



Orientaciones Técnicas

Convocatoria año 2025 Subsistema de Seguridades y Oportunidades 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 financiamiento	4
2. Acciones a desarrollar previo al proceso de solicitud	5
3. Proceso de solicitud para el financiamiento de ayudas técnicas	8
• Roles y responsabilidades	8
• Acceso a la plataforma de ayudas técnicas	11
4. Revisión de solicitudes de ayudas técnicas	15
• Revisión de criterios mínimos de aceptación	15
• 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/o rechazo	18
• Sobre la entrega de las ayudas técnicas	18
• Sobre la recepción de las ayudas técnicas	19
• Sobre el rechazo de las ayudas técnicas recibidas	20
• Conformidad con la ayuda técnica	21
• Garantía de la ayuda técnica	21
8. Contacto y solicitudes con SENADIS para consultas y/o reclamos	22
9. Descripción de los Anexos y Formularios Únicos de indicación de las Orientaciones Técnicas 2025	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 colaboración con el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, el cual, es parte del Sistema de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

De acuerdo con 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 “Subsistema Seguridades y Oportunidades”, mediante el Convenio de Transferencia de Recursos con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

El proceso de solicitud 2025, comenzará el jueves 3 de abril a las 12:00 hrs, hasta el martes 29 de julio a las 12:00 hrs.

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

1. Requisitos y restricciones para el proceso de financiamiento

El proceso de financiamiento de Ayudas Técnicas año 2025 para personas que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, no considera un proceso de postulación de llamado abierto a nivel nacional, sino más bien, será un proceso de solicitud, en donde los/as posibles beneficiarios/as, serán derivados/as a través de un trabajo colaborativo con los Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades.

- **Requisitos:** Para solicitar el ingreso 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 inscritas en el Registro Nacional de la Discapacidad.
 - Contar con el Registro Social de Hogares.
 - Pertenecer al Subsistema de Protección Social Chile Seguridades y Oportunidades (programas “Familias”, “Vínculos”, “Abriendo Caminos” y “Calle”)
 - Que habiendo postulado en la convocatoria año 2024, no tengan 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 tres (3) elementos.
 - Las ayudas técnicas solicitadas a financiar deben encontrarse establecidas en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”, donde se encuentra la descripción de los productos, así como sus características estandarizadas, edad de solicitud, vida útil, cantidad máxima posible de solicitar, restricciones de solicitud y documentación necesaria, entre otras. Cualquier solicitud de ayuda técnica, que no aparezcan 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.
 - Tenga ayuda técnica entregada del proceso de convocatoria 2023 y se encuentre con vida útil vigente¹.

¹ Información de vida vigente lo encuentra en Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”

2. Acciones a desarrollar previo al proceso de solicitud

- a) La persona antes de acceder a la solicitud de ayudas técnicas, debe tener conocimiento de la presente Resolución y revisar la oferta disponible en el 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.

Los Formularios de Indicación deben cumplir con lo siguiente:

- Corresponder al formato de la Convocatoria año 2025, y debe ser emitido con no más de tres (3) meses de anterioridad a la fecha de la solicitud. Este documento se encuentra disponible para ser descargado en el sitio web: <https://www.senadis.gob.cl/>, sección “Trámites y 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 puede utilizar su 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 solicitud correctamente escaneado.

Se debe considerar que, durante el proceso de revisión, sólo serán aprobadas las solicitudes 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 de cómo se encuentre identificada:

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

1. “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.

2. “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.
3. “Formulario de Indicación N°2 de prótesis ocular año 2025”. La indicación de la prótesis ocular debe ser emitida por un médico oftalmólogo.
4. “Formulario de Indicación N°3 de elementos para la audición y fonación año 2025”. 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 (1) formulario:

1. “Formulario de Indicación N°4 de ayudas técnicas con respaldo profesional año 2025”. 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 solicitar.

Ayudas técnicas que 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).

- c) Documentación complementaria, de corresponder: Además de los Formularios de Indicación correctamente emitidos, algunas ayudas técnicas exigen documentación complementaria. Esta 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 del año en curso al momento de la solicitud.

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

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

2. Anexo N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas año 2025”

Para respaldar que el solicitante participa en uno o más procesos de capacitación laboral, se solicitará el Certificado de Capacitación Laboral para acceder a las ayudas técnicas que lo requieran (señaladas en Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas 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. Sólo 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”.

3. Exámenes audiológicos:

Para respaldar la solicitud de 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 seis (6) meses de antigüedad contados hacia atrás desde la presentación de su solicitud.

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

3. Proceso de solicitud para el financiamiento de ayudas técnicas

- **Roles y responsabilidades**

Roles: En el proceso de solicitud 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 solicitud de forma individual o a través de un gestor de solicitud de ayudas técnicas.

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

- **Profesionales de acompañamiento del Subsistema de seguridades y oportunidades:** Son profesionales que acompañan a las familias insertas en los distintos programas (Programa Familias, Programa Calle, Programa Abriendo Caminos y el Programa Vínculos). Su rol principal es informar y orientar a las personas potenciales sobre la existencia de esta oferta y las posibles ayudas técnicas que pueden solicitar. En este sentido y para efectos de la convocatoria de Ayudas Técnicas 2025, los profesionales de acompañamiento actuarán como gestores, y deberán intermediar en la realización de la solicitud a través de la plataforma <http://portal.senadis.cl>, apoyándolos desde el ingreso de la solicitud hasta finalizar el proceso dentro de los tiempos estipulados.

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

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

- Funcionarios/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 respecto a la Solicitud y financiamiento de ayudas técnicas de la convocatoria vigente, gestionar antecedentes para la resolución de dificultades, responder consultas y reclamos. 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 solicitudes realizadas de forma individual o a través de un gestor de solicitud de ayudas técnicas, presentan la misma validez.

Responsabilidades: Es de responsabilidad de la persona con discapacidad o del Profesional de Acompañamiento y/o Gestor de Solicitud de ayudas técnicas:

- a) Revisar y conocer la información dispuesta en estas 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 concordancia entre la información emitida en el formulario de indicación y la de la plataforma de ayudas técnicas, previo al envío de la solicitud.
- f) Acceder a la plataforma de ayudas técnicas periódicamente 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, 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.
- k) Informar al SENADIS frente a cambios de la persona del Gestor que ocurran de forma posterior al envío de la solicitud.

Es de responsabilidad de las instituciones intermediarias:

- a) Informar sobre la Convocatoria 2025 a quienes requieran de ayudas técnicas, que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades y cuenten con Registro Nacional de Discapacidad.
- b) Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria Subsistema de Seguridades y Oportunidades año 2025.
- c) Orientar a las personas interesadas sobre los requisitos, Formulario de Indicación y documentos que se requieran para la solicitud.
- d) Realizar, con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal, la solicitud correspondiente, de acuerdo al presente documento.
- e) Revisar los correos electrónicos enviados por el SENADIS y cumplir con los plazos indicados en caso de que se soliciten acciones.
- f) Mantener actualizados para el SENADIS los datos de contacto de la institución, gestores y personas con solicitud de ayuda técnica a través de los canales oficiales. En caso de que se quiera realizar un cambio de Gestor de la solicitud, se debe informar oportunamente a la dirección regional que corresponda, quien posteriormente derivará la información a la Sección de nivel central de SENADIS
 - 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.
 - 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 oportunamente al SENADIS los documentos de desistimiento o rechazo de la ayuda técnica, según corresponda dentro de los tiempos estipulados en estas Orientaciones Técnicas.

Es de responsabilidad de los colaboradores, Profesionales de Acompañamiento asociados al Subsistema de Seguridades y Oportunidades:

- **Leer y conocer las Orientaciones Técnicas de la Convocatoria 2025.**
- Identificar a través de llamados telefónicos o visitas domiciliarias a las personas que requieran de ayudas técnicas.
- Asistir y participar de todas las instancias de capacitaciones respecto a la Convocatoria 2025.
- Informar a la población objetivo sobre la Convocatoria 2025 para el financiamiento de ayudas técnicas para personas con discapacidad y que pertenezcan al Subsistema de Seguridades y Oportunidades.
- Facilitar la solicitud de ayudas técnicas a una o más personas con discapacidad.
-

- Facilitar la derivación o información a los centros de salud respectivos para la indicación de las ayudas técnicas que lo requieran.
- Orientar a las personas interesadas, en cuanto a los requisitos, formularios de indicación y documentos que se requieran para la Convocatoria.
- Realizar, con autorización de la persona con discapacidad, representante o tutor legal, la solicitud correspondiente de ayudas técnicas, de acuerdo a las presentes Orientaciones Técnicas del SENADIS.

- Realizar seguimientos del estado de la solicitud, según lo informado en la plataforma.
- Derivar a los canales oficiales, las consultas o dudas respecto al proceso y que no puedan ser respondidas por las Orientaciones Técnicas o por la información que se encuentre disponible.
- Acompañar y apoyar en el monitoreo de la evaluación de la solicitud, apoyando a la persona usuaria si es necesario realizar rectificaciones, en caso de que se generen observaciones a la solicitud.

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 ayudas técnicas**

La solicitud 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 solicitante o la persona que está realizando la solicitud.

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

Las solicitudes de ayudas técnicas para personas menores de 18 años de edad, pueden ser realizadas por sus representantes legales, entiéndase padres o tutores legales/judiciales.

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 solicitud”.

- **Solicitud en plataforma de ayudas técnicas**

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

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

La plataforma de ayudas técnicas verificará los requisitos de solicitud e indicará si cumple con ellos para poder dar inicio. 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 solicitud 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 solicitud, se deberá ingresar los datos de contacto del solicitante. 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, y para el caso de aquellas personas solicitantes en situación de calle, deben ingresar la dirección donde se encuentre su albergue, residencia entre otras, la cual será utilizada para la entrega de la ayuda técnica en caso de resultar aprobada su solicitud.** 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 solicitud 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 solicitud.**

- 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 solicitud ingresar estos datos con la mayor precisión posible, ya que inciden directamente en la aprobación y financiamiento de la solicitud.

SENADIS podrá rechazar las solicitudes 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 solicitud, 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 solicitar.** Se deberán seleccionar las ayudas técnicas solicitadas, de acuerdo a lo indicado en el Formulario de Indicación (cuando proceda). **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”.

En la plataforma, se 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 solicitante.

- f. **Ingreso de documentación.** Una vez seleccionada la ayuda técnica, 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 solicitudes respectivas.

- g. **Confirmar y enviar la solicitud.** Finalmente, se podrá visualizar un resumen de la información ingresada durante la solicitud antes de finalizar ésta. Una vez concluida con todos los datos y documentos complementarios se debe enviar, a la que no se le podrán realizar cambios.

Una vez enviada la solicitud, se emitirá un **“Comprobante de solicitud”** 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 solicitud, es necesario destacar lo siguiente:

- La única vía de solicitud es a través de la plataforma de ayudas técnicas, sitio web <http://portal.senadis.cl>.
- **La plataforma sólo permitirá una solicitud por cada RUN en la convocatoria.**
- En la solicitud, deben estar incluidas todas las ayudas técnicas requeridas.
- **Una vez enviada la solicitud no podrá ser modificada ni ingresar una nueva documentación.**
- **El envío de la solicitud 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 sus respectivos acompañantes y/o coordinadores de programas del subsistema según corresponda 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 solicitud 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 solicitudes de ayudas técnicas

Una vez finalizado el periodo de solicitud de financiamiento de ayudas técnicas, SENADIS iniciará el proceso de revisión. Las etapas y detalles se señalan a continuación:

- **Revisión de criterios mínimos de aceptación**

Como primer paso, se revisarán **los criterios mínimos de aceptación de las solicitudes recibidas, los que corresponden a:**

- La ayuda técnica solicitada no tiene cobertura garantizada por otras vías del Estado.²
- La ayuda técnica solicitada no ha sido financiada por otras estrategias de este Servicio.
- La ayuda técnica solicitada fue requerida en una convocatoria previa y cuenta con una estrategia de compra vigente asignada.
- La ayuda técnica solicitada 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”.

- **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** y 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).

² De acuerdo con los datos a los que tiene acceso este Servicio.

- Ayuda técnica anulada por fallecimiento de la persona con discapacidad 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 relación de éstos con la ayuda técnica seleccionada en la plataforma. Entre los motivos se destacan los siguientes:

- Respecto del o los documentos adjuntos: Mal escaneado, enmendado o ilegible, incompletos (sin fecha de emisión, sin identificación, sin justificación de la solicitud, 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 sus 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 la plataforma, según corresponda.

Una vez observada la ayuda técnica, la persona que realizó la solicitud 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 ingreso de la solicitud.

Las respuestas o correcciones a las observaciones deben ser realizadas exclusivamente a través de la plataforma, por parte del Gestor de la solicitud o el/la solicitante. En caso que no exista respuesta o se mantengan las inconsistencias de información, SENADIS rechazará la solicitud 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 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 ingreso de la solicitud.

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 al SENADIS a través del Anexo N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas año 2025”. 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 solicitante.

Es importante señalar que la presentación de un desistimiento no involucra la gestión de una nueva solicitud al SENADIS, de la misma u otra ayuda técnica, sólo acredita que la solicitud 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 las características dispuestas en la plataforma de solicitud y en el Anexo N°1 “Listado de ayudas técnicas y tecnologías de apoyo año 2025”. **Sin perjuicio de lo anterior, frente a la eventualidad de que uno o más productos del listado no logren ser adquiridos en completa relación técnica, SENADIS realizará las modificaciones 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 ingresada en la solicitud. Esta puede ser en el domicilio del solicitante, 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 de solicitud, 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 del SENADIS, el proveedor podrá realizar la entrega de la ayuda técnica 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 solicitud), 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 diez (10) días hábiles. De no tener una favorable respuesta, se coordinará una visita domiciliaria para verificar si la persona reside en el domicilio que se indica en la solicitud. De no ubicar al solicitante se enviará una carta certificada al domicilio ingresado para la dirección de entrega al momento de la solicitud. Dicha carta

notificará la nulidad del beneficio solicitado, se procederá al rechazo de la solicitud, 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 corresponda con lo indicado en la solicitud.
- Verificar que la ayuda técnica se encuentre sin uso y funcionando correctamente.

Considere que el proveedor:

- En el caso de las ayudas técnicas que involucran un armado complejo, como sillas de ruedas o catres clínicos, deberá entregarlas listas para su uso.
- Debe adjuntar un manual o instructivo de uso y cuidados de esta en idioma español.
- Debe adjuntar información de contacto del proveedor: nombre de la empresa, teléfono, dirección en caso que se requiera contactar para hacer uso de garantía o consultar respecto de su 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 una persona 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 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; debiendo informar esta situación 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 Anexo, tenga algún reparo respecto al producto, tiene diez (10) días hábiles para notificar esta situación 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 solicitud de ayudas técnicas cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles para presentar al SENADIS el Anexo N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas año 2025”**. 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 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 indicado en la solicitud y/o rectificación.

En los siguientes casos, el rechazo de la ayuda técnica no permitirá la gestión de otro producto en su reemplazo por ser coherente con lo indicado en solicitud:

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 de la ayuda técnica requerida, en la plataforma.
3. Otro motivo fundado por quien devuelve, del cual se revisará la pertinencia por Senadis.

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 solicitud, o quien cumpla el Rol de acompañamiento en la solicitud, al personal del proveedor autorizado o al 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” recibidos, y determinará el proceder ante 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, colores³).
- 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 firmado y, a su vez, el transcurso del plazo estipulado anteriormente.

- **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 solicitud, deberá gestionarla directamente con el proveedor.

³ Siempre y cuando estos aspectos no afecten seria y justificadamente la disposición de una persona con discapacidad al uso de un elemento.

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 para consultas y/o reclamos

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

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 cinco (5) días hábiles.

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

9. Descripción de los 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 1: 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 solicitar, edad, posibilidad de cobertura garantizada por otras instituciones del Estado e imagen referencial.
Anexo N°2 “Certificado de capacitación laboral para la solicitud de ayudas técnicas año 2025”	Este Anexo respalda que el solicitante 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 N°3 “Comprobante de recepción de ayudas técnicas”	Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de la ayuda técnica solicitada y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.
Anexo N°3A “Comprobante de recepción de audífonos”	Este Anexo es el único documento que acredita la recepción efectiva de audífonos y puede ser firmado por la persona con discapacidad, su tutor, familiar o el/la gestor/a de la solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.
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 solicitud. El proveedor también debe firmar el documento.
Anexo N°4 “Comprobante de desistimiento / rechazo fundado de ayudas técnicas año 2025”	Este Anexo es el único documento que acredita la cancelación de la solicitud 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 solicitud, quien deberá identificar el o los motivos respectivos.

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

Nombre del formulario de indicación	Descripción
"Formulario de Indicación N°1A de ayudas técnicas con respaldo médico año 2025"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para ayudas técnicas que requieren de la indicación de un médico general o especialista para esta convocatoria.
"Formulario de Indicación N°1B de sillas de ruedas con respaldo médico año 2025"	Este documento corresponde a un formulario exclusivo para la indicación de sillas de ruedas que requieren de la indicación de un médico general o especialista para esta Convocatoria.
"Formulario de Indicación N°2 de prótesis ocular año 2025"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para la prótesis ocular que requiere de la indicación de un médico oftalmólogo.
"Formulario de Indicación N°3 de elementos para la audición y fonación año 2025"	Este documento corresponde a un formulario de indicación para ayudas técnicas que requieren de la indicación de un médico otorrinolaringólogo.
"Formulario de Indicación N°4 de ayudas técnicas con respaldo profesional año 2025"	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. El profesional requerido según el tipo de producto se encuentra especificado en el documento.