

Orientaciones Técnicas

Convocatoria año 2025 Programa Regular Proceso de Financiamiento de Ayudas Técnicas para personas con discapacidad



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

Contenido

Introducción	3
1. Requisitos y restricciones para el proceso de postulación.....	4
2. Acciones a desarrollar previo al proceso de postulación	4
3. Proceso de postulación para el financiamiento de ayudas técnicas.....	8
4. Revisión de postulaciones.....	14
5. Desistimiento de las ayudas técnicas aprobadas	18
6. Adquisición de ayudas técnicas	19
7. Entrega de las ayudas técnicas, recepción, inconformidad y/o rechazo	19
8. Contacto y solicitudes con SENADIS ante consultas y/o reclamos	23
9. Anexos y Formularios Únicos de Indicación de las Orientaciones Técnicas 2025.	24

Introducción

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. Esta es desarrollada por la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Departamento de Programas y Diseños, en coordinación y con responsabilidad de diferentes departamentos de este Servicio y sus Direcciones Regionales a nivel nacional.

De acuerdo a la ley señalada, 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, rige el proceso de financiamiento de ayudas técnicas del Servicio Nacional de la Discapacidad, entregando las directrices para 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.

La vía de financiamiento es a través del “Programa Regular”, la que responde a la asignación de acuerdo a la Ley de Presupuestos.

PLAZO DE POSTULACIÓN: El proceso de postulación 2025, comenzará el día jueves 3 de abril a las 12: 00 hrs, hasta el día martes 6 de mayo a las 12: 00 hrs.

Al término del día y hora señalados, la plataforma se cerrará automáticamente sin permitir ingresar nuevas postulaciones.

1. Requisitos y restricciones para el proceso de postulación

- **Requisitos:** Para postular al proceso de financiamiento de ayudas técnicas año 2025, la persona debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Tener 10 años de edad o más.
 - Encontrarse Inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad.
 - Pertenecer al 70% más vulnerable de la población, según el Registro Social de Hogares.
 - Que habiendo postulado en la convocatoria año 2024, no tenga aprobada una o más ayudas técnicas (independiente de su tipo).

- **Restricciones:** el financiamiento de ayudas técnicas presenta las siguientes restricciones:
 - Sólo puede solicitar como máximo de ayudas técnicas dos (2) elementos.
 - Las ayudas técnicas solicitadas a financiar deben encontrarse en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”, donde se encuentra el detalle técnico, la descripción, así como sus características estandarizadas, edad de postulación, vida útil, cantidad máxima posible de solicitar, restricciones de solicitud y documentación necesaria, entre otras. Cualquier solicitud de una ayuda técnica que no aparezca en el listado señalado será rechazada.
 - Para audífonos y prótesis ocular, las características posibles de configurar serán según el respectivo formulario de indicación.
 - No se financiarán ayudas técnicas garantizadas por otras vías del Estado o estrategias de este Servicio.

2. Acciones a desarrollar previo al proceso de postulación

- a) La persona antes de postular debe tener conocimiento de la presentes Orientaciones Técnicas y revisar la oferta disponible del Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”.

- b) Obtener el **FORMULARIO DE INDICACIÓN** firmado y timbrado en los casos que procede.

- c) Obtener los documentos (anexos) complementarios.

Respecto del FORMULARIO DE INDICACIÓN:

Los formularios de indicación deben cumplir con lo siguiente:

- Corresponder al formato de la Convocatoria año 2025 **(y no a otro año o formato)** y debe ser emitido con no más de 3 meses de anterioridad a la fecha de postulación. Este documento se encuentra disponible para ser descargado del sitio web: <https://www.senadis.gob.cl/>, sección “Beneficios” y luego “Ayudas técnicas”.
- Debe encontrarse llenado con toda la información requerida (con letra legible).
- Los formularios de indicación deben ser firmados y timbrados por profesional de salud o educación según corresponda.
- Referente al timbre del profesional, éste debe corresponder al timbre personal, incluyendo al menos los siguientes datos: nombre y apellido, RUN, profesión.
- El profesional también se puede utilizar la firma digital avanzada con sus características (nombre, RUN), según la normativa de la Ley N° 19.799, que regula la firma electrónica en el país.
- Debe acompañarse a la postulación correctamente escaneado.

Se debe considerar que, durante el proceso de revisión, solo serán aprobadas las postulaciones de ayudas técnicas cuyos formularios de indicación cumplan con lo señalado previamente.

La indicación de las ayudas técnicas, debe ser realizada por los y las siguientes profesionales, dependiendo como se encuentre identificada:

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

- “Formulario de Indicación N°1A de ayudas técnicas con respaldo médico año 2025”. 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 2025”. La indicación de los elementos debe ser emitida por un médico general o especialista.

- “Formulario único de Indicación N°2 de prótesis ocular”. La indicación de la prótesis ocular debe ser emitida por un médico oftalmólogo.
-
- “Formulario único de Indicación N°3 de elementos para la audición y fonación”. La indicación de los elementos contenidos en este documento debe ser emitida por un médico otorrinolaringólogo.

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

- “Formulario único de Indicación N°4 de ayudas técnicas con respaldo profesional”. 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, psicopedagogo/a, educador/a diferencial, profesor/a de educación general (básica o media), psicólogo/a, médico general o especialista, según la ayuda técnica a postular.

Las siguientes **Ayudas técnicas no requieren indicación profesional ni formulario de indicación** y pueden ser solicitadas directamente en la plataforma de ayudas técnicas:

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

- **Respecto de la Documentación complementaria**

Además de los formularios de indicación correctamente emitidos, algunas ayudas técnicas exigen documentación complementaria la que se indica en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025” dentro de los documentos necesarios.

1. Certificado de acreditación de estudios (estudiantes)

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 o certificado de matrícula vigente o del año en curso al momento de la postulación.

Se considera como válido aquel documento que sea emitido por establecimientos de educación reconocidos por el Ministerio de Educación.

2. Para los estudiantes que se encuentren cursando exámenes libres, deberán adjuntar Comprobante de inscripción respectivo del Ministerio de Educación o certificado anual de estudios.

3. Anexo único N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas”

Para respaldar que el postulante 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 y tecnologías de apoyo año 2025”)

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

- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS).
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).
- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Unidad de Desarrollo Económico Local (UDEL) u Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL)

El documento debe contener el nombre y la firma de la persona responsable de la institución y el timbre de la institución. Solo se aceptará el formato de la convocatoria año 2025. Este documento se encuentra disponible y puede ser descargado del sitio web: <https://www.senadis.gob.cl/>, sección “Beneficios” y luego “Ayudas técnicas”.

4. Exámenes audiológicos

Para respaldar la postulación a las ayudas técnicas 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 6 meses de antigüedad contados hacia atrás, desde el momento de postular.

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

3. Proceso de postulación para el financiamiento de ayudas técnicas

- **Roles y responsabilidades**

Roles: En el proceso de postulación para el financiamiento de ayudas técnicas existen diferentes participantes cuyos roles se detallan a continuación:

- **Persona con discapacidad:** Corresponde a la persona que requiere de una o más ayudas técnicas, y que puede realizar su postulación de forma individual o a través de un gestor de postulación de ayudas técnicas.

- **Gestor de postulación de ayudas técnicas:** Persona que facilita la postulación de ayudas técnicas a una o más personas con discapacidad. El/la gestor de postulación es una persona natural, asociada o no a una institución intermediaria, así como un familiar, tutor o representante legal de la persona con discapacidad.

- **Institución intermediaria:** Es un organismo público o privado, acreditado o no con SENADIS, que asume voluntariamente la responsabilidad de apoyar las gestiones de postulación 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.

- **Encargados de ayudas técnicas en las Direcciones Regionales de SENADIS:** Son las personas que trabajan en el Servicio Nacional de la Discapacidad, y que han sido definidas por la institución para orientar a las personas con discapacidad, gestores e instituciones intermediarias respecto a la postulación y financiamiento de ayudas técnicas de la convocatoria vigente, gestionar antecedentes para la resolución de dificultades, responder

consultas y reclamos, realizar evaluación en los casos que se requiera, entre otras funciones que sean necesarias para el correcto desarrollo del proceso.

- Funcionarios/as de la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Nivel Central de SENADIS: Son las personas que trabajan en la Sección, encargadas de gestionar la convocatoria, orientar a las Direcciones Regionales respecto a la postulación y financiamiento de ayudas técnicas de la convocatoria vigente, gestionar antecedentes para la resolución de dificultades, responder consultas y reclamos que no puedan resolver los encargados de ayudas técnicas, realizar los procesos de evaluación, participar en la gestión de compra y monitoreo de la entrega de las ayudas técnicas, entre otras que sean necesarias para velar por el correcto desarrollo del proceso.

Las postulaciones realizadas de forma individual o a través de un/una gestor de postulación de ayudas técnicas, presentan la misma validez.

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

- a. Revisar y conocer la información dispuesta en las Orientaciones Técnicas, formularios de indicación, anexos y documentos complementarios relacionados con el proceso.
- b. Entregar información fidedigna durante el proceso de financiamiento de ayudas técnicas.
- c. No utilizar la plataforma de ayudas técnicas para fines distintos al proceso de financiamiento de ayudas técnicas.
- d. Ingresar los formularios de indicación y documentación complementaria solicitada, de forma oportuna, correcta, pertinente y legible.
- e. Corroborar la concordancia entre la información emitida en el formulario de indicación y la de la plataforma de ayudas técnicas, previo al envío de la postulación.
- f. Acceder a la plataforma de ayudas técnicas para conocer el estado de la solicitud.
- g. Revisar los correos electrónicos enviados por el SENADIS y cumplir con los plazos indicados en caso de que se solicite información.
- h. Gestionar e informar oportunamente al SENADIS, el desistimiento o rechazo de la ayuda técnica acompañando los documentos según corresponda.
- i. Utilizar los canales oficiales para 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.
- j. Mantener actualizados los datos de contacto y/o dirección de entrega de las ayudas técnicas.

Es de responsabilidad de las instituciones intermediarias:

- a. Informar a la población acerca de la o las convocatorias para los procesos de financiamiento de ayudas técnicas para personas con discapacidad de SENADIS y que correspondan al Programa Regular.
- b. Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria Programa Regular, año 2025.
- c. Orientar a las personas interesadas, sobre los requisitos, formularios de indicación y documentos que se requieran para la postulación.
- d. Realizar con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal, la postulación correspondiente, de acuerdo al presente documento.
- e. Revisar los correos electrónicos enviados por el SENADIS y dar respuesta dentro de los plazos indicados, en caso de que se soliciten acciones complementarias.
- f. Mantener actualizados para el SENADIS los datos de contacto de la institución, gestores y personas postuladas a través de los canales oficiales. En caso de que se quiera realizar un cambio de gestor de la postulación, debe informar oportunamente a la dirección regional que corresponda, quien posteriormente derivará la información a la Sección de nivel central de SENADIS.
- g. Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto al proceso de financiamiento de ayudas técnicas que no puedan ser respondidas por las Orientaciones Técnicas de la convocatoria o la información disponible en la plataforma de ayudas técnicas.
- h. Informar oportunamente al SENADIS de cambios en la persona que impliquen modificaciones en la talla o variables seleccionables de la ayuda solicitada.
- i. Gestionar e informar al SENADIS los documentos de desistimiento o rechazo de la ayuda técnica según corresponda dentro de los tiempos estipulados en estas Orientaciones Técnicas.
- j. Informar oportunamente el fallecimiento de la persona postulada por la institución

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

- **Acceso a la plataforma de postulación de ayudas técnicas**

La postulación se realizará por medio de la plataforma de ayudas técnicas, que se encuentra en la dirección <http://portal.senadis.cl/> ingresando con Clave Única del postulante o la persona que está realizando la postulación.

Para obtener Clave Única, activarla, recuperarla y/o aclarar dudas, se debe ingresar a <https://claveunica.gob.cl>, o bien, podrá acceder a recuperar su clave desde el botón “Recupera tu Clave Única” y seguir las instrucciones.

Las postulaciones para las personas menores de 18 años las deben efectuar los representantes legales, entiéndase padres o tutores legales.

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 RUT 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 Clave Única, la plataforma solicitará su **correo electrónico**, el cual debe ser revisado periódicamente por la persona con discapacidad o gestor. Se enviará un correo electrónico solicitando la activación de la cuenta. Una vez validado, podrá ingresar a la plataforma.

A continuación, debe seleccionar “Ingresar postulación”.

- **Postulación en plataforma de ayudas técnicas**

a. Ingreso de RUN de la persona con discapacidad. Para iniciar el proceso de postulación, la persona con discapacidad, o bien el gestor de postulación, deberá ingresar el RUN de la persona con discapacidad que requiere una o más ayudas técnicas.

Recuerde que, si es un gestor de postulación, debe contar previamente con la autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal.

La plataforma de ayudas técnicas verificará los requisitos de postulación e indicará si cumple con ellos para poder iniciar la postulación. O bien, con cuáles de los requisitos no cumple, para que pueda subsanar el problema.

b. Aceptación de consentimiento informado. La persona que realiza la postulación deberá aceptar los términos y condiciones denominados “Consentimiento Informado”.

Este documento tiene por objeto garantizar la seguridad y privacidad de la información proporcionada por la persona con discapacidad como también, y en caso que corresponda, facilitar el uso de ésta para el proceso de compra y asignación de la(s) ayuda(s) técnica(s) solicitada(s).

c. Antecedentes personales, domicilio y contacto. En el caso de cumplir con los requisitos de postulación, se deberá ingresar los datos de contacto del postulante. Al ingresar a la plataforma se cargará automáticamente su dirección en base a su Registro Social de Hogares. **Además, deberá indicar en un campo obligatorio su dirección actual, la cual será utilizada para la entrega de la ayuda técnica en caso de resultar aprobada su postulación.** Adicionalmente, se solicitarán teléfonos y correos electrónicos de un tercero que sirva de contacto alternativo. Esta información es fundamental para la adecuada comunicación y posterior entrega de las ayudas técnicas aprobadas. El llenado correcto de esta información es de exclusiva responsabilidad de la persona que realiza la postulación en la plataforma.

Será motivo de rechazo del financiamiento de ayudas técnicas **si no es posible establecer contacto con la persona con discapacidad, cuidador, tutor o gestor de postulación.**

d. Ingreso de información de salud y educacional. A continuación, se deberá indicar antecedentes pertinentes de la persona con discapacidad en relación a su situación de salud y estudios. En relación a los primeros antecedentes, se deberá identificar correspondencias con los problemas de salud de las Garantías Explícitas en Salud (AUGE o GES), la Ley Ricarte Soto y otras condiciones de salud, según las opciones disponibles en la plataforma. Es responsabilidad de la persona que realiza la postulación ingresar estos datos con la mayor precisión posible, ya que inciden directamente en la aprobación y financiamiento de la postulación.

SENADIS podrá rechazar las postulaciones cuyas ayudas técnicas correspondan a una cobertura asegurada por otros organismos del Estado, conforme a los datos disponibles, siendo de responsabilidad de la persona que realiza la postulación, estar en conocimiento de estas coberturas. Esta información se encuentra disponible en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”.

e. Selección de la o las ayudas técnicas a postular. Se deberán seleccionar las ayudas técnicas solicitadas de acuerdo a lo indicado en el formulario de indicación (cuando proceda) según el tipo de ayuda técnica y sus características respectivas en la plataforma de postulación. **El detalle de las ayudas técnicas de la oferta actual y sus características,** pueden ser revisadas en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”.

La plataforma de postulación, indicará las alertas en el caso que las ayudas técnicas seleccionadas sean restrictivas entre sí, cuando el número solicitado no corresponda o cuando no corresponda la edad del postulante.

f. Ingreso de documentación. Una vez seleccionada la ayuda técnica y sus características respectivas, deberá adjuntar el formulario de indicación y la documentación complementaria correspondiente. Podrá subir documentos en formato imagen (JPG) o formato PDF. Puede revisar la documentación necesaria por cada ayuda técnica en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”.

Tenga presente que SENADIS puede observar y solicitar la rectificación de documentos ilegibles, enmendados o que por diferentes razones se considere pertinente su revisión o rechazar las postulaciones respectivas.

e. Confirmar y enviar la postulación. Finalmente, se podrá visualizar un resumen de la información ingresada antes de finalizar la postulación. Una vez finalizada con todos los datos y documentos complementarios se debe enviar.

Una vez enviada la postulación, se emitirá un “**Comprobante de postulación**” que podrá ser descargado en la plataforma de ayudas técnicas. Este documento debe ser conservado por la persona con discapacidad o gestor para eventuales dudas y/o consultas.

En relación al envío de la postulación, es necesario destacar lo siguiente:

- La única vía de postulación es a través de la plataforma de ayudas técnicas, sitio web <http://portal.senadis.cl>.
- **La plataforma sólo permitirá una postulación por cada RUN en la convocatoria.**
- En cada postulación, deben estar incluidas todas las ayudas técnicas requeridas.
- **Una vez enviada la postulación no podrá ser modificada ni ingresar una nueva documentación.**
- **El envío de una postulación no asegura en ningún caso el financiamiento de la o las ayudas técnicas solicitadas.**

En caso de dudas respecto del proceso de financiamiento de ayudas técnicas vigente, debe revisar estas Orientaciones Técnicas y los respectivos anexos, formularios de indicación y documentación complementaria.

En caso de mantener sus dudas, puede tomar contacto con los Encargados de Ayudas Técnicas de las Direcciones Regionales de SENADIS disponibles en la página web o ingresar a 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.

Recuerde que podrá conocer el estado de la postulación en la misma plataforma, siendo de su responsabilidad, acceder periódicamente para conocer el estado de la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, SENADIS comunicará por correo electrónico notificaciones relevantes.

4. Revisión de postulaciones

Una vez cerrado el período de postulación, SENADIS iniciará el proceso de revisión de las postulaciones. Las etapas y detalles se señalan a continuación:

- **Admisibilidad de las postulaciones**

Como primer paso, se revisarán **los criterios mínimos de aceptación para admisibilidad, los que corresponden a:**

- La ayuda técnica requerida no tiene cobertura garantizada por otras vías del Estado.¹
- La ayuda técnica requerida no ha sido financiada por otras estrategias de este Servicio.
- La ayuda técnica postulada fue financiada previamente por este servicio, contando aún con “vida útil” de acuerdo a lo señalado en Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”.

Posteriormente, las personas postuladas, serán ordenadas por puntaje mediante “**Criterios de priorización**”, los que están asociados a una ponderación individual. El detalle de estos criterios se señala a continuación:

¹ De acuerdo a los datos a los que tienen acceso este Servicio.

Tabla 1: Criterios de priorización para los casos “Programa Regular”

Criterio de priorización	Ponderación	Puntajes
1. Tramo de calificación socioeconómica según Registro Social de Hogares	25%	Tramo 0 a 40%: 100 puntos Tramo 41 a 50%: 75 puntos Tramo 51 a 70%: 50 puntos
2. Sexo	10%	Mujer: 100 puntos Hombre: 75 puntos
3. Edad	20%	10 a 17 años: 100 puntos 18 a 29 años: 75 puntos 30 a 59 años: 50 puntos 60 y más años: 25 puntos
4. Jefe/a de hogar	20%	Persona es jefe/a de hogar: 100 puntos Persona no es jefe/a de hogar: 50 puntos
5. Hogar unipersonal	5%	Persona que vive sola: 100 puntos Persona que no vive sola: 75 puntos
6. Criterio Regional	20%	El porcentaje se suma a uno de los cinco (5) criterios de priorización anteriormente mencionados y es definido por cada Dirección Regional del SENADIS.

Finalmente, se asignará un Criterio Regional que constituye un componente esencial en el proceso de admisibilidad. Este porcentaje se destina a la consideración de factores geográficos y contextuales únicos de cada región participante, por lo que será definido por cada Dirección Regional de SENADIS. La inclusión de este criterio busca personalizar la evaluación, reconociendo que las necesidades y características pueden variar significativamente de una región a otra. Este ponderador será sumado al porcentaje de uno de los seis criterios de priorización antes mencionados, con el fin de aumentar el peso relativo que tiene el criterio designado para los postulantes de la región.

En el caso de que exista empate en los puntajes de admisibilidad se aplicarán los siguientes Criterios de Desempate:

1. Se realiza un reordenamiento de las personas postulantes con puntajes iguales según Tramo de Calificación Socioeconómica, género y edad según la priorización señalada en la Tabla 1.

En caso de persistir el empate, se utilizan criterios dicotómicos para tomar decisiones finales, otorgando prioridad a aquellos que cumplan con estas condiciones específicas.

2. Se realiza un reordenamiento de las personas postulantes según los criterios de Jefe/a de Hogar y/o Cuidador/a y Hogar Unipersonal, según la priorización señalada en la Tabla 1.

Este proceso asegura una evaluación integral y justa, considerando diversos aspectos en la distribución de los criterios. La transparencia en la aplicación de criterios y desempates, es fundamental para garantizar un proceso de admisibilidad equitativo.

El proceso de admisibilidad se completa según el presupuesto disponible por región. Cada postulante, según los criterios de priorización, tiene un puntaje que posteriormente determinará el avance o no al proceso de evaluación administrativa.

Sólo pasarán a la siguiente etapa, los postulantes que cumpliendo los criterios mínimos de aceptación tengan el mayor puntaje, de acuerdo a los criterios de priorización señalados y hasta completar los recursos disponibles en cada región.

La proyección de recursos por cada postulante, está dada por los tipos de ayudas técnicas postuladas y su precio referencial de acuerdo a los registros del SENADIS.

Una vez finalizada la admisibilidad, todas las postulaciones quedarán con alguno de los siguientes resultados:

- **Postulación de Ayuda técnica anulada** por fallecimiento de la persona con discapacidad al momento de la admisibilidad.
- **Postulación de Ayuda técnica rechazada:**
-Por incumplimiento de alguno de los criterios mínimos de aceptación, donde se especificará el o los motivos.

-Por puntaje, según la aplicación de los criterios de priorización y el presupuesto disponible. Esto quiere decir que la postulación obtiene un puntaje por debajo del corte regional.

- **Postulación de Ayuda técnica que pasa a evaluación administrativa**, cumple con los requisitos, criterios mínimos de aceptación y con puntaje de acuerdo a presupuesto regional. Estas solicitudes continuarán a la siguiente etapa de evaluación administrativa.

Evaluación administrativa

Consiste en la evaluación de la documentación que justifique la solicitud de las ayudas técnicas, pudiendo darse las siguientes situaciones:

- a. Aquellas ayudas técnicas que no requieren de formulario de indicación ni de documentación complementaria, **serán automáticamente aprobadas**, una vez aprobadas no podrán ser modificadas.
- b. Aquellas ayudas técnicas que requieren de formularios de indicación y de documentación complementaria, se revisará la coherencia entre lo señalado en la documentación adjunta y lo ingresado a través de la plataforma. Se enfatiza que todos los campos obligatorios deben ser completados.

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 antes 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 entre el formulario de indicación y/o documentación complementaria adjunta y 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, incompletos (sin fecha de emisión, sin identificación, sin firma ni timbre personal del 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.

- Respecto de la ayuda técnica seleccionada en plataforma: la ayuda técnica no coincide con la señalada en formulario de indicación, o no se corresponde en características.

En caso de que una o más ayudas técnicas sean observadas, se indicarán los motivos para la rectificación de la información, lo cual contempla adjuntar un nuevo documento y/o cambiar las características de ella en plataforma según corresponda.

Una vez observada la ayuda técnica, la persona que realizó la postulación tendrá un único plazo de diez (10) 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 postulación.

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 las inconsistencias de información, SENADIS rechazará la postulación y entrega de la ayuda técnica observada. Asimismo, no se aceptarán solicitudes particulares de ampliación de plazos ni de modificaciones posteriores a la entrega de información rectificada.

Los resultados se informarán al finalizar la etapa de evaluación en la plataforma de ayudas técnicas, así como a los correos electrónicos registrados en la etapa de postulación.

5. Desistimiento de las ayudas técnicas aprobadas

En el caso que la persona con discapacidad, antes de recibir el producto, determine que no requiere de la entrega de la o las ayudas técnicas aprobadas y desee cancelar su solicitud, deberá informar a SENADIS a través del Anexo único N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas”. 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.

Las situaciones que podrán fundamentar la cancelación de la solicitud de una o más ayudas técnicas, obedecen a 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.
- Otro motivo fundado por el/la postulante.

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 postulación de una o más ayudas técnicas aprobadas no debe continuar su gestión.

6. Adquisición de ayudas técnicas

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 que fueron estandarizados y que se encuentran resumidos en la plataforma de postulación y en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”. **Sin perjuicio de lo anterior, ante la eventualidad de que uno o más productos del listado no logren ser adquiridos en completa concordancia técnica, SENADIS realizará las modificaciones técnicas necesarias para asegurar la adecuada entrega de los productos requeridos.**

7. Entrega de las ayudas técnicas, recepción, inconformidad y/o rechazo

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

En esta etapa, un proveedor externo al Servicio Nacional de la Discapacidad realizará las entregas de las ayudas técnicas evaluadas, aprobadas y compradas por el SENADIS, previa coordinación con la persona beneficiaria o contacto alternativo.

La entrega de la ayuda técnica será en la dirección del beneficiario/a ingresada en la postulación. Esta puede ser en el domicilio del postulante, el domicilio de la institución intermediaria que está realizando la gestión u otra que la persona con discapacidad indique, entendiendo que algunos de los productos se entregan armados y listos para usar. La ayuda técnica debe ser recibida por el o la beneficiario/a, sin embargo, también podrá ser recepcionada por un familiar, tutor o gestor/a de postulación, identificándose para ello en el comprobante de recepción (nombre, firma, parentesco u otro).

Quien recibe la ayuda técnica debe ser una persona mayor de edad.

Sólo en situaciones excepcionales, justificadas y previamente aceptadas por la Sección de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas, el proveedor podrá realizar entrega en otro lugar. Para esto se verificará desde SENADIS la solicitud del beneficiario/a y se informará al proveedor que queda aprobado el cambio de dirección de entrega. En ningún caso se entregarán los productos en otra dirección no autorizada por SENADIS.

SENADIS podrá buscar e implementar formas diferentes de entrega durante el proceso, que favorezcan la reducción de los tiempos de entrega de las ayudas técnicas a los/as beneficiarios/as. Estas formas, serán informadas oportunamente por las plataformas de este Servicio.

Para estos efectos el proveedor realizará tres intentos de comunicación telefónica en tres días hábiles diferentes (a los teléfonos ingresados al momento de la postulación), cuya fecha será registrada. En caso de no conseguir contacto, se enviará un correo electrónico de aviso a la persona con discapacidad, gestor, contacto alternativo según corresponda y Dirección Regional de SENADIS, con un plazo para responder de 10 días hábiles. Habiéndose cumplido el presente procedimiento se enviará una carta certificada al domicilio ingresado para la dirección de entrega al momento de la postulación. Dicha carta notificará la nulidad del beneficio postulado, se procederá al rechazo de la postulación, y formalizando esto a través de resolución exenta.

- **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 a recibir corresponda con lo solicitado en la postulación.
- Verificar que se encuentre sin uso y funcionando correctamente.

Considere que el proveedor:

- En el caso de las ayudas técnicas que involucran un armado complejo, como por ejemplo 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 la garantía o consultas respecto al funcionamiento. Debe indicar explícitamente en caso de que exista garantía extendida o acceso a servicio técnico, según corresponda.

- El proveedor **NO** está autorizado a dejar la ayuda técnica cuando no se encuentre un mayor de edad al momento de la entrega de la ayuda técnica.

Si se cumplen estos puntos al momento de la entrega, quien reciba deberá completar y firmar el formulario Anexo N°3 (3, 3A, 3B según corresponda). Este documento acredita que la entrega de la ayuda técnica fue realizada según lo requerido.

En caso contrario, no se 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”.

En el caso de que posterior a la entrega y ya firmado el documento tenga algún reparo respecto al producto, tiene (10) diez días hábiles para notificar a SENADIS a través del sitio web <http://contactenos.senadis.cl/> o en la Dirección Regional correspondiente.

En el caso de la prótesis ocular, se deberá firmar dicho documento **sólo cuando los elementos se encuentren confeccionados y listos para su uso**, acorde a lo que indica el Anexo N°3B “Comprobante de recepción de prótesis ocular”.

Asimismo, en el caso de audífonos, se deberá asegurar que la entrega incluya todos los componentes dispuestos en el Anexo N°3A “Comprobante de recepción de audífonos”.

- **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 postulación de ayudas técnicas cuenta con un plazo de (10) diez días hábiles para presentar al SENADIS el Anexo único N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas”**. Los días se cuentan a partir de la fecha de entrega que quedó consignada en el Anexo de entrega respectivo.

EL Anexo N°4, debe ser enviado o entregado en la Dirección Regional de SENADIS o en forma directa al proveedor o bien enviado 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”.

Las ayudas técnicas se podrán rechazar justificando alguna de las siguientes situaciones:

- Ayuda técnica entregada en mal estado, incompleta y/o con signos de uso.
- Ayuda técnica entregada no corresponde a lo solicitado en la postulación y/o rectificación.

En los siguientes casos de rechazo de la ayuda técnica no se gestionará otro producto en su reemplazo, por ser coherente con lo indicado en la postulación:

1. Ayuda técnica no responde a las necesidades del usuario/a, sin embargo, corresponde a la indicación emitida por el profesional responsable.
2. Errores del usuario/a en la selección en la plataforma de la ayuda técnica requerida.
3. Otro motivo fundado por quien rechaza la ayuda técnica.

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 posteriores.

La o las ayudas técnicas rechazadas deben ser devueltas presencialmente por la persona con discapacidad o gestor de postulación, al personal del proveedor autorizado o el/la encargado de ayudas técnicas de la Dirección Regional correspondiente.

SENADIS analizará el Anexo N°4, “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas año 2025” recibido, y determinará el proceder frente a estas situaciones. En este sentido, **la gestión de un rechazo no asegura la gestión de una nueva solicitud.**

No serán considerados motivos válidos de rechazo de una ayuda técnica, los siguientes:

- Preferencias del usuario respecto de un proveedor de ayudas técnicas específico (por ejemplo, que haya entregado previamente el beneficio).
- 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, colores²).
- Otros que SENADIS determine pertinentes, ya sea administrativa o técnicamente.

² Siempre y cuando estos aspectos no afecten seria y justificadamente la disposición de una persona con discapacidad al uso de un elemento.

- **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 firmado y, a su vez, el transcurso del plazo estipulado anteriormente, sin que se haya reclamado o rechazado la ayuda técnica.

- **Garantía de la ayuda técnica**

Cada ayuda técnica financiada por SENADIS cuenta con una garantía mínima de doce (12) meses (seis (6) meses de garantía legal, más seis (6) meses de garantía extendida). 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 que no sea derivada de un mal uso.

En caso que se requiera hacer uso de la garantía, el beneficiario, familiar, tutor o gestor de postulación 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.

8. Contacto y solicitudes con SENADIS ante 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.

En caso de realizar una consulta o reclamo presencialmente en las oficinas del Servicio, el funcionario respectivo ingresará dicha petición a la página web para su registro.

Una vez recibido un requerimiento SENADIS, entregará una respuesta en el plazo de (5) cinco días hábiles.

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

9. Anexos y Formularios Únicos de Indicación de las Orientaciones Técnicas 2025.

En las siguientes tablas, se señalan los Anexos y Formularios Únicos de Indicación de las Orientaciones Técnicas 2025 y una breve descripción para su uso. Para todos los efectos, estos documentos se entenderán como parte integrante de las presentes Orientaciones Técnicas.

Tabla 3: Anexos de las Orientaciones Técnicas 2025

Nombre del Anexo	Descripción
Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”	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 postular, edad, posibilidad de cobertura garantizada por otras instituciones del Estado e imagen referencial.
Anexo único N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas”	Este Anexo respalda que el postulante participe 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 y tecnologías de apoyo año 2025”).
Anexo único N°3 “Comprobante de recepción de ayudas técnicas”	Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de la ayuda técnica postulada y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la postulación. 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 postulación. El proveedor también debe firmar el documento.
Anexo N°3B “Comprobante de recepción de prótesis ocular”	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 postulación. El proveedor también debe firmar el documento.
Anexo único N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas”	Este Anexo es el único documento que acredita la cancelación de la postulación a una ayuda técnica previo a la entrega (desistimiento) o al momento de la entrega (rechazo), y debe ser firmado por el usuario o gestor de postulación, quien deberá identificar el o los motivos respectivos.

Tabla 4: Descripción de los formularios de indicación de estas Orientaciones Técnicas

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