Universidad de Valparaíso
CHILE
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
Dirección Asuntos Estudiantiles

Universidad de Valparaíso
ACREDITADA
NIVEL DE EXCELENCIA
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado Investigación, Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado
Hasta marzo 2029
Comisión Nacional de Acreditación
CNA-Chile

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

PROTOCOLO DE ESPACIOS DE BIENESTAR

Programa UV Inclusiva

Elaborado por: Equipo Programa UV Inclusiva
Revisado por: Skarlett Seith Vine; Pierina Penna Bugueño
Aprobado por: Pierina Penna Bugueño, Directora de Asuntos Estudiantiles

Fecha de elaboración: 23 de junio de 2025
Fecha de revisión: 31 de julio de 2025
Fecha de aprobación: 1 de septiembre de 2025

Adaptado a Lectura Fácil por Grupo Miradas Neurodivergentes

Dae Dirección de Asuntos Estudiantiles

Miradas Neurodivergentes

UV INCLUSIVA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
1.1. FUNDAMENTACIÓN 6
1.2. MARCO CONCEPTUAL 8
1.2.1. Persona con discapacidad 8
1.2.2. Neurodiversidad 8
1.2.3. Neurodivergencia 8
1.2.4. Desregulación emocional 9
1.2.5. Inclusión 9
1.2.6. Salud mental en Educación Superior 10
1.2.7. Contención emocional y ambiental 10
Formas de contención 11
2. OBJETIVO 12
3. LINEAMIENTOS GENERALES 13
4. IMPLEMENTACIÓN Y EQUIPAMIENTO 14
4.1. Recomendaciones de infraestructura y equipamiento 14
Accesibilidad física 14
Ambiente 15
4.2. Insumos recomendados 15
4.3. Elementos prohibidos en el espacio 15
4.4. Ubicación del espacio 16
5. RESPONSABILIDADES 17
5.1. Persona responsable del espacio de bienestar 17
5.2. Persona encargada del acompañamiento emocional 18
5.3. Actuación ante una crisis o emergencia 19
5.3.1. Existe riesgo inmediato para la integridad física 19
¿Qué hacer? 19
5.3.2. Existe una afectación física o emocional importante 20
¿Qué hacer? 20
5.3.3. No existe riesgo vital, pero existe una afectación física o emocional 20
Cuando existen afectaciones físicas 21
Cuando existe llanto intenso, angustia o retraimiento 21
6. REGISTRO Y MONITOREO 22
7. CONFIDENCIALIDAD Y CONSIDERACIONES ÉTICAS 23
8. REGLAMENTO DE USO DEL ESPACIO 24
13. BIBLIOGRAFÍA 25

1. INTRODUCCIÓN



Espacio de Bienestar

En el contexto universitario, es necesario contar con espacios adecuados para atender situaciones críticas y apoyar la regulación emocional.

Los Espacios de Bienestar son una estrategia institucional de cuidado. Su propósito es ofrecer un entorno:



- Seguro.
- Tranquilo.
- Accesible.
- Confidencial.

Estos espacios están destinados a personas que se encuentren en una situación de crisis, angustia, desregulación emocional o sobrecarga sensorial.

Su implementación se relaciona con los principios de una Educación Superior inclusiva y con enfoque de derechos.

La Ley N.º 21.545 promueve la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas en el espectro autista.

En Educación Superior, esta ley establece la necesidad de implementar medidas que permitan la participación plena de estudiantes neurodivergentes.

Entre estas medidas se encuentran:

- Los ajustes razonables.
- La accesibilidad universal.
- La creación de entornos educativos que favorezcan el bienestar y la permanencia.

La ley promueve un enfoque respetuoso de la diversidad neurocognitiva.

Además, el Consejo Asesor en Bienestar y Salud Mental para la Educación Superior elaboró, durante 2023, recomendaciones para fortalecer las estrategias institucionales de salud mental.

Estas recomendaciones destacan:

- La prevención.
- El fortalecimiento de redes de apoyo psicosocial.
- La creación de espacios físicos accesibles.
- La regulación de estos espacios.
- La atención adecuada ante situaciones de crisis.
- Un enfoque interseccional y de derechos.

En este contexto, este protocolo establece lineamientos para implementar los Espacios de Bienestar en distintos recintos de la Universidad de Valparaíso.

Estos lineamientos consideran:

- Accesibilidad

- Equipamiento
- Funcionamiento
- Responsabilidades
- Registro
- Gestión institucional

Todo lo anterior se desarrolla en coherencia con la Ley N.º 21.545 y con las recomendaciones del Consejo Asesor de Salud Mental para la Educación Superior.

1.1. FUNDAMENTACIÓN



Inclusión y accesibilidad

La implementación de Espacios de Bienestar responde a la necesidad de promover entornos universitarios inclusivos y accesibles para estudiantes, docentes, académicos y funcionarios de la Universidad.

Estos espacios son especialmente relevantes para estudiantes neurodivergentes, incluyendo estudiantes del espectro autista, que requieran apoyo durante una situación de crisis.

Los Espacios de Bienestar cumplen una función importante en el cuidado emocional dentro de la Universidad.

Permiten disponer de un lugar:



- Seguro
- Tranquilo
- Privado
- Adecuado para disminuir estímulos

Estos espacios pueden favorecer la autorregulación y deben utilizarse durante situaciones como:



- Crisis
- Angustia
- Desregulación emocional
- Sobrecarga sensorial
- Ansiedad
- Otras situaciones que afecten el bienestar

Su existencia permite entregar una respuesta oportuna y respetuosa.

También permite evitar que las personas sean expuestas innecesariamente a ambientes que no están preparados para responder a estas situaciones.

La Ley N.º 21.545 establece que las instituciones de Educación Superior deben implementar ajustes razonables y condiciones de accesibilidad que permitan la participación plena y efectiva de las personas.

Esto incluye disponer de espacios de bienestar que respondan a las necesidades de quienes los utilizan.

Su finalidad es contribuir al cuidado, la regulación y la protección de las personas durante situaciones de alta vulnerabilidad.

También buscan promover una convivencia respetuosa de la diversidad emocional y neurocognitiva dentro de la Universidad.

Las recomendaciones del Consejo Asesor en Salud Mental para la Educación Superior también destacan la importancia de integrar estos espacios dentro de una estrategia institucional de:

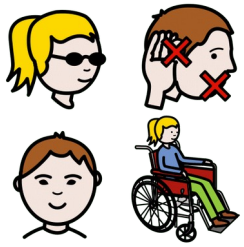


- Promoción del bienestar psicosocial
- Prevención de situaciones críticas
- Acompañamiento emocional
- Protección de derechos

Por lo tanto, los Espacios de Bienestar constituyen una medida de cuidado y apoyo institucional.

1.2. MARCO CONCEPTUAL





1.2.1. Persona con discapacidad

Persona con discapacidad

Según SENADIS (2022), son las personas que se enfrentan a restricciones en la participación plena y activa en la sociedad a causa de la interacción entre sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u

otras, y las barreras contextuales, sensoriales, cognitivas, actitudinales y ambientales.



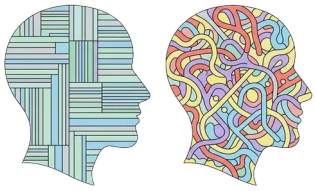
1.2.2. Neurodiversidad

Neurodiversidad

La neurodiversidad reconoce que existe una variabilidad natural en el funcionamiento cerebral de todas y todos.

Las personas pueden presentar diferentes formas de:

- Sociabilidad
- Aprendizaje
- Atención
- Desarrollo emocional
- Comportamiento
- Funcionamiento neurocognitivo
- Perfiles sensoriales
- Comunicación
- Etc.



1.2.3. Neurodivergencia

Neurodivergencia

El concepto de neurodivergencia se utiliza para referirse a personas cuyos procesos cognitivos presentan diferencias respecto de la mayoría de la población. La neurodivergencia forma parte de la variabilidad humana.

Entre las condiciones y formas de funcionamiento que pueden incluirse dentro de este concepto se encuentran:

- Autismo.
- TDAH.
- Dislexia.
- Dispraxia.
- Síndrome de Tourette.
- Síndrome de Down.
- Desafíos de salud mental como esquizofrenia.
- Otras formas de funcionamiento neurocognitivo.

1.2.4. Desregulación emocional

Desregulación emocional

La desregulación emocional corresponde a una ausencia relativa o total de habilidades necesarias para:



- Identificar emociones.
- Comprender emociones.
- Aceptar emociones.
- Controlar emociones.
- Regular emociones.

Estas habilidades permiten responder de manera flexible y acorde con el contexto y con los objetivos personales, y posibilitan adaptarse a los desafíos y cambios del día a día.

1.2.5. Inclusión

Inclusión

La inclusión busca transformar el entorno, la cultura institucional y las prácticas educativas para garantizar que todas las personas puedan participar en igualdad de condiciones. La inclusión no consiste solamente en permitir el acceso.

También busca promover:

- Pertenencia.
- Participación significativa.
- Aprendizaje.
- Igualdad de oportunidades.



1.2.6. Salud mental en Educación Superior

Salud mental

Las Recomendaciones y Orientaciones del Consejo Asesor en Salud Mental para la Educación Superior (2023) proponen una visión integral y comunitaria de la salud mental.

Esta visión se basa en:

- Enfoque de derechos.
- Prevención.
- Participación.
- Bienestar psicosocial.
- Redes de apoyo.



También destaca la necesidad de crear espacios físicos que permitan entregar contención emocional oportuna y que cumplan con lo siguiente:

- Accesibles.
- Seguros.
- Regulados.

1.2.7. Contención emocional y ambiental

Contención

La contención corresponde a un conjunto de intervenciones destinadas a:

- Proteger
- Calmar
- Acompañar



A una persona durante una situación de crisis emocional.

La contención debe respetar siempre la dignidad y autonomía de la persona, y debe realizarse por personal capacitado.

Puede incluir:

Contención emocional:
Se centra en acompañar y apoyar directamente a la persona.

Contención ambiental:
Consiste en adaptar el entorno para favorecer la calma y disminuir estímulos.

Se debe priorizar:

- Escucha activa
- Respeto
- Cuidado



- Seguridad

Formas de contención

Tipo	Características
Emocional	Busca acompañar y apoyar a la persona. Su duración puede ser variable. No siempre es posible realizarla.
Ambiental	Permite adaptar el entorno. Puede implementarse mediante capacitación y un adecuado manejo del ambiente. Requiere controlar los estímulos ambientales.

Nota: elaboración a partir de la Norma General Técnica sobre Contención en Psiquiatría.



2. OBJETIVO

Objetivo

Establecer lineamientos institucionales para el uso, implementación y gestión de los Espacios de Bienestar de la Universidad de Valparaíso. Estos lineamientos buscan asegurar espacios:

- Accesibles
- Seguros
- Adecuados para la atención inicial de crisis
- Adecuados para la atención de emergencias de la comunidad universitaria.

Este protocolo se fundamenta en:

- La Ley N.º 21.545 https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1190123

- Las Recomendaciones y Orientaciones del Consejo Asesor en Salud Mental para la Educación Superior (2023)
- El enfoque de derechos
- La inclusión
- La prevención
- El apoyo psicoemocional

3. LINEAMIENTOS GENERALES



Uso del espacio

Los Espacios de Bienestar deben cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Están destinados exclusivamente a situaciones que requieran intervención emocional inmediata o contención durante una crisis.
2. **No son espacios de estudio ni de recreación.**
3. Deben ser físicamente accesibles para personas con movilidad reducida.
4. Deben cumplir condiciones de accesibilidad universal.
5. Cada espacio debe contar con señalización visible y clara.
6. La señalización debe permitir identificar rápidamente el espacio.
7. El protocolo de uso debe encontrarse visible dentro del espacio.
8. El protocolo debe presentarse en un formato claro y comprensible.
9. La persona encargada debe registrar el uso del espacio mediante el formulario disponible en la página web de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
10. El registro debe respetar la confidencialidad de la información.
11. El funcionamiento del espacio debe respetar los principios de:

- Confidencialidad.
- No discriminación.
- Enfoque de derechos.
- Perspectiva de género.

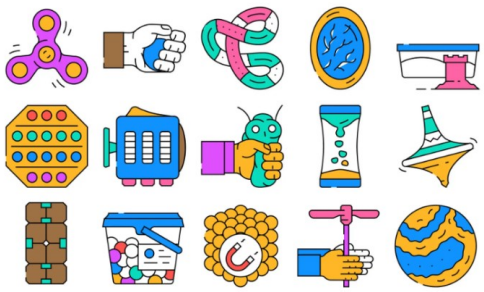
12. El Espacio de Bienestar no reemplaza una atención psicológica o psiquiátrica formal.
13. El espacio permite realizar contención emocional y, cuando sea necesario, primeros auxilios psicológicos.

4. IMPLEMENTACIÓN Y EQUIPAMIENTO

Equipamiento

Cada Espacio de Bienestar debe contar, idealmente, con elementos que favorezcan la regulación emocional durante situaciones de crisis.

Se recomienda disponer de:



- Sillón de descanso.
- Manta liviana.
- Cojín.
- Materiales sensoriales.
- Cubos sensoriales.
- Pelotas.
- Pop-it.
- Audífonos con cancelación de ruido.
- Elementos que favorezcan el aislamiento sonoro.
- Basurero.

4.1. Recomendaciones de infraestructura y equipamiento

Accesibilidad física

El espacio debe considerar elementos de accesibilidad universal, según las características del lugar.

Entre ellos se encuentran:

- Rampas.
- Puertas anchas.
- Condiciones que permitan el acceso de personas con movilidad reducida.

Ambiente



Se recomienda:

- Utilizar colores neutros.
- Reducir los elementos decorativos.
- Evitar colores fuertes.
- Utilizar aromas suaves o mantener el espacio sin fragancias.
- Mantener una atmósfera neutra.

4.2. Insumos recomendados

Los siguientes elementos son recomendados, pero **no son obligatorios**:

- Alcohol gel



- Agua o acceso a un bebedero cercano

- Calefacción adecuada.
- Ventilación adecuada.
- Iluminación regulable.
- Cortinas tipo blackout.

Estos elementos permiten adaptar el espacio a las condiciones ambientales y a las necesidades de las personas usuarias.

4.3. Elementos prohibidos en el espacio

Seguridad

Está estrictamente prohibido ingresar o mantener objetos que puedan representar un riesgo para la integridad de la persona o de terceros.

Entre estos elementos se encuentran:



- Cuchillos u objetos cortopunzantes.
- Tijeras.
- Cartoneros.
- Herramientas afiladas.
- Vidrios.
- Elementos metálicos punzantes.
- Objetos pesados que puedan representar un riesgo.
- Cables sueltos.
- Objetos que puedan provocar accidentes o autolesiones.

4.4. Ubicación del espacio

Ubicación

Se recomienda evitar que el Espacio de Bienestar se encuentre junto a lugares que produzcan:



- Olores intensos.
- Ruidos molestos.
- Alto tránsito de personas.

Por este motivo, se recomienda evitar su ubicación cercana a:



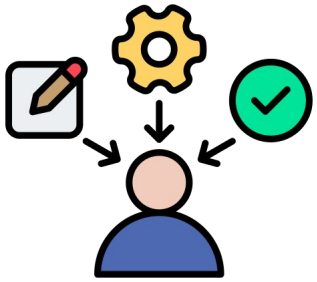
- Cocinas.
- Comedores.
- Casinos.
- Dependencias con alta circulación.

Estas condiciones pueden interferir con la contención emocional y con la privacidad de la persona.

También se recomienda considerar las condiciones de las ventanas y la ubicación del espacio para disminuir posibles factores de riesgo durante situaciones de crisis emocional severa.

Se recomienda solicitar asesoría a la Dirección de Asuntos Estudiantiles para la habilitación de los Espacios de Bienestar.

5. RESPONSABILIDADES



Responsabilidades

Para asegurar el funcionamiento adecuado de los Espacios de Bienestar, se establecen dos funciones diferenciadas:

1. Persona responsable del espacio físico.
2. Persona encargada del acompañamiento emocional.

Esta división permite mantener el espacio en condiciones adecuadas y, al mismo tiempo, asegurar una atención oportuna y respetuosa durante las situaciones de crisis.

5.1. Persona responsable del espacio de bienestar

Responsable del espacio físico

La persona responsable tiene a su cargo la administración y supervisión del espacio.

Sus principales funciones son:

- Revisar periódicamente el estado general del espacio.

- Mantener condiciones adecuadas de orden.
- Mantener condiciones adecuadas de higiene.
- Mantener condiciones adecuadas de seguridad.
- Comprobar que los insumos estén disponibles.
- Comprobar que los equipamientos funcionen correctamente.
- Mantener la llave de acceso.
- Facilitar la apertura del espacio cuando sea necesario, de acuerdo con los protocolos institucionales.

Cuando el Espacio de Bienestar se encuentre en una Escuela o Facultad, su administración dependerá de la Unidad Académica correspondiente.

Cuando el espacio corresponda a servicios centrales, su administración estará a cargo de la Dirección de Administración y Logística y de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

5.2. Persona encargada del acompañamiento emocional

Acompañamiento emocional

La persona encargada del acompañamiento emocional tiene las siguientes funciones:

1. Solicitar la apertura del Espacio de Bienestar.
2. Acompañar al o a la estudiante hasta el espacio.
3. No dejar sola a la persona durante el traslado o ingreso al espacio.
4. Colocar señalización que indique que el espacio se encuentra ocupado.
5. Realizar la contención emocional correspondiente.

6. Realizar primeros auxilios psicológicos cuando sea necesario.
7. Activar el protocolo de riesgo de suicidio cuando corresponda.
8. Coordinar con la asistente o el asistente social la comunicación con el contacto de emergencia cuando la situación de crisis o desregulación supere los 30 minutos.
9. Registrar la atención realizada mediante el formulario disponible en la página web de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Ante una situación de crisis emocional o emergencia, se recomienda seguir los lineamientos establecidos por el Programa de Salud Mental de la Universidad de Valparaíso mediante la **Guía paso a paso ante crisis o emergencias de estudiantes**.

Esta guía establece orientaciones para actuar de manera oportuna, segura y respetuosa.

Se priorizan:

- Acompañamiento.
- Contención inicial.
- Activación de redes institucionales cuando sea necesario.

5.3. Actuación ante una crisis o emergencia

Primero, identificar la gravedad de la situación



Ante una crisis o emergencia, se debe determinar si existe:

- Riesgo inmediato para la integridad física
- Afectación física o emocional de mayor complejidad
- Situación emocional que requiere derivación y acompañamiento.

5.3.1. Existe riesgo inmediato para la integridad física



Situación de riesgo

Se considera una situación de riesgo cuando la persona:

- Manifiesta ideación suicida.
- Presenta un plan para realizar un acto suicida.
- Ha realizado un intento suicida.

¿Qué hacer?

1. Mantenerse junto al o a la estudiante.
2. **No dejarle sola o solo.**
3. Contactar a la asistente o al asistente social de la carrera.
4. La asistente o el asistente social establecerá contacto con la familia o con una persona adulta de confianza.
5. La persona responsable será orientada respecto de la necesidad de acudir y acompañar al o a la estudiante a un servicio de urgencia.
6. La asistente o el asistente social informará a las autoridades correspondientes de la carrera sobre la evolución de la situación.

5.3.2. Existe una afectación física o emocional importante

Situación de complejidad

Puede tratarse de situaciones como:

- Cortes.
- Sangramiento.
- Sospecha de consumo de sustancias que haya producido cambios en la conducta.
- Cambios evidentes en los movimientos corporales.
- Cambios importantes en el habla.
- Pérdida de conciencia.
- Alucinaciones.
- Otras situaciones similares.



¿Qué hacer?

1. Comunicar la situación al servicio de salud público correspondiente.
2. Comunicar inmediatamente la situación a la asistente o al asistente social de la carrera.
3. La asistente o el asistente social establecerá contacto con la familia o con la persona adulta responsable.
4. Se coordinará el acompañamiento de la persona para su traslado a un servicio de urgencia cuando corresponda.
5. Si la persona presenta una lesión dentro del recinto universitario, se deberá proceder de acuerdo con la normativa correspondiente, incluyendo la elaboración del formulario de seguro escolar cuando corresponda.

5.3.3. No existe riesgo vital, pero existe una afectación física o emocional

Situación sin riesgo vital aparente

Pueden presentarse situaciones como:

- Desmayos.
- Vómitos.
- Convulsiones.
- Llanto intenso y difícil de controlar.
- Angustia.
- Ausencia de contacto con el entorno.



En estos casos se debe evaluar la situación y actuar de acuerdo con las características de la persona.

Cuando existen afectaciones físicas

1. Contactar inmediatamente a la familia o a la persona indicada como contacto de emergencia.
2. Ubicar al o a la estudiante en un espacio tranquilo mientras llega la persona de contacto.
3. Cuando corresponda, tener disponible el formulario de consentimiento autónomo.
4. Si la persona se encuentra estable, se podrá coordinar su traslado a su domicilio o a un recinto asistencial de acuerdo con lo indicado por la familia.

Cuando existe llanto intenso, angustia o aislamiento

Si no existe una situación de riesgo vital aparente:

1. Realizar una derivación inmediata a la asistente o al asistente social de la carrera.
2. La asistente o el asistente social realizará la entrevista correspondiente.
3. Se iniciará el acompañamiento psicosocial de acuerdo con el protocolo de atención de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

6. REGISTRO Y MONITOREO



Registro

Cada vez que se utilice el Espacio de Bienestar, se debe registrar la información correspondiente mediante el formulario disponible en la página web de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de manera responsable y respetando la confidencialidad de la información..

La asistente o el asistente social realizará seguimiento psicosocial cuando corresponda y de acuerdo con los protocolos establecidos.

7. CONFIDENCIALIDAD Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

Confidencialidad

Toda situación atendida en el Espacio de Bienestar debe registrarse de manera confidencial y la información debe mantenerse en un formato protegido.

La información registrada será utilizada exclusivamente para:

- Seguimiento.
- Coordinación de apoyos.

Se consideran excepciones aquellas situaciones en las que exista:

- Riesgo vital
- Afectación a terceras personas.

El funcionamiento del Espacio de Bienestar debe respetar:

- La dignidad y derechos de las personas.
- Su autonomía.
- La confidencialidad.
- La no discriminación.
- La perspectiva de género.



8. REGLAMENTO DE USO DEL ESPACIO



Normas de uso

El uso y cuidado de los Espacios de Bienestar debe ajustarse a la normativa institucional vigente.

Se debe respetar:

- El Reglamento de normas de conducta de los alumnos de la Universidad de Valparaíso, establecido mediante Decreto Exento N.º 610;
- El Decreto Exento N.º 786, relacionado con acoso, violencias y discriminación de género en la Universidad de Valparaíso.

El uso del espacio debe favorecer un ambiente seguro, respetuoso y adecuado para la contención emocional.

9. BIBLIOGRAFÍA



- Consejo Asesor en materia de Bienestar y Salud Mental. (2023). *Recomendaciones y orientaciones del Consejo Asesor en Salud Mental para la Educación Superior*. Ministerio de Educación de Chile.
- Ministerio de Salud de Chile. (2003). *Norma general técnica sobre contención en psiquiatría*. División de Rectoría y Regulación Sanitaria, Departamento de Salud de las Personas, Unidad de Salud Mental.
- Servicio Nacional de la Discapacidad. (2017). *Consideraciones para la elaboración de documentos accesibles*. Coordinación Nacional de Accesibilidad.
- Subsecretaría de Educación Superior. (2025). *Ley N.º 21.545 que establece la promoción de la inclusión, la atención integral y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista: Orientaciones para su implementación en la educación superior*.
- UNESCO. (2009). *Directrices sobre políticas de inclusión en la educación*. París: UNESCO.
- Garay, C. G. S. (2024). *Guía de diagnóstico y apoyo temprano en el espectro autista*.
- Dirección de Asuntos Estudiantiles, Universidad de Valparaíso. (2025). *Guía paso a paso ante crisis o emergencias 2025*. Universidad de Valparaíso.