

Informe del proceso de validación de la Guía de atención inclusiva de personas autistas



Servicio Nacional de la Discapacidad
Coordinación Ley n.º 21.545 Ley de Autismo
Fecha: Diciembre 2025
Elaborado por: Camila González, Coordinación Ley de Autismo
Revisado por: Coordinación Ley de Autismo

Índice

1. Antecedentes
2. Metodología del proceso de validación
3. Nivel de participación
4. Sistematización de observaciones
 - Observaciones generales
 - Definición de persona autista
 - Uso del lenguaje
 - Lineamientos
 - Accesibilidad
 - Acompañamiento de desregulaciones
 - Características, uso y cuidado de herramientas sensoriales
5. Principales resultados del proceso
6. Conclusiones y sugerencias finales

1. Antecedentes

El presente informe tiene por finalidad sistematizar el proceso de validación técnica y participativa de la Guía de Atención Inclusiva de Personas Autistas, documento elaborado por la Coordinación de la Ley n.º 21.545 del Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis).

La guía entrega orientaciones prácticas destinadas a promover un trato respetuoso, accesible y coherente con el Enfoque de derechos humanos y el Paradigma de la neurodiversidad. Está dirigida a funcionarias, funcionarios y equipos que brindan atención a público en contextos comunitarios, sociales y administrativos, tanto del sector público como privado. El documento busca fortalecer las competencias institucionales para brindar una atención más inclusiva, empática y basada en el respeto a la diversidad a través de recomendaciones concretas sobre el uso del lenguaje, la implementación de ajustes razonables, la adecuación del entorno físico y comunicacional, los tiempos de espera, las formas de interacción y el acompañamiento ante situaciones de desregulación.

El propósito central de la guía es favorecer entornos comprensibles, predecibles y seguros para las personas autistas, promoviendo su bienestar y participación plena en todos los ámbitos de la vida social.

Su elaboración se sustenta en los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas, que establece la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal y la participación efectiva de las personas con discapacidad y que fue ratificada por Chile en 2008. También se enmarca en la Ley n.º 20.422, que, entre otros temas, promueve la inclusión social y el trato digno en los servicios de atención pública y privada, impulsando el deber de eliminar barreras que limiten la autonomía y la participación.

Por su parte, la Ley n.º 21.545, o Ley de Autismo, constituye el marco principal de esta guía, al reconocer el derecho de las personas autistas a recibir un trato digno, accesible e inclusivo, garantizando su participación en los distintos contextos de la vida social. Esta ley mandata al Estado y sus instituciones a desarrollar acciones de sensibilización, formación y adecuación de los servicios en coherencia con los principios de accesibilidad universal y respeto por la diversidad neurodivergente.

Finalmente, la guía se enmarca en las obligaciones establecidas por la Ley n.º 21.768, que modifica la Ley n.º 20.422 para garantizar la atención preferente y oportuna a las personas con discapacidad y a sus cuidadores en todas las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a público. En coherencia con dicho mandato, las orientaciones contenidas en la guía buscan apoyar a los equipos en la implementación de medidas que reduzcan tiempos de espera, aseguren un trato digno y respetuoso y adopten ajustes razonables que permitan una atención accesible, predecible y adecuada para las personas autistas, contribuyendo así al cumplimiento efectivo del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades.

El proceso de validación de la guía se desarrolló con la participación de representantes de organizaciones de la sociedad civil de distintas regiones del país, junto al equipo de la Coordinación de la Ley de Autismo. Su objetivo fue garantizar que el documento refleje estándares de calidad técnica, pertinencia territorial y accesibilidad, mediante un proceso participativo y de diálogo que incorporó la visión de expertos por experiencia, personas cuidadoras, profesionales y equipos regionales vinculados a la implementación de la Ley n.º 21.545.

Este proceso permitió recoger aportes desde diversas realidades locales, generando una construcción colectiva de orientaciones que fortalecen la atención inclusiva de las personas autistas y contribuyen al desarrollo de una institucionalidad más empática, accesible y comprometida con los derechos humanos.

2. Metodología del proceso de validación

La validación se realizó entre octubre y noviembre del 2025 mediante una consulta ciudadana a representantes de organizaciones de la sociedad civil de diferentes regiones del país. Las etapas del proceso fueron:

1. **Envío del documento y solicitud de revisión:** Se envió una versión resumida de la guía a organizaciones de la sociedad civil pertenecientes al catastro de Senadis y que contaban con experiencia en la temática. El documento contenía un apartado para observaciones, además de indicaciones para hacer comentarios a los diferentes contenidos.

2. **Recepción de observaciones y sugerencias:** Se indicó 10 días hábiles para enviar las observaciones y sugerencias.
3. **Reunión con representantes de las organizaciones:** Se realizaron dos reuniones, una de manera presencial con representantes de las organizaciones de la región metropolitana y otra virtual con representantes de otras regiones del país. Durante estas instancias se discutieron observaciones y sugerencias al documento en relación a lenguaje inclusivo desde el enfoque neuroafirmativo, accesibilidad, aplicabilidad práctica y coherencia técnica.
4. **Sistematización de aportes:** Con la información recopilada de los documentos enviados y de las reuniones realizadas se dio inicio a la sistematización de las observaciones y sugerencias del documento a través de una matriz.
5. **Ajustes y revisión técnica final:** una vez incorporados los cambios y ajustes a la guía, el equipo de coordinación de la ley de autismo y la unidad de accesibilidad realizó la revisión final.

3. Nivel de participación

En el marco del proceso participativo, se invitó a 30 organizaciones de la sociedad civil con trayectoria en autismo y discapacidad.

De ellas, 6 organizaciones remitieron formalmente el documento con sugerencias y observaciones, mientras que 10 participaron activamente en las reuniones de análisis y retroalimentación.

Este nivel de involucramiento permitió integrar perspectivas diversas y experiencias de diferentes regiones del país, fortaleciendo la pertinencia técnica y la participación y el diálogo ciudadano.

A continuación, en la tabla 1, se detallan las organizaciones invitadas, las que enviaron sus observaciones y sugerencias, y quienes participaron de las reuniones.

Tabla 1. Resumen de participación de organizaciones

Organización	Región	Envío de observaciones	Participación en jornada
Colectivo Autismo Norte y EA Femenino	Arica	No	No
Fundación Apanidia	Tarapacá	No	No
Corporación Fomatea Sin Límites	Antofagasta	No	No
Corporación Teapoyo	Atacama	No	No
Protea Ovalle	Coquimbo	No	No
Fundación Fuan	Valparaíso	No	No
Mujeres TEA en justicia	Valparaíso	Si	Si
Fundación Adolescentea	Metropolitana	No	Si
Agrupación Infinitamente Peñaflores	Metropolitana	No	No
Adulteam Autismo	Metropolitana	Si	No
Fundación Autismo Puente Alto	Metropolitana	Si	Si
Fundación Inclusión TEA	Metropolitana	No	No
Aspergirls Chile	Metropolitana	No	No
Fundación Wazú	Metropolitana	Si	Si
MultiversoPhi	Metropolitana	No	No

Spectrum Pro	Metropolitana	No	No
Centro de desarrollo social integral Tea san Bernardo	Metropolitana	No	No
Grupo Espectral	Metropolitana	Si	Si
Fundación Universo Diverso	Metropolitana	No	Si
Autismo Peñaflor	Metropolitana	No	Si
Fundación Futuro Inclusivo	O'Higgins	No	No
Padres CEA Curicó	Maule	No	Si
Agrupación Everest	Ñuble	No	No
Red Teapoyo Lebu	Bio Bio	No	No
Agrupación Relmutray	Araucanía	No	No
Federación De Autismo Del Sur De Chile Fedausch	Los Ríos	No	Si
Fundación Nuestro Clan	Los Lagos	Si	No
Cuidadoras Calbuco	Los Lagos	No	Si
Agrupación Crecer Patagonia	Aysén	No	No
Dversian, corporación de intervención temprana y neurorehabilitación	Magallanes	No	No

Elaboración propia

4. Sistematización de observaciones

Para organizar las observaciones y sugerencias realizadas al documento, se creó una matriz de sistematización. Esta matriz ordena las observaciones en 7 dimensiones: observaciones generales, definición de persona autista, uso del lenguaje, lineamientos, accesibilidad, acompañamiento de desregulaciones y características, uso y cuidado de las herramientas sensoriales.

A continuación, se presenta una sistematización narrativa que integra los principales comentarios y sugerencias formuladas por las personas participantes.

Observaciones generales

Estas apuntan, en primer lugar, a clarificar el ámbito de uso de la guía, especificando en qué contextos se recomienda su aplicación y a qué tipos de servicios está dirigida. Se plantea la necesidad de citar adecuadamente las fuentes utilizadas, así como transparentar la participación de actores involucrados en la elaboración del documento, dado el interés existente en conocer quiénes contribuyeron en el proceso y si ello será informado en la publicación final.

Asimismo, se propone incorporar estrategias destinadas a promover conciencia social respecto de la neurodiversidad, recordando que esta incluye a todas las personas. Se sugieren materiales como afiches o trípticos que prevengan actitudes negativas hacia la población neurodivergente y fomenten una comprensión adecuada del paradigma.

Se destaca también la ausencia de una referencia explícita a escalas de dolor y se recomienda incluir orientaciones para su uso, enfatizando la necesidad de preguntar por el dolor desde experiencias previas o en función de su impacto en la participación cotidiana.

Otra observación relevante es la propuesta de generar material audiovisual que represente “cómo se vería una atención ideal”, incorporando posibles imprevistos o momentos incómodos que son habituales en las interacciones clínicas.

Un punto transversal es el énfasis en una comunicación concreta y contextualizada y en comprender que los apoyos no son estándar: cada persona

requiere ajustes específicos, motivo por el cual siempre debe preguntarse qué se necesita y evitar suposiciones. Se sugiere reemplazar el concepto de “ayuda” por “apoyo”, dada la carga simbólica del primero.

En coherencia con ello, se propone incorporar la idea de que el Autismo se manifiesta de forma diversa, por lo que es fundamental preguntar y no suponer, así como reemplazar el término “dificultades” por “desafíos”, acorde a un lenguaje neuroafirmativo.

Respecto del acompañamiento, se pone de relieve que adultos autistas también pueden requerir asistir con otra persona, especialmente en contextos de tensión, donde la ansiedad o la sobrecarga cognitiva pueden afectar la comunicación. Varias observaciones apuntan a evitar dinámicas en las que funcionarios entren en “competencia de saberes”, entendiendo que muchas personas autistas se informan previamente y requieren explicaciones claras para confiar en los procedimientos.

Definición de persona autista

Se cuestiona el uso del concepto “diversidad” aplicado como atributo individual, dado que la diversidad es relacional y no una propiedad de las personas. Se sugiere reemplazarlo por “divergencia” al referirse al funcionamiento neurocognitivo distinto del promedio poblacional y social.

Uso del lenguaje

Se propone explicar por qué la comunidad autista prefiere el término “Autismo” en lugar de “Asperger”, reconociendo que personas adultas pueden conservar su autonombramiento previo. También se sugiere aclarar que, desde 2013, el diagnóstico de Asperger se integró dentro del Espectro Autista, sin invalidar experiencias previas.

También se recuerda que “Autismo” o “Espectro Autista” se escriben con mayúscula por tratarse de un diagnóstico. Además, se recomienda incluir la denominación Niño, Niña y Adolescente (NNA) autista. En contraposición se sugiere mantener “persona autista”.

Se sugiere no utilizar “bajas o altas” necesidades de apoyo, sino recurrir a las categorías del DSM-5. En contraposición, se sugiere especificar el área donde se

requiere apoyo (comunicación, sensorial, etc.), recordando que éstas varían según el contexto.

Se propone añadir “desde el Paradigma de la neurodiversidad” en los lineamientos de uso correcto del lenguaje, incorporar la idea de que las personas autistas tienen rasgos neutrales y fortalezas, y reemplazar conceptos como “síntomas” por “características”.

También se cuestiona el uso de “condición”, por asociarse a una visión médica o externa a la identidad.

Lineamientos

Se propone reorganizar el contenido en listas de lectura sencilla.

Reemplazar “tener paciencia” por “tener empatía”, “comprensión” o expresiones similares que no atribuyen carga a la persona autista.

En personas no hablantes o con desafíos comunicativos, se enfatiza la importancia de los apoyos visuales, la participación de cuidadores y la necesidad de que la información se entregue de forma clara y accesible, sin asumir que todas las personas requieren lenguaje simplificado.

Respecto del uso de apoyos visuales, se recomienda explicar por qué se usan, cuándo y cómo, y considerar el uso combinado de fotografías y videos de recorridos. Para señalización sugieren imágenes validadas por la Asociación Chilena de Seguridad.

En relación con los medios de comunicación aumentativa o alternativa (CAA), se sugiere mencionar que incluso personas hablantes pueden requerirlos en situaciones específicas.

En anticipación y manejo de cambios, se da énfasis en la importancia de explicar qué ocurrirá, quién atenderá y qué variaciones podrían presentarse.

Sobre la autorregulación, se recomienda promover las herramientas propias de la persona, evitar contacto físico sin consentimiento, no usar contención física si el equipo no está capacitado y permitir pausas cuando sea necesario.

Se plantean observaciones respecto de la temporalidad del uso de elementos sensoriales y la posibilidad de que ciertas personas puedan llevarselos, lo cual requiere criterios claros y consistentes.

Accesibilidad

Se conversa de la necesidad de definir qué señalética utilizar y dónde ubicarla, así como capacitar a los equipos sobre su uso.

Enfatizar que con la legislación vigente, las personas autistas con credencial de discapacidad tienen derecho a atención preferente en todos los servicios de atención al público.

Incluir dentro de los ajustes del ambiente físico el evitar luces blancas intensas, olores fuertes, sanitizantes aromáticos o aromatizantes ambientales.

En espacios de espera, se propone revisar las imágenes (como el reloj), mejorar la calidad de las imágenes y asegurar que los implementos sensoriales sean adecuados, seguros y supervisados por profesionales, especialmente terapeutas ocupacionales con formación en integración sensorial.

Se discute el uso de canceladores de ruido versus tapones de silicona, considerando higiene, riesgos y preferencias sensoriales.

Respecto del ofrecimiento de líquidos, se recomienda optar por agua envasada, evitando bebidas calientes por riesgos sanitarios y de accidentes.

Además, se sugiere incluir formación para guardias de seguridad, Carabineros, PDI, bomberos y equipos de emergencia, dado que suelen interactuar con población autista en situaciones de alta demanda.

Se propone también ofrecer un pequeño paso a paso antes de finalizar la atención, indicando qué sigue y cómo proceder, ya sea de manera verbal o escrita.

Acompañamiento de desregulaciones

En este apartado se propone reemplazar “crisis” por “desregulaciones” e incorporar el concepto de situaciones desafiantes, enfatizando que la dificultad se ubica en el entorno y no en la persona.

Se sugiere describir causas frecuentes, explicar las distintas fases de una desregulación y entregar estrategias concretas, pudiendo apoyarse en documentos de otras instituciones, como Mineduc.

Respecto del mutismo situacional, se recomienda ampliar la información, explicando que las desregulaciones tienen causas subyacentes y que, una vez que la persona se calma, puede (si lo desea) comunicar lo ocurrido a través de distintos medios. Se enfatiza no forzar el habla, no insistir en explicaciones y ofrecer alternativas comunicativas respetuosas.

También se sugiere que los establecimientos cuenten con protocolos preventivos, no sólo reactivos.

Características, uso y cuidado de herramientas sensoriales

Las observaciones plantean que el “box sensorial” debe ser implementado por profesionales capacitados, definir su ubicación de manera accesible y establecer quién será responsable de su supervisión, higiene y reposición.

Se propone que los elementos sensoriales estén disponibles para todas las personas que los necesiten, sin limitar su uso a personas autistas, mientras se mantiene un stock reservado en caso de requerimientos específicos.

Se sugiere reemplazar la idea de “puede incluir un cartel” por “debe” incluir un cartel con indicaciones claras de uso. También se plantean recomendaciones respecto de los tipos de elementos: eliminar las pelotas con malla, incorporar libros para colorear, lápices gruesos, sacapuntas seguros, pufs cuando el espacio lo permita y criterios de higiene estrictos.

Finalmente, se plantean consideraciones sobre gestión del riesgo, recomendando revisar la implementación con prevencionistas de riesgos para disminuir eventuales contingencias.

5. Principales resultados del proceso

El proceso de validación permitió realizar mejoras sustantivas a la Guía de Atención Inclusiva de Personas Autistas, integrando aportes que reforzaron tanto su coherencia teórica como su aplicabilidad.

Los comentarios y observaciones recibidas posibilitaron precisar el enfoque neuroafirmativo, actualizar terminología, clarificar los ámbitos de aplicación y describir de manera más completa los rasgos, necesidades de apoyo y fortalezas de las personas autistas.

Asimismo, se fortalecieron las orientaciones sobre comunicación clara, resaltando la importancia de preguntar respecto a las necesidades individuales y ajustes, evitar generalizaciones y promover prácticas respetuosas como el consentimiento para el contacto físico.

Las observaciones permitieron reorganizar los lineamientos, ampliar las recomendaciones de anticipación, robustecer el rol del acompañante, incluir la necesidad incluir medidas como los pasos posteriores en la atención, así como fortalecer las orientaciones específicas para el manejo de situaciones de desregulación.

También se mejoraron las orientaciones sobre accesibilidad del entorno, abordando elementos como señalética, iluminación, estímulos sensoriales y la necesidad de capacitación continua de los funcionarios.

En materia de apoyos visuales, comunicación aumentativa alternativa y herramientas sensoriales, se incorporaron explicaciones más detalladas, criterios de uso, ejemplos de pictogramas y recomendaciones sobre kits sensoriales.

Finalmente, se fortalecieron aspectos de transparencia y difusión mediante la incorporación de bibliografía y listado de organizaciones participantes lo que contribuye a una guía más contextualizada y coherente con los estándares de atención inclusiva del Servicio Nacional de la Discapacidad.

6. Conclusiones y sugerencias finales

El proceso de validación permitió recoger las experiencias de personas autistas, organizaciones sociales y familiares, generando un intercambio abierto y respetuoso que enriqueció la comprensión de los desafíos cotidianos en los entornos de atención pública.

En particular, el proceso evidenció un amplio consenso en torno a la necesidad de fortalecer el enfoque neuroafirmativo. Asimismo, el diálogo participativo puso de relieve la importancia de la formación de los equipos de atención y el rol que se tiene como Servicio.

La retroalimentación permitió identificar y precisar conceptos, ampliar lineamientos prácticos y ajustar elementos de la guía para hacerla más clara, aplicable y respetuosa de la variabilidad de las personas autistas.

Es de vital importancia continuar generando espacios de participación activa en futuros productos, así como posibles actualizaciones de la guía, manteniendo el carácter colaborativo del trabajo.

Para fortalecer la aplicación de la guía se sugiere:

- Implementar una campaña de difusión para dar a conocer la guía, formar y concientizar al personal de atención y a la ciudadanía en general.
- Elaborar recursos adicionales como vídeos demostrativos, recorridos virtuales, ejemplos de apoyos visuales y plantillas de anticipación que faciliten la implementación práctica de las orientaciones. Sobre todo es importante llevar a cabo esta tarea con las direcciones regionales de Senadis.
- Promover el uso de la guía en servicios públicos y privados, para asegurar su alcance territorial y la coherencia de las prácticas inclusivas en distintos ámbitos de atención.