



## **REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE EL SISTEMA DE AUTORREGULACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS GREMIALES**

### **Título I. Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Ámbito de aplicación.**

El presente reglamento establece el procedimiento que se aplicará a la tramitación de consultas, revisiones y reclamos relativos a la aplicación de la Normativa de la Cámara de Innovación Farmacéutica A.G.

#### **Artículo 2. Definiciones.**

“Asociado”: cualquier persona natural o jurídica que sea integrante de la Cámara de Innovación Farmacéutica A.G. o su sucesora legal.

“Reglamento”: el presente reglamento de reclamo de infracciones a la Normativa que vincula a la Cámara de Innovación Farmacéutica A.G. o su sucesora legal.

“Secretaría” o “Secretario Ejecutivo”: Se referirá a la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales.

“Sistema”: Corresponde al Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales.

“Cámara” o “CIF”: Cámara de Innovación Farmacéutica A.G. o su sucesora legal.

“Normativa”: Se referirá a todos o a alguno cualquiera de los códigos y normativa deontológica y de buenas prácticas a los cuales se encuentra adscrita la Cámara, incluyendo el Código de Buenas Prácticas, de Ética y otros que se encuentren vigentes y sus modificaciones, protocolos o anexos, disposiciones pertinentes de los estatutos de la Cámara y demás instrumentos de regulación privada aprobados por la misma.

“Consejo”: El Consejo del Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales.

“Unidad Guía”: Unidad Guía de Deberes Éticos-Profesionales y Supervisión de la Cámara de Innovación Farmacéutica

“Tribunal”: Se refiere al Tribunal de Autorregulación



“Intervinientes”: Se refiere a genéricamente a todos quienes intervengan como partes directas (reclamante y reclamado) e indirectas que justifiquen un interés legítimo en el procedimiento previsto en este Reglamento, incluyendo sus respectivos apoderados.

### **Artículo 3. Notificaciones y plazos.**

3.1. Las notificaciones por parte de la Secretaría, así como por el Tribunal se realizarán mediante correo electrónico, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8 de este Reglamento. Los Intervinientes deberán fijar, en su primera presentación, un domicilio y un correo electrónico al cual se le practicarán las notificaciones.

3.2. Los plazos que contempla el Reglamento para los intervinientes serán fatales y se entenderán de días hábiles. Se consideran para estos efectos como inhábiles los sábados, domingos y festivos.

### **Artículo 4. Fidelidad, colaboración, buena fe y confidencialidad.**

4.1. Todas las actuaciones del procedimiento se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en una carpeta electrónica, la que garantizará su fidelidad, preservación y la reproducción de su contenido. Asimismo, podrá decretarse a solicitud de parte o de oficio, que las audiencias respectivas en cualquier etapa del procedimiento se realicen por videoconferencia, resguardándose las garantías básicas del debido procedimiento.

4.2. Las partes, sus apoderados y todos quienes intervengan en el procedimiento deberán actuar de buena fe. Igualmente, deberán colaborar y aportar todo antecedente probatorio que sea requerido en conformidad al presente Reglamento.

4.3. Asimismo, las partes, sus apoderados y todos quienes intervengan en el procedimiento se comprometen a preservar la confidencialidad de la tramitación de la reclamación y su resolución, estándole prohibida la difusión de cualquier información sobre la misma, hasta que la resolución de la controversia no haya sido publicada en conformidad al reglamento y al convenio suscrito con la Cámara respectiva.

## **Título II. Procedimiento de consulta**

### **Artículo 5. Procedimiento de consulta sobre prácticas de la industria**



5.1. El Consejo podrá conocer, a solicitud de quienes sean parte o tengan interés legítimo en las prácticas o políticas de la Cámara o de un Asociado, existentes o por celebrarse, los asuntos de carácter no contencioso relativos al cumplimiento de la Normativa.

5.2. El procedimiento se iniciará por una presentación escrita interpuesta por cualquier Asociado, por la Unidad Guía o por cualquier persona, natural o jurídica, que tenga interés legítimo, cualquiera de ellos en adelante “Consultante”, en conformidad a las disposiciones pertinentes del presente Reglamento. Para el caso de presentaciones anónimas, éstas se harán ante la Unidad Guía, por correo electrónico enviado a la casilla [contacto@unidadtransparenta.cl](mailto:contacto@unidadtransparenta.cl), o en el módulo de consultas dispuesto en la página web [www.unidadtransparenta.cl](http://www.unidadtransparenta.cl). En estos casos, la Unidad Guía podrá actuar como consultante tras evaluar el mérito de la presentación.

5.3. La consulta al Consejo deberá incluir, a lo menos, la siguiente información:

- a) Nombre, correo electrónico y teléfono del Consultante;
- b) Fundamentación del interés legítimo cuando sea un tercero quien consulta;
- c) Exposición clara y detallada del asunto que se somete a consulta;

5.4. Las consultas se interpondrán mediante soporte electrónico ante la Secretaría Ejecutiva del Sistema por correo electrónico enviado a la dirección [secretariaag@uc.cl](mailto:secretariaag@uc.cl).

5.5. Una vez presentada la consulta, la Secretaría Ejecutiva analizará si cumple o no con lo dispuesto en los artículos 5.1 y 5.3 precedentes. En el evento que la consulta no dé cumplimiento al artículo 5.3, el Secretario Ejecutivo dirigirá una comunicación al Consultante para que, dentro del plazo de cinco días, proceda a completar su presentación o a subsanar los defectos formales de que adoleciere.

5.6. Transcurrido el plazo mencionado precedentemente sin que se completen o subsanen los defectos referidos, se archivará la consulta, sin más trámite, comunicándose dicho hecho al Consultante y registrando dicho ingreso y la razón de su término, en la página web correspondiente. El archivo de una consulta será informado por el Secretario Ejecutivo al Consejo en un plazo no superior a tres días.

5.8. En el evento que la consulta no dé cumplimiento al artículo 5.1, el Secretario Ejecutivo podrá declarar inadmisibile la consulta, bastando para ello su calificación fundada. La inadmisibilidad será informada por el Secretario Ejecutivo al Consejo en un plazo no superior a tres días.

5.9. Una vez verificados los supuestos de admisibilidad señalados en los párrafos anteriores, la Secretaría dictará una resolución en que declare admisible la consulta, notificándose al consultante para que en un plazo no superior a 15 días, todos los Asociados presenten sus observaciones y antecedentes al respecto. Dentro de dicho lapso de tiempo, se habilitará en la página web del Sistema, así como de [www.unidadtransparenta.cl](http://www.unidadtransparenta.cl) un mecanismo para



que cualquier tercero interesado pueda presentar sus observaciones y antecedentes sobre la solicitud.

5.10. Recibidos los antecedentes, la Secretaría Ejecutiva los remitirá a la Unidad Guía para que, en un plazo de hasta 20 días, recoja las observaciones adicionales y presente una propuesta técnica a la Secretaría Ejecutiva, que será puesta a disposición del Consejo para su revisión.

5.11. El Consejo tendrá un plazo de 60 días, contados desde que se aboca al conocimiento del asunto, para resolver la consulta. Dicho plazo podrá prorrogarse por igual término por una única vez, por el acuerdo de sus miembros.

5.12. El Consejo resolverá la consulta emitiendo un informe en que se referirá a la conformidad o disconformidad del asunto sometido a su consulta con la Normativa, pudiendo además realizar las sugerencias y prevenciones que estime pertinentes al caso consultado, así como las recomendaciones de modificación a la Normativa que considerare oportunas para su correcta aplicación, y para cumplir con los objetivos establecidos en la misma. En su informe, considerará especialmente el documento que le hiciere llegar la Unidad Guía, conforme al numeral 5.10, precedente.

### **Título III. Requerimiento de evaluación de conducta propia**

#### **Artículo 6. Requerimiento de evaluación de conducta propia.**

6.1. Cualquier Asociado o la Cámara, podrá presentarse ante la Secretaría Ejecutiva del Sistema para requerir una evaluación de conductas o actividades propias a fin de determinar su conformidad con la Normativa.

6.2. Si la solicitud hubiese sido interpuesta ante la Unidad Guía, ésta, a su vez, la remitirá a la Secretaría Ejecutiva del Sistema, dentro del plazo de 3 días, contados desde su recepción.

6.3. Una vez interpuesto el requerimiento de evaluación, o remitida por la Unidad Guía, el Secretario Ejecutivo procederá a realizar un examen de admisibilidad de acuerdo a las reglas previstas en el artículo 8.

6.4. Dentro del plazo de 10 días, contados desde la resolución que da inicio al procedimiento de requerimiento de evaluación de conducta propia, el solicitante deberá presentar ante la Secretaría Ejecutiva un programa de cumplimiento que contemple un plan de acciones y metas, para ser puesto a disposición de la Unidad Guía. Para estos efectos se entenderá como programa de cumplimiento, un plan de acciones y metas presentado por el



solicitante, para que, dentro del plazo determinado en el respectivo programa, los responsables adopten las medidas correctivas y compensatorias que resulten necesarias.

6.5. Aprobado el programa de cumplimiento por la Unidad Guía, el Secretario Ejecutivo remitirá dicho programa al Consejo del Sistema para su revisión y aprobación.

6.6. En caso de rechazarse el programa de cumplimiento por la Unidad Guía o por el Consejo del Sistema, el solicitante podrá volver a presentarlo por una única vez en cada instancia, enmendado aquellos aspectos que hubiesen sido observados.

6.7. Habiéndose aprobado el programa, la Unidad Guía deberá verificar el cumplimiento efectivo del mismo en los plazos establecidos. Una vez verificado el cumplimiento, la Unidad Guía remitirá los antecedentes al Secretario Ejecutivo, quien los presentará al Consejo para que dé por terminado el procedimiento de conformidad a lo señalado en el párrafo 6.9. En caso de incumplirse las obligaciones contraídas en el programa, la Unidad Guía remitirá los antecedentes ante el Secretario Ejecutivo, para proceder con la conformación del Tribunal de Autorregulación, el cual revisará el incumplimiento planteado y resolverá la aplicación de las sanciones que hubiesen correspondido a la conducta o actividad propia que motivó el requerimiento.

6.9. Cumplido el programa dentro de los plazos, el procedimiento por requerimiento de evaluación se dará por concluido mediante resolución del Consejo del Sistema, debiendo posteriormente el Secretario Ejecutivo archivar el expediente.

6.10. La Unidad Guía establecerá los criterios a los cuales deberá atenerse para aprobar un programa de cumplimiento, los que deberán ser aprobados por el Consejo del Sistema.

6.11. En caso que el requerimiento se hubiese presentado una vez iniciado un procedimiento por los mismos hechos ante el Sistema, no producirá ningún efecto respecto del solicitante, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 del presente Reglamento. Para lo anterior, bastará la calificación fundada que realice el Secretario Ejecutivo.

6.12 En caso de existir una resolución por requerimiento de evaluación de conducta propia, no podrá admitirse un reclamo presentado en contra del Asociado por los mismos hechos.

6.13 En caso de que un Asociado ya hubiese presentado un requerimiento de evaluación de conducta propia, la utilización por segunda y tercera vez de dicho mecanismo, en un periodo de dos años contados desde la fecha de la resolución, será revisada por el Consejo, el cual, junto a la exigencia del plan de cumplimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 6, podrá exigir el pago de una sanción económica, rebajada en un 75% y 50%, respectivamente.

#### **Título IV. Procedimiento de Reclamo**



## **Artículo 7. Formas de inicio del procedimiento de reclamo**

7.1. El procedimiento se iniciará por un reclamo escrito interpuesto por cualquier Asociado, por la Unidad Guía o por cualquier persona, natural o jurídica, que tenga interés legítimo; cualquiera de ellos en adelante “Reclamante”, dirigido en contra de otro Asociado, en adelante “Reclamado”, en conformidad a las disposiciones pertinentes del presente Reglamento.

7.2. Los reclamos únicamente podrán referirse a presuntas infracciones a la Normativa, fundadas en hechos ocurridos con una anticipación no superior a dos años contados desde el día de la presentación del reclamo.

7.3. Asimismo, quedan fuera del ámbito de competencia del Sistema aquellas presuntas infracciones a leyes penales o de libre competencia cometidas por algún Asociado, en cuyo caso el Consejo del Sistema estará facultado para remitir los antecedentes a las autoridades competentes y ordenará el archivo del reclamo o bien la suspensión del procedimiento hasta que concluya el procedimiento penal o de libre competencia, según corresponda. Lo anterior no obsta a que el Solicitante requiera perseverar en la revisión de los hechos que puedan constituir infracciones a la Normativa, sin perjuicio de las infracciones a leyes penales o de libre competencia.

7.4. El reclamo deberá contar con representación letrada e incluir, a lo menos, la siguiente información:

- d) Nombre, profesión u oficio, correo electrónico, teléfono y domicilio del Reclamante; nombre completo de quien lo represente y la naturaleza de la representación;
- e) Razón social, individualización del representante legal y domicilio del Reclamado. Asimismo, podrá señalar correo electrónico y teléfono de contacto del Reclamado.
- f) Exposición clara y detallada de los hechos constitutivos de la presunta infracción que se reclama, así como la especificación de la o las disposiciones de la Normativa en que se ampara.
- g) La enunciación precisa y clara de las peticiones concretas que se solicitan y la Normativa en que la misma está regulada.
- h) Los documentos y demás medios de prueba en que se fundamenta el reclamo.
- i) Ofrecer distintos medios de prueba que crean pertinentes para acreditar los fundamentos del reclamo.
- j) Declaración jurada simple de no estar actuando en representación o bajo la instrucción de un tercero, persona natural o jurídica.

7.5. Los reclamos se interpondrán preferentemente mediante soporte electrónico, por correo electrónico enviado a la dirección [secretariaag@uc.cl](mailto:secretariaag@uc.cl), debiéndose acompañar todos los antecedentes asimismo mediante soporte electrónico. En el evento que por la capacidad



técnica disponible no se pueda ingresar el reclamo y sus antecedentes mediante medios electrónicos, estos deberán presentarse por escrito al domicilio indicado en el respectivo convenio con la Cámara. No obstante, el Sistema procederá a su digitalización para la formación o incorporación a la respectiva carpeta electrónica.

7.6. Junto a la interposición del reclamo, el Reclamante deberá realizar el pago de una tasa administrativa, cuyo valor será definido anualmente por el Consejo y será publicada en la página web que mantendrá el Sistema. Lo anterior, sin perjuicio de los convenios que existan entre la Cámara y el Consejo relativos a las tarifas por uso del Sistema.

7.7. Excepcionalmente, tratándose de hechos graves que alcancen conocimiento público, cometidos presuntamente por algún Asociado o la Cámara, y que revistan carácter de infracción a la Normativa, la Secretaría Ejecutiva, a solicitud del Consejo, podrá requerir a la Unidad Guía que, dentro del plazo de 15 días, informe sobre el estado de la investigación de los hechos y sobre su decisión de interponer o no un reclamo ante el Sistema. En el evento que la Unidad Guía decida no interponer un reclamo, se informará de esta decisión al Consejo quien, excepcionalmente y debido a la gravedad del asunto, podrá fijarle un plazo para que formalice el reclamo correspondiente.

#### **Artículo 8. Examen de admisibilidad y notificación a las partes**

8.1. Una vez interpuesto el reclamo, el Secretario Ejecutivo analizará si cumple o no con lo dispuesto en los artículos 7.2, 7.3 y 7.4. En el evento que el reclamo no dé cumplimiento al artículo 7.4, el Secretario Ejecutivo dirigirá una comunicación a la parte solicitante para que, dentro del plazo de cinco días, proceda a completar el reclamo interpuesto o a subsanar los defectos formales de que adoleciere. En caso que el reclamo fuere extemporáneo, se aplicará lo dispuesto en el párrafo 8.2 siguiente.

8.2. Transcurrido el plazo mencionado precedentemente sin que se completen o subsanen los defectos referidos, se archivará el expediente, sin más trámite, comunicándose dicho hecho al Reclamante y registrando dicho ingreso y la razón de su término, en la página web correspondiente.

8.3. El Secretario Ejecutivo no dará curso a reclamos que versen sobre infracciones que emanen directa e inmediatamente de los hechos que ya hayan sido resueltos o que estén siendo conocidos en procedimientos seguidos ante el Sistema. Para lo anterior, bastará la calificación fundada que realice el Secretario Ejecutivo. Si se tratare de casos en que exista un procedimiento en curso ante el Sistema, el Secretario Ejecutivo le señalará al solicitante los datos de la mencionada causa, para efectos de lo dispuesto en el artículo 13.

8.4. El Secretario Ejecutivo tampoco dará curso a reclamos que se refieran a presuntas infracciones de leyes penales o de libre competencia, en cuyo caso informará de esta circunstancia al Consejo, para que proceda según lo dispuesto en el artículo 7.3.



8.5. Una vez verificados los supuestos de admisibilidad señalados en los párrafos anteriores, la Secretaría dictará una resolución en que declare admisible el reclamo interpuesto, notificándose a ambas partes.

8.6. En el caso del Reclamado, la notificación incluirá una copia del reclamo, de los demás antecedentes acompañados en el mismo, y de la resolución de admisibilidad. Esta notificación deberá realizarse mediante carta certificada al domicilio señalado y, además, a los correos electrónicos registrados al efecto. En el evento de ser rechazado el envío por correo electrónico, el Secretario Ejecutivo deberá obtener el correo electrónico actualizado para efectos de la notificación.

8.7. En el caso del Reclamante, la notificación de la resolución de admisibilidad deberá realizarse al correo electrónico señalado en su reclamo.

8.8. En aquellos casos en que el Reclamante no sea la Unidad Guía, el Secretario Ejecutivo también la notificará de la resolución que resuelve sobre la admisibilidad, junto a los antecedentes relevantes, al correo electrónico dispuesto al efecto, para que ésta ejerza las facultades previstas en el artículo 8.13.

8.9. Transcurridos los 10 días desde la notificación de admisibilidad, y sin que la Unidad Guía hubiese ejercido la facultad prevista en el párrafo 8.13, el Secretario Ejecutivo nombrará a uno de los mediadores de la nómina para que conduzca un procedimiento de mediación entre las partes en conformidad a lo dispuesto en el artículo 11. Se aplicará al mediador lo dispuesto en los artículos 12.4 y 12.5, en lo pertinente.

8.10. En contra de la resolución que se pronuncia sobre la admisibilidad del reclamo, o que derive a otro procedimiento en conformidad al artículo 13; las partes podrán oponerse fundadamente dentro de tercero día contados desde la fecha de su notificación, ante el mencionado Secretario para su reconsideración.

8.11. En contra de la resolución del Secretario Ejecutivo que norma al mediador, las partes podrán oponerse fundadamente, dentro de tercero día contados desde la fecha de su notificación ante el mencionado Secretario Ejecutivo para su reconsideración.

8.12.- La resolución del Secretario Ejecutivo que rechace una de las reconsideraciones señaladas en las secciones 8.10. y 8.11, podrá impugnarse por la parte agraviada directamente ante el Consejo, dentro de tercero día contado desde su notificación.

8.13. Dentro de los 10 días contados desde que hubiera sido notificada la declaración de admisibilidad, la Unidad Guía, con el acuerdo de la parte reclamada, podrá solicitar a la Secretaría Ejecutiva que fije una audiencia a fin de solicitar al Consejo del Sistema la suspensión del reclamo mediante una solución temprana, de conformidad con el artículo 9. Lo anterior podrá verificarse aún si el reclamo no hubiese sido interpuesto por la Unidad Guía.





### **Artículo 9. Solución temprana del procedimiento.**

9.1. En el evento que la Unidad Guía ejerza la facultad prevista en el artículo 8.13 del presente reglamento, el Secretario Ejecutivo citará a una audiencia a las partes, en la que el Consejo del Sistema resolverá sobre la solicitud de solución temprana. Dicha audiencia deberá realizarse dentro de los diez días siguientes a la solicitud de la Unidad Guía.

9.2 En la audiencia, el Consejo podrá requerir de la Unidad Guía los antecedentes que estimare necesarios para resolver, pudiendo aprobar la solicitud de solución temprana, en los siguientes casos:

- a. La conducta constituye una infracción leve a la Normativa;
- b. El reclamado no ha sido sancionado anteriormente por otra infracción similar en los últimos 2 años, y
- c. El reclamado no mantiene vigente una suspensión con motivo de otro procedimiento de solución temprana, al momento de verificarse los hechos materia del nuevo proceso,

9.3. El reclamante podrá asistir a la audiencia, debiendo ser oído por el Consejo.

9.4. Para aprobarse la solución temprana, el Consejo establecerá las condiciones a las que deberá someterse el reclamado, por el plazo que determine, el que no podrá ser inferior a un año, tiempo durante el cual se suspenderá el reclamo.

9.5. El Consejo del Sistema dispondrá, según correspondiere, que, durante el período de suspensión, el reclamado esté sujeto al cumplimiento de una o más de las siguientes condiciones:

- a) Implementar programas de capacitación validados por la Unidad Guía.
- b) Someterse a planes de monitoreo interno por parte de la Unidad Guía.
- c) Pagar una suma de dinero acordada con la Unidad Guía, destinada a iniciativas de carácter social.
- d) Otra condición que resulte adecuada en consideración con las circunstancias del caso concreto de que se tratare y fuere propuesta, fundadamente, por la Unidad Guía.

9.6. La resolución que aprobare la solución temprana, no será reclamable.

9.7. Cuando el reclamado incumpliere, sin justificación, grave o reiteradamente alguna de las condiciones impuestas, o fuere objeto de un nuevo reclamo, el Consejo, a petición de la Unidad Guía, revocará la solución temprana, y el procedimiento continuará de acuerdo con las reglas generales, sin posibilidad de someterse a un procedimiento de mediación.

9.8. La resolución que revocare la solución temprana, no podrá ser reclamada por las partes.



9.9. La Unidad Guía será responsable de verificar el cumplimiento de las condiciones impuestas, y de informar al Consejo el incumplimiento de estas, para efectos de lo previsto en el artículo 9.7 previo.

9.10. Transcurrido el plazo establecido de conformidad a lo señalado en el párrafo 9.4, sin que la solución temprana fuere revocada, se dará término al procedimiento, y se ordenará su archivo.

### **Artículo 10. Medidas urgentes.**

10.1. Para aquellos casos en que sea necesario aplicar una medida provisional, como por ejemplo la suspensión de la membresía o privación temporal de los derechos políticos de un Asociado, o alguna medida similar de carácter provisional, el Reclamante o la Unidad Guía podrán pedir que, junto con adoptarse la medida solicitada, se omita el trámite de mediación de que da cuenta el artículo 11 de este Reglamento y se constituya derechamente el Tribunal de Autorregulación.

10.2. Declarada la admisibilidad de la solicitud, el Secretario Ejecutivo citará dentro del día siguiente hábil al Consejo para la designación del Tribunal de Autorregulación que conocerá de la medida solicitada y en el cual quedará radicada la competencia para conocer el asunto de fondo. El mismo Consejo resolverá respecto de la solicitud de omisión del trámite de mediación conforme a lo previsto en el artículo anterior. La sesión de Consejo deberá celebrarse a más tardar dentro de quinto día contado de la fecha de citación.

10.3. El Tribunal conocerá de la medida solicitada en la forma prevista en los artículos 14, 15 y 16 de este Reglamento, con las siguientes excepciones:

- El plazo contemplado en el artículo 14.1 será de tres días.
- El plazo contemplado en el artículo 15.2 será de cinco días.
- El plazo contemplado en el artículo 16.1 será de dos días.
- No tendrá lugar lo dispuesto en los artículos 16.3, 16.4 y 16.5.

### **Artículo 11. Etapa de mediación**

11.1. El mediador designado deberá conducir el procedimiento de mediación y velará, durante todo el proceso, porque la misma se sujete a los principios de voluntariedad, igualdad, imparcialidad, buena fe y confidencialidad.

11.2. En virtud del principio de confidencialidad, todas las comunicaciones y declaraciones, verbales y escritas, que emitan el mediador, las partes y cualquier interviniente dentro del proceso de mediación serán confidenciales y tendrán el carácter de reservadas, siendo tratadas como información amparada por el secreto profesional del mediador, no pudiendo ser utilizadas en procedimiento administrativo o judicial alguno. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 11.9 siguiente.



11.3. La mediación se organizará mediante sesiones sucesivas, con la periodicidad que los interesados convengan. Con todo, el procedimiento de mediación no podrá durar más de 45 días desde la realización de la primera audiencia, caducando el mismo de pleno derecho; salvo que el mediador y ambas partes acuerden su prórroga por igual cantidad de días.

11.4. El mediador gozará de amplias facultades para impulsar el proceso eficientemente, promover acuerdos entre reclamante y reclamado y para velar activamente por la sujeción del procedimiento a los principios de la mediación. El mediador no tendrá autoridad para imponer un acuerdo a las partes.

11.5. Los interesados y el mediador podrán también acordar que todas o algunas de las actuaciones se lleven a cabo por medios electrónicos o por videoconferencia, siempre que se respeten los principios y reglas de la mediación. Igualmente, los interesados podrán, de común acuerdo, proponer la realización de las sesiones de mediación en un lugar diverso del lugar donde el mediador tenga su oficio, para evaluación por parte del mediador.

11.6. De cada sesión se levantará un acta que firmarán los asistentes, que consignará su fecha, lugar, duración, si se ha llegado o no a acuerdo y establecerá una fecha de la próxima sesión, de ser ello procedente.

11.7. Las partes podrán comparecer personalmente, sin necesidad de asistencia letrada.

11.8. El procedimiento de mediación culminará: i) por acuerdo celebrado entre las partes; ii) por la declaración de cualquiera de las partes de no seguir con el procedimiento; iii) por estimar el mediador que dicho mecanismo no contribuirá a la resolución de la disputa; y iv) por transcurrir el período de tiempo dispuesto sin lograr acuerdo entre las partes.

11.9. Tratándose de procedimientos de mediación iniciados como consecuencia de reclamos interpuestos por la Unidad Guía, únicamente se podrá llegar a acuerdo con la concurrencia de la mencionada entidad. Asimismo, en estos casos se deberá publicar el acuerdo, omitiendo referencia al monto de los valores pecuniarios que eventualmente integrasen el mismo. Además, dicha publicación deberá efectuarse en términos genéricos, no pudiendo divulgar información comercial sensible. Para tales efectos se entenderá por información comercial sensible aquella cuya revelación produzca o tenga la posibilidad de producir un daño económico para su titular. La publicación que da cuenta este numeral se deberá realizar tanto en la página web del Sistema como en la página que habilitará especialmente al efecto la Cámara.

11.10. En el evento que el procedimiento de mediación culmine con acuerdo de las partes, el mediador así lo informará al Secretario Ejecutivo, quien pondrá término al reclamo interpuesto por dicha causa, archivará el reclamo y enviará el acuerdo a la Unidad Guía. Respecto del acuerdo de mediación, deberá procederse a su publicación en los términos señalados precedentemente en el apartado 11.9, tanto en la página web del Sistema como en la página web que habilitará especialmente al efecto la Unidad Guía, si así fuere ello pertinente.



11.11. Salvo acuerdo en contrario entre las partes, los honorarios del mediador que intervenga en el proceso serán pagados por mitades entre ambas partes, según las tarifas que mantenga el Sistema permanentemente disponible al público en su página web.

### **Artículo 12. Constitución del Tribunal de Autorregulación**

12.1. En el evento que culminare el procedimiento de mediación sin acuerdo, el mediador deberá comunicar dicha circunstancia a la Secretaría, quien citará al Consejo para efectos de la nominación de quienes formarán el Tribunal de Autorregulación que conocerá el reclamo interpuesto. Lo mismo se aplicará en los casos que se hubiere revocado la solución temprana del procedimiento según lo previsto en el artículo 9, o se hubiere prescindido del procedimiento de mediación, en los casos previstos en el artículo 10.

12.2. El Consejo deberá designar como integrantes a aquellos que figuren en la nómina que al efecto mantendrá permanentemente actualizado el Consejo.

12.3. El Tribunal de Autorregulación estará conformado por tres integrantes y deberá respetar la composición acordada con la respectiva entidad gremial, en el convenio suscrito al efecto:

- Un integrante deberá ser un profesional con una trayectoria de al menos 6 años en un mercado regulado, o habiendo ocupado cargos de nivel gerencial, que sea de destacada trayectoria profesional.
- Un integrante deberá ser un profesor de derecho con al menos 6 años de destacada trayectoria académica en alguna facultad o escuela de derecho del país con al menos 5 años de acreditación otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación.
- Un integrante deberá ser un profesional que haya ocupado el cargo de directivo en una institución de salud pública, gubernamental o abogado integrante del Poder Judicial, con conocimientos en el ámbito de los mercados regulados

12.4. Una vez efectuado el nombramiento, el Secretario Ejecutivo comunicará dicha decisión a quienes hayan sido nombrados, para su aceptación o rechazo dentro de tercero día. En el evento que el nominado aceptare la nominación, deberá acompañar una declaración jurada de aceptación, independencia e imparcialidad, afirmando si existe o si no existe alguna relación pasada o presente, directa o indirecta, entre el declarante y cualquiera de las partes o de otra empresa del rubro de los asociados cuya causa deberá conocer, sus entidades relacionadas, sus abogados u otros representantes, ya sea financiera, profesional o de otra naturaleza. En caso de que se declare que existe alguna relación del tenor de las mencionadas, se deberán narrar los hechos y circunstancias que la constituyeren y una cualquiera de las partes podrá solicitar que se reemplace al integrante referido, dentro del plazo de tres días desde que el Secretario Ejecutivo le comunicare dicha declaración.



12.5. En el evento que el nominado no responda dentro de plazo, se entenderá que ha rechazado la designación, debiendo procederse a un nuevo nombramiento.

12.6. Una vez comunicada la aceptación de la designación en los términos del apartado 12.4, el Secretario Ejecutivo pondrá en conocimiento de las partes la integración del Tribunal, quienes tendrán tres días para oponerse a sus integrantes, justificando la causal de inhabilidad. La inhabilidad invocada será resuelta por el Consejo, en el menor tiempo posible, con audiencia de la otra parte.

12.7. Los integrantes del Tribunal de Autorregulación quedarán impedidos, por el plazo de dos años contados desde la notificación de la resolución que le ponga término a una causa, de asesorar, representar o patrocinar cualquiera de las partes.

### **Artículo 13. Acumulación de otros reclamos**

13.1. Por el período que va desde la presentación de la solicitud en conformidad al artículo 6 hasta el día anterior a que empiece a correr el plazo para contestar el reclamo dispuesto en el artículo 14, la Secretaría deberá entregar, si así lo solicitare el interesado, ya sea al mediador o al Tribunal de Autorregulación, según corresponda, copia de un nuevo reclamo interpuesto que verse sobre infracciones que emanen directa e inmediatamente de los mismos hechos del reclamo que esté conociendo.

13.2. En el caso señalado precedentemente, el mediador o el Tribunal de Autorregulación, según correspondiere, deberá considerar el nuevo reclamo presentado y facilitar la participación del reclamante respectivo en el procedimiento y en la aportación de los antecedentes con que cuente.

### **Artículo 14. Etapa de discusión**

14.1. Una vez expirado el plazo dispuesto precedentemente o resuelta las inhabilidades que se hubieren interpuesto, el Tribunal examinará el reclamo y solicitará a la parte Reclamada que formule sus descargos, por escrito, dentro de diez días.

14.2. La parte Reclamada deberá acompañar junto a sus descargos la prueba documental que pretenda hacer valer, como asimismo deberá ofrecer todo medio de prueba que estime pertinente.

### **Artículo 15. Etapa probatoria**

15.1. Recibidos los descargos, el Tribunal citará a una audiencia de prueba, la que deberá realizarse dentro de veinte días contados desde la presentación de los descargos por parte del reclamado.

15.2. En la citación a la audiencia, el Tribunal deberá determinar los hechos sobre los cuales se rendirá la prueba.



### 15.3. En la audiencia:

- Las partes ratificarán los términos del reclamo y de los descargos que se hubiesen efectuado, pudiendo complementar o precisar ciertos puntos de los mismos.
- El Tribunal podrá llamar a las partes a conciliación.
- Se recibirá la prueba ofrecida por las partes en el reclamo y en los descargos, en el orden que estime el Tribunal.
- El Tribunal podrá realizar todo tipo de preguntas a los representantes de las partes y a los testigos y demás intervinientes que se presenten ante el tribunal.
- Antes de finalizar la audiencia, el Tribunal dará espacio a las partes para que presenten sus alegatos de cierre.

Una vez concluida la audiencia, el Tribunal podrá, si así lo estimare de manera fundada, ordenar la realización de alguna diligencia probatoria adicional para el esclarecimiento de los hechos que fundamentan el reclamo. En este caso, deberá ofrecer siempre a las partes la posibilidad de rendir prueba nueva, que no se hubiese ofrecido oportunamente.

15.4. Si los hechos sobre los que las partes se encontraren rindiendo prueba constituyeran presuntas infracciones a leyes penales o de libre competencia vigentes, el Tribunal suspenderá la audiencia e informará dicha circunstancia al Consejo del Sistema, el cual procederá conforme a lo previsto en el párrafo 7.3.

15.5 La suspensión de la audiencia de conformidad con lo previsto en el inciso anterior, durará mientras la investigación en sede penal o administrativa se encuentre vigente, y mientras no se haya dictado sentencia firme y ejecutoriada.

15.6. En caso de que la empresa infractora sea formalizada en sede penal o requerida en sede de libre competencia, por conductas especialmente graves, el Consejo del Sistema decretará la medida preventiva de participación incorporada en la Normativa

15.7. En caso de que la empresa infractora sea absuelta o el procedimiento hubiere culminado sin reconocimiento de responsabilidad, se continuará con el procedimiento ante el Tribunal de Autorregulación, conforme a su mérito.

### **Artículo 16. Resolución que resuelve el reclamo**

16.1. Dentro de veinte días contados desde la finalización de la audiencia, el Tribunal deberá pronunciarse por escrito respecto del reclamo interpuesto, señalando los fundamentos de su resolución.



16.2. Al momento de valorar la prueba rendida, el Tribunal procederá con libertad, pero no podrá contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente y tecnológicos afianzados.

16.3. El Tribunal deberá hacerse cargo en su fundamentación de toda la prueba producida que resultare conducente a su resolución. Podrá facultativamente referirse a la prueba que hubiere desestimado indicando en tal caso las razones tenidas en cuenta para hacerlo.

16.4. En la parte resolutive, el Tribunal deberá declarar que si procede o no procede la aplicación de alguna sanción respecto de los hechos que se dieron por acreditados. Al determinar la sanción, deberá hacer referencia a las disposiciones de la Normativa que la consagren y no podrá imponer una sanción más gravosa que aquella solicitada en el reclamo ni distinta de aquellas contenidas en la Normativa.

16.5. En el caso que el Tribunal apreciare la existencia de la infracción y la Reclamada afectada hubiera obrado de buena fe y efectuando una consulta previa a la Unidad Guía en conformidad a lo dispuesto en las disposiciones pertinentes de la Normativa, el Tribunal podrá no imponer sanción alguna, limitándose únicamente a declarar la existencia de una infracción y a exigir el cese de inmediato de los hechos o conductas constitutivos de la misma.

16.6. La resolución será notificada a las partes mediante correo electrónico y carta certificada, como asimismo a el Secretario Ejecutivo.

### **Artículo 17. Sistema recursivo**

17.1. En contra de las resoluciones del Tribunal, cualquiera de las partes podrá interponer recurso de reposición y de aclaración, rectificación o enmienda dentro de quinto día. Ambos recursos, podrán plantearse conjunta o separadamente, y tendrán efecto suspensivo.

17.2. Excepcionalmente, en contra de la resolución que resuelve el Reclamo, la parte agraviada podrá interponer, de manera fundada, recurso especial de reclamación, en caso de que la misma haya sido dictada con ocasión de una falta o abuso grave por parte del Tribunal, que haya influido sustancialmente en la decisión adoptada. Dicho recurso deberá interponerse dentro de quinto día ante el Tribunal para su conocimiento por parte del Consejo y su sola interposición tendrá efecto suspensivo. Interpuesto el recurso, el Tribunal examinará si fue interpuesto dentro de plazo y lo enviará al Consejo para su conocimiento, entidad que citará a una audiencia de alegatos que deberá efectuarse en el menor plazo posible.

17.3. Concluidos los mismos, el Consejo, fundadamente y por mayoría simple, dictará resolución dentro de un plazo que no podrá exceder los veinte días, desechando u acogiendo el recurso. Si acoge el recurso, ordenará que se lleve a cabo un nuevo



procedimiento, procediendo a la designación de los nuevos integrantes del Tribunal de Autorregulación en conformidad al artículo 12.

### **Artículo 18. Reclamos por presuntas infracciones contra la Cámara**

18.1. Cualquier Asociado, la Unidad Guía o cualquier persona, natural o jurídica, que tenga interés legítimo, podrá dirigir un reclamo en contra de la Cámara, en conformidad con las disposiciones pertinentes del presente Reglamento, por presuntas infracciones a los estándares éticos adoptados por la Asociación.

### **Titulo V. Disposiciones finales.**

#### **Artículo 19. Destino de los fondos recaudados**

19.1. Todo valor pecuniario que se imponga a algún Asociado, sea como consecuencia de un acuerdo de mediación, sea como condición de una solución temprana del procedimiento, o como consecuencia de otra resolución del Tribunal de Autorregulación, deberá ser utilizado para las actividades y fines que determine la Unidad Guía vinculados con la educación, promoción y fortalecimiento de la cultura ética empresarial.

19.2 Los pagos deberán acreditarse debidamente ante la Unidad Guía.

#### **Artículo 20. Publicidad y recopilación de las resoluciones**

20.1 La resolución que resuelva una consulta, una revisión o un reclamo será publicada, una vez que esté firme y ejecutoriada, entendiéndose que lo está si las partes interesadas no deducen recurso alguno, hecho que certificará el Secretario Ejecutivo, o bien una vez que se notifique el cúmplase del último recurso interpuesto

20.2. Dicha publicación estará a cargo de la Secretaría del Sistema y/o de la de la Unidad Guía y sólo podrá omitirse la información comercial sensible que el Tribunal fundadamente determine.

#### **Artículo 21. Honorarios del Tribunal de Autorregulación y la tarifa de administración**

21.1 Los honorarios del Tribunal de Autorregulación y del Consejo cuando actúa en conocimiento de un recurso especial de reclamación mencionado en el artículo 17 precedente, así como la tarifa de administración del Servicio, serán aquellos pactados con la Cámara y/o aquellos definidos y publicados en la página web del Sistema, con base a criterios de mercado de las buenas prácticas existentes en centros de arbitraje nacionales e internacionales, asociados a entidades universitarias o sin fines de lucro.

21.2. Para aquellos casos en que la parte reclamante y reclamada sean asociadas a la Cámara, los honorarios y la tarifa de administración deberán ser soportados por las partes





en iguales proporciones, sin perjuicio de la alteración a dicha regla que acuerde el Tribunal de Autorregulación, quien podrá condenar en costas a la parte vencida o a quien haya realizado un reclamo que califique de infundado. A su vez, los honorarios del Consejo en aquellos casos que conozca del recurso especial de reclamación serán pagados por el recurrente, sin perjuicio de lo que finalmente disponga la mencionada entidad.

21.3. Los honorarios y la tarifa de administración que da cuenta el presente capítulo deberán ser pagados a la Secretaría dentro de diez días de constituido el Tribunal de Autorregulación en conformidad al artículo 12 o requerida la constitución del Consejo según corresponda.

ARTÍCULO TRANSITORIO. El arancel del costo del Sistema se publicará en la página web del Sistema una vez transcurridos ciento veinte días contados desde la entrada en vigencia de este reglamento.



## **REGLAMENTO ORGÁNICO DEL SISTEMA DE AUTORREGULACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS GREMIALES**

Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales, en adelante el “Sistema”, es una iniciativa creada al alero del Programa de Sostenibilidad Corporativa y del Programa Reformas a la Justicia UC, dentro de la Facultad de Derecho de la P. Universidad Católica de Chile y de su organización, que tiene por finalidad administrar diferentes mecanismos de resolución de conflictos gremiales que afectan a asociados que forman parte de una asociación gremial, así como promover y realizar distintas actividades que fortalezcan las buenas prácticas empresariales y gremiales.

Todo ello conforme a sus respectivos reglamentos, las disposiciones legales pertinentes y a lo preceptuado en el presente reglamento.

### **Título I. Consejo del Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales**

#### **Artículo 1. Función**

El Consejo es el órgano directivo del Sistema y a él competen todas las funciones señaladas en este Reglamento.

El Sistema tiene por finalidad promover las buenas prácticas gremiales y asimismo proveer de un mecanismo independiente, imparcial, eficiente, altamente calificado y técnico de resolución de conflictos entre los asociados de las asociaciones gremiales y entre ellos y terceros, con ocasión de infracciones a los códigos o normas deontológicas y de buenas prácticas.

Los principios que rigen el Sistema son los de imparcialidad, independencia, celeridad, eficacia y transparencia, y busca constituirse en una herramienta al servicio de las organizaciones gremiales en la implementación de sus códigos de ética y mejores prácticas.

#### **Artículo 2. Composición**



El Consejo estará integrado por cinco miembros, dos nombrados por el Programa Reformas a la Justicia UC, dos por el Programa de Sostenibilidad Corporativa y uno por el Decano de la Facultad de Derecho.

Los órganos que realicen las designaciones deberán tener presente en las nominaciones que realice, alcanzar la mayor representatividad y conocimiento con el rubro de los mercados regulados.

Los consejeros durarán en sus funciones cuatro años, reelegibles sólo por un período adicional. En la primera sesión de cada período, el Consejo procederá a elegir entre sus integrantes a un Presidente y a un Vicepresidente, que ejercerán su función por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos por una vez. Esta elección deberá tener lugar dentro de los treinta días siguientes al inicio del período respectivo.

En caso de ausencia o impedimento del Presidente éste será reemplazado por el Vicepresidente.

La designación de los Consejeros podrá renovarse por períodos sucesivos.

El cargo de Consejero que quedare vacante por renuncia, fallecimiento, remoción o cualquier otro impedimento que haga imposible seguir ejerciendo el cargo, será llenado del mismo modo como fue designado el Consejero saliente. El reemplazante permanecerá en funciones por el término que restare del período respectivo.

### Artículo 3. Sesiones

El Consejo sesionará, al menos, cuatro veces en el año y toda vez que lo convoque el Presidente o cuando lo soliciten al menos tres Consejeros.

El Consejo podrá sesionar válidamente con la mayoría simple de sus miembros y la citación debe efectuarse con una antelación no inferior a tres días. Los acuerdos del Consejo se adoptarán por mayoría de votos de los presentes en la sesión, salvo disposición especial en contrario de estos Estatutos. El voto del Presidente, o de quien haga sus veces, será dirimente en casos de empate.

Las sesiones y actuaciones del Consejo tendrán carácter reservado, salvo que la mayoría de los Consejeros presentes en la sesión respectiva acuerde lo contrario.

### Artículo 4. Funciones del Consejo

A.- La dirección del Sistema velando por su funcionamiento y el cumplimiento de sus principios y objetivos.

B.- La elaboración, mantención y actualización de nóminas de mediadores y de personas idóneas para integrar el Tribunal de Autorregulación en aquellos casos que se requiera,



compuesta por personas nacionales e internacionales, la remoción de aquellos que pierdan alguno de los requisitos habilitantes o exhiban una manifiesta negligencia o falta de responsabilidad en el desempeño de los deberes para con el Sistema y las partes.

C.- Las designaciones de los integrantes del Tribunal de Autorregulación que deban conocer de un determinado asunto sometido al conocimiento del Sistema.

D.- Aprobar convenios con Asociaciones Gremiales relativas a la determinación de los aranceles de honorarios y las tarifas de los servicios que presta el Sistema, junto con el procedimiento de cobro y las facultades pertinentes a ello.

E.- Dictar los Reglamentos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Autorregulación y Buenas Prácticas Gremiales.

F.- Determinar los órganos permanentes que fuesen necesarios para el cumplimiento de las funciones del Sistema y dotarlos de sus atribuciones y facultades pertinentes.

G.- Servir como órgano resolutorio en materia de reclamos contra de mediadores e integrantes de los Tribunales de Regulación Privada

H.- Velar por el fiel cumplimiento del Reglamento y los Estatutos del Sistema.

I.- Cuando corresponda, poner a disposición de las autoridades competentes, la información de que hubiere tomado conocimiento en el marco de un procedimiento de reclamo, sobre presuntas conductas que infringen leyes penales o de libre competencia vigentes.

J.- Cumplir con las demás tareas que se le encomienden, en virtud del respectivo convenio firmado con la asociación gremial.

#### Artículo 5. Funciones del Presidente del Consejo

Son funciones del Presidente del Consejo:

A.- Velar por el cumplimiento de los Estatutos y Reglamentos de los mecanismos del Sistema y de las decisiones que adopte el Consejo;

B.- Convocar y presidir las reuniones del Consejo;

C.- Decidir con su voto en los casos de empate en las votaciones del Consejo;

D.- Proponer medidas necesarias para la mejor organización del Sistema;

E.- Representar al Sistema;

F.- Las demás que señale el Consejo.



## Artículo 6. Nóminas de mediadores y nóminas de candidatos a integrar los tribunales de regulación privada que se constituyan

El Consejo confeccionará y mantendrá nóminas permanentes de mediadores y de aquellas personas idóneas para integrar los tribunales de regulación privada que se les solicite constituir, por industrias o asociaciones gremiales.

La nómina de mediadores deberá estar compuesta por personas que cuenten con experiencia en mediación civil o comercial y con adecuada capacitación en la materia. Además, deberán contar con intachable conducta anterior y buen prestigio entre sus pares.

La nómina de candidatos a integrar los tribunales de regulación privada respectivos estará compuesta por profesionales según el perfil que se defina mediante convenio que se suscriba entre el Sistema y cada Asociación Gremial.

## **Título II. De la Secretaría Ejecutiva**

### Artículo 7. Objeto y nombramiento

El Sistema contará con un Secretario Ejecutivo encargado de ejecutar las tareas administrativas del Sistema en apoyo de una adecuada marcha de los asuntos sometidos a su conocimiento. Igualmente deberá velar por el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Consejo.

El Secretario Ejecutivo será nombrado por el Consejo y recaerá siempre en un abogado con conocimiento en el sistema de resolución de conflictos con al menos 6 años de ejercicio profesional y reconocida trayectoria.

### Artículo 8. Funciones

Corresponderá al Secretario Ejecutivo:

A.- La dirección y ejecución de las políticas adoptadas por el Consejo y la gestión general del Sistema;

B.- Actuar como Secretario del Consejo; en tal carácter participará en todas las sesiones con derecho a voz;

C.- Organizar, de acuerdo con los recursos humanos y el presupuesto aprobado, administrativamente al Servicio y dirigir y coordinar al personal necesario para prestar adecuadamente las funciones encomendadas;



D.- La difusión y promoción de las buenas prácticas gremiales en lo relacionado con la resolución de sus conflictos en particular y respecto de los alternativos de resolución de conflictos en general. Lo anterior, mediante la realización de estudios, cursos y convenios.

E.- Velar por mantener vigentes los contratos con las asociaciones gremiales que forman parte del sistema, verificar el pago anual de la membresía y mantener un repositorio actualizado con las normas y manuales de buenas prácticas de cada institución.

F.- Rendir cuenta al Consejo, en aquellos casos que así se lo solicite y al menos de manera trimestral, la cantidad de ingresos recibidos y el estado de su tramitación.

G.- En general, toda otra función que le encomienden los presentes Estatutos, que le sea encargada por el Consejo.