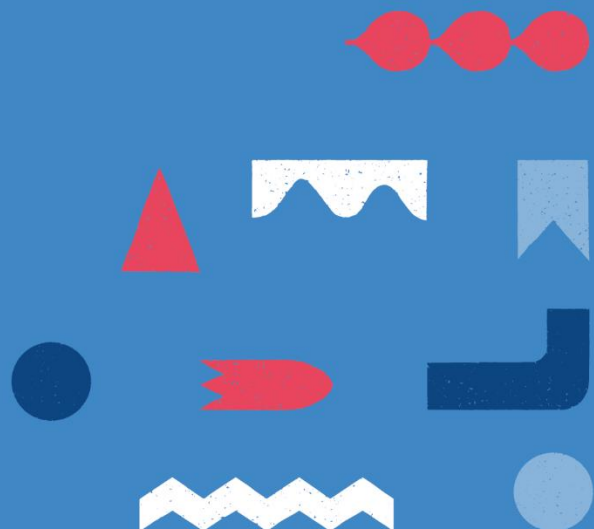


PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS NEURODIVERGENTES

BIBLIOTECA SANTIAGO SEVERIN, VALPARAÍSO
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
2026



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS NEURODIVERGENTES

Biblioteca Santiago Severin de Valparaíso

DISPOSICIONES GENERALES

La Biblioteca Santiago Severin de Valparaíso, es la primera biblioteca pública del país creada por el Decreto N°47 del Ministerio de Justicia, Culto e Instrucción Pública, el 27 de febrero de 1873, con la firma del Presidente de la República de la época, Federico Errázuriz Zañartu y del Ministro Abdón Cifuentes.

Su misión es ser un espacio de mediación entre la comunidad, la cultura y el patrimonio, un espacio para la lectura recreativa y un centro de actividades culturales para la comunidad. Con el fin de facilitar el acceso a la información y al conocimiento contenidos en sus colecciones a todos los usuarios/as de la comunidad regional, nacional e internacional, presenta a continuación el reglamento que rige la interacción entre la biblioteca y su comunidad de usuarios/as.

Desde el año 2025 la biblioteca avanzó hacia la implementación de espacios y servicios para que personas neurodivergentes puedan disfrutar de la biblioteca en un ambiente tranquilo, inclusivo y seguro.

Se entenderá por neurodivergencia las distintas formas en que funciona el cerebro humano. Reconoce que existen maneras diversas de percibir el mundo, procesar la información, comunicarse y relacionarse con el entorno. Hablar de neurodivergencia implica comprender que estas características son parte de la variabilidad natural de las personas, y no un problema que deba corregirse. Desde este enfoque, los espacios públicos tienen el desafío de adaptarse para acoger adecuadamente a todas y todos.

¿Por qué es necesario un protocolo de atención inclusiva en bibliotecas públicas?

Las bibliotecas públicas son, por esencia, lugares abiertos, gratuitos y destinados al encuentro de la comunidad. Su misión es garantizar el acceso equitativo a la lectura, la cultura y el patrimonio. Sin embargo, los entornos de atención suelen estar diseñados bajo criterios estandarizados que no siempre consideran las necesidades de personas neurodivergentes.

Contar con un protocolo específico permite:

Adecuar las condiciones del espacio para evitar la sobrecarga sensorial.

Entregar una atención más clara, flexible y respetuosa.

Facilitar la comprensión de los servicios y procedimientos.

Prevenir situaciones de ansiedad o crisis en el público.

Implementar estas orientaciones es fundamental para que las bibliotecas públicas se transformen en espacios realmente accesibles y seguros, donde cada persona pueda disfrutar de la experiencia lectora y cultural en igualdad de condiciones.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer orientaciones y procedimientos para brindar una atención de público respetuosa, accesible y pertinente a las necesidades de personas neurodivergentes que asisten a la Biblioteca Santiago Severin

2. ALCANCE

Este protocolo es aplicable a todas las áreas de atención de público de la biblioteca: mesón de informaciones, vigilancia, salas de préstamo y consulta y extensión cultural.

3. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Respeto por la neurodiversidad.
- Derecho al acceso a la información, la lectura y la cultura.
- Trato digno y no discriminatorio.
- Flexibilidad y empatía en los procedimientos y servicios
- Comunicación clara y accesible.

4. ADECUACIONES DE ESPACIOS Y SERVICIOS

La biblioteca procurará durante el horario establecido como "Hora de la calma":

- Mantener una iluminación adecuada y regulable en espacios de atención.
- Evitar gritos y ruidos molestos.
- Priorizar el orden visual y la señalética simple. Instalación de pictogramas que faciliten la comunicación con personas neurodivergentes.
- Disponer Y señalar claramente áreas más calmadas dentro del recinto.
- Contar con una Caja de la Calma con elementos de apoyo sensorial en las salas de Préstamo a domicilio, Guaguateca y Sala de Consulta

5. HORA DE LA CALMA

- Todos los sábados de enero y febrero se implementará un horario con reducción de estímulos entre las 10:00 y 11:00 horas.
- Durante ese período se evitarán ruidos innecesarios y actividades que impliquen sobrecarga sensorial.

6. ORIENTACIONES PARA EL PERSONAL

- Utilizar un lenguaje sencillo, directo y concreto. Evitar instrucciones ambiguas o muy extensas
- Explicar claramente tiempos de espera y etapas del servicio.
- Respetar distintas formas de comunicación. Respetar formas distintas de comunicación (mirada, ritmo del habla, etc.).
- Apoyarse en los pictogramas disponibles
- Permitir que la persona sea acompañada si lo requiere.
- Evitar actitudes apuradas o invasivas. Evitar el contacto físico innecesario.
- Aceptar acompañantes de apoyo si la persona lo requiere.
- Se promoverá la capacitación continua del personal en neurodiversidad.

7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PUBLICO NEURODIVERGENTE

- Saludar de manera cordial y calmada.
- Consultar por la necesidad específica.
- Ofrecer atención en espacio más silencioso si se detecta sobrecarga.
- Durante la atención, explicar el procedimiento antes de iniciarlo.
- Dar más tiempo para responder si es necesario.
- Apoyar con material visual cuando sea posible.
- En caso de crisis sensorial: Mantener la calma y hablar en tono bajo, Invitar a la persona a zona tranquila (Sala de Consulta, Guaguatoca)
- Facilitar objetos de autorregulación de la caja de la calma ubicados en las Salas de Guaguatoca, Sala de Consulta y Sala de préstamo a domicilio.
- Solicitar apoyo del tutor o acompañante

8. CONDICIONES DE USO

Para todos los efectos, este protocolo se adscribe al Reglamento de Uso Biblioteca Santiago Severin de Valparaíso, el que constituye el conjunto de normas que regulan el acceso a las colecciones bibliográficas, espacios y servicios que entrega la Biblioteca Santiago Severin. En él se establecen además los derechos de los usuarios/as, sus obligaciones y las condiciones de uso que se deben observar y respetar. Disponible en <https://www.bibliotecaseverin.gob.cl/servicios/reglamento-de-uso-biblioteca-santiago-severin-de-valparaiso>

9. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO

- El protocolo será evaluado periódicamente para incorporar mejoras.
- Este protocolo estará disponible en el sitio web de la biblioteca



SERPAT
Región de Valparaíso

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

