



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,  
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
Escuela de Trabajo Social

# PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL PROGRAMA PRAIS DE LA REGIÓN METROPOLITANA, RESPECTO A LA CONTRIBUCIÓN DE LA PROFESIÓN EN LOS PROCESOS DE REPARACIÓN DE BENEFICIARIOS PRAIS

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

**Integrantes:**

Erika Covarrubias Arévalo  
Daniela García Rivas  
Roxana Gutiérrez Zapata  
Valentina Hernández Segura

**Prof. Guía:**

Sra. Ana María Álvarez Rojas

Santiago de Chile  
2015

## Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Introducción .....	8
Capítulo I .....	9
Marco General.....	9
Problematización y Justificación del Estudio .....	10
Objetivos .....	16
Objetivo General: .....	16
Objetivos específicos: .....	16
Viabilidad.....	16
Capítulo II .....	18
Marco Referencial.....	18
Trabajo Social y Contexto: década del sesenta hasta la actualidad.....	19
Derechos Humanos, Violación de los Derechos Humanos y Terrorismo de Estado .....	21
Leyes de reparación.....	28
Leyes que regulan los beneficios .....	32
Programa PRAIS.....	35
Capítulo III .....	39
Marco Metodológico.....	39
Tipo y Nivel de Estudio.....	40
Técnicas de Recolección de Información .....	41
Muestra .....	43
Tipo de muestra .....	44
Validez y Confiabilidad .....	44
Capítulo IV .....	44
Propuesta de Análisis .....	48
Capítulo V .....	52
Presentación de resultados .....	52
Capítulo VI.....	87
Análisis .....	87
Categoría 1:.....	88
“Roles y funciones de los Trabajadores Sociales que conforman los equipos PRAIS de oficinas de la Región Metropolitana” .....	88
Categoría 2:.....	91

“Aportes de la profesión a los procesos de reparación de los usuarios PRAIS” .....	91
Categoría 3:.....	95
“Definición y Vinculación que establecen los trabajadores sociales entrevistados respecto a los conceptos de Derechos Humanos y Trabajo Social” .....	95
Categoría 4:.....	101
“Construcción perfil usuario PRAIS” .....	101
Categoría 5:.....	105
“Limitación “De” y “A” la Acción Profesional” .....	105
Categoría 6.....	112
“Funciones que se realizan con mayor y menor prioridad y frecuencia” .	112
Capítulo VII. ....	114
Conclusiones .....	114
Conclusiones: Trabajo Social, Derechos Humanos y Reparación .....	115
Bibliografía.....	117

## Dedicatoria

*“Vuelvo al fin sin humillarme, sin pedir perdón ni olvido:*

*Nunca el hombre esta vencido, su derrota es siempre breve,*

*Un estímulo que mueve la vocación de su guerra,*

*Pues la raza que destierra y la raza que recibe*

*Le dirán al fin que él vive dolores de toda tierra”*

(Manns-Salinas)

Dedicamos este trabajo a todos las/os Trabajadores Sociales insertos en materias de Derechos Humanos, en cualquiera de sus dimensiones. Con respeto y admiración dedicamos esta investigación a todos ustedes que día a día luchan contra la adversidad burocrática y administrativa, contra los prejuicios e ignorancia asentada colectivamente. Se lo dedicamos a ustedes que poco a poco contribuyen a la defensa y el rescate de la memoria política de Chile, a la memoria de tantas personas que creyeron en un país más justo y hermano, siendo esto su mayor “delito”.

Es por ello que dedicamos este documento especialmente a las /os Trabajadores Sociales de los programas PRAIS de la Región Metropolitana que tan amablemente colaboraron con la investigación, brindándonos un espacio valioso de educación del ejercicio y quehacer profesional. A ustedes que ejercen el Trabajo Social desde su valor más intrínseco, desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y la dignidad humana, queremos hacerle este reconocimiento, para que sigan con la difícil lucha de la tan anhelada reparación, pero por sobre todo con hacer de Chile un país más humano y justo.

## Agradecimientos

---

*Erika Magaly Covarrubias Arévalo*

---

Al llegar al fin de este desafío, creo necesario inicialmente agradecer a la vida y al destino por permitirme llegar a este momento, a mis padres Magaly Arévalo y Néstor Covarrubias por creer en mí y ser quienes siempre me apoyaron con su espíritu alentador y sacrificio diario por darme lo mejor, con ustedes a mi lado nada es imposible porque son mi fuerza y mi razón para ser una mejor persona cada día como ustedes. A mi amor Francisco Valdés por acompañarme en este proceso en todo momento, alegrarse por mis logros y entregar lo mejor de sí para conseguir y fortificar la construcción de mi vida profesional. A mi hermano Erick, que siempre creyó en mí y en que conseguiría lo que tanto he anhelado, no te cambio por nadie hermano y siempre estaremos juntos. A mis abuelos José Arévalo y Ana Gutiérrez a quienes admiro, mis amigas que han estado presentes en este proceso tan importante de mi vida y en general a todos quienes desearon aunque sea por un momento lo mejor para mí.

Finalmente agradecer a nuestra profesora guía Ana María Álvarez ya que sin ella estos resultados mejor de lo planeado no hubiesen sido posibles.

Cuando se finalizan procesos, sin duda afloran un sin fin de emociones, me es difícil en este momento visualizar correctamente cuales son las más significativas. Pasan por mi mente muchos momentos diferentes, ya que han sido cuatro arduos años de crecimiento personal e intelectual, conocimientos que me van forjando a ser mejor persona, más humana, humilde y consciente.

Todos los logros que he tenido a punta de esfuerzo, no los hubiese podido realizar sin el apoyo de algunas personas a las cuales les dedico este documento con toda la pasión que sin duda significa esta profesión para mí. En primer lugar a Moisés Aarón Segura Poblete “Mi Tata” a ti te dedico, más que a nadie cada uno de mis logros, ya que de ti obtuve un ejemplo único de justicia social pero más allá de eso, gracias a ti pude descubrir una calidad humana excepcional. También quiero agradecer a mis padres: Ruth Segura y Bernardo Hernández quienes me han seguido y apoyado en cada iniciativa que he tenido sin mayores cuestionamientos. A mis hermanos Felipe y Vicente que, aunque intenten parecer insensibles, sé que me apoyan y quieren. A mi amor de casi ocho años, Camilo Ibarra Puebla que ha sido un apoyo fundamental en mi vida, un compañero magnifico de debate teórico y praxis liberadora. No solo compartimos nuestro amor y nuestra vida sino también, la misma profesión, la cual amamos y defendemos profundamente.

Finalmente agradecer a nuestra profesora guía Ana María Álvarez, que sin duda supo dar forma a este trabajo y sacar lo mejor de nosotros. Gracias por la paciencia y el tiempo. *“Un prof, ça change une vie, merci”*.

---

*Daniela Del Pilar García Rivas*

---

Para finalizar este proceso quiero agradecer a mis padres, a mi papá Francisco García quien ha trabajado y se ha sacrificado toda su vida para darme todo lo que he querido, a mi madre adorada Florcina Rivas que cuando empecé esto, estuvo ahí para entregarme todo su apoyo y amor incondicional, sin embargo la vida quiso que al finalizar esta etapa me acompañaras pero desde otro lugar, desde el cielo tu nuevo hogar, siéntete orgullosa porque como alguna vez te dije este logro y todos los de mi vida serán para ti, gracias mamita por dejarme a la familia más maravillosa que alguien puede tener, por ti seguiré luchando y creciendo para ser la mejor profesional, y algún día quien sabe cuándo nos reencontraremos, y cuando eso suceda nada ni nadie nos podrá separar, gracias infinitas para todos quienes de alguna forma contribuyeron en este logro, reciban mi eterna gratitud.

Todos los procesos tienen una finalidad, por eso doy gracias a Dios por su compañía, misericordia, por los dones que Él me ha regalado, especialmente por el don de la perseverancia que sin ella no hubiera podido llegar a este momento. Doy gracias a Dios por su presencia en las personas más cercanas que me ayudaron, guiaron en este proceso del seminario, que no ha sido fácil.

Agradezco a mi mamá Tomasa Zapata, por su esfuerzo, por su amor, que desde la distancia me ha acompañado con sus oraciones, con sus palabras de aliento, para seguir adelante, siempre deseando lo mejor. A mi padre Constantino Gutiérrez que desde la casa de Dios me acompaña, ha intercedido por mí ante Dios, a mis hermanos y hermanas por sus palabras de vida desde la distancia.

A mi congregación Misioneras Dominicanas del Rosario, mis agradecimientos porque gracias a ellas también estoy donde estoy, por sus palabras de misericordia, por su optimismo, por su confianza, por su comprensión, en este proceso de estudio.

## Introducción

*“El valor de la vida es un requisito sine qua non de todo el trabajo relacionado con los derechos humanos...”*

*Siempre que sea Posible, la profesión no sólo tiene que oponerse a las violaciones de los derechos humanos sino apoyar activamente todas las actividades que fomentan y sustentan la vida”*  
(Derechos Humanos y Trabajo Social; año 1995, pág. 18)

El presente documento contiene el desarrollo del Seminario de grado que permite optar al Grado Académico de Licenciado/a en Trabajo Social. Está compuesto por siete capítulos; el primero de ellos, aborda el problema que queremos investigar, a través de la problematización del tema y justificación de la investigación, para posteriormente plasmar la viabilidad del estudio con sus respectivos objetivos generales y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el Marco Referencial, donde se desarrollan con mayor profundidad conceptos claves para la realización de la investigación. A continuación, en el capítulo tres se describe el Marco Metodológico, teniendo este marco gran relevancia en la validez y rigurosidad de la investigación. Con ello, se mencionará el tipo y nivel de estudio, como también su validez y confiabilidad. El capítulo cuatro incorpora la propuesta de análisis para posteriormente seguir con el capítulo cinco que cobra gran significado ya que contiene la presentación de resultados, el capítulo VI se compone del análisis con sus respectivas categorías. Para finalizar el capítulo VII el cual expone las conclusiones obtenidas del proceso investigativo y de sus resultados, mostrando la importancia que tiene realizar un estudio de estas características en el país, así como los desafíos que estos temas representan en el quehacer nacional y del Trabajo Social.

# Capítulo I

## Marco General

Este primer apartado, Marco General, presenta el tema de investigación a través de la contextualización de los hechos históricos relacionados, es decir, lo que acontecía antes del golpe militar, el comienzo y desarrollo de la dictadura, la respuesta del Estado ante las violaciones de Derechos Humanos y las políticas de reparación; como también la relación del Trabajo Social y Los Derechos Humanos.

El capítulo está compuesto por la problematización y justificación del estudio, la pregunta de investigación, la viabilidad del estudio y los objetivos, que serán la columna vertebral de la investigación.

## Problematización y Justificación del Estudio

En el contexto latinoamericano, los años transcurridos entre 1950 y 1970 fueron de gran relevancia, ya que en ellos se fue gestando una corriente de pensamiento con gran énfasis en lo social. En esta corriente de pensamiento confluyeron movimientos tales como la educación popular, la teología de la liberación, investigación acción-participativa, filosofía de la liberación, entre otras (Torres, 2007). Desde estas corrientes y convergencias disciplinarias se intentaba producir conocimiento que permitiera a sectores populares de la sociedad latinoamericana comprender su compleja realidad, a fin de lograr su transformación. La práctica de dicho movimiento hoy conocido como el Paradigma emancipatorio tiene una clara intención política que se orienta al fortalecimiento de las capacidades de los grupos sociales populares, quienes generarían los cambios sociales necesarios para lograr la justicia social. (Lechner, 2006)

A partir de la década de 1960 acontecieron hechos relevantes como la Revolución Cubana, la cual tenía como objetivo solucionar problemas que eran comunes en toda Latinoamérica y que derivaban de Dictaduras Militares y serios problemas económicos y sociales. Esta visión atravesó las fronteras del país donde se gestó, y llegó también a Chile bajo las consignas de la “Insurgencia Cubana-Soviética” versus la “Contrainsurgencia” norteamericana. (Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991). Estos hechos dan cuenta de la emergencia de un fenómeno intelectual que se sumará a lo que acontecía en Cuba, y que irán polarizando a la sociedad Chilena. Como menciona el Tomo I del informe Nacional de Verdad y Reconciliación la polarización recibió un segundo impulso al ideologizarse los partidos y movimientos, es decir, al propiciar ellos en mayor o menor grado- modelos completos de sociedad, los cuales solo tendrían fuerza, ideologizándose.

Como ya hemos mencionado, Chile no fue ajeno a estos movimientos, ello hizo que las ideas revolucionarias tuvieran influencias importantes en los partidos de izquierda que cada vez obtenían más fuerza dentro de la sociedad

chilena, en sectores como los obreros de fábricas, estudiantes, academia y trabajadores.

Bajo este contexto, Salvador Allende es elegido Presidente de la República de Chile en el año 1970, y una de las principales características de su gobierno fue la clara propuesta de transición al socialismo por las vías pacíficas y constitucionales (Angell, 2009). Estos hechos generaron gran controversia en grupos opositores al gobierno y grandes grupos económicos y empresariales. La situación se tornó cada vez más compleja y finalmente el día 11 de septiembre de 1973 las fuerzas armadas chilenas se toman el poder a través de un golpe de Estado, declarando estado de guerra y derrocando el gobierno de Allende (Angell, 2009). De esta forma se da inicio a una dictadura cívico-militar vigente hasta el 11 de marzo de 1990, durante lo cual no solo se ve afectado el funcionamiento nacional en la administración política del país, sino también se instaura un sistema de represión, amenaza y violencia política dentro de las relaciones sociales y la vida cotidiana, manifestándose estas dimensiones como traumas políticos (Lira y Castillo, 1993).

*“Este trauma implica no solo la ruptura del funcionamiento institucional de la sociedad, sino la introducción de la amenaza política como un factor constituyente de las relaciones sociales bajo condiciones de violencia y terrorismo de Estado” (Lira y Castillo, 1993, pág. 99)*

La dictadura cívico-militar trae consigo grandes y graves violaciones a los Derechos Humanos, las cuales fueron ejercidas sistemáticamente por agentes del Estado. Todas estas provocaron daño y dolor a quienes las sufrieron directamente, pero también a sus familias y descendientes (Informe De Derechos Humanos para estudiantes, año 2013). Según el informe elaborado por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación; estas violaciones se manifiestan a través de personas detenidas y desaparecidas que se constituye como desaparición forzada, ejecución en cualquiera de sus formas, uso indebido de la fuerza con resultado de muerte, abuso de poder con resultado de muerte, tortura, muertes en hora de toque de queda y actos terroristas.

El Estado de Chile al retornar la democracia a manos de Patricio Aylwin, se propone investigar las más grandes y graves violaciones a los Derechos Humanos ocurridas en Dictadura Cívico-Militar. Es así como el 9 de mayo de

1990, mediante la publicación del decreto supremo N°355 del Ministerio del Interior se crea la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, la que tuvo como primera iniciativa contribuir al esclarecimiento de la verdad de las violaciones cometidas durante la dictadura, todo esto con el fin de lograr la reconciliación de todos los chilenos (Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991). Dicho informe se establece, por tanto, como la piedra angular de la investigación y esclarecimiento de las violaciones acontecidas.

El Estado de Chile ha buscado maneras de lograr la reparación a través de diversos mecanismos, las primeras medidas reparatorias se concretizan en la creación de leyes de reparación que apuntan a varias dimensiones, por ejemplo la entrega de pensiones mensuales y bonos; beneficios educacionales a través de becas otorgadas por el Ministerio de Educación; restitución de derechos previsionales, beneficios a personas que fueron exoneradas de sus trabajos en tiempos de dictadura, entre otros. (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2014). Frente a los hechos descritos, es relevante conocer el aporte que el Trabajo Social Chileno ha realizado en la ejecución de las políticas de reparación mencionadas, ya que como señala el código de ética del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile en la declaración de principios I y II:

*“El Asistente Social Profesional tiene como obligación suprema el servicio de los Demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular”*

*“Reconocer el valor del ser humano como individuo, cualesquiera sean sus circunstancias, condición, raza, religión, opinión pública y hacer lo posible por Fomentar en el individuo un sentimiento de dignidad y respeto propio”*

*(Código de Ética Profesional, año 2004, pág. 1)*

Como se señala en el Código de Ética Profesional del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, el respeto y promoción de los Derechos Humanos es imprescindible en el quehacer profesional, ya que esto conlleva a reconocer el valor del ser humano como persona más allá de sus opciones políticas o

religiosas, como también más allá de sus condiciones de raza o sexo, siendo todos estos aspectos básicos del bienestar social. Como señala Margarita Rozas Pagaza (2008) el Trabajo Social asume el Bienestar Social como uno de sus objetivos principales, tanto en la formación académica como en la práctica profesional ya que, el esfuerzo se centra en hacer efectivos los objetivos relacionados con todos los elementos y dimensiones que constituyen dicho bienestar.

También nos parece relevante señalar que tanto las autoras Lira y Castillo como también Margarita Quezada; refieren a que el Trabajo Social, como disciplina de las ciencias sociales, ha configurado históricamente "lo social" como su campo de acción y a la intervención social, como su objeto profesional disciplinar. Estos rasgos característicos de su "ser" y de su "quehacer", hacen que se trate de una profesión sensible a la evolución de las ciencias sociales y a las transformaciones de la sociedad. El compromiso que fue adquiriendo la profesión y los profesionales de Trabajo Social con los cambios sociales que buscaban impulsarse en la década del sesenta y principios de los setenta, le significó convertirse en una de las profesiones más castigadas por la dictadura militar que se instala en Chile en el año 1973, tanto desde el punto de vista de la desaparición y ejecución política de personas, como de la censura y las intervenciones ejercidas sobre sus currículum de formación universitaria. Finalizada la dictadura militar e iniciado el proceso de transición democrática, uno de los temas más sensibles a nivel de la sociedad chilena de la post dictadura, ha sido la búsqueda de un consenso relativo a la forma de hacer justicia respecto de las violaciones a los derechos humanos y vinculado a ello, el desafío de reconstrucción y preservación de la memoria social y política del país.

De acuerdo a lo señalado, realizar una investigación bajo los parámetros que hemos establecido, tiene implicancias teóricas y prácticas, ya que el Trabajo Social chileno como disciplina y profesión, ha vivido en carne propia las violaciones de la dictadura y ha sido también una de las profesiones principales en la resistencia y defensa de los derechos humanos. Sin embargo, este aporte se ha difundido más profundamente desde la resistencia de la profesión en época dictatorial, habiendo escasa información en el rol de reparación post

dictadura. A partir de estos antecedentes se torna significativo conocer el aporte del Trabajo Social a la reparación en materia de Derechos Humanos, así como también, a los procesos educativos y promocionales que es posible desarrollar respecto de dicha temática.

Como mencionan los autores Lira y Castillo (1993) la situación en diferentes esferas dentro del conflicto político en el periodo militar deja como principal efecto negativo una fuerte y masiva violación a los derechos humanos, donde la muerte, el desaparecimiento de personas, las torturas y detenciones se constituyen como los principales hechos represivos. En este sentido el Trabajo Social tiene mucho que decir ya que su labor en el ámbito de los Derechos Humanos surge después del golpe militar de 1973, con el fin de aportar en diferentes dimensiones pertinentes al contexto histórico social de la época.

De acuerdo a lo planteado, la presente investigación pretende conocer la percepción de los Trabajadores Sociales del Programa De Reparación y Atención Integral de Salud (PRAIS) de la Región Metropolitana, sobre la contribución de la profesión en los procesos de reparación de víctimas calificadas de dicho programa ya que, como mencionamos anteriormente, se considera que el periodo de dictadura militar en Chile fue un evento traumático para la sociedad. Jelin (2002) sitúa a los eventos traumáticos en el centro de la relación entre memoria e historia, ya que genera en el sujeto una incapacidad en su respuesta y trastornos en su funcionamiento social.

Según la autora, el evento traumático es negado o reprimido y su expresión se manifestará a lo largo de la vida en interpretaciones y sentidos dinámicos, que van variando en el tiempo y podemos afirmar también que los eventos traumáticos no son ajenos a la memoria profesional del Trabajo Social. Es en este punto donde realizar esta investigación cobra más importancia, ya que la memoria, la justicia, los derechos humanos y la verdad se constituyen como elementos centrales en nuestra profesión. Como señala Castañeda y Salamé (2014), el año de su fundación en Chile en 1925, el Trabajo Social ha desarrollado un proceso de profesionalización teniendo en consideración la contingencia social con fuertes vínculos con las ciencias sociales y con la intervención social, en contextos de necesidades y demandas de la población. Según las autoras, estos vínculos y saberes distintivos atravesaron un periodo

de censura y persecución política durante la dictadura militar chilena, que obligó a la profesión a establecer una lógica de sobrevivencia en los contextos universitarios y laborales.

De acuerdo a los antecedentes entregados previamente, es que se ha establecido la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuál es la percepción de los Trabajadores Sociales del Programa PRAIS de la Región Metropolitana sobre la contribución de la profesión en los procesos de reparación de víctimas calificadas del programa?*

## Objetivos

### Objetivo General:

Conocer la percepción de los Trabajadores Sociales insertos en el programa PRAIS sobre el aporte de la profesión en los procesos de reparación en personas afectadas por violaciones a los Derechos Humanos.

### Objetivos específicos:

1. Caracterizar los roles y funciones que desempeñan los Trabajadores Sociales en el Programa PRAIS.
2. Identificar los principales ámbitos de valoración del aporte de los Trabajadores Sociales del Programa PRAIS a los procesos de reparación en personas afectadas por violación a los Derechos Humanos
3. Reconocer la vinculación que establecen los Trabajadores Sociales insertos en el programa PRAIS entre Trabajo Social y Derechos Humanos.

## Viabilidad

Como explican los autores Hernández y Sampieri (1991), dentro del estudio es imprescindible tomar en cuenta los medios y recursos disponibles para llevar a cabo la investigación y con ello cumplir con los objetivos planteados. Estos recursos abarcan ámbitos económicos, humanos y materiales, los cuales conforman las condiciones necesarias para realizar la investigación de manera factible.

Los recursos que permiten desarrollar la presente investigación, son principalmente humanos ya que las investigadoras y las/los Trabajadoras/es Sociales informantes son el elemento substancial al momento de recoger la información requerida y necesaria para lo que se desea abordar. A ello se suma el factor tiempo necesario para recabar la información. Por lo tanto, es posible afirmar que la investigación es viable.

Junto con lo mencionado, las investigadoras cuentan con los recursos financieros suficientes, ya que la investigación se realizará en la Región Metropolitana y se trabajará con informantes interesados y conocedores en el tema a abordar, por lo que no es necesario contar con mayores recursos para su desarrollo.

## Capítulo II

### Marco Referencial

Este Capítulo tiene como objetivo profundizar conceptos relevantes para la comprensión del estudio. Los conceptos que trataremos están interrelacionados y son fundamentales para dar un contexto teórico a la investigación.

Los conceptos a tratar son los siguientes: Trabajo Social, Derechos Humanos, violación a los Derechos Humanos, Trabajo Social y Derechos Humanos, Reparación y Leyes de reparación, Programa PRAIS. Siendo, todos ellos, componentes esenciales de la investigación.

## Trabajo Social y Contexto: década del sesenta hasta la actualidad

Trabajo social: Según las Naciones Unidas en la *Serie de capacitación profesional N°1* (1995), tiene sus orígenes en ideales democráticos-humanitarios y su práctica se ha centrado principalmente en desarrollar y potenciar los recursos humanos junto con la satisfacción de las necesidades humanas. Se realiza siempre en cinco contextos que forman parte de un todo:

- Contexto Geográfico: Las prácticas se realizan dentro de fronteras delimitadas, ya sean de un Estado, Organismo, País o Región.
- Contexto Político: Debido a que cada espacio delimitado cuenta con un sistema político, se deben adoptar prácticas específicas según corresponda. (Socialista, liberal, Capitalista, entre otras).
- Contexto Socioeconómico: Se trabaja a favor de una distribución equitativa de los recursos disponibles en aspectos como salud, vivienda, trabajo, educación, entre otras cuestiones sociales, en busca de cohesión social.
- Contexto Cultural: Trata sobre respetar las diferentes creencias y aspiraciones de las personas, entendiendo que cada grupo, comunidad o familia cuenta con determinada evolución y uso de sus creencias. De esta manera se evitan los actos de discriminación.
- Contexto Espiritual: Es primordial para el Trabajo Social prestar atención a los valores, el espíritu, las creencias, la ética e ideales de las personas con quien se trabaja y del propio profesional.

(ONU, 1995)

Con el fin de comprender el contexto profesional del Trabajo Social entre las décadas del sesenta al noventa, es necesario considerar el impacto del nuevo escenario de desarrollo Latinoamericano. En los años 60 se presenta con gran potencia la idea de modernización asociada al desarrollo capitalista y las sociedades Latinoamericanas quieren superar el subdesarrollo. Dentro de este proceso el Estado cumple un rol importante, tal como se explica en el siguiente párrafo:

*“En el ámbito político surge un nuevo Estado, acorde con el estilo de desarrollo, que excluye, concentra el ingreso y se basa en un sistema productivo que atiende preferencialmente la demanda de los estratos de altas rentas. El estado facilita el desarrollo dependiente, desde el momento que se convierte en una instancia estratégica de la acumulación privada, de los mecanismos de distribución del ingreso y del gasto público, de circulación de bienes y de formación del capital financiero que hacen posible la reproducción de la situación” (Rozas, 2008, pág. 6)*

En el contexto social y político de la época, el Trabajo Social asume cambios que podemos delimitar en periodos:

Un primer periodo abarca los años 1960-1973 y tal como señala Quezada (2001) el Trabajo Social se ve marcado por el clima político y social del momento, y dentro de este proceso de transformaciones se produce la re conceptualización, donde la autocrítica cuestiona el rol asistencialista de la profesión vigente hasta ese momento. Los cambios teóricos, ideológicos y metodológicos ocurridos en ese período en el campo de las ciencias sociales, llevarán al Trabajo Social a replantear su relación con dichas ciencias y a redefinir sus métodos, conceptos y relación con la sociedad. Castañeda y Salamé (1996) plantean que la re-conceptualización abarca la totalidad de las escuelas de Trabajo Social de Latinoamérica y el plano universitario se ve marcado por la reforma de educación en el año 1966.

En los años 1973 al 1990 se detiene todo el proceso de transformación profesional desarrollado en la etapa anterior, ya que debido al contexto político marcado por el Gobierno militar se producen cierres de escuelas, expulsión de alumnos y profesionales y también el rediseño curricular, lo que da como resultado un campo profesional que sufre una fuerte contracción y neutralidad en los procesos de intervención donde se prioriza la atención individual por sobre la grupal y comunitaria. En contraste a ello, se consolida un grupo de profesionales que construyen un Trabajo Social dentro del contexto no oficial donde la participación de las personas, la educación social, el fortalecimiento de las organizaciones y amparar los Derechos Humanos constituían el rol primordial a desempeñar.

En el periodo de retorno a la democracia hasta la actualidad, el Trabajo Social busca integrar las experiencias vividas anteriormente y, junto con ello, definir las metodologías y conocimientos profesionales que permitan nuevos campos de intervención.

## Derechos Humanos, Violación de los Derechos Humanos y Terrorismo de Estado

Para las Naciones Unidas los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos poseen los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (*Manual Derechos humanos y Trabajo Social* 1995).

Es a partir de esto, que los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario (normas jurídicas que responden a la costumbre de su cumplimiento, sin estar establecidas por ley), los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. En este sentido, el derecho internacional establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupo (*Protección jurídica internacional de los Derechos humanos durante los conflictos armados*, ONU 2011)

En su texto constitutivo, la ONU establece como uno de sus objetivos principales el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. El 10 de diciembre de 1948 consagra el reconocimiento de un conjunto de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. La Declaración es aceptada por la mayoría de las naciones. Ese día se conoce como el Día Internacional de los Derechos Humanos.

Es por esto que con el objetivo del cumplimiento de estos Derechos, las Naciones Unidas posee tres instrumentos aprobados que los países miembros del tratado a través del Pacto Internacional deben respetar, estos son:

❖ Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual considera que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana; donde el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad. Esta proclamación tiene como fundamento la aspiración más elevada de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de creencias. Por ello, es fundamental que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a fin de que el hombre no se vea obligado al recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión (Fundación Acción Pro Derechos Humanos, 1948).

❖ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966, donde se reconoce que estos derechos se derivan de la dignidad inherente de la persona humana. Se suma que, con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, no puede realizarse el ideal del ser humano libre en el disfrute de las libertades civiles y políticas y liberado del temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos civiles

y políticos, tanto como de sus derechos económicos, sociales y culturales. (*Manual Derechos humanos y Trabajo Social* 1995: 17).

❖ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)

Este Pacto fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966. Los países acordaron que estos derechos se desprenden de la dignidad inherente a la persona humana y, al igual que en el pacto anterior, se reconoce que, con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, no puede realizarse el ideal del ser humano libre, liberado del temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos. (*Fundación Acción Pro Derechos Humanos*, 1948).

Del mismo modo, la Carta de las Naciones Unidas impone a los Estados la obligación de promover el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades humanas, donde se entiende, al igual que en el caso anterior, que el individuo, por tener deberes respecto de otros individuos y de la comunidad a la que pertenece, está obligado a procurar la vigencia y observancia de los derechos reconocidos en el presente Pacto (*Fundación Acción Pro Derechos Humanos*, 1966).

Es así que quedan de manifiesto en los tres Pactos mencionados anteriormente, tres dimensiones de Derechos:

- ❖ Primera dimensión: Los Derechos Civiles y Políticos clásicos: Derecho a la vida y la integridad física, Prohibición de la esclavitud y el trabajo forzado, Protección contra la tortura, Derecho a la libertad de opinión, Derecho a la libertad de conciencia y religión Prohibición de la discriminación en todas sus formas, Derecho a sufragio.
- ❖ Segunda dimensión: Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Derecho a un trabajo y remuneración adecuada, Derecho a la formación

de sindicatos, Paridad en derechos de hombres y mujeres, Derecho a la salud, Derecho a la educación, Derecho a la participación en la vida cultural.

- ❖ Tercera dimensión: Los Derechos Colectivos: Derecho a la autodeterminación, Derecho al desarrollo, Derecho a un medioambiente limpio, Derecho a la paz.

Después de mencionar el Tratado Internacional pasamos a definir que son los derechos humanos.

*“En general los Derechos Humanos, se definen como los derechos que son inherentes a nuestra naturaleza y sin los cuales no podemos vivir como seres humanos. Los derechos humanos y libertades fundamentales nos permiten desarrollar y emplear cabalmente nuestras cualidades humanas, nuestra inteligencia, nuestro talento y nuestra conciencia y satisfacer nuestras variadas necesidades, entre ellas las necesidades espirituales. Se basan en una exigencia cada vez mayor de la humanidad de una vida en la cual la dignidad y el valor inherentes de cada ser humano reciban respeto y protección”. (Manual para Escuelas de Servicio Social y trabajadores sociales profesionales 1995:12).*

Todos los seres humanos tenemos derechos solamente por el hecho de ser personas. Gracias a estos derechos, los seres humanos podemos desarrollarnos en un ambiente de libertad y además crear, potenciar y entregar todas nuestras cualidades y talentos. Es así que el Estado tiene que respetar y garantizar los derechos, de manera que cada persona crezca y desarrolle su vida de forma óptima, tanto en términos personales como colectivos (*Informe de Derechos Humanos para estudiantes, 2014*)

Siguiendo con el *Informe*, vamos a señalar algunas características de los Derechos Humanos que son fundamentales conocer:

- ❖ Universales: Esto significa que son para todas las personas, y se emplean en todos los lugares, países, en todo tiempo y no importa el origen, el sexo u orientación sexual, opinión política, religión porque

estos aspectos no cambian la condición de ser personas, y por lo tanto, tampoco nuestros derechos ya que cada uno y cada una es diferente, tiene características particulares, y en eso está la riqueza del ser humano en la pluralidad, todos nacemos libres. (Informe de los Derechos Humanos 2014: 12).

- ❖ Indivisibles e integrales: El conjunto de los derechos que tenemos es lo que hace que cuidemos la dignidad de todas las personas, desde diferentes áreas, para que realmente sean eficaces, porque todos los derechos son fundamentales y están en relación entre si y se necesitan unos con otros para que puedan ser cumplidos en su plenitud. INDH nos pone ejemplos para que esta característica pueda ser visible, para que la gente tenga una buena alimentación, que nos garantice la salud, es importante tener un trabajo digno y para ello la educación es fundamental (Informe de los Derechos Humanos 2014: 12).
- ❖ Inalienables, irrenunciables e imprescriptibles: Son inalienables porque no pueden ser eliminados, suspendidos, las personas no pueden vender sus derechos o renunciar a ellos, nunca pierden su valor y se pueden exigir siempre. Además son dinámicos ya que la realidad cambia y la historia avanza, por eso se reconocen nuevos derechos, la manera de ver, de interpretar, comprender la dignidad humana se amplía y se profundiza (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2014).

Cuando estos derechos son transgredidos se habla de Violación a los Derechos Humanos. Según el Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, año 1991, las violaciones a los Derechos Humanos son aquellos delitos que atentan contra los derechos fundamentales de la persona, en cuanto miembro de la humanidad, que se encuentran definidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y que son realizadas por el Estado - directa, indirectamente o por omisión - al amparo de su poder único. De esta manera, el Estado anula su finalidad esencial y provoca la inexistencia del Estado de derecho. El informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación del año 1991, define por tanto, al sujeto o hechor de

la violación a los derechos humanos, como un agente del Estado, un funcionario público; persona o grupo de personas, que cuentan con la protección, consentimiento o aquiescencia del Estado. En cambio, si el Estado lo pone a disposición de la justicia ordinaria y no le brinda defensa, se entenderá como un delito común.

Es así que las violaciones a los Derechos Humanos, ocurren cuando se transgrede la dignidad de toda persona que esta detallada en los principios definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la que en Chile fue violentada en la dictadura cívica militar.

Es así como Naomi Klein define la tortura como:

*“Más que una herramienta empleada para imponer reglas no deseadas a una población rebelde. También es una metáfora de la lógica subyacente en la doctrina del shock. La tortura, es un conjunto de técnicas diseñadas para colocar al prisionero en un estado de profunda desorientación y shock, con el fin de obligarle a hacer concesiones contra su voluntad”* (Klein, 2008, págs. 23-46)

Según el *Informe de la Recuperación de la Memoria Histórica (REMHI)* del año 1998, Muchas de las víctimas fueron torturadas y la familia conoce los hechos por las evidencias que ellos presenciaron en sus cuerpos o por el relato de otros detenidos. La forma en que murieron pasa a constituirse como otra pesadilla más dura incluso que la misma muerte y esto no solo se conoce como una violación a los Derechos Humanos, sino también, como terrorismo de Estado, el cual según el texto *Pensar la Dictadura: Terrorismo de Estado*, (2009), perteneciente al Ministerio de Educación de la República Argentina, se entiende como *“El uso sistemático, por parte del gobierno de un Estado, de amenazas y represalias, considerando a menudo ilegal dentro incluso de su propia legislación, con el fin de imponer obediencia y una colaboración activa a una población”*. Y que si bien los golpistas llamaron a su gobierno Proceso de Reorganización Nacional, lo que se impuso fue una dictadura que ejerció el terrorismo de Estado, es decir, fue un gobierno que implementó una forma de violencia política que usando los recursos del Estado, buscó eliminar a los adversarios políticos –a quienes llamó “subversivos”– y amedrentar a la

población a través del terror. (*Pensar la Dictadura: Terrorismo de Estado*, 2009).

Según el Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reparación, las principales características que tuvo el Terrorismo de Estado fueron el funcionamiento de centros clandestinos de detención (lugares donde mantenían cautivos a los secuestrados fuera de todo marco legal). Por ejemplo, Londres 38 donde se secuestraba, retenía, torturaba y asesinaba, con recursos del Estado de Chile.

Lo anterior también es señalado en la Norma Técnica, resolución 88 de PRAIS (2006). Según esta norma, en la represión política ejercida por el Estado existen diferentes enfoques para concebir dicho concepto, señala que en la literatura respecto al tema se aprecian diferentes nominaciones usadas para definir lo sucedido en Chile entre 1973 y 1990. Entre estos conceptos destacan Represión Política, Violencia Política, Violencia Institucional u Organizada, Terrorismo de Estado, entre otros (Normativa Técnica, resolución nº 88, 2006)

La Norma Técnica, resolución nº88, 2006 también señala que para algunos juristas, lo sucedido en Chile entre 1973 y 1990, es considerado como Terrorismo de Estado, como se señala en la siguiente cita:

*"El terror que deviene de una conducta incorporada al aparato del Estado y destinada a garantizar la estabilidad y permanencia de la dictadura, se define como Terrorismo de Estado. El terror es la violencia que se aplica de una manera ostentosa e inesperada, en forma tal que se cree un estado de consternación y temor en un grupo generalizado de personas. Lo característico del terror es no concluir en el hecho material que se impone violentamente sino prolongar su efecto en la conciencia de una sociedad. El terrorista intenta destruir voluntades además de las vidas y propiedades que ataca. Para ello, el hecho ejecutado tiene que tener tal capacidad de trascendencia y dinamismo, lo que lo lleva a ser vicioso, frecuente y llamativo". (Norma Técnica, resolución nº88, 2006 pág. 21-22)*

Por ende estas acciones violentas comprenden, entre otras, las ejecuciones sumarias, la tortura individual en recinto secreto, la tortura masiva practicada a la vista de todos para paralizar mediante el terror, la persecución y expulsión

del país, el acoso y hostigamiento permanentes que obliga al exilio como única forma de sobrevivir, los desaparecimientos forzados de personas, la ejecución en el curso de falsos enfrentamientos, el asesinato cuidadosamente planificado y ejecutado para escapar a cualquier investigación o los asesinatos ampliamente difundidos por la prensa oficialista como crímenes sin carácter político (*Normativa Técnica, resolución nº 88, 2006*).

Según Vidal la represión ejercida desde el Estado, no puede entenderse como un hecho aislado, como si fuera la manifestación morbosa de los impulsos irracionales de algunos agentes que actúan fuera del control de la autoridad. La represión política obedece a una política represiva: tiene racionalidad y es funcional a los intereses y necesidades de los grupos en el poder. A diferencia de otros problemas de salud mental que tienen su punto de partida en conflictos intra psíquicos, o bien en conflictos interpersonales (entre personas concretas), aquí el conflicto es primariamente social, entre clases o grandes grupos sociales, en último término, un conflicto político (Vidal, 1999)

### Leyes de reparación

Según el *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* (1991), la Reparación es un conjunto de actos que expresan el reconocimiento y la responsabilidad que le cabe al Estado en los hechos y circunstancias acaecidos durante la dictadura militar entre el 11 de Septiembre de 1973 y el 11 de Marzo de 1990 producto de la represión política ejercida por el Estado. La reparación debe convocar a toda la sociedad chilena, ha de ser un proceso orientado al reconocimiento de los hechos conforme a la verdad, a la dignificación de las víctimas y a la consecución de una mejor calidad de vida para las familias más directamente afectadas. Siendo una tarea en la que el Estado debe intervenir en forma consciente y deliberada. (*Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991*)

Como ya se señaló, en el año 1973 se inicia la dictadura Cívico-Militar en la que se cometieron grandes y graves atropellos y violaciones a los Derechos Humanos. Como nos indica García (1994), las violaciones a los derechos humanos cometidas en la dictadura cívico militar fueron políticamente

significativas y comparativamente altas, a diferencia de los demás gobiernos autoritarios, estas represiones han estado presentes desde el principio y hasta final de la dictadura cívico militar y se han manifestado a través de la tortura y muerte de civiles; aunque con algunas pausas por la intervención y presiones internacionales.

Una vez recuperada la democracia en nuestro país, se crean una serie de comisiones destinadas a calificar a las personas en función del tipo de atropello infligido a sus Derechos Humanos, es decir, personas que fueron detenidos/a, desaparecidos/as, ejecutados/as políticos/as, exiliadas y víctima de prisión política y tortura con resultado de muerte por parte de agentes del Estado o personas que estuvieron a sus servicios, entre el 11 de septiembre del año 1973 hasta el 10 de marzo del año 1990. Estas comisiones según el *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* (1991) y el *Informe de Derechos Humanos para Estudiantes* del INDH (2014) son las siguientes:

#### ❖ *La comisión Nacional de Verdad y Reconciliación*

Esta comisión se creó el año 1990 y duró hasta 1991, el presidente a cargo fue Patricio Aylwin Azocar. La misión de esta comisión fue buscar y esclarecer la verdad. Como resultados se identifican 2296 víctimas de violaciones a los Derechos Humanos.

#### ❖ *Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación*

Esta comisión fue creada en el año 1992 y funcionó hasta el año 1996. Los presidentes a cargo fueron Patricio Aylwin Azocar y Eduardo Frei. Su misión fue seguir las recomendaciones que se desprendieron de la Comisión Rettig. Obtuvo buenos resultados ya que se identifican 899 nuevas víctimas detenidas, desaparecidas y ejecutados políticos.

#### ❖ *Mesa de Diálogo*

Creada en 1999 a cargo del Presidente Eduardo Frei, tuvo como objetivo generar medidas para la entrega de información. Los

resultados de esta mesa fueron deficientes ya que no se lograron avances y hubo problemas con el reconocimiento de víctimas.

❖ *No hay Mañana sin Ayer*

Fue creada por el Presidente Ricardo Lagos Escobar el 12 de agosto del año 2003 para generar nuevas propuestas en Derechos Humanos. En la elaboración del texto, trabajó una comisión de expertos en la materia, como también familiares de las víctimas.

❖ *Comisión Nacional Sobre Prisión Política y Tortura (Comisión Valech)*

Fue creada el año 2003 bajo la presidencia de Ricardo Lagos Escobar y tuvo como misión dar a conocer un número total de víctimas. Esta comisión tuvo resultados significativos ya que se identificaron 28.459 víctimas de apremio y tortura.

❖ *Comisión Asesora Presidencial para la Calificación de Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos y Víctimas de Prisión Política y Tortura*

Creada el año 2012 por el Presidente Sebastián Piñera tiene como visión dar una nueva cifra oficial de víctimas y obtuvo resultados en la identificación de 9.795 nuevos casos de prisión política y tortura como también 30 nuevos casos de personas detenidas desaparecidas.

Como se ha señalado, estas comisiones tienen una labor de calificación y clasificación, lo cual quiere decir que investiga y corrobora la información de personas violadas en sus Derechos Humanos por parte de agentes del Estado con el fin posterior de la Reparación.

Según el texto de *Derecho Internacional Público*, de la Universidad Autónoma de México (2004) la reparación es la consecuencia principal de la responsabilidad internacional del Estado y la naturaleza de dicho efecto,

entiéndase como el efecto reparatorias, es de carácter compensatorio y no punitivo, tal como lo ha establecido la jurisprudencia de la corte interamericana de justicia. El límite establecido para la reparación es el perjuicio causado por el ilícito cometido, es decir en la especie se recurre al principio de “*la equivalencia de la reparación como perjuicio*”. Es por esto que en materia de reparación, el Derecho Internacional de los derechos humanos se encuentra fuertemente influido por las concepciones y límites establecidos en el Derecho Privado (Rojas, 2004).

Dicho lo anterior, según el libro de Claudio Nash Rojas (2004) “*Las Reparaciones ante la corte Interamericana de Derechos Humanos*” el concepto de Reparación, es el término genérico que comprende las diferentes formas por las cuales el Estado puede hacer frente a la responsabilidad internacional de aquellos delitos o violaciones en los que ha incurrido. Los modos específicos de reparar varían según la lesión producida: podrá consistir en la *Restitutio in Integrum* de los derechos afectados, en un tratamiento médico para recuperar la salud física de la persona lesionada, en la obligación del Estado en anular ciertas medidas administrativas, entre otras posibilidades. (Nash, 2004).

Según el *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* después de apreciar la verdad sobre los graves atropellos a los Derechos Humanos y el daño sufrido tanto por las víctimas como por sus familiares se dan a conocer medidas de reparación y reivindicaciones que se creen de justicia. Señala también que no es posible establecer correlación entre el dolor, la impotencia y las esperanzas de las familias de las víctimas con las medidas que más adelante se sugieren, ya que la desaparición o muerte de un ser querido son pérdidas irreparables. Sin embargo, la reparación moral y material forman parte de una tarea absolutamente necesaria para la transición a una democracia más plena.

En este sentido el Informe de la *Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* entiende la reparación como: “*Un conjunto de actos que expresan el reconocimiento y la responsabilidad que le caben al Estado en los hechos y*

*circunstancias que son materias de este informe. La reparación es una tarea en la que el Estado ha de intervenir en una forma consciente y deliberada” (Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991)*

Ante ello la comisión establece medidas de reparación que debiesen procurar la integración social de las víctimas de dichas violaciones con la sociedad en su conjunto y tender a crear condiciones de reconciliación, estas se concretizan a través de leyes que regulan los Beneficios de Reparación.

### Leyes que regulan los beneficios

El *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* explica y detalla las leyes que otorgan los beneficios, según dicho informe se exponen las siguientes leyes que otorgan beneficios:

- ❖ Ley N° 19.123, de 8 de febrero de 1925, referida a víctimas de desaparición forzada y ejecución política. Derivada de los informes de La Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación y de la Corporación Nacional de reparación y reconciliación. Dato relevante a mencionar es que entre ellos se han consignado un total de 2.296 Víctimas Rettig.
  
- ❖ Ley N°19.980, de 9 de noviembre de 2004, modifica y amplía los beneficios otorgados por la ley 19.123. Se trata de beneficios destinados exclusivamente a familiares de detenidos/as desaparecidos/as y ejecutados/as políticos/as calificados/as por el Estado. Víctimas Rettig
  
- ❖ Ley N°19.992, de 24 de diciembre de 2004, que otorga pensión de reparación y otros beneficios a favor de las personas reconocidas como víctimas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura. Víctimas Valech

- ❖ Ley N°20.405, otorga beneficios derivados de la Ley 19.123 y 19.992 a las víctimas de prisión política y tortura, y a los familiares de ejecutados/as políticos/as y detenidos/as desaparecidos/as.

A partir de estas leyes se pueden encuadrar los tipos de beneficios, los beneficiarios/as y los procedimientos a seguir, los cuales asesora el Programa de Derechos Humanos a través de sus Asistentes Sociales del Área Social. A continuación, presentamos los beneficios derivados de las leyes de reparación por violaciones graves y sistemáticas a los Derechos Humanos.

Los Beneficios de Estas leyes son:

*Pensión de Reparación →Regulado por la Ley N° 19.123, modificada por Ley N° 19.980*

Consiste en una pensión mensual otorgada por el Estado a los familiares de las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos o de violencia política individualizadas en el informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación y de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación.

Esta pensión es compatible con cualquier otra pensión que la persona pueda recibir, además es inembargable y reajutable con el IPC anual. Es vitalicia pero no es hereditaria y su monto varía según el número de beneficiarios que la reciben.

Los beneficiarios de esta pensión corresponden a Padre o Madre de la víctima como también hijos legítimos tanto adoptados como naturales, menores de 25 años.

*Beca de Educación para los Hijos*

Este Beneficio consiste en un subsidio mensual de 1,24 UTM en 10 meses lectivos del año durante los meses de marzo a diciembre, para la educación media. En cambio para la Educación Superior el subsidio mensual es de 1,24 UTM en 10 meses lectivos de marzo a diciembre más el pago de la matrícula.

Este beneficio sirve para Universidades, Instituto profesional y centro de formación técnica. El requisito es ser reconocido por el Ministerio de educación, hasta los 35 años de edad, no sirve para pos-títulos.

#### *Atención gratuita en salud para todo el grupo familiar*

Este beneficio consiste en prestaciones médicas en los establecimientos dependientes o adscritos al servicio de salud, este beneficio es gratuito y se brinda principalmente a través del Programa PRAIS dependiente del Ministerio de Salud. Los beneficiarios de esta atención son padre, madre, cónyuge, conviviente, hijos e hijas, hermanos y hermanas de las personas calificadas como víctima, nietos y nietas. Es importante señalar que los beneficios son independientes de la situación socio-económica y compatible con otros sistemas previsionales, no obstante la gratuidad es solo valida en el sistema público

#### *Exención del servicio Militar Obligatorio → Regulado por la Ley 19.992, modificada por ley 20.405*

Este beneficio refiere a que los hijos de victimas individualizadas quedan exentos de realizar el Servicio Militar Obligatorio. Para esto es necesario que el joven al cumplir los 18 años de edad se inscriba en el cantón de reclutamiento correspondiente a su domicilio y espere el llamado de la Dirección general de Movilización Nacional. Para solicitar el beneficio debe sacar copia de la calificación de sus padres más el certificado de nacimiento con nombre de padre y madre, la cual se puede solicitar en el Programa de DDHH del Ministerio del Interior. (*Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación 1991*)

Según el *Informe de la comisión nacional de verdad y reconciliación (1991)* se otorga beneficios a las víctimas calificadas por la Comisión Nacional de prisión política y Tortura.

Los beneficiarios de esta ley son víctimas directamente afectadas por violaciones a los Derechos Humanos e individualizadas en el listado de prisioneros políticos y torturados elaborado por la Comisión nacional sobre política y tortura. Los beneficios son los siguientes:

#### *Pensión de reparación para las victimas individualizadas.*

Esta pensión de reparación consiste en \$139.663 para menores de 70 años. \$159.844 para personas de 75 años y más. Estos montos fueron actualizados en enero del año 2010. Este beneficio se entrega en el IPS.

#### *Bono por opción*

Este beneficio trata de un bono por opción ascendente a \$3.000.000 para los beneficiarios que perciben una pensión no contributiva de la ley de exonerados políticos y que optan por continuar el goce de dicha pensión o de la pensión de reparación.

#### *Bono de Hijo*

Este beneficio consiste en un bono de hijos ascendente a \$4.000.000 para las personas individualizadas en el listado de menores de edad nacidos en prisión o detenidos con sus padres.

#### *Atención gratuita en salud para todo el grupo familiar*

Este beneficio consiste en prestaciones médicas en los establecimientos dependientes o adscritos al servicio de salud, este beneficio es gratuito y se brinda principalmente a través del Programa PRAIS dependiente del Ministerio de Salud.

Los beneficiarios de esta atención son padre, madre, cónyuge, conviviente, hijos e hijas, hermanos y hermanas de las personas calificadas como víctima, nietos y nietas. Es importante señalar que los beneficios son independientes de la situación socio-económica y compatible con otros sistemas previsionales, no obstante la gratuidad es solo valida en el sistema público.

### **Programa PRAIS**

Según el *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* (1991) las personas calificadas como víctimas tanto directa e indirectamente por el terrorismo de Estado, necesitan una atención especial de salud, puesto que las consecuencias, ya sea para las propias víctimas, como también para sus familiares, han sido graves tanto a nivel físico como mental. Bajo este contexto

es que el Informe sugiere la creación de un programa destinado a tratar la salud de una forma especial para las personas calificadas.

Es así que el año 1991, formando parte del Ministerio de Salud del Gobierno de Chile, se crea el *Programa de Reparación y Atención Integral en Salud y Derechos Humanos PRAIS*, como medida para responder al compromiso del Estado con las Víctimas de Violaciones a los Derechos Humanos, ocurridas entre Septiembre de 1973 hasta Marzo de 1990.

Según el Ministerio de Salud del Gobierno de Chile (2012) las personas que forman parte de este programa tienen derecho a la gratuidad de las prestaciones médicas que se otorgan en todos los establecimientos de salud de la red asistencial, estos pueden ser consultorios u hospitales públicos a nivel nacional.

Los Objetivos del Programa PRAIS son:

- ❖ Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas del programa.
- ❖ Tratar las patologías en salud física y mental detectadas en las personas que vivieron hechos de violación a los Derechos Humanos.
- ❖ Disminuir la prevalencia de las consecuencias de salud física y mental derivadas de los hechos de vulneración de sus derechos.
- ❖ Contribuir a generar una cultura de respeto a los Derechos Humanos.

(*Normativa Técnica*, resolución nº88-, 2006 pág. 07-08)

Es importante señalar, quiénes pueden ser los beneficiarios del Programa PRAIS, en este sentido, el programa menciona como beneficiarios a los siguientes segmentos:

- ❖ Familiares de detenidos desaparecidos y ejecutados políticos
- ❖ Personas que sean individualizadas en el Informe de la Comisión Nacional de Prisión y Tortura.

- ❖ Personas acreditadas como beneficiarias hasta el 30 de agosto del 2003.
- ❖ Aquellas personas que trabajaron en la protección a los DDHH por un periodo continuado de 10 años.
- ❖ Personas calificadas por exoneración política.
- ❖ Retornados del exilio Político.
- ❖ Otras situaciones que el equipo PRAIS evalúe como prioritarias de acuerdo a lo señalado en la *Norma Técnica*, resolución 88, en consulta con el Ministerio de Salud.

En tanto el funcionamiento del Programa PRAIS, consiste en 29 equipos distribuidos en 29 servicios de salud. Son equipos multidisciplinarios que están compuestos principalmente por médicos generales, psicólogos, psiquiatras y asistentes sociales, los cuales son encargados de evaluar el nivel del daño y diseñar un plan de intervención integral de salud.

Las leyes que rigen y norman el programa PRAIS son las siguientes:

- ❖ Ley 19.123
- ❖ Ley 19.992
- ❖ Ley 19.980
- ❖ Ley 20.405
- ❖ Leyes Sectoriales

*(Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991)*

Es así como el *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación* (1991) detalla y explica los beneficios que brinda a las personas calificadas. Como se pudo apreciar en el detalle anterior estos beneficios se entregan a

través de diferentes plataformas u oficinas gubernamentales y abordan variados ámbitos como educación, vivienda, pensión y salud.

## Capítulo III

### Marco Metodológico

En el siguiente capítulo se presenta la metodología que enmarca el desarrollo de la investigación. Aquí se desarrollan aspectos relativos al tipo y nivel de estudio, las técnicas de recolección de información, el tipo de estudio y finalmente los criterios de validez y confiabilidad de dicho estudio.

## Tipo y Nivel de Estudio

El enfoque a utilizar en este estudio es de tipo cualitativo. El nivel es exploratorio/descriptivo. El enfoque cualitativo busca conocer la percepción de los sujetos sobre un determinado fenómeno. En este caso, los Trabajadores Sociales insertos en el programa PRAIS sobre el aporte de la profesión en los procesos de reparación en personas afectadas por violaciones a los Derechos Humanos. Esto supone analizar sus experiencias desde una perspectiva holística, es decir, que se consideren todos los factores y características propias de cada zona investigada que intervienen en el trabajo de estos profesionales.

El objetivo del enfoque cualitativo, como nos indica Ruíz Olabuénaga (1999), es capturar el significado que los fenómenos tienen para sus protagonistas, por ello se ha pensado en un dispositivo metodológico que permita recoger sus opiniones y percepciones.

Del mismo modo Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que se puede afirmar que el método cualitativo es abierto, libre, no es delimitado o acotado sino que es flexible, es decir, permite cambios en el diseño a medida que transcurre el proceso de investigación, lo que resulta útil para este estudio, debido a que dada la naturaleza compleja del tema requieren distintas estrategias de aproximación a la realidad social. También, permite hacer frente a eventuales dificultades que lleven a modificar la composición de la muestra. De esta forma un planteamiento cualitativo es lo siguiente:

*“Es una especie de plan exploratorio y es apropiado cuando el investigador se interesa por el significado de las experiencias y valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el estudio, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes”*  
(Hernández et al, 2006: 530).

Siguiendo con Hernández, Fernández, y Baptista. *“El enfoque cualitativo adquiere un punto de vista “interno”, aunque mantiene una perspectiva analítica o una cierta distancia como investigador externo, además se utilizan diversas técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible, de acuerdo con los requerimientos de la situación”* Hernández, Fernández, y Baptista, (2006: pág. 10)

Hernández, Fernández y Baptista (2006) exponen que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura relevó que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema del estudio. Ello significa que la *“Información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más amplia respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos, establecer prioridades para investigaciones futuras queda abierta”* (Hernández et al, 2006: 79).

Por otro lado, es un estudio descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características, perfiles de las personas y rasgos importantes del fenómeno que se analiza.

Como nos dice Silva (2001), *“En la realización de este tipo de estudios, el investigador sabe lo que quiere investigar en cuanto a objetivos y diseño, pretendiendo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, tal como se presentan en la realidad, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura y comportamiento, sin llegar a explicar la naturaleza de las variables en cuestión o de la interacción existente entre estos”*. (Silva 2001: 57).

Asimismo como nos dice Pérez (2014), el enfoque cualitativo pretende ofrecer profundidad y a la vez el detalle mediante una descripción y registro cuidadoso.

### Técnicas de Recolección de Información

Una herramienta principal para el desarrollo de esta investigación, es la exploración y recolección de información de fuentes secundarias desde

análisis de contenidos y revisión documental como libros y revistas, donde se encuentren datos relevantes para acercarse al fenómeno de investigación y extraer la mayor cantidad de información posible.

Además, se utilizará como técnica la entrevista semi-estructurada, donde se realizan consultas con la posibilidad de matizar la entrevista con preguntas abiertas y cerradas, similar a una conversación sin perder el propósito de conocer la opinión de las personas con respecto a un tema específico, proporcionando una mayor participación al entrevistado sobre el tema de investigación.

Junto con lo anterior, se prevé la realización de una entrevista grupal con el objeto de profundizar aspectos que surjan de las entrevistas semi-estructuradas y que requieran de una nueva indagación. La entrevista grupal es una técnica de entrevista que se realiza cuando se trata de interrogar a más de dos personas para abordar aspectos relevantes de la investigación que requieran ser profundizados. En dicha entrevista participan informantes claves que pudieran haber sido ya entrevistados para el estudio o nuevos informantes convocados con el propósito de re trabajar algunos aspectos.

Como método de análisis de la información se utilizará el análisis de contenido con la técnica de análisis categorial con categorías preconcebidas dejando la posibilidad de subcategorías emergentes. Se entiende que el *“Análisis de contenido se utiliza para estudiar cualquier tipo de documento en el que esté transcrito algún relato, relativo a cualquier objeto de referencia”* (Bernete, 2013, pág. 222). Es decir, es posible analizar diferentes documentos utilizando procedimientos en base a una metodología objetiva y sistemática de categorías, las cuales se asocian a las clasificaciones.

Para objeto de esta investigación las categorías son las siguientes:

- ❖ *Roles y Funciones profesionales en el Programa PRAIS*
- ❖ *Aporte de la Profesión a los procesos de reparación.*
- ❖ *Relaciones que establecen los entrevistados entre Trabajo Social y DDHH.*

Además, estas categorías se utilizarán para conformar y guiar las preguntas a realizar en las entrevistas de los informantes, de manera que las subcategorías que puedan surgir sean excluyentes y exhaustivas.

## Muestra

Al ser esta una investigación cualitativa el tamaño de la muestra, como lo explica Sampieri (1991), no es importante desde una perspectiva no probabilística, ya que el interés de esta investigación no es generalizar los resultados del estudio a una población más amplia, sin embargo se considerará como factor de relevancia el tiempo de permanencia de los Trabajadores Sociales en el programa con el fin de determinar el número de casos que conformarán la muestra.

En la inmersión inicial de nuestra investigación consideraremos a los y las Trabajadoras Sociales de los PRAIS de la Región Metropolitana, es decir:

- ❖ PRAIS Zona Sur
- ❖ PRAIS Zona Norte
- ❖ PRAIS Zona Sur-Oriente
- ❖ PRAIS Zona Occidente
- ❖ PRAIS Zona Oriente
- ❖ PRAIS Zona Centro

El número de los trabajadores sociales estará sujeto a la cantidad de profesionales en cada programa y a la disponibilidad que ellos presenten para colaborar con la investigación, entre los factores que se considerarán:

- ❖ El número de trabajadores sociales que deseen colaborar.
- ❖ La accesibilidad a los profesionales

## Tipo de muestra

La muestra será de tipo intencionada ya que sus integrantes serán escogidos en función de los objetivos del estudio y las preferencias de los investigadores, para ello necesitaremos recurrir a cada de una de las oficinas PRAIS señaladas anteriormente, es decir, trabajadores sociales pertenecientes a 6 PRAIS de la Región Metropolitana.

Los criterios a considerar en la elección de la muestra son:

- ❖ Profesionales Trabajadoras y Trabajadores Sociales.
- ❖ Mínimo 1 año de experiencia trabajando en el programa PRAIS.
- ❖ Debe reconocerse como Trabajador Social del programa con las funciones que le están asociadas.
- ❖ Debe reconocerse como Trabajador Social del programa de acuerdo a los roles que le están asociados.

## Validez y Confiabilidad

En los párrafos precedentes se han planteado los distintos elementos que dan un marco metodológico a la investigación. Ahora bien, para que de esta investigación se logren obtener resultados válidos de acuerdo a los objetivos propuestos, es necesario verificar si están presentes los criterios de validez y confiabilidad antes de comenzar el estudio. La importancia de aquello radica en que *“la calidad de los resultados se define a través de los criterios de validez, diferenciándose según el paradigma”* (Mora, Pág. 2, 2004), que en este caso será de naturaleza cualitativa.

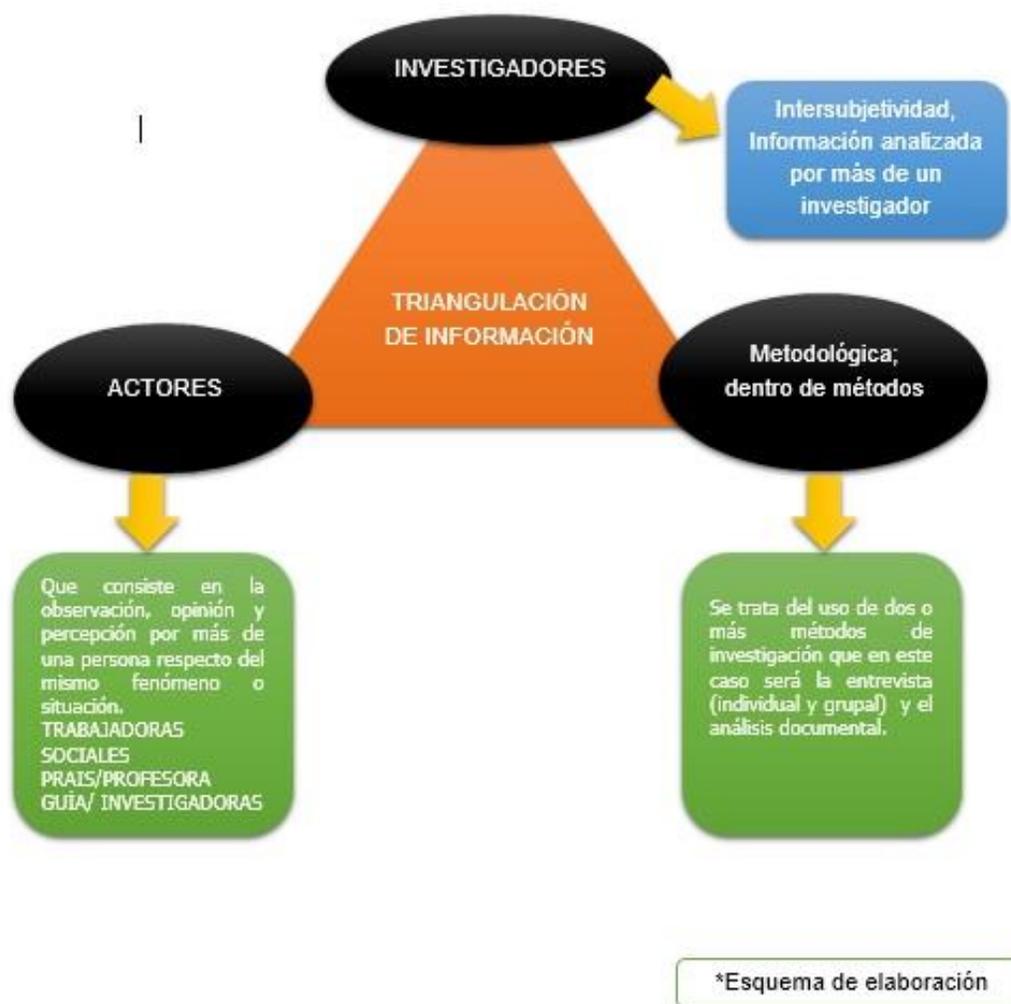
En ese sentido, la validez de la pesquisa se fundamentará en la triangulación de distintos métodos a utilizar ya que como menciona Denzin (1978) cuando refiere a técnicas de validación de la información, la triangulación de datos alude a la combinación de metodologías de estudio para un mismo fenómeno y permite al investigador superar los sesgos de una metodología, por tanto la

triangulación de datos es la comparación de diferentes fuentes de datos y se efectúa para saber si existe concordancia o discrepancia.

Es por ello, que nuestra investigación incorpora criterios de validez a través de la estrategia de triangulación de investigadores, en la cual serán cuatro investigadores que realizarán trabajo de campo y ejecución de entrevista, con lo cual posteriormente contrastarán y compararán lo observado y analizado. Esta triangulación intersubjetiva garantiza que habrá más de una persona que interpretará los datos, ya que como nos señala Douglas (1976), los entrevistadores deben estar alerta ante exageraciones y distorsiones en las historias ya que la gente oculta hechos importantes acerca de sí mismas. Cada uno puede "*Mentir un poco, engañar un poco*" (Deutscher, 1973), es decir, las personas son propensas a exagerar sus éxitos y a negar u ocultar sus fracasos.

Cómo última triangulación se realizará la Triangulación Intra-metodológica o dentro del método, que señala Arias, María (2000) es aquella que combina dos o más métodos de recolección de datos con similares aproximaciones para medir un mismo fenómeno, por lo tanto, una entrevista individual y la observación puede ser este tipo de triangulación. En el caso de esta investigación se realiza la entrevista individual, entrevista grupal y el análisis documental, siendo ocupados dos métodos diferentes.

Para explicar más detalladamente el proceso de triangulación se elaboró el siguiente esquema:



Para la realización del estudio se cuenta también con una profesora guía que enmarca el proceso hacia el objetivo de investigación y permite un estudio más ordenado y sistemático. En base a todo lo referido en este apartado, es que cada uno de los factores que aquí se plantean permite no solo corroborar la viabilidad de la presente investigación, sino que también confirmar la confiabilidad de los datos a usar.

Por último, es relevante señalar las limitantes del estudio ya que como explican los autores Hernández y Sampieri (1991) dentro de éste es imprescindible tomar en cuenta los medios y recursos disponibles para llevar a cabo la

investigación, y con ello, cumplir con los objetivos planteados. Los principales limitantes detectados refieren al variante tiempo y en la coordinación de este factor por parte de todas las investigadoras. No obstante, las planificaciones formuladas con los tiempos de trabajo son flexibles y pueden ser modificadas según el contexto y el escenario a tratar, de esta forma se intenta no dañar ni perjudicar el curso ni la validez del estudio.

## Capítulo IV

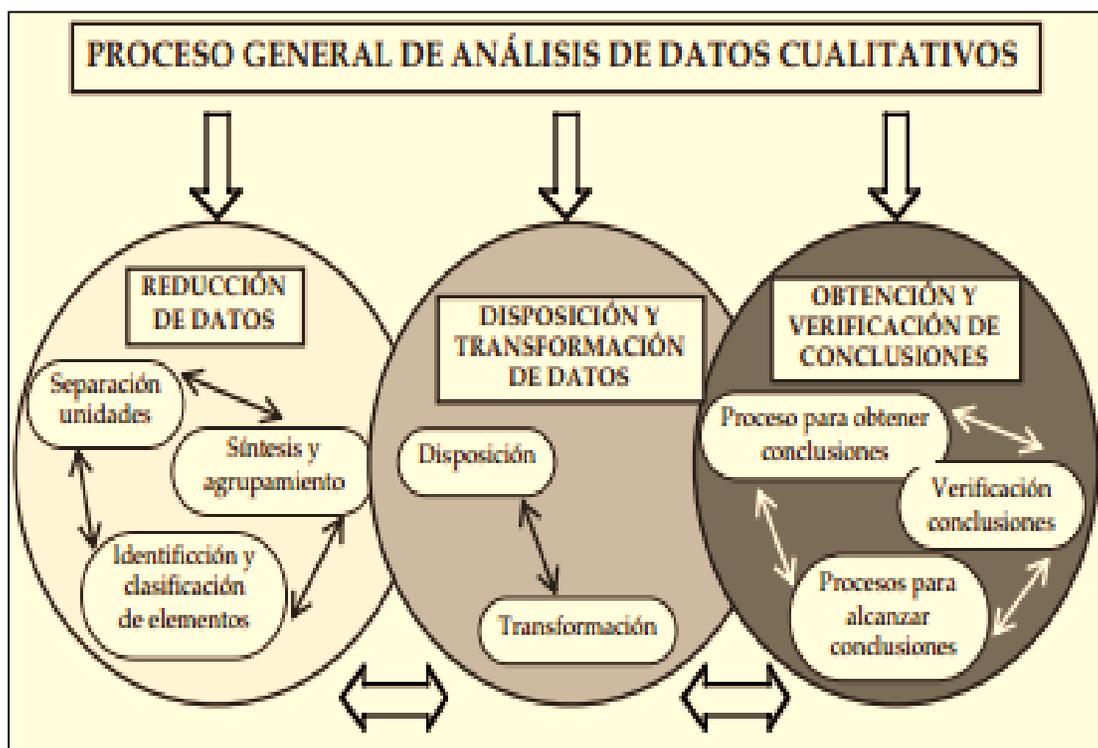
### Propuesta de Análisis

La propuesta de análisis para la presente investigación, es la revisión colectiva de la información recogida y su contrastación con las categorías preconcebidas y con eventuales nuevas categorías que surgieran del discurso de los entrevistados; respondiendo a una característica de los análisis de datos cualitativos, que es la forma cíclica y circular de la investigación (*Rodríguez, et al. 2005*).

Lo señalado precedentemente, se debe contextualizar en las entrevistas realizadas y en el proceso de clasificación y ordenamiento de la información, que en el caso de datos cualitativos no tiene una forma única de ser abordado, pero para esta investigación se optará por el reconocimiento de una serie de operaciones básicas propuestas por Miles y Huberman (2004), las cuales son trabajadas por Rodríguez et al (1999), lo que como ya se ha señalado, no responde a un proceso lineal, sino más bien a etapas interconectadas, que pueden ser trabajadas de forma cíclica y paralela. Es así que para analizar la información se deberán realizar las tres etapas principales que son:

- a) Reducción de datos
- b) Disposición y transformación de datos
- c) Obtención de conclusiones

(Rodríguez et al. 1999. Pp. 205).



*Proceso General de Análisis de Datos Cualitativos.* Fuente: Rodríguez et al. Pp. 205, 1999.

A continuación se definirá en qué consiste los procesos anteriormente mencionados a partir de Rodríguez (1999):

#### ❖ Reducción de datos

Durante esta fase se obtiene la información relevante de los datos, los cuales se encuentran de manera no estructurada, debiéndose codificar éstos en función de los objetivos propuestos en la investigación.

El ordenamiento de los datos se realiza inmediatamente finalizada la aplicación de los instrumentos de recolección de información, ya que esto permite registrar las reflexiones del investigador, las cuales surgen de la aplicación de dicha herramienta, lo que es un insumo para el análisis posterior.

Para este fin, se aplicará el análisis de contenido, el cual se caracteriza por *“Ser una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, filmados u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de*

*datos, transcripción de entrevistas. El denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social” (Hernández, Sampieri 1998Pp. 623) en donde “La desmembración en unidades singulares del texto es una actividad imprescindible, junto con la identificación y clasificación de elementos, su síntesis y agrupamiento, en un intento por llevar a cabo la reducción de datos” (Rodríguez, et al., Pp. 140, 2005).*

En base a lo expuesto, se establecen tres pasos:

1. Separación de unidades: De los contenidos determinados por fuentes de información, que en este caso serán los expertos, funcionarios/profesionales Trabajadores Sociales de los PRAIS y/o documentos analizados y utilizados, como por ejemplo, la norma técnica.
2. Identificación y clasificación: De elementos, que conlleva una categorización y codificación en base a lo expuesto en el marco teórico y los objetivos propuestos, desde donde nacen las categorías pre-establecidas.
3. Síntesis y agrupamiento: En los modos de presentación de la información categorizada y codificada.

❖ Disposición y transformación de los datos

Al analizar datos cualitativos se debe optar por establecer algún procedimiento de disposición y transformación, que facilite la revisión y comprensión de dichos datos, para lo cual se formula una tabla de doble entrada, en la que se dispone la información recopilada, ordenada en sus columnas por sub-categorías, las cuales estarán separadas por ejes temáticos desprendidos de la categorización de las entrevistas y el marco teórico. Lo anterior contribuirá a una realización más expedita del análisis de todas las categorías establecidas y mencionadas.

❖ Obtención de resultados y verificación de conclusiones

Esta fase del proceso será alcanzada a través de la triangulación de la información recopilada mediante las entrevistas individuales y grupales como también la revisión documental, y la presencia de la profesora guía como apoyo al proceso de triangulación de investigadores.

## Capítulo V

### Presentación de resultados

Se realizaron 5 entrevistas individuales y una entrevista doble con dos profesionales, todos pertenecientes al programa PRAIS de la Región Metropolitana que se divide en las seis zonas especificadas (Sur, norte, sur oriente, occidente, centro y oriente). En cada entrevista se registra la información la que posteriormente se transcribe. A partir de ello, se leyeron varias veces las entrevistas, desde allí se reconocieron las categorías pre definidas en los objetivos y luego, se identificaron categorías emergentes no contempladas en los objetivos que nos parecieron relevantes y que se reiteran en más de una oportunidad. Posteriormente se contrasta esta información entre los miembros del equipo y luego se discute con el profesor guía y se ordena en los siguientes cuadros de clasificación:

#### CUADRO 1: ROLES Y FUNCIONES

CATEGORÍA PRECONCEBIDA	Expresión de los roles y funciones (subcategorías)	Dichos textuales
Roles y funciones profesionales desempeñados al interior del programa, entendiéndolo por ello la manera como los profesionales entienden su inserción en el programa y la forma como se expresa dicha inserción en actividades específicas.	Rol de Promotor: Se clasificaron aquí todos aquellos dichos que hacían referencia a la palabra “promoción”, entendida como sinónimo de fortalecer, estimular, concientizar, entre otros.  Funciones: Estimula y fortalece la	“El rol tiene que ver más que nada con la promoción de DDHH, con la promoción de estilo de vida que estén basados en el derecho” (Zona Centro).  “Se le hace una inducción al programa básicamente en lo que consiste... cómo funciona la red pública de salud, como son los beneficios, eso básicamente, es como la primera entrada que tiene el

	<p>participación y el desarrollo de la conciencia crítica.</p>	<p>usuario en el programa” (Zona Sur-Oriente)</p> <p>“En la entrevista misma uno si hace promoción por que no entendiendo una promoción masiva hacia comunidades pero si la promoción de derechos hacia el sujeto que estas atendiendo” (Zona Centro)</p>
	<p>Rol de Coordinador: Se entiende como la acción de combinar medios técnicos y personas y dirigir sus trabajos para llevar a cabo una acción común (Ref: Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.)</p> <p>Funciones: Organizar y dirigir personas. Se</p>	<p>“Situación que se presenta de alguna Esteban o yo estamos presentes para ver como solucionamos situaciones particulares o generales que se puedan presentar dentro del equipo” (Zona Centro)</p>

	<p>entendió el rol de coordinación en referencia a la ayuda brindada a los usuarios para resolver problemas y/o entregar información además de realizar la derivación del caso dentro del programa (cambio de sede) y otras derivaciones.</p>	<p>“La planificación y con lo que es la norma técnica, la norma técnica nos señala un 90% o casi el 100% de las funciones... lo único que hace uno en la planificación es cuando es definir cuándo”(Zona Centro)</p> <p>“Solicitamos antecedentes a Chillán, nos llegan los antecedentes de Chillán, le hago una ficha nueva y una credencial desde este servicio de salud” (Zona Centro)</p> <p>“Me toca hacer certificados de derivación y eso ya es algo más administrativo, yo entiendo que son muy importantes(...) porque los PRAIS están en 29 servicios de salud a través de todo el territorio nacional y de repente hay una persona en Coyhaique que por cosas de la vida se va a vivir allá y quiere cambiarse” (Zona Occidente)</p> <p>“También el tema de la red, uno trabaja bastante con la red de salud en términos de derivación asistida de los usuarios hacia la red, en distintos ámbitos, desde la salud física, salud mental, y... no solamente con la red de salud sino que también con la red</p>
--	---	---

		a nivel municipal con distintas instancias” (Zona Centro)
	<p>Rol de Educador/Orientador: Se entendió el rol de Educador principalmente a través de la entrega de información relevante y orientación en materia de beneficios sociales.</p> <p>Funciones: Orienta, facilita informa, enseña.</p>	<p>“Educatora, uno tiene muchos roles, proveedoras de buena prácticas, uno es un montón de... una gama de cosa dentro de lo q uno hace, pero en el programa PRAIS uno es insertado en un programa políticamente establecido y también facilitador de procesos” (Zona Norte).</p> <p>“Orientadora porque no tengo el espacio para por ejemplo en el caso de la drogadicción, podría decir dónde ir o donde no pero no podría sacarle la hora, no lo puedo orientar para decirle cuales serían las formas o las condicionantes, para poder darle más espacio para poder orientarlo como una ayuda adicional. Yo creo que el rol de orientador es el más disminuido, lo hace muy rápido no tiene el espacio más en profundidad” (Zona Norte).</p> <p>“Les explicamos el uso de la red de salud pública, el uso de los beneficios PRAIS y despejamos</p>

		<p>dudas que ellos tengan porque muchas veces no solo sale el tema como beneficiarios PRAIS... sino que también es una entrevista integral". (Zona Sur-oriente).</p> <p>“Información de reparación indicar donde tiene que ver el tema económico, como pueden acceder a programas o como retirar medicación, en el fondo darle herramientas que muchas veces desconocen pero que también PRAIS no sólo le da la atención de salud, sino que también le puede validar alguna rebaja, jefa de hogar que se quedaron sola criando al hijo, si tienen ficha social, que le valide la información, el PRAIS no sólo hace la ficha y ya, PRAIS también puede ser espacio de consulta más rápido que la municipalidad por ejemplo...”(Zona Norte).</p> <p>“Facilitador, porque estoy facilitando un ingreso y estoy desde un tema político a darle una prioridad en salud, y también facilitarle proceso de por ejemplo un acercamiento a la comuna, un acercamiento a un programa establecido en un CESFAM que también tiene un</p>
--	--	---

		<p>derecho, facilitarle un proceso y decirle si, siga trabajando usted puede seguir imponiendo en FONASA o ISAPRE pero a la vez esto, nos facilita este otro accionar. Facilitadora yo diría porque es un proceso establecida” (Zona Norte).</p> <p>“Cada centro de salud tiene un facilitador PRAIS, pero generalmente es un colega del área social, que cumple la función de facilitar la atención del usuario PRAIS en el centro de salud , en los consultorios y en los hospitales” (Zona Oriente)</p>
	<p>Rol de Acreditador: Los entrevistados se refieren con esto a la acción de determinar quiénes pueden ingresar al programa.</p>	<p>“El tema de validar quien es usuario PRAIS o no, de acuerdo a la norma técnica” (Zona Centro)</p> <p>“Nosotros sabemos que en algunos programas y de acuerdo lo dice la normativa, la entrevista de ingreso de calificación o acreditación o como la llamemos en algunos PRAIS se hace de dos profesionales, y aquí lo</p>

	<p>Funciones:</p> <p>Acoge, realiza entrevistas, efectúa visitas domiciliarias, completa formularios de ingreso, solicita documentación pertinente para ingresar al programa (según norma técnica), establece la calidad de los beneficiarios (afectado directo o beneficiarios).</p>	<p>hacemos solo las trabajadoras sociales.” (zona sur)</p> <p>“Somos el puente entre el usuario y lo que el programa ofrece, somos las que informamos, orientamos a la gente de alguna manera cuáles son sus derechos y hay es necesario el manejo que tenemos de la norma y las leyes de reparación.”(Zona sur)</p> <p>“Para acreditarse... para eso se requieren ciertos requisitos donde se le pide a la gente, dependiendo la calidad de usuario que sea, sea exonerado y ex preso político y ahí se requieren ciertos documentos donde uno evalúa y evaluar hasta que generación recibe el derecho de ser usuario” ( Zona Centro)</p>
	<p>Rol de apoyo emocional: Los entrevistados se refieren a este rol como el conjunto de acciones tendientes a sostener</p>	<p>“Yo he notado mucho que la gente se complica cuando se pone a llorar, trata de reprimirlo, entonces no sé qué me pasa pero sobre todo con los hombres, el hombre retiene mucho, y cuando se ponen a llorar como que te piden disculpa , chuta disculpe lo</p>

	<p>emocionalmente a los usuarios en relación a sus experiencias de vida.</p> <p>Funciones: Contención, empatía, escucha activa</p>	<p>siento, y yo les digo pero si este es el lugar, este es el lugar y el momento donde usted tiene que soltar la emoción y tratar de soltar todo eso que ha tenido reprimido” (Zona Occidente)</p> <p>“Ver a una persona de 50 o 60 años que te empiece a contar cosas, lo que él vivió y que nunca antes lo ha contado y que llora como un niño de pena porque revive todo se sienten humillados, asustados y que te cuenten eso te llega, el miedo por ejemplo a que los fusilaran que contaran 1 2 3 y al 4 le tocaba era terrible.”(zona sur)</p> <p>“Talleres de desarrollo personal, en muchos casos es complementario con la terapia, en algunos... no en todas... estas terapias tienen dos finalidades uno servir como un apoyo a la terapia lo que la mayoría de las pacientes tienen, otra básicamente permite crear vínculos entre participantes porque generalmente son personas adultos mayores que tienen poca o nula actividad social, entonces permite crear vínculos entre ellos” (Zona Oriente)</p>
--	--	--

		<p>“Entonces tú tienes que, ser empática, entonces desde la psicología eso se llama prestar mente, te sitúas en el contexto y tienes que volver a tu... es un proceso mecánico, pero es fuerte porque te está definiendo la muerte de alguien y no una muerte natural o normal. Entonces el efecto de la persona q encontró es fuerte, es fuerte lo más fuerte que puede vivenciar”. (Zona Norte).</p> <p>“Algunos funcionarios del área de salud no logran empatizar con el usuario e incluso les da lo mismo si tienen que decirles cosas que a ellos les puede volver a re traumatizar una situación les da exactamente lo mismo”. (Zona Occidente)</p> <p>“Permite detectar un poco las necesidades que el usuario o beneficiario trae consigo por primera vez” (Zona Sur-Oriente)</p>
--	--	--

**CUADRO 2: APORTES DE LA PROFESIÓN A LOS PROCESOS DE REPARACIÓN Y RELACIÓN ENTRE TRABAJO SOCIAL Y DERECHOS HUMANOS**

CATEGORÍA PRECONCEBIDA	Contenido de los aportes	Dichos textuales
Aporte de la profesión a los procesos de reparación	<p>Promoción y educación</p> <p>Entregar información de redes disponibles en temáticas de reparación.</p> <p>Difusión del programa y de los derechos humanos.</p>	<p>“Tema de promoción de derechos de alguna manera... esto... nosotros en algún momento podríamos lograr transmitirlo para que sea parte de la malla curricular de las escuelas públicas, o sea en ese sentido y ahí es donde hay hartas cosas que hacer” (Zona Centro)</p> <p>“Los usuarios presentan sus trabajos musicales, artísticos, es una jornada grandota, la hacemos todos los años, este año vamos hacer la quinta, lo hemos hecho en el patio central del hospital o en la entrada principal, así que es una pega muy grande que tienen que ver con la difusión y la promoción del</p>

		<p>programa... ese es el objetivo” (Zona Oriente)</p> <p>“Hacemos una jornada todos los años, que es un encuentro de memoria, arte y reparación. Es un encuentro muy grande, nosotras trabajamos el tema, reparación y memoria a través del arte” (Zona Oriente)</p> <p>“Entonces el trabajo de la promoción del programa es una labor propia de la profesión, creo yo humildemente...ya... el llevar el programa y bajar a la territorialidad es fundamental” (Zona Oriente)</p>
	<p>Mirada integral y holística que permite una adecuada detección de demandas y derivación de casos.</p>	<p>“Hay un tema que yo creo que por la formación académica que uno tiene, es súper transversal a distintos... tiene una mirada muy amplia y muy</p>

		<p>global en todo lo que es la realidad social” (Zona Centro).</p> <p>“Sobre todo cuando uno trabaja con personas porque las personas son un todo, a veces necesitan un poco de todo, pero es una sola persona, nosotros la complementamos y hacemos personas, a ese individuo a ese paciente y eso creo tiene que ver con la profesión, la capacidad de trabajar con trabajo multidisciplinario” (Zona Occidente).</p> <p>“Los trabajadores sociales, somos expertos en detectar y canalizar las necesidades a través de un grupo familiar, yo creo que, por ahí va el tema uno puede ver lo que a lo mejor en otras carreras no se ve... porque hay carreras que ven desde lo individual y nosotros vamos al colectivo” (Zona Norte).</p>
	<p>Importancia de las metodologías y técnicas propias de la disciplina y de la formación académica para un</p>	<p>“Quienes manejamos de alguna manera la red social, la</p>

	<p>adecuado desarrollo de la intervención.</p>	<p>red de ayuda hacia los usuarios” (Zona Centro)</p> <p>“Creo que en todo programa social está implícito el Trabajo Social (...) que siempre digo que la salud pública trabaja desde la pobreza, nosotros administramos pobreza, no trabajamos con otra cosa” (Zona Oriente)</p> <p>“Tener hartas herramientas técnicas, personales también y de experiencias para reconocer aquellos elementos” (Zona Centro)</p> <p>“El trabajo de la sensibilización es fundamental, y esa es la función fundamental del trabajador social, creo que desde allí nosotros podemos aportar al rol de la reparación” (Zona Oriente)</p> <p>“Creo que las herramientas que nos entregan, como trabajador social que trabajamos con metodología que esos importante, la metodología es la que ordena te va dando pauta de trabajo</p>
--	--	--

		<p>sobre todo cuando uno trabaja con comunidad o afuera, de poder hacer un diagnóstico de poder hacer una FODA, de poder trabajar en redes, que eso a uno la profesión lo enseña y eso facilita el quehacer y lo otro es la herramientas y podría ser, la visión” (Zona Occidente).</p> <p>“Entonces nosotros tenemos la opción de trabajar bajo el esquema de individuo, grupo y comunidad entonces nos da esa opción de abarcar más áreas y poder cumplir eso que nos pide la norma técnica” (Zona Occidente).</p> <p>“Entonces la carrera de nosotras nos enseña a abrir el espacio y a cerrarlo, uno tiene que ser un sensor a través de relatos y también saber, abrir el espacio y cerrar el espacio, porque la persona a veces quiere testimoniar y otras veces no quiere testimonia”. (Zona Norte).</p> <p>“Y como PRAIS tenemos que atenderla y hacer este proceso de seguimiento porque en</p>
--	--	--

		<p>definitiva no es cosa de tirar a una persona para allá y tu hazte cargo y me olvido, entonces ahí cuando tú hablas de verificar que esa persona reciba la mejor atención de la red, y ese es un proceso de acompañamiento que uno hace siempre y con todos” (Zona Centro)</p> <p>“Lo que pasa es que aprovechas los recursos, aprovechas también los tiempos, porque de repente podemos, no sé entre los dos hacer un taller o un plenario donde el impacto va a ser para 20 personas y no solo 1 o dos que se podría atender en un box” (Zona Oriente)</p> <p>“Tenemos que hacer un trabajo reparatorio grupal, la hacemos, psicoterapia” (Zona Oriente)</p>
--	--	--

		<p>“Técnica de relacionarnos con la parte externa del programa, entonces en ese sentido siento que nosotros somos como el colchón del equipo” (Zona Centro)</p> <p>“Formación académica que uno tuvo y por otro lado la experiencia laboral” (Zona Centro)</p> <p>“Es fundamental, implícito en el Trabajador Social, el trabajo en terreno, en comunidad, en promoción, en prevención” (Zona Oriente)</p> <p>“Lo que es trabajar en equipo multidisciplinario, nosotros tenemos habilidad para eso, no así como otras profesiones que les gusta trabajar solos, son más individualista y ojala nadie se meta en su pega,</p>

		<p>nosotros tenemos que esa facilidad y oportunidad de acoplarnos muy bien con otras profesiones” (Zona Occidente)</p> <p>“Tratar de darle un abanico de oportunidades a esa persona que en ese momento no ve nada, entonces claro los psicólogos trabajan desde la salud mental y nosotros o al menos yo trabajo desde lo real, desde lo que está pasando en el momento y que se puede intervenir” ( Zona Occidente)</p> <p>“Estamos capacitados en temas de DDHH y tenemos otra mirada” (Zona Occidente)</p>
--	--	--

CATEGORÍA PRECONCEBIDA	Definiciones y vinculación profesional entre DDHH y T.S.	Dichos textuales
Concepción de derechos humanos y relación con el Trabajo Social	Centralidad del Respeto como derecho humano fundamental.	“Para mi DDHH es el respeto a la singularidad, al otro, nada más que eso... el respeto no solamente a la singularidad física, sino en todo sentido”. (Zona Oriente)

		<p>“Yo creo y espero que los derechos humanos no solamente es del pasado del 73, sino que los DDHH siempre tienen que ser respetados, me parece que todos los seres tenemos derechos”. (Zona Oriente).</p> <p>“Derechos humanos eh...todas las personas desde que nacen tiene derecho, en cualquier lugar del mundo, tienen derecho a tener un trabajo, derecho a pertenecer a una organización, derecho a la libre expresión, derecho a decidir ellos mismos. (Zona Norte).</p> <p>“El derecho a expresarse libremente lo que piensa, lo que siente, y a no cuestionar eso”. (Zona Oriente)</p>
	<p>Relación entre derechos humanos y dignidad de la persona humana.</p>	<p>“Hay temas que tienen que ver con la dignidad humana, y esa dignidad humana más allá que sea un derecho particular u otro tiene que ver con la concepción de que yo soy digno porque soy persona, y esa dignidad no tiene precio, yo parto de esa base, y en ese</p>

		<p>sentido ningún estado tiene derecho a vulnerar esa dignidad porque yo soy humano". (Zona Centro)</p> <p>"tener una buena calidad de vida, que no atente contra su dignidad, sino lo contrario que lo promueva" (Zona Sur)</p>
	<p>Centralidad de la promoción como estrategia de trabajo en derechos humanos.</p>	<p>"Y el rol, tiene que ver más que nada con la promoción de derechos humanos, con la promoción de estilos de vida que estén basados en el derecho". (Zona Centro)</p> <p>"El otro día también conversamos el cómo de alguna manera este tema de promoción de derechos (...) nosotros en algún momento podríamos lograr transmitirlo para que sea parte de la malla curricular de las escuelas públicas".</p> <p>"Nosotros...como profesionales tiene que estar enfocado a ese... principalmente a ese sentido. De promoción, de acogida, de visualizar que estamos</p>

		<p>insertos dentro de una sociedad que si bien es legalista pero no... es acogedora hacia el ejercicio del derecho". (Zona Centro)</p>
	<p>Importancia de una visión integral de los Derechos Humanos en Trabajo Social.</p>	<p>“Hablar de derechos humanos no es solamente hablar de la violación de derechos humanos del año `73 (...) también hay que entender que cuando uno habla de promoción de derechos humanos es un concepto más amplio y que traspasa ese hecho histórico o ese periodo histórico, tiene que ver con políticas de estado, tiene que ver con estilos de vida de las comunidades, que tiene que ver con estilos de vida familiares también”. (Zona Centro)</p> <p>“Yo creo y espero que los derechos humanos no solamente es del pasado del 73, sino que los DDHH siempre tienen que ser respetados” (Zona Oriente)</p> <p>“Los derechos humanos para mi tienen que ver con hacer cumplir los derechos</p>

		<p>fundamentales y no solamente con la gente que sufrió represión política sino que también con todos los seres humanos niños adultos mayores minorías étnicas género” (Zona Sur Oriente)</p>
	<p>Importancia de la dimensión ética implicada en la intervención profesional en DDHH</p>	<p>“El tema ético, el tema de derechos humanos sobre todo en carreras como las nuestras, o sea nuestra profesión siempre desde el primer día del golpe ha estado involucrada en el proceso de acogida a la gente que ha sido perseguida siempre”. (Zona Centro)</p> <p>“Si ha sido una profesión que tiene un fuerte compromiso con temas de derechos humanos, y especialmente desde estos espacios, tiene que ver con el tema de la dignidad como nosotros trabajamos con personas y esa es nuestra más importante labor como profesional”. (Zona Centro)</p>

**CUADRO 3 (EMERGENTE): PERFIL DE USUARIO**

CATEGORÍA EMERGENTE	Características de los beneficiarios	Dichos textuales
Perfil del usuario	<p>Usuario “Demandante”: es aquel que está permanentemente solicitando al programa la resolución de sus problemas.</p>	<p>“Es un usuario súper complejo, en el sentido que... una es súper demandante, y segundo es en muchos casos, no todos, es muy prepotente” (Zona Centro)</p> <p>“Además presenta harto números de patologías asociadas a las situaciones de represiones ... son los más demandantes de la red pública”</p> <p>“Ellos tienden a conocer bien sus derechos y vienen a reclamar sus derechos, ellos no ven esto como algo gratuito... a nosotras nos paga el Estado para cumplir esta función” (Zona Oriente)</p> <p>“Algunos saben muy bien sus derechos y vienen a demandar la tarjeta y no les interesa profundizar en otras cosas, vienen súper</p>

		<p>claros (...) vienen a buscar cosas y como no las encuentran no vienen nunca más” (Zona Sur)</p>
	<p>Usuario Estigmatizado: Es Aquel usuario catalogado como “conflictivo” y problemático según algunas instituciones públicas.</p>	<p>“El paciente PRAIS esta estigmatizado... existe una estigmatización en el servicio público, que es paciente conflictivo, es un paciente difícil” (Zona Oriente)</p> <p>“Para los servicios públicos el paciente PRAIS es un cacho, es un paciente complejo, entonces para ellos también hay otra resistencia que afrontar” (Zona Oriente)</p> <p>“Bueno los beneficiarios también están muy etiquetados, ahora que les digo yo a las colegas cuando uno se encuentran con ellos...les digo, los beneficiarios PRAIS no es que sean</p>

		problemáticos, los usuarios PRAIS lo que tienen es que están empoderados de su función de paciente” (Zona Centro)
--	--	---

	<p>Usuario consciente y empoderado: Es aquel usuario que está informado de sus derechos y los exige constantemente, siendo un usuario que se constituye como "sujeto político"</p>	<p>"Tienen más conciencia de sus derechos, pacientes que presentan secuelas físicas, psicológicas de la tortura, de un familiar detenido desaparecido, es complejo, evidentemente un paciente que es más difícil en el trato" (Zona Oriente)</p> <p>"Las personas que se atienden acá son gente cautiva" (Zona Oriente)</p> <p>"Están empoderados de su función de paciente, ellos saben cuáles son sus derechos por lo tanto si tú vas donde un usuario PRAIS y tú le dices, tiene hora para dos semanas más a las 10 de la mañana y si tú vas a las 12 y le dices, sabe que el médico no lo va a poder ver, el obviamente te va a</p>
--	--	---

		<p>decir algo, te va a reclamar y decir, pero como me viene a decir dos horas después. Porque él esta empoderado” (Zona Centro)</p>
		<p>“Ahora bien, hay un grupo duro, que son quizás la gente que</p>

		<p>pertenece más a agrupaciones que saben al revés y al derecho todos los temas, que con ellos prácticamente tienen la claridad de en qué consiste el programa” (Zona Centro)</p> <p>“Es gente que tenía mucha información y formación sindical, entonces tiene mucho empoderamiento. No es el paciente al que tú le dices, sabe que el médico no lo va atender y no lo va a ver hasta tres meses más y agacha la cabeza y se va. No es...pero no por eso es problemático, solo que sabe más por su experiencia no más” (Zona Occidente)</p> <p>“Tienen conciencia y formación política, que no lo tiene el otro usuario, y por lo tanto ellos tienden a hacer conocer bien sus derechos y vienen a reclamar sus derechos,</p>
--	--	--

		ellos no ven esto como algo gratuito” (Zona Oriente)
	<p>Usuario Desinformado: Es aquel que no entiende en su totalidad lo que es ser usuario PRAIS. Por lo general, corresponde a beneficiarios y no al usuario afectado directo.</p> <p>(una sola entrevistada)</p>	<p>“Pero hay un margen bastante alto que tiene el desconocimiento, entonces ahí es cuando uno le explica, esta no es la tarjeta de gratuidad que entrega el consultorio, esto tiene un origen por qué esto funciona así y de por qué tú tienes derecho a pertenecer a este programa” (Zona Centro)</p>

**CUADRO 4 (EMERGENTE): LIMITACIONES “DE Y A” LA ACCIÓN PROFESIONAL**

CATEGORÍA EMERGENTE	Limitaciones	Dichos textuales
Limitaciones de la acción profesional	Dificultades en la coordinación con las	“La coordinación muchas veces no resulta, no me refiero a

	<p>redes del sistema público.</p>	<p>los colegas de otros PRAIS sino del entorno como la Municipalidad, OPD, Servicio Nacional de la Mujer, COSAM, pero yo creo que es un tema nacional que tiene que ver que nunca nos juntamos, nunca sistematizamos y no sabemos en qué está trabajando uno u otro”.(Zona oriente)</p>
	<p>Debilidad en el trabajo promocional del programa</p>	<p>“El tema de la promoción (...) yo diría que en el concepto de que si bien hemos estado trabajando con algunas agrupaciones nos falta potenciar un poco eso”.(Zona Centro)</p> <p>“Hay un trabajo importante de educación y promoción, un desafío es llegar a la población, poder transmitirlo... ojala poder hacer en situaciones así de contacto con gente que está estudiando trabajo social. Hay mucho por hacer, es un</p>

		desafío y ojalá a mantenga programa como estos para poder difundir el respeto a los DDHH. Por ahí lo vería yo” (Zona Sur Oriente)
	Exceso de centralidad de las tareas administrativas en desmedro de labores que consideran de mayor relevancia, como por ejemplo, el trabajo grupal y comunitario.	<p>“Uno percibe como constantemente estar como en el ojo del huracán que te llaman del servicio, que te llaman del ministerio, que te llaman de acá...que te llaman” (Zona Centro)</p> <p>“Nosotros podríamos hacer mil cosas más, pero no podemos abarcar más allá y hacer cosas que quisiéramos porque hay cosas que son de trabajo administrativo que podrían estar en manos de otras personas”(Zona sur)</p>
	Falta de presupuesto en algunas sedes.	“Actualmente tenemos un convenio dental con el hospital el Carmen solamente para el titular, o solamente para

		<p>la persona el causante de... pero obviamente me gustaría tener quizás para el cónyuge o la cónyuge o quizás para los hijos, pero el presupuesto no me alcanza” (Zona Centro)</p>
	<p>Invisibilización y exclusión del programa PRAIS por prejuicios políticos por parte de los servicios de salud pública.</p>	<p>“Pararse frente al servicio donde la mayoría de los alcaldes son de derecha, cuando ven a este programa les produce un escozor, o sea a nosotras no nos invitan a la ferias comunales de los consultorios, solo muy pocas veces, nos cuesta meternos en la comunidad con el programa” (Zona Oriente)</p> <p>“A pesar de que nosotras tenemos una gran cantidad de usuarios, de inscritos acá, de acreditados, aun así tratan de invisibilizarnos, eso es</p>

		<p>un obstáculo, más que falta de recursos es la no valoración del programa”. (Zona Oriente)</p> <p>“El Estado además a nosotras nos entregan mensualmente plata, el programa tiene una plata anualmente que no es poca, recursos hay, lo que pasa que tiene que ver con la molestia que ocasiona este programa, porque este programa hace ruido con los servicios públicos, sobre todo con este servicio”. (Zona Oriente)</p>
--	--	--

**CUADRO 6 (EMERGENTE): FUNCIONES CON MENOR PRIORIDAD Y FRECUENCIA.**

CATEGORÍA EMERGENTE	Menor prioridad y frecuencia	Dichos textuales
Funciones que realiza con menor frecuencia	Trabajo grupal	“Realizamos un trabajo psicoterapéutico.....en un espacio más o menos de 4 meses en la localidad de Paine...Era

	<p>Subrogación de jefatura.</p> <p>Elaboración de estadísticas.</p>	<p>un tipo de intervención distinta...Fue una experiencia muy enriquecedora.” (Zona Sur Oriente)</p> <p>“Tengo una función que es adicional... esto tiene que ver con la subrogantica, yo subrogo la jefatura cuando no está, entonces...también es otra pega, me encargo de la parte que tiene que ver con la... vio estadística del programa, también la llevo yo. Son los números, que tiene que ver con las atenciones... yo creo que uno cumple varias funciones” (zona oriente)</p>
		<p>“Lo que realizo con menos frecuencia, yo creo que es un apoyo fundamental, pero podría hacer una psicóloga, queda de lado generalmente por el poco tiempo y otra porque es una función que podría hacer fácilmente una</p>

		psicóloga, por eso yo lo dejo bien de lado, no debería pero el tiempo no me lo permite".(Zona Oriente)
--	--	--

**CUADRO 7 (EMERGENTE): FUNCIONES CON MAYOR PRIORIDAD Y FRECUENCIA.**

CATEGORÍA EMERGENTE	Mayor prioridad y frecuencia	Dichos textuales
Funciones que realiza con mayor frecuencia	Rol de Acreditador: Los entrevistados se refieren con esto a la acción de determinar quiénes pueden ingresar al programa	"Para acreditarse... para eso se requieren ciertos requisitos donde se le pide a la gente, dependiendo la calidad de usuario que sea, sea exonerado y ex preso político y ahí se requieren ciertos documentos donde uno evalúa y evaluar hasta que generación recibe el derecho de ser usuario" ( Zona Centro)
	Rol de Promotor: Los entrevistados entienden la palabra "promoción", como sinónimo de fortalecer, estimular, concientizar, entre otros.	"En la entrevista misma uno si hace promoción por que no entendiendo una promoción masiva hacia comunidades pero si la promoción de derechos hacia el sujeto que estas

		atendiendo" (Zona Centro)
--	--	---------------------------

## Capítulo VI

### Análisis

A lo largo de los capítulos precedentes, se ha entregado la información y antecedentes necesarios para contextualizar el quehacer del Trabajo Social y su relación con los Derechos Humanos, específicamente con los procesos de reparación.

Es así que la contextualización del marco general como también los conceptos tratados en el marco referencial tales como; derechos humanos, la dictadura militar, la violación sistemática de los derechos humanos y la memoria profesional se constituyen como cimientos para que el lector pueda comprender los alcances de este estudio y además pueda entender el análisis que se realizará en este capítulo.

Es en esta línea, que en el presente capítulo se caracterizarán y describirán los roles y funciones de los trabajadores sociales insertos en programas PRAIS, la vinculación y definición de Trabajo Social y Derechos Humanos, los aportes de la profesión en los procesos de reparación, como también categorías emergentes no consideradas en las categorías preestablecidas, estas son: Perfil del usuario PRAIS, limitaciones “De” y “A” la acción profesional, funciones que desempeñan con menor prioridad y frecuencia, y por último, las funciones que realizan con mayor prioridad y frecuencia. Todo esto en base a la triangulación de información recopilada de las fuentes consultadas para esta investigación.

## Categoría 1:

### “Roles y funciones de los Trabajadores Sociales que conforman los equipos PRAIS de oficinas de la Región Metropolitana”

Tomando en cuenta los roles y funciones que desempeñan al interior del programa los trabajadores sociales, se lograron rescatar 5 roles primordiales y 20 funciones, definiendo las funciones como las actividades que ayudan al cumplimiento de los roles. Así para responder a la primera categoría de análisis se caracterizará cada uno de dichos roles según la información recogida en la investigación y la Normativa Técnica. Es esta normativa la que rige el proceder de los profesionales para conseguir un fin primordial, la atención en salud de personas afectadas por la represión política ejercida por el Estado en dictadura cívico-militar.

- ❖ Rol de Promotor: Dentro de esta categoría se tomaron en cuenta aquellos elementos y funciones desempeñadas por los trabajadores sociales relacionados con la Reparación, relacionando el Rol de Promotor con la responsabilidad de promover aspectos ligados a los Derechos Humanos y a la difusión del programa, acción que realizan consciente e inconscientemente dentro de las intervenciones y en la entrevista de ingreso, momento en el cual entregan información a modo de inducción al programa. Así se menciona en la siguiente cita: *“El rol tiene que ver más que nada con la promoción de DDHH, con la promoción de estilo de vida que estén basados en el derecho” (Zona Centro).*

El rol de promotor es realizado a través de funciones específicas como estimular la participación y conciencia crítica de los usuarios, con el fin de que la población conozca el programa y la materia que tratan, sensibilizando de esta forma respecto de las temáticas de derechos humanos. En este sentido, la mayoría de los centros considera que aún faltan actividades por realizar por parte del programa ya que sus acciones se concentran principalmente en resolver problemas y situaciones que surgen en el “día a día”, pero de todas

maneras insisten en que por el hecho de realizar una intervención personalizada y detallada, el trabajo de promoción se realiza de igual manera.

- ❖ Rol de Coordinador: *“Situación que se presenta de alguna u otra manera Esteban o yo estamos presentes para ver como solucionamos situaciones particulares o generales que se puedan presentar dentro del equipo” (Zona Centro)*

El rol de coordinador responde a la necesidad de realizar acciones en favor de un beneficio en común y dentro del programa PRAIS se lograron visualizar funciones como:

- Organizar y Dirigir las acciones a seguir de acuerdo a la planificación que entrega la Norma Técnica delimitando los tiempos y plazos para ello.
- Resolución de dificultades relacionadas con derivaciones y recepciones de cambios de Servicios de Salud que se presentan en cambios de residencia.
- Derivación asistida a otros servicios que entrega la red de salud y a nivel Municipal.

Cabe destacar que dentro del rol de coordinador se encontraron situaciones en que el/la Trabajador Social debe subrogar a la jefatura cuando ésta se ausenta.

- ❖ Rol de Educador- Orientador: *“Educativa, uno tiene muchos roles, proveedoras de buena prácticas, uno es un montón de... una gama de cosas dentro de lo que uno hace” (Zona Norte)*

Este Rol principalmente refiere a la entrega de información relevante para los beneficiarios y la orientación a sus acciones en cuanto a los bienes que pueden recibir y a los que pueden acceder.

Las funciones realizadas para dar cumplimiento al Rol de Educador-Orientador tienen directa relación con la entrega de información. Los profesionales cómo los servicios que ofrece la red pública en ámbitos de salud para un mejor aprovechamiento de dichos recursos por parte de los de los usuarios PRAIS y aclarar las particularidades del programa. Los profesionales indican además, que como parte de sus funciones debe entregar las herramientas necesarias para que la atención de Salud sea óptima, por ejemplo, indicar de qué manera puede retirar los medicamentos correspondientes y con ello facilitar ciertos procesos en la atención de los usuarios PRAIS en ámbitos de salud.

- ❖ Rol de acreditador: *“El tema de validar quien es usuario PRAIS o no, de acuerdo a la norma técnica” (Zona Centro).*

El rol de acreditador es el que los entrevistados mencionan como uno de los principales, ya que es el inicio del servicio que entregan como programa y también se encuentra en la normativa técnica. Así, se trata del proceso por el cual determinan si la persona que acude es beneficiaria del servicio que ofrece el programa o no. Luego de calificar su calidad de usuario entregan información relevante de lo que el programa proporcionará para su proceso de reparación y se completa la ficha de ingreso.

Las funciones con las cuales se lleva a cabo este rol se rigen bajo la norma técnica la cual establece los criterios necesarios para que una persona sea calificada como beneficiario y están relacionadas en primera instancia con acogerla, realizar entrevistas y visitas domiciliarias para recoger información relevante, y junto con ello, completar el formulario y la documentación de ingreso. Es una actividad que dentro del programa la realizan solo los trabajadores sociales y señalan que es la primera instancia de acogida donde pueden interactuar con la persona, y a la vez, indagar en los eventos represivos que vivió para luego cumplir lo administrativo. Esto es básicamente solicitar la documentación necesaria que establece la norma del programa, y junto con ello, establecer la calidad de los beneficiarios determinando si es afectado directo o beneficiario. Asimismo, se verifica la información recibida, para luego realizar una inducción al programa detectando a la vez las necesidades.

- ❖ Rol de apoyo emocional: *“Yo he notado mucho que la gente se complica cuando se pone a llorar, trata de reprimirlo” (Zona Occidente)*

Este rol responde al conjunto de acciones que los profesionales del Programa PRAIS realizan de manera paralela, orientadas a sostener y prestar apoyo emocional relacionado con las experiencias de vida y las consecuencias que pudo dejar el hecho represivo.

Las funciones están relacionadas principalmente con la escucha activa de las experiencias vividas, lo que a su vez, se relaciona con el rol de contenedor y necesita indispensablemente de la capacidad de empatía que el trabajador social pueda entregar.

## Categoría 2:

### “Aportes de la profesión a los procesos de reparación de los usuarios PRAIS”

Esta categoría busca identificar la valoración que los trabajadores sociales entrevistados tienen respecto a su práctica en relación con los procesos de reparación, para ello es fundamental vincular el concepto de reparación entendido como *“Un conjunto de actos que expresan el reconocimiento y la responsabilidad que le caben al Estado en los hechos y circunstancias que son materias de este informe. La reparación es una tarea en la que el Estado ha de intervenir en una forma consciente y deliberada”*. (Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, 1991). Por lo que el aporte desde el Trabajo Social en este sentido es clave, como señala nuestro marco general: el Trabajo Social tiene mucho que decir ya que su labor en el ámbito de los Derechos Humanos surge después del golpe militar de 1973, con el fin de aportar en diferentes dimensiones pertinentes al contexto histórico social de la época.

A continuación se presentan los tres aportes más significativos que tuvo la profesión a los procesos de reparación y que hemos identificado como:

## 1. Promoción y educación

La promoción y educación en derechos humanos se instala en el discurso de la mayoría de los entrevistados de una forma enfática, ya que lo consideran fundamental para lograr objetivos reparatorios, con una visión integral. También se aprecia que vinculan fuertemente la educación y promoción de los derechos humanos como parte intrínseca de la disciplina. Ello se manifiesta en la siguiente cita: *“Entonces el trabajo de la promoción del programa es una labor propia de la profesión, creo yo humildemente...ya... el llevar el programa y bajar a la territorialidad es fundamental”* (Zona Oriente).

La labor de sensibilización y educación que requiere el programa según algunas profesionales se encuentra en una fase muy inicial ya que aún no llega directamente a los usuarios, lo que debilita la intervención y su impacto. *“Eh...en este servicio lo hemos intentado hacer, yo creo que estamos súper al debe con eso, de hacer que... no solamente que el funcionario conozca el programa, sino que la población conozca el programa y la temática y sensibilizar por la temática, si de verdad tú te acercas a un SOME, la gente no conoce, no sabe, entonces...re traumatiza a nuestros usuarios...”* (Zona Oriente)

Las trabajadoras sociales reconocen el poco interés y desconocimiento de los demás profesionales respecto al programa, lo cual no contribuye a que los usuarios lo conozcan. Una de las iniciativas que desarrollan las trabajadoras sociales del PRAIS de la zona oriente es organizar jornadas de sensibilización, difusión y promoción del programa de modo que todo el personal y los usuarios del centro de salud se informen y sensibilicen a la comunidad sobre esta temática.

*“Los usuarios presentan sus trabajos musicales, artísticos, es una jornada grandota, la hacemos todos los años, este año vamos hacer la quinta, lo hemos hecho en el patio central del hospital o en la entrada principal, así que es una pega muy grande que tienen que ver con la difusión y la promoción del programa... ese es el objetivo”* (Zona Oriente). Como se aprecia en la cita, el arte contribuye de manera especial en la incorporación y conciencia de la temática de los derechos humanos.

Otro factor relevante es la relación entre la educación y la promoción. La educación entendida como entrega de información de redes disponibles en temáticas de reparación y la promoción refiere a difusión del programa y de los derechos humanos. Es así que también se menciona la necesidad de que la temática de derechos humanos sea un elemento a considerar en la educación de las nuevas generaciones, lo cual constituye un gran desafío para el Trabajo Social y para el conjunto de la sociedad:

*“Tema de promoción de derechos de alguna manera... esto... nosotros en algún momento podríamos lograr transmitirlo para que sea parte de la malla curricular de las escuelas públicas, o sea en ese sentido y ahí es donde hay hartas cosas que hacer” (Zona Centro).*

## *2. Mirada integral*

La mirada integral y holística que la profesión posee fue mencionada por casi todos los entrevistados como un sello distintivo de nuestra profesión. Respecto a esto Giménez menciona que:

*“Resulta imperioso tener una mirada más integral del Ser humano que presenta una demanda a un Trabajador social, donde las “necesidades insatisfechas” puedan leerse más allá de la carencia material o situaciones de exclusión, donde el factor cultural y subjetivo cobren mayor relevancia y permitan potenciar verdaderos procesos de liberación y cambio. Para ello es necesario co-crear, co-visionar, co-descubrir” (Giménez, 2014)*

Según este autor, las necesidades se pueden leer más allá de la carencia material o situaciones de exclusión, donde el factor cultural y subjetivo cobre mayor relevancia y permita potenciar verdaderos procesos de liberación y cambio. Para ello es necesaria esta mirada integral y holística que favorece y permite una adecuada detección de demandas y derivación de casos:

*“Hay un tema que yo creo que por la formación académica que uno tiene, es súper transversal a distintos... tiene una mirada muy amplia y muy global en todo lo que es la realidad social” (Zona Centro).*

Se destaca la mirada integral que tienen de las personas los profesionales, esto les permite realizar una intervención más acertada y que responda de mejor forma al proceso de reparación desde un trabajo en equipo con otros

profesionales. Así se menciona a continuación: *“Sobre todo cuando uno trabaja con personas porque las personas son un todo, a veces necesitan un poco de todo, pero es una sola persona, nosotros la complementamos y hacemos personas, a ese individuo a ese paciente y eso creo tiene que ver con la profesión, la capacidad de trabajar con trabajo multidisciplinario”* (Zona Occidente).

Es así como la orientación y el aprendizaje curricular de la carrera pasa a ser un eje fundamental en la intervención. Es la formación profesional y su historicidad lo que nos hace particulares como profesionales de lo social. También se señala la relevancia del trabajo multidisciplinario en el ámbito de reparación. *“Lo que es trabajar en equipo multidisciplinario, nosotros tenemos habilidad para eso, no así como otras profesiones que les gusta trabajar solos, son más individualistas y ojalá nadie se meta en su pega, nosotros tenemos que tener es facilidad de oportunidad de acoplarnos muy bien con otras profesiones”* (Zona Oriente)

### *3. Importancia de las metodologías y técnicas*

El tercer aporte de la profesión a los procesos de reparación es la importancia de las metodologías y técnicas propias de la disciplina y de la formación académica para un adecuado desarrollo de la intervención. *“Los métodos se definen como un conjunto de procedimientos estructurados, sistemáticos, formales y científicamente basados, cuyos procesos están fijados con claridad y precisión. Método, etimológicamente significa "camino" o sea dice el rumbo por donde los procedimientos son adecuados y bien dirigidos hacia los objetivos previamente establecidos. Smith”* (1988). Los entrevistados valoran, la metodología, las técnicas que son impartidas en la formación, cómo trabajar con redes sociales, cómo elaborar un diagnóstico. *“Creo que las herramientas que nos entregan, como trabajador social que trabajamos con metodología que eso es importante, la metodología es la que ordena te va dando pauta de trabajo sobre todo cuando uno trabaja con comunidad o afuera, de poder hacer un diagnóstico de poder hacer una FODA, de poder trabajar en redes, que eso a uno la profesión lo enseña y eso facilita el quehacer y lo otro es las herramientas y podría ser, la visión”* (Zona Occidente).

Por otro lado, los entrevistados señalan la importancia del acompañamiento a la gente, especialmente a los que son derivados por ellos a otra red.

*“Y como PRAIS tenemos que atenderla y hacer este proceso de seguimiento porque en definitiva no es cosa de tirar a una persona para allá y tu hazte cargo y me olvido, entonces ahí cuando tú hablas de verificar que esa persona reciba la mejor atención de la red, y ese es un proceso de acompañamiento que uno hace siempre y con todos” (Zona Centro).* En base de la información expuesta se rescata la importancia que tiene para el profesional un servicio de calidad para todos los sujetos en intervención.

### Categoría 3:

#### “Definición y Vinculación que establecen los trabajadores sociales entrevistados respecto a los conceptos de Derechos Humanos y Trabajo Social”

Con el fin de detallar la definición y la vinculación que los trabajadores sociales insertos en el programa PRAIS establecen respecto a los conceptos de Derechos Humanos y Trabajo Social, es preciso mencionar en detalle a qué nos referimos cuando hablamos de Trabajo Social, para ello y tal como se mencionó en el marco referencial, el Trabajo Social forma parte de un todo y se desenvuelve en variados contextos: Geográfico, político, socio-económico, cultural y espiritual. Según las Naciones Unidas el Trabajo Social es: *“La serie de capacitación profesional N°1 (1995), que tiene sus orígenes en ideales democráticos-humanitarios y su práctica se ha centrado principalmente en desarrollar y potenciar los recursos humanos junto con la satisfacción de las necesidades humanas. Se realiza siempre en cinco contextos”* Mientras que el concepto de Derechos Humanos expuesto en el marco referencial nos señala lo siguiente: *“Para las Naciones Unidas los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos poseen los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son*

*interrelacionados, interdependientes e indivisibles. (Manual Derechos humanos y Trabajo Social 1995:).*

Es así que definido ya los conceptos desde nuestro marco referencial, se exponen ahora las relaciones que establecen los entrevistados entre ambas nociones:

❖ *Centralidad del respeto como derecho humano fundamental:*

Esta centralidad reconoce el respeto como un elemento fundamental de la acción e intervención profesional del Trabajo Social, ya que esta disciplina en su esencia considera los derechos humanos como piedra angular del quehacer profesional y así queda manifiesto en las siguiente cita: *“Para mi Derechos Humanos es el respeto a la Singularidad, al otro, nada más que eso (...) el respeto no solamente a la singularidad física, sino en todo sentido” (Zona Oriente)*. Esta cita refiere al alcance que tiene el respeto y la dignidad humana como un valor intrínseco, un derecho fundamental. Las entrevistadas entienden el respeto como un derecho inalienable del ser humano, que relacionan con: respeto por la diferencia, respeto por el derecho a tener derechos, respeto por la opinión política y religiosa. Dentro de este marco, también se menciona que los Derechos Humanos van más allá de aquellos que fueron transgredidos con los hechos ocurridos el 11 de septiembre de 1973, sino que representan un conjunto integral de prerrogativas: *“Yo creo y espero que los derechos humanos no solamente es del pasado del 73, sino que los derechos humanos siempre tienen que ser respetados, me parece que todos los seres tenemos derechos” (Zona Oriente)*. Esto apunta a una visualización de los derechos humanos más amplia y no solo ligado al terrorismo de Estado, sino también, del respeto y la promoción de todo tipo de derechos: civiles, sociales, económicos y culturales.

Desde la centralidad del respeto también se señala la relevancia del Trabajo Social en reconocer y facilitar que se respeten los derechos humanos, esto también se manifiesta en el código ético profesional que mencionamos en el marco general: *“El Asistente Social Profesional tiene como obligación suprema el servicio de los Demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular”* y *“Reconocer el valor del ser humano como individuo,*

*cualesquiera sean sus circunstancias, condición, raza, religión, opinión pública y hacer lo posible por Fomentar en el individuo un sentimiento de dignidad y respeto propio (Código de Ética Profesional, año 2004, pág. 1).*

Como se señala en el Código de Ética Profesional del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile, el respeto y promoción de los Derechos Humanos es imprescindible en el quehacer profesional, ya que esto conlleva a reconocer el valor del ser humano como persona más allá de sus opciones políticas o religiosas, como también, más allá de sus condiciones de raza o sexo, siendo todos estos aspectos básicos del bienestar social. Esto se da por manifiesto en una entrevista realizada a PRAIS Zona Norte y Oriente: *“Derechos Humanos (...) todas las personas desde que nacen tienen derecho, en cualquier lugar del mundo, tienen derecho a tener un trabajo, derecho a pertenecer a una organización, derecho a la libre expresión, derecho a decidir ellos mismos” (Zona Norte). “El derecho a expresarse libremente, lo que piensa, lo que siente, y a no cuestionar eso” (Zona Oriente).* Estos testimonios dan cuenta de una intervención profesional que se sustenta en una postura ética profesional basada en el respeto a las personas y sus derechos Humanos; es decir, el Trabajo Social tiene como pilar fundamental este elemento central: el respeto como derecho fundamental.

#### ❖ *Relación entre derechos humanos y dignidad de la persona humana*

La relación entre derechos humanos y dignidad de la persona humana, se vincula tanto con la defensa de los derechos humanos, como también, con la promoción de ésta. Para efectos del respeto y defensa a los derechos humanos no solo es imprescindible la labor de la reparación por parte del Estado, sino también la promoción y resguardo al cumplimiento de los derechos humanos, como lo afirma un entrevistado *“Tener una buena calidad de vida que no atente contra su dignidad, sino lo contrario que lo promueva” (Zona Sur).* En base a la información expuesta se rescata una relación estrecha entre derechos humanos y dignidad de la persona humana, ya que dicha dignidad solo se puede concretizar a través del respeto de todos los derechos del hombre.

❖ *Centralidad de la promoción como estrategia de trabajo en derechos humanos*

A partir de lo mencionado se nos señala *“El otro día también conversamos el cómo de alguna manera este tema de promoción de los derechos (...) nosotros en algún momento podríamos lograr trasmitirlo para que sea parte de la malla curricular de las escuelas públicas” ( Zona Centro)*, es por ello que finalizada la dictadura cívico-militar e iniciado el proceso de transición democrática, uno de los temas más sensibles a nivel de la sociedad chilena de la pos dictadura, ha sido la búsqueda de un consenso relativo a la forma de hacer justicia respecto de las violaciones a los derechos humanos y vinculado a ello, el desafío de reconstrucción y preservación de la memoria social y política de país. A partir de ello una entrevistada alude a *“Nosotros como profesionales (...) tiene que estar enfocado a ese principalmente a ese sentido. De promoción de acogida, de visualizar que estamos insertos dentro de una sociedad que si bien es legalista pero no es acogedora hacia el ejercicio del derecho” (Zona Centro)*

Dentro del periodo de retorno a la democracia hasta la actualidad, el Trabajo Social busca integrar las experiencias vividas anteriormente, y junto con ello, definir las metodologías y conocimientos profesionales que permitan nuevos campos de intervención, aquí tanto la reparación como la promoción se instalan fuertemente como nuevos campos de acción profesional.

❖ *Importancia de una visión integral de los derechos humanos en Trabajo Social.*

Con frecuencia al Trabajo Social se le asigna una visión integral, una mirada propia que observa al ser humano en todos sus contextos y dimensiones. Esto también se manifestó en los entrevistados que ponen el énfasis en la importancia de una visión integral de los derechos humanos en el Trabajo Social expresando lo siguiente *“Hablar de derechos humanos no es solamente hablar de la violación de los derechos humanos del año 73 (...) también hay que entender que cuando uno habla de promoción de derechos humanos es*

*un concepto más amplio y que traspasa ese hecho histórico o ese periodo histórico, tiene que ver con políticas de Estado, tiene que ver con estilo de vida de las comunidades, que tiene que ver con estilos de vida familiares también”( Zona centro).* Es así como la disciplina permite analizar la realidad social compleja de una forma más completa que trasciende solo al hecho o clasificación, es decir que no solo clasifica a la persona como exonerada o beneficiaria Valech, sino también es capaz de asumir los traumas y situaciones que la persona ha vivido, tanto individualmente como también en el ámbito familiar y social.

Desde estos elementos se relaciona la promoción y educación de los derechos humanos, derechos de todo tipo, derecho a la vivienda, a la salud, derecho a pensar distinto y al trabajo, esto también es mencionado de la siguiente forma *“Los derechos humanos para mi tienen que ver con hacer cumplir los derechos fundamentales y no solamente con la gente que sufrió represión política, sino también con todos los seres humanos, niños, adultos mayores, minorías étnicas, genero” (Zona Oriente).*

En detalle se manifiesta una necesidad de conocer e intervenir los derechos humanos como concepto global, entendiendo que la violación sistemática a los derechos del año 1973, es solo una dimensión ligada a la reparación, pero que en sí, Los derechos humanos abordan más elementos. *“Yo creo y espero que los derechos humanos no solamente es del pasado del 73, sino que los derechos humanos siempre tienen que ser respetados” (Zona Oriente)*

#### *❖ Importancia de la dimensión ética implicada en la intervención profesional en derechos humanos*

La dimensión ética adquiere un sentido importante en la intervención profesional ligada al área de los derechos humanos, la profesión debe garantizar una visión, basada en la justicia social, en la dignidad humana y en el desarrollo todas las personas por igual, sin importar su condición social u económica, como tampoco su inclinación sexual o decisión política tal y como es señalado por el código de ética profesional de los Trabajadores Sociales de Chile en la declaración de principios I y II:

*“El Asistente Social Profesional tiene como obligación suprema el servicio de los Demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular” y*

*“Reconocer el valor del ser humano como individuo, cualesquiera sean sus circunstancias, condición, raza, religión, opinión pública y hacer lo posible por Fomentar en el individuo un sentimiento de dignidad y respeto propio (Código de Ética Profesional, año 2004, pág. 1).*

Esto también es para las Naciones Unidas un aspecto relevante y menciona los derechos humanos como derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos poseen los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. (*Manual Derechos humanos y Trabajo Social 1995:*). Estas dimensiones aluden de forma acentuada a la relevancia de la ética y la formación de una ética profesional que dirija la acción y praxis del quehacer profesional, tal y como se señala *“El tema ético, el tema de derechos humanos sobre todo en carreras como la nuestra, o sea nuestra profesión siempre desde el primer día del golpe ha estado involucrada en el proceso de acogida a la gente que ha sido perseguida siempre” (Zona Centro)*. En esta decisión ética se menciona como aspecto central el compromiso de la profesión en temáticas de derechos humanos y así se manifiesta a continuación *“Si, ha sido una profesión que tiene un fuerte compromiso con temas de derechos humanos y especialmente desde estos espacios, tiene que ver con el tema de la dignidad como nosotros trabajamos con personas y esa es nuestra más importante labor como profesional” (Zona Centro)*.

## Categoría 4:

### “Construcción perfil usuario PRAIS”

Esta es una categoría emergente, puesto que no estaba considerada dentro de las categorías preconcebidas formuladas, sin embargo, fueron hallazgos que consideramos relevantes y de utilidad, ya que son aspectos difíciles de percibir.

En el proceso de entrevistas fueron apareciendo en el discurso de los entrevistados rasgos que definían al usuario PRAIS dándole características propias, y junto con ello, diferenciándolo de los otros usuarios del sistema de salud público. Estos serán detallados a continuación:

- ❖ *Usuario demandante*: Es aquel usuario que está permanentemente solicitando al programa la solución de sus problemas. Es decir, que tiene presencia dentro del programa, conocidos por todos los profesionales. También este tipo de usuario lleva un seguimiento cronológico de sus acciones. Los entrevistados lo detallan así:

*“Es un usuario súper complejo, en el sentido que (...) es súper demandante, y segundo es en muchos casos, no todos, muy prepotentes” ( Zona Centro)*

*“Además presenta hartos números de patologías asociadas a las situaciones de represiones... son los más demandantes de la red pública” (Zona Oriente)*

*“Ellos tienden a conocer bien sus derechos y vienen a reclamar sus derechos, ellos no ven esto como algo gratuito. A nosotras nos paga el Estado para cumplir esta función” ( Zona Oriente)*

*“Algunos saben muy bien sus derechos y vienen a demandar la tarjeta y no les interesa profundizar en otras cosas, vienen súper claros” (Zona Sur).*

Como se aprecia en las citas, el usuario demandante tiene como característica, ser un usuario que exige constantemente los beneficios

estatales que les concede la ley de reparación, e incluso puede llegar a ser prepotente si no se les asegura de forma oportuna su derecho a la atención. También se aprecia que están bien informados de todos los beneficios a los cuales pueden acceder, se menciona además que por lo general este usuario tiene patologías asociadas a su historia represiva.

- ❖ *Usuario Estigmatizado*: Es aquel usuario catalogado como conflictivo y problemático según algunas instituciones.

Los entrevistados los detallan de la siguiente forma:

*“El paciente PRAIS esta estigmatizado (...) existe una estigmatización en el servicio público, que es paciente conflictivo, es un paciente difícil” (Zona Oriente)*

*“Para los servicios públicos el paciente PRAIS es un cacho, es un paciente complejo entonces para ellos también hay otra resistencia que afrontar” (Zona Oriente)*

*“Bueno los beneficiarios también están muy etiquetados, ahora que les digo yo a las colegas cuando uno se encuentran con ellos, les digo (...) los beneficiarios PRAIS no es que sean problemáticos, lo usuarios PRAIS lo que tienen es que están empoderados de su función de paciente” (Zona Occidente)*

Así como se detalla en las citas precedentes, el usuario estigmatizado, es aquel que sufre prejuicios por parte del servicio público en general, como un tipo de paciente conflictivo y peleador, existen también prejuicios políticos detrás, y muchas veces este paciente suele percibirse como un problema por funcionarios de hospitales o consultorios con los cuales se trabaja en instancias de derivación.

- ❖ *Usuario consciente y empoderado de sus derechos que se constituye como sujeto político*: Este tipo de usuario se caracteriza por ser consciente y empoderado en el ejercicio de sus derechos, está

informado de las leyes que le otorgan beneficios y del funcionamiento total del sistema, siendo un usuario que se constituye como sujeto político. Además, este usuario exige sus derechos en el caso de que estos no sean respetados de forma oportuna.

Los entrevistados aluden a ellos de la siguiente forma:

*“Tienen más conciencia de sus derecho, pacientes que presentan secuelas físicas, psicológicas de la tortura, de un familiar detenido desaparecido, es complejo evidentemente un paciente que es más difícil en el trato” (Zona Oriente)*

*“Las personas que se atienden acá son gente cautiva” (Zona Oriente)*

*“Están empoderados de su función de paciente, ellos saben cuáles son sus derechos por lo tanto si tú vas donde el usuario y le dices, tiene hora para dos semana más a las 10 de la mañana y si tú vas a las 12 y le dices que no la van a poder atender, obviamente te va a decir algo, te va a reclamar y decir, como le avisamos tan tarde recién a dos horas después, y esto es porque él está empoderado” (Zona Centro)*

*“ Ahora bien, hay un grupo duro que quizás son la gente que pertenece más a agrupaciones que saben al revés y al derecho todos los temas, que con ello prácticamente tienen la claridad de que en qué consiste el programa” ( Zona Centro)*

*“Es gente que tenía mucha información sindical, entonces tiene mucho empoderamiento. No es el paciente al que tú le dices, sabe que el médico no le va atender hasta 3 meses más y agacha la cabeza y se va, no es... pero no por eso es problemático, solo que sabe más por su experiencia no más” (Zona Occidente)*

*“Tienen más conciencia y formación política, que no lo tiene el otro usuario, y por tanto ellos tienden a hacer, conocer bien sus derechos y vienen a reclamar sus derechos, ellos no ven esto como algo gratuito” (Zona Oriente)*

De las citas mencionadas se perciben ciertas características de este tipo de usuario, los trabajadores sociales entrevistados, los definen como una persona que tiene consciencia de sus derechos y que por lo general son pacientes que presentan algún tipo de secuela ya sea física o psicológica y que además vivieron posiblemente este trauma también por parte de familiares cercanos y no solo directamente. También se menciona que ellos se empoderan bastante bien en su función de paciente, y por ende si la calidad del servicio baja o falla, ellos presentarán los reclamos pertinentes en los mecanismos entregados para ese tipo de función.

Otro de los elementos más relevantes mencionados van dirigidos potencialmente a la calidad política de este tipo de usuario, son mencionados como gente de formación sindical o perteneciente a agrupaciones de defensa de derechos humanos, por ende usuarios educados que poseen una opinión propia y formada respecto a las problemáticas asociadas a temáticas de reparación y memoria política., por ende, usuarios que se constituyen como sujetos políticos.

- ❖ *Usuario desinformado*: La identificación de este tipo de usuario se encontró solo en una entrevista realizada, sin embargo al ser este estudio de carácter cualitativo y exploratorio, consideramos relevante rescatar este elemento. El usuario desinformado es aquel que no entiende en su totalidad lo que es ser usuario PRAIS, y por lo general, corresponde a beneficiarios y no al usuario afectado directo. La única entrevista en que lo mencionan señala:

*“Pero hay un margen bastante alto que tiene el desconocimiento, entonces ahí es cuando uno explica, esta no es la tarjeta de gratuidad que se entrega en el consultorio, esto tiene un origen porque esto funciona así y de por qué tú tienes derecho a pertenecer a este programa” (Zona Centro)*

Este rescate de usuario desinformado, básicamente alude a usuarios que no son beneficiarios directos por ende son familiares del afectado directo, y en algunos casos, segunda y hasta terceras generaciones (hijos y nietos) y la desinformación de estos usuarios refiere a aspectos históricos, del por qué

ellos son beneficiarios del programa, que historia familiar y política, individual como también colectiva está detrás de la validación como paciente PRAIS.

### Categoría 5:

#### “Limitación “De” y “A” la Acción Profesional”

A partir de las definiciones del concepto de limitación analizado por la Real Academia Española, se desprende la presencia de este término como la figura de impedimentos es decir, la existencia de obstáculos. Implica que una determinada situación tiene posibilidades de desarrollo, y estas se ven reducidas debido a la intervención de los límites que frenan su potencialidad, este es el concepto que se utilizará en este análisis, debido a que durante la investigación surgió esta categoría emergente a partir del discurso de los propios entrevistados. Estas limitaciones serán entendidas como aquellas situaciones que dificultan la realización del trabajo de los trabajadores sociales, dentro del programa PRAIS.

Para efectos del análisis se consideró pertinente hacer una distinción entre las limitaciones “de” y “a” la acción profesional que se presentan para lo que en sí es el Trabajo Social.

- Limitaciones “de” son aquellas restricciones que presenta la propia disciplina del trabajo social en el ámbito de la acción social.
- Limitaciones “a” serán entendidas como aquellas restricciones externas es decir, que vienen desde afuera y que de alguna manera influyen en el Trabajo Social.

#### ❖ *Dificultades en la coordinación con las redes del sistema público*

Esta limitación se expresa a partir de la dificultad de coordinarse con instituciones como la Municipalidad, OPD, SERNAM, COSAM, y cabe destacar que en ningún momento se refieren a complicaciones de coordinación con otros PRAIS.

*“...La coordinación con las otras redes es súper complicado las que salen fuera de nuestro lugar de trabajo porque con las colegas de acá igual nos conocemos nos ponemos de acuerdo y bien pero a mí me complica mucho trabajar con colegas de afuera de hecho yo he quedado con algunos casos que no han sido resueltos y casos que son significativos que requieren de que actuemos pronto...”*  
(Zona Sur-Oriente)

*La coordinación con las municipalidades, sobre todo dependiendo la zona, se ve dificultada ya que el programa es dejado de lado, puesto que se le atribuye una connotación política y se cree que tanto los funcionarios PRAIS como los usuarios generarán complicaciones ideológicas si son invitados, por ejemplo, a las ferias comunales.*

*“...o sea a nosotras no nos invitan a la ferias comunales de los consultorios, solo muy pocas veces, nos cuesta meternos en la comunidad con el programa, es un factor súper eh... complicado para nosotros...”* (Zona Oriente)

*La relación con redes del sector público es una gran limitante, pero los entrevistados lo justifican como una problemática a nivel país.*

*“...no nos dan permiso, no nos devuelven las horas y a nosotros también como programa...”* (Zona Sur Oriente)

*La importancia del bienestar en el área de salud de los usuarios del programa se ve condicionada a la existencia de las buenas relaciones entre los funcionarios de las redes, y si estas no están presentes, el beneficiario no obtendrá lo que requiere.*

*“...Entonces que pasa ahí es que al final uno termina dependiendo de las voluntades, ah pero si la del policlínico de allá es súper buena onda quizás y voy a ir y voy y hablo y me dice déjame el Rut yo te voy a ver. Pero depende de las buenas voluntades no es la idea...”*  
(Zona Occidente)

### ❖ *Debilidad en el trabajo promocional del programa*

Esta limitación se encuentra presente en la mayor parte de los discursos expuestos, poder dar a conocer el programa es un aspecto que motiva mucho a los trabajadores sociales entrevistados, realizar charlas en los colegios, consultorios, juntas de vecinos o distintos lugares para poder llegar de mejor manera a la comunidad, es un trabajo que les gustaría realizar con el fin de contribuir al universo que PRAIS atiende, y para que así el beneficio de la gratuidad en salud pueda llegar a más personas que quizás desconocen la existencia del programa. Si bien es cierto que en algunos PRAIS se reconoció haber trabajado en el área de promoción, estas oportunidades fueron escasas:

*“...El tema de la promoción estamos un poco cojos, yo diría que en el concepto de que si bien hemos estado trabajando con algunas agrupaciones nos falta potenciar un poco eso, yo creo que quizás estamos muy enfocados en apagar incendios, en la cosa como del día a día, que el llamado de teléfono, que la cosa como el que llegó...” (Zona Centro)*

Como anteriormente se mencionó, los trabajadores sociales tienen la necesidad de interactuar con la gente y desde allí generar impacto en sus vidas, pero dar a conocer la existencia del PRAIS es una actividad poco realizada, aunque a partir de sus discursos es posible interpretar el interés que existe de hacerlo.

*“...Ir a un colegio como nos gustaría o a una junta de vecinos a dictar una charla de lo que es el programa, hacer como ese tipo de trabajo educativo, ha quedado solo como un está incluido en nuestra planificación pero siempre queda ahí es como un desafío que podemos en algún momento realizar, ir a la comunidad y difundir el respeto a los derechos humanos yo creo que como profesionales del equipo tenemos mucho que entregar...” (Zona Sur)*

Esta limitación también la fundamentan con el escaso tiempo disponible que poseen, ya que a su vez realizan otras actividades igual de importantes para el programa.

*“...Nosotros nos centramos en la atención de público no hemos tenido la oportunidad de realizar trabajos más concretos como por ejemplo con grupos...” (Zona Occidente)*

*“...Es el que hacemos con menos frecuencia, yo creo que es un apoyo fundamental queda de lado generalmente por el poco tiempo y otra porque es una función que podría hacer fácilmente una psicóloga por eso yo lo dejo bien de lado, no debería pero el tiempo no me lo permite...” (Zona Sur Oriente)*

*Exponen además que el trabajo en terreno, es muy enriquecedor y que fortalece lazos entre el trabajador social y la comunidad.*

*“...el trabajo de la promoción del programa es una labor propia de la profesión, creo yo humildemente...ya... el llevar el programa y bajar a la territorialidad es fundamental eh...en este servicio lo hemos intentado hacer, yo creo que estamos súper al debe con eso, de hacer que... no solamente que el funcionario conozca el programa, sino que la población conozca el programa...” (Zona Oriente)*

#### *❖ Exceso de centralidad de las tareas administrativas en desmedro de otras estrategias*

El discurso de los entrevistados al momento de explicar esta limitante se fundamenta a partir de la gran existencia de trabajo administrativo que conlleva el programa, tareas como subir datos de los pacientes a una plataforma Excel, realizar llamadas a los usuarios para que participen en determinadas actividades, incluso la confección de la credencial de beneficiario. Si bien son tareas necesarias dentro del programa, sin duda podrían estar en manos de otras personas, todo esto con el fin de que los trabajadores sociales ocupen ese tiempo en actividades propias del Trabajo Social, incluso ellos mismos manifiestan su interés de utilizar ese tiempo en actividades más enriquecedoras.

*“...Nosotros podríamos hacer mil cosas más desde el punto de vista de difusión, pero no podemos abarcar más allá y hacer cosas que*

*quisiéramos porque hay cosas que son de trabajo administrativo...”*  
(Zona oriente)

Este obstáculo además se relaciona con recursos económicos limitados del programa PRAIS, ya que no se puede contratar otra persona para la realización de estas tareas.

*“...Es la falta de recursos humanos claramente porque si nosotros tuviéramos apoyo administrativo probablemente tendríamos más tiempo para dedicarnos a lo nuestro...”* (Zona Sur)

#### ❖ *Falta de presupuesto en algunas sedes.*

Si bien es cierto, la falta de presupuesto no se da en todos los PRAIS, se consideró como objeto de análisis, ya que la mayoría lo manifiesta. Sin embargo, un PRAIS mencionó que cuentan con considerables recursos económicos.

*“...No va a haber una institución pública que te diga que no tiene problemas institucionales, o problemas de presupuesto, si a nosotros nos gustaría tener un presupuesto donde pudiéramos no se po...actualmente tenemos un convenio dental con el hospital el Carmen solamente para el titular, o solamente para la persona el causante de, pero obviamente me gustaría tener quizás para el cónyuge o la cónyuge o quizás para los hijos, pero el presupuesto no me alcanza...”* (Zona Sur)

Al pertenecer a un centro de salud, lo más importante es la cantidad de personas atendidas que la calidad de las atenciones a los pacientes. Los entrevistados mencionan que su atención debe tener “números azules”, al igual que la de los médicos, psicólogos y otros profesionales.

*“...no tenemos tiempo para hacer todo lo que nosotros quisiéramos, bueno yo creo que es lo que le pasa a las colegas en todas partes, los recursos son escasos y las demandas son altas...”*  
(Zona Centro)

*“...que también es un programa que lleva hartos años, pero nos faltan recursos...” (Zona Occidente)*

❖ *Invisibilización y exclusión del programa PRAIS por prejuicios políticos.*

Este elemento se hizo presente en una de las zonas, donde se plantea que debido a que el PRAIS de este lugar atiende a comunas con “alcaldes de derecha” y que, en comparación con las otras, tienen más recursos económicos, se presenta como obstaculizador para el Trabajo Social, ya que no es posible desarrollar de manera adecuada la intervención, además, es una doble limitante, por no ser considerados como parte de la red pública de salud.

*“...Otro tiene que ver con la política de servicio, nosotros trabajamos en el servicio Metropolitano oriente, donde la mayoría de las comunas tienen alcaldes de derecha, Vitacura es de derecha, Las Condes de derecha, Ñuñoa es de derecha, o sea es complejo pararse frente al servicio donde la mayoría de los alcaldes son de derecha, cuando ven a este programa les produce un escozor, o sea a nosotras no nos invitan a la ferias comunales de los consultorios, solo muy pocas veces, nos cuesta meternos en la comunidad con el programa, es un factor súper eh... complicado para nosotros...” (Zona Oriente)*

Este hecho, dificulta el desempeño profesional, en algunas áreas propias de la disciplina tales como el trabajo comunitario

*“...hay harta limitación, sobre todo en el trabajo comunitario... uno por la falta de interés, lo que yo siento que este servicio trata de invisibilizarnos el programa lo más posible... por ello creo que nosotros no estuviéramos acá, con todo lo que yo les he contado, porque esto es un programa de carácter político, de índole político...” (Zona oriente)*

Existe un desconocimiento del programa incluso por parte de los propios funcionarios del área de salud, debido a esta especie de invisibilidad.

*“...que exista gente que se burle que no reconozca que niegue situaciones que en este país pasaron, para mí esa es una tremenda limitación y frente a eso yo creo que no podi hacer nada, a lo más*

*que uno puede hacer es sensibilizar, visibilizar el programa...”*  
(Zona oriente)

*“...limita con respecto a tener la posibilidad de salir afuera a la comunidad, porque yo cuando quiero hacer cosas por lo comunitario, yo sé que siempre hay trabas, yo sé que no hay mucha voluntad para que el programa haga cosas. Y yo creo que tiene que ver con eso, como que la gente lo politiza, y la verdad es que nosotros no tenemos ningún color político, nosotros estamos para hacer una función, pero nosotros no vamos a salir con pasamontaña o con la bandera roja, no, no eso ya fue y ya paso, nosotros hacemos lo que dice la ley...”* (Zona Sur Oriente)

*“...Yo voy a un consultorio y le digo, sabe soy del PRAIS y quiero hacerle una actividad aquí y dicen “ah ya lo vamos a ver y le avisamos”. O de repente le digo a los colegas “Oh va ver una feria de salud, pucha avísenme para ir con los módulos”... nunca me avisan, entonces yo siento que ahí me limitan, me están poniendo el corte. Pero yo creo que tiene que ver con eso, la gente todavía tiene temor...”* (Zona Oriente)

*“...Tenemos la capacidad de ver cosas que otros profesionales no aprecian, obviamente sin desmerecer el trabajo de ellos...”* (Zona Oriente)

Las limitaciones detalladas anteriormente influyen al momento de intervenir, ya que obstaculizan de alguna manera la calidad de la intervención y muchas veces las personas desconfían de la figura del trabajador social, sin embargo es un profesional cuyo trabajo depende de las instituciones para poder desenvolverse.

*“... claro porque te limita en muchas cosas, por eso te digo, el trabajo comunitario no es bien mirado en ese servicio, entonces eso te limita ya al tiro, porque ignorar el programa, no quieren que se vea mucho, entonces eso te limita como profesional...”* (Zona Sur)

También indican que debido a estos obstáculos no es posible resolver ciertos casos que consideran de mayor gravedad.

*“...Que muchas veces no logramos resolver el caso y la situación por la cual la persona esta acá, supongamos en el tema de listas de*

*espera es una limitación porque no depende de nosotros...” (Zona Centro)*

*“...Afecta con impotencia el tema de decir para donde lo mando si en todas partes la situación es la misma entonces que esa persona se quede sin su atención complica porque es un tema de salud...”  
(Zona Sur Oriente)*

## Categoría 6

### “Funciones que se realizan con mayor y menor prioridad y frecuencia”

Según la información que entregaron los y las entrevistadas y el propio análisis grupal, los roles que realizan con mayor prioridad los trabajadores sociales del programa PRAIS van directamente ligados a lo que la normativa técnica exige, estos roles son 2:

- ❖ *Rol de Acreditador:* Como se explicó dentro del análisis de roles y funciones, el rol de Acreditador se encuentra expuesto en la Normativa Técnica que rige al programa PRAIS, y tiene relación con determinar quiénes son las personas que pueden ingresar y establecer la calidad de beneficiario que les corresponde. Los Trabajadores Sociales entrevistados se refieren a este rol como algo primordial ya que plantean que es la puerta de entrada para el programa.
- ❖ *Rol de Promotor:* El Rol de Promotor se destaca también como algo primordial. Los entrevistados lo entienden como sinónimo de concientizar y fortalecer aspectos relacionados con los derechos de los sujetos y a la vez que conozcan el programa.

Las Funciones que los trabajadores sociales realizan con menor prioridad, a pesar de que no coinciden en todos los casos, son las que se detallan a continuación:

- ❖ *Trabajo grupal:* En un centro se encontró la situación de una Trabajadora Social que realizó una intervención psicosocial en la

localidad de Paine ya que el centro concedió la posibilidad de su realización. Nos parece importante rescatarlo ya que se trató de un trabajo acabado y que significó un aporte relevante para la comunidad y la formación profesional de los Trabajadores Sociales del centro en específico.

- ❖ *Subrogación de jefatura:* Se considera una función que realizan los trabajadores sociales del programa PRAIS con menor prioridad ya que solo fue mencionado en uno de los centros.
  
- ❖ *Elaboración de estadísticas:* Es una función que realiza la trabajadora social del centro anterior con el fin de numerar las atenciones que dicho centro realiza.

## VII.

### Conclusiones

*“Los derechos humanos son sus derechos.  
Tómenlos. Defiéndanlos. Promuévanlos.  
Entiéndanlos e insistan en ellos. Nútranlos y  
Enríquezcanlos... son lo mejor de nosotros.  
Denles vida”.*

*(Kofi Annan, Secretario General de las Naciones  
Unidas,  
Período 1997 – 2006)*

El proceso investigativo llevado a cabo durante este estudio constó de varias etapas, las que se vieron reflejadas en los apartados precedentes, los que permitieron ir contextualizando y concretando los objetivos propuestos para esta investigación. El presente capítulo da cuenta de las conclusiones obtenidas por los investigadores en base al análisis realizado y a la de los Derechos Humanos, Reparación y Promoción para el Trabajo Social.

## Conclusiones: Trabajo Social, Derechos Humanos y Reparación

El Trabajo Social es una disciplina que constantemente se está enfrentando a transformaciones y cambios en la sociedad, estas transformaciones culturales se expresan de diferentes formas según el contexto o realidad de cada país. Es por ello que al constante surgimiento de injusticias o problemas sociales, el Trabajo Social se logra situar con la capacidad de analizar e intervenir en diversas áreas donde existan estos problemas, esta intervención tiene como fin lograr un mejoramiento en la calidad de los servicios que impactan de lleno en la vida de las personas como también contribuir al bienestar social. Desde el planteamiento anterior se instala fuertemente el vínculo que la disciplina tiene con los Derechos Humanos, esto permite comprender por qué el Trabajo Social estuvo involucrado desde un comienzo en la defensa de los Derechos Humanos en periodos autoritarios, con ello nos referimos desde el inicio del golpe cívico–militar hasta el regreso a la democracia, como también los procesos posteriores de reparación y promoción de los Derechos Humanos, todo estos elementos se constituyen como memoria profesional, la cual es relevante de conocer y mantener tanto en la profesión como en los elementos e instrumentos educativos y disciplinares.

Por otra parte, conocer la percepción de los trabajadores sociales de los programas PRAIS de la Región Metropolitana respecto a la contribución de la profesión a los procesos de reparación de los usuarios, deja en evidencia que si bien el fin último del programa es la reparación, los trabajadores sociales dan énfasis a la educación y promoción de los derechos y así fue manifestado en más de una ocasión.

Sin duda la labor del Trabajo Social dentro del PRAIS es indispensable debido a su mirada integral del problema abordado. Los trabajadores sociales del programa se sienten a gusto trabajando allí, y son numerosas las ideas que ellos tienen para trabajar en el área de reparación, las cuales pueden contribuir a la calidad de vida de los beneficiarios. Estas ideas se ven a veces dificultadas por la existencia de obstáculos que superan a la profesión siendo la causa de todo ello, el mismo sistema social y político. Es posible apreciar en estos profesionales la idea de justicia social que los motiva a trabajar en esta área, son profesionales comprometidos, y cercanos a los beneficiarios lo que queda

de manifiesto cuando expresan que los beneficiarios no logran la misma confianza con el médico o el psicólogo, e incluso expresan que los mismos usuarios son quienes los buscan.

A partir de todo lo expuesto sin duda el Trabajo Social tiene mucho que aportar en el área de reparación de derechos, no solo trabajar con derechos vulnerados durante la dictadura militar, sino que con todas aquellas minorías que hoy en día se ven vulneradas o transgredidas ya sean adultos mayores, homosexuales, niños, o minorías étnicas.

El Trabajo Social aparece como sinónimo de justicia, de equidad, de inclusión, y de esta forma lo aprecian los beneficiarios PRAIS, e incluso los mismos trabajadores sociales. Desde aquí se plantea un desafío que no es fácil, intervenir en la sociedad compleja en la que se vive hoy en día, además de la presencia de límites en las propias instituciones que obstaculizan el desempeño laboral, es por ello que el Trabajo Social debe ser innovador, acorde a las exigencias de la nueva sociedad, en donde los objetivos de los programas no deben ser la meta sino la base del trabajo, debe marcar un punto de partida desde el cual intervenir, todo esto con el fin de entregar a las personas las herramientas necesarias para que puedan desenvolverse y de alguna manera contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

Por último, se señala como reflexión fundamental de la investigación que las limitaciones en cuanto a temáticas de reparación dentro del ámbito político del país se orientan de manera individual, dejando de lado aspectos relevantes que integren a la sociedad chilena en su conjunto ya que la dictadura cívico-militar fue un episodio trascendental dentro de la historia nacional y que afectó de manera transversal a las personas.

Lo señalado disminuye la capacidad de reconocer las violaciones a los Derechos Humanos de manera colectiva, reduciendo este tema a ideologías políticas, beneficios estatales e imaginarios sociales que dificultan instancias de educación y cultura en Derechos Humanos para de esta manera contribuir a que en Chile no se produzcan nuevamente episodios similares.

## Bibliografía

Ander-Egg, E. (1985): *¿Qué es el Trabajo Social?* Editorial Humanitas. Argentina.

Angell, A. (2009). *Chile desde la Independencia*. (1° ed.). Santiago de Chile: Universidad Católica Silva Henríquez.

Canales, M. (2006): *Metodologías de investigación social*. LOM Ediciones. Chile.

Castañeda, P. y Salamé, A. M. (2014). "Trabajo Social Chileno y Dictadura militar. Memoria Profesional y Prácticas de olvido". En Revista RUMBOS N°9. de Dep. de Trabajo Social, Universidad Católica de Chile.

Castellanos, R. R. (2008). "Modernidad, América latina y ciencias sociales, la producción del conocimiento de la sociedad en América Latina". *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas/19*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Cordero, N.; Palacios, J.; Fernández, I. (s/f): "Trabajo Social y Derechos Humanos: razones para una convergencia". Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Pablo de Olavide. España.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2004): "Código de Ética de la FITS". PO Box 6875, CH-3001 Bern. Suiza.

García, G. M. (1994). *Subordinación Democrática de los Militares: éxitos y fracasos en Chile* (1° ed.). Santiago de Chile: Atenea: Centro de Estudios del Desarrollo, Programas de Relaciones Civiles Militares en Democracia.

Garretón, M. A. (1999). *Las Ciencias Sociales en Chile. Institucionalización, ruptura y renacimiento*. (1-32) (Vol. 44). México.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª. ed. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, V. (2014). *Informe de Inserción Programa DD.HH*. Ministerio del Interior. Santiago de Chile.

Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación. (1991). *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación*. Santiago de Chile.

Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2014). *Informe de Derechos Humanos para Estudiantes* (2° ed.). Santiago de Chile.

Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2012). *Situación de los Derechos Humanos en Chile*, informe anual 2012. Chile: INDH.

Jelin, E (2002). *Los trabajos de la memoria* (2da edición): Madrid, España: Siglo XXI de España editores S.A

Klein, N. (2008). *La doctrina del shock: El auge del capitalismo del desastre* (1° ed.). Buenos Aires, Argentina: Ed. Argentina.

Lechner, N. (2006). *De la Revolución a la Democracia*. En N. Lechner, Obras escogidas 1 (pág. 347). Santiago de Chile: LOM.

Lira, E. y Castillo, M<sup>a</sup>. I. (1993). *Trauma Político y Memoria Social. Psicología Política*, (98) Instituto Latinoamericano de Salud Mental y Derechos Humanos. ILAS (N°6). Santiago de Chile.

Montagut, T. (2008). *Qué es política social*. España: Ariel.

Mora. H. (2004). "Resumen presentación: Criterios de validez y triangulación en la investigación social cualitativa. Temuco: (s.e)

Pagaza, M. R. (2008). *Una perspectiva Teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.

Quezada, M. y Matus T. (2001). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*. Editorial. Santiago de Chile.

Rodríguez, G., Gil, J., Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe.

Rojas, C. (2004). *Las Reparaciones ante la corte Interamericana de Derechos Humanos*. Santiago de Chile: LOM.

Rozas, M. (2008). *Una perspectiva Teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.

Ruiz Olabuénaga, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao, España.

## Páginas de internet.

CEME (2005). "Trabajadores sociales asesinados en dictadura". [En línea]. Recuperado el 20 de agosto de 2015, de

[http://www.archivochile.com/Derechos\\_humanos/doc\\_gen\\_ddhh/hhdddccgen0018.pdf](http://www.archivochile.com/Derechos_humanos/doc_gen_ddhh/hhdddccgen0018.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2007): Relatoría. "Taller sobre garantías explícitas en la implementación de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales en América Latina y El Caribe". Recuperado el 02 de octubre de 2013. En [http://www.cepal.org/dds/noticias/paginas/6/28366/Relatoria\\_Final.pdf](http://www.cepal.org/dds/noticias/paginas/6/28366/Relatoria_Final.pdf)

Fernández, S. (2011): La nueva era de la acción social. El trabajo social ante los retos del desarrollo humano. Recuperado el 30 de noviembre de 2013 en <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/1064/2435>

Montaño, C. (s.f). "Trabajo Social e intervención: La politización de la acción profesional", [En línea]. Recuperado el 1 de diciembre de 2013, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000360.pdf>

Rozas, M. (s.f). "La intervención profesional, políticas públicas y derechos sociales claves para la construcción de ciudadanía", [En línea]. Recuperado el 27 de enero de 2014, de [http://www2.fices.unsl.edu.ar/~prosoc/documentos/La\\_intervencion.doc](http://www2.fices.unsl.edu.ar/~prosoc/documentos/La_intervencion.doc)

Vargas, G. (s.f). "Hacia una cultura de derechos, [En línea]. Recuperado el 03 de junio de 2015, de

[https://dlweb.dropbox.com/get/Tesis/informaci%C3%B3n/tr%C3%A1fico%20y%20trata%20de%20personas/3492174-l-congreso-latinoamericano-sobre-trata-y-traffic-de-personas1.pdf?w=AABvS0ocYuOuxaueATmhCgU2gqXL-Da1B\\_9iv-sSjZ4jHg](https://dlweb.dropbox.com/get/Tesis/informaci%C3%B3n/tr%C3%A1fico%20y%20trata%20de%20personas/3492174-l-congreso-latinoamericano-sobre-trata-y-traffic-de-personas1.pdf?w=AABvS0ocYuOuxaueATmhCgU2gqXL-Da1B_9iv-sSjZ4jHg)