



# Ciudad Defensa



## Resolución de conflictos: la mediación y otros mecanismos alternativos



Directorio

**PRESIDENCIA**

Nashieli Ramírez Hernández

**CONSEJO**

José Alfonso Bouzas Ortíz  
Tania Espinosa Sánchez  
Ileana Hidalgo Rioja  
Genaro Fausto Lozano Valencia  
Genoveva Roldán Dávila

**SECRETARÍA EJECUTIVA**

Carolina Vargas Romero

**VISITADURÍAS GENERALES**

*Primera* Iván García Gárate  
*Segunda* Nadia Sierra Campos  
*Tercera* Christopher Arpaun Pastrana Cortés  
*Cuarta* María Luisa del Pilar García Hernández

**DIRECCIONES GENERALES**

*Quejas y Atención Integral*  
Nuriney Mendoza Aguilar  
*Jurídica*  
Yolanda Ramírez Hernández  
*Administración*  
Gerardo Sauri Suárez  
*Delegaciones y Enlace Legislativo*  
Fredy César Arenas Valdez

**DIRECCIONES EJECUTIVAS**

*Educación en Derechos Humanos*  
Laura Montalvo Díaz  
*Seguimiento*  
Alicia Naranjo Silva  
*Investigación e Información en*  
*Derechos Humanos*  
Domitille Marie Delaplace  
*Promoción y Agendas en Derechos Humanos*  
Brisa Maya Solís Ventura



**AÑO 6, NÚMERO 38, SEPTIEMBRE-OCTUBRE DE 2025**

**COMITÉ EDITORIAL:**

Brisa Maya Solís Ventura  
Laura Montalvo Díaz  
Carolina Vargas Romero  
Gerardo Sauri Suárez  
Domitille Marie Delaplace

**EDITORIA RESPONSABLE  
Y DIRECCIÓN EDITORIAL:**

Domitille Marie Delaplace

**COORDINACIÓN EDITORIAL:**

Verónica López Rodríguez  
Karen Trejo Flores

**CORRECCIÓN DE ESTILO Y  
REVISIÓN DE PRUEBAS:**

Haidé Méndez Barbosa  
Karina Rosalía Flores Hernández

**DISEÑO EDITORIAL, ILUSTRACIONES  
Y DISEÑO DE PORTADA:**

Gladys López Rojas

**CUIDADO DE LA EDICIÓN:**

Karina Rosalía Flores Hernández  
Ana Lilia González Chávez

**INVESTIGACIÓN Y CONTENIDOS:**

Osiris Edith Marín Carrera  
David Adrián García Bernal  
Jazmín Estrada Hernández  
Lilia Alejandra Morales Cerda

**DIFUSIÓN:**

Osiris Edith Marín Carrera  
Alicia Vargas Ayala

Los contenidos que aparecen en esta edición son responsabilidad de las y los autores que los suscriben; los que no aparecen firmados son de la autoría de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

*Ejemplar gratuito, prohibida su venta.*

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación siempre y cuando se cite la fuente.

Para consultar esta edición y las anteriores visita:  
<<https://piensadh.cdHCM.org.mx/index.php/ciudaddefensora>>.

Si deseas suscribirte a la versión electrónica contáctanos en:  
<[ciudad.defensora@cdHCM.org.mx](mailto:ciudad.defensora@cdHCM.org.mx)>.

*Ciudad Defensora*, año 6, número 38, septiembre-octubre de 2025, es una publicación bimestral editada por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), Av. Universidad 1449, col. Pueblo Axotla, demarcación territorial Álvaro Obregón, 01030 Ciudad de México. Tel.: 55 5229 5600, <<https://cdHCM.org.mx>>, <<https://piensadh.cdHCM.org.mx/index.php/ciudaddefensora>>, <[ciudad.defensora@cdHCM.org.mx](mailto:ciudad.defensora@cdHCM.org.mx)>. Editora responsable: Domitille Marie Delaplace. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2020-022711213000-102 (vigente al 27 de febrero de 2026), ISSN: 2992-796X, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Dirección Ejecutiva de Investigación e Información en Derechos Humanos de la CDHCM, Av. Universidad 1449, col. Pueblo Axotla, demarcación territorial Álvaro Obregón, 01030 Ciudad de México. Fecha de última modificación: 28 de marzo de 2025.

# En interiores

## Editorial

La mediación, uno de los mecanismos  
alternativos de solución de conflictos **3**

 **Compartiendo luchas**  
Nashieli Ramírez Hernández **4**

 **Lo que debes saber sobre...**  
Mecanismos alternativos de solución  
de conflictos: definiciones y estándares  
internacionales **8**



 **Clávate en el tema**  
La justicia cotidiana: cómo los mecanismos  
alternativos de solución de controversias  
acercan la justicia a la vida diaria  
María Maltos Rodríguez **12**

 **Para que tomes en cuenta**  
Mecanismos alternativos de solución  
de conflictos: leyes e instituciones en  
la Ciudad de México **16**

 **Acércate a...** **21**

 **En números**  
Mecanismos alternativos para la solución  
de conflictos, algunas cifras **22**

 **Entrevista con...**  
Aleida Alavez Ruiz **28**

 **Escucha las voces** **32**

 **Échale un vistazo** **34**

 **La historieta** **36**

 **¡A ponerte las pilas!** **38**

# MÓVIL DE GESTIÓN DE SOCIALES Y COMUNITARIOS

(Solucionar conflictos desde el diálogo)



## La mediación, uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son métodos y herramientas más ágiles y rápidas para resolver controversias sin recurrir a un juicio u otros procedimientos legales. Fomentan el diálogo, la escucha y la participación de todas las partes involucradas en un conflicto para llegar a un acuerdo. Así se garantiza la resolución de conflictos a través del diálogo y se generan comunidades más solidarias, justas, igualitarias y respetuosas de los derechos humanos.

En este contexto, el presente número de *Ciudad Defensora* aborda y profundiza sobre el tema a través del testimonio de la presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México; una reflexión de la directora general del Instituto Internacional de Estudios en Justicia y Restauración, y una entrevista con la alcaldesa de Iztapalapa, quienes comparten su labor para impulsar e implementar este tipo de mecanismos alternativos.

Además, se incluyen fichas informativas, actividades lúdicas y otros recursos para conocer más sobre el tema, y promover el uso de estos mecanismos alternativos que buscan aportar soluciones a los conflictos a partir del diálogo y la reconstrucción del tejido social. 

# Compartiendo luchas



Fotografía: CDHCM-DEPADH.

## Nashieli Ramírez Hernández\*

*La mediación y otros procesos alternativos son mecanismos sociales de resolución no violenta de conflictos en donde prevalece la función dialogante para hacer más expedita la procuración de justicia.*

**E**n la presente entrevista, la presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) da su testimonio respecto de la importancia de la mediación para la resolución de conflictos sociales, y para la labor de los organismos públicos de defensa de los derechos humanos.

### **¿Podría comentarnos sobre la importancia de la mediación como herramienta para la resolución de conflictos?**

El proceso de la mediación plantea resolver conflictos a través del diálogo. La mediación, por esencia, significa resolver un conflicto por una ruta diferente a la violencia, una ruta expedita que permita alcanzar acuerdos entre las partes en conflicto, así como resolverlo antes de ser planteado al sistema

\* Presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

de justicia o al sistema no jurisdiccional conformado por las comisiones de derechos humanos.

La mediación y otros procesos alternativos de resolución de conflictos son mecanismos sociales de resolución *noviolenta* de conflictos en donde prevalece como punto central la función dialogante para hacer más expedita la procuración de justicia.

Recordemos que la materia de justicia en general es privada, es decir, el gran número de conflictos se da en el ámbito de las familias o de los entornos muy cercanos, lo que satura el sistema tradicional con estas afrentas de la vida cotidiana pero que no llegan a cuestiones graves que involucren

la integridad física. Muestra de ello son los Juzgados de lo familiar, que incorporan 80% de lo que se está litigando en este país. Esto no ocurre solamente en México, también sucede a nivel mundial.

Entonces, la mediación interviene buscando resolver, por ejemplo, divorcios y conflictos familiares de manera expedita, utilizando estos mecanismos alternativos de solución de conflictos en donde hay una persona que media entre dos posiciones. Lo que se plantea es hacer más accesible la justicia porque se parte del principio de que estos mecanismos van a ayudar a resolver el conflicto de manera más rápida.

### ¿Cómo la mediación se ha ido perfilando como un elemento clave en la labor de las comisiones de derechos humanos?

Considero que son dos tipos de mediación. Por un lado, la *mediación social*, que es la base de nuestro trabajo en territorio, donde se actúa socialmente entre las partes que tienen un conflicto sobre cosas tan cotidianas como el que un vecino esté dejando basura en el terreno de otro o que estacione su auto en la entrada de otro más, o que una persona tenga conflictos porque hace fiestas y no deja dormir al vecindario. Estos ejemplos son parte del espacio público en nuestras ciudades y requieren de los procesos de mediación para resolverse. También se utilizan en las protestas sociales donde se media entre autoridades y particulares. Esta forma de intervención, a través de la mediación social, la llevan a cabo las oficinas de la CDHCM en las alcaldías.

La mediación significa resolver un conflicto a través del diálogo, que permita alcanzar acuerdos entre las partes en conflicto de una manera más rápida, señala la presidenta de la CDHCM.





Fotografía: CDHCM-DEPADH.

El otro tipo es la *mediación desde el sistema no jurisdiccional* –que es el sistema de nosotros, las comisiones de derechos humanos–. Aquí tenemos discrepancias, pues estamos construyendo una manera diferente de hacer mediación en este ámbito. Generalmente, la mediación en las áreas jurisdiccional o judicial debe observar los siguientes principios: voluntariedad, confidencialidad, buena fe, flexibilidad y profesionalidad; en todos éstos coincidimos los tribunales y las comisiones de derechos humanos.

Pero también hay otros dos principios, que son el principio de imparcialidad y el de neutralidad, y aquí es donde el sistema no jurisdiccional se diferencia del jurisdiccional. Nosotros, las comisiones de derechos humanos, partimos de reconocer que entre las

partes con las que planteamos la mediación hay una desigualdad; es decir, no se puede ser neutral si sabes que hay una víctima y hay una autoridad que posiblemente ha violentado los derechos humanos de esta persona. Entre el poder y la ciudadanía siempre hay una desigualdad, y nosotros, desde el sistema no jurisdiccional, en los procesos de mediación consideramos esa asimetría entre las partes.

Sí, debemos ser imparciales, pero no podemos ser neutrales. No puedes tratar igual a quienes son desiguales y es nuestro deber equilibrar entre quien tiene el poder (la autoridad) y quien no (las víctimas). Entonces, la labor de mediación desde el ámbito no jurisdiccional implica no tomar partido porque se debe ser objetivo, pero sí tratar de equilibrar

la balanza de poder entre la autoridad y la víctima, para que efectivamente se cumplan todos los principios, empezando por el de la objetividad. En resumen esto explica la diferencia de lo que es la mediación tradicional y lo que hacemos desde la Comisión.

### **¿Cuáles son los retos para fortalecer el diálogo como factor principal para evitar que los conflictos lleguen a instancias judiciales?**

Desde la lógica tanto de las personas involucradas en los procesos como de las comisiones de derechos humanos, estamos muy

acostumbrados y, por ello, nos parece más fácil el método punitivista, en donde finalmente aplicas la ley. En ese sentido, todavía hay resistencia en torno a los medios alternativos porque, en muchas ocasiones, la conflictividad llega a niveles de gran dolor y la mayoría de los seres humanos reaccionamos con resistencia, lo que impide que avancemos hacia otro tipo de procesos.

También hay resistencia a los procesos formales porque son lentos, tortuosos y muy costosos. En relación con ello, quienes viven de esto igualmente se resisten porque estamos atacando sus intereses, ya que suelen cobrar a las personas por intervenir con sus servicios, para que se agilicen sus casos, las escuchen, les abran el expediente y así puedan tener acceso a la carpeta de investigación. Todo eso cuesta dinero, no sólo por que es un servicio privado, sino porque hay fugas, es decir, corrupción.

Entonces, el reto es romper con la idea de que los mecanismos alternativos de soluciones no tienen la misma validez que los mecanismos tradicionales, pues culturalmente se ha creído así. Un ejemplo de las lógicas sociales de resistencia es que, si vas al médico y no te receta un antibiótico, crees que no es un buen médico, cuando la realidad es que tomar antibióticos sin requerirlo genera otras complicaciones de salud.

Tenemos que romper con la visión de que lo útil es el método tradicional, que es el mejor para transitar, aunque suela ser largo, tortuoso y caro. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son igual de válidos, además de menos costosos y menos victimizantes. **CD**

*La mediación social es la base del trabajo de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México en territorio, recalca la ombudsperson capitalina.*



# Lo que debes saber sobre...

## Mecanismos alternativos de solución de conflictos: definiciones y estándares internacionales

### ¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos?

Son métodos y herramientas que se utilizan para resolver conflictos y controversias sin recurrir a un juicio u otros procedimientos legales formales, favoreciendo el diálogo, la escucha y la participación directa y voluntaria de las personas involucradas y de la comunidad. A través de estos mecanismos los tiempos de resolución se reducen, lo que contribuye al acceso a la justicia. Asimismo, se busca atender las causas de los conflictos y reparar los daños ocasionados a través de acuerdos o convenios.



Entre los principios rectores de estos mecanismos alternativos están:



#### **Voluntariedad**

La participación de las partes se realiza por decisión propia y libre.



#### **Imparcialidad**

Sin favoritismos o preferencias personales.



#### **Equidad**

La igualdad y el equilibrio entre las partes que intervienen.



#### **Flexibilidad**

Sin formalidades y trámites rígidos o excesivos.



#### **Buena fe**

Las partes actúan de buena fe y de manera honesta.



#### **Confidencialidad**

La información del proceso no es pública.



Existen diversos tipos de mecanismos alternativos; algunos de ellos son los siguientes:

✿ **Arbitraje.** Proceso en el que las personas deciden resolver un conflicto mediante una tercera persona que toma una decisión sujeta a lo que establece la ley.

✿ **Junta restaurativa.** Espacios donde la víctima, la persona que cometió un delito no grave y, a veces, la comunidad, dialogan para entender el daño causado y encontrar soluciones, buscando que se asuman las responsabilidades y se fortalezca el tejido social.

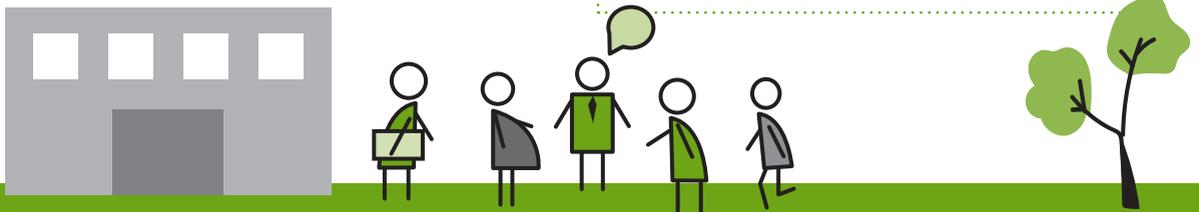
✿ **Círculos de paz.** Procesos de diálogo comunitario que fomentan el desarrollo de vínculos para encontrar soluciones a conflictos y necesidades compartidas, a partir de la comunicación y la libre expresión de la opinión y escucha, buscando restaurar relaciones de respeto y promover el bienestar colectivo.

✿ **Conciliación.** Procedimiento en el que las partes involucradas en un conflicto acuerdan prevenirlo o resolverlo con la asistencia y participación de una persona facilitadora, quien les brinda propuestas de solución.

✿ **Mediación.** Mecanismo en el que una persona o institución mediadora imparcial y neutral apoya a las partes involucradas en un conflicto para alcanzar un acuerdo justo, equitativo y satisfactorio para éstas.

La **mediación es uno de los mecanismos más utilizados a nivel internacional** para prevenir, gestionar y solucionar pacíficamente los conflictos, por su eficacia, su flexibilidad y la durabilidad de los acuerdos alcanzados.

Estos mecanismos alternativos pueden ser utilizados en contextos de conflictos familiares, civiles, mercantiles y penales; sin embargo, no son compatibles en los casos de delitos o violaciones graves a los derechos humanos.



## ¿En dónde se reconocen los mecanismos alternativos a nivel internacional?

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de los Estados Americanos (OEA) han reconocido estos mecanismos, en particular la mediación, en el marco del derecho al acceso a la justicia, a través de distintos instrumentos y se han establecido diversas obligaciones, entre ellas:

**Proporcionar** preparación, orientación y capacitación adecuadas a las personas mediadoras y sus equipos, en particular sobre género, en sus respectivos ámbitos de especialización.

Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (ONU, 2012).

**Fomentar** en la sociedad el conocimiento sobre el sistema de justicia y los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Principios y directrices sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal (ONU, 2013).

Algunos de los instrumentos también establecen atribuciones específicas a determinadas instituciones para buscar soluciones alternativas a los conflictos, por ejemplo:

**Las instituciones nacionales de derechos humanos, como las comisiones**, pueden recibir y examinar denuncias por violaciones a derechos humanos, entre otras competencias. Asimismo, podrán tratar de hallar una solución amistosa, por ejemplo, la conciliación.

Principios relativos al estatuto de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ONU, 1993).

**La Comisión Interamericana de Derechos Humanos**, al recibir una petición o comunicación en la que se alegue la violación de derechos, pondrá a disposición la solución amistosa.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (OEA, 1969).



Además existen obligaciones con un enfoque diferencial que se orientan a reconocer y atender las condiciones particulares de determinados grupos de población. Entre ellas se encuentran:

Brindar medidas distintas de los procedimientos judiciales, como la mediación, en particular cuando se trate de casos de **personas adolescentes presuntamente responsables** de actos contra la ley.

Observación General núm. 32 del Comité de Derechos Humanos (ONU, 2007).

Alentar a que se recurra a mecanismos compatibles con los derechos humanos para la solución de litigios, incluidos la mediación o la conciliación, por ser vías útiles y menos estigmatizantes para las **personas afrodescendientes víctimas de actos de racismo**.

Observación General núm. 31 del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (ONU, 2005).



### Sabías que...

En 2006 la ONU estableció la Dependencia de Apoyo a la Mediación, adscrita a la Secretaría General, para impulsar los esfuerzos de mediación, fortalecer las capacidades en esa materia y proporcionar orientación en la formulación de políticas y directrices para la resolución de conflictos.



#### Para más información consulta:

- Concepción Castro Clemente, "Intervención y mediación social. Definición y contextos profesionales", <<https://revistas.uned.es/index.php/ALDABA/article/view/20805/17308>>.
- Francisco González de Cossío, "Mecanismos alternativos de solución de controversias. Notas sobre el creciente desarrollo del área", <<https://gdca.com.mx/PDF/arbitraje/MECANISMOS%20ALTERNATIVOS%20SOLUCION%20DE%20CONTROVERSIAS.pdf>>.
- Diana Restrepo Rodríguez, "Círculos de paz", <[https://www.academia.edu/35826475/CIRCULOS\\_DE\\_PAZ\\_Diana\\_Restrepo](https://www.academia.edu/35826475/CIRCULOS_DE_PAZ_Diana_Restrepo)>.
- Organización de las Naciones Unidas, "UN Peacemaker. Apoyo a la mediación del DAPCP", <<https://peacemaker.un.org/es>>.

# Clávate en el tema



Fotografía: cortesía María Maltos Rodríguez.

## La justicia cotidiana: cómo los mecanismos alternativos de solución de controversias acercan la justicia a la vida diaria

María Maltos Rodríguez\*

**E**n una ciudad tan grande y diversa como la Ciudad de México, los conflictos forman parte de nuestra vida diaria: una discusión con una vecina por el ruido o la basura, un desacuerdo familiar, un problema entre personas compañeras de trabajo o una pelea entre adolescentes en la escuela secundaria. Aunque no siempre lo pensemos así, todas esas situaciones requieren justicia. Cada desbalance en nuestra cotidianidad y nuestras relaciones puede volver a equilibrarse de una buena manera.

En este sentido, los mecanismos alternativos de solución de controversias se fortalecen como distintas vías de diálogo, que son adecuados para cada tipo de conflicto, que

\* Directora general del Instituto Internacional de Estudios en Justicia y Restauración (IIDEJURE).

nos permiten resolver nuestras diferencias de manera voluntaria, confidencial, pacífica, sin necesidad de llegar a tribunales e incluso después de haber llegado a ellos.

Se trata de poner en el centro a las personas, sus perspectivas, sus necesidades y su palabra para una búsqueda conjunta de acuerdos. Se preguntarán: ¿cómo es posible que las mismas personas que participaron en un conflicto pueden alcanzar buenas formas para solucionarlo? Por una tercera figura clave en estos mecanismos: la persona facilitadora. Esta persona capacitada y, dependiendo de la materia, también certificada y especializada, tiene la formación y herramientas para que las personas puedan sentirse escuchadas, estén más tranquilas y logren poner sus ideas en perspectiva para comunicarse de forma respetuosa y buscar las mejores maneras de solución. Lejos de lo que muchas personas creen, los mecanismos alternativos de solución de controversias no requieren forzosamente que se cuente con abogada o abogado, cualquier persona puede solicitarlos y participar directamente en ellos.

En la Ciudad de México ya existen diversas opciones, tanto gratuitas como con costo. Algunas alcaldías han establecido espacios o centros de mecanismos alternativos de solución de controversias para que las personas puedan acudir a solucionar conflictos vecinales; también hay servicios disponibles en algunos sistemas de justicia cívica a través de juezas o jueces cívicos; en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México se pueden encontrar estos servicios en materias civil, mercantil, familiar, penal y de justicia penal para adolescentes.

**Los mecanismos alternativos de solución de controversias permiten resolver diferencias de orden civil, familiar, mercantil, entre otros; de manera voluntaria, sin necesidad de llegar a tribunales, señala la directora general de la organización IIDEJURE.**



En estas últimas dos materias, igualmente se pueden recibir estos servicios en la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México en sus distintas fiscalías de investigación territoriales. Existen también personas facilitadoras privadas con certificación que, con cobro de sus servicios, pueden proveer estos mecanismos.



Fotografías: cortesía María Maltos Rodríguez y Centro de Justicia Alternativa Oaxaca/Facebook.



Aunque cada vez hay más acceso, los mecanismos alternativos de solución de controversias no dejan de tener sus retos, como:

- La difusión: no todas las personas saben que tienen acceso a estos espacios, en qué consisten y en dónde están ubicados.
- La formación inicial y continua de la persona facilitadora: los mecanismos alternativos de solución de controversias requieren de la aplicación de diversos métodos y técnicas que requieren formación y aprendizaje continuo.
- La medición de resultados: el número de acuerdos alcanzados no es el único indicador o, al menos, no debe ser la única vía para medir los resultados de los mecanismos alternativos de solución de controversias. Es muy importante enfocarse más en los efectos de estos mecanismos y las soluciones alcanzadas en las personas, y ampliar el acceso a estos mecanismos como parte de una justicia más cercana, humana y cotidiana.

Los mecanismos alternativos de solución de controversias no sólo son una vía para resolver conflictos donde las personas seguimos teniendo el protagonismo y el poder de decisión sobre los mismos, sino que ayudan a transformar relaciones. Son procesos pedagógicos de los que podemos salir con mayor conocimiento de nuestra propia persona y con mejores formas de comunicarnos y de expresar nuestras necesidades. Con su uso podemos tener mejores vías para construir una ciudad más justa, donde cada persona pueda sentirse parte de ésta. **CD**

# Para que tomes en cuenta

## Mecanismos alternativos de solución de conflictos: leyes e instituciones en la Ciudad de México

¿Dónde y cómo se regulan los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la Ciudad de México?

La **Constitución Política de la Ciudad de México**, en su artículo 35, apartado D, establece:

“El sistema integral de justicia de la Ciudad de México privilegiará los medios alternativos de solución de controversias. Para garantizar el acceso a estos medios se establecerá el Centro de Justicia Alternativa”.



Asimismo, la Constitución Política local le atribuye facultades de mediación y/o conciliación a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, al Centro de Conciliación Laboral y al Instituto de Defensoría Pública, cuya creación aún está pendiente.

También se cuenta con la **Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal**, que establece los medios alternativos de solución de controversias en la investigación del delito; y la **Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal**, que regula la mediación como mecanismo auxiliar de la justicia ordinaria para la solución de controversias.



Debido a que estas leyes locales no han sido actualizadas ni armonizadas con la legislación federal en la materia, en la Ciudad de México es directamente aplicable la **Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias**.

Esta ley señala que cualquier persona podrá solicitar el acceso a estos mecanismos de manera verbal, escrita o en línea. Además, contempla los siguientes derechos:

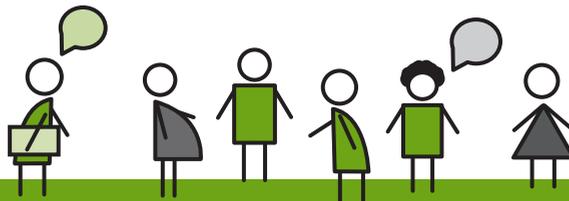
Recibir la información necesaria en relación con los mecanismos y sus alcances, efectos y consecuencias.

Recibir un trato igualitario y respetuoso.

Solicitar la revisión del convenio celebrado entre las partes para verificar que no se afecten sus derechos.



Por su parte, la **Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México** establece la mediación como un mecanismo no jurisdiccional para la gestión de las controversias que surgen en el entorno comunitario.



## ¿Cómo se implementa la mediación y conciliación en la ciudad?

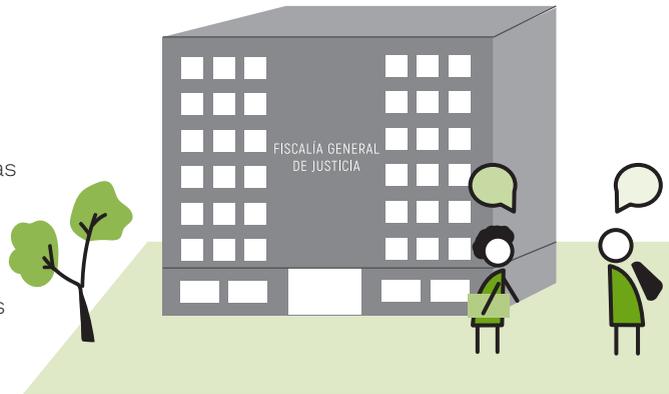
En la Ciudad de México diversas autoridades públicas llevan a cabo procesos de mediación, conciliación y círculos de paz como son:

 **Centro de Justicia Alternativa.** Es parte del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, fomenta la solución voluntaria de problemas legales y también se encarga de certificar a las personas facilitadoras de los mecanismos alternativos de solución de controversias en las siguientes áreas:

- \* Familiar (convenios de divorcio, pensión alimenticia, guarda y custodia, entre otras).
- \* Civil-mercantil (deudas, problemas condominales, compra-venta, incumplimiento de servicios contratados y otros).
- \* Penal y justicia para adolescentes (en procesos que no ameritan internamiento).



**Unidades de mediación.** Pertenecen a la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, llevan a cabo los procesos de mediación en materia penal de ciertos delitos como: amenazas, daño a la propiedad, despojo, abuso de confianza, fraude, homicidio culposo (no intencional), maltrato contra animales, incumplimiento de obligación alimenticia y discriminación. Al finalizar el procedimiento, se firma un acuerdo o convenio que contempla la reparación del daño y la eliminación de la acción penal.





**Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México.** Es un organismo perteneciente a la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México que ofrece servicios de conciliación laboral para resolver conflictos entre personas trabajadoras y empleadoras derivados de la terminación de una relación laboral, despidos, pago de prestaciones y derechos de antigüedad y ascenso.



**Instituto de Defensoría Pública de la Ciudad de México.** Una vez constituido, este organismo autónomo brindará servicios de asistencia y representación jurídica profesional; también podrá implementar procesos de mediación.



**Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.** Como parte de su labor, este organismo autónomo desarrolla procesos de mediación y conciliación entre personas y autoridades locales para construir soluciones satisfactorias a conflictos vinculados con posibles afectaciones a derechos humanos, por ejemplo, a través del Mecanismo de restitución inmediata de derechos (**Meride**) o de la mediación social que se lleva a cabo en las oficinas de la CDHCM en las alcaldías. También implementa actividades educativas y capacita a personas formadoras territoriales en derechos humanos, mediación social y cultura de paz.



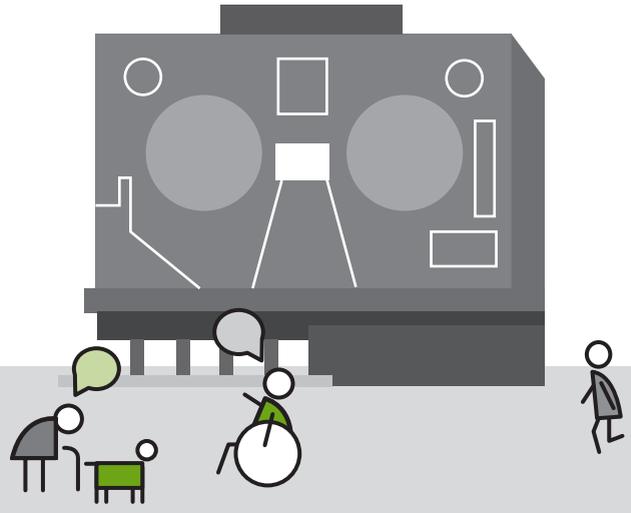
**Unidad de círculos de paz y mediación comunitaria.** Está adscrita a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, promueve y facilita el diálogo entre habitantes de las colonias, pueblos y barrios originarios de la ciudad mediante círculos de paz y convenios frente a problemáticas relacionadas con agresiones, ruido excesivo, falta de medidas de higiene donde habitan animales, obstrucción de entradas o salidas, entre otras.





### **Alcaldías de la Ciudad de México.**

Deben disponer de espacios físicos, recursos materiales y financieros; además de contar con personas mediadoras comunitarias certificadas entre su personal. Podrán realizar resolución de conflictos en coordinación con los juzgados cívicos cuando se trate de encontrar alguna solución a controversias entre personas de las comunidades, colonias, barrios, unidades habitacionales, entre otros.



### **Universidad Nacional Autónoma de México.**

Implementa la iniciativa Cultura de Paz: un semillero universitario, la cual busca establecer la mediación como un valor y un método para la solución de los conflictos, tanto en las aulas como en las familias. Cuenta con el apoyo de diversas instancias nacionales e internacionales, como la Secretaría de Educación Pública y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

# Acércate a...



Pacific®

Conoce y acércate a las instituciones que brindan atención, orientación y asesoría sobre mediación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos en la Ciudad de México.

## Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México

*Centro de Justicia Alternativa*

☎ 55 9156 4997.

Extensiones:

Unidad de Atención al Público: 111241, 111242 y 111245.

Mediación Familiar: 111219, 111220 y 111223.

Mediación Civil-Mercantil: 111227 al 111229.

Facilitación Penal y de Justicia para Adolescentes: 111210 al 111212.

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal y de Justicia para Adolescentes: 170110. Mediación en línea: 8080.

🌐 <https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/cja/cja-tramites-y-servicios-2>

## Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México

*Centro de Conciliación Laboral de la Ciudad de México*

☎ 55 6283 1495 y 55 6283 1496.

✉ [direccion.general@ccl.cdmx.gob.mx](mailto:direccion.general@ccl.cdmx.gob.mx)

🌐 <https://www.ccl.cdmx.gob.mx/>

## Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México

*Unidades de mediación*

Ubica la unidad más cercana en el directorio en:

🌐 <https://www.fgjcdmx.gob.mx/micrositios/unidades-de-mediacion>

Unidad de Mediación en Procuración de Justicia para Adolescentes

☎ 55 5345 5442 y 55 5345 5443.

## Consejería Jurídica y de Servicios Legales

*Unidad de círculos de paz y mediación comunitaria*

☎ 55 5709 7878, exts.: 908 y 910.

✉ [justiciacivica@consejeria.cdmx.gob.mx](mailto:justiciacivica@consejeria.cdmx.gob.mx)

📞 55 4606 3726.

## Sala de Mediación de la alcaldía Iztapalapa

📍 Calle Victoria esq. Porfirio Díaz, Barrio San Lucas, Iztapalapa, 09000 Ciudad de México.

En la sección "Para que tomes en cuenta" puedes conocer más sobre los programas y acciones que se impulsan en la Ciudad de México.



Pacific®

Si quieres conocer más sobre tus derechos humanos o si las autoridades no los respetan, puedes acercarte a la **Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM)**.

Consulta el directorio al final de la revista.

# En números

## Mecanismos alternativos para la solución de conflictos, algunas cifras



A continuación se presentan cifras sobre el acceso a la justicia, los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la mediación.

### En México

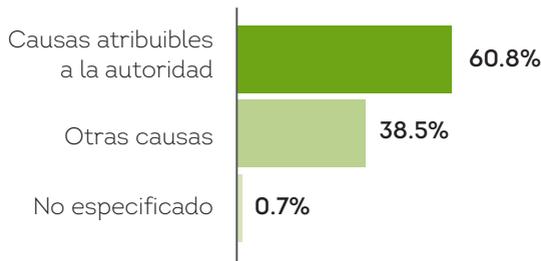


#### Acceso a la justicia

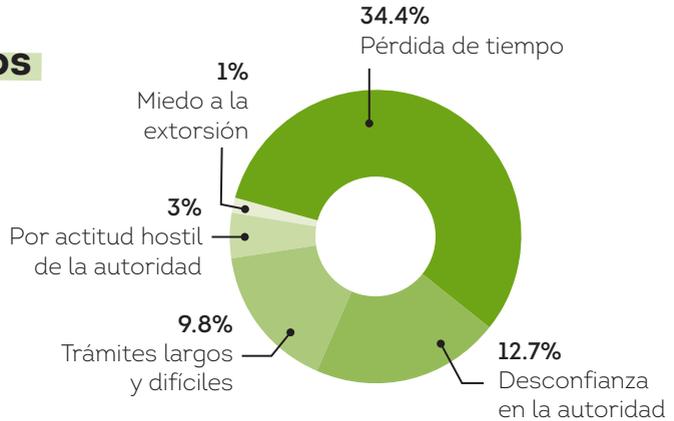
En 2023, de los 31.3 millones de delitos ocurridos, sólo 10.4% se denunció.



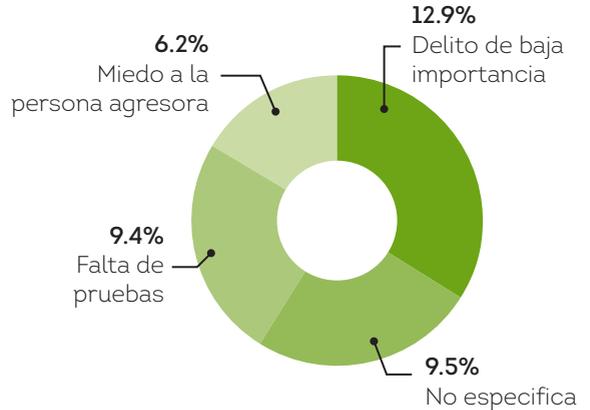
Entre las razones para no denunciar se encuentran:



### Causas atribuibles a la autoridad



### Otras causas



 Del total de delitos no denunciados por los **hombres**, las razones para no hacerlo fueron: **35.9%** por pérdida de tiempo y **13.6%** por desconfianza en la autoridad. Por lo que respecta a las **mujeres**, **33.1%** no lo hizo por considerarlo una pérdida de tiempo y **11.9%** por desconfianza en la autoridad.

 Del total de delitos ocurridos, sólo **10.4%** se denunció y de éste solamente en **68%** se abrió una carpeta de investigación y se obtuvieron los siguientes resultados:



### Mecanismos alternativos de solución de conflictos

 Existen Centros de Justicia Alternativa en 31 entidades federativas, y en Jalisco está el Instituto de Justicia Alternativa.

Los poderes judiciales estatales reportan **270** oficinas que implementan mecanismos alternativos de solución de controversias; en éstas, **1 537** personas ejercían sus funciones, siendo:



## En la Ciudad de México



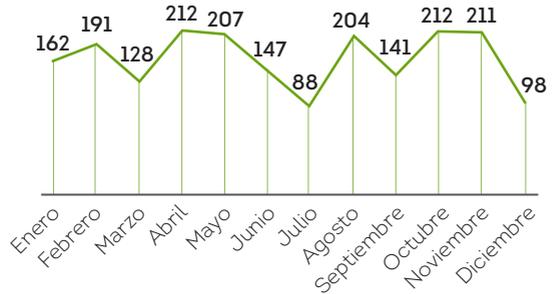
### Mecanismos alternativos de solución de conflictos

El Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México reportó que entre diciembre de 2023 y noviembre de 2024 brindó los siguientes servicios de atención:

- \* **16 864** personas usuarias.
- \* **8 522** convenios de mediación y facilitación pública y de mediación privada celebrados, de los cuales:
  - Mediación privada**
    - **7 605** en materia civil-mercantil.
    - **576** en materia familiar.
  - Mediación pública**
    - **137** en materia civil-mercantil.
    - **129** en materia familiar.
- \* **75** acuerdos reparatorios en materia penal y de justicia para adolescentes.
- \* **135** personas mediadoras privadas fueron certificadas.



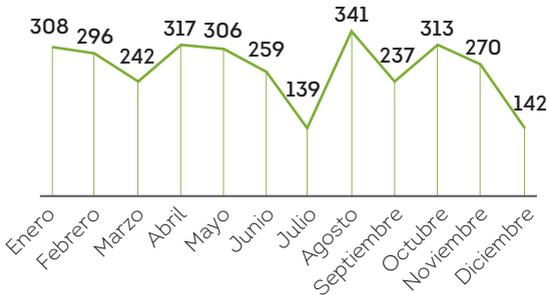
### Solicitudes de servicio de **mediación familiar** en 2024



### Tipo de asuntos atendidos a través del mecanismo de **mediación familiar** en 2024



 Solicitudes de servicio de **mediación civil-mercantil** en 2024



En contraste, en el Sistema Procesal Penal Acusatorio las solicitudes de servicio y asuntos atendidos fueron menores en ese mismo año.

**Acceso a la justicia**

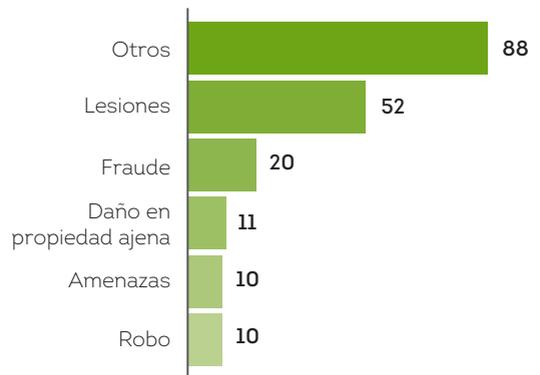
 Solicitudes de servicio relacionadas con el **Sistema Procesal Penal Acusatorio** en 2024



 Tipo de asuntos atendidos a través del mecanismo de **mediación civil-mercantil** en 2024

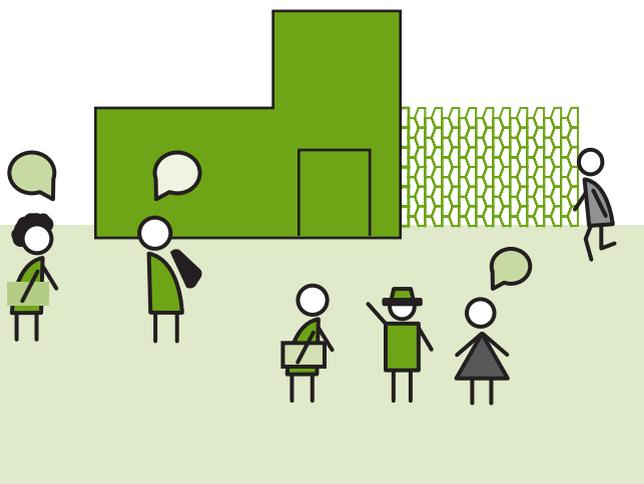


 Tipo de asuntos atendidos en el **Sistema Procesal Penal Acusatorio** en 2024



## Conciliación y mediación desde la CDHCM en 2024

Celebración de **29** acuerdos conciliatorios, logrando la reparación para las personas agraviadas.



**243** expedientes concluidos a través del Mecanismo de restitución inmediata de derechos (Meride), en los cuales:

En **91.8%** la autoridad restituyó los derechos de las personas.

**7.8%** fue turnado a las visitadurías generales para continuar con su atención, ya que las autoridades no restituyeron los derechos.

**0.4%** se determinó por incompetencia al haber canalizado a la persona peticionaria a la autoridad competente.

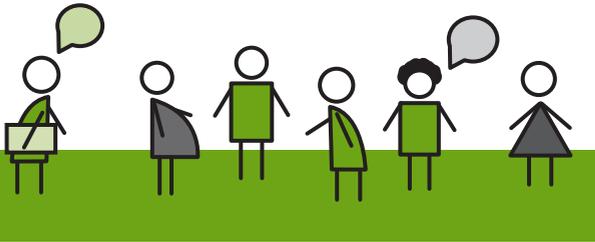




**1** curso Transformación de conflictos con enfoque restaurativo y mediación social en la plataforma AprendDH Remoto, donde se analiza el conflicto como un proceso dinámico a partir de la cultura de paz y desde los principios de la justicia restaurativa y una visión y actitud *noviolenta*.



**66** personas trabajadoras de la alcaldía Iztapalapa recibieron un reconocimiento por su participación en ese curso.



**Estas cifras fueron consultadas en:**

- INEGI, "Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2024", <<https://acortar.link/iZBthq>>.
- Poder Judicial de la Ciudad de México, *Anuario estadístico e indicadores de derechos humanos 2024*, <<https://acortar.link/AbF53H>>.
- INEGI, "Censo Nacional de Impartición de Justicia Federal y Estatal (CNIJF-E) 2024", <<https://acortar.link/FL87JO>>.
- PJCDCMX, *3er Informe de labores 2024*, <<https://acortar.link/u7FnU7>>.
- PJCDCMX, "Mediación familiar", <<https://acortar.link/j9x05L>>.
- PJCDCMX, "Mediación civil mercantil", <<https://acortar.link/jhswFs>>.
- PJCDCMX, "Procesal Penal Acusatorio Adultos", <<https://acortar.link/GqF7N1>>.
- Cejur, *Sexto informe de actividades 2019-2024*, <<https://acortar.link/wyoPFR>>.
- CDHCM, aprendHremoto, "Transformación del conflicto", <<https://acortar.link/F7wjzZ>>.
- CDHCM, "Ante la conflictividad, la construcción de paz garantiza derechos: CDHCM", <<https://acortar.link/ugm3Hr>>.

# Entrevista con...



## **Aleida Alavez Ruiz\***

**L**a alcaldesa de Iztapalapa comparte el trabajo que se realiza en esa demarcación territorial para la resolución de controversias vecinales y sociales a través de la mediación, así como la promoción de la paz y la cultura de la legalidad entre la comunidad.

### **¿Qué acciones o programas se están implementando para la resolución pacífica de conflictos en la alcaldía?**

Durante 21 años me desempeñé como legisladora y una de las leyes que impulsamos fue precisamente la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Al conocer su estructura, ahora pongo en práctica lo que nos costó trabajo redactar. La esencia es ya no judicializar los conflictos, sino procesarlos, hablarlos y resolverlos mediante acuerdos.

Para ello, desde que soy alcaldesa en Iztapalapa me he empeñado en promover espacios y mecanismos de mediación. En primer lugar, se instaló la Sala de Mediación de Iztapalapa en la que se atiende al público en general y también, de manera itinerante, se dan servicios en todo el territorio.

La intención es acercarlos a las personas para que ahí puedan presentar su conflicto,

Fotografía: alcaldía Iztapalapa/Facebook.

\* Alcaldesa de Iztapalapa.

ser escuchadas por las personas mediadoras que certificamos, y que logren llegar a acuerdos.

La Sala de Mediación de Iztapalapa, adscrita a la Dirección General Jurídica de la alcaldía, es única en su tipo en la Ciudad de México. La habilitamos de tal manera que genere un ambiente propicio para el diálogo, con aromaterapia, plantas, sonidos relajantes y mobiliario cómodo para motivar la plática. Cuenta con una sala de espera, los módulos de atención y las salas de mediación.

Actualmente contamos con 20 personas certificadas que atienden de lunes a domingo, de 9:00 de la mañana a 9:00 de la noche a quienes solicitan el servicio. Nos ha tocado ver que los conflictos no siempre ocurren dentro de horarios burocráticos, por lo que se habilitó ese horario ampliado de atención.

Con el Gobierno de la Ciudad de México nos coordinamos para instalar la Sala de Mediación, sobre todo con el Tribunal Superior de Justicia local para la certificación de las y los mediadores, y también con la Consejería Jurídica.

Los principales conflictos que hemos atendido en esta modalidad son: estacionamiento indebido, daños por humedad entre viviendas colindantes, acaparamiento de áreas comunes o verdes, falta de respeto y civilidad, ruido excesivo, entre otros.

Los tres casos significativos en los que se ha logrado firmar un acuerdo y resolver la controversia son respecto de:

- La convivencia en el mercado Aculco.
- Una servidumbre de paso en el desagüe en la colonia Lomas de la Estancia.
- La coordinación vecinal para la recuperación de espacios públicos en la Unidad Habitacional San Lorenzo Tezonco.

El trabajo no se queda en la resolución del conflicto ni en la firma del acta de acuerdos. Se promueve también una serie de actividades culturales y de convivencia en la comunidad con la intención de que se genere un ambiente respetuoso y armónico, y que se convierta en una red vecinal y de participación ciudadana que permita reforzar la cohesión social.

Otra vertiente de la estrategia se constituye a través del programa de Promotoras de la paz y de la cultura de la legalidad en Iztapalapa, coordinado por la Dirección de Cultura de la alcaldía. Ese equipo ha intervenido en 12 colonias con alto índice delictivo, a donde acuden a realizar actividades culturales, motivan a la gente a participar en asambleas vecinales, les dan pláticas y les acercan herramientas informativas para poder resolver sus conflictos de manera pacífica.

La alcaldesa de Iztapalapa señala que se ha dedicado a promover espacios y mecanismos de mediación para generar una red vecinal y de participación ciudadana que refuerce la cohesión social.



Fotografía: alcaldía Iztapalapa/Facebook.





El gran reto para las personas mediadoras es lograr que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo, y lo consiguen porque son personas muy dispuestas a la escucha y a generar el diálogo, dice la alcaldesa.



**¿Cuáles son los retos para fortalecer la convivencia, el diálogo y la resolución pacífica de conflictos vecinales?**

El gran reto para las y los mediadores es lograr que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo. Eso es muy complicado, pero lo consiguen porque son personas muy dispuestas a la escucha y a generar el diálogo.

Las personas mediadoras son en su mayoría jóvenes; por ello les estamos dando capacitación para el cuidado de su salud mental y el manejo del estrés para evitar que se desgasten y resulten afectadas. Además, se busca ampliar el equipo, ya que las 20 personas mediadoras con quienes contamos ahora no son suficientes frente a la inmensidad de nuestra alcaldía, y el gran reto es llegar a más gente. **CD**

# Escucha las voces



Fotografía: Sergio Valls/Facebook

*Cuando los mecanismos alternativos de solución de controversias se conciben como alternativos, se les pone en un segundo plano; deben ser vistos al igual que el litigio, como parte de un menú de operaciones que dependerá de las características a atender que ostenta una controversia específica.*

Sergio Arturo Valls Esponda, presidente del Consejo Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.



Fotografía: Yanet Herrera/Facebook

*La justicia alternativa es un traje a la medida exacta y justa de tus necesidades. Se va a adecuar perfectamente a lo que tú quieres.*

Yanet Herrera, magistrada presidenta del Tribunal Superior de Justicia de Hidalgo.



Fotografía: Ricardo Sodi Cuellar/Facebook.

*El juez tiene la difícil y dura encomienda de juzgar a sus semejantes. El mediador tiene la enorme oportunidad de construir la paz, por eso son la parte hermosa de la justicia [por ello] invito [a las personas mediadoras] a que en esa tesitura ejerzan su trabajo con inteligencia, corazón y orgullo.*

Ricardo Sodi Cuellar, magistrado presidente de Tribunal Superior de Justicia del Estado de México.



Fotografía: Howard Zehr/Wikipedia.

*La justicia restaurativa es el proceso que involucra, en la medida de lo posible, a los afectados por el delito; para así colectivamente identificar y abordar los daños, las necesidades y las obligaciones con el fin de curar y hacer las cosas bien.*

Howard Zehr, criminólogo considerado pionero del concepto moderno de justicia restaurativa.



Fotografía: Pascual Hernández/Facebook.

*La mediación es un movimiento humanizador y democratizante que impulsa la cultura de la paz; es un catalizador para que el acceso efectivo a la justicia sea una realidad. Por ello debe aprovecharse decididamente, ya que puede ser el factor que evite el colapso de los poderes judiciales.*

Pascual Hernández Mergold, abogado, mediador y columnista.

# Échale un vistazo

## Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz



Este documento de la Organización de las Naciones Unidas se concibió para reforzar la profesionalización de las actividades de mediación en todo el mundo. Recoge la experiencia de personas mediadoras que llevan a cabo su labor en los ámbitos internacional, nacional y local. También se basa en las opiniones de las y los beneficiarios de procesos de mediación. Está disponible para su consulta en <https://peacemaker.un.org/sites/default/files/document/files/2022/09/guidanceeffectivemediationundpa2012spanish0.pdf>.

## Semana de la Mediación 2024-Quince años



La Semana de la Mediación del Poder Judicial del Estado de Nuevo León es un espacio para la reflexión, el aprendizaje y el diálogo en torno a la mediación y la resolución pacífica de conflictos. En esta edición se abordaron temas fundamentales como construcción de paz, interculturalidad, justicia cívica, enseñanza de la mediación y la nueva Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Las ponencias de las personas participantes pueden verse en [https://www.youtube.com/playlist?list=PLnQ9sehP7OsoJuq5iWpI-sBT55\\_AcYk3W](https://www.youtube.com/playlist?list=PLnQ9sehP7OsoJuq5iWpI-sBT55_AcYk3W).



## El pequeño libro de la justicia restaurativa



Fue escrito por el criminólogo Howard Zehr y está dirigido a aquellas personas que han oído mencionar el concepto *justicia restaurativa* y sienten curiosidad acerca de su verdadero significado; así como para quienes trabajan en ese campo pero se sienten desorientados o están perdiendo de vista el propósito de su quehacer. El autor señala, además, que con este libro espera aportar una mayor claridad acerca del rumbo que debe llevar la justicia restaurativa. Está disponible en <https://www.icbf.gov.co/el-pequeno-libro-de-la-justicia-restaurativa>.

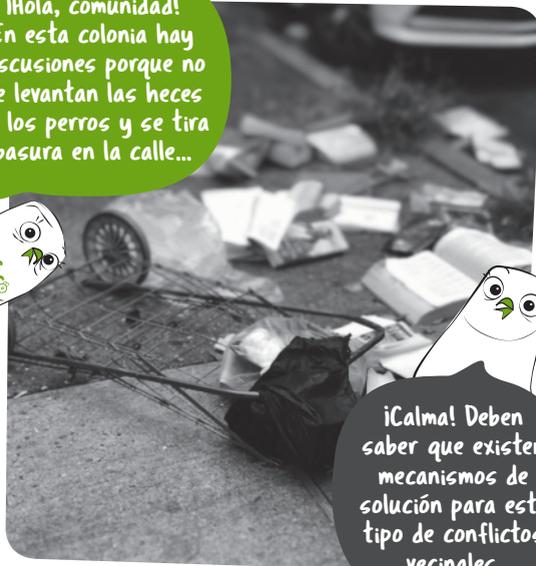
## Relatos Salvajes



Esta película muestra seis historias que van desde un viaje en avión, el reencuentro con alguien del pasado, una ponchadura de llanta en una carretera, una multa, un atropello y hasta una boda. Todas tienen algo en común: la violencia desmedida y sin causa aparente que impulsa a los personajes a perder el control, por lo que se verán empujados a situaciones al borde del abismo. Así, estas seis historias muestran la importancia de la justicia alternativa y de las soluciones pacíficas de los conflictos. Puedes ver esta cinta cinematográfica en <https://www.tokytv.com/es/video/relatos-salvajes-en-espanol>.

# La historieta

¡Hola, comunidad!  
En esta colonia hay discusiones porque no se levantan las heces de los perros y se tira basura en la calle...



¡Calma! Deben saber que existen mecanismos de solución para este tipo de conflictos vecinales.

¡Cierto!  
Uno de ellos es la mediación...



...Un procedimiento voluntario, a través del cual las partes en conflicto encuentran una solución a su problema con el apoyo de una persona llamada mediadora.

Se pueden resolver conflictos de arrendamientos, de prestación de servicios o casos de divorcio, de pensión alimenticia y de guarda y custodia...



... y también ciertos asuntos de orden penal como el robo o las amenazas.

Si su caso es mediable y quieren continuar con el proceso, las partes en conflicto deberán sentarse a dialogar.

Quienes lo requieran pueden solicitar una mediación en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal de Justicia de la ciudad.

PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

Si en las sesiones se logra un acuerdo benéfico para ambas partes...



¿Qué pasa si después estos acuerdos no se cumplen?

Las personas afectadas puede exigir su cumplimiento en algún juzgado.



...éstas se comprometen a respetar el convenio de mediación y cumplir los acuerdos para una solución.

Ojalá las personas conozcan y utilicen más estos mecanismos alternativos de solución de controversias...



...Sí, porque son más ágiles y más rápidos de resolverse que los juicios, y también son gratuitos.

En la sección "Acércate a..." encontrarás más información sobre las instituciones que brindan atención y orientación para la solución de controversias.

¡Todas las personas tienen derecho a disfrutar de una ciudad más justa, incluyente y pacífica!



# ¡A ponerte las pilas!

## Actividad

Completa las siguientes oraciones. Si tienes dudas revisa las secciones "Lo que debes saber sobre..." y "Para que tomes en cuenta", pp. 8 y 16.

1. Los \_\_\_\_\_ de solución de conflictos son métodos y herramientas que se utilizan para resolver controversias sin recurrir a un juicio.
2. Entre los principios rectores de estos mecanismos alternativos están la \_\_\_\_\_, imparcialidad, equidad, flexibilidad, buena fe y confidencialidad.
3. El diálogo, la escucha, la \_\_\_\_\_ directa y voluntaria de las personas que están involucradas en un conflicto son factores fundamentales en este tipo de mecanismos.
4. La \_\_\_\_\_ es un mecanismo por el cual una persona mediadora apoya a quienes tienen interés de alcanzar un acuerdo justo, equitativo y satisfactorio para todas las partes.
5. La Constitución Política de la Ciudad de México, en el artículo 35, apartado D, establece que el \_\_\_\_\_ de la Ciudad de México privilegiará los medios alternativos de solución de controversias.



Mediación  
Participación  
Sistema integral de justicia  
Mecanismos alternativos  
Voluntariedad

## Sopa de letras

E O D S F M M A B E S C U C H A R H  
P D T Y X B M E C A N I S M O S X Z  
S P I W R Z P R D P Y N B Z P T R C  
O A K A V C B Q E I H J K G F D W O  
L R R L L T Y U Z P A C V X B N J N  
U T T T Y O P W B C A C N M K T W F  
C I Y E R W G T R O F R I W V R B L  
I C D R T U P O Z M Q Z A O H M R I  
O I V N J W I T C U P X Z C N G Y C  
N P F A U Y Q W B N M T V M I P R T  
L A G T S C O N C I L I A C I O N O  
R C H I T G R Y N D P W Q Z B V N S  
T I Q V I F T W G A C U E R D O E G  
V O S O C T J B B D K Y B R W C B T  
W N A S I Y F P F Y W G R D K J W S  
P Q C H A E P L D H Q B R T E I P R  
I S V G P R S T V J Z N D V T Y H U  
Y R E S T A U R A T I V A T G C D L

Encuentra  
las palabras  
para reforzar tu  
conocimiento sobre  
los mecanismos  
alternativos  
de solución de  
conflictos.



ACUERDO  
ALTERNATIVOS  
COMUNIDAD  
CONCILIACIÓN  
CONFLICTOS

DIÁLOGO  
ESCUCHAR  
JUSTICIA  
MECANISMOS  
MEDIACIÓN

PARTICIPACIÓN  
REPARACIÓN  
RESTAURATIVA  
SOLUCIÓN



Consulta los números anteriores de la revista en:

<https://piensadh.cdHCM.org.mx/index.php/ciudaddefensora>

Ciudad  
**Defensora**

Suscríbete en [ciudad.defensora@cdhcm.org.mx](mailto:ciudad.defensora@cdhcm.org.mx)

para recibir la revista en tu correo electrónico.

La construcción de paz: un enfoque para la prevención de las violencias

Consulta los números anteriores de la revista en:

<https://piensadh.cdHCM.org.mx/index.php/ciudaddefensora>

Ciudad  
**Defensora**

Ciudad  
**Defensora**

Derechos de las juventudes: avances y retos en la Ciudad de México

Violencia contra las mujeres

Ciudad

**Defensora**

Personas afrodescendientes y afromexicanas: reconocimiento y derechos humanos

Derechos Humanos

Suscríbete en [ciudad.defensora@cdhcm.org.mx](mailto:ciudad.defensora@cdhcm.org.mx)

para recibir la revista en tu correo electrónico.

Salud mental y prevención del suicidio: estrategias para la Ciudad de México

Personas migrantes: el camino hacia una vida digna

Derechos de las personas LGTBTTICA+

Tus derechos culturales en la Ciudad de México

Derechos de las mujeres jóvenes en la Ciudad de México

Violencia en el entorno digital

Derecho a la igualdad y no discriminación

Espacios privados de la libertad: derechos humanos y reinserción social

Por Una Vejez Digna

El cine d

Participar y exigir derechos humanos en la Ciudad de México

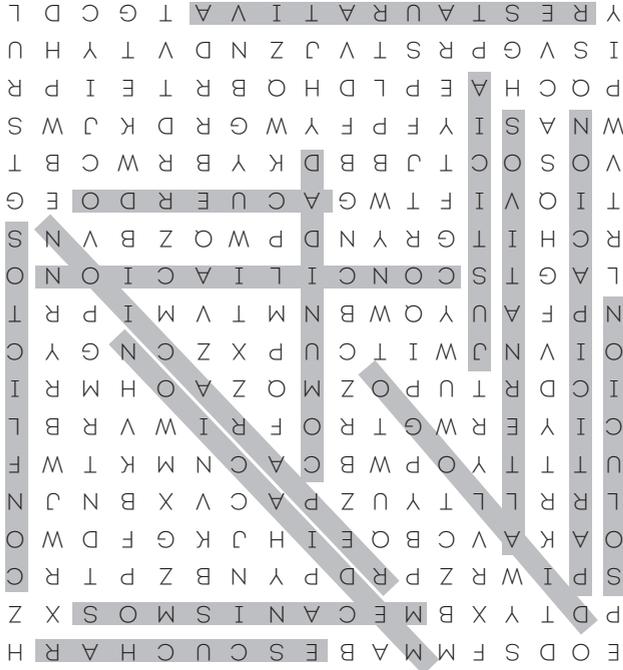
Defendiendo tus derechos

## Solución ¡A ponerte las pilas!

### Actividad

1. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son métodos y herramientas que se utilizan para resolver controversias sin recurrir a un juicio.
2. Entre los principios rectores de estos mecanismos alternativos están la voluntariedad, imparcialidad, equidad, flexibilidad, buena fe y confidencialidad.
3. El diálogo, la escucha, la participación directa y voluntaria de las personas que están involucradas en un conflicto son factores fundamentales en este tipo de mecanismos.
4. La mediación es un mecanismo por el cual una persona mediadora apoya a quienes tienen interés de alcanzar un acuerdo justo, equitativo y satisfactorio para todas las partes.
5. La Constitución Política de la Ciudad de México, en el artículo 55, apartado D, establece que el sistema integral de justicia de la Ciudad de México privilegiará los medios alternativos de solución de controversias.

### Sopa de letras





## Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

### Sede

Av. Universidad 1449, col. Pueblo Axotla,  
demarcación territorial Álvaro Obregón,  
01030 Ciudad de México. **Teléfono:** 55 5229 5600.

### Página web

<https://cdhcm.org.mx>

### Correo electrónico

[cdhcm@cdhcm.org.mx](mailto:cdhcm@cdhcm.org.mx)

### Consulta las publicaciones de la CDHCM

<https://piensadh.cdhcm.org.mx>

 /CDHCMX  @CDHCMX  @CDHCMX

### Delegaciones de la CDHCM en alcaldías

#### ÁLVARO OBREGÓN

Canario s/n, col. Tolteca,  
01150 Ciudad de México.  
Tels.: 55 5276 6880 y 55 5515 9451.

#### AZCAPOTZALCO

Av. Camarones 494, col. Del Recreo,  
02070 Ciudad de México.  
Tels.: 55 7155 5771, 55 7095 2143  
y 55 4883 0875.

#### BENITO JUÁREZ

Av. Cuauhtémoc 1240, planta baja,  
col. Santa Cruz Atoyac,  
03310 Ciudad de México.  
Tel.: 55 5604 5201.

#### COYOACÁN

Av. Río Churubusco s/n,  
esq. Prol. Xicoténcatl, primer piso,  
col. San Diego Churubusco,  
04120 Ciudad de México.  
Tels.: 55 7163 9332 y 55 7163 9533.

#### CUAJIMALPA DE MORELOS

Av. Juárez s/n, esq. av. México,  
edificio Benito Juárez,  
planta baja, col. Cuajimalpa,  
05000 Ciudad de México.  
Tels.: 55 9155 7883 y 55 8917 7235.

#### CUAUHTÉMOC

Río Danubio 126, esq. Río Lerma,  
primer piso, col. Cuauhtémoc,  
06500 Ciudad de México.  
Tels.: 55 8848 0688 y 55 7095 3965.

#### GUSTAVO A. MADERO

Calzada de Guadalupe s/n,  
esq. La Fortuna, planta baja  
de la Clínica de Especialidades Infantiles,  
col. Tepeyac Insurgentes,  
07020 Ciudad de México.  
Tels.: 56 1152 4454 y 55 9130 5213.

#### IZTACALCO

Av. Río Churubusco, esq. av. Té s/n,  
edificio B, primer piso,  
col. Gabriel Ramos Millán,  
08000 Ciudad de México.  
Tels.: 55 5925 3232 y 55 6140 7711.

#### IZTAPALAPA

Aldama 63, frente al Juzgado 25  
del Registro Civil,  
col. Barrio San Lucas,  
09000 Ciudad de México.  
Tels.: 55 5910 4101 y 55 9002 7696.

#### LA MAGDALENA CONTRERAS

José Moreno Salido s/n,  
col. Barranca Seca,  
10580 Ciudad de México.  
Tels.: 55 5449 6188 y 55 9429 2305.

#### MIGUEL HIDALGO

Parque Lira 94, planta baja  
del edificio de la alcaldía,  
col. Observatorio,  
11860 Ciudad de México.  
Tel.: 55 5276 7700, ext. 4001.

#### MILPA ALTA

Av. México s/n,  
esq. Guanajuato Poniente,  
Villa Milpa Alta,  
12000 Ciudad de México.  
Tel.: 55 6042 6683.

#### TLÁHUAC

José Ignacio Cuéllar 22,  
col. El Triángulo,  
13460 Ciudad de México.  
Tels.: 55 7689 1954, 55 8939 1315  
y 55 8939 1320.

#### TLALPAN

Moneda 64, Deportivo Vivanco,  
col. Tlalpan Centro I,  
14000 Ciudad de México.  
Tel.: 55 5087 8428.

#### VENUSTIANO CARRANZA

ProL. Lucas Alamán 11, esq. Sur 89,  
planta baja, col. El Parque,  
15960 Ciudad de México.  
Tels.: 55 9216 2271 y 55 9216 1477.

#### XOCHIMILCO

Francisco I. Madero 11,  
col. Barrio El Rosario,  
16070 Ciudad de México.  
Tels.: 55 7155 1002 y 55 7155 8233.