



GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

CIRCULAR IF/Nº

17

SANTIAGO,

15 MAR. 2006

**IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LA MEDIACIÓN PARA CONTROVERSIAS  
ENTRE ISAPRES O FONASA Y LOS COTIZANTES Y/O BENEFICIARIOS**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial la prevista en el artículo 11 del Párrafo 3º, Título II de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud, contenida en el Artículo 6º de la Ley N°19.937, esta Intendencia imparte las siguientes instrucciones:

**I.- ASPECTOS GENERALES**

La Superintendencia de Salud abrirá y administrará un Registro de Mediadores, en conformidad a lo estipulado en el citado artículo 11 del Párrafo 3º, Título II de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud, contenida en el Artículo 6º de la Ley N°19.937.

En virtud de la referida norma, las partes que hayan requerido la intervención del Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud en una controversia que tenga lugar entre un beneficiario y su asegurador de salud, atendida su calidad de árbitro arbitrador, podrán convenir que dicho litigio sea sometido, previamente, a mediación.

En esta mediación intervendrán, en calidad de Mediadores, las personas que se hayan incorporado al Registro de Mediadores que la Superintendencia llevará para este efecto.

La incorporación al Registro de Mediadores operará conforme a las normas definidas en esta Circular.

La nómina de los Mediadores, así como un extracto de sus antecedentes académicos y laborales, estarán disponibles en las dependencias de la Superintendencia y en su portal de internet.

## II.- DEFINICIONES

- 1.- **Mediación:** 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.
- 2.- **Superintendencia:** está referida a la Superintendencia de Salud.
- 3.- **Parte:** es indistintamente un cotizante o beneficiario, o el Asegurador.
- 4.- **Asegurador:** podrá ser una institución de salud previsional o el Fonasa.

## III.- REGISTRO DE MEDIADORES

### Procedimiento de Incorporación al Registro de Mediadores de la Ley N°19.937

#### 1.- Incorporación de los Mediadores al Registro

Para ser inscrito en el Registro de Mediadores para los conflictos entre Aseguradores y sus cotizantes y/o beneficiarios, la persona interesada deberá elevar una solicitud a la Superintendencia, llenando el correspondiente formulario de postulación, que estará disponible en las dependencias de la Superintendencia, acompañando los antecedentes que allí se indican y que permiten la acreditación del cumplimiento de los requisitos que se señalan a continuación:

- a) Tener un título profesional, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.
- b) Tener cinco años de experiencia de ejercicio profesional, a lo menos.
- c) Poseer un título o diploma de especialización en materia de mediación, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste, o por una institución de educación superior extranjera debidamente acreditada en su país de origen. Dicho título o diploma deberá acreditar estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva en mediación. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 horas deberán haberse encontrado específicamente referidas al proceso de mediación.
- d) Contar con una oficina dotada de las condiciones que permitan un adecuado, expedito y reservado desarrollo del procedimiento de mediación, que disponga de, a lo menos, una sala de reuniones, una sala de espera y un baño para los usuarios.
- e) No haber sido condenado u objeto de una formalización de investigación criminal, en su caso, por delito que merezca pena aflictiva.

## **2.- Pronunciamiento respecto de la solicitud**

La Superintendencia se pronunciará respecto de la solicitud de ingreso en el Registro de Mediadores mediante una resolución.

El registro como Mediador tendrá carácter indefinido mientras no medie alguna de las causales de eliminación de la inscripción.

Los Mediadores tendrán la obligación de informar oportunamente a la Superintendencia de todo cambio en sus antecedentes personales o laborales que fueren de interés para la debida actualización de la nómina de Mediadores.

## **3.- Causales de rechazo de la inscripción**

La Superintendencia denegará la inscripción en el Registro de Mediadores cuando el solicitante no cumpla los requisitos establecidos precedentemente.

## **4.- Causales de eliminación de la inscripción del Registro**

La eliminación de la inscripción del Registro operará en los siguientes casos:

- a) Muerte del Mediador;
- b) Solicitud del Mediador;
- c) Pérdida de alguno de los requisitos establecidos para ser Mediador;
- d) Resolución de la Superintendencia en caso de comisión de las infracciones previstas en la letra B) del numerando VI de la presente Circular, referido al Control de los Mediadores.

Eliminado un Mediador del Registro, sólo podrá solicitar su reincorporación transcurridos cinco años, contados desde la aplicación de la medida. La Superintendencia se pronunciará sobre la solicitud mediante resolución fundada.

## **IV.- NORMAS GENERALES DE LA MEDIACIÓN**

El Mediador deberá ayudar a las partes a lograr por sí mismas la solución de su controversia.

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, requerir de éstas o terceros los antecedentes que estime necesarios y, a menos que cualquiera de ellas se oponga, solicitar informes técnicos a expertos sobre la materia de la mediación.

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 solicitud de mediación, 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.

Las partes asumirán el costo de la mediación, conforme los valores pactados directamente con el Mediador, y de los demás gastos que deriven del proceso, en la forma que ellos determinen en conjunto con el Mediador.

El Mediador deberá guardar reserva de todo lo que conozca durante o con ocasión del proceso de mediación. Asimismo, deberá velar en todo momento porque se respeten los principios de igualdad, celeridad, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y probidad, que a continuación se indican:

- **Principio de Igualdad:**

El Mediador se cerciorará de que los 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 se impulsará de oficio en todos sus trámites, el Mediador deberá actuar por propia iniciativa, salvo respecto de las actuaciones que correspondan a las partes, haciendo expeditos los trámites del procedimiento y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar su pronta y debida solución.

- **Principio de Confidencialidad:**

El Mediador deberá guardar reserva de toda la información de que tome conocimiento durante el proceso de 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.

- **Principio de Voluntariedad:**

Cualquiera de las partes podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar en 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 la función de Mediador, con preeminencia del interés de las partes y de la sociedad por sobre el particular.

## **V.- PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN**

### **1.- Solicitud de Mediación**

Para dar lugar al procedimiento de mediación las partes deberán presentar a la Superintendencia de Salud una solicitud escrita de mediación en la que conste su acuerdo de someter su controversia a dicho procedimiento.

Sin perjuicio de ello, en el evento que un cotizante o beneficiario requiera la intervención del Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, en su calidad de árbitro arbitrador, para la resolución de una controversia con un asegurador que sea susceptible de ser sometida a mediación, se comunicará esta circunstancia a las partes con el objeto de lograr un acuerdo para que dicho proceso se lleve a efecto. En tal caso, la controversia se someterá al procedimiento de mediación regulado en la presente circular. De lo contrario, se tramitará como juicio arbitral.

El acuerdo de mediación deberá contener, a lo menos, las siguientes menciones, según se indica en Anexo N°1:

- a) Identificación de las partes, incluyendo, nombre completo, cédula de identidad, profesión u oficio, en su caso, y domicilio;
- b) Descripción de la situación de conflicto;
- c) Firmas de las partes o huella digital del cotizante o beneficiario en caso de no poder firmar.

Las partes podrán acompañar a la solicitud todos los antecedentes que estimen convenientes.

### **2.- Nombramiento del Mediador**

Presentada la solicitud, la Superintendencia pondrá a disposición de las partes la nómina de Mediadores, para efectos que se designe de común acuerdo a uno de ellos. Las partes deberán escoger, además, a un primer Mediador en carácter de suplente, para el evento que el titular se vea imposibilitado para ejercer su función, y a un segundo Mediador suplente, por si el primer suplente no pueda ejercer el cargo.

Dicha designación se pondrá en conocimiento de esta Superintendencia, la que deberá notificar al Mediador que ha sido seleccionado para llevar a cabo un proceso de mediación, remitiéndole el original del acuerdo de las partes y los antecedentes acompañados.

### **3.- Tramitación de la Mediación**

#### **3.1.- Primera citación**

La primera gestión del Mediador consistirá en disponer la citación de las partes a la primera audiencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes contado desde la fecha que fue notificado de su designación para llevar a cabo el proceso de mediación, fijándose la fecha, hora y lugar en que deberán comparecer.

#### **3.2.- Comparecencia de las partes**

La comparecencia a las audiencias será personal, sin perjuicio que las partes designen un apoderado con facultad expresa para transigir. Los aseguradores comparecerán a través de su representante legal o de apoderado debidamente facultado.

Con todo, las partes podrán ser asistidas o acompañadas por terceros.

#### **3.3.- Falta de comparecencia**

Si la primera audiencia de mediación no se realizare por falta de comparecencia de cualquiera de las partes, se las citará nuevamente. Si a la segunda citación no comparecieren una o ambas partes, se entenderá que la mediación ha fracasado, salvo que, dentro de tercero día hábil, se acompañen antecedentes verosímiles que justifiquen la inasistencia, en cuyo caso 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.

#### **3.4.- 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, aclarando toda duda que se suscite, quedando constancia 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.

#### **3.5.- Domicilio**

En la primera audiencia que se celebre el Mediador deberá registrar el domicilio informado por las partes, en el que se practicarán las notificaciones, el cual se entenderá subsistente durante todo el curso del procedimiento de mediación, salvo cambio expreso y escrito que hagan las partes.

### **3.6.- Citación a terceros involucrados**

Durante el proceso de mediación se podrá oír la declaración o tener a la vista los antecedentes que terceros pudieren aportar.

### **3.7.- Deber de reserva de las partes y terceros**

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

## **4.- Inhabilidad del Mediador y Nuevo Nombramiento**

### **4.1.- 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 las personas involucradas directa o indirectamente en los hechos que motivaron el procedimiento de mediación, deberá declararlo de oficio y comunicarlo a la Superintendencia, a fin que ésta notifique al primer Mediador suplente designado en su oportunidad. Si este último no pudiere ejercer el cargo, la Superintendencia notificará al segundo Mediador suplente designado.

Si el Mediador no considera grave la causal, expondrá la situación a las partes y, si ninguna de éstas se opone, proseguirá el procedimiento ante él.

### **4.2.- Inhabilidad del Mediador por las Partes**

Durante el transcurso del procedimiento de mediación, las partes podrán hacer presente a la Superintendencia, por escrito, la inhabilidad del Mediador y solicitar la notificación al Mediador suplente.

## **5.- Plazo de la mediación**

El plazo total para el procedimiento de mediación será de sesenta días corridos a partir del tercer día del despacho de la comunicación que contiene la primera citación a las partes. Previo acuerdo de éstas, dicho plazo podrá ser prorrogado hasta enterar ciento veinte días, como máximo.

## **6.- Término de la mediación**

El procedimiento de mediación terminará por cualquiera de las siguientes causales:

- 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, previo haberse extendido las citaciones referidas en esta Circular;
- c) Por expiración del plazo de la mediación;
- d) Por haberse llegado a acuerdo entre las partes;
- e) Por sobrevenir alguna causal que impida continuar con el proceso de mediación.

El Mediador deberá informar a la Superintendencia del término de la mediación dentro del tercer día hábil a contar de la fecha de la última audiencia, comunicando el resultado de la misma, conforme a lo especificado en el Anexo N°2.

### **6.1.- Constancia del término de la Mediación**

6.1.1.- Cuando la mediación termine por las causales contenidas en las letras a), b) y e) del número anterior, el Mediador, actuando en calidad de Ministro de Fe, levantará un acta en la que conste el término y la expresión de la causa, la que será firmada por las partes, en los casos que corresponda. En caso de que alguna no quiera o no pueda firmar, el Mediador lo hará constar.

En el caso de la decisión voluntaria de una de las partes de no perseverar en el procedimiento, ésta deberá suscribir el acta respectiva.

#### **6.1.2.-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.

6.1.3.- En caso que la mediación termine por acuerdo de las partes, se levantará un acta firmada por éstas y por el Mediador. Ella contendrá los términos del acuerdo y las obligaciones que asume cada parte. Asimismo, deberá contener su renuncia expresa a todas las acciones judiciales correspondientes. El acta surtirá los efectos de un contrato de transacción.

Las partes tendrán libertad para pactar soluciones al conflicto y la forma de cumplirlas.

## **7.- Custodia de los documentos**

El Mediador tendrá la custodia de los documentos acompañados durante el proceso de mediación. Éstos deberán ser debidamente registrados.

Concluida la mediación, se devolverán a la parte que lo requiera. 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.

## **VI.- DEL CONTROL DE LOS MEDIADORES**

### **A.- Formas de Control**

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.- Fiscalizaciones.

#### **1.- Informes**

##### **1.1.- Obligación de informar**

Los Mediadores inscritos estarán obligados a remitir a la Superintendencia un informe semestral de los procesos de mediación terminados, consignando la información requerida en el Anexo N°3, o la indicación de no haber mediaciones terminadas.

En todo caso, estos informes deben resguardar el secreto de confidencialidad de la mediación.

Los informes semestrales proporcionados a esta Superintendencia, estarán referidos a las mediaciones finalizadas entre los meses de enero y junio, y julio y diciembre, de cada año.

El plazo de entrega en la Superintendencia de estos informes será el día 15 del mes siguiente al último mes que se informa, o al siguiente hábil.

## **1.2.- Objeción del Informe**

El informe a que se refiere el punto anterior podrá ser objetado por la Superintendencia, la que remitirá sus requerimientos al Mediador, a fin que éste 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 esta Circular.

## **2.- Los Reclamos**

Los reclamos en contra de los Mediadores, deducidos por los usuarios del sistema de mediación, deberán ser presentados ante la Superintendencia 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, requiriéndole la evacuación de un informe dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la solicitud de informe. Una vez recibido éste, o vencido el plazo para su presentación, la Superintendencia se pronunciará sobre el reclamo, dictando la resolución pertinente. En todo caso, agotada esta instancia, la Superintendencia podrá dar inicio al procedimiento sancionatorio, si estimare que existe mérito para ello.

## **3.- La Fiscalización**

Se entenderá por fiscalización el examen o revisión de las dependencias y actuaciones del Mediador, así como la recepción de antecedentes pertinentes. Ésta será llevada a cabo por personal de la Superintendencia, sin previo aviso, en conformidad a la ley y la presente Circular.

### **3.1.- Oportunidad de la Fiscalización**

Las inspecciones podrán tener lugar especialmente en los siguientes casos:

- a) Reclamos efectuados en contra de un Mediador;
- b) Incumplimiento de la obligación de remitir los informes a que se refiere esta Circular;
- c) Presentación de informes incompletos, imprecisos, o cuyo contenido hiciere presumir la falsedad de los datos consignados en él; y
- d) Cuando en el ejercicio de sus facultades de control así lo estimare la Superintendencia.

### **3.2.- Criterios de la Fiscalización**

Las inspecciones deberán llevarse a cabo de acuerdo a los siguientes criterios metodológicos:

- a) Se llevarán a cabo en un solo acto, sin perjuicio de lo previsto en la letra d) y e) siguientes;
- b) Se revisarán las instalaciones en que se desarrollen las tareas de mediación así como los registros que lleve el Mediador;
- c) Se llevarán a cabo procurando no interferir en las labores de mediación que estén en desarrollo;
- d) Podrá entrevistarse a los usuarios del servicio de mediación;
- e) En general, podrán recabarse todos los antecedentes que permitan a los fiscalizadores formarse una impresión precisa acerca del cumplimiento de las obligaciones que la Ley Orgánica de la Superintendencia de Salud y esta Circular establecen.

### **3.3.- Obligación de Colaboración**

Los Mediadores deberán proporcionar la información pertinente que les fuere requerida en un procedimiento de fiscalización, salvo aquella que se encuentre amparada por el deber de reserva.

### **3.4.- Informe de Fiscalización**

Al término de cada fiscalización la Superintendencia emitirá un informe. Éste será puesto en conocimiento del Mediador, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha del mismo, cuando dé cuenta de irregularidades que deban ser subsanadas. En tal caso, el Mediador tendrá el plazo de diez días hábiles, contado desde que la Superintendencia lo puso en su conocimiento, para formular las observaciones que estime convenientes.

### **B.- Las Sanciones**

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley Orgánica de la Superintendencia y en esta Circular, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pudiere corresponder, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación
- b) Multa de hasta 1000 Unidades de Fomento
- c) Suspensión de hasta 180 días
- d) Cancelación del Registro

Para la aplicación de las sanciones señaladas precedentemente, se considerará la concurrencia de las siguientes infracciones:

- a) El incumplimiento del deber de informar a las partes acerca de la naturaleza y los objetivos de la mediación, de su duración y etapas y del carácter voluntario de los acuerdos que de ella deriven, y del valor jurídico de éstos, así como de informar a las partes acerca de las audiencias que celebre por separado con cada una de ellas;
- 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 guardar reserva respecto de todo lo que ha conocido durante o con ocasión del proceso de mediación;
- d) El permitir o inducir a las partes a la suscripción de acuerdos manifiestamente ilegales;
- e) La consignación de datos falsos en los informes que debe remitir a la Superintendencia;
- f) El abandono de sus deberes como Mediador registrado, sin causa justificada;
- g) El incumplimiento del deber de declararse inhábil de oficio, cuando ello hubiere correspondido.
- h) La infracción de cualquier otra obligación establecida en la ley y en esta Circular.
- i) En general, todo abuso cometido en el ejercicio de su cargo.

La Superintendencia llevará un registro de las sanciones que se apliquen a los Mediadores.

#### **1.- Procedimiento sancionatorio**

El procedimiento sancionatorio podrá hacerse efectivo en el plazo de tres años contado desde la comisión de la infracción 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 esta Circular.

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

#### **2.- Plazo del procedimiento sancionatorio**

El funcionario a cargo de la instrucción del procedimiento sancionatorio tiene un plazo máximo de veinte días hábiles para investigar los hechos y, si fuere el caso, formular cargos. El plazo referido se contará desde que el funcionario se hubiere notificado de su designación. En todo caso, el plazo podrá prorrogarse hasta por cuarenta días hábiles mediante resolución fundada de la Superintendencia.

Durante este periodo el funcionario recabará todos los antecedentes necesarios para la acreditación de los hechos.

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

### **3.- Sobreseimiento**

Si de la investigación se reunieren antecedentes que permitan desestimar la existencia de una infracción, la Superintendencia así lo señalará en una resolución que deberá ser notificada al Mediador personalmente, ordenando el archivo de los antecedentes.

### **4.- 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, la siguiente información:

- a) Descripción de los hechos que se estiman constitutivos de infracción;
- b) Indicación de la norma eventualmente infringida y de la sanción asociada a la infracción;
- c) Indicación del plazo para formular descargos;
- d) 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, la que se hará personalmente al Mediador imputado.

### **5.- Resolución del Proceso**

Formulados los descargos o vencido el plazo para ello, la Superintendencia pondrá término al procedimiento, procediendo a resolver lo que corresponda de acuerdo al mérito de la investigación.

### **6.- Impugnación**

La resolución que aplique sanciones podrá ser reclamada de acuerdo a las reglas generales contenidas en la Ley N°19.880.

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 ordenarse el archivo de los antecedentes, notificando tal circunstancia al Mediador.

## VII.- VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Circular comenzarán a regir a partir de la fecha de su emisión.



*[Handwritten initials]*  
UNA/AMAW/AMFP/CFO/KMB

### DISTRIBUCIÓN:

- Director Fondo Nacional de Salud
- Gerentes Generales de Isapres
- Superintendente de Salud
- Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de Salud
- Fiscalía
- Jefes Departamentos Superintendencia de Salud
- Agentes Regionales
- Oficina de Partes.



ANEXO Nº 1

SOLICITUD DE MEDIACIÓN  
ENTRE ASEGURADORAS Y COTIZANTES Y/O BENEFICIARIOS

Nº INGRESO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

IDENTIFICACIÓN DEL COTIZANTE Y/O BENEFICIARIO

Nombre completo: \_\_\_\_\_

R.U.T.: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_ Teléfono(s): \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Asegurador:  Fonasa  Isapre \_\_\_\_\_  
(Escriba el nombre de su Isapre)

IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE: (En caso de ser diferente al cotizante y/o beneficiario)

Nombre completo: \_\_\_\_\_

R.U.T.: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ Teléfono(s): \_\_\_\_\_

IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE ISAPRE O FONASA:

Nombre: \_\_\_\_\_

R.U.T.: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

MEDIADORES SELECCIONADOS (EN ORDEN DE SU PREFERENCIA).

La nómina de Mediadores está disponible en el sitio web de la Superintendencia.

	Apellidos	Nombres
1.- Titular:	_____	_____
2.- Primer Suplente:	_____	_____
3.- Segundo Suplente:	_____	_____

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: (Escribir con letra clara y legible)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Si le falta espacio para describir el problema, utilice el reverso)

\_\_\_\_\_  
FIRMA COTIZANTE Y/O BENEFICIARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA REPRESENTANTE ISAPRE O FONASA  
(Esta presentación debe estar firmada por ambas partes)



**ANEXO N° 2**

**INFORME DE CIERRE DE MEDIACIÓN  
ENTRE ASEGURADORAS Y COTIZANTES Y/O BENEFICIARIOS**

**Nombre del Mediador:** \_\_\_\_\_ **N° de Informe** \_\_\_\_\_  
**N° de Registro:** \_\_\_\_\_

**N° de Ingreso y Fecha:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Cotizante y/o Beneficiario:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Asegurador:** \_\_\_\_\_

**Materia Reclamada:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Despacho de la 1° Citación a las partes:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Término de la Mediación:** \_\_\_\_\_

**Término:** \_\_\_\_\_ **Acuerdo Total**  
 \_\_\_\_\_ **Acuerdo Parcial**  
 \_\_\_\_\_ **Sin Acuerdo**

**Causal N°:** \_\_\_\_\_

- N° 1.- Por decisión voluntaria de cualquiera de las partes de no perseverar en el procedimiento
- N° 2.- Por falta de comparecencia de las partes a las audiencias
- N° 3.- Por expiración del plazo de la mediación
- N° 4.- Por sobrevenir alguna causal que impida continuar con el proceso de mediación

Detalle		
N° de la Sesión	Fecha de la sesión (dd/mm/aa)	Duración de la Sesión (en minutos)
1ª		
2ª		
3ª		
4ª		
5ª		
6ª		
7ª		
8ª		
9ª		
10ª		

