

## Tiempos Críticos. Análisis de la relación entre violencia y personas en situación de calle en contextos de “normalidad” y “excepción”

Critical times. An analysis of the relation between violence and homeless people in contexts of “normality” and “exception”

Gabriela Rubilar<sup>1</sup>

Camila Santibáñez<sup>2</sup>

Verónica Echeverría<sup>3</sup>

### RESUMEN

---

**E**ste artículo analiza y problematiza las nociones de normalidad y excepción en el caso de las personas en situación de calle. Se asume la premisa que, en el estado de excepción, la situación de las personas que viven en la calle se extrema, producto de la violencia y la invisibilidad de su acontecer. Sin embargo, la excepcionalidad en la normalidad ofrece un espacio privilegiado para observar las distintas formas de violencia a la que estas personas se ven expuestas y los modos como ellas gestionan su cotidianeidad.

A través del caso de estudio de una familia asistida por el programa Vía Solidaria, testimonios y registros de prensa obtenidos tras el estallido social de octubre de 2019 se describe la violencia en tiempos “normales”. Los resultados del análisis permiten iluminar y oscurecer algunos de los debates en torno a intervención con personas en situación de calle, así como las estrategias seguidas por organismos público/privados para la erradicación de esta problemática en el país. El trabajo concluye con algunos desafíos y proyecciones en torno al tema y la forma como las personas víctimas de esta situación pueden visibilizar sus derechos, en conjunto con las demandas y exigencias de una ciudadanía que aboga por transformaciones y cambios societales.

*Palabras clave: Normalidad, emergencia, crisis, personas en situación de calle, derechos.*

### ABSTRACT

---

This article analyzes and problematizes the notions of normality and exception in the case of homeless people. The study rests on the premise that, in a state of exception, the situation of homeless people becomes extremely hard due to the violence around them and their invisible existence. However, exceptionality in normality supplies a prime location for observing the multiple forms of violence to which these people are exposed and the ways in which they manage their quotidian life.

The article employs a case study to describe how violence is observed in “normal times” and also considers personal testimonies and press stories collected during the social eruption of October 2019. The social eruption is defined as a privileged setting to observe exceptionality and its tensions regarding how control, social cohesion, and people’s experiences with violence are perceived in times of uncertainty. The results of the analysis enable us to illuminate and darken some of the debates on interventions aimed at homeless people as well as the strategies adopted in Chile by public and/or private organizations to eradicate this issue. Finally, the article presents some challenges and projections regarding what is to come and

---

Recibido el 1 de abril de 2020. Aceptado el 2 de junio de 2020

1 Trabajadora Social, académica Departamento Trabajo Social Universidad de Chile, doctora en metodologías de investigación. Correspondencia a [grubilar@uchile.cl](mailto:grubilar@uchile.cl)

2 Estudiante Trabajo Social Universidad de Chile, integrante Núcleo I+D Innovaciones efectivas en Políticas Públicas.

3 Estudiante Trabajo Social Universidad de Chile, integrante Núcleo I+D Innovaciones efectivas en Políticas Públicas.

the way in which people affected by homelessness can make their demands and rights visible in connections with the requirements and demands of citizens who expect societal changes.

*Key Words: Normality, crisis, emergencias, homeless people, rights*

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio de Desarrollo Social 15.163 personas se encontraban en situación de calle en octubre de 2019. La mayor parte de estas personas son hombres que se ubican en centros urbanos de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Bio-Bio, un tercio llevan entre 4 y 5 años viviendo en la calle y sus edades se concentran en torno a los 30 y 50 años (MDS, 2019). Si bien hay debate y algunas controversias en torno a las cifras de personas que actualmente viven en la calle<sup>4</sup>, hay consenso en reconocer que la crisis social desencadenada en octubre de 2019 afectó particularmente a estas personas, cuyas rutinas se vieron alteradas producto de situaciones como: estado de excepción, toque de queda, acciones de control social de manifestaciones y disuasión de marchas, cierre de espacios o lugares de atención o de asistencia, transformación de sus lugares habituales de pernoctación, violencia y detenciones, entre otros.

Este artículo indaga en algunos de los efectos que ha tenido esta crisis social y política en la vida de estas personas, al mismo tiempo que discute la forma como se concibe la violencia en los espacios urbanos. Se utiliza como premisa que la violencia vivida en los días post-estallido, es la violencia a la que cotidianamente se enfrentan las personas en situación de calle. Una normalidad vivida en tiempos de excepción, diremos para entender la clave de este artículo, donde la relación de los sistemas sociales y las instituciones, así como con autoridades y los mecanismos de control social de los más pobres se amplían a otros grupos sociales y a los ciudadanos de a pie, quienes concurren a las salas de espera de centros de salud, a las comisarías, a los juzgados con diversas demandas o requerimientos de atención producto de lesiones, denuncias y atropellos a sus derechos (INDH, 2019), experimentado en primera persona una realidad cotidiana para las personas en situación de calle.

Uno de los propósitos de este artículo es tensionar las concepciones y los discursos sobre normalidad y excepcionalidad, analizando los medios y mecanismos por los cuales la violencia es ejercida hacia los más pobres, vulnerando sus derechos e invisibilizando sus demandas (Bauman, 2002; Wacquant, 2001). Para ello se desarrolla un análisis basado en un estudio de caso (Stake, 1998) sumado la recopilación de testimonios de personas en situación de calle durante la crisis social de fines de 2019, que entre otras consecuencias ha dejado en evidencia mecanismos de exclusión, aporafobia y criminalización de los más pobres.

La normalidad en el caso de las personas en situación de calles es muchas veces la excepcionalidad vivida en los últimos meses de 2019, donde la incertidumbre, el temor hacia los demás y los enfrentamientos se vuelven habituales. Violencia que para quienes viven en la calle es estructural y paradójicamente cotidiana.

El estallido social puso de manifiesto el estado de irritación de las relaciones sociales (Araujo, 2019), a partir de una sumatoria de tensiones que se fueron acumulando y contribuyeron a un “malestar” general que ya había mostrado algunas de sus expresiones a nivel político y social.

### 1.1 Violencia, Normalidad y Excepción

Para contextualizar la discusión se expone el vínculo entre dispositivos de control social del Estado y su relación con la estructura de la asistencia y los derechos, dando cuenta de algunas contradicciones o tensiones, en el sentido propuesto por Bergalli (1998) y Garland (2015). En la construcción de este apartado se toma como referente los modelos clásicos de control social (Merton, 1964), incluyendo las teorías de la anomia (Durkheim, 1885/1897), teorías de desviación (Becker, 1971; Varela y Álvarez-Uría, 1989) y los modelos de etiquetamiento (Goffman, 1970; Alvira, 1975), que dan cuenta del proceso de estigmatización de los más pobres (Álvarez-Uría, 1979) y particularmente de quienes enfrentan las peores formas de exclusión.

Así mismo se abordan algunas aproximaciones más contemporáneas en torno al castigo de la pobreza (Wacquant 2001 y 2009; Fassin, 2016 y 2017), especialmente cuanto esta se desarrolla en grandes centros urbanos (Cabrera, 2000) dando origen a fenómenos como segregación espacial y aporafobia

4 Las cifras fluctúan entre 12 mil y hasta 43 mil personas, considerando todas las fuentes como el Registro Social de Hogares, Hogar de Cristo, programas ministeriales permanente, personas en programas invierno y otros (Ibáñez, 2019)

(Cortina, 2018). Es en este contexto, donde los imaginarios de la violencia dan pie al concepto de una “ciudad blindada o imaginada” que se sitúa al lado de la ciudad real, más desigual y desagradable que la ciudad soñada (Améndola, 2000: 309), lo que nos permite hablar de inclusión/exclusión en el mismo espacio territorial, como ocurre por ejemplo con las personas en situación de calle que habitan en ciudades como Santiago, Valparaíso y Concepción, o la propia noción de Chile como un oasis en el contexto Latinoamericano<sup>5</sup>.

Los límites de esta ciudad o de este país imaginado se construye a partir de estas desigualdades y en su capacidad de distinguirse o diferenciarse de los demás, desarrollando una postmoderna paranoia ante lo que se considera extraño o ajeno (Barreiro, 2004), categoría que incluye por cierto a las personas en situación de calle, a los migrantes, a los extranjeros.

El temor a la violencia es uno de los principios ordenadores de esta ciudad contemporánea, que aboga por formas de control de los cuerpos desviados, o marginalizados. Las formas de organización entre vecinos ante las amenazas de otros, es tan antigua como la misma ciudad, pero va adquiriendo nuevas significaciones a partir del desarrollo de tecnologías y dispositivos de control, intensivos en el uso de Tic's, que incluyen sistemas de seguridad con televigilancia y que permiten el desarrollo de una industria de seguridad activa y pasiva a nivel de hogares y vecindarios (Roitman, 2003).

La seguridad personal queda en manos de privados, mientras que el Estado asume principalmente el control urbano de aquellos espacios que se consideran públicos, donde habitan las personas sin hogar y los intersticios que la propia ciudad segmentada genera “entre” barrios integrados y/o excluidos, como ocurre por ejemplo con las autopistas urbanas, los parques públicos, algunos centros comerciales, las plazas de estacionamiento.

Lo anterior, da cuenta que la crisis de la seguridad está intrínsecamente relacionada con la crisis global del Estado, y puede ser entendida como el resultado de la ruptura de los equilibrios garantizados por el pacto social (Améndola, 2000). Algo se ha quebrado y esa falta de integración o cohesión social, es vista como amenaza de bienestar para quienes sienten que sus demandas se disputan o tensionan con los requerimientos de otros.

Es importante connotar que la geografía del peligro en la ciudad no sólo hace referencia a

los espacios físicos o urbanos, sino también a las personas que son connotadas como peligrosas o sospechosas, lo que da origen a una respuesta institucional que controla y gestiona a los más pobres, conteniéndolos en residencias, centros de día, espacios de acogida, albergues u otros dispositivos que eviten su propagación física y social. Las teorías criminológicas de contagio delictivo y de otras formas de desviación que relacionan el delito con la condición social de las personas, propias de las formas de intervenir la pobreza en el siglo XIX (Ponce de León, 2012), encuentran terreno fértil en estas aproximaciones, tal cual como la anunciara el intendente de Santiago Benjamín Vicuña Mackenna en 1872, cuando hace referencia a un Santiago en dos ciudades, uno moderno y próspero y otro decadente y atrasado.

## 1.2 Violencia en contextos de “normalidad” y personas en situación de calle

Vivir en la calle es una experiencia violenta, límite y extenuante en términos físicos y psicológicos, implica gestionar diariamente servicios y bienes básicos como alimentación, alojamiento y abrigo. La violencia está presente en las distintas fases de las trayectorias que siguen las personas en situación de calle, y es particularmente evidente en el caso de las mujeres quienes han sido víctimas de episodios sistemáticos de violencia intrafamiliar, abuso y falta de protección (Núñez, 2013).

La violencia se vuelve una “normalidad”, diremos en este artículo y las personas en situación de calle aprenden a administrarla usando recursos personales o institucionales que minimizan o compensan sus efectos. La violencia no disminuye, sino que se hace más sutil, se metamorfosea en otros formatos menos evidentes como la sensación de indignidad que se vive al momento de “la espera” para la obtención de beneficios, de asistencia o atención. La espera de los pobres es un fenómeno ampliamente estudiado por Auyero (2013) y observado en estudios etnográficos que ponen atención en las burocracias, las formas de atención a la pobreza y las prácticas de asistencia (Dubois 2018, Rojas, 2019), en este artículo no profundizamos en esta dimensión, pero conectamos esta espera con la obediencia o sumisión no conciliada, que es vivida como un tipo de violencia o amenaza a la dignidad personal (Araujo, 2016).

El modelo de desarrollo impulsado en Chile

5 Así lo expresó Alejandro Aravena a CNN a propósito de la convivencia humana en las ciudades y la segregación [https://www.cnnchile.com/programas-completos/alejandra-aravena-arquitecto-la-acumulacion-de-privilegios-lamentablemente-es-a-costa-de-los-privilegios-de-otros\\_20191027/](https://www.cnnchile.com/programas-completos/alejandra-aravena-arquitecto-la-acumulacion-de-privilegios-lamentablemente-es-a-costa-de-los-privilegios-de-otros_20191027/) [26 de octubre de 2019]

en las últimas décadas ha puesto énfasis en las lógicas de gestión de la pobreza y en el emprendimiento de los propios pobres en las formas de asistencia de un estado social (Rojas, 2019), que suele enfatizar deberes por sobre el reconocimiento de los derechos. Lo anterior es coincidente con lo planteado por Jouannet (2008) en su análisis respecto a las personas en situación de calle, donde las necesidades de subsistencia son progresivamente reemplazadas por otras necesidades como: la identidad, la libertad y también la dignidad. Elemento que ha estado especialmente presente en los malestares que desencadenaron la crisis política y social de octubre de 2019 (Araujo, 2019) y en los análisis que las propias personas en situación de calle hicieron de su situación (Círculos calle, 2019).

El reconocimiento de la vulneración de la identidad incluye expresiones como “miedo de la sociedad al diferente (...) auto-estigma, vergüenza y orgullo que no les permite regresar a su familia (...) prejuicios de que las personas de la calle son ladrones lo que genera rechazo social (...) discriminación socioeconómica por no pertenecer a una clase social y “segregación social física espacial (no vemos al otro)” (Zulueta, 2008: 30). Siguiendo la línea de la indignidad en la cotidianidad de los pobres, observamos que resulta violento contar con una identidad estigmatizada (Goffman, 1970) y con ausencia de reconocimiento por parte de una institucionalidad que los invisibiliza o subregistra.

En este sentido, el reconocimiento de las personas en situación de calle y su visibilización como problemática societal emerge como una responsabilidad mínima para poder garantizar sus derechos y resguardar una vida digna. Desde este punto de vista, la demandas que sustentaron la crisis social de finales de 2019 representan una oportunidad de transformación de los “contenidos de la dignidad tanto en términos de las provisiones materiales como de las oportunidades sociales básicas” (Araujo, 2019: 20).

La invisibilidad de las personas en situación de calle en los registros y estadísticas censales ha sido una expresión de esta falta de reconocimiento (Jouannet, 2008:10). En los últimos 15 años ha habido un esfuerzo de la sociedad civil y de organismos públicos por catastrar e identificar a las personas afectadas por esta situación<sup>6</sup>, la cuantificación y caracterización estadística es una forma de visibilizar la magnitud y complejidad de esta problemática social, al mismo tiempo que

se impulsa el desarrollo de una oferta mínima de atención y asistencia social básica. También permite evidenciar algunas brechas, especialmente significativa en los temas de salud física y mental, atención sociosanitaria y la pertinencia o necesidad de adecuación de algunas intervenciones.

Al respecto, se constata que un tercio de las personas en situación de calle del país padecen enfermedades crónicas, más de la mitad presenta consumo de alcohol y tabaco; un cuarto de ellas consumo problemático de otras drogas como pasta base y marihuana, además de manifestar dificultades para ver, dormir, caminar, trabajar, estudiar y recordar (MDS, 2019). El 74% de las PSC presenta algún tipo de dificultad (en una escala de dificultad extrema/severa/moderada), que no se encuentra suficientemente atendida por los dispositivos de salud. La salud y la reparación de situaciones que afectan la calidad de vida (malnutrición, violencia intrafamiliar, enfermedades crónicas, consumo de drogas y alcohol), es uno de los aspectos que destacamos en este artículo, ya que encuentra sintonía con la línea editorial de la Revista y su propuesta de una “nueva salud pública”, en el sentido expresado por Crispi, Franz y Viveros (2018) y Alarcón (2018) en sus trabajos sobre discriminación por género en salud y victimización secundaria de víctimas de agresiones sexuales.

Enfatizamos que la violencia es una constante en las experiencias de las mujeres que viven en la calle (Núñez, 2013), ello incluye violencia física y simbólica, muchas veces experimentada con anterioridad a esta situación (Eissman, 2019) y reproducida en algunas de sus formas en sus trayectorias. La calle es violenta para las personas que viven en esta situación y es particularmente violenta para las mujeres, los más jóvenes y los más ancianos.

En este sentido, al referirnos a las expresiones de violencias en torno a vivir en la calle, es importante reconocer las diferencias de género que se observan en esta situación. Las mujeres en calle representan el 16% del total (MDS, 2019), para la mayor parte de ellas, el origen de su situación de vida en la calle se debe a experiencias de abuso o maltrato, sumado al no tener casa donde llegar (Núñez, 2013: 192). Progresivamente el componente de género ha comenzado a visibilizarse en el trabajo desarrollado por algunas instituciones y organismos, así queda en evidencia en las aproximaciones desarrollada por profesionales de la Fundación Gente de la Calle donde

6 Catastro 2005 y 2011; Registro social de hogares y Censo 2017.

se enfatiza la relación entre la violencia intrafamiliar y la situación de calle<sup>7</sup>.

La dependencia económica de las mujeres respecto de sus parejas, la precarización del empleo, la presencia de doble jornada laboral, sumada a las fallas en los sistemas de protección y atención de víctimas de abusos y maltrato, así como la falta de pertinencia de programas de intervención según de género<sup>8</sup> aparecen como los elementos que gatillan estas situaciones, donde vivir en la calle termina siendo una “alterativa”, más segura que el hogar o la vivienda de origen<sup>9</sup>. Lo anterior es coincidente con lo señalado por Alarcón, a propósito de las víctimas de violencia sexual quienes acuden a los servicios de salud en condiciones de alta vulnerabilidad (...) esperando ser atendidas de una manera digna y humana que les permita recuperar el control de sí (...) debe garantizar un trato digno y condecorador (Alarcón, 2018: 58).

### 1.3 Estados de excepción, estados de normalidad y control del riesgo

En este eje se analiza cómo se presenta la violencia en un estado de excepción, para ello se recogen algunos elementos de la noción Foucaultiana de violencia como dispositivo de control y poder. Foucault define al dispositivo como una relación entre diferentes componentes o elementos institucionales que incluye artefactos como discursos, leyes, medidas administrativas, entre otros. Para este autor el dispositivo mismo es la red que se establece entre

estos elementos, no es algo externo a la sociedad (Fanlo, 2011).

En este sentido, el Estado de excepción es un dispositivo provisional para situaciones de peligro que debiera ser usado como medio y no como fin. En contexto de excepcionalidad, la “normalidad” se ve afectada al momento en que se suspende el orden jurídico, siendo también la forma legal de lo que no puede tener, porque es incluido en la legalidad a través de la exclusión (Agamben, 2005). Benjamin se refiere a un estado de excepción verdadero que forma parte esencial de una racionalidad y/o un modo de comprender la política, no es el fin de la política, sino que es un dispositivo a través del cual la justicia hace su entrada en la vida despolitizada por el derecho (en Atilés-Osoria, 2018)<sup>10</sup>.

Para Ávila (2013) el soberano es el que tiene el monopolio para tomar decisiones, determinando qué situaciones quedan dentro del derecho y cuales queda constituidas como excepcional. La diferencia surge en contextos de incertidumbre o de alta inestabilidad, donde las reglas informales ya no existen y se transgreden los límites. Ricci (2010) plantea que la excepción implica la suspensión del ordenamiento vigente, el derecho queda suspendido frente al derecho de intentar sobrevivir. En esta línea argumental un estado de excepción se ubica entre el derecho público y el hecho político, y entre el orden jurídico y la vida (...) se presenta como una forma legal de lo que no puede tener forma legal (Carvajal, 2006: 197)<sup>11</sup>.

7 Ver noticias y notas web Fundación Gente de la Calle:

<https://www.gentedelacalle.cl/mujeres-en-situacion-de-calle-la-lucha-de-cada-dia/> [8 de marzo de 2017], <http://www.gentedelacalle.cl/que-ocurre-con-las-mujeres-que-viven-en-la-calle/> [28 de marzo de 2017], <http://www.gentedelacalle.cl/video-mujeres-situacion-calle-una-realidad-invisible/> [11 de julio de 2018], <http://www.gentedelacalle.cl/miradas-urgentes-sobre-mujeres-en-situacion-de-calle-en-la-2o-version-de-comunicacion-cultura-y-calle/> [10 de diciembre de 2018], <http://www.gentedelacalle.cl/audio-tratan-los-medios-la-violencia-mujeres-situacion-calle/> [22 de noviembre de 2018], <http://www.gentedelacalle.cl/personas-en-situacion-de-calle-dejaron-carta-de-denuncia-en-el-servicio-nacional-de-la-mujer/> [9 de mayo de 2019] <https://www.gentedelacalle.cl/el-ministerio-de-desarrollo-social-no-cuenta-con-una-oferta-especializada-para-mujeres-en-situacion-de-calle/> [16 de marzo de 2019], <https://www.gentedelacalle.cl/el-femicidio-y-la-situacion-de-calle-dos-escenarios-catastroficos-que-devienen-de-las-violencias-hacia-las-mujeres/> [28 de noviembre de 2019]

8 Ver opinión de María Isabel Robles, directora ejecutiva de Rostros Nuevos en El Mercurio. Disponible en <https://www.hogardecristo.cl/noticias/mujeres-en-situacion-de-calle-cronica-de-un-desconocimiento/>

9 En 2018 el Ministro de Desarrollo Social señalaba que “el sistema público de salud es muy deficitario, y el problema son las esperas, la lentitud. Cuando uno habla de tratamiento de salud mental no es una cosa de visitar una vez a un especialista, se requiere de permanencia, continuidad. Mayores antecedentes sobre la situación de mujeres en Calle se puede revisar en reportaje El drama de las mujeres que viven en la calle de canal 13 <https://www.youtube.com/watch?v=Es79DOsCRUE> [09 de julio 2019]

10 Hemos utilizado la traducción incluida en el texto de Agamben por su claridad y el apartado de Atilés-Osoria por la forma como se usa el concepto para los fines de este artículo.

11 Perspectiva coincidente con lo señalado por el Senado de Chile (2019), donde se define el estado de excepción constitucional como un mecanismo en el cual se ven alteradas las situaciones de normalidad y regularidad de los derechos y las libertades que tienen las personas garantizadas por la constitución política. Este se aplica en casos o hechos extraordinarios que acontecen dentro de un país y tiene como finalidad el proteger otro bien mayor. <https://www.senado.cl/apps Senado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoria&id=391> [15 diciembre 2019]

En este contexto Beyer (2019) va a plantear que en la excepción suelen proliferar formas de violencia. La suspensión de los derechos fundamentales se ve reflejada en los medios utilizados para ejercer la violencia en la medida que se impulsan procedimientos mediante los cuales se asegura la distribución espacial de los cuerpos individuales y la organización, a su alrededor, de todo un campo de visibilidad (Foucault, 1976: 219). En estados de excepción se intenta lograr incrementar la fuerza mediante el ejercicio o el adiestramiento de los dispositivos de control esto a su vez recibe un nombre de “tecnología disciplinaria”, “Sistema de vigilancias, jerarquías, inspecciones, escrituras, informes” (Foucault, 1976: 223).

Podemos notar que “la normalidad es una respuesta a una normatividad jurídica y/o social, la cual puede estar directamente ligada a los parámetros legales o enmarcarse bajo pautas de conducta institucionalizadas, que responden a un dominio, socialmente construido” (Matus y Haye, 2015:137) como ocurre por ejemplo con el orden público. Es decir, “responden a un dominio, donde la normalidad imaginada es sostenida por instituciones, discursos y prácticas específicas (...) señala Davis esta opera como una ideología, en donde se encauzan las formas para definir y diagnosticar al “desviado” (Davis, 2013 en Matus y Haye, 2015:137), de ahí la concepción de anormalidad desde las teorías de desviación o anomia.

La emergencia de la vigilancia como forma de control social y corrección de la desviación viene proliferando cada vez con mayor en las instituciones productoras de bienestar (Estado, mercado y la sociedad civil) engendrando nuevas formas de entablar relaciones de poder y coerción social (Flores, Manríquez y Monroy, 2011).

El control de los cuerpos de los desviados tiene señas evidentes, se detectan a través de dispositivos que bloquean el acceso, controlan los flujos y segmentan a las personas. Como ocurre por ejemplo con los mecanismos de control de acceso biométrico, que en un primer momento fueron implementados para controlar a los desviados y que ahora se han incorporados a los procesos de gestión de beneficios sociales, prestaciones público/privadas, acceso a derechos.

Este primer ejercicio individual de poder y control suele ser seguido por procesos colectivos, que observados desde los enfoques biopolíticos son analizados a partir del concepto de epidemias, en tanto “la naturaleza, la extensión, la duración, la intensidad de las enfermedades reinantes en una población, enfermedades más o menos difíciles

de extirpar y que no se consideran como las epidemias como concepto de causa de muerte más frecuente” (Foucault, 1976: 21). La biopolítica no solamente comienza a influir los procesos de gestión de los pobres y desviados en instituciones asistenciales, sino que se encuentra en mecanismos más sutiles de protección social como seguros y sus declaraciones de riesgo, ahorro individual, coberturas, exclusiones y restricciones en un léxico de especialistas que da cuenta de una suerte de privatización de las condiciones de vida y de un aumento de la incertidumbre (Castel, 2015).

¿Alguna vez existió la normalidad en la vida de las personas en situación de calle? ¿Cuál es la dignidad dentro de esa “normalidad” de quienes se ubican en los extremos? Son algunas de las interrogantes que impulsaron el desarrollo de este artículo, y que indagan en las relaciones y tensiones que se generan entre las nociones de normalidad y excepción.

Al estar al margen de la “normalidad” o en sus extremos (de la línea de pobreza), la cotidianidad de las personas en situación de calle se puede observar como la “ausencia de derechos (...) traducida en exclusiones sociales persistentes de sistemas funcionales tales como, familiar, habitacional, salud, económico y garantías estatales para resolverlas” (Fuentes, 2008: 68). Entendida de esta forma, la idea de “normalidad” busca reencauzar el funcionamiento social, vincular a los sujetos desviados, marginalizados o excluidos a los sistemas de forma tal que pueda retomar un modo de vida y producción social esperada. Lo anterior, nos devuelve al concepto de la intervención social como dispositivo normativo, que se tensiona con prácticas de resistencia y proceso de ciudadanía de sujetos y colectivos que reivindican derechos al mismo tiempo que denuncian y acusan graves vulneraciones a los derechos humanos.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

Este artículo fue desarrollado a partir de dos procedimientos principales. El primero consta de una revisión bibliográfica y documental de estudios e investigaciones relacionados con los ejes de análisis presentados en la introducción.

Estos materiales se construyen a partir de dos fuentes principales: 1) un estudio de caso y seguimiento de proceso de intervención de una familia en situación de calle (desarrollado entre abril y septiembre de 2019) y 2) testimonios o relatos de personas en situación de calle tras la crisis social de octubre de 2019 (desarrollado entre octubre y diciembre de 2019).

### 3. RESULTADOS

El caso de intervención fue trabajado por las autoras de este artículo en el marco del programa Vía Solidaria que desarrolla la Fundación Gente de la Calle. Se optó por una aproximación de caso único, en el sentido propuesto por Stake (1998) como una forma de identificar las situaciones de violencia en tiempos de normalidad.

Las situaciones de violencia en tiempos de excepción fueron documentadas a partir de dos fuentes principales: un seguimiento de prensa a las noticias publicadas en el periodo y recopilación de testimonios de violencia institucional obtenido a partir de registros de la Fundación Gente de la Calle, el trabajo de la Comisión Octubre 2019 y la presentación “Estado de excepción y personas en situación de calle” elaborada por la Comunidad de Organizaciones solidarias y Movidos por Chile ante el Alto Comisionado de Derechos Humanos en noviembre de 2019.

Se optó por analizar los materiales empíricos desde las directrices de los estudios cualitativos-interpretativos, siguiendo con ello la tradición de otros estudios o trabajos desarrollados por las autoras (Rubilar, 2013). Los materiales empíricos del registro de prensa, testimonios y estudio de caso fueron codificados en forma abierta, y estas agrupaciones fueron posteriormente discutidas a la luz del marco teórico construido para este trabajo.

Los resultados de esta aproximación abierta a futuras indagaciones nos permiten plantear una serie de desafíos y cuestiones en torno a las cuales continuar profundizando, con especial énfasis en temas de violencia y control social en situaciones de “normalidad” y en estados de excepción. Esto se vuelve especialmente relevante ante el escenario actual, dado que el 18 de marzo de 2020 el país vuelve a declarar Estado de Excepción Constitucional como una forma de afrontar la pandemia de COVID-19. Las personas en situación de calle se enfrentan nuevamente a los efectos de una crisis sociosanitaria que los hace especialmente sensible a sus consecuencias dado los bajos niveles de protección social que poseen o están ubicados en espacios segregados o en lugares de exclusión (Cabrera, 2002) que en contextos de excepcionalidad como los vividos en Chile (estallido social de octubre 2019 y pandemia COVID-19 en marzo 2020) les ha dejado especialmente expuestos a la violencia y sus expresiones estructurales, institucionales y simbólicas<sup>12</sup>.

Violencia en tiempos de “normalidad” y “excepción”: el caso de la familia Muñoz

Se escoge a una familia como un caso índice o típico de un grupo de personas que se encuentra en situación de calle y que comparten redes familiares y de reciprocidad. Esta familia, cuyo apellido ha sido cambiado, lleva aproximadamente 20 años viviendo en situación de calle, está compuesta por cuatro integrantes, un hombre de 64 años con epilepsia; su pareja, una mujer de 48 años; una mujer del rucu en el que habitaban quien se integró al grupo familiar de 59 años con una discapacidad visible pero no diagnosticada, y un menor de edad de 15 años que estudia.

La familia Muñoz, llega a la Fundación Gente de la Calle como caso “de contingencia”, dada las particularidades de su composición y la condición de vulneración de los derechos de las personas que componen este grupo familiar. Durante el año 2019, a través del programa Vía Solidaria se asigna una subvención para financiar el pago de un arriendo a esta familia hasta por 12 meses.<sup>13</sup>

En sus distintas fases de acompañamiento, el proceso de intervención no estuvo exento de problemáticas asociadas a la institucionalidad y la burocracia. Y ha permitido a las autoras de este artículo desentrañar los instrumentos, los dispositivos y las formas de intervenir que se encuentran contenidas en las prácticas de asistencia de los pobres (Rojas, 2019; Dubois 2018). Zulueta señala que, para evitar que se vulneren los derechos de las personas en situación calle, además de realizar servicios directos para una mejor intervención, también se deben analizar las actuales políticas, siendo la situación calle un barómetro de la calidad de las políticas públicas (Zulueta, 2008) y del sistema de protección social del país.

En la historia de esta familia Muñoz se puede testear este barómetro desde el punto de vista de la vulneración de derechos y la falta de reconocimiento, en diferentes ámbitos: educación, vivienda, trabajo y salud (ver tabla 1).

Así ocurre por ejemplo con el joven integrante de esta familia quien cursa segundo año de educación media en condiciones “normales”, pese a haber vivido toda su vida en situación de calle. El colegio al cual asiste este estudiante no está informado de su condición de vulneración, las

12 Ver: <https://www.indh.cl/indh-se-querella-contra-carabineros-por-tratos-cruelles-inhumanos-y-degradantes-a-persona-en-situacion-de-calle/> [18 de abril 2020]

13 Este artículo se terminó de escribir cuando el subsidio había finalizado y por lo mismo, plantea algunas interrogantes acerca de seguimiento de esta familia y sus proyecciones para 2020 una vez concluida la “excepcionalidad” de esta asignación.

razones para ello obedecen a los prejuicios que la comunidad educativa tiene sobre los más pobres y el riesgo de discriminación de los demás. En ese sentido el establecimiento no es visto como una red protectora o un recurso de apoyo, lo que plantea interrogantes acerca de la posibilidad de continuidad y el término de los estudios de este joven. Lo anterior es coincidente con los resultados de un estudio que indica que el 74% de personas en situación calle declaran no haber terminado la enseñanza media (Zulueta, 2008: 32).

La salud es un problema especialmente complejo en el caso de los integrantes de este grupo familiar mayores de edad. Su vinculación al CESFAM es parte del proceso de intervención del Programa, al igual que la gestión para la declaración de discapacidad de las dos mujeres con procesos de espera e informes médicos requerido. Al vivir en la calle, el control de la salud de la familia era nulo, no existía historial ni ficha clínica por lo que la asociación con el sistema básico de salud también resultó compleja, dado que implicó el aprendizaje de procedimientos burocráticos y administrativos (Dubois, 2019) que no estaban en el repertorio familiar, ni en los dispositivos de intervención del centro de atención primaria.

Como elemento de contexto, la protección social en Chile se ve directamente vinculada al trabajo formal (Castel, 2015), en el caso de las personas en situación de calle, al no poseer ingresos formales, la pensión básica solidaria les aporta cuyo monto no es suficiente para satisfacer las necesidades de subsistencia, el acceso a los medicamentos (Saavedra, et al., 2018) y los cuidados de salud para los adultos mayores. Situación que se evidencia especialmente problemática para esta familia con dos integrantes mayores de 60 años y dos personas en situación de discapacidad funcional.

En cuanto a la vivienda, el término del subsidio entregado a través del Programa Vía Solidaria inició una serie de gestiones con la Municipalidad para obtener un beneficio equivalente para el año 2020, situación que mantiene a la familia y los profesionales de apoyo del proceso de intervención en incertidumbre y con la constante amenaza de tener que “volver a la calle”.

El acceso a la vivienda en este caso de estudio se constituye en una “excepción” en comparación con su cotidianeidad que sería la situación de calle. La excepción supone la inclusión de los integrantes de este grupo familiar a los sistemas de asistencia social, educación y salud, así como el acceso a la vivienda, que no es una condición garantizada para esta familia, sino más bien una

estacionalidad cuya fecha de caducidad deja en incertidumbre la continuidad del proceso de intervención y las proyecciones que se pueden realizar en materia económica y laboral. (Tabla 1)

La situación de excepcionalidad de esta familia (subsidio de arriendo), les permite la seguridad temporal de tener un lugar donde pernoctar, pero no soluciona las deficiencias institucionales que ha vivido a lo largo de su trayectoria. La incertidumbre sobre el futuro (2020 en adelante) se entrecruza también con los procesos de restitución de derechos y reconexión a redes de salud y de protección social, lo que supone el desarrollo de un dispositivo de intervención y de acompañamiento de mediano plazo, que involucre a otros actores e instituciones.

#### **4. VIOLENCIA EN TIEMPOS VIOLENTOS Y LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE DURANTE LA CRISIS SOCIAL DE OCTUBRE DE 2019**

El 18 octubre del 2019, se declara estado de excepción en algunas ciudades de Chile, producto de una crisis social y política que tiene como preludio el movimiento de evasión de estudiantes secundarios ante el alza de los pasajes del metro. El establecimiento del estado de emergencia en distintas ciudades del país permitió a la autoridad gubernamental “restringir los derechos de reunión y movilización de la ciudadanía mediante la declaración de un toque de queda nocturno que duró una semana” (Valenzuela, 2019: 216)

Según lo explicitado por Williams, Truffello y Álvarez (2019) un estado de emergencia no se puede extender por más allá de 15 días, en ese periodo se pueden restringir las libertades de locomoción y reunión, se designa a un Jefe de la Defensa Nacional quien queda a cargo de las Zonas afectadas. En los días de estado de emergencia de octubre de 2019 se observaron restricciones a la libertad de locomoción y circulación de las personas, y detenciones arbitrarias que dieron paso a violaciones de los derechos humanos durante este período.

Particularmente el toque de queda nocturno y las restricciones a la libre circulación plantean interrogantes respecto de las personas en situación de calle. La complejidad de la situación de calle se ve agravada ante la falta de procedimientos de actuación y la invisibilidad de sus trayectorias, así queda en evidencia al observar la falta de protocolos existentes al momento de “toque de queda” y el imperativo de solicitar un salvoconducto

**Tabla 1: Resumen características y vulneraciones**

Ámbito	Tiempos de normalidad (situación de calle - 20 años)	Tiempos de excepción (arriendo con subsidio - 2019)
Dinámica familiar	El núcleo familiar se compone por 3 integrantes con vínculos de parentesco más la compañía de una vecina en situación de discapacidad.	La dinámica familiar de la familia Muñoz se ve amenazada debido a conflictos entre el arrendatario y parte de su familia que vive en el mismo lugar arrendado, en donde existían prácticas de hurto de especies y violencia intrafamiliar.
Educación	Hombre de 64 años con educación básica incompleta. Mujer de 59 años tiene educación media incompleta. Mujer de 48 años con educación media completa. Adolescente de 15 años con educación básica completa.	Hombre de 64 años con educación básica incompleta. Mujer de 59 años tiene educación media incompleta. Mujer de 48 años con educación media completa. Adolescente de 15 años inicia su educación media, asistiendo a primer año medio durante 2019.
Habitabilidad	La familia vivía en dos rucos en una plaza de carga y descarga de arena y ripio.	Subsidio de arriendo de 12 meses financiado de Vías Chile (gestionada a través del programa Vía Solidaria de la Fundación Gente de la calle).
Ingreso (por trabajo o subsidios)	La familia no posee ingresos laborales. Asignación bono por hijo (menor de edad) y Pensión de discapacidad de una de las integrantes.	Ingresos producto de la actividad de comercialización informal de frutas y verduras. Actividad suspendida por orden de arrendatario Asignación bono por hijo (menor de edad) y Pensión de discapacidad de una de las integrantes .
Salud	Sin vínculos con el sistema de salud.	Vinculación al centro de salud (CESFAM) Inasistencia a controles de salud, producto del escaso manejo administrativo y burocrático del sistema.

Fuente: Elaboración propia en base a seguimiento de caso.

a la policía para poder transitar en horario nocturno. La indefensión y la vulnerabilidad queda en evidencia en el testimonio de un hombre de Valparaíso, quien en su trayecto nocturno a la hospedería fue golpeado e insultado por la policía a pesar de tener un “salvoconducto” (Testimonio, Hogar de Cristo, 7 de diciembre 2019).

En esta crisis social las personas en situación de calle se enfrentaron al toque de queda y a las medidas de control de población en el uso de los espacios públicos, quedando expuestos al criterio de las autoridades a cargo, ante la falta de mecanismos o repertorios previstos con anterioridad. En este contexto distintas organizaciones de la sociedad civil activaron protocolos y actuaciones de emergencia ante esta “excepcionalidad” con el propósito de hacer visible la situación de estas personas, los medios de prensa prestaron colaboración al respecto con noticias, reportajes y seguimientos de casos<sup>14</sup>.

El Hogar de Cristo fue una de las instituciones que prestó su red de centros y asistencias para alojar a las personas durante el toque de queda,

aumentando cupos y visibilizando la situación a la cual quedaron expuestas quienes no tienen un lugar donde resguardarse en toque de queda<sup>15</sup>. Posteriormente en alianza con otras organizaciones de la sociedad civil se organizó una serie de reuniones a nivel nacional y se inició un proceso de discusión que culminó en un encuentro nacional el 7 de diciembre de 2019. En paralelo, la Fundación Gente de la Calle emitió un comunicado debido a la falta de transparencia y difusión del protocolo para el resguardo de las personas en situación de calles, manifestando: “Sabemos que existe un protocolo de actuación y resguardo para las personas en situación de calle que no se ha hecho público”<sup>16</sup>.

El protocolo al cual hacen mención fue diseñado por el Ministerio de Desarrollo Social en coordinación con las organizaciones de la sociedad civil con posterioridad a la declaración de Estado de Emergencia del día 19 de octubre. Al final del documento se indicaba que: 1) No se podrá hacer control de identidad en todos los casos, se solicita especial consideración con la condición en que

14 Ver <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2019/10/23/los-olvidados-del-toque-de-queda-personas-en-situacion-de-calle-no-tienen-plan-y-denuncian-golpizas.shtml> [23 de octubre de 2019]

15 Ver <https://www.hogardecristo.cl/noticias/asi-viven-el-toque-de-queda-las-personas-en-situacion-de-calle/> [octubre de 2019]

16 Ver <http://www.gentedelacalle.cl/declaracion-publica-personas-en-situacion-de-calle-y-toque-de-queda/> [22 de octubre de 2019]

se encuentran las personas en situación de calle (PSC). 2) Si una PSC se encuentra en su “Ruco” se puede considerar como un lugar de pernoctación y no se debe obligar a salir de ahí. 3) En caso de que personas en situación de calle se encuentren en sectores de enfrentamientos o peligro, se solicita al personal el traslado de estas personas a albergues o comisaría para que pasen la noche. 4) Existe una lista oficial de personas en situación de calle en la región metropolitana y las Fuerzas Armadas e Intendencia pueden chequear los RUT en este listado<sup>17</sup>.

No obstante, durante los primeros días de estado de excepción y toque de queda de 2019 se comenzaron a reportar situaciones de abusos y violencia física hacia personas en situación de calle. El 23 de octubre Movidos por Chile en coordinación con el INDH levantaron un formulario especializado para recibir denuncias y canalizar estas situaciones. En un periodo de 5 días (del 23 al 28 de octubre de 2019) se recibieron en total 8 denuncias que involucraron a un total de 13 personas en situación de calle en hechos de violencia perpetrados por Carabineros o militares quienes emplean uso excesivo de fuerza y represión (Ibáñez, 2019)<sup>18</sup>.

Posteriormente, durante el primer mes de la crisis social, se contabilizaron 32 casos de personas en situación de calle agredidas<sup>19</sup>. Violencia que, de acuerdo con la premisa de este trabajo, sería expresión de una relación más bien habitual con la institucionalidad y las fuerzas de control del orden.

Esta visión es coincidente con el informe elaborado, a finales de octubre de 2019, por la Comunidad de Organizaciones Solidarias donde se evidencia que “la mantención del toque de queda exacerbó la vulnerabilidad de las personas en situación de calle (...) además se dificultó seriamente la alimentación: vieron alteradas sus rutinas laborales y de sobrevivencia (...) lo cual aumentó la angustia y miedo de estar en las vías públicas durante el toque de queda (Ibáñez, 2019).

Los siguientes relatos obtenidos a través de seguimiento de prensa y seguimiento de redes sociales dan cuenta de esta situación

“El 21 de octubre, en el contexto de estado de excepción, Guillermo D. C. (43) recibió un

perdigón de acero afuera de su ruco en la comuna de Lo Espejo. Inmediatamente fue socorrido por sus vecinos, y tras ser atendido en un centro de salud, es devuelto al mismo lugar donde fue víctima de la agresión. La situación ocurrió en el contexto del estado de emergencia que decretó el Presidente Sebastián Piñera el 18 de octubre pasado” (El mostrador, 2019)

“A los de la calle nos están pegando. Nosotros somos la sombra de la misma oscuridad. Y con nosotros se desquitan porque no nos creen, porque vivimos en la calle”. Señaló en un video una persona en situación de calle que asegura haber sido golpeado por militares durante el toque de queda (Biobío Chile, octubre 2019).

“Han llegado los milicos y han tirado sus buenos balazos. Ahora fui a buscar un poco de pan y me voy a acostar, porque uno no puede hacer nada más”, dice Francisco desde dentro de su ruco, ubicado en avenida General Velásquez a pasos de Alameda” (Nota de prensa Hogar de Cristo, octubre 2019).

“Yo estaba durmiendo y uno de ellos me despertó a golpes diciéndome que no tenía que estar ahí porque estaba en toque de queda”, relata un hombre en situación de calle de Renca que asistió el pasado jueves a dependencias de la Fundación Gente de la Calle para recibir comida de parte de la organización y constatar abusos de parte de las fuerzas del Estado” (Fundación Gente de la Calle, 2019).

Esta conexión entre control y violencia trabajada en el marco teórico de este artículo se expresa con mucha fuerza en los relatos anteriores, quienes como respuesta al temor evitan los espacios con presencia de autoridades y se hacen menos visibles dentro de su invisibilidad. La idea es pasar desapercibido en un paisaje social que ha sido alterado y cuyo hábitat “la calle” ha sido ocupada por otros.

Una visión más crítica y en algún sentido anticipatoria de esta crisis se encuentra contenida en el testimonio de dos jóvenes en situación de calle, quienes relatan la forma como se vinculan con las policías en tiempos de “normalidad”:

“... Esto fue antes que pasara el toque de queda sí, como 5 días antes, los pacos nos habían agarrado y nos subieron al carro, a ese carro que andan

17 Ver <https://www.theclinic.cl/2019/10/26/13-personas-en-situacion-de-calle-denuncian-maltrato-durante-el-toque-de-queda/> [26 de octubre de 2019]

18 Ver Comunicado de Prensa de Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) condenando uso excesivo de la fuerza y rechazando toda forma de violencia en el marco de las protestas sociales en Chile <http://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2019/270.asp> [23 de octubre de 2019]

19 Ver <https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2019/11/21/presentaran-querrela-contra-carabineros-por-disparo-a-persona-en-situacion-de-calle/> [21 de noviembre de 2019]

en las marchas y nos empezaron a pegar con los electroshocks (...) nos llevaron a la comisaría, nos pegaron y nos soltaron (...) llegó un sargento y dijo: “¿y estos de adonde vienen?” Na’ estos son de acá dijo (de la calle quien los tenía retenidos), “suelta al tiro a esos cabros chicos, va a venir cualquier gente a dar jugo”, porque ya hemos ido antes. Ya nos han llevado antes a la 3ra (Comisaría) y por eso damos siempre jugo cuando se llevan a uno, vamos todos, porque la calle es entera chica y aparte todos los pacos se ponen así, con puras lumas tapando la puerta” (Joven género masculino en situación de calle, testimonio Comisión Octubre 2019).

“... O te cargan y te mandan en cana, si son bastardos a veces...si les creen dicen y no sé de dónde sacan las w... (se refiere a cuchillos, cor-taplumas u otros objetos) pa cargar a la gente, la otra vez a un cabro chico de 14 años lo querían cargar con una pistola y 3 balas, son así por ser de la calle no más” (Joven género femenino en situación de calle, testimonio Comisión Octubre 2019).

## 5. DISCUSIÓN

El estallido social de octubre de 2019 dejó en evidencia las fracturas de un Chile desigual, mostrando el malestar de los ciudadanos ante la falta de integración y las justicias de un modelo que reproduce desigualdades al mismo tiempo que resta dignidad a los más pobres. Las personas en situación de calle son producto de este modelo (Bauman, 2002) y la forma como son tratados da cuenta de la falta de atención y de reconocimiento de derechos de sus cuerpos y trayectorias.

Su visualización como problemática social es un primer paso en el camino del reconocimiento de su condición de persona, pero por cierto insuficiente. Que sus vidas cuenten, y que sean censados o catastrados es una forma de romper con esta invisibilidad al mismo tiempo que se evidencian otras situaciones que requieren ajustes y transformaciones. La falta de pertinencia y continuidad de los programas de asistencia, la necesidad de perspectiva de género o de atención a la diversidad sexual, el perfeccionamiento de las prácticas de atención (buen trato) de los funcionarios del estado y de programas sociales que desarrollan acciones de trato directo son algunos de los elementos que requieren ser ajustados y revisados para que esta normalidad no termine siendo más violenta que la propia falta de reconocimiento.

Asimismo, se observan aspectos de esta

“normalidad” que requieren ser revisados y transformados, como ocurre con las situaciones de violencia que cotidianamente afectan a las personas en situación de calle, la restricción en el acceso a los espacios públicos y la definición de una oferta de servicios sociales básicos garantizado o no condicionado a la capacidad de pago de los usuarios. Esto es especialmente elocuente cuando se observan las largas listas de espera que deben enfrentar los más pobres para acceder a prestaciones de salud especializadas, vivienda digna y/o educación de calidad. La “espera” de las personas en situación de calle y de los pobres (Auyero, 2003) merece ser revisada no sólo desde una perspectiva cronológica, sino desde el punto de vista de la pertinencia y calidad de la oferta tras esa espera.

Los resultados de este artículo nos permiten mostrar que las personas en situación de calle hacen uso de una oferta de servicios públicos y de mínimos sociales que muchas veces se ubica en la línea de su dignidad o en el límite de su condición de persona. Sus derechos son escasamente resguardados y en ocasiones directamente vulnerados por las agencias y los actores responsables de su seguridad. La seguridad de los otros aparece como prioritaria ante la “amenaza” y la “inseguridad” que se ha construido como imaginario en torno a las personas en situación de calle. La presencia de un mendigo o de un vagabundo en un barrio es visto como una alerta, que activa dispositivos de control y de saneamiento de esta situación. La cronicidad de la situación de calle o la existencia de otras problemáticas asociadas suelen ser connotadas como factores de contagio, que justifican la separación y la exclusión social.

En tiempos de “excepcionalidad” estos elementos a veces se exacerban y en otras se mezclan con otras demandas o situaciones como ocurrió tras lo acontecido en octubre de 2019. Al cierre de este artículo observamos un escenario similar, a partir de la declaración de estado constitucional de excepción como medida de ante la pandemia de COVID-19 y la falta de protocolos o mecanismos para promover una cuarentena efectiva en personas que no pueden quedarse en casa, precisamente porque carecen de ella. Este es un aspecto que este artículo busca transformar, rompiendo los prejuicios y las estigmatizaciones que les atribuyen de manera individual toda la responsabilidad por la situación que les afecta a las personas en situación de calle.

Las sociedades son responsables de la producción de sus sujetos sociales y de las diferencias

que se construyen entre sujetos. Las experiencias de desviación o de anomia requieren ser analizadas desde estos parámetros de construcción de relaciones sociales y no sólo desde las teorías de contagio, que suponen la separación y la segmentación de los cuerpos inempleables, inútiles o descartados (Bauman, 2002). La crisis social de octubre 2019 afectó especialmente a este grupo de personas, lo anterior nos permite aventurar que el COVID-19 también tendrá efectos en aquellos que no pueden llevar a cabo las medidas de higiene y confinamiento que sugieren las directrices de la política sanitaria.

Es así como la idea de “normalidad” propuesta en los antecedentes se discute y resuena a la luz de los elementos que la propia experiencia de “excepcionalidad” ofrece como un espacio privilegiado para observar modos de producción social y sus posibilidades de transformación de prácticas y formas de relación que se han ido tensando (Araujo, 2019).

La experiencia de la familia Muñoz ilustra lo anterior y expone los desafíos de pensar los procesos de intervención más allá de las contingencias, de desarrollar acciones que interrumpan el daño ocasionado por la falta de pertinencia de otras actuaciones y que por sobre todo permita romper con el determinante de una trayectoria que hoy en día parece irrevocablemente trazada.

Se logra dilucidar una débil respuesta estatal frente a las necesidades y complejidades que las personas en situación de calle presentan, viéndose reflejado en la fragmentación de la oferta, iniciativas de la sociedad civil que no logran hacer eco en actuaciones más institucionales y la ausencia de políticas públicas orientadas a este grupo que operen en clave de reconocimiento y restitución de derechos.

Los testimonios recogidos tras el estallido social de octubre nos permiten observar cómo la violencia se acompaña en estos casos con faltas a la dignidad, expresadas en malos tratos y abusos injustificados. Las personas en situación de calle están expuestas cotidianamente a ofensas, intimidaciones, amenazas y hostigamiento, esto que ocurre en tiempos “normales” se exacerba en contextos de “excepción” dando origen a situaciones de mayor gravedad que a nuestro juicio requieren ser revisadas y denunciadas. El tiempo excepcional de pandemia que hoy nos toca vivir por la presencia del COVID-19, se constituye en un espacio relevante para aportar nueva evidencia en torno a esta

cuestión y sus efectos sobre aquellas personas que enfrentan condiciones de salud precarizadas y sin espacio para vivir su cuarentena.

No obstante, la mayor parte de las personas en situación de calle no denuncian este tipo de situaciones por miedo o temor a represalias. Este es un aspecto ya estudiado en otros países que han desarrollado campañas contra la aporafobia (Cortina, 2018) y los delitos de odio (Hatento, 2015). En el trabajo desarrollado por Ibáñez en el contexto del estallido social de Chile (2019) se evidencia que a las personas en situación de calle “les costó mucho atreverse y usar el canal de denuncia, por medio a represalias y al estado de indefensión que sienten permanentemente y que se agudizó en Estado de Emergencia”.

Si bien las evidencias empíricas y los testimonios construidos para este análisis son acotados, la mayor parte de ellos muestran coherencia en los temas de violencia y personas en situación de calle, aspecto a seguir profundizando. En este sentido este estudio se presenta como un primer aporte al debate y discusión en torno a violencia que viven estas personas en tiempos de “normalidad” y “excepcionalidad”, observando que la normalidad vivenciada por las personas en calle es en varios sentidos similar a la excepcionalidad vivida por el resto de los ciudadanos tras el estallido social de octubre de 2019 o la crisis sociosanitaria que se derivará del COVID-19.

El miedo, la imprevisión, la falta de seguridad y la incertidumbre sobre el futuro, parecen ser sentimientos compartidos entre sujetos en distintos tiempos sociales (tiempos de estallido, tiempos de pandemia). Su visibilización como problemática nos permite evidenciar estas vulneraciones, evitar su propagación y desarrollar mecanismos de reparación de los efectos de la violencia sobre los cuerpos físicos y sociales. Los protocolos de actuación en tiempos de excepción<sup>20</sup> nos proporcionan algunas pistas en este sentido, especialmente a la hora de pensar que la excepcionalidad incluye otras situaciones potencialmente catastróficas necesarias de abordar prospectivamente como: desastres naturales y cambio climático, conflictos armados, desplazamientos forzados, entre otros.

Una preocupación que surge de manera más inmediata tiene que ver con las transformaciones de los espacios de pernoctación de las personas en situación de calle. El plan invierno había culminado 2 días antes del estallido social, y si bien se abrieron plazas adicionales en hospederías y

20 En junio de 2020, la Fundación Gente de la Calle en conjunto con la Corporación 4 de Agosto elaboraron un Protocolo para la detección y reacción ante vulneraciones de derechos humanos a personas en situación de calle.

centros de atención, se constataron casos de personas no pudieron concurrir a tales lugares por falta de información, dificultades de desplazamiento en la ciudad, anticipación de los horarios de toque de queda, entre otros. Ante la pandemia de COVID-19 se adelanta el plan invierno con el propósito de brindar alojamiento a quienes no lo poseen y se habilitan residencias sanitarias para los periodos de cuarentena, tal vez sea momento de hacer de estas medidas excepcionales sistemas más normalizados de asistencia y apoyo para los tiempos que estamos viviendo.

En este sentido, la existencia de planes de contingencia ad hoc para situaciones excepcionales similares se presenta como un desafío en el diseño de políticas y planes de asistencia de los más pobres, especialmente atingente resulta el desarrollo de iniciativas de salud pública y medicina social ante escenarios de catástrofes o crisis como los vividas en el país en los últimos meses, de forma tal que los más pobres y las personas en situación de calle no sean los últimos en llegar y/o en recibir atención.

## **6. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS**

Los elementos presentados en este artículo tensionan a la institucionalidad y a los sistemas de protección social en tiempos de normalidad y más aún en tiempos de excepcionalidad. ¿Qué desafíos supone este tiempo para los procesos de intervención y erradicación de la situación de calles? es la pregunta con la que se cierra este artículo, sugiriendo algunas alternativas y caminos de abordaje para los tiempos de incertidumbre y transformación.

Como se señaló en este trabajo la estigmatización y el no reconocimiento son factores relevantes de atender en los procesos de intervención dirigidos a la situación de calle. El abordaje de estas dimensiones supone incorporar activamente en los diseños de política y programas sociales un componente que resguarde derechos y restituya la dignidad de los sujetos, con independencia de la situación en la que ellos se encuentren.

En este sentido la acción pública orientada a este tipo de situaciones adquiere una dimensión ciudadana y un sentido político que reconoce la existencia de fracturas, segmentaciones y separaciones entre sujetos sociales, al mismo tiempo que aboga por su eliminación. Los procesos administrativos y burocráticos que forman parte de estas actuaciones pueden revisarse a la luz de estos principios, simplificando trámites y favoreciendo

la articulación de actores y agencias involucradas, lo anterior evita la revictimización y la exposición de las personas vulneradas.

La crisis social y política vivida en Chile en el último trimestre de 2019 ofrece una posibilidad para repensar las prácticas de asistencia y atención de las personas en situación de calle, desarrollar mecanismos para su protección en caso de excepcionalidad y transformar su violenta normalidad con el propósito de dignificar las relaciones que la sociedad establece con ellas.

Al cierre de este artículo surgen algunas interrogantes acerca del futuro que está por venir y cómo se resguardan los avances logrados hasta ahora en este campo. Las demandas ciudadanas son múltiples tras el estallido y por lo mismo se corre el riesgo de invisibilizar (nuevamente) la situación de los menos favorecidos, entre ellos las personas en situación de calles y sus violencias cotidianas.

En este sentido, es necesario continuar investigando en esto a este tema, divulgando los resultados de los trabajos y ofreciendo espacios de discusión y debate como los proporcionados por este número especial de la Revista Cuadernos Médico Sociales.

## **REFERENCIAS**

- Agamben, G. (2005). Estado de excepción: Homo Sacer II, I. Argentina: A. Hildalgo editores.
- Alarcón, C. (2018) Implementación territorial de las salas de acogida para la atención a víctimas de violencia sexual: ¿Es posible que las instituciones médicas reduzcan la victimización secundaria? Cuaderno Médico Sociales vol.58 (2), 57-62.
- Álvarez-Uría, F. (1979) De la policía de la pobreza a las cárceles del alma. El Basilisco 8, 64-71.
- Alvira, F. (1975). La teoría de la etiqueta y el concepto de conducta desviada. Revista Española de Opinión Pública 39, 75-87.
- Améndola, G. (2000) La ciudad postmoderna. Madrid: Celeste ediciones.
- Atilés-Osoria, J.M. (2018). Walter Benjamin y el estado de excepción verdadero: aproximaciones a una teoría de justicia. En Piedrahita, C., Vommaro, P. e Insuansi, X. (Ed.) Indocilidad reflexiva: el pensamiento crítico como forma de creación y resistencia (pp.41-50). Clacso. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctvn5tzs8.6>
- Araujo, K. (ed) (2019). Hilos tensados para

- leer el octubre chileno. Santiago de Chile: Editorial USACH.
- Auyero, J. (2013). *Pacientes del Estado*. Buenos Aires: Edudeba.
  - Ávila, M. (2013). Estado de excepción y campos de concentración en Chile. Una aproximación biopolítica. *Sociedad Hoy* 25, 65-78.
  - Barreiro, F. (2004). Los nuevos vecinos. *Metropolización, exclusión social y segregación urbana en las grandes ciudades*. Boletín Ciudades para un Futuro más sostenible 34: 1-10. Disponible en: <http://polired.upm.es/index.php/boletincfs/article/view/2315/2397>
  - Bauman, Z. (2002). *Vidas desperdiciadas. La modernidad y sus parias*. Barcelona: Paidós
  - Bergalli, R (1998) ¿De cual derecho y de qué control social me habla? En Young (ed.) *Sistema penal e intervenciones sociales* (pp.13-33). Barcelona: MJ Bosh.
  - Becker, H. (1971). *Los extraños*. Sociología de la desviación. Buenos Aires: Tiempo contemporáneo.
  - Beyer, N. (2019) ¿La encarnación de una exigencia contradictoria? Algunas reflexiones en torno a la violencia policial. En Araujo, K. (ed). *Hilos tensados para leer el octubre chileno*. (pp. 353-368). Santiago de Chile: Editorial USACH.
  - Bravo, R. (2008) *Personas en situación de calle y trabajo*. *Revista Trabajo Social* 75, 43-48.
  - Cabrera, P. (2000) *Exclusión, desviación, pobreza*. En RAIS (ed.) *Miradas en el encuentro: acortando distancias, construyendo relaciones* (pp. 15-21). Madrid: Fundación Rais, Fundación Caja Madrid.
  - Cabrera, P. (2002). *Cárcel y Exclusión*. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales* 35, 83-120.
  - Castel, R. (2015). *La inseguridad social ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
  - Carvajal, I. (2006). *Agamben, Giorgio, Estado de Excepción (homo sacer II, 1)*. *Revista chilena de derecho*, 33(1), 197-205.
  - Cortina, A. (2018). *Aporafobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*. Santiago de Chile: Paidós.
  - Crispi, F., Franz, N. y Viveros, G. (2018). "En Salud También": Acoso sexual y discriminación de género en la práctica médica. *Cuaderno Médico Sociales* vol.58 (2), 17-22.
  - Dubois, V. (2018). *El burócrata y el pobre. Relaciones administrativas y tratamiento de la miseria*. Valencia: Alfons el Magnànim.
  - Durkheim, E. (1985) *El suicidio*. Madrid: Akal. Original de 1897.
  - Eissman, I. (2019). *Pathways to homelessness of homeless women in Chile*. Dissertation Proposal, documento sin publicar.
  - Fassin, D. (2016). *La fuerza del Orden. Una etnografía del accionar policial en las periferias urbanas*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.
  - Fassin, D. (2017). *Castigar*. Buenos Aires: Adriana Hidalgo Editora.
  - Fanlo, L. (2011) ¿Qué es un dispositivo?: Foucault, Deleuze, Agamben. *Revista de Filosofía A Parte Rei* 74, 1-8. Disponible en: <http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/fanlo74.pdf>
  - Flores, N., Monroy, P., Manríquez, D., Agüero, J. (2011) *La ciudad vigilada: una aproximación discursiva desde los habitantes de la Población La Pincoya frente al fenómeno de la vigilancia pública en el sector*. Tesis para optar al título de sociólogo, Academia de Humanismo Cristiano, disponible en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/130>
  - Foucault, M. (1976). *Defender la Sociedad: Curso en el Collège de France (1975-1976)*. Buenos Aires: FCE.
  - Fuentes, L. (2008). *Diferenciando la complejidad: Tipologías de personas en situación de calle e intervención social de calidad*. *Revista Trabajo Social*, (75), 67-82.
  - Garland, D. (2015) *Castigar y asistir. Una historia de las estrategias penales y sociales del siglo XX*. Buenos Aires: Siglo XXI.
  - Goizueta Vertiz, J. (2016). *Los estados de excepción en América Latina: Los controles desde el derecho internacional*. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, (98), 183 - 215.
  - Goffman, E. (1970). *Estigma: La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorroutou.
  - Hatento (2015). *Los delitos de odio contra las personas sin hogar*. *Observatorio de Delitos de Odio contra las Personas Sin Hogar*, *Revista de Servicios Sociales* 59, 79-92.
  - INDH (2019) *Informe anual sobre la situación de los derechos humanos en Chile en*

- el contexto de la crisis social. 17 de octubre al 30 de noviembre. Santiago: Instituto Nacional de Derechos Humanos.
- Ibáñez, M.A. (2019) Presentación Estado de excepción: Personas en situación de calle. Santiago: Comunidad de Organizaciones Solidarias - Proyecto Juntos en la Calle. En Reunión de la sociedad civil con ACHNUR, Santiago de Chile: CEPAL.
  - Jouannet, A. (2008). Personas en situación de calle: Una oportunidad para nuestro país. *Revista Trabajo Social* 75, 9-16.
  - Matus, C.; y Haye, A. (2015). Normalidad y diferencia en la escuela: Diseño de un proyecto de investigación social desde el dilema político-epistemológico. *Estudios pedagógicos*, 41, 135-146.
  - Merton, R. (1964). Teoría y estructuras sociales. México: Siglo XXI.
  - MDS (2017). Registro Social Calle. Presentación de resultados. Fase implementación. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social, Gobierno de Chile.
  - MDS (2019) Registro Social personas en situación de calle, octubre de 2019. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social.
  - Núñez, C. (2013). Mujeres en situación de calle más allá del andar cotidiano. *Revista Sociedad y Equidad* 5, 188-212.
  - Ponce de León, M. (2012). Gobernar la pobreza. Prácticas de caridad y beneficencia en la ciudad de Santiago, 1830-1890. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
  - Ricci, E. (2010). Historia y Análisis Jurídico de los Estados de Excepción Constitucional en Chile. El Rol de las FF.AA. *Revista Marina*, 127(916), 219-231.
  - Roitman, S. (2003). Barrios cerrados y segregación urbana. *Scripta Nova Vol.7* 146(118). Disponible en: [http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146\(118\).htm](http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-146(118).htm)
  - Rojas, C. (2019). Ayudar a los pobres. *Etnografía del Estado social y las prácticas de asistencia*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
  - Rubilar, G. (2013) Imágenes de Alteridad. Reflexiones y aportes para el trabajo social en contextos de exclusión. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica.
  - Saavedra, I.; Jara, N.; Ireland, H.; Vargas, P. (2018). Acceso de los chilenos a medicamentos y a Farmacia. *Cuadernos Médico Sociales*, 58 (2), 99-106
  - Stake, (1998). Investigación con Estudios de Casos. Madrid: Morata.
  - Valenzuela, M. (2019). “La marcha más grande de Chile”. Un viernes 25 de octubre de 2019 en la plaza Italia. En Araujo, K. (ed). *Hilos tensados para leer el octubre chileno*. (pp. 315-322). Santiago de Chile: Editorial USACH
  - Varela, J. y Álvarez-Uría, F. (1989). Sujetos frágiles. Ensayo de sociología de la desviación. México: FCE.
  - Wacquant, L. (2001) *Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*. Buenos Aires: Manantial.
  - Wacquant, L. (2009) *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de a inseguridad social*. Barcelona: Gedisa.
  - Williams O., Truffello G., Álvarez D; y Wilkins, J. (2010). Causales para decretar el estado de excepción constitucional de emergencia. Asesoría Técnica Parlamentaria, Biblioteca del congreso nacional de Chile. Santiago de Chile: Biblioteca del Congreso [https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27946/1/BCN\\_estado\\_de\\_emergencia\\_02.pdf](https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27946/1/BCN_estado_de_emergencia_02.pdf)
  - Zulueta, S. (2008). Políticas públicas y privadas para personas en situación de calle. *Revista Trabajo Social*, 75, 27-35.

