



Orientaciones Técnicas

Convocatoria año 2024 Programa Regular Proceso de Postulación de Ayudas Técnicas

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 postulación	4
2. Acciones a desarrollar previo al proceso de postulación	4
Formularios de indicación	5
Documentación complementaria	6
3. Proceso de postulación	7
Roles y responsabilidades	7
Acceso a la plataforma de postulación de ayudas técnicas	9
Postulación en plataforma de ayudas técnicas	10
4. Revisión de postulaciones	13
Admisibilidad de las postulaciones	13
Evaluación administrativa	15
5. Desistimiento de las ayudas técnicas aprobadas	17
6. Adquisición de ayudas técnicas	17
7. Entrega de las ayudas técnicas, recepción, inconformidad y rechazo	18
Sobre la entrega de las ayudas técnicas	18
Sobre la recepción de las ayudas técnicas	18
Sobre el rechazo de las ayudas técnicas recibidas	19
Conformidad con la ayuda técnica	21
Garantía de la ayuda técnica	21
8. Contacto y solicitudes con SENADIS ante consultas o reclamos	21
9. Descripción de los anexos y formulario de indicación de estas Orientaciones Técnicas	22

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 al artículo 6 letra b) de la ley citada, 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 y ejecución.

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.

El proceso de postulación 2024, comenzará el lunes 4 de marzo a las 15:00 hrs, hasta el día miércoles 3 de abril a las 18:00 hrs, donde 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 2024, la persona debe cumplir con los siguientes requisitos:

Pueden postular todas las personas:

- De 10 años y más.
- Inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad.
- Que pertenezcan al 60% más vulnerable de la población, según el Registro Social de Hogares.

- También podrán postular aquellas personas que no tengan aprobadas una o más ayudas técnicas de la convocatoria 2022.
- **Restricciones:** el financiamiento de ayudas técnicas presenta las siguientes restricciones:
 - El número máximo de ayudas técnicas a solicitar por persona es de 2 elementos.
 - Solo se financiarán los productos definidos en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2024”, donde se encuentra el detalle técnico, la descripción de los productos a financiar, así como sus características estandarizadas, edades de postulación, vida útil, cantidad máxima posible de solicitar, restricciones de solicitud y documentación obligatoria, entre otras.
 - 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

Si la persona cumple con los requisitos, antes de postular debe revisar y conocer el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo 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 financiamiento, solo serán aprobadas las postulaciones 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 “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, 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 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 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 postular.

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 y tecnologías de apoyo 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 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. Anexo N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas año 2024”

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 2024”)

Se considera como válido aquel documento que sea emitido 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 “Beneficios” y luego “Ayudas técnicas”.

3. Exámenes audiológicos

Para respaldar la solicitud a las ayudas técnicas audífonos y/o equipo FM se consideran como válidos para la postulación, 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 al 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

- **Roles y responsabilidades**

En el proceso de 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/a de postulación de ayudas técnicas:** Persona que facilita la postulación de ayudas técnicas a una o más personas con discapacidad. El/la gestor/a 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 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.

- **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 de Tecnologías de Apoyo y Ayudas Técnicas del Departamento de Programas y Diseños, 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 pueda resolver la Dirección Regional correspondiente; 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/a gestor/a de postulación de ayudas técnicas, presentan la misma validez.

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

- Revisar y conocer la información dispuesta en las 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 las mismas.
- Ingresar los formularios de indicación y documentación complementaria solicitada, de forma oportuna, correcta, pertinente y legible.
- 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.
- Acceder a la plataforma de ayudas técnicas 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.
- 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.
- Mantener actualizados los datos de contacto y/o dirección de entrega de las ayudas técnicas.

Es de responsabilidad de las instituciones intermediarias:

- Informar a la población acerca de las convocatorias para los procesos de financiamiento de ayudas técnicas para personas con discapacidad de SENADIS y que correspondan al Programa Regular.
- Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria Programa Regular, año 2024.
- Orientar a las personas interesadas, en cuanto a los requisitos, formularios de indicación y documentos que se requieran para la postulación.
- Realizar con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal, la postulación correspondiente, de acuerdo a las directrices de 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 de los cambios de gestor de postulaciones.
- 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 a la dirección regional que corresponda, quien posteriormente derivará el caso a la Sección de nivel central de SENADIS.
- Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto a la postulación 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.
- Informar oportunamente al SENADIS de cambios en la persona que impliquen modificaciones en la talla o variables seleccionables de la ayuda solicitada.
- 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.

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. Considere que las postulaciones las pueden efectuar 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 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.

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

Será de su propia responsabilidad mantener actualizado su domicilio, por lo que si posteriormente se requiere hacer una modificación de los antecedentes de contacto de la persona que realiza la solicitud (gestor o persona con discapacidad), deberá 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”.

A continuación, debe seleccionar “Ingresar postulación”.

- **Postulación en plataforma de ayudas técnicas**

- a. Ingreso de RUN (Cédula de Identidad) 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 a postular, 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 se le consultará la dirección (domicilio) donde, en caso de quedar aprobada su postulación, se entregarán las ayudas técnicas. En caso de no actualizar, se mantendrá el domicilio indicado por el Registro Social de Hogares. 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 adecuado 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 N°20.850 (“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 2024”.

e. Selección de la o las ayudas técnicas a postular. El responsable de la postulación, persona con discapacidad o gestor de postulación, deberá seleccionar los elementos indicados en el formulario de indicación. Según el tipo de ayuda técnica, se debe seleccionar las características respectivas, de acuerdo a lo indicado en la plataforma. **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 2024”.

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 el documento en formato imagen 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 2024”.

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

e. Confirmar y enviar la postulación. Finalmente, se podrá visualizar un resumen de la información ingresada durante la postulación antes de finalizar esta. Una vez concluida la postulación no se podrán realizar cambios.

Una vez enviada la postulación, se emitirá un “**Certificado de postulación**” que podrá ser descargado en la plataforma de ayudas técnicas. Este documento debe ser conservado por la persona con discapacidad o gestor(a) 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 esta postulación, deben estar incluidas todas las ayudas técnicas requeridas.
- **Una vez enviada la postulación no podrá ser modificada ni ingresar una nueva documentación.**
- Sólo podrán emitirse postulaciones durante las fechas y horas de vigencia de la convocatoria.
- **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 remitirse a estas Orientaciones Técnicas y a los respectivos anexos, formularios de indicación y documentación complementaria.

En caso de mantener sus dudas, puede tomar contacto con los profesionales 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.

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 finalice el período de la convocatoria, SENADIS iniciará el proceso de revisión de las postulaciones. Las etapas y detalles se señalan a continuación:

- **Admisibilidad de las postulaciones**

El proceso de admisibilidad se realiza 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.

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.

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 60%: 50 puntos
2. Género	10%	Mujer: 100 puntos Hombre: 75 puntos
3. Edad	10%	10 a 18 años: 100 puntos 19 a 29 años: 75 puntos 30 a 59 años: 50 puntos 60 y más años: 25 puntos
4. Ruralidad	15%	Zona rural: 100 puntos Zona urbana: 50 puntos
5. Jefe/a de hogar	15%	Persona es jefe/a de hogar: 100 puntos Persona no es jefe/a de hogar: 50 puntos
6. Hogar unipersonal	5%	Persona que vive sola: 100 puntos Persona que no vive sola: 75 puntos

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.

Criterio Regional	20%	Porcentaje se suma a uno de los seis (6) criterios de priorización anteriormente mencionados y es definido por cada Dirección Regional del SENADIS.
--------------------------	-----	---

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 Zona rural, 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.

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 indicarán algunos de los siguientes resultados:

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

- b. 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.
- Ayuda técnica en 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.

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 entre el formulario de indicación y/o documentación complementaria adjunto 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, 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. Deberá adjuntar un nuevo documento.
- Respecto de la ayuda técnica seleccionada en plataforma: la ayuda técnica no se corresponde en características.
- Que, en todos los casos observados, se indicarán los motivos para la rectificación de la información.

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 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.

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 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.

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.

Un desistimiento, solamente es posible gestionarlo de manera 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 postulación de una o más ayudas técnicas aprobadas no debe continuar su gestión.

6. Adquisición de ayudas técnicas

Se definirá la modalidad de adquisición de cada ayuda técnica previamente aprobada, en conformidad a la normativa vigente.

Se financiará la o las ayudas técnicas en plena concordancia con los aspectos técnicos 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 2024”. **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 de el/la 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).

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 (3) intentos de comunicación telefónica en tres (3) días hábiles diferentes, cuya fecha será registrada. Posteriormente realizará un intento de comunicación telefónica con el contacto alternativo ingresado. 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, con un plazo para responder de diez (10) días hábiles. Habiéndose cumplido el presente procedimiento se coordinará una visita domiciliaria para verificar si la persona reside en el domicilio que se indica en la postulación. De no ubicar al postulante, se procederá al rechazo de la postulación, formalizando esto a través de una Resolución que posteriormente será publicada en el Diario Oficial.

- **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.

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 diez (10) 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 y equipos FM”.

- **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 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 postulación de ayudas técnicas podrá rechazar la ayuda técnica 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, corresponde el rechazo de la ayuda técnica pero no se justifica la gestión de otro producto ya que es responsabilidad de quien indica la postulación:

- 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.

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.

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 deben ser devueltas presencialmente por la persona con discapacidad o gestor de postulación, 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 frente a 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 (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.

- **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.

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

- **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 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.

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.

9. Descripción de los anexos y formulario de indicación de estas Orientaciones Técnicas

En las siguientes tablas, se señalan los anexos y formularios de indicación de las Orientaciones Técnicas presentadas y una breve descripción para su uso. Para todos los efectos, los anexos y formularios de indicación señalados, son entendidos como parte de las presentes Orientaciones Técnicas.

Tabla 3: Descripción de los anexos de estas Orientaciones Técnicas

Nombre del anexo	Descripción
Anexo N°1 "Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo 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 postular, 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 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 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 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 N°4 "Comprobante de desistimiento fundado de ayudas técnicas año 2024"	Este Anexo es el único documento que acredita la cancelación de la postulación a una ayuda técnica y debe ser firmado por el usuario o gestor de postulación, quien deberá identificar el o los motivos respectivos.
Anexo N°5 "Comprobante de rechazo fundado de ayudas técnicas año 2024"	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 postulación, 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.

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

Número del formulario de indicación	Nombre del formulario de indicación	Descripción
1	"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.
2	"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.
3	"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.
4	"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.
5	"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 diferencial, profesor de educación general (básica o media), médico general o especialista. El profesional requerido según el tipo de producto se encuentra especificado en el documento.