

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL  
Y FAMILIA  
SUBSECRETARÍA DE LA NIÑEZ  
Fiscalía

JUR. CBS. BHLI/AVC



CONTRALORIA GENERAL  
OFICINA GENERAL DE PARTES

28 JUN. 2019

**APRUEBA REGLAMENTO DEL ARTÍCULO 26  
INCISO PRIMERO DE LA LEY N° 21.120, QUE  
RECONOCE Y DA PROTECCIÓN AL DERECHO  
A LA IDENTIDAD DE GÉNERO.**

DECRETO SUPREMO N° 3 /

SANTIAGO, - 6 JUN 2019

**VISTO:**

Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado mediante el decreto supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N° 20.530, que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N° 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género; en la ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación; en la ley N° 19.628, sobre protección a la vida privada; en la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud; en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el decreto supremo N° 830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga la Convención sobre los Derechos del Niño y en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1°. Que, el día 10 de diciembre de 2018 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, cuyo objeto es regular los procedimientos para acceder a la rectificación de la partida de nacimiento de una persona en lo relativo a su sexo y nombre, ante el órgano administrativo o judicial respectivo, cuando dicha partida no se corresponda o no sea congruente con su identidad de género.

CONTRALORIA GENERAL  
OFICINA GENERAL DE PARTES

28 MAR 85

UTILIZADO

2°. Que, la ley precedentemente señalada, contempla la facultad de rectificación de la partida de nacimiento a las personas mayores de catorce años, siendo un procedimiento de naturaleza judicial la rectificación respecto de los mayores de catorce y menores de dieciocho años de edad. Lo anterior, en virtud del artículo 13 de la ley N° 21.120 que establece que es competente para conocer de dicha solicitud el tribunal con competencia en materias de familia correspondiente al domicilio del solicitante.

3°. Que, el artículo 23 de la ley N° 21.120, establece que los niños, niñas o adolescentes cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral y sus familias podrán acceder a los programas de acompañamiento profesional, los que consistirán en una orientación profesional multidisciplinaria que incluirá acciones de asesoramiento psicológico y biopsicosocial, cuyo objeto será el otorgamiento de herramientas que permitan el desarrollo integral del niño, niña o adolescente, de acuerdo a su identidad de género.

4. Que, el inciso segundo del artículo 23 de la ley N° 21.120, establece que las acciones que contemplen los programas de acompañamiento profesional deban ser diseñadas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en colaboración con el Ministerio de Salud. Dichas acciones podrán ser ejecutadas por personas jurídicas sin fines de lucro que cuenten con acreditación vigente ante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

5°. Que, por su parte, el inciso primero del artículo 26 de la ley N° 21.120, establece que un reglamento, dictado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, suscrito también por el Ministerio de Salud, regulará las acciones mínimas que deberán contemplar los programas de acompañamiento referidos en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, así como los requisitos, vigencia y cancelación de la acreditación de las personas jurídicas sin fines de lucro que prestarán dichos programas. Asimismo, dicho reglamento regulará cualquiera otra materia necesaria para la correcta aplicación de los programas de acompañamiento profesional.

#### **DECRETO:**

**APRUÉBASE** el Reglamento del artículo 26 inciso primero de la ley N° 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, cuyo texto es el siguiente:

### **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°. Objeto.** El presente reglamento regula las acciones mínimas que deben contemplar los programas de acompañamiento profesional que establece el artículo 23 de la ley N° 21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, así como los requisitos, vigencia y cancelación de la acreditación de las personas jurídicas sin fines de lucro que ejecutarán dichos programas. Asimismo, el reglamento regula otras materias necesarias para la correcta aplicación de los programas de acompañamiento profesional referidos, como el contenido de los

**UTILIZADO**

informes que se realicen con ocasión del programa y el proceso de reclamación contra personas jurídicas acreditadas.

**Artículo 2°.** **Sujetos de atención.** Podrán acceder a los programas de acompañamiento profesional que regula el presente reglamento los niños, niñas o adolescentes cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral y sus familias.

**Artículo 3°.** **Programas de acompañamiento profesional.** Los programas de acompañamiento profesional que establece el artículo 23 de la ley N° 21.120, consistirán en una orientación profesional multidisciplinaria que incluirá acciones de asesoramiento psicológico y biopsicosocial, cuyo objeto será el otorgamiento de herramientas a los sujetos de atención que permitan el desarrollo integral del niño, niña o adolescente, de acuerdo a su identidad de género.

Los programas de acompañamiento profesional procurarán entregar al niño, niña o adolescente las herramientas necesarias para que pueda desarrollar integralmente sus potencialidades, de acuerdo a su identidad de género, según su edad y grado de madurez. Estas podrán ser otorgadas directamente al niño, niña o adolescente o a su familia, además de aquellas que sean necesarias de entregar a la comunidad en la que se desarrolla habitualmente, en virtud del interés superior del niño.

El acompañamiento profesional deberá otorgarse de manera regular al niño, niña o adolescente y su familia durante el tiempo que sea indispensable para la entrega de herramientas que permitan su desarrollo integral, de acuerdo a su identidad de género.

**Artículo 4°.** **Prestadores de los programas de acompañamiento profesional.** Los programas de acompañamiento profesional que regula el presente reglamento podrán ser ofrecidos por el Estado directamente, o por personas jurídicas sin fines de lucro que cuenten con acreditación vigente otorgada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, debiendo para estos efectos cumplir con los requisitos y condiciones establecidas en el Título III del presente reglamento.

**Artículo 5°.** **Acceso voluntario a los programas de acompañamiento profesional.** La decisión de acceder a los programas de acompañamiento profesional, así como la de participar de las diversas acciones que éstos comprendan, será siempre voluntaria. El acompañamiento profesional solo podrá otorgarse en la medida que sea solicitado por el niño, niña o adolescente, de acuerdo a su edad y grado de madurez, o su familia. Para estos efectos, se requerirá el consentimiento de cada uno de los sujetos de atención de forma separada.

En ningún caso, el niño, niña o adolescente accederá al programa de acompañamiento profesional o a algunas de las acciones que éste comprenda, si es que manifiesta su oposición al programa o a las referidas acciones.

El niño, niña o adolescente deberá contar con la autorización de al menos uno de sus representantes legales para acceder a los programas de acompañamiento profesional.

No obstante lo anterior, todo niño, niña o adolescente podrá acceder a información clara y objetiva sobre el contenido del programa de acompañamiento profesional y las

**UTILIZADO**

prestaciones ofrecidas, sin que sea necesaria la autorización señalada en el inciso anterior.

**Artículo 6°. Principios que rigen a los programas de acompañamiento profesional.** Sea que se ejecuten por el Estado directamente o por personas jurídicas sin fines de lucro que cuenten con acreditación vigente ante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, son principios rectores de los programas de acompañamiento profesional el interés superior del niño, su derecho a ser oído, la autonomía progresiva, la no patologización, la no discriminación arbitraria, la confidencialidad, la dignidad de trato y el derecho y deber preferente de los padres a educar a sus hijos.

**Artículo 7°. Características de los programas de acompañamiento profesional.** El acompañamiento que brinden los programas será personalizado. Esto significa que el equipo profesional que intervenga en el programa de acompañamiento respectivo, deberá respetar los procesos individuales de cada niño, niña o adolescente, así como de su grupo familiar. Para ello, deberá considerar la autonomía progresiva de los primeros, además de su contexto psicosocial y familiar.

Asimismo, durante la ejecución de los programas el equipo profesional no podrá realizar acción alguna frente a la oposición del niño, niña o adolescente y/o el representante legal que otorgó la autorización a que se refiere el inciso tercero del artículo 5° del presente reglamento, respecto de la continuidad o la ejecución de una o más acciones del programa de acompañamiento respectivo.

Las atenciones realizadas en el marco de los programas de acompañamiento, serán consideradas dato sensible de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, y los artículos 12 y 13 de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

**Artículo 8°. Deberes en la ejecución de los programas de acompañamiento profesional.** Los prestadores de los programas de acompañamiento profesional, durante su ejecución, deberán en todas las acciones que formen parte del mismo y en cualquier circunstancia, cumplir con los siguientes deberes:

- a) Dar un trato digno al niño, niña o adolescente y su familia.
- b) Comunicarse de manera clara con el niño, niña o adolescente y su familia, teniendo siempre en consideración la edad y el grado de madurez de los primeros.
- c) Dejar constancia, por escrito, de la aceptación o rechazo del programa de acompañamiento, así como de cualquier cambio en la voluntad manifestada por el niño, niña o adolescente y su familia, durante la ejecución del programa.
- d) Entregar el registro de las atenciones realizadas por el programa, a solicitud del niño, niña o adolescente de acuerdo a su edad y grado de madurez, o de su representante legal, en casos de que manifiesten la intención de cambiar de entidad prestadora del programa de acompañamiento profesional u otra circunstancia que lo amerite.
- e) Dar cumplimiento cabal a los principios establecidos en el artículo 6° del presente reglamento.
- f) Respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del

**MUTILIZADO**



Niño, en los demás tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional.

## TÍTULO II

### PRESTACIONES MÍNIMAS QUE DEBEN INCLUIR LOS PROGRAMAS DE ACOMPañAMIENTO PROFESIONAL

**Artículo 9°. Acciones mínimas de los programas de acompañamiento profesional.** Las acciones mínimas que deben contemplar los programas de acompañamiento profesional son las siguientes:

- a) Acogida y contención, consistentes en brindar un espacio profesional de escucha atenta, y apoyo emocional y cognitivo al niño, niña o adolescente y su familia.
- b) Orientación al niño, niña o adolescente y su familia sobre recursos de apoyo con los que cuenta o a los que pudiera acceder, ya sean familiares, sociales, profesionales, y cualquier otro disponible en su entorno.
- c) Evaluación psicosocial, la cual deberá incluir las siguientes acciones:
  - i. Evaluación psicosocioemocional del niño, niña o adolescente, que incluya la exploración sobre el motivo de ingreso al programa, antecedentes de su desarrollo socio-emocional, familiar, cognitivo y su funcionamiento actual, experiencias de adversidad y situaciones de victimización.
  - ii. Evaluación al grupo familiar, enfocado a explorar fortalezas y debilidades del funcionamiento familiar, percepción y actitud hacia la identidad de género del niño, niña o adolescente, estresores familiares, y redes de apoyo, a fin de identificar los factores protectores y espacios de mejora para beneficio de los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención.
  - iii. Evaluación del contexto escolar y social, destinada a conocer la percepción y actitud hacia el niño, niña o adolescente y a su familia así como detectar la presencia de prácticas discriminatorias, fortalezas y debilidades de las redes existentes.
- d) Visitas domiciliarias, las cuales pueden ser realizadas al hogar familiar, a la escuela, o a los establecimientos de las redes de apoyo con el objeto de promover la inclusión social del niño, niña o adolescente.
- e) Consultas con psicólogo, para el fortalecimiento de un autoconcepto positivo, un desarrollo socioemocional saludable, incluyendo también apoyo en las dificultades sociales y familiares, en el fomento de estrategias de autocuidado y en la disminución de estigma internalizado, si lo hubiere.
- f) Intervención familiar, destinada al otorgamiento de herramientas, desarrollo de recursos protectores, fortalecimiento de habilidades parentales y favorecimiento de una crianza respetuosa.
- g) Acompañamiento en la toma de decisiones difíciles del niño, niña o adolescente, de acuerdo a la edad y grado de madurez, y en relación a su identidad de género.
- h) Seguimiento respecto al acompañamiento del niño, niña y adolescente, su contexto escolar y familiar.

Adicionalmente, en los casos que sea necesario según la evaluación realizada en virtud de la letra c) del presente artículo, la entidad prestadora deberá garantizar la disponibilidad de psiquiatras, para las atenciones de salud mental que requieran

**UTILIZADO**

atención especializada. Esta prestación podrá otorgarse mediante profesionales propios o a través de convenios de colaboración. Estos convenios deberán incluir protocolos de acción para la derivación, coordinación y seguimiento del niño, niña y adolescente a fin de efectuar un acompañamiento integral del sujeto de atención.

**Artículo 10. Informes.** Si el niño, niña o adolescente se encontrare participando del programa de acompañamiento profesional, éste o sus representantes legales según corresponda podrán solicitar un informe de avance al prestador que se encuentre realizando el acompañamiento.

En caso que un niño, niña o adolescente hubiere participado por al menos un año en los programas de acompañamiento profesional que regula el presente reglamento, podrá solicitar un informe de participación en el programa, según lo establecido en el inciso tercero del artículo 23 de la ley N° 21.120, el cual podrá reemplazar a aquel de que trata el literal a) del inciso tercero del artículo 17 de la misma ley, si efectuare una relación circunstanciada de todas las actividades de acompañamiento realizadas.

Los informes podrán entregarse en formato físico o digital al solicitante.

**Artículo 11. Contenido mínimo de los informes.** Los informes señalados en el artículo precedente deberán al menos indicar lo siguiente.

- a) Identificación del niño, niña o adolescente participante y su familia.
- b) Indicación de fecha de ingreso al programa, y si son actualmente sujetos de atención. En caso de haber existido egreso, señalar dicha fecha.
- c) Antecedentes psicosociales del niño, niña o adolescente y su familia, que incluyan los aspectos más relevantes obtenidos en la evaluación psicosocial, descrita en el artículo 9 letra c) del presente reglamento.
- d) Descripción de cada actividad de acompañamiento realizada, indicando objetivo de la actividad, participantes, síntesis de lo realizado y resultados obtenidos.
- e) Conclusiones del equipo multidisciplinario respecto al proceso de acompañamiento profesional del niño, niña o adolescente y su familia, el que podrá incluir un pronunciamiento que descarte la influencia de terceros sobre la voluntad expresada por el niño, niña y adolescente en cuanto a su identidad de género.

**Artículo 12. Negación o dilación injustificada.** Los prestadores de los programas de acompañamiento profesional no podrán negar o dilatar injustificadamente la entrega de los informes a que hacen referencia los artículos precedentes. Se entenderá por dilación injustificada cuando no se hubieren evacuado dentro del plazo de treinta días hábiles contados desde la solicitud del mismo.

La negación o dilación injustificada podrá dar lugar a reclamaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del presente reglamento.

UTILIZADO

**TÍTULO III**  
**ACREDITACIÓN, REQUISITOS Y CANCELACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS SIN**  
**FINES DE LUCRO QUE PUEDEN OTORGAR LOS PROGRAMAS DE**  
**ACOMPañAMIENTO PROFESIONAL**

**Artículo 13. De la acreditación.** Las personas jurídicas sin fines de lucro interesadas en otorgar los programas de acompañamiento profesional a niños niñas y adolescentes y sus familias, de los que trata este reglamento, deberán solicitar al Ministerio de Desarrollo Social y Familia su acreditación, la que se otorgará mediante resolución de la Subsecretaría de la Niñez.

Los órganos de la administración del Estado que ejecuten, en el marco de sus competencias, los programas de acompañamiento profesional que regula el presente reglamento, no requerirán de dicha acreditación.

**Artículo 14. De los requisitos para la acreditación.** Las personas jurídicas sin fines de lucro interesadas en otorgar los programas de acompañamiento profesional deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar legalmente constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro conforme al Título XXXIII del Libro I del Código Civil o a otras leyes especiales que regulen la constitución de dichas entidades.
- b) Contar con instalaciones que garanticen a los niños, niñas o adolescentes y sus familias tener una atención personalizada en condiciones de privacidad.
- c) Contar con un equipo biopsicosocial de profesionales que cuenten con formación y experiencia acreditable de al menos dos años en trabajo en niñez y familia, perspectiva de derechos, enfoque sistémico familiar, ciclo vital, intervención familiar e intervención comunitaria. Este equipo deberá estar integrado por, a lo menos, un psicólogo y un trabajador social.
- d) Disponer, en los casos que sea necesario, según lo dispuesto en el inciso final del artículo 9 del presente reglamento, de un especialista en psiquiatría con experiencia acreditable de al menos dos años en atención infantojuvenil. En caso de no contar con dicho profesional, se garantizará su acceso mediante el establecimiento de convenios de colaboración que incluyan protocolos de acción para derivación, coordinación y seguimiento del niño, niña y adolescente a fin de efectuar un acompañamiento integral del sujeto de atención.
- e) Los profesionales y el personal de apoyo que participen en los programas de acompañamiento no deben haber sido condenados por crímenes o simples delitos, contemplados en los párrafos V y VI del Título séptimo del Libro II del Código Penal, ni encontrarse inhabilitados para trabajar con menores de edad en virtud de la ley N° 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.

**Artículo 15. De la solicitud de acreditación.** Para solicitar la acreditación, la persona jurídica sin fines de lucro interesada, deberá presentar al Ministerio de Desarrollo Social y Familia los antecedentes que a continuación se detallan:

- a) Formulario de acreditación completo y suscrito por el representante legal de la institución. Para estos efectos, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, elaborará un formulario de postulación tipo que pondrá a disposición de las entidades interesadas.

**UTILIZADO**

- b) Copia autorizada de la escritura de constitución de la persona jurídica o sus estatutos, según correspondiere, y de todas las modificaciones que digan relación con la personería, composición del directorio, razón social, domicilio, patrimonio, o con otro aspecto relevante y pertinente a los fines de la acreditación, si las hubiere.
- c) Certificado de vigencia de la persona jurídica, emitido con máximo seis meses de anterioridad a la fecha de su presentación.
- d) Certificado de composición de los órganos de dirección y administración de la persona jurídica sin fines de lucro, emitido con máximo seis meses de anterioridad a la fecha de su presentación.
- e) Domicilio de la persona jurídica. Además, deberá informar sobre la dirección de su o sus sedes y el nombre y datos de contacto de la persona a cargo de cada una de éstas.
- f) Antecedentes que acrediten el derecho de uso del inmueble o de los inmuebles en el o los que se ofrecerán los programas, tales como título de dominio, contrato de arrendamiento vigente u otro pertinente.
- g) Los planos o fotografías del inmueble que permitan acreditar que la institución cuenta con las instalaciones idóneas para ofrecer los programas de acompañamiento profesional. Para estos efectos, deberán tener al menos una oficina que permita mantener atenciones en forma privada, un baño y una sala de espera.
- h) Identificación, antecedentes curriculares, experiencia laboral y certificado de antecedentes para fines especiales de todas las personas integrantes del equipo biopsicosocial, del personal de apoyo involucrado en los programas de acompañamiento, y de los profesionales de salud que participen en razón de convenios de colaboración, emitido con un máximo de sesenta días corridos de antigüedad.
- i) Antecedentes que acrediten experiencia mínima de la institución de dos años contados desde la fecha de la postulación respecto de la ejecución de prestaciones biopsicosociales vinculadas al acompañamiento de niños, niñas y adolescentes cuya identidad de género no coincida con su nombre y sexo registral. Sólo en los casos que la institución no cuente con dicha experiencia acreditada, esta se podrá justificar con la experiencia de tres años contados desde la fecha de la postulación, de al menos dos de sus profesionales del equipo biopsicosocial.
- f) Declaración jurada firmada ante notario público por el representante legal de la organización, en la que conste el compromiso de la institución de ofrecer los programas de acompañamiento profesional de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente reglamento y con pleno respeto a los principios establecidos en el artículo 6° del presente reglamento, a los derechos de los niños, niñas y adolescentes reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional.

En caso de que la persona jurídica ofrezca los programas de acompañamiento profesional en más de una sede, deberá cumplir con los requisitos señalados en las letras e), f), g) y h) del presente artículo respecto de cada una de ellas.

**Artículo 16. Procedimiento de acreditación.** Recibida la solicitud de acreditación en los términos del artículo precedente, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia deberá derivar la misma a la Subsecretaría de la Niñez, la cual deberá pronunciarse

**MUTILIZADO**



en un plazo de treinta días hábiles contados desde la recepción de la solicitud, respecto a la aceptación o rechazo de la solicitud de acreditación, mediante el respectivo acto administrativo.

Para los efectos del inciso precedente, la Subsecretaría de la Niñez podrá requerir la complementación, rectificación o aclaración de los antecedentes recibidos, para lo cual la solicitante tendrá quince días hábiles desde la notificación. Una vez que se presente la información requerida, se reanudará el cómputo del plazo señalado en el inciso precedente.

Una vez que se encuentre firme la resolución que otorga la acreditación, además de notificarse a las partes interesadas, se publicará en el Diario Oficial.

Se rechazará la solicitud de acreditación cuando no se cumpla con alguno de los requisitos señalados en el artículo 14 de este reglamento, o no se acompañen los antecedentes indicados en el artículo 15. La resolución que rechaza la solicitud podrá ser recurrida de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

**Artículo 17. Cancelación de la acreditación.** El incumplimiento sobreviniente de los requisitos establecidos en el artículo 14 dará lugar a la cancelación de la acreditación, mediante acto administrativo. Asimismo, el incumplimiento de los deberes señalados en el artículo 8° del presente reglamento y la negación o dilación injustificada de la entrega de los informes del programa de acompañamiento profesional, podrán dar lugar a la cancelación de la acreditación.

La resolución que cancele la acreditación podrá ser recurrida de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Una vez que se encuentre firme la resolución que cancela la acreditación, además de notificarse a las partes interesadas, se publicará en el Diario Oficial.

Una vez cancelada la acreditación, la organización solo podrá presentar una nueva solicitud de acreditación transcurrido un año desde la notificación del acto administrativo que cancela la acreditación anterior, la que será tramitada de acuerdo al presente reglamento.

**Artículo 18. Vigencia de la acreditación.** La acreditación otorgada de conformidad a este Título tendrá una vigencia de dos años contados desde la notificación del acto administrativo que otorgó la respectiva acreditación.

Dentro de los sesenta días corridos anteriores al vencimiento del plazo por el cual fue otorgada la acreditación, conforme al inciso precedente, la entidad prestadora deberá presentar una solicitud de reacreditación al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con los antecedentes a que alude el artículo 15 de este reglamento, salvo los dispuestos en las letras i) y f), la cual tendrá una vigencia de cuatro años. Las siguientes reacreditaciones tendrán una vigencia de cuatro años.

En los casos en que haya cesado la acreditación por cancelación de conformidad a lo señalado en el artículo 17 del presente reglamento, la entidad prestadora solo podrá acceder a una acreditación por un plazo de vigencia de un año. Una vez concluido

**UTILIZADO**

dicho plazo, la entidad prestadora deberá solicitar nuevamente una acreditación en los términos señalados en el inciso primero y posteriormente una reacreditación en los términos del inciso segundo de este artículo.

**Artículo 19. Reclamo contra personas jurídicas acreditadas.** Los reclamos contra una persona jurídica acreditada por incumplimiento de los deberes dispuestos en el presente reglamento, deberán presentarse ante el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en forma presencial o por medio del formulario electrónico destinado para estos efectos, cumpliendo con los requisitos establecidos en el inciso primero del artículo 30 de la ley N° 19.880.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, recepcionará el reclamo y solicitará, dentro del quinto día hábil contado desde la respectiva recepción, todos los antecedentes e informes de descargos a la entidad acreditada, la cual deberá responder dentro del plazo de siete días hábiles contados desde la notificación de la solicitud de antecedentes o informes. La Subsecretaría de la Niñez resolverá el reclamo en el plazo de veinte días hábiles contados desde que se reciban todos antecedentes solicitados y el asunto se encuentre en estado de resolverse.

La Subsecretaría de la Niñez, podrá abrir un periodo de instrucción del procedimiento conforme a la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, cuando lo requiera para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Según la gravedad de los hechos denunciados y acreditados, la Subsecretaría de la Niñez podrá disponer de la cancelación de la acreditación en virtud de lo dispuesto en el artículo 17 de este reglamento.

Asimismo, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez, podrá iniciar de oficio un procedimiento de cancelación de acreditación, cuando existieren hechos de público conocimiento que den cuenta del incumplimiento de los deberes señalados en el presente reglamento por parte de la respectiva persona jurídica sin fines de lucro acreditada o de la negación o dilación injustificada por parte de la misma respecto de la entrega de los informes del programa de acompañamiento, a que alude el artículo 12 del presente reglamento.

En los casos que los reclamos sean realizados contra los prestadores de salud por acciones vinculadas a la atención en salud, estos se deberán realizar ante el organismo competente, conforme a lo establecido en el artículo 37 de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, y el decreto N° 35, de 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, o la normativa que lo reemplace.


**UTILIZADO**

**Artículo 20. Norma supletoria de procedimiento.** En todo lo no regulado por el presente Título, regirá lo dispuesto la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

**ANÓTESE, TOMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE**



**SEBASTIAN PIÑERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPUBLICA**



**ALFREDO MORENO CHARME  
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL  
Y FAMILIA**



**EMILIO SANTELICES CUEVAS  
MINISTRO DE SALUD**