

# Memorandos Internos

---

## Parte 1

**Manual de Procesos Internos**  
**para**  
**Procedimientos Adjudicativos Administrativos**

## CONTENIDO

### PARTE I

#### PROCESOS REFERENTES A LA DIVISION DE QUERELLAS

A. RECIBO DE QUERELLAS.....	3-4
B. CURSO ORDINARIO EN QUERELLA DE PERSONA PARTICULAR.....	5-6
C. DETERMINACIONES INTERLOCUTORIAS.....	7
1. Solicitud de Prórroga	
2. Ordenes Requiriendo Presentación de Alegación Responsiva	
D. RECIBO DE MOCIONES Y OTRAS COMPARECENCIAS.....	8

### PARTE II

#### PROCESOS REFERENTES A LA SECRETARIA

A. QUERELLAS INICIADAS POR LA OFICINA .....	9-11
B. APERTURA Y ORGANIZACION DE EXPEDIENTES.....	12-14
C. REGISTRO Y NOTIFICACION DE QUERELLAS.....	15-16
D. RECIBO Y REGISTRO DE MOCIONES Y OTRAS COMPARECENCIAS POR ESCRITO.....	17-18
E. NOTIFICACION DE ORDENES Y DETERMINACIONES INTERLOCUTORIAS.....	19
F. NOTIFICACION DE VISTA .....	20
G. DETERMINACIONES FINALES.....	21
H. PROCEDIMIENTOS CON OFICIAL EXAMINADOR EXTERNO .....	22
I. CORRESPONDENCIA DEVUELTA.....	23

J. PROCEDIMIENTO DE MEDIACION.....24

**PARTE III**

**PROCESOS REFERENTES AL AREA DE RECEPCIÓN**

A. PROCEDIMIENTO PARA EL RECIBO Y CANALIZACIÓN DE DOCUMENTOS  
RELACIONADOS A QUERELLAS PARA SER RADICADOS EN LA  
SECRETARÍA.....25

**PARTE IV**

**PROCESOS REFERENTES A LOS CASOS DE VALORES E INVESTIGACIONES  
ESPECIALES**

A. CURSO DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN CASOS DE VALORES E  
INVESTIGACIONES ESPECIALES.....26-27

**FORMAS .....28**

FORMA 1 - REQUISITOS

FORMA 2 - NOTIFICACION DE QUERELLA

FORMA 3 - AVISO REQUIRIENDO CONTESTACION A QUERELLA

FORMA 4 - CUBIERTA DE FAX PARA OFICIAL EXAMINADOR

FORMA 5 - NOTIFICACION

FORMA 6 - CERTIFICACION DE DILIGENCIAMIENTO

FORMA 7 - ORDEN DE INVESTIGACIÓN EN CASOS DE VALORES E INVESTIGACIONES  
ESPECIALES

FORMA 8 - NOTIFICACIÓN DE ACUSE DE RECIBO EN CASOS DE VALORES E  
INVESTIGACIONES ESPECIALES

**APENDICE 1 – CODIGO POR AREA REGLAMENTARIA**

## PARTE I

### *PROCESOS REFERENTES A LA DIVISION DE QUERELLAS*

#### **A. Recibo de Comunicaciones**

1. El sobre deberá venir con un sello (estampado) de la agencia indicando fecha de recibo. En caso de que el sobre no contenga el sello se le estampará éste con el sello del área de Querellas, el cual deberá contener la fecha y hora. El sello se colocará de forma que no obstruya el matasellos del correo. En caso de entrega por mensajero, en la cual el radicante solicite se selle una copia y provea la misma, se procederá a sellar la copia provista con el sello del área de Querellas u otro sello de la agencia que muestre la hora y la fecha de recibido y se pasará al paso 2 ó 3, según corresponda.
2. Abrir el sobre velando que los sellos internos, el matasellos de correo y las direcciones no se tornen ilegibles. El sobre se deberá guardar en todo caso, pues forma parte del expediente de autos y se grapa junto a la querella. En caso de que la querella llegue por correo interno y ya esté abierta, se velará porque el sobre contenga el sello correspondiente y se continuará con el próximo paso. La secretaria del area de Querellas referirá al supervisor inmediato esta comunicación.
3. El supervisor cotejará si la querella contiene los requisitos de forma indispensables para poder aceptarla como tal. Los requisitos indispensables de forma son los siguientes:
  - a. Que la comunicación se haga mediante un documento original. Los facsímiles que se reciban en la Oficina serán considerados como original, siempre que el original se reciba en la Oficina dentro de los cinco (5) días laborables siguientes al recibo del facsímil.
  - b. Nombre completo de la parte querellante, su dirección postal y número de teléfono.
  - c. Referencia a las disposiciones legales aplicables, si se conocen;
  - d. Una relación de las gestiones ya realizadas, si alguna, por el querellante con el querellado para la solución de la reclamación;
  - e. El nombre y las direcciones postales de todas las partes querelladas; disponiéndose que los nombres de las personas naturales incluyan ambos apellidos, siempre que fuera posible. Si se trata de personas casadas, se incluirá el nombre del cónyuge y la sociedad legal de gananciales, si fuera pertinente, en el epígrafe de la querella. También se dispone que si el querellado fuere una institución financiera, una corporación, una sociedad u otra persona jurídica, se incluirá el nombre de ésta en el

epígrafe con todas sus direcciones y teléfonos conocidos. Si se desconoce el nombre del o los querellados, se describirá a esa persona de forma suficiente para que pueda ser identificada.

- g. Alegaciones en forma narrativa.
  - h. Remedio solicitado.
  - i. Contenido legible.
  - j. Firma de la parte querellante o su representante en ley.
4. Si la querella cumple con los requisitos indispensables, se referirá la misma a la Secretaría para que se proceda a sellar la misma con el sello de Secretaría en la parte superior derecha o en un lugar de la parte frontal donde menos obstruya el contenido de la misma. En caso de radicación en persona, por la parte querellante, el funcionario que asista a la parte querellante velará porque la querella cumpla con los requisitos indispensables de forma y proveerá a la parte querellante una copia sellada de la querella, de ésta solicitarlo. En todo caso que se proceda a sellar la querella se pasará a la parte de este manual titulada **Registro de Querella y Notificación**.
5. Si la querella no cumple con los requisitos de forma indispensables, no se sellará y se enviará comunicación a la parte querellante indicando lo mismo y la forma de subsanar la deficiencia, de ello ser posible. Para estos fines, se utilizará la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 1. Si el contenido del sobre es una comunicación que a todas luces no constituye una querella, se procederá a enviarla por correo interno al área o persona que corresponda atender la misma. Salvo circunstancias excepcionales, la notificación de deficiencia deberá ser enviada no más tarde del quinto (5) día laborable al recibo de la comunicación.

## **B. Curso Ordinario en Querella de Persona Particular**

1. Se recibe el Expediente de Trabajo preparado por Secretaría el cual incluye:
  - a. copia de la querella
  - b. copia de la notificación de la querella
2. La secretaria de la División de Querellas recibe el Expediente de Trabajo de la Secretaría y se lo refiere al Supervisor. El supervisor analiza las alegaciones o controversias en la querella para hacer una determinación preliminar sobre jurisdicción. El supervisor determinará si procede que se lleve el caso bajo parte II o si procede que se lleve el caso bajo la Parte IV. Si se determinase que procede bajo la Parte II, notificará a Secretaría.
3. De determinarse preliminarmente que existe jurisdicción, el supervisor procede a asignar al Investigador que atenderá la querella y le envía el Expediente de Trabajo. La secretaria del área podrá llevar un registro manual o mecanizado del referido de querellas en orden cronológico.
4. El Investigador asignado recibe del supervisor el Expediente de Trabajo y procede a localizar la querella en la base de datos de querellas (entrado inicialmente por Secretaría) añadiendo su nombre como el Investigador asignado a dicha querella.
5. El Investigador revisa que la información contenida en la base de datos de querellas esté correcta con lo indicado en el expediente de trabajo y toma nota de la fecha en que vence el término para presentar alegación responsiva.
6. El Investigador inicia el proceso de análisis reglamentario preliminar de la querella y de ser necesario requerirá a las partes que produzcan los documentos necesarios para tal análisis y para el análisis fáctico. Dichos documentos se podrán solicitar a las partes o a cualquier otra persona mediante el uso del teléfono, cartas o a través de facsímil. Para la solicitud de producción formal de documentos se utilizarán las formas aprobadas por la División Legal para tales propósitos.
7. Los documentos producidos por las partes deben estar colocados en el expediente de trabajo de forma organizada tal y como fueron entregados por las partes. Debe constar en el expediente de trabajo la fecha de recibo de los documentos y estar los mismos organizados en orden cronológico. No se deben hacer marcas, ni mutilar los documentos producidos por las partes. De ello ser necesario para facilitar el trabajo, se harán copias de dichos documentos y se trabajará sobre tales copias.
8. Concluido el análisis fáctico y reglamentario y dentro del término de tres (3) días de haber recibido la alegación responsiva de la parte querellada y los documentos que la acompañen,

el Investigador determinará si la(s) controversia(s) que envuelve la querrela es(son) susceptible(s) de someterse a mediación para su solución.

9. Si el Investigador determina que la querrela es susceptible de ser sometida a un proceso de mediación deberá notificarlo a su supervisor. Este a su vez, tomará la determinación final de ofrecer la mediación a las partes como método alternativo a la solución de la disputa, dentro de los próximos dos días y procederá de acuerdo a lo dispuesto en el **Manual de Procedimientos Internos para Mediación**.
10. Si el Investigador determina que la querrela se podría adjudicar sin necesidad de celebración de una vista por no haber hechos sustanciales en controversia y sin ofrecer a las partes la mediación como método alternativo a la solución de la disputa, preparará un memorial investigativo y un borrador de determinación basado en el análisis fáctico y reglamentario de la querrela. Dicha documentación se refiere junto al Expediente de Trabajo al Supervisor. El borrador de determinación será preparado por el Investigador.
11. El supervisor procede a revisar el trabajo realizado por el Investigador y determina si se requiere trabajo adicional, de no ser necesario, se refiere el expediente al Director para su revisión. El Director tendrá a su cargo la responsabilidad de emitir una adjudicación final.
12. En la eventualidad de requerirse trabajo adicional, el supervisor analizará el trabajo requerido refiriéndose el expediente al Investigador nuevamente (se procede a repetir los pasos 6,7,8 y 9, según sea el caso).
13. Una vez concluido el trabajo y revisado por el supervisor se refiere el Expediente de Trabajo al Director para su revisión final, procediendo entonces a firmar la determinación final.
14. Se refiere la determinación final a Secretaría a través de la secretaria de la División de Querrelas para la notificación a las partes. El área de Secretaría hará las respectivas notificaciones a las partes y sus abogados de acuerdo a las normas fijadas en la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

## **C. Determinaciones Interlocutorias**

### **1. Solicitud de Prórroga**

Al recibir una solicitud de prórroga registrada por Secretaría y referida a la División de Querellas e Investigaciones, la cual determina si concede la solicitud de prórroga o deniega la misma. Se expide orden expresando la determinación tomada y se refiere a Secretaría para notificación.

### **2. Ordenes Requiriendo Presentación de Alegación Responsiva**

Una vez transcurre el término concedido al querellado en un segundo aviso expedido por Secretaría para presentar alegación responsiva y se recibe el referido de Secretaría por no haberse recibido tal alegación, el Investigador preparará Orden para imponer las sanciones que correspondan por incumplimiento, las que podrían incluir la declaración de rebeldía y multas. El modelo de Orden en formato electrónico estará disponible a la persona que suscribirá la misma en forma de "template". Dicha Orden será revisada y aprobada por el Director, luego de obtener el visto bueno de la División Legal y referida a Secretaría para su notificación.

## **D. Recibo de Mociones y otras Comparecencias**

1. La secretaria de la División de Querellas e Investigaciones recibe copia de cualquier moción o comparecencia referida por la Secretaría y la refiere al Investigador a cargo de la Querella quien procederá a considerarla y analizarla y la archivará en el Expediente de Trabajo conforme se dispone en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**. Las copias de las Determinaciones Finales o Interlocutorias, o de órdenes serán archivadas de igual manera.

## PARTE II

### *PROCESOS REFERENTES A LA SECRETARÍA*

#### **A. Querellas Iniciadas por la Oficina**

1. La Oficina podrá presentar querellas ante su foro administrativo y las mismas deberán contener:
  - (a) el nombre y la dirección postal del querellado;
  - (b) una relación de los hechos constitutivos de la infracción imputada al querellado;
  - (c) cita o referencia a las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa la violación, y
  - (d) firma del funcionario autorizado

Además, en los casos en que sea adecuado, la querella podrá contener una propuesta de multa o sanción a la que el o los querellados podrán allanarse e informar su cumplimiento o pago, según sea el caso.

Toda querella presentada por la Oficina se entiende como juramentada.

2. Una vez recibido de División Legal el documento que inicia el proceso adjudicativo, se procederá a identificar el mismo para fines de registro. La estructura de dicha identificación será la siguiente: *C XX-Y-ZZZ*, donde *C* indica que es un procedimiento adjudicativo iniciado por la Oficina; *XX* significa los últimos dos dígitos del año de radicación; *Y* significa el código del área con la cual se relaciona la querella o solicitud de investigación; y *ZZZ* significa el número de arribo del documento que inicia el procedimiento, el cual comienza con el 1 a partir del primer día laborable del año natural y continúa en orden ascendente hasta finalizar el año. Los códigos de área se encuentran en el Apéndice I de este manual. Dicho número se anotará a manuscrito en la parte frontal superior derecha del original del documento que da inicio al procedimiento adjudicativo en el espacio provisto para ello. ~~El documento que inicia un procedimiento adjudicativo no se sella.~~
2. Una vez identificado el procedimiento adjudicativo se procederá a registrarlo manualmente en el registro de correspondencia de Secretaría y electrónicamente en la base de datos. El registro manual deberá contener el número del procedimiento, la fecha de inicio y el nombre de las partes. En el registro electrónico de la base de datos la Secretaría abrirá un récord y

procederá a entrar exclusivamente la siguiente información:

- a. La Oficina como parte querellante.
  - b. Nombre completo y dirección de la parte querellada. En caso de que la parte querellada sea más de una persona, se deberá incluir el nombre de todas. En casos de que la parte querellada esté registrada o licenciada por la Oficina, se deberá escribir el nombre exactamente como consta en el registro o en la licencia expedida por la Oficina. En caso de personas jurídicas se deberá escribir el nombre completo y no abreviado, a menos que el nombre abreviado sea el único conocido.
  - c. Fecha de inicio.
  - d. Fecha de archivo en autos de la notificación del documento que da inicio al proceso adjudicativo.
  - e. Número de identificación.
3. Concluido el proceso de registro, se notificará el documento que da inicio al proceso adjudicativo conforme a las instrucciones específicas incluidas con el referido de División Legal, las cuales podrán requerir notificación por diligenciamiento personal o por correo ordinario o certificado. Para las notificaciones por correo se utilizará la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 5. Para el diligenciamiento personal se utilizará la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 6. El original de la notificación a las partes deberá incluir una copia del documento que inicia el proceso adjudicativo, la cual deberá ser sellada en la página de la firma con el sello oficial de la Oficina.
  4. La notificación se enviará a la dirección que consta en los récords de la Oficina para el caso de personas registradas o licenciadas por la Oficina. En otros casos se notificará a la dirección provista por la División Legal o el Área de Investigaciones. En caso de personas registradas o con licencia expedida por la Oficina, se podrá notificar a otra dirección, siempre y cuando la solicitud para tal cambio conste por escrito en los récords de la Secretaría. Dicha solicitud deberá indicar que toda querella presentada contra dicha persona deberá ser notificada a la dirección que se indique a partir de la fecha del recibo de la solicitud, hasta que otra cosa se indique por escrito.
  5. Copia de la notificación será archivada junto al original del documento que inicia el procedimiento en el Expediente de Autos en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**. Copia de la notificación junto a copia del documento que inicia el procedimiento será archivada en el Expediente de Trabajo en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y**

**Organización de Expedientes**, el cual se enviará a la División Legal o al área que División Legal indique en su referido junto a hoja de trámite. Secretaría conservará copia de la hoja de trámite correspondiente, la cual indicará fecha de trámite y número de querrela o registrará tal hecho en la base de datos.

6. Secretaría llevará un registro de seguimiento de modo que pueda determinarse si la parte querellada ha presentado alegación responsiva o solicitud de prórroga para alegar responsivamente. La alegación responsiva, además de la Contestación, podría constituirlo una Moción de Desestimación u otra moción para adjudicación sumaria, pero no una moción de prórroga.
7. De no recibirse alegación responsiva o solicitud de prórroga dentro del término conferido en la notificación o en el documento que da inicio al procedimiento adjudicativo, Secretaría notificará a División Legal para que tome las medidas pertinentes a modo de determinación u orden interlocutoria que será notificada conforme se dispone en este manual para tales determinaciones.
8. Una vez la parte querellada radique alegación responsiva, Secretaría eliminará el procedimiento adjudicativo de su récord de seguimiento, registrará la alegación responsiva en el récord electrónico de la base de datos y procederá con la misma conforme se dispone en la parte de este manual titulada **Recibo y Registro de Mociones y Otras Comparecencias por Escrito**. En todo caso el registro se hará el mismo día que se recibe la alegación responsiva.
9. Para notificación y registro de otros documentos radicados o expedidos en procedimientos iniciados por la oficina refiérase a las partes de este manual que disponen para tales asuntos en el caso de querellas presentadas por persona particular.

## **B. Apertura y Organización de expedientes**

### 1. Especificaciones del Expediente de Autos

El Reglamento Núm.3920 claramente especifica lo que deberá contener el expediente oficial.

- a. El cartapacio será de color azul con una división central (4 lados)
- b. La etiqueta contendrá el número de identificación, según asignado por Secretaría conforme se dispone en la parte de este manual titulada **Registro y Notificación de Querellas o Procedimientos con Oficial Examinador Externo**.
- c. La etiqueta identificará nombre de las partes. Se considerará el nombre del primer querellante y querellado en casos que aplique. Esta etiqueta se colocará en el lugar provisto en el cartapacio vertical. La etiqueta de cada área estará identificada por un color.

#### **Q 97-D-001**

#### **EJEMPLO: JUAN DEL PUEBLO VS. INSTITUCION**

- d. Todos los documentos originales deberán estar archivados en este expediente.

### 2. Organización del expediente de autos

- a. Primer lado:
  - i. Querella;
  - ii. Contestación a la Querella;
  - iii. Mociones;
  - iv. Notificaciones;
  - v. Ordenes; y
  - vi. Resoluciones.
- b. Segundo lado:
  - i. Diligenciamientos;
  - ii. Hojas de facsímil o mensajería de notificaciones enviadas al Oficial Examinador
- c. Tercer lado:
  - i. Documentos relacionados al descubrimiento de prueba realizado por

las partes

- d. Cuarto lado:
  - ii. Misceláneos

NOTA: Todo documento que será utilizado como evidencia no puede ser perforado, se colocará en un “pocket file”, debidamente identificado y archivado junto al Expediente de Autos. No se deberá hacer notas a manuscrito en los documentos que correspondan al Expediente de Autos o en los documentos sometidos por las partes para formar parte de la evidencia a presentarse el día de la vista administrativa.

3. Especificaciones del Expediente de Trabajo

- a. El cartapacio será de color verde con dos divisiones centrales (6 lados).
- b. La etiqueta identificará:
  - i. Nombre querellante;
  - ii. Nombre querellado, y
  - iii. Numero de identificación.

4. Organización del Expediente de Trabajo:

Los lados primero y segundo del Expediente de Trabajo, tiene que estar organizado en el mismo orden y contener iguales documentos todo el tiempo que el Expediente de Autos, siendo los documentos de dichos lados del Expediente de Trabajo copia fiel y exacta de los documentos originales que consten el Expediente de Autos.

- a. Primer lado:

Copia de los siguientes documentos

- i. Querella;
  - ii. Contestación a la Querella;
  - iii. Mociones;
  - iv. Notificaciones;
  - v. Ordenes; y
  - vi. Resoluciones.
- b. Segundo lado:

Copia de los siguientes documentos

- i. Diligenciamientos;
  - ii. Hojas de facsímil o mensajería de notificaciones enviadas al Oficial Examinador
- c. Tercer lado:
- i. Documentos relacionados al descubrimiento de prueba realizado por las partes
- d. Cuarto lado:
- i. Correspondencia
5. Quinto lado
1. Comunicaciones internas y memoriales
6. Sexto lado
1. Notas y misceláneos

## **C. Registro y Notificación de Querellas**

1. Una vez sellada la querella, se procederá a identificar la misma para fines de registro. La identificación consistirá en una combinación de números y letras. La estructura de dicha identificación será la siguiente: **Q XX-Y-ZZZ**, donde la **Q** indica que la querella es una iniciada por persona particular; **XX** significa los últimos dos dígitos del año de radicación; **Y** significa el código del área con la cual se relaciona la querella ; y **ZZZ** significa el número de arribo de la querella el cual comienza con el 1 a partir del primer día laborable del año natural y continúa en orden ascendente hasta finalizar el año. Los códigos de área se encuentran en el Apéndice I de este manual. Dicho número se anotará a manuscrito en el borde superior derecho del original de la querella, cuidando que no interfiera con el texto de la misma ni con el sello de Secretaría.
  
2. Una vez identificada la querella se procede a registrarla manualmente en el registro de correspondencia de Secretaría y electrónicamente en la base de datos. El registro manual deberá contener el número de querella, la fecha de recibo y el nombre de las partes. En el registro electrónico de la base de datos la Secretaría abrirá un récord y procederá a entrar exclusivamente la siguiente información:
  - a. Nombre completo y dirección de la parte querellante. Si la parte querellante es más de una persona, se entrará solamente el nombre de una y se añadirá al final la abreviatura *Et al.*
  - b. Nombre completo y dirección de la parte querellada. En caso de que la parte querellada sea más de una persona, se deberá incluir el nombre de todas. En casos de que la parte querellada esté registrada o licenciada por la Oficina, se deberá escribir el nombre exactamente como consta en el registro o en la licencia expedida por la Oficina. En caso de personas jurídicas se deberá escribir el nombre completo y no abreviado, a menos que el nombre abreviado sea el único conocido.
  - c. Fecha de radicación.
  - d. Fecha de archivo en autos de la notificación de la querella.
  - e. Número de identificación.
  
3. Concluido el proceso de registro se preparará la notificación de la querella a la parte querellada. La notificación a la parte querellada deberá incluir una copia de la querella clara y legible, la cual deberá ser sellada en la página de la firma con el sello oficial de la Oficina. La notificación se hará mediante el uso de la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 2. A las partes querelladas se les notifica la forma en original y a los querellantes en copia.

4. Como regla general, el original de la notificación se enviará a la dirección que consta en los récords de la Oficina para el caso de personas registradas o licenciadas por la Oficina. En otros casos se notificará a la dirección provista por el querellante. En caso de personas registradas o con licencia expedida por la Oficina, se podrá notificar a otra dirección, siempre y cuando la solicitud para tal cambio conste por escrito en los récords de la Secretaría. Dicha solicitud deberá indicar que toda querrela presentada contra dicha persona deberá ser notificada a la dirección que se indique a partir de la fecha del recibo de la solicitud, hasta que otra cosa se indique por escrito. La notificación se enviará a la parte querellada mediante correo certificado con acuse de recibo. A la parte querellante se enviará copia completa de la notificación por correo regular a la dirección provista por el querellante o a la dirección de su representante legal, según sea el caso.
5. Copia de la notificación será archivada junto al original de la querrela en el Expediente de Autos en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**. Copia de la notificación junto a copia de la querrela será archivada en el Expediente de Trabajo en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**, el cual se enviará a la División de Querellas e Investigaciones junto a hoja de trámite. Secretaría conservará copia de la hoja de trámite correspondiente, la cual indicará fecha de trámite y número de querrela o registrará tal hecho en la base de datos.
6. Secretaría llevará un registro de seguimiento de modo que pueda determinarse en qué querellas la parte querellada ha presentado alegación responsiva o solicitud de prórroga para alegar responsivamente. La alegación responsiva, además de la Contestación, podría constituirlo una Moción de Desestimación u otra moción para adjudicación sumaria, pero no una moción de prórroga.
7. De no recibirse alegación responsiva o solicitud de prórroga dentro del término conferido en la notificación de la querrela, Secretaría notificará un aviso a la parte querellada. Dicho aviso reiterará los apercibimientos contenidos en la notificación de la querrela y concederá un término adicional para que se presente alegación responsiva. Dicho aviso se notificará a las partes por correo ordinario y se utilizará la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 3.
8. En caso de que no se reciba alegación responsiva en el término dispuesto, Secretaría referirá el asunto a la División de Querellas e Investigaciones para la acción pertinente.
9. Una vez la parte querellada radique alegación responsiva, Secretaría eliminará la querrela correspondiente de su récord de seguimiento, registrará la alegación responsiva en el récord electrónico de la base de datos y procederá con la misma conforme se dispone en la parte de este manual titulada **Recibo y Registro de Mociones y Otras Comparecencias por Escrito**. En todo caso el registro se hará el mismo día que se recibe la alegación responsiva.

## **D. Recibo y Registro de Mociones y Otras Comparecencias por Escrito**

1. En toda moción u otra comparecencia por escrito relacionada a una querella, se seguirá el procedimiento descrito en los pasos 1 y 2 de la parte de este manual titulada **Recibo de Querellas**.
2. Se cotejará si en la querella relacionada al escrito se ha designado Oficial Examinador o no.
3. Si hay Oficial Examinador designado y el escrito es dirigido al mismo o a la Oficina como tal, se procederá de la siguiente forma:
  - a. Sellar el original del escrito en la parte frontal superior derecha, procurando que el sello no interfiera con el texto.
  - b. Preparar una hoja de cubierta de fax dirigida al Oficial Examinador designado y notificar vía fax al Oficial Examinador el escrito recibido. La cubierta que se utilizará está provista e incluida al final de este manual y se identifica como Forma 4. Dicha forma deberá contener toda la información especificada en la misma.
  - c. Tanto la cubierta de fax y la confirmación del envío del mismo, como el original del escrito deberá archivarse en el Expediente de Autos en el lugar y orden que se prescribe en la parte de este manual titulada **Apertura y Organización de Expedientes**, según corresponda para cada documento.
4. Si no hay Oficial Examinador designado y el escrito es dirigido a la Oficina, se procederá de la siguiente forma:
  - a. Sellar el original del escrito en la parte frontal superior derecha, procurando que el sello no interfiera con el texto.
  - b. El original del escrito deberá archivarse en el Expediente de Autos en el lugar y orden que se prescribe en la parte de este manual titulada **Apertura y Organización de Expedientes**.
5. Si el escrito es una copia o un original cuyo sobre o cubierta está dirigido particularmente a un funcionario de la Oficina se deberá enviar el mismo a la persona que corresponda sin sellarlo. Esto puede ocurrir, a modo de ejemplo, cuando hay negociaciones entre la Oficina y las partes, y en casos particulares donde ha comparecido un funcionario de la Oficina en representación del Interés Público.
6. Se registra el documento en el registro de correspondencia de Secretaría indicando número de identificación, fecha de radicación y parte que lo radica. En la base de datos, Secretaría

sólo registrará la alegación responsiva.

7. Copia del escrito con la correspondiente hoja de trámite deberá ser enviada a la división que esté atendiendo la querrela relacionada a la misma, lo cual constará en el registro electrónico de la base de datos.
8. Todo escrito deberá ser tramitado a la división que esté atendiendo la querrela durante el mismo día en que se radicó. Sólo habrá excepciones en casos donde el escrito haya sido radicado dentro del término de una hora antes del cierre de la Secretaría y aún en dichos casos el personal de Secretaría hará lo posible por notificar del hecho al área que esté atendiendo la querrela.

## **E. Notificación de Ordenes, Determinaciones Interlocutorias y Vistas.**

1. En todo caso que se requiera notificar una Orden o Determinación Interlocutoria será responsabilidad de Secretaría dar la debida notificación.
2. Una vez emitida, firmada y recibida la Orden o Determinación Interlocutoria, Secretaría procederá a notificarla a todas las partes por correo ordinario a su dirección de récord. El original de la notificación a las partes deberá incluir una copia de la Orden o Determinación Interlocutoria, la cual deberá ser sellada en la página de la firma con el sello oficial de la Oficina. La notificación se hará mediante el uso de la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 5. Se podrá enviar varias Ordenes o Determinaciones Interlocutorias relacionadas a la misma querella mediante el uso de una sola notificación.
3. Copia de la notificación será archivada junto al original de la Orden o Determinación Interlocutoria en el Expediente de Autos en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**. Copia de la notificación junto a copia de la Orden o Determinación Interlocutoria será enviada a la división que esté atendiendo la querella junto a hoja de trámite para archivo correspondiente en el Expediente de Trabajo.
4. En caso de que el Oficial Examinador designado, notifique las Ordenes o Disposiciones Interlocutorias, Secretaría verificará que contenga certificación de notificación por el Oficial Examinador. De contener la certificación de notificación, procederá al archivo en autos de la misma, conforme se dispone en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes** y a enviar copia de la Orden o Determinación Interlocutoria a la división que esté atendiendo la querella junto a hoja de trámite para archivo correspondiente en el Expediente de Trabajo. De no contener certificación de notificación, Secretaría procederá a notificarla.
5. Las Ordenes o Determinaciones Interlocutorias no se sellan con el sello de Secretaría.

## **F. Notificación de la Vista**

Tan pronto sea practicable después de su designación, el Oficial Examinador o Juez Administrativo deberá expedir una orden notificando por escrito a todas las partes la fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista adjudicativa.

La orden se deberá notificar por correo ordinario, certificado o personalmente con no menos de quince (15) días de anticipación a la fecha de la vista, excepto que por causa justificada, consignada en la notificación, sea necesario acortar dicho período.

La notificación deberá contener la siguiente información:

- A. Fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista, así como su naturaleza y propósito;
- B. Advertencia de que las partes podrán comparecer asistidas de abogados, pero que no estarán obligadas a estar así representadas;
- C. Cita de la disposición legal o reglamentaria que autoriza la celebración de la vista;
- D. Referencia a las disposiciones legales o reglamentarias presuntamente infringidas, si se imputa una infracción a las mismas, y a los hechos constitutivos de tal infracción;
- E. Apercibimiento de las medidas que la Oficina podrá tomar si una parte no comparece a la vista, como por ejemplo, la eliminación de sus alegaciones, la desestimación o archivo de la querrela, el pago de sanciones o dictar cualquier otra orden que en derecho proceda;
- F. Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida, excepto por justa causa según se establece más adelante en este Reglamento.

## **G. Determinaciones Finales**

1. En toda querrela que se emita una determinación final será responsabilidad de Secretaría dar la debida notificación.
2. En todo caso, una vez emitida, firmada y recibida la Determinación Final, Secretaría procederá a notificarla a todas las partes por correo certificado a su dirección de récord. El original de la notificación a las partes deberá incluir una copia de la Determinación Final, la cual deberá ser sellada en la página de la firma con el Sello Oficial de la Oficina. La notificación se hará mediante el uso de la forma provista e incluida al final de este manual, la cual se identifica como Forma 5.
3. Copia de la notificación será archivada junto al original de la Determinación Final en el Expediente de Autos en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**. Copia de la notificación junto a copia de la Determinación Final será enviada a la división que esté atendiendo la querrela junto a hoja de trámite para archivo correspondiente en el Expediente de Trabajo.
4. Las determinaciones finales no se sellan con el sello de Secretaría.
5. Todo escrito recibido posterior a la notificación de una Determinación Final recibirá igual trato que un escrito recibido previo a la determinación final. Toda determinación emitida posterior a la notificación de una Determinación Final se notificará como una Determinación Final, sin embargo, una Determinación en Reconsideración podría disponer que se continúe el curso de los procedimientos, en cuyo caso se continuará conforme dispone este manual para casos pendientes de Determinación Final.

## **H. Procedimientos con Oficial Examinador Externo**

1. Secretaría recibe de División Legal la Resolución firmada designando Oficial Examinador para presidir los procedimientos adjudicativos en un caso. Dicho documento se notificará a las partes de igual forma que una orden o determinación interlocutoria y al Oficial Examinador vía fax y por correo ordinario. No se utilizará la forma de la notificación en el envío al Oficial Examinador.
2. Una vez notificada la Resolución designando Oficial Examinador, Secretaría preparará un duplicado fiel y exacto del Expediente de Autos del caso y lo enviará vía mensajero al Oficial Examinador.
3. Copia de las Ordenes o Determinaciones Interlocutorias dictadas por el Oficial Examinador serán notificadas a las partes por el Oficial Examinador y el original una vez recibido por la Secretaría será archivado en autos. Las órdenes o determinaciones interlocutorias del Oficial Examinador no se sellan. Copia de toda orden o resolución interlocutoria del Oficial Examinador será referida a División Legal para consideración y archivo en el expediente de trabajo. La Secretaría referirá a División Legal toda notificación de Orden o Determinación Interlocutoria del Oficial Examinador que se reciba vía fax y archivará copia de la misma en el expediente de autos en el orden y lugar que se indica en la parte de este manual que se titula **Apertura y Organización de Expedientes**.
4. Las mociones y otros escritos presentados por las partes o por el abogado del interés público se tratarán como se dispone en la parte de este manual titulada **Recibo y Registro de Mociones y Otras Comparecencias por Escrito**.
5. Una determinación final en un caso asignado a un Oficial Examinador será notificada conforme se dispone en la parte de este manual titulada **Determinaciones Finales**.

## **I. Correspondencia Devuelta**

Toda correspondencia devuelta por el correo relacionada a las querellas, tanto de las personas particulares como las querellas iniciadas por el Comisionado de Instituciones Financieras, deberá:

- a. Permanecer en el **sobre cerrado**.
- b. Sellar en el sobre la fecha de recibido, procurando no interfiera con la información sellada por el correo.
- c. Registrar la correspondencia en el control manual y electrónico.
- d. Enviar copia del sobre al área que trabaja el caso, para su conocimiento.
- e. Archivar el **sobre cerrado** en el primer lado del expediente.

## **J. Procedimiento de Mediación**

1. Una vez Secretaría recibe del funcionario designado la forma **OCIF MC001** provista al final del **Manual de Procedimientos Internos para Mediación**, citando a las partes a una reunión informal, procederá a notificar a la misma. La notificación se hará de igual forma que una orden o determinación interlocutoria.
2. Una vez Secretaría recibe notificación escrita de que las partes acordaron someter el asunto a mediación, procederá a notificar al Mediador designado, utilizando la forma **OCIF MC004** provista al final del **Manual de Procedimientos Internos para Mediación**.
3. El Mediador designado citará a las partes, por conducto de Secretaría, a una reunión a celebrarse no más tarde de quince (15) días de haber recibido notificación de la designación. La citación se hará utilizando la forma **OCIF MC005** provista al final del **Manual de Procedimientos Internos para Mediación**.
4. Antes de la primera reunión, Secretaría preparará un duplicado fiel y exacto del Expediente de Autos del caso y lo enviará al Mediador designado.
5. Una vez Secretaría reciba del Mediador o el funcionario designado la forma **OCIF MC002** provista al final del **Manual de Procedimientos Internos para Mediación** debidamente firmada por el querellante aceptando un acuerdo con el querellado y el acuerdo debidamente firmado por las partes, procederá a emitir la Resolución final que se identifica en dicho manual como **OCIF MC007**, decretando el cierre y archivo de la querella. La Resolución final será notificada conforme se dispone en la parte de este manual titulada **Determinaciones Finales**.
6. Una vez Secretaría reciba del Mediador o funcionario designado notificación de que las partes no lograron un acuerdo, procederá a notificar al supervisor de Querellas para que la querella continúe el procedimiento adjudicativo administrativo ordinario.

## **PARTE III**

### ***PROCESOS REFERENTES AL AREA DE RECEPCION***

#### **A. Procedimiento para el recibo y canalización de documentos relacionados a querellas para ser radicados en la Secretaría**

1. Los documentos relacionados a querellas ante la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras se identifican con una combinación de números y letras. La estructura de dicha identificación será la siguiente: **Q XX-Y-ZZZ ó C XX-Y-ZZZ.**
2. La recepcionista al recibir documentos con la identificación antes descrita, estampara en el sobre el sello de recepción, el cual deberá contener la fecha y hora. El sello se colocará de forma que no obstruya la información escrita en el sobre o matasellos del correo.
3. En caso de entrega por mensajero, en la que el radicante solicita se ponche una copia y provea la misma, se procederá a estampar en la copia provista con el sello de recepción. En ningún momento se debe sellar el documento original.

Los documentos para ser radicados en Secretaría permanecerán en la recepción. El personal de Secretaría tendrá a cargo el recogido de estos documentos en el siguiente horario: 11:00 a.m. y a las 4:00 p.m.

## **PARTE IV**

### **PROCESOS REFERENTES A LOS CASOS DE VALORES E INVESTIGACIONES ESPECIALES**

#### **A. Curso de los Procedimientos Internos en Casos de Valores e Investigaciones Especiales**

1. Una vez recibida la solicitud de investigación, se procederá a identificar el mismo para fines de registro. La estructura de dicha identificación será la siguiente: *V XX-ZZZ ó I XX-ZZZ* donde *V* indica que es una solicitud de investigación de valores e *I* indica que es una investigación especial; *XX* significa los últimos dos dígitos del año de radicación; y *ZZZ* significa el número de arribo del documento que inicia el procedimiento, el cual comienza con el 1 a partir del primer día laborable del año natural y continúa en orden ascendente hasta finalizar el año. Dicho número se anotará a manuscrito en la parte frontal superior derecha del original del documento que da inicio al proceso investigativo en el espacio provisto para ello.
2. Una vez identificada la solicitud de investigación y preparado el expediente de trabajo, la secretaria de la División de Querrelas la referirá al Supervisor del área. El Supervisor analiza las alegaciones o controversias en la solicitud de investigación para hacer una determinación preliminar sobre la jurisdicción. Como parte del análisis que hará el Supervisor para asumir jurisdicción es imprescindible que al evaluar el asunto a investigar considere que éste está revestido de un alto interés público.
3. De determinarse preliminarmente que existe jurisdicción, el Supervisor procede a asignar al Investigador que atenderá la solicitud y le envía el expediente de trabajo. La secretaria del área podrá llevar un registro manual o mecanizado del referido de las investigaciones en orden cronológico.
4. El Investigador asignado recibe del Supervisor el expediente de trabajo y procede a localizar la solicitud en la base de datos de las solicitudes de investigación añadiendo su nombre como el Investigador asignado a dicha solicitud para investigar.
5. El Investigador revisa que la información contenida en la base de datos esté correcta con lo indicado en el expediente de trabajo. Luego, el Investigador enviará una Orden de Investigación (Forma 7) a la parte investigada tomando nota de la fecha en que vence el término para presentar alegación responsiva. Una vez enviada la Orden de Investigación (Forma 7), el Investigador notificará a la parte solicitante el recibo de la solicitud de investigación (Forma 8).
6. El Investigador inicia el proceso de análisis reglamentario preliminar de la investigación y de

ser necesario requerirá a las partes que produzcan los documentos necesarios para tal análisis y para el análisis fáctico. Dichos documentos se podrán solicitar a las partes o a cualquier otra persona mediante el uso del teléfono, cartas o a través de facsímil. Para la solicitud de producción formal de documentos se utilizarán las formas aprobadas por la División Legal para tales propósitos.

7. Debe constar en el expediente de trabajo la fecha de recibo de los documentos y estar los mismos organizados en orden cronológico. No se deben hacer marcas, ni mutilar los documentos producidos por las partes. De ello ser necesario para facilitar el trabajo, se harán copias de dichos documentos y se trabajará sobre tales copias.
8. Si el Investigador determina que procede la emisión de una orden, preparará un memorial investigativo y un borrador de determinación basado en el análisis fáctico y reglamentario de la investigación. Dicha documentación se refiere junto al expediente de trabajo al Supervisor.
9. El Supervisor procede a revisar el trabajo realizado por el Investigador y determina si se requiere trabajo adicional, de no ser necesario, se refiere el expediente al Director del área para su revisión y referido a la División Legal.
10. El Asesor Legal General analizará el referido y se lo referirá a un abogado para el análisis de la prueba y la redacción de la Orden correspondiente.
11. En la eventualidad de requerirse trabajo adicional, el Supervisor analizará el trabajo requerido refiriéndose el expediente al Investigador nuevamente (se procede a repetir los pasos 6 y 7 según sea el caso).
12. Una vez redactada la Orden por la División Legal se seguirán los procedimientos de la Parte I (B).

# FORMAS

FECHA

DIRECCIÓN

***NUM REF.***

Hacemos referencia a su comunicación dirigida a nuestra Oficina y fechada \_\_\_\_\_.

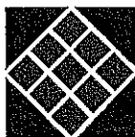
Para iniciar un proceso administrativo, es imprescindible que una comunicación cumpla con el (los) siguiente (s) requisito(s):

- La carta debe dirigirse al Comisionado de Instituciones Financieras.**
- La comunicación debe estar firmada por la(s) parte(s) solicitante(s).**
- Juramentada ante Notario Público y devolver a nuestra Oficina.**
- Nombre completo y dirección postal de todas las partes (institución involucrada)**
- Número de teléfono de todas las partes.**
- Indicar en la carta los hechos constitutivos del reclamo o infracción. (narrativa)**
- Indicar el remedio (específicamente lo que usted como solicitante solicita se resuelva).**
- Indicar las disposiciones legales aplicables, de conocer las mismas.**
- Enviar comunicación en original (no copia).**
- Enviar copia de evidencias legibles, el escrito de la querrela debe ser legible también.**

Para agilizar su reclamo, favor indicar en su carta el número de referencia antes indicado.

De no recibir su contestación dentro de los siguientes diez (10) días a partir de la fecha de esta carta, entenderemos que usted no interesa que nuestra Oficina tome su comunicación como una querrela o solicitud de investigación formal. De una u otra forma, la Oficina tomará en consideración para sus funciones supervisorias y fiscalizadoras la información contenida en su comunicación.

\_\_\_\_\_  
Secretaria



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Para Oficial Examinador : (NOMBRE DEL OFICIAL EXAMINADOR)

Fecha:

Número de Fax:

Número de Páginas (incluyendo cubierta):

Enviado por:

Urgente: \_\_\_\_\_ Favor Confirmar: XXXXXX: (787) 723-3131, Ext. 2387

Documento Transmitido:

***DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO TRANSMITIDO***

**... SIRVIENDOLE  
CON EXCELENCIA**

QUERELLANTE

v.

QUERELLADO

NUM QUERELLA:

(NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL QUERELLADO)

## NOTIFICACION DE QUERELLA

Acompañamos copia de la querella número X-XX-XXX radicada en esta Oficina por **NOMBRE PARTE(S) QUERELLANTE(S)**, en contra de **NOMBRE PARTE(S) QUERELLADA(S)**.

A tenor con la Regla 4 del Reglamento 3920 para Reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la Jurisdicción del Comisionado de Instituciones Financieras se le concede el término de **VEINTE (20)** días a partir del archivo en autos de copia de esta notificación para contestar la misma.

Deberá acompañar con su contestación toda la evidencia relacionada al caso, ya sea documental o de otro tipo. La contestación, además de responder negando o aceptando las alegaciones de la querella, deberá contener una narrativa de la versión de los hechos, según la parte querellada. Copia de la constestación con todos sus anejos y de cualquier otra comunicación con nuestra Oficina deberá ser enviada al querellante o su abogado a la dirección que surge de la querella y así certificarlo en el propio documento presentado a esta Oficina. Para información adicional, favor comunicarse con la **Secretaría** de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras al teléfono 723-3131, extensión 2387. **Toda prórroga para contestar deberá ser solicitada por escrito antes del término concedido.** El no contestar o solicitar prórroga podría conllevar sanciones, incluyendo el dar por admitidas las alegaciones de la parte querellante.

**CERTIFICO** : que en el día de hoy envié por *correo certificado* (7002 2030 0001 7666 3438) notificación a la parte querellada y copia de la misma al querellante a su dirección de récord, habiendo en esta misma fecha archivado en los autos copia de la notificación.

En San Juan, Puerto Rico, hoy **XX** de **XXXX** de **XXXX**.

SECRETARÍA

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS  
SAN JUAN, PUERTO RICO

Querellante

VS

Querellado

NUM. QUERELLA:

**(NOMBRE Y DIRECCION DE LA PARTE QUERELLADA)**

**AVISO REQUIRIENDO CONTESTACION A QUERELLA**

La Ley Número 4 del 11 de octubre de 1985, según enmendada, (en adelante “Ley Núm.4”), crea la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, (en adelante “la Oficina”), establece sus funciones, poderes y facultades y le asigna la responsabilidad primordial de fiscalizar y supervisar las instituciones financieras que operan en Puerto Rico. Para el descargo de estas facultades, se nos confiere el poder de adjudicar, atender, investigar y resolver querellas e interponer las acciones o procedimientos que fueran necesarios.

En la ejecución de sus funciones, el Comisionado hará uso de los mecanismos establecidos en la Ley Número 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme y el Reglamento 3920, promulgado al amparo de ésta, conocido como Reglamento para los Procedimientos de Adjudicación bajo la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

El **xx DE xxxx DE xxxx**, la Oficina notificó a **PARTE(S) QUERELLADA(S)**, (en adelante, “el querellado”), de la querella radicada en su contra por los querellantes

**(PARTE(S) QUERELLANTE(S).** La Oficina concedió al querellado veinte (20) días a partir del archivo en autos, para contestar la querella y someter toda la evidencia relacionada al caso. El término concedido para contestar la querella venció y a la fecha en que se emite este Aviso, la Oficina no ha recibido contestación del querellado.

La Regla 12 del Reglamento 3920 dispone que la Oficina podrá emitir órdenes interlocutorias para disponer lo que sea necesario, a los fines de resolver la querellas con mayor rapidez. La Ley Núm. 4 faculta a la Oficina a atender, investigar y resolver querellas presentadas ante la Oficina e interponer cualesquiera remedios legales que fueran necesarios para hacer efectivos los propósitos de dicha Ley.

El Artículo 20(c) de la Ley Núm. 4 faculta al Comisionado a imponer multas administrativas de hasta cinco mil (\$5,000.00) dólares por cada día que una institución financiera deje de cumplir con las órdenes dictadas bajo las disposiciones de la Ley.

La parte querellada deberá contestar la querella en un término **de (10) días a partir del archivo en autos de copia de este Aviso.** Se le apercibe que de esta Oficina no recibir contestación dentro del término conferido se le podrán imponer sanciones, incluyendo, pero sin limitarse a, declararla en rebeldía dando por admitidas las alegaciones de la parte querellante.

**CERTIFICO:** que en el día de hoy tramitamos el Aviso Requiriendo Contestación a Querella por correo certificado (7002 2030 0001 7666 3421) a las partes habiendo en esta misma fecha archivado en los autos copia de este Aviso.

En San Juan, Puerto Rico hoy xx de xxxx de xxxx.

---

Secretaria  
SECRETARÍA

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS  
SAN JUAN, PUERTO RICO**

**Querellante**

Vs.

**Querellado**

**CASO NUM. :**

**NOTIFICACION**

**CERTIFICO:** Que el original de **NOMBRE DEL DOCUMENTO A NOTIFICAR** que se acompaña con esta notificación ha sido archivado en autos en el día de hoy y copia fiel y exacta ha sido notificada por correo ordinario a:

{NOMBRE DEL REPRESENTANTE DEL QUERELLADO, SI ALGUNO)  
(TITULO DEL REPRESENTANTE)  
(DIRECCION DEL QUERELLADO)

(NOMBRE DEL QUERELLANTE)  
(DIRECCION DEL QUERELLANTE)

habiéndose archivado en autos en esta misma fecha copia de esta notificación.

En San Juan, Puerto Rico hoy xx de xxxx de xxxx.

\_\_\_\_\_  
Secretaria  
SECRETARÍA

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO**  
**OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**  
**SAN JUAN, PUERTO RICO**

IN RE: (Parte Investigada)

INVESTIGACIÓN NÚMERO:  
(I-xx-xxxx)

ASUNTO: Solicitud de investigación  
presentada por (el Solicitante)  
mediante comunicación recibida el  
(fecha).

**ORDEN DE INVESTIGACIÓN**

POR CUANTO, el Artículo 10(12)(a) de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, conocida como Ley del Comisionado de Instituciones Financieras, según enmendada, faculta al Comisionado de Instituciones Financieras a:

*“Llevar a cabo toda clase de estudios e investigaciones sobre asuntos que afecten a cualquier rama de la industria bancaria, financiera y valores para los cuales podrá requerir la información que sea necesaria, pertinente y esencial para lograr tales propósitos; podrá requerir o permitir a cualquier persona presentar una declaración por escrito, bajo juramento o en cualquier otra forma, según el Comisionado determine, relativa a los hechos y circunstancias concernientes al asunto que se va a estudiar o investigar.”*

POR CUANTO, al amparo del poder conferido por la referida disposición legal, hemos determinado llevar a cabo una investigación sobre la controversia presentada en la comunicación indicada en el asunto, con el fin de determinar si la persona a quien hemos denominado en el epígrafe como la Parte Investigada ha cometido alguna violación a las leyes bajo la administración de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.

POR CUANTO, para conocimiento de la Parte Investigada, se incluye, junto con esta Orden de Investigación, copia de la comunicación que nos ha sometido la persona a quien hemos denominado en el asunto como el Solicitante.

POR CUANTO, referente a la controversia en cuestión, tanto la versión del Solicitante, como la versión de la Parte Investigada, deberán ser evaluadas por esta Oficina, junto con la prueba pertinente, con el fin de tomar la acción que proceda en derecho.

POR TANTO, se NOTIFICA a la Parte Investigada sobre la investigación que llevaremos a cabo al respecto, y se le ORDENA que, dentro de los próximos veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de esta Orden, someta un informe que indique su posición sobre las alegaciones contenidas en la comunicación que se incluye con esta Orden, con los correspondientes fundamentos y la prueba que sostenga dicha posición, al igual que cualquier otra información que ayude a esclarecer la problemática objeto de esta investigación.

Se ADVIERTE a la Parte Investigada que, de no cumplir fielmente con esta Orden, interpretaremos tal incumplimiento como un incumplimiento de una Orden del Comisionado de Instituciones Financieras y una obstrucción al poder investigador que le confiere el Artículo 10(12)(a), a dicho funcionario, por lo cual quedará sujeta a la imposición de las sanciones que para estos casos dispone la ley.

NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2003.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Certifico:** que copia fiel y exacta del escrito que antecede, cuyo original debidamente firmado obra en los expedientes de esta Oficina, ha sido enviada en el día de hoy por correo certificado a:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En San Juan, Puerto Rico, hoy \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2003.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Fecha)

(Nombre)  
(Dirección)

RE: Solicitud de investigación recibida el (Fecha), en torno a las actuaciones de (las Partes Investigadas) (Número de Investigación)

Estimado señor xxxxxx:

Acusamos recibo de su comunicación en torno al asunto de epígrafe, la cual está siendo considerada por esta Oficina como una solicitud de Investigación.

Le acompañamos copia de la Orden de Investigación que al respecto le enviáramos a la Parte Investigada. Mediante dicha Orden le concedemos a las Parte Investigada un plazo de veinte (20) días, contados a partir de la fecha de notificación de la misma, para que sometan a esta Oficina su posición respecto a los planteamientos hechos por usted.

Una vez la Parte Investigada haya cumplido con nuestros requerimientos, analizaremos las alegaciones de todas las partes, y oportunamente emitiremos nuestra determinación sobre este asunto. **Al respecto, deseamos enfatizar que, aunque trataremos de ofrecerle nuestra posición en su caso a la brevedad posible, el tiempo que dicha investigación tome no se rige por un término específico y algunas veces no está enteramente bajo nuestro control, ya que dicho término estará sujeto, entre otras cosas, a que cada una de las Partes Investigadas brinden la información solicitada dentro del término requerido, a la complejidad de la controversia presentada ante nuestra consideración, y a los mecanismos de investigación que entendamos necesario utilizar.**

Es necesario destacar, además, que el **objetivo o propósito central** de la investigación que estamos iniciando es determinar si cada una de las Partes Investigadas ha incurrido en violaciones y de ser así, imponer las sanciones aplicables. Puede que, como resultado de haberse iniciado, o de estarse llevando a cabo una investigación, incidentalmente se resuelvan otras situaciones o controversias planteadas por usted.

No obstante lo anterior, no debe esperar que asuntos de naturaleza privada, tales como la adjudicación de daños, el cobro de deudas, la adjudicación de obligaciones contractuales u otros similares que puedan ser planteados en su solicitud, sean resueltos por esta Oficina como resultado de

nuestra investigación, ya que los mismos son propios de dilucidarse en un tribunal de justicia o foro de arbitraje y no en este foro administrativo. Cualquier discrepancia surgida en relaciones en las cuales existe un contrato con cláusula de arbitraje deberán dirigirse a \_\_\_\_\_, previo a consulta con su abogado. La jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras está limitada a emitir órdenes por violaciones a las leyes y reglamentos bajo su administración.

Esperamos que nuestra intervención en este asunto le sea de utilidad.

Cordialmente,

## APENDICE I

### CODIGOS POR AREA REGLAMENTARIA

- V = VALORES  
(etiqueta color rojo)
- D = INSTITUCIONES DEPOSITARIAS (BANCOS Y FIDEICOMISOS)  
(etiqueta color amarillo)
- ND = INSTITUCIONES NO DEPOSITARIAS  
(etiqueta color azul)

**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 querrella, 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 querellas 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 .

---

Secretaría

**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 Querella Número        al método alternativo 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 querrella de epígrafe que la parte querellante y la parte querellada han resuelto la controversia que origina la querrella. 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 querrella 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 querrella 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 querrella de epígrafe.

**REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.**



**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.

*J* 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.

## GUÍAS PARA LA PREPARACIÓN Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES OFICIALES DE REGLAMENTOS

### 1. ¿Por qué es necesario un Expediente Oficial de cada reglamento?

La Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme lo requiere. El Expediente Oficial debe estar disponible para Inspección Pública.

### 2. ¿Qué es el expediente Oficial?

El Expediente Oficial del reglamento es el que contiene aquella información que requiere la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

### 3. ¿Cuáles reglamentos deben contar con un Expediente Oficial?

Todo reglamento emitido por la Junta Financiera o la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras al amparo de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

### 4. ¿Quién entrega a Secretaría los documentos pertenecientes al Expediente Oficial?

El funcionario de la Oficina responsable del proceso de adopción. La entrega se realizará una vez el proceso concluya con la radicación del reglamento en el Departamento de Estado.

### 5. ¿Qué documentos deben constar en el Expediente Oficial?

Los que contengan toda la información relacionada a una propuesta adopción de regla o reglamento, así como el adoptado o enmendado incluyendo, pero sin limitarse a:

- a. Copias de toda publicación en relación a la regla o al procedimiento.
- b. Toda petición, requerimiento, memorial o comentario escrito radicado ante la agencia y cualquier material escrito considerado por la agencia en relación a la adopción de la regla y al procedimiento seguido.
- c. Cualquier informe preparado por el oficial que presida la vista resumiendo el contenido de las presentaciones.

## Guías Expediente Oficial – Reglamentos

Página 2 de 4

- d. Una copia de cualquier análisis regulatorio preparado en el procedimiento para la adopción de la regla.
- e. Una copia de la regla y una explicación de la misma.
- f. Todas las peticiones de excepciones, enmiendas, derogación o suspensión de la regla.

6. ¿Quién custodia el Expediente Oficial?

La Secretaría.

7. ¿Cuántos Expedientes Oficiales tendrá la Secretaría de cada reglamento?

Dos. El original y una copia fiel y exacta al original. El Original estará bajo llave todo el tiempo. La copia se proveerá a cualquier persona que interese inspeccionar el Expediente Oficial bajo la supervisión de Secretaría. La copia contendrá una certificación de la Secretaría de que la copia es fiel y exacta al Original.

8. ¿Cómo se identifica el expediente Oficial?

Se identificará mediante el número que le asigna el Departamento de Estado y el título del Reglamento.

Ej.

Reglamento 5722 – Para Disponer sobre las Tasas de Interés y Otros Cargos que Podrán Cobrarse o Exigirse en Determinadas Clases de Préstamos u Obligaciones.
--

9. ¿Cómo se archivan los Expedientes Oficiales?

En orden numérico de menor a mayor.

10. ¿Quién abre y organiza el Expediente Oficial?

Secretaría.

## Guías Expediente Oficial – Reglamentos

Página 3 de 4

11. ¿Cuál es la composición interior del expediente Oficial?

- a. La **primera cara** contiene
  - A. Copia de la Minuta o Resolución del Secretario de la Junta Financiera que contenga la recomendación de aprobación o la aprobación del reglamento.
  - B. Copia del reglamento, con el índice, el volante supletorio que evidencia su presentación en el Departamento de Estado.
  - C. Copia de los avisos de prensa (para vigencia) publicados y original de las publicaciones, con fecha.
  - D. Una explicación de las reglas adoptadas.
  - E. Cualquier enmienda al Reglamento, con sus documentos equivalentes, debidamente identificada.
- b. La **segunda cara** contiene copia de la versión en Inglés del reglamento, si la misma ha sido presentada en el Departamento de Estado y los documentos pertinentes a tal versión.
- c. La **tercera cara** contiene copia y original de las publicaciones para comentarios, las cuales deben contener la fecha de publicación y copia fiel y exacta de la versión del reglamento distribuida al público para comentarios previo la adopción.
- d. La **cuarta cara** contiene cualquier informe relacionado a vista pública celebrada como parte del proceso de adopción y cualquier comentario o ponencia escrita presentada ante la agencia.
- e. La **quinta cara** contiene cualquier estudio o material escrito considerado por la agencia con relación a la adopción del reglamento. Aquí se incluye cualquier informe presentado a la Asamblea Legislativa, si alguno, junto a la evidencia de la presentación.
- f. La **sexta cara** contiene cualquier otro documento público relacionado a la adopción del reglamento.

## Guías Expediente Oficial – Reglamentos

Página 4 de 4

- g. Pueden existir como parte del Expediente Oficial expedientes tipo bolsillo, debidamente identificados. Estos se utilizarán cuando el material a archivar sea demasiado voluminoso.

Aprobadas hoy de febrero de 1999.

---

Joseph P. O'Neill  
Comisionado

## GUÍAS PARA LA PREPARACIÓN Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES OFICIALES DE CARTAS CIRCULARES

### 1. ¿Por qué es necesario un Expediente Oficial de cada carta circular?

Para más fácil acceso a, e uniformidad en, la reglamentación de la Oficina.

### 2. ¿Qué es el expediente Oficial?

El expediente que contiene el original de cada carta circular emitida por la Oficina o por la Oficina en conjunto con otra dependencia gubernamental.

### 3. ¿Quién entrega a Secretaría los documentos pertenecientes al Expediente Oficial de la carta circular?

El funcionario de la Oficina responsable del proceso de adopción. La entrega se realizará una vez el proceso concluya con la firma de la carta por el Comisionado

### 4. ¿Que documentos deben constar en el Expediente Oficial?

Los que contengan toda la información relacionada a una propuesta adopción de carta circular, si dicho mecanismo es utilizado, así como la carta circular adoptada o enmendada, incluyendo, pero sin limitarse a:

- a. Copias de toda publicación con relación a la carta circular, si alguna.
- b. Toda petición, requerimiento, memorial o comentario escrito radicado ante la agencia y cualquier material escrito considerado por la agencia con relación a la adopción de la carta circular.
- c. Cualquier informe preparado por la Oficina en relación con la adopción de la carta circular.

### 5. ¿Quién custodia el Expediente Oficial?

La Secretaría.

### 6. ¿Cuántos Expedientes Oficiales tendrá la Secretaría de cada carta circular?

Dos. El original y una copia fiel y exacta al original. El Original estará bajo llave todo el tiempo. La copia se proveerá a cualquier persona que

## Guías Expediente Oficial – Cartas Circulares

Página 2 de 3

interese inspeccionar el Expediente Oficial bajo la supervisión de Secretaría. La copia contendrá una certificación de la Secretaría de que la copia es fiel y exacta al Original.

7. ¿Quién le asigna el número a una carta circular?

La Secretaría, a petición del oficial encargado de la adopción, antes de la firma por el Comisionado.

8. ¿Cómo se enumeran las cartas circulares?

- a. **Cartas Circulares de la Oficina** - Con las siglas "CIF", seguidas de la abreviación "CC", los últimos dos dígitos del año (calendario) de emisión y el número de carta de dicho año.

Ej. CIF CC-99-1

- b. **Cartas Circulares conjuntas** – Con las siglas "CIF", seguidas de las siglas de la otra entidad gubernamental, la abreviación "CC", los últimos dos dígitos del año (calendario) de emisión y el número de carta conjunta de dicho año.

Ej. CIF-PROSAD CC-99-1

9. ¿Cómo se identifica el Expediente Oficial?

Se identificará mediante el número que le asigna Secretaría y el título de la carta circular.

Ej.

CIF CC-99-01 – Cumplimiento con Año 2000
---

10. ¿Cómo se archivan los Expedientes Oficiales?

En orden numérico de menor a mayor, por año.

11. ¿Quién abre y organiza el Expediente Oficial?

Secretaría.

## Guías Expediente Oficial – Cartas Circulares

Página 3 de 3

12. ¿Cuál es la composición interior del expediente Oficial?

- a. La **primera cara** contiene el original de la carta circular. Cualquier enmienda constará también en esta cara.
- b. La **segunda cara** contiene copia de la versión en Inglés de la carta circular, si existe.
- c. La **tercera cara** contiene copia y original de las publicaciones, si alguna, las cuales deben contener la fecha de publicación.
- d. La **cuarta cara** contiene cualquier estudio o material escrito considerado por la agencia con relación a la adopción de la carta circular, si el mismo es de naturaleza pública.
- e. Pueden existir como parte del Expediente Oficial expedientes tipo bolsillo debidamente identificados. Estos se utilizarán cuando el material a archivar sea demasiado voluminoso.

Aprobadas hoy de febrero de 1999.

---

Joseph P. O'Neill  
Comisionado

## GUÍAS PARA LA PREPARACIÓN Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES OFICIALES DE LA SOLICITUD DE COMENTARIOS

1. ¿Por qué es necesario un Expediente Oficial de cada Solicitud de Comentarios?

Para más fácil acceso a, e uniformidad en, la recopilación de los comentarios sometidos por las instituciones, compañías, la industria o persona particular sobre el asunto bajo estudio.

2. ¿Qué es el expediente Oficial?

El expediente que contiene el original de cada Solicitud de Comentarios emitido por la Oficina o por la Oficina en conjunto con otra dependencia gubernamental.

3. ¿Quién entrega a Secretaría los documentos pertenecientes al Expediente Oficial de la Solicitud de Comentarios?

El funcionario de la Oficina responsable del proceso de emisión. La entrega se realizará una vez la Solicitud de Comentarios esté firmada por el Comisionado y se haya notificado debidamente.

4. ¿Que documentos deben constar en el Expediente Oficial?

- a. Original de memorando firmado por el Comisionado.
- b. Todo comentario escrito radicado ante la agencia y cualquier material escrito considerado por la agencia con relación a la Solicitud de Comentarios.
- c. Cualquier informe preparado por la Oficina en relación con la Solicitud de Comentarios.

5. ¿Quién custodia el Expediente Oficial?

La Secretaría.

6. ¿Cuántos Expedientes Oficiales tendrá la Secretaría de cada Solicitud de Comentarios?

Dos. El original y una copia fiel y exacta al original. El Original estará bajo llave todo el tiempo. La copia se proveerá a cualquier persona que interese inspeccionar el Expediente Oficial bajo la supervisión de Secretaría. La copia contendrá una certificación de la Secretaría de que la copia es fiel y exacta al Original.

7. ¿Quién le asigna el número a una Solicitud de Comentarios?

La Secretaría, a petición del oficial encargado de la emisión, antes de la firma por el Comisionado.

8. ¿Cómo se enumera la Solicitud de Comentarios?

- a. **“Solicitud de Comentarios” de la Oficina** - Con las siglas “CIF”, seguidas de la abreviación “RC” por sus siglas en inglés “Request for Comments”, los últimos dos dígitos del año (calendario) de emisión y el número de solicitud de dicho año.

Ej. CIF RC-99-01

- b. **“Solicitud de Comentarios” conjuntas** – Con las siglas “CIF”, seguidas de las siglas de la otra entidad gubernamental, la abreviación “RC”, por sus siglas en inglés “Request for Comments”, los últimos dos dígitos del año (calendario) de emisión y el número de solicitud conjunta de dicho año.

Ej. CIF-PROSAD RC-99-1

9. ¿Cómo se identifica el Expediente Oficial?

Se identificará mediante el número que le asigna Secretaría y el título de la Solicitud de Comentarios.

Ej.

CIF RC-99-01 – AMMENDMENTS TO REGULATIONS 5105

10. ¿Cómo se archivan los Expedientes Oficiales?

En orden numérico de menor a mayor, por año.

11. ¿Quién abre y organiza el Expediente Oficial?

Secretaría.

12. ¿Cuál es la composición interior del expediente Oficial?

- a. La **primera cara** contiene el original de la Solicitud de Comentarios. Cualquier enmienda constará también en esta cara.
- b. La **segunda y tercera cara** contiene originales de las contestaciones a la Solicitud de Comentarios.
- c. La **cuarta cara** contiene misceláneos.
- d. Pueden existir como parte del Expediente Oficial expedientes tipo bolsillo debidamente identificados. Estos se utilizarán cuando el material a archivar sea demasiado voluminoso.

Aprobadas hoy de de 1999.

---

Joseph P. O'Neill  
Comisionado



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS  
SAN JUAN, PUERTO RICO

***MANUAL DE PROCESOS INTERNOS PARA  
LA EXPEDICION DE LICENCIAS***

MARZO DE 2003

---

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
PARTE I: PROCESO REFERENTE AL MANEJO DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA	
I. RECIBO Y MANEJO DE LA SOLICITUD	3
PARTE II: PROCESO REFERENTE AL ANALISIS DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA	
I. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE CONCESION O ADMINISTRACION DE PRESTAMOS HIPOTECARIOS SOBRE BIENES INMUEBLES	5
II. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE CAMBIO DE CHEQUES	6
III. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE ARRENDAMIENTO DE PROPIEDAD MUEBLE	7
IV. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO	9
V. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE INTERMEDIACION FINANCIERA	10
VI. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	12
VII. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE CASA DE EMPEÑO	13
VIII. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE PRESTAMOS PERSONALES PEQUEÑOS	15
IX. SOLICITUD PARA EXPLOTAR UNA FRANQUICIA DE JUEGOS DE AZAR	16
X. SOLICITUD PARA ESTABLECER UNA ENTIDAD BANCARIA INTERNACIONAL	16
XI. SOLICITUD PARA ESTABLECER UN BANCO	16
PARTE III: PROCESO REFERENTE A LA INVESTIGACION Y EMISION DE UNA LICENCIA NUEVA	
I. PROCESO DE INVESTIGACION	17
PARTE IV: PROCESO REFERENTE A LA DENEGACION DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA	
I. PROCESO DE DENEGACION	19
PARTE V: PROCESO REFERENTE A LAS RENOVACIONES DE LICENCIAS	
I. INICIO DEL PROCESO DE RENOVACION	20
II. RADICACION DE RENOVACION	22
III. ANALISIS Y PROCESO DE LA RENOVACION	23

---

IV. TERMINO PARA FINALIZAR LA RENOVACION	23
V. DENEGACION DE LA SOLICITUD DE RENOVACION	24

## PARTE I PROCESO REFERENTE AL MANEJO DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA

### I. RECIBO Y MANEJO DE LA SOLICITUD:

- A. La solicitud debe estar debidamente sellada por la persona que la reciba. El sello deberá contener la fecha y hora en que la solicitud fue radicada.
- B. La persona que reciba la solicitud deberá sacar copia del cheque para el expediente y pasar el cheque a la persona que lo procesará.
- C. Se abre un expediente para cada solicitud.

#### 1. Organización del expediente:

- a. Primer lado:
  - i. Hoja de cotejo.
  - ii. Copia, recibo u otra evidencia de ~~recibo~~ recepción de cheque como pago de los derechos para investigación y licencia, si aplica.
  - iii. Solicitud y otras correspondencias aclaratorias a la misma.
- b. Segundo lado:
  - i. Estados Financieros.
  - ii. Si es corporación, copia del certificado de incorporación, artículos de incorporación y enmiendas.
  - iii. Autorización del Departamento de Estado, si aplica.
  - iv. Copia del Contrato de Sociedad, si aplica.
  - v. Carta que indique nombre y dirección del Agente
  - v.        Residente,  
si aplica.
- c. Tercer lado:
  - i. Carta de permiso para iniciar operaciones.
  - ii. Licencia
  - iii. Documentos de Renovación de Licencia.
- d. Cuarto lado:
  - i. Otras comunicaciones generales tales como "rulings" y multas.

Formatted: Indent: First line: 0.31"

- ii. Correspondencia tanto entre Entidad/Oficina y Oficina/Entidad que aplique a otras comunicaciones.
  
- e. Quinto lado:
  - i. Documento de Fianza, si aplica.
  
- f. Sexto lado:
  - i. Declaración de historial personal de cada dueño, director, y/o accionista.
  - ii. Retratos 2x2 con cada declaración de historial personal.
  - iii. Certificados de Buena Conducta de 6 meses o menos, para cada persona arriba indicada.
  - iv. Certificado deuda contributiva del Departamento de Hacienda para todas las personas arriba indicadas.
  - v. Certificación de radicación de planillas por los últimos cinco años para todas las personas arriba indicadas.
  - vi. Toda comunicación relacionada a la investigación del solicitante.

D. Enumeración del expediente.

1. La estructura de dicha identificación será la siguiente: CC-XX-ZZZ, donde CC indica el tipo de institución, Institución Hipotecaria (IH), Intermediación Financiera (IF), Casas de Empeño (CE), Cambio de Cheques (CC), Préstamos Personales Pequeños (PP), Transferencias Monetarias (TM), Compañías de Financiamiento (CF), Compañías de Arrendamiento (APM) y Casinos (CA); XX significa los últimos dos dígitos del año en que el expediente es abierto o la licencia renovada; ZZZ significa número de licencia. En el caso de sucursales la estructura de identificación será: CC-XX-ZZZ-YY, donde YY significa el número de sucursal.
2. Para los expedientes EBI (Entidad Bancaria Internacional) la estructura de identificación será la siguiente: CC-XXX-Y, donde CC indica Banco Internacional (BI), XXX indica las iniciales del banco, Y es la inicial de los documentos que están adentro.
3. En el caso de los expedientes de banco la estructura de identificación será la siguiente: Nombre del banco en el expediente principal y en otro expediente, dependiendo del tipo de documento que se esté archivando incluye el nombre del banco y un subtítulo que puede ser nombramientos, sucursales, "rulings", etc.

Formatted: Indent: Left: 1.13", Hanging: 0.38", Outline numbered + Level: 5 + Numbering Style: i, ii, iii, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 2" + Tab after: 2.5" + Indent at: 2.25", Tab stops: Not at 2.5"

Ejemplo:      Nombre del banco  
                  Sucursales  
                  Nombre del banco  
                  Nombramientos

---

## PARTE II PROCESO REFERENTE AL ANALISIS DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA

### I. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE CONCESIÓN O ADMINISTRACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS SOBRE BIENES INMUEBLES:

A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:

1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.

4-2. Verificación y validación de los documentos.

Formatted: Bullets and Numbering

- a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.
- b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$3,750.00 al Secretario de Hacienda.
- c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado que evidencien los \$250,000 líquidos para uso en la administración de la oficina principal y \$100,000 líquidos para cada oficina adicional.
- d. Plan de Trabajo. (Business Plan)
- e. Evidencia de fianza por un mínimo de \$250,000.
- f. Carta de compromiso de las instituciones que comprarán los préstamos.
- g. Carta de compromiso de las instituciones que otorgarán la línea de crédito comercial.
- h. Fotos del local.
- i. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
  - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
  - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.

- iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
- iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
- iv-v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
- v-vi. Copia del Reglamento (By Laws).
- vi-vii. Número de identificación patronal.
- vii-viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.

- j. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
  - i. Copia de contrato de sociedad.

- k. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
  - i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
  - ii. Resumé de la preparación académica.
  - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
  - iv. Certificado de record criminal.
  - v. Historial de crédito.
  - vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
  - vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
  - viii. Estado Financiero.

## II. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE CAMBIO DE CHEQUES:

- A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:

- 1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
- 2. Verificación y validación de los documentos.
  - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.

Formatted: Indent: Left: 1.06", Hanging: 0.31", Numbered + Level: 5 + Numbering Style: I, II, III, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 1.06" + Tab after: 1.31" + Indent at: 1.31", Tab stops: Not at 1.31"

Formatted: Tab stops: 0.94", Left + Not at 1"

- 
- b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$250.00 al Secretario de Hacienda.
  - c. Fotos del local.
  - d. Si tiene negocio establecido, copia del pago de patente municipal.
  - e. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado o notarizados.
  - f. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de Directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
    - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
    - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
    - vii. Número de identificación patronal.
    - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
  - g. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
    - i. Copia de contrato de sociedad.
  - h. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
    - i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
    - ii. Resumé de la preparación académica.
    - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
    - iv. Certificado de record criminal.
    - v. Historial de crédito.

- vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
- vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
- viii. Estado Financiero.

III. SOLICITUD PARA DEDICARSE AL NEGOCIO DE ARRENDAMIENTO DE PROPIEDAD MUEBLE.

A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:

1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
2. Verificación y validación de los documentos.
  - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados
  - b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$1,000.00 al Secretario de Hacienda.
  - c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado o notarizados.
  - d. Plan de Trabajo. (Business Plan)
  - e. Si tiene negocio establecido, copia del pago de patente municipal.
  - f. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
    - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.

- v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
  - vii. Número de identificación patronal.
  - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
- g. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
- i. Copia de contrato de sociedad.
- h. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
- i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
  - ii. Resumé de la preparación académica.
  - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
  - iv. Certificado de record criminal.
  - v. Historial de crédito.
  - vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
  - vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
  - viii. Estado Financiero.

#### IV. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

- A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:
1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
  2. Verificación y validación de los documentos.
    - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.
    - b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$1,000.00 al Secretario de Hacienda. Por cada sucursal se pagará \$500.00.
    - c. Estados Financieros preparados por un Contador Público

Autorizado que evidencien los \$50,000 líquidos para uso en la administración del negocio.

- d. Plan de Trabajo. (Business Plan)
- e. Si tiene negocio establecido, copia del pago de patente municipal.
- f. Copia del contrato a ser utilizado, incluyendo la certificación requerida en la ley.
- g. Fotos del local.
- h. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
  - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
  - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
  - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
  - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
  - vii. Número de identificación patronal.
  - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
- j. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
  - i. Copia de contrato de sociedad.
- k. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
  - i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
  - ii. Resumé de la preparación académica.
  - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
  - iv. Certificado de record criminal.

- v. Historial de crédito.
- vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
- vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
- viii. Estado Financiero.

V. — SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:

1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
2. Verificación y validación de los documentos.
  - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.
  - b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$1,500.00 al Secretario de Hacienda.
  - c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado que evidencien los \$10,000 líquidos para uso en la administración de la oficina principal y \$10,000 líquidos para cada oficina adicional.
  - d. Plan de Trabajo. (Business Plan)
  - e. Evidencia de fianza por un mínimo de \$10,000. hasta un máximo de \$200,000.
  - f. Fotos del local a ser utilizado como oficina.
  - g. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
    - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).

- iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
  - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
  - vii. Número de identificación patronal.
  - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
- h. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
- i. Copia de contrato de sociedad.
- i. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
- i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
  - ii. Resumé de la preparación académica.
  - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
  - iv. Certificado de record criminal.
  - v. Historial de crédito.
  - vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
  - vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
  - viii. Estado Financiero.

## VI. SOLICITUD PARA OPERAR NEGOCIO DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

- A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:
- 1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
  - 2. Verificación y validación de los documentos.
    - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.
    - b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$5,000.00 al Secretario de Hacienda. Por cada agente se pagará \$50 hasta

- 
- los máximos establecidos en la ley.
- c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado que evidencien un capital de \$500,000 de los cuales \$100,000 deben ser líquidos. Deberá certificar la naturaleza de los activos líquidos.
  - d. Descripción de la estructura organizacional de la cual forma parte el solicitante.
  - e. Evidencia de fianza por un mínimo de \$250,000 hasta un máximo de \$500,000. Esta fianza podrá ser aumentada por el Comisionado hasta un máximo de un millón de dólares (\$1,000,000.00).
  - f. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
    - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
    - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
    - vii. Número de identificación patronal.
    - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
  - i. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
    - i. Copia de contrato de sociedad.
  - j. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
    - i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
    - ii. Resumé de la preparación académica.

- iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
- iv. Certificado de record criminal.
- v. Historial de crédito.
- vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
- vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
- viii. Estado Financiero.

**VII. SOLICITUD PARA DEDICARSE AL NEGOCIO DE CASA DE EMPEÑOS**

A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:

1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
2. Verificación y validación de los documentos.
  - a. Solicitud: ~~Se verifica que todos los espacios estén debidamente cumplimentados y contestados.~~
  - b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$150.00 al Secretario de Hacienda.
  - c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado o notarizados que evidencien los \$1,000 líquidos para uso en la administración del negocio.
  - d. Evidencia de fianza por un mínimo de \$5,000.
  - e. Copia del pago de Patente Municipal, si ya tiene el negocio establecido.
  - f. Copia de la Licencia de Joyería, emitida por el Departamento de Hacienda, si ya tiene el negocio establecido o nombre de la Joyería a quien le vende las prendas no reclamadas.
  - g. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.

- iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
  - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
  - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
  - vii. Número de identificación patronal.
  - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
- h. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
- i. Copia de contrato de sociedad.
- i. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
- i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
  - ii. Resumé de la preparación académica.
  - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
  - iv. Certificado de record criminal.
  - v. Historial de crédito.
  - vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
  - vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los últimos 5 años.
  - viii. Estado Financiero.

#### VIII. SOLICITUD PARA DEDICARSE AL NEGOCIO DE PRESTAMOS PERSONALES PEQUEÑOS

Formatted: Tab stops: 3", Centered

- A. Esta solicitud deberá contener como mínimo los siguientes documentos:
- 1. Hoja de cotejo contra la cual se verificarán los documentos.
  - 2. Verificación y validación de los documentos.
    - a. Solicitud: Se verifica que todos los espacios estén contestados.

- 
- b. Pago recibido sea por la cantidad correcta. Debe ser un cheque certificado o giro por la cantidad de \$1,000.00 al Secretario de Hacienda.
  - c. Estados Financieros preparados por un Contador Público Autorizado que evidencien los \$100,000 líquidos para uso en la administración del negocio.
  - d. Si el solicitante es corporación, además deberá someter:
    - i. Resolución de la Junta de directores autorizando la formulación y radicación de la solicitud.
    - ii. Copia de los artículos de incorporación y de las enmiendas a los mismos.
    - iii. Certificación del Departamento en cuanto a registro, si es una corporación con más de 1 año de existencia deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - iv. Para corporaciones foráneas, indicar nombre y dirección del agente residente en Puerto Rico quién representará a la corporación en caso de cualquier reclamación judicial.
    - v. Para corporaciones foráneas, autorización del Departamento de Estado para hacer negocios en Puerto Rico. Si es una autorización con más de 1 año de emitida, deberá proveer además certificación de cumplimiento (good standing).
    - vi. Copia del Reglamento (By Laws).
    - vii. Número de identificación patronal.
    - viii. Certificado de deuda contributiva de la corporación.
  - e. Si el solicitante es sociedad, además deberá someter:
    - i. Copia de contrato de sociedad.
  - f. Para cada una de las personas que son accionistas, dueños o socios (en caso de corporaciones públicas estos requisitos aplicarán a sus directores):
    - i. Declaración de Historial Personal (formulario provisto).
    - ii. Resumé de la preparación académica.
    - iii. Un retrato 2x2 con cada Declaración de Historial Personal.
    - iv. Certificado de record criminal.
    - v. Historial de crédito.
    - vi. Certificado de deudas contributivas con el Gobierno de Puerto Rico o copia de plan de pagos, si alguno.
    - vii. Certificación de radicación de planilla contributiva de los

últimos 5 años.  
viii. Estado Financiero.

IX. SOLICITUD PARA OPERAREXPLOTAR UNA FRANQUICIA DE JUEGOS DE  
DE AZAR  
EN PROCESO

Formatted: No underline

Formatted: Tab stops: 0", Centered

Formatted: No underline

A. Compañía de Turismo de Puerto Rico:

1. El solicitante iniciará la gestión para obtener la licencia con la Compañía de Turismo.
2. La Compañía de Turismo requerirá del solicitante que cumpla con sus requisitos tales como localización y facilidades.
3. Luego de cumplir con los requisitos de la Compañía de Turismo, ésta emitirá una certificación a estos efectos.

B. Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras: Se radicará en esta Oficina la siguiente información:

1. Carta de endoso de la Compañía de Turismo.
2. Solicitud para licencia de casino (forma OCIF-001) debidamente cumplimentada.

Formatted: Tab stops: 3.25", Centered + Not at 0"

X. SOLICITUD PARA ESTABLECER UNA ENTIDAD BANCARIA INTERNACIONAL  
EN PROCESO

Formatted: Tab stops: 3.25", Centered + Not at 0"

3. Historial Personal (forma OCIF-002) para todos los accionistas que posean 10% o más de las acciones con derecho al voto, socios, promotores, directores y oficiales del solicitante y las partes relacionadas.
4. Certificado de antecedentes penales emitido por el Departamento de Policía para toda persona cubierta por el apartado 3 que antecede.
5. Último estado financiero del solicitante certificado por un Contador Público Autorizado.
6. Cheque certificado por la cantidad de \$15,000.00 a favor del Secretario de Hacienda para cubrir los gastos de investigación y publicación de edictos.

- ~~7. Listado de todos los directores y oficiales actuales del solicitante, certificado por el Secretario de la Corporación y que contenga el sello corporativo.~~
- ~~8. Nombre del Gerente General del Hotel y del Casino, junto con la forma OCIF-002 debidamente cumplimentada.~~
- ~~9. Listado de todos los accionistas individuales de cualquier corporación que no sea la solicitante y que posea diez por ciento (10%) o más de las acciones con derecho al voto de la solicitante.~~
- ~~10. Listado de todos los accionistas individuales de cualquier corporación que no sea la solicitante y que posea diez por ciento (10%) o más de las acciones con derecho al voto de la solicitante.~~
- ~~11. Dirección exacta de los directores, oficiales, gerente general, y/o accionistas individuales de la solicitante.~~
- ~~12. Estructura organizacional incluyendo la corporación matriz y subsidiarias, sus oficiales, directores y accionistas que posean el 10% o más de las acciones con derecho al voto.~~
- ~~13. Informar la dirección de cualquier otra corporación u oficina que proporcionará o recibirá pagos a crédito o cualquier otra transacción comercial relacionada con el casino.~~
- ~~14. Certificado de Incorporación y estatutos de la corporación o escritura de sociedad.~~

XI. SOLICITUD PARA ESTABLECER UN BANCO  
EN PROCESO

### **PARTE III** **PROCESO REFERENTE A LA INVESTIGACION** **Y EMISION DE UNA LICENCIA NUEVA**

#### **I. PROCESO DE INVESTIGACION**

**A. El Investigador a cargo verificará y validará toda la información y los documentos sometidos por el solicitante, para ello deberá:**

- 1. Contactar a los patronos anteriores para la verificación de empleo. Esto se hará mediante comunicación escrita dirigida al presidente de la entidad o institución.**
- 2. Contactar a las personas que informa como referencia.**
- 3. Contactar a cualquier otro regulador que el solicitante informe tener licencia.**
- 4. Verificar cualquier endoso de otra agencia que la licencia requiera.**
- 5. Verificar la información de liquidez sometida.**

**B. Visitar las facilidades propuestas para el negocio.**

**C. Emitir carta requiriendo al solicitante cualquier información que esté pendiente. O en su lugar, requiriendo que aclare cualquier información confusa de la solicitud. Para contestar esta carta se otorgarán 30 días tal y como dispone el Reglamento 4088. La carta contendrá el siguiente apercibimiento:**

**"Se le concede el término de 30 días, a partir del recibo de esta comunicación, para someter la información requerida. Conforme al Reglamento Núm. 4088, se le notifica que el término para la expedición de licencia quedará interrumpido hasta tanto se reciba la información y documentos solicitados. De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que la solicitud está incompleta, por lo que la misma se considerará como que nunca fue presentada y que fue desistida."**

**D. Si al completarse el expediente se determina que el solicitante no cualifica de acuerdo a los requisitos de la ley, se le escribirá una Carta para Mostrar Causa por la cual la Oficina no deba denegar la solicitud. La carta contendrá lo siguiente:**

- 1. La razón por la cual la Oficina no puede aprobar la solicitud de licencia.**
- 2. Se le concederá el término de 30 días, a partir del recibo de la comunicación, para que presente todos los documentos que**

apoyen su posición y que muestre causa por la cual la Oficina deba conceder la licencia.

3. Los documentos deberán ser enviados a la siguiente dirección:

Área de Reglamentación  
PO Box 11855  
San Juan, PR 00910-3855

4. La carta contendrá el siguiente apercibimiento:

"De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que su solicitud fue desistida."

~~15. Certificación y/o minutas de la primera reunión de los incorporadores, directores y accionistas de la firma solicitante debidamente firmada por el Secretario y sellada con el sello corporativo.~~

Formatted: Header, Left, None, Tab stops: Not at 0"

~~16. Si la corporación ha operado por algún tiempo deberá someter copia del último estado anual radicado por el Departamento de Estado y certificación de dicho Departamento a los efectos de que se ha cumplido con el requisito de radicación de informes para años anteriores.~~

Formatted: Header, Left, None, Tab stops: Not at 0"

~~17. En el caso de que el solicitante arriende o administre el hotel deberá someter copia de la escritura de arrendamiento o contrato de administración y la información relacionada con respecto a los dueños del hotel y las facilidades del casino de la misma manera que se requiere a los solicitantes.~~

Formatted: Header, Left, None, Tab stops: Not at 0"

~~18. Corporaciones foráneas deberán, en adición, someter la siguiente información:~~

Formatted: Font: Times New Roman, Not Expanded by / Condensed by

~~a. Certificado de Autorización para hacer Negocios en Puerto Rico emitido por el Departamento de Estado de Puerto Rico.~~

Formatted: Header, Left, None, Tab stops: Not at 0"

~~b. Número de caso en la Comisión de Intercambio de Valores ("Securities and Exchange Commission).~~

~~19. Certificación expedida por el Departamento de Hacienda acreditativa de que el solicitante no adeuda contribuciones de clase alguna al Estado Libre Asociado de Puerto Rico.~~

- ~~20. En caso de delegación (proxy) ó arreglo de voto en fideicomiso el solicitante debe someter copia del contrato.~~
- ~~21. Someter la forma de historial personal para cada uno de los solicitantes en triplicado con tres retratos.~~
- ~~22. El número de seguro social de todos los solicitantes y número de cuenta de la corporación.~~
- ~~23. Las Corporaciones y Sociedades solicitantes deberán informar a la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras cualquier cambio de sus oficiales, miembros de la Junta de Directores y de socios o accionistas con 10% o más de participación.~~

~~C. Registro de Huellas Digitales~~

~~Los solicitantes deben notificar el nombre y dirección de la estación de policía más cercana a la residencia y/o oficina de todas las personas a investigar indicando si es una estación del estado, ciudad u oficina de un sheriff. Cuando la División de Investigaciones Especiales del Departamento de Justicia lo notifique, las personas a ser investigadas deberán acudir a la estación de policía para tomar las impresiones dactilares. La División de Investigaciones Especiales proveerá a la estación de policía las tarjetas para tomar las impresiones.~~  
~~LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES ESTARÁ A CARGO DEL PRIMER CONTACTO CON EL SOLICITANTE DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA.~~

~~X. SOLICITUD PARA ESTABLECER UNA ENTIDAD BANCARIA INTERNACIONAL~~

~~La solicitud para establecer una entidad bancaria internacional ("EBI") se divide en dos etapas. La primera consiste en una primera fase de organización, en donde una vez recibidos y revisados los documentos e información pertinente para la misma, se expide una autorización para organizarse. La segunda fase comienza luego de expedida la autorización para organizarse, en donde una vez recibidos los documentos e información requeridos se expide finalmente una autorización para comenzar operaciones junto con la licencia. Lo que se presenta a continuación es un resumen de los documentos requeridos para la obtención de la~~

licencia para una EBI.

- ~~A. Primera Etapa conocida como Permiso para Organizarse. Se radicará en esta Oficina la siguiente información:~~
- ~~1. La solicitud y una copia de la misma deberán ser radicadas en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras.~~
  - ~~2. Carta de Presentación o "cover letter" que incluya al menos lo siguiente: identificación clara de la persona interesada en establecer la EBI; de donde vienen; quienes son; a que se dedican; el nombre de la propuesta entidad; descripción general de sus motivos y propósitos para establecer una EBI; enumeración específica de las actividades bancarias que la Ley EBI les permite y que desean llevar a cabo, según identificadas en el Artículo 10 del Reglamento 5653 (EBI's); descripción de la capitalización; plan de negocios ("Business Plan"); número de empleados; información general de la experiencia bancaria o financiera de los directores u oficiales; y cualquier otra información general que ayude en el análisis y revisión para autorizar una EBI que el solicitante entienda apropiado o que así le sea requerido por esta Oficina.~~
  - ~~3. Copia de los propuestos artículos de incorporación, contrato de sociedad u otro documento escrito que establezca la EBI de ser el caso, o la certificación que se acompaña como Anejo A, si la EBI se organiza como una unidad de otra entidad.~~
  - ~~4. Resolución corporativa o su equivalente, la cual se acompaña como Anejo B, autorizando a la persona designada por el solicitante a llenar esta solicitud.~~
  - ~~5. Declaración de historial personal (Forma 002) y resume de todos los propuestos directores, ejecutivos principales o personas que intenten actuar en una capacidad gerencial y de aquellas personas que posean o intenten poseer o controlar el diez por ciento (10%) o más del interés en el capital de la propuesta EBI.~~
  - ~~6. Las personas identificadas en el inciso anterior, además de lo requerido en dicho inciso, deberán someter también lo siguiente: un estado de situación reciente que sea al menos compilado; certificación de deuda contributiva; certificación de radicación de planillas contributivas (requerido por iniciativa de esta Oficina y el Departamento de Hacienda); certificado de buena conducta de la Policía de Puerto Rico (en el caso que no sea residente de Puerto~~

~~Rico, se le solicita una certificación del país o estado donde reside); dos fotografías 2"x 2" y un resume. La información anterior es a tenor con la Carta Circular 93-55-01. En el caso de las certificaciones de deuda contributiva y de radicación de planillas contributivas, las mismas serán aplicables en el caso de aquellas personas que radiquen o hayan radicado planillas contributivas en Puerto Rico.~~

- ~~7. Copia de los estados financieros auditados del solicitante (la entidad) para cada uno de los 3 años precedentes a la solicitud.~~
- ~~8. Un cheque o giro bancario, por la cantidad de cinco mil dólares (US \$5,000) a nombre del Secretario de Hacienda como cargo no reembolsable por la solicitud y gastos de investigación.~~

~~Al emitirse este permiso para organizarse, se le notificará a la División de Exámenes de Instituciones Depositarias la emisión de dicho permiso, identificando la EBI solicitante, la fecha del permiso, si es una unidad o subsidiaria y la entidad auspiciadora de la EBI (i.e. compañía matriz, etc.) a la cual pertenece dicha unidad o subsidiaria.~~

~~B. Segunda etapa conocida como Permiso para Comenzar Operaciones. Se radicará en esta Oficina la siguiente información:~~

- ~~1. Certificación del Departamento de Estado de Puerto Rico de la radicación de los artículos de incorporación, o el contrato de sociedad o aquel documento que establezca la personalidad jurídica de la EBI o de la persona de la cual la EBI será una unidad, acompañados en este último caso de la certificación que se especifica en la Sección 5 (c) de la Ley EBI.~~
- ~~2. Certificación del Departamento de Estado de Puerto Rico de la radicación del permiso para organizar una EBI otorgado por esta Oficina. El Departamento de Estado deberá emitir bajo su sello oficial una certificación especificando que dicha documentación ha sido radicada. El solicitante habrá de entregar dicha certificación a esta Oficina previo al otorgamiento de la licencia.~~
- ~~3. Copia de todos los documentos radicados en el Departamento de Estado de Puerto Rico para propósitos de las certificaciones requeridas en los dos incisos anteriores; a saber: (i) copia de los artículos de incorporación, o el contrato de sociedad o aquel documento que establezca la personalidad jurídica de la EBI o de~~

~~la persona de la cual la EBI será una unidad, acompañados en este último caso de la certificación que se especifica en la Sección 5 (c) de la Ley EBI, según radicados ante el Departamento de Estado; y (ii) copia del permiso para organizar una EBI otorgado por esta Oficina y debidamente certificado con el sello oficial.~~

- ~~4. Evidencia del pago de cinco mil dólares (US \$5,000) como cargo anual por la licencia.~~
- ~~5. Copia de los estatutos o reglamentos internos adoptados por la Junta de Directores o cuerpo directivo de la EBI o de la persona de la cual la EBI será una unidad, certificada ante notario público por su secretario o persona que actué en capacidad similar.~~
- ~~6. Evidencia de que la EBI cuenta con un local adecuado para llevar a cabo sus operaciones.~~
- ~~7. Evidencia de que el capital pagado de la EBI ha sido suscrito, emitido y pagado o, en el caso de una unidad, asignado y que la EBI cumple con el requisito mínimo de activos libres de gravámenes de acuerdo con el Inciso (5) del Artículo 5, o el Artículo 5ª de este Reglamento, según sea el caso.~~
- ~~8. Evidencia de que la persona de la cual EBI es una unidad o subsidiaria ha cumplido con todos los requisitos de cualquier agencia reguladora responsable de supervisar las actividades de dicha persona en la jurisdicción de su origen con respecto al establecimiento de una sucursal o subsidiaria fuera de la jurisdicción. Dicha evidencia podrá consistir de una certificación de la agencia reguladora concernida o de una opinión legal aceptable dirigida al Comisionado.~~
- ~~9. Una declaración o resolución autenticada ante notario público en la que la Junta de Directores o el cuerpo directivo o persona que actúe en una capacidad similar de la EBI o de la persona de la cual la EBI será una unidad, indique que la EBI ha cumplido con los términos y condiciones de la Ley y Reglamento de las EBI's y que la misma está lista para comenzar sus operaciones.~~
- ~~10. Cualquier otro documento o información que con anterioridad al otrogamiento de la licencia la Oficina le haya requerido a la propuesta EBI.~~

Al emitirse este permiso para comenzar operaciones y su respectiva licencia a la nueva EBI, se le notificará a la División de Exámenes de Instituciones Depositarias (bancos) y a la División de Análisis Financiero la emisión de dicho permiso, identificando la EBI solicitante, la fecha del permiso, si es una unidad o subsidiaria y la entidad auspiciadora de la EBI (i.e. compañía matriz, etc.) a la cual pertenece dicha unidad o subsidiaria y el número de licencia asignado a la nueva EBI.

### **PARTE III**

## **PROCESO REFERENTE A LA INVESTIGACION Y EMISION DE UNA LICENCIA NUEVA**

### **I. PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

- ~~A. El Investigador a cargo verificará y validará toda la información y los documentos sometidos por el solicitante, para ello deberá:~~
- ~~1. Contactar a los patronos anteriores para la verificación de empleo. Esto se hará mediante comunicación escrita dirigida al presidente de la entidad o institución.~~
  - ~~2. Contactar a las personas que informa como referencia.~~
  - ~~3. Contactar a cualquier otro regulador que el solicitante informe tener licencia.~~
  - ~~4. Verificar cualquier endoso de otra agencia que la licencia requiera.~~
  - ~~5. Verificar la información de liquidez sometida.~~
- ~~B. Visitar las facilidades propuestas para el negocio.~~
- ~~C. Emitir carta requiriendo al solicitante cualquier información que esté pendiente. O en su lugar, requiriendo que aclare cualquier información confusa de la solicitud. Para contestar esta carta se otorgarán 30 días tal y como dispone el Reglamento 4088. La carta contendrá el siguiente apercibimiento:~~
- ~~"Se le concede el término de 30 días, a partir del recibo de esta comunicación, para someter la información requerida. Conforme al Reglamento Núm. 4088, se le notifica que el término para la expedición de licencia quedará interrumpido hasta tanto se reciba la información y documentos solicitados. De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que la solicitud está incompleta, por lo que la misma se considerará como que nunca fue presentada y que fue desistida."~~
- ~~D. Si al completarse el expediente se determina que el solicitante no cualifica de acuerdo a los requisitos de la ley, se le escribirá una Carta~~

~~para Mostrar Causa por la cual la Oficina no deba denegar la solicitud.  
La carta contendrá lo siguiente:~~

- ~~1. La razón por la cual la Oficina no puede aprobar la solicitud de licencia.~~
- ~~2. Se le concederá el término de 30 días, a partir del recibo de la comunicación, para que presente todos los documentos que apoyen su posición y que muestre causa por la cual la Oficina deba conceder la licencia.~~
- ~~3. Los documentos deberán ser enviados a la siguiente dirección:  
Área de Reglamentación  
PO Box 11855  
San Juan, PR 00910-3855~~
- ~~4. La carta contendrá el siguiente apercibimiento:  
"De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que su solicitud fue desistida."~~

---

**PARTE IV**  
**PROCESO REFERENTE A LA DENEGACION**  
**DE UNA SOLICITUD DE LICENCIA NUEVA**

**I. PROCESO DE DENEGACION.**

A. Se escribirá al solicitante informándole sobre la determinación de denegar la solicitud de licencia. Esta comunicación contendrá la siguiente información:

1. El fundamento en derecho para la denegación.
2. Se le citará el Artículo de la ley que dispone sobre la devolución de los dineros pagados por derechos de licencia.

3. Contendrá el siguiente apercibimiento:

“La denegatoria de una solicitud de licencia constituye una resolución final de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras. Una parte adversamente afectada por una orden o resolución final de la Oficina y que haya agotado todos los remedios provistos por la Oficina podrá presentar una solicitud de revisión judicial ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones de Puerto Rico, dentro de un término de treinta (30) días conforme a la sección 4.2 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.”

Formatted: Underline

Formatted: Underline

## PARTE V PROCESO REFERENTE A LAS SOLICITUDES DE RENOVACIONES DE LICENCIAS

### I. INICIO DEL PROCESO DE RENOVACION:

#### A. LICENCIAS CON VENCIMIENTO EN ~~1 DE DICIEMBRE~~ AÑO NATURAL Y CON DERECHO A RENOVAR HASTA EL ~~31 DE DICIEMBRE~~

1. Durante la primera semana de octubre se le envía una comunicación como recordatorio a que el proceso de renovación esta próximo. Esta comunicación contendrá lo siguiente:

- a. Formulario de renovación.
- b. Listado de documentos que se deberán presentar con la renovación.
- c. Fecha límite para radicar la renovación sin caer en penalidad por renovación tardía.
- d. Fecha límite para radicar la renovación con penalidad por renovación tardía.

e. En la medida en que sea posible, se incluirá una factura que detallará la cantidad de dinero que deberá presentarse al radicar la solicitud de renovación.

~~e. Se le advertirá que la renovación se considera como radicada en la fecha en que se recibe el cheque como pago de los derechos de renovación.~~

gf. Incluirá el siguiente apercibimiento:  
"Todo concesionario que pague los derechos o someta la información requerida para la renovación después de 1 de diciembre, estará sujeto a la imposición de una multa administrativa, según dispuesto en la Ley. De no recibirse el pago y la información requerida para la renovación en o antes del treinta y uno (31) de diciembre se entenderá que se ha renunciado a la licencia y no podrá continuar operando el negocio."

#### B. LICENCIAS CON VENCIMIENTO EN AÑO NATURAL Y CON

Formatted: Underline

Formatted: Underline

Formatted: No underline

Formatted: No underline

Formatted: No underline

Formatted: Indent: Left: 1.25", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 1.25", Hanging: 0.38"

Formatted: No underline

**DERECHO A RENOVAR HASTA EL 10 DE ENERO DEL PROXIMO AÑO**

1. Durante la primera semana de octubre se le envía una comunicación como recordatorio a que el ~~vencimiento de su licencia se acerca y que tiene que renovar la misma. Este recordatorio se envía como una cortesía de la Oficina para facilitar el proceso de renovación, es total responsabilidad del concesionario renovar su licencia en el término establecido en la ley. esta próximo~~. Esta comunicación contendrá lo siguiente:

- a. Formulario de renovación.
- b. Listado de documentos que se deberán presentar con la renovación.
- c. Fecha límite para radicar la renovación sin caer en penalidad por renovación tardía.
- d. Fecha límite para radicar la renovación con penalidad por renovación tardía.
- e. En la medida en que sea posible, se incluirá una factura que detallará la cantidad de dinero que deberá presentarse al radicar la solicitud de renovación.
- f. Incluirá el siguiente apercibimiento:  
"Todo concesionario que pague los derechos o someta la información requerida para la renovación después de 10 de enero, estará sujeto a la imposición de una multa administrativa, según dispuesto en la Ley\_\_\_\_\_. De no recibirse el pago y la información requerida para la renovación en o antes del ~~treinta y uno de diciembre diez (10) de enero se entenderá que se ha renunciado a la licencia y no podrá continuar operando el negocio de \_\_\_\_\_~~."

**C. LICENCIAS CON VENCIMIENTO EN AÑO NATURAL Y CON DERECHO A RENOVAR HASTA EL 15 DE ENERO DEL PROXIMO AÑO**

1. Durante la primera semana de octubre se le envía a ~~los concesionarios~~ una comunicación como recordatorio de ~~a~~ que el ~~vencimiento de su licencia se acerca y que tiene que renovar la~~

Formatted: No underline

~~misma. Este recordatorio se envía como una cortesía de la Oficina para facilitar el proceso de renovación, es total responsabilidad del concesionario renovar su licencia en el término establecido en la ley. esta próximo. Esta comunicación contendrá lo siguiente:~~

- a. Formulario de renovación.
- b. Listado de documentos que se deberán presentar con la renovación.
- c. Fecha límite para radicar la renovación sin caer en penalidad por renovación tardía.
- d. Fecha límite para radicar la renovación con penalidad por renovación tardía.
- e. En la medida en que sea posible, se incluirá una factura que detallará la cantidad de dinero que deberá presentarse al radicar la solicitud de renovación.
- f. Incluirá el siguiente apercibimiento:  
"Todo concesionario que pague los derechos o someta la información requerida para la renovación después de 15 de enero, estará sujeto a la imposición de una multa administrativa, según dispuesto en la Ley. De no recibirse el pago y la información requerida para la renovación en o antes del quince (15) de enero se entenderá que se ha renunciado a la licencia y no podrá continuar operando el negocio."

D. LICENCIAS CON VENCIMIENTO A SU ANIVERSARIO

1. Durante la primera semana del mes se envían recordatorios a las instituciones que renuevan durante el mes. -Esta comunicación contendrá lo siguiente:

- a. Cantidad a pagar como derecho a renovación.
- b. Fecha límite para radicar el pago de la renovación.

E. LICENCIAS CON VENCIMIENTO TRIMESTRAL

Formatted: No underline

Formatted: Indent: Left: 1.25", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Left, Tab stops: Not at 1.63"

Formatted: No underline

1. En estos casos no se envía un recordatorio, será responsabilidad del concesionario el pagar los derechos de renovación a tiempo.

## II. RADICACION DE RENOVACION

- A. La solicitud debe estar debidamente sellada por la persona que la reciba. El sello deberá contener la fecha y hora en que la solicitud fue radicada.
- B. La persona que reciba la solicitud deberá sacar copia del cheque para el expediente y pasar el cheque a la persona que lo procesará.
- C. Se pasan los documentos recibidos a la persona que trabajará la renovación.
- D. Una renovación se considera como radicada en la fecha en que se recibe el cheque como pago de los derechos de renovación.

## III. ANÁLISIS Y PROCESO DE LA RENOVACIÓN

### A. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 1RO. DE DICIEMBRE

La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante haya radicado todos los documentos solicitados.

B. La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante cumple con los requisitos establecidos en la ley especial bajo la cual está renovando.

C. De faltar algún documento, necesitar alguna información, o aclaración de alguna información o documento sometido, se le escribirá al solicitante de renovación requiriéndole los documentos o la información.

D. En esta comunicación se detallarán todos los documentos necesarios.

E. Esta comunicación contendrá el siguiente apercibimiento:

"Se conforme a lo establecido por la Regla 6 del Reglamento"

Formatted: Header, Left, Indent: Left: 0", First line: 0"

Formatted: Underline

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38"

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38"

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38"

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38"

Formatted: Indent: Left: 0.13", Hanging: 0.38", No bullets or numbering

Formatted: Indent: Left: 1", Tab stops: Not at 0.38"

~~Núm. 4088, se le notifica que el término para presentar los documentos que faltan expira el próximo 31—15 de diciembrefebrero de año—\_\_\_\_. De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que la solicitud de renovación está incompleta, por lo que la misma se considerará como que nunca fue presentada y que fue desistida. Usted tendrá—queDeberá cesar de operar el negocio de \_\_\_\_\_ hasta que obtenga la licencia en cuyo caso debe completar y cumplir con todos los requisitos exigidos a los que radican por primera vez.”~~

~~En el caso de que faltasen los estados financieros, el término para presentarlos expira el próximo 30 de enero de \_\_\_\_\_. Se le advierte que el establecer este término en ningún momento constituye una autorización para hacer negocios después de vencida la licencia.~~

~~Se le informa además que conforme a lo establecido por las Reglas 6 y 7 del Reglamento Núm. 4088 la Oficina tiene 45 días a partir de la fecha en que se complete la solicitud para trabajar la renovación de la licencia.”~~

~~**B. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 10 DE ENERO**~~

- ~~1. La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante haya radicado todos los documentos solicitados.~~
- ~~2. La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante cumple con los requisitos establecidos en la ley especial bajo la cual esta renovando.~~
- ~~3. De faltar algún documento, necesitar alguna información, o aclaración de alguna información o documento sometido, se le escribirá al solicitante de renovación requiriéndole los documentos o la información.~~
- ~~4. En esta comunicación se detallarán todos los documentos necesarios.~~
- ~~5. Esta comunicación contendrá el siguiente apercibimiento:~~

~~“Se le notifica que el término para presentar los documentos que faltan expira el próximo 30 de enero de año. De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que la solicitud de renovación está incompleta, por lo que la misma se considerará como que nunca fue presentada y que fue desistida. Usted tendrá que cesar de operar el~~

negocio de \_\_\_\_\_ hasta que obtenga la licencia en cuyo caso debe completar y cumplir con todos los requisitos exigidos a los que radican por primera vez.

Se le advierte que el establecer este término en ningún momento constituye una autorización para hacer negocios después de vencida la licencia. Se le informa además que conforme a lo establecido por las Reglas 6 y 7 del Reglamento Núm. 4088 la Oficina tiene 45 días a partir de la fecha en que se complete la solicitud para trabajar la renovación de la licencia."

C. RENOVAIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 15 DE ENERO.

1. La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante haya radicado todos los documentos solicitados.
2. La persona encargada de trabajar la solicitud de renovación verificará que el solicitante cumple con los requisitos establecidos en la ley especial bajo la cual esta renovando.
3. De faltar algún documento, necesitar alguna información, o aclaración de alguna información o documento sometido, se le escribirá al solicitante de renovación requiriéndole los documentos o la información.
4. En esta comunicación se detallarán todos los documentos necesarios.
5. Esta comunicación contendrá el siguiente apercibimiento:

"Se le notifica que el término para presentar los documentos que faltan expira el próximo 30 de enero de año. De no recibir la información en el término indicado, la Oficina entenderá que la solicitud de renovación esta incompleta, por lo que la misma se considerará como que nunca fue presentada y que fue desistida.

Usted tendrá que cesar de operar el negocio de \_\_\_\_\_ hasta que obtenga la licencia en cuyo caso debe completar y cumplir con todos los requisitos exigidos a los que radican por primera vez.

Se le advierte que el establecer este término en ningún momento constituye una autorización para hacer negocios después de vencida la licencia. Se le informa además que conforme a lo establecido por las Reglas 6 y 7 del Reglamento Núm. 4088 la Oficina tiene 45 días a partir de la fecha en que se complete la solicitud para trabajar la renovación

de la licencia."

~~IV. TÉRMINO PARA FINALIZAR LA RENOVACIÓN~~

~~A. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 1 DE DICIEMBRE.~~

~~1. El solicitante de renovación de licencia tendrá hasta el 31 de diciembre para terminar de presentar los documentos de renovación.~~

~~3. En el caso de concesionarios cuyo cierre de libros es al 31 de diciembre, tendrán hasta el 30 de enero para presentar los estados financieros. Si fuera el caso de un concesionario cuyos auditores no terminarán los estados financieros hasta pasado el 30 de enero, se le permitirá la presentación de unos estados interinos acompañados de una certificación preparada por el CPA a los fines de que se cumple con la liquidez requerida en la ley. Una vez terminen los estados financieros deberán presentarlos a la oficina a la cual no deberá ser más tarde de 15 de abril.~~

~~4. Todo solicitante puede solicitar una prórroga de hasta 30 días para terminar de presentar los documentos de renovación. Esta solicitud de prórroga deberá someterse por escrito y contendrá la razón por la cual se está solicitando la misma.~~

~~B. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 10 DE ENERO.~~

IV. TERMINO PARA FINALIZAR LA RENOVACION

A. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACION ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE, ANTES DEL 10 DE ENERO O ANTES DEL 15 DE ENERO.

1. El solicitante de renovación de licencia tendrá 45 días para terminar de presentar los documentos de renovación.

2. Todo solicitante puede solicitar una prórroga de 30 días a la fecha del 15 de febrero. Esta solicitud de prórroga deberá someterse por escrito y contendrá la razón por la cual se está solicitando la misma.

EN ESTO EL REGLAMENTO 4088 NO ES CLARO. DISPONE QUE SE TIENEN 45 DIAS PARA TRABAJAR UNA RENOVACION PERO NO ESTABLECE SI 45 DIAS DESPUES DEL VENCIMIENTO DE LA LICENCIA QUE USUALMENTE ES AL 31 DE DICIEMBRE, O SI SON 45 DIAS LUEGO DE LA FECHA QUE ESTABLECE LA LEY PARA RENOVAR QUE PUEDE SER EL 31 DE DICIEMBRE, EL 10 DE ENERO O EL 15 DE ENERO.

COMO PROCEDIMIENTO HEMOS ESTABLECIDO 45 DIAS LUEGO DE VENCIDA LA LICENCIA, ENTIENDASE EL 15 DE FEBRERO. EL ESTABLECER ESTA FECHA NOS HA FACILITADO LLEVAR UN CONTROL DE LAS RENOVACIONES.

B. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACION AL ANIVERSARIO O TRIMESTRALMENTE

1. Estas solicitudes se trabajan automaticamente, no se requiere la presentación de documentos. Sólo se presenta el pago por los derechos de renovación y la licencia queda renovada. Puede que se emita una nueva licencia si la ley especial así lo requiere.

V. DENEGACION DE LA SOLICITUD DE RENOVACION

A. Se escribirá al solicitante informándole sobre la determinación de denegar la solicitud de licencia. Esta comunicación contendrá la siguiente información:

1. El solicitante de renovación de licencia tendrá hasta el 30 de enero para terminar de presentar los documentos de renovación. El fundamento en derecho para la denegación.
2. En el caso de los concesionarios cuyo cierre de libros es al 31 de diciembre, y los auditores no terminarán los estados financieros hasta pasado el 30 de enero, se le permitirá la presentación de unos estados interinos acompañados de una certificación preparada por el CPA a los fines de que se cumple con la liquidez requerida en la ley. Una vez terminen los estados financieros deberán presentarlos a la Oficina lo cual no deberá ser más tarde de 15 de abril.
3. Todo solicitante puede solicitar una prórroga de hasta 30 días para terminar de presentar los documentos de renovación. Esta solicitud de prórroga deberá someterse por escrito y

Formatted: Indent: Left: 0.75", Hanging: 0.25", Tab stops: Not at 0.44" + 0.94" + 1"

~~contendra la razón por la cual se está solicitando la misma.~~

~~C. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACIÓN ANTES DEL 15 DE ENERO.~~

~~1. El solicitante de renovación de licencia tendrá hasta el 30 de enero para terminar de presentar los documentos de renovación.~~

~~2. En el caso de los concesionarios cuyo cierre de libros es al 31 de diciembre, y los auditores no terminarán los estados financieros hasta pasado el 30 de enero, se le permitirá la presentación de unos estados interinos acompañados de una certificación preparada por el CPA a los fines de que se cumple con la liquidez requerida en la ley. Una vez terminen los estados financieros deberán presentarlos a la oficina lo cual no deberá ser más tarde de 15 de abril.~~

~~2. Se le citará el Artículo de la ley que dispone sobre la devolución de los dineros pagados por derechos de licencia.~~

~~3. Todo solicitante puede solicitar una prórroga de hasta 30 días para terminar de presentar los documentos de renovación. Esta solicitud de prórroga deberá someterse por escrito y contendrá la razón por la cuál se está solicitando la misma.~~

~~D. RENOVACIONES PARA LICENCIAS CON FECHAS DE RENOVACION AL ANIVERSARIO TRIMESTRALMENTE~~

~~1. Estas solicitudes se trabajan automáticamente, no se requiere la presentaci'on de documentos. Sólo se presenta el pago por los derechos de renovación y la licencia queda renovada. Puede que se emita una nueva licencia si la ley especial así lo requiere.~~

Formatted: Indent: Left: 0.75", Hanging: 0.25", Tab stops: Not at 0.38" + 0.75"

V. DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE RENOVACIÓN

A. Se escribirá al solicitante informándole sobre la determinación de denegar la solicitud de licencia. Esta comunicación contendrá la siguiente información:

1. El fundamento en derecho para la denegación.

2. Se le citará el Artículo de la ley que dispone sobre la devolución de los dineros pagados por derechos de licencia.

3. Contendrá el siguiente apercibimiento:

"Se le apercibe sobre su derecho a solicitar reconsideración. Los apercibimientos quedan establecidos en el Reglamento Núm. 3920, conocido como "Reglamento para Reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la Jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras". Cualquier parte adversamente afectada por una resolución, u orden parcial o final de la Oficina en un procedimiento adjudicativo podrá solicitar reconsideración dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de archivo en autos de la notificación de la resolución u orden. Dicha solicitud deberá ser por escrito, consignándose claramente el término "Moción de Reconsideración" como título para la solicitud. Si dentro del término de treinta (30) días de su radicación la Oficina la rechazare de plano o dentro de igual término no actuare en torno a la moción de reconsideración, el término para solicitar revisión judicial comenzará a correr nuevamente desde que se notifique la denegatoria o desde que expiren los treinta (30) días, según sea el caso. La parte adversamente afectada tendrá entonces un término de treinta (30) días para acudir en revisión judicial conforme se dispone a continuación. Si la Oficina determina considerar la moción de reconsideración la parte adversamente afectada tendrá entonces un término de treinta (30) días, a partir del archivo en autos de la copia de la notificación de la resolución de la Oficina resolviendo definitivamente la moción de reconsideración, para radicar un recurso de revisión judicial. Tal resolución deberá ser emitida y archivada en autos dentro de los noventa (90) días siguientes a la radicación de la moción de reconsideración. Si la Oficina acoge la moción de reconsideración, pero deja de tomar alguna acción con relación a la moción dentro de los noventa (90) días de ésta haber sido radicada, perderá jurisdicción sobre la misma y el término para solicitar revisión judicial empezará a contarse a partir de la

Formatted: Indent: Left: 0.75", Hanging: 0.25"

Formatted: Font: 12 pt

Formatted: Indent: Left: 1"

---

expiración de dicho término de noventa (90) días; salvo que la agencia, por justa causa y dentro de esos noventa (90) días, prorrogue el término para resolver por un período que no excederá de treinta (30) días adicionales.”



**OCIF**

OFICINA DEL  
COMISIONADO  
DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL COMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

## GUÍA INTERNA

**A: TODAS LAS ÁREAS DE LA OFICINA FACULTADAS PARA IMPONER MULTAS A CONCESIONARIOS**

**FECHA:** 23 de febrero de 2006

**ASUNTO:** Guía Interna para la Imposición de Multas Y Requerimientos de Informes a Concesionarios Considerados Pequeños Negocios por la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio

### SECCION I – AUTORIDAD

Esta guía interna se emite al amparo de las disposiciones de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como la “Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras” (“Ley 4”) y la Ley Número 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio” (“Ley 454”).

### SECCION II – PROPÓSITO

La presente establece las guías que las áreas de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (la “OCIF”) deben seguir al determinar la cuantía de una multa o al requerir informes a pequeños negocios bajo su supervisión.

### SECCION III – BASE LEGAL

La Ley 454 dispone que las agencias, a su discreción, deben modificar las penalidades económicas a pequeños negocios cuando la violación se corrija en un tiempo apropiado y el pequeño negocio cumpla de buena fe con los reglamentos y demás exigencias de la agencia. Además, la Ley 454 requiere que se reduzcan en contenido y frecuencia los informes requeridos a pequeños negocios, a menos que la misma sea de vital importancia para proteger la salud, seguridad o al ambiente.

### SECCION IV – POLÍTICA PÚBLICA

La Ley 454 pretende solucionar la problemática existente provocada por la reglamentación excesiva a los pequeños negocios, sector que tanto aportan a la economía de Puerto Rico. La Ley 454 promueve la competencia, la innovación, las mejoras en la productividad y elimina las barreras que desalientan al pequeño comerciante. La misma define a un pequeño negocio como una entidad con quince (15) empleados o menos y permite requerirle a las agencias la revisión de sus reglamentos y la adopción de reglamentos que no impongan reglamentación o cargas innecesarias.

A la OCIF le aplican las disposiciones de la Ley 454. En cumplimiento con dicha Ley y para promover e implantar la política pública que la misma dispone, se establece esta Guía Interna.

### **SECCION V- APLICABILIDAD**

Estas Guías aplican a todos los pequeños negocios bajo la supervisión de la OCIF, excepto a las entidades bancarias internacionales. Las mismas son aplicables a todos los procesos de imposición de multa, excepto las impuestas a raíz de querellas radicadas por los consumidores.

### **SECCION VI.- GUÍAS RELACIONADAS A LA IMPOSICIÓN DE MULTAS**

Las áreas de la OCIF que pueden imponer multas a concesionarios deben utilizar las siguientes Guías en el análisis y la determinación de la cuantía de cualquier multa que impongan a un concesionario considerado un pequeño negocio bajo las disposiciones de la Ley 454 (quince empleados o menos). Estas guías no tienen el propósito de coartar o limitar a las áreas en sus funciones, por lo que las mismas aplicarán discrecionalmente:

- a. Imponer el mínimo de multa dispuesto por la ley especial que regula el negocio o por la Ley Núm. 4, en caso de que la ley especial no disponga, al concesionario que incurra en violación a la ley especial o a cualquier otra ley o reglamento de la OCIF si éste corrige la violación en treinta (30) días o menos.
- b. En caso de que por su complejidad o costo, la corrección requiera más de treinta (30) días, se puede extender el término a uno razonable. La razonabilidad del mismo la determinará quien imponga la multa.
- c. Se puede condonar la multa si el concesionario se compromete a utilizar el dinero a pagar para corregir la violación. Por ejemplo, si el concesionario renueva tardíamente su licencia, podría reducirse la multa, o condonarse, si dentro de un término razonable utiliza el dinero para pagar la renovación.

En el análisis de la cuantía de la multa se tomará en cuenta la totalidad de las circunstancias y la relación del concesionario con la OCIF en lo que respecta a la frecuencia de violaciones a las leyes o reglamentos de la OCIF y la buena disposición para corregir las faltas y pagar las multas impuestas. Dependiendo de la gravedad de la violación, la buena fe del concesionario y si la violación afecta o de algún modo atenta contra los derechos de un consumidor, la OCIF puede determinar imponer más del mínimo o hasta el máximo de multa que le permite la ley.

### **SECCION VII.- GUÍAS RELACIONADAS AL REQUERIMIENTO DE INFORMES O DOCUMENTOS**

Según lo dispuesto por la Ley 454 dispone que las agencias reduzcan los informes requeridos a los pequeños negocios en contenido y frecuencia. La información trimestral se hará semestral, la semestral se hará anual, etc., a menos que la misma sea de vital importancia para proteger la salud, seguridad, el ambiente o impida lograr los programas de la agencia. La Ley Núm.4, las

leyes especiales y sus reglamentos facultan a la OCIF para requerir informes a los negocios regulados. Varios de estos informes son de vital importancia para que la OCIF pueda cumplir su función supervisora. Sin embargo, algunos de estos pueden reducirse en frecuencia y contenido sin afectar nuestras funciones.

La OCIF requiere a las instituciones financiera que sometán varios tipos de informes con cierta información y formatos específicos. En cumplimiento con la política pública establecida por la Ley 454, quedan flexibilizados los requerimientos de los siguientes informes que sometidos por los pequeños negocios:

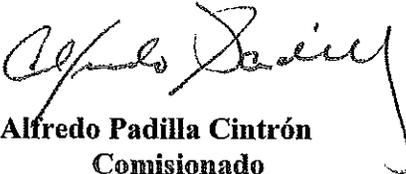
1. Informes trimestrales de los concesionarios para el SIF- Informes trimestrales a concesionarios. Los concesionarios con activos mayores de un millón de dólares (\$1,000,000.00) deben radicar sus informes electrónicamente. Los concesionarios con activos menores de \$1,000,000.00 pueden someter los suyos por escrito en el formato provisto por la OCIF.
2. Estados financieros anuales- Se requieren para la renovación de licencia. Los concesionarios con un volumen de negocios mayor de un millón de dólares (\$1,000,000.00), deben someter sus estados financieros auditados. Cuando el volumen es menor de \$1,000,000.00, los estados financieros no tienen que ser auditados.
3. Informes mensuales de actividad hipotecaria- La información requerida por este informe se hizo formar parte del informe trimestral para el SIF, por lo que el mismo no se requerirá en el futuro.

#### **SECCION VIII.- PEQUEÑOS NEGOCIOS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA OCIF**

La OCIF regula varias instituciones financieras consideradas pequeños negocios por la Ley 454. La OCIF, como parte del proceso de renovación anual de licencias, requiere a los concesionarios que informen el número de empleados contratados. En el Área de Reglamentación puede obtenerse una lista actualizada de las entidades reconocidas como pequeños negocios. En caso de dudas sobre algún concesionario, se puede acudir directamente al Área de Licencia para corroborar el número de empleados que trabajan en la institución.

#### **SECCION VIII.- EFECTIVIDAD**

Estas Guías tienen efectividad inmediata.

  
Alfredo Padilla Cintrón  
Comisionado