



Orientaciones Técnicas

Convocatoria año 2024 Subsistema de Seguridades y Oportunidades Financiamiento de Ayudas Técnicas para Personas con Discapacidad

Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Servicio Nacional de la Discapacidad
Departamento de Programas y Diseños
Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas



Contenido

Introducción	3
1. Requisitos y restricciones para el proceso de financiamiento	4
2. Acciones a desarrollar previo al proceso de solicitud	5
3. Roles y responsabilidades	8
4. Acceso a la plataforma de ayudas técnicas	11
5. Revisión del Proceso 2024	12
• Evaluación administrativa	12
6. Desistimiento de las ayudas técnicas aprobadas	14
7. Adquisición de ayudas técnicas	15
8. Entrega de las ayudas técnicas, recepción, inconformidad y rechazo	15
• Sobre la entrega de las ayudas técnicas	15
• Sobre la recepción de las ayudas técnicas	16
• Sobre el rechazo de las ayudas técnicas recibidas	16
• Conformidad con la ayuda técnica	18
• Garantía de la ayuda técnica	18
9. Contacto con SENADIS para consultas y/o reclamos	18
10. Descripción de los anexos y formulario de indicación de las Orientaciones Técnicas 2024	19

Introducción

El programa para el “Financiamiento de Ayudas Técnicas”, se enmarca en la oferta programática del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) que, de acuerdo con la Ley N°20.422, busca favorecer la inclusión social de las personas con discapacidad. El proceso de financiamiento, es ejecutado por la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Departamento de Programas y Diseños del SENADIS, en colaboración con el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, el cual, es parte del Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

De conformidad al artículo 6 letra b) de la Ley N°20.422, se entiende por ayudas técnicas a *“los elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente”*.

El presente documento, tiene como objetivo reglar el proceso de financiamiento de ayudas técnicas del SENADIS e informar sobre las responsabilidades de quienes participan en el proceso, para así asegurar, su correcto y transparente desarrollo.

El financiamiento de ayudas técnicas se fundamenta en dos principios:

- **Inclusión:** Propiciar la participación plena en los distintos ámbitos de la vida, tales como trabajo, educación, actividades de la vida diaria, participación comunitaria y salud de una persona con discapacidad.
- **Calidad:** Promover el acceso a ayudas técnicas con estándares que resguarden el bienestar y seguridad de las personas.

El proceso, se efectúa a través de la vía de financiamiento “Subsistema Seguridades y Oportunidades”, mediante el Convenio de Transferencia de Recursos suscrito con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

El proceso de solicitud 2024, comenzará el miércoles 22 de mayo a las 11:00 horas, hasta el día martes 23 de julio a las 16:00 horas, donde la plataforma se cerrará automáticamente.

1. Requisitos y restricciones para el proceso de financiamiento

El proceso de financiamiento de Ayudas Técnicas año 2024 para personas que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, será mediante un proceso de solicitud sujeto al presupuesto disponible por región, en donde los/as posibles beneficiarios/as, serán derivados a través de un trabajo colaborativo con los Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades

Los requisitos para este proceso 2024 son los siguientes:

- Personas desde los 10 años de edad.
- Encontrarse inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad (RND).
- Que cuenten con Registro Social de Hogares (RSH).
- Que sean participantes activos del Subsistema de Protección Social Chile Seguridades y Oportunidades (programas “Familias”, “Vínculos”, “Abriendo Caminos” y “Calle”).
- No haber sido beneficiado/a con alguna ayuda técnica en las Convocatorias 2022 y 2023 del Programa Ayudas Técnicas de SENADIS, Línea Subsistema de Seguridades y Oportunidades.

Sobre las restricciones:

- El número máximo de ayudas técnicas a solicitar por persona es de tres (3) elementos.
- Solo se financiarán los productos definidos en el Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”, donde se encuentra la descripción de los productos a financiar, así como sus características estandarizadas, edad de solicitud, vida útil, cantidad máxima posible de solicitar, restricciones de solicitud y documentación obligatoria, entre otras.
- No se financiarán ayudas técnicas garantizadas por otras vías del Estado o por estrategias del SENADIS que sean identificadas.

El procesamiento de la información de los requisitos antes mencionados, se revisarán internamente en función de las solicitudes y antecedentes que fueron aportados a través de la plataforma disponible para el proceso.

Para la asignación del beneficio, se deberá considerar además del cumplimiento de los requisitos señalados, la disponibilidad presupuestaria, estableciendo que el criterio de prelación que aplicará SENADIS para esta población, será el orden de llegada de las solicitudes de acuerdo al presupuesto disponible regional.

2. Acciones a desarrollar previo al proceso de solicitud

Si la persona cumple con los requisitos, antes de acceder a la solicitud de ayudas técnicas, debe revisar y conocer el Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”.

Se debe considerar que, algunos elementos requieren de un formulario de indicación firmado y timbrado por parte de un profesional de salud o educación, según se indica en cada caso.

Se debe considerar que, durante el proceso de solicitud, sólo serán aprobadas las solicitudes de ayudas técnicas cuyos formularios de indicación cumplan con lo siguiente:

- Correspondan al formato de la Convocatoria año 2024. Este documento se encuentra disponible en el sitio web: <https://www.senadis.gob.cl/>, sección “Trámites y Beneficios” y luego “Ayudas técnicas”.
- Cuenten con toda la información requerida (formulario debe indicar toda la información solicitada, con letra legible y correctamente escaneado).
- Los formularios de indicación deben ser firmados y timbrados por el profesional correspondiente.

Para efectos de la Convocatoria 2024 Subsistema de Seguridades y Oportunidades Financiamiento de Ayudas Técnicas para personas con discapacidad, se debe considerar la siguiente información al momento de la indicación de las ayudas técnicas:

- **Formularios de indicación**

Ayudas técnicas cuya indicación debe ser realizada por profesionales:

Grupo 1

Ayudas técnicas que requieren de un formulario de indicación con respaldo de un médico general o especialista según corresponda. Incluye cuatro (4) formularios distintos:

- “Formulario de Indicación N°1A de ayudas técnicas con respaldo médico año 2024”. La indicación de los elementos debe ser emitida por un médico general o especialista.
- “Formulario de Indicación N°1B de sillas de ruedas con respaldo médico año 2024”. La indicación de los elementos debe ser emitida por un médico general o especialista.
- “Formulario de Indicación N°2 de prótesis ocular año 2024”. La indicación de la prótesis ocular debe ser emitida por un médico oftalmólogo.
- “Formulario de Indicación N°3 de elementos para la audición y fonación año 2024”. La indicación de los elementos contenidos en este documento debe ser emitida por un médico otorrinolaringólogo.

Grupo 2

Ayudas técnicas que requieren de un formulario de indicación con respaldo de un profesional de la salud y/o educación. Incluye un (1) formulario:

- “Formulario de Indicación N°4 de ayudas técnicas con respaldo profesional año 2024”. Según el tipo de ayuda técnica que se solicita, la indicación de los elementos contenidos en este documento puede ser emitida por profesional kinesiólogo/a, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo/a, educador/a diferencial, profesor/a de educación general (básica o media), médico general o especialista, según la ayuda técnica a solicitar.

Finalmente, hay ayudas técnicas que no requieren de indicación profesional ni formulario de indicación. Estas pueden ser solicitadas directamente en la plataforma de ayudas técnicas, que son las siguientes:

Grupo 3

Ayudas técnicas sin indicación profesional ni formulario de indicación:

- Barra de baño abatible.
- Barra de baño de rincón triple.
- Barra de baño en ángulo.
- Barra de baño pared suelo.
- Barra de baño recta.
- Bastón guiador.
- Fonos con supresión de ruido.
- Mouse trackball (bola gigante).
- Rampa portátil.
- Regleta y punzón.
- Teclado bigkeys (teclas grandes).

- **Documentación complementaria**

Además de los formularios de indicación correctamente emitidos, algunos productos exigen documentación complementaria. Esta se indica en el Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”.

- 1. Certificado de alumno regular**

Para respaldar la pertenencia al sistema educacional formal, en las ayudas técnicas y tecnologías de apoyo del listado que así lo señalen, se solicitará certificado de alumno regular emitido por la casa de estudios que corresponda.

Se considera como válido aquel documento que sea emitido por establecimientos de educación reconocidos por el Ministerio de Educación, con firma y timbre de la institución.

- 2. Anexo N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas año 2024”**

Para respaldar que el/la solicitante participa en uno o más procesos de capacitación laboral, se solicitará el certificado de capacitación laboral para acceder a las ayudas técnicas que lo requieran (señaladas en Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”).

Se considera como válido aquel documento que sea timbrado y firmado por una de las siguientes instituciones u organizaciones:

- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).

El documento debe contener la firma de la persona responsable de la institución y el timbre de la misma. Solo se aceptará el formato de la Convocatoria año 2024. Este documento se encuentra disponible en el sitio web: <https://www.senadis.gob.cl/>, sección “Trámites y Beneficios” y luego “Ayudas técnicas”.

3. Exámenes audiológicos

Para respaldar la solicitud de audífonos y/o equipo FM, se consideran como válidos los siguientes exámenes audiológicos:

- a. Audiometría.
- b. Potencial Evocado Auditivo de Tronco Cerebral Clínico (PEATc). Debe incluir los registros de la respuesta y la conclusión.

La fecha del examen que se presente, no puede sobrepasar los seis (6) meses de antigüedad anteriores al momento de la solicitud.

SENADIS, podrá rechazar u observar cualquier formulario de indicación y/o documentación complementaria que no cumpla con los requisitos administrativos, incluyendo: campos obligatorios que estén incompletos o vacíos, documentos ilegibles, enmendados o erróneamente marcados, que no cuenten con la identificación del/de la solicitante, ayuda técnica y/o profesional requerido, u otros motivos que se señalen en estas Orientaciones Técnicas y/o en cada formulario de indicación y documento complementario.

3. Roles y responsabilidades

Para el proceso de solicitud de ayudas técnicas, pueden existir diferentes colaboradores, cuyos roles se detallan a continuación:

- **Persona con discapacidad:** Para estos efectos, corresponde a la persona que requiere de una o más ayudas técnicas, y que puede realizar su solicitud de forma individual o a través de un gestor para la Convocatoria de ayudas técnicas.

- **Gestor de solicitud de ayudas técnicas:** Persona que facilita la solicitud de ayudas técnicas a una o más personas con discapacidad. El gestor es una persona natural, asociada o no a una institución intermediaria, así como un familiar, tutor o representante legal de la persona con discapacidad. De esta forma, los profesionales de acompañamiento de los programas del Subsistema Seguridades y Oportunidades podrán actuar como Gestores de la solicitud de ayudas técnicas.

- **Institución intermediaria:** Es un organismo público o privado, acreditado o no con el SENADIS, que decide voluntariamente adquirir la responsabilidad de apoyar las gestiones en las diferentes etapas del proceso de financiamiento de ayudas técnicas, para facilitar la

información y acceso a las personas con discapacidad que lo soliciten. La institución puede contar con uno o más gestores.

- **Funcionarios de la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Departamento de Programas y Diseños de Nivel Central del SENADIS:** Son las personas que trabajan en la Sección, encargadas de orientar a las Direcciones Regionales respecto del proceso de la Convocatoria y el financiamiento de ayudas técnicas, gestionar antecedentes para la resolución de dificultades, responder consultas y reclamos que no pueda resolver la Dirección Regional correspondiente, realizar los procesos de evaluación, participar en la gestión de los procesos de compra y entrega de las ayudas técnicas (compras internas o a través de convenios colaborativos), entre otras, que sean necesarias para velar por el correcto desarrollo del proceso.

- **Rol de los colaboradores asociados al Subsistema de Seguridades y Oportunidades:** son los/las profesionales que forman parte de los equipos comunales y ejecutores, encargados de realizar el acompañamiento psicosocial de las personas usuarias de los programas sociales de dicho Subsistema. De ellos se espera que puedan colaborar con:

- Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria 2024.
- Informar a la población objetivo sobre la Convocatoria 2024 para el financiamiento de ayudas técnicas para personas con discapacidad y que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades.
- La identificación de las personas que requieran de ayudas técnicas, a través del contacto con los/las usuarios/as.
- Orientar a las personas interesadas, en cuanto a los requisitos, formularios de indicación y documentos que se requieran para la Convocatoria.
- Facilitar la solicitud de ayudas técnicas a una o más personas con discapacidad.
- Facilitar la derivación a los centros de salud respectivos para la indicación de las ayudas técnicas que lo requieran.
- Realizar, con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor/curador legal, la solicitud correspondiente de ayudas técnicas, de acuerdo con las presentes Orientaciones Técnicas del SENADIS.
- Realizar seguimientos del estado de la solicitud, según lo informado en la plataforma.
- Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto al proceso y que no puedan ser respondidas por las Orientaciones Técnicas o por la información que se encuentre disponible.
- Colaborar en la actualización de contactos de la persona beneficiaria de ayudas técnicas, en caso de que se requiera.
- Colaborar con Senadis en la gestión de documentos de rechazo/desistimiento, en caso de que se requiera.

Las solicitudes realizadas de forma individual o a través de un gestor de ayudas técnicas, presentan la misma validez.

Sobre las Responsabilidades

Es de responsabilidad de la persona con discapacidad o del gestor de ayudas técnicas:

- Estar en conocimiento de la información dispuesta en estas Orientaciones Técnicas, formularios de indicación, anexos y documentos complementarios relacionados con el proceso.
- Entregar información fidedigna durante el proceso de financiamiento de ayudas técnicas.
- No utilizar la plataforma de ayudas técnicas para fines distintos al proceso de financiamiento de ayudas técnicas.
- Ingresar los formularios de indicación y documentación complementaria solicitada, de forma oportuna, correcta, pertinente y legible.
- Corroborar concordancia entre la información del formulario de indicación y la plataforma de ayudas técnicas, previo al envío de la misma.
- Acceder a la plataforma de ayudas técnicas periódicamente para conocer el estado de la solicitud.
- Revisar los correos electrónicos enviados por el SENADIS y cumplir con los plazos indicados en caso de que se solicite corroborar información.
- Gestionar e informar oportunamente al SENADIS, sobre los documentos de desistimiento o rechazo de la ayuda técnica según corresponda.
- Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto al proceso y que no puedan ser respondidas por las Orientaciones Técnicas o por la información que se encuentre disponible.
- Mantener actualizados los datos de contacto y/o dirección de entrega de las ayudas técnicas.
- Informar al SENADIS frente a cambios de gestor que ocurran de forma posterior al envío de la solicitud.

Es de responsabilidad de las instituciones intermediarias:

- Informar sobre la Convocatoria 2024 a quienes requieran de ayudas técnicas, que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades y cuenten con Registro Nacional de la Discapacidad.
- Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria 2024 para el financiamiento de ayudas técnicas.

- Orientar a las personas interesadas en cuanto a los requisitos, formularios de indicación y documentos que se requieran para la Convocatoria.
- Realizar, con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal, la solicitud correspondiente, de acuerdo a las directrices del SENADIS.
- Revisar los correos electrónicos enviados por el SENADIS y cumplir con los plazos indicados en caso de que se soliciten acciones.
- Informar de forma oportuna al SENADIS sobre cambios de gestor de la solicitud.
- Mantener actualizados los datos de contacto de la institución, gestores y personas solicitadas.
- Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto al proceso y que no puedan ser respondidas por las Orientaciones Técnicas o por la información que se encuentre disponible.
- Gestionar e informar oportunamente al SENADIS los documentos de desistimiento o rechazo de la ayuda técnica, según corresponda.

4. Acceso a la plataforma de ayudas técnicas

Para ingresar a la plataforma de ayudas técnicas los usuarios/as, sea una persona con discapacidad o gestor para facilitar la solicitud, deberán acceder con su **ClaveÚnica**.

Para obtener ClaveÚnica, activarla, recuperarla y/o aclarar dudas, se deberá dirigir a <https://claveunica.gob.cl>, o bien, podrá acceder a recuperar su clave desde el botón “Recupera tu ClaveÚnica” y seguir las instrucciones. Considere que las solicitudes de ayudas técnicas pueden ser realizadas por los representantes legales, entiéndase padres o tutores, para las personas menores de 18 años.

Al ingresar por primera vez a la plataforma, debe indicar si está asociado o no a una institución intermediaria.

Si pertenece a una institución intermediaria, debe indicar el R.U.T. de la institución, la que será verificada en nuestro registro y permitirá la asociación del gestor de la solicitud a la institución respectiva. Finalmente, deberá aceptar los términos y condiciones que declara el uso de la plataforma para fines del proceso de financiamiento de ayudas técnicas.

Para todo usuario que ingresa con su ClaveÚnica, la plataforma solicitará su correo electrónico (persona con discapacidad o gestor). Se enviará un correo electrónico solicitando la activación de la cuenta. Una vez validado, podrá ingresar a la plataforma.

Al ingresar se le consultará la dirección o domicilio donde, en caso de ser aprobada su solicitud, se entregarán las ayudas técnicas. En caso de no actualizar, se mantendrá el domicilio indicado por el Registro Social de Hogares.

Toda modificación de los antecedentes de contacto de la persona que realiza la solicitud (gestor o persona con discapacidad), será de su propia responsabilidad, debiendo ingresar la nueva información directamente en la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”. **El financiamiento de ayudas técnicas será rechazado en caso de no ser posible establecer contacto con el gestor o la persona con discapacidad.**

5. Revisión del Proceso 2024

Las etapas y detalles se señalan a continuación:

- **Evaluación administrativa.**

Consiste en la evaluación de la documentación de las ayudas técnicas solicitadas, donde:

- a. Aquellas ayudas técnicas que no requieren de formulario de indicación ni de documentación complementaria, **serán automáticamente aprobadas** y no podrán ser modificadas.
- b. Aquellas ayudas técnicas que requieren de formularios de indicación y de documentación complementaria, serán revisadas para determinar la coherencia entre lo informado en la documentación adjunta y lo señalado a través de la plataforma.

Los resultados de esta evaluación serán los siguientes:

- Ayuda técnica aprobada.
- Ayuda técnica observada (requiere rectificación).
- Ayuda técnica rechazada (se informará el o los motivos).
- Ayuda técnica anulada por fallecimiento de la persona con discapacidad al momento de la evaluación.

El resultado “Ayuda técnica observada”, corresponde a la única instancia donde, producto de la evaluación administrativa, se determinan una o más incongruencias del formulario de indicación y/o documentación complementaria adjunto y la relación de estos con la ayuda técnica seleccionada en la plataforma. Entre los motivos se destacan los siguientes:

- Respecto del o los documentos adjuntos: mal escaneado, enmendado o ilegible, sin fecha de emisión, sin identificación ni firma de profesional requerido en formulario de indicación, ayuda técnica presenta características que deben ser corregidas, cantidad o características de la ayuda técnica no coinciden con lo señalado en la plataforma. Por lo anterior, se deberá adjuntar un nuevo documento.
- Respecto de la ayuda técnica seleccionada en plataforma: la ayuda técnica no corresponde en características o cantidad con lo señalado en el formulario de indicación. Sólo podrá modificar la característica o cantidad de la ayuda técnica solicitada.

Una vez observada la ayuda técnica, el/la usuario/a de plataforma, el tercero que acompaña la solicitud o bien la persona con discapacidad tendrá un plazo único de cinco (5) días hábiles para rectificar la información. SENADIS, informará esta situación a través de la plataforma, así como a los correos electrónicos registrados en la etapa de ingreso de la solicitud.

Las respuestas o correcciones a las observaciones deben ser realizadas exclusivamente a través de la plataforma. En caso que no exista respuesta o se mantengan inconsistencias de información, SENADIS rechazará la ayuda técnica observada en la etapa de evaluación. Asimismo, no se aceptarán solicitudes particulares de ampliación de plazos ni de modificaciones posteriores a la entrega de información rectificadas.

Sólo pasarán a la siguiente etapa, las personas que tengan al menos una ayuda técnica aprobada, hasta completar los recursos disponibles.

Se debe considerar que, durante el proceso de financiamiento, solo serán aprobadas las solicitudes de ayudas técnicas cuyos formularios de indicación:

- Correspondan a los formatos para el año 2024 y que los elementos a solicitar se encuentren dentro del Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”.
- Cuenten con toda la información requerida.
- Tengan la firma y timbre del profesional que corresponda según el formulario o anexo respectivo.

SENADIS podrá rechazar u observar cualquier formulario de indicación y/o documentación complementaria que no cumpla con los requisitos administrativos, incluyendo: campos obligatorios que estén incompletos o vacíos, documentos ilegibles, enmendados o erróneamente marcados, que no cuenten con la

identificación del solicitante, ayuda técnica y/o profesional requerido, u otros motivos que se señalen en estas Orientaciones Técnicas y/o en cada formulario de indicación y documento complementario.

La proyección de recursos de la Convocatoria 2024, está dada por los tipos de ayudas técnicas solicitadas y su precio de referencia de acuerdo a los registros del SENADIS.

Finalizada la evaluación de las solicitudes los resultados serán informados en la plataforma de ayudas técnicas, así como a los correos electrónicos registrados en la etapa de ingreso de la solicitud.

6. Desistimiento de las ayudas técnicas aprobadas

En el caso que la persona con discapacidad determine que no requiere de la entrega de la o las ayudas técnicas aprobadas y desee cancelar su solicitud, deberá informar al SENADIS a través del Anexo N°4 “Comprobante de desistimiento fundado de ayudas técnicas año 2024”. La intención, deberá ser informada a través de la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”, o bien, derivar el mismo a la Dirección Regional correspondiente.

Se podrá fundamentar el desistimiento de la solicitud de una o más ayudas técnicas, en alguna de las siguientes situaciones:

- Ayuda técnica ya fue adquirida o entregada por otra vía o por otra institución u organismo.
- Ayuda técnica no responde a necesidades del usuario, asociado a indicación emitida por el profesional responsable.
- Ayuda técnica no responde a las necesidades del usuario, asociado a cambios significativos en la situación de salud.
- Errores del usuario de la plataforma en la selección de la ayuda técnica requerida.

Un desistimiento solamente es posible de tramitar de forma previa a la derivación de la ayuda técnica al proceso de compra.

Es importante señalar que la presentación de un desistimiento, no involucra la gestión de una nueva solicitud al SENADIS del mismo u otro elemento, solo acredita que la solicitud de una o más ayudas técnicas aprobadas no debe continuar su gestión.

7. Adquisición de ayudas técnicas

En esta etapa en donde se definirá la modalidad de compra de cada ayuda técnica previamente aprobada, en conformidad a la normativa vigente.

Se financiará la o las ayudas técnicas en plena concordancia con los términos de referencia señalados en el Anexo N°1 “Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024”. **Sin perjuicio de lo anterior, frente a la eventualidad de que uno o más productos del listado no logren ser adquiridos en completa relación técnica, SENADIS, realizará las modificaciones técnicas necesarias para asegurar la adecuada entrega de los productos requeridos, buscando siempre minimizar los cambios en los requerimientos.**

8. Entrega de las ayudas técnicas, recepción, inconformidad y rechazo

- **Sobre la entrega de las ayudas técnicas**

En esta etapa, un proveedor externo al Servicio realizará la entrega de las ayudas técnicas financiadas por el SENADIS, previa coordinación con la persona con discapacidad o contacto alternativo.

La entrega de la ayuda técnica será en la dirección ingresada en la solicitud. De igual forma, los elementos podrán ser recepcionados de manera justificada por un familiar o tutor.

Sólo en situaciones excepcionales, justificadas y previamente aceptadas por la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del SENADIS, el proveedor podrá realizar entrega en otro lugar, como la dirección de la institución intermediaria asociada al gestor que realizó la solicitud, salvo que se haya indicado la dirección de la institución como lugar de entrega.

En caso de no lograr contacto, se enviará un correo electrónico de aviso a la persona con discapacidad, gestor y contacto alternativo según corresponda, con un plazo para responder de cinco (5) días hábiles para actualizar la información de contacto.

El financiamiento de ayudas técnicas será rechazado en caso de no ser posible establecer contacto con la persona con discapacidad o contacto alternativo.

- **Sobre la recepción de las ayudas técnicas**

Al momento de recepcionar la ayuda técnica, se deberá considerar los siguientes puntos para su respectiva aceptación:

- Verificar que la ayuda técnica corresponda con lo indicado en la solicitud.
- Verificar que la ayuda técnica se encuentre sin uso y funcionando correctamente.

Considere que el proveedor:

- En el caso de las ayudas técnicas que involucran un armado complejo, como sillas de ruedas o catres clínicos, deberá entregarlas listas para su uso.
- Debe adjuntar un manual o instructivo de uso y cuidados de la misma en idioma español.
- Debe adjuntar información de contacto del proveedor: nombre de la empresa, teléfono, dirección en caso que se requiera contactar para hacer uso de garantía.

Si se cumplen estos puntos al momento de la entrega, quien reciba el o los elementos deberá completar y firmar el formulario Anexo N°3 “Comprobante de recepción de ayudas técnicas”.

Este documento, acredita que la entrega de la ayuda técnica fue realizada adecuadamente y de acuerdo a lo requerido. **En caso contrario, no debe firmar este documento ni recibir la ayuda técnica y deberá informar al SENADIS a través de la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”.**

- **Sobre el rechazo de las ayudas técnicas recibidas**

Si la ayuda técnica fue recibida y firmado el Anexo N°3, 3A, 3B, según corresponda, **la persona con discapacidad o gestor de solicitud de ayudas técnicas cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles para presentar al SENADIS el Anexo N°5 “Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024”.** Los días se cuentan a partir de la fecha de entrega consignada en el Anexo N°3, 3A o 3B.

La persona con discapacidad o gestor/a de solicitud de ayudas técnicas podrá rechazar la ayuda técnica justificando alguna de las siguientes situaciones:

- Ayuda técnica entregada se encuentra en mal estado, incompleta y/o con signos de uso.
- Ayuda técnica entregada no corresponde a lo indicado en la solicitud y/o rectificación.

En los siguientes casos, corresponde el rechazo de la ayuda técnica pero no se justifica la gestión de otro producto ya que es responsabilidad de quien indica la solicitud:

- Si la Ayuda técnica no responde a las necesidades del usuario/a, asociado a indicación emitida por el profesional responsable.
- Errores del usuario/a de la plataforma en la selección de la ayuda técnica requerida.
- Otro motivo fundado por quien devuelve.

La vía para informar una situación de rechazo de la ayuda técnica, debe ser entregada a través de la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”. La o las ayudas técnicas rechazadas son o serán devueltas presencialmente por la persona con discapacidad o gestor de solicitud, al personal del proveedor autorizado o el funcionario(a) responsable de la Dirección Regional correspondiente.

Importante: El rechazo de la ayuda técnica entregada deberá ser siempre respaldado mediante el **Anexo N°5 “Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024”**. Este documento podrá ser entregado en la Dirección Regional de SENADIS o en forma directa al proveedor o bien, informar a SENADIS a través de la sección “Contáctenos”, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/> y así proceder a su revisión.

Es importante señalar que SENADIS analizará cada uno de los Anexo N°5, “Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024” recibidos, y determinará el proceder ante estas situaciones. En este sentido, **la gestión de un rechazo no asegura la gestión de una nueva solicitud**. Por otra parte, no serán considerados motivos válidos de rechazo de una ayuda técnica, los siguientes:

- Preferencias del usuario respecto de un proveedor de ayudas técnicas específico.
- Preferencias del usuario respecto de marca o modelo de una ayuda técnica.
- Preferencias del usuario respecto de características de las ayudas técnicas que no impacten directa o indirectamente en su funcionamiento (por ejemplo, colores).

En el caso de no recibir antecedentes del rechazo en el plazo establecido, SENADIS entenderá que no hubo reparos en la recepción del producto y no realizará modificaciones.

- **Conformidad con la ayuda técnica**

Finalmente, se entenderá por conformidad con la ayuda técnica financiada por SENADIS, la entrega del Anexo N°3, 3A, 3B según corresponda y, a su vez, la ausencia de emisión del Anexo N°5 “Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024” dentro de los plazos estipulados anteriormente.

- **Garantía de la ayuda técnica**

Cada ayuda técnica financiada por SENADIS cuenta con una garantía mínima de doce (12) meses. Esta se entenderá como el tiempo en que el proveedor respalda técnicamente las ayudas entregadas a los beneficiarios y garantiza todo defecto por deformación, fractura o falla de fabricación, es decir, que no sea derivada del uso o del mal uso de la misma.

En caso que se requiera hacer uso de la garantía, el beneficiario, familiar, tutor o gestor de solicitud, deberá gestionarla directamente con el proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, podrá comunicar al SENADIS su reclamo por faltas o defectos en la entrega de garantía de la ayuda técnica. Se canalizarán estos requerimientos a través de la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”. Se procederá a revisar los antecedentes y realizar las acciones que correspondan según los contratos o acuerdos complementarios de la compra.

9. Contacto con SENADIS para consultas y/o reclamos

Todas las consultas o reclamos deben ser gestionadas a través de la sección “Contáctenos” de SENADIS, disponible en el sitio web <http://contactenos.senadis.cl/>, identificando la solicitud en materia de “Ayudas Técnicas”, para su debida identificación y respaldo.

SENADIS, entregará una respuesta en el plazo de diez (10) días hábiles para reclamos y consultas.

En caso necesario, SENADIS podrá solicitar el envío de documentos o antecedentes complementarios.

10. Descripción de los anexos y formulario de indicación de las Orientaciones Técnicas 2024

En las siguientes tablas, se señalan los anexos y formularios de indicación de las presentes Orientaciones Técnicas y una breve descripción para su uso. Para todos los efectos, los anexos y formularios de indicación aquí mencionados y señalados además en distintas secciones de este documento, son entendidos como parte de las presentes Orientaciones Técnicas.

Tabla 1: Descripción de los anexos de estas Orientaciones Técnicas

Nombre del anexo	Descripción
Anexo N°1: "Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024"	Este Anexo identifica la oferta programática en ayudas técnicas de SENADIS (productos disponibles), con sus respectivas características, requisitos de acceso, documentación complementaria obligatoria, vida útil, cantidad máxima permitida a solicitar, edad, posibilidad de cobertura garantizada por otras instituciones del Estado e imagen referencial.
Anexo N°2: "Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas año 2024"	Este Anexo respalda que el solicitante participó en uno o más procesos de capacitación laboral, necesario para acceder a las ayudas técnicas que lo requieran (señaladas en Anexo N°1: "Listado de Ayudas Técnicas Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2024").
Anexo N°3: "Comprobante de recepción de ayudas técnicas"	Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de la ayuda técnica solicitada y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.
Anexo N°3A: "Comprobante de recepción de audífonos"	Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de audífonos y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.

<p>Anexo N°3B: “Comprobante de recepción de prótesis ocular”</p>	<p>Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de prótesis oculares y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.</p>
<p>Anexo N°4: “Comprobante de desistimiento fundado de ayudas técnicas año 2024”</p>	<p>Este Anexo es el único documento que acredita la cancelación de la solicitud de una ayuda técnica y debe ser firmado por la persona con discapacidad o gestor de la solicitud, quien deberá identificar el o los motivos respectivos.</p>
<p>Anexo N°5: “Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024”</p>	<p>Este Anexo es el único documento que acredita el rechazo de la ayuda técnica recibida y debe ser firmado por el o la beneficiario/a o gestor de solicitud, quien deberá identificar el o los motivos respectivos y señalar además si permanece la necesidad de Ayuda Técnica. Este documento, no asegura un nuevo financiamiento de la ayuda técnica.</p>

Tabla 2: Descripción de los formularios de indicación de estas Orientaciones Técnicas

Nombre del formulario de indicación	Descripción
"Formulario de Indicación N°1A de ayudas técnicas con respaldo médico año 2024"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para ayudas técnicas que requieren de la indicación de un médico general o especialista para esta Convocatoria.
"Formulario de Indicación N°1B de sillas de ruedas con respaldo médico año 2024"	Este documento corresponde a un formulario exclusivo para la indicación de sillas de ruedas que requieren de la indicación de un médico general o especialista para esta Convocatoria.
"Formulario de Indicación N°2 de prótesis ocular año 2024"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para la prótesis ocular que requiere de la indicación de un médico oftalmólogo.
"Formulario de Indicación N°3 de elementos para la audición y fonación año 2024"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para ayudas técnicas que requieren de la indicación de un médico otorrinolaringólogo.
"Formulario de Indicación N°4 de ayudas técnicas con respaldo profesional año 2024"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para ayudas técnicas que requieren de la indicación de un profesional kinesiólogo(a), terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo(a), educador(a) diferencial, profesor(a) de educación general (básica o media), médico general o especialista. El profesional requerido según el tipo de producto se encuentra especificado en el documento.