

MEMORIA ANUAL 2024



**POR LA PROMOCIÓN, VALORACIÓN Y
DEFENSA DE LA CULTURA DE LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS**

CONTENIDOS

3

PRESENTACIÓN

4

SERVICIO DE PAZ Y JUSTICIA

5

CONTEXTO Y DESAFÍOS 2024

6

PRINCIPALES ACTIVIDADES

12

RESULTADOS INSTITUCIONALES

18

DESAFÍOS 2025

24

PALABRAS FINALES

PRESENTACIÓN



La presente Memoria Institucional 2024 del Servicio Paz y Justicia, **SERPAJ Chile**, busca dar cuenta del trabajo desarrollado durante el año, en las distintas áreas y territorios donde nuestra organización está presente. Este documento constituye un ejercicio de **transparencia, análisis y reflexión colectiva**, en el que se recogen los principales hitos, desafíos y aprendizajes que marcaron nuestra gestión.

El año 2024 estuvo atravesado por importantes transformaciones en el sistema de protección y justicia juvenil en Chile, lo que exigió a SERPAJ Chile una constante capacidad de adaptación y fortalecimiento institucional. La implementación de nuevos programas, la consolidación de alianzas estratégicas, la formación de equipos profesionales especializados y el acompañamiento a miles de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, fueron parte de un camino recorrido con compromiso y convicción en nuestra misión.

Esta memoria no solo refleja cifras, actividades y resultados, sino también el **sentido humano y ético que orienta nuestro quehacer**. Cada experiencia relatada es expresión de la búsqueda por garantizar derechos, promover la paz y aportar a una sociedad más justa e inclusiva.



SERVICIO DE 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 niñez y adolescencia.

Actualmente, se compromete con la justicia social desde los primeros años, a través de la implementación de **programas de restitución y protección de derechos para niños, niñas y jóvenes; jardines infantiles; centros de tratamiento; y programas de reinserción juvenil, desde la metodología de la paz hacia la construcción de agentes de cambio.**

Taller Intercultural
PRM Arumanthi

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 todas las personas que se sientan representadas por los principios de SERPAJ Chile.

Visión

Desarrollar en todas nuestras acciones una pedagogía liberadora que fomente el pleno desarrollo humano y la superación de los obstáculos que impiden el ejercicio de los derechos humanos y democráticos, inspirándonos en la resolución no violenta de los conflictos.

CONTEXTO Y DESAFÍOS

El año 2024 se caracterizó por ser un periodo de **cambios institucionales** significativos en el sistema de protección y justicia juvenil en Chile. Para SERPAJ Chile, esto implicó enfrentar diversos retos en la ejecución de programas, derivados de nuevas exigencias administrativas, técnicas y financieras de las instituciones mandantes.

Uno de los hitos más relevantes fue la implementación de los programas del **Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil** (SNRSJ) en la macrozona norte, que marcaron el inicio de un camino desafiante, luego de una larga trayectoria en la ejecución de programas de justicia juvenil financiados por SENAME. Asimismo, la instalación del **Servicio Nacional de Protección Especializada** (SPE) demandó una importante adaptación institucional, ajustando procesos internos, para responder a mayores niveles de control y fiscalización.

En paralelo, los **Programas Abriendo Caminos** enfrentaron un proceso de reestructuración, debido a su traspaso desde la Subsecretaría de Servicios Sociales a la **Subsecretaría de la Niñez**, lo que significó ajustes en lineamientos y modalidades de intervención.

Frente a este escenario, SERPAJ Chile respondió **fortaleciendo sus mecanismos de monitoreo, supervisión y acompañamiento técnico**, reforzando la articulación entre las distintas áreas de la institución y promoviendo mejoras en los procesos de trabajo para garantizar la continuidad y calidad de la oferta programática.

Conectando con el mar
AFT PF Jorge Peña Hen



PRINCIPALES ACTIVIDADES

Durante el 2024, SERPAJ Chile desplegó un conjunto de acciones orientadas a **fortalecer la gestión técnica, administrativa y metodológica** de sus programas en todo el país. A continuación, se detallan las principales líneas de acción desarrolladas:

Supervisión y asesoría técnica

Implementación de sistemas de control interno.

Supervisar la instalación técnica-administrativa y la implementación del rol directivo.

Revisión de Rúbricas de Supervisión y de los Informes de Supervisión de los mandantes

Seguimiento y Monitoreo de la aplicación de protocolos.

Asesorías técnicas en etapa de instalación

Jornadas de inducción de la propuesta técnica.

Inducción a la gestión directiva
Revisión de Rúbricas e Informes de Supervisión.



Capacitación en primeros auxilios
PAI Fernando Aliaga

Asesorías técnicas en etapa de ejecución

Seguimiento y monitoreo a la gestión directiva.

Acompañamiento
psicosociojurídico a los equipos
intervinientes.

Implementación y Seguimiento de
Plan de Mejora o de Contingencia.



Jornada de Fortalecimiento Institucional
Unidad de Infancia y Derechos y programas de SERPAJ Maule

Fortalecimiento y transferencia técnica

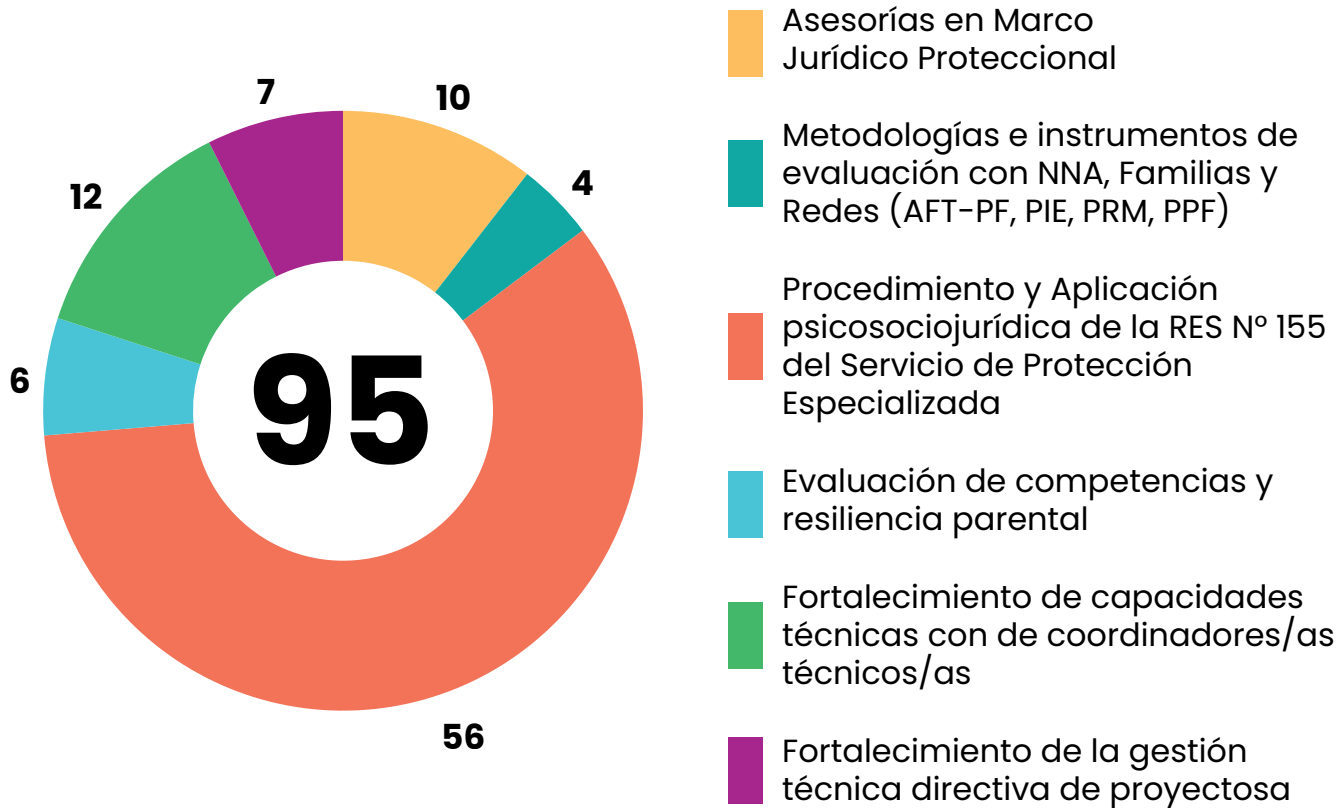
Durante el año 2024, se intensificó la tarea de fortalecer técnicamente a los programas, a raíz de la creciente complejidad de los casos atendidos en todas las modalidades programáticas. **Consiste en el traspaso de conocimientos, habilidades, modelos teóricos, estrategias de intervención**, entre otros, por parte de SERPAJ Chile hacia los programas intervinientes. Lo anterior, a través de **Jornadas de Transferencia Técnica**, considerando las necesidades específicas del proyecto y la línea programática ejecutada, y los requerimientos de los mandantes en espacios de supervisión; como también, el desarrollo de **Capacitaciones** mediante relatores externos o consultoras especializadas en materias pertinentes a los objetivos de los programas.

Durante el periodo contemplado en esta memoria, SERPAJ Chile llevó a cabo un total de **95 jornadas de transferencia técnica**, las cuales también se constituyen como una herramienta estratégica clave, para el fortalecimiento continuo de las competencias técnicas y éticas de los equipos profesionales.

Estas acciones tuvieron como principal propósito **potenciar la adquisición, actualización y profundización de saberes especializados en el ámbito de la intervención psicosociojurídica con niños, niñas y adolescentes (NNA)**, sus familias y redes significativas, con un enfoque centrado en derechos, protección integral y reparación del daño.

Además, las jornadas se orientaron a reforzar la aplicación de estrategias y metodologías de intervención diferenciadas, de acuerdo con las particularidades de cada modalidad programática, promoviendo la coherencia técnica y la sintonía con los marcos normativos vigentes, los estándares del servicio mandante y los principios institucionales.

Transferencias técnicas año 2024



Día de aventuras y aprendizajes en Reserva Nacional de Aysén
PPF SERPAJ Coyhaique



Capacitaciones año 2024

Por otro lado, se debe destacar la realización de procesos de fortalecimiento técnico a los equipos profesionales, mediante capacitaciones con relatores externos, en temáticas relevantes y atinentes a la realidad interventiva de las diferentes líneas de acción, en los distintos territorios, alcanzando a la totalidad de proyectos capacitados.

En total se **capacitaron 573 trabajadores y trabajadoras**, distribuidas en las siguientes áreas:

10

Marco jurídico para la intervención con niños, adolescentes y familia

35

Enfoques y estrategias de intervención familiar para niños, niñas y adolescentes y sus familias

29

Estrategias de juego con niño/as y sus familias: fortalecimiento vincular y del desarrollo emocional a través del juego

28

Estrategias de intervención con adolescentes, mentalización, regulación e identidad: el desarrollo emocional como factor protector y de recuperación

86

Migración y enfoque de interculturalidad para la intervención con niños, niñas y sus familias

95

Estrategias de intervención integral desde un enfoque de diversidad sexual, con niñez y juventud en programas de protección especializada

79

Estrategias de intervención integral con niñez y juventud transgénero en programas de protección especializada PRM - PPF

28

Marco jurídico para la protección de derechos y actuación profesional en el circuito judicial

35

Focos de intervención con adolescentes y jóvenes en situación de infracción de la Ley Penal

29

Intervención en Crisis con Adolescentes, Comprensión y Abordaje

28

Evaluación e intervención en mentalización parental: la función reflexiva como un aspecto clave de la parentalidad

30

Identidad y Diversidad de Género

20

Enfoque de Derechos Humanos en Infancia y Adolescencia

20

Atención de Usuarios incorporando Perspectiva Intercultural

21

Justicia Restaurativa y Responsabilidad Penal Juvenil

Total
Capacitados/as
573

Levantamiento de aprendizajes desde la experiencia territorial

En 2024, SERPAJ Chile contribuyó al desarrollo de **procesos de investigación** con la participación de los equipos de proyectos del Área de Protección Especializada.

De esta forma, se está apoyando el desarrollo de una investigación en los proyectos **PPF Carmela Jeria** (Valparaíso) y **PIE Víctor Jara** (San Felipe), en el marco de una Tesis Doctoral en Trabajo Social en la Universidad Alberto Hurtado.

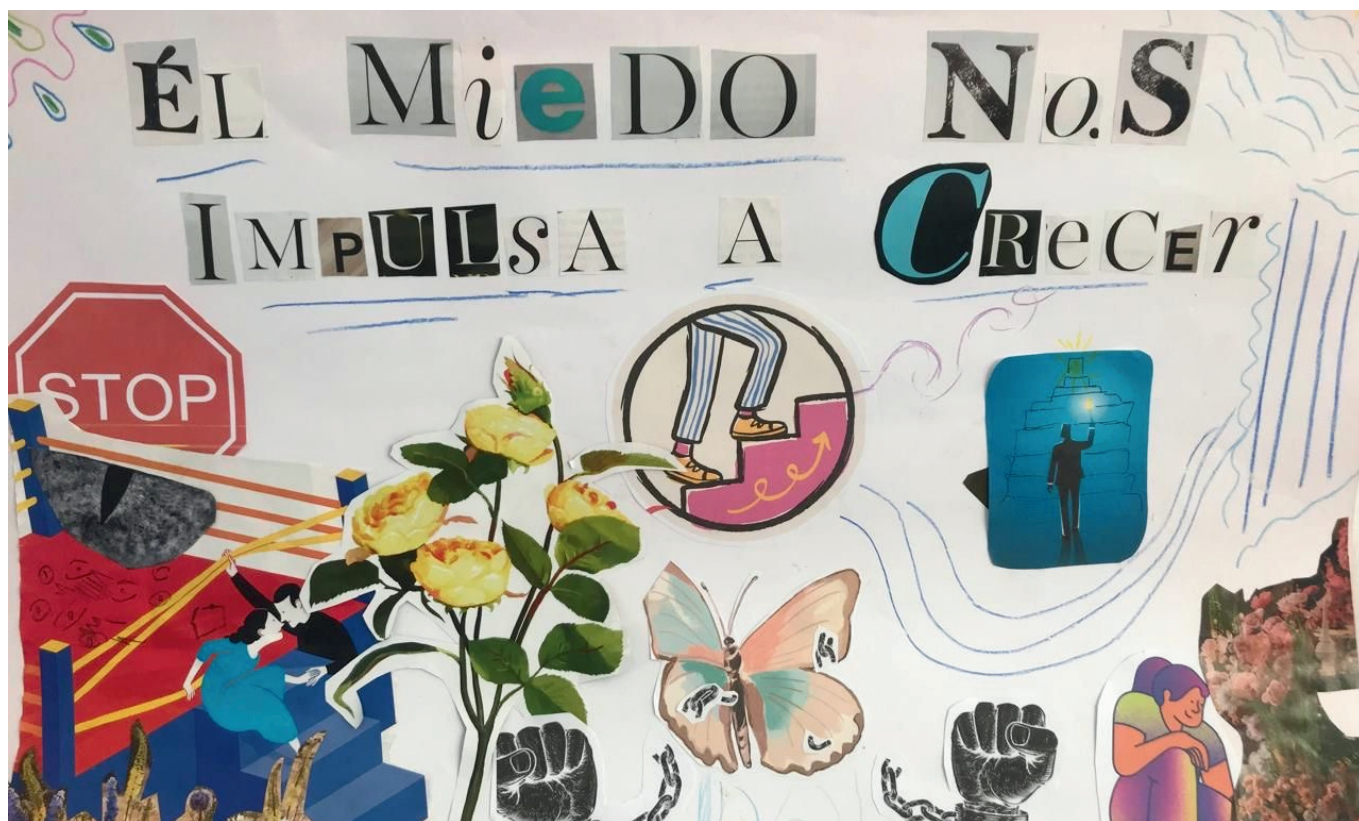
La investigación tiene el título de **“Intervención Social en Infancia: Tensiones, resistencias y líneas de fuga en programas de atención ambulatoria, que re-configuran los dispositivos de intervención”**, y su objetivo es “analizar la intervención social que se produce en las interacciones entre los distintos agentes y componentes de los dispositivos, con especial énfasis en visibilizar la mirada y experiencia de niñas, jóvenes y sus familias”. Este estudio se encuentra actualmente en curso y se espera conocer los resultados prontamente.

Además, en el **PPF Rodrigo Rojas de Negri** (San Felipe) se desarrolló una investigación en el contexto de una Tesis de Magíster en Intervención Socio Jurídica en Familia, titulada **“Implicancias de trabajar competencias parentales en madres que presentan problemáticas de**

salud mental en PPF Rodrigo Rojas De Negri”, a objeto de analizar las principales dificultades para modificar competencias parentales en usuarias del programa, a partir del relato de profesionales interventores.

A partir de la investigación, se releva la importancia de considerar la salud mental de los y las adultas responsables de NNA como un aspecto central para favorecer la efectividad de los procesos interventivos. De igual forma, se reconoce el desafío que implica avanzar en fortalecer los lineamientos para el abordaje de las competencias parentales, lo que pone en relieve la necesidad de mayor atención de la política pública y red de salud frente a los casos.

Respecto del Área de Reinserción Social Juvenil, y a partir de acciones comprometidas en las propuestas técnicas de los Centros De Cumplimiento (CDC) para el año 2024, se desarrollaron 2 procesos de **Sistematizaciones de prácticas** por cada CDC ejecutado en la macro zona norte, con el resultado de 30 insumos. La elaboración contó con la participación constante de los Equipos profesionales de cada centro y tuvo los siguientes focos: Proceso 1 **“Comprobación de la comprensión de los contenidos entregados a los/as adolescentes y jóvenes”** y Proceso 2 **“Vínculo profesional-joven, construcción de una alianza de trabajo positiva”**.



Taller sobre el miedo
PPF Amanda Labarca

Centros de cumplimiento SRSJ con sistematización de prácticas Procesos 1 y 2

REGIÓN DE TARAPACÁ

LAS Violeta Parra
MCA Luis Pérez Aguirre
SA Luis Pérez Aguirre
SBC Luis Pérez Aguirre

REGIÓN DE ATACAMA

LAE Alfonso Baeza
LAS Ana González
MCA Rafael Maroto
SA Rafael Maroto

REGIÓN DE ANTOFAGASTA

LAS Sola Sierra
MCA Cardenal Raúl Silva Henríquez
SA Cardenal Raúl Silva Henríquez
SBC Cardenal Raúl Silva Henríquez

RESULTADOS OBTENIDOS 2024

Evaluación de los Servicios: **Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**

En general, se destacan los positivos resultados de los programas de protección, reconociendo el aporte de las **asesorías técnicas** durante la etapa de ejecución, **supervisando el cumplimiento de objetivos**, el **desarrollo de actividades convenidas** y **asesorando oportunamente situaciones** de contingencia.

Feria por el Buen Trato
PAC Oscar Romero y PAC Amanda Labarca

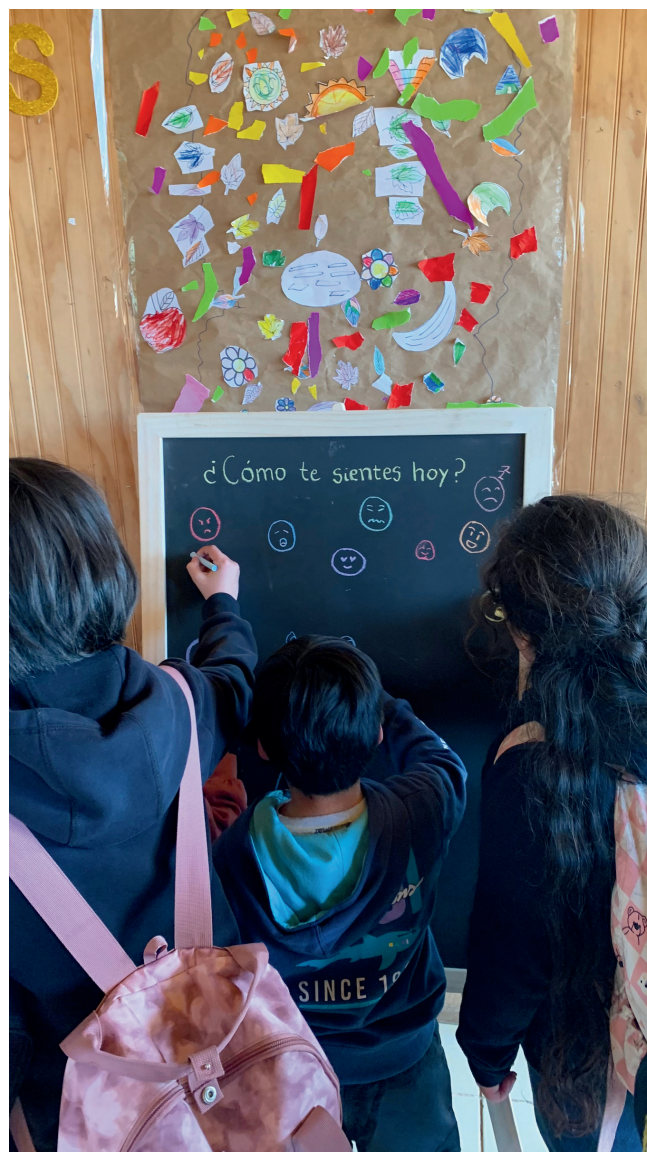


Evaluación de los Servicios: Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

El año 2024 fue el primer año que SERPAJ Chile implementó y ejecutó Centros de Cumplimiento del SNRSJ en la macro zona norte del país, ejecución que fue supervisada por el Servicio y que presentó una buena calificación.

Entre los principales resultados obtenidos, se identificaron como oportunidades mejora la **búsqueda en la idoneidad de los postulantes** y observaciones en cuanto a la **infraestructura**, lo que implicó mayores **desafíos a nivel administrativo, financiero y decisional**. Los escenarios descritos se asociaron frecuentemente al **contexto territorial**, en donde SERPAJ Chile desplegó diferentes estrategias en el área administrativa, técnica, financiera y de gestión de las personas, para así cumplir con la normativa y enfrentar la ejecución de la nueva línea.

Feria por el Buen Trato
PAC Oscar Romero y PAC Amanda Labarca



Evaluación de los Servicios: Servicio Nacional de Menores (SENAME)

Los proyectos de Apoyo Socioeducativo para la Reinserción Escolar de Adolescentes y Jóvenes en conflicto con la justicia (ASE), ejecutados por SERPAJ Chile bajo la dependencia de SENAME, recibieron una evaluación satisfactoria por parte de las Supervisiones Técnicas. Este reconocimiento da cuenta de la **consolidación y éxito de un modelo socioeducativo implementado por más de una década**, orientado a garantizar el **derecho a la educación y a acompañar los procesos de reinserción escolar de las y los adolescentes**.

Evaluación de los Servicios: Subsecretaría de la 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.

Capacitación en Género y Diversidades
PIE Manuel Guerrero





Avanzada Barrial por las Niñeces y Juventudes
PIE Manuel Guerrero y PPF Gandhi

Satisfacción usuaria de NNAJ y sus referentes adultos en programas SPE y SNRSJ

Todos los proyectos ejecutados por SERPAJ Chile financiados por el SPE y SNRSJ, realizaron **procesos de indagación sobre la opinión que poseen sus usuarios niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus referentes adultos**, respecto a la provisión de servicios en sus distintas modalidades de intervención, entregada en los centros a lo largo del país.

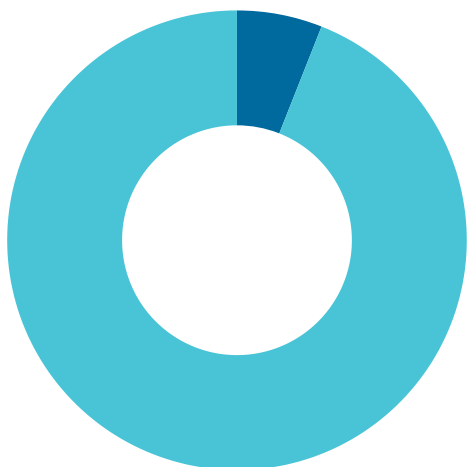
A partir de la aplicación de la **Encuesta de Satisfacción Usaria Institucional (ESU)**, respondida por NNA y referentes adultos, es posible identificar el **nivel de satisfacción y oportunidades de mejora en los procesos institucionales**.

Destacar que, para ambas áreas se desarrollaron inducciones metodológicas a directores y directoras de los proyectos, con el fin de **transferir el sentido de las encuestas, el procedimiento operativo de aplicación y la utilidad de obtener oportunamente estos resultados**.

Resultados ESU 2024

Área de Protección

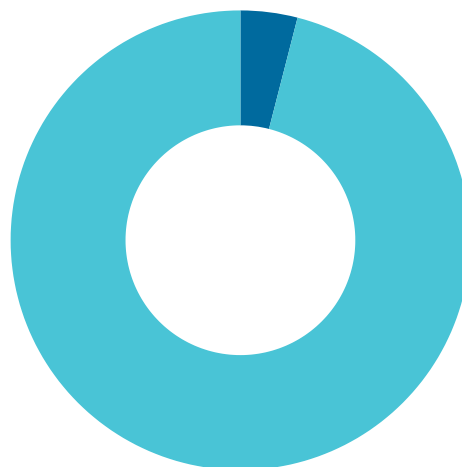
Promedio niños y niñas



94%

Alto Nivel de Satisfacción

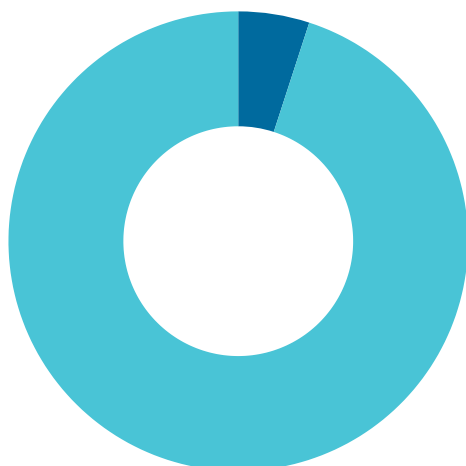
Promedio referente adulto



96,5%

Alto Nivel de Satisfacción

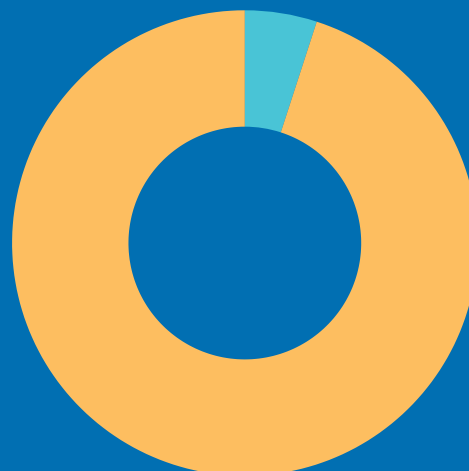
Promedio adolescentes



95%

Alto Nivel de Satisfacción

Promedio general



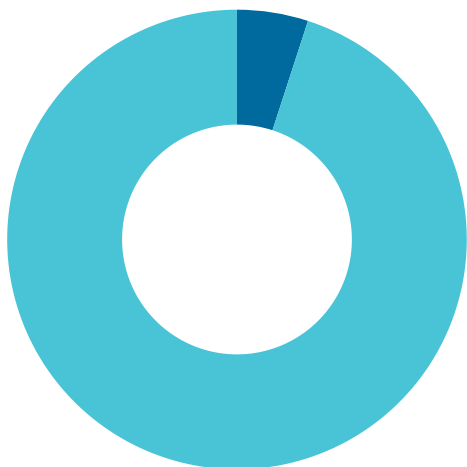
95,3%

Alto Nivel de Satisfacción

Resultados ESU 2024

Área de Reinserción

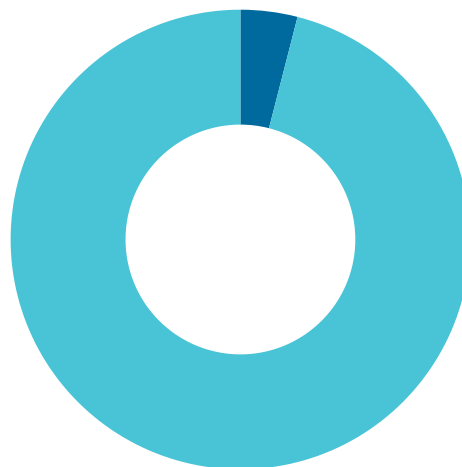
Promedio adolescentes y jóvenes



95,1%

Alto Nivel de Satisfacción

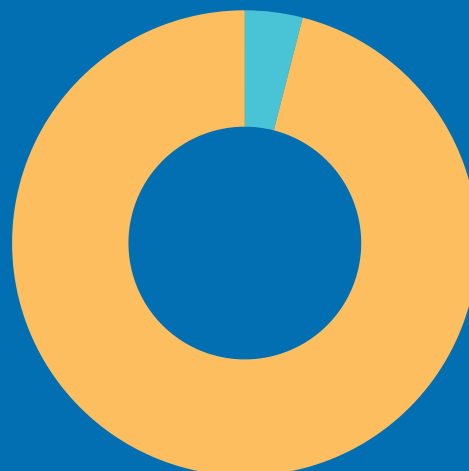
Promedio referente significativo



95,7%

Alto Nivel de Satisfacción

Promedio general



95,4%

Alto Nivel de Satisfacción

DESAFÍOS 2025

De cara al 2025, SERPAJ Chile se proyecta con una agenda orientada a fortalecer su rol como **organización referente en la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes**. Los principales desafíos son:

Evaluar y mantener la ejecución de los programas a nivel nacional

Un desafío permanente lo constituye la participación de SERPAJ Chile en procesos licitatorios que aseguren la continuidad de la intervención desarrollada, a través de los distintos programas a lo largo del país, y la diversidad de mandantes. Si bien, se ha adquirido una forma de funcionar que permite dar respuesta eficiente a estos procesos, será una tarea relevante afrontar la reconversión de la oferta programática de SPE, con los nuevos requerimientos técnicos y mayor especialización, considerando todos los

aprendizajes y experiencias territoriales de cada programa.

Para alcanzar este objetivo, se deberá **fortalecer los mecanismos de supervisión, asesoría y control para con los proyectos**, con el propósito de llevar a cabo de manera idónea la transferibilidad de las propuestas técnicas y detectar los nudos críticos, promoviendo su mejora continua.

Celebración Navideña
PPF Amanda Labarca



Cumplimiento de las exigencias de las Licitaciones Adjudicadas

El contexto político, ha influido en las exigencias que los distintos mandantes solicitan en la relación con los Organismos Acreditados o Ejecutores, lo que ha permitido fortalecer los mecanismos de control y supervisión técnico-financiera. Estos nuevos requerimientos, más estrictos y ajustados a la normativa de cada Servicio, representan también una oportunidad para **mejorar la gestión institucional, elevar los estándares de transparencia y consolidar relaciones** de mayor confianza con los mandantes.

Operativo Registro Civil
PIE Pierre Dubois





Taller de Sexualidad y Educación
Afectivo-Sexual Integral
PIE Gabriela Mistral

Conformación de los Equipos Profesionales

El crecimiento de la oferta de programas sociales ejecutados por la sociedad civil y los propios servicios públicos, conlleva al desafío de desplegar procedimientos y acciones enfocados en la conformación de equipos, que cuenten con los grados de especialización que exigen las normativas técnicas, particularmente, en los territorios más extremos del país, en razón a la menor oferta de profesionales con formación y experiencia laboral en el área social.

Por lo anterior, **constituye un gran objetivo desarrollar procesos de selección de personal que contemple la evaluación de las competencias técnicas y requisitos exigidos**, y junto con ello, los componentes actitudinales necesarios para la inserción en nuestra institución y en los equipos psicosociales; como también, el refuerzo de procesos de inducción técnica, y asesorías para mantener la alineación del programa con los convenios o contratos suscritos con los mandantes.



Programa de Salud Mental y Cuidado de Equipos
Equipos Administración Central

Mejoramiento de la articulación interna

Dado los altos requerimientos técnicos y administrativos, que ha implicado la implementación ajustada a las exigencias de las Normas Técnicas que rigen a los programas, se requiere **fortalecer los mecanismos y flujos de comunicación entre las distintas áreas de la institución** (administrativos, financieros, técnicos y de gestión de personas) para permitir gestionar la adopción de decisiones en forma oportuna ante los requerimientos de los mandantes.

Lo anterior, especialmente para abordar situaciones vinculadas a la gestión de personas; apoyos técnicos territoriales para mejoramiento de la gestión interna de los proyectos; y la necesidad de evaluar y planificar el financiamiento de proyectos que vaya en **beneficio de los procesos interventivos con niños, niñas, adolescentes y familias.**

Pertinencia territorial de las intervenciones

Uno de los retos en cuanto a la asesoría a los equipos y el desarrollo de estrategias y material técnico, es operacionalizar el **Enfoque Territorial**. Es decir, considerar las variables socioculturales, geográficas y sociodemográficas de cada territorio, con el objeto de que éstas se ajusten a las necesidades y características de los jóvenes y sus familias.

Del mismo modo, es necesario **fortalecer la capacidad de adaptarse y responder en forma oportuna a la diversidad de criterios y requerimientos de los Servicios**, otorgando así asesoría específica y contextualizada a todos los programas a lo largo del país.

En este sentido, también ha sido y es un desafío, la implementación de la Normativa Técnica de los Centros de Cumplimiento, que requieren articular y abordar el fenómeno de la delincuencia juvenil, la participación de los adolescentes en el crimen organizado, involucrándose en delitos de alta connotación social y la violencia en los territorios. Esta situación nos releva la tarea de asesorar a los equipos para incorporar esta realidad, e innovar en las estrategias de diagnóstico e intervención ante la complejidad creciente del fenómeno delictivo juvenil.

Considerando lo violento que pueden ser los delitos que cometen los y las jóvenes que ingresan a los programas, y cómo se está abordando el tema de la seguridad pública a nivel país, sin duda es un eje relevante a desarrollar durante el año 2025, lo que constituye velar por que la práctica de los profesionales de los programas esté guiada por el **irrestricto respecto a los derechos humanos de los y las adolescentes**.

Del mismo modo, los programas del Área de Protección Especializada, también han constatado el creciente fenómeno de la violencia en los territorios, la participación de los usuarios en bandas y crimen organizado, siendo cada vez más necesaria la formación técnica para su abordaje. Al mismo tiempo, se visualiza con estos equipos la necesidad de **fortalecimiento técnico en la detección y abordaje de casos de Explotación Sexual de NNA**, fenómeno que adquiere características distintas según territorio, pero igualmente presente de manera transversal a lo largo del país.

Lo anterior, exige a SERPAJ Chile desplegar **acciones de soporte técnico, administrativo y de gestión de personas**, especialmente con los equipos PIE que funcionan bajo resolución de urgencia extensa, resaltando así la importancia del acompañamiento institucional.

PALABRAS FINALES

El año 2024 significó para SERPAJ Chile un **periodo de profundos aprendizajes y adaptaciones**. Frente a escenarios complejos, como la instalación de nuevos servicios públicos, las altas exigencias técnicas y administrativas, y las dificultades para conformar equipos en distintos territorios, la institución supo responder con responsabilidad, trabajo colaborativo, compromiso, creatividad y resiliencia.

La satisfacción expresada por niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias atendidas confirma que el trabajo cotidiano de nuestros equipos mantiene su esencia: **acompañar, proteger y restituir derechos, siempre desde una perspectiva de justicia, paz y no violencia**.

De cara al 2025, renovamos nuestra convicción de seguir siendo un actor en la defensa de los Derechos Humanos de la niñez y la juventud, fortaleciendo la pertinencia territorial, la innovación en nuestras metodologías y el cuidado de quienes forman parte de SERPAJ Chile.

Nuestra historia y nuestro presente nos comprometen a continuar construyendo, junto a comunidades, familias y actores sociales, un país donde **cada niño, niña y joven pueda desarrollarse en libertad, dignidad y paz**.

Taller de Proyectos de Vida y Salud Mental
PPF Barrio O'Higgins



MEMORIA ANUAL 2024

DIRECCIÓN

Orella 1015, Valparaíso

CORREO ELECTRÓNICO

serpaj@serpajchile.cl

NÚMERO

32 2156239



SERPAJ CHILE

Servicio Paz y Justicia