



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

***Guías Para la
Mediación de Conflictos***

SEPTIEMBRE 1998

Apartado 11855, Estación Fernández Juncos; San Juan, Puerto Rico 00910-3855
Tel. 723-3131 Fax 723-4225

TABLA DE CONTENIDO

I.	Base Legal	1
II.	Propósito	1
III.	Descripción del Proceso	2
IV.	Confidencialidad	2
V.	Acuerdo para llevar a cabo la Mediación	3
VI.	Selección del Mediador.	4
VII.	Autoridad del Mediador	4
VIII.	Ética del Mediador	6
IX.	Notificaciones a Participantes e Itinerario	7
X.	Identificación de Asuntos a Mediar	7
XI.	Negociación	8
XII.	Acuerdos	8
XIII.	Terminación	9
XIV.	Seguimiento	9

I. BASE LEGAL

Las Guías para la Mediación de Conflictos de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (en adelante la "OCIF") se adoptan conforme la Ley Número 4 de 11 de octubre de 1985, la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988 y el Reglamento Número 3920 de la OCIF.

II. PROPÓSITO

La Ley Número 4 de 11 de octubre de 1985, conocida como la "Ley que Crea la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras" y la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme" proveen a OCIF poderes adjudicativos. La OCIF recibe a diario múltiples querellas para resolver.

El procedimiento adjudicativo tradicional conlleva una inversión considerable de tiempo y recursos resultando en un costo significativo de tiempo y dinero para la agencia y para las partes. Con ello en mente, la OCIF ha tomado la iniciativa de proveer un método alternativo para la solución de conflictos entre partes: *La Mediación*.

La *Mediación* es un método no adversativo por medio del cual los participantes se involucran directamente en un análisis y consideración de posibles soluciones, asesorados por un mediador.

A través de la mediación se espera poder resolver un mayor número de disputas en menos tiempo reduciendo así el número de casos administrativos y los costos que genera su resolución.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En el proceso de mediación una persona neutral, *el mediador*, ayuda a las partes a resolver una disputa o a llegar a una transacción favorable para ambas. Distinto al juez o árbitro, el mediador no tiene autoridad para imponer una solución.

La mediación es un proceso al que los participantes se someten voluntariamente.

El proceso consiste en la celebración de una o varias reuniones informales entre los participantes y el mediador. Durante las etapas que comprende el proceso se recopilará de los participantes toda la información pertinente a la controversia y se indagará sobre los intereses de los participantes, dentro de aquello que podrían tener o no derecho.

Las partes podrán asistir acompañadas de abogados si el mediador así lo permite y con la anuencia de las partes. Los abogados que asistan deberán cumplir con las mismas normas que deberán observar las partes.

El proceso puede ser utilizado para la totalidad o parte de una disputa.

IV. CONFIDENCIALIDAD

Aquella información sobre la cual los participantes soliciten confidencialidad o sobre la que tengan expectativas de confidencialidad y que sea expuesta en reuniones individuales de la parte con el mediador no podrá ser divulgada por el mediador a la otra parte. Las ofertas hechas durante el proceso de mediación no serán admisibles ni descubribles en litigio alguno entre las partes. Evidencia sometida durante el proceso que de otro modo sea

descubrible y admisible no dejará de serlo por el solo hecho de haber sido presentada o utilizada en el proceso de mediación.

V. ACUERDO PARA LLEVAR A CABO LA MEDIACIÓN

Una vez la OCIF, a través del empleado designado al efecto, determina que el asunto objeto de la querrela es susceptible de ser resuelto mediante el proceso de mediación, así lo notificará por escrito a las partes. En la notificación se citará a las partes a la OCIF para una entrevista inicial. En dicha entrevista se brindará a las partes la oportunidad de llegar a un acuerdo en ese momento sin entrar en procedimientos posteriores. De las partes no llegar a ningún acuerdo, se les informará sobre el detalle del proceso de mediación y se les entregará copia de la Guías para la Mediación de Conflictos de la OCIF.

De estar conformes en someter el asunto a mediación, las partes firmarán un acuerdo escrito.

Antes de aceptar la mediación los participantes pueden solicitar una entrevista preliminar con el mediador.

De no estar conforme cualquiera de las partes en aceptar someter el asunto al proceso de mediación, la querrela radicada sigue el proceso establecido mediante el Reglamento Número 3920 y la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

VI. SELECCIÓN DEL MEDIADOR

Una vez los participantes hayan acordado llevar a cabo el proceso de mediación, los mismos escogerán la persona que servirá de mediador del listado a ser provisto por la OCIF. La selección puede ser por eliminación y las partes pueden exigir conocer el empleo y la preparación de cada uno de los posibles mediadores antes de tomar una decisión.

El listado incluirá por lo menos los nombres de tres personas quienes, a juicio de la OCIF, poseen las cualidades necesarias para llevar a cabo el proceso. Los mediadores propuestos pueden ser empleados de la OCIF. Éstos estarán igualmente obligados con la confidencialidad que permea el proceso.

Si por alguna razón las partes no pudiesen seleccionar a un mediador por acuerdo, entonces escogerán a un tercero para que designe al mediador de aquellos incluidos en el listado a ser provisto por OCIF.

El mediador podrá ser externo si ambas partes así lo acuerdan, pero en éste caso deberán sufragar los costos del mismo.

VII. AUTORIDAD DEL MEDIADOR

Una vez seleccionado, el mediador hará una divulgación de todas sus relaciones profesionales y personales en cuanto a las partes. Además, el mediador hará una divulgación de su preparación académica y experiencia en asuntos de mediación. De éste modo las partes y el mediador pueden auscultar la posibilidad de que pueda haber algún peligro de prejuicio o parcialidad.

Las partes tienen la obligación de cooperar completamente con el mediador.

El mediador estará en la libertad de reunirse y comunicarse por separado con cada parte y decidirá cuándo y dónde hacerlo. Asimismo, el mediador diseñará una agenda en consulta con los participantes. No habrá récord de ninguna de las reuniones. No serán aplicables las reglas de evidencia, ni las de procedimiento civil.

El mediador no podrá imponerle a las partes una solución. Éste tendrá autoridad para tomar decisiones sobre el proceso y sobre las reglas de mediación y poseerá un papel activo en la proposición de soluciones y evaluación de opiniones.

Dentro de las facultades y deberes que tiene el mediador se enumeran las siguientes:

1. Ayudar a los participantes a entender el proceso;
2. Proveer el ambiente adecuado para negociar;
3. Transmitir mensajes entre los participantes;
4. Ayudar a los participantes en la preparación de una agenda;
5. Mantener el orden;
6. Aclarar malos entendidos;
7. Identificar las controversias;
8. Ayudar a los participantes a entender los problemas y controversias de hecho y de derecho;
9. Ayudar a descartar alternativas alejadas de la realidad;
10. Llevar y traer ofertas;

11. "Traducir" la perspectiva o propuesta de un participante en alguna forma que sea comprensible y aceptable a los otros participantes.
12. Ayudar a los participantes a desarrollar sus propias propuestas;
13. Ayudar a los participantes a negociar;
14. Expandir los recursos;
15. Proponer soluciones;
16. Motivar a los participantes para que acepten alguna solución particular cuando la misma redunde, a su juicio imparcial, en beneficio para ambos.

El mediador estará comprometido a ayudar a los participantes a desarrollar un resultado que sirva a los intereses de éstos y que no sea contrario a la ley, la moral o el orden público.

VIII. ÉTICA DEL MEDIADOR

El mediador está obligado a mantener una posición de imparcialidad hacia todos los participantes en la solución de la disputa. Imparcialidad significa evitar el prejuicio o favoritismo en la acción o en la palabra. El mediador puede inhibirse en cualquier caso, de entender que pueda haber conflicto de interés o que su intención no sería conveniente o adecuada.

El mediador debe determinar y revelar toda relación económica, psicológica, emocional, de asociación o de autoridad que tenga o haya tenido con cualesquiera de los participantes en la solución de la disputa, o con sus abogados o representantes y que pueda crear un conflicto de intereses o afectar su imparcialidad en el desempeño de sus funciones.

IX. NOTIFICACIONES A PARTICIPANTES E ITINERARIO

Dentro de un marco de flexibilidad, el mediador en conjunto con los participantes puede decidir cuál será el método a utilizar para la coordinación y la notificación de las reuniones que sea necesario celebrar.

La frecuencia de las sesiones variará según el caso, pero no deberán ser más de seis (6) sesiones.

El lugar idóneo para la celebración de las sesiones será la OCIF. De ser necesario llevar a cabo alguna sesión fuera de la OCIF, se le notificará al funcionario encargado de la coordinación de las mismas en la OCIF.

Dependiendo de la complejidad del asunto, el proceso total no debe tomar más de cuarenta y cinco (45) días para su disposición final, salvo justa causa. El mediador con la anuencia de las partes podrá extender este periodo por veinte (20) días adicionales.

X. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS A MEDIAR

El mediador alentará a los participantes a proveer información, así como documentos, de modo que se facilite la identificación de los asuntos a negociarse. Durante las sesiones iniciales el mediador requerirá a los participantes que sean explícitos en cuanto a los temas que esperan sean objeto de discusión. De dicha exposición podría surgir una agenda o listado que sirva de guía en la sesión. Sin perjuicio de que pueda surgir la necesidad de ampliar o suprimir dicha agenda o listado.

XI. NEGOCIACIÓN

Se espera que los participantes sometan al mediador propuestas para acuerdos con las razones por las que entienden que el acuerdo es conveniente. Estas propuestas pueden ser verbales o escritas, según requiera el mediador. El mediador promoverá arreglos en cualquier modo que estime apropiado, ayudará a los participantes a concentrarse en sus intereses y preocupaciones, explorar alternativas y desarrollar opciones. El mediador decidirá cuándo reunirse por separado y cuándo reunirse con todos los participantes.

Si los participantes no logran negociar un acuerdo y sólo si éstos consienten, el mediador podrá someter una propuesta de acuerdo para evaluación de las partes que podrá inclusive utilizarse para negociación ulterior.

y Si el mediador determina que el acuerdo logrado durante la negociación puede ser ilegal, poco equitativo, resultado de información falsa o imposible, debe notificarlo a las partes y hacer sugerencias para remediar las faltas.

XII. ACUERDOS

Los participantes reducirán a escrito los acuerdos alcanzados, lo que no es otra cosa que el resultado del proceso de mediación.

La redacción de los acuerdos deberá quedar en manos del mediador a menos que otra cosa se acordare entre los participantes y el mediador. Una vez redactados los acuerdos, serán leídos en voz alta en presencia de todos los participantes. Finalmente, si los acuerdos son aceptados según redactados, los participantes deberán suscribir los mismos a modo de aceptación.

XIII. TERMINACIÓN

El proceso se dará por terminado una vez los participantes hayan llegado a un acuerdo en cuanto a todos los asuntos del conflicto. Dicho acuerdo será considerado una resolución final y firme de OCIF. Si una parte incumple el referido acuerdo, OCIF podrá acudir al Tribunal de Primera Instancia en auxilio de jurisdicción para hacer cumplir el mismo.

La parte querellante firmará un documento evidenciando que llegó a un acuerdo con la otra parte y que en su consecuencia consiente al cierre de la querrela.

Si por cualquier motivo las partes no llegan a un acuerdo, aún con la ayuda del mediador, éste debe señalar el tranque ("impasse"), sugerir que se terminen las negociaciones y orientar a las partes sobre lo procedente para continuar con el procedimiento adjudicativo administrativo.

XIV. SEGUIMIENTO

El mediador puede determinar llevar a cabo algunas sesiones de seguimiento de modo que pueda constatar que los acuerdos alcanzados se llevan a cabo como es debido. Podría surgir la necesidad de realizar más de una sesión e inclusive reiniciar la negociación si las partes comunicaran su deseo de así hacerlo.