

**“VIOLACIONES A LOS DD.HH. EN CHILE E  
INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL: UNA  
APROXIMACIÓN A PARTIR DE LA DICTADURA  
MILITAR Y EL ESTALLIDO SOCIAL DEL 2019”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autoras  
Pía Julia Valentina Cataldo Murillo  
Catalina Soledad Flores Calderón  
Rayen Valentina Gómez Maturana  
Priscila Andrea Rojas Soto

DOCENTE GUÍA:  
Verónica Verdugo Bonvallet

**Santiago – Chile  
2020**

## **Dedicatoria**

*En memoria de quienes se alzaron en contra de las desigualdades e injusticias para  
así seguir avanzando en la construcción de una mejor sociedad.*

*Pía*

*En memoria de quienes lucharon y siguen luchando para poner fin a las injusticias.*

*Que la dignidad se haga costumbre.*

*Catalina*

*Por la memoria; por nuestros desaparecidos; por los detenidos en democracia; por  
los que ya no están; por los que vienen y por quienes me apoyaron en todo momento.*

*Por perseguir y hacer justicia social.*

*Rayen*

*En memoria de todas y todos a quienes les fue apagada su luz y fue acallada su voz  
en dictadura y democracia. Por mi abuela Ester y mi tía Anita en su incansable*

*búsqueda de verdad y justicia.*

*Priscila*

## **Agradecimientos**

Esta investigación es resultado de un año de arduo trabajo, el cual refleja nuestro compromiso con los Derechos Humanos y lo importante que son para nuestro desarrollo personal y profesional. Si bien, escribir sobre violaciones a los Derechos Humanos es definitivamente abrumador, en donde cada párrafo da lugar a sentimientos de tristeza, disgusto y una profunda necesidad de querer justicia; el recorrido de este trabajo, permite de alguna manera, plasmar en la memoria colectiva una realidad lamentable que es parte de la historia de Chile.

Por lo tanto, este estudio impactó en nuestra cotidianidad, influyendo en las circunstancias personales de nuestras vidas. Es por esto, que queremos agradecer a las personas que estuvieron desde el principio en este proceso, a quienes fueron un pilar fundamental y nos brindaron su apoyo incondicional en cada momento.

En primer lugar, queremos agradecer a nuestra profesora guía Verónica Verdugo, quien con su sabiduría, disposición y paciencia, nos motivó día a día en este largo camino recorrido, transmitiéndonos valiosos conocimientos que fueron imprescindibles para este trabajo, especialmente del campo y de los temas que nos conciernen para su buen desarrollo, nutriendo así también nuestros conocimientos sobre la materia tanto a nivel profesional e investigativo.

En segundo lugar, agradecemos profundamente a las trabajadoras sociales que aceptaron participar de este estudio, quienes a través de sus experiencias, memorias y relatos, permitieron construir los conocimientos idóneos para culminar con éxito este proyecto.

Finalmente, queremos agradecer a nuestras familias y amistades, quienes fueron nuestro apoyo y sostenedores de nuestro desahogo emocional, estando presentes en la evolución y posterior desarrollo total de nuestra investigación, para darnos ánimo y su infinita contención.

Pía, Catalina, Rayen y Priscila.

Diciembre, 2020.

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	8
1.1. Antecedentes del problema.	8
1.2. Planteamiento del problema.	10
1.3. Justificación del problema.	12
1.4. Supuestos.	13
1.5. Pregunta de investigación.	14
1.6. Objetivos.	14
<b>Objetivo General:</b>	14
<b>Objetivos Específicos:</b>	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL</b>	15
<b>1. Derechos Humanos</b>	15
1.1. Conceptualización de los Derechos Humanos.	15
1.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados Internacionales.	18
<b>2. Violación de los Derechos Humanos en perspectiva histórica de Chile</b>	22
2.1. ¿Quiénes violan los Derechos Humanos?	22
2.2. Dictadura Militar.	23
2.3. Estallido social en Chile 18 de octubre 2019.	26
<b>3. Trabajo Social y Derechos Humanos</b>	30
3.1. Intervención desde el Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos.	30
3.2. Contextos institucionales en los que se sitúa la investigación.	32
3.2.1. La Vicaría de la Solidaridad.	32
3.2.2. Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC).	33
3.2.3. El Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).	34
3.2.4. La Defensoría de la Niñez.	34
3.2.5. Trabajo Social desde estos marcos institucionales.	35
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	38
3.1. Enfoque y método de investigación.	38
3.2. Técnica de recolección de datos.	38
3.3. Criterios de selección de informantes.	39
3.4. Criterios de validez.	40
3.5. Plan de análisis.	40

<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	42
4.1. Análisis de los resultados.	42
4.1.1. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°1	42
<b>a) Líneas de trabajo</b>	42
<b>a.1) Defensa y protección de los DD.HH.</b>	43
<b>a.2) Asistencia técnica a instituciones y organizaciones.</b>	43
<b>a.3) Recepción, representación y denuncia de los casos.</b>	44
<b>a.4) Prevención de actos de represión y violación a los DD.HH.</b>	45
<b>b) Nivel de intervención</b>	46
<b>b.1) Individual/familiar.</b>	46
<b>b.1.1) Determinar el tipo de acompañamiento requerido.</b>	47
<b>b.1.2) Constatación de casos víctimas de represión.</b>	48
<b>b.2) Grupal/Social.</b>	49
<b>c) Programas y proyectos de intervención</b>	50
<b>c.1) Elaboración de proyectos del área de DD.HH. en infancia.</b>	50
<b>c.2) Programas en los que intervienen las asistentes sociales.</b>	51
<b>d) Técnicas y/o instrumentos utilizados</b>	51
<b>d.1) Triangulación de información.</b>	51
<b>d.2) Entrevista y observación.</b>	52
<b>d.3) Escucha como reconocimiento de justicia.</b>	53
4.1.2. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°2	53
<b>a) Facilitadores</b>	53
<b>a.1) DD.HH. como parte de la historicidad del Trabajo Social.</b>	54
<b>a.2) Reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de DD.HH.</b>	54
<b>b) Obstaculizadores</b>	55
<b>b.1) Contexto de dictadura militar.</b>	55
<b>b.2) Exacerbación de la desigualdad social.</b>	56
<b>b.3) Ausencia de educación que garantice los DD.HH.</b>	57
<b>b.4) Garantía de la no repetición de violaciones a los DD.HH.</b>	58
<b>b.5) Riesgos asociados a la intervención en DD.HH.</b>	59
<b>b.6) Falta de consenso sobre el carácter que debiera tener la intervención en DD.HH.</b>	60
<b>b.7) Equipo profesional reducido.</b>	60
<b>c) Desafíos</b>	61
<b>c.1) Promoción, educación y difusión de los DD.HH.</b>	61
<b>c.2) Reconocimiento de las personas como sujetos de derecho.</b>	62

<b>c.3) Seguimiento e incidencia pública en DD.HH.</b>	63
<b>c.4) Mayor organización social de civiles.</b>	64
<b>c.5) Mayor acompañamiento y reparación a las víctimas.</b>	64
<b>c.6) Profundizar la protección legal a víctimas de represión.</b>	65
<b>c.7) Establecer un área de práctica para la formación en DD.HH.</b>	66
<b>c.8) Programa de autocuidado para profesionales del área DD.HH.</b>	66
4.1.3. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°3	67
<b>a) Constantes</b>	67
<b>a.1) DD.HH. como camino de conquista permanente.</b>	67
<b>a.2) Ausencia de formación en DD.HH. a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile.</b>	68
<b>a.3) Exacerbación de la violencia.</b>	69
<b>a.4) Trabajo multidisciplinar y en redes.</b>	70
<b>a.5) Acompañamiento en el proceso de intervención.</b>	71
<b>a.6) Revaloración de la asistencia.</b>	72
<b>b) Variantes</b>	73
<b>b.1) Cambio en el sistema político dictatorial a uno democrático.</b>	73
<b>b.2) Acceso a información instantánea en la actualidad.</b>	74
<b>b.3) Mayor conciencia social en el contexto actual.</b>	75
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	76
<b>VI. Referencias Bibliográficas</b>	84
<b>VII. Anexos</b>	93
<b>Anexo 1:</b> Tratados internacionales de los Derechos Humanos y sus protocolos facultativos con los cuales se complementan.	93
<b>Anexo 2:</b> Total de detenciones calificadas por año de aprehensión.	94
<b>Anexo 3:</b> Distribución de víctimas según edad.	94
<b>Anexo 4:</b> Porcentaje de personas en situación de pobreza.	95
<b>Anexo 5:</b> Cuadro Síntesis de Categorías y Subcategorías.	95
<b>Anexo 6:</b> Matriz Categorical Simple.	97

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de Seminario para optar al grado de licenciada en Trabajo Social por la Universidad Católica Silva Henríquez, tiene como principal objetivo comprender la intervención social que realiza el Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos durante la dictadura militar y el estallido social de octubre de 2019 en Chile.

Desde los comienzos del Trabajo Social hasta la actualidad, sus intervenciones se han caracterizado por defender la dignidad humana, reconociendo la existencia del otro en su diversidad, evitando prejuicios y estigmatizaciones, luchando por la justicia social frente a las inequidades que se generan a causa de las desigualdades de clases, de la falta de acceso a oportunidades y de la jerarquía social. Así también, de incorporar nuevas perspectivas y enfoques en la intervención a causa de las problemáticas sociales que surgen en la cotidianidad.

El período de dictadura militar trajo consigo grandes desafíos para la disciplina, ya que al generarse nuevas concepciones de la realidad, se modificaron las estrategias de intervención para responder a la normativa impuesta de un Gobierno dictatorial tras el golpe de Estado de 1973. El Trabajo Social adaptó su praxis en respuesta a cómo se iba transformando la realidad social, creando así material teórico sobre las enseñanzas y obstáculos que se presentaron para la disciplina.

En cambio, en el período del estallido social hasta la fecha, aún no se tiene conocimientos exactos sobre la labor realizada por el Trabajo Social, puesto que el material bibliográfico que aborda este acontecimiento y la intervención realizada por la disciplina es escaso.

Por lo que, este es el principal motivo de la realización de la presente investigación, ya que si bien son sucesos gestados en diferentes contextos, poseen un aspecto en común: las vulneraciones y violaciones de los Derechos Humanos por parte de militares y policías del país. Es así, que en ambos períodos se encuentra la presencia del Trabajo Social, el cual se caracteriza por ser un eje central en el estudio, puesto que se busca conocer y describir las similitudes y diferencias ocurridas en las intervenciones de la profesión, además de las constantes y variantes de los contextos mencionados.

Aunque ambos períodos no pueden ser comparados en brutalidad y en prolongación de tiempo, debido a que en dictadura militar fueron casi dos décadas de violaciones sistemáticas a los Derechos Humanos, mientras que el estallido social se presenta como un hecho reciente e inacabado, de igual forma se vislumbran violaciones que pueden

ser relacionadas en aspectos que son propios del primer período, es decir características que se vuelven a reflejar durante la reciente revuelta social, desde la mirada continua e incesante falta a la dignidad de las personas.

Por consiguiente, se va a presentar en este estudio una aproximación a partir de ambos períodos, el cual se divide en cinco capítulos. El primer capítulo presenta la formulación de la problemática principal: los antecedentes y el planteamiento del problema; la justificación; el supuesto en el cual se sustenta la investigación; la pregunta de investigación; y por último, los objetivos planteados que definen la forma en que se alcanzará el resultado del estudio. El segundo capítulo contiene el marco referencial de la investigación, dividiéndose en tres títulos: Derechos Humanos; Violación de los Derechos Humanos en Chile en perspectiva histórica; y Trabajo Social y Derechos Humanos.

A continuación, el tercer capítulo presenta el marco metodológico del estudio, este abarca el enfoque y método de investigación; técnica de recolección de datos; criterios de selección de informantes; criterios de validez; y plan de análisis del estudio, siendo utilizados para el resultado de la aplicación sistemática y lógica de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco referencial.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis de los datos obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales de Trabajo Social, vinculadas a la materia de Derechos Humanos en instituciones activas en ambos períodos comprendidos en el estudio, para así tener conocimiento desde su perspectiva el actuar profesional frente a estos acontecimientos.

Por último, en el quinto capítulo se expondrán las conclusiones y sugerencias que ha dejado la investigación, sus principales hallazgos a partir de los resultados obtenidos con el análisis de la información recolectada y, de manera posterior, se presentan las referencias bibliográficas y anexos utilizados en la investigación.



## **CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.1. Antecedentes del problema.

En la historia de Chile, se pueden visualizar distintos períodos en que se han violado sistemáticamente los Derechos Humanos, ciclos en los que el Trabajo Social ha estado presente interviniendo desde diversos marcos institucionales. En el presente estudio cualitativo se abordarán dos de ellos: la dictadura militar y el estallido social.

La dictadura militar tuvo lugar desde el 11 de septiembre de 1973 hasta el 11 de marzo de 1990, bajo el régimen de Augusto Pinochet. Este período fue reconocido internacionalmente debido a la violación sistemática a los Derechos Humanos, además, de la existencia de variadas transformaciones sociales, políticas y económicas en el país a causa de la implantación de un Estado autoritario.

El quiebre democrático que sufre la sociedad chilena a raíz de lo anterior, se inserta en un contexto de polarización política y social, donde se utiliza la retórica violenta como medio de acción política. Además, este contexto se funda en “la ideología de la seguridad nacional, con su tesis del “enemigo interno” (...) resquebrajando la convivencia nacional y sembrando las semillas de la futura violencia política a gran escala” (Nash, 2003, p.2).

El régimen militar impulsaba una estrategia de desarrollo basada en el cambio de la base económica existente, para así revertir su funcionamiento hacia una privatización de bienes y servicios. De este modo, se provoca mayor desigualdad social frente a las funciones de moderador que debía cumplir el Estado, y se impulsa la creación de un nuevo sistema de libre mercado: el proyecto capitalista (Vergara, 1982). Esto provocó una transformación de las bases de la cultura política, es decir, se busca modificar la conducta de solidaridad y colectividad que poseía la sociedad a través de la implementación de una nueva ideología cultural y política dominante (Bravo, 2012).

El cambio en la base económica provocó serias transformaciones en la sociedad, tal como menciona Waissbluth (2020) “el modelo neoliberal extremo generó en Chile varias secuelas: elevada segregación, desconfianzas interpersonales y grupales, irritación por los abusos, inequidad, y sensación de fragilidad económica en importantes sectores (...) Este modelo se tradujo también en actitudes de individualismo extremo, y anomia” (p.27).

Este tipo de dominación de Estado autoritario se visualizó en acciones que violan la integridad y el pleno desarrollo de las personas por parte de las Fuerzas Armadas y

Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país. Tales prácticas que coartaban la libertad y seguridad de las personas constaban de: detenciones arbitrarias, desapariciones forzadas, intimidación, secuestros, entre otras, registrando un total de: 22.824 detenciones en el año 1973; 6.089 detenciones entre los años 1974 y 1977; 4.308 detenciones entre los años 1978 y 1990; y finalmente, registrando un total de 27.255 víctimas en el período dictatorial (Ministerio del Interior, 2005).

El segundo período histórico que aborda este trabajo refiere al denominado estallido social, fenómeno ubicado entre los meses de octubre del año 2019 y marzo de 2020<sup>1</sup>, donde se violaron nuevamente los Derechos Humanos por parte de las Fuerzas policiales y militares del país. Este período constituye un momento histórico para el pueblo de Chile, en el cual la ciudadanía organizada sale a las calles a expresar su descontento social y a demandar una sociedad más justa e inclusiva, tal como plantea Sánchez (2015) el estallido social posee “carácter multidimensional, que atraviesa todas las esferas de la vida, no sólo del sistema entendido como la organización de los gobiernos y la sociedad en general” (p.218).

En efecto, Chile no había manifestado un estallido de carácter sociopolítico de tal intensidad después de la dictadura militar. Este movimiento ha dado cuenta que parte de la sociedad ha sufrido abusos constantes y ha sido vulnerada en dignidad, sin que el Estado se haga cargo de manera sustancial de los problemas que los aquejan, lo que genera molestia en la población frente a las acciones tomadas para enfrentar este tipo de situaciones.

En otras palabras, la molestia ante la desigualdad proviene del sistema económico Neoliberal, el cual otorga control y superioridad de goce a determinada parte de la población, mientras que la otra parte, se queda con migajas y la opción de sobrevivencia, demostrando su descontento a través de manifestaciones pacíficas. Tal como menciona Han (como se citó en Lawrence, 2019) la realidad “aparece como ruptura, como movimiento, las marchas son acontecimientos que vienen a destituir el mandato del anclaje simbólico imperante del modelo neoliberal” (p.95).

De acuerdo con la literatura consultada, existe un consenso en que el Gobierno no ha sabido actuar de forma apropiada en cuanto a las exigencias que se encuentran en palestra, de igual forma no saben cómo manejar las movilizaciones que se han

---

<sup>1</sup> En el mes de marzo disminuyen las movilizaciones sociales a causa de un nuevo foco de atención: la pandemia mundial Covid-19. No obstante, el descontento y la revuelta social a causa de las desigualdades y masivas vulneraciones en contra de la dignidad humana por parte de militares y Carabineros de Chile, provoca que continúen las manifestaciones.

constituido al respecto. Por lo cual, una de las soluciones por parte de las autoridades ha sido decretar Estado de Emergencia, donde se asume el control y la autoridad constitucional para limitar los derechos de libre tránsito y reunión de las personas (BCN, 1985).

En este corto período se observa un uso excesivo y desproporcionado de la fuerza represiva por parte de militares y Carabineros de Chile, así se pone de manifiesto según información entregada por la ONU (2019) tras dos meses de iniciado el estallido social, el equipo de Michelle Bachelet del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, ha documentado 113 casos de torturas y malos tratos; 24 casos de violencia sexual contra niños, niñas, adolescentes y mujeres; 350 heridas oculares a causa del uso desproporcionado de armas letales; y 26 muertes ocurridas en contexto de manifestaciones, dentro de lo cual, cuatro casos involucran a agentes del Estado.

Cabe destacar la presencia del Trabajo Social durante ambos períodos, disciplina que desde su formación se ha constituido en un espacio de resistencia histórica frente a las violaciones a los Derechos Humanos, dando espacios de perfeccionamiento en la metodología ante situación de opresión y manteniéndose en la identidad profesional. Asimismo, dada la importancia que adquiere esta área para el Trabajo Social, se han desarrollado líneas de especialización que recogen y/o visibilizan las necesidades de diversos sujetos a través del compromiso por la defensa de la dignidad humana (Castañeda y Salamé, 2019).

## 1.2. Planteamiento del problema.

El problema principal que se hace presente en este estudio es la intervención del Trabajo Social en materia de violaciones a los Derechos Humanos en los períodos de dictadura militar y estallido social iniciado en octubre de 2019, contextos históricos mencionados anteriormente. Es importante señalar, que para abordar la problemática desde el Trabajo Social e indagar en sus constantes y variantes, se debe conocer de qué manera y cómo intervino la profesión en esta área.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos fue pactada en 1948, donde se “estableció el reconocimiento de los derechos de las personas y fijó un compromiso de los Estados de trabajar para hacer realidad su cumplimiento” (INDH, 2013, p.12). Tal como plantea el profesor Gregorio Peces-Barba (como se citó en Sagastume, 1991) estos constituyen la:

Facultad que la norma atribuye de protección a la persona en lo referente a su vida, a su libertad, a la igualdad, a su participación política y social, o a cualquier otro aspecto fundamental que afecte a su desarrollo integral como persona, en una comunidad de hombres libres, exigiendo el respeto de los demás hombres, de los sociales y del Estado, y con posibilidad de poner en marcha el aparato coactivo del Estado en caso de infracción (p.11).

Por otro lado, “La violación de los derechos humanos implica tanto el incumplimiento de un derecho como cierta responsabilidad causal de los agentes humanos por ese incumplimiento” (Pogge, 2012, p.16). Es decir, cuando el Estado y sus agentes, tanto institucionales como individuales, no garantizan al máximo la protección de sus derechos a uno o varios individuos, sino que lo contrario, se los vulneran o restringen, estamos en presencia de una violación a los Derechos Humanos.

Volviendo al eje central de esta investigación, se enfatiza que en Chile se violaron los Derechos Humanos sistemáticamente en períodos de dictadura militar (1973 - 1990) y en el estallido social (octubre 2019 - marzo 2020) por parte de instituciones estatales, en la cuales destacan las Fuerzas Armadas y policiales como principales victimarios. De manera que, las violaciones de Derechos Humanos “son cometidas siempre por acción, omisión o falta de diligencia por parte de funcionarios del estado, y son parte jurídica vinculantes para un tribunal cuando el estado ha ratificado la Convención o Pacto Internacional correspondiente a dichos derechos” (Beltrán, 2015, p.1).

Es así como en período dictatorial “...los responsables son los militares que se apoderaron de la dirección del Estado durante 17 años, y usaron organismos Estatales para perseguir, detener, asesinar, desaparecer y exiliar a miles de chilenos” (Salinas, 2014, párr.4). Se cometieron entonces, masivas violaciones al derecho a la vida y la integridad de las personas.

Por otra parte, las violaciones a los Derechos Humanos ocurridas en el período del estallido social, no son muy distintas a las cometidas en dictadura militar, ya que nuevamente estuvo comprometida la vida y la integridad de gran parte de la población chilena en manos de agentes del Estado. Así lo afirma el INDH (2019):

El Estado ha faltado gravemente a su deber de proteger una serie de derechos humanos como el derecho a la vida, integridad personal, propiedad privada, libertad de circulación, al no haber podido garantizar el orden público y la seguridad ciudadana (...) se ha impuesto, querellas por tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes (párr.11).

La intervención del Trabajo Social sobre los Derechos Humanos siempre ha estado presente, desde sus inicios la disciplina ha buscado la dignidad y la justicia social, es decir, que hablar de Derechos Humanos no es un tema nuevo para las y los trabajadores sociales. En tal sentido, Rubilar (2018) señala que:

En Chile, el énfasis o la preocupación por temas de derechos humanos se puede rastrear desde los primeros años de creación de la profesión, y por lo mismo se constituyen en ejes de interés-trabajo que han acompañado buena parte de los 90 años del Trabajo Social chileno (p.123).

De manera que, la dictadura militar en Chile fue un período marcado por las vulneraciones y violaciones a los Derechos Humanos, y el Trabajo Social no fue ajeno a los acontecimientos brutales que estaban ocurriendo. Su intervención “...se desarrolla como un área específica de trabajo, ligado a la creación de organizaciones que surgieron para defender los derechos humanos violentados y para apoyar a los perseguidos” (Guzmán, 1996, p.1). Dentro de las primeras organizaciones se encuentran las comunidades cristianas, en la que destaca la Vicaría de la Solidaridad y la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC), para dar luego inicio a la creación de agrupaciones de familiares de víctimas de la represión.

Por otro lado, sobre la intervención del Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos durante el estallido social, no se tiene información respecto a sus funciones o roles principales, pero se tiene conocimientos de que tuvo participación en dos instituciones que velan por la defensa de los Derechos Humanos: el Instituto Nacional de los Derechos Humanos (INDH) y la Defensoría de la Niñez.

En definitiva, la investigación se centra en estas cuatro instituciones (Vicaría de la Solidaridad, FASIC, INDH y Defensoría de la Niñez) con el fin de comprender cómo es la intervención de las y los trabajadores sociales en materia de violación a los Derechos Humanos en períodos de dictadura militar y durante el estallido social.

### 1.3. Justificación del problema.

El tema de investigación escogido es relevante estudiarlo debido a que la problemática concierne como tal a la profesión de Trabajo Social, esta tiene un significado de resistencia histórica desde su formación y desarrollo en materia de Derechos Humanos. Por tanto, su actuar ha tenido una gran incidencia en pos de su defensa y promoción.

Durante el contexto de dictadura, las y los trabajadores sociales de la época tuvieron grandes transformaciones en su quehacer y pensamiento profesional, ya que el “Trabajo

Social comienza a tensar las fronteras tradicionales de su quehacer, avanzando desde el concepto de “profesionales de la caridad y el apoyo oportuno” hacia “agentes de cambio social” (como se citó en Castañeda, 2014, p.18). De este modo, se crea un acompañamiento desde la disciplina al pueblo en su proceso emancipatorio para constituirse como sujetos de derecho, frente a las injusticias cometidas hacia su desarrollo integral.

Los Derechos Humanos son inherentes al Trabajo Social, esto se manifiesta en la actuación de los y las profesionales en su proceso de intervención. Como menciona Zamora (2015):

Es preciso reconocer que la práctica opera de forma diversa conforme a los distintos contextos en que se efectúa, y que no hay acuerdo en cuanto a su objeto de estudio, ni a sus metodologías, pero en lo que si hay un acuerdo unánime es en los principios generales de la profesión, que son el respeto por el valor intrínseco y la dignidad de los seres humanos, no hacer daño, el respeto a la diversidad y la defensa de los derechos humanos y la justicia social (p.46).

Por otro lado, la intervención del Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos en el estallido social es un campo poco estudiado, se desconoce la similitud y diferencias que pueda existir entre este período y el régimen militar en cuanto a la intervención realizada por la disciplina. Para dar cuenta de esta situación, se considera la opinión y trayectoria de trabajadoras sociales que hayan intervenido en ambos períodos, para así, tener conocimiento desde su perspectiva en el actuar profesional frente a estos acontecimientos.

De esta manera, erigir conocimientos en esta área resulta relevante para realizar futuras intervenciones que permitan afrontar adecuadamente nuevos escenarios de violación a los Derechos Humanos en el país. En tal sentido, adquiere relevancia una perspectiva crítica e integradora de los Derechos Humanos como marco ético que inspire las prácticas de los profesionales en su intervención.

#### 1.4. Supuestos.

La violación a los Derechos Humanos durante el estallido social adquiere características similares a las que presentó durante la dictadura militar. Pese a la relevancia de la intervención del Trabajo Social en ambos períodos, esta es invisibilizada, desconociéndose sus alcances, limitaciones y desafíos.

### 1.5. Pregunta de investigación.

¿Cómo ha sido la intervención de las y los trabajadores sociales en materia de violación a los Derechos Humanos durante la dictadura militar en la Vicaría de la Solidaridad y la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, y durante el estallido social del 2019 en el Instituto Nacional de Derechos Humanos y la Defensoría de la Niñez?

### 1.6. Objetivos.

#### **Objetivo General:**

- Comprender la intervención social que realiza el Trabajo Social en materia de violación a los DD.HH. durante la dictadura militar en la Vicaría de la Solidaridad y la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, y durante el estallido social en el Instituto Nacional de Derechos Humanos y la Defensoría de la niñez.

#### **Objetivos Específicos:**

- Caracterizar la metodología de intervención en materia de violación a los DD.HH. en las cuatro instituciones incluidas en el estudio.
- Identificar los factores reconocidos como facilitadores, obstaculizadores y desafíos de la intervención en materia de DD.HH.
- Analizar las constantes y variantes en materia de violación a los DD.HH en ambos períodos.

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

### **1. Derechos Humanos**

#### 1.1. Conceptualización de los Derechos Humanos.

El reconocimiento de los Derechos Humanos se va nutriendo y adquiriendo nuevas concepciones a través de la historia. Tal como afirma Fernández (2004) “el concepto de derechos humanos que hoy manejamos no es un concepto intemporal que haya acompañado toda la historia de la humanidad. La universalidad de los derechos humanos es distinta de su eternidad” (p.215). Se trata así, de un proceso histórico que abarca varios aspectos tanto políticos como socioculturales y religiosos.

Según Torres (2002), una de las primeras nociones donde se reconoce el origen de los Derechos Humanos pueden encontrarse en la antigua Mesopotamia, Roma, Grecia, la cultura musulmana y hebrea, donde se intenta de manera incipiente establecer un cuerpo normativo general sobre algunos Derechos Humanos básicos. Estas primeras versiones en el mundo refieren a que se:

(...) establecieron regulaciones de la autoridad, entre los que se suelen destacar la Carta Magna inglesa (1215) y la Carta de Derechos británica (1688) –que limitaban el poder del monarca, para repartirlo con la nobleza. A su vez, el Acta de Habeas Corpus (1679), también acordado en Inglaterra, obligó a las autoridades a dar cuenta de las personas privadas de libertad (Fundación Juan Vives Suriá, 2010, p.16).

En este contexto, “el fanatismo religioso fomenta en esta época fenómenos espeluznantes de barbarie: hombres obligados a morir por inanición, niños quemados en el fuego, hombres enterrados vivos, etc.” (Papacchini, 1998, p.147). De acuerdo con estos antecedentes, el fanatismo e intolerancia religiosa tuvo gran impacto en los Derechos Humanos, ya que se criminalizaba con una actitud fuertemente agresiva a cualquiera que estuviera en contra de lo establecido por Dios y la Iglesia Católica. De este modo, “La lucha contra la intolerancia religiosa se alimenta del descontento generalizado frente a una guerra aniquiladora, que desangra innecesariamente a las naciones y alimenta inseguridad, violencia y miseria” (Papacchini, 1998, p.147).

En el transcurso de los años, como menciona la Fundación Juan Vives Suriá (2010):

Entre los siglos XVII y XVIII se consolidaron las diversas corrientes del pensamiento liberal que promueven los derechos naturales del “hombre” y el



gobierno de las leyes como resultado del acuerdo o contrato entre “ciudadanos”. A finales del siglo XVIII, las burguesías emergentes de Francia y las colonias británicas en América se alzaron contra el poder absoluto de los monarcas, dando lugar a las primeras declaraciones de “derechos del hombre” (p.16).

Los derechos surgen en la modernidad como derechos naturales, siendo propios de la naturaleza humana y por ende anteriores al contrato social y al Estado, es decir son inherentes al ser humano y se nace con ellos. Así, adquieren una base sólida y firme, ya no desde los patrones Estado-Religión como en los siglos anteriores, sino que esta ley natural queda sujeta a deberes, porque la obligación de no violentar la vida de los demás y respetarla es un derecho originario de cada uno (Papacchini, 1998).

Por consiguiente, “El pensamiento ético-político de Locke (1632-1704) se ha transformado en el paradigma del iusnaturalismo moderno y de la concepción de los derechos humanos como derechos naturales” (Papacchini, 1998, p.157). Donde, como se mencionó en el párrafo anterior, “De acuerdo con la descripción ofrecida por Locke, la ley natural le impone a cada ser humano el deber de respetar la vida, la libertad y los bienes de los demás (Papacchini, 1998, p.158).

Los Derechos Humanos, por ende, son inherentes al ser humano desde su nacimiento y por naturaleza para el goce de sus necesidades esenciales, donde el Estado no tiene facultad en ellos, “lo que significa que no es necesaria una normativa jurídica, para la existencia de los mismos, y el Estado tampoco puede eliminarlos mediante la imposición de normas” (Torres, 2002, p.3).

En esta época histórica se destaca que los Derechos Humanos de cada individuo tenía que ver solamente con la igualdad en tres aspectos: respetar la vida, la libertad y los bienes. Esta teoría ha sido criticada por parte de filósofos como Hume, Bentham, Marx, Hegel, Kelsen, entre otros, por la dificultad de definir la ley natural de cada sujeto, donde se justifica dicha igualdad como la desigualdad natural entre las personas, es decir, para algunos es protección, pero para otro grupo dominante es disponer libremente de su deseo de dominación (Papacchini, 1998).

Como rasgos generales, lo que conlleva los siglos XVIII y XIX en materia de Derechos Humanos, tuvo una evolución de las nociones clásicas, ya que “se suscitaron una serie de acontecimientos históricos en los que se hacían presentes las ideas de libertad e igualdad de los seres humanos. Todos ellos contribuyeron a la conceptualización de los Derechos Humanos” (Torres, 2002, p.5). Época histórica marcada por la Revolución

Francesa, donde resalta el lema de “Libertad, Igualdad y Fraternidad” deja en evidencia el nuevo giro que toma las concepciones sobre los Derechos Humanos.

La lucha por los Derechos Humanos en el siglo XX estuvo marcada en su inicio por grandes revoluciones. Como hitos históricos de la época se encuentran la Revolución Mexicana (1910) y la Revolución Rusa (1917), en las cuales “Los movimientos obreros emprenden la defensa de los Derechos Humanos desde una perspectiva colectiva, de manera más amplia; es el momento en el que los trabajadores exigen sus reivindicaciones” (Torres, 2002, p.6). Asimismo, de la mano de ambas revoluciones, hace su aparición la I Guerra Mundial.

Además, en este período ocurrió un cambio significativo en la etimología del concepto Derechos Humanos, ya que antes de esto, solamente se hablaba de los Derechos del Hombre, excluyendo a las mujeres y a los/as niños/as, así lo afirma Torres (2002):

A este período corresponde también el movimiento que condujo a la igualdad civil y política de la mujer, con lo cual se amplió la dimensión de estos derechos, que dejaron de estar restringidos al concepto de “Derechos del Hombre”, para asumir su acepción correcta de “Derechos Humanos” (p.6).

Continuando con la revisión histórica, lo que se conoce actualmente como conceptualización de los Derechos Humanos, emerge desde un período no tan antiguo y que ha marcado profundamente en el mundo, es la denominada II Guerra mundial (1939-1945). Etapa histórica registrada como la más brutal de todas hasta ahora, marcando un antes y después sobre la visión de los Derechos Humanos hasta ese entonces. En este período la “teoría iusnaturalista recobró cierta vitalidad (...) el balance de los horrores de la guerra y del nazismo impulsó a varios intelectuales a cuestionar abiertamente el iuspositivismo<sup>2</sup>, al que consideraron parcialmente responsable de la actitud pasiva o cómplice frente a un régimen inhumano” (Papacchini, 1998, p.161).

Como en toda guerra, los Derechos Humanos fueron altamente vulnerados y violados, dejando un total de 45 millones de víctimas en países como Rusia, China, Alemania, Polonia, Yugoslavia y Japón en mayor intensidad; mientras que Francia, Gran Bretaña e Italia en menor intensidad (Ayén, 2010). De manera que, no fue “hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando, en una fórmula renovada y a todas luces universalista e internacionalizada, la doctrina de derechos humanos surgió en el ámbito internacional” (Anaya, 2009, p.54).

---

<sup>2</sup> Iuspositivismo sostiene que el único derecho válido es aquel que dicta el Estado (Marcone, 2005).

En consecuencia, los Derechos Humanos entraron en un proceso significativo después de la barbarie que dejó la guerra, y se empezó a replantear una forma universal de paliar y hacer frente a lo que había significado las violaciones sistemáticas cometidas. Luego de lo que significó este hito en la historia del mundo, surge este compromiso ético y moral por la defensa de la integridad de las personas, según Gatt (2012):

(...) el mundo finalmente se había percatado que los derechos humanos debían ser reconocidos y protegidos, no sólo por los Estados, sino por la comunidad internacional en su conjunto. Esto significará una compleja y significativa dicotomía de equilibrio entre la protección de los derechos humanos, y el respeto a la soberanía estatal (p.134).

Por consiguiente, en 1945 “...delegados de cincuenta naciones se reunieron en San Francisco, llenos de optimismo y esperanza. La meta de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional era crear un organismo internacional para promover la paz y evitar guerras futuras” (Programa Unidos por los Derechos Humanos, 2020, párr.2). De esta manera, nace la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para fomentar la armonía y la seguridad internacional.

## 1.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados Internacionales.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (en adelante DUDH), fue pactada en diciembre de 1948 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) tres años después de finalizada la II Guerra Mundial. De esta manera, “Se trata de un acontecimiento sin precedentes, puesto que refleja el consenso de los pueblos civilizados acerca de unos principios básicos de convivencia, considerados indispensables para evitar la recaída en la barbarie” (Papacchini, 1998, p.187).

La redacción del documento se inició en junio de 1946 y estuvo integrada por 18 miembros de la comisión de la ONU, en la cual tuvieron una labor significativa René Cassin y Eleanor Roosevelt para presentar una carta internacional de derechos. El proceso se hizo lento, puesto que hubo enfrentamientos de enfoques filosóficos, jurídico-políticos y culturales; asimismo, entre partidarios de la teoría Iusnaturalista y la Iuspositivista; choques entre partidarios de la tradición liberal y quienes proponían una perspectiva socialista, así como también, tensiones entre concepción occidental de derechos y el intento de incluir principios éticos o religiosos (Papacchini, 1998).

En definitiva, el documento final es “resultado de un arduo trabajo de transacciones y concesiones recíprocas, fue aprobado por la Asamblea General el 10 de diciembre de 1948” (Papacchini, 1998, p.187). Este se caracteriza por:

(...) recoger un amplio catálogo de derechos civiles (derechos a la vida, a la libertad, a la integridad de la persona, a un juicio justo, entre otros) y políticos (derecho a participar en los asuntos públicos y a elegir a representantes en el gobierno), y algunos derechos sociales, como el derecho a la educación, a la salud y a la seguridad social (Fundación Juan Vives Suriá, 2010. p.18).

Es decir, que “con evidentes resonancias del modelo iusnaturalista, la Declaración universal proclama de manera solemne que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (Papacchini, 1998, p.188). Las personas por el solo hecho de serlo, tienen la facultad de exigir sus derechos y así mismo, no vulnerar los de otros, ya que nos pertenece a todos y todas.

Cabe destacar, que la obligación y responsabilidad que recae en el Estado sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos es mediante informes asignados a través de los “Pactos Internacionales”, instrumentos que al igual que la Declaración Universal fueron elaborados para la protección de los Derechos Humanos, pero a diferencia, los pactos son jurídicamente obligatorios. Entre estos se encuentran: el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, los cuales fueron aprobados en 1966 y entraron en vigor en 1976 (Torres, 2002).

No obstante, en el transcurso de los años, la DUDH “...no fue suficiente, y fue necesario que los países acordaran nuevos tratados y convenciones para que los grupos discriminados, como las mujeres y pueblos indígenas, por ejemplo, puedan disfrutar de sus derechos en las mismas condiciones que las demás personas” (INDH, 2013, p.12). Aspectos, que desde el comienzo no se tomaron en cuenta, pero son fundamentales para el logro completo y efectivo de los Derechos Humanos.

En la actualidad, los Derechos Humanos no solo son vistos como un conjunto de normas y obligaciones que hay que cumplir, sino que también:

(...) como un conjunto de valores válido en prácticamente el mundo entero, que nos permite reconocernos, valorarnos y respetarnos como personas, y a trabajar para que todos y todas disfrutemos de nuestros derechos (...) se caracterizan por

su universalidad, su indivisibilidad y su integralidad. Además, son inalienables, irrenunciables e imprescriptibles (INDH, 2013, p.13).

En definitiva, la DUDH ha perdurado hasta hoy con una base sólida, pero a la vez versátil dependiendo de las necesidades que van requiriendo las sociedades alrededor del mundo, jugando un rol fundamental contra la lucha de la discriminación, desigualdad y opresión. Así lo señala Gatt (2012):

La Declaración ha ido desarrollando su propia validez formal, y es citada frecuentemente como constitutiva de costumbre internacional (...) ha fortalecido con el paso del tiempo, la convicción de que los gobiernos y en general, los distintos sujetos de derecho internacional público, tienen obligaciones para garantizar el disfrute de los derechos que la Declaración reconoce (p.335).

Los tratados internacionales son parte “de las fuentes esenciales del derecho internacional público, en los términos planteados por el Artículo 38 del Estatuto de la Corte Internacional de Justicia y entre otros atributos, son vinculantes para los sujetos de derecho internacional público que lo suscriben” (Gatt, 2012, p.330). Como se mencionó anteriormente, los tratados internacionales son un instrumento al igual que la DUDH, pero esta última no es parte de un tratado, sino que es un documento de carácter declarativo en pos a la protección de los Derechos Humanos.

Según el INDH (2013) los tratados internacionales son:

(...) acuerdos entre Estados que, voluntariamente, se comprometen a reconocer y respetar derechos y asumir obligaciones para protegerlos. Cuando un Estado ratifica un tratado está obligado a darle cumplimiento y, por lo tanto, las personas pueden exigirle que respete y garantice los derechos humanos consagrados en ese tratado (p.14).

La Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (2020) reconoce que actualmente existen 9 principales tratados internacionales sobre los Derechos Humanos (Anexo 1) “Cada uno de estos tratados han establecido un comité de expertos encargados de supervisar la aplicación del tratado por los Estados Partes. Algunos de los tratados se complementan con protocolos facultativos relativos a preocupaciones específicas” (párr.1).

Para supervisar la aplicación de estos tratados y protocolos facultativos, se realizan “informes periódicos sobre la situación de determinados derechos en un Estado parte y

las comunicaciones presentadas por particulares. Algunos órganos de tratados también pueden visitar los países y llevar a cabo investigaciones” (ACNUDH, 2014, p.1).

Asimismo, Chile ha firmado y ratificado los 9 tratados internacionales en conjunto con sus respectivos protocolos facultativos, los cuales se encuentran actualmente vigentes. Esto quiere decir, que el Estado “debe adaptar sus leyes a lo que dice el tratado, creando o modificando normas legales y adaptando todo su funcionamiento para dar cumplimiento a lo que se comprometió” (INDH, 2013, p.14).

La Constitución chilena, por ende, reconoce y debe respetar cada uno de los tratados que ha ratificado según los acuerdos internacionales. De manera que, “...las normas sobre derechos humanos contenidas en tratados internacionales poseen rango constitucional, configurando lo que se denomina «un bloque de constitucionalidad»<sup>3</sup>” (Viera-Gallo y Lübbert, 2012, p.97). Que supera la concepción formal de Constitución, teniendo así una jerarquía suprallegal, donde el Tribunal Constitucional “Ha declarado que los tratados internacionales son una fuente de derecho diferente de la ley, que tienen «fuerza de ley», y que se encontraría en un status intermedio entre la Constitución y las leyes” (Viera-Gallo y Lübbert, 2012, p.99).

Por consiguiente, se identifica que los Derechos Humanos en Chile están bajo la responsabilidad entre el derecho interno y el sistema internacional, en el cual ambos se complementan y retroalimentan. Siendo así, que el “...sistema internacional no sólo cumple el rol de suplir los vacíos que deja la inactividad en el ámbito interno de un Estado, sino que también, se erige como una fuente directa a aplicar en el resguardo de los derechos humanos” (Núñez, 2018, p.382). En otras palabras, según Nash (2012) “La doctrina ha considerado que el derecho internacional debe aplicarse sólo cuando el sistema interno no ha dado respuesta ante determinadas violaciones de derechos fundamentales” (p.13).

Por otro lado, en el siglo XX nace una nueva forma de reconocer a los niños y las niñas, ya no como objetos, sino como sujetos de derechos. Estos tuvieron reconocimiento gracias a las Naciones Unidas y a la Declaración de los Derechos del Niño de 1959, aunque el primer texto internacional que reconoce legalmente todos los derechos fundamentales de los niños no fueron consumados hasta la Convención Internacional, la cual fue “elaborada durante 10 años con las aportaciones de representantes de

---

<sup>3</sup> Bloque de Constitucionalidad: hace referencia a la existencia de normas constitucionales, o al menos supralegales, que no aparecen directamente en el texto constitucional (Nash, 2012).

diversas sociedades, culturas y religiones, la Convención fue aprobada como tratado internacional de derechos humanos el 20 de noviembre de 1989” (UNICEF, 2006, p.6).

Más tarde, en el año 1989 se crea la Convención de los Derechos del Niño “como el primer instrumento jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, la cual entró en vigor en noviembre de 1990” (Calderón, 2015, p.130). Así emerge la idea de proteger e integrar a los niños y niñas dentro de la cultura y de la sociedad.

La Convención de los Derechos del Niño fue ratificada en Chile en 1990 y se “rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten” (UNICEF, 2020, párr.3). Dicha Convención era necesaria para disminuir las violaciones a los derechos de los niños y niñas, pues, aunque existían leyes que protegían la infancia, estas no eran respetadas, “en este sentido, la aceptación de la Convención por parte de un número tan elevado de países ha reforzado el reconocimiento de la dignidad humana fundamental de la infancia así como la necesidad de garantizar su protección y desarrollo” (UNICEF, 2006, p.6).

## **2. Violación de los Derechos Humanos en perspectiva histórica de Chile**

### 2.1. ¿Quiénes violan los Derechos Humanos?

Según la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (en adelante ACNUDH) (2020) una violación a los Derechos Humanos tiene lugar cuando “un Estado incumple sus obligaciones de garantizar que tales derechos se disfruten sin discriminación o su obligación de respetarlos, protegerlos y realizarlos. Frecuentemente una violación de tales derechos guarda relación con la violación de otros derechos” (párr.1).

Por otro lado, Hau (2018) refiere que la violación a los Derechos Humanos es “un ataque generalizado contra la población civil: asesinato, exterminio, esclavitud, deportación de población, encarcelación que viola normas de derecho, tortura, violación, violencia sexual, persecución de una colectividad, crimen de apartheid<sup>4</sup> y la desaparición forzada de personas” (p.141). En otras palabras, cuando las acciones del Estado atentan sobre el bienestar, la integridad y vida de las personas.

---

<sup>4</sup> El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ha destacado que “el apartheid y su intensificación y expansión constantes perturban y amenazan gravemente la paz y la seguridad internacionales” (ACNUR, 1976, p.1). Dicho de otro modo, el crimen de apartheid se califica como crímenes de lesa humanidad.

Como fue abordado en el Capítulo I, en Chile se han violado sistemáticamente los Derechos Humanos, y en este trabajo se abordarán dos períodos específicos: la dictadura militar y el estallido social. Estas violaciones a los Derechos Humanos son efectuadas por parte de instituciones estatales, de manera que, por regla general los Derechos Humanos “sólo pueden ser violados por el Estado, por actos ilegítimos u omisiones de sus agentes, dado que es al Estado a quien corresponde el deber de aplicar la ley, mantener el orden, impartir justicia y cumplir las obligaciones jurídicas internacionales” (Hernández, 2003, p.41). A continuación, se dará cuenta de cada período señalado anteriormente.

## 2.2. Dictadura Militar.

La Dictadura Militar tuvo lugar desde el 11 de septiembre de 1973 hasta el 11 de marzo de 1990 bajo el régimen de Augusto Pinochet, fue reconocida internacionalmente por la gran cantidad de violaciones a los Derechos Humanos, pues se ejercieron como política sistemática de parte del Estado: la tortura, las desapariciones, el exilio, la exoneración y la persecución, instaurando un clima de miedo en la población. De esta manera, se generan variadas transformaciones sociales, políticas y económicas en la sociedad chilena, como consecuencia de una absoluta autonomía de la autoridad sobre el pueblo (Vergara, 1982).

La estrategia de desarrollo que impulsaba el régimen militar constituía un intento por alterar las bases económicas que existían en ese entonces, inspirado en los lineamientos ideológicos de los Chicago Boys<sup>5</sup>, el Estado no sólo debía renunciar a promover y regular el desarrollo de procesos económicos, sino también debía renunciar a sus funciones de moderador en las desigualdades sociales (Vergara, 1982). Lo que propone este proyecto de reestructuración capitalista “es revertir en forma brusca el modelo de desarrollo hacia un esquema de libre mercado en una economía irrestrictamente al comercio internacional” (Vergara, 1982, p.419).

Esta transformación en la base económica ejerce una función de dominación ideológica-cultural que rompe con los patrones del pasado, en función de otorgar legitimidad a esta nueva estrategia social excluyente que fractura la cultura democrática tradicional y fragmenta a la sociedad (Vergara, 1982). Tal como menciona Errázuriz (2009), “la pérdida del ordenamiento jurídico, del pluralismo y las libertades de

---

<sup>5</sup> Trata de un grupo de tecnócratas graduados de la escuela de Economía de la Universidad de Chicago, quienes inician una reestructuración capitalista con carácter de ruptura hacia una economía descentralizada (Bravo, 2012).



expresión (...) por definición, es excluyente de otras visiones culturales que no se identifiquen con el sello nacionalista-autoritario” (p.154).

Por consiguiente, el régimen militar se propuso abiertamente exterminar de raíz el peligro del conflicto social y las diversas expresiones que representaban al mundo popular y obrero organizado, instaurando de esta manera el conocido modelo económico Neoliberal, el cual busca despolitizar a la sociedad iniciando un proceso de “privatizaciones y recortes del presupuesto social aunado con la imposición del toque de queda, la ley marcial y la supresión de todas las libertades civiles; allanamientos en poblaciones periféricas, redadas y arrestos masivos; campos de concentración, torturas, ejecuciones, desapariciones” (Bravo, 2012, p.90).

En este sentido, la dictadura militar también recurrió a la operación hegemónica en los ámbitos culturales, sociales y políticos, preocupándose de desarticular por medio de la represión toda base estructural de la cultura popular y autónoma. La represión abarcó la exclusión física por vía del exilio, la prohibición de la actuación de artistas, “la clausura de los medios de comunicación de masas de la izquierda, el cierre de centros de investigación en ciencias sociales y la prohibición de toda expresión de la tradición teórica marxista” (Guerrero, 2006, p.151).

De esta manera, el régimen militar controló la totalidad de los medios de comunicación de masas, restringiendo la comunicación social y la reproducción del discurso ideológico de lo colectivo y lo político, transformando la cultura instaurada en una cultura del consumo privado (Guerrero, 2006). Se provoca dentro del país una profunda crisis institucional, económica, política y moral, “situación que se evidencia fundamentalmente en un alto nivel de conflictividad, en la pérdida de la identidad del ser nacional y la decadencia de los valores representativos de la cultura chilena” (Errázuriz, 2009. p.152).

En definitiva, este Estado autoritario generó secuelas de segregación, desconfianza, inequidad, abusos y fragilidad económica; actitudes de individualismo y anomia (Waissbluth, 2020). Lo cual, se demuestra en prácticas que violan la integridad de la población si no acataban lo establecido mediante las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país, tal como menciona Errázuriz (2009):

La intervención de las fuerzas armadas no solo fue interpretada por la ciudadanía como un acontecimiento político y militar, sino que además, en alguna medida, fue subjetivada y/o percibida en su dimensión estético-social, a

través de las alteraciones y cambios que tuvieron lugar en diversos ámbitos de la cultura visual, sonora y espacial (p.137).

Es así, que la percepción y configuración que se tenía de la realidad fue modificada y descontextualizada. Por un lado, el régimen militar impuso el dominio a través de sus prácticas, y por otro lado, con el ejercicio del poder busca erradicar las ideas y prácticas del Gobierno destituido para ejercer el quiebre del sistema democrático. Esto se visualiza en las detenciones arbitrarias por parte de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y Fuerzas Armadas del país: prisión, desapariciones forzosas, intimidación, secuestros, entre otras prácticas que violentan la libertad individual y la seguridad social de las personas.

Dentro de este período, Piper (2005) hace mención de que el Estado niega la existencia de violaciones a los Derechos Humanos y de persecución política, aun existiendo pruebas o estadísticas que demostraban lo contrario, estas se justificaban como “*acciones necesarias en estado de guerra*, o bien como formas de defensa frente ante la *violencia terrorista*” (Piper, 2005, p.42).

Bajo el régimen militar, las políticas estatales invisibilizaban las violaciones a los Derechos Humanos, como bien menciona el Ministerio del Interior (2005) estas fueron “definidas e impulsadas por las autoridades políticas de la época, el que para su diseño y ejecución movilizó personal y recursos de diversos organismos públicos, y dictó decretos leyes y luego leyes que ampararon tales conductas represivas” (p.178).

El informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura ha permitido confirmar estos hallazgos de represión, registrando un total de 33.221 detenciones durante 1973 a 1990, siendo 27.255 el total de víctimas. Existiendo variaciones durante el transcurso de estos años, marcando en el año 1973 el mayor número de detenciones, registrando un total de 20.329 (Ministerio del Interior, 2005) (Anexo 2). “El 61% de las 33.221 detenciones calificadas por la Comisión corresponden a detenciones efectuadas en 1973, principalmente por Carabineros (43%) y personal del Ejército (30%)” (Ministerio del Interior, 2005, p.178).

En cuanto a la construcción del perfil de víctimas que sufrieron violación a los Derechos Humanos dentro del período, según datos entregados por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura, del total de 27.255 víctimas se detalla que el 87,5% (23.856) son hombres y el 12,5% (3.399) son mujeres, de las cuales 229 se encontraban embarazadas. El mayor porcentaje del total de detenidos califica con un 44,2% (12.060) quienes tenían entre 21 y 30 años al momento de la detención; mientras

que el menor número califica en menores de 18 años que representan el 4% (1.080) (Ministerio del Interior, 2005) (Anexo 3).

Si bien, estas detenciones causaron gran impacto en la población y en los afectados, el despliegue desproporcionado de las fuerzas fue el causante de una profunda sensación de indefensión, vulnerabilidad e incertidumbre en las personas, lo cual provocó que por temor muchos hechos de violación a los Derechos Humanos no hayan sido denunciados. De este modo, los datos no son en su totalidad representativos a la realidad vivida de ese período, ya que, el segundo informe de la Comisión Valech reconoce un total de más de 40.018 víctimas de la dictadura, cifrando en un total de 3.065 el total de muertos y desaparecidos desde 1973 a 1990 (Délano, 2011).

### 2.3. Estallido social en Chile 18 de octubre 2019.

El segundo período que se aborda en el trabajo corresponde al estallido social, que comienza el 18 de octubre de 2019 y se mantuvo hasta marzo del año en curso. Tras la dictadura militar, Chile no había manifestado un estallido sociopolítico que se destaque con tal intensidad, ya que el llamado “despertar del pueblo” incluye a gran parte de la población a lo largo del país, que cansada de las injusticias de tantos años, comienza a demostrar su descontento a través de protestas y manifestaciones a causa de los altos niveles de desigualdad económica y social, provocados por el modelo Neoliberal instaurado en el régimen militar.

En efecto, cuando el Estado no cubre en la totalidad los bienes y servicios, es el privado quien los debe suplir, aunque esto provoque endeudamiento para gran parte de la población, incluso tratándose de necesidades básicas. En dichas desigualdades se encuentra el predominio de la mantención de privatización de servicios básicos, las estructuras perversas de las AFP, los paupérrimos sistemas de la salud pública, entre otros. Siendo de esta forma, un cúmulo de injusticias sociales, desigualdades sociales y unilateralidades de acuerdos a partir de la arbitrariedad del Estado (Lawrence, 2019).

Desde el ámbito económico, en la transición de un Estado autoritario a uno democrático en 1990, el país ha experimentado un crecimiento significativo y ha reducido la pobreza por ingresos, estos antecedentes incluso se han ampliado a una metodología de medición de pobreza multidimensional en el año 2014. En consecuencia, ha logrado una reducción de pobreza por ingresos de 29,1% en el año 2006, al 8,6% en el año 2017, dentro de lo cual un 2,3% califica en pobreza extrema y, ha reducido la pobreza multidimensional de un 20,9% en el año 2015 a un 20,7% en el año 2017 (Casen, 2017) (Anexo 4). Asimismo, el Estado ha establecido una serie de programas

gubernamentales para impulsar el acceso de la población a beneficios que mejoren su calidad de vida.

No obstante, Chile se encuentra entre los países con altos niveles de desigualdad, debido a que la riqueza está altamente concentrada en una minoría de la población, como bien menciona el informe realizado por ACNUDH (2019), “En 2017, mientras que el 50% más pobre de los hogares poseía el 2,1% de la riqueza neta del país, el 10% más rico tenía dos tercios (66,5%) y el 1% más rico representaba el 26,5%” (p.4).

Por lo cual, esta serie de injusticias y desigualdades sociales evidencian una crisis estructural que desencadena un estallido social, ya que estos “se producen cuando las instituciones se vuelven ciegas a los cambios que se generan en sus entornos, respondiendo a las necesidades de las personas con fórmulas obsoletas que no se ajustan a las características actuales de la sociedad” (Azócar, 2019, párr.1). De igual modo, la desigualdad se expresa en las inequidades dentro de los programas gubernamentales o el acceso a servicios básicos para el desarrollo integral de las personas, develando que amplios sectores de la sociedad han sido marginados y vulnerados en dignidad humana.

A lo anterior, se incorpora la presente ilegitimidad y escasez de credibilidad de las autoridades chilenas. Tal como plantea Mira (2011) la ciudadanía en general y los movimientos sociales no se sienten representadas por los partidos políticos y/o instituciones del país, al contrario, existe un cuestionamiento del orden institucional y sobre su actuar. En consecuencia, “estamos frente a un descontento generalizado, el cual se manifiesta en relación con el actual gobierno, poniendo en duda y desconfiando de este” (Mira, 2011, p.187).

Dentro de este contexto, las manifestaciones de diversa índole son utilizadas como método de protesta y expresión del descontento social, en donde la noción de bienestar “no es más que una *narcisización* que a través del consumo promueve la ilusión de satisfacción que adormece, así como dicha privatización es sinónimo de castración estatal y ciudadana” (Lawrence, 2019, p.93). Esto se traduce en un deterioro generalizado del contrato social sumado a la sensación de molestia de la población (Waissbluth, 2020).

De manera que, el 18 de octubre de 2019 surgen masivas manifestaciones de protesta a causa de este descontento social, siendo así que el Gobierno decreta Estado de Excepción Constitucional de Emergencia al día siguiente para las provincias de Santiago y Chacabuco. Esto significa dejar al país en manos de las Fuerzas Armadas y

Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, es decir, las funciones de velar por el orden público están principalmente a cargo del Ejército de Chile con respaldo de Carabineros de Chile (Cox, 2019).

Como menciona Amnistía Internacional (2019) esta medida tomada por el gobierno en curso limita los derechos tanto de movilidad y tránsito como de reunión y asamblea pacífica. De esta manera, se debe considerar que los funcionarios a cargo de hacer cumplir el orden público del país, dentro del desempeño de sus funciones “utilizarán en la medida de lo posible medios no violentos antes de recurrir al empleo de la fuerza y de armas de fuego. Podrán utilizar la fuerza y armas de fuego solamente cuando otros medios resulten ineficaces” (ACNUDH, 2020, párr.15).

Por lo cual, las armas de fuego nunca deben usarse con el objetivo de dispersar una reunión ciudadana, ya que su uso es potencialmente letal y extremo para el mantenimiento del orden público, como menciona ACNUDH (2019) “Solo se debería recurrir a ésta cuando sea estrictamente necesario para proteger la vida o evitar lesiones de gravedad derivadas de una amenaza inminente” (p.7).

Sin embargo, existe un uso desproporcionado de la fuerza en el contexto de manifestaciones del estallido social que afectan la cotidianidad de las personas, puesto que no se hace distinción entre quienes acatan y no las normas establecidas en el Estado de Excepción, es así que incluso se registran lesiones a “personal de observación del INDH, defensores y observadores de derechos humanos, así como de personal que ejercían labores de auxilio y asistencia médica que portaban su vestimenta distintiva” (CIDH, 2019, párr.7).

Por consiguiente, durante el Estado de Emergencia existe una clara transgresión de los acuerdos y normativas sobre la manera de enfrentar este tipo de sucesos en los cuatro meses del estallido social, ya que “el uso excesivo de la fuerza (...) contraviene las obligaciones legales en materia de protección de los derechos humanos a las que Chile se ha comprometido” (Amnistía Internacional, 2019, p.1).

Lo anterior, se logra visualizar tan sólo a cuatro días de iniciado el estallido social, en donde 1.333 personas fueron detenidas; 37 personas fueron heridas por armas de fuego; 9 mujeres fueron sometidas a desnudamiento; y un total de 11 personas fallecidas en este contexto (Amnistía Internacional, 2019). Después de un mes iniciada la revuelta social, la “Fiscalía de Chile informó de 19 personas fallecidas durante las manifestaciones sociales, dos personas fallecidas bajo custodia del Estado y cinco personas fallecidas por acción de agentes del Estado” (Navarro, 2019, p.304).

El “Informe sobre la Misión a Chile”, afirma que desde el 19 de octubre al mes de diciembre de 2019, hubo un total de 3.449 personas lesionadas, de las cuales “51 sufrieron heridas por balas, 1.554 por perdigones, 198 por disparos de armas de fuego no identificadas y 180 por balines. 1.466 personas sufrieron heridas por golpes, inhalación de gas y otros” (ACNUDH, 2019, p.14).

En cuanto a la información otorgada por la Sociedad Chilena de Oftalmología, durante el período del 19 de octubre al 3 de diciembre, se reconoce que 345 personas sufrieron lesiones relacionadas con traumatismo ocular y 352 personas con traumas oculares (ACNUDH, 2019). Además, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) presentó “108 querrelas por tortura relacionado con alegaciones en 166 casos de violencia sexual (mujeres, 59 casos; niñas/adolescentes, 28 casos; hombres, 52 casos; niños/adolescentes, 27 casos)” (ACNUDH, 2019, p.19).

Desde el comienzo del estallido social hasta el 5 de diciembre de 2019, el INDH presentó 709 acciones judiciales por vulneraciones a los Derechos Humanos, en donde el “91% de éstas fue por tortura o malos tratos, incluyendo la violencia sexual, representando a un total de 956 personas” (ACNUDH, 2019, p.29). También, según los reportes del INDH (2020), en febrero del presente año se registraron un total de 3.765 personas heridas; 10.365 personas detenidas; y se han interpuesto 1.312 acciones judiciales.

Por otro lado, la Defensoría de la Niñez ha registrado: “374 violaciones a los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes. El INDH ha establecido que las niñas, los niños y adolescentes representan al menos el 14% de los heridos en el contexto de la protesta” (ACNUDH, 2019, p.25).

Es importante mencionar que estas violaciones a los Derechos Humanos fueron resultado de la privación a la libertad de las personas, sumado a las lesiones, tortura, malos tratos, violencia sexual y detenciones arbitrarias que fueron cometidas por Carabineros de Chile y el Ejército Militar. Cabe destacar, que estos hechos se cometieron a lo largo de todo Chile, pero se concentró mayormente en la Región Metropolitana y en contextos urbanos (ACNUDH, 2019).

### **3. Trabajo Social y Derechos Humanos**

#### 3.1. Intervención desde el Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos.

El Trabajo Social desde su origen hasta la actualidad, se destaca por actuar en busca de respuestas ante las necesidades y problemáticas sociales que son significativas para los Derechos Humanos, es así como su interés y preocupación por la justicia social y la dignidad de las personas se puede reflejar desde sus primeros años de creación, y por lo mismo, constituyen las intervenciones que han acompañado gran parte de los 90 años del ejercicio de la profesión en Chile (Rubilar, 2018).

Asimismo, la intervención del Trabajo Social en la defensa a los Derechos Humanos parte con la historia misma de la profesión, desde “principios del siglo XX, en las luchas que Jane Addams y Mary Richmond hicieron por mejorar las condiciones de vida de los obreros, las luchas feministas y en contra la segregación racial” (Zamora, 2015, p.55). De este modo, la profesión se hace partícipe fundamental en la lucha en contra de toda discriminación, denigración, malos tratos y cualquier otro tipo de vulneración a las personas.

La intervención del Trabajo Social en el ámbito de los Derechos Humanos remite a aquellas circunstancias que vulneran la integridad de las personas inscritas en un contexto social, político, económico, histórico y cultural. Es así, que la relación que se establece entre Derechos Humanos y la profesión se justifica desde la propia definición de la disciplina, y se complementa atendiendo a los valores y principios de la ética profesional que supone la oportunidad de promocionarlos en su intervención, por lo cual, se convierte de manera natural en un rasgo distintivo de esta profesión (Chinchilla y Villegas, 1995).

Además, “los Derechos Humanos están implícitos tanto en la teoría como en la práctica profesional del Trabajo Social, son un marco de referencia que se hace imprescindible y fundamental para su desarrollo” (Caparrós y Raya, 2016, p.301). Es por esto, que ambos están presentes al hablar tanto de problemas sociales, necesidades, condiciones de vida, ética, democracia o en el marco de políticas sociales, involucrándose por todos y cada uno de los sectores en los que se interviene desde el Trabajo Social, tales como: vivienda, inmigración, adultos mayores, pobreza, niñez, entre otros. Para así, “superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía” (Barranco, 2009, p.79).

También, su accionar en los fundamentos epistemológicos, metodológicos y éticos de la profesión, asume como una función prioritaria el promover los procesos democráticos y de participación de las personas en las nuevas políticas sociales, a través de la tarea organizativa y educacional. Como bien menciona Castañeda y Salamé (2014), se inicia “un proceso de profesionalización especializada en la contingencia social, con fuertes vínculos con las ciencias sociales y con la intervención social en contextos de necesidades y demandas de la población” (p.9).

De acuerdo con Rubilar (2018) la intervención en defensa de los Derechos Humanos por parte de la profesión en Chile ha sido profusa, ya que “el período comprendido entre 1973 y finales de los años 80, fue una etapa pionera en el desarrollo de repertorios profesionales vinculados a la defensa de los derechos humanos y a la contribución al retorno a la democracia” (p.126). Es así, que los repertorios “no sólo incidieron en la identidad de los trabajadores sociales del país, cuya identidad profesional se observa como una identidad social reafirmada y en varios sentidos valorada, sino que también analizan sus alcances en términos de investigación y desarrollo disciplinar” (Rubilar, 2018, p.126).

De esta manera, “los principios filosóficos de los derechos humanos y del Trabajo Social, comparten una serie de preocupaciones que nos permiten afirmar que más que diferencias, existen grandes puntos de encuentro y enriquecimiento” (Chinchilla y Villegas, 1995, p.4). Así, los Derechos Humanos se logran visualizar en las diversas intervenciones en las que las y los trabajadores sociales se enfrentan a diario, en donde se destacan principios que son inherentes para la profesión como lo son la dignidad y el respeto a las personas.

Siendo de esta forma, los Derechos Humanos y la justicia social parte fundamental del quehacer del Trabajo Social, adaptando sus prácticas disciplinarias en cada transformación de la realidad para abarcar no tan solo el nivel individual en su intervención, sino también el nivel colectivo, puesto que “el Trabajo Social promueve y defiende los derechos humanos, en sus niveles de actuación individual, grupal, comunitaria y social de manera cotidiana (...) reconoce que los derechos humanos tienen que coexistir con la responsabilidad colectiva” (Zamora, 2015, p.47).

En definitiva, tal como menciona Zamora (2015) “independientemente del contexto geográfico, socioeconómico, cultural, político en el cual operan los trabajadores sociales, éstos consideran la defensa de los derechos humanos, la justicia social y el respeto a la dignidad humana como sus principios fundamentales” (p.55). Además, se enfatiza en la responsabilidad social y la reparación psicosocial de las víctimas de



vulneraciones y violaciones a sus Derechos Humanos, favoreciendo la rehabilitación y reintegración de las personas después de haber sufrido experiencias traumáticas (Guzmán, 1996).

### 3.2. Contextos institucionales en los que se sitúa la investigación.

Hablar sobre institucionalidad para la intervención en Derechos Humanos, refiere a la responsabilidad del Estado en responder a las obligaciones de garantía y protección de estos, creando leyes y organismos que tengan las facultades y herramientas necesarias para dar cuenta de su defensa y amparo frente a cualquier hecho que atente contra la dignidad humana.

Como se ha mencionado en el presente documento, en la segunda mitad del siglo XX nacieron nuevas formas internacionales de hacer valer los Derechos Humanos. En Chile no existía un organismo para cumplir con la obligación internacional de proveer al país de una institucionalidad de Derechos Humanos, hasta que en el año 2009 se promulgó la ley 20.405, bajo la cual se crea el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) que tenía por objetivo la promoción y protección de los Derechos Humanos de todas las personas que habiten en Chile, establecidos en las normas constituyentes y en los tratados internacionales firmados y ratificados por el país (BCN, 2017).

En definitiva, los Derechos Humanos son inherentes a todo ser humano, estos son elementales en la vida de cualquier persona, dado que les permite un óptimo desarrollo tanto a nivel personal como social, por lo que se vuelven necesarios en cualquier sociedad, y por lo mismo, son indispensables las instituciones que se encarguen de su promoción y protección, como las que serán abordadas a continuación.

#### 3.2.1. La Vicaría de la Solidaridad.

Luego de los acontecimientos de violaciones a los Derechos Humanos en los que se enfrentó Chile en el año 1973, el 6 de octubre del mismo año se “forma el “Comité de Cooperación para la Paz en Chile”, organización que reunió a representantes de la Comunidad Israelita, la Iglesia Católica y la Iglesia Evangélica” (DIBAM, s/f, p.2). Durante su funcionamiento “se habían desarrollado ciertas estructuras y formas de trabajo, que si bien no constituían un proyecto definido, fueron la base de la Vicaría de la Solidaridad” (DIBAM, s/f, p.3).

El Comité se cierra dos años más tarde a petición del Gobierno militar, y a falta de un organismo que velara por los Derechos Humanos, el 1 de enero de 1976 se firma el decreto para crear la Vicaría de la Solidaridad que reemplaza las funciones del

organismo anterior, pero nuevamente el Gobierno militar de ese período no estaba de acuerdo con su creación. Sin embargo, según DIBAM (s/f):

Oponerse a una institución que formaba parte de la estructura eclesial, presentaba más dificultades. Jurídicamente, la Vicaría tenía más poder que el Comité al depender directamente de la jerarquía de la Iglesia Católica, que es una persona de derecho público. Efectivamente la Vicaría de la Solidaridad se mantuvo activa hasta la llegada de la democracia (p.3).

La Vicaría de la Solidaridad se encargó de defender y promover los Derechos Humanos bajo el alero de la Iglesia Católica, pero, aunque perteneciera a esta, no estaba exenta de la represión que se vivía en ese entonces, sus funcionarios/as sufrieron de persecución y represión política por ser los encargados de contrarrestar las violaciones sistemáticas de los Derechos Humanos que se cometieron en la dictadura. Es así, que “La Vicaría dedicó sus esfuerzos a otorgar asistencia jurídica, económica, técnica y espiritual a las personas perseguidas por el régimen militar y sus familiares, además de defender sus vidas y buscar la libertad de los detenidos” (BCN, 2020, párr.4).

### 3.2.2. Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC).

En respuesta a las violaciones de los Derechos Humanos que en Dictadura militar se estaban ejecutando, la FASIC asume la defensa de las personas más vulneradas, oprimidas y marginadas. Es así, que esta institución fue fundada el 1 de abril de 1975, posee “...carácter ecuménico, comprometida en la práctica cotidiana de los Derechos Humanos e inspirada en la perspectiva cristiana de liberación y dignidad de las personas” (FASIC, 2019, párr.1).

Una de las tareas principales que realizó la FASIC era cambiar las penas de cárcel por la de extrañamiento de los detenidos y encarcelados políticos por el régimen militar. Asimismo, a través de diversos programas, la institución brindó apoyo jurídico, de salud mental, de reinserción social, de becas de estudio y de proyectos laborales, para así reestablecer la seguridad, la vida laboral y familiar de las víctimas de represión (FASIC, 2019). De esta manera, según la FASIC (2019):

El trabajo con los presos políticos fue importante en la institución. Desde un primer momento, los abogados y trabajadores sociales, tuvieron la posibilidad de ingresar a los recintos carcelarios, comienzan a visitarlos para conocer las necesidades y dificultades que enfrentaban, y desde 1977, las visitas se extienden a presos políticos de regiones (párr.13).

En definitiva, la misión de la institución se define como “la promoción y defensa de los Derechos Humanos Universales, inspirados en el compromiso cristiano por la libertad y la dignidad de las personas” (FASIC, 2019, párr. 20). Siendo así, su objetivo general “contribuir al fortalecimiento de la democracia, sobre la base de la promoción y defensa de los Derechos Humanos Universales” (FASIC, 2019, párr. 20).

### 3.2.3. El Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).

En Chile, la creación del INDH estuvo en sus inicios contenida en las conclusiones del Informe Rettig<sup>6</sup> (1991) con el propósito de proteger los derechos de las personas. El INDH nace así “como un espacio que mira, reflexiona y revisa la historia de nuestro país con el fin de instalar los derechos humanos en nuestro presente e impulsarlos con fuerza y permanencia hacia el futuro” (INDH, 2020, párr.1). Cabe destacar, que esta institución es independiente al Estado, aunque su financiamiento es a base de fondos públicos, siendo así que es:

Una corporación autónoma de derecho público creada por la Ley N° 20.405 destinada a promover y proteger los derechos humanos de todas las personas que habitan en Chile, establecidos en las normas constitucionales y legales; en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, así como los emanados de los principios generales del derecho, reconocidos por la comunidad internacional (INDH, 2020, párr.1).

Asimismo, su misión institucional es la promoción de la cultura respetuosa de los Derechos Humanos, a partir de la protección de la dignidad de todas las personas que componen la sociedad chilena. Mientras que su visión, es buscar la especialización autónoma y pluralista que contribuya al cambio en la construcción de una cultura democrática y que respete los Derechos Humanos (INDH, 2020).

### 3.2.4. La Defensoría de la Niñez.

Como bien fue mencionado en el punto 1.2. del presente capítulo, Chile ratificó en el año 1990 la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), el cual instruye a los Estados a garantizar los derechos y bienestar superior de los niños y niñas, en donde:

(...) constituyen una prioridad moral de primer orden para los Estados, toda vez que, a diferencia de los adultos, no han podido elegir las condiciones de vida a las que se enfrentan y, en virtud de esta particular vulnerabilidad, los Estados

---

<sup>6</sup> Informe Rettig es el nombre con que se conoce al informe final entregado, el 9 de febrero de 1991, por la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación sobre las violaciones a los Derechos Humanos acaecidas en Chile durante la dictadura Augusto Pinochet (INDH, 1996).

se ven obligados a otorgarles mecanismos reforzados de protección (Defensoría de la Niñez, 2020, p.4).

Es de esta manera, que a causa de la inexistencia de un marco jurídico que disponga de un sistema de protección integral de los derechos del niño y la niña acorde a la CDN, es que en el año 2015 se presenta el proyecto de ley que crea el Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez, el cual busca “velar por la difusión, promoción y protección de los derechos de los niños y niñas por parte de los órganos del Estado y de aquellas personas jurídicas de derecho privado que se encuentren vinculadas a estas materias” (Defensoría de la Niñez, 2020, s.p).

Se impulsa así, un proyecto de ley denominado Defensoría de la Niñez en el año 2016, convirtiéndose en el año 2018 en la Ley N° 21.067, surgiendo la Defensoría de los Derechos de la Niñez (Defensoría de la Niñez, 2020). Esta institución tiene la obligación no solo de implementar un servicio público que ha sido inexistente, también debe “construirlo con la solidez suficiente para permitir su validación y reconocimiento, por parte de los propios niños, niñas y adolescentes, pero también por parte del Estado y la sociedad” (Defensoría de la Niñez, 2019, p.4).

En definitiva, la misión de la Defensoría de la Niñez como institución del Estado “de manera autónoma, promueve, defiende, observa y da seguimiento al respeto de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile” (Defensoría de la Niñez, 2019, p.10). Siendo sus principios rectores: el interés superior del niño; igualdad y no discriminación arbitraria; autonomía progresiva y el derecho de los NNA a ser oídos; y, derecho y deber preferente de los padres sobre la educación de los NNA (Defensoría de la Niñez, 2019).

### 3.2.5. Trabajo Social desde estos marcos institucionales.

La intervención desde el Trabajo Social por lo general se desarrolla en el marco de instituciones públicas y privadas, de manera que están condicionadas y obedecen a distintas políticas públicas y/o programas estatales. En efecto, la disciplina y “toda profesión es una actividad social que presta un servicio específico a la sociedad en que se ejerce, de forma institucionalizada, y que exige contar con unas aptitudes determinadas para su ejercicio y con un peculiar interés por la meta que esa actividad concreta persigue” (Aguilar, 2013, p.68).

En este sentido, independiente del escenario institucional en el que el trabajador o trabajadora social se inserte y actúe, todas logran realizar una intervención coordinada y se relacionan entre sí. Así, lo afirma Carballada (2008):

(...) la intervención en lo social se presenta como un instrumento de transformación no solo de las circunstancias donde concretamente actúa, sino también como un dispositivo de integración y facilitación del diálogo entre diferentes lógicas que surgen de distinta forma comprensiva explicativa, no solo de los problemas sociales, sino de las Instituciones en sí mismas” (p.3).

Entonces, se identifica que el Trabajo Social bajo los marcos institucionales en los cuales se desempeña, busca construir relaciones desde los diversos campos en los que orienta su intervención. De este modo “la Intervención da cuenta de una importante capacidad para articular y generar diálogos entre diferentes instancias, lógicas y actores institucionales” (Carballada, 2008, p.4).

Por lo tanto, en este estudio se reconocen las cuatro instituciones descritas anteriormente (La Vicaría de la Solidaridad, FASIC, INDH y La Defensoría de la Niñez), en las cuales las trabajadoras sociales se involucran directamente en un escenario de violaciones a los Derechos Humanos en períodos de dictadura militar y estallido social. Siendo así, que la intervención surge desde las metodologías que utilizan aquellas instituciones y su modo de operar en la materia de Derechos Humanos que permitan, de esta manera, desarrollar una intervención directa que evidencie las violaciones cometidas en el país bajo la mirada de estos marcos institucionales.

Como aspecto general, en el período dictatorial bajo el marco institucional de La Vicaría de la Solidaridad y la FASIC, la intervención de las y los trabajadores sociales “se desempeñaban en funciones tanto directivas como de terreno (...) Su labor se orienta especialmente al aporte de elementos valóricos y técnicos, a la acción solidaria y a la capacitación y organización de los grupos atendidos” (Aylwin, 1979, p.9).

En cuanto a los organismos responsables de intervenir en las graves violaciones de Derechos Humanos ocurridas en dictadura militar, Rubilar (2018) señala que contaron desde el inicio con la labor activa de trabajadores sociales, quienes asumieron tareas de asistencia, registro y documentación de las denuncias de desapariciones y detenciones ocurridas en el país, desarrollando un quehacer a favor de la dignidad de las personas detenidas y de sus familias. Siendo así que:

Esta labor de protección y resguardo de los derechos de las personas fue liderada principalmente por profesionales de la Vicaría de la Solidaridad,

principalmente trabajadores sociales, abogados y médicos, quienes fueron responsables de recabar información y reconstruir los testimonios de familiares y víctimas de violaciones a los derechos humanos (Rubilar, 2018, p.127).

Por otro lado, si bien dada la cercanía del fenómeno analizado, no es posible contar con información acabada sobre la intervención del Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos durante el estallido social. No obstante, se tiene conocimientos de que ha tenido lugar importante desde la acción desarrollada por trabajadoras y trabajadores sociales en las instituciones como el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) y la Defensoría de la Niñez.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Enfoque y método de investigación.

El presente estudio tiene un enfoque metodológico de carácter cualitativo, ya que este permite abordar el problema de investigación de forma más flexible y abierta, y así el curso de las acciones varían según los/as participantes y el desarrollo de los acontecimientos, de este modo, el diseño del estudio se va ajustando a las condiciones que van surgiendo en el proceso, respondiendo a sus propias necesidades (Salgado, 2007).

La investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, ya que aborda el estallido social como un tema reciente y se desconoce la intervención del Trabajo Social en este, además se hará una descripción del actuar disciplinar sin influir sobre los resultados que nos deje la investigación. Es así, que para realizar este estudio se indaga tanto en información documental sobre la profesión y los Derechos Humanos en la dictadura militar y el estallido social, como también, se realizan entrevistas a profesionales sobre su intervención en ambos períodos, para así aportar una visión novedosa a la disciplina.

Es una investigación cualitativa que recoge información a través de entrevistas de tipo semiestructuradas de forma online. También, se utilizarán fuentes secundarias de información, como documentos que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación, entre estos están: los libros, artículos y revistas científicas que nos facilitan un acercamiento a los antecedentes y consideraciones teóricas de la problemática.

### 3.2. Técnica de recolección de datos.

Como se mencionó en el punto anterior, el instrumento utilizado es la entrevista, esta técnica nos facilita el acceso a información directa, nueva y original para el logro completo de nuestros objetivos. Además, es de carácter semiestructurada, ya que se formulará una estructura previa con las preguntas acorde a la temática que concierne la investigación, no obstante, las preguntas que se realizan son abiertas, para que así las entrevistadas puedan expresar sus opiniones, flexibilizar sus respuestas e incluso desviarse de la estructura inicial pensada.

Esta entrevista semiestructurada consta de dieciséis preguntas, divididas en los siguientes cuatro temas: **a) Aspectos generales**, esta área busca indagar sobre la labor general de las instituciones y sus líneas de trabajo; **b) Trabajo Social e intervención en Derechos Humanos**, busca conocer las funciones y técnicas/instrumentos

utilizados por el Trabajo Social en materia de violaciones a los Derechos Humanos; **c) Fortalezas, Debilidades y Desafíos**, que se presentaron al intervenir en Derechos Humanos; y el último tema, **d) Constantes y variantes**, indaga sobre los elementos que siguen vigentes y cuáles son propias de cada período.

### 3.3. Criterios de selección de informantes.

Las entrevistas se realizaron a cuatro trabajadoras sociales vinculadas en el área de Derechos Humanos, tres de ellas cercanas a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez, y una vinculada al programa de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quienes pudieron participar de este estudio. De esta manera, se obtiene información cercana de las experiencias que ellas adquirieron sobre las intervenciones realizadas en cada institución, para así identificar los cambios y constantes de las metodologías utilizadas en ambas épocas históricas.

A continuación, se presentará un cuadro descriptivo ordenado de manera cronológica correspondiente al acceso de realización de la entrevista (fecha). El cuadro presenta la caracterización correspondiente a los sujetos de la muestra, reconociendo: sexo, profesión, identificación de la institución donde trabaja o trabajó, y finalmente, período en que trabajaron en la institución.

	<b>Sexo</b>	<b>Profesión</b>	<b>Institución</b>	<b>Período de intervención</b>
<b>Entrevistada 1</b>	F	Trabajadora Social	La Defensoría de la Niñez	2014-2015 (vinculación al Estallido Social)
<b>Entrevistada 2</b>	F	Trabajadora Social	Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)	Estallido Social
<b>Entrevistada 3</b>	F	Trabajadora Social	Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC)	Dictadura militar



<b>Entrevistada 4</b>	F	Trabajadora Social	La Vicaría de la Solidaridad	Dictadura militar
---------------------------	---	-----------------------	---------------------------------	-------------------

### 3.4. Criterios de validez.

Dado el contexto de crisis sociosanitaria en el que nos encontramos, uno de los criterios utilizados para seleccionar a las informantes claves del estudio es la accesibilidad, de este modo, se incluyó a tres trabajadoras sociales con experiencia en el área de violación a los Derechos Humanos vinculadas a la Universidad Católica Silva Henríquez, y una cuarta profesional recomendada por una de las anteriores. Así también, es necesario mencionar que las instituciones en las que se desempeñaron o desempeñan las trabajadoras sociales mencionadas, fueron relevantes para ambos períodos, puesto que tuvieron una participación importante en el registro, protección y defensa de los Derechos Humanos violados, teniendo un gran significado y reconocimiento tanto para la sociedad como para el Trabajo Social.

Cabe destacar, que dado el contexto sanitario se imposibilita la realización de manera presencial de las entrevistas, es por esto que se aplicó el instrumento con una modalidad virtual (*Google Meet* y *Zoom*), ya que actualmente la pandemia mundial no permite el contacto presencial, y promueve el distanciamiento social para evitar posibles contagios y propagación de la enfermedad, ya que dicha afección se transmite por “contacto con una persona infectada, a través de pequeñas gotas que se expulsan al hablar, toser y estornudar, o por tocar una superficie u objeto que tenga el virus y posteriormente manipular la boca, la nariz o los ojos” (CELATS, 2020, p.2).

### 3.5. Plan de análisis.

La investigación presenta un análisis categorial simple, en donde a través de un análisis de codificación se van categorizando los discursos obtenidos en las entrevistas a las trabajadoras sociales en cuestión. De esta manera, se busca convertir la información recolectada en datos que puedan ser transformados de forma científica para la construcción de conocimientos, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos (CEO, 2007).

Por lo que, a partir de los objetivos específicos de esta investigación y las transcripciones de las entrevistas realizadas, se identificaron categorías asociadas para cada objetivo con el fin de guiar y volver manejable el proceso de recolección y de

análisis. Luego, a partir de los relatos se establecieron subcategorías que responden de forma detallada la categoría principal, para lograr un trabajo analítico de mayor profundidad.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### 4.1. Análisis de los resultados.

En este capítulo se presentará el análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas semiestructuradas realizadas entre los meses de agosto y septiembre de 2020, a un total de cuatro trabajadoras sociales relevantes en materia de Derechos Humanos y vinculadas a instituciones que fueron activas en los dos períodos que comprende el estudio. En los anexos del documento se encuentra el cuadro síntesis de categorías y subcategorías (Anexo 5), en conjunto con la matriz categorial con los respectivos relatos de las entrevistadas (Anexo 6).

A partir de la información recopilada en las cuatro entrevistas, se establecen categorías de análisis que se desprenden de los tres objetivos específicos de esta investigación, los que en conjunto surgen de un objetivo general. Por lo tanto, cada categoría y subcategoría fue determinada desde los relatos de las trabajadoras sociales, las cuales evidencian las violaciones a los Derechos Humanos que ha vivido Chile en los períodos seleccionados. A continuación daremos cuenta de cada una de ellas.

#### 4.1.1. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°1

Respecto al objetivo específico 1 (OE1) “Caracterizar la metodología de intervención en materia de violación a los DD.HH. en las cuatro instituciones incluidas en el estudio”, se logra establecer cuatro categorías de análisis: líneas de trabajo; nivel de intervención; proyectos y programas de intervención; y, técnicas y herramientas utilizadas, las cuales en su conjunto dan origen a dieciséis subcategorías.

La primera categoría que surge hace referencia a las líneas de trabajo utilizadas por las entrevistadas en los períodos de dictadura militar y estallido social. Dentro de esta categoría se encuentran las siguientes subcategorías: defensa y protección de los DD.HH.; asistencia técnica a instituciones y organizaciones; recepción, representación y denuncia de los casos; y, prevención de actos de represión y violación a los DD.HH.

##### **a) Líneas de trabajo**

A través de esta categoría se logra conocer la forma en que las instituciones intervienen en materia de Derechos Humanos, es así que se presentan las orientaciones, objetivos, misiones y visiones principales que destacan las entrevistadas. Con un carácter general del trabajo desarrollado, nos ayuda a entender las principales líneas seguidas por las instituciones incluidas en el estudio.

### **a.1) Defensa y protección de los DD.HH.**

Es relevante destacar que no es casualidad que la primera subcategoría comience con esta en particular, debido a que la Defensa y la protección de los Derechos Humanos son dos conceptos relevantes según lo indicado por las informantes, ya que constituyen el núcleo de la labor que realizan las instituciones incluidas en el estudio de los períodos analizados.

*“La Institución estaba orientada exactamente a la defensa y protección de los Derechos Humanos (...) tenía como objetivo apoyar a los refugiados que eran personas que estaban en mira de ser detenidos” (E3 FASIC).*

El relato anterior hace referencia a las líneas de trabajo utilizadas por la institución en la dictadura militar, como una de las funciones que también realizaba la FASIC (2019) en donde destaca la promoción y defensa de los Derechos Humanos Universales, inspirados en la dignidad de las personas. Por otro lado, en relación al estallido social, la Defensoría de la Niñez (2020) también declara como línea de trabajo que busca “velar por la difusión, promoción y protección de los derechos de los niños y niñas por parte de los órganos del Estado y de aquellas personas jurídicas de derecho privado que se encuentren vinculadas a estas materias” (s.p).

De esta manera, se reconoce que todas las instituciones que integren los Derechos Humanos en sus líneas de intervención, tienen como objetivo principal la defensa y protección de estos. Asimismo, abogar para que se respeten y prevenir sucesos lamentables en donde se comprometa la dignidad, el respeto y la integridad de las personas, sin importar la raza, el género, la edad, la religión, el idioma, entre otros. En cuanto a la Vicaría de la Solidaridad, en su departamento Jurídico-Asistencial brindó “asesoría jurídica y patrocinio legal a los afectados por la persecución política y a sus familias (...) además de promover el respeto y la vigencia plena de los principios proclamados por la declaración universal de los derechos humanos” (Villar, 2018, p.104).

### **a.2) Asistencia técnica a instituciones y organizaciones.**

La perspectiva de Derechos Humanos adquiere en la actualidad creciente importancia a nivel de instituciones públicas y/o privadas. Esto se relaciona con la adscripción por parte del país a un conjunto de tratados internacionales, así como a la legitimidad que tiene este enfoque, en donde la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes; Convención internacional sobre la

protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares; entre otros, tienen un papel fundamental. Es así, que aplicar una perspectiva en Derechos Humanos debe tener un carácter relevante para cualquier institución u organización, sin importar el tipo de servicio que preste, es necesario integrarlo en sus funciones.

*“por otro lado, me toca una línea de trabajo que tiene que ver con la asistencia técnica, es decir, ciertas instituciones del Estado u organizaciones de la sociedad civil que quieran incorporar en su quehacer el enfoque de Derechos Humanos” (E2 INDH).*

De acuerdo con este relato, es necesario destacar este tipo de práctica porque los Derechos Humanos deben ser reconocidos, y de esta forma deben ser integrados en el diario vivir de todos y todas, ya sea en el ámbito personal como laboral o académico, pero sobre todo deben ser aplicados en instituciones estatales. Siendo así, que el INDH (2013) declara que los Derechos Humanos son un “conjunto de valores válidos en prácticamente el mundo entero, que nos permite reconocernos, valorarnos y respetarnos como personas, y a trabajar para que todos y todas disfrutemos de nuestros derechos” (p.13). No obstante, para lograr esto, tiene que haber un ente que los promocióne y enseñe, es así como la asistencia técnica para el conocimiento de los Derechos Humanos es fundamental.

### **a.3) Recepción, representación y denuncia de los casos.**

Según lo indicado por las entrevistadas, otra de las principales acciones que realizaron las instituciones es la recepción de casos de víctimas que han sido vulneradas en dignidad humana, provocando una violación a sus Derechos Humanos. Posterior a ello, se representaba el caso y se denunciaba para la respectiva intervención.

*“atender llamados telefónicos de la ciudadanía, muchos requerimientos a través de la página web, del teléfono, y en el caso de los abogados y abogadas, ellos interponer los recursos judiciales correspondientes, los recursos de protección y de amparo, las querellas y seguir con todas las audiencias y los procesos judiciales hasta el día de hoy” (E2 INDH).*

*“en La Vicaría había un departamento administrativo, de personal, de esto y lo otro, y uno muy importante que era el de información y registro” (E3 FASIC).*

El primer relato hace referencia al trabajo que realiza la institución en período de estallido social, en donde se señala que a través de las llamadas telefónicas y la página web hacen la recepción de los casos, para luego, a través de los recursos judiciales,

realizar la representación y la denuncia de estos. El segundo relato se ubica en el período de dictadura militar y refiere a la labor que realizaba el departamento administrativo de la FASIC en cuanto a la recepción, representación y las denuncias de los casos a través de la información y los registros recolectados. Logran de este modo, representar ante las autoridades las denuncias de violaciones a los Derechos Humanos cometidas.

Por tanto, se destaca la importancia de la intervención que realizan los y las trabajadoras sociales, ya que son quienes establecen el primer contacto con las víctimas, para su posterior intervención, y es así como establecen una relación directa, cercana y cara a cara. Como bien lo afirma Villar (2018) “la atención “caso a caso” conllevaba una primera entrevista con la asistente social, que luego derivaba a la personas o grupo familiar a los abogados que se encargaban de proporcionar la orientación y atención legal especializada” (p.68).

#### **a.4) Prevención de actos de represión y violación a los DD.HH.**

Se considera que cualquier acción tomada para velar que no se violen los Derechos Humanos es de suma importancia, de este modo prevenir las represiones y violaciones toma un carácter sustancial en cualquier ámbito, destacando que se trata de agentes del Estado que arremeten contra la dignidad e integridad de las personas.

*“También, se realizaron labores en contexto de manifestación social, ahí nos tocaba salir a la calle y resguardar en el fondo que las personas se manifestaran en paz, pudiesen ejercer con libertad su derecho a manifestación, pero también estar atentos al actuar policial en el marco de los estándares de los Derechos Humanos y el uso legítimo de la fuerza” (E2 INDH).*

*“como programa dábamos apoyo económico a las cárceles (...) que significa la alimentación de ellos, la alimentación era dada por gendarmería, pero a partir de un intento de envenenamiento a un preso en la penitenciaría de Santiago, los presos políticos se paran y ya no más la comida de la gendarmería y ellos se hacen cargo de la preparación de su comida” (E3 FASIC).*

Los relatos anteriores reflejan que en ambos períodos estuvo presente la prevención de los actos de represión y de violaciones a los Derechos Humanos. Si bien, se dan en distintos contextos, la participación de las trabajadoras sociales fue prever futuros sucesos lamentables.

De manera que, se destaca en el primer relato que en período del estallido social, la institución hacía labores de prevención en las protestas sociales para que la ciudadanía pudiera manifestarse con libertad, ejerciendo su derecho a la libre expresión. Para lograr lo anterior, debían estar atentos/as a que Carabineros de Chile respete los Derechos Humanos de los manifestantes, sin abusar de su poder, ni utilizar armas letales para dispersar y mantener el orden público, ya que según ACNUDH (2019) “solo se debería recurrir a ésta cuando sea estrictamente necesario para proteger la vida o evitar lesiones de gravedad derivadas de una amenaza inminente” (p.7).

Por otro lado, en el segundo relato la entrevistada describe que tenían un programa de apoyo económico, que se dio principalmente para prevenir futuras violaciones a los Derechos Humanos de los presos políticos después de un intento de envenenamiento al interior de los recintos carcelarios. Esto es concordante con los planteamientos de Délano (2011) quien releva la desconfianza, vulnerabilidad e incertidumbre que genera este tipo de hechos tanto en las personas privadas de libertad, como en las instituciones de defensa de derechos humanos. De ahí que se plantean nuevas necesidades a la intervención del Trabajo Social en esta área.

#### **b) Nivel de intervención**

Mediante esta categoría se recaba información sobre los niveles de intervención en que se desarrolla el trabajo de las profesionales entrevistadas dentro de cada institución, permitiendo comprender la acción desarrollada en período de dictadura militar y del estallido social. Por lo cual, dentro de esta categoría se encuentran las siguientes subcategorías: individual/familiar; determinar el tipo de acompañamiento requerido; constatación de casos de víctimas de represión; y grupal/social.

##### **b.1) Individual/familiar.**

Uno de los niveles fundamentales de intervención en Trabajo Social es el individual/familiar, donde es posible realizar un diagnóstico de la realidad que presenta la persona y/o familia, así como formular una propuesta de intervención que responda a sus necesidades. Este tipo de intervención es el que se realiza principalmente en las instituciones abordadas en el estudio, el cual permite responder frente a las desigualdades y vulneraciones que han afectado al sujeto a intervenir dentro de ambos períodos, utilizando las herramientas necesarias para potenciar sus capacidades y hacer valer sus derechos.

*“me toma mucho sistematizar información, levantar información, generar informes, generar oficios y poder establecer trabajo para realizar monitoreo y seguimiento*

*respecto a cómo los Derechos Humanos se están materializando en determinados focos de observación que tiene el Instituto” (E2 INDH).*

*“se hacía un relato en el que se iba en cuadernillos se iba escribiendo el día en que entraban y se iba siguiendo el caso, y estaba muy bien organizado de acuerdo a los distintos recursos” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

Ambos relatos refieren al trabajo directo que se realizó con las víctimas y sus familias dependiendo del área de intervención que poseen las instituciones abarcadas. Por un lado, el INDH durante el estallido social levanta información y da seguimiento sobre el resguardo de los Derechos Humanos. Así también esta acción concuerda con la Defensoría de la Niñez (2019), ya que la institución pone de manifiesto la promoción, defensa, observación y seguimiento en relación a los Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes que residen en Chile.

Por otro lado, durante la dictadura militar, la Vicaría de la Solidaridad se encargó de otorgar asistencia jurídica a las víctimas del régimen militar y sus familiares (BCN, 2020). Además, dentro del accionar de la FASIC, se encargó de dar seguimiento de las necesidades y dificultades de los presos políticos (FASIC, 2019).

#### **b.1.1) Determinar el tipo de acompañamiento requerido.**

El acompañamiento a víctimas de violación de Derechos Humanos y sus familiares es un proceso complejo, que muchas veces se ve limitado según el contexto y situación en que se encuentra la persona. Este tipo de intervención se desarrolla a través de una relación cercana entre profesional y sujeto, en la que el primero busca dar respuesta a las necesidades y problemas del segundo. Además, esta intervención permite acordar con la persona y/o familia un proyecto de trabajo, teniendo en cuenta su situación actual y el contexto social, político, económico y cultural.

*“No es fácil describir el acompañamiento, porque tiene que ver con, diría yo, la familia que tienes al frente, la persona que tienes al frente, los límites que te ponga también la persona respecto al acompañamiento, porque después de todo (...) yo no siento que represente al Estado, el problema es el Estado” (E3 FASIC).*

Este relato da cuenta de lo mencionado, el tipo de acompañamiento a las víctimas y sus familiares se ve limitado respecto hasta donde quiera la persona ser acompañada dentro del proceso de intervención. Por ello, las instituciones incluidas en el estudio establecen la importancia de la intervención en aquellas circunstancias que vulneren la integridad de la persona, en donde el interés por la víctima y la justicia social es fundamental en



los procesos emancipatorios para constituirse como sujetos de derecho. Asimismo, el “Trabajo Social comienza a tensar las fronteras tradicionales de su quehacer, avanzando desde el concepto de “profesionales de la caridad y el apoyo oportuno” hacia “agentes de cambio social” (como se citó en Castañeda, 2014, p.18).

Así también, se presenta una dicotomía entre la protección de víctimas y el respeto a la soberanía estatal, ya que como menciona la entrevistada <<el problema es el Estado>>; quién se encargó de vulnerar la integridad de las personas es ahora quién ofrece ciertas medidas de protección a los afectados (Gatt, 2012). Por lo que, dada la fuerte represión del período, existe una gran desconfianza en la sociedad, la cual incluso se proyecta en estas instituciones de protección y defensa de los Derechos Humanos, dificultando la labor del/la profesional que busca acompañar a las víctimas y/o a sus familias en los procesos de reparación.

#### **b.1.2) Constatación de casos víctimas de represión.**

Los períodos de dictadura militar y estallido social, concentran una gran cantidad de víctimas que trajo la represión de las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país, dentro de lo cual la constatación de casos fue una labor imprescindible en las instituciones señaladas en el presente estudio. Cabe destacar que en el primer período hubo un total de 27.255 víctimas de represión, y en el segundo período señalado, según ACNUDH (2019) desde el 19 de octubre al mes de diciembre de 2019, hubo un total de 3.449 víctimas de represión.

*“Hacíamos labores de observación en centros de salud, teníamos turnos de día y de noche todos los días de la semana al principio, pero después trabajábamos viernes y algunos sábados, pero siempre, casi todos los días, en el fondo para constatar en qué situación estaban las personas heridas y las personas que habían sido detenidas” (E2 INDH).*

*“tener conocimiento del estado de los presos, si tenían problemas, si habían castigos, quienes habían salido en libertad, que eso se daba poco, y cuantas ingresaban, por eso tenemos nóminas de la gente por penales” (E3 FASIC).*

Los relatos anteriores refieren a la observación y conocimiento constante para verificar, constatar, registrar y documentar el estado de las víctimas de represión, tanto en el período de dictadura militar como del estallido social. Así lo declara Rubilar (2018) al señalar que las y los trabajadores sociales poseían desde el inicio una labor activa de registro y documentación de detenciones y desapariciones ocurridas en dictadura militar, siendo estas acciones utilizadas de igual manera en período de estallido social

y dentro del equipo de trabajo interdisciplinar de cada institución abordada en la investigación. Ello ha sido fundamental para generar evidencia sobre violaciones a los Derechos Humanos ocurridas en ambos períodos.

## **b.2) Grupal/Social.**

Otro nivel que se observa en el área de trabajo y problemática abordada en la intervención dentro de las instituciones señaladas en el estudio, y que se distingue de la subcategoría B.1) Individual directa/familiar, es la intervención grupal y social. Su distinción se debe a que este tipo de intervención implica una serie de acciones organizadas, en donde mediante la socialización comunitaria se produce un cambio en la realidad de los sujetos y así también se transforma su entorno.

*“La última fase de toda la política que se empezó a trabajar era representar los derechos del niño, trabajó niveles de actuación, estratégico, de articulaciones, además, de trabajo con niveles estratégicos en base a la familia y la comunidad” (E1 Defensoría de la Niñez).*

*“No actuábamos desde el Estado hacia la población, si no que éramos un actor más en un grupo de personas que estaban organizadas a nivel de las bases. Y así fue como desde “La Vicaría” trabajamos en las distintas zonas para satisfacer necesidades básicas muy, muy elementales, en una forma que fuera organizada y participativa, buscando una pedagogía de la acción, es decir, y esto muy claramente en la educación popular” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

Tras estos relatos se da cuenta de la adaptación de la labor de Trabajo Social dependiendo de la situación, la institución en donde se desempeña y el contexto en el que se encuentra. La práctica disciplinar no tan solo abarca el nivel de intervención individual en la transformación de la realidad, sino también el nivel grupal y social. Tal como manifiesta Aylwin (1979) “se desempeñaban en funciones tanto directivas como de terreno (...) Su labor se orienta especialmente al aporte de elementos valóricos y técnicos, a la acción solidaria y a la capacitación y organización de los grupos atendidos” (p.9).

Es así como esta intervención se concretiza en ambos períodos investigados dentro del estudio, ya que busca lograr un impacto y una transformación dentro de la realidad mediante cambios significativos de la dinámica familiar, comunitaria y social a través de una horizontalidad, realizando procesos de seguimiento en la integralidad de la intervención. Es decir, se abren espacios de diálogo y reconocimiento de las víctimas y la comunidad como sujetos de derechos, además permite la construcción de vínculos

y redes de apoyo. Tal como menciona Villa (2013) “donde la víctima, en el proceso mismo de la acción, va dejando su lugar de victimización, para reconocerse como ciudadano, ciudadana, protagonista de su propio destino y del porvenir de su comunidad” (p.80).

### **c) Programas y proyectos de intervención**

La tercera categoría perteneciente al objetivo 1 (OE1) es Proyectos y programas de intervención que pertenecen a las instituciones mencionadas por las entrevistadas. Dentro de ella se descomponen las siguientes subcategorías: elaboración de proyecto del área de DD.HH. en infancia; y programas en los que intervienen las asistentes sociales.

#### **c.1) Elaboración de proyectos del área de DD.HH. en infancia.**

Esta subcategoría en específico alude a cómo se crea la Defensoría de la Niñez, pues en ese entonces faltaba un proyecto que protegiera los derechos de los niños y niñas de manera integral, y además que incorpore todo aquello que hacía falta en políticas de infancia.

*“se hace lo que se llamó la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia, se consideró todo lo que le hacía falta la política de infancia (...) esta Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia presento yo como paso de los tremendos últimos pasos para generar esta Defensoría de la Niñez, este testamento que se traduce a una Institución que es autónoma pero que a la vez es pública y que tiene un presupuesto propio” (E1 Defensoría de la Niñez).*

Este relato se refiere a la inexistencia de un marco jurídico que disponga de un sistema de protección integral de los derechos del niño y la niña acorde a la CDN, por esto es que en el año 2015 se presenta el proyecto de ley que crea el Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez, el cual busca “velar por la difusión, promoción y protección de los derechos de los niños y niñas por parte de los órganos del Estado y de aquellas personas jurídicas de derecho privado que se encuentren vinculadas a estas materias” (Defensoría de la Niñez, 2020, s.p). Cabe destacar que el Trabajo Social tuvo un rol importante en este nivel de planificación, pues fue uno de los gestores, detectando la necesidad de un marco de protección para la creación del proyecto de ley.

De esta manera, luego de la creación de dicho proyecto de ley, surge la Defensoría de la Niñez, quien se encarga de velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cumpliendo un rol importante en la sociedad, además tuvo un papel muy activo en el

estallido social, puesto que, en este período se violaron repetitivamente los derechos de esta parte de la población.

### **c.2) Programas en los que intervienen las asistentes sociales.**

La intervención desde el Trabajo Social por lo general se desarrolla en el marco de instituciones públicas y privadas, las cuales se inscriben en marcos teóricos y metodológicos determinados que inciden y/o condicionan la intervención.

*“las asistentes sociales tenían el Programa de Presos, tenían el Programa de Reunión Familiar, tenían el Programa de Becas, tenían el Programa de las Salidas de Libertad, tenían el Programa de Trabajo Poblacional, el único Programa que donde solo había una asistente social, era el Programa Médico Psiquiátrico, todos lo demás digamos, estaban llevados por las asistentes sociales” (E3 FASIC).*

Este relato hace referencia a cómo las y los trabajadores sociales de la FASIC operaban mediante diferentes programas en el período de dictadura militar, cumpliendo un rol importante en dicho período. Asimismo, FASIC (2019) menciona que otra de sus funciones fue intervenir a través de diversos programas, dentro de lo cual la institución brindó apoyo en los ámbitos jurídicos, de salud mental, de reinserción social, de becas de estudio y de proyectos laborales, para así reestablecer la seguridad, la vida laboral y familiar de las víctimas de represión.

### **d) Técnicas y/o instrumentos utilizados**

La cuarta categoría perteneciente al objetivo 1 (OE1) es Técnicas y/o instrumentos utilizados, esta categoría busca dar a conocer las técnicas utilizadas por las trabajadoras sociales de las instituciones que aborda el estudio, las cuales según lo observado a través de las entrevistas, concuerdan en ser empleadas en ambos períodos dentro de su intervención. Dentro de esta categoría se despliegan tres subcategorías: triangulación de información; entrevista y observación; y escucha como reconocimiento de justicia.

#### **d.1) Triangulación de información.**

La triangulación de información es una técnica de análisis que permite contraponer los diferentes puntos de vista que cada actor percibe de un fenómeno en estudio, así como cualquier información que se obtenga por diferentes medios, a través de diversas técnicas y/o herramientas utilizadas. Asimismo, como bien mencionan Aguilar y Barroso (2015) “la triangulación hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre un recogida de datos que permite contrastar la información recabada” (p74).

*“lo otro son los análisis, en hacer un análisis den el pase para pruebas concretas, el testimonio de otros y hacer lo que llamamos la triangulación, cuando yo triángulo información, puedo tener mayor claridad”* (E1 Defensoría de la Niñez).

*“la triangulación entre yo, el grupo y la comunidad, dentro de la cotidiana de una organización de base, había momentos en que había que preocuparse de una persona, porque se enfermaba, porque se deprimía, porque la detenían”* (E4 Vicaría de la Solidaridad).

Como bien se menciona en el primer relato, la triangulación de información permite tener un análisis más concreto sobre la información recogida, ya sea en período de dictadura militar como del estallido social, puesto que permite la recolección de datos para constatar y dar cuenta de las víctimas de represión.

Así también lo destaca el segundo relato, en donde la relevancia de la triangulación de información en el trabajo colaborativo con los individuos, los grupos y la comunidad de una organización, permitió en período de dictadura militar y permite en período de estallido social, el resguardo y protección de los grupos y/o sujetos vulnerados en sus derechos.

#### **d.2) Entrevista y observación.**

Las profesionales utilizan la entrevista como un instrumento de investigación para conocer una situación, obtener información e intervenir en ella, es así como el diálogo posibilita que se pueda conocer las condiciones en que se encuentran las personas y proponer alternativas de solución. Asimismo, la entrevista “es necesaria para establecer relaciones profesionales que permitan contribuir al bienestar de las personas y al mejoramiento de su calidad de vida” (Llamas, 2003, p.15).

Además, se utiliza la observación como técnica para verificar la información recogida en base a acciones y reacciones conductuales mediante el uso de instrumentos específicos o impresiones profesionales.

*“la observación, las entrevistas (...) Bueno, si uno observa se da cuenta de esto y de la casa de al lado, uno ya tiene una idea de alguna manera, la observación nos sirve para muchas cosas, es una de las claves”* (E1 Defensoría de la Niñez).

*“la entrevista de todas maneras, eso era fundamental, tú tenías que, digamos necesariamente, como era antes y ahora, pero antes tener que generar el vínculo de la confianza”* (E4 Vicaría de la Solidaridad).

Como se menciona en los relatos anteriores, la observación y las entrevistas son fundamentales para generar vínculos de confianza, ya que se presenta un contacto directo con la persona en la intervención. Además, se puede dar cuenta de la importancia del registro y la evidencia para acceder a la información de lo ocurrido en ambos períodos, lo cual permite hacer memoria respecto del pasado y de configurar el orden social actual.

### **d.3) Escucha como reconocimiento de justicia.**

La escucha activa es una de las habilidades fundamentales para el ejercicio profesional del Trabajo Social. Como en cualquier otra disciplina social, es la base de la comunicación efectiva. Así también, esta permite desarrollar el pensamiento empático y la capacidad de ponerse en el lugar de los demás.

Además, la escucha activa y la expresión de sentimientos ayudan a la transformación, visibilizando el cambio y las necesidades de cada persona. Así como menciona Villar (2018) “este proceso de escucha, realizado por medio de una entrevista individual, tuvo inicialmente una finalidad subjetiva muy marcada, pues se trataba de ofrecer un espacio de acogida para “oír a la persona con problemas” (p.68).

*“escuchar, yo creo que la escucha como una cuota de reconocimiento de justicia también es importante” (E2 INDH).*

Lo anterior, hace referencia a cómo el/la trabajador/a social se ocupa de situaciones concretas poniendo en práctica sus habilidades y estrategias para conseguir alcanzar los ideales de justicia social. A través de la escucha activa, del diálogo y la empatía es que el/la profesional puede comprender, explicar y hacer, entendiendo a un otro como sujeto de derechos.

#### 4.1.2. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°2

Respecto al objetivo específico 2 (OE2) “Identificar los factores que las trabajadoras sociales reconocen como facilitadores, obstaculizadores y desafíos de la intervención en materia de DD.HH.”, se logran establecer tres categorías de análisis: Facilitadores; Obstaculizadores; y Desafíos, de las cuales en su conjunto dan origen a diecisiete subcategorías.

##### **a) Facilitadores**

La primera categoría perteneciente al objetivo 2 (OE2) es Facilitadores, donde se hace referencia a los factores que favorecieron la intervención en materia de Derechos Humanos en ambos períodos. Dentro de esta categoría se despliegan dos subcategorías:

DD.HH. como parte de la historicidad del Trabajo Social; y reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de DD.HH.

**a.1) DD.HH. como parte de la historicidad del Trabajo Social.**

El Trabajo Social desde su origen hasta la actualidad, se destaca por actuar en busca de respuestas ante las necesidades y problemáticas sociales que son significativas para los Derechos Humanos. Asimismo, como menciona Zamora (2015) “independientemente del contexto geográfico, socioeconómico, cultural, político en el cual operan los trabajadores sociales, éstos consideran la defensa de los derechos humanos, la justicia social y el respeto a la dignidad humana como sus principios fundamentales” (p.55).

*“el compromiso social, la justicia, los Derechos Humanos, son parte del corazón de nuestra identidad, y el Trabajo Social históricamente ha sido una profesión que ha hecho de alguna manera una opción para los grupos discriminados, los sectores excluidos, los grupos más vulnerabilizados, y también, ha estado al lado de la promoción humana, del fomento de la capacidad de agencia, de concebir a las personas como sujetos de derechos” (E2 INDH).*

Tras el relato anterior, la entrevistada infiere que uno de los facilitadores de la intervención en materia de Derechos Humanos fue la historicidad e identidad propia del Trabajo Social, como lo es el compromiso social, la justicia y los Derechos Humanos. Asimismo, la intervención de la profesión sobre los Derechos Humanos siempre ha estado presente, desde sus inicios la disciplina ha buscado la dignidad y la justicia social.

Tal como señala Rubilar (2018), el énfasis por los Derechos Humanos “se puede rastrear desde los primeros años de creación de la profesión, y por lo mismo se constituyen en ejes de interés-trabajo que han acompañado buena parte de los 90 años del Trabajo Social chileno” (p.123). Además, la intervención del Trabajo Social en el ámbito de los Derechos Humanos remite a aquellas circunstancias que vulneran la integridad de las personas inscritas en un contexto social, político, económico, histórico y cultural, por lo cual, se convierte de manera natural en un rasgo distintivo de esta profesión.

**a.2) Reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de DD.HH.**

Las instituciones de Derechos Humanos tienen la labor de promover, proteger y resguardar que se hagan valer los derechos de las personas, los cuales deben ser respetados por cada gobierno hacia cada individuo y grupo de la sociedad.

*“una incidencia frente a los actores públicos e institucionales para la mejora de esas condiciones o para la transformación idealmente de esas condiciones privadas en el caso de muchos grupos” (E2 INDH).*

La entrevistada da cuenta del reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de Derechos Humanos como un facilitador para la intervención en la materia, puesto que, las instituciones tienen la obligación general de prevenir violaciones a los Derechos Humanos. Asimismo, es que las distintas instituciones se coordinan, de acuerdo a sus distintas competencias, para lograr que el sistema nacional de Derechos Humanos se articule en su mejor versión posible, protegiendo y promoviendo los derechos.

Tras lo anterior, es que la Defensoría de la Niñez ha tenido la obligación de “construirlo con la solidez suficiente para permitir su validación y reconocimiento, por parte de los propios niños, niñas y adolescentes, pero también por parte del Estado y la sociedad” (Defensoría de la Niñez, 2019, p.4).

#### **b) Obstaculizadores**

La segunda categoría perteneciente al objetivo 2 (OE2) trata sobre obstaculizadores, donde se hace referencia a las dificultades en la intervención en materia de Derechos Humanos. Dentro de esta categoría se despliegan dos subcategorías: contexto de dictadura militar; y exacerbación de la desigualdad social.

##### **b.1) Contexto de dictadura militar**

La Dictadura Militar fue un período reconocido internacionalmente por la violación sistemática a los Derechos Humanos, además, de la existencia de variadas transformaciones sociales, políticas y económicas en el país a causa de la implantación de un Estado autoritario. Asimismo, esta encarnó un recorrido de represión, tortura y clandestinidad para la disciplina.

*“La mayor dificultad era la dictadura, ¿te das cuenta? Porque tenías tú un margen, por decirlo así, ¡o sea desde el punto de vista legal no! Lo saben, los recursos de amparo son acciones legales, tremendamente legales... El poder judicial yo creo que va a tener que seguir diciendo “perdón, perdón” por muchos años más, entonces, el contexto, ¿qué contexto? La dictadura, esa es la terrible dificultad para cualquier intervención que se hiciera en esa línea” (E3 FASIC).*

*“En las denuncias de las violaciones siempre estaba el anuncio de la dignidad humana,*



*de la vida, y que la vida en los sistemas políticos, culturales, sociales, que nosotros conocíamos era más plena en democracia que en autoritarismo, dictadura y persecución, represión, y eso era evidente, no había que hacer demasiadas reflexiones, era una experiencia trivial o cotidiana” (E3 FASIC).*

En los relatos anteriores, la entrevistada da cuenta que el contexto de dictadura militar fue un obstaculizador para la intervención en materia de Derechos Humanos, ya que existió una dominación de un Estado autoritario. Además, se visualizaron acciones que violan la integridad y el pleno desarrollo de las personas por parte de las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país.

En este sentido, la dictadura militar también recurrió a la operación hegemónica en los ámbitos culturales, sociales y políticos, preocupándose de desarticular por medio de la represión toda base estructural de la cultura popular y autónoma. La represión abarcó la exclusión física por vía del exilio, la prohibición de la actuación de artistas, “la clausura de los medios de comunicación de masas de la izquierda, el cierre de centros de investigación en ciencias sociales y la prohibición de toda expresión de la tradición teórica marxista” (Guerrero, 2006, p.151).

## **b.2) Exacerbación de la desigualdad social.**

El modelo neoliberal implementado en período de dictadura militar ha traído consigo gran desigualdad social, así como el individualismo y el abuso en sus diferentes formas. Asimismo, otra de las consecuencias que trajo consigo este modelo, es la injusticia social y la falta de oportunidades para amplios sectores de la ciudadanía.

Cabe mencionar, que Chile se encuentra entre los países con altos niveles de desigualdad, debido a que la riqueza está altamente concentrada en una minoría de la población, como bien menciona el informe realizado por ACNUDH (2019) “En 2017, mientras que el 50% más pobre de los hogares poseía el 2,1% de la riqueza neta del país, el 10% más rico tenía dos tercios (66,5%) y el 1% más rico representaba el 26,5%” (p.4).

*“Ningún trabajador social podría estar ajeno a que el país y la gente está teniendo una reacción, una forma de que ya basta de esta tremenda desigualdad en la que se está viviendo este esfuerzo sobrehumano para lograr, eso ya los tiene muy cansados” (E1 Defensoría de la Niñez).*

*“El conflicto del 18 de octubre que devela las desigualdades de este país, la desigualdad ha sido un tema y una problemática para la escuela de la Silva Henríquez*

*por lo menos en su formación de Trabajo Social, entonces a mí me parece que hay una primera importancia de trabajar esos derechos y responsabilidades que atacan ese nudo crítico con las desigualdades que hoy día en Chile se llama clasismo” (E4 Vicaría de la solidaridad).*

Tras los relatos anteriores, las entrevistadas dan cuenta que un segundo obstaculizador en la intervención en materia de Derechos Humanos ha sido la exacerbación de la desigualdad social, ya que esta proviene del sistema económico neoliberal, el cual ha reflejado profundamente las desigualdades, promoviendo el individualismo y la competencia por sobre la ganancia en comunidad y el bienestar social. Tal como menciona Waissbluth (2020) “el modelo neoliberal extremo generó en Chile varias secuelas: elevada segregación, desconfianzas interpersonales y grupales, irritación por los abusos, inequidad, y sensación de fragilidad económica en importantes sectores (...) Este modelo se tradujo también en actitudes de individualismo extremo, y anomia” (p.27).

Además, parte de la sociedad ha sufrido abusos constantes y ha sido vulnerada en dignidad, sin que el Estado se haga cargo de manera sustancial de los problemas que los aquejan, lo que ha generado molestia en la población frente a las acciones tomadas para enfrentar este tipo de situaciones. Es por esto, que la ciudadanía ha demostrado su descontento a través de manifestaciones masivas para exigir dignidad, igualdad y protección de sus derechos tras años de injusticias y desigualdades. Tal como menciona Han (como se citó en Lawrence, 2019) la realidad “aparece como ruptura, como movimiento, las marchas son acontecimientos que vienen a destituir el mandato del anclaje simbólico imperante del modelo neoliberal” (p.95).

Es por esto, que el profesional debe realizar una labor de integración que facilite la construcción de redes sociales globalizadas, cuya identidad está dada a partir de la indignación frente a las desigualdades y la injusticias sociales proveniente de los resultados de este modelo Neoliberal. Dicha necesidad, requiere buscar estrategias que faciliten establecer nexos de convergencia y resistencia con los movimientos sociales en sí mismos y con los grupos base que le nutren, para generar acciones que promuevan el bienestar social con y para la sociedad en general.

### **b.3) Ausencia de educación que garantice los DD.HH.**

Aunque la mayoría de las personas tienen conocimiento sobre sus derechos solo por existir, pocos tienen claro cuáles son realmente y de qué manera pueden exigirlos. Esto se vincula en la ausencia de educación que garantice los Derechos Humanos para la

población, provocando que se desconozcan cuestiones básicas en la materia y facilite las violaciones a los Derechos Humanos.

*“Entonces, la Declaración y los Derechos Humanos establecen, son consagrados, pero su garantía de cumplimiento es histórico y político, o sea el que se puedan garantizar dependen de la calidad, la calidad de educación que se puede garantizar en Chile no es la misma que en Finlandia”* (E4 Vicaría de la Solidaridad).

Como fue manifestado dentro del segundo capítulo del estudio, Chile ha firmado y ratificado todos los tratados internacionales y protocolos facultativos de Derechos Humanos, y al igual que los demás países que los han firmado, el Estado debe reconocerlos y respetarlos, adaptando sus leyes y normas legales de acuerdo a lo que indica el tratado y la declaración de los Derechos Humanos (INDH, 2013). Sin embargo, en el presente relato destaca el atraso que presenta Chile respecto de países como Finlandia en cuanto a la garantía del cumplimiento de los Derechos Humanos. Esto se ve reflejado en las continuas faltas que se han cometido en contra los derechos de las personas en los diversos ámbitos en que estos se aplican.

#### **b.4) Garantía de la no repetición de violaciones a los DD.HH.**

Los lamentables registros que dejaron las violaciones a los Derechos Humanos cometidas en dictadura militar, indican que son hechos que no se deberían repetir nunca más en el país, ya que con el solo hecho de decir violaciones, el Estado debió trabajar para que no se vuelva a atentar contra la integridad, dignidad y vida de miles de ciudadanos/as. Sin embargo, no existen estas garantías de no repetición, porque como se reconoce en este estudio, se volvieron a violar los Derechos Humanos en Chile en el período de estallido social.

*“El 18 de octubre cierto, algunas repeticiones de situaciones que durante del 90’ en adelante estábamos hablando nunca más y miras, ustedes lo viven no tengo para que contarles (...) Pero ellos son agentes del Estado, lo hicieron antes, lo hacen ahora. En el Estado no puede haber más similitud que eso, y de ahí digamos las consecuencias”* (E3 FASIC).

El último relato, alude a la reiteración de la violación a los derechos humanos en la actualidad, pese a que con el fin a la dictadura militar y todas las acciones posteriores en torno a la reparación se ha enfatizado en no volver a incurrir en este tipo de atrocidades. El <<nunca más en Chile>>, hacía referencia a superar una etapa oscura de nuestra historia, con el estallido social hemos constatado que son nuevamente los mismos agentes quienes están dispuestos a cometer estos y otros hechos criminales.

De esta manera, no hay garantía de no repetición a las violaciones de los Derechos Humanos, ya que lo hicieron y lo volvieron hacer en un contexto de democracia donde debiera estar asegurado el derecho a la manifestación. Es así, como el INDH (2019) afirma que en el estallido social “El Estado ha faltado gravemente a su deber de proteger una serie de derechos humanos como el derecho a la vida, integridad personal, propiedad privada, libertad de circulación, al no haber podido garantizar el orden público y la seguridad ciudadana” (párr.11).

#### **b.5) Riesgos asociados a la intervención en DD.HH.**

En cualquier tipo de intervención se corren diversos riesgos, sea en el ámbito privado o público va a existir un grado de exposición, en donde los/as profesionales que trabajan de forma directa en terreno se ven expuestos. Esto se incrementa aún más cuando se trata de intervenciones en materia de violaciones a los Derechos Humanos, puesto que está en juego el Estado, agentes estatales y agentes privados.

*“Todos los que trabajamos en Derechos Humanos, defensores y defensoras de las organizaciones de la sociedad civil, tenemos que asumir que hay un costo, en dictadura y democracia se puede ser perseguido, puede ser amedrentado, te pueden pasar cosas, te pueden seguir en la calle, pueden intervenir las redes sociales” (E2 INDH).*

En este relato, la entrevistada refiere precisamente a uno de los grandes obstaculizadores al intervenir en Derechos Humanos, puesto que el sentirse perseguido, amedrentado, hostigado y sentir que en cualquier momento te puede pasar algo, dificulta el correcto trabajo en la defensa de las víctimas de represión y violaciones, debido que el/la profesional se encuentra en un grado de vulnerabilidad constante. Así lo afirma ACNUDH (2019) que “el personal del INDH ha estado sujeto a restricciones en sus trabajo de monitoreo, y en algunos casos, informó represalias por parte de fuerzas de seguridad (incluyendo insultos y amenazas)” (p.27).

Entonces, quienes se desarrollan en esta área están en una permanente alerta, siendo perspicaz y precavidos/as en ambos períodos. A pesar de estos riesgos e independiente del contexto, se sigue trabajando por “la defensa de los derechos humanos, la justicia social y el respeto a la dignidad humana como sus principios fundamentales” (Zamora, 2015, p.55). Puesto que hay un compromiso aún más profundo al tratarse de la vida de las personas.

#### **b.6) Falta de consenso sobre el carácter que debiera tener la intervención en DD.HH.**

Si bien los Derechos Humanos son iguales para todos y todas, hay variadas formas de interpretarlos, esto se da también al momento de intervenir en ellos, puesto que a pesar que el interés principal es trabajar en su defensa y prevención de futuras vulneraciones y/o violaciones, basándose teóricamente en un enfoque de Derechos Humanos, en la práctica se ven los verdaderos desafíos, sobre todo cuando se trata de un trabajo de emergencia y que necesita una atención de forma inmediata, pueden surgir disensos al momento de actuar.

*“Yo diría que en este Trabajo Social lo importante y lo conflictivo y el aprendizaje, es que había disenso, como lo dicen hoy, no era puro trabajo de consenso, aquí somos todos buenitos acordados, sino mira (...) tenemos disenso, tenemos distintas maneras de enfrentar la vida, perdonen el ejemplo tan pedestre, pero todo tiene que caber en una pedagogía de la acción que a partir de los Derechos Humanos sociales, culturales, económicos, individuales, derechos políticos, derecho al medio ambiente hoy día” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

Lo ideal en cualquier intervención en Derechos Humanos, es que exista un consenso en el actuar disciplinar, para así estar de acuerdo en la toma de decisiones. Sin embargo, en el relato la entrevistada da cuenta que no todo son acuerdos, ya que cada profesional como persona tiene diversas formas de ver e interpretar las situaciones que se le presenten.

También, señala que aunque estén presentes estos disensos debe haber cabida a una pedagogía de Derechos Humanos que integre todos sus elementos, y desde ahí intervenir e ir fortaleciéndose cada vez más, ya que como afirma Fernández (2004) los Derechos Humanos no es un concepto intemporal y que nunca ha sido modificado, sino que siempre se está nutriendo y adquiriendo nuevas definiciones, y lo mismo ocurre en la intervención.

#### **b.7) Equipo profesional reducido.**

El INDH en el período de estallido social no dio abasto con todos los casos que surgieron debido a la represión policial y militar, pues es una institución con un equipo de trabajo reducido que no alcanzaba a cubrir cada uno de ellos de manera integral, además, de ser unos de los principales actores de defensa de los Derechos Humanos, cumpliendo un rol importante a la hora de defender estos derechos.

*“Somos un equipo pequeño para la magnitud de la tarea, yo creo que hace falta mayor personal para poder abordar esa tarea de acompañamiento psicosocial e idealmente, poder tener un programa de acompañamiento psicológico” (E2 INDH).*

En este relato, la entrevistada menciona que dentro del INDH hace falta un programa que brinde algún tipo de acompañamiento psicológico, puesto que, es un tema muy importante y necesario en especial cuando ocurren violaciones a los Derechos Humanos, como por ejemplo las que ocurrieron en el estallido social. Por lo mismo, es necesario incorporar más profesionales especializados en esta área, pues debe existir una intervención integral que aborde todas las áreas, y sobre todo, que aborde el área de salud mental.

### **c) Desafíos**

La tercera categoría perteneciente al objetivo 2 (OE2) es Desafíos, donde se hace referencia a los retos que surgen a la hora de intervenir en materia de Derechos Humanos. Dentro de esta categoría se despliegan ocho subcategorías: promoción, educación y difusión de los DD.HH; reconocimiento de las personas como sujetos de derechos; seguimiento e incidencia pública en DD.HH; mayor organización social de civiles; mayor acompañamiento y reparación a las víctimas; profundizar la protección legal a víctimas de represión; establecer un área de práctica para la formación en DD.HH; y programa de autocuidado para profesionales del área DD.HH.

#### **c.1) Promoción, educación y difusión de los DD.HH.**

El Trabajo Social desde su origen, se destaca por actuar en busca de respuestas ante las necesidades y problemáticas sociales que son significativas para los Derechos Humanos, es por esto que la profesión es uno de los principales difusores de la importancia de los derechos en la sociedad, promocionándolos y educando para que estos sean ejercidos.

*“Hay una vinculación muy importante con la ciudadanía con los sujetos, con las familias, con sus comunidades, yo creo que ahí el Trabajo Social puede tener un vínculo de acogida, de relación, de fomentar la organización, de promover la información, la educación en materia de Derechos Humanos para que las personas puedan exigir sus Derechos Humanos, porque para que las personas puedan exigir sus derechos deben conocerlos, y deben también, saber cuáles son las instituciones, los mecanismo que les resguardan” (E2 INDH).*

Respecto al relato de la entrevistada, el Trabajo Social tiene un vínculo muy cercano con los Derechos Humanos, basándose en ellos para poder intervenir, pero además de defender estos derechos, también debería promocionar y educar a la sociedad en esta materia, puesto que gracias a su formación se encuentran capacitados para informar a las personas y/o comunidad sobre los Derechos Humanos.

Es importante conocer cuáles son los derechos que tenemos como ciudadanos/as y como personas, además de las formas en las que se pueden hacer valer y a la vez, ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes que se necesitan para aplicar y promover dichos Derechos Humanos en la cotidianidad y en todos los contextos que sean necesarios. La educación en Derechos Humanos previene abusos y vulneraciones que atenten sobre el desarrollo integral de las personas, como también para combatir la discriminación y promover la igualdad, entre otros.

### **c.2) Reconocimiento de las personas como sujetos de derecho.**

Muchas veces nos enfrentamos a diferentes situaciones de desigualdad, de vulneraciones, entre otras; nos enfrentamos a situaciones donde se ven perjudicados nuestros derechos, los cuales están presentes en diferentes contextos y en cada uno de ellos son igualmente necesarios, por esto, es importante que las personas sean vistas como sujetos de derechos y que sean reconocidas como tales.

*“Tú hoy día accedes a los derechos o a ciertas prestaciones en clave de bienes y no en clave de garantías, y allí la importancia del proceso constituyente que vamos a vivir, que yo espero que de verdad recoja los Derechos Humanos como garantías para todos y todas en igualdad de condiciones y sin discriminación” (E2 INDH).*

*“Siempre pusimos, al menos en la Vicaría y el Trabajo Social en Derechos Humanos, la dignidad de la persona humana pero con un privilegio especial de los perseguidos en ese tiempo y de los que podríamos llamar más débiles, excluidos, aquellos que todavía, y no es que queramos ser la voz de los sin voz, pero ahí tiene haber un triple esfuerzo y ahí es donde juega la asistencia o la promoción” (E4 Vicaría de la solidaridad).*

Los relatos evidencian que el Trabajo Social durante ambos períodos ha visto a las personas como sujetos de derecho, tratando de desarrollar líneas de especialización en Derechos Humanos, las cuales se vinculan con “la visibilización de sujetos diversos con necesidades específicas, tales como infancia, jóvenes, mujeres, pobladores o pueblos indígenas (...) a través del ineludible compromiso por la defensa de la dignidad de la persona humana” (Castañeda y Salamé, 2019, p.290). Lo anterior, para

que las personas se sientan y sean vistas como sujetos de derecho, frente a las injusticias cometidas hacia su desarrollo integral.

Es importante que se reconozcan los Derechos Humanos y que además las personas sean vistas o reconocidas como sujetos de derecho, dado que, es algo fundamental para vivir en una sociedad, aunque sabemos que aún no son totalmente reconocidos y respetados, pues a diario existen violaciones que atentan contra estos, por lo mismo sigue siendo un desafío.

### **c.3) Seguimiento e incidencia pública en DD.HH.**

Para solucionar un problema social, en especial cuando se trata de la defensa de los Derechos Humanos, se necesita que este sea reconocido, de alguna forma que tenga incidencia en el sistema político. En este caso a través de un programa en el INDH, el cual se encarga de realizar un seguimiento completo generando incidencia y resguardo de los derechos de las víctimas de represión, además, que sea reconocido por el Estado y sus agentes.

*“Hace falta un programa que puede hacer un seguimiento que hemos hecho como Instituto, y un programa de incidencia pública pero respecto a los actores políticos (...) hace falta un programa dentro del Instituto que genere un seguimiento y una incidencia permanente” (E2 INDH).*

Se tiene conocimiento que en Chile no existía un organismo para cumplir con la obligación internacional de proveer al país de una institucionalidad de Derechos Humanos, hasta que en el año 2009 se promulgó la ley 20.405, bajo la cual se crea el Instituto Nacional de Derechos Humanos, pero aunque se haya creado bajo una ley promulgada por el Estado, esta trabaja de forma autónoma.

Por lo que, tras el relato de la entrevistada, se da cuenta de la necesidad de un mayor seguimiento de los casos de víctimas de violencia estatal e institucional, los cuales no tan solo sean visibilizados por agentes del Estado, quienes tienen el deber “de aplicar la ley, mantener el orden, impartir justicia y cumplir las obligaciones jurídicas internacionales” (Hernández, 2003, p.41). Sino también, sean visibilizados por la sociedad civil, ya que poseen la capacidad de exigir cambios positivos a las instituciones y agentes estatales de manera democrática, siendo partícipes de la toma de decisiones en cuanto a protección y defensa de los Derechos Humanos.



#### **c.4) Mayor organización social de civiles.**

Las entrevistadas aluden y concuerdan en la importancia de la participación de la sociedad civil frente a las vulneraciones y violaciones que se han cometido sobre sus derechos por parte de las entidades estatales, acciones que además repercuten en el desarrollo pleno integral de la vida.

*“Nos faltan organizaciones civiles que de forma organizada puedan enfrentar estas violaciones, hace más falta, no podemos dejarlo todo en el caso de la Defensoría de la niñez, hay que defender al trabajador, hay que defender distintas áreas y eso con gran fuerza” (E2 INDH).*

Este relato refiere al período de estallido social sobre el empoderamiento de la sociedad civil como tal, en donde no se deba esperar que solo las instituciones realicen labores de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, sino también que exista una organización por parte de la sociedad para informar a la comunidad sobre las vulneraciones y violaciones que se puedan cometer sobre la dignidad humana. Pues bien, como menciona Mira (2011) en dicho estallido social se presenta un descontento y desconfianza generalizada frente a las acciones que realiza el Estado. Descontento que en período de dictadura militar se encontraba escondido bajo el miedo que trajo el régimen militar.

#### **c.5) Mayor acompañamiento y reparación a las víctimas.**

La reparación a víctimas de represión no tan solo implica una indemnización por parte del Estado a los sujetos y sus familias, sino también incluye una serie de beneficios estatales y programas sociales que garanticen el goce efectivo de sus derechos, ya sea salud, educación, vivienda, entre otros. Así también, la reparación a víctimas de violencia institucional, requiere un acompañamiento constante que verifique el cumplimiento de las medidas reparatorias.

*“Falta un programa de reparación integral a las víctimas de la violencia institucional, eso no solamente en el contexto del estallido reciente, sino que también en el contexto de otras situaciones donde sí hemos visto que hay violencia institucional, por ejemplo en el interior de los centros de SENAME o en las mismas cárceles” (E2 INDH).*

Acceder a medidas reparatorias establecidas por el Estado hacia familiares de las víctimas de la dictadura militar son conocidas en el presente, además, estas buscan el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Pero el relato de la entrevistada, da cuenta que en la actualidad falta un programa de reparación integral a las víctimas de

represión, no tan solo a causa del estallido social, sino también a causa de la violencia institucional que presentan variadas instituciones del Estado, tales como residencias de niños, niñas y jóvenes; personas privadas de libertad; entre otras.

Se considera que un programa reparatorio para víctimas de represión y sus familias hoy es escaso y casi nulo. Si bien, según ACNUDH (2019) el Ministerio de Salud ha establecido un Programa integral con recursos en atención médica para la Recuperación Ocular de víctimas de lesiones oculares, es necesario incrementar e invertir más programas de acompañamiento y reparación para las víctimas de las diversas violaciones a los Derechos Humanos.

En otras palabras, un programa de reparación a víctimas y sus familiares frente a la violencia estatal e institucional en la actualidad es fundamental, ya que mediante el acompañamiento y rehabilitación de las personas tras sufrir experiencias traumáticas de vulneración y violación de sus derechos, permite una óptima integración social (Guzmán, 1996).

#### **c.6) Profundizar la protección legal a víctimas de represión.**

Las instituciones de defensa de los Derechos Humanos se encargan de fortalecer, promover y proteger los derechos de las personas, así como hacer frente a situaciones en que ocurren violaciones o vulneraciones a la dignidad humana tomando medidas de apoyo a las víctimas.

*“El Instituto también hace querrelas pero yo creo que a veces no da abasto, tiene que tener también, se lo he manifestado en reserva, pero yo creo que efectivamente tiene que tener una impronta súper potente de estar ahí presente en todo, manifestarse como tal y buscar innovaciones”* (E1 Defensoría de la Niñez).

*“Estas violaciones a los Derechos Humanos nosotros no nos correspondió a cogerlas, no, es el Instituto, ¿por qué? Porque la ley dice eso y entonces lo que hacíamos, lo máximo fue coordinarnos en función de poder colaborar con el Instituto o referir situaciones que no llegaban a nosotros porque el programa no iba a hacer ninguna acción legal en función de eso porque la ley le dice otra cosa”* (E3 FASIC).

Ambos relatos refieren que en períodos de estallido social y dictadura militar se presentó un déficit en el alcance de protección de víctimas de violación a los Derechos Humanos, en donde las capacidades de las instituciones y las leyes por las cuales se rigen, no permitieron otorgar un total seguimiento de los casos de represión, siendo que

se constituye como prioridad en los Estados brindar mecanismos reforzados de protección de los derechos (Defensoría de la Niñez, 2020).

Asimismo, lo anterior constituye un limitante en la labor de los profesionales, ya que obliga a delegar sus funciones y responsabilidades a otras instituciones, dificultando un seguimiento adecuado de las víctimas de represión. Tal como se advierte en uno de los relatos anteriores, en donde la labor del INDH no dio abasto a la cantidad de víctimas de represión, lo que provoca que deba estar constantemente buscando innovaciones ante tal magnitud de casos de violencia.

### **c.7) Establecer un área de práctica para la formación en DD.HH.**

La falta de protección a las víctimas de la represión en ambos períodos, en conjunto con los relatos de las entrevistas realizadas, dan cuenta de la precaria formación educacional en el área de Derechos Humanos; se observa una deficiencia de centros de práctica en las universidades en el área de Derechos Humanos.

*“Poner efectivamente centros de práctica en esa área, tener la intención de poner a la gente en eso, en esos espacios y a la vez yo diría clínica, no sé si es clínica la palabra, pero tendría espacios donde se hagan prácticas dentro de la universidad, donde se preste atención en Derechos Humanos”* (El Defensoría de la Niñez).

El relato da cuenta de la insuficiencia de espacios de formación en Derechos Humanos dentro de centros educacionales, en donde una praxis sobre la materia debiera ser un aspecto importante para continuar con la promoción y defensa de estos, tanto en los y las profesionales de Trabajo Social como con el entorno, pues como bien plantea Zamora (2015) los principios de la disciplina “son el respeto por el valor intrínseco y la dignidad de los seres humanos, no hacer daño, el respeto a la diversidad y la defensa de los derechos humanos y la justicia social” (p.46).

### **c.8) Programa de autocuidado para profesionales del área DD.HH.**

El trabajo en Derechos Humanos generalmente está asociado a situaciones de alta complejidad, que implican un agudo impacto emocional para los profesionales, produciendo distintos factores de riesgo como el estrés, desgaste y agotamiento emocional, por lo cual, se hace necesario asumir la importancia del autocuidado.

*“El trabajo desde el Instituto es un trabajo muy movilizador a nivel físico, a nivel emocional y a nivel intelectual, hay que estar alerta y pendientes todo el tiempo, ya que, trabajamos con personas que están muy afectados y desilusionados con el sistema en general, entonces son contextos altamente complejos por eso la necesidad de un*

*programa institucional de autocuidado y más bien de contención de daños” (E2 INDH).*

En el relato, la entrevistada menciona como desafío emplear un programa de autocuidado para profesionales del área de Derechos Humanos, ya que existen factores que inciden en el desgaste y/o agotamiento en equipos que trabajan temas sobre la materia. El trabajo en Derechos Humanos, representa atender situaciones caracterizadas por un alto impacto emocional que requieren intervenciones que no siempre dependen de la labor de los equipos. Es por esto, que es fundamental que los profesionales que conforman el equipo cuenten con espacios de recuperación en el trabajo, además, de estrategias que promuevan su salud. Siendo estas acciones las que proporcionen cierto nivel de bienestar y equilibrio entre su vida laboral y personal.

#### 4.1.3. Categorías asociadas al Objetivo Específico N°3

Respecto al objetivo específico 3 (OE3) “Constantes y variantes en materia de violación a los DD.HH. en ambos períodos”, se logra establecer dos categorías de análisis: constantes y variantes, de las cuales en su conjunto dan origen a nueve subcategorías.

##### **a) Constantes**

La primera categoría que surge a partir del objetivo 3 (OE3) es Constantes, dicha categoría refiere a aquellas características que se han mantenido en el tiempo desde el período de dictadura militar hasta el estallido social. Dentro de esta categoría se encuentran las siguientes subcategorías: DD.HH. como camino de conquista permanente; ausencia de formación en DD.HH. a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile; exacerbación de la violencia; trabajo multidisciplinar y en redes; acompañamiento en el proceso de intervención; y revaloración de la asistencia.

##### **a.1) DD.HH. como camino de conquista permanente.**

Cuando se habla de los Derechos Humanos como un camino de conquista permanente, significa que los derechos siempre se van modificando y avanzando, se encuentran en constante cambio porque las necesidades de las personas también van transformando, por lo que, son el piso mínimo desde donde parte toda intervención.

*“En materia de Derechos Humanos siempre decimos, quienes educamos en estos temas, que los Derechos Humanos son una conquista permanente, son un proceso dinámico en el tiempo, es decir, son un piso y no un techo” (E2 INDH).*

*“yo creo que algunos aprendizajes, y hablando del Trabajo Social en Derechos Humanos, yo creo es una dimensión ético-política, es un componente del Trabajo Social, los Derechos Humanos no son un paquete inapelable ni un punto de llegada, los Derechos Humanos son históricos, son una base para construir cualquier proyecto político (...) es una base para construir, para partir, para iniciar un camino y no son el horizonte de la vida, no son a dónde tenemos que llegar” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

La relación que se establece entre Derechos Humanos y el Trabajo Social se justifica desde la propia definición de la disciplina, la cual se destaca por actuar en busca de respuestas ante las necesidades y problemáticas sociales que son significativas para los derechos, incorporando estos como una base para su intervención, por lo cual, se convierte de manera natural en un rasgo distintivo de esta profesión.

En el relato la entrevistada se refiere a que los Derechos Humanos son un piso y no un techo. Esto hace referencia a que los derechos son una base para la profesión, además, estos “están implícitos tanto en la teoría como en la práctica profesional del Trabajo Social, son un marco de referencia que se hace imprescindible y fundamental para su desarrollo” (Caparrós y Raya, 2016, p.301). Es por esto, que ambos están presentes al hablar de problemas sociales, necesidades, condiciones de vida, ética, democracia, entre otras, siendo una similitud tanto en el período de dictadura militar, como del estallido social.

#### **a.2) Ausencia de formación en DD.HH. a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile.**

Dentro de las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país no existe una educación integral en Derechos Humanos, donde se reconozcan y promocionen estos derechos, pues cabe destacar que estos son indispensables sobre todo por las funciones que realizan estos agentes de Estado dentro de la sociedad.

*“Falta una modernización de Institución de Orden y Seguridad Pública, un cambio en ciertos patrones de cultura institucional, yo creo que contribuye más a la violación de los Derechos Humanos a propósito del fuerte autoritarismo que hay más que la promoción, más que el resguardo o cuidado y hace falta también una mayor incorporación a los Derechos Humanos en las mallas curriculares de las escuelas matrices, distintas ramas de Orden y Seguridad Pública, la educación de Derechos Humanos que sea transversal, pero que también que sea permanente y que tenga un curso obligatorio” (E2 INDH).*

En el relato se menciona que estos agentes del Estado, quienes se encargan del orden y seguridad de la ciudadanía, más que cuidar y resguardar el orden público, violan los Derechos Humanos a través de un fuerte autoritarismo y de acciones que se despliegan de este. Lo anterior, se pudo ver en período de dictadura militar y estallido social, siendo una de las similitudes de las que se pudo dar cuenta. Así mismo, dichas acciones se basan en la nula educación en Derechos Humanos y a pesar de todo lo que se vivió en el pasado, “es posible constatar que los temas de memoria de graves violaciones de derechos humanos se encuentran ausentes en la formación de todas las ramas de las Fuerzas Armadas y en todos sus estamentos” (INDH, 2011, p.6).

Seguido de lo anterior, el INDH menciona que además no se logra identificar algún tipo de acción de reconocimiento de las violaciones que se cometieron en dictadura, ni tampoco una reflexión crítica sobre estos hechos, que de alguna manera sirvan para generar condiciones que den garantías de no repetición de tan graves vulneraciones.

### **a.3) Exacerbación de la violencia.**

El uso extremo de la violencia hacia una población es completamente repudiable, en especial si proviene del Estado y sus agentes sobre un pueblo totalmente desarmado. Por lo tanto, la violencia que se vio en aumento por largos períodos de tiempo, deja en evidencia las violaciones sistemáticas a los Derechos Humanos que se cometieron en dictadura militar y el estallido social.

*“Hay una exacerbación por el uso de la fuerza (...) Las similitudes es que hay mucha violencia, muy igual” (E1 Defensoría de la Niñez).*

*“En dictadura hubo situaciones de detención, de desaparición forzada, ejecución de personas, pero en democracia también han habido desapariciones, de Huenante de Vergara, por ejemplo (...) recibimos más de 5 mil denuncias por apremios, por torturas de carácter sexual por diversas violaciones a los Derechos Humanos, afectación física, golpes, pérdida de los ojos, de la visión en realidad” (E2 INDH).*

*“Es el Estado quien nuevamente viola los derechos de las personas, acá no está tan claro, digo en términos numéricos, el daño, que el daño ha sido profundo, ¿cómo, dime, dejar ciega a las personas? ¡A cuántos! ¿Verdad? (...) Entonces, ahí hay como una cosa diría yo que se mezcla, que puede parecer contradictoria, este Estado que encarceló, que secuestró, que asesinó, que violó y de repente este Estado quiere acompañarte, quiere que recuperemos la confianza, “aquí estoy yo”, es difícil diría yo” (E2 FASIC).*

En los tres relatos se deja en manifiesto que una de las grandes similitudes que se pudo encontrar en ambos períodos de estudio, es la exacerbación de la violencia por parte de las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública y las Fuerzas Armadas del país, quienes violaron los Derechos Humanos de miles de ciudadanos/as bajo reglamento de un Estado que los respalda y protege.

De esta manera, en período dictatorial “...los responsables son los militares que se apoderaron de la dirección del Estado durante 17 años, y usaron organismos Estatales para perseguir, detener, asesinar, desaparecer y exiliar a miles de chilenos” (Salinas, 2014, párr.4). Es así, como existe un incansable aumento de la violencia por un tiempo prolongado, en donde las víctimas son en grandes cantidades.

Así mismo, nuevamente ocurre durante el estallido social, si bien no se compara con la brutalidad ni en los años de violaciones a los Derechos Humanos ocurridas en período de dictadura militar, existe un uso desproporcionado de la fuerza, en donde estas violaciones fueron resultado de la privación a la libertad de las personas, sumado a las lesiones, tortura, malos tratos, violencia sexual y detenciones arbitrarias que fueron cometidas por Carabineros de Chile y el Ejército Militar, estando igualmente comprometida la vida y la integridad de las personas (ACNUDH, 2019).

Además, es necesario destacar que aunque todavía no se afirma que en el estallido social ocurren violaciones sistemáticas a los Derechos Humanos igual que en dictadura militar, se identifica que durante los primeros cuatro meses hubo por semanas consecutivas un abuso de poder por parte de agentes policiales y militares a lo largo de todo Chile, e incluso las violaciones aún no terminan, ya que las protestas y manifestaciones sociales continúan latente. Es así, como “el uso excesivo de la fuerza (...) contraviene las obligaciones legales en materia de protección de los derechos humanos a las que Chile se ha comprometido” (Amnistía Internacional, 2019, p.1).

#### **a.4) Trabajo multidisciplinar y en redes.**

El trabajo cooperativo y en equipo ayuda a que el proceso interventivo sea más completo y expedito, este se enriquece aún más cuando se incluyen diversas disciplinas, puesto que integra diversas experiencias profesionales que permiten un análisis profundo para la solución de conflictos. También, se engrandece cuando a este grupo se le incorpora un trabajo en redes, ya que se van entrelazando relaciones alrededor de sectores que buscan un fin común.

*“una función está siendo compartida por (...) psicólogos, antropólogos, sociólogos y solo hay tres trabajadores sociales los que estamos repartidos en distintas sedes*

*regionales. Es por eso, que no hay solo un rol que esté dado específicamente para el Trabajo Social” (E2 INDH).*

*“concurrimos abogados, trabajadores sociales, curas, monjas, creyentes y no creyentes, eso es muy importante, esto no fue una capacitación, era una actividad, fue una actividad abierta de una iglesia que tenía un trasfondo muy comprometido con los procesos de transformación de América Latina y de Chile (...) Las líneas de acción estaban dependientes del departamento de zona, donde estaban las gentes de trabajo social ¿no cierto?, y otros agentes sociales también, como personal de la salud, médicos, profesores, religiosos” (E4 Vicaría de la solidaridad).*

Lo que se infiere de estos relatos, es que el trabajo multidisciplinar es una constante en el tiempo, ya que se ve reflejado en ambos períodos donde están presentes las intervenciones de diversas disciplinas, las cuales en conjunto colaboran para la defensa de los Derechos Humanos. Asimismo, está presente el trabajo en redes desde diversas zonas de intervención a lo largo de todo Chile, enfatizando que las violaciones fueron y son en todo el país.

Por lo tanto, el Trabajo Social se ve conectado en su quehacer con otras profesiones que en conjunto construyen un trabajo íntegro, en el que las tareas se comparten y nadie se lleva todo el protagonismo. Es necesario destacar esto, porque las entrevistadas tienen en común que el Trabajo Social por sí solo no podría llevar a cabo toda la labor que requiere trabajar en Derechos Humanos. Así lo afirma Rubilar (2018):

Esta labor de protección y resguardo de los derechos de las personas fue liderada principalmente por profesionales de la Vicaría de la Solidaridad, principalmente trabajadores sociales, abogados y médicos, quienes fueron responsables de recabar información y reconstruir los testimonios de familiares y víctimas de violaciones a los derechos humanos (p.127).

#### **a.5) Acompañamiento en el proceso de intervención.**

El acompañamiento es considerado como un conjunto de acciones que permite una relación prolongada del Trabajador Social con individuos, grupos o comunidades en situación de vulnerabilidad con el fin de darle continuidad asertiva a los procesos. Asimismo, el acompañamiento promueve la autonomía de la persona en los procesos de cambio en aquellos ámbitos afectados en mayor medida en los procesos de exclusión.

*“es una labor muy como multifacética, muy diversa, y desde alguna manera, desde mi*



*experiencia yo creo que sí, que somos una profesión que en el fondo realiza un acompañamiento permanente” (E2 INDH).*

La entrevistada menciona que unas de las constantes de ambos períodos, trata del acompañamiento en el proceso de intervención, ya que este es un proceso constante debido al tiempo, la continuidad, el apoyo y el seguimiento que se realiza hacia los individuos o grupos a intervenir. Además, tras el acompañamiento se ha permitido trabajar con el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social, para así facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio, para que estos puedan constituirse como sujetos de derechos frente a las injusticias cometidas hacia su desarrollo integral.

Así también, la intervención se enfatiza en la responsabilidad social y la reparación psicosocial de las víctimas de vulneraciones y violaciones a sus Derechos Humanos, favoreciendo la rehabilitación y reintegración de las personas después de haber sufrido experiencias traumáticas (Guzmán, 1996).

#### **a.6) Revaloración de la asistencia.**

La asistencia en Trabajo Social se basa en intervenir en las necesidades reales de las personas o grupos, brindando información, apoyo y asesoría, buscando siempre el bienestar, la satisfacción de estas necesidades y el incremento de la calidad de vida en general.

*“no dar por caridad, por asistencialismo lo que se da en nombre de justicia, y nosotros que veníamos de una reformulación del Trabajo Social tuvimos que redescubrir el valor de la asistencia, así como hoy día” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

En el relato de la entrevistada, se da cuenta de la revalorización de la asistencia como constante entre los períodos de dictadura militar y del estallido social, puesto que durante el contexto de dictadura militar las acciones de asistencia eran ayudas directas entregadas a personas individuales y grupos extremadamente vulnerables, los cuales estaban determinadas por una situación de urgencia que obligaba responder rápidamente, es por esto, que para enfrentar la realidad que hubo en dictadura, los profesionales tuvieron que combinar dos dimensiones que parecen antagónicas: las acciones asistenciales y las acciones promocionales (Villar, 2018).

Asimismo, en la actualidad el profesional interviene a partir de la comprensión y el análisis del problema, y desde allí construye estrategias para dar respuestas a las

necesidades y demandas de los sujetos con el fin de generar un cambio. Sin embargo, se vieron nuevamente enfrentados a estas situaciones de urgencia, donde la cesantía y el hambre se visibilizan, teniendo que dar respuestas inmediatas a las personas y hacer justicia mediante su derecho a la asistencia.

En otras palabras, el derecho a la asistencia significa no tan solo entregar ayuda, tener responsabilidad social u otorgar acceso a bienes y servicios solo por ser parte de la sociedad, sino que también trata del reconocimiento de la otredad, de problematizar el entorno que rodea a los sujetos y sus familias, a fin de identificar aquellas situaciones que impiden un buen desarrollo integral de la vida (Campana, 2018, p.7).

### **b) Variantes**

Mediante esta segunda categoría, se busca recabar información y conocer sobre los cambios ocurridos entre los períodos de dictadura militar y estallido social en materia de violación a los Derechos Humanos, a partir de la percepción que poseen las entrevistadas. Por lo cual, esta categoría ha dado origen a tres subcategorías: cambio en el sistema político dictatorial a uno democrático; acceso a información instantánea en la actualidad; y mayor conciencia social en el contexto actual.

#### **b.1) Cambio en el sistema político dictatorial a uno democrático.**

La dictadura militar trajo consigo un fuerte golpe en la sociedad, donde la mayoría de las acciones sociales se vieron coartadas por las consecuencias que traía desafiar el nuevo orden establecido del sistema político dictatorial. En cambio, en el estallido social, se encuentra establecido un sistema político democrático, donde las acciones sociales no se vieron coartadas en totalidad para desafiar el orden impuesto.

*“En tiempos de dictadura (...) seguía articulándose desde la solidaridad, desde la clandestinidad y hoy día yo creo que se dan nuevas formas de clandestinidad, ¿no? y nuevas formas, también, de trabajo colaborativo” (E2 INDH).*

*“Por eso, es muy complicado compararla como antecedentes de lo que pasa con la crisis que es más compleja a partir de este tiempo, de este Gobierno, además, si bien es autoritaria y dictatorial es democrático, fue elegido por mayoría, no fue por golpe” (E4 Vicaría de la Solidaridad).*

En período de dictadura militar, hubo una toma de la fuerza por el poder, lo que condujo a que las labores de la Vicaría de la Solidaridad debieran ser realizadas de forma clandestina para continuar con sus labores con la comunidad, ya que eran perseguidos y sufrían represión política por ser quienes se encargaban de contrarrestar las

violaciones de los Derechos Humanos. Así, las labores comunitarias se articulaban desde la solidaridad.

En período de estallido social, pese a que nos encontramos en un Gobierno democrático, la brutalidad de las violaciones a los Derechos Humanos dan cuenta de que los actores se refieran a él como un período dictatorial. En efecto, como detallan las entrevistadas, si bien no existe una toma de la fuerza por el poder, se presenta un Gobierno autoritario de carácter dictatorial en democracia, el que presenta nuevamente persecución política y vulneraciones a la integridad humana. De este modo, se expresan <<nuevas formas de clandestinidad>> y de <<trabajo colaborativo>>, la sociedad ya no teme a las consecuencias que puede traer desafiar al sistema político democrático, ya que no se siente representada por los poderes del Estado y existe un cuestionamiento sobre el orden y actuar institucional (Mira, 2011). Por lo que, se forjan nuevas capacidades de responder frente a las injusticias de la represión.

#### **b.2) Acceso a información instantánea en la actualidad.**

Con el paso del tiempo, los medios de comunicación han ido adaptando sus canales de información, posibilitando su acceso a mayor parte de la población. Así también, estos medios se han ido adaptando según la necesidad de las personas, como educación, trabajo, compras, denuncias, entre otros; se han adecuando las formas de buscar y recibir información a través de internet y redes sociales como principales fuentes de información instantánea.

*“la gente se atreve a denunciar y a perseguir, como está más la posibilidad de tener acceso a la información, a pesar de que hay una cuestión súper diferente, hay gente común y corriente que no tiene... no son dueños de los medios de comunicación que hoy día funcionan, sin embargo, las redes sociales nos han permitido saber lo que está pasando, perseguir a alguien con la cámara y eso es una tremenda ventaja (...) tuvimos acceso muchos a saber, a poder defender, a poder meternos, ¿no? Lo otro no se sabía y él que sabía o hablaba era desaparecido también”* (El Defensoría de la Niñez).

Tener conocimiento sobre Derechos Humanos y sus violaciones en período de dictadura militar, significaba estar propensos ante cualquier acto de violencia que pudiera atentar contra su integridad, provocando miedo e incertidumbre sobre cómo comunicar o accionar frente a los casos de las víctimas de represión, ya que como bien menciona Rubilar (2018) la función de la disciplina en ese período consistía en “recabar información y reconstruir los testimonios de familiares y víctimas de violaciones a los derechos humanos” (p.127).

En cambio, en período de estallido social, las redes sociales y los nuevos canales de comunicación permiten una propagación de la información de manera instantánea, entregando mayor acceso a programas de formación en Derechos Humanos, a profundizar sobre la materia, y además, permite tener un respaldo audiovisual de los sucesos ocurridos en el momento en que fueron vulnerados y violados los derechos de las personas.

### **b.3) Mayor conciencia social en el contexto actual.**

En relación a la subcategoría anterior, pero desde un ángulo diferente, gracias al mayor acceso de información, las personas y la sociedad se encuentran más conscientes sobre cómo el entorno puede favorecer o perjudicar el desarrollo integral de la vida. Por lo cual, este conocimiento permite reflexionar sobre la realidad, y en algunos casos, actuar en ella para transformarla.

*“tenemos más medios, tenemos menos miedo, hay más posibilidades, también más conciencia, yo diría que a nivel de la región latinoamericana tenemos más conciencia de los Derechos Humanos que antes”* (E1 Defensoría de la Niñez).

*“hoy día el modelo está en crisis y yo creo que hay una ciudadanía también más consciente de sus derechos, más informada, más conectada, más enrabada (...) nuestros padres, madres, tíos, abuelas, abuelos, ellos no tuvieron esa posibilidad o estaban adormilados”* (E2 INDH).

Estos relatos dan cuenta de una mayor conciencia social frente a las desigualdades que han existido de la herencia del sistema Neoliberal del período de dictadura militar, el cual trajo desconfianzas, individualidad, irritación por los abusos y por la inequidad social (Waissbluth, 2020). En período de estallido social la sociedad se encontraba informada sobre ello, se tenía más noción sobre los Derechos Humanos, por lo que, en contraste con período de dictadura militar, se presenta la diferencia del <<más medios y menos miedo>> para demostrar el descontento social y exigir que se hagan valer los derechos, así también aparece la realidad como ruptura frente al mandato simbólico del modelo Neoliberal, buscando transformarla para mejorarla tras esta mayor conciencia social (Lawrence, 2019).

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

La presente investigación, ha permitido comprender las intervenciones realizadas por trabajadoras sociales en los períodos de dictadura militar y estallido social en materia de violación a los Derechos Humanos. Así también, ha dado cuenta de discursos no oficiales sobre el estallido social, esto debido a la escasez de material académico sobre el tema, siendo una de las causales que hace posible la investigación. A continuación, se dará cuenta de las conclusiones sobre los objetivos propuestos para el desarrollo del estudio.

La principal línea de trabajo que destacan las instituciones abarcadas en el estudio en materia de violación a los Derechos Humanos son: la defensa y protección de los mismos. Es decir, las intervenciones por parte de la Vicaría de la Solidaridad, FASIC, la Defensoría de la Niñez y el INDH se distinguen por un arduo trabajo de protección a los Derechos Humanos, dentro de lo cual receptionan y denuncian casos de violaciones a los derechos, buscando prevenir vulneraciones a la integridad de las personas.

Ambos períodos incluidos en el estudio dan cuenta de violaciones a los derechos de las personas, por lo que la intervención realizada en dictadura militar y en el estallido social no varía en cuanto al objetivo de la intervención, ya que tanto la base del Trabajo Social como de las instituciones velan por la defensa, promoción y protección de los Derechos Humanos, más aún de los sectores vulnerados de la población y de víctimas de represión militar y policial. Un segundo punto que se destaca dentro de las líneas de trabajo es la constatación de casos de víctimas de represión, en donde una de las labores intrínsecas del Trabajo Social es el registro de toda información observada en la intervención. Ello ha permitido mantener evidencia de los sucesos ocurridos en ambos períodos sobre los casos de víctimas de represión y del uso desproporcionado de la fuerza a través de armas letales que atentan contra la vida y la dignidad de las personas.

En ambos períodos la constatación de casos ha sido fundamental, lo que permite que no tan solo sea aplicable a estos sucesos de represión, sino también que sean utilizados en otros contextos que violenten la integridad de las personas. Puesto que, mediante la documentación de casos se permite llevar un registro para luego realizar las denuncias y querellas correspondientes.

En cuanto a los instrumentos y técnicas utilizadas en ambos períodos de la investigación, se logra identificar las siguientes: triangulación de información; entrevista; observación; y escucha activa según lo informado por las entrevistadas en

su accionar profesional en materia de violación a los Derechos Humanos.

Particularmente, la triangulación de información permite contraponer diferentes puntos de vista, así como cualquier indagación obtenida por diversos medios a través de las técnicas y/o herramientas utilizadas. Por lo que, esta técnica fue relevante para poder tener un análisis más concreto sobre la información recogida, puesto que al ser exuberante, permitió la recolección de datos para constatar y dar cuenta de las víctimas de represión en ambos contextos, facilitando la homogeneidad de los antecedentes recolectados.

La entrevista, la observación y la escucha activa, permitió generar vínculos de confianza y cercanía, en el contacto directo con las personas y familias víctimas de la represión policial y militar. Además, se pudo dar cuenta de la importancia del registro y la evidencia para acceder a la información de lo ocurrido en ambos períodos, lo cual se logró identificar que estas técnicas estuvieron presentes en el Trabajo Social y se mantienen en la actualidad como método de intervención.

Tras lo anterior, es que las trabajadoras sociales se ocuparon de situaciones concretas, poniendo en práctica sus habilidades y estrategias para conseguir los ideales de justicia social. A partir de la escucha activa, del diálogo y la empatía es que las profesionales pudieron comprender, explicar y hacer, entendiendo a un otro como sujeto de derechos. De esta manera, se identifica que estas técnicas son fundamentales cuando se busca trabajar bajo circunstancias que violentan la vida de las personas, debido a que estas se encuentran en una condición de gran vulnerabilidad y temor.

De esta manera, los Derechos Humanos constituyen parte significativa en la historicidad del Trabajo Social, puesto que desde su origen hasta la actualidad, se ha destacado por actuar en busca de respuestas ante las necesidades y problemáticas sociales, facilitando la intervención ante circunstancias que vulneran la integridad de las personas inscritas en un contexto social, político, económico, histórico y cultural, como en los períodos de dictadura militar y del estallido social.

Asimismo, en el estallido social se reconoce la legitimidad de las instituciones de Derechos Humanos tanto por la sociedad civil como por los actores públicos y privados, siendo así, que se identifica que las intervenciones realizadas en base a la defensa y protección de los Derechos Humanos posee mayor incidencia, lo que facilita una correcta culminación de la labor realizada por las trabajadoras sociales. Cabe destacar, que este reconocimiento y legitimidad se logra completamente durante este período, puesto que durante la dictadura militar siempre estaba presente la amenaza

proveniente de un Estado autoritario.

El período de dictadura militar fue uno de los principales obstaculizadores para las intervenciones, pues el contexto impidió un óptimo desarrollo de la labor por parte de las profesionales, quienes en ese entonces trabajaban para contrarrestar todas las injusticias que se vivían en el país. Por lo que en dicho período, el Trabajo Social velaba por los derechos de las personas y se oponía completamente a todos los actos de violaciones, por lo que estuvo expuesta a la represión y tortura, teniendo que trabajar de manera clandestina solo por poseer un pensamiento contrario al régimen.

Es necesario mencionar que en este período dictatorial, hubo una exacerbación de la desigualdad social debido a la instauración de un modelo económico Neoliberal, que trajo consecuencias sociales, culturales y políticas, es así como vino consigo la pobreza y el hambre que impedían realizar una intervención de acuerdo a las necesidades requeridas. Este modelo y sus efectos se acrecentaron a lo largo de los años, siendo el principal motivador del estallido social, en donde las trabajadoras sociales identifican nuevamente como un potente obstaculizador al momento de su accionar profesional.

El Estado es el principal responsable de garantizar los Derechos Humanos de todas las personas que están bajo su resguardo, siempre actuando desde la prevención y la sanción de todo tipo de amenazas contra la dignidad e integridad de estos. De esta forma, se incluyen como obligaciones del Estado la garantía de que los actos de violación no se vuelvan a incurrir, en donde repercute principalmente en la prevención y reparación de los daños cometidos.

No obstante, se identifica que en Chile luego de los crímenes acontecidos en el período de dictadura militar, no existe una garantía de la no repetición de las violaciones a los Derechos Humanos, por lo que volver a incumplir esta obligación por parte del Estado es posible, porque aunque exista un sistema y mecanismos de protección de los derechos, no es efectivo completamente. De ahí que, en el retorno a la democracia se planteó el nunca más y la no repetición de las violaciones a los Derechos Humanos; el estallido social dejó en evidencia que aunque se haya reproducido mil veces la frase «para que nunca más en Chile», se volvió a abrir una de las heridas más crueles y lamentables de la historia del país.

Por consiguiente, lo anterior se identifica como un obstáculo en la intervención social, porque están en este continuo intento de prevenir futuras violaciones a los Derechos Humanos que nunca se detienen, ya que el Estado es el principal responsable de la protección, como también el principal culpable de su incumplimiento. Debido a que es

él, quien a través de sus agentes policiales y militares, han respondido nuevamente con violencia y abuso de poder contra su pueblo.

A raíz de esto, se presenta como desafío en la intervención social la presencia de un acompañamiento y reparación de las víctimas de coerción estatal, puesto que al no garantizar la no violación a los Derechos Humanos, implica que el Estado no los reconoce como tal, por ende la obligación de enmendar que tiene en cuanto a los actos represivos, no es un tema relevante para su plan gubernamental.

También, se identifica como desafío la profundización en la protección legal a las víctimas de represión, puesto que, si bien existen estas diversas instituciones que se han descrito en esta investigación, no alcanzan para la inmensa magnitud de violaciones a los Derechos Humanos. En ambos períodos se identificó que en las intervenciones que se realizaron, en varias ocasiones no se logra la protección para todas las víctimas debido a la intensidad de la problemática.

Trabajar en la prevención y la defensa de los Derechos Humanos, no significa estar exentos/as de violaciones por parte de funcionarios/as del Estado. Es así, que intervenir en la materia conlleva múltiples riesgos en los que se ven enfrentados/as los/as defensores/as, donde se presentan inseguridades que se reflejan al momento de tomar acciones para el resguardo de las personas víctimas de la represión.

Este obstáculo se identifica en ambos períodos de estudio, puesto que tanto para la dictadura militar como en el estallido social, los/as profesionales de las diversas disciplinas que intervienen en contra de las violaciones a los Derechos Humanos, han sido perseguidos/as, amenazados/as, hostigados/as y amedrentados/as por parte de agentes del Estado. En donde, cabe destacar que en dictadura militar se torturó, asesinó y desapareció a trabajadores/as sociales; en el estallido social está presente la amenaza, persecución e intimidación.

Por lo tanto, lo anterior dificulta considerablemente la intervención en violaciones a los Derechos Humanos, porque los/as profesionales se ven expuestos a un incesante sentimiento de inseguridad e incertidumbre que impide que muchos se atrevan a trabajar en esta área, por los riesgos que se enfrentan en su accionar, que por supuesto, no es asunto menor ni de poca importancia.

Así también, trabajar en Derechos Humanos y la defensa de estos cuando se trata de violaciones, generan desgaste y agotamiento en los/as profesionales, además de la carga emocional que conlleva intervenir en estos temas. Por ende, y como otro de los



desafíos para la profesión, es necesario incorporar algún tipo de programa efectivo que acompañe a los/as profesionales de esta área. Es fundamental cuidar la salud mental, pues esto permitirá llevar de mejor manera cada caso y sus respectivos procesos interventivos.

La educación en Derechos Humanos puede prevenir futuros abusos y vulneraciones que atenten contra el desarrollo integral de las personas, combatiendo además la discriminación y promoviendo la igualdad, entre otras. De esta manera, según las profesionales, el Trabajo Social con su compromiso en Derechos Humanos tiene como desafío, la promoción, educación y difusión de estos, ya que desde la disciplina se dan variadas circunstancias en su accionar donde se presenta algún tipo de daño que transgrede la vida de las personas.

Entonces, se identifica en este desafío la necesidad de promover la entrega de información a la ciudadanía, para que puedan conocer sus derechos y así exigirlos ante situaciones de vulneración y/o violación. Es así, que con lo adquirido en la formación de Trabajo Social a través de su participación en materia de Derechos Humanos, se puedan difundir estos aprendizajes característicos, es decir traspasar sus conocimientos y sus habilidades, y educar a las personas en esta área.

En ambos períodos se visualiza como constante la ausencia de formación en Derechos Humanos a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile, estas juegan un rol fundamental para prevenir futuras violaciones a los derechos de las personas. Es preciso una modernización de estas instituciones estatales, puesto que ya no es sostenible esta falta sistemática a la dignidad y el respeto a la vida de las múltiples personas involucradas en todo el país.

Por lo tanto, es fundamental que en las mallas curriculares de estos agentes estatales, se integre una perspectiva de Derechos Humanos que sea complementaria a los protocolos que debieran utilizar, ya que ha quedado en evidencia que desde la dictadura militar no ha existido una transformación significativa en estas instituciones, que operan principalmente desde tácticas violentas, opresivas y represivas para mantener el orden público.

Asimismo, se considera que más que profundizar en la educación y promoción en Derechos Humanos, es necesario una reforma estructural o incluso la abolición de Carabineros de Chile por una nueva policía y de las Fuerzas Armadas, puesto que la exaltación de las violaciones no se pueden cuestionar, debido a que no son sucesos aislados. No basta solamente con encontrar y castigar a los/as culpables, ya que detrás

hay un Estado que no se hace cargo y protege a los victimarios, sin rendir cuentas reales de los abusos cometidos por sus agentes.

Aunque los períodos no son idénticos en las violaciones a los Derechos Humanos, puesto que en dictadura militar fueron diecisiete años de una incesante ferocidad, mientras que en el estallido social los casos son recientes (pero continuos), existe esta permanente falta a los protocolos disuasivos, que a partir de la represión no garantizan ni reconocen los derechos de las personas.

Por consiguiente, con esta ausencia de formación en Derechos Humanos principalmente en Carabineros y militares, emerge la exacerbación de la violencia, la cual se manifiesta en las múltiples violaciones registradas en ambos períodos de estudio, que conllevan aspectos similares. Por lo cual, es el Estado quien nuevamente incumple gravemente a sus obligaciones y compromisos firmados internacionalmente a través de los tratados que ha ratificado. No puede ser aceptable que en la actualidad en un sistema político democrático, se utilice la fuerza excesiva y violenta contra el derecho de reunión pacífica de la ciudadanía.

En efecto, se presenta tanto en dictadura militar como en el estallido social, un aumento importante de las violaciones a los Derechos Humanos, en donde las cuatro instituciones develan la gran cantidad de denuncias. Siendo así, que reiteradas veces las instituciones no daban abasto, esto significa que la magnitud de las violaciones son excesivas, destacando que es el Estado el principal responsable, ya que es quien a través de sus ordenanzas secuestró, torturó y asesinó en ambos períodos. No obstante, de este análisis resalta un aspecto importante, no es que falten instituciones y defensores/as de los Derechos Humanos, sino que sobran violaciones.

Para hacerle frente a estas acciones de represión, fue fundamental el trabajo multidisciplinar y en redes dentro de las instituciones estudiadas, presentándose como una constante que ha estado en las intervenciones en materia de Derechos Humanos en ambos períodos, donde cabe destacar que ninguna profesión se lleva todo el protagonismo.

Aunque se planteó como supuesto de investigación que la intervención del Trabajo Social es relevante, pero no ha tenido el reconocimiento adecuado, se concluye que esto se da porque las y los trabajadores sociales operan desde el trabajo multidisciplinar, con funciones distribuidas la mayoría de las veces entre abogados/as y psicólogos/as. Es decir, el trabajo desarrollado en Derechos Humanos no establece un rol particular solo para las y los trabajadores sociales, sino que estos actúan como

representantes de una institución, con credencial de defensores/as en vez de su profesión de base.

El acompañamiento también es una constante dentro del proceso de intervención de la disciplina, y ha dado cuenta que es parte fundamental de ambos períodos, ya que a través del apoyo, la continuidad y el seguimiento que se realiza con los individuos o grupos, facilita los procesos de avance y mejora en los casos de víctimas de violencia estatal.

No obstante, se presenta una dificultad en este acompañamiento, ya que el alcance de las políticas limita los procesos de intervención de los/as profesionales, siendo que es deber de estas políticas proteger la integridad de las personas, por lo que no existe un resguardo por las víctimas, sino que se repite la retórica de acción violenta para oprimir a las personas y comunidades por exigir sus derechos, a pesar del acompañamiento por parte del Trabajo Social para hacer respetar sus derechos y reinsertar a la sociedad a las víctimas de represión.

Por otra parte, la principal variante identificada por las trabajadoras sociales es el cambio de un sistema político dictatorial a uno democrático, el cual este último se caracteriza por darle un carácter de soberanía a la ciudadanía, por la libre expresión, manifestación y organización, que difiere absolutamente al régimen militar. A partir del presente estudio se pudo constatar el alto grado de autoritarismo presente en Chile en un régimen democrático. Pese a todas las instituciones e instrumentos que a nivel formal garantizan la libre expresión, la participación ciudadana fue brutalmente reprimida por el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera, afectando los derechos humanos de la ciudadanía.

En otras palabras, tras declarar Estado de Excepción Constitucional y dejar el poder a cargo de las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile, las organizaciones y reuniones civiles fueron totalmente restringidas, además de suprimir toda acción social, donde se presenta un uso desproporcionado y desmedido de la fuerza en ambos períodos analizados.

Si bien existe una variante de períodos y transformaciones sociales, culturales y económicas desde la dictadura militar al estallido social, y a pesar de encontrarnos en un sistema político democrático, se continúan ejerciendo labores de un Estado con carácter autoritario, por lo que se presenta una constante de acciones represivas hacia los sujetos y comunidades en general por parte de las autoridades del país.

Sumando a las características propias del traspaso de un sistema político dictatorial a uno democrático, es que durante el primer período, la información era escasa y además fue censurada por los medios de la época debido a la fuerte represión, ocultando las reales situaciones que se vivían en el país. En cambio, en el período del estallido social se pudo recibir y difundir información de manera instantánea sobre los actos de violaciones a los Derechos Humanos, quedando registrados con imágenes y videos, los cuales eran compartidos al instante en las redes sociales.

De esta manera, según lo relatado por las trabajadoras sociales, se constituye como variante que el acceso a información instantánea durante el estallido social fue de bastante ayuda para denunciar y dar a conocer los hechos de violación, es así como la tecnología y las redes sociales cumplieron un rol fundamental, ya que fueron los mismos/as usuarios/as de estas plataformas digitales quienes dieron a conocer actos masivos de represión y violencia que atentan contra la integridad de las personas.

El acceso a esta información directa, provocó que la sociedad perdiera el miedo a salir a protestar y manifestarse, así como también no dudar en querellarse contra todo acto que pudiera atentar contra su dignidad e integridad. Es decir, en la actualidad existe mayor conciencia social respecto a las injusticias, desigualdad y discriminación, sin miedo a expresar su descontento y opiniones a diferencia de lo ocurrido en período de dictadura militar.

Finalmente, es necesario mencionar que la información recibida a través de las entrevistadas, sirvió para comprender cómo fueron las intervenciones del Trabajo Social en materia de violación a los Derechos Humanos durante los períodos de dictadura militar y del estallido social, a partir de las instituciones que se destacaron y fueron emblemáticas para la defensa de las víctimas de represión política. Además, permitió enriquecer características propias de ambos períodos, y así ampliar lo adquirido a través de materiales teóricos para darle ratificación desde la voz de la experiencia, en especial cuando se trata de profesionales que fueron partícipes activas de estos procesos de violaciones a los Derechos Humanos en Chile.

De esta manera, la información recogida en este estudio, pretende fomentar la memoria para la promoción de los Derechos Humanos, con el interés de invitar a la reflexión y conciencia de los sucesos ocurridos, que aunque se ven lejanos como la dictadura militar, están latentes y en conflicto actualmente, tal como se refleja en el estallido social, donde no se debe olvidar que nuevamente el Estado tuvo el valor y la cobardía de violentar la integridad de las personas. Los Derechos Humanos fueron y están siendo violados en Chile.

## VI. Referencias Bibliográficas

1. ACNUDH. (2014). *Los principales tratados internacionales de derechos humanos.* Recuperado de [https://acnudh.org/load/2014/12/CoreInternationalHumanRightsTreaties\\_sp.pdf](https://acnudh.org/load/2014/12/CoreInternationalHumanRightsTreaties_sp.pdf)
2. ACNUDH. (2019). *Informe sobre la Misión a Chile. 30 de octubre – 22 de noviembre de 2019.* Recuperado de [https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CL/Report\\_Chile\\_2019\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CL/Report_Chile_2019_SP.pdf)
3. ACNUDH. (2020). *Los Instrumentos Internacionales de los Derechos Humanos.* Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CoreInstruments.aspx>
4. ACNUDH. (2020). *Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.* Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/UseOfForceAndFirearms.aspx>
5. ACNUDH. (2020). *¿Pueden exponerse algunos ejemplos de violaciones de los derechos económicos, sociales y culturales?* Recuperado de <https://www.ohchr.org/sp/issues/escr/pages/whatareexamplesofviolationsofescr.aspx>
6. ACNUR. (1976). *Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo del Crimen de Apartheid.* Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1426.pdf?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1426>
7. Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). *La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
8. Amnistía Internacional. (2019). *Monitoreo de la situación de derechos humanos en Chile.* Recuperado de <https://www.amnesty.org/download/Documents/AMR2212622019SPANISH.PDF>
9. Anaya, A. (2009). *La construcción internacional de los derechos humanos: el papel de las Relaciones Internacionales.* *Revista de Relaciones Internacionales de la UNAM*, (104), 51-71. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/rri/article/view/18132>

10. Ayén, F. (2010). “La Segunda Guerra Mundial. Causas, desarrollo y repercusiones” (Sección Temario de oposiciones de Geografía e Historia), *Proyecto Clío*, (36), 1-16. Recuperado de <http://clio.rediris.es/n36/oposicones/tema70.pdf>
11. Aylwin, N. (1979). *Una experiencia de Trabajo Social: La Vicaría de la Solidaridad*. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6426/000381968.pdf?sequence=1>
12. Azócar, G. (2019). *No más de lo mismo*. Recuperado de <https://www.uahurtado.cl/no-mas-de-lo-mismo/>
13. Barranco, C. (2000). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)
14. BCN. (1985). *Ley orgánica constitucional de los estados de excepción*. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29824>
15. BCN. (2017). *Legislación Chilena*. Recuperado de <http://derechoyreligion.uc.cl/es/docman/documentacion/chile/normas-juridicas-1/leyes/294-instituto-nacional-de-derechos-humanos/file>
16. Beltrán, E. (2015). *Investigación de Violaciones de Derechos Humanos y Crímenes de Derecho Internacional*. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/T%C3%A9cnicas%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
17. Biblioteca Nacional de Chile. (2020). *La Vicaría de la Solidaridad (1973-1992)*. Recuperado de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-3547.html>
18. Biblioteca Nacional de Chile. (2009). *LEY NÚM. 20.405, DEL INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS*. Recuperado de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1008867>
19. Bravo, V. (2012). *Neoliberalismo, protesta popular y transición en Chile, 1973-1989*. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-77422012000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422012000100005)
20. Calderón, C. (2015). *LOS NIÑOS COMO SUJETOS SOCIALES. NOTAS SOBRE LA ANTROPOLOGÍA DE LA INFANCIA*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/159/15943065007.pdf>

21. Campana, M. (2018). *La asistencia social como derecho: integración y precariedad*. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/8084/7001>
22. Carballada, A. (2008). *Problemáticas sociales complejas y políticas públicas*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n1/n1a11.pdf>
23. Casen. (2017). *Situación de Pobreza: Síntesis de Resultado*. Recuperado de [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados\\_pobreza\\_Casen\\_2017.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados_pobreza_Casen_2017.pdf)
24. Castañeda, P., y Salamé, A. (2014). Trabajo social chileno y dictadura militar. Memoria profesional predictorial Período 1960-1973. Agentes de cambio social y trauma profesional. *Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en Trabajo Social*, 9, 8-25.
25. Castañeda, P., y Salamé, A. (2019). Memoria profesional y Trabajo Social chileno. Derechos humanos y dictadura cívico militar. *Revista Katálisis*, 22(2), 284-292.
26. Caparrós, N. y Raya, E. (2016). Enfoque Basado en Derechos Humanos, Trabajo Social y menores vulnerables. En Esther Raya y Enrique Pastor (coord.). *Trabajo Social, Derechos Humanos e innovación social* (pp. 301-316). Pamplona: Editorial Aranzadi.
27. CELATS. (2020). *Coronavirus: ¿Qué le toca hacer al trabajo social para enfrentar la pandemia del siglo XXI?* Recuperado de <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>
28. CEO. (2007). Análisis de información cualitativa. *La Sociología en sus Escenarios*, (16), 1–25. Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2482>
29. CIDH. (2019). *CIDH condena el uso excesivo de la fuerza en el contexto de las protestas sociales en Chile, expresa su grave preocupación por el elevado número de denuncias y rechaza toda forma de violencia*. Recuperado de <http://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2019/317.asp>
30. Chinchilla, M. y Villegas, E. (1995). Hacia la construcción de una cultura de los Derechos Humanos en el Trabajo Social. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 5. Recuperado de <http://bit.ly/2zIOdzD>
31. Colectivo de Trabajo Social. (1990). *Concretar la democracia: aportes del trabajo social Chile 1973-1989*. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000079.pdf>

32. Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación. (1996). *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación. Tomo 1*. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.net/lesahumanidad/informes/Informe-Rettig-tomo1.pdf>
33. Cox, P. (2019). *Carta al Director de El Mostrador*. Recuperado de <http://cms.colegiomedico.cl/wpcontent/uploads/2020/01/CuadMedSocdossier.pdf#page=41>
34. Defensoría de la Niñez. (2019). *Informe Anual 2019. Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes en Chile*. Recuperado de <https://www.defensorianinez.cl/informe-anual/docs/Cuenta Publica e Informe Anual 2019.pdf>
35. Defensoría de la Niñez. (2019). Plan Estratégico Institucional 2018-2023. Recuperado de <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2019/07/PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-INSTITUCIONAL-DEFENSOR%C3%8DA-DE-LOS-DERECOS-DE-LA-NI%C3%91EZ.pdf>
36. Defensoría de la Niñez. (2020). *Historia*. Recuperado de <https://www.defensorianinez.cl/home-adulto/sobre-nosotros-adulto/historia/>
37. Defensoría de la Niñez. (2020). *Situación de niños, niñas y adolescentes en el contexto de estado de emergencia y crisis social en Chile. Enero 2020*. Recuperado de [https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2020/01/Informecrisis22enero\\_digital.pdf](https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2020/01/Informecrisis22enero_digital.pdf)
38. Délano, M. (2011). *Chile reconoce a más de 40.000 víctimas de la dictadura de Pinochet*. Recuperado de [https://elpais.com/diario/2011/08/20/internacional/1313791208\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2011/08/20/internacional/1313791208_850215.html)
39. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. (s/f). *VICARÍA DE LA SOLIDARIDAD*. Recuperado de <http://www.patrimoniocultural.gob.cl/Recursos/Contenidos/Museo%20Hist%C3%B3rico%20Nacional/archivos/Vicar%20de%20la%20Solidaridad%201%20enero%201976.pdf>
40. Errázuriz, L. (2009). Dictadura Militar en Chile: Antecedentes del golpe estético-cultural. *Latin American Research Review*, 44(2), 136-157.
41. FASIC. (2019). *Historia*. Recuperado de <http://fasic.cl/wp/historia-institucional/>
42. Fernández, E. (2004). Los derechos humanos y la historia. *Ed. Trotta, Madrid*, 2, 215-233. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/29401489.pdf>



43. Fundación Juan Vives Suriá. (2010). *Derechos humanos: historia y conceptos básicos*. Recuperado de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170102055815/pdf\\_132.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170102055815/pdf_132.pdf)
44. Fonseca, M. (2014). De la militarización a la democratización: sobre la Justicia Militar, el Rol de Carabineros y las Políticas de Seguridad en Chile. *Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en Trabajo Social*, 9, 140-150.
45. Gatt, A. (2012). *Un mundo nuevo: Eleanor Roosevelt y la Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de <http://biblio.upmx.mx/textos/r0053302.pdf>
46. Guerrero, M. (2006). El conjuro de los movimientos sociales en Chile neoliberal. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 12(2), 147-156.
47. Guzmán, J. (1996). *Trabajo social y derechos humanos*. Recuperado de <http://cintras.org/textos/reflexion/r25/trabajosocial.pdf>
48. Hau, B. (2018). Chile, 40 años de exigencias de verdad y justicia. *Razón Crítica*, 4, 137-161, doi: [http:// dx.doi.org/10.21789/25007807.1275](http://dx.doi.org/10.21789/25007807.1275)
49. Hernández, E. (2003). Los significados de la reconciliación desde las voces de las víctimas. *Reflexión política, edición especial*, (31), 39-58.
50. Illanes, M. (2006). *Política social y modelo de desarrollo: ¿Estamos en un punto de saturación histórica?* Recuperado de <https://vdocuments.mx/politica-social-y-modelos-de-desarrollo-maria-angelica-illanes.html>
51. INDH. (1996). *Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación: Tomo 1*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/170/tomo1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. INDH. (2011). *Boletín Informativo INDH. Estudio sobre la integración de educación en Derechos Humanos en la formación de Fuerzas Armadas*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/253/Bolet%C3%ADn%20N%C2%B02%20EDH%20FFAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
53. INDH. (2013). *¿Qué son los Derechos Humanos? Capítulo 1*. Recuperado de <http://www.indh.cl/wp-content/uploads/2013/12/Cap-1.pdf>
54. INDH. (2016). *SEMINARIO INTERNACIONAL “Institucionalidad de Derechos Humanos: Desafíos para su creación e implementación”*. Recuperado de

<https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/1043/Seminario%20internacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

55. INDH. (23 de diciembre de 2019). *INDH califica violaciones a los DDHH como “graves y múltiples” y crítica “excesiva demora” de Carabineros en tomar medidas para evitar nuevas vulneraciones*. Recuperado de <https://www.indh.cl/indh-califica-violaciones-a-los-ddhh-como-graves-y-multiples-y-critica-excesiva-demora-de-carabineros-en-tomar-medidas-para-evitar-nuevas-vulneraciones/>
56. INDH. (2020). *INDH entrega nuevo reporte de cifras a cuatro meses de iniciada la crisis social*. Recuperado de <https://www.indh.cl/indh-entrega-nuevo-reporte-de-cifras-a-cuatro-meses-de-iniciada-la-crisis-social/>
57. INDH. (2020). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <https://www.indh.cl/quienes-somos-2/consejo/>
58. INDH. (2020). *INDH entrega nuevo reporte de cifras a cuatro meses de iniciada la crisis social*. Recuperado de <https://www.indh.cl/indh-entrega-nuevo-reporte-de-cifras-a-cuatro-meses-de-iniciada-la-crisis-social/>
59. Lawrence, T. (2019). *El despertar de Chile: Radiografía de un movimiento social espontáneo en contra del modelo neoliberal*. Recuperado de <http://revistas.academia.cl/index.php/castalia/article/view/1486/1721>
60. Llamas, F. (2003). *La entrevista de Trabajo Social. Concepto y destrezas básicas*. Recuperado de <https://trabajosocialsantafe.org/wp-content/uploads/2019/02/Gordo-La-entrevista-en-TS.pdf>
61. Marcone, J. (2005). Hobbes: entre el iusnaturalismo y el iuspositivismo. *Andamios*, 1(2), 123-148. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632005000300006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632005000300006)
62. Ministerio del Interior. (2005). *Informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/455>
63. Mira, A. (2011). Crisis de representatividad y estallido social. Una aproximación a la actual experiencia chilena. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 185-197.
64. Nash, C. (2003). *Acuerdo sobre Derechos Humanos en Chile: Treinta años y más*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142668/Acuerdo-sobre-Derechos-Humanos-en-Chile.pdf?sequence=1>

65. Nash, C. (2012). *Derecho Internacional de los Derechos Humanos en Chile. Recepción y aplicación en el ámbito interno*. Recuperado de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r29413.pdf>
66. Navarro, F., & Tromben, C. (2019). “*Estamos en guerra contra un enemigo poderoso, implacable*”: los discursos de Sebastián Piñera y la revuelta popular en Chile. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0716-58112019000200295](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-58112019000200295)
67. Núñez, C. (2018). Apertura constitucional al Derecho Internacional de los Derechos Humanos en una nueva Constitución. *Ius et Praxis*, 24(3), 379-420. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122018000300379>
68. ONU. (2019). *Los Carabineros y militares en Chile cometieron graves violaciones de derechos humanos*. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2019/12/1466641>
69. Papacchini, A. (1998). *Los derechos humanos a través de la historia*. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/16061>
70. Piper, I. (2005). *Obstinaciones de la memoria: La Dictadura Militar chilena en las tramas del recuerdo* (Tesis doctoral realizada por Isabel Piper Shafir dirigida por Lupicinio Iñiguez Rueda). Universidad Autónoma de Barcelona, Bellaterra.
71. Pogge, T. (junio, 2012). ¿Estamos violando los derechos humanos de los pobres del mundo? *Eidos: Revista de Filosofía de la Universidad del Norte*, (17), 10-67.
72. Ramírez, C. (2016). Trabajo social en la dictadura. Una mirada hacia los elementos históricos desde la dictadura militar instaurada por Augusto Pinochet y el trabajo social como espacio de resistencia. *Cuaderno Jurídico y Político*, 4(6), 30-41.
73. Rubilar, G. (2018). Trabajo Social y Derechos Humanos: perspectivas, posibilidades y desafíos a partir de la experiencia chilena. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(extraordinario) mayo 2018, 120144. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i0.6494
74. Sagastume, M. (1991). *¿Qué son los Derechos Humanos? Evolución Histórica*. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/15872r.pdf>
75. Salgado, A. (2007). *Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación del Rigor Metodológico y Restos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2766815.pdf>

76. Salinas, V. (12 de marzo de 2014). Derechos Humanos y dictadura militar en Chile: La memoria reciente del país desde una perspectiva de derechos humanos. *Reflexiones Sociológicas*. Recuperado de <https://reflexionessociologicas.wordpress.com/2014/03/12/derechos-humanos-y-dictadura-militar-en-chile-la-memoria-reciente-del-pais-desde-una-perspectiva-de-derechos-humanos/>
77. Sánchez, M. (2015). *Crisis social: Reflexión sobre las alternativas económicas, sociales y educativas desde la perspectiva de género*. Recuperado de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/18075/S%20II.%209.%20214-233%20Crisis%20social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
78. Torres, J. L. (2002). Naturaleza e historia de los Derechos Humanos. *Revista Espiga*, 3(5), 1-14. <https://doi.org/10.22458/re.v3i5.755>
79. UNICEF. (2006) *CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO*. Recuperado de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
80. UNICEF. (2018). *10 derechos fundamentales de los niños, por Quino*. Recuperado de <https://www.unicef.org/lac/historias/10-derechos-fundamentales-de-los-ni%C3%B1os-por-quino>
81. UNICEF. (2020). *Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos. Chile: Convención sobre los Derechos del Niño*. Recuperado de <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-tienen-derechos>
82. Varas, A. (2020). La segunda transición: hacia una nueva Constitución. *La demanda ciudadana por una nueva democracia Chile y el 18/O*, 16, 15-48.
83. Vásquez, C. (s/f). *Todos los seres humanos nacen libres e iguales*. Recuperado de <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/temas/derechos-humanos/declaracion-universal-derechos-humanos/>
84. Vera, A. (2016) *Reconstrucción de Relatos de Vida de Asistentes Sociales Detenidos Desaparecidos*. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3557/TMTRASO%2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
85. Vergara, P. (1982). Las Transformaciones del Estado chileno bajo el régimen militar. *Revista Mexicana de Sociología*, 44(2), 413-452
86. Viera-Gallo, J., y Lübbert, V. (2012). Estudios Internacionales. *Revista del Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile*, (171), 87-115. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4001252>
87. Villa, J. (2013). Horizontalidad, expresión y saberes compartidos. Enfoque psicosocial en procesos de acompañamiento a víctimas de violencia política en

- Colombia. *EL ÁGORA USB*, 13(1), 61-89. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4077/407736377003.pdf>
88. Villar, M. (2018). *Las asistentes sociales de la Vicaría de la Solidaridad: Una historia profesional (1973-1983)*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
89. Waissbluth, M. (2020). *ORIGENES Y EVOLUCION DEL ESTALLIDO SOCIAL EN CHILE*. Recuperado de [https://www.mariowaissbluth.com/descargas/mario\\_waissbluth\\_el\\_estallido\\_social\\_en\\_chile\\_v1\\_feb1.pdf](https://www.mariowaissbluth.com/descargas/mario_waissbluth_el_estallido_social_en_chile_v1_feb1.pdf)
90. Zamora, T. (2015). *Trabajo Social, Derechos Humanos y Familia*. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/issue/view/4687>

## VII. Anexos

**Anexo 1:** Tratados internacionales de los Derechos Humanos y sus protocolos facultativos con los cuales se complementan.

<b>Convenciones y pactos internacionales</b>
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (21 de diciembre 1965)
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (16 de diciembre 1966)
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (16 de diciembre 1966)
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (18 de diciembre 1979)
Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (10 de diciembre 1984)
Convención sobre los Derechos del Niño (20 de noviembre 1989)
Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (18 de diciembre 1990)
Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas
<b>Protocolos Facultativos</b>
Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10 de diciembre 2008)
Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (16 de diciembre 1966).
Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos, destinados a abolir la pena de muerte (15 de diciembre 1989).
Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (10 de diciembre 1999).
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en conflictos armados (25 de mayo 2000).
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía (25 de mayo 2000).
Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (18 de diciembre 2002).
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (12 de diciembre 2006).

**Fuente:** Elaboración propia.

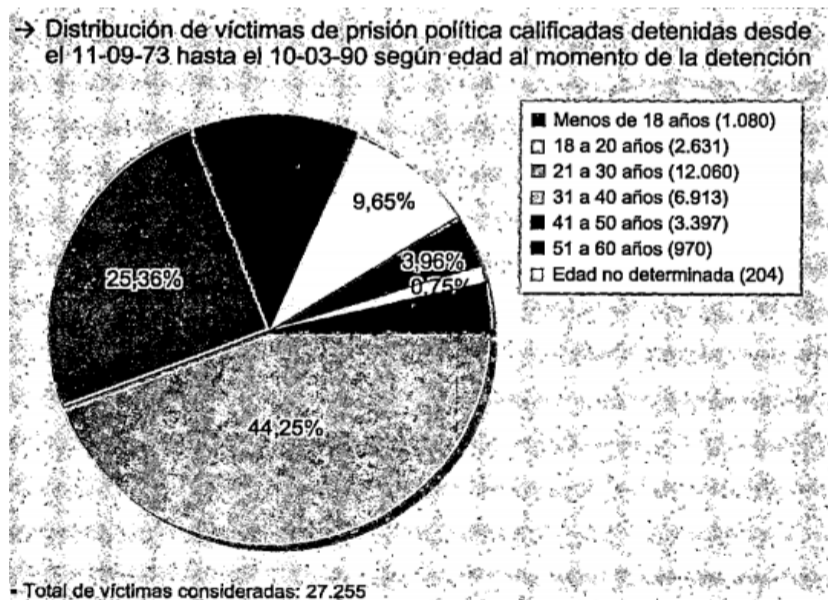
**Referencia:** ACNUDH. (2020). Los Instrumentos Internacionales de los Derechos Humanos.

**Anexo 2:** Total de detenciones calificadas por año de aprehensión.



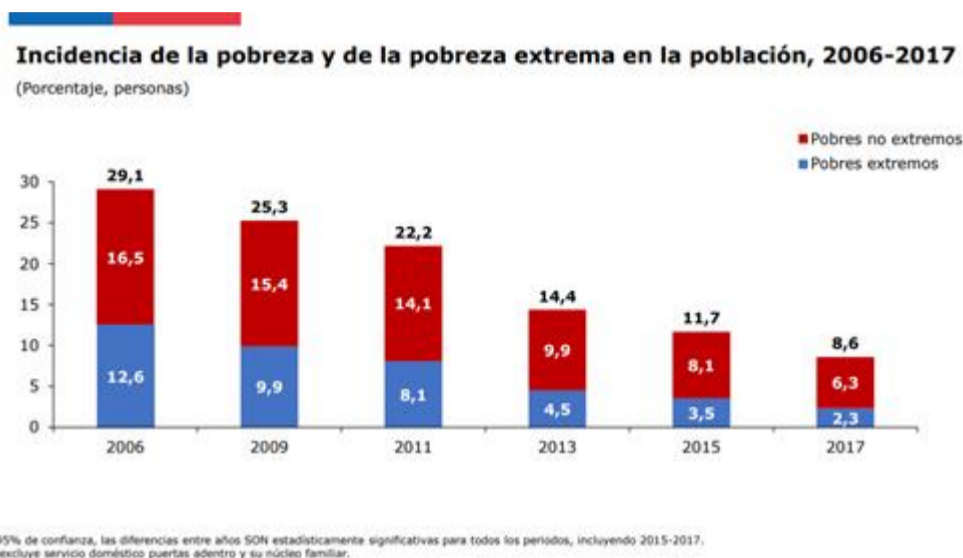
**Fuente:** Ministerio del Interior. (2004). Informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura.

**Anexo 3:** Distribución de víctimas según edad.



**Fuente:** Ministerio del Interior. (2004). Informe de la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura.

**Anexo 4:** Porcentaje de personas en situación de pobreza.



**Fuente:** Casen. (2017). Situación de Pobreza: Síntesis de Resultado.

**Anexo 5:** Cuadro Síntesis de Categorías y Subcategorías.

CATEGORÍAS Asociadas a Objetivo Específico N°1	SUBCATEGORÍAS
A) Líneas de trabajo.	A.1) Defensa y protección de los DD.HH.
	A.2) Asistencia técnica a instituciones y organizaciones
	A.3) Recepción, representación y denuncia de los casos
	A.4) Prevención de actos de represión y violación a los DD.HH.
B) Nivel de intervención.	B.1) Individual/familiar
	B.1.1) Determinar el tipo de acompañamiento requerido
	B.1.2) Constatación de casos víctimas de represión
	B.2) Grupal/Social
C) Proyectos y programas de intervención.	C.1) Elaboración de proyectos del área de DD.HH en infancia
	C.2) Programas en los que intervienen las asistentes sociales
D) Técnicas y/o instrumentos utilizados.	D.1) Triangulación de información



	D.2) Entrevista y observación
	D.3) Escucha como reconocimiento de justicia.
<b>CATEGORÍAS Asociadas a Objetivo Específico N°2</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>
A) Facilitadores.	A.1) DD.HH. como parte de la historicidad del Trabajo Social
	A.2) Reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de DD.HH.
B) Obstaculizadores.	B.1) Contexto de dictadura militar
	B.2) Exacerbación de la desigualdad social
	B.3) Ausencia de educación que garantice los DDHH.
	B.4) Garantía de la no repetición de violaciones a los DD.HH.
	B.5) Riesgos asociados a la intervención en DD.HH.
	B.6) Falta de consenso sobre el carácter que debiera tener la intervención en DD.HH.
	B.7) Equipo profesional reducido
C) Desafíos.	C.1) Promoción, educación y difusión de los DD.HH.
	C.2) Reconocimiento de las personas como sujetos de derechos.
	C.3) Seguimiento e incidencia pública en DD.HH.
	C.4) Mayor organización social de civiles
	C.5) Mayor acompañamiento y reparación a las víctimas
	C.6) Profundizar la protección legal a víctimas de represión
	C.7) Establecer un área de práctica para la formación en DD.HH.
	C.8) Programa de autocuidado para profesionales del área DD.HH.
<b>CATEGORÍAS Asociadas a Objetivo Específico N°3</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>

A) Constantes.	A.1) DD.HH. como camino de conquista permanente
	A.2) Ausencia de formación en DD.HH. a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile
	A.3) Exacerbación de la violencia
	A.4) Trabajo multidisciplinar y en redes
	A.5) Acompañamiento en el proceso de intervención
	A.6) Revaloración de la asistencia
B) Variantes.	B.1) Cambio en el sistema político dictatorial a uno democrático
	B.2) Acceso a información instantánea en la actualidad
	B.3) Mayor conciencia social en el contexto actual

**Fuente:** Elaboración propia.

**Anexo 6:** Matriz Categorical Simple.

**Obj. específico 1:** Caracterizar la metodología de intervención en materia de violación a los DD.HH. en las cuatro instituciones incluidas en el estudio.

OE1	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	RELATOS
1. Metodología de intervención en materia de violación a los DD.HH. en las cuatro instituciones incluidas en el estudio.	A) Línea de trabajo	A.1) Defensa y protección de los DD.HH.	E3: “La Institución estaba orientada exactamente a la defensa y protección de los Derechos Humanos (...) tenía como objetivo apoyar a los refugiados que eran personas que estaban en mira de ser detenidos”.  E4: Bueno, en los Derechos Humanos sociales, entonces, juegan fuerte la calidad, ahora siempre pusimos, al menos en la Vicaría y el Trabajo Social en Derechos Humanos, la dignidad de la persona humana pero con un privilegio especial de los

			perseguidos en ese tiempo y de los que podríamos llamar más débiles, excluidos, aquellos que todavía, y no es que queramos ser la voz de los sin voz, pero ahí tiene haber un triple esfuerzo y ahí es donde juega la asistencia o la promoción”.
		A.2) Asistencia técnica a instituciones y organizaciones	<p>E2: “por otro lado, me toca una línea de trabajo que tiene que ver con la asistencia técnica, es decir, ciertas instituciones del Estado u organizaciones de la sociedad civil que quieran incorporar en su quehacer el enfoque de Derechos Humanos”.</p> <p>E2: me toca acompañar y asesorar líneas de trabajo con la educación en Derechos Humanos y con las labores de capacitación y formación a instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil y en general todo que tenga que ver con acciones de difusión y promoción de la cultura de Derechos Humanos”.</p>
		A.3) Recepción, representación y denuncia de los casos	<p>E1: “dentro de sus funciones está fundamentalmente el representar y denunciar casos, constituirse en el lugar donde están siendo las violaciones a los derechos de las niñas y niños y dar testimonios de eso”.</p> <p>E1: levantar querrelas internacionales, ya que la palabra de la defensoría es importante al constatar una vulneración a los derechos, además tiene múltiples tareas como seguir investigando, seguir generando en grupos de apoyo para mejores intervenciones y hacer una labor muy de concientización respecto</p>

		<p>de los derechos de los niños”.</p> <p>E2: “atender llamados telefónicos de la ciudadanía, muchos requerimientos a través de la página web, del teléfono, y en el caso de los abogados y abogadas, ellos interponer los recursos judiciales correspondientes, los recurso de protección y de amparo, las querellas y seguir con todas las audiencias y los procesos judiciales hasta el día de hoy”.</p> <p>E4: en La Vicaría había un departamento administrativo, de personal, de esto y lo otro, y uno muy importante que era el de información y registro”.</p>
	<p>A.4) Prevención de actos de represión y violación a los DD.HH.</p>	<p>E2: “También, se realizaron labores en contexto de manifestación social, ahí nos tocaba salir a la calle y resguardar en el fondo que las personas se manifestaran en paz, pudiesen ejercer con libertad su derecho a manifestación, pero también estar atentos al actuar policial en el marco de los estándares de los Derechos Humanos y el uso legítimo de la fuerza”.</p> <p>E3: “como programa dábamos apoyo económico a las cárceles (...) que significa la alimentación de ellos, la alimentación era dada por gendarmería, pero a partir de un intento de envenenamiento a un preso en la penitenciaría de Santiago, los presos políticos se paran y ya no más la comida de la gendarmería y ellos se hacen cargo de la preparación de su comida”.</p>

	<p>B) Nivel de intervención</p>	<p>B.1) Individual/familiar</p>	<p>E1: “imaginemos una pirámide, tenemos en la base a los trabajadores sociales que es de cara a cara o el trabajo directo con las personas involucradas, en el caso de los niños una intervención directa con ellos, con el proyecto con el tema del abuso y se especializa en la intervención reparatoria, los trabajadores sociales en esa línea directa hace una labor muy relevante porque, además, le pone como hoy en día deben ser muy integrales psicosociales”.</p> <p>E2: “me toma mucho sistematizar información, levantar información, generar informes, generar oficios y poder establecer trabajo para realizar monitoreo y seguimiento respecto a cómo los Derechos Humanos se están materializando en determinados focos de observación que tiene el Instituto”.</p> <p>E2: “atiendo a la ciudadanía cuando vienen a solicitar nuestra orientación, puede ser presencial o a través de canales virtuales o a través del teléfono”.</p> <p>E3: “Respecto de las cárceles, teníamos comunicación con los presos políticos vivos (...) al sistema de la cárcel era el siguiente, había una delegada de penal que era un familiar nombrada por los presos, esa persona, yo me reunía con ella una vez a la semana”.</p> <p>E3: “tener conocimiento del estado de los presos, si tenían problemas, si habían castigos, quienes habían salido en libertad, que eso se daba poco, y cuantas ingresaban, por eso tenemos</p>
--	---------------------------------	---------------------------------	---

		<p>nóminas de la gente por penales”.</p> <p>E3: “Asistente Social se hacía cargo de acoger, recibir y entregar los apoyos que teníamos en términos, por ejemplo, de estudio o de apoyo, digamos de aquellos emprendimientos”.</p> <p>E4: “se hacía un relato en el que se iba en cuadernillos se iba escribiendo el día en que entraban y se iba siguiendo el caso, y estaba muy bien organizado de acuerdo a los distintos recursos”.</p> <p>E4: “teníamos un estilo de trabajo, y de práctica totalmente distinta, y yo personal nunca había estudiado “caso”, grupo si y comunidad, pero “caso” esta atención (...) yo no sabía ni hacer un informe de caso, nunca me tocó”.</p> <p>E4: “había momentos en que había que preocuparse de una persona, porque se enfermaba, porque se deprimía, porque la detenían”.</p>
	<p>B.1.1) Determinar el tipo de acompañamiento requerido</p>	<p>E3: “siento de que uno debiera ser cuidadosa, muy respetuosa, estoy pensando concretamente cuando corresponde encontrar piezas óseas de un detenido desaparecido, cómo te planteas tú frente a esta familia, tienes que estar muy atenta a las señales que te dan en función hasta dónde llegas tú, hasta dónde quieren que los acompañes”.</p> <p>E3: “No es fácil describir el acompañamiento, porque tiene que ver con, diría yo, la familia que tienes al frente, la persona</p>

		que tienes al frente, los límites que te ponga también la persona respecto al acompañamiento, porque después de todo (...) yo no siento que represente al Estado, el problema es del Estado”.
	B.1.2) Constatación de casos víctimas de represión	<p>E2: “Hacíamos labores de observación en centros de salud, teníamos turnos de día y de noche todos los días de la semana al principio, pero después trabajábamos viernes y algunos sábados, pero siempre, casi todos los días, en el fondo para constatar en qué situación estaban las personas heridas y las personas que habían sido detenidas”.</p> <p>E2: “uno de los ámbitos de acción que el Instituto puede intervenir tiene que ver con acciones administrativas o judiciales en el ámbito de la tortura”.</p> <p>E3: “tener conocimiento del estado de los presos, si tenían problemas, si habían castigos, quienes habían salido en libertad, que eso se daba poco, y cuantas ingresaban, por eso tenemos nóminas de la gente por penales”.</p> <p>E4: “no era un trabajo muy fácil, nada, había que estar todo el tiempo aprendiendo, reflexionando, y por eso que es que siempre estábamos haciendo denuncia-anuncio”.</p>
	B.2) Grupo/social	<p>E1: “La última fase de toda la política que se empezó a trabajar era representar los derechos del niño, trabajó niveles de actuación, estratégico, de articulaciones, además, de trabajo con niveles estratégicos en base a la familia y la comunidad”.</p> <p>E2: “principalmente están</p>

		<p>orientadas a las poblaciones más vulnerabilizadas, niñas y niños adolescentes, población migrante, población indígena y personas en situación de discapacidad”.</p> <p>E3: “una buena iniciativa hacer un listado, o sea siempre han estado ahí, han estado los presos según la cárcel en cada carpeta, pero un listado donde ya se dio a conocer más públicamente de la gente que está presa y donde estaba”.</p> <p>E4: “nosotros nos pronunciamos mucho más por una defensa más organizada y descentralizada en las distintas zonas que llamábamos las vicarías zonales, que eran como las zonas eclesiales de Santiago, correspondiente a las comunas, porque pensábamos que así iba a ver más participación popular”.</p> <p>E4: “no actuábamos desde el Estado hacia la población, si no que éramos un actor más en un grupo de personas que estaban organizadas a nivel de las bases. Y así fue como desde “La Vicaría” trabajamos en las distintas zonas para satisfacer necesidades básicas muy, muy elementales, en una forma que fuera organizada y participativa, buscando una pedagogía de la acción, es decir, y esto muy claramente en la educación popular”.</p> <p>E4: “En otros momentos había que preocuparse de grupo, y no tanto de los liderazgos individuales o de los problemas individuales, y en otros momentos la acción, había que</p>
--	--	---



		<p>postergar un poco los problemas de la persona y de grupo en función de la acción que se estaba tomando, una huelga de hambre, una salida no sé... a protestar, etc.”.</p> <p>E4: el Trabajo Social que nosotros postulamos, no era el Trabajo Social institucionalizado ni era un Trabajo Social de la clase proletaria, era un Trabajo Social que se debía a los movimientos sociales y toda esta teoría de los movimientos sociales, bueno se inicia Gramsci y después vienen otros, todo lo que se elaboró en una institución que se llamaba SUR, con la cual trabajamos mucho las del colectivo. Bueno, entonces nosotros pensábamos que el Trabajo Social se sentía muy cómodo, como una especie de componente de los movimientos sociales y que los movimientos sociales los podían tener como soy hoy día”.</p>
C) Proyectos y programas de intervención	C.1) Elaboración de proyecto de del área de DD.HH en infancia	<p>E1: “se hace lo que se llamó la Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia, se consideró todo lo que le hacía falta la política de infancia (...) esta Política Nacional de la Niñez y la Adolescencia presento yo como paso de los tremendos últimos pasos para generar esta Defensoría de la Niñez, este testamento que se traduce a una Institución que es autónoma pero que a la vez es pública y que tiene un presupuesto propio”.</p> <p>E1: “En el año 2015 sale la idea de trabajar con los principios de universalidad esto significa que no sólo nos enfocamos en los niños del SENAME que eran gravemente vulnerados en sus derechos y preocuparnos de</p>

		<p>todos los niños”.</p> <p>E4: “en el primer momento de la democracia, en los años 90’ fue muy activo el Trabajo Social, muy activo, tanto en los derechos individuales como en los derechos para todo lo que se llamó la superación de la pobreza, trabajadores sociales tuvieron actividades importantes en la Comisión de la superación de la pobreza. Entonces, hubo un momento como muy destacado y un crecimiento del Trabajo Social yo diría por el lado sociopolítico de los Derechos Humanos”.</p>
	<p>C.2) Programas en los que intervienen las asistentes sociales</p>	<p>E3: “Las asistentes sociales tenían el Programa de Presos, tenían el Programa de Reunión Familiar, tenían el Programa de Becas, tenían el Programa de las Salidas de Libertad, tenían el Programa de Trabajo Poblacional, el único Programa que donde solo había una asistente social, era el Programa Médico Psiquiátrico, todos lo demás digamos, estaban llevados por las asistentes sociales”.</p> <p>E3: “Yo concretamente trabajé en el programa de las presas, estaba en el programa de las cárceles en función de los presos políticos y esa era una línea de trabajo, estaba el programa médico-psiquiátrico (...) el programa de conmutación de penas (...) este programa de reunificación familiar”.</p> <p>E3: “Originalmente teníamos este programa de cárcel, donde estaban estas dos líneas y a la vez</p>

		estaba gente que salía en libertad, entonces, posteriormente se hizo la separación (...) Programa del Extrañamiento, esa era una posibilidad dada por esta dictadura militar, que cumplían al menos la mitad de la pena podían acogerse al exilio, la culminación de penas por exilios”.
D) Técnicas y/o instrumentos utilizados	D.1) Triangulación de información	<p>E1: “Lo otro son los análisis, en hacer un análisis den el pase para pruebas concretas, el testimonio de otros y hacer lo que llamamos la triangulación, cuando yo triángulo información, puedo tener mayor claridad”.</p> <p>E2: “nos toca entrevistar, realizar primer acogida, visitar lugares. levantar información, realizar informes, muchas veces nos toca derivar (...) Más bien no me referiría al informe social como tal, sino como informe, ya que, levantamos diagnóstico respecto a ciertas situaciones y formulamos recomendaciones a las instituciones públicas o a los poderes del Estado o a instituciones diversas pero siempre públicas”.</p> <p>E4: “la triangulación entre yo, el grupo y la comunidad, dentro de la cotidiana de una organización de base, había momentos en que había que preocuparse de una persona, porque se enfermaba, porque se deprimía, porque la detenían”.</p>

		<p>D.2) Entrevista y observación</p>	<p>E1: “la observación, las entrevistas (...) Bueno, si uno observa se da cuenta de esto y de la casa de al lado, uno ya tiene una idea de alguna manera, la observación nos sirve para muchas cosas, es una de las claves”.</p> <p>E2: “tiene que ver con labores de observación, observar distintos espacios en lo que las personas están bajo la custodia del Estado”.</p> <p>E4: “La entrevista de todas maneras, eso era fundamental, tú tenías que, digamos necesariamente, como era antes y ahora, pero antes tener que generar el vínculo de la confianza”.</p>
		<p>D.3) La escucha como reconocimiento de justicia.</p>	<p>E2: “escuchar, yo creo que la escucha como una cuota de reconocimiento de justicia también es importante”.</p>

**Obj. específico 2:** Identificar los factores que las trabajadoras sociales reconocen como facilitadores, obstaculizadores y desafíos de la intervención en materia de DD.HH.

OE2	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	RELATOS
2. Factores que las trabajadoras sociales reconocen como facilitadores, debilitadores o desafíos de la	A) Facilitadores	A.1) DD.HH. como parte de la historicidad del Trabajo Social	E2: “el compromiso social, la justicia, los Derechos Humanos, son parte del corazón de nuestra identidad, y el Trabajo Social históricamente ha sido una profesión que ha hecho de alguna manera una opción para los grupos discriminados, los sectores excluidos, los grupos

<p>intervención en materia de DD.HH.</p>			<p>más vulnerabilizados, y también, ha estado al lado de la promoción humana, del fomento de la capacidad de agencia, de concebir a las personas como sujetos de derechos”.</p> <p>E3: “el Trabajo Social de la perspectiva que quieras, sigue siendo vigente, necesario e importante, lo que se llama verdad y justicia, eso es pero básico y no puedes sin intervención”.</p> <p>E4: “la defensa de los DD.HH. ha sido para mí un gusto, un patrimonio de la humanidad, es un gran patrimonio que hemos heredado, tiene muchos conflictos”.</p>
	<p>A.2) Reconocimiento a la legitimidad e incidencia de las instituciones de DD.HH.</p>		<p>E2: “una incidencia frente a los actores públicos e institucionales para la mejora de esas condiciones o para la transformación idealmente de esas condiciones privadas en el caso de muchos grupos”.</p> <p>E2: “Se facilita bastante la cosa con la presencia del Instituto, desde cuestiones muy domésticas, como -necesito papel higiénico para ir al baño o sabe que no me dejan ir al baño en tres horas- llega el Instituto y mágicamente aparecen los papeles, las llamadas telefónicas a los familiares, los accesos a los baños, hasta cuestiones más profundas que tienen que ver con el relato de las víctimas y, en el fondo ir chequeando que</p>

			<p>se vayan cumpliendo unas series de procedimientos”.</p> <p>E2: “nos tocaba subirnos a los carros policiales para acompañar a los detenidos hasta la comisaría, eso es un factor preventivo, eso permite la presencia del Instituto en cada uno de los espacios tanto en los carros policiales como en los centros de salud, como en las comisarías. Yo creo, que atenúa y ayuda bastante que los otros funcionarios se sientan observados y no ocurran violaciones a los Derechos Humanos, y que las víctimas también se sientan acompañadas y entre comillas un poco más seguras”.</p>
	<p>B) Obstaculizadores</p>	<p>B.1) Contexto de dictadura militar</p>	<p>E2: “hay claramente como una dictadura, esa relación que además supone el ejercicio del uso del poder mediante la vía armada, devela una mayor profundización respecto de esa distancia”.</p> <p>E3: “yo diría de que la intervención, cualquiera que fuera, está inmersa en un contexto de dictadura y de violación permanente a los derechos de las personas, entonces ese es un elemento del cual no se podría sustraer, cualquiera acción profesional que fuera orientada en esa línea y tenía que ver, evidentemente, con los usos posibles para poder, efectivamente, cumplir con ese objetivo”.</p> <p>E3: “la mayor dificultad era la dictadura, ¿te das cuenta?”</p>

		<p>Porque tenías tú un margen, por decirlo así, ¡o sea desde el punto de vista legal no! Lo saben, los recursos de amparo son acciones legales, tremendamente legales... El poder judicial yo creo que va a tener que seguir diciendo “perdón, perdón” por muchos años más, entonces, el contexto, ¿qué contexto? La dictadura, esa es la terrible dificultad para cualquier intervención que se hiciera en esa línea”.</p> <p>E4: “en las denuncias de las violaciones siempre estaba el anuncio de la dignidad humana, de la vida, y que la vida en los sistemas políticos, culturales, sociales, que nosotros conocíamos era más plena en democracia que en autoritarismo, dictadura y persecución, represión, y eso era evidente, no había que hacer demasiadas reflexiones, era una experiencia trivial o cotidiana”.</p> <p>E4: “el hambre era un problema político, un problema que tenía que ver con que había una dictadura que estaba generando un alto nivel de cesantía por un cambio de modelo económico en los años 76’, bien al principio”.</p>
	<p>B.2) Exacerbación de la desigualdad social</p>	<p>E1: “ningún trabajador social podría estar ajeno a que el país y la gente está teniendo una reacción, una forma de que ya basta de esta tremenda desigualdad en la que se está viviendo este esfuerzo</p>

sobrehumano para lograr, eso ya los tiene muy cansado”.

E2: “Siempre se asume en Derechos Humanos que hay una desigualdad entre el Estado y la ciudadanía, no estamos en una relación de total horizontalidad, ¿no?”

E4: “no hay libertad, no hay comida, no hay salud para las personas que son familiares de detenidos desaparecidos o de detenidos, o de ejecutados, porque no pueden ir a los hospitales prácticamente”.

E4: “el conflicto del 18 de octubre que devela las desigualdades de este país, la desigualdad ha sido un tema y una problemática para la escuela de la Silva Henríquez por lo menos en su formación de Trabajo Social, entonces a mí me parece que hay una primera importancia de trabajar esos derechos y responsabilidades que atacan ese nudo crítico con las desigualdades que hoy día en Chile se llama clasismo”.

E4: “Yo también estoy de acuerdo que hoy día el problema de los jóvenes, no todo los jóvenes salieron a protestar por el temor a la pobreza. Entonces, yo creo que el problema ha sido quizás otro hoy día en la discriminación de desigualdades, hay una sobre oferta de títulos profesionales, ahí llegan la universidades y el derecho a la educación”.



		<p>B.3) Ausencia de educación que garantice los DD.HH.</p>	<p>E4: “Entonces, la Declaración y los Derechos Humanos establecen, son consagrados, pero su garantía de cumplimiento es histórico y político, o sea el que se puedan garantizar dependen de la calidad, la calidad de educación que se puede garantizar en Chile no es la misma que en Finlandia”.</p>
		<p>B.4) Garantía de la no repetición de violaciones a los DD.HH.</p>	<p>E3: “estábamos hablando nunca más y miras, ustedes lo viven no tengo para que contarles, ustedes lo saben, pero quiere decir que la reestructuración en función, por ejemplo, de Carabineros, de la policía en general, no se vio y ves tú qué aunque digas nunca más o el título de la canción diga eso, se repite el tema”.</p> <p>E3: “Entonces, yo creo, fundamentalmente de que las garantías de no repetición, primero no conozco ninguna garantía y yo creo que ese es un tema que, me imagino, la nueva Constitución abordará este tema de situaciones que nos cruzan como familia, como personas, como sociedad”.</p> <p>E3: “la garantía de no repetición son por decirlo así, (...) como que no hay mucho de donde tu puedas decir ya, esto es importante en función de no repetición, jurábamos que no iba a haber repetición y estamos hablando del Estado, no estamos hablando aquí de delitos comunes”.</p>

			<p>E3: “el 18 de octubre cierto, algunas repeticiones de situaciones que durante del 90’ en adelante estábamos hablando nunca más y miras, ustedes lo viven no tengo para que contarles (...) Pero ellos son agentes del Estado, lo hicieron antes, lo hacen ahora. En el Estado no puede haber más similitud que eso, y de ahí digamos las consecuencias”.</p>
	<p>B.5) Riesgos asociados a la intervención en DD.HH.</p>		<p>E1: “en la intervención, el profesional que está en la primera línea, recibe toda la rabia de la gente, y por lo mismo, hay que sacarse el sombrero ante esa gente, porque está muy preparada para ese tipo de intervención cara a cara, y en todos los niveles puede ser gente muy fuerte de carácter pero también muy sensible, a veces lo que se necesita es acoger en ese momento a la gente que lo necesita”.</p> <p>E2: “todos los que trabajamos en Derechos Humanos, defensores y defensoras de las organizaciones de la sociedad civil, tenemos que asumir que hay un costo, en dictadura y democracia se puede ser perseguido, puede ser amedrentado, te pueden pasar cosas, te pueden seguir en la calle, pueden intervenir las redes sociales”.</p> <p>E2: “nos exponemos en distintos espacios a otras acciones de amedrentamiento, hostigamiento, entonces si es una labor que hay que hacer</p>

		<p>con mucha honestidad, con decisión, con inteligencia, con corazón y tratar siempre de mediar un poco también entre las partes, cosa que es muy importante, la forma, el trato, con los funcionarios policiales, con gendarmería, con los funcionarios de salud y con las personas también”.</p>
	<p>B.6) Falta de consenso sobre el carácter que debiera tener la intervención en DD.HH.</p>	<p>E4: “yo diría que en este Trabajo Social lo importante y lo conflictivo y el aprendizaje, es que había disenso, como lo dicen hoy, no era puro trabajo de consenso, aquí somos todos buenitos acordados, sino mira, (...) tenemos disenso, tenemos distintas maneras de enfrentar la vida, perdonen el ejemplo tan pedestre, pero todo tiene que caber en una pedagogía de la acción que a partir de los Derechos Humanos sociales, culturales, económicos, individuales, derechos políticos, derecho al medio ambiente hoy día”.</p>
	<p>B.7) Equipo profesional reducido</p>	<p>E2: “somos un equipo pequeño para la magnitud de la tarea, yo creo que hace falta mayor personal para poder abordar esa tarea de acompañamiento psicosocial e idealmente, poder tener un programa de acompañamiento psicológico”.</p>
<p>C) Desafíos</p>	<p>C.1) Promoción, educación y difusión de los DD.HH.</p>	<p>E2: “falta una labor más protagónica e incidente en materia de promoción Derechos Humanos y difusión hacia la ciudadanía y el rol del Instituto”.</p>

			<p>E2: “hay una vinculación muy importante con la ciudadanía con los sujetos, con las familias, con sus comunidades, yo creo que ahí el Trabajo Social puede tener un vínculo de acogida, de relación, de fomentar la organización, de promover la información, la educación en materia de Derechos Humanos para que las personas puedan exigir sus Derechos Humanos, porque para que las personas puedan exigir sus derechos deben conocerlos, y deben también, saber cuáles son las instituciones, los mecanismo que les resguardan”.</p> <p>E4: “hay una mayor conciencia y eso significa que hay que estudiar más de derechos humanos, hay que pensarlos desde un punto de vista interdisciplinario, no juricista, no los puros tratados”.</p>
		<p>C.2) Reconocimiento de las personas como sujetos de derechos</p>	<p>E1: “una de las principales tareas y demandas de cómo nosotros empoderamos a las personas, en el buen sentido de empoderar y eso requiere entonces entender que estas personas no son resentidas, no son beneficiarios, son personas con derechos a exigir”.</p> <p>E2: "tú hoy día accedes a los derechos o a ciertas prestaciones en clave de bienes y no en clave de garantías y allí la importancia del proceso constituyente que vamos a vivir, que yo espero que de verdad recoja los Derechos</p>

--

<p>Humanos como garantías para todos y todas en igualdad de condiciones y sin discriminación".</p> <p>E3: “una Constitución que se ajuste, digamos que respete, que considere, no que desajuste, que sea prioritario el derecho a las personas y desde luego el derecho a la vida, el derecho a la libertad, tenemos que partir de ahí, de lo contrario no podría ser”.</p> <p>E3: “yo digo no solo nosotros como programa, sino que al Estado, a todos y de verdad que siento que hablando de la nueva Constitución el tema de Derechos Humanos tendrá que ser, desde luego, relevante”.</p> <p>E4: “entonces, ahí lo que yo veo es que un primer un punto, es reconocer derechos humanos, con grupos específicos y nudos críticos, por ejemplo un problema muy concreto, lo que pasa con los niños, lo que pasa con la violencia sexual dentro de la casa o con los adultos mayores”.</p> <p>E4: “siempre pusimos, al menos en la Vicaría y el Trabajo Social en Derechos Humanos, la dignidad de la persona humana pero con un privilegio especial de los perseguidos en ese tiempo y de los que podríamos llamar más débiles, excluidos, aquellos que todavía, y no es que queramos ser la voz de los sin voz, pero ahí tiene haber un triple esfuerzo y ahí es donde</p>
---

	<p>juega la asistencia o la promoción”.</p> <p>E4: “En la Vicaría aprendimos más que nada, los de primera y segunda generación, y aprendimos que no, que unos no son más importantes que otros porque todos pertenecen a un mismo sujeto, el que tiene derecho a la dignidad personal tiene derecho a salud tan importante como libertad.</p>
	<p>C.3) Seguimiento e incidencia pública en DD.HH.</p> <p>E2: “hace falta un programa que puede hacer un seguimiento que hemos hecho como Instituto, y un programa de incidencia pública pero respecto a los actores políticos (...) hace falta un programa dentro del Instituto que genere un seguimiento y una incidencia permanente”.</p>
	<p>C.4) Mayor organización social de civiles</p> <p>E1: “nos faltan organizaciones civiles que de forma organizada puedan enfrentar estas violaciones, hace más falta, no podemos dejarlo todo en el caso de la Defensoría de la niñez, hay que defender al trabajador, hay que defender distintas áreas y eso con gran fuerza”.</p>
	<p>C.5) Mayor acompañamiento y reparación a las víctimas</p> <p>E2: “falta un programa de reparación integral a las víctimas de la violencia institucional, eso no solamente en el contexto del estallido reciente, sino que también en el contexto de otras situaciones donde sí hemos visto que hay violencia institucional, por ejemplo en el interior de los</p>

			<p>centros de SENAME o en las mismas cárceles”.</p> <p>E3: “cuantos años y la verdad, la justicia son básicos, es como obvio, pero igual tú lo constatar permanentemente que es fundamental para una familia en función de la reparación”.</p>
		<p>C.6) Profundizar la protección legal a víctimas de represión</p>	<p>E1: “el Instituto también hace querellas pero yo creo que a veces no da abasto, tiene que tener también, se lo he manifestado en reserva, pero yo creo que efectivamente tiene que tener una impronta súper potente de estar ahí presente en todo, manifestarse como tal y buscar innovaciones”.</p> <p>E2: “Yo creo que el mandato del Instituto, es un mandato acotado para la magnitud del problema, yo creo cuando ocurra una violación a los Derechos Humanos, ello deleva una complejidad que le queda chica a la Ley del Instituto, porque el Instituto en el fondo recepciona las denuncias, los procesa, evalúa si esas denuncias dan para una acción administrativa o bien da para una intervención legal, pero lo que falta diría yo, es un acompañamiento a las víctimas y un programa de reparación”.</p> <p>E3: “estas violaciones a los Derechos Humanos nosotros no nos correspondió a cogerlas, no, es el Instituto, ¿por qué? Porque la ley dice eso y entonces lo que hacíamos, lo máximo fue coordinarnos en</p>

		<p>función de poder colaborar con el Instituto o referir situaciones que no llegaban a nosotros porque el programa no iba a hacer ninguna acción legal en función de eso porque la ley le dice otra cosa”.</p> <p>E3: “era tremendamente complejo para la gente que salía, que verdaderamente se sentía más seguro en cárcel que afuera, muchas veces, porque había seguimiento, había persecución, dependiendo digamos, de los niveles de la militancia, de cuán comprometido estaba, ¿te fijas tú? con su movimiento, con su partido, en ese sentido era compleja digamos, la salida de la gente”.</p> <p>E3: “muchacha detenida en protestas, por ejemplo, de todo, no se les asignaba que estaban en protestas, los cargos siempre eran importantes, dependiendo digamos fundamentalmente, como te digo, si eran militantes o no (...) No tenían la posibilidad de que la gente pudiera protegerse con una acción legal, de nuevo reitero, los recursos de amparo dan pasada como si nada”.</p>
	<p>C.7) Establecer un área de práctica para la formación en DD.HH.</p>	<p>E1: “poner efectivamente centros de práctica en esa área, tener la intención de poner a la gente en eso, en esos espacios y a la vez yo diría clínica, no sé si es clínica la palabra, pero tendría espacios donde se hagan prácticas dentro de la universidad, donde se preste atención en Derechos</p>



			Humanos”.
		C.8) Programa de autocuidado para profesionales del área DD.HH.	E2: “a nivel interno se requiere un programa de autocuidado para los y las personales de equipo, eso es lo que no tenemos (...) trabajamos con personas que están muy afectados y desilusionados con el sistema en general, entonces son contextos altamente complejos, por eso la necesidad de un programa institucional de autocuidado y más bien de contención de daños”.

**Obj. específico 3:** Analizar las constantes y variantes en materia de violación a los DD.HH. en ambos períodos.

OE3	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	RELATO
3. Constantes y variantes en materia de violación a los DD.HH. en ambos períodos.	A) Constantes	A.1) DD.HH. como camino de conquista permanente	E2: “en materia de Derechos Humanos siempre decimos, quienes educamos en estos temas, que los Derechos Humanos son una conquista permanente, son un proceso dinámico en el tiempo, es decir, son un piso y no un techo”.  E4: “yo creo que algunos aprendizajes, y hablando del Trabajo Social en Derechos Humanos, yo creo es una dimensión ético-política, es un componente del Trabajo Social, los Derechos Humanos no son un paquete inapelable ni un punto de llegada, los Derechos Humanos son históricos, son una base para construir cualquier proyecto político (...) es una base para construir, para partir, para iniciar un camino y no son el horizonte de

			<p>la vida, no son a dónde tenemos que llegar”.</p>
		<p>A.2) Ausencia de formación en DD.HH. a las Fuerzas Armadas y Fuerzas de Orden y Seguridad Pública de Chile</p>	<p>E1: “cuando tú entrevistas o conversas con un teniente de Carabineros que ordenó lo que le pasó a la señora “Priscila”, tú te das cuenta que él lo hizo pensando que ese era su deber, porque así le transmiten esto, entonces, una de las carencias que tienen estas personas es formación de Derechos Humanos, porque independiente que tengan que cumplir una labor de contención, ellos deben saber en qué momento se detienen”.</p> <p>E2: “en el mismo ámbito de la educación y promoción necesitamos fortalecer alianzas de trabajo e iniciativas varias de capacitación y promoción y de educación en Derechos Humanos con agentes del Estado, sobre todo con Fuerzas de Orden de Seguridad Pública, pero sobre todo con funcionarios públicos para que conozcan cuáles son sus obligaciones de Derechos Humanos y generar mayor monitoreo y seguimiento longitudinal, seguimientos y comparativos a lo largo del tiempo”.</p> <p>E2: “falta una modernización de Institución de Orden y Seguridad Pública, un cambio en ciertos patrones de cultura institucional, yo creo que contribuye más a la violación de los Derechos Humanos a propósito del fuerte autoritarismo que hay más que la promoción, más que el resguardo o cuidado y hace falta también una mayor incorporación a los Derechos Humanos en las mallas</p>

curriculares de las escuelas matrices, distintas ramas de Orden y Seguridad Pública, la educación de Derechos humanos que sea transversal, pero que también que sea permanente y que tenga un curso obligatorio”.

E2: “revisar los protocolos de actuación, yo creo que ahí es muy importante que siempre haya una labor de ajuste de acuerdo con estándares de los Derechos Humanos, de todas las ramas, de la Armada, del Ejército, de la FACH, de los Carabineros de Chile y también yo creo que es importante no olvidar que el uso de las fuerza pública, de los agentes estatales, también pueden estar dadas por la municipalidades”.

E3: “esto de llegar y creerte que eres dueño de la gente cómo todo el discurso se viene abajo, yo creo que hay mucho que pensar, reflexionar y dar algún límite, algún freno”.

E3: “Que tiene que ver con una reforma a la Institución de Carabineros, como Institución, yo sé de gente de mucha experiencia con direcciones en el tema de Derechos Humanos, esto estuvo también en esa Comisión”.

E3: “no solo es para los Carabineros, ¿dónde dejas tú el Ejército? ¿La marina? Todos, todos, por favor. Este tema que tiene incidencia es la primera reforma que tienen que hacer, cómo es posible que un conscripto tenga que obedecer a su superior en todo ¿y el temor? Y el que no obedeció lo mataron pues”.

	<p>A.3) Exacerbación de la violencia</p>	<p>E1: “casos que pude ir a rescatar a unas niñas a la comisaría, y en la comisaría decía -sí, esa paca que está allá señora, me hizo desnudar delante del Carabinero- y yo decía pero cómo si es mujer, y yo la enfrentaba”.</p> <p>E1: “Hay una exacerbación por el uso de la fuerza (...) Las similitudes es que hay mucha violencia, muy igual”.</p> <p>E2: “En dictadura hubo situaciones de detención, de desaparición forzada, ejecución de personas, pero en democracia también han habido desapariciones, de Huenante de Vergara, por ejemplo (...) recibimos más de 5 mil denuncias por apremios, por torturas de carácter sexual por diversas violaciones a los Derechos Humanos, afectación física, golpes, pérdida de los ojos, de la visión en realidad”.</p> <p>E3: “Es el Estado quien nuevamente viola los derechos de las personas, acá no está tan claro, digo en términos numéricos, el daño, que el daño ha sido profundo, ¿cómo, dime, dejar ciega a las personas? ¡A cuántos! ¿Verdad? (...) Entonces, ahí hay como una cosa diría yo que se mezcla, que puede parecer contradictoria, este Estado que encarceló, que secuestró, que asesinó, que violó y de repente este Estado quiere acompañarte, quiere que recuperemos la confianza, “aquí estoy yo”, es difícil diría yo”.</p> <p>E3: “no podemos vivir cada cierto tiempo pensando en que un agente del Estado te puede matar, no, no,</p>
--	--	--

		<p>no podemos vivir así”.</p> <p>E4: “en este corte brusco y bueno esta junta asume con todos los poderes: detienen, fusilan en la calle, reprime, al mismo tiempo disuelven todas las organizaciones vecinales”.</p> <p>E4: “Piensen ustedes que después de este bombardeo del 11 de septiembre que fue, significó bombardeo, gente fusilada en la calle, detenidos, gente llamada a presentarse que después nunca más se supo, la muerte de Allende”.</p> <p>E4: “un problema de chilenos que le iban a tocar la puerta de la casa, muy sin nombres, pero que estaban desapareciendo, que le decían que habían unos detenidos en un barco en Valparaíso, que habían unos curas que habían aparecido parece que muertos en el Mapocho, que habían religiosas que habían encontrado restos humanos, gente tiradas en el río”.</p> <p>E4: “en Chile no habían condiciones, la gente no quería más violencia que la que veía, que en la noche los sacaran de la casa y los pusieran en la rotonda, de los años 83 de las protestas, fue muy violenta esa represión, a eso la gente no quería más, no nos engañemos, en esa época”.</p>	
	<p>A.4) Trabajo multidisciplinar y en redes</p>		<p>E1: “La Vicaría fue un espacio tremendamente importante, en donde se reunieron mucha gente de distintas profesiones y que en realidad dieron la batalla junto a Silva Henríquez (...) con abogados y con algunos psicólogos, son menos, no trabajamos la intervención psicológica, sino que</p>

la parte de apoyo y después derivamos a otro proyecto cuando hay un caso”.

E1: ”los trabajadores sociales hacíamos verdaderas redes y eran redes que no podíamos usar el teléfono fijo porque se intervenía, eran, ustedes se morirían de la risa, pero eran papelitos que pasaban por la calle, le pasábamos a uno, íbamos para el otro, al otro y teníamos reuniones a veces muy tarde, muy escondidas que parecían especie de fiestas pero eran reuniones, poníamos la música en la pieza, por ejemplo, que daba afuera y en la pieza de adentro hacíamos las reuniones para organizar”.

E1: “hubo mucha lealtad, mucha solidaridad y estas redes que armamos de trabajadores sociales que, bueno, cuando esto pasó éramos los más felices de los felices porque seguimos contando esa historia”.

E2: “una función está siendo compartida por (...) psicólogos, antropólogos, sociólogos y solo hay tres trabajadores sociales los que estamos repartidos en distintas sedes regionales. Es por eso, que no hay solo un rol que esté dado específicamente para el Trabajo Social”.

E3: “el trabajo en equipo, es la conversación, es escuchar, es que tú no eres solo... no, no, no, es los que están en ese lugar, la tarea por decirlo así, están en el mismo nivel, con responsabilidades a lo mejor distintas te fijas, con roles, pero la fuerza está en el equipo, como comparten la información,

como comparten la preocupación, como comparten lo que ven y lo que analizan, todo eso yo diría que es equipo, no eres sola, eso para mí es central y que si hubiera otra manera y colaboración entre las instituciones, ninguna institución en el imaginario”.

E3: ”había una delegada de penal que era familiar nombrada por los presos yo me reunía con ella una vez a la semana, generalmente era los viernes, era con las cárceles de Santiago con la penitenciaría san miguel y la cárcel pública, y una vez al mes me reunía con las delegadas de las cárceles del sur, ellas viajaban y las reuniones también era los viernes, llegaban temprano a Santiago así que hacía las entrevistas en la mañana de manera individual y en la tarde hacíamos una reunión general con todas las delegadas”.

E3: “Tenía que haber un trabajo de colaboración mutua tremendamente importante, eso es básico, eso es pertinente destacarlo, porque más allá de que las asistentes sociales verdaderamente eran las profesionales digamos numéricamente, pero eso no era suficiente”.

E4: “concurrimos abogados, trabajadores sociales, curas, monjas, creyentes y no creyentes, eso es muy importante, esto no fue una capacitación, era una actividad, fue una actividad abierta de una iglesia que tenía un trasfondo muy comprometido con los procesos de transformación de América Latina y de Chile (...) Las líneas de acción estaban

	dependientes del departamento de zona, donde estaban las gentes de trabajo social ¿no cierto?, y otros agentes sociales también, como personal de la salud, médicos, profesores, religiosos”.
A.5) Acompañamiento en el proceso de intervención	<p>E2: “somos una profesión que en el fondo realiza un acompañamiento permanente, pero también una incidencia frente a los actores públicos e institucionales para la mejora de esas condiciones o para la transformación idealmente de esas condiciones privadas en el caso de muchos grupos. Y pienso que eso es así un poco en distintas instituciones, independiente de la temática que estemos trabajando y del alcance que tengan esas instituciones”.</p> <p>E2: “es una labor muy como multifacética, muy diversa, y desde alguna manera, desde mi experiencia yo creo que sí, que somos una profesión que en el fondo realiza un acompañamiento permanente”.</p> <p>E3: “Yo diría que el acompañamiento, que es antes y ahora, así lo veo en términos de Derechos Humanos, en términos es el acompañamiento, nuevamente, de no poder trabajar solas, también tiene que haber un trabajo de equipo”.</p> <p>E3: “Asistente Social se hacía cargo de acoger, recibir y entregar los apoyos que teníamos en términos, por ejemplo, de estudio o de apoyo, digamos de aquellos emprendimientos”.</p>
A.6) Revaloración de la asistencia	E4: “no dar por caridad, por asistencialismo lo que se da en



		<p>nombre de justicia, y nosotros que veníamos de una reformulación del Trabajo Social tuvimos que redescubrir el valor de la asistencia, así como hoy día.”</p> <p>E4: “hoy día en condiciones de extrema necesidad y hambre, de no tener plata para comer en el día, algunas familias de inmigrantes o de otros barrios de Santiago y de barrios de Santiago, entendimos que la asistencia era necesaria y que era un primer polo de algo que en ese momento llamamos la promoción humana”.</p>
B) Variantes	B.1) Cambio en el sistema político dictatorial a uno democrático	<p>E1: “En dictadura hubo mucho de apoyo, apoyo a organizaciones y trabajan mucho en la clandestinidad, era un trabajo en que había que compartir con más confianza, sabíamos que en tal casa llegaban las personas heridas y entonces buscábamos doctores o chiquillos que estaban estudiando medicina que le podían sacar la bala porque no se podía ir al consultorio o a la posta central porque te dejaban detenido”.</p> <p>E1: “el Trabajo Social se dio mucho de hacer lo clandestino, de apoyar gente, de ayudar gente que se fuera para afuera, mucho en esa línea”.</p> <p>E2: “había mucho liderazgo político, mucho movimiento colectivo, mucha organización, pero la dictadura luego arrasó con eso y muchas agrupaciones y partidos tuvieron que trabajar desde la clandestinidad y muchos fueron torturados, detenidos, fueron exiliados, desaparecidos y ejecutados”.</p>

		<p>E2: “En tiempos de dictadura (...) seguía articulándose desde la solidaridad, desde la clandestinidad y hoy día yo creo que se dan nuevas formas de clandestinidad, ¿no? y nuevas formas, también, de trabajo colaborativo”.</p> <p>E2: “Entonces, yo creo que esa es la primera diferencia, el sistema político chileno que teníamos es muy distinto a la dictadura versus a una democracia, porque la dictadura en el fondo implica como yo les decía, la toma de la fuerza por el poder que no permite que la ciudadanía tenga esa capacidad de responder”.</p> <p>E4: “la vida en los sistemas políticos, culturales, sociales, que nosotros conocíamos era más plena en democracia que en autoritarismo, dictadura y persecución, represión, y eso era evidente, no había que hacer demasiadas reflexiones, era una experiencia trivial o cotidiana”.</p> <p>E4: “En la crisis que a partir del 18 de octubre se devela, y segundo para mí el estallido es una crisis que viene de antes desarrollándose, una crisis más permanente y prolongada, y que está como envuelta en este moho, neblina tan peligrosa como la otra, que es la pandemia. Entonces, no se puede comparar un momento, digamos, una coyuntura política como lo es la de octubre, con el Trabajo Social en la dictadura”.</p> <p>E4: “Por eso, es muy complicado compararlas como antecedentes de lo que pasa con la crisis que es más compleja a partir de este tiempo, de</p>
--	--	---

			<p>este Gobierno, además, si bien es autoritaria y dictatorial es democrático, fue elegido por mayoría, no fue por golpe”.</p> <p>E4: “fue indesligable el anuncio de la democracia y eso significó a los trabajadores sociales que nos cerraron las universidades totalmente, no pudimos entrar más (...) el que nosotros nunca más volvimos a la universidad, nos quemaron los libros, los afiches que teníamos en la oficina, ¡nunca más pisamos la universidad!, en ese tiempo estaba en el campo oriente, no pude volver”.</p>
		<p>B.2) Acceso a información instantánea en la actualidad</p>	<p>E1: “la gente se atreve a denunciar y a perseguir, como está más la posibilidad de tener acceso a la información, a pesar de que hay una cuestión súper diferente, hay gente común y corriente que no tiene...no son dueños de los medios de comunicación que hoy día funcionan, sin embargo, las redes sociales nos han permitido saber lo que está pasando, perseguir a alguien con la cámara y eso es una tremenda ventaja (...) tuvimos acceso muchos a saber, a poder defender, a poder meternos, ¿no? Lo otro no se sabía y él que sabía o hablaba era desaparecido también”.</p> <p>E1: “Antes, en el Gobierno de la dictadura no teníamos acceso, no teníamos grupos de estudiosos de esos y si había algunos que sí sabían, la conexión que hoy día tenemos a través de las redes sociales para poder informarnos”.</p> <p>E2: “en el contexto de las violaciones a los Derechos</p>

			<p>Humanos de la dictadura (...) no tuvieron acceso a la información, no tenían computador, internet, era un trabajo manual, escrito a pulso literalmente, no preparadas de antemano”.</p> <p>E2: “hoy día los y las profesionales del Trabajo Social tenemos acceso a equipamiento, informaciones, a programas de formación, de profundización en estos temas y claramente estamos en una parada distinta”.</p>
	<p>B.3) Mayor conciencia social en el contexto actual</p>		<p>E1: “tenemos más medios, tenemos menos miedo, hay más posibilidades, también más conciencia, yo diría que a nivel de la región latinoamericana tenemos más conciencia de los Derechos Humanos que antes”.</p> <p>E1: “el estallido social trajo todo, una protesta que a veces emocionaba ver la cantidad de personas que estaban de acuerdo con protestar (...) Entonces, eso provocaba mucho miedo en la gente, hoy en día no hay ese miedo ¿ya? Hoy en día, nos acordamos, tenemos como la noción de la Plaza llena de gente, con su familia, con sus banderas y entonces agarramos fuerza”.</p> <p>E2: “hoy día el modelo está en crisis y yo creo que hay una ciudadanía también más consciente de sus derechos, más informada, más conectada, más enrabada (...) nuestros padres, madres, tíos, abuelas, abuelos, ellos no tuvieron esa posibilidad o estaban adormilados”.</p> <p>E4: “El principal conflicto que existía eran los sistemas</p>

			represivos, no es como aquí, por ejemplo, a mí, ya más mayorcita de edad, para octubre me llamaba la atención que la gente salía en toque de queda a las calles, es que nosotros, pero es que jamás, o sea era, pero peligrosísimo salir en toque de queda”.
--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia.