

*“Tres cuartas partes de las miserias y malentendidos del mundo desaparecerán si nos ponemos en el lugar de nuestros adversarios y comprendemos sus puntos de vista. Entonces coincidiremos con nuestros adversarios o los consideraremos con compasión”.*

– Mahatma Gandhi

*“No son hechos lo que guía la conducta de los hombres, sin sus opiniones acerca de los hechos; las cuales podrían estar totalmente equivocadas.*

*Podremos corregirlas solamente discutiéndolas”.*

– Sir Norman Angell

*“Resistan los litigios, persuadan a vuestros vecinos a que contemporicen toda vez que se pueda.*

*Señaladles cómo el ganador nominal es a menudo el perdedor real, en cuanto a honorarios, gastos y tiempo perdido”.*

– Abraham Lincoln

*“El primer deber de un abogado sabio es convencer a sus adversarios de que él comprende sus argumentos y que simpatiza con sus sentimientos justos”.*

– Samuel Taylor Coleridge



# El Programa de Resolución de Disputas

De la Oficina del Fiscal de la Ciudad de Los Angeles

## UN SERVICIO DE MEDIACIÓN GRATIS para todos los residentes del Condado de Los Angeles

- ◆ Una mujer afroamericana fue a que un joyero le restaurara un collar antiguo. Cuando el joyero se negó a atenderla, ella pensó que la había discriminado y llamó al PRD. El propietario aceptó la mediación. Según la resolución, el joyero se disculpó y proporcionó un bono de ahorros para los hijos de la mujer.
- ◆ Una empleada que era la única mujer se sintió acosada por su superior. Luego de acudir al PRD, se enteró que él “le hacía bromas” para hacerla sentir más cómoda, tal como lo hacía con sus colegas varones. A través de la mediación ella accedió a explicar qué tipo de conducta le molesta y él accedió a controlar sus comentarios de índole sexual.
- ◆ Un policía llamó a un mediador profesional del PRD para que resolviese una disputa entre vecinos que había trastornado el vecindario durante dos años. El asunto quedó resuelto en menos de tres horas.

Estos son ejemplos de disputas que la gente encara a diario. Cada uno de estos casos, y centenares de casos más, fueron mediados satisfactoriamente por el Programa de Resolución de Disputas (PRD) de la Oficina del Fiscal de la Ciudad de Los Angeles. De hecho, se resuelven casi el 95 por ciento de las disputas que pasan a la mediación.

**Programa de Resolución de Disputas**  
Oficina del Fiscal de la Ciudad de Los Angeles  
222 So. Hill Street, 6th Floor  
Los Angeles, CA 90012



OFRECIDO POR LA OFICINA DEL FISCAL DE LA CIUDAD DE LOS ANGELES

# El Programa de Resolución de Disputas

*Es justo.  
Es rápido.  
Y es gratis.*



*Servicios de mediación gratis para resolver disputas*

OFICINA PRINCIPAL:  
222 So. Hill St., 6th Floor, Los Angeles, CA 90012  
Llame al 213-485-8324 o envíe correo electrónico a [mediate@lacity.org](mailto:mediate@lacity.org)  
Web Site: [www.lacity.org/mediate](http://www.lacity.org/mediate)

## ¿Qué es la mediación?

La mediación es un proceso confidencial y voluntario en que una tercera parte neutral facilita la comunicación entre las personas para que resuelvan sus disputas.

## ¿Quién puede recurrir a la mediación?

Todo residente del Condado de Los Angeles o persona que tenga negocios en nuestra comunidad y que tenga una disputa.

## ¿Por qué es beneficiosa la mediación?



### La mediación es justa

- ◆ Un mediador neutral ayuda con el proceso de negociaciones.
- ◆ Se anima a cada bando a que sugiera soluciones al problema.
- ◆ El mediador no decide quién tiene la razón, pero sí ayuda a los bandos a que colaboren para que tomen una decisión justa y razonable.
- ◆ Las personas controlan las decisiones que afectan su futuro.
- ◆ El objetivo es hallar una resolución que sea aceptable para ambos bandos.

### La mediación es rápida

- ◆ La mediación se hace al margen del lento y atestado sistema judicial.
- ◆ Después que todos los bandos acceden a participar, la mediación puede ser programada inmediatamente.
- ◆ Los mediadores negocian con todos los bandos del caso para hallar soluciones lo antes posible.

### La mediación es gratis

- ◆ No hay esos elevados honorarios de abogados ni gastos de tribunales.
- ◆ La mediación a través del PRD es gratis para todos los residentes y que hagan sus negocios en el Condado de Los Angeles, no importa sus ingresos.
- ◆ El PRD proporciona servicios adicionales gratis, incluyendo los de información, referencias, evaluación de problemas, conciliación, indagación y consultas.

## ¿Dónde se lleva a cabo la mediación?

A menudo, la disputa puede resolverse a través del teléfono. Sin embargo, a veces es necesario que haya una reunión cara a cara en un lugar neutral.

## ¿Cómo se pueden obtener los servicios de mediación gratis?

- ◆ Llamando al Programa de Resolución de Disputas al (213) 485-8324. Un mediador voluntario escuchará su caso y luego se comunicará con el otro bando a nombre suyo.
- ◆ Enviando correo electrónico a: mediate@lacity.org para un servicio de preguntas y respuestas. Un mediador voluntario responderá sus mensajes con prontitud.
- ◆ Conéctese [www.lacity.org/mediate](http://www.lacity.org/mediate) para obtener más información acerca de la mediación y el PRD.

## Mediadores con experiencia

Más de 1.800 mediadores voluntarios adiestrados, árbitros y negociadores de todos los sectores étnicos y geográficos del Condado de Los Angeles están disponibles para ayudar a resolver disputas. Los mediadores voluntarios reciben adiestramiento especial sobre las relaciones transculturales y la prevención de violencia. Para recibir un Certificado de Completación se requiere que completen un curso de 40 horas y 160 horas de experiencia supervisada atendiendo casos, según la ley estatal de la Acta de los Programas de Resolución de Disputa de California. Los mediadores voluntarios son reclutados y adiestrados aproximadamente dos veces al año. *Los mediadores del PRD no son abogados. No proporcionan asesoría legal.*



*"[Un mediador voluntario] hizo un excelente trabajo al resolver mi caso. Pero, más importante aún, lo hizo con esmero."*

— Roxanna Littlejohn Koberna  
Propietaria de Cyborg Monster Truck Race Team



## El PRD atiende todo tipo de disputas civiles

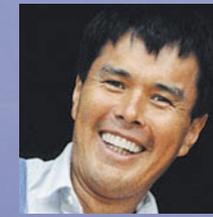
- ◆ Relacionadas con los negocios
- ◆ Relacionadas con la comunidad
- ◆ Entre consumidores y comerciantes
- ◆ Relacionadas con el trabajo
- ◆ Discriminación sobre VIH/SIDA
- ◆ Entre arrendador e inquilino
- ◆ Asuntos sobre etnia y/o raza
- ◆ Del vecindario
- ◆ Relacionados con las escuelas
- ◆ Prevención de violencia

## El PRD también proporciona adiestramiento y consultas

- ◆ Adiestramiento de mediación básico para una población diversa
- ◆ Adiestramiento de mediación avanzado para atender asuntos culturales
- ◆ Adiestramiento sobre diálogo y posibilitación
- ◆ De indagación y diseño de sistemas

*"No menosprecien el valor del Programa de Resolución de Disputas. He sido testigo del éxito del programa y aconsejo a otros agentes a que lo tengan como una valioso recurso."*

— Jeana Franco, Primera Agente de Mando  
Departamento de Policía de Los Angeles  
Delegación Policial de la Comunidad del Suroeste



*"Gracias al Programa de Resolución de Disputas pude retomar mi vida."*  
— Un cliente satisfecho



*"Es un gran programa. Todo salió mejor de lo que esperaba. No pensaba que el problema tenía solución."*  
— Un cliente satisfecho



*"Me sentí alborozado cuando se resolvió el problema. El público necesita vuestra ayuda."*  
— Un cliente satisfecho

## A dónde ir para obtener servicios de mediación

Le atenderemos en tres oficinas:

### Oficina del centro

222 So. Hill Street, 6th Floor  
Los Angeles, CA 90012  
(213) 485-8324

Teléfono TDD/TTY: (213) 485-0757

Facsimil: (213) 485-8916

(213) 485-8565

### Oficina del Valle de San Fernando

Horas limitadas  
19040 Vanowen Street  
Reseda, CA 91335  
(818) 756-9601

Facsimil: (818) 342-0738

### Oficina del oeste de Los Angeles

Horas limitadas  
1828 Sawtelle Blvd., Room 101  
Los Angeles, CA 90025  
(310) 479-3090

Facsimil: (310) 479-2853

*"Estos servicios son hechos posible por el apoyo del Condado de Los Angeles. Departamento de la Comunidad y Servicios para Personas de la Tercera Edad, por la Acta de los Programas de Resolución de Disputa de California."*

