aplicar la Consulta, se encontraban viviendo en el país, independiente de su situación migratoria.



En el caso chileno, también se identifica el rol central que posee el manejo de información para, por ejemplo, acceder a empleos y vivienda formal (DESUC y CIIR, 2018; Troncoso et al., 2018). Esto genera que se avance hacia mejores (y más iguales) condiciones para la población migrante y local. Con ello, fortalecer canales de orientación que faciliten el acceso regulado a vivienda, trabajo, salud, etc. podría ayudar a abordar el incipiente crecimiento del ingreso irregular de personas migrantes, registros de víctimas de trata y tráfico (SJM, 2022) y el aumento de personas extranjeras en situación de calle y en campamentos (DESUC y CIIR, 2018; Troncoso et al., 2018). Dado esto, se hace relevante conocer recomendaciones de expertos nacionales e internacionales en torno a la comunicación de políticas y leyes.

### **Comunicación de las políticas públicas y normativas**

En el último tiempo, la comunicación pública ha tomado relevancia, ya que hay una necesidad de recuperar la confianza en los gobiernos y mejorar la calidad de sus políticas, resultados e impactos, en un contexto de desarrollo tecnológico cada vez mayor (OECD, 2021). En ese sentido, González (2017) señala que la comunicación de las políticas no es algo complementario, si no que se debiese incorporar al ciudadano en el mismo diseño, con el fin de generar medidas más legitimadas y sostenibles. Por otro lado, se ha levantado la necesidad de comunicar en un 'lenguaje claro' (plain language movement) con el fin de disminuir las distancias entre la población, expertos y tomadores de decisión. Con ello, se pretende generar productos normativos (leyes, directrices administrativas, etc.) que resulten comprensibles luego de una sola lectura para población general (Peña y Lillo, 2012; Adler, 2012).

Específicamente con respecto a estrategias comunicacionales dirigidas a la población migrante y refugiada, desde el Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD), se recomienda el uso de redes sociales debido a su alto alcance, pero dándole preponderancia a mensajeros influyentes que sean 'confiables' y que aporten en reducir conductas riesgosas. A su vez se recomienda recurrir a comunidades locales para potenciar este rol (ICMPD, 2022). Por su parte, el Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS) y la Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes de Argentina (CAREF), mencionan el rol fundamental del Estado para desarrollar herramientas que promuevan la igualdad de condiciones para acceder a los trámites y el papel de las organizaciones sociales como fundamentales para la difusión de información entre la población extranjera. Se destaca la importancia de potenciar la información desde fuentes oficiales con el fin de aumentar la confiabilidad, contribuir a la eficiencia del sistema, previniendo errores y contratiempos por información confusa y equivocada (CELS y CAREF, 2020; OECD, 2021).





En el caso chileno, desde la Dirección de Estudios Sociales (DESUC) y el Centro de Estudios Interculturales e Indígenas (CIIR) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, se realizaron recomendaciones para mejorar las políticas públicas relacionadas con el acceso a la vivienda de la población migrante. El estudio propone mejorar la disponibilidad y la precisión de la información a través de: a) dirigir la información de manera focalizada a actores claves (redes formales e informales relevantes para la población migrante); b) amplificar los canales de difusión desde redes sociales, radio, televisión hasta los establecimientos educativos, ferias, iglesias y otros espacios relevantes de encuentro, sin dejar de lado el rol de instituciones como el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) y el Registro Civil para construir canales oficiales y chequeados de información; c) diversificar los lugares de orientación; d) comunicar la información en lenguaje entendible y claro, explicando terminologías y siglas (DESUC y CIIR, 2018). A esto, Calderón y Saffirio (2017 citado en Benítez y Velasco, 2019), agregan que la comunicación, además de ser clara, debe tener pertinencia cultural, ya que la falta de esta última, sumado a la falta de información, explican el menor uso de servicios de salud en Chile de parte de la población migrante.

En síntesis, es fundamental potenciar el rol de las instituciones públicas como canales oficiales y chequeados de orientación a la población, apelando a un lenguaje claro, cercano, contextual y con pertinencia cultural, utilizando medios con alto impacto, como las redes sociales. También es relevante incentivar la participación ciudadana y de organizaciones sociales y basales para ampliar los canales de difusión. Con ello en consideración, comunicar las normativas y políticas que atañen la vida cotidiana de las personas, consiguen una ciudadanía más informada y conocedora de sus derechos y deberes.

### **Análisis comparado de comunicación de legislación a la población, a nivel administrativo y legislativo.**

Siguiendo con el punto anterior, a continuación se presentan los elementos principales que la experiencia internacional permite identificar para la comunicación de reformas en la legislación. Además, teniendo en cuenta la estructura del Estado chileno, esta sección abordará la ejecución de políticas comunicacionales en dos niveles: primero, respecto del proceso de creación de ley; y segundo, en lo referente al proceso de difusión de leyes y normativas administrativas asociadas una vez que estas ya han sido creadas.

El sentido y alcance de las reformas legislativas tiene repercusiones en distintos ámbitos: (a) es relevante para la población general del país, es decir, el conjunto de personas sobre el cual recaen derechos, deberes y eventualmente sanciones en caso de incumplir la legislación; (b) es también importante para el conjunto de funcionarios públicos y organizaciones de la administración del Estado que deben ajustar su funcionamiento a los parámetros cambiantes de la legislación. En el caso chileno, respecto del ámbito de la migración, en el segmento (a) destacan las distintas comunidades migrantes y refugiadas



presentes en el país, y las personas de nacionalidad chilena que interactúan con dichas comunidades de manera directa; en el segmento (b), corresponde mencionar a las entidades públicas que interactúan con la población migrante y refugiada, tanto a nivel de provisión de servicios básicos (tales como salud y educación), como en lo referente al procesamiento de ingresos al país, permisos de residencia y salida del territorio nacional.

Las habilidades y herramientas requeridas para difundir exitosamente el contenido de la legislación entre la población general, difieren respecto de aquellas necesarias para lograr una implementación efectiva de esas reformas por parte de organismos públicos (Huerta Melchor, 2008). En primer lugar, respecto al proceso de creación de las leyes y en términos de la población en general, la experiencia comparada muestra una preocupación por la utilización de un 'lenguaje claro' en la legislación. El movimiento del lenguaje claro o plain language movement ha tenido distintos niveles de éxito y se reconocen sus limitaciones prácticas, por ejemplo, al no poder explicar correctamente una normativa o generando prejuicios de su contenido (Zódi, 2019). Sin embargo, el lenguaje claro se ha transformado en un criterio de elaboración de normas legales y de formación jurídica en los países de la órbita anglosajona, como es el caso de Estados Unidos, Nueva Zelanda, Inglaterra y Sudáfrica (países del Common Law), entre otros (Williams, 2015). Por ejemplo, en el caso neozelandés, algunas de las indicaciones para redactar normas con lenguaje claro en idioma inglés consisten en remover palabras arcaicas sin uso en el habla cotidiana, abreviar oraciones, eliminar expresiones ambiguas y dobles negaciones y usar la voz activa donde sea posible (Williams, 2015, p. 188). En el caso sudafricano, se destaca la aplicación del enfoque del lenguaje claro en la elaboración de la Constitución sudafricana de 1996, posterior al periodo de apartheid en el país.

En los últimos 20 años, la preocupación por el lenguaje claro ha traspasado las fronteras de los países del Common Law, instalándose como una dimensión crecientemente considerada en otras tradiciones jurídicas. Por ejemplo, en Chile existen esfuerzos por incorporar el enfoque del lenguaje claro a la elaboración y aplicación de normas legales. La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, la Cámara Baja, el Poder Judicial, la Contraloría General de la República y el Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) son miembros plenos de la Red Chilena de Lenguaje Claro. Esta asociación apunta a institucionalizar el uso del lenguaje en todos los niveles de gestión pública, buscando garantizar el derecho a comprender, es decir, el derecho de las personas a entender "las leyes y normas básicas reguladoras de la convivencia, que está supeditado a que la lengua sea inteligible y accesible para todas las personas, incluidas aquellas que tienen alguna discapacidad o diversidad funcional por razones de distinta índole"<sup>3</sup>. En el caso de la población migrante también es relevante el aspecto lingüístico que puede ir desde la diferencia idiomática, hasta los diferentes usos del lenguaje español que existen entre la sociedad chilena y las comunidades migrantes hispanohablantes (Pozo, 2014).

<sup>3</sup> <https://www.rae.es/noticia/lanzamiento-de-la-red-panhispanica-de-lenguaje-claro-0><https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-migracion-y-extranjeria>



En segundo lugar, desde un punto de vista de la difusión de las normas legales a la población, la Biblioteca del Congreso dispone de una sección denominada Ley Fácil, en la que se realiza una explicación breve de las normas legales. La ley 21.325 sobre migración cuenta con un acápite en esta sección, a modo de resumen, que no reemplaza la lectura de dicho cuerpo legal.<sup>4</sup> De igual manera, el sitio web “ChileAtiende”, dependiente del Poder Ejecutivo, contempla una sección explicativa de la ley. Sin embargo, la reseña del cuerpo legal es insuficiente y no permite que el lector disponga del conocimiento requerido para conocer las vías procedimentales, derechos y deberes que establece esta ley como parte de su contenido.<sup>5</sup>

En el caso de la autoridad administrativa especializada en migración, el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), en su portal web<sup>6</sup> dispone de guías que ilustran las categorías de residencia y los procedimientos orientados a canalizar las solicitudes que a ese respecto realiza la población. No obstante, no existe a disposición de las personas interesadas una guía explicativa de la ley que haga referencia a los derechos y deberes contemplados en ese cuerpo legal y tampoco ciertos procedimientos, por ejemplo, indicaciones de mecanismos de impugnación ante la denegación de solicitudes de refugio. Tampoco indica cómo los procedimientos aludidos en la página se condicen con la regulación contenida en la ley 21.325, es decir, no se respalda la información entregada utilizando como fuente la normativa.

De acuerdo con los boletines o newsletters del SERMIG, disponibles a partir de mayo de 2022, la institución realiza visitas en terreno con la finalidad de “orientar, atender e informar a la comunidad usuaria del SERMIG”.<sup>7</sup> Adicionalmente, a través de la plataforma ‘Migraciones Chile’, el servicio dispone de canales digitales por vía de los cuales interactúa con la población y difunde información atinente al funcionamiento del Servicio. Además de ello, utiliza sus redes sociales, como Instagram, para comunicar por medio de infografías los procedimientos de regularización migratoria. En específico, es particularmente relevante la campaña #QueNoTeEngañen realizada en noviembre de 2022 que busca alertar sobre la existencia de diferentes “perfiles” que han propagado información falsa y que pueden hacer caer a las personas migrantes en situaciones de fraude y engaño. Importante es que también han hecho parte a otras organizaciones que se vinculan con población migrante para amplificar esta información.

---

<sup>4</sup> <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-migracion-y-extranjeria>

<sup>5</sup> <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/91505-nueva-ley-de-migraciones>

<sup>6</sup> <https://serviciomigraciones.cl/>

<sup>7</sup> <https://serviciomigraciones.cl/newsletter-migraciones-al-dia/>

### III.- METODOLOGÍA

Con el fin de describir y caracterizar el manejo de información que poseen las personas migrantes y refugiadas residentes en Chile sobre aspectos relevantes en materia de regularización migratoria presentes en la nueva Ley de Migración, se utilizó una metodología mixta.

Por un lado, el Observatorio llevó a cabo una consulta ciudadana *online* a población migrante y refugiada residente en Chile (en adelante la Consulta), cuyo objetivo fue: indagar en el nivel de conocimiento de la población extranjera sobre aspectos relevantes de la entrada en vigencia de la nueva ley y conocer sus percepciones y opiniones sobre ella. El universo remitió a población nacida fuera de Chile con 18 o más años de edad y que se encontrara residiendo en alguna región de Chile, al momento de la aplicación de la Consulta.

Se diseñó un muestreo no probabilístico con técnica “bola de nieve”, cuya semilla se asoció con la difusión realizada desde organizaciones territoriales aliadas al Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), como también desde redes del sector público con actores clave de servicios de salud de las diferentes regiones de Chile, y el Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para acceder a población en situación de calle. Luego se buscó el traspaso entre redes cercanas de cada encuestado. La cantidad de personas participantes en el período en que estuvo disponible la Consulta (21 de abril al 10 de junio de 2022) ascendió a 2.001 personas migrantes residentes en todas las regiones de Chile. De éstas, 138 consultas fueron respondidas en creole y 1.863 en español. Su distribución se presenta a continuación:

**Figura 1. Características sociodemográficas de los y las participantes en la Primera Consulta a Población Migrante y Refugiada**

**Características sociodemográficas de participantes en la Primera Consulta a Población Migrante y Refugiada.**

<b>Variables</b>		<b>%</b>
<b>Género</b>	Femenino	48,7%
	Masculino	51,0%
	Otro	0,3%
<b>Nacionalidad</b>	Venezolano	66,0%
	Haitiano	10,0%
	Colombiano	10,0%
	Países Andinos (Perú y Bolivia)	6,0%
	Otros países	8,0%
<b>Edad</b>	Entre 18 y 29 años	30,0%
	Entre 30 y 59 años	66,5%
	Mayores de 60 años	3,5%
<b>Distribución geográfica</b>	Norte grande	13,5%
	Norte chico	2,4%
	Región metropolitana	57,6%
	Zona centro	16,0%
	Zona sur	9,1%
	Zona Austral	1,1%



Luego, los datos recopilados fueron depurados y estandarizados en una base de datos para ser analizados por medio del software estadístico SPSS. Para que el análisis descriptivo se pareciera de mayor modo a la realidad de la población extranjera residente en Chile, los datos se ponderaron según distribución por sexo y tramos de edad de la población extranjera residente en Chile de acuerdo a la estimación de población extranjera residente en Chile del Instituto Nacional de Estadísticas y el SERMIG a diciembre de 2020 (INE y SERMIG, 2021). Luego se llevaron a cabo análisis descriptivos uni, bi y multivariados.

Complementariamente, se llevaron a cabo espacios de discusión sobre la implementación de la nueva Ley, con el fin de profundizar hallazgos emanados del instrumento cuantitativo, por medio de un dispositivo de discusión. Se realizaron 10 espacios de discusión donde participaron personas chilenas claves en el proceso de inclusión de población migrante<sup>8</sup> y población extranjera, principalmente provenientes de Venezuela, Colombia, Haití, Perú y Bolivia. Estos, se efectuaron en las comunas de Iquique, Antofagasta, Valparaíso, Quilicura, Estación Central, Arauco y Concepción. Las personas participantes fueron invitadas desde el SJM y organizaciones municipales y públicas con las que el SJM se relaciona diariamente.

El formato de estos espacios de discusión tuvieron una duración aproximada de una hora y media y consistía en dos partes. En la primera parte, se exponía de manera clara y sencilla información temática incluida en la nueva ley, para acercar este contenido a las personas. En la segunda parte, se daba un espacio de discusión, donde un/a moderador/a (que podía ser el o la misma expositora) mediante una pauta de preguntas abiertas, consultaba respecto al nivel de conocimiento que manejaban, previamente, los y las participantes sobre las vías de regularización presentes en la ley, sus experiencias con esta nueva normativa y sus fuentes de información. Esta segunda parte era grabada en audio, con el consentimiento de quienes participaban, para luego ser sistematizada en una matriz de vaciado por medio de un Excel.

## **IV.- RESULTADOS**

En esta sección, se presenta de manera integrada los principales resultados de la Primera Consulta a Población Migrante y Refugiada residente en Chile y de los espacios de discusión, buscando así enriquecer los aspectos estadísticos y más masivos de la Consulta, con la profundidad que permitió el diálogo con personas extranjeras y personas claves para su inclusión en los 10 espacios de discusión llevados a cabo. Los resultados levantados desde ambos dispositivos se sintetizan en dos: un desconocimiento generalizado sobre aspectos relevantes de la nueva ley migratoria y que las personas extranjeras utilizan mayormente medios extra-institucionales para informarse sobre la normativa.

---

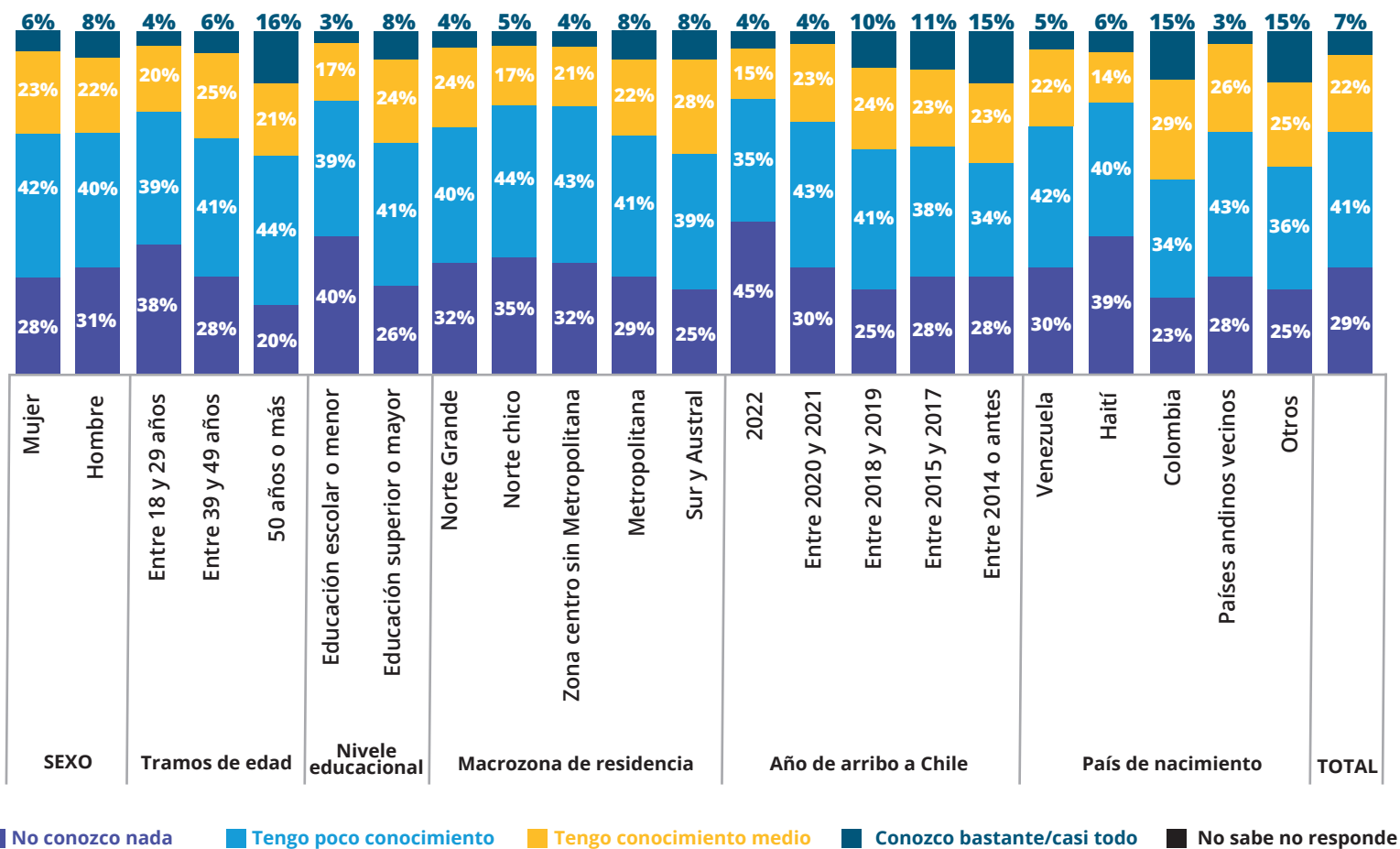
<sup>8</sup> Principalmente profesionales ligados al área de la salud, como también a trabajadores de organizaciones de la sociedad civil y municipios que se vinculan diariamente con población migrante y refugiada.



## Desconocimiento a nivel general en aspectos relevantes de la normativa migratoria

En primer lugar, a nivel general, un 89%<sup>9</sup> de los/as participantes de la Consulta señaló haber escuchado algo sobre la entrada en vigencia de la nueva Ley de Migración y Extranjería y solamente un 11% expuso no tener idea. El porcentaje de quienes 'no tienen idea' de que entró en vigencia la ley aumenta en los más jóvenes (de entre 18 y 29 años), en quienes tienen menores niveles de educación y en extranjeros/as que habitan el Norte Grande del país (Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta). El desconocimiento es aún más alto entre quienes llevan menos años de residencia en Chile (Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana, 2022b). Este perfil se repite como el que menos conoce sobre aspectos relevantes de la nueva ley, como el proceso de solicitud de un permiso de residencia (**ver Figura 2**).

**Figura 2:** En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada de conocimiento y 5 es mucho, ¿cuánto conoce sobre lo que dice la nueva Ley de Migración y Extranjería sobre: ¿Cómo solicitar un permiso de residencia (visa) según la nueva Ley?

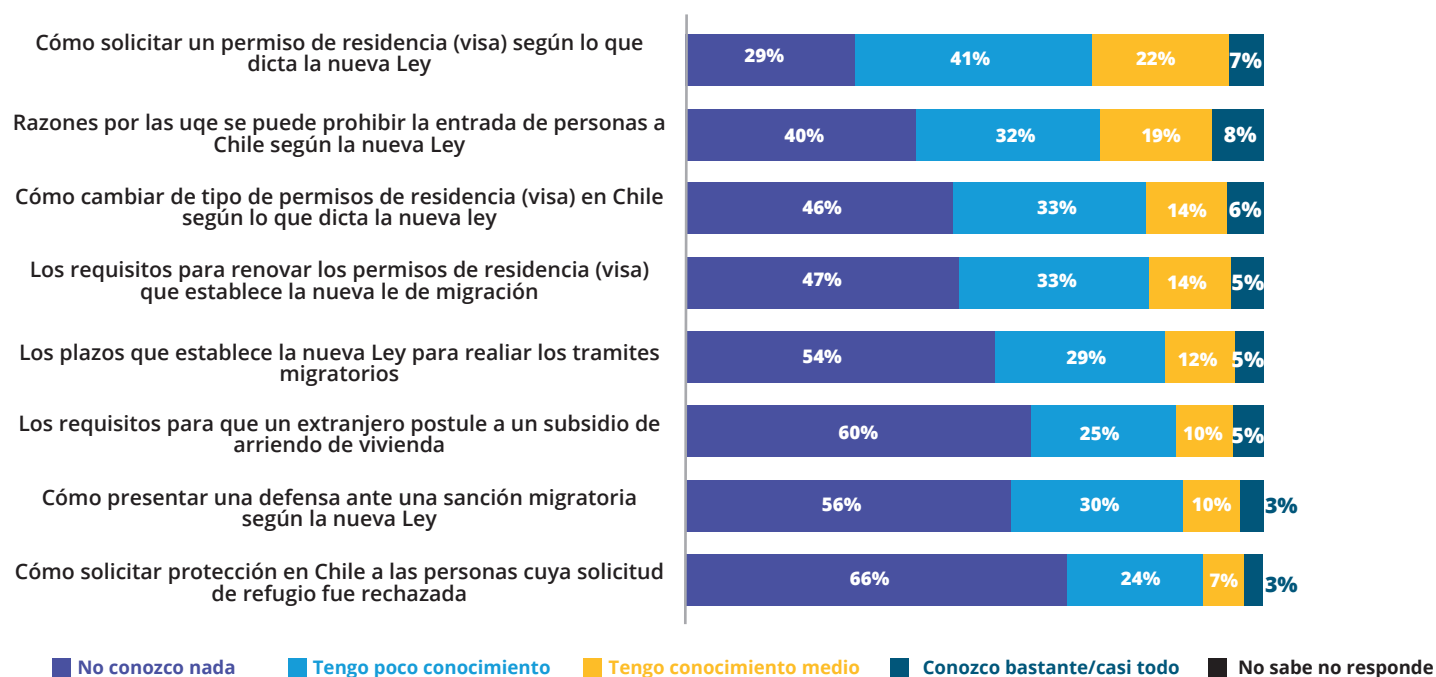


<sup>9</sup> Un 42,4% señaló que "Si estaba enterado" y un 46,6% que "Algo he escuchado, pero no sé mucho"



En segundo lugar, se profundizó en aspectos más específicos de la ley, relevantes en el cotidiano de las personas migrantes y refugiadas, ya que tratan sobre regulaciones del ingreso, estadía y residencia en Chile. En la Consulta, se aprecia que hay bajos niveles de conocimiento, que se acrecienta en materias que son más relevantes para extranjeros/as con meses o años de asentamiento -es decir, con mayor tiempo de asentamiento-, como la defensa ante una sanción migratoria (86% conoce nada o poco), requisitos para postular a un subsidio de arriendo (85% conoce nada o poco) y sobre cómo solicitar protección tras ser rechazada la solicitud de refugio (ver **Figura 3**). Por otra parte, el desconocimiento es menor (aunque sigue siendo alto) en aspectos asociados a un primer período de búsqueda de asentamiento en Chile: mecanismos para solicitar visa según nueva ley (un 70% conocía nada o poco) y razones para prohibir entrada al país de extranjeros/as (donde un 72% conocía nada o poco) (ver Figura 3). Entonces, se ve que en las diferentes temáticas consultadas, el porcentaje de personas que conocía nada o poco, siempre es mayor al 70% y es en promedio un 81%.

**Figura 3:** En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada de conocimiento y 5 es mucho, ¿cuánto conoce sobre lo que dice la nueva Ley de Migración y Extranjería en los siguientes temas?



**Nota:** Las dos categorías de mayor nivel de acuerdo, esto es "conozco bastante" y "conozco todo", se juntaron en la presente figura.

A través de los espacios de discusión, también se observó un desconocimiento generalizado tanto a la entrada en vigencia de la ley, como en aspectos más específicos de la normativa, tal como lo exponen las siguientes citas:

*Ante la pregunta de si sabían del cambio de la ley de migración las respuestas fueron: "No, ni idea, yo había escuchado, pero no sé porque la gente dice tantas cosas que uno no la cree, yo no creo (...) no sé de qué trata".*

*Mujer extranjera, Estación Central.*



*"Yo, la verdad, no tenía información [...] Muchas veces el tiempo que uno se dedica al cuidado de los niños y este tipo de excelente información (refiriéndose a la información expuesta en el mismo espacio de discusión), muchas veces no llega a uno de verdad y son muy buenas".*

*Mujer extranjera, Iquique.*

En los espacios de discusión se pudo profundizar en el desconocimiento del contenido más relevante de la normativa. En ellos, se pudo conocer que los vacíos de información más prevalentes entre las personas extranjeras participantes se asocian a dos grandes situaciones:

**a)** ¿Cómo regularizarse y desenvolverse en Chile si se ingresó por paso no habilitado?: se tiende a reportar que un primer paso es realizar la declaración voluntaria (o autodenuncia) ante la Policía de Investigaciones (PDI), pero se percibe poca información y varias dudas sobre lo que viene posterior a este trámite.

**b)** Incertidumbre ante tiempos de demora que experimentan las personas migrantes en sus procedimientos de búsqueda por regularizarse (tanto en las notificaciones de la misma autodenuncia, como en las respuestas que deben recibir posteriormente). Esta duda también está presente entre personas que, habiendo ingresado de manera regular, están a la espera de algún permiso temporal o definitivo para residir en Chile, el que pudo haber quedado 'pegado' en un cierto porcentaje de avance y lleva mucho tiempo sin evolucionar.

*"Yo entré en mayo de este año (2022). Hice la autodenuncia online, y no la hice yo, me la hicieron desde Venezuela. Todavía no me han mandado el correo de la fecha de citación (a octubre 2022). (...) Yo la verdad no tenía conocimiento de nada. A ti te dicen 'autodenuncia' y enseguida una piensa 'noo, me llevan presa. No puedo ir'. Pero es la ignorancia".*

*Mujer extranjera, Iquique.*

*"Yo cuando empezó todo esto de la pandemia hice trámites para la definitiva, con la pandemia como se paró todo esto. Yo tenía una cuñada que me ayudaba, porque no soy bueno para la internet y esas cosas pero me acerqué a la oficina de Valparaíso y ahí me indicaron que ya mi trámite va por el 95, 96%, pero yo quería ir para poder sacarlo, me entiende (...) estoy esperando que me llegue un correo, no me llega, no sé si, quería saber que cuanto"*

*Hombre extranjero, Valparaíso.*





En los mismos espacios de discusión se repiten incertidumbres constantes para quienes ingresaron de manera irregular asociadas a: i) ¿cuáles son los organismos públicos que pueden apoyar en el proceso de regularización? ; ii) si existe la posibilidad de apoyarse en familiares residentes con el fin de regularizarse; iii) cuáles son los mecanismos y oportunidades que pueden tener para acceder a trabajos y a servicios básicos. En este último punto, surgen dudas entre las personas extranjeras sobre la utilidad y alcance de los identificadores provisorios que existen a nivel de educación (IPE), salud (rut provisorio) y en Administradoras de Fondos de Pensión.

*"He tenido problemas en cuanto a la respuesta de PDI sobre la autodenuncia, la hice en marzo y en casi 6 meses no tengo aún respuesta. Fuimos a PDI a preguntar sobre esa carta y nos dijeron que no se encargaban ellos de dar esa respuesta si no que era la gobernación. Fuimos a la gobernación y nos dijeron que hace casi 8 meses ellos no dan respuesta sobre esa carta. Nos mandaron a migraciones y en migraciones nos dijeron que teníamos que ir en la mañana, de 9 a 11. Esto me tiene un poco desesperado y angustiado porque sin eso no puedo hacer nada"*

*Hombre extranjero, Antofagasta.*

*"Nos recibió mi cuñado, que ya tiene tiempo acá y ya está esperando la definitiva acá, y él se vino con su familia, su esposa también está regular acá, entonces, ¿lo puedo poner en la declaración jurada como familiar de mi niño?"*

*Mujer extranjera, Estación Central.*

*"¿El rut provisorio de estudios cuánto tiempo dura? ¿y nosotros no podemos postular a becas, cierto? (...) optamos por llevarla a un colegio privado y quería saber si había alguna forma de pagar menos por la colegiatura"*

*Mujer extranjera,  
Espacio de discusión nacional  
de acceso a salud (online).*

*"Hace un tiempo quise postular a un trabajo y ellos me piden que les entregue un papel que certifique que yo estoy en trámite, y esa hoja yo no sé dónde descargarla, algo que me certifique que yo estoy en trámite de visa definitiva"*

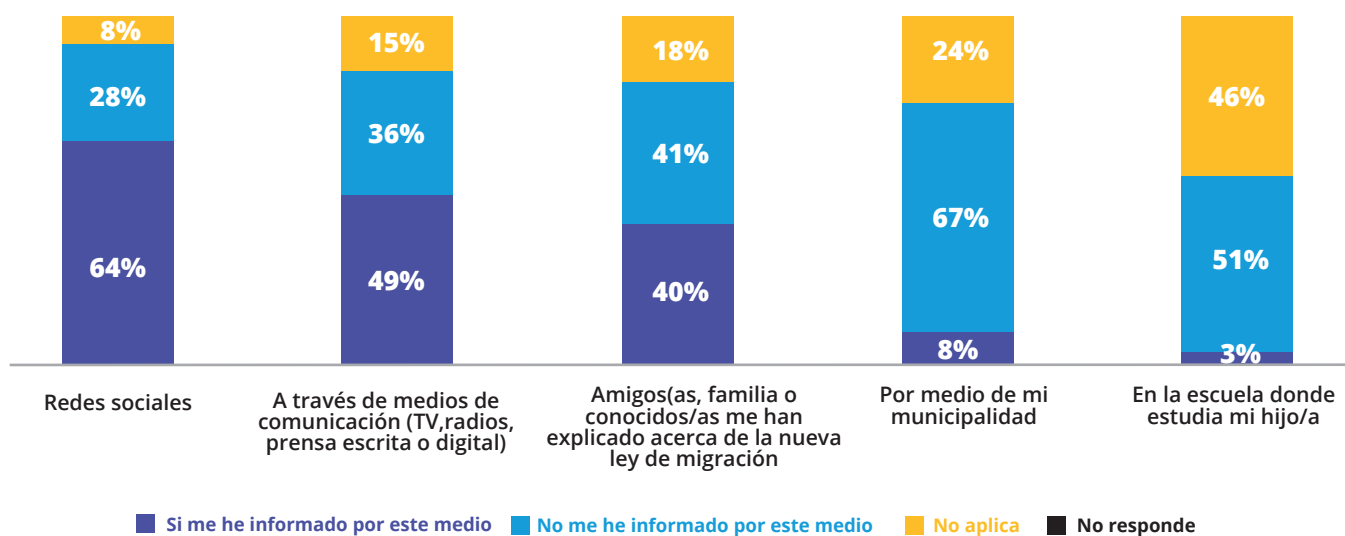
*Mujer extranjera, Quilicura.*

Ahora bien, ¿qué puede existir detrás de estos vacíos de información sobre aspectos relevantes que devienen de la Ley 21.325? En primer lugar, puede jugar un rol esencial el poco tiempo de implementación que lleva la nueva normativa (entró en vigor en febrero de 2022 y la Consulta se realizó entre abril y junio de 2022, mientras que los espacios de discusión entre junio y noviembre de 2022). Como también, volviendo a los antecedentes, posibles desafíos en la difusión de la ley, sus reglamentos y contenidos con lenguaje claro, cercano y con pertinencia cultural. Así, es esencial dirigir esto a grupos de especial interés como son los más jóvenes, a quienes poseen un nivel escolar más bajo y aquellos con menor tiempo de arraigo<sup>10</sup>, dado que, en dichos segmentos hay menores porcentajes de conocimiento sobre aspectos fundamentales para su vida, como son los mecanismos para solicitar un permiso de residencia (visa), según la nueva Ley.

### Medios de información relevantes sobre la Ley 21.325

Otro aspecto a evaluar respecto a la comunicación de la nueva ley son los medios por los cuales las personas migrantes y refugiadas se informaron. La Consulta permitió observar (como expone la **Figura 4**) que las personas se han informado sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería, mayormente desde redes sociales (64%), seguido por medios de comunicación como la TV, radios y diarios (49%) y amigos o familias (40%). Por su parte, solo un 8% se informó a través del municipio y un 3% en la escuela. Este contraste marca un hallazgo importante relativo a que la mayor parte de las personas extranjeras se han informado de la ley a través de medios no institucionales, privilegiando en mucha mayor medida las redes sociales y el “boca a boca” que los servicios o municipios.

**Figura 4:** ¿Por cuál de los siguientes medios se ha informado sobre la nueva Ley de Migración y Extranjería?



<sup>10</sup> Aunque vuelve a ser mayor el porcentaje de quienes no conocen este aspecto en aquellos migrantes que llegaron en 2014 o antes (esto es, que llevan al momento de la consulta, al menos 8 años de residencia) ello puede deberse a que estos ya accedieron a mecanismos de regularización con la normativa antigua y no les es relevante informarse de los actuales.



En los espacios de discusión se profundiza esta situación donde, desde los discursos de los y las participantes migrantes, se resalta cómo prevalecen los medios para informarse sobre la normativa migratoria a través de redes sociales, pero también el “boca a boca” con conocidos o familiares que ya han pasado por el mismo proceso. Esto genera problemas en torno a la exposición a información falsa que abunda en redes sociales y que permea el objetivos de las normativas (OECD, 2021). Asimismo, genera cuestionamientos en torno a la estrategia comunicacional del SERMIG sobre la nueva ley, ya que las personas se ven en la necesidad de buscar otras fuentes de información. A esto se suma un tema preocupante, el rol de ‘tramitadores/as’<sup>11</sup> (a quienes se les tiende señalar como ‘mi abogado’), debido a los cobros que estos realizan a cambio de realizar y supuestamente ‘agilizar’ los procedimientos para regularizarse, lucrando así con la desesperación de personas extranjeras por regularizarse.

*“Generalmente nos informamos por redes según mi experiencia. En facebook e Instagram sobre todo, para tener información”*

*Hombre extranjero, Antofagasta*

*"Yo he investigado mucho por las redes sociales pero no salía, no lo explicaban tan exacto, como tan tan desglosado como tú lo acabas de explicar, o sea solamente ‘¿Sabía que se regularizaría a los niños y niñas?’ ya, eso es lo único que había escuchado averiguando" Moderador pregunta por cuál red social se informaba, ella responde: - "Por Tiktok, sale mucho"*

*Mujer extranjera, Valparaíso*

*"Hasta que mi hijo me dijo, ‘Mamá, pero si ellos estudian, nosotros no podemos’. Quiere que ella llegue y le pregunto ¿cómo es? por eso a veces es la voluntad de uno. Buscar la solución por mí misma, preguntando a otras personas allá en el lugar donde vivo. Gracias a Dios ella llegó y me informó [...] Si somos curiosos para preguntar cosas que no son tan importantes, debemos ser capaces de decir ‘ay vecina, cómo se hace esto?’"*

*Mujer extranjera, Iquique*

*"Pero yo investigando, porque yo me reuní recientemente con el abogado migratorio que conseguí, particular. El proceso de solicitud de visa, sin embargo todavía no he ido a firmar para que los documentos sean enviados a Santiago, simultáneamente, en eso donde estábamos le estaba pasando los datos al abogado, sale la nueva opción para los menores de edad. Pero me indican que el padre debe tener la declaración de expensas."*

*Mujer extranjera, Concepción.*

<sup>11</sup> Persona que no es abogado/a habilitado/a para ejercer la profesión en Chile, y por lo tanto, no está autorizado para dar orientación legal o representación jurídica como un abogado/abogada en el país. En este contexto, estas personas ofrecen servicios de orientación legal o representación jurídica en materias migratorias.



Los espacios de discusión permitieron evidenciar que las brechas de información de la población migrante y refugiada también tienen su correlato en actores claves que tienen contacto directo con las personas extranjeras, quienes, desde sus espacios, como centros de salud u en organizaciones de la sociedad civil, juegan un rol fundamental en comunicar y orientar. Ellos, de igual manera, reportaron brechas de conocimiento sobre la aplicación práctica de la normativa, generando dos problemas: por un lado, una multiplicidad de interpretaciones o comprensiones sobre la bajada práctica de la normativa y, por otro lado, consecuencias en la orientación y apoyo para que las personas migrantes y refugiadas accedan a servicios básicos.

*"La falta de información en la misma municipalidad, llega una persona migrante y te mandaban, no sé, de un lado para otro y nunca encontrabas la oficina migrante de la municipalidad. La desinformación sobre las prestaciones o la información que te dan está mal. (...) Si vamos para allá y no nos atienden, o no existe el lugar donde nos están mandando, de ahí te mandan para otro lado. Ni siquiera hay una información clara de lo que tiene que hacer. Entonces hay una falta de comunicación dentro de las mismas redes"*

*Mujer chilena, Concepción.*

*"Hay muy poco conocimiento de la ley por parte de funcionarios de salud (...) eso lleva a que el acceso esté limitado y no tengamos continuidad de tratamientos (...) Si el equipo de salud no está al tanto, porque si bien la asistente o el asistente social puede tener la información qué pasa con lo que referían: el guardia, la señora del OIRS, la señora de SOME, eso es la piedra de tope para el acceso"*

*Mujer chilena, Espacio de discusión nacional acceso a salud (online).*

De igual manera, se observa que muchas de estas brechas de conocimiento de parte de funcionarios claves, se asocia al poco tiempo que lleva implementada la Ley 21.325. Asimismo, exponen que se debe a una desconexión entre los organismos centrales y los territorios donde ellos/as trabajan diariamente. No es inocuo que en este proceso los/as profesionales busquen soluciones 'sobre la marcha' y desde su propia voluntad para asegurar el acceso a derechos de personas extranjeras, debiendo sortear la falta de apoyo que señalan sentir, y en ocasiones, deben buscar soluciones para comunicarse con personas migrantes no hispanohablantes

*"Yo escucho los casos de las mujeres y hombres migrantes y la verdad es que es una telenovela, porque yo quedo bloqueada con algunos temas, porque es difícil en tan poco tiempo aprender y claramente la información es lo que nos va a hacer poder ayudar"*

*Mujer chilena, Arauco.*



*"No sabemos qué orientaciones dar a los pacientes porque estábamos muy a la espera de cómo iban a salir estos nuevos decretos, con el nuevo director (...). Hemos tenido reuniones con el municipio y el Servicio de Migraciones, para trabajar desde un punto de vista territorial (...) estamos a la espera de que eso pueda funcionar"*

*Mujer chilena, Espacio de discusión nacional acceso a salud (online).*

*"Por lejos el problema es el desconocimiento y que tenga que primar la voluntad más que la ley misma, al no conocerla yo tengo que generar un vínculo, hacer un trabajo con la persona para que me entienda"*

*Mujer chilena, Concepción.*

En síntesis, con los resultados de la Consulta y los espacios de discusión se lograron identificar al menos dos grandes desafíos que atañen al manejo de información de la población migrante sobre la nueva normativa y las estrategias comunicativas de la ley y sus consecuencias en apuntar hacia una migración segura, ordenada y regular. A partir de ello, podemos establecer que:

- Se sabe a nivel general que entró en vigor una nueva normativa migratoria, pero se desconocen aspectos relevantes de su contenido y reglamentos, como también las implicancias en la vida cotidiana. El desconocimiento es mayor en grupos más vulnerables concentrados en los más jóvenes, en quienes tienen menor nivel educacional, aquellos con menor período de residencia en el país y, como se observa en los espacios de discusión, en quienes han ingresado de manera irregular.
- La información la obtienen mayormente de fuentes extra-institucionales, con lo que no prima el alcance de redes oficiales (como el caso de los municipios). Desde funcionarios/as clave además faltan procesos de capacitación relativos a la aplicación práctica de la normativa en cuestión.

## **V.- LIMITACIONES**

Existen limitaciones en torno al alcance de las fuentes de información utilizadas en el policy paper, debido a que no se entrega ninguna información oficial respecto a la comunicación de la ley desde el mismo organismo a cargo de esto. Esto se debe a que, hasta la actualidad, la información solicitada por Ley de Transparencia al SERMIG, relacionadas con el monitoreo de la estrategia comunicacional de la Ley 21.325, no ha sido compartida. Para esto, se solicitó conocer el número de capacitaciones sobre la implementación de la ley a instituciones públicas, el financiamiento, número de funcionarios y operativos destinados a la difusión de la implementación de la ley, cantidad de sesiones del Consejo de la Sociedad Civil y el alcance de las redes sociales (métricas y análisis de datos). Sin esta información, sólo es posible indagar en la ejecución comunicacional a partir de lo señalado por las personas migrantes y refugiadas y actores claves en los dispositivos ya señalados.



## **VI.- CONCLUSIONES**

El análisis realizado establecer dos resultados principales: a) las personas extranjeras residentes saben, a nivel general, que entró en vigor una nueva normativa, pero desconocen aspectos relevantes de ésta -como regulaciones del ingreso, estadía y residencia en Chile-, lo que se intensifica en segmentos vulnerables; b) se identifica que los medios por los que se han informado sobre el contenido de la nueva ley son mayormente extra-institucionales e informales, con alta preponderancia de las redes sociales, el “boca a boca” y el preocupante rol de los tramitadores. A esto también se suma cierto nivel de desconocimiento de la normativa dentro de instituciones públicas.

De continuar este panorama, se puede llegar a procesos nocivos para la consecución de movilidades humanas más regulares y seguras. Dado que, por un lado, considerado que el manejo de la información es un elemento protector de la población y facilita su inclusión, los resultados presentados muestran que este elemento no está tan presente en la población extranjera, perjudicando que accedan a procesos de regularización, mercado laboral o servicios básicos. Por otro lado, el informarse por medios extra-oficiales, como redes sociales, el “boca a boca” y “tramitadores”, arriesga a la exposición de información errónea. Esta situación es común en temáticas referidas al cambio climático, migraciones o elecciones, generando dudas en torno a la evidencia o hechos, sembrando desconfianza y yendo en contra de los objetivos de las políticas (OECD, 2021). Esto no solo afecta a las personas que buscan informarse, sino que también a la capacidad de las instituciones de promover información chequeada, ya que cuando las falsedades sobre políticas públicas se difunden rápidamente, los mensajes oficiales se ahogan (OECD, 2021).

Por último, cabe resaltar que, muchos de los desafíos revisados en el policy paper que implica la aplicación de la nueva normativa migratoria, pueden ir más allá de un tema comunicacional, y se asocian con fallas en los mecanismos para regularizar personas extranjeras, sobre todo aquellas que ingresan por paso no habilitado, como también en los tiempos de demora en los diferentes tipos de trámites migratorios. Sin embargo, el objetivo de este segundo número de policy paper apuntó a caracterizar los grados de información que maneja la población extranjera sobre la normativa, y, por su parte, el tercer número se abordarán los elementos más operativos de la legislación. Con esto en consideración, en el próximo apartado se exponen propuestas que promuevan el mayor acceso y entendimiento de las personas migrantes y refugiadas sobre el contenido y entrada en vigencia de la nueva ley.



## VII.- PROPUESTAS:

Las propuestas apuntan a generar procesos de racionalización en los flujos comunicativos para que la información sobre la Ley 21.325 llegue a más personas extranjeras de manera clara, sencilla y verificada. Con ello, apoyar el objetivo de movilidades humanas más seguras, regulares e informadas. Las propuestas se organizan en dos flujos comunicativos:

**A. Comunicación interna institucional:** propuestas que buscan fortalecer y agilizar los mecanismos de comunicación interna entre los organismos del Estado, para entregar de manera estandarizada y clara la información a la población migrante y refugiada.

**B. Comunicación hacia y con la población migrante y refugiada:** propuestas para difundir información a la población extranjera sobre la nueva ley en “lenguaje claro” y con pertinencia cultural, al mismo tiempo que, se fomente su participación.

### Comunicación interna institucional

- **Mecanismos de capacitación permanente a funcionarios/as clave**

Uno de los nudos críticos identificados en esta investigación consiste en que no existe una lectura consistente del significado de la ley de migración por parte de las autoridades públicas encargadas de implementar dicha legislación. Esto es un problema, en la medida en que el público al cual va dirigida esa normativa recibe información contradictoria respecto del significado de la misma, dependiendo del servicio público y/o funcionario público con el que interactúa (Huerta Melchor, 2008). Respecto de funcionarios de trato directo, además, existe una fuente de conflicto relacionada con la falta o deficiencia en la comunicación intercultural e interseccional dirigida a usuarios de servicios públicos, lo que deviene en alteraciones e inconvenientes en la gestión y uso de tales servicios (Benítez y Velasco, 2019).

Para evitar estas problemáticas, se propone generar mecanismos de capacitación y comunicación permanente, centrados en funcionarios de trato directo, desde consulados hasta gobiernos u organismos locales. De manera que, se permita traspasar las consideraciones que hacen los diversos organismos que generan interpretaciones de la ley, tales como la Contraloría, Corte Suprema y el SERMIG. Así, entregar información periódicamente a los funcionarios, permitiendo agilizar y unificar la implementación de estos criterios. Junto con esto, es imperativo que estos procesos educativos estén acompañados de ejercicios de interculturalidad e interseccionalidad diseñados a partir de la interacción con las poblaciones de más prevalencia en los flujos migratorios nacionales.



- **Fortalecer la presencia comunicacional de Chile en el extranjero**

Uno de los desafíos en el acceso a información y a los trámites se relaciona con un desconocimiento de los trámites y documentos necesarios para llevar adelante el proyecto migratorio, las garantías en el acceso a derechos y las condiciones del mercado laboral hasta el momento de la llegada a Chile; situación que se vieron reflejadas en los espacios de discusión y en la Consulta. Para subsanar estos hechos y considerando que el flujo informativo entre países emisores y receptores relacionadas al régimen de visados y el mercado laboral del país receptor generan movilidades humanas más informadas y evitan evitando proyectos migratorios frustrados y precarizados (Matto et al., 2008), se propone:

1. Fortalecer la capacidad de consulados chilenos de cumplir con las labores delegadas en materia de migración y extranjería de acuerdo a la nueva Ley, con presupuesto destinado a campañas comunicacionales sobre el sistema de visados y la situación real del mercado laboral chileno en los países que forman los corredores migratorios más importantes hacia Chile; Colombia, Perú, Bolivia y Argentina.
2. Expandir alianzas y trabajo conjunto entre consulados e instituciones extranjeras encargadas de la gestión migratoria y el reconocimiento de la condición de refugiado y de tránsito para generar campañas de información conjunta.
3. Elaborar perfiles regionalizados de personas en movilidad en los principales países emisores - de personas migrantes y refugiadas-, de tal manera que se pueda priorizar las campañas en regiones o territorios específicos de estos países con información esencial para tomar la decisión de migrar hacia Chile, que incluya, pero no se limite, a condiciones del mercado laboral, sistemas de visado, salud, educación y requisitos para el reconocimiento de visados humanitarios y la condición de refugiado.

- **Generar protocolos de primera respuesta**

Uno de los desafíos detectados a través de los espacios de discusión con referentes migrantes (actores clave en la inclusión de personas extranjeras) respecto a la capacidad de respuesta a comunidades migrantes es que, a pesar de los esfuerzos desarrollados, no hay un protocolo claro y conocido que permita orientar a las personas migrantes de forma estandarizada en relación con los servicios disponibles para dicha comunidad. Esto ha redundado en que algunos servicios desempeñan funciones extra, mientras que otros generan estrategias de derivación. Esta dispersión de respuestas también ha tenido un impacto negativo en la generación de conocimiento sobre la nueva ley en la comunidad migrante, a través de las disímiles experiencias que presentan las personas frente a los mismos servicios, dificultando la correcta difusión de la ley. Para subsanar estas situaciones se propone:





1. Generar instancias de coordinación entre referentes interculturales de los servicios territoriales a nivel comunal (por ejemplo, CESFAM, jardines JUNJI, municipios), permitiendo la estandarización de respuestas en los distintos servicios y el intercambio de buenas prácticas.
2. Instalar canales de comunicación entre los servicios públicos locales y el SERMIG que permitan a los primeros elevar dudas respecto a la implementación de disposiciones en la legislación migratoria. Con ello se pueden ir conociendo las preguntas más frecuentes y, al conocerlas, generar estrategias para mitigarlas.

## **Comunicación hacia y con la población migrante y refugiada**

- **Fortalecer los canales institucionales actuales de información**

Como se refleja en los hallazgos de la Consulta y en los espacios de discusión, los medios de comunicación más prevalentes no son los canales oficiales, sino redes sociales, medios de comunicación y el 'boca a boca'. Esto plantea desafíos a la institucionalidad para promover información oficial y evitar desinformación e interpretaciones erróneas (OECD, 2021). Para esto, se propone fortalecer las actuales fuentes de información oficiales que existen de las siguientes maneras:

1. Utilizar los algoritmos de redes sociales para reconocer palabras claves y generar links a información oficial que se encuentren en lugares visibles: videos y links, capitalizando los aprendizajes en gestión comunicacional que dejó la pandemia.
2. Agregar la opción de traducir la página web de ChileAtiende con los idiomas más prevalentes de la población migrante y refugiada en Chile, como el creole, según la última estimación del INE y SERMIG, y con lenguas indígenas, como el Kunza, debido a la preponderancia de migración limítrofe con Perú y Bolivia.
3. Robustecer y aumentar la información disponible en el sitio web del SERMIG respecto a derechos, deberes y procedimientos contenidos en la Ley 21.325 (como lo revisado en el apartado II), de manera clara, simple y precisa.
4. Ofrecer atención presencial desde el SERMIG para generar instancias en que las personas migrantes y refugiadas puedan consultar directamente a la institución el estado de sus solicitudes y preguntas generales sobre procesos. Así, ofrecer más oportunidades de informarse a las personas con brechas digitales.
5. Potenciar el rol de instituciones claves para la población migrante y refugiada, como los municipios y servicios sociales: aparte de la mayor capacitación y agilización de la comunicación entre organismos públicos ya mencionada, se debe poner a disposición información más clara y precisa sobre la ley en estos espacios y promover instancias con la sociedad civil de los territorios con alta densidad migrante.



- **Potenciar la difusión de información oficial con especial foco en la población más vulnerable.**

Parte del diagnóstico que se construye del diálogo de resultados de los espacios de discusión y la consulta es que los problemas de acceso a la información son un problema generalizado en la población migrante y refugiada, especialmente en aquella población más vulnerable, como los/as recién llegados/as, jóvenes entre 18 y 29 años y personas con menores niveles educacionales. Para llegar a estas comunidades, se debe mejorar la disponibilidad y precisión de información (DESUC y CIIR, 2018), a través de:

1. Aumentar los canales de difusión en lugares con alta afluencia de personas extranjeras (como ferias, persas, iglesias e instalaciones donde se tramiten los permisos migratorios).
2. Potenciar los puntos de paso habilitado y refugios con centros de información para consulta y apoyo que guíen a quienes llegan al país, conformados por equipos que permitan no solo socializar información relevante, sino también orientar en visados humanitarios y mecanismos de protección a flujos de alta vulnerabilidad.
3. Comunicación y explicación de información oficial constante a las comunidades locales y organizaciones migrantes y refugiadas, potenciando su proximidad y credibilidad con la población extranjera.
4. Evaluar el uso de “sellos” de verificación de organizaciones reconocidas por el Servicio capaz de entregar información adecuada en relación a los derechos de la comunidad migrante en la nueva Ley.

Todo esto debe estar en un lenguaje entendible y claro para todos/as, junto con la posibilidad de traducirlo para personas no hispanohablantes que habiten de manera mayoritaria el país, lo cual puede aplicar para el caso de quienes hablan creole.

- **Promover la participación de organizaciones migrantes y refugiadas en instancias de discusión de política migratoria**

Uno de los hallazgos no mencionados sobre la Consulta, es que el cambio de ley en conjunto con la retórica antagónica entre la sociedad de recepción y las comunidades extranjeras, produjo sentimientos predominantemente negativos. Para revertir estas tendencias e informar constantemente a las personas, es conocido que la participación de la población en los procesos de toma de decisiones promueve la confianza con el gobierno e implica mejoras en los resultados e impactos de las políticas (OECD, 2021). Por lo tanto, se hace necesario fomentar la participación migrante en instancias de elaboración de política pública mediante:



1. Fortalecer la participación de organizaciones migrantes y refugiadas en los procesos de formulación de la Política Nacional de Migraciones, permitiendo involucrarse en calidad de oyentes en las reuniones del Consejo de Política Migratoria.
2. Fomentar la creación de organizaciones de migrantes y refugiados, a través de un trabajo conjunto con la división de organizaciones sociales del Ministerio de Desarrollo Social. Con ello, aumentar su participación en fondos concursables destinados a promover la participación ciudadana extranjera y su integración a la sociedad de recepción.



## VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR (2022) *Tendencias Globales*. ACNUR.

<https://www.acnur.org/stats/globaltrends/62aa717288e/tendencias-globales-de-acnur-2021.html>

Adler, Mark (2012). The Plain Language Movement. En Lawrence M. Solan, and Peter M. Tiersma (eds), *The Oxford Handbook of Language and Law*. Oxford: Oxford University Press.

Aninat, I. y Sierra, L. (2019). Regulación inmigratoria: Propuestas para una mejor reforma. En I. Aninat y R. Vergara (Eds,), *Inmigración en Chile: una mirada multidimensional* (p.31-64). Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

Benítez, A. y Velasco, C. (2019) Desigualdades en salud: Brechas de Acceso y uso entre locales y migrantes. En I. Aninat y R. Vergara (Eds,), *Inmigración en Chile: una mirada multidimensional* (p.191-236). Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS) y Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (CAREF). (2020). *Laberintos de papel*. 1-86.

[https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/10/CELS\\_Migrantes\\_digital\\_Final-1.pdf](https://www.cels.org.ar/web/wp-content/uploads/2020/10/CELS_Migrantes_digital_Final-1.pdf)

Centro Internacional para el Desarrollo de Políticas Migratorias (ICMPD). (2022). *The role of information campaigns in addressing irregular migration*. Austria: Annual Policy Initiative

Dirección de Estudios Sociales (DESUC), Centro de Estudios Interculturales e Indígenas (CIIR), & Pontificia Universidad Católica de Chile. (2018). *Estudio de Identificación de brechas en el acceso al Programa de Subsidio de arriendo por parte de la población migrante*. 117. [1]

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4067/Alternativas%20de%20Estrategias%20Sanitarias%20con%20Perspectiva%20Intercultural%20Dirigidas%20a%20Comunidades...2021.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Freguin-Gresh, S., & Angeon, V. (2021). *How public policies and social capital secure professional insertion and livelihoods? Insights from the Haitian migrant community involved in the agricultural sector in Guadeloupe*. INRAE. <https://agritrop.cirad.fr/597935/>

González, A. (2017). La importancia de la comunicación de las políticas públicas. *Más Poder Local*, 31, 6-7.



Hsiao, J. C. Y., & Dillahunt, T. R. (2018). Technology to support immigrant access to social capital and adaptation to a new country. Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction. 2(CSCW), 1-21. <https://doi.org/10.1145/3274339>

Huerta Melchor, O. (2008). "Managing Change in OECD Governments: An Introductory Framework". En OECD Working Papers on Public Governance, No. 12, OECD publishing,

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) (2021). Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile al 31 de diciembre de 2020. Informe metodológico. Recuperado de [https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migracion-internacional/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2018/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2020-metodologia.pdf?sfvrsn=48d432b1\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migracion-internacional/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2018/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2020-metodologia.pdf?sfvrsn=48d432b1_4)

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG) (2022). Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile al 31 de diciembre de 2021.

[https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migracion-internacional/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2018/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d4fd5706\\_6](https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migracion-internacional/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2018/estimacion-poblacion-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d4fd5706_6)

Matto, A. Neagu, I. y Özden, Ç. (2008). Brain Waste? Educated Immigrants in the U.S. Labor Market. Journal of Development Economics, 87(2), 255-269.

<https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2007.05.001>

Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana (2022a). Chile ante la crisis humanitaria y los desplazamientos forzados: Propuestas para abordar la situación de personas en búsqueda de protección internacional (1). Santiago, Chile. Recuperado de

<https://www.observatoriomigraciones.cl/publicaciones/>

Observatorio de Migraciones y Movilidad Humana. (2022b). Primera consulta ciudadana a población migrante y refugiada. Santiago, Chile. Recuperado de [shorturl.at/fgBKO](https://shorturl.at/fgBKO)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2021). OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward. OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>.



Oyarzún, L., Aranda, G., y Gissi, N. (2021). Migración internacional y política migratoria en Chile: tensiones entre la soberanía estatal y las ciudadanía emergentes. *Colombia Internacional*, 106, 89-114.

Peña y Lillo, M. (12 de Julio de 2012). La creciente importancia de transmitir mensajes desde una organización Desafíos formativos en la comunicación de políticas públicas. (R. Bruna, Entrevistador). Obtenido de:

<https://www.uchile.cl/noticias/83276/desafios-formativos-en-la-comunicacion-de-politicas-publicas>

Pozo, V. (2014). Percepción sociolingüística de los peruanos residentes en Chile acerca de su variedad del español en interacción con el español chileno. *Boletín de Filología*, 49(2), 237-256. <https://doi.org/10.4067/s0718-93032014000200011>

Servicio Jesuita a Migrantes, SJM (2022). Migración en Chile. Lecciones y desafíos para los próximos años: Balance de la Movilidad Humana en Chile 2018 - 2022 (3). Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.migracionenchile.cl/publicaciones>

Tegegne, M. A., & Glanville, J. L. (2019). The Immigrant-Native Gap in Subjective Well-Being in Western European Countries: Assessing the Role of Social Capital. *International Migration Review*, 53(2), 458-485. <https://doi.org/10.1177/0197918318769309>

Troncoso, M., Troncoso, C. y Link, F. (2018). Situación habitacional de las personas migrantes en algunas comunas urbanas de la Región Metropolitana y Antofagasta. Documento de Trabajo del Servicio Jesuita a Migrantes y Fundación Colunga. Recuperado de [https://docs.wixstatic.com/ugd/439982\\_ed8c90c2b9644fbbabee3b33e6e9e918.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/439982_ed8c90c2b9644fbbabee3b33e6e9e918.pdf)

Vásquez, J., Finn, V., y Umpierrez De Reguero, S. (2014). Cambiando la cerradura. Intenciones legislativas del proyecto de ley de migraciones en Chile. *Colombia Internacional*, 106, 57-87.

Williams, C. (2015). Changing with the Times: The Evolution of Plain Language in the Legal Sphere. *En Alicante Journal of English Studies* 28, 183-203.

Zódi, Z. (2019). The limits of plain legal language: Understanding the comprehensible style in law. *International Journal of Law in Context*, 15(3), 246-262.