

ANTECEDENTES SERVICIO PAZ Y JUSTICIA SERPAJ CHILE

El Servicio Paz y Justicia, Serpaj Chile, es una institución sin fines de lucro fundada en 1977 que trabaja en la promoción, valoración y respeto de la cultura de la Paz y los Derechos Humanos, especialmente de la infancia y juventud. Actualmente cuenta con 13 Proyectos en Convenio con el Servicio Nacional de Menores – Chile y 66 proyectos en convenio con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, situados en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana, Maule, Los Lagos y Aysén.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

Razón Social:	Corporación Servicio Paz y Justicia - Serpaj Chile
Rut:	72.169.400-3
Giro/Actividad:	Prestación de Servicios Sociales
Domicilio principal:	Orella N° 1015, Valparaíso
Contacto:	Marta Gallardo Salazar / 32-2156239
Correo electrónico:	serpaj@serpajchile.cl
Tipo de organización:	Corporación sin fines de lucro, con Personalidad jurídica según Decreto N.º 1.472 del 03/11/1992, Otorgada por el Ministerio de Justicia.
Representante legal:	Patricio Labra Guzmán
Rut:	9.173.211-4

MISIÓN:

Promover, valorar y defender los Derechos Humanos, haciendo de la educación un mecanismo para lograr estos fines, utilizando la metodología de la No Violencia Activa, haciendo partícipe de sus acciones a todos quienes se sientan representados por los principios de Serpaj. De esta forma pretendemos construir una sociedad inclusiva, respetuosa y comprometida con la justicia, que propenda a la generación de una cultura de la paz, con fuerte sentido de responsabilidad social y fuerte énfasis en la construcción de una sociedad libre y empoderada.

VISIÓN:

Serpaj- Chile desarrolla en todas sus acciones una pedagogía liberadora en consonancia con su opción educativa. Entendemos esta pedagogía como el desarrollo de todas las potencialidades humanas y la superación de obstáculos que impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos y democráticos, inspirándose en la Resolución No Violenta de los Conflictos.

POLÍTICA DE CALIDAD:

El Servicio Paz y Justicia, SERPAJ Chile, busca lograr la satisfacción y expectativas de sus clientes, y otras partes interesadas, a través de la entrega de servicios en Programas de atención a la niñez y juventud vulnerada y Programas de atención al consumo problemático de drogas, ambos en sus diferentes modalidades, en forma efectiva y eficiente en cumplimiento con los requisitos técnicos requeridos y acordados con los clientes, estableciendo un compromiso permanente con la mejora continua de los procesos y la gestión de los riesgos y oportunidades.

ÁREA DE TRABAJO:

Descripción Publico Objetivo:		
SERPAJ Chile dedica su trabajo a la protección de derechos y atención a la niñez y juventud vulnerada, así como al trabajo con adolescentes sancionados por la ley 20084 de responsabilidad penal adolescente.		
N° Usuarios	6205 NNAJ	FUENTES SIS Y SENAINFO
Total NNA Protección	5662	FUENTE SIS
Total Adolescentes y Jóvenes Justicia Juvenil	543	FUENTE SENAINFO

INFORMACIÓN FINANCIERA SEGÚN BALANCE AÑO COMERCIAL 2022:

Descripción	Monto M\$
Patrimonio Total y/o Capital Social	99.902
Ingresos Totales Anuales	15.541.349
Egresos Totales Anuales	15.541.349
Resultado del Ejercicio	0

**Ver Anexo 1: Balance 2022 de fecha 03/05/2023*

II. INFORMACIÓN GENERAL Y DE CONTEXTO:

La institución está al alero del Servicio Paz y Justicia, Serpaj – AL, que nace formalmente en el II Encuentro Continental en 1974, y fue Adolfo Pérez Esquivel, Premio Nobel de la Paz en 1980, su primer Coordinador Latinoamericano. Desde entonces la historia del Serpaj – AL y el Serpaj Chile ha estado subrayada por una preocupación fundamental: la de estar presente como un servicio para y con los más invisibilizados, desposeídos y violentados. SERPAJ está presente hoy en 12 países de América Latina, organizado en Secretariados Nacionales, como es el Serpaj Chile. Se reconocen como principios y valores la Educación para la Paz y la Promoción de los Derechos Humanos.

DIRECTORIO:

La Institución es administrada por un Directorio compuesto por tres miembros que se eligen cada tres años en Asamblea General Ordinaria, según lo establecido en los Estatutos de Serpaj Chile actualizado el 18 de marzo 2020 a través de la Reducción de Escritura Pública N° 277. El Directorio podrá organizar el quehacer de la Institución a través de la constitución de programas, áreas de trabajo, equipos regionales, sectoriales o funcionales, para el mejor cumplimiento de sus objetivos y finalidades.

Miembros del Directorio	Rol
HÉCTOR ALIAGA ROJAS	PRESIDENTE
BETTY BRITO VARGAS	SECRETARIO
BORIS MIÑO ZEBALLOS	TESORERO

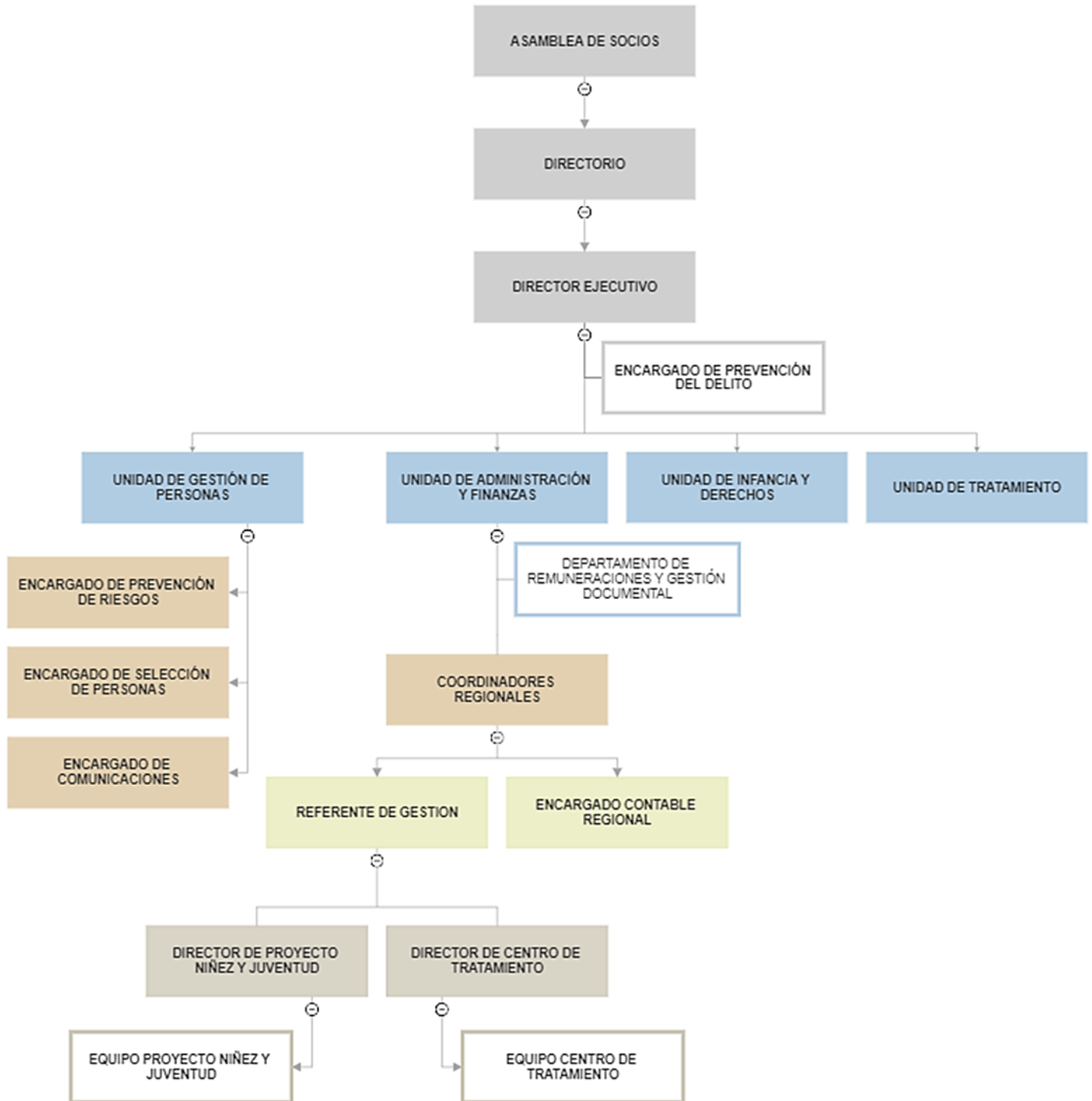
** Ver Anexo 2: Acta Asamblea Anual Ordinaria de Socios y Socias Servicio Paz y Justicia Serpaj Chile - Memoria Anual Año 2021.*

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SERPAJ CHILE:

ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Asamblea de socios	Principal instancia resolutoria del quehacer político institucional de la organización
Directorio	Conduce y orienta las líneas de trabajo de la Institución de acuerdo a los mandatos emanados por su asamblea de socios.
Director Ejecutivo	Operacionaliza los acuerdos de trabajo del Directorio, con las respectivas Unidades Nacionales y Coordinadores(as) Regionales. Representa a la institución ante organismos públicos y privados
Unidades Nacionales	Responsables del adecuado funcionamiento del quehacer institucional en sus ámbitos administrativos, financiero, técnico, comunicacional, de prevención de riesgo y de política institucional, representando una instancia de coordinación intermedia entre los Coordinadores(as) Regionales, Directores de Proyectos y Dirección ejecutiva.
Coordinadores(as) Regionales	Responsable del quehacer político institucional en cada región, toma decisiones para la correcta ejecución de las áreas administrativas, técnica, financiera, política institucional, comunicacional y de prevención de riesgo.
Director/a de Proyectos	Encargado directo de los trabajadores que presentan servicios en un proyecto o centro, siendo responsable de velar por el buen funcionamiento del mismo, en sus áreas administrativa, técnica, financiera, de política institucional, comunicacional y de prevención de riesgo
Referente de Gestión Regional	Implementa y acompaña los procesos de gestión de cada proyecto de la región, en función del mejoramiento permanente de las prácticas interventivas. Su trabajo opera bajo las orientaciones técnicas de las Unidades nacionales y posee dependencia contractual de cada Coordinador(a) regional.
Administración Regional	Soporte financiero, contable y administrativo de los proyectos en ejecución. Opera bajo la responsabilidad del Coordinador(a) Regional y de la Unidad Nacional de Administración y Finanzas.
Administración Central	Se entenderá como la casa matriz de la institución, en donde se ubican las Unidades Nacionales y Dirección Ejecutiva.



ORGANIGRAMA SERPAJ CHILE:





PROYECTOS SERVICIO NACIONAL DE MENORES:

REGIÓN	CÓDIGO	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	Nº DE PLAZAS
ANTOFAGASTA	1020414	JUSTICIA JUVENIL	PLA SOLA SIERRA HENRIQUEZ	35
ANTOFAGASTA	1220428	JUSTICIA JUVENIL	PMM - CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ	20
AYSEN	1110190	JUSTICIA JUVENIL	ASE PROFESOR MANUEL GUERRERO	30
COQUIMBO	1040503	JUSTICIA JUVENIL	ASE EDUCANDO PARA LA PAZ	25
COQUIMBO	1040502	JUSTICIA JUVENIL	ASE PAULO FREIRE	35
COQUIMBO	1040479	JUSTICIA JUVENIL	PLE LUIS CARDENAS	48
MAULE	1070743	JUSTICIA JUVENIL	PMM - BALDOMERO LILLO	65
MAULE	1070721	JUSTICIA JUVENIL	ASE CIP CRC TALCA	40
MAULE	1070722	JUSTICIA JUVENIL	ASE MEDIO LIBRE TALCA	30
TARAPACÁ	1010275	JUSTICIA JUVENIL	SBC LUIS PEREZ AGUIRRE	78
TARAPACÁ	1010277	JUSTICIA JUVENIL	PLA VIOLETA PARRA	22
TARAPACÁ	1010283	JUSTICIA JUVENIL	ASE EDUCANDO PARA LA PAZ	25
TARAPACÁ	1010282	JUSTICIA JUVENIL	ASE GABRIELA MISTRAL	45

PROYECTOS SERVICIO PROTECCIÓN ESPECIALIZADA:

REGIÓN	CÓDIGO	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	Nº DE PLAZAS
ANTOFAGASTA	1020411	PROTECCION	PIE 24 HORAS CLOTARIO BLEST RIFFO	50
ANTOFAGASTA	1020412	PROTECCION	PIE 24 HORAS MAHATMA GANDHI	50
ANTOFAGASTA	1020316	PROTECCION	PPF MALALA YOUSAFZAI	140
ANTOFAGASTA	1020318	PROTECCION	PPF MONSEÑOR OSCAR ROMERO	80
ANTOFAGASTA	1020383	PROTECCION	PPF PIERRE DUBOIS	125
ANTOFAGASTA	1020418	PROTECCION	PRM AYLLU	170
ANTOFAGASTA	1020449	PROTECCION	PPF ALFONSO BAEZA	70
ANTOFAGASTA	1020444	PROTECCION	PPF NADIA MURAD	128
ANTOFAGASTA	1020456	PROTECCION	PPF 24 HORAS ELENA CAFFARENA	104
ARICA	1150126	PROTECCION	PEE ARMAÑA	48
ARICA	1150127	PROTECCION	PIE AMARU	100
ARICA	1150149	PROTECCION	PPF HACTAÑA	100
ARICA	1150150	PROTECCION	PRM ARUMANTHI	90
ARICA	1150130	PROTECCION	PRM CHUNGARA	100
ARICA	1150131	PROTECCION	PRM RIGOBERTA MENCHU	100
ARICA	1150156	PROTECCION	PIE AKAPACHA	52
ATACAMA	1030389	PROTECCION	PIE MARTIN LUTHER KING	38
AYSEN	1110194	PROTECCION	PPF CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	80
AYSEN	1110183	PROTECCION	PRM ELENA CAFFARENA	75



AYSEN	1110200	PROTECCION	PPF SERPAJ COYHAIQUE	80
COQUIMBO	1040462	PROTECCION	PIE NELSON MANDELA	100
COQUIMBO	1040472	PROTECCION	PIE RIGOBERTA MENCHU	100
COQUIMBO	1040485	PROTECCION	PRM NICANOR PARRA	100
COQUIMBO	1040564	PROTECCION	PIE MAHTMA GANDHI	50
LOS LAGOS	1100768	PROTECCION	PAS HUEPIL	50
LOS LAGOS	1100767	PROTECCION	PAS PAIHUEN	50
LOS LAGOS	1100747	PROTECCION	PEC TREKANCHE	40
LOS LAGOS	1100766	PROTECCION	PEE LLAPEMN	58
LOS LAGOS	1100706	PROTECCION	PIE 24 HORAS JOSE HUENANTE	50
LOS LAGOS	1100725	PROTECCION	PIE GANDHI	100
LOS LAGOS	1100720	PROTECCION	PPF ADOLFO PEREZ ESQUIVEL	125
LOS LAGOS	1100765	PROTECCION	PPF RELONCAVI	80
LOS LAGOS	1100764	PROTECCION	PPF WENUANTU	72
LOS LAGOS	1100771	PROTECCION	PPF WITRALEN	80
LOS LAGOS	1100813	PROTECCION	PRM PAMPA IRIGOIN	100
LOS LAGOS	1100812	PROTECCION	PPF AMANAKI	80
MAULE	1070677	PROTECCION	PRM AMANDA LABARCA	50
MAULE	1070693	PROTECCION	PEC JOSE ALDUNATE	50
MAULE	1070745	PROTECCION	PPF ANTUMALEN	80
MAULE	1070746	PROTECCION	PPF ELENA CAFFARENA	80
METROPOLITANA	1132106	PROTECCION EDUCACION	PDE MARIO BENEDETTI	50
METROPOLITANA	1132420	PROTECCION	PPF RUCALAF	100
TARAPACÁ	1010258	PROTECCION	PPF RIGOBERTA MENCHU	175
TARAPACÁ	1010265	PROTECCION	PRM IMARAÑA	125
TARAPACÁ	1010284	PROTECCION	PPF AMARU	100
VALPARAISO	1051228	PROTECCION	PIE ARMONIA	75
VALPARAISO	1051255	PROTECCION	PIE GABRIELA MISTRAL	60
VALPARAISO	1051232	PROTECCION	PIE MARIO BENEDETTI	75
VALPARAISO	1051248	PROTECCION	PIE MIGUEL WOODWARD	75
VALPARAISO	1051276	PROTECCION	PIE NICANOR PARRA	75
VALPARAISO	1051229	PROTECCION	PIE OSCAR ROMERO	75
VALPARAISO	1051231	PROTECCION	PIE PABLO NERUDA	75
VALPARAISO	1051233	PROTECCION	PIE PIERRE DUBOIS	75
VALPARAISO	1051230	PROTECCION	PIE RIGOBERTA MENCHU	75
VALPARAISO	1051226	PROTECCION	PIE VICTOR JARA	100
VALPARAISO	1051227	PROTECCION	PIE VIOLETA PARRA	75
VALPARAISO	1051234	PROTECCION	PPF BARRIO O HIGGINS	75

VALPARAISO	1051225	PROTECCION	PPF CARMELA JERIA	75
VALPARAISO	1051301	PROTECCION	PPF GANDHI	75
VALPARAISO	1051366	PROTECCION	PPF JOSE ALDUNATE	75
VALPARAISO	1051369	PROTECCION	PPF LUIS PEREZ AGUIRRE	75
VALPARAISO	1051224	PROTECCION	PPF RODRIGO ROJAS DE NEGRI	75
VALPARAISO	1051305	PROTECCION	PRM - ELOISA DIAZ INSUNZA	115
VALPARAISO	1051456	PROTECCION	PPF AMANDA LABARCA	100
VALPARAISO	1051455	PROTECCION	PPF NICOLASA QUINTREMAN	117
VALPARAISO	1051469	PROTECCION	PIE 24 HORAS MANUEL GUERRERO	70

GRUPOS DE INTERÉS Y REDES:

Serpaj Chile requiere de la coordinación con entidades públicas y privadas para el desarrollo de sus tareas y funciones principales. Especialmente, la Corporación participa en redes tanto nacionales como internacionales vinculadas al trabajo en derechos humanos con infancia y juventud.

Redes locales

- **Red SENAME y SPE:** coordinación permanente entre los proyectos de la institución con las distintas modalidades programáticas tanto del área de justicia juvenil como de protección de derechos. Estas coordinaciones tienen por propósito obtener información o gestionar acciones propias de los procesos de intervención de los casos entre los distintos programas.
- **Red Social:** acciones de coordinación entre los proyectos y los departamentos sociales y de desarrollo comunitario de la municipalidad de cada comuna, para la vinculación de los grupos familiares y su debida gestión de beneficios locales y estatales.
- **Red Salud:** coordinación permanente entre los proyectos y las entidades de salud como: CESFAM; COSAM; CESAM; CECOF; Recintos hospitalarios, consultorios y postas; Centros de Tratamiento (SENDIA); entre otros. Las gestiones con la red de salud permiten entregar información respecto de los casos, para el abordaje oportuno en este ámbito, gestionar atención especializada en salud mental, coordinar oportunamente información que constituya situaciones de maltrato y/o abuso mediante la constatación de lesiones.
- **Red Judicial:** trabajo permanente y coordinado entre los proyectos y las entidades del circuito judicial como: Fiscalía; Tribunal de familia; Carabineros; Policía de Investigaciones; PRJ; Centro Cumplimiento de Medidas, entre otras, con el objetivo de gestionar acciones oportunas para la protección y reparación de los derechos de niños, niñas y adolescentes atendidos; así como realizar coordinación respecto de los casos, activar protocolos de denuncia y otros propios del circuito socio-jurídico.
- **Red Educativa:** cada proyecto realizará acciones de coordinación y trabajo colaborativo con instituciones educativas como: Jardines Infantiles y Salas Cunas; Escuelas; Liceos; Centros Educativos; Superintendencia de Educación; DAEM; entre otras, para la gestión de matrículas, inclusión educativa, seguimiento de casos, coordinación con estamentos psicosociales, identificación de situación de vulneración de derechos.



Redes Nacionales

- Proveedores: Para la entrega del servicio, la institución requiere de proveedores de servicios generales e insumos, lo cual mantenga el óptimo funcionamiento de cada centro de trabajo y requerimientos propios de los equipos de proyectos. Su evaluación está a cargo de cada Encargado Contable Regional.
- Acción AG: Serpaj Chile participa en coordinación a la Asociación Chilena de Organismos No Gubernamentales ACCIÓN, quien se constituye como una red que articula a 53 organizaciones no gubernamentales interesadas en promover el ejercicio a la ciudadanía plena y el reconocimiento y el respeto irrestricto de los derechos humanos, cívicos, políticos, económicos, sociales y culturales. Creada en 1993, ACCIÓN nace como un espacio autónomo, flexible, republicano, independiente y auto organizado, que pretende aportar al enriquecimiento institucional de la sociedad civil chilena y que convoca, fortalece e identifica a sus asociados: cobija sus propuestas e ideas, fomenta el desarrollo y la protección de sus actividades comunes y facilita espacios de reflexión y debate.
- INDH: El Instituto Nacional de Derechos Humanos es una corporación autónoma de derecho público creada por la Ley N° 20.405 destinada a promover y proteger los derechos humanos de todas las personas que habitan en Chile, establecidos en las normas constitucionales y legales; en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, así como los emanados de los principios generales del derecho, reconocidos por la comunidad internacional. Serpaj Chile ha realizado un trabajo colaborativo con el INDH participando como observadores de derechos humanos en distintos espacios de manifestación pública.
- Museo de la Memoria y los Derechos Humanos: espacio destinado a dar visibilidad a las violaciones a los derechos humanos cometidas por el Estado de Chile entre 1973 y 1990; a dignificar a las víctimas y a sus familias; y a estimular la reflexión y el debate sobre la importancia del respeto y la tolerancia, para que estos hechos nunca más se repitan. Este proyecto Bicentenario, inaugurado en enero del 2010 busca impulsar iniciativas culturales y educativas, que inviten al conocimiento y la reflexión. El Serpaj Chile ha tenido un trabajo de colaboración permanente con dicha entidad, y en el marco de la Asamblea Continental del Servicio Paz y Justicia América Latina el presidente del Directorio de Serpaj Chile, Fernando Aliaga donó al director del Museo de la Memoria, Francisco Estévez, el archivo histórico de Serpaj Chile.

Redes Internacionales

- Servicio Paz y Justicia-AL: es una red continental, de inspiración cristiano-ecuménica, que tiene como finalidad promover los valores de la Paz, la No-violencia y una cultura fundada en el reconocimiento pleno a los Derechos Humanos. Junto a los Secretariados Nacionales de Serpaj Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Colombia, El Salvador y Uruguay, se conforma el Serpaj - América Latina.
- IFOR: La Red Mundial de IFOR (Movimiento Internacional de Reconciliación) una de las más activas expresiones de trabajo de la sociedad civil en materias de Paz, desarme y No Violencia. El Secretariado Internacional de IFOR en los Países Bajos, coordina la comunicación entre los miembros de IFOR, une las ramas a los recursos de creación de capacidad y ayuda a coordinar las campañas internacionales, delegaciones y acciones urgentes. IFOR tiene extensas relaciones de trabajo con organizaciones no gubernamentales (ONG) de ideas afines y también con iniciativas de la sociedad civil de todo el mundo,

teniendo además estatus observador y consultivo ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas y las organizaciones de la UNESCO.

- Pax Christi International: se fundó en Europa en 1945 como un movimiento de reconciliación que reunió a franceses y alemanes después de la Segunda Guerra Mundial. Hoy, el movimiento tiene 120 Organizaciones Miembros activas en más de 50 países en todo el mundo. Pax Christi es un movimiento liderado por una organización miembro, compuesto por secciones nacionales y grupos locales, todos con el nombre de Pax Christi, y también por organizaciones afiliadas que trabajan con sus propios nombres.

OBJETIVOS Y RESULTADOS OBTENIDOS:

Serpaj Chile tiene como objetivo principal promover, valorar y defender los derechos humanos, partir del despliegue de estrategias de intervención que permitan el resguardo, protección y restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en acciones basadas en el respeto, buen trato y la participación de los mismos. A partir de lo anterior, Serpaj Chile ha implementado prácticas la evaluación y medición de satisfacción de los/as usuarios/as de los programas que ejecuta, en atención al enfoque de derechos y promoción de la participación de los niños, niñas y adolescentes hacia los cuales dirige su atención preferente.

De esta manera, se aplica el instrumento Encuesta de satisfacción usuaria del Sistema de gestión de calidad institucional (ESU institucional), con la finalidad de evaluar la satisfacción de los NNA y Referentes Adultos en relación a la atención recibida en cada uno de los programas.

A nivel de resultados se puede señalar que, en promedio en el periodo 2021 – 2022 los encuestados evaluaron con un alto nivel de satisfacción (93.64%) la atención recibida por el programa en el cual estaban participando (Fuente: Base de Datos Encuestas de Satisfacción Usuaria Institucional - UID SERPAJ CHILE, 2022). Lo anterior evidencia un aumento en la satisfacción usuaria con respecto al periodo anterior (Periodo 2019 – 2020: 90% de satisfacción).

<u>RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION USUARIA 2021-2022</u>		
Promedio Niños y Niñas	95,28%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio Adolescentes	91,89%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio Referente Adulto	93,76%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio General	93,64%	Nivel alto de satisfacción usuaria

En relación a los **objetivos e indicadores de gestión**, se pueden referir los resultados de las Supervisiones técnicas realizadas a los proyectos en ambas áreas (Protección y Justicia juvenil), en donde se observa el siguiente resultado:

<u>RESULTADOS PERÍODO 2021-2022</u>		
Promedio de la totalidad de Informes de Supervisión (IP)	2,85	Categoría: Cumple
Promedio de las Evaluaciones anuales de desempeño a Proyectos Justicia juvenil	3,02	Categoría: Cumple

GESTIÓN DE RECLAMOS, INCIDENTES Y DENUNCIAS:

Dentro de su Modelo de Prevención del Delito, SERPAJ Chile ha contemplado una serie de mecanismos para atender oportunamente a las denuncias emitidas por los/as usuarios/as, sean éstos niños, niñas y adolescentes como también sus referentes adultos; profesionales e integrantes de las oficinas y proyectos que ejecuta; y externos a la institución, desarrollando un procedimiento que garantice la confidencialidad y respuesta efectiva ante los requerimientos detectados. Para esto dispone de un Canal de Denuncias para que usuarios/as, trabajadores/as y terceros puedan formular denuncias y comunicar posibles incumplimientos o eventuales comisiones de delitos establecidos por la Ley N°20.393, o de cualquier otra conducta que se aparte de los valores y principios establecidos en el Código de Ética y Reglamento Interno de SERPAJ Chile, de la cual haya tomado conocimiento, de manera directa o indirecta.

Serpaj Chile para la gestión de reclamos, incidentes y denuncias cuenta con canales de comunicación que permitan el resguardo y confidencialidad de la información que usuarios/as, trabajadores/as y externos a la institución requieran aportar. Para esto, a través de distintos canales de recepción sean éstos libro y buzón de reclamos ubicado en cada uno de los centros, encuestas de satisfacción, banner de contacto específico en su página web, entre otros, la institución recoge la información y despliega estrategias para la respuesta oportuna.

Asimismo, se cuenta con un Protocolo Institucional de Investigación Interna para denuncias por maltrato, acoso laboral y sexual.

III. INFORMACIÓN GENERAL DEL PERSONAL:

Serpaj Chile cuenta con un procedimiento de Selección de Personal que consiste en un conjunto de acciones sucesivas, a través de las cuales, candidatos idóneos llegan a ocupar un puesto vacante y que responde a la necesidad de incorporar trabajadores/as con las competencias adecuadas para el ejercicio de las labores propias del cargo, generando condiciones igualitarias de ingreso de los/as postulantes, permanencia o traslado, a fin de que el mérito, la idoneidad y la no discriminación, sean los elementos centrales en su desarrollo laboral.

Por otra parte, Serpaj Chile cuenta con Descriptores de Cargo bajo el modelo de competencias, que contempla la estandarización de los perfiles de cada cargo según modalidad programática y que además incorpora las exigencias técnicas y profesionales del RR.HH. presentadas por la institución mandante SENAME y MEJOR NIÑEZ.

Respecto de la distribución por género de los/as trabajadores/as vigentes se presenta:

SEXO	CANTIDAD
F	758
M	164
TOTAL	922

La distribución de los cargos a nivel nacional son los siguientes:

CARGO	CANTIDAD DE TRABAJADORES	% REPRESENTACIÓN
EQUIPO U. INFANCIA Y DERECHOS	9	0,9
DIRECTOR NACIONAL	1	0,11
EQUIPO U. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	28	3,04
REFERENTE DE GESTIÓN	7	0,76
EQUIPO UGP	4	0,44
PREVENCIONISTA RIESGOS	1	0,11
PERIODISTA	1	0,11
DIRECTOR/A DE PROGRAMA	66	7,16
COORDINADOR/A TÉCNICO/A	31	3,37
DELEGADO/A	15	1,63
PROFESOR/A	15	1,7
ABOGADO/A	12	1,4
PSICOPEDAGOGO/A	10	1,09
PSICOLOGO/A	226	24,52
TRABAJADOR/A SOCIAL	227	24,63
SECRETARIO/A	77	8,36
AUXILIAR	70	7,59
TERAPEUTA OCUPACIONAL	1	0,13
EDUCADOR/A	80	8,5
TUTOR/A	40	4,34
OPERADOR DE HAB. SOCIOEDUC	1	0,11
TOTAL	922	100%

Es preciso señalar que la selección de nuevos integrantes por sí sola no garantiza un buen desempeño, por tanto, Serpaj Chile cuenta con un procedimiento de Inducción, que permite al nuevo trabajador/a de la institución, saber qué hacer y cómo hacerlo, adquiriendo una comprensión general sobre la institución y conocimientos específicos sobre su cargo.

Con el propósito de fortalecer las competencias laborales de los trabajadores de manera continua, la institución considera el desarrollo de Asesorías Técnicas para el equipo de trabajo en cada una de las etapas en que se encuentra el proyecto, sean éstas, Instalación; Ejecución; Evaluación. Asimismo, Serpaj Chile lleva a cabo un plan de formación anual que incluye temáticas vinculadas al desempeño y funciones a desarrollar por el trabajador.

CAPACITACIONES PERÍODO 2022 - 2023

CAPACITACIONES PERÍODO 2022 - 2023
– ABORDAJE PARA LA INTERRUPCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL Y LA PROMOCIÓN DE LA CRIANZA RESPETUOSA
– MODELO DE RIESGO, NECESIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA Y ENFOQUE DE DESISTIMIENTO Y JUSTICIA RESTAURAT
– DETECCIÓN DE INDICADORES DE CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL, ABORDAJE INICIAL Y REFERENCIA EFICAZ
– MARCO JURÍDICO PARA LA PROTECCIÓN DE NNA Y ACTUACIÓN PROFESIONAL EN EL CIRCUITO JUDICIAL
– DETERMINANTES SOCIALES
– HERRAMIENTAS DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL RIESGO DE SUICIDIO EN ADOLESCENTES
– FORTALECIMIENTO DE LA PARENTALIDAD: DESARROLLAR COMPETENCIAS Y MEJORAR LAS CONDICIONES EN LOS ADULTOS CUIDADORES
– ABORDAJE DE LA VIOLENCIA EN ADOLESCENTES Y JÓVENES CON CONDUCTAS TRANSGRESORAS.
– INTERVENCIÓN EN CRISIS CON ADOLESCENTES, COMPRENSIÓN Y ABORDAJE
– HERRAMIENTAS DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DEL RIESGO DE SUICIDIO EN ADOLESCENTES
– INTERVENCIÓN EN TRAUMA COMPLEJO INFANTO-JUVENIL: ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN Y ELABORACIÓN
– ABORDAJE PARA LA INTERRUPCIÓN DEL MALTRATO INFANTIL Y LA PROMOCIÓN DE LA CRIANZA RESPETUOSA



Por último, se considera el procedimiento de Evaluación de Desempeño con el objetivo de informar a cada trabajador/a de forma clara, explícita y oportuna el cumplimiento de los compromisos adquiridos para el período evaluado, el curso de acción a seguir, lo que se espera de él/ella en cuanto a su desempeño futuro y cómo la Institución aportará al fortalecimiento de su desempeño.

RESPONSABLE DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN	
Responsable	Patricio Marcelo Labra Guzmán
Contacto	patricio.labra@serpajchile.cl



ANEXO 1: BALANCE TRIBUTARIO 2022

CORPORACION SERPAJ CHILE
SERVICIO SOCIAL
ORELLA 1015
VALPARAISO
VALPARAISO
72.169.400-3

Fecha : 03/05/2023

Balance Tributario
Acumulado mes/año
Diciembre/2022

Cuenta Contable	Valores Acumulados		Saldos		Inventario		Resultados	
	Débitos	Créditos	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdida	Ganancia
1-1-01 CAJA/BANCO	45.118.874.491	41.286.422.847	3.832.451.644	0	3.832.451.644	0	0	0
1-1-11 ASIGNACIÓN FAMILIAR	26.852.319	26.852.319	0	0	0	0	0	0
1-2-01 BIENES RAÍCES	96.370.127	0	96.370.127	0	96.370.127	0	0	0
1-2-02 MAQUINARIAS Y EQUIPOS	1	0	1	0	1	0	0	0
1-2-03 MATERIALES Y HERRAMIENTAS	1	0	1	0	1	0	0	0
1-2-04 MUEBLES	1	0	1	0	1	0	0	0
1-2-07 VEHICULOS	35.769.347	29.888.894	5.880.453	0	5.880.453	0	0	0
1-3-20 CREDITO POR GASTO DE CAPACITACION SENCE	4.434.944	0	4.434.944	0	4.434.944	0	0	0
2-1-01 IMPPTO. ÚNICO TRABAJADORES	16.124.098	16.124.098	0	0	0	0	0	0
2-1-02 RETENCION PROFESIONAL	92.459.328	92.459.328	0	0	0	0	0	0
2-1-03 INSTITUCIONES PREVISIONALES	2.679.182.329	2.926.904.972	0	247.722.643	0	247.722.643	0	0
2-1-04 IMPUESTOS POR PAGAR	7.897.692	19.121.128	0	11.223.436	0	11.223.436	0	0
2-1-09 REMUNERACIONES POR PAGAR	9.037.420.990	9.037.420.990	0	0	0	0	0	0
2-1-12 RET 3% HONORARIOS	1.993.316	1.993.316	0	0	0	0	0	0
2-1-13 RET 3% REMUNERACIONES	12.903.835	12.903.835	0	0	0	0	0	0
2-1-14 RETENCION PENSION ALIMENTOS	161.869	324.547	0	162.678	0	162.678	0	0
2-2-02 EJECUCIÓN DE PROYECTOS	6.096.341.331	9.531.907.300	0	3.435.565.969	0	3.435.565.969	0	0
2-3-01 CAPITAL SOCIAL	0	99.902.716	0	99.902.716	0	99.902.716	0	0
2-3-02 F.R.C.P.	0	103.072.356	0	103.072.356	0	103.072.356	0	0
2-3-03 PATRIMONIO SERPAJ CHILE	0	41.487.373	0	41.487.373	0	41.487.373	0	0
2-3-06 RESULTADO ACUMULADO	1.580.043.642	1.580.043.642	0	0	0	0	0	0
3-1-01 ALIMENTACIÓN	42.730.947	0	42.730.947	0	0	0	42.730.947	0
3-1-02 ANTICIPO EJECUCIÓN PROYECTOS	5.015.609.611	4.516.297.689	499.311.922	0	0	0	499.311.922	0
3-1-03 CONSUMOS BASICOS	146.657.642	0	146.657.642	0	0	0	146.657.642	0
3-1-04 CORRECCIÓN MONETARIA	28.679.578	14.863.692	13.815.886	0	0	0	13.815.886	0
3-1-05 DEPORTE Y RECREACIÓN	38.475.835	0	38.475.835	0	0	0	38.475.835	0
3-1-06 DEPRECIACIÓN	15.223.938	0	15.223.938	0	0	0	15.223.938	0
3-1-07 EDUCACIÓN	13.497.565	0	13.497.565	0	0	0	13.497.565	0
3-1-08 EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	225.669.413	0	225.669.413	0	0	0	225.669.413	0
3-1-09 GASTOS MENORES	145.960.184	0	145.960.184	0	0	0	145.960.184	0
3-1-11 HONORARIOS	754.356.067	0	754.356.067	0	0	0	754.356.067	0
3-1-12 INDEMNIZACIÓN, DESAHUCIO Y VACACIONES	274.082.736	0	274.082.736	0	0	0	274.082.736	0
3-1-13 MANTENCIÓN Y REPARACIÓN	117.563.654	0	117.563.654	0	0	0	117.563.654	0
3-1-14 MATERIALES DE OFICINA	113.887.441	0	113.887.441	0	0	0	113.887.441	0
3-1-15 MATERIALES Y ÚTILES DE ASEO	75.203.171	0	75.203.171	0	0	0	75.203.171	0
3-1-16 MOVILIZACIÓN	170.086.798	0	170.086.798	0	0	0	170.086.798	0
3-1-17 OTROS GASTOS	92.701.409	0	92.701.409	0	0	0	92.701.409	0
3-1-18 REMUNERACIONES	11.209.332.409	0	11.209.332.409	0	0	0	11.209.332.409	0
3-1-21 VESTUARIO Y CALZADO	2.712.175	0	2.712.175	0	0	0	2.712.175	0
3-1-22 SALUD E HIGIENE	15.082.265	0	15.082.265	0	0	0	15.082.265	0
3-1-23 CAPACITACIÓN	11.414.600	4.288.000	7.126.600	0	0	0	7.126.600	0
3-1-24 LEYES SOCIALES	605.154.632	0	605.154.632	0	0	0	605.154.632	0
3-1-25 ARRIENDO	806.648.454	0	806.648.454	0	0	0	806.648.454	0
3-1-26 ALOJAMIENTO	4.024.697	0	4.024.697	0	0	0	4.024.697	0
3-1-29 SERVICIOS GENERALES	152.043.481	0	152.043.481	0	0	0	152.043.481	0
4-1-01 BONIFICACIÓN ZONA EXTREMA	0	24.501.632	0	24.501.632	0	0	0	24.501.632
4-1-05 INGRESOS PROYECTOS JUNJI	0	160.370.056	0	160.370.056	0	0	0	160.370.056
4-1-09 INGRESOS PROYECTOS MIDESO	0	50.464.880	0	50.464.880	0	0	0	50.464.880
4-1-11 INGRESOS PROYECTOS SENAME	0	796.389.622	0	796.389.622	0	0	0	796.389.622
4-1-16 INGRESOS FACTURAS	0	688.658.516	0	688.658.516	0	0	0	688.658.516
4-1-24 OTROS INGRESOS	0	5.800.000	0	5.800.000	0	0	0	5.800.000
4-1-26 INGRESOS POR INTENDENCIA	0	4.015.522.083	0	4.015.522.083	0	0	0	4.015.522.083
4-1-27 INGRESOS PROYECTOS MEJOR NIÑEZ	0	9.799.642.532	0	9.799.642.532	0	0	0	9.799.642.532
Sub-Totales	84.883.628.363	84.883.628.363	19.480.486.492	19.480.486.492	3.939.137.171	3.939.137.171	15.541.349.321	15.541.349.321
Pérdidas / Ganancias							0	0
Total General	84.883.628.363	84.883.628.363	19.480.486.492	19.480.486.492	3.939.137.171	3.939.137.171	15.541.349.321	15.541.349.321

Priscila Zepeda Jerez
Contador Auditor

ACTA ASAMBLEA ANUAL ORDINARIA DE SOCIOS Y SOCIAS
SERVICIO PAZ Y JUSTICIA SERPAJ CHILE MEMORIA ANUAL AÑO 2021

Siendo las 11:00 horas, del 01 de marzo de 2023, se da inicio a la Asamblea Anual Ordinaria de Socios de la Corporación Servicio Paz y Justicia SERPAJ CHILE, convocada por su Directorio en conformidad con sus estatutos.

Preside la reunión el Presidente de la Corporación Don Héctor Aliaga Rojas quien certifica que se cumple con el quórum para constituir la Asamblea, de acuerdo al artículo 23 de los Estatutos Corporativos.

El Presidente confirma la Tabla a tratar en la Asamblea.

I.- MEMORIA AÑO 2021 E INFORME SOBRE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS, PLANES Y PROGRAMAS

II.- APROBACION BALANCE AÑO 2021

I.- MEMORIA AÑO 2021 E INFORME SOBRE FUNCIONAMIENTO DE CENTROS, PLANES Y PROGRAMAS

1.- GESTIÓN POLÍTICA INSTITUCIONAL:

La institución debió sostener su trabajo con las restricciones de movilidad y de resguardo sanitario bajo contexto de pandemia. Entre las dificultades que este contexto nos representó, se encuentran: El aumento de licencias médicas de carácter psiquiátrico muchas de ellas asociadas a las largas permanencia de encierro de los y las trabajadoras; interrupciones en procesos interventivos, dadas las cuarentenas decretadas, falta de oferta de profesionales para ingresar a proyectos, suponemos generados por los subsidios económicos directos generados desde el estado

En general hubo una disminución del trabajo asociativo y de red. La mayoría de las instancias de coordinación con terceros de la red pública y OSC se realizaron a través de plataformas virtuales y para abordar situaciones coyunturales.

Dentro de las actividades permanentes que se desarrollaron durante el año 2021, fue el apoyo al funcionamiento de dos Ollas Comunes, que en contexto de pandemia posibilitaron la entrega de alimentación a adultos mayores y familias vulnerables. Se apoyó la Olla común de Loncura en la comuna de Quintero, y la iniciativa del Colectivo “Siete Cerros” en la Plaza Santa Margarita del Cerro Barón de la comuna de Valparaíso

Sobre Comunicaciones:

Dada la disminución de información para socializar y la sustantiva disminución de actividades presenciales, se han concentrado esfuerzos en mejorar diseño, capacidad y velocidad de página, además de agregar nuevo link de interés general.

2.- GESTIÓN TÉCNICA:

PRINCIPALES LOGROS 2021 UNIDAD DE INFANCIA Y DERECHOS

A.- SOSTENIBILIDAD DE LA OFERTA PROGRAMÁTICA EN EJECUCIÓN

Un logro relevante obtenido en la gestión de la UID (Unidad de Infancia y Derechos) durante el año 2021, dice relación con los resultados exitosos alcanzados en las licitaciones efectuadas por el Servicio, que significó la continuidad de una gran cantidad de proyectos ejecutados a nivel nacional.

Este logro se obtiene a partir del trabajo colaborativo desarrollado con las regiones en las cuales se despliega cada uno de los proyectos, mediante el cual, la UID asesora el procesamiento de sus respectivas bases de datos para la caracterización del sujeto de atención, como también, entrega orientaciones para el ordenamiento de la información sistematizada, de modo tal de asegurar la suficiencia en el cumplimiento de los estándares establecidos en las bases administrativas.

De esta manera, se obtiene la adjudicación de los siguientes proyectos:

- 3er Concurso Público de proyectos para la línea de acción programas de reinserción para adolescentes infractores a la ley penal, modalidad de atención: Programa Multimodal.
 - PMM Cardenal Raúl Silva Henríquez
 - PMM Baldomero Lillo

- 4to Concurso Público de proyectos para línea de acción programas de protección especializada (FAE PRO, PIE, PEE, PDE, PRM, PDC, PAS) y programas de protección en general (PPF y PAD)
 - PEE Armaña
 - PIE Amaru
 - PPF Rigoberta Menchú
 - PRM Imaraña
 - PPF Pierre Dubois
 - PIE 24 Horas Clotario Blest
 - PIE 24 Horas Mahatma Gandhi
 - PIE Nelson Mandela
 - PPF Rodrigo Rojas
 - PPF 24 Horas Carmela Jeria
 - PIE Víctor Jara
 - PIE Violeta Parra
 - PIE Armonía
 - PIE Oscar Romero
 - PIE Rigoberta Menchú
 - PIE Pablo Neruda
 - PIE Mario Benedetti
 - PIE Pierre Dubois
 - PIE Miguel Woodward
 - PIE Nicanor Parra
 - PPF 24 Horas Barrio O'Higgins
 - PPF Rucalaf



- PRM Amanda Labarca
- PPF Adolfo Pérez Esquivel

- 5to Concurso Público de proyectos para línea de acción programas de protección especializada (FAE PRO, PIE, PEE, PDE, PRM, PDC, PAS) y programas de protección en general (PPF y PAD)
 - PRM Chungará
 - PRM Rigoberta Menchú
 - PIE Rigoberta Menchú

- 7mo Concurso Público Justicia Juvenil
 - SBC Luis Pérez Aguirre
 - PLA Violeta Parra
 - PLA Sola Sierra
 - PIE Gabriela Mistral
 - PEC José Aldunate
 - PIE José Huenante
 - SBC Luis Emilio Recabarren
 - PLE Luis Cárdenas

- 8vo Concurso Público de proyectos para línea de acción programas de protección especializada (FAE PRO, PIE, PEE, PDE, PRM, PDC, PAS) y programas de protección en general (PPF y PAD)
 - PRM Ayllú
 - PRM Nicanor Parra
 - PPF Gandhi
 - PRM Eloísa Díaz
 - PEC Trekanche

- 11vo Concurso Público de proyectos para línea de acción programas de protección especializada (FAE PRO, PIE, PEE, PDE, PRM, PDC, PAS) y programas de protección en general (PPF y PAD)
 - PRM Arumanthi
 - PPF Hactaña
 - PPF Amaru
 - PIE Martín Luther King
 - PPF José Aldunate
 - PPF Luis Pérez Aguirre
 - PPF Elena Caffarena Curicó
 - PPF Antumalén

- 15vo Concurso Público Justicia Juvenil
- ASE Gabriela Mistral
- ASE Paulo Freire
- ASE Educando para la paz Iquique
- ASE Educando para la paz La Serena
- ASE CIP CRC Talca
- ASE Medio Libre Talca
- ASE Profesor Manuel Guerrero

B.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Otro logro importante se relaciona con los positivos resultados obtenidos por los proyectos que ejecuta Serpaj, tanto en las líneas de protección como de justicia juvenil, y en las evaluaciones parciales obtenidas a partir de la Supervisión técnica realizada por el Servicio, como en aquellos procesos de evaluación anual realizados en el ámbito de justicia juvenil.

Ello se ha logrado en razón del trabajo de asesoría durante la etapa de ejecución de los proyectos, así como la asesoría brindada en la etapa de evaluación anual que enfrenta cada proyecto, supervisando el cumplimiento de objetivos y desarrollo de actividades convenidas.

De este modo, como resultado de las Supervisiones técnicas realizadas a los proyectos en ambas áreas, se obtiene en promedio, un puntaje de 2,85, que califica en la Categoría: Cumple.

Con respecto al Promedio de las Evaluaciones anuales de desempeño a Proyectos Justicia juvenil (2021-2022), se obtiene como resultado un puntaje de 3,02 correspondiente a la Categoría: Cumple.

C.- LEVANTAMIENTO DE APRENDIZAJES DESDE LA EXPERIENCIA TERRITORIAL

REGIÓN	NOMBRE PROYECTO	TEMA
VALPARAISO	PPF CARMELA JERIA	Fortalecimiento de competencias parentales a adultos responsables de niños, niñas y jóvenes en situación de discapacidad
VALPARAISO	PIE VIOLETA PARRA	Sistematización del proceso de implementación territorial del Protocolo Institucional de Prevención del Suicidio en el PIE Violeta Parra-Provincia de San Felipe
VALPARAISO	PIE ARMONÍA	Intervenciones culturalmente competente frente a brechas de atención a población LGBTIAQ+
VALPARAISO	PIE MARIO BENEDETTI	Prácticas significativas en la etapa de diagnóstica en la intervención con niños, niñas, adolescentes y sus referentes adultos del Programa PIE Mario Benedetti, en contexto de pandemia
LOS LAGOS	PPF ADOLFO PEREZ ESQUIVEL	Sistematización del modelo de intervención socioeducativo en calle
MAULE	PRM AMANDA LABARCA	Género y sexualidad desde una mirada integral
ARICA	PEE ARMAÑA	Sistematización de experiencias de intervención de un proceso reparatorio en la interrupción de la ESCNNA



REGIÓN	NOMBRE PROYECTO	TEMA
ARICA	PIE AMARU	Sistematización de elementos interventivos presentes en el trabajo con los/as NNA y sus familias, del programa PIE AMARU de Arica, desde un Enfoque de Interculturalidad
ARICA	PRM RIGOBERTA MENCHU	Sistematización de buenas práctica con enfoque de género en los procesos interventivos con familias de niños, niñas y adolescentes del PRM Rigoberta Menchú
ANTOFAGASTA	PIE 24 HORAS MAHATMA GANDHI	Una mirada al enfoque de género
VALPARAISO	PIE GABRIELA MISTRAL	Nudos críticos de la intervención fuera del horario laboral
COQUIMBO	PRM NICANOR PARRA	Sistematización de la experiencia de aplicación de arteterapia en procesos interventivos con adolescentes en PRM Nicanor Parra
VALPARAISO	PPF JOSÉ ALDUNATE	Experiencia de los profesionales en proceso de intervención psicosocial con los NNA y sus familias en contexto de teletrabajo
LOS LAGOS	PPF WENUANTU	Prácticas Interventivas con NNA y sus Familias del PPF Wenuantu en Contexto de Pandemia por Covid 19
AYSEN	PPF CARDENAL RAUL SILVA H.	Sistematización de talleres de "Prevención de violencia en el pololeo, sexualidad y afectividad con perspectiva de género

D. RESULTADOS ESU

1° ESU institucional: actualmente los proyectos de Protección y Justicia juvenil asesorados por la UID solamente aplican la Encuesta de satisfacción usuaria institucional (ESU institucional o ESU ISO), la cual es respondida por niños, niñas, adolescentes y Referentes adultos. Los resultados para el periodo 2021-2022, son los siguientes:

CATEGORIA	PROMEDIO	NIVEL DE SATISFACCION
Promedio NN	95,28	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio A	91,89	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio RA	93,76	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio General	93,64	Nivel alto de satisfacción usuaria

En conclusión, los/as usuarios/as atendidos/as evaluaron la calidad de la atención recibida con un alto nivel de satisfacción (93,64%), lo cual evidencia un aumento en la satisfacción usuaria con respecto al periodo anterior (Fuente: Base de Datos Encuestas de Satisfacción Usuaria Institucional - UID SERPAJ CHILE, 2022).

E.- PROYECTOS DE TRATAMIENTOS EN DROGAS

La licitación para ejecutar Programas de Tratamiento para el período enero 2021 a diciembre 2023, en términos generales, planteó las mismas exigencias que en concursos anteriores. El acotado plazo para elaborar propuestas, la complejidad para ubicar RRHH calificado y sobretodo la escasa oferta de casas que cumplan con la normativa sanitaria, hace muy complejo postular y tener oportunidad de adjudicación. Por otra parte, el valor de los planes, con los cuales se financian estos dispositivos, no han tenido aumentos en su valorización, impidiendo hacer ofertas de empleabilidad atractivas para los técnicos y profesionales que trabajan en estos centros, provocándose alta rotación laboral e intermitencia en el desempeño de labores (ausentismo, licencias médicas extensas, renuncias)

3.- CAPACITACIONES

Durante el año 2021 se desarrollaron las siguientes capacitaciones, todas bajo el formato virtual:

NOMBRE CAPACITACION	CANTIDAD DE HORAS	NUMERO PARTICIPANTES	MES DE REALIZACION
Explotación Sexual Comercial de NNJ	8	17	FEBRERO
Actualización en Manejo de Trastornos de Salud Mental en NNJ	6	58	JULIO
Intervención en Trauma: Estrategias para la Elaboración, Integración y Resignificación	16	26	NOVIEMBRE
Intervención en Trauma: Estrategias para la Elaboración, Integración y Resignificación	16	30	DICIEMBRE
Intervención con Familias	16	30	DICIEMBRE
Intervención con Familias	16	30	DICIEMBRE

4.- Acreditación de Calidad Norma ISO 9001-2015

Las principales actividades desarrolladas en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de nuestra institución, así como algunos resultados obtenidos durante el año 2021, se detallan a continuación:

- **Consolidación del uso de la plataforma virtual:** Se logró la consolidación exitosa de una plataforma virtual para el reporte y seguimiento de los procesos. Esta herramienta ha facilitado la comunicación interna y ha permitido un mayor control y visibilidad de las actividades relacionadas con el SGC. Gracias a esta plataforma, se ha logrado un registro eficiente y seguro de la información, lo que ha mejorado la trazabilidad y la toma de decisiones basadas en datos precisos y actualizados.
- **Implementación de metodología para la determinación de los riesgos:** Se implementó una metodología para la determinación de riesgos en los procesos de nuestra organización basada en la norma ISO 31000. Esta metodología ha permitido identificar y evaluar los



posibles riesgos a los que nos enfrentamos, así como establecer medidas preventivas y correctivas para mitigarlos. De esta manera, se ha fortalecido la capacidad de anticipación y respuesta frente a situaciones adversas, asegurando la continuidad y la calidad de nuestras operaciones.

- **Implementación de sistema de revisión periódica en mesas de trabajo:** Se estableció un sistema de revisión periódica en mesas de trabajo, en el cual se analizan y evalúan los procesos relevantes para la calidad. Estas reuniones han propiciado la identificación de áreas de mejora y han fomentado la participación activa de los principales involucrados en la optimización de los procedimientos.
- **Medición de la percepción de impacto interno del SGC:** Se llevó a cabo una medición de la percepción de impacto interno de la implementación del SGC entre los integrantes de Casa Matriz. Los resultados obtenidos reflejan una mejora significativa en la conciencia y comprensión de la importancia del SGC. Además, se reconocen los beneficios y la relevancia del SGC en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.
- **Detección de oportunidades de mejora:** Durante el periodo, se identificaron y documentaron 10 oportunidades de mejora. Estas oportunidades se enfocaron en aspectos clave de nuestros procesos, con el propósito de incrementar la eficiencia y mejorar la calidad de nuestras actividades.
- **Auditoría interna y de mantención de la certificación:** El SGC se sometió a dos auditorías importantes. La primera, realizada los días 27 y 28 de septiembre de 2021, no reveló ninguna No Conformidad, lo cual es un reflejo del adecuado cumplimiento de los requisitos del SGC por parte de la organización. La segunda auditoría, realizada el 2 de noviembre 2021, también concluyó sin detectar ninguna No Conformidad, consiguiendo la mantención de la certificación.

En resumen, gracias a las actividades llevadas a cabo, nuestro Sistema de Gestión de Calidad experimentó un avance significativo, en consecuencia, de ello, se han alcanzado todos los objetivos planteados para el periodo.

5.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA:

Para el año 2021 se mantiene el atraso en el pago de subvención por atenciones bajo la calidad jurídica 80 bis, la que ascendía al mes de octubre a \$ 148.612.476.

Si bien han disminuido los plazos de atraso en el pago, persiste la dificultad mantener cierta liquidez para atender los compromisos que cada proyecto tiene, en cuanto a obligaciones contractuales con trabajadores como también gastos propios de la operación de los proyectos.

Serpaj participa del Proceso de pilotaje del módulo de rendición de cuentas convocado por el Servicio Nacional de Menores - Sename, que tiene por objetivo automatizar la rendición de cuentas a través del Sistema de Rendición Electrónico de Cuentas (SINAREC), plataforma que además de permitir el registro de los movimientos de ingreso y egresos y asientos contables, aloja la documentación sustenta dichos movimientos.



En dicho proceso participan las regiones de Tarapacá, donde se incluyen los cuatro proyectos de Responsabilidad Penal Adolescente, ASE EDUCANDO PARA LA PAZ, ASE GABRIELA MISTRAL, PLA VIOLETA PARRA, SBC LUIS PEREZ AGUIRRE, Antofagasta, con los proyectos PLA SOLA SIERRA HENRIQUEZ, PMM - CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ y SBC LUIS EMILIO RECABARREN, Coquimbo, incorporando los proyectos ASE EDUCANDO PARA LA PAZ, ASE PAULO FREIRE y PLE LUIS CARDENAS, Maule con los proyectos ASE CIP CRC TALCA, ASE MEDIO LIBRE TALCA y PMM - BALDOMERO LILLO, y finalmente la región de Aysén sumando el proyecto ASE PROFESOR MANUEL GUERRERO.

Por otra parte, en el marco de la Ley N° 21342 sobre protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro al trabajo en virtud de la alerta sanitaria por Covid -19 se realiza la contratación de seguro covid para un universo de 998 trabajadores con contrato de trabajo vigente. Así también se incorpora a esta adquisición seguros para el personal con prestación de servicios a honorarios.

Durante el año 2021, entra en vigencia la Ley que moderniza a la Dirección del trabajo que tiene como objetivo mejorar los sistemas de gestión, fiscalización y mediación. Uno de los ejes de la nueva normativa dice relación con el registro electrónico de la documentación contractual, tales como contrato de trabajo, finiquitos y otros documentos laborales, además de la presentación de libro de remuneraciones electrónico. Con el fin de dar cumplimiento a estas nuevas exigencias se crean distintos formatos de registro y procedimientos que permiten realizar un trabajo eficiente, automatizado y certero.

Respecto de los procesos administrativos y contables es posible destacar el uso de módulo de contabilidad de Softland, si bien en períodos anteriores se ha utilizado esta herramienta, para este año se ha potenciado el uso de gran parte de sus funcionalidades, cuyo resultado se observa en que el proceso de renta para el año 2021 fue aceptado sin observaciones.

Durante el año 2021 se ha fortalecido el proceso de pagos a través de transferencias electrónicas bancarias, para ello se ha habilitado a dos de tres apoderados de cada cuenta corriente para que opere la plataforma bancaria. Manteniendo control tanto de las cuentas corrientes en funcionamiento, como de los apoderados y de los productos y/o servicios contratados con las entidades bancarias que a la fecha suman tres Banco Estado, Scotiabank y Chile.

En cuanto al establecimiento de mecanismos de monitoreo y control administrativo, es preciso destacar la creación de planillas de control de honorarios, informes de supervisión financiera, zona extrema, aportes administración centralizada.



6.- PREVENCIÓN DE RIESGOS

Dentro cumplimiento de la normativa legal vigente, asociada a la Ley 16.744 “Aprueba seguro social contra riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales”, al Decreto Supremo N°594, Decreto Supremo N°40, Decreto Supremo N° 76, D.S N°101 y a los Protocolos MINSAL. Se detalla lo siguiente;

1. Se lleva a cabo el Protocolo Ista 21 sobre Riesgo Psicosocial a nivel nacional en las distintas Regiones en donde la Corporación tiene centros de trabajo.
2. Se realizan Charlas de Inducción ODI (Obligación de Informar) a más de 800 trabajadores/as a nivel nacional.
3. Se confeccionan y visan Planes de Emergencias de los distintos centros de trabajo a nivel nacional.
4. Se realizan Visitas preventivas en los centros de trabajo de la V Región.
5. Se realizan capacitaciones de distintas temáticas preventivas, tales como, manejo de extintores, primeros auxilios, metodología SUSESO/Ista 21 para comité de aplicación, Prevención del contagio Covid-19, trabajo a distancia, primeros auxilios psicológicos, entre otros.
- 6.- En los más de 90 centros de trabajo a nivel nacional se realizaron las siguientes acciones preventivas;
 - Inspección de extintores, simulacros, inspección de extintores, diagnóstico de infraestructura, entrega de equipos de protección personal.
 - Se crean protocolos sobre Retorno laboral seguro, Protocolo sobre Limpieza y desinfección, Protocolo sobre trabajo a distancia, todo esto amparado en la Ley 21.342
 - Se realiza la actualización del Reglamento Interno sobre Higiene, Orden y Seguridad (RIOHS).

Cabe mencionar que la Corporación Servicio Paz y Justicia, cuenta con centros de trabajo ubicados en las regiones de Arica, Antofagasta, Tarapacá, Coquimbo, Atacama, Valparaíso, Maule, Santiago, Los Lagos, Los Ríos, Aysén.

II.- APROBACIÓN BALANCE AÑOS 2021

La Asamblea de Socios aprueba la totalidad de los puntos incluidos en la presente memoria y balance correspondientes al año 2021