

Identificación de la Norma : DTO-47  
Fecha de Publicación : 23.06.2005  
Fecha de Promulgación : 01.02.2005  
Organismo : MINISTERIO DE SALUD

REGLAMENTO DE MEDIACION POR RECLAMOS  
EN CONTRA DE PRESTADORES INSTITUCIONALES  
PUBLICOS DE SALUD O SUS FUNCIONARIOS Y  
PRESTADORES PRIVADOS DE SALUD

Núm. 47.- Santiago, 1 de febrero de 2005.- Visto:  
Lo dispuesto en el Párrafo II del Título III de la ley  
19.966, y el artículo 32 número 8 de la Constitución  
Política de la República,

D e c r e t o:

Apruébase el siguiente Reglamento de Mediación por  
Reclamos en contra de Prestadores Institucionales  
Públicos de Salud o sus Funcionarios y Prestadores  
Privados de Salud:

T I T U L O I

Disposiciones Generales

Artículo 1º.- La mediación prejudicial. La  
mediación que establece el artículo 43 de la ley N°  
19.966 se regirá por las disposiciones de dicha ley y  
por el presente reglamento.

La mediación es un procedimiento no adversarial,  
que tiene por objeto propender a que, mediante la  
comunicación directa entre las partes y con la  
intervención de un mediador, ellas lleguen a una  
solución extrajudicial de la controversia.

Artículo 2º.- Ambito de la mediación. Sólo serán  
susceptibles de mediación los reclamos deducidos por  
los interesados en contra de los prestadores públicos de  
salud o sus funcionarios o de prestadores privados,  
cuando ellos se funden en la alegación de haber sufrido  
daños ocasionados en el cumplimiento de sus funciones de  
otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial.

Cuando el reclamo deducido se dirija en contra de  
los prestadores institucionales públicos o sus  
funcionarios, la mediación se desarrollará ante el  
Consejo de Defensa del Estado, el que podrá designar  
como mediador a uno de sus funcionarios, a otro en  
comisión de servicio o a un profesional  
que reúna los requisitos para integrar el Registro de  
Mediadores indicado en el artículo 10 de este  
reglamento.

En caso que el reclamo sea en contra de los  
prestadores privados, los interesados deberán someterse  
a un procedimiento de mediación ante mediadores  
acreditados por la Superintendencia  
de Salud, conforme a la ley N° 19.966 y este reglamento,  
procedimiento que será de cargo de las partes.

Artículo 3º.- Definiciones. Para los efectos de la

aplicación del presente reglamento, las expresiones que a continuación se indican tendrán los significados que se señalan:

Parte: Es indistintamente el interesado, el prestador institucional público y el funcionario imputado por el reclamante o el prestador privado.

Interesado: Es toda persona que pretenda haber sufrido perjuicios con ocasión del otorgamiento de prestaciones asistenciales de salud por parte de un prestador institucional público o de sus funcionarios, o de un prestador privado.

Prestador institucional público: Es el establecimiento asistencial público que integre las redes asistenciales definidas por el artículo 16 bis del decreto ley N° 2.763, de 1979, y que de cualquier modo intervino en los hechos que motivan el reclamo del interesado. Salvo en el caso de los Establecimientos de Autogestión en Red, tratándose de establecimientos sin personalidad jurídica, será parte el Servicio Público a que éste perteneciere, sin perjuicio de poder requerirse a la dirección de dicho establecimiento los antecedentes o la participación que estime necesaria para el éxito del procedimiento de mediación.

Prestador Privado: Son aquellos regulados por el Reglamento de Hospitales y Clínicas Privadas, decreto supremo ° 161, de 1982, del Ministerio de Salud; y los prestadores individuales reconocidos por el artículo 112 del Código Sanitario.

Mediador: Es la persona o personas designadas por el Consejo de Defensa del Estado, o por las partes en su caso, para efectuar la mediación.

Días hábiles: Son los días lunes a viernes, con excepción de los festivos.

Consejo: Se entiende el Consejo de Defensa del Estado.

Superintendencia: Se entiende la Superintendencia de Salud.

Artículo 4°.- Principios Generales. Para los efectos de este Reglamento y el procedimiento de mediación establecido en la ley N° 19.996, se entenderá por:

Principio de Igualdad: El mediador se cerciorará de que participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio.

Principio de Celeridad: El procedimiento de mediación impulsará de oficio en todos sus trámites, el mediador y los funcionarios públicos que de cualquier modo intervengan en él deberán actuar por propia iniciativa, salvo respecto de las actuaciones que correspondan a las partes, haciendo expeditos trámites del procedimiento y removiendo todo obstáculo que pudiese afectar su pronta y debida solución.

Principio de Confidencialidad: El mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso mediación y estará amparado por el secreto profesional.

Principio de Imparcialidad: El mediador debe actuar

con objetividad, cuidando de no favorecer o privilegiar a una parte en perjuicio de la otra y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación.

Principio de Voluntariedad: Cualquiera de las partes podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar el procedimiento, el que se dará por terminado, dejándose constancia en un acta que deberá ser firmada por las partes y el mediador.

Principio de Probidad: Consiste en observar una conducta intachable y desarrollar un desempeño honesto y leal de función de mediador, con preeminencia del interés de las partes y de la sociedad por sobre el particular.

T I T U L O II  
De la Mediación  
Párrafo I  
Del Mediador Designado por  
el Consejo de Defensa del Estado

Artículo 5°.- Nombramiento del mediador. El Consejo podrá designar como mediador a uno de sus funcionarios, a otro funcionario público en comisión de servicio o a una persona que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 10 de este reglamento.

La designación se hará por resolución y podrá efectuarse tiempo indefinido, por un plazo fijo para conocer de un número indeterminado de asuntos, o para mediar en uno o más asuntos determinados.

En caso que el Consejo designe como mediador a un funcionario en comisión de servicios, la designación se regirá por lo dispuesto en el Párrafo 3°, del Título III, de la N° 18.834.

Para la designación de cualquier persona que no sea funcionario público se deberá dictar una resolución fundada, debiéndose escoger al mediador del listado de mediadores acreditados de la Superintendencia de Salud.

En caso que no haya en la localidad correspondiente un mediador de dicho registro se podrá recurrir, excepcionalmente, a otra persona que reúna los requisitos establecidos en el artículo 10 de este reglamento.

El Consejo deberá velar por la imparcialidad en las designaciones y ponderar la carga de trabajo encomendada a cada uno de los mediadores.

Artículo 6°.- Inhabilidad solicitada por las partes. Las partes podrán solicitar al Consejo la inhabilidad del mediador nombramiento de un reemplazante. El Consejo citará a las partes a una única audiencia, en la cual escuchará a las que concurren y recibirá los antecedentes que aporten, resolviendo más tardar dentro de tercer día hábil. Si alguna de las partes se conformara con la decisión, se entenderá fracasado el procedimiento y se levantará el acta pertinente.

Artículo 7°.- Inhabilidad de oficio. Si el mediador considera que existen hechos o circunstancias graves que lo inhabilitan para intervenir en el asunto, tales como interés económico, animosidad, parentesco o amistad con alguna de personas involucradas directa o indirectamente en los hechos que motivaron el reclamo, deberá

declararlo de oficio comunicarlo al Consejo, procediéndose a designar un nuevo mediador.

Si el mediador no considera grave la causal, expondrá la situación a las partes y, si ninguna de éstas se opone, proseguirá procedimiento ante él. En caso contrario, se designará otro mediador.

Artículo 8°.- Reasignación de mediador. Si por razones de fuerza mayor, caso fortuito o situación de salud, el mediador se viera impedido de continuar a cargo del procedimiento por más de 10 días hábiles, a solicitud de las partes o del propio mediador se procederá a la reasignación temporal o definitiva del asunto dentro de cinco días hábiles siguientes.

#### Párrafo II

Del Registro de Mediadores de la Superintendencia de Salud y su Nombramiento

Artículo 9°.- Acreditación. El Registro de Mediadores, a que hace referencia el artículo 54 de la ley N° 19.966, será único y su conformación y administración estará a cargo de la Superintendencia. La nómina y los procedimientos de incorporación, suspensión o eliminación de un mediador serán de público conocimiento.

Artículo 10°.- Registro de Mediadores. Serán inscritos en el Registro de Mediadores quienes soliciten su incorporación, siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Tener un título profesional de una carrera de a lo menos diez semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.

2. Tener cinco años de experiencia laboral a lo menos.

3. No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, en su caso, por delito que merezca pena aflictiva.

Las personas interesadas deberán elevar la solicitud a la Superintendencia llenando el correspondiente formulario de postulación, acompañando los antecedentes que allí se indique y que permitan la acreditación del cumplimiento de los requisitos señalados precedentemente.

Artículo 11.- Inscripción. La inscripción de los mediadores se hará por resolución y será por tiempo indefinido, mientras no medie alguna de las causales de eliminación de la inscripción que se señalan en el artículo siguiente.

El mediador deberá indicar sus conocimientos o habilidades en el ámbito de la mediación y la oficina dotada de las condiciones que permitan un adecuado, expedito y reservado desarrollo del procedimiento de mediación que utilizará.

Artículo 12.- Eliminación. La eliminación de la inscripción del registro operará en los siguientes casos:

1. Muerte del mediador;

2. A solicitud del mediador;
3. Pérdida de alguno de los requisitos establecidos para ser mediador;
4. Por resolución de la Superintendencia de Salud en caso de comisión de las infracciones previstas en el artículo 49 de este Reglamento.

Artículo 13.- Nombramiento del mediador. Para lo previsto en el artículo 43 inciso 2° de la ley N° 19.966, ingresado el reclamo, se comunicará al prestador individualizado la interposición de éste y se pondrá a disposición de las partes la nómina de mediadores, a objeto que lleguen a un acuerdo sobre la designación de uno de ellos.

Para tales efectos, el interesado deberá proponer, dentro de tercero día, por escrito y en orden de prelación, hasta un máximo de cinco posibles mediadores, lo que será comunicado al prestador, quien, en igual plazo, deberá escoger uno de ellos. De lo contrario, se entenderá fracasada la mediación por falta de acuerdo entre las partes, lo que será certificado por la Superintendencia.

Durante el transcurso de la mediación, las partes podrán hacer presente a la Superintendencia la inhabilidad del mediador y acordar la designación de un reemplazante, lo que se efectuará conforme al procedimiento señalado precedentemente.

Para resguardar la imparcialidad del mediador y de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de este reglamento, en su relación con las partes, le será aplicable, en lo pertinente, lo dispuesto en el artículo 7° anterior, debiendo en consecuencia informarles de dichas situaciones.

### Párrafo III

#### Normas Generales de la Mediación

Artículo 14.- Rol del mediador. El mediador deberá ayudar a las partes a lograr por sí mismas la solución de su controversia, sin perjuicio de proponer bases para un acuerdo, cuando lo estime pertinente.

Artículo 15.- Informalidad. El mediador tendrá amplia libertad para sesionar con las partes, ya sea en forma conjunta o por separado, pero manteniendo informada a la otra parte.

Podrá, además, efectuar visitas al lugar donde ocurrieron los hechos, requerir de las partes o de terceros los antecedentes que estime necesarios y, a menos que cualquiera de las partes se oponga, solicitar informes técnicos a expertos sobre la materia de la mediación, cuyo costo será de cargo de las partes.

En la mediación desarrollada ante el mediador designado por el Consejo, en caso de falta de colaboración de parte de algún organismo de la Administración del Estado, centralizada o descentralizada, o de uno de sus funcionarios, tal antecedente será comunicado por el mediador al Consejo, el que deberá poner en conocimiento de la Autoridad correspondiente tal situación a fin de que se tomen las

medidas apropiadas para terminar con dicha falta de colaboración.

Artículo 16.- Citaciones y Notificaciones. Las citaciones que se expidan y las notificaciones que se practiquen en el procedimiento de mediación se efectuarán personalmente o por carta certificada dirigida al domicilio que las partes hayan designado en su reclamo o primera gestión, o por escrito con posterioridad.

Se entenderá practicada la citación o efectuada la notificación al tercer día hábil siguiente al de su recepción en la oficina de correos respectiva.

Artículo 17.- Principios de la mediación. El mediador deberá velar en todo momento por que se respeten los principios de igualdad, celeridad, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y probidad.

#### Párrafo IV

#### Del Carácter Secreto de la Mediación

Artículo 18.- Colaboración de las partes y secreto. Las partes deberán colaborar para el éxito del procedimiento de la mediación y, en especial, aportar toda la información que sea necesaria para que el mediador pueda desempeñar adecuadamente su función.

Para permitir el éxito del procedimiento, todas las declaraciones de las partes y las actuaciones de la mediación tendrán el carácter de secretas.

Artículo 19.- Deber de reserva. En conformidad a lo preceptuado en el artículo anterior, tanto el mediador como las partes involucradas y sus apoderados, asesores o representantes legales, deberán guardar reserva de todo lo que hayan conocido durante o con ocasión del proceso de mediación. Este deber de confidencialidad alcanza a los terceros que tomen conocimiento del caso a través de informes o intervenciones que hayan contribuido al desarrollo o conclusión del procedimiento.

La violación de dicha reserva será sancionada con la pena prevista en el artículo 247 del Código Penal.

La misma información respecto del carácter reservado señalado, deberá proporcionarse a cualquier nuevo participante de una audiencia de mediación.

Artículo 20.- Régimen documental. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, los documentos e instrumentos, públicos o privados, que sean acompañados al procedimiento, no quedarán afectos al secreto, y su uso y valor probatorio en juicio posterior se regirá por las reglas generales.

Artículo 21.- Custodia de documentos. El mediador tendrá la custodia de los documentos acompañados durante el proceso de mediación. Estos documentos deberán ser debidamente registrados.

Concluida la mediación, se devolverán a la parte que lo requiera, y previa constancia, los documentos que ella haya acompañado a la mediación. En caso que no se efectúe dicha solicitud y transcurriere un mes de terminada la mediación, se procederá a la devolución vía correo certificado al domicilio señalado por cada parte.

Si el envío fuere devuelto, se custodiarán durante un plazo mínimo de cinco años contados desde el inicio de la mediación.

T I T U L O III  
Del Procedimiento de Mediación  
Párrafo I

Del Inicio de la Mediación

Artículo 22.- Presentación del reclamo. La mediación se iniciará por presentación de un reclamo por el interesado o su representante, el que deberá contener, a lo menos, las siguientes indicaciones:

- a) Nombre completo, cédula de identidad, edad, profesión u oficio y domicilio;
- b) Nombre completo, cédula de identidad, edad, profesión u oficio y domicilio del representante, si fuere legalmente necesaria su actuación;
- c) Motivo del reclamo, individualizando al prestador; y
- d) Peticiones concretas en contra del prestador reclamado, si fuere posible.

El reclamante podrá acompañar a su reclamo todos los antecedentes que estime convenientes.

Artículo 23.- Presentación ante el Consejo. Las reclamaciones deberán interponerse en cualquiera oficina del Consejo de Defensa del Estado que, mediante resolución interna, establecerá sistemas expeditos para su presentación y recepción.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante convenios de colaboración o encomendamientos de funciones que conforme a la ley puedan acordarse con otros servicios públicos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, se podrán habilitar oficinas o mecanismos para recibir dichas reclamaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la mediación se verificará en el territorio jurisdiccional de la Procuraduría Fiscal correspondiente al lugar donde hubieren ocurrido los hechos en que se funda el reclamo.

Artículo 24.- Presentación ante la Superintendencia.

Las reclamaciones deberán interponerse directamente ante la Superintendencia de Salud. Sin perjuicio de lo anterior, mediante convenios de colaboración o encomendamientos de funciones que conforme a la ley puedan acordarse con otros servicios públicos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, se podrán habilitar oficinas o mecanismos para recibir dichas reclamaciones.

Artículo 25.- Examen previo. Previamente a la designación del mediador, el Consejo o la Superintendencia en su caso, examinará si el reclamo recibido corresponde al ámbito de la mediación, pudiendo requerir al reclamante para que complete, aclare o enmiende los datos o antecedentes que fueren necesarios.

Si el reclamo notoriamente no corresponde al ámbito propio de la mediación, no se admitirá a tramitación y el Consejo o la Superintendencia en su caso declarará inadmisibles mediante resolución fundada que se notificará al interesado, quien podrá pedir reposición dentro de quinto día hábil.

#### Párrafo II

#### De la Tramitación de la Mediación

Artículo 26.- Primera citación. Aceptado a tramitación el reclamo, y designado el mediador, éste dispondrá la citación de las partes a la primera audiencia, fijándose la fecha, hora y lugar en que deberán comparecer.

Si el mediador advierte que otras personas podrían tener interés en el acuerdo a que pudiere llegarse, o que el procedimiento debe contar con la participación de personas que no han comparecido, ni han sido citadas, se les deberá citar.

Artículo 27.- Domicilio. Para los efectos del artículo anterior, así como para la práctica de cualquier otra diligencia, las partes deberán señalar un domicilio en su primera gestión, el cual se entenderá subsistente durante todo el curso del procedimiento de mediación, salvo cambio expreso y escrito que haga el interesado.

Artículo 28.- Comparecencia de las partes. La comparecencia a las audiencias será personal, sin perjuicio de las actuaciones que corresponda al representante legal o a quien las partes designen como apoderado con facultad expresa para transigir. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán ser asistidas o acompañadas por terceros. Los prestadores institucionales comparecerán a través de su representante legal o de apoderado debidamente facultado. A todos ellos les afectará la obligación de reserva o secreto a que se refiere el Título IV de este Reglamento.

Artículo 29.- Falta de comparecencia. Si la primera audiencia de mediación fracasara por la falta de comparecencia de cualquiera de las partes, se las citará nuevamente. Si fracasara esta segunda citación por la falta de comparecencia de alguna de las partes, se entenderá que la mediación ha fracasado, salvo que, dentro de tercer día hábil, se acompañen antecedentes verosímiles que justifiquen la falta de comparecencia.

Si esta falta se declarare justificada, se citará por tercera y última vez a las partes para una primera audiencia y si ésta no se realizare por ausencia de alguna de las partes, la mediación se entenderá fracasada.

El mismo procedimiento se aplicará respecto de las audiencias posteriores.

Artículo 30.- Primera Audiencia. En la primera audiencia, el mediador informará a las partes sobre la naturaleza y objetivos de la mediación, de su duración y etapas, carácter voluntario de los acuerdos que se



tomen, su valor jurídico y carácter secreto y confidencial de las declaraciones de las partes y de las actuaciones de la mediación. Para este efecto, el mediador dará lectura al artículo 51 de la ley N° 19.966, aclarando toda duda que se suscite, quedando constancia de ello en el acta respectiva. Durante el procedimiento, el mediador podrá citar a todas las audiencias que fueren necesarias para el cumplimiento de los fines de la mediación.

Artículo 31.- Plazo de la mediación. El plazo total para el procedimiento de mediación será de sesenta días corridos a partir del tercer día de la primera citación al reclamado. Previo acuerdo de las partes, este plazo podrá ser prorrogado hasta enterar ciento veinte días, como máximo.

Durante el plazo que dure la mediación, se suspenderá el término de prescripción tanto de las acciones civiles como de las criminales a que hubiere lugar.

Artículo 32.- Vencimiento del plazo. Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento y se levantará un acta, que deberá ser firmada por ambas partes. En caso que alguna no quiera o no pueda firmar, dejará constancia de ello el mediador, quien actuará como ministro de fe.

A solicitud de cualquiera de las partes el mediador deberá otorgar una constancia de las fechas de inicio y de término del plazo de duración de la mediación.

### Párrafo III

#### De la Terminación de la Mediación

Artículo 33.- La mediación terminará:

- a) Por decisión voluntaria de cualquiera de las partes de no perseverar en el procedimiento;
- b) Por falta de comparecencia de las partes a las audiencias,  
de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29;
- c) Por expiración del plazo de la mediación;
- d) Por haberse llegado a acuerdo entre las partes;
- e) Cuando la designación del mediador corresponda al Consejo, por no aceptación de cualquiera de las partes de la decisión recaída en la solicitud de inhabilidad del mediador;
- f) Por no haber sido aprobado el acuerdo, cuando ello procediere de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 de este reglamento.

Artículo 34.- Acta de acuerdo. En caso de llegarse a acuerdo, se levantará acta firmada por las partes y por el mediador. Ella contendrá una descripción sucinta de los hechos, de los términos del acuerdo, de las obligaciones que asume cada parte. Especialmente contendrá la declaración de renuncia expresa del reclamante a todas las acciones judiciales correspondientes. El acta surtirá los efectos de un contrato de transacción.

Artículo 35.- Alternativas de acuerdo. Las partes tendrán libertad para pactar soluciones al conflicto y la forma de cumplirlas, por ello, en virtud del acuerdo, las partes podrán estipular el pago de compensaciones en dinero o apreciables en dinero, tales como la realización de prestaciones asistenciales u otro tipo de prestaciones que se encuentren dentro del ámbito de competencia o acción del prestador involucrado y, en las mismas condiciones, aquellas no apreciables en dinero y que tengan por objeto resarcir pública o privadamente al afectado, pudiendo incluso combinarse las modalidades anteriores.

Artículo 36.- Aprobaciones. Los contratos de transacción en los que sean parte los prestadores institucionales públicos deberán ser aprobados por el Consejo de Defensa del Estado, según lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 7º del decreto con fuerza de ley N° 1, de 1993, del Ministerio de Hacienda, cuando se trate de sumas superiores a 1.000 Unidades de Fomento. Además, los contratos de transacción deberán ser aprobados por resolución del Ministerio de Hacienda, cuando el valor que se asuma pagar sea superior a 3.000 Unidades de Fomento.

Los montos que se acuerde pagar como resultado de la mediación obligarán única y exclusivamente los recursos del prestador institucional público involucrado.

Una resolución conjunta de los Ministerios de Salud y de Hacienda establecerá los montos máximos que, en virtud de este procedimiento de mediación, podrán pagar los prestadores institucionales públicos.

#### T I T U L O IV

#### Del Control de la Mediación

##### Párrafo I

Del Control que Corresponde al Consejo de Defensa  
Del Estado

Artículo 37.- Control del Consejo de Defensa del Estado. El Consejo velará por el adecuado cumplimiento de las normas señaladas en la ley N° 19.966 y el presente reglamento, y al efecto podrá aplicar a los mediadores que sean funcionarios públicos, las normas y procedimientos de control de gestión internos vigentes aplicables a los funcionarios públicos.

Respecto de aquellos mediadores designados por el Consejo que pertenezcan al Registro de la Superintendencia, el Control se ejercerá por la Superintendencia de acuerdo a las normas establecidas en el párrafo siguiente.

En los casos calificados en que el nombramiento del Consejo recaiga en una persona que no sea funcionario público y no pertenezca al Registro de la Superintendencia, el Control se ejercerá por el Consejo de acuerdo a las normas del párrafo siguiente.

##### Párrafo II

Del Control que Corresponde a la Superintendencia de

Salud

## &1. Formas de Control

Artículo 38.- Control de la Superintendencia de Salud. En conformidad a lo previsto en el artículo 55 de la ley N° 19.966, y con el fin de garantizar el adecuado desempeño de los mediadores, su actividad será controlada a través de las siguientes modalidades:

1. Informes;
2. Reclamos;
3. Inspecciones.

Artículo 39.- Obligación de informar. Los mediadores inscritos estarán obligados a entregar informes semestrales a la Superintendencia.

En todo caso, en los informes semestrales o cuando fuere procedente, los mediadores tendrán la obligación de informar oportunamente a la Superintendencia de todo cambio de circunstancias que los afecte y que fuere de interés para la debida actualización de la nómina de mediadores.

Artículo 40.- Contenido de los informes. Los informes semestrales deberán dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. El número de casos, con indicación de las materias sometidas a mediación, en cada uno de ellos;
2. El número de sesiones realizadas por caso;
3. La duración de cada sesión en cada caso;
4. La duración de cada proceso de mediación;
5. El número de mediaciones terminadas sin acuerdo, señalando las materias abordadas en ellas y las causas de término;
6. El número de mediaciones terminadas con acuerdo, con indicación del carácter total o parcial de éste, y la o las materias en aquél abordadas;

En todo caso, estos informes deben resguardar el secreto y confidencialidad de la mediación de acuerdo a lo establecido en la ley y este reglamento.

Artículo 41.- Objeción de los informes. Los informes a que se refieren los artículos anteriores podrán ser objetados por la Superintendencia. En dicho caso, las objeciones deberán ser puestas en conocimiento del interesado para que efectúe las correcciones necesarias en el plazo de diez días hábiles.

Si el mediador no realizare las correcciones pertinentes, en tiempo y forma, podrá darse inicio al procedimiento sancionatorio de que trata este párrafo.

Artículo 42.- Los reclamos. Los reclamos de los usuarios del sistema de mediación se presentarán ante la Superintendencia.

Deberán ser formulados por escrito, con indicación de la identidad y de los datos que permitan una expedita localización del reclamante. Asimismo, deberán contener una descripción de los hechos concretos que motivan la presentación, precisando lugar y fecha de su acaecimiento e

identificando al mediador de que se trate.

Recibido el reclamo por la Superintendencia, ésta lo pondrá en conocimiento del mediador correspondiente. Si se estimare que el reclamo se refiere a hechos que pudieren ser constitutivos de infracciones a la ley o a este reglamento, la Superintendencia exigirá al mediador la evacuación de un informe dentro del plazo de cinco días hábiles. Una vez recibido el informe, o vencido el plazo para su presentación, la Superintendencia se pronunciará sobre el reclamo. En todo caso, agotada esta instancia, la Superintendencia podrá dar inicio al procedimiento sancionatorio de que trata este párrafo, si estimare que existe mérito para ello.

Artículo 43.- La inspección. Para los efectos del presente reglamento se entenderá por inspección el examen o revisión de las dependencias y actuaciones del mediador, así como la recepción de antecedentes pertinentes, llevado a cabo por personal de la Superintendencia, sin previo aviso, en conformidad a la ley y el presente reglamento.

Artículo 44.- Oportunidad de la inspección. Las inspecciones podrán tener lugar especialmente en los siguientes casos:

1. Reclamos efectuados en contra de un mediador;
2. Incumplimiento de la obligación de informar el artículo 39 de este reglamento;
3. Presentación de informes incompletos, imprecisos, o cuyo contenido hiciere presumir la falsedad de los datos consignados en él; y
4. Cuando en el ejercicio de sus facultades de control así lo estimare la Superintendencia.

Artículo 45.- Criterios de la inspección. Las inspecciones deberán llevarse a cabo de acuerdo a los siguientes criterios metodológicos:

1. Se realizarán con objetividad;
2. Se llevarán a cabo en un solo acto, sin perjuicio de lo previsto en los numerales 6 y 7 de este artículo;
3. Se revisarán las instalaciones en que se desarrollen las tareas de mediación;
4. Se verificarán los procedimientos administrativos del mediador, con especial énfasis en los mecanismos de control y registro que sean empleados para el fiel y oportuno cumplimiento de la obligación semestral de emitir informes;
5. Se llevarán a cabo procurando no interferir en las labores de mediación que estén en desarrollo;
6. Podrá entrevistarse a los usuarios del servicio de mediación;
7. En general, podrán recabarse todos los antecedentes que permitan formarse a los inspectores una impresión precisa acerca del cumplimiento de las obligaciones que la ley N° 19.966 y este reglamento imponen al mediador.

Artículo 46.- Obligación de colaboración. Los mediadores no podrán negarse a proporcionar la información pertinente que les fuere requerida en un procedimiento de inspección, salvo aquella que se

encuentre amparada por el deber de reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 51 de la ley N° 19.966.

Artículo 47.- Informe de inspección. Al término de cada inspección deberá emitirse un informe, el que será remitido a la autoridad de la Superintendencia encargada del control. Dentro de los diez días hábiles siguientes, la autoridad pondrá el informe en conocimiento del mediador de que se trate, quien tendrá el plazo de diez días hábiles para formular las observaciones que estime convenientes.

#### &2. De las infracciones

Artículo 48.- La eliminación del Registro. La infracción reiterada y/o grave de las obligaciones legales y reglamentarias a que están sujetos los mediadores podrá importar, sin perjuicio de la eventual responsabilidad civil y penal que pudiere corresponder, la eliminación del Registro de Mediadores. Para los efectos del control que corresponde a la Superintendencia, ésta podrá formular las advertencias pertinentes respecto de las deficiencias que notare.

Artículo 49.- Las infracciones. Para la aplicación de lo dispuesto precedentemente se considerará la concurrencia de las siguientes infracciones:

- a) El incumplimiento del deber de información a las partes consagrado en los artículos 47 y 49 de la ley N° 19.966;
- b) El abandono de un proceso de mediación o la inasistencia a una sesión de mediación, sin causa justificada;
- c) El incumplimiento del deber de reserva consagrado en el artículo 51 de la ley N° 19.966;
- d) El permitir o inducir a las partes a la suscripción de acuerdos manifiestamente ilegales;
- e) En el caso de los mediadores designados ante la Superintendencia, el cobro de sumas superiores a las establecidas en el arancel fijado de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 de este reglamento;
- f) La consignación de datos falsos en los informes semestrales;
- g) El total abandono de sus funciones como mediador registrado, sin causa justificada;
- h) En general, todo abuso cometido en el ejercicio de su cargo, en contra de las partes o de los terceros interesados en el proceso de mediación, y que produjere efectos gravemente perjudiciales para ellos;
- i) La infracción de cualquier otra obligación establecida en la ley o en este reglamento.

Artículo 50.- Inhabilidad temporal. Eliminado que sea un mediador del Registro, sólo podrá volver a solicitar la inscripción en él transcurridos cinco años, adjuntando los antecedentes que ameriten su reincorporación, de lo que se pronunciará la Superintendencia, mediante resolución fundada.

Artículo 51.- Procedimiento sancionatorio. El procedimiento sancionatorio podrá hacerse efectivo en el plazo de tres años y se iniciará por orden de la Superintendencia, siempre que ella tome conocimiento, por cualquier medio, de hechos que pudieren ser constitutivos de alguna infracción prevista en la ley o en este reglamento.

La instrucción del procedimiento sancionatorio se llevará a cabo por un funcionario de la Superintendencia, especialmente designado para tal efecto por la autoridad competente.

Artículo 52.- Plazo del procedimiento sancionatorio.

El funcionario instructor tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles para investigar los hechos y, si fuere el caso, formular cargos. El plazo se contará desde que el instructor se hubiere notificado de su designación. En todo caso, el plazo podrá prorrogarse hasta por cuarenta días hábiles mediante resolución fundada de la autoridad competente.

Durante este período el instructor recabará todos los antecedentes necesarios para la acreditación de los hechos.

En todo caso, no podrán formularse cargos sin haberse requerido declaración al presunto infractor. Por otra parte, el presunto infractor podrá ofrecer los medios de prueba o presentar los antecedentes que estime pertinentes con miras a desestimar la existencia de la infracción.

Artículo 53.- Sobreseimiento. Si de la investigación se reunieren antecedentes que permitan desestimar la existencia de una infracción, el funcionario instructor así lo señalará en una resolución que deberá ser notificada al mediador personalmente.

Una vez notificado el mediador, se ordenará el archivo de los antecedentes.

Artículo 54.- Formulación de cargos. En el evento de existir antecedentes suficientes que permitan estimar que se ha cometido una infracción, el funcionario instructor procederá a la formulación de cargos.

La formulación de cargos deberá contener a lo menos, una descripción de los hechos que se estiman constitutivos de infracción; indicación de la norma eventualmente infringida y de la sanción asociada a la infracción; indicación del plazo para formular descargos; y la individualización del funcionario encargado de la instrucción del procedimiento.

El plazo para formular los descargos será de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la formulación de los cargos.

Artículo 55.- Elevación de antecedentes. Formulados los descargos o vencido el plazo para ello, el funcionario instructor pondrá término al procedimiento informando a la autoridad competente de los resultados, la que procederá a resolver lo que corresponda de acuerdo al mérito de la investigación.

Artículo 56.- Impugnación. La resolución que aplique sanciones podrá ser impugnada de acuerdo a las reglas generales contenidas en la ley N° 19.880.

Artículo 57.- Sobreseimiento por inactividad. Transcurrido el plazo de tres meses contado desde la formulación de cargos, sin que se haya dictado resolución final en el respectivo procedimiento sancionatorio, deberá procederse en conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 53 de este reglamento.

#### T I T U L O V

Del Arancel de los Mediadores Incluidos en el Registro de la Superintendencia de Salud

Artículo 58.- Honorarios del mediador. El mediador percibirá por los servicios prestados la suma convenida con las partes, la que en ningún caso podrá exceder los valores máximos establecidos en el arancel respectivo. Los honorarios de los representantes serán a costa de las partes.

El mediador designado por el Consejo que no sea funcionario público percibirá los honorarios convenidos entre él y el Consejo, los que se determinarán en la resolución de nombramiento correspondiente de acuerdo a lo establecido en el inciso 4° del artículo 5° de este reglamento. Dichos honorarios no podrán exceder los valores máximos establecidos en el arancel respectivo.

Artículo 59.- Arancel. El arancel será determinado anualmente mediante resolución de la Superintendencia.

Es obligación de cada mediador inscrito publicar en su despacho el arancel, a través de un aviso fijado en un lugar visible al público, actualizándolo cada vez que éste sea modificado por la Superintendencia.

Anótese, tómese razón y publíquese.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Antonio Infante Barros, Ministro de Salud subrogante.- Mario MarcelCullell, Ministro de Hacienda subrogante.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda a Ud., Fernando Muñoz Porras, Subsecretario de Salud (S).