

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS

PARA

MEDIACION

Manual de Procedimientos Internos para Mediación

CONTENIDO

| | | |
|----|--|---|
| A. | ANÁLISIS PARA SOMETER QUERRELLA A MEDIACIÓN..... | 2 |
| B. | NOTIFICACIÓN AL SUPERVISOR..... | 3 |
| C. | NOTIFICACIÓN A LAS PARTES Y CITACIÓN PARA ENTREVISTA INICIAL..... | 3 |
| D. | ENTREVISTA INICIAL..... | 4 |
| E. | ESCOGER EL MEDIADOR..... | 4 |
| F. | NOTIFICACIÓN A MEDIADOR..... | 5 |
| G. | SESIONES..... | 5 |
| H. | ACUERDO..... | 7 |
| I. | CONCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN..... | 8 |
| J. | SEGUIMIENTO..... | 8 |
| K. | INCUMPLIMIENTO..... | 8 |

A. ANÁLISIS PARA SOMETER QUERRELLA A PROCESO DE MEDIACIÓN

Una vez el funcionario designado de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (en adelante "OCIF") recibe una querrela, debidamente contestada por el querrellado, procederá a hacer un análisis de si la(s) controversia(s) que envuelve es(son) o no susceptible(s) de someterse a mediación para su solución, dentro de los tres días siguientes al recibo de la alegación responsiva.

El funcionario designado tomará en consideración para el análisis las siguientes circunstancias, de acuerdo a su experiencia:

1. La naturaleza de las alegaciones sobre posible violación de algún estatuto o reglamento que OCIF administra.
2. Complejidad del asunto.
3. Cuantía envuelta.
4. Posibilidad de una transacción.
5. Disposición de las partes para llegar a un acuerdo.

Las controversias más recomendables para someter a mediación son aquellas sencillas y que envuelvan cuantías moderadas. No obstante, puede haber algún asunto complejo y de cuantías mayores que por la alta posibilidad que tenga de transigirse sea recomendable someterlo a mediación.

Aquellas querrelas de las cuales surja del expediente una violación clara y significativa a alguna ley o reglamento administrado por OCIF, no se someterán a

mediación, ya que éstas se deben resolver mediante el procedimiento adjudicativo administrativo ordinario.

B. NOTIFICACIÓN AL SUPERVISOR

Si el funcionario designado determina que la querrela es susceptible de ser sometida a un proceso de mediación deberá notificarlo a su supervisor. Este a su vez, dentro los próximos dos días, tomará la determinación final de si se ofrecerá la mediación a las partes como método alternativo a la solución de la disputa.

C. NOTIFICACIÓN A LAS PARTES Y CITACIÓN PARA ENTREVISTA INICIAL

Luego de que el supervisor tome la decisión de ofrecer la mediación a las partes, el funcionario designado procederá a enviar a Secretaría la forma provista al final de este manual que se identifica como **OCIF MC001** para que sea notificada a las partes. La misma contendrá una citación para una entrevista inicial en OCIF y le indicará a las partes la posibilidad de someter las controversias de su querrela a un proceso de mediación.

La citación indicará que la persona que asista a la Entrevista Inicial en representación de una parte debe tener autoridad para tomar decisiones a nombre de la misma.

D. ENTREVISTA INICIAL

En la entrevista inicial, el funcionario designado le dará a las partes la oportunidad de llegar a un acuerdo o transacción. Si las partes logran un acuerdo, el querellante firmará la forma **OCIF MC002** mediante la cual consiente al cierre y archivo de la querrela. La forma **OCIF MC002** se incluye al final de este manual.

De éstos no llegar a un acuerdo en la entrevista inicial, el funcionario designado procederá a orientarles sobre el Proceso de Mediación y les hará entrega de las Guías de Mediación de OCIF.

Si las partes aceptan someter el asunto a mediación, suscribirán la forma **OCIF MC003**, la cual se provee al final de este manual.

Si las partes no llegan a un acuerdo, ni deciden someter el asunto a mediación, la querrela continuará el procedimiento adjudicativo administrativo ordinario.

E. ESCOGER EL MEDIADOR

En la entrevista inicial el funcionario designado le proveerá a las partes un listado de no menos de tres mediadores, del cual escogerán uno, según se dispone en las Guías de Mediación. Las partes pueden exigir conocer la preparación y empleo de los posibles mediadores antes de tomar una decisión.

Las partes pueden solicitar una entrevista privada con el Mediador antes de aceptar someter el asunto a mediación.

Las partes pueden escoger a un tercero para que designe al Mediador.

Las partes podrán escoger un Mediador que no esté en el listado provisto por OCIF, pero en dicho caso tendrán que asumir los costos del mismo. Si sólo una parte desea escoger un Mediador externo y obtiene el consentimiento de la otra parte, tendrá que asumir los gastos del mismo.

F. NOTIFICACIÓN A MEDIADOR

El funcionario designado notificará a su supervisor si las partes acordaron o no someter el asunto a mediación. En caso de que hayan aceptado someter el asunto a mediación, el supervisor procederá a comunicar por escrito a Secretaría, quien a su vez notificará al Mediador sobre su designación para el asunto, utilizando la forma **OCIF MC004** que se incluye al final de este Manual.

El Mediador escogido citará a las partes, a través de la Secretaría, a una reunión a celebrarse no más tarde de quince (15) días de haber recibido notificación de la designación, utilizando la forma **OCIF MC005** que se incluye al final de este Manual.

G. SESIONES

1. Reglas Generales

a. Lugar

Las reuniones se celebrarán en OCIF, a menos que las partes acuerden otro lugar. Podrá llevarse a cabo más de una reunión de Mediación, pero no deberán ser más de seis.

b. Réconds

En las reuniones no habrá récord, ni aplicarán las reglas de procedimiento civil, ni evidencia.

c. Participación de terceras personas

Las partes podrán asistir acompañadas de abogados si el Mediador lo permite y con la anuencia de las demás partes. Los abogados y terceras personas que asistan acompañando a una parte no se les permitirá hablar durante las reuniones.

d. Confidencialidad

La información sobre la cual las partes soliciten confidencialidad o tengan expectativas de confidencialidad y que sea expuesta en reuniones individuales de las partes con el Mediador no podrá ser divulgada por el Mediador a la otra parte, según se dispone en las Guías de Mediación.

Las ofertas hechas durante el Proceso de Mediación no serán admisibles, ni descubribles como evidencia, según se dispone en las Guías de Mediación.

Evidencia sometida durante el proceso que sea descubrible de otro modo no dejará de ser admisible por haber sido presentada en el Proceso de Mediación, según se dispone en las Guías de Mediación.

2. Primera reunión

Antes de la primera reunión, Secretaría entregará copia del expediente de autos al Mediador.

En la primera reunión el Mediador utilizará la Hoja de Cotejo que se incluye al final de este Manual y se identifica como **OCIF MC006**, la cual contiene un listado de los asuntos que debe informar a las partes.

H. ACUERDO

Los participantes deberán someter sus propuestas, verbales o escritas, según lo acuerden en el proceso. El Mediador podrá sugerir un acuerdo, si las partes así lo permiten. El Mediador redactará el acuerdo.

Luego de redactado el acuerdo, el Mediador lo leerá en voz alta en presencia de todas las partes.

Una vez leído el acuerdo, se procederá a la firma del mismo. Además, el querellante firmará la forma **OCIF MC002**, consintiendo al cierre y archivo de la querella.

El acuerdo firmado por las partes será considerado una Resolución final y firme de OCIF y concluirá el procedimiento iniciado por la querella.

Las partes deberán llegar a un acuerdo dentro de un término de cuarenta y cinco (45) días desde que se firmó la forma **OCIF MC003**, dicho término podrá ser extendido veinte (20) días por el Mediador con la anuencia de las partes. Si transcurre el término sin que las partes hayan llegado a un acuerdo, el Mediador declarará un "impasse" y devolverá el expediente de la querella para que continúe el procedimiento ordinario.

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

I. CONCLUSIÓN DE LA MEDIACION

El Mediador notificará el resultado de la Mediación a Secretaría, bien sea un “impasse” o un acuerdo.

En caso de que las partes logren un acuerdo, el Mediador le entregará a Secretaría el original del acuerdo debidamente firmado por las partes, el original de la forma **OCIF MC002** firmada por el querellante y la copia del expediente de la querella. Secretaría procederá a emitir la Resolución final que se incluye al final de este Manual y se identifica como la forma **OCIF MC007**, decretando el cierre y archivo de la querella.

En caso de que no se logre un acuerdo, el Mediador entregará a Secretaría la copia del expediente de autos y ésta a su vez notificará al supervisor para que la querella continúe el procedimiento adjudicativo administrativo ordinario.

J. SEGUIMIENTO

El Mediador podrá realizar reuniones de seguimiento para constatar que se haya cumplido el acuerdo según firmado o podrá determinar que las partes le notifiquen por escrito el cumplimiento del acuerdo.

K. INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de un acuerdo de Mediación firmado, OCIF podrá acudir al Tribunal de Primera Instancia en Auxilio de Jurisdicción para hacer cumplir el mismo.

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

Nombre de querellante o querellado
Dirección postal

CITACION

Por la presente se le cita para que comparezca a una reunión informal a llevarse a cabo el de de a las , en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, Avenida Ponce de León 1492, Edif. Centro Europa, Piso 6, San Juan, Puerto Rico. La reunión tiene como fin primordial discutir las controversias de la Querella Número con el propósito de auscultar posibles soluciones a las mismas o someter el asunto a un procedimiento de resolución de disputas alterno al procedimiento ordinario.

La persona que asista en representación de una parte deberá estar debidamente autorizada para tomar decisiones en nombre de dicha parte. Las partes deben traer todos los documentos o récords relacionados a las controversias de la querella que tengan en su poder.

La reunión será suspendida solamente por causa justificada. La persona que solicite suspensión deberá hacerlo por escrito, por lo menos tres días antes de la fecha de la reunión.

Esta citación se hace conforme a los poderes y facultades que confiere la Ley Número 4 del 14 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como "Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras".

En San Juan, Puerto Rico a de de .

Nombre del Examinador

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

Nombre de querellante o querellado
Dirección postal

CITACION

Por la presente se le cita para que comparezca a una reunión informal a llevarse a cabo el de de a las , en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, Avenida Ponce de León 1492, Edif. Centro Europa, Piso 6, San Juan, Puerto Rico. La reunión tiene como fin primordial discutir las controversias de la Querella Número con el propósito de auscultar posibles soluciones a las mismas o someter el asunto a un procedimiento de resolución de disputas alterno al procedimiento ordinario. El señor(a) es el funcionario designado por la Oficina para celebrar la reunión.

La persona que asista en representación de una parte deberá estar debidamente autorizada para tomar decisiones en nombre de dicha parte. Las partes deben traer todos los documentos o récords relacionados a las controversias de la querella que tengan en su poder.

La reunión será suspendida solamente por causa justificada. La persona que solicite suspensión deberá hacerlo por escrito, por lo menos tres días antes de la fecha de la reunión.

Esta citación se hace conforme a los poderes y facultades que confiere la Ley Número 4 del 14 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como "Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras".

En San Juan, Puerto Rico a de de .

Secretaria

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

**CONSENTIMIENTO DEL QUERELLANTE AL CIERRE Y ARCHIVO DE
QUERELLA**

Comparece(n) _____, parte querellante en la Querella
Número _____ e informa que aceptó un acuerdo con la parte querellada y que por lo
tanto consiente al cierre y archivo de su querella.

Fecha

Parte Querellante

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

ACUERDO PARA SOMETER ASUNTO A MEDIACION

Comparecen _____, parte querellante y
_____, parte querellada, en la Querella
Número _____ y acuerdan voluntariamente, hoy día ___ de _____ de
____, someter el asunto objeto de la querella al método alternativo de
Mediación que provee la Oficina del Comisionado de Instituciones
Financieras. Las partes acuerdan regirse por las Guías de Mediación de
Conflictos establecidas por OCIF.

Fecha

Parte Querellante

Parte Querellada

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

Nombre mediador
Dirección

Por la presente se le comunica que _____ parte querellante y _____ parte querellada de la Querella Número _____, acordaron voluntariamente, el día ___ de _____ de ___, someter el asunto objeto de la querella al método alternativo de Mediación que provee la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras. Las partes acordaron regirse por las Guías de Mediación de Conflictos establecidas por OCIF y para esos procedimientos lo designaron como Mediador. La primera reunión deberá celebrarse dentro del término de quince días a partir de esta fecha.

Fecha

Secretaría

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

Nombre de querellante o querellado
Dirección postal

CITACION

El día de de las partes, querellante y querellada, firmaron la forma **OCIF MC003**, mediante la cual acordaron voluntariamente someter el asunto objeto de la Querrela Número al método alterno de Mediación y acordaron registrarse por las Guías de Mediación de Conflictos establecidas por la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

Por la presente se le cita para que comparezca a una reunión de Mediación a llevarse a cabo el de de a las , en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, Avenida Ponce de León 1492, Edif. Centro Europa, Piso 6, San Juan, Puerto Rico.

La persona que asista en representación de una parte deberá estar debidamente autorizada para tomar decisiones en nombre de dicha parte. Las partes podrán acudir acompañadas de abogados si el Mediador lo permite y con la anuencia de las demás partes. En dicho caso, a los abogados y terceras personas que asistan acompañando a una parte no se les permitirá hablar durante las reuniones.

La reunión será suspendida solamente por causa justificada. La persona que solicite suspensión deberá hacerlo por escrito, por lo menos tres días antes de la fecha de la reunión.

En San Juan, Puerto Rico a de de .

Mediador

HOJA DE COTEJO

PRIMERA REUNION DE MEDIACION

- RELACION PROFESIONAL O PERSONAL CON LAS PARTES, SÍ ALGUNA.
- ESTABLECER LA AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES DE CADA UNA DE LAS PARTES PRESENTES EN LA MEDIACION
- EXPLICAR A LAS PARTES EL ROL DEL MEDIADOR
- DESCRIPCION DEL PROCESO – DISCUTIR ETAPAS (ENTENDER PROBLEMA, GENERAR OPCIONES, ACUERDOS O CONCLUSION, IMPLEMENTAR ACUERDO)
- ASEGURAR A LAS PARTES LA CONFIDENCIALIDAD DE LA MEDIACION
- DEFINIR A LAS PARTES LO QUE SIGNIFICA EL CAUCUS
- ACLARAR TODAS LAS DUDAS
- FIRMAR HOJA DE QUE SE OBTUVO LA ORIENTACION

**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
GOBIERNO DE PUERTO RICO
SAN JUAN, PUERTO RICO**

Querellante

vs.

Querellado

QUERELLA NUM:

SOBRE:

RESOLUCIÓN

Surge de la información que consta en el expediente de la querella de epígrafe que la parte querellante y la parte querellada han resuelto la controversia que origina la querella. En vista de que no existe una reclamación que amerite la concesión de un remedio y en aras de la economía procesal, la Oficina decreta la desestimación de la querella de epígrafe conforme a la Regla Número 5 del Reglamento 3920 para Reglamentar los Procedimientos de Adjudicación Bajo la Jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, la cual dispone:

“ La Oficina podrá en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de parte, desestimar una querella por ser la reclamación una que no justifique la concesión de un remedio, por inmeritoria, por falta de jurisdicción o por cualquier otro fundamento que proceda en derecho...”.

POR LO ANTERIOR se declara el cierre y archivo en autos de la querella de epígrafe.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.