

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 31 Proyectos en Convenio con el Servicio Nacional de Menores – Chile, 47 proyectos en convenio con el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 26 Proyectos en convenio con el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, 10 proyectos Abriendo Caminos en convenio con el Ministerio de Desarrollo Social, 4 centros de Tratamiento de Alcohol y Drogas en convenio con SENDA y 2 en convenio con la Junta de Jardines Infantiles, 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	7088 NNAJ	FUENTES SIS, SENAINFO E INSTITUCIONAL
Total NNA Protección	6396	FUENTE SIS
Total Adolescentes y Jóvenes Justicia Juvenil	180	FUENTE SENAINFO
Total Adolescentes y Jóvenes Reinserción Juvenil	512	FUENTE INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN FINANCIERA SEGÚN BALANCE AÑO COMERCIAL 2024:

Descripción	Monto M\$
Patrimonio Total y/o Capital Social	99.902
Ingresos Totales Anuales	26.885.075
Egresos Totales Anuales	26.885.075
Resultado del Ejercicio	0

DETALLE INGRESOS MIDESO 2024:

Fecha	Organismo Otorgante	Proyecto	Monto
01-01-2024	MIDESO	PAC PAULO FREIRE	65.326.359
02-01-2024	MIDESO	PAC ELUNEY	56.293.408
02-01-2024	MIDESO	PAC ANELEY	97.989.538
03-01-2024	MIDESO	PAC OSCAR ROMERO	43.957.521
03-01-2024	MIDESO	PAC ARIAKA	117.220.056
12-01-2024	MIDESO	PAC ALFONSO BAEZA	97.989.538
24-07-2024	MIDESO	PAC OSCAR ROMERO	39.426.304
29-07-2024	MIDESO	PAC ARIAKA	105.136.812
24-10-2024	MIDESO	PAC ELUNEY	140.182.416
24-09-2024	MIDESO	PAC ALFONSO BAEZA	87.888.609
08-08-2024	MIDESO	PAC PAULO FREIRE	58.592.406
08-08-2024	MIDESO	PAC ANELEY	87.888.609
TOTAL INGRESOS MIDESO			1.097.891.576

**Ver Anexo 1: Balance 2024 de fecha 31/12/2024*

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.

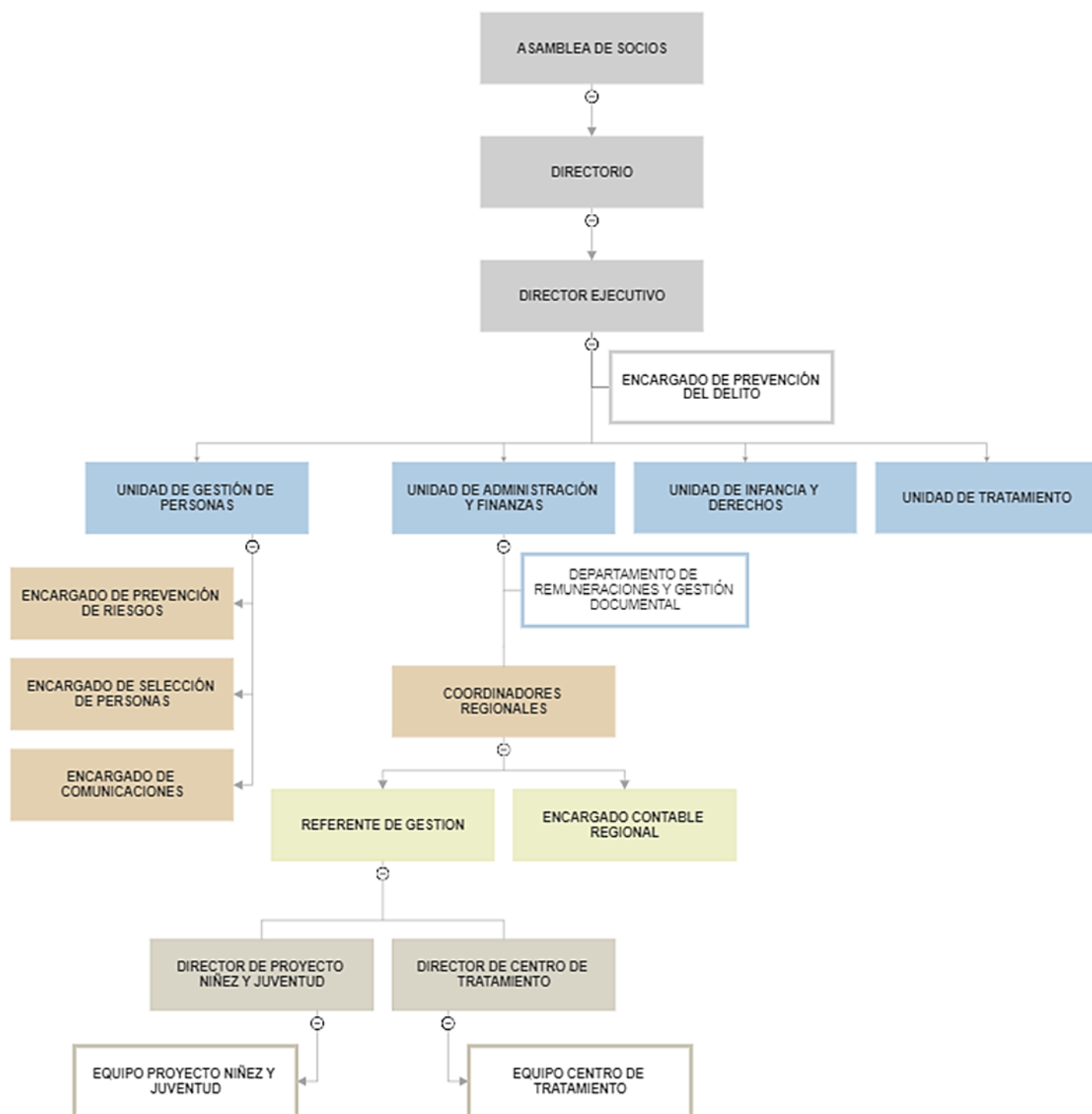
Miembros del Directorio	Rol
BORIS MIÑO ZEBALLOS	PRESIDENTE
ROSA CARMONA PEDREROS	SECRETARIO
BETTY BRITO VARGAS	TESORERO

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 DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NOMBRE DE LA REGIÓN	NOMBRE PROYECTO	DIRECTOR	PSICÓLOGOS	OTROS PROFESIONALES	TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS	SERVICIO AUXILIAR	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
ANTOFAGASTA	PIE 24 HORAS CLOTARIO BLEST RIFFO	MILENA PATRICIA KACIC ROJAS	3	3	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
ANTOFAGASTA	PIE 24 HORAS MAHATMA GANDHI	NICOLE ISABEL DIAZ ABARCA	3	5	4	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
ARICA	PIE AMARU	JUAN CARLOS FERNANDEZ GUZMAN	2	2	4	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
ARICA	PRM RIGOBERTA MENCHU	INES BEATRIZ MUÑOZ ARAYA	5	6	2	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
ARICA	PRM CHUNGARA	LEYLAN DAYAN LUCERO PIZARRO	5	5	2	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
COQUIMBO	PIE NELSON MANDELA	PAULINA ANDREA TAPIA CASTILLO	4	4	6	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
LOS LAGOS	PIE 24 HORAS JOSE HUENANTE	LUIS ANDRES MIRANDA ULLOA	4	4	5		01-07-2021	02-01-2023 (RU)
LOS LAGOS	PIE GANDHI	ANDRADES VERGARA KAREN ANDREA	4	5	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
MAULE	PRM AMANDA LABARCA	MARCELA FRANCISCA CERPA FIGUEROA	6	11	1	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
TARAPACÁ	PRM IMARAÑA	JESSICA DEL CARMEN CAMPOS VERA	5	11	1	1	01-07-2021	02-07-2022 (RU)
VALPARAISO	PIE ARMONIA	CAMILA ANDREA CAMPOS ZUÑIGA	5	3	7	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE GABRIELA MISTRAL	ANDREA ALESSANDRA FLORES POBLETE	7	9	7	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE MARIO BENEDETTI	ELIZABETH MARION VON BISCHHOFFSHAUSEN CARRASCO	6	4	7	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE MIGUEL WOODWARD	CAROLINA ANDREA CALDERON CARROZA	6	6	7	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE NICANOR PARRA	CAMILA FRANCISCA ESPINOZA ARANCIBIA	5	7	6	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE OSCAR ROMERO	NICOLE ESTEFANIA TORO MOLINA	5	4	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE PABLO NERUDA	JOSE ANTONIO ROJAS LOPEZ	4	4	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE PIERRE DUBOIS	MARCOS MARCELO REJANO	8	5	7	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE RIGOBERTA MENCHU	JORGE NELSON VERA JORQUERA	6	5	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE VICTOR JARA	VALERIA LEIVA GONZALEZ	4	4	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PIE VIOLETA PARRA	CATALINA RODRIGUEZ HERRERA(S)	4	4	5	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
VALPARAISO	PPF BARRIO O'HIGGINS	ANA MARIA BURGOS HERNANDEZ	2	5	1	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)



VALPARAISO	PPF CARMELA JERIA	VARAS PARRAGUEZ MARÍA FERNANDA	2	3	1	1	01-07-2021	02-01-2023 (RU)
COQUIMBO	PIE RIGOBERTA MENCHU	PAMELA SOLEDAD TORREZ SALAZAR	7	6	7	1	01-08-2021	02-02-2023 (RU)
COQUIMBO	PRM NICANOR PARRA	MARIE LIZ ROMAN ARAYA	4	6	1	1	01-09-2021	02-09-2022 (RU)
LOS LAGOS	PEC TREKANCHE	PAULINA SCHLOMITT BASCUR ORELLANA	2	1	5	1	01-09-2021	02-03-2023 (RU)
VALPARAISO	PPF GANDHI	ANA MARIA BURGOS HERNANDEZ	5	3	2	1	01-09-2021	02-03-2023 (RU)
VALPARAISO	PRM - ELOISA DIAZ INSUNZA	CAROLINA MONTSERRAT AHUMADA CORTES	5	9	1		01-09-2021	02-09-2023 (RU)
VALPARAISO	PPF LUIS PEREZ AGUIRRE	SEBASTIÁN FRANCISCO VERDUGO MELLA	2	4	1	1	18-11-2021	19-11-2023 (RU)
ARICA	PRM ARUMANTHI	NATALY YORKA AROS VEGA	6	6	2	1	02-12-2021	03-06-2023 (RU)
LOS LAGOS	PAS HUEPIL	CONSTANZA NICOLE PAIS ALBORNOZ	5	5	1	1	02-12-2021	03-12-2023 (RU)
LOS LAGOS	PAS PAIHUEN	JESSICA PAOLA JARA MANCILLA	2	2	1	1	02-12-2021	03-12-2023 (RU)
LOS LAGOS	PEE LLAPEMN	CONSTANZA NICOLE PAIS ALBORNOZ	5	6	9	1	02-12-2021	03-06-2023 (RU)
ARICA	PIE AKAPACHA	CAROLINA ALEXANDRA FUENTES PEREZ	2	2	2		01-05-2023	01-05-2025 (RU)
AYSEN	PPF SERPAJ COYHAIQUE	VERONICA ALEJANDRA CAROCA BUSTOS	2	1	1	0	01-05-2023	01-02-2025 (RU)
VALPARAISO	PPF AMANDA LABARCA	BARBARA VALERIA GALLARDO ARANCIBIA	2	2	1	1	01-05-2023	01-05-2026
VALPARAISO	PPF NICOLASA QUINTREMAN	CAROLINA MERCEDES ALFARO ESPINOZA	4	2	1	1	01-05-2023	01-05-2026
ANTOFAGASTA	PPF ALFONSO BAEZA	JORDANKA DANIELA MONTENEGRO ALEGRE(S)	3	0	0	1	02-05-2023	02-05-2026
ANTOFAGASTA	PPF 24 HORAS ELENA CAFFARENA	EDUARDO TRONCOSO LOPES(S)	2	3	1	1	01-07-2023	01-07-2025 (RU)
COQUIMBO	PIE MAHTMA GANDHI	MARIA OLGA LATUZ (S)	3	3	3	1	01-07-2023	01-10-2025
LOS LAGOS	PRM PAMPA IRIGOIN	FABIOLA TERESA ORELLANA MORAFIA	6	6	1		01-07-2023	01-07-2024 (RU)
LOS LAGOS	PPF AMANAKI	JOSELYN NICOLE GUIÑEZ HERNANDEZ	1	1	1		01-07-2023	01-07-2026
VALPARAISO	PIE 24 HORAS MANUEL GUERRERO	CRISTEL BARBA BLANCO	3	2	3	1	01-07-2023	01-07-2026
LOS LAGOS	PRM PATAGONIA VERDE	DANAJAEL PAOLA CISTERNAS GALARCE(S)	2	2	1	1	01-11-2023	01-11-2025



MAULE	PRM PAIHUEN	CARMEN GLORIA YAÑEZ VEGA	9	9	1	1	01-11-2023	01-02-2025 (RU)
MAULE	PRM MONGETUN	INGRID MARINA SALGADO OCARANZA	6	7	1	1	01-11-2023	01-02-2025 (RU)
MAULE	PRM MERAKI	FIGUEROA MARCELA CERPA	8	7		1	01-11-2023	01-02-2025 (RU)
MAULE	PRM GANDHI	ALEXIS EDUARDO ULLOA GUZMAN	7	9	1	1	01-11-2023	01-02-2025 (RU)
VALPARAISO	PRM SOLA SIERRA HENRIQUEZ	CRISTINA DAFNE ALVAREZ VALENZUELA	3	4	1	1	01-11-2023	01-11-2026
AYSEN	AFT-Cardenal Raúl Silva Henríquez	SANDRA ELIZABETH GUAITIAO VARGAS	3	3	2	1	01-07-2024	01-07-2025 (RU)
AYSEN	PF-Cardenal Raúl Silva Henríquez	SANDRA ELIZABETH GUAITIAO VARGAS	0		1		01-07-2024	01-07-2025 (RU)
ANTOFAGASTA	AFT-MALALA YOUSAFZAI	JULIA VIVIANA REUQUE BECERRA	5	4		1	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	PF-MALALA YOUSAFZAI	JULIA VIVIANA REUQUE BECERRA	0	0	3	0	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	AFT-FERNANDO ALIAGA	ANDREA ESTER BARRAZA VARELA	4	4			01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	PF-FERNANDO ALIAGA	ANDREA ESTER BARRAZA VARELA	0	0	2	0	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	AFT-MONSEÑOR OSCAR ROMERO	JORDANKA DANIELA MONTENEGRO ALEGRE	2	3	1	2	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	PF-MONSEÑOR OSCAR ROMERO	JORDANKA DANIELA MONTENEGRO ALEGRE	0	0	2	0	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	AFT-RIGOBERTA MENCHU	ALEJANDRA STEFANY(S) ALVARADO ARAYA	4	3	1	1	01-07-2024	01-04-2026
ANTOFAGASTA	PF-RIGOBERTA MENCHU	ALEJANDRA STEFANY(S) ALVARADO ARAYA	0	0	2	0	01-07-2024	01-04-2026
VALPARAISO	AFT-VIOLETA ZUÑIGA PERALTA	GERALDINE ANAIS ENRIONE BARRAZA	3	4	1		01-07-2024	01-07-2027
VALPARAISO	PF-VIOLETA ZUÑIGA PERALTA	GERALDINE ANAIS ENRIONE BARRAZA	0	0	1	0	01-07-2024	01-07-2027
VALPARAISO	AFT-RODRIGO ROJAS DE NEGRI	PAULA ELIZABETH CONTRERAS GONZALEZ	4	4	1	1	01-07-2024	01-07-2027
VALPARAISO	PF-RODRIGO ROJAS DE NEGRI	PAULA ELIZABETH CONTRERAS GONZALEZ	0	0	2	0	01-07-2024	01-07-2027
VALPARAISO	AFT-NICANOR PARRA	LORETO CRISTINA HERRERA ROSSI	4	4	1	1	01-07-2024	01-07-2027
VALPARAISO	PF-NICANOR PARRA	LORETO CRISTINA HERRERA ROSSI	0	0	2	0	01-07-2024	01-07-2027
MAULE	AFT-ANTUMALEN	PIA ALEJANDRA ALBORNOZ VALENZUELA(S)	4	5	1	0	01-07-2024	01-10-2026



MAULE	PF - ANTUMALEN	PIA ALEJANDRA ALBORNOZ VALENZUELA (S)	0	0	2	0	01-07-2024	01-10-2026
LOS LAGOS	AFT - WITRALEN	MIRIAM LUZ POBLETE REYES	2	3	1	1	01-07-2024	01-10-2025
LOS LAGOS	PF - WITRALEN	MIRIAM LUZ POBLETE REYES	0	0	1	0	01-07-2024	01-10-2025
LOS LAGOS	AFT - KUYEN	YASMIN NICOLE MONTIEL SPINDLER	4	4	1	1	01-07-2024	01-04-2026
LOS LAGOS	PF - KUYEN	YASMIN NICOLE MONTIEL SPINDLER	0	0	2	0	01-07-2024	01-04-2026
COQUIMBO	AFT- ROBERTO GARRETON	CAROLINA ANDREA HIDALGO ROJAS	2	3	0	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	PF- ROBERTO GARRETON	CAROLINA ANDREA HIDALGO ROJAS	0	0	1	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	AFT-CLOTARIO BLEST	JOHANNA STEFANY ÁLVAREZ ÁLVAREZ	2	3	0	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	PF-CLORATIO BLEST	MILENA PATRICIA KACIC ROJAS	0	0	1	0	01-08-2024	01-05-2026
VALPARAISO	AFT - BERTA QUINTREMAN	JENNY CAROLINA AHUMADA ARREDONDO	0	2	0	1	01-08-2024	01-08-2027
VALPARAISO	PF - BERTA QUINTREMAN	JENNY CAROLINA AHUMADA ARREDONDO	0	0	1	0	01-08-2024	01-08-2024
COQUIMBO	AFT PAULO FREIRE	ALICIA BERNARDA LLANOS GALLARDO	4	4	1	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	PF PAULO FREIRE	ALICIA BERNARDA LLANOS GALLARDO	0	0	2	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	AFT-JORGE PEÑA HEN	NATALIA PATRICIA MERY ROJAS	2	5	0	1	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	PF-JORGE PEÑA HEN	NATALIA PATRICIA MERY ROJAS	0	0	2	0	01-08-2024	01-05-2026
COQUIMBO	AFT-SOLA SIERRA	MARCIA JEANETT SALAS VARAS	2	3	1	1	01-08-2024	01-02-2026
COQUIMBO	PF-SOLA SIERRA	MARCIA JEANETT SALAS VARAS	0	0	3	0	01-08-2024	01-02-2026
ANTOFAGASTA	AFT-ADOLFO PEREZ ESQUIVEL	LILIANA MARCELA ZULETA FERRER	4	3	1	1	01-11-2024	01-08-2026
ANTOFAGASTA	PF-ADOLFO PEREZ ESQUIVEL	LILIANA MARCELA ZULETA FERRER	0	0	2	0	01-11-2024	01-08-2026
ANTOFAGASTA	AFT-CARMELA JERIA	PAULA ANDREA PEREIRA ESPINOZA	2	1	0	1	01-11-2024	01-08-2026
ANTOFAGASTA	PF-CARMELA JERIA	PAULA ANDREA PEREIRA ESPINOZA	0	0	1	0	01-11-2024	01-08-2026
VALPARAISO	AFT-CARMEN QUINTANA	JENNY CAROLINA AHUMADA ARREDONDO	1	0	0	1	01-12-2024	01-12-2027
VALPARAISO	PF-CARMEN QUINTANA	JENNY CAROLINA AHUMADA ARREDONDO	0	0	1	0	01-12-2024	01-12-2027



PROYECTOS SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

NOMBRE DE LA REGIÓN	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
COQUIMBO	REINSERCIÓN	SBC RD PIERRE DUBOIS	14-01-2025	14-01-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	SBC LUIS PÉREZ AGUIRRE	13-02-2025	13-02-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	SBC CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ	30-01-2025	30-06-2025
ATACAMA	REINSERCIÓN	SBC ANDRÉ JARLAN	13-02-2025	13-08-2025
MAULE	REINSERCIÓN	SA MERAKI	13-01-2025	13-01-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	SA LUIS PÉREZ AGUIRRE	13-02-2025	13-02-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	SA CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ	30-01-2025	30-06-2025
ATACAMA	REINSERCIÓN	SA ANDRÉ JARLAN	13-02-2025	13-08-2025
LOS LAGOS	REINSERCIÓN	SA ADRIANA OLGUÍN	20-03-2025	20-03-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	SA ADOLFO PÉREZ ESQUIVEL	14-01-2025	14-01-2026
ATACAMA	REINSERCIÓN	MCA RAFAEL MAROTO	13-02-2025	13-02-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	MCA LUIS PÉREZ AGUIRRE	13-02-2025	13-02-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	MCA FERNANDO ALIAGA	14-01-2025	14-01-2026
MAULE	REINSERCIÓN	MCA ELENA CAFFARENA	13-01-2025	13-01-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	MCA CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ	25-03-2025	25-03-2026
MAULE	REINSERCIÓN	LAE PAULO FREIRE	13-01-2025	13-01-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	LAS VIOLETA PARRA	13-02-2025	13-02-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	LAS SOLA SIERRA	25-03-2025	25-03-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	LAS GABRIELA MISTRAL		
LOS LAGOS	REINSERCIÓN	LAS EDUARDO GALEANO	20-03-2025	20-03-2026
ATACAMA	REINSERCIÓN	LAS ANA GONZÁLEZ	13-02-2025	13-02-2026
MAULE	REINSERCIÓN	LAE PAULO FREIRE	13-01-2025	13-01-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	LAE LUIS CÁRDENAS COQUIMBO		
ATACAMA	REINSERCIÓN	LAE ALFONSO BAEZA	13-02-2025	13-02-2026
MAULE	REINSERCIÓN	CDC LAE Paulo Freire 2 Talca	13-01-2025	13-01-2026
MAULE	REINSERCIÓN	CDC LAE Paulo Freire 1 Talca	13-01-2025	13-01-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	SBC RD PIERRE DUBOIS	14-01-2025	14-01-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	SBC LUIS PÉREZ AGUIRRE	13-02-2025	13-02-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	SBC CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ	30-01-2025	30-06-2025
ATACAMA	REINSERCIÓN	SBC ANDRÉ JARLAN	13-02-2025	13-08-2025
MAULE	REINSERCIÓN	SA MERAKI	13-01-2025	13-01-2026
TARAPACÁ	REINSERCIÓN	SA LUIS PÉREZ AGUIRRE	13-02-2025	13-02-2026
ANTOFAGASTA	REINSERCIÓN	SA CARDENAL RAÚL SILVA HENRIQUEZ	30-01-2025	30-06-2025
ATACAMA	REINSERCIÓN	SA ANDRÉ JARLAN	13-02-2025	13-08-2025
LOS LAGOS	REINSERCIÓN	SA ADRIANA OLGUÍN	20-03-2025	20-03-2026
COQUIMBO	REINSERCIÓN	SA ADOLFO PÉREZ ESQUIVEL	14-01-2025	14-01-2026
ATACAMA	REINSERCIÓN	MCA RAFAEL MAROTO	13-02-2025	13-02-2026

PROYECTOS SERVICIO NACIONAL PARA PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL

NOMBRE DE LA REGIÓN	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
LOS LAGOS	SENDA	PAI ML VICTOR JARA	01-01-2024	31-12-2025
COQUIMBO	SENDA	PAI JORHE HORTON	01-01-2025	13-12-2026
TARAPACÁ	SENDA	PAI FERNANDO ALIAGA	01-01-2025	31-12-2026
TARAPACÁ	SENDA	PAI AMAYA 2025	01-07-2025	30-06-2027

PROYECTOS MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

NOMBRE DE LA REGIÓN	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
ARICA	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS ARIAKA	03-01-2024	03-01-2025
AYSEN	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS AMANDA LABARCA	28-12-2022	28-01-2025
AYSEN	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS OSCAR ROMERO	03-01-2024	03-01-2025
LOS LAGOS	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS ANELEY	03-01-2024	03-01-2025
LOS RIOS	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS WE RÉPÜ	19-01-2023	19-02-2025
LOS RIOS	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS PAULO FREIRE	28-12-2023	28-12-2024
MAULE	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS TRANSITORIO NELSON MANDELA	06-01-2023	06-02-2025
MAULE	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS ALFONSO BAEZA	28-12-2023	28-12-2024
TARAPACÁ	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS WILA MASI	29-12-2022	29-01-2025
TARAPACÁ	MIDESO	ABRIENDO CAMINOS ELUNEY/inti	02-01-2024	02-01-2025

PROYECTOS EN CONVENIO CON LA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

NOMBRE DE LA REGIÓN	TEMÁTICA	NOMBRE PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
VALPARAISO	JUNJI	JARDIN INFANTIL RAMADITAS	14-11-2013	INDEFINIDO
VALPARAISO	JUNJI	SALA CUNA CERRO ALEGRE	26-07-2012	INDEFINIDO

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 (SENDA); 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 educacionales 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 2024 los encuestados evaluaron con un alto nivel de satisfacción (96.1%) la atención recibida por el programa en el cual estaban participando (Fuente: Base de Datos Encuestas de Satisfacción Usuaria Institucional - UID SERPAJ CHILE, 2024). Lo anterior evidencia un aumento en la satisfacción usuaria con respecto al periodo anterior (Periodo 2022 – 2023: 94,6% de satisfacción).

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION USUARIA 2023-2024 – ÁREA DE PROTECCIÓN		
Promedio Niños y Niñas	94,0%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio Adolescentes	95,0%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio Referente Adulto	96,5%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio General	95,3%	Nivel alto de satisfacción usuaria

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION USUARIA 2024 – ÁREA DE JUSTICIA JUVENIL		
Promedio Adolescentes	97,7%	Nivel alto de satisfacción usuaria

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION USUARIA 2024 – ÁREA DE REINSERCIÓN JUVENIL		
Promedio Adolescentes	95,1%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio Referente Adulto	95,7%	Nivel alto de satisfacción usuaria
Promedio General	95,4%	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 de las áreas de Protección, Justicia juvenil y Reinserción Juvenil, en donde se observa el siguiente resultado:

RESULTADOS PERÍODO 2023 - 2024		
Promedio de Informes de Supervisión Técnica de proyectos del Área de Protección.	2,69	Categoría: Cumple
Promedio de Informes de Supervisión Técnica de proyectos del Área de Justicia juvenil.	3,09	Categoría: Cumple
Promedio de Informes de Supervisión Técnica de proyectos del Área de Reinserción Juvenil.	2,90	Categoría: Cumple
Promedio de la totalidad de Informes de Supervisión Técnica (IST) de los proyectos de infancia y adolescencia ejecutados por SERPAJ Chile.	2,88	Categoría: Cumple

Subsecretarías de Niñez y de Servicios Sociales (Ministerio de Desarrollo Social y Familia)

Los Programas Abriendo Caminos ejecutados durante el 2024 tuvieron una positiva evaluación desde las contrapartes técnicas regionales, basada en el cumplimiento de las actividades correspondientes, la

satisfacción de sus usuarios mediante las entrevistas realizadas por los Supervisores/as respectivos, y la entrega oportuna de Informes técnicos.

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 acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo.

Se describe a continuación el **PROCEDIMIENTO ANTE LA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:**

Los incumplimientos, eventuales o posibles comisiones de delitos que pudieren cometer los trabajadores con las disposiciones del Manual de Prevención de Delitos de la ley N°20.393, Normas de Comportamiento Ético y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, se gestionarán a través de la presentación de una denuncia la cual debe seguir el siguiente procedimiento:

Canales de denuncia establecidos por SERPAJ CHILE:

a. Buzón de opiniones, preguntas, reclamaciones o denuncias

En cada uno de los centros y oficinas regionales se deberá ubicar un Buzón en el cual los niños,

niñas y adolescentes, familias, adultos responsables y/o trabajadores/as del proyecto, puedan expresar sus opiniones, consultas, reclamos o denuncias hacia la institución; este canal de información debe ser claramente difundido entre los sujetos de atención del programa, sus familias o adultos responsables, al igual que entre los trabajadores/as del proyecto.

El buzón debe estar en un espacio visible y debe ser conocido por todos quienes participan del programa, con rótulo identificable en el marco del respeto a la integración y la diversidad: lenguaje personas no videntes, personas pertenecientes a distintas etnias, personas de distintos países sobre todo aquellos que no son de habla hispana, gráfica para personas cualquiera sea su edad que no leen.

Este buzón será revisado de forma mensual (el último día hábil del mes) por una comisión, liderada por el/la director/a de cada programa y otro funcionario de la institución, a fin de velar por la transparencia del proceso y el resguardo de la información. El/la director/a será el responsable del proceso, debiendo completar un Acta de Registro de Apertura de Buzón que detalle lo observado en la respectiva denuncia, si procede, así como de la comunicación al Encargado de la Prevención del Delito (EPD, de aquí en adelante).

b. Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones

En cada programa deberá existir un libro de uso exclusivo para reclamos, sugerencias y felicitaciones, en un espacio visible y conocido por todos quienes participan en el programa. Como parte del protocolo, se socializará su ubicación y existencia tanto a adultos responsables como NNA, en la primera sesión que se realice, siendo esta responsabilidad tanto del director/a como de los profesionales intervinientes.

Éste será revisado de manera quincenal, por el/la secretario/a del proyecto, siendo responsabilidad del director/a del programa supervisar la realización de esta labor, dejando constancia en el mismo libro, a través de firma, fecha y hora. En caso de detectar una denuncia o sospecha de delito, será el director/a quien realice la denuncia correspondiente y comunicación al EPD.

c. Canal de comunicación directo y resguardado

La dirección del proyecto debe establecer para los niños, niñas y adolescentes, atención directa e inmediata si refieren la necesidad de realizar una denuncia o reclamación, la cual será realizada en un espacio de privacidad y resguardo. Una vez acogido el reclamo o sugerencia se deberá activar procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

d. Formulario de Denuncias o Reclamaciones

La dirección del proyecto debe entregar un formulario de denuncias o reclamaciones para que el niño, niña, adolescente y/o referente adulto pueda exponer su denuncia o reclamación ante la institución. Si el usuario/a está en situación de discapacidad que le impida comunicar su denuncia, deben estar los medios disponibles para que esto sea posible, por ejemplo: lengua de señas, traductor, apoyo para personas analfabetas, registro de relato, entre otros.

Una vez acogida la denuncia o el reclamo se deberá activar procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

e. Encuestas aplicadas en contexto de intervención

Los proyectos que ejecuta SERPAJ CHILE han implementado la aplicación de instrumentos de elaboración propia a NNA y RA, con el objetivo de recoger su opinión sobre los procesos en los que han participado en el centro.

De esta manera, se aplica la Encuesta de Evaluación Participativa del Proceso de Intervención – EEPI a niños, niñas, adolescentes y sus referentes adultos cuidadores, en las etapas de ingreso, ejecución y evaluación de la intervención desplegada en cada programa. Asimismo, anualmente la institución instruye la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuario/a – ESU a la totalidad de los usuarios/as NNA y referentes adultos que participan en los proyectos.

En ambas instancias, se obtiene una retroalimentación desde los propios usuarios, sobre el trato recibido y las condiciones de atención en los centros, desde lo cual se propicia la expresión de sus opiniones en un espacio de confidencialidad y resguardo de sus derechos.

Si algún/a usuario/a efectúa una denuncia o reclamo se deberá acoger de manera receptiva y luego de finalizada la sesión el profesional deberá informar a la dirección del proyecto, quien activará el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

f. Develación en contexto de intervención con NNA

En caso que un NNA deleve una situación que afecte su indemnidad física o psíquica en contexto interventivo (sesión individual, visita domiciliaria, taller, etc.), así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, el/la profesional interviniente acogerá el relato, debiendo quedar respaldo de éste en el Registro de intervención individual de dicha sesión, en carpeta individual del NNA.

Una vez finalizada la sesión, el/la profesional deberá informar de manera inmediata al director/a del programa, quien activará el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia correspondiente si procede.

g. Develación en contexto de intervención con Referentes Adultos

En caso que un RA deleve una situación que afecte la indemnidad física o psíquica de un NNA en contexto interventivo (sesión individual, visita domiciliaria, taller, etc.), así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, el/la profesional interviniente acogerá el relato, debiendo quedar respaldo de éste en el Registro de intervención individual de dicha sesión, en carpeta individual del NNA.

Una vez finalizada la sesión, el/la profesional deberá informar de manera inmediata al director/a del programa, quien activará el procedimiento de comunicación al MPD y denuncia correspondiente si procede.

h. Develación a administrativo no interviniente

En el caso que un NNA o RA deleve alguna situación que afecte su indemnidad física o psíquica, así como describa la ocurrencia de una situación de eventual delito, fuera del contexto interventivo, al personal administrativo (secretaria/o, auxiliar de aseo u otros), se mantendrá una actitud acogedora hacia la persona y se sugerirá el uso de buzón, libro de reclamos y sugerencias y/o disponer del formulario de denuncias o reclamaciones.

Ante la eventualidad que la persona indique no querer generar esta acción, el/la trabajador/a deberá informar la situación al director/a del proyecto, con posterioridad a la acogida del relato; debiendo ser el director/a quien active el procedimiento de comunicación al EPD y denuncia

correspondiente si procede.

i. Página WEB institucional de SERPAJ CHILE

Otro medio de reclamación estará disponible por medio digital en la página web de SERPAJ Chile (<https://www.serpajchile.cl/web/canal-de-denuncias/>), donde existe un botón digital de uso exclusivo para la acogida de denuncias, reclamos y sugerencias. Dicha denuncia/reclamo/sugerencia será recepcionada de manera directa por el EPD de la institución, quien tendrá la responsabilidad de dar respuesta de la recepción de la denuncia en un plazo acotado (acuso recibo no mayor a 48 horas).

Mecanismos de actuación ante la admisibilidad de una denuncia:

A la recepción de la denuncia, se revisarán y analizarán los antecedentes recibidos, permitiendo la toma de decisiones para la actuación. Ante la detección de un hecho que pueda tipificarse como alguno de los delitos ya enunciados, el EPD deberá evaluar el caso y poner la información en conocimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva y Comité de prevención, conjuntamente con los antecedentes que se tengan del caso, correspondiéndoles a éstos, decidir si se deberá denunciar los hechos ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía, en razón de la responsabilidad penal de la persona jurídica establecida en el Artículo 6 de la Ley 20.393.

- Los resultados de este análisis pueden generar las siguientes acciones:

1. En caso de identificar una denuncia de comisión de delito o sospecha de delito contra NNA afecte su indemnidad física o psíquica, se activarán las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, informando a Tribunal de Familia y aplicando el procedimiento establecido en la resolución N°155 del Servicio Mejor Niñez. Específicamente, si la denuncia involucra a un integrante del equipo del proyecto en el cual participa el NNA o cualquier otro trabajador/a de SERPAJ Chile, será su jefatura directa la responsable de efectuar las acciones anteriores.

Del mismo modo, el responsable de efectuar las denuncias correspondientes, deberá comunicar en un plazo no mayor a 24 horas, vía correo electrónico al EPD, adjuntando el registro fotográfico del verificador de la denuncia efectuada (ESU – EEPI – Papeleta del buzón – Acta de Registro de Apertura de Buzón – Registro de Intervención Individual – Registro en Libro de Sugerencias y Reclamos – etc.), denuncia efectuada al Ministerio Público, oficio enviado al Tribunal de Familia respectivo y correo remitido al Servicio de Mejor Niñez informando la apertura de Resolución N°155 si procede. Se deberá dejar en copia del correo a la Coordinación Regional respectiva.

2. En caso de identificar una denuncia de comisión de delito o sospecha de delito que afecten el correcto uso de fondos públicos respecto de lo establecido por la Ley N°20.393, el EPD deberá evaluar el caso y poner la información en conocimiento del Directorio, Dirección Ejecutiva y Comité de prevención, conjuntamente con los antecedentes que se tengan del caso, correspondiéndoles a éstos, decidir si se deberá denunciar los hechos ante los Tribunales de Justicia, Ministerio Público o Policía, en razón de la responsabilidad penal de la persona jurídica establecida en el Artículo 6 de la Ley 20.393.

Si la denuncia corresponde a un reclamo por aspectos operativos o de gestión, inmediatamente será derivada al área correspondiente (Unidad de Administración y

Finanzas) para que responda y/o se adopten las medidas necesarias. En este caso, el Encargado de Prevención de Delitos podrá emitir un informe con recomendaciones de mejoras al proceso.

Asimismo, el EPD podrá desarrollar actividades de indagación, dentro de las cuales se consideran: revisión del cumplimiento de los protocolos para la prevención del delito, visita al centro de trabajo en donde se produjo la denuncia, entrevistas con el personal, entre otras, determinando si corresponde iniciar una investigación.

Posterior a la indagación, el EPD podrá levantar un plan de trabajo específico que incluya los hallazgos observados, medidas correctivas inmediatas, responsables, plazos, seguimiento y verificación de la implementación. Este plan deberá ser monitoreado por la jefatura del centro de trabajo para su adecuada ejecución.

Cada hallazgo detectado, será sistematizado por el EPD en la Planilla de registro, identificación y respuesta de denuncias y reclamos, en la cual se indicará claramente las soluciones orientadas a subsanar las situaciones críticas, responsables, plazos y la fecha en la cual se otorgó la respuesta al usuario denunciante, en caso que no sea anónimo. Se dejará en poder de la jefatura del centro de trabajo una copia de esta planilla para verificación del proceso desarrollado.

El EPD podrá recomendar la conformación de la Comisión de Ética Ad hoc, ante la necesidad de activar una investigación interna, así como para coordinar la realización de asesoría sobre el procedimiento y acciones a realizar.

Investigación ante la admisibilidad del hecho denunciado:

Frente a la admisibilidad de un hecho denunciado, la recolección de información, análisis y evaluación de antecedentes preliminares y eventual apertura de proceso investigativo por delitos e infracciones establecidos en la Ley Nº20.393, serán lideradas por el EPD.

Sin perjuicio de lo anterior, el EPD podrá delegar el proceso de indagación o investigación en caso que la denuncia lo involucre a él, directa o indirectamente, situación que deberá ser informada en un plazo de 24 horas conocida la denuncia, al Director Ejecutivo de SERPAJ Chile, para que designe a otra persona a cargo de la investigación.

De proceder la investigación, esta tendrá un plazo máximo de 30 días, desde la fecha de su admisibilidad, el cual podrá ser prorrogado fundadamente y autorizada dicha prórroga por el Director Ejecutivo de SERPAJ Chile.

Mediante dicho procedimiento, la institución resguardará el anonimato del denunciante, la independencia y confidencialidad en el análisis de las denuncias recibidas, evitando filtraciones de información, eventuales represalias, y garantizando las acciones legales que sea necesario establecer. Sólo en casos en que, por la naturaleza de la denuncia, ésta deba ser comunicada a alguna institución reguladora o fiscalizadora, el anonimato no procederá. El EPD velará para que durante el proceso investigativo se respete la presunción de inocencia de la persona denunciada.

Comunicación de la denuncia a involucrado(s):

El EPD comunicará a la persona denunciada respecto de los hechos por los cuales está siendo investigada. Dicha comunicación deberá ser cursada en un plazo no mayor a 10 días desde la fecha de admisibilidad de la denuncia. La información entregada al denunciado

comprenderá los hechos denunciados, información sobre el derecho a materializar planteamientos en su defensa y presentar pruebas y/o verificadores que permitan aportar a la investigación y el esclarecimiento de los hechos. Se indicará a la persona denunciada que contará con un plazo de 5 días para aportar antecedentes. El denunciado podrá solicitar una prórroga al plazo, la cual deberá ser autorizada por el Director Ejecutivo a través del EPD, y la cual se extenderá por un período igual al establecido en una primera instancia.

Cierre del proceso:

Al cierre del proceso investigativo, el responsable entregará al EPD un informe de los hechos analizados, consignando de forma detallada la siguiente información:

- a) La denuncia recibida
- b) Cronograma de acciones investigativas,
- c) Resultados obtenidos y/o conclusiones,
- d) Sugerencias (medidas correctivas y acciones preventivas)

Dicho informe será presentado al Director Ejecutivo y bajo su aprobación, se da por cerrada la investigación de la denuncia ó podrá solicitar más antecedentes ó plantear una nueva línea de trabajo si se requiere. Asimismo, en conjunto con el EPD, evaluará la pertinencia de entregar de forma inmediata la respuesta al denunciante sobre el cierre investigativo y medidas adoptadas, en caso de no mediar otras acciones prioritarias reguladas por el marco legal vinculado a esta materia.

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, SERVICIO DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL, SERVICIO DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA, SENDA y JUNTA DE JARDINES INFANTILES.

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

SEXO	CANTIDAD
F	1021
M	227
TOTAL	1248

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

CARGO	CANTIDAD DE TRABAJADORES	% REPRESENTACIÓN
DIRECTOR/A	85	7%
PSICOLOGO/A	277	22%
TRABAJADOR/A SOCIAL	278	22%
ABOGADO/A	18	1%
COORDINADOR/A TÉCNICO/A	21	2%
TUTOR/A	14	1%
APOYO GEST. TEC Y DIRECTIVA	1	0%
APOYO TEC. AD. Y ANALISIS INF	4	0%
APOYO TECNICO	4	0%
GESTOR TERRITORIAL	36	3%
EDUCADOR/A	93	7%
SECRETARIO/A	73	6%
AUXILIAR DE ASEO	91	7%
DELEGADO/A	4	0%
GESTOR/A DE CASOS	58	5%
GESTOR/A DE REDES	18	1%
JEFE/A TÉCNICO/A	22	2%
PROF INTERVENCION ESPECIFICA	2	0%
PROF. EN INTERV. CRIMINOLÓGICA	5	0%
PROF. INTER. ACADEM Y SOCIOCUP	7	1%
PROFESIONAL DE APOYO A LA SIST	1	0%
PROFESOR Y APOYO ED. MEDIA	11	1%
PSICOPEDAGOGO/A	9	1%
TÉCNICO/A JURÍDICO/A	2	0%
MEDICO	1	0%
TALLERISTA	1	0%
TECNICO EN REHABILITACION	6	0%
TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	0%
TECNICO DE EDUCACION PARVULARIA	13	1%
DIRECTOR NACIONAL	1	0%
EQUIPO DE REFERENTES	17	1%
EQUIPO U. ADMINISTRACION Y FINANZAS	58	5%
EQUIPO U. INFANCIA Y DERECHOS	7	1%
EQUIPO UGP	5	0%
PREVENCIONISTA DE RIESGOS	2	0%
PERIODISTA	1	0%
TOTAL	1248	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 2024

TEMA DE LA CAPACITACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
MARCO JURIDICO PARA LA INTERVENCION CON NIÑOS, ADOLESCENTES Y FAMILIAS	10
ENFOQUES Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS	35
ESTRATEGIAS DE INTERVENCION CON ADOLESCENTES, MENTALIZACIÓN, REGULACION E IDENTIDAD: EL DESARROLLO EMOCIONAL COMO FACTOR PROTECTOR Y DE RECUPERACION	28
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN INTEGRAL CON NIÑEZ Y JUVENTUD TRANSGÉNERO EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA PRM - PPF	79
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN INTEGRAL DESDE UN ENFOQUE DE DIVERSIDAD SEXUAL, CON NIÑEZ Y JUVENTUD EN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA	95
ESTRATEGIAS DE JUEGO CON NIÑO/AS Y SUS FAMILIAS: FORTALECIMIENTO VINCULAR Y DEL DESARROLLO EMOCIONAL A TRAVÉS DEL JUEGO	29
EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN MENTALIZACIÓN PARENTAL: LA FUNCIÓN REFLEXIVA COMO UN ASPECTO CLAVE DE LA PARENTALIDAD	28
FOCOS DE INTERVENCIÓN CON ADOLESCENTES Y JÓVENES EN SITUACIÓN DE INFRACCION DE LA LEY PENAL	35
INTERVENCIÓN EN CRISIS CON ADOLESCENTES, COMPRENSIÓN Y ABORDAJE. CRISIS EN CONTEXTOS DE PROGRAMAS ESPECIALIZADOS EN CONSUMO DE DROGAS	29
MARCO JURÍDICO PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ACTUACIÓN PROFESIONAL EN EL CIRCUITO JUDICIAL	28
MIGRACIÓN Y ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD PARA LA INTERVENCIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y SUS FAMILIAS	86
PLAN DE FORTALECIMIENTO JURIDICO PROGRAMAS ABRIENDO CAMINOS	8
TRANSFERENCIA TECNICA: INDUCCION JURIDICA LEY 21.527	41
COMPETENCIAS DE LIDERAZGO PARA EL CUIDADO DE EQUIPOS	60
GESTIÓN EFECTIVA DEL CONFLICTO	300
TOTAL	891

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 2024

Balance Tributario
Acumulado mes/año
Diciembre/2024

Cuenta Contable	Valores Acumulados		Saldos		Inventario		Resultados	
	Débitos	Créditos	Deudor	Acreedor	Activo	Pasivo	Pérdida	Ganancia
1-1-01 CAJA/BANCO	57.044.584.015	48.219.518.252	8.825.065.763	0	8.825.065.763	0	0	0
1-1-11 ASIGNACION FAMILIAR	80.371.088	80.371.088	0	0	0	0	0	0
1-1-13 IVA CREDITO FISCAL	292.668.678	292.668.678	0	0	0	0	0	0
1-2-01 BIENES RAICES	105.237.720	0	105.237.720	0	105.237.720	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	1	0	1	0	1	0	0	0
2-1-01 IMPTO. ÚNICO TRABAJADORES	36.458.413	36.458.413	0	0	0	0	0	0
2-1-02 RETENCION PROFESIONAL	176.680.856	176.680.856	0	0	0	0	0	0
2-1-03 INSTITUCIONES PREVISIONALES	4.163.839.491	4.556.297.005	0	392.457.514	0	392.457.514	0	0
2-1-04 IMPUESTOS POR PAGAR	405.550.396	557.317.430	0	151.767.034	0	151.767.034	0	0
2-1-09 REMUNERACIONES POR PAGAR	14.084.136.625	14.084.136.625	0	0	0	0	0	0
2-1-12 RET 3% HONORARIOS	2.941.878	2.941.878	0	0	0	0	0	0
2-1-13 RET 3% REMUNERACIONES	35.858.955	35.858.955	0	0	0	0	0	0
2-1-15 IVA DEBITO FISCAL	581.983.240	581.983.240	0	0	0	0	0	0
2-2-02 EJECUCIÓN DE PROYECTOS	1.309.977.362	9.429.091.263	0	8.119.113.901	0	8.119.113.901	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	125.574.949	0	125.574.949	0	125.574.949	0	0
2-3-03 PATRIMONIO SERPAJ CHILE	0	41.487.373	0	41.487.373	0	41.487.373	0	0
3-1-02 ANTICIPO EJECUCIÓN PROYECTOS	5.182.859.854	1.309.977.362	3.872.882.492	0	0	0	3.872.882.492	0
3-1-04 CORRECCIÓN MONETARIA	10.760.587	4.352.182	6.408.405	0	0	0	6.408.405	0
3-1-11 HONORARIOS	1.284.951.119	0	1.284.951.119	0	0	0	1.284.951.119	0
3-1-12 INDEMNIZACIÓN, DESAHUCIO Y VACACIONES	873.522.884	0	873.522.884	0	0	0	873.522.884	0
3-1-16 MOVILIZACION	439.767.485	0	439.767.485	0	0	0	439.767.485	0
3-1-18 REMUNERACIONES	17.421.024.990	0	17.421.024.990	0	0	0	17.421.024.990	0
3-1-24 LEYES SOCIALES	988.389.945	0	988.389.945	0	0	0	988.389.945	0
3-1-25 ARRIENDO	473.466.012	0	473.466.012	0	0	0	473.466.012	0
3-1-34 GASTOS OPERACIONALES	1.524.662.277	0	1.524.662.277	0	0	0	1.524.662.277	0
3-1-35 AJUSTE/REDONDEO	8	12	0	4	0	0	0	4
4-1-01 BONIFICACIÓN ZONA EXTREMA	0	47.638.124	0	47.638.124	0	0	0	47.638.124
4-1-05 INGRESOS PROYECTOS JUNJI	0	227.128.059	0	227.128.059	0	0	0	227.128.059
4-1-08 INGRESOS PROYECTOS SENDA	0	563.452.500	0	563.452.500	0	0	0	563.452.500
4-1-09 INGRESOS PROYECTOS MIDESO	0	1.137.317.880	0	1.097.891.576	0	0	0	1.097.891.576
4-1-11 INGRESOS PROYECTOS SENAME	0	393.985.439	0	393.985.439	0	0	0	393.985.439
4-1-26 INGRESOS POR INTENDENCIA	0	6.942.873.135	0	6.982.299.439	0	0	0	6.982.299.439
4-1-27 INGRESOS PROYECTOS SPE (EX-MEJOR NIÑEZ)	0	14.501.160.861	0	14.501.160.861	0	0	0	14.501.160.861
4-1-28 INGRESOS PROYECTOS SNRSJ	0	3.063.069.607	0	3.063.069.607	0	0	0	3.063.069.607
4-1-29 ARRIENDO PERCIBIDOS	0	8.450.000	0	8.450.000	0	0	0	8.450.000
Sub-Totales	106.519.693.882	106.519.693.882	35.815.379.096	35.815.379.096	8.930.303.487	8.930.303.487	26.885.075.609	26.885.075.609
Pérdidas / Ganancias							0	0
Total General	106.519.693.882	106.519.693.882	35.815.379.096	35.815.379.096	8.930.303.487	8.930.303.487	26.885.075.609	26.885.075.609

La remuneración total anual asciende a la suma de M\$ 17.421.024, donde el 0,92% corresponde a remuneraciones del equipo ejecutivo.