

Reglamento interno de convivencia y buenas prácticas

CERETI 2026

1. Propósito

Este reglamento tiene como finalidad establecer normas, límites y orientaciones que promuevan el respeto, la seguridad y la colaboración mutua entre los profesionales del Centro de Recursos Tecnológicos Inclusivos (CERETI), el estudiantado que asiste a acompañamientos en la Unidad, sus familias y otras Unidades de la Universidad Católica de Temuco, como entidades y profesionales externos a la institución.

Busca garantizar un entorno de trabajo ético, respetuoso y coherente con los principios de inclusión, confidencialidad y dignidad de las personas con discapacidad y en el espectro autista.

2. Principios orientadores

- **Confidencialidad y resguardo de la privacidad:** Se debe asegurar la confidencialidad de la información personal y el resguardo de la privacidad de las personas involucradas, de modo que cualquier registro o derivación deberá contar con el Consentimiento Informado de la persona, salvo en casos de riesgo vital o extremo.
- **Cultivar el diálogo:** Fomentar la comunicación abierta y respetuosa como medio para construir relaciones interpersonales y resolver conflictos de manera constructiva.
- **Enfoque de derechos humanos:** Reconocer y garantizar los derechos humanos de todo el estudiantado, promoviendo su participación activa en las decisiones que le involucren, en un marco de igualdad, no discriminación y respeto a su dignidad.
- **Autonomía:** Reconocer la dignidad inherente, incluyendo la libertad de tomar decisiones propias e independientes, basándose en su propio juicio y voluntad.
- **Cuidado de la dignidad humana:** Promover un ambiente donde se respete la integridad física y emocional de cada persona, rechazando cualquier forma de violencia, abuso o discriminación. De esta forma se establece que ninguna situación de desregulación justifica uso de prácticas coercitivas, invasivas o estigmatizantes, entendiendo la desregulación como una respuesta legítima del organismo ante sobrecarga emocional y/o sensorial, externa o interna (Protocolo de desregulación, 2025). Además, implica el deber de abstenerse de emitir juicios sobre la forma en que una persona reacciona frente a una situación de sobrecarga, cuidando que las intervenciones sean empáticas y no generen exposición pública o daño emocional, evitando cualquier forma de discriminación o infantilización.
- **Centralidad en la persona:** Se reconoce la autonomía, singularidad y derechos de cada persona, destacando que la respuesta no debe ser estandarizada, sino lo suficientemente flexible, respetuosa y dialogada, de modo que los apoyos y acompañamientos consideren las necesidades individuales, colaborando en favorecer la participación activa de la persona en su proceso de regulación, siempre

que su estado general lo permita, considerando que en estados de desregulación puede disminuir temporalmente la capacidad de comunicación, toma de decisiones o tolerancia sensorial.

3. Conductas esperadas en el espacio de atención:

Del estudiantado que asiste a las sesiones:

- Participar en las sesiones y actividades propuestas, cumpliendo las instrucciones y los acuerdos, respetando los tiempos de la sesión, los espacios y al equipo profesional y de estudiantes en práctica.

Se reconoce que, en situaciones de desregulación emocional y/o sensorial, estas conductas pueden verse temporalmente afectadas. En dichos casos, se priorizará contención, ajuste del entorno y reparación posterior.

En estos casos el estudiantado podrá retirarse de la sesión o tomar una pausa de ésta, no constituyendo una inasistencia.

- Comunicar mediante sus medios disponibles (de acuerdo al contexto y características) necesidades, incomodidades o desacuerdos de manera respetuosa, evitando expresiones agresivas, ofensivas o denigrantes.
- Mantener una interacción social respetuosa con los profesionales, estudiantes en práctica y otros estudiantes, libre de discriminación, acoso, acoso psicológico, amenazas, violencia y abuso de poder.
- Comunicarse con las profesionales y estudiantes en práctica en horario laboral, esto es, de Lunes a Jueves de 8:30 a 17:30 y Viernes de 8:30 a 16:30. No hay atención los días feriados ni de vacaciones. Las respuestas a consultas o solicitudes sólo serán respondidas en los días y horarios indicados.

De profesionales y de estudiantes en práctica:

- Acompañar desde los principios orientadores descritos en este reglamento.
- Respetar la confidencialidad de la información personal del estudiantado. Los registros son de uso exclusivo para el seguimiento de los procesos de ajustes razonables y acompañamientos del estudiantado.
- Evitar juicios de valor, actitudes paternalistas o coercitivas.
- Colaborar de manera interdisciplinaria con las profesionales y estudiantes en práctica del equipo y con las otras unidades de la institución.

De las familias:

- Solicitar información sobre los acompañamientos solo con autorización expresa del o la estudiante, siguiendo los conductos regulares, esto es, solicitar una reunión vía correo electrónico.
- Evitar conductas agresivas, ofensivas o de descalificación hacia el personal o hacia otros estudiantes.
- Respetar los espacios y tiempos de atención de estudiantes y profesionales.
- Colaborar con los acuerdos de apoyo definidos por el equipo profesional.
- Asegurar que toda comunicación o solicitud sea gestionada directamente por el o la estudiante.

De los profesionales externos, docentes y tutores pares:

- Solicitar información sobre los acompañamientos, ajustes razonables, o coordinar apoyos únicamente con autorización expresa del o la estudiante.
- Respetar la confidencialidad de la información compartida por el estudiantado o el equipo profesional.
- Mantener una comunicación respetuosa y colaborativa con el equipo profesional de CERETI, favoreciendo el bienestar y la autonomía del estudiantado.
- Respetar los acuerdos y estrategias de acompañamiento definidos en conjunto con el estudiantado y el equipo profesional de CERETI.

4. Procedimiento ante el incumplimiento de las conductas esperadas del estudiantado:

El equipo profesional de CERETI abordará los incumplimientos desde un enfoque formativo y de acompañamiento, priorizando la comprensión de las causas, el diálogo y la reparación. Sin embargo, cuando las conductas afecten gravemente el desarrollo del proceso, tales como conductas sostenidas de acoso, amenaza o vulneración grave de la convivencia, podrán aplicarse medidas, incluida la suspensión del acompañamiento.

Estas conductas son las siguientes:

- Acoso hacia profesionales, tutores pares o estudiantes en práctica, dentro o fuera del espacio de la universidad.

Se entiende por acoso el comportamiento repetitivo y deliberado para dañar, intimidar o humillar a otra persona, y puede ser físico, verbal, psicológico o en línea.

- Críticas o cuestionamientos realizados de forma irrespetuosa o violenta hacia profesionales, tutores pares o estudiantes en práctica, fuera de las instancias formativas y canales destinadas para ello, considerando la diversidad de estilos

comunicativos, especialmente aquellos más directos o explícitos propios de estudiantes autistas.

- Consumo o uso de sustancias o condiciones que comprometan la seguridad y/o la posibilidad de participar adecuadamente de la sesión de acompañamiento. En este caso dicha sesión será suspendida. El uso de medicación prescrita no constituye incumplimiento.
- Incumplimiento reiterado de acuerdos previos que impliquen la imposibilidad de realizar la sesión.
- Retrasos reiterados a las sesiones sin justificación. Se evaluará si el incumplimiento se encuentra asociado a barreras de accesibilidad, salud mental, desregulación o desafíos en la organización ejecutiva, ajustando y revisando los acompañamientos antes de la aplicación de medidas de suspensión.

Procedimientos a seguir:

1. **Detección y registro:**

La profesional identificará la situación y registrará los antecedentes en los medios formales establecidos, enviando un correo al o la estudiante y dejando copia en el sistema de registro de la Unidad.

2. **Análisis de la situación:**

Se evaluará en el equipo interdisciplinario la naturaleza del hecho, considerando su contexto, intencionalidad e impacto en el acompañamiento, informando a la Directora de la Unidad.

En caso necesario se consultará a la Directora General de Inclusión y Acompañamiento.

3. **Diálogo y orientación:**

Se establecerá una instancia de conversación con el estudiantado o su familia, previa autorización expresa, para analizar la situación, promover la reflexión y acordar estrategias de mejora o reparación.

4. **Definición de medidas:**

Según la gravedad o recurrencia, se podrán aplicar medidas tales como:

- Ajustes en el plan de acompañamiento.
- Acuerdos de compromiso con seguimiento.
- Derivación por parte del profesional a cargo a otras unidades internas o recomendación de acompañamiento externo .
- Suspensión temporal o definitiva de las sesiones, previa evaluación del equipo profesional.

5. Procedimiento ante el incumplimiento de las conductas esperadas de las familias:

- Realizar aclaración de límites y encuadre institucional.
- Informar a la directora de CERETI y de la Dirección General de Inclusión y Acompañamiento.
- Suspender reuniones o comunicación con el familiar.
- Informar al estudiantado las medidas aplicadas.
- Analizar la situación e informar a otras instancias como Secretaría General, Desarrollo de Personas, Prevención de Riesgos, entre otras.

Este reglamento entrará en vigencia una vez aprobado por el equipo de la unidad y será revisado anualmente para incorporar ajustes y aprendizajes derivados de la práctica. Se considera la retroalimentación del estudiantado como un insumo importante para la mejora continua de los servicios, apoyos y acompañamientos otorgados por la unidad.

CERETI no constituye un servicio clínico ni de atención de urgencia o atención de situaciones de salud, por lo que se promoverá la articulación con redes internas o externas cuando sea necesario.



Temuco, abril de 2026