

# **PROTOCOLO DE RESPUESTA**

## **ANTE SITUACIONES DE DESREGULACIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL PARA ESTUDIANTES Y PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA**



# ÍNDICE

**01** Marco institucional

**02** Objetivo

**02** Alcance

**03** Actuación preventiva

**04** Etapas de una desregulación

**05** Estrategias de actuación frente a una desregulación

**10** Actuación del personal capacitado

**12** Flujograma de Actuación



# Marco institucional

La Universidad de Talca establece el presente **Protocolo de respuesta ante situaciones de desregulación emocional y conductual** como un instrumento normativo y operativo que permite actuar preventiva y reactivamente frente a episodios que puedan ocurrir a cualquier persona dentro del alcance de este protocolo, **con especial atención a personas del espectro autista**.

Para su elaboración, se ha considerado el compromiso institucional hacia la equidad laboral en los estamentos **académico y administrativo**, y la inclusión de **la diversidad del estudiantado**, considerando un enfoque de género e inclusión en las distintas áreas del quehacer universitario declarados en la **Estrategia de Desarrollo de Comunidad del Plan Estratégico 2030**.

Además, se enmarca en el cumplimiento de la **Ley N°21.545** y su **Resolución Exenta N°367/2025**, así como en las disposiciones establecidas en la **Ley N°20.422** sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas en situación de discapacidad; la **Ley N°21.690** sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad; la **Ley N°21.015** sobre Inclusión Laboral; la **Ley N°21.091** sobre educación superior; y los principios consagrados en la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)**, ratificada por el Estado de Chile. Asimismo, responde a las acciones comprometidas en la **Política de diversidad e inclusión** de la Universidad de Talca, formalizada mediante RU N°292/2025.



# Objetivo

Establecer un marco técnico e institucional que permita **prevenir, identificar, contener, registrar y dar seguimiento a situaciones de desregulación emocional y conductual** en el contexto universitario, promoviendo el **bienestar de todas las personas** que conforman la comunidad universitaria, incluidas aquellas prestadoras de servicios a honorarios.

# Alcance

El presente protocolo **aplica a todas las personas de la comunidad universitaria**, que se vean involucradas en una situación de desregulación emocional y conductual, ya sea en espacios **formativos curriculares y extracurriculares, laborales y de vida universitaria dentro de los campus de la Universidad de Talca**. En el caso de la ocurrencia de desregulaciones emocionales y conductuales en contextos académicos fuera de los campus universitarios, tales como entornos clínicos o centros de práctica, el abordaje debe realizarse en concordancia con **los protocolos que rigen la materia en dichos espacios**. Este protocolo tiene especial énfasis en personas que presenten condiciones del espectro autista, pero no es exclusivo a esta condición.

La Universidad de Talca entenderá las **desregulaciones emocionales y conductuales** como una **reacción motora y emocional a uno o varios estímulos o situaciones desencadenantes**, en donde la persona, por la intensidad de la misma, **no comprende su estado emocional ni logra expresar sus emociones o sensaciones de una manera adaptativa**, presentando dificultades para autorregularse y volver a un estado de calma y/o, que no desaparecen después de uno o más intentos de intervención, utilizados con éxito en otros casos, percibiéndose externamente por más de un observador como una situación de “**descontrol**”.



# Actuación preventiva ante desregulaciones emocionales y conductuales

## Acciones Generales de Promoción

Promover el bienestar de todas las personas y en todos los espacios universitarios a través de acciones orientadas a:

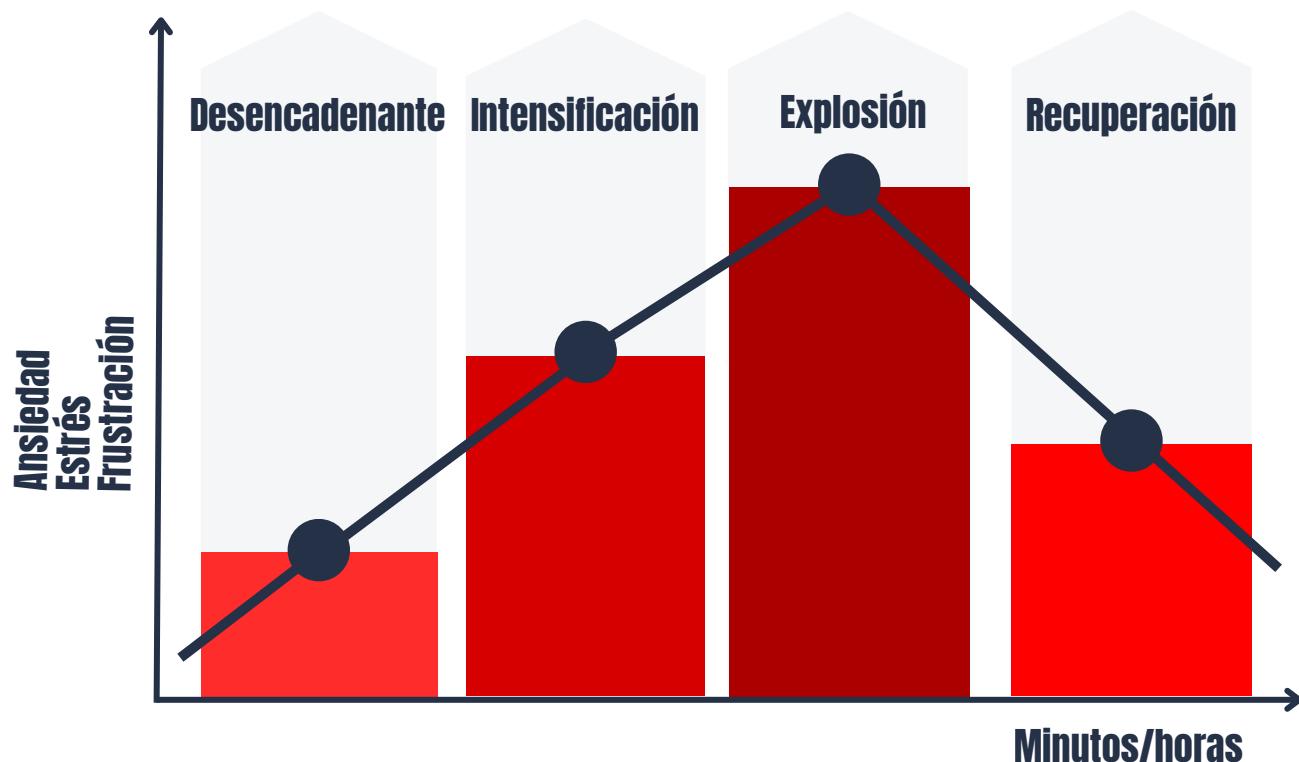
- Informar a la comunidad sobre los apoyos disponibles en caso de presentarse una desregulación emocional y/o conductual.
- Generar acciones periódicas de sensibilización sobre respeto a la diversidad, neurodivergencia y regulación emocional.

## Acciones Generales de Prevención

- Implementar mecanismos para regular luminosidad, como reguladores de luz (dimmers) o cortinas. En su defecto permitir el uso de lentes oscuros.
- Controlar los ruidos por debajo de 80 decibeles o permitir el uso de alternativas de cancelación auditiva, como audífonos.
- Procurar aromas neutros que favorezcan un entorno inclusivo y confortable para todas las personas.
- Disponer -de manera progresiva- de salas de regulación emocional de uso voluntario que provean un espacio seguro y que permitan ser utilizadas cuando una persona necesite recuperar la calma, con condiciones sensoriales adecuadas, disponibilidad de herramientas de autorregulación sensorial, privacidad y de disponibilidad continua en los campus.
- Permitir el uso de herramientas que apoyen la autorregulación sensorial (fidget toys).
- Velar porque los espacios destinados a actividades académicas, laborales y masivas garanticen criterios de accesibilidad universal o, en su defecto, la implementación de ajustes razonables para todas las personas.
- Planificar con antelación cada actividad universitaria y socializarla oportunamente, de modo que las y los participantes puedan anticipar lo que ocurrirá.



# Etapas de una desregulación emocional y conductual



## 1 Desencadenante

La persona manifiesta las primeras señales de alerta visibles tales como incomodidad, inquietud motora, movimientos estereotipados, desatención, respiración agitada o expresión de disgusto.

## 2 Intensificación

La persona aumenta sus manifestaciones y aparecen conductas externalizantes o conductas internalizantes (no responde a comunicación verbal o a intervenciones de terceros, mutismo etc.)

## 3 Explosión

La persona presenta señales evidentes de descontrol en lo que dice o hace y es un riesgo para sí o terceros.

## 4 Recuperación

Baja la intensidad de las manifestaciones y comienza a recuperar la calma y el estado de regulación.

# Estrategias de actuación frente a una desregulación emocional y conductual

Acciones que deben realizar **cualquier persona** que presencien una desregulación emocional:

Etapa	Acciones que debe realizar quien presencie una desregulación:
<b>1 Desencadenante</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Busque comprender lo que la persona quiere comunicar.</li><li>• Valide el estado de ánimo.</li><li>• Trate de cambiar el foco de atención.</li><li>• Cambie de actividad o tarea, la forma en que se está llevando a cabo o el lugar donde se desarrolla.</li><li>• Permítale dirigirse a un lugar que le ofrezca calma o regulación sensorio motriz, en compañía de alguien que represente un vínculo para la persona.</li><li>• Evite contacto físico con la persona o implementar acciones correctivas o disciplinarias.</li><li>• Una vez que la persona logra el autocontrol, permítale reintegrarse. Si no, aplicar acciones de la etapa de recuperación.</li><li>• <b>En el caso de que las acciones implementadas no resulten efectivas, inicie acciones de etapa siguiente.</b></li></ul>



Etapa	Acciones que debe realizar quien presencie una desregulación:
-------	---

## 2 Intensificación

- Mantenga las acciones de la etapa anterior.
- Identifique y en lo posible elimine la causa de la desregulación (actividad o estímulo sensorial).
- Reduzca los estímulos que provoquen inquietud como luz, ruidos u otros.
- Evite aglomeraciones de personas que observan.
- **En esta etapa, se debe tomar contacto con la unidad pertinente que cuenta con personal capacitado, según campus (detalladas en tablas 2 y 3).**

## 3 Explosión

- **Si al iniciar esta etapa no se encuentra el personal capacitado, tome contacto con ellos.**
- Mantenga las acciones de la etapa anterior.
- Retire elementos peligrosos que estén al alcance de la persona tales como tijeras, cuchillos cartoneros, piedras, palos u otros.
- En caso de que las acciones anteriores no impacten, resguarde que las otras personas presentes se retiren o salgan del lugar.



Etapa	Acciones que debe realizar quien presencie una desregulación:
-------	---

## 4 Recuperación

- En esta etapa, la desregulación ya debería haber sido abordada por el personal capacitado.
- Ofrezca un lugar adecuado para que la persona pueda calmarse y recuperar el autocontrol.
- Ofrezca tiempo adecuado para que persona pueda restablecer su condición emocional.

**A quien contactar si la persona con desregulación es estudiante y está en etapa 2 o 3:**

### Campus Lircay

Llame al **712200378** o anexo **2378**  
 Disponible de Lunes a viernes entre 8 a 17 h.  
 Responsable: Área de inclusión de la Unidad de Acompañamiento Estudiantil CIMA  
 Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **712200467** (acceso norte) y al **712201604** (acceso sur) para comunicar a contacto de emergencia.

### Sede Curicó

Llame al **752201750** o anexo **3750**  
 Disponible de lunes a jueves entre 8:30 a 17 h. y viernes de 8:30 a 16 h.  
 Responsable: Dirección de Salud del Estudiante  
 Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **752201700** para comunicar a contacto de emergencia.

### Sede Linares

Llame al **712414696** o anexo **7696**  
 Disponible de lunes a jueves entre 8:30 a 17 h. y viernes de 8:30 a 16 h.  
 Responsable: Dirección de Salud del Estudiante  
 Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **712414698** para comunicar a contacto de emergencia.

**Campus  
Pehuenche**

Llame al **712885284** o anexo **7284**  
Disponible de lunes a jueves entre 8:30 a 17 h. y viernes de 8:30 a 16 h.  
Responsable: Dirección de Salud del Estudiante  
Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **+56976455008** para comunicar a contacto de emergencia.

**Sede Santiago**

Llame al **224148317** o anexo **6017**  
Disponible de lunes a jueves entre 8:30 a 17 h. y viernes de 8:30 a 16 h.  
Responsable: Dirección de Salud del Estudiante  
Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **222091010** (Quebec) y al **224148327** (Santa Elena) para comunicar a contacto de emergencia.

**Sede Santa  
Cruz**

Llame al **712885297** o anexo **7297**  
Disponible Lunes: 11 a 19:30 h.; Martes: 8:30 a 17:00 h.  
Miércoles: 11 a 19:30 h.; Jueves: 8:30 a 17:00 h.; Viernes: 8:30 a 16:00 h.  
Responsable: Dirección de Salud del Estudiante  
Fuera de horario, llame a guardias de seguridad al **722825330** para comunicar a contacto de emergencia.

**Estudiantes  
de Postgrado**

Llame al **712414639** o anexo **7639**  
Disponible de lunes a jueves entre 9:00 a 17:30 h. y viernes de 9:00 a 16 h.  
Responsable: Unidad de Promoción y Acompañamiento de la Dirección de Postgrado  
Fuera de horario, contactar a guardias de seguridad según Sede y/o Campus.



## A quien contactar si la persona con desregulación es funcionaria o funcionario y está en etapa 2 o 3:

### Campus Lircay

Llame al **712203058** o anexo **3058**

Disponible de lunes a viernes entre 8:30 a 17:00 horas

Responsable: **Alexandra Ramos**, profesional de Inclusión – Desarrollo de Personas.

### Sede Curicó

Llame al **712203058** o anexo **3058**

Disponible de lunes a viernes entre 8:30 a 17:00 horas

Responsable: **Alexandra Ramos**, profesional de Inclusión – Desarrollo de Personas.

### Sede Linares

Llame al **712203058** o anexo **3058**

Disponible de lunes a viernes entre 8:30 a 17:00 horas

Responsable: **Alexandra Ramos**, profesional de Inclusión – Desarrollo de Personas.

### Sede Santa Cruz

Llame al **712203058** o anexo **3058**

Disponible de lunes a viernes entre 8:30 a 17:00 horas

Responsable: **Alexandra Ramos**, profesional de Inclusión – Desarrollo de Personas.



# Actuación del personal capacitado

## Encargado

Persona a cargo de la situación, con rol mediador y acompañante directo. Es deseable que tenga un vínculo previo de confianza con la persona y que cuente con entrenamiento previo para manejar la situación.

## Acompañante

Persona que acompaña a una distancia mayor y sin intervenir directamente en la situación.

Etapa	Acciones que debe realizar quien presencie una desregulación:
-------	---

### Encargado

- Comuníquese con un **tono de voz tranquilo**, pausado y cariñoso.
- No muestre enojo, ansiedad o miedo, sino que actitud de **calma y serenidad**, procurando no alterar más la situación.
- Dirija a la persona **al lugar de calma** habilitado.
- Una vez finalizado el evento de desregulación emocional o conductual **permita el espacio** y tiempo de recuperación.

### Acompañante

- Recabe información del contexto en que ocurrió la **desregulación** y las acciones previamente implementadas.
- En caso de que la persona no esté en condiciones de movilizarse, **coordine que el resto de las personas** presentes se retiren o salgan del lugar.
- Coordine y de aviso al **contacto de emergencia** de la persona. Debe informarle la ocurrencia de la desregulación, su finalización o la evolución a la etapa 3.
- Asista a lo que la persona encargada **pueda requerir**.
- Finalmente, **es responsable de dejar registro** de la situación para evaluar la evolución en el tiempo de la conducta y **áreas de mejora** en la implementación del protocolo y comunicar al director de escuela.

## 1 Intensificación

Etapa	Acciones que debe realizar quien presencie una desregulación:
-------	---

## 2 Explosión

### Encargado

- Debe mantener **rol de observador para apreciar evolución** y la pertinencia de aplicar acciones de la fase anterior.

### Acompañante

- Coordinar la **activación de red externa de salud**, en conjunto con Dirección de Salud del Estudiante en el caso de que la persona sea **estudiante** y con el Departamento de Desarrollo de Personas en el caso de que sea **funcionaria o funcionario**, para que reciba atención inmediata de parte de personal clínico especializado.
- Coordinar y dar aviso al **contacto de emergencia** de la persona. Debe informar la ocurrencia del evento, su evolución, finalización y las acciones implementadas.
- Finalmente, es responsable de **dejar registro de la situación** para evaluar la evolución en el tiempo de la conducta y **áreas de mejora** en la implementación del protocolo.

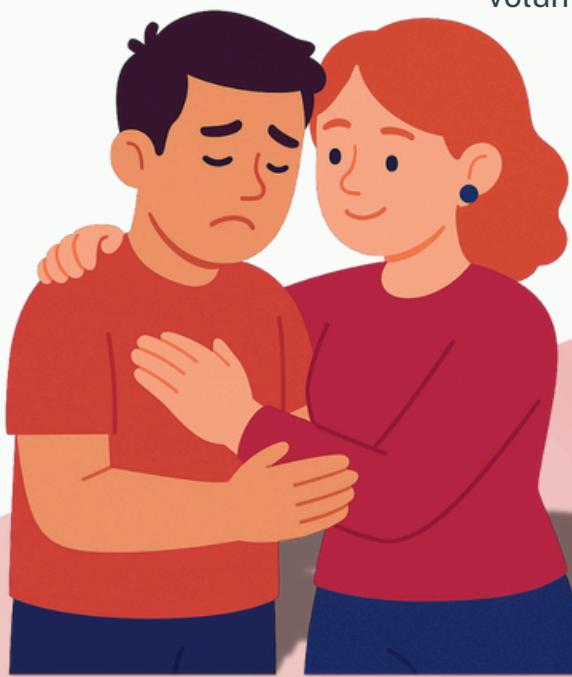
## 3 Recuperación

### Encargado

- Conceder **tiempo de descanso** y la utilización de un espacio físico que sea cómodo y tranquilo para la recuperación de la gestión emocional.

### Acompañante

- Se debe realizar **derivación a la unidad pertinente** según estamento. En esta instancia, debe evaluarse el involucramiento del **entorno cercano y/o familiar** si es voluntad de la persona.



# Flujograma de Actuación frente a una desregulación emocional y conductual

**Toda persona que presencie una desregulación emocional y conductual**

**Personal capacitado**

