

Sistematización de los desempeños profesionales de Trabajo Social durante la crisis política chilena octubre de 2019-marzo de 2020

Systematization of the professional performances of Social Work during the Chilean political crisis October 2019 to March 2020

Fecha recepción: noviembre 2025 / Fecha aceptación: marzo 2026

DOI: <https://doi.org/10.51188/rrts.num36.04>

ISSN en línea 0719-7721 / Licencia CC BY 4.0.

RUMBOS TS, año XXI, N° 36, 2026. pp. 91-118

rumbos TS

Patricia Castañeda-Meneses



Trabajadora Social y Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, Chile.

Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad de Barcelona, España.

Académica, investigadora y sistematizadora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Autora para correspondencia.

Avda. Colón 2128, Valparaíso, Chile. Código postal 2340000.

 patricia.castaneda@uv.cl  <https://orcid.org/0000-0002-4676-5872>

Resumen

El artículo expone los resultados de una sistematización temática cuyo objetivo es sistematizar los desempeños profesionales de Trabajo Social en el contexto de la crisis política chilena del período octubre de 2019 a marzo de 2020. Los resultados indican que los desempeños de Trabajo Social se adecuaron a la contingencia, con el fin de mantener vigente su rol garante de derechos y facilitar el acceso de la población a las acciones profesionales bajo su responsabilidad y orientadas a la protección de los derechos humanos de la población.

Palabras clave

Crisis política; Trabajo Social chileno; derechos humanos; desempeños profesionales; sistematización

Abstract

The article presents the results of a thematic systematization whose objective is to systematize the professional performances of Social Work in the context of the Chilean political crisis from October 2019 to March 2020. The results indicate that Social Work performances were adapted to the contingency in order to maintain their role as guarantors of rights and facilitate the population's access to professional actions under their responsibility and aimed at protecting the human rights of the population.

Keywords

Political crisis; Chilean Social Work; human rights; professional performance; systematization

Antecedentes. “Evadir. No pagar. Otra forma de luchar”

La crisis política sucedida en Chile a partir del 18 de octubre de 2019 se expresó a través de masivas manifestaciones de descontento social a lo largo del país, que se mantuvieron vigentes hasta inicios de marzo de 2020, momento en que se pusieron en marcha las medidas de confinamiento preventivo requeridas por la aparición de la pandemia de COVID-19 (Ministerio de Salud, 2022). La situación fue definida por los medios de comunicación como estallido social, debido a las características de imprevisibilidad en su aparición y por la masividad de las manifestaciones de protesta social expresadas en los espacios públicos (Araya y Farías, 2022; Provoste Melita, 2021; Riffo-Pavón et al., 2021). Más tarde, desde los análisis realizados desde las ciencias sociales críticas, la situación fue interpretada como una revuelta social, en alusión a su condición de evento relacionado con la emergencia de la conciencia histórica del sujeto popular y con las luchas reivindicativas por los derechos sociales sucedidas en distintos momentos de la historia nacional (Jiménez, 2021; Mora, 2023; Ruiz, 2022; Vallejos et al., 2021). En este marco, el presente artículo caracteriza el período como crisis política, entendida como la situación en que los movimientos ciudadanos recurren a la protesta social masiva y a otras acciones de carácter directo que superan y desestabilizan la respuesta institucional, debido al debilitamiento de los organismos del Estado, a la invisibilización de las demandas ciudadanas en el tiempo, a la falta de diálogo democrático entre distintos actores, a la toma de decisiones políticas y económicas cupulares y a la fragmentación partidaria que impide la construcción de mayorías representativas (Avendaño y Escudero, 2020).

Según el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH, 2019), el gatillante de la crisis correspondió al alza en treinta pesos de los pasajes del ferrocarril metropolitano de Santiago de Chile (US\$ 0,04 de la época), incremento que fue informado a la ciudadanía por las autoridades sectoriales el 3 de octubre de 2019. El anuncio originó una serie de actos de evasión masiva protagonizados por estudiantes secundarios, los que se iniciaron el 4 de octubre y fueron escalando en intensidad en las siguientes jornadas, obligando al cierre parcial o total de las estaciones de la red en diversas ocasiones. El 18 de octubre se produjeron fuertes enfrentamientos entre manifestantes y fuerzas de orden público, situación que se tradujo en expresiones de violencia que ocasionaron la quema total de 10 estaciones del ferrocarril metropolitano, causaron daños estructurales en 69 estaciones y ocasionaron destrozos en 8 trenes, lo que obligó al cierre total de la red. A lo anterior se sumaron crecientes manifestaciones masivas de protesta en el espacio público, presencia de barricadas y saqueos de locales comerciales en diversos puntos de la ciudad, lo que ocasionó la declaración de Estado Constitucional de Emergencia para la Región Metropolitana de parte del gobierno del presidente Sebastián Piñera Echeñique, con la consecuente autorización para sumar a las fuerzas militares en la colaboración del resguardo del orden público. Al día siguiente, la situación de crisis política se extendió a todo el país, a partir de diversas convocatorias y consignas, lo que profundizó las manifestaciones de protesta y, consecuentemente, amplificó las medidas de excepción constitucional para todo el territorio nacional.

Como resultado de las jornadas de protesta social, se sucedieron graves y numerosas violaciones de los derechos humanos en los ámbitos de la vida e integridad, libertad personal y seguridad individual, derechos de la infancia y adolescencia y derechos de defensores y defensoras de derechos humanos. Según información entregada por el INDH (2019), estas violaciones a los derechos humanos se tradujeron en 3.442 personas heridas, 1.980 lesiones por armas de fuego, 87 niñas y niños heridos con armas de fuego y 347 heridas oculares que incluyen estallidos del globo ocular, pérdidas de visión parcial y total por trauma ocular; junto con el reporte de acciones represivas a personal de salud, periodistas y personal voluntario, y la confirmación del uso indebido e indiscriminado de químicos lacrimógenos, carros lanza agua y escopetas antidisturbios. Estos datos llevaron a la institución a declarar que se enfrentaba “la más grave crisis en materia de derechos humanos que el país ha vivido desde la recuperación de la democracia” (INDH, 2019, p. 74). Complementariamente, en octubre de 2020 el Ministerio del Interior y Seguridad Pública informó a la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara del Senado sobre 2.904 eventos graves vinculados a destrucción de la propiedad pública y privada, 25.558 detenciones por desórdenes, saqueos y transgresión del toque de queda; estimando a partir de la base de los registros de los establecimientos de salud un total de 11.180 personas lesionadas, de las cuales 3.443 fueron lesionadas por agentes del Estado, 7 personas resultaron fallecidas, 5.000 funcionarios de Carabineros lesionados, 347 lesiones oculares graves y 5 casos de ceguera irreversible (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2020).

En este contexto, el Colegio de Trabajadores y Trabajadoras Sociales de Chile A. G. emitió una declaración pública con fecha 25 de octubre de 2019 (Colegio de Trabajadores Sociales y Trabajadoras Sociales de Chile A. G., 2019), en que rechazó la intervención militar en las manifestaciones ciudadanas y los hechos delictuales que se presentaban a lo largo de las jornadas de protesta, tales como saqueos, incendios y destrozos a la propiedad pública y privada; considerando la situación como gravísima y recordando la vigencia de los fundamentos de la acción profesional en torno al respeto por la justicia social, la defensa de los derechos humanos y el apoyo a los sectores vulnerables de la sociedad. El 12 de diciembre de 2019, la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Provincial Santiago de la orden declaró (Colegio de Trabajadores Sociales y Trabajadoras Sociales de Chile, 2019) su apoyo gremial, profesional e institucional a todas las iniciativas en derechos humanos que estuviesen asociadas a la búsqueda de verdad, reparación y justicia para las víctimas. Esta preocupación permanente de Trabajo Social por los derechos humanos en el contexto de la crisis política, reactualizó el compromiso profesional iniciado durante los años dictatoriales, que dio origen a una trayectoria distintiva y especializada, basada en el desempeño de un rol garante de la dignidad y el reconocimiento de los derechos fundamentales de la población (Basualto, 2022; Castañeda, 2024a; Castañeda y Salamé, 2022; Castañeda y Salamé, 2024; Ciorino, 2021; Cubillos-Vega, 2019; Del Villar, 2018; Duarte, 2014; Lepe Szgetti, 1987; Morales y Aceituno, 2020; Moyano, 2022; Sánchez, 2023; Taibo Grossi, 1987; Vicaría de la Solidaridad, 1991). Este compromiso fue reafirmado a partir de la declaración de la International Federation of Social Workers (IFSW, 2014), que definió los derechos humanos como principios éticos de la profesión, en conjunto con la justicia social, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad.

En específico, respecto de los desempeños de Trabajo Social en el marco de la crisis política de 2019, a la fecha se han realizado escasos procesos de revisión y análisis que aporten los principales aprendizajes distintivos obtenidos en un período convulso que puso a prueba el compromiso profesional con los derechos humanos (Castañeda y Salamé, 2024; Letelier y Norambuena, 2021; Olivares González y Vilches Cortés, 2020). No obstante, los acotados antecedentes disponibles aportan valiosa información respecto de los esfuerzos realizados por el colectivo profesional para mantener en funcionamiento los servicios, atenciones y beneficios sociales destinados a la población y que hasta ese momento se desarrollaban en condiciones exclusivamente presenciales. Los desempeños profesionales se inscribieron en el marco institucional de derechos humanos vigente a octubre de 2019, y que reconocía plena vigencia al Instituto de Derechos Humanos, a la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y a los avances en políticas públicas con enfoque de derechos humanos implementados en diversos ministerios y organismos públicos; institucionalidad a la que se sumaron observadores internacionales de derechos humanos, quienes aportaron opiniones fundadas e independientes en torno a la protección de los derechos fundamentales de la población en el contexto de la crisis política que afectaba al país, con especial atención en las acciones de control del orden público sucedidas en las manifestaciones y actos de protesta que se desarrollaron en esos días (Castañeda y Salamé, 2024). En este marco temático, el presente artículo expone los resultados de una sistematización temática cuyo objetivo es sistematizar los desempeños profesionales de Trabajo Social en el contexto de la crisis política chilena del período octubre de 2019 a marzo de 2020.

Metodología. “No + Abusos”

El artículo presenta los resultados de una sistematización temática en torno a desempeños profesionales de Trabajo Social, entendida como un proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y la reflexión colectiva realizada con base en la experiencia profesional (Castañeda, 2014). El colectivo de sistematización correspondió a 29 profesionales de Trabajo Social con desempeños en las áreas de salud, educación, protección social, municipios, delegación provincial e infancias y adolescencias en la Región de Valparaíso y en la Región Metropolitana de Santiago. El contacto con cada profesional fue realizado por medio de la técnica de bola de nieve (snowball), desde los criterios de participación voluntaria, interés y experiencia directa en el tema definido para sistematizar. Los criterios de inclusión correspondieron a contar con tiempo y disposición para colaborar en el proceso de levantamiento de datos de la sistematización, junto con poseer una trayectoria profesional de al menos diez años de desempeño de forma continuada en su cargo actual o en distintos cargos, con el fin de disponer de opiniones fundamentadas en relación con los ajustes sucedidos en los desempeños de Trabajo Social y sobre los principales aprendizajes profesionales obtenidos en el período de la crisis política chilena sucedida entre octubre de 2019 y marzo de 2020.

La técnica de recolección de información correspondió a la entrevista con fines de sistematización, la que fue aplicada con el apoyo de estudiantes de la Escuela

de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, quienes cursaban la cátedra de Sistematización en Trabajo Social durante el año 2024 y recibieron formación específica para la tarea encomendada. En la aplicación de las entrevistas, cada profesional revisó y firmó un consentimiento informado que exponía el objetivo del proceso de sistematización, los datos de contacto de la académica responsable del proceso y la declaración de garantías de libre participación, confidencialidad en el tratamiento de los datos y anonimato en la publicación de los resultados. La información recopilada se organizó a partir de las categorías aportadas por los resultados obtenidos en la sistematización, apoyados en fragmentos ilustrativos densos. La validación de los resultados se obtuvo por medio de la recogida de abundante información, junto con la triangulación de áreas profesionales en que se desarrollaron los desempeños durante el período de la crisis política y la triangulación espacial entre dos regiones del país a las que pertenecía el colectivo profesional y que aportaron los respectivos contextos territoriales a los desempeños profesionales sistematizados. El artículo se organiza a partir de los apartados de presentación, metodología, resultados y reflexiones finales, para los que se ha seleccionado una consigna ciudadana ilustrativa del período de crisis política con fines de encuadre temático. La redacción del artículo se realiza desde una línea argumental central que presenta los resultados del proceso de sistematización, a la que se suman fragmentos ilustrativos densos del colectivo profesional que han sido seleccionados para apoyar los análisis, lo que permite la conformación de un relato coral e integrado de los resultados.

Resultados

Razones para un 18-O. “No son 30 pesos. Son 30 años”

De manera consistente con la definición realizada por los medios de comunicación, el colectivo profesional evoca la crisis política iniciada el 18 de octubre de 2019 bajo la denominación de estallido social (Araya y Farías, 2022; Provoste Melita, 2021; Riffo-Pavón et al., 2021), destacando sus condiciones de imprevisibilidad y masividad de la protesta social en los espacios públicos, como se ilustra en los siguientes fragmentos.

Me acuerdo que cuando fue el estallido, fue un fin de semana. Nos enteramos que se estaba quemando la torre Enel en Santiago cuando empieza todo esto. Y de ahí empezó el tema del estallido, de las protestas, de las barricadas (Entrevista 16. Profesional área municipio).

Yo recuerdo que el estallido social comenzó el 18 de octubre en Santiago. Todos estábamos impresionados por las imágenes que transmitía la televisión, con las estaciones del metro incendiándose; mucha gente caminando por la ciudad, porque no había locomoción colectiva; el incendio de la torre Enel y las protestas en las calles. Pero en las regiones el estallido social empieza el 19 de octubre. ¿Por qué al otro día? Por lo que había pasado en Santiago. Se comenzaron a realizar llamadas para salir a marchar y protestar aquí en Valparaíso y en el resto del país (Entrevista 3. Profesional área salud).

Yo estaba en terreno precisamente en una jornada con una organización en Valparaíso. Y ahí empezamos a comentar de las noticias de Santiago. Que en Santiago no se podía ocupar el metro, que había estaciones de metro que habían sido atacadas, que no estaba funcionando el metro, que estaba todo parado, que había muchas marchas (...). Tuvimos una actividad en terreno y estábamos muy impresionadas con lo que estaba sucediendo. No terminamos la jornada. (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial)

Para el colectivo profesional, el inicio de la crisis es asociado a las imágenes y contenidos de televisión, redes sociales y reportes de prensa transmitidos en directo por diversos medios de comunicación, que informaban de una creciente conflictividad en los espacios públicos de la Región Metropolitana de Santiago, lo que ocasionó sentimientos de asombro, incredulidad e incertidumbre originados por las condiciones inéditas del evento. A pesar de que en los días previos se habían producido fuertes escaramuzas entre estudiantes y fuerzas de orden público debido al alza del pasaje del ferrocarril metropolitano, las que fueron informadas en su oportunidad por los noticiarios nacionales; es a partir de las imágenes de incendios de trenes, estaciones de metro y grandes estructuras de la ciudad de Santiago, que se instaló una impronta asociada a una protesta social de amplio alcance y expresada por medio de graves enfrentamientos entre civiles y fuerzas de orden público. Esta situación encendió tempranamente las alertas de Trabajo Social en torno a su rol garante de derechos humanos, tarea que se instalaba como preocupación central frente a la inestabilidad institucional que se proyectaba para las jornadas sucesivas, tal como se ilustra en los siguientes fragmentos.

La función principal del Trabajo Social durante el estallido fue resguardar el fin último que es la persona, los derechos de la persona, los derechos humanos. Por eso en el estallido, fue como volver a las bases, asumir desde el primer momento una perspectiva de resguardo de los derechos de las personas (Entrevista 6. Profesional área salud).

Lo que hicimos con el equipo fue atender a las necesidades de la población vinculadas a las cosas que nosotros vivimos, en particular situaciones de vulneraciones de derecho de niños, niñas y adolescentes. Principalmente de adolescentes en contexto de movilización. Cuando a carabineros se les pasaba la mano. Nosotros teníamos que ir ver a la comisaría los procedimientos. Ver qué pasaba, para efectos de viabilizar las denuncias que correspondían (Entrevista 23. Profesional área infancias y adolescencia).

Asimismo, durante las primeras horas de la crisis, la consigna “No son 30 pesos, son 30 años” comenzó a circular con fuerza en redes sociales y en medios de prensa, lo que permitió definir con precisión la profunda deuda social que afecta a la población y que se encontraba a la base del descontento ciudadano. El inicio de los 30 años fue asociado a la fecha del 11 de marzo de 1990, ocasión en que se puso en marcha el proceso de retorno a la democracia, después de 17 años de dictadura cívico-militar. A partir de entonces, las diversas alianzas políticas que han gobernado el país durante tres décadas han terminado por consolidar un proceso de desarrollo nacional basado en una triada favorable a los intereses

de los grandes grupos económicos, compuesta por un modelo económico de libre mercado, un Estado subsidiario y una Constitución Política redactada y validada en forma espuria por una dictadura cívico-militar. A pesar de que el texto constitucional ha sido objeto de sucesivas reformas en los años posteriores, no se ha transformado en una normativa que otorgue plenas garantías a los derechos de la población. La mencionada triada ha provocado profundas desigualdades en amplios sectores ciudadanos y ha transformado los derechos fundamentales en bienes de mercado, tal como lo reconoce el colectivo profesional en los siguientes fragmentos ilustrativos.

Yo creo que el estallido social fue por la inequidad en la distribución de los ingresos que repercute en las personas. O sea, las personas ven que trabajan, trabajan, trabajan, y no alcanzan a cubrir las necesidades de una familia. Como dicen, no fueron 30 pesos, fueron 30 años. Porque evidentemente la segregación, la falta de políticas públicas que lleguen a la gente, la falta de buenas rentas, la falta de garantía de seguridad social, de garantías en la salud, en la educación. Entonces, se genera un descontento (Entrevista 15. Profesional área protección social)

Porque en verdad había, y todavía sigue habiendo, una inequidad en las políticas públicas y en la repartición de los ingresos de Chile. Y por eso, es que el estallido está bien justificado en el fondo (Entrevista 25. Profesional área infancias y adolescencias)

Yo creo que en general las personas, sobre todo los profesionales de Trabajo Social, nos hemos ido dando cuenta de cómo, lamentablemente, hay personas que se han ido quedando atrás de los avances. Hay un país que va creciendo, van pasando cosas y hay personas que van quedando fuera, fuera del sistema, fuera del acceso a muchas cosas, del acceso a cosas básicas, a educación, salud, vivienda digna. Y estas personas, o digamos este sentir social, empezó a generar algo, como rabia, como dolor (Entrevista 28. Profesional área infancias y adolescencias).

De esta manera, la crisis política se precipitó de forma inesperada sobre la sociedad chilena, exigiendo a Trabajo Social asumir activamente su rol garante de los derechos humanos, en el marco del masivo descontento ciudadano expresado abiertamente en los espacios públicos del país.

Ejercicio del rol garante de derechos de Trabajo Social en condiciones de inestabilidad institucional. “Hasta que la dignidad se haga costumbre”

Desde sus primeras horas, la crisis política estuvo caracterizada por marchas, protestas y concentraciones ciudadanas que ocuparon diversos espacios públicos y dieron origen a enfrentamientos entre manifestantes y fuerzas de orden o militares, lo que afectó de forma directa las condiciones de seguridad y circulación expedita de la movilidad urbana de peatones, vehículos particulares y transporte

colectivo. Sumado a lo anterior, el estado de excepción constitucional representó medidas restrictivas respecto del derecho al libre tránsito personal. Al igual que para toda la población, ambas situaciones afectaron las condiciones de traslado y permanencia durante los respectivos horarios laborales del colectivo profesional en sus espacios de trabajo, situaciones que debieron ser enfrentadas por medio de ajustes internos en las rutinas diarias, con flexibilidad institucional y salvoconductos.

Muchas veces se terminó la jornada laboral antes, por razones obvias. Porque las manifestaciones empezaban a veces más temprano. O a veces, eran todo el día (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencias).

El horario de entrada es a las ocho de la mañana. Pero era muy difícil cumplir con el horario, por los problemas de locomoción y las barricadas en las calles. A veces eran más de las nueve y todavía venían llegando colegas. Y en la tarde, yo creo que no trabajábamos más allá de las tres de la tarde, para facilitar los retornos (Entrevista 11. Profesional área educación).

Todas las estaciones del metro estaban cerradas. Y les facilitaban a los trabajadores un bus de acercamiento a un metro más cercano. Para poder llegar a sus casas (Entrevista 2. Profesional área salud).

Hubo muchos compañeros que tenían problemas para llegar en la mañana a trabajar y ahí varios compañeros reemplazaron a otros. Pasó muchas veces esa situación (Entrevista 18. Profesional área municipio).

Nosotros como funcionarios de salud - hay que recordar que en ese tiempo había toque de queda- y las personas que teníamos libre acción, eran las que portábamos credencial de salud, que sí podíamos transitar libremente sin que nos perjudicara, entre comillas, el toque de queda. Porque se requería además mucho personal de salud, por la situación que se estaba viviendo (Entrevista 4. Profesional área salud).

Del mismo modo, las dificultades para el libre tránsito en condiciones seguras afectaron los desplazamientos del público usuario, ocasionando atrasos o inasistencias a las citaciones, junto con una importante baja en la afluencia de personas dentro de las franjas horarias de atención institucional.

Hubo mucho conflicto. El edificio donde trabajamos fue atacado a pedrazos. Tiraban bombas y a veces había enfrentamientos con balines. Hubo muchos funcionarios públicos que también en eso se leen. Fueron atacados por balines y por supuesto que eso generó un ausentismo de la población. Disminuyó la cantidad de gente que asistía. (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial).

Como estamos ubicados cerca del centro cívico, tuvimos bastantes problemas con el humo de las lacrimógenas. Muchas veces hubo que evacuar rápidamente, porque el centro quedaba pasado a lacrimógena y no se podía trabajar en esas condiciones. Esto pasaba casi todos los días, y se ponía en serio riesgo la integridad personal de los pacientes citados y, por supuesto, del equipo. Por eso, los pacientes asistían muy

poco a las citas y no teníamos seguridad de poder atenderlos (Entrevista 2. Profesional área salud).

Acá no se cerró nunca la oficina en Viña. El guardia nos ayudaba a mantener semicerrado y atendíamos desde afuera. Ahora, hubo una baja importante de atención. O sea, en los primeros días la verdad es que no venía casi nada de gente. Tenemos un sistema de atenciones donde uno va registrando la cantidad de usuarios por un tema de porcentajes, de cuántos usuarios se atendieron, se codifica por femenino, masculino, qué tipo de trámite hicimos. Y ahí hubo una baja muy importante (Entrevista Profesional área protección social).

A pesar de las dificultades descritas, el colectivo realizó esfuerzos por mantener vigente su rol garante de derechos, buscando sostener la entrega de los servicios y beneficios como reconocimiento a la dignidad de la población, aun en condiciones de excepción. Así entonces, Trabajo Social en contextos hospitalarios realizó esfuerzos por entregar la atención social a partir de la priorización por criterios de urgencia.

Nosotros nos mantuvimos en nuestro rol de atención, de acogida, de intervención en crisis. De poder hacer y restablecer ciertas dinámicas sociales. Y allí entonces, como que de alguna u otra forma, también fuimos gestionando lo que era más urgente. Tal vez que lo que podía aún mantenerse. Ahí tuvimos que estratificar las atenciones sociales (Entrevista 2. Profesional área salud).

En el marco de la atención primaria de salud, el colectivo profesional buscó priorizar las necesidades de la población y la entrega de las respectivas atenciones, teniendo como referente de viabilidad los niveles de conflictividad que se presentaran en los territorios, tal como lo ilustra el siguiente fragmento.

Hacíamos esfuerzos por realizar las visitas domiciliarias. Pero en algunos sectores nos decían claramente: saben que mejor no vengan porque está muy complicado (Entrevista 7. Profesional área salud).

Del mismo modo, en los programas de atención especializada en salud mental, se mantuvo activa la atención programada para la población usuaria y se fueron abriendo espacios para la demanda espontánea, especialmente en territorios expuestos a episodios de violencia extrema, junto con atención a grupos de población adulta y personas mayores que presentaban riesgos de revictimización, por contar con antecedentes biográficos personales o familiares vinculados a violaciones a derechos humanos durante la época dictatorial, como lo describe el siguiente fragmento ilustrativo.

Y después, lo que pasó fue empezar a darnos cuenta de que habían hechos de violencia y de violaciones directas de derechos humanos de un montón de gente. Abrimos también los boxes de atención para poder hacer esa acogida, esa orientación. Y en los casos, pocos, pero igual se hicieron denuncias (Entrevista 5. Profesional área salud).

Buscamos mantener la mayor cantidad de atenciones. Teníamos mucha atención inmediata, espontánea, crítica, en estado de shock, especialmente en personas que se encontraban descompensadas. (Entrevista 8. Profesional área salud).

Dadas las dificultades evidentes para realizar las actividades profesionales de forma regular, la gestión en red se convirtió en un valioso recurso que contribuyó a mantener en funcionamiento programas, atenciones y beneficios sociales, tal como lo corrobora el siguiente fragmento ilustrativo.

Se generó ahí un lapso, en esos dos meses. Entre octubre y noviembre más o menos. Era bien caótica la situación entonces. Estuvimos prácticamente paralizados en ese tiempo, tratando de generar estrategias: por teléfono, activando aún con mayor fuerza la red para contactarnos a través, por ejemplo, de los CESFAM o de las escuelas, con las familias o con las personas que trabajamos. Y eso se vio un poco alterado en ese periodo. Lo bueno es que las marchas y esas cosas se informaban. Entonces ahí, en base a esos calendarios, podíamos organizarnos (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial).

En los programas de atención a infancias y adolescencias, la protección de derechos fue una preocupación prioritaria, dados los riesgos asociados a la participación de dicha población en las acciones de protesta, tal como lo ilustra el siguiente fragmento.

Tocó jóvenes que los tomaron presos, los pillaron robando. En situaciones así, bien complejas. La pasaron mal, porque igual eran niños chicos. O sea, las detenciones fueron violentas, porque los carabineros no fueron amables, sobre todo con nuestros niños. Los chicos, algunos con antecedentes delictuales, con ciertas conductas más violentas. Pero son niños finalmente. Fueron situaciones de mucha tensión, donde los profesionales se vieron bien desgastados. Se quedaban monitoreando todas estas situaciones por teléfono y la angustia que genera eso fue difícil (Entrevista 24. Profesional área infancias y adolescencias).

La preocupación por los derechos de la población infantil y adolescente fue una prioridad transversal para todo el colectivo profesional, por lo que se desplegaron permanentemente acciones de protección frente a amenazas de su integridad y seguridad personal, independientemente del área de desempeño profesional, tal como lo expone el siguiente fragmento ilustrativo.

Entonces, en algún momento, carabineros salió pegándole palos a unos estudiantes frente a la municipalidad. Y nosotros abrimos las puertas de la DIDECO, los escondimos y nos enfrentamos con carabineros, para que no pudieran entrar (Entrevista 19. Profesional área municipio).

Con el fin de mantener un rol activo como garante, se asumió una posición de monitoreo y vigilancia en torno a los derechos de la población y se buscaron alternativas para enfrentar las restricciones de movilidad urbana con sentido de

oportunidad. Para ello, se incorporó el uso de las tecnologías digitales, cuyas características de instantaneidad, multiplicidad de participantes por conexión, recursos de edición de audio e imagen y desmaterialización de contenidos adjuntos conformaron las bases para el incipiente desarrollo digital de Trabajo Social, que sería profundizado tiempo más tarde por los requerimientos de confinamientos preventivos exigidos por la pandemia de COVID-19 (Castañeda, 2024b; Contreras y Gutiérrez, 2023). A continuación, se presentan fragmentos ilustrativos respecto de la incorporación de las tecnologías digitales en los desempeños profesionales durante el período de crisis política.

Empezamos a comunicarnos con las familias para saber cómo estaban. Hacíamos video llamadas y contactos telefónicos para hacer seguimientos de los casos. Y empezamos a trabajar con esta modalidad de teletrabajo. Y todo se hacía desde ahí. (Entrevista 26. Profesional área infancias y adolescencias).

Lo que hicimos, porque cuando uno generalmente se contacta con la entrevista de los pacientes que están hospitalizados, los cita como entrevista. Entonces, empezamos a hacer atenciones de manera remota. Entonces hacíamos videollamadas o hacíamos llamados telefónicos para que la gente tampoco tuviese que desplazarse hacia el hospital o arriesgarse, digamos, ante esa situación. También se implementó que las cosas más administrativas, así como envío de correo y otros, para que nosotros pudiésemos conectarnos remotamente desde nuestra casa, desde nuestros correos institucionales (Entrevista 3. Profesional área salud).

Y en vez de ir a hacer visitas domiciliarias, solicitábamos que tuviese una videollamada para que nos mostrara el entorno, la casa y las cosas a través del teléfono (Entrevista 9. Profesional área educación).

En esta oportunidad, Trabajo Social realizó esfuerzos para proteger los derechos humanos de la población, lo que le instó a desplegar desempeños definidos en torno a la protección y denuncia, tal como lo exponen los siguientes fragmentos ilustrativos.

Respecto de resguardar los derechos, obviamente siempre se les recordaba a los equipos que nosotros, como una institución de salud, somos eso. No somos una fuente de información extraoficial. Que cualquier consulta que se requiriera de información sensible de un paciente, tenía que venir a través de una orden judicial. Porque muchas veces quisieron ir a hacer detenciones o averiguar respecto de quienes se encontraban ya sea en urgencia u hospitalizados. Y nosotros somos eso, una institución de salud y que tenemos canales formales ¿Cierto? Y que, si no hay una orden de un juez de la república, uno no puede entregar información sensible como dirección, teléfono, causa de ingreso. Sobre todo, en aquellas situaciones que eran médico-legales, tenían que seguir el curso médico legal ... Yo creo que lo que primaba siempre era el derecho a que prevalezca la vida (Entrevista 3. Profesional área salud).

Si hay una función que viene con el Trabajo Social, justamente es la de garante de derechos humanos. Por ejemplo, yo asumí un rol de observador de derechos humanos. Y ese rol incluye no solamente el registro, sino también la denuncia, que es sistematizar la información que uno recaba y que recaban los otros observadores, generar documentos y presentar esos documentos a organismos de derechos humanos que tienen posibilidad de hacer presentaciones internacionales y nacionales. En algunos casos, incluso se fue a juicio con algunas personas que fueron víctimas de violaciones de derechos humanos, sobre todo con las más graves (Entrevista 26. Profesional área infancias y adolescencias).

De este modo, el rol garante de derechos de Trabajo Social fue actualizado y confirmado en su desempeño por el colectivo profesional, que realizó importantes esfuerzos para mantener en funcionamiento los servicios y beneficios a los que tiene derecho la población, aun en circunstancias abiertamente adversas y de fuerte cuestionamiento a la institucionalidad que las acoge.

Nuevas convocatorias para viejos problemas. “#Chiledespertó”

Dado que la crisis política confrontó a la institucionalidad del país, la ciudadanía buscó encauzar propositivamente su malestar en instancias de participación diferentes a los espacios tradicionales. Para ello, se llevaron a cabo acciones autoconvocadas con fines de reflexión y propuesta que asumieron la modalidad de cabildos ciudadanos, los que generalmente eran informados por medio de redes sociales e implementados en espacios comunitarios, como plazas o sedes sociales. Estas instancias se organizaban en torno al análisis ciudadano de la contingencia, revisando las razones que habían llevado al país a la crisis y las eventuales alternativas que podían ofrecer una salida pacífica por medio de procesos participativos y representativos de los distintos sectores de la sociedad, siendo una conclusión recurrente la necesidad del cambio de la Constitución vigente. Cuando los cabildos fueron autoconvocados, no representaron iniciativas que en su origen hayan sido impulsadas por acciones profesionales; sin embargo, fueron ampliamente valorados desde Trabajo Social, ya que eran concebidos como renovadas alternativas para el protagonismo social y para la búsqueda de soluciones conjuntas, tal como lo señalan los siguientes fragmentos ilustrativos.

Y cuando empieza este tema del estallido, se empezó a generar justamente un ambiente como esperanzador, como que a lo mejor si estábamos juntos como comunidad, en los cabildos, podríamos generar un cambio, un país distinto, con acceso, con una sed de igualdad. (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencia).

La mayoría también empezó a buscar dónde hacer, dónde participar. Desde la cosa más aparentemente inorgánica, como son las marchas, ¿no?, hasta una serie de colectivos que existían y otros que se crearon en ese momento, pero a partir de poderes que ya estaban instalados. Sobre todo los que se empezaron a llevar hace rato acá, en los

territorios. Yo lo empecé a escuchar mucho más seguido: la gente hablaba y valoraba esa expresión para designarse a sí mismos y su lugar de pertenencia, desde nuestro territorio. Yo creo que igual que en el resto del país, la gente decía bueno, quiero participar, ¿dónde me junto? y ¿qué creamos? (Entrevista 5. Profesional área salud).

A los cabildos ciudadanos se sumaron las iniciativas de ollas comunes y comedores solidarios, históricas prácticas de denuncia y resistencia, que son reconocidas como las principales estrategias de sobrevivencia y símbolos de la organización social de los sectores populares en contextos de crisis económicas (Castañeda, 2022; Hardy, 1986). El trabajo conjunto entre organizaciones comunitarias, tales como juntas de vecinos, centros de madres, clubes deportivos, clubes de personas mayores, agrupaciones juveniles o comités de vivienda, junto con los aportes de organizaciones y colectivos autoconvocados, hizo posible su funcionamiento durante el período de crisis por medio de su rescate y revalorización como espacio de encuentro, reflexión y participación. A continuación, se expone un fragmento ilustrativo referido a esta práctica reivindicativa.

Yo creo que fue como retomar esto de: se necesita la olla común, se necesita la organización como apoyo y seguridad, se necesita que nos conozcamos entre todos los vecinos. Volvimos a retomarnos estos espacios, volvimos a estar organizados políticamente, volvimos a tener como una mirada y una lucha en común. Las iglesias volvieron a ser un espacio en donde las personas confluían. Las juntas de vecinos volvieron a acoger a vecinos que tenían ciertas necesidades. No tan solo alimentarias, sino que también de quienes tenían necesidades de compartir su propia historia con otros (Entrevista 3. Profesional área salud).

En esta coyuntura histórica, las ollas comunes y los comedores solidarios tuvieron la oportunidad de recibir apoyo a partir de las gestiones de Trabajo Social, por medio de aportes en alimentos e insumos, lo que anticipó lo que sería una constante en los meses sucesivos, una vez iniciada la pandemia de COVID-19.

Me acuerdo que en algún momento tuvimos que levantar el tema de las ollas comunes. Ver cuantas ollas comunes había en el sector, para ver a cuantas el municipio podía ayudarles con alimentos no perecibles (Entrevista 20. Profesional área municipio).

En el contexto de la crisis, a los cabildos ciudadanos, las ollas comunes y los comedores solidarios se sumaron múltiples modalidades de participación social presenciales que fueron organizadas a instancias de la ciudadanía, tales como asambleas, talleres, exposiciones, conversatorios, actividades artísticas, velatones y actos de homenaje, las que en ocasiones evocaban manifestaciones sociales proscritas en tiempos dictatoriales. Todas ellas fueron reconocidas en su legitimidad por Trabajo Social, dado el renovado potencial que representan para la expresión de las necesidades de la ciudadanía en los territorios y los desafíos que plantean para el desempeño profesional en el marco de las políticas sociales del Estado subsidiario. En atención a la importante respuesta social que alcanzaban sus convocatorias, Trabajo Social comenzó a colaborar en su implementación, en

vistas a la protección de sus participantes. A continuación, se presentan fragmentos que ilustran estas situaciones.

Ollas comunes, muchos cabildos, asambleas, exposiciones, actividades artísticas. O sea, en el territorio. Ahí se realizaron, desde la población o en el territorio. Había muchísima actividad organizacional. Conversatorios, talleres, actividades. Muchísimo movimiento. Actores sociales bien potentes, lo cual nos obligaba a disponer de nuevas herramientas y estrategias de trabajo, Una nueva escucha para poder, en la medida de lo posible, hacer un nexo con las políticas públicas, de eso que estaba surgiendo en el territorio. Yo creo que esto es precisamente el abrirse a una construcción social colectiva, desde las bases, desde las instituciones, facilitar esos caminos, esos canales de comunicación entre los territorios y las políticas (Entrevista 8. Profesional área salud).

Hubo varias instancias... diferentes cabildos que convocamos a la comunidad en general para poder conversar, incluso en plazas abiertas. En ocasiones me conseguí el Centro Cultural, que es un edificio bien grande, que tiene salas bastante amplias y ahí tuvimos el cabildo más grande, como con trescientas personas. Tuvimos que organizar también autorización del espacio público que eran las plazas. Lo coordiné con la Municipalidad para la autorización del espacio y también con la Delegación Presidencial Provincial, para poder resguardar de que la conglomeración de personas no fuera un evento llamativo para Carabineros y nos fueran a dispersar (Entrevista 17. Profesional área infancias y adolescencias).

Progresivamente, en la medida que la crisis política se extendía a lo largo de las semanas, la estrategia de convocatorias a cabildos o asambleas fue incorporada por Trabajo Social en las propias acciones profesionales comunitarias realizadas en contingencia, a través de encuentros que permitieron la reflexión ciudadana en torno al funcionamiento de las políticas públicas y la necesidad de priorizar la noción de derechos sociales por sobre la concepción de bienes de mercado.

Mi área es de promoción y de talleres. Nosotros instauramos - pero fue una iniciativa mía en realidad que era la encargada de esa área - de que los espacios de talleres tenían relación a lo que se estaba demandando en el estallido social. Por ejemplo, cuando hablábamos de protección hacia niños, niñas y adolescentes, también hablábamos de por qué es tan importante el derecho a la educación, por qué garantizarlo desde el Estado es tan importante, porque en el fondo no tenemos hoy la facultad de decidir a qué colegio van los niños y niñas, sino más bien, en base al bolsillo, lo que alcanza ... así que instauramos temáticas de poder reflexionar en torno a lo que estaba pasando, porque no se podía obviar (Entrevista 26. Profesional área infancias y adolescencias).

Aquí levantamos un cabildo de salud mental, que fue abierto y se hizo semanalmente, durante un mes, quizás un mes y medio. Fue en reuniones donde convocábamos a los funcionarios de salud, en primer lugar, a otros centros de tratamiento, a los gremios de salud, a usuarios,

familiares y a la comunidad que estaba alrededor de nosotros. O sea, fue una convocatoria abierta. Asistían de 15 a 20 personas, más o menos. En esas reuniones revisábamos cuáles eran los temas de salud mental que pensábamos que era necesario que se pudieran, en algún momento, sistematizar o presentar a alguna autoridad, o a alguna audiencia que pudiera acogerlos como algo importante (Entrevista 5. Profesional área salud).

Dada la amplitud y diversidad de acciones que se implementaban, el propio colectivo de Trabajo Social tuvo la posibilidad de aportar en las convocatorias, complementando su rol profesional con acciones de compromiso ciudadano y trabajo voluntario, tal como lo ilustran los siguientes fragmentos.

Yo participé, más que como trabajador social, sino que como ciudadano. Obviamente, uno lleva la mochila de ser trabajador social y llevar ese bagaje encima. Pero, primero participé como ciudadano, principalmente en marchas y cabildos, donde se discutían el por qué y hacia donde apuntábamos. Yo creo que, obviamente en esos espacios, especialmente en los cabildos de conversación y asambleas, uno puede aportar como ciudadano, sino que también puede aportar como trabajador social desde la experiencia que uno tiene y el área en la que trabaja (Entrevista 29. Profesional área justicia).

Fui voluntaria también en los Ojos de Chile, que fue esta ONG que se inicia con los estallidos oculares. Y entonces, allí me tocaba poder elaborar los informes sociales de las personas que sufrieron, que fueron víctimas de la represión estatal. Y con este primer informe eran donde ellos se presentaban en el INDH, para poder acumular las causas con la representación de la defensa en contra del Estado. Estuve de voluntaria en los Ojos de Chile, que surgen a partir de diciembre del 2019, para poder hacer esta primera atención, esta primera contención (Entrevista 3. Profesional área salud).

Así entonces, la participación social en instancias ciudadanas representó el esfuerzo de la población por entregar respuestas organizadas que expresaran propositivamente el malestar social y aportaran contenidos a las alternativas de búsqueda de salida a la crisis que se evaluaban a nivel político institucional. Estas convocatorias se caracterizaron por su masividad, horizontalidad y presencia territorial, permitiendo identificar el espacio local como componente clave capaz de contener y canalizar el descontento ciudadano a lo largo de los diversos barrios y comunas del país. En este marco, en la medida que Trabajo Social tuvo la oportunidad de contribuir o convocar a estas instancias, aportó con su manejo especializado en intervención grupal, participación social, manejo de conflictos y liderazgo propositivo, facilitando las dinámicas grupales, organizacionales y dirigenciales que se expresaron en medio de la contingencia.

Aprendizajes profesionales. “Nos quitaron tanto, que nos quitaron hasta el miedo”

En el marco de las experiencias profesionales analizadas, emergen diversos aprendizajes obtenidos por el colectivo, los que permiten reflexionar respecto de los desempeños de Trabajo Social en el período sistematizado. Así entonces, se reconoce que la condición de garante de derechos se fundamenta desde un marco institucional conformado por organismos públicos y colaboradores del Estado, que en esta oportunidad fue abiertamente cuestionado por la ciudadanía. En consecuencia, la legitimidad de la acción profesional se vio afectada en su despliegue dado que, por una parte, la dimensión funcionaria del cargo debió adscribirse a los lineamientos formales que fueron definidos por las instituciones para enfrentar la contingencia y, por otra, porque la ciudadanía expresó abiertamente su malestar a la institucionalidad presente en los territorios, sin realizar distinciones de ningún tipo, tal como lo ilustran los siguientes fragmentos.

En la institución no se hizo nada vinculado al estallido social. Porque somos una institución, por tanto, no. No somos, no deberíamos ser un ente que delibere o que esté involucrado en esas cuestiones. Sabiendo que son manifestaciones ciudadanas, nosotros más que nada, la repercusión, fue de poder conversar las cosas entre el equipo, sabiendo que hay distintas opiniones (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencias).

Como estamos ubicados cerca del centro, muchas veces quedamos en el medio de los enfrentamientos. Nadie respetaba que éramos un establecimiento de salud. Nos pasaban por encima. Había muchas barricadas, mucho fuego, muchas piedras, mucha violencia alrededor de nosotros (Entrevista 3. Profesional área salud)

A pesar de ello, los aprendizajes profesionales en torno al rol garante de derechos que emergieron desde la experiencia ampliaron las concepciones previas a la crisis política, a partir del potencial que representan el enfoque de derechos en las políticas públicas y los vínculos profesionales con los procesos de cambio en el territorio.

Yo trabajo en el servicio público y los servicios públicos no están direccionados hacia el enfoque de derechos, Están orientados más bien a llegar a las familias más vulnerables y a satisfacer necesidades indispensables. Igual nosotros, desde ahí, podemos abrir ese espacio como trabajadores sociales y trabajadoras sociales. En construir ese enfoque de derecho, en poder implementar un enfoque de derecho en el trabajo territorial (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial).

Respecto de los aprendizajes profesionales obtenidos en torno a cabildos, asambleas y diversas actividades comunitarias realizadas por medio de autoconvocatorias amplias o convocatorias institucionales acotadas, se confirma la tradición de Trabajo Social en torno al valor de la participación social como

medio para la expresión social que permite aunar esfuerzos en torno a la búsqueda del bien común, como lo evidencian los siguientes fragmentos.

Uno de los principales aprendizajes fue la importancia de la organización comunitaria y del fortalecimiento de los espacios territoriales. Durante el estallido social, vimos el resurgimiento de las organizaciones sociales, la solidaridad comunitaria y el trabajo en red, que fueron fundamentales en este proceso (Entrevista 23. Profesional área infancias y adolescencias).

El primer aprendizaje es poder confiar en la población. Que cuando se abren los espacios de participación, las personas sí están disponibles para proponer, para trabajar colectivamente, para construir colectivamente (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial).

En específico, el rol de garante de derechos, respaldado formalmente desde el marco institucional y profesionalmente desde los principios éticos de Trabajo Social, se instaló en el centro de la reflexión profesional, reconociendo su indiscutible valía y la permanente necesidad de fortalecer su despliegue respecto de la amplia gama de acciones que comprenden la promoción, protección, reparación, restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, que exigen la concreción de medidas directas avaladas por la institucionalidad del Estado. Los siguientes fragmentos permiten ilustrar la comprensión respecto del tema que se encuentra presente en el colectivo profesional.

Las dictaduras a nivel latinoamericano disminuyeron el rol del Trabajo Social al mínimo. En realidad, el Trabajo Social quedó disminuido, pero al máximo. Y en realidad, lo que hizo en el estallido fue, en el fondo, retomar el rol protagonista. (Entrevista 6. Profesional área salud).

Y lo otro que aprendí, es la precariedad y la inestabilidad de las garantías de los derechos humanos. Cómo fácilmente se puede romper el que pensemos como sociedad que todas las personas tenemos los mismos derechos. Ahí lo vimos, esa violencia enorme. Y lo precario que es el tema de las garantías. Que uno piensa estos son mínimos, mínimos sociales de convivencia. Y se rompen tan fácil, el consenso se rompe tan fácil (Entrevista 5. Profesional área salud).

En el estallido, vimos la visibilización de los derechos humanos que fueron vulnerados. Yo creo que Trabajo Social tiene ahora una mejor capacidad para acompañar y fortalecer estos movimientos, garantizando que la protección de derechos sea una prioridad (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencias).

Uno de los principales aprendizajes fue la necesidad de actuar con rapidez y flexibilidad en situaciones de crisis. En un momento como el estallido social, donde las personas se sintieron desbordadas por la situación, era fundamental que pudiéramos ofrecer apoyo emocional y práctico. Poder ser una voz que defienda los derechos humanos de todas las personas afectadas con una respuesta más organizada y efectiva (Entrevista 11. Profesional área educación).

En el marco de la crisis política, destaca el reconocimiento de los derechos humanos como un tema clave para la profesión y que se encuentra en permanente perfeccionamiento. Por ello, el colectivo profesional identifica áreas de mejora y plantea autocríticas que buscan fortalecer la condición identitaria de Trabajo Social con los derechos humanos en la formación y en los desempeños profesionales, tal como lo plantean los siguientes fragmentos ilustrativos.

Trabajo Social siempre se ha mostrado en Chile, y yo creo que, en el mundo, como una profesión de los derechos humanos, con un rol importante durante la dictadura militar. Qué sé yo, trabajadores sociales participaron de la Vicaría de la Solidaridad y varios otros programas, en el CODEPU. Fuimos como una profesión clave. Hubo muchísimas, más de veinte personas que fueron víctimas: desaparecidos, asesinados, ejecutados políticos, etc. Les rendimos homenaje... Yo creo que de ahí tal vez se entiende que hoy día los derechos humanos, que parece que es tan obvio que son parte de nuestra profesión, haya gente que no lo comparta y haya formaciones incluso que no han enseñado derechos humanos y nunca les dijeron a sus alumnos ¿Sabe qué? Este es un tema que usted tiene que ver (Entrevista 5. Profesional área salud).

Creo que lo primero es que debimos aprender, o espero que hayamos aprendido, que la cuestión de los derechos sociales o los derechos humanos no es una cuestión de un consenso de por sí, o es algo que nos deben de garantizar de por sí; sino más bien es un proceso de tensiones, de luchas, de que la gente lo demanda, de que se logran conquistar las cosas. En general la preocupación sobre los derechos humanos en particular es que se respeten los derechos humanos, pero realmente lo que nos debe interesar, creo yo, es la materialización de los derechos. Es decir, que se garanticen propiamente tal (Entrevista 25. Profesional área infancias y adolescencias).

Creo que el tema fundamental es el rol del trabajo social frente a las crisis sociales. El trabajo comunitario es clave para apoyar los procesos sociales y el fortalecimiento de los vínculos con las instituciones. Después del estallido social, muchas familias quedaron desprotegidas y es necesario seguir con el trabajo territorial y comunitario para garantizar que no se repita la falta de apoyo (Entrevista 17. Profesional área municipio).

Adicionalmente, la desestabilización institucional que representó la crisis política para el país tuvo como efectos para la profesión el inicio de un período de reflexión y cuestionamiento respecto de los fundamentos, la legitimidad y las contradicciones presentes en su rol garante de derechos, como lo evidencian los siguientes fragmentos ilustrativos.

Y también, reconociendo que nosotros también somos parte de eso. Por una parte, ejercemos una función desde el servicio público. Pero también somos parte del territorio, también somos parte del estallido, también somos parte de los procesos sociales de cambio que se emprenden (Entrevista 21. Profesional área delegación provincial).

Yo creo que el Trabajo Social no tiene ninguna cosa que aporte a los derechos humanos. No tenemos nada. No tenemos mucha formación formal, no existen organismos propios, no existe nada. Yo fui parte del colegio de trabajadores sociales durante muchos años y la academia puede hablar mucho de los derechos humanos, pero no hace nada... Si tú me dices organismos de Trabajo Social que existan hoy en día, que defiendan los derechos humanos, no existe nada. Que tenemos un potencial para reunirnos y hacer cosas, de más que existe un potencial... Creo que eso igual muestra algo. Que, en el fondo, nosotros como colectividad profesional, estamos super debilitados, super mal. Yo creo que nosotros estamos en un proceso de desprofesionalización importante (Entrevista 28. Profesional área infancias y adolescencias).

Las importantes reflexiones que iniciaba el colectivo en el marco de la crisis política quedaron suspendidas. Al igual que en épocas pasadas, en que el proceso de Reconceptualización se detuvo por los golpes de Estado y las dictaduras cívico-militares sucedidas en la región del Cono Sur de América durante la década de 1970, en esta ocasión las reflexiones quedaron inconclusas al ser sobrepasadas por la emergencia sanitaria originada por la pandemia de COVID-19 a partir de marzo de 2020. Esta situación redefinió forzosamente las urgencias sociales y las acciones profesionales hacia las renovadas demandas de los años pandémicos, caracterizados por la incertidumbre cotidiana frente a una amenaza vital global. Sin embargo, los aprendizajes profesionales obtenidos durante la crisis social se han transformado progresivamente en saberes activos que enriquecen los desempeños y resignifican el rol garante de derechos de Trabajo Social, conforme a su centenario compromiso con las necesidades y problemas sociales que afectan a la población, en especial con aquellos grupos afectados por pobreza multidimensional, precariedad, discriminación, descalificación, abandono, violencia y postergación.

Reflexiones finales. “El derecho de vivir en paz”

A partir de los resultados obtenidos en el proceso de sistematización, es posible caracterizar de forma estilizada los principales ajustes que realizó el colectivo profesional en sus desempeños, frente a los efectos que representó la crisis política en la vida cotidiana del país.

Tabla 1

Desempeños regulares de Trabajo Social, ajustes durante la crisis política y fragmentos ilustrativos

Desempeños profesionales regulares	Ajustes durante la crisis política	Fragmentos ilustrativos
Atención social institucional en horarios regulares.	Atención social institucional con flexibilidad horaria.	Hubo mayor flexibilidad en los horarios de atención, porque efectivamente había gente que no quería asistir por temor o por los riesgos en los traslados por las marchas, los enfrentamientos o las barricadas. Así que se tuvieron que hacer ajustes, para poder atender a las personas en los horarios que podían asistir o en los horarios que se sentían seguras de asistir (Entrevista 27. Profesional área infancias y adolescencias)
Atención social en terreno en horarios regulares.	Atención social en terreno en horarios acotados.	En el estallido sí se hacían atenciones en terreno. Pero como te digo, solamente en la jornada de la mañana, porque después era muy peligroso. Además, que ir en vehículos institucionales generaba un choque importante al usuario. Ellos tenían este tema confrontacional con todo lo que se relacionara con el gobierno o con el Estado (Entrevista 15. Profesional área protección social)
Intervención grupal con funcionamiento regular.	Intervención grupal con funcionamiento excepcional.	Los grupos se mantuvieron en la medida que podían funcionar. Había días en que se canceló todo no más, porque no se podía funcionar. (Entrevista 8. Profesional área salud).
Convocatorias por medios presenciales.	Convocatorias por medios digitales.	Toda la información era a través de redes sociales. Ahí ya estaba más o menos el boom activo de redes y teníamos como un grupo, o sea un Instagram. Llegaba a mucha gente y a través de esa difusión hacíamos las convocatorias (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencias)
Cumplimiento de acciones profesionales en modalidad presencial.	Cumplimiento de acciones profesionales en modalidad virtual.	Tú tenías que hacer la pega de igual manera, pero estando desde la casa, ya que no te podías presentar a tu puesto de trabajo, pero igual tienes que monitorear. Esto vino a aumentar la sensación que el trabajo remoto si existe, si hablamos que desde la organización te entregan y te delegan funciones bien concretas (Entrevista 17. Profesional área municipio)

Desempeños profesionales regulares	Ajustes durante la crisis política	Fragmentos ilustrativos
Acciones socioeducativas en temáticas específicas vinculadas a las políticas sociales en implementación.	Acciones socioeducativas sobre derechos humanos.	Yo creo que por lo menos a los usuarios que tuvimos, les dejamos claro cuáles eran sus deberes, sus derechos. Ellos tienen por supuesto voz y voto en cualquier tipo de proceso. Algo que antes no existía, funcionaban desde: me mandaron para acá. Yo creo que eso marcó un antes y un después. Que no vieran a las instituciones tan arriba, las instituciones se bajaron un poco. Ok, vamos a bajar la vara como se dice y vamos a buscar otras formas de llegar a las personas (Entrevista 4. Profesional área salud).
Trabajo intersectorial pleno.	Trabajo intersectorial parcial.	Nosotros seguimos trabajando exactamente igual en el programa. Pero yo creo que se puede visibilizar como un nudo crítico que no teníamos el reporte de las escuelas y la salud, porque esos sistemas como que se replegaron. Los niños ya no iban al colegio de forma presencial. Y a la salud tampoco. (Entrevista 22. Profesional área infancias y adolescencias).
Relación directa con las organizaciones comunitarias	Relación restringida con las organizaciones comunitarias	Había organizaciones que efectivamente uno no podía entrar. Y con el paso del tiempo, ya pudiste ir entrando. De a poco, cierto. Porque al principio ¡No! ¡municipio fuera! Y después. Ya oye, permito que vengas a levantar el catastro para ver si nos pueden ayudar con algo. Y ahí, como que uno iba entrando. Pero sí, efectivamente, fue un levantamiento propio de lo que tuvimos que hacer (Entrevista 20. Profesional área municipio).

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la Sistematización.

Al revisar los ajustes a los desempeños con mayor detalle, se visibilizan desempeños profesionales en contingencia y acciones profesionales asociadas, que fueron realizadas por el colectivo profesional de Trabajo Social en el período de la crisis política y que evidenciaron la importante preocupación por mantener vigente el rol garante de derechos y canalizar esfuerzos en la protección de la población.

Tabla 2

Desempeños profesionales en contingencia y acciones profesionales asociadas realizadas por Trabajo Social durante la crisis política

Desempeños profesionales en contingencia	Acciones profesionales asociadas
Implementación de programas, servicios y beneficios sociales para la población	<p>Flexibilización de horarios de atención.</p> <p>Reprogramación de citas.</p> <p>Atención por demanda espontánea.</p> <p>Habilitación de zonas abiertas o zonas de seguridad de las instituciones para recibir consultas y realizar orientación social.</p> <p>Organización de turnos para mantener atención permanente de la población y superar las dificultades derivadas de los problemas de acceso a los lugares de trabajo de parte de los equipos profesionales.</p> <p>Organización de servicios específicos para contención y acogida de personas afectadas emocionalmente por la crisis política.</p> <p>Contactos telefónicos con fines de monitoreo de las condiciones de integridad y seguridad del público usuario.</p> <p>Gestiones y trámites de beneficios sociales desde criterio de urgencia.</p> <p>Mantenimiento de funcionamiento de atenciones y servicios en los territorios locales en horarios de menor beligerancia.</p> <p>Compatibilidad de horarios de atención con fechas y horarios de pausa de convocatorias de actividades ciudadanas.</p> <p>Incremento del trabajo en red para asegurar coberturas, entrega de beneficios, avance de procesos de intervención, atención de situaciones de emergencia y monitoreo de la situación del público usuario.</p> <p>Apoyo en las tecnologías digitales para sostener procesos de intervención social con público usuario y actividades profesionales con equipo de trabajo y con colegas de otras reparticiones.</p>
Acompañamiento a organizaciones comunitarias formales y autoconvocadas	<p>Gestiones para facilitar uso de sedes, infraestructura o espacios públicos en la celebración de cabildos ciudadanos, asambleas y diversas convocatorias masivas.</p> <p>Aportes en alimentos e insumos para ollas comunes y comedores comunitarios.</p> <p>Manejo de conflictos grupales, apoyo al liderazgo propositivo y facilitación para la búsqueda de acuerdos en instancias comunitarias.</p> <p>Organización de convocatorias abiertas a la población y/o equipos de trabajo, para participar de actividades de reflexión y debate de la situación de crisis desde la perspectiva de la política social o programa social a cargo.</p>

Desempeños profesionales en contingencia	Acciones profesionales asociadas
Protección de derechos humanos	<p>Protección de la integridad personal de la población facilitando atención en horarios de baja beligerancia y por transferencia de actividades profesionales a modalidad virtual.</p> <p>Protección de la identidad de personas en recintos hospitalarios.</p> <p>Asistencia a comisarías para verificar estado de salud, cumplimiento de requisitos legales de detención y efectivo ejercicio de derechos de público usuario detenido.</p> <p>Levantamiento de sistemas de registro institucional de situaciones de violaciones de derechos humanos.</p> <p>Visitas domiciliarias, entrevistas y gestión de beneficios a público usuario afectado por situaciones de violaciones de derechos humanos.</p> <p>Orientación socio-jurídica en situaciones de violaciones de derechos humanos.</p> <p>Intermediación con fuerzas de orden y seguridad para proteger a la población en situaciones de protesta callejera.</p> <p>Denuncias formales de violaciones de derechos humanos.</p>

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la Sistematización.

Así entonces, es posible constatar que, en el marco de la crisis política que afectó al país, los desempeños de Trabajo Social se adecuaron a la contingencia, con el fin de mantener vigente su rol garante y facilitar el acceso de la población a las acciones profesionales bajo su responsabilidad y orientadas a la protección de los derechos humanos de la población. No obstante, estas acciones profesionales se respaldan en la institucionalidad de un Estado subsidiario orientado por criterios economicistas, que ha privado por décadas a la población del pleno ejercicio de sus derechos sociales y que era abiertamente cuestionado en ese momento por la ciudadanía. Esta situación afectó en un primer momento la legitimidad de las acciones de Trabajo Social, dada su pertenencia a los equipos de los organismos públicos encargados de implementar las políticas sociales desde una institucionalidad que se encontraba en entredicho.

Acá en la municipalidad hubo destrozos. Pudieron entrar algunas personas y toda esa rabia contenida contra el sistema, contra la economía, como se estaba manejando el país y la autoridad, la pérdida de creencia de la autoridad. Entonces, acá como municipalidad era lo más vistoso, lo más directo a un gobierno local, nos llegaron varios piedrazos, nos rompieron los vidrios (Entrevista 19. Profesional área municipio).

Esta condición de pérdida de legitimidad no era desconocida para la profesión. En efecto, Castañeda y Salamé (2022) confirman que, a partir de los efectos del golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973, las acciones profesionales realizadas hasta antes de esa fecha en las áreas agrarias, sindicales, cooperativas, habitacionales y poblacionales apoyadas en la promoción de la organización y

participación social fueron desestimadas y cuestionadas en su valía por las nuevas autoridades de facto. Por ello, es posible afirmar que en ambos eventos, sucedidos a contar de los años 1973 y 2019 y separados entre sí por casi cinco décadas, Trabajo Social quedó despojado transitoriamente de su legitimidad institucional, por lo que debió sostener de forma autónoma su capacidad de redefinirse hacia su rol garante de derechos humanos, a partir de la respuesta ciudadana y de la propia trayectoria profesional, referentes que han sostenido su ejercicio a partir de su coherencia ética y de su capacidad profesional de aprendizaje permanente, tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 3

Cuestionamientos y legitimidad en el desempeño profesional de Trabajo Social en Derechos Humanos. Períodos 1973-1990 y 2019-2020

Período	Cuestionamientos hacia los desempeños de Trabajo Social	Legitimidad de los desempeños de trabajo social en Derechos Humanos	Desempeños profesionales en Derechos Humanos
1973-1990 Golpe de Estado y dictadura cívico militar.	Desde la institucionalidad del Estado	Reconocimiento desde la población afectada por persecución y represión política	Conformación de los desempeños fundantes de protección y defensa de los derechos humanos en organismos no gubernamentales.
2019-2020 Crisis política	Desde la ciudadanía	Reconocimiento desde la trayectoria profesional de protección y defensa de los derechos humanos 1973-1990	Actualización y fortalecimiento de los desempeños de protección y defensa de los derechos humanos con respaldo en la institucionalidad del Estado.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la Sistematización

Sabido es que, en el período dictatorial y en el contexto de las organizaciones no gubernamentales, la profesión realizó encomiables esfuerzos por aportar en la protección de los derechos de la población, desde una posición inicial caracterizada por la ausencia de referentes especializados para orientar sus desempeños frente a las violaciones que se sucedían en Chile por parte de agentes del Estado. Esta situación fue variando a lo largo de los años, debido a los valiosos aprendizajes profesionales frente al tema, que se tradujeron en un reconocimiento de la población a su tarea y a la conformación de un acervo especializado que se mantiene plenamente vigente y que se ha enriquecido con el avance de la institucionalidad del país orientada a la protección de los derechos humanos, expresada principalmente en el Instituto de Derechos Humanos, la Subsecretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y la formulación de renovadas políticas públicas con enfoque de derechos humanos.

En consecuencia, la crisis política iniciada en octubre de 2019 representa un nuevo hito en la trayectoria profesional de Trabajo Social en torno a los derechos humanos, dado que actualizó sus aprendizajes distintivos, recuperó la legitimidad ciudadana frente al cuestionamiento de las instituciones y validó su acervo vinculado directamente con las necesidades y demandas sociales. No obstante, la magnitud de la crisis política levanta nuevas interrogantes a la profesión, relacionadas con las contradicciones presentes en sus desempeños asociados a políticas públicas que avanzan hacia un enfoque de derechos, pero que se implementan desde un Estado subsidiario, y en donde las necesidades básicas se conciben como bienes sociales a la espera de un mercado capaz de transformarlas en áreas de interés para inversión y ganancia privada.

En el estallido se plasmó el diagnóstico que uno tenía de la sociedad o de las falencias que tiene el sistema para con la sociedad o las familias chilenas. Eso fue como que lo que, de una u otra manera, lo que uno es ve en el día a día en el Trabajo Social. Yo creo que las frustraciones y las demandas que hacen las personas o las familias frente a sus necesidades, en que de una u otra manera va tratando de aportar a la solución o alcanzar las redes de apoyo que necesitan. Yo creo que se plasmó en esta situación. Yo creo que el estallido social fue como un gigante del Trabajo Social que en el fondo dijo: miren, pues ahí que esto está pasando y hay que dar una respuesta (Entrevista 24. Profesional área infancias y adolescencias).

Desde una empleabilidad anclada de forma predominante en las instituciones del Estado a lo largo del país, Trabajo Social posee una posición estratégica para conocer la realidad de diversos grupos sociales, que le permite observar directamente los rostros de las personas y escuchar cotidianamente los testimonios ciudadanos que describen las adversas consecuencias de vivir en un sistema político y económico indolente frente a las necesidades, demandas y problemas sociales, lo que termina transformando las oficinas de atención profesional en centros de acopio de la desesperanza, la rabia, la frustración, el miedo y la impaciencia de la población. Desde una mirada funcionaria, Trabajo Social está mandatado a acoger el malestar social, contener sus efectos adversos y resolverlo con apoyo en los recursos aportados por un focalizado y acotado presupuesto público. Desde una mirada profesional, Trabajo Social asume el ejercicio de un rol garante de derechos, que se sostiene en su propia trayectoria de protección y defensa de los derechos humanos, heredada desde los oscuros años dictatoriales de la historia reciente del país. En ese rol, la profesión se reconoce desde su condición experta respecto del mundo social, donde sus saberes especializados confirman que el respeto por la dignidad de las personas, la protección de los derechos sociales y el valor de la participación ciudadana constituyen las principales garantías que permitirán a la población ejercer en plenitud el derecho de vivir en paz.

Valparaíso, puerto herido. Otoño del 2025. Año del centenario profesional.

Referencias bibliográficas

- Araya, C. y Farías, M. (2022). Construcción discursiva del “Estallido Social” en tres medios de ciberprensa chilena. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 32(2), 344-364. <https://doi.org/10.15443/rl3220>
- Avendaño, O. y Escudero, M. C. (2020). Estallido social, crisis política y solución constitucional en Chile: Lecciones a partir de los acontecimientos del 18 de octubre de 2019. *Ecuador Debate*, 109, 139-156. <http://hdl.handle.net/10469/17096>
- Basualto, L. (2022). El aporte del Trabajo Social al Comité Pro Paz y la Vicaría de la Solidaridad. *Revista Intervención*, 12(2), 55-74. <https://doi.org/10.53689/int.v12i2.157>
- Castañeda, P. (2014). *Propuestas metodológicas para Trabajo Social en intervención social y sistematización: Cuaderno metodológico*. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.
- Castañeda, P. (2022). Organizaciones sociales de pobladores y prácticas de resistencia en contexto de pandemia por COVID-19 en Chile. *Prospectiva: Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 33, 13-32. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i33.11541>
- Castañeda, P. (2024a). Conformación de la profesionalidad del Trabajo Social chileno a 50 años del golpe de Estado. *Itinerarios de Trabajo Social*, 4, 72-80. <https://doi.org/10.1344/its.i4.44332>
- Castañeda, P. (2024b). Del Trabajo Social presencial al Trabajo Social digital: Sistematización del proceso de desmaterialización vía digitalización de los desempeños presenciales de Trabajo Social en el período de pandemia por COVID-19. *Perspectivas: Revista de Trabajo Social*, 43, 11-41. <https://doi.org/10.29344/07171714.43.3745>
- Castañeda, P. y Salamé, A. M. (2022). *Retazos de memoria profesional del Trabajo Social chileno*. Ediciones Cielo Sur.
- Castañeda, P. y Salamé, A. M. (2024). Trabajo Social y derechos humanos en Chile: Sistematización de la trayectoria profesional 1973-2019. *Rumbos TS*, 31, 53-82. <https://doi.org/10.51188/rrts.num31.841>
- Ciorino, R. (2021). *Trabajo social alternativo 1973-1990 Chile: Memorias de una identidad profesional de resistencia*. Editorial Demokratia.
- Colegio de Trabajadores Sociales y Trabajadoras Sociales de Chile A. G. (2019, 25 de octubre). *Declaración pública*. Consejo Nacional.
- Colegio de Trabajadores Sociales y Trabajadoras Sociales de Chile. (2019, 12 de diciembre). *Declaración pública*. Comisión de Derechos Humanos, Consejo Provincial Santiago.

- Contreras, A. y Gutiérrez, L. (2023). La intervención social y las TIC en tiempos de crisis: una aproximación desde los discursos de los trabajadores sociales. *Rumbos TS*, 18(29), 47-68. <https://doi.org/10.51188/rrts.num29.644>
- Cubillos-Vega, C. (2019). Bienestar social: un objetivo compartido. Sobre la alianza entre los derechos humanos y el trabajo social. *Arbor*, 195(791), a493. <https://doi.org/10.3989/arbor.2019.791n1006>
- Del Villar, M. S. (2018). *Las asistentes sociales de la Vicaría de la Solidaridad: Una historia profesional (1973-1983)*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Duarte, C. (2014). La formación en derechos humanos como parte del proyecto ético político del Trabajo Social. *Serviço Social & Sociedade*, 119, 482-507. <https://doi.org/10.1590/S0101-66282014000300005>
- Hardy, C. (1986). *Hambre + dignidad = ollas comunes*. Programa de Economía del Trabajo, Academia de Humanismo Cristiano.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2019). *Informe anual sobre la situación de los derechos humanos en Chile en el contexto de la crisis social: 17 de octubre-30 de noviembre de 2019*. <https://bibliotecadigital.indh.cl/server/api/core/bitstreams/9b8845b0-9bfe-46fd-8063-26184ca1a3e7/content>
- International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of social work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Jiménez, P. (2021). La revuelta social en la región chilena en el contexto de la crisis del valor. *REVUELTAS: Revista Chilena de Historia Social Popular*, 3, 103-126. <https://revistarevuelatas.cl/index.php/revuelatas/article/view/32>
- Lepe Szgetti, G. (1987). *Detenciones y relegaciones masivas: Atención grupal y tarea educativa del Trabajo Social en la Vicaría de la Solidaridad*. Departamento Jurídico, Vicaría de la Solidaridad, Arzobispado de Santiago. https://www.vicariadelasolidaridad.cl/sites/default/files/2022-01/VS0000062_0.pdf
- Letelier, F. y Norambuena, M. (2021). Trabajo Social: artefactos de denuncia y memoria durante la Dictadura y el estallido social en Chile. *Iberoforum: Revista de Ciencias Sociales, Nueva Época*, 1(1), 1-37, e000150. <https://doi.org/10.48102/if.2021.v1.n1.150>
- Ministerio de Salud. (2022). *COVID-19 en Chile: Pandemia 2020-2022*. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/2022.03.03_LIBRO-COVID-19-EN-CHILE-1-1.pdf
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2020, 1 de octubre). *Presentación del ministro del Interior ante la Comisión de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía del Senado* [Presentación]. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/80666/1/Presentación%20Ministro%20del%20Interior.pdf>

- Mora, C. (2023). La memoria como experiencia del tiempo: Una aproximación a la conciencia histórica durante la Revuelta de octubre, 2019. *REVUELTAS: Revista Chilena de Historia Social Popular*, 7, 75-94. <https://revistarevuelatas.cl/index.php/revuelatas/article/view/123>
- Morales Aguilera, P. y Aceituno Silva, D. (2020). *La resistencia de las memorias: Relatos biográficos de vidas truncadas de estudiantes y profesionales del servicio social desaparecidos y ejecutados durante la dictadura en Chile (1973-1990)*. RIL Editores; Universidad Católica Silva Henríquez.
- Moyano, C. (2022). Trabajadoras sociales: intelectuales en el campo de oposición a la dictadura. Intervención, reflexión y acción del “Colectivo de Trabajo Social” 1981-1990. *Revista Intervención*, 12(2), 13-25. <https://doi.org/10.53689/int.v12i2.150>
- Olivares González, H. y Vilches Cortés, J. (2020). *Sistematización de aprendizajes: Trabajo social y salud mental desde el modelo comunitario de atención en salud mental, en los contextos de crisis social y sanitaria en la ciudad de Valparaíso* [Tesis de pregrado, Universidad de Valparaíso]. Repositorio de Bibliotecas Universidad de Valparaíso. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/6404>
- Provoste Melita, D. P. (2021). *Estallido social e innovación léxica en la prensa chilena* [Tesina de pregrado, Universidad de Concepción]. Repositorio Universidad de Concepción. <https://repositorio.udec.cl/handle/11594/6796>
- Riffo-Pavón, I., Basulto, O. y Segovia, P. (2021). El Estallido Social chileno de 2019: Un estudio a partir de las representaciones e imaginarios sociales en la prensa. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(243), 345-368. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.243.78095>
- Ruiz, C. (2022). Chile: Revuelta social en el neoliberalismo avanzado. *Anuario de la Escuela de Historia Virtual*, 21, 15-37. <https://doi.org/10.31049/1853.7049.v.n21.34658>
- Sánchez, D. (2023). Trabajo Social en derechos humanos: Una experiencia colectiva. *Perspectivas: Revista de Trabajo Social*, 42(2), 11-26. <https://doi.org/10.29344/07171714.42.3665>
- Taibo Grossi, X. (1987). *La entrevista social y derechos humanos*. Departamento Jurídico, Vicaría de la Solidaridad, Arzobispado de Santiago. <http://www.vicariadelasolidaridad.cl/sites/default/files/VS0000077.pdf>
- Vallejos, C., Retamal, K. y Concha, F. (2021). La represión durante la revuelta popular de octubre: Prácticas y discursos en torno a la policialización del conflicto social en Chile. *Contemporánea: Historia y Problemas del Siglo XX*, 14(1), 127-145. <https://ojs.fhce.edu.uy/index.php/cont/article/view/1118>
- Vicaría de la Solidaridad. (1991). *Vicaría de la Solidaridad: Historia de su Trabajo Social*. Ediciones Paulinas.