



BASES TEÓRICAS

para la construcción del modelo de ciudades
mediadoras interculturales en España.

Edita

Fundación Cepaim Acción Integral
con Migrantes

www.cepaim.org

Autoría

Fundación Cepaim
Acción Integral con Migrantes

Dirección de la Investigación

Diego-Pascual López-Carmona
Coordinador del Departamento de
Investigación y estudios de
Fundación Cepaim

Coordinación de la Investigación

Juan Antonio Martínez Mateo
Coordinador del Área de Convivencia,
Interculturalidad y Desarrollo Comunitario
de Fundación Cepaim

Ouafaa Bouachra Outmani
Coordinadora del Programa de Gestión
de la diversidad, formación y mediación inter-
cultural de Fundación Cepaim

Ghizlane Farahi Sabraoui
Coordinadora en funciones del Programa
de Gestión de la diversidad, formación y
mediación intercultural de Fundación Cepaim

Equipo de investigación

Antonia Sánchez Alcoba
Técnica del Departamento de Investigación
de Fundación Cepaim

Miriam Ortega Ramírez
Técnica del área de Convivencia, Intercultura-
lidad y Desarrollo Comunitario de Fundación
Cepaim.

Gabinete Científico Asesor del equipo de Investigación

Beatriz Malik
Co-coordinadora del Grupo INTER de investi-
gación y educación intercultural de la UNED

Gemma Pinyol

Coordinadora de la Red de Ciudades Inter-
culturales. Directora de políticas migratorias
y diversidad en Instrategies e investigadora
asociada del GRITIM-UPF

Francisco Javier Alés

Profesor Titular de la Universidad Loyola An-
dalucía. Fundador y director del Foro
Internacional de Mediadores Profesionales
FIMEP

Andrés Escarbajal Frutos

Doctor Europeo en Pedagogía Social,
Especialista en Mediación Intercultural,
Profesor de la Facultad de Educación en la
UMU. Miembro del grupo de Investigación
Educación Inclusiva: Escuela para Todos.

Colaboraciones Fundación Cepaim

Israel López Marín

Coordinador del Programa de Convivencia,
participación comunitaria y derecho al saber

Domingo Segura Bernabéu

Coordinador Programa de Sensibilización
social para la inclusión

Colaboraciones Externas

Carlos Giménez Romero

Catedrático emérito de Antropología de la
UAM y cofundador del Instituto Universitario
DEMOSPAZ-UAM /2016-2022

André Moisan

Presidente de la Asociación Europea
de Mediación Social - CREe.A

Natalia Moraes

Profesora Titular del Departamento
de Sociología de la UMU

Paz Peña García

Mediadora intercultural y profesora tutora
de la UNED en Jaén

Ana Mascaró García

Coordinadora de mediadores culturales
en el Servicio de Salud de las Islas Baleares
IB-Salut

David Abril Hervás
Profesor en la Facultad de Sociología en la UIB
y en el Máster Eurolatinoamericano en Educación
Intercultural de la UNED

Jesús Campos Gómez
Educador Social y Doctor
en Educación por la UNED

Diseño y Maquetación

Grupo Tariro y
Casa Chiribiri

Imprime

ConArte

Depósito Legal

MU 1222-2023

Esta publicación está realizada bajo licencia
CC BY-NC-ND 4.0

Para ver esta licencia, visite:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Se permite la reproducción total o parcial de este
documento siempre y cuando se citen las fuentes,
respetándose el contenido tal y como está editado
sin ningún tipo de tergiversación o cambio.

P7	Introducción
P13	1 Marco teórico-metodológico
P14	1.1 ¿Qué se pretende con esta publicación?
P15	1.2 Elementos teóricos preexistentes de la ciudad mediadora
P21	1.3 Elementos teóricos emergentes y abordaje metodológico de la investigación: aplicación de la teoría fundamentada
P26	1.4 Operativización de conceptos teóricos y proceso de investigación
P33	2 Resultados
P34	2.1 ¿Qué es una ciudad mediadora?

Índice

P42 2.2 ¿Qué criterios ha de reunir una ciudad para ser ciudad mediadora?

P57 2.3 ¿Cómo de mediadora es una ciudad según esta definición y criterios?

P65 3 Conclusiones y limitaciones de este estudio

P69 Bibliografía y fuentes

P73 Anexo I

P74 Anexo II

P86 Anexo III



Introducción

Desde la década de los 70 del siglo pasado, la mayoría de las sociedades occidentales se encuentran inmersas en contextos de polarización y debilitamiento de las democracias, desencadenados por el capitalismo globalizado, un marco socioeconómico de economía neoliberal y un elevado nivel de tecnologización del poder. Estas dinámicas están suponiendo una ruptura del pacto social de postguerra, provocando el crecimiento de las desigualdades sociales, de la precarización y marginación territorial y urbana. Además, las posiciones políticas más populistas y extremistas que han resurgido con gran fuerza en toda Europa, están promoviendo una intensificación de la polarización social con el aumento de posturas extremas y xenófobas.

En este escenario, la cultura de la mediación y la mediación intercultural, como herramienta, resultan muy relevantes, pues ofrecen herramientas para gestionar la conflictividad de manera participativa y pacífica, fortaleciendo con ello las democracias. Las ciudades se enfrentan al desafío de crear experiencias y espacios compartidos, más libres y humanos en los que todos podamos contribuir y construir. La tarea es cómo gestionar la diversidad sociocultural, étnica, lingüística, religiosa, sexual, discapacidad, entre otros, de manera positiva. Es decir, de forma pacífica, preventiva y participativa; eficaz y exitosa; inclusiva y en clave de convivencia.

La presente publicación es una de los principales resultados de un proyecto mucho más amplio denominado *Ciudades Mediadoras, un modelo de convivencia. Conocimiento, metodologías y herramientas para caminar de la coexistencia a la convivencia intercultural*. Proyecto desarrollado por Fundación Cepaim durante la anualidad de 2023 y financiado con cargo a la Convocatoria de subvenciones para la realización de actividades de interés general, consideradas de interés social, convocadas mediante Resolución de 3 de junio de 2022 (B.O.E. número 135, de 7 de junio de 2022), correspondientes a la Secretaría de Estado de Derechos Sociales. Ministerio

de Derechos Sociales y Agenda 2030. Gobierno de España.

Este proyecto, pretende ser un instrumento de utilidad para que las ciudades puedan afrontar los retos mencionados. El objetivo general del mismo es *generar un modelo metodológico de intervención compartido que propicie la generación de una práctica social innovadora y sostenible en la gestión de la diversidad cultural y la convivencia que permita su implementación en múltiples territorios y contextos multiculturales*. Es decir, se trata de un proyecto de investigación-diagnóstico para elaborar una metodología que permita construir un modelo de ciudades mediadoras, donde la mediación intercultural impregne toda la ciudad y se convierta en el instrumento para facilitar el mutuo conocimiento y entendimiento, para resolver los conflictos y para construir una sociedad común, incluyente y, finalmente, intercultural.

Esta publicación recoge todo el trabajo desarrollado durante la primera fase del mismo, la cual transcurrió durante los primeros seis meses del año. Durante ésta, las principales preguntas de investigación fueron: ¿Qué es una ciudad mediadora? ¿Qué criterios debe cumplir una ciudad o municipio para ser considerado mediador/a? El resultado esperado de esta primera fase es

la elaboración del “Modelo Teórico de la Ciudad Mediadora”, el cual se refleja en la presente publicación.

Cabe señalar que el proyecto *Ciudades Mediadoras, un modelo de convivencia* tiene un carácter innovador en España ya que se fundamenta en la experiencia de *Pierrefitte* (Francia), la primera ciudad europea declarada como *Ville Mediation*. Este reconocimiento estriba en su *consideración de la mediación como un derecho fundamental de la ciudadanía, por reconstruir el co-protagonismo y la ética de la corresponsabilidad, como claves en una ciudadanía democrática e intercultural.*

La estructura de esta publicación presenta la siguiente distribución. En primer lugar, se describe con precisión el marco *teórico-metodológico* empleado, siendo éste lo más destacable, ya que constituye uno de los principales hallazgos del análisis realizado. Ante la escasez de evidencia empírica, en torno al concepto de *ciudad mediadora*, la estrategia metodológica fue construir un modelo teórico propio de manera inductiva mediante la aplicación de la *Teoría Fundamentada*. En segundo lugar, se muestran los principales resultados organizados para facilitar la comprensión al lector y la lectora sobre la evolución de

los conceptos teóricos, a lo largo de las distintas etapas del proyecto. Por último, se recogen las conclusiones del estudio y se proporcionan los anexos metodológicos relativos al análisis realizado.



1

Marco teórico -metodológico

En este apartado se considera oportuno profundizar en el conocimiento del tema que ocupa la presente investigación, para poder ahondar en la materia y conocer más detenidamente el concepto de Ciudades Mediadoras. Comenzando con una descripción de los principales supuestos teóricos y metodológicos con los que se ha trabajado en el marco del proyecto Ciudades Mediadoras un modelo de convivencia. Posteriormente, se realiza un análisis detallado sobre cómo se ha alcanzado la construcción del marco teórico y la identificación de los objetivos marcados con el proyecto. Y, finalmente, el abordaje metodológico mediante el cual se han operativizado dichos conceptos teóricos.

1.1. ¿Qué se pretende con esta publicación?

El proyecto *Ciudades Mediadoras un Modelo de Convivencia* persigue un ambicioso objetivo general: *Construir un modelo de ciudades mediadoras, donde la mediación esté presente y la convivencia pacífica impregne toda la ciudad. Se trata de un modelo donde todas las administraciones asumen su responsabilidad de transformar la ciudad en un espacio de una ciudadanía libre, responsable y solidaria, capaz de convivir en la diferencia, de solucionar pacíficamente sus conflictos y trabajar por “el bien común”. Una ciudadanía consciente de los retos que la humanidad afronta actualmente y con conocimientos y habilidades que les permitan hacerse corresponsables de la búsqueda de soluciones que exige el momento histórico que vivimos.*

Con el fin de alcanzar este objetivo general, en el marco del proyecto se han desarrollado diversas actuaciones. Esta publicación, en particular, pretende dar respuesta en gran medida al siguiente objetivo específico: *Generar un modelo metodológico innovador de Ciudades Mediadoras con los diferentes actores del territorio aplicable a nivel estatal.* En la generación de este modelo, la primera tarea que se ha llevado a cabo ha sido realizar un análisis exploratorio de los principales presupuestos teóricos relacionados con el concepto de *Ciudad Mediadora*, en el ámbito nacional e internacional. De dicho análisis, se concluyó que existe un nutrido desarrollo teórico en relación a conceptos relacionados con la ciudad mediadora, y como sucede con las definiciones de *diversidad, interculturalidad o mediación intercultural* (Almeida et al., 2010; Giménez 2003 y 1997; López et. al 2001; Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge 2002; Cohen-Emerique y Fayman, 2005; Malik y Herraz, 2005; Fernández Riquelme, 2009.). No obstante, no se han encontrado publicaciones que realicen propuestas de definición teóricas del concepto de Ciudad Mediadora desde un planteamiento empírico.

En su totalidad, las definiciones de ciudad mediadora encontradas durante la fase exploratoria del proyecto, se sostienen en hipótesis y argumentos de gran valor para este trabajo, formulados por profesionales de la mediación social y la mediación intercultural, de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional (Áles F.J., 2021 y Moisés A., 2022). Por lo tanto, tras ser conscientes de ello, se tomó la decisión de que, para construir un modelo metodológico, primero se debería definir un modelo teórico, operativo y que, en definitiva, resulte de utilidad para el cumplimiento del resto de objetivos específicos del proyecto. Y, al mismo tiempo, que permita contribuir a generar conocimiento científico en un campo con grandes posibilidades de desarrollo.

1.2. Elementos teóricos preexistentes de la ciudad mediadora

Actualmente, las sociedades son pluralmente diversas y coexisten multitud de culturas y realidades. En estos escenarios sociales, la diversidad cultural y la interculturalidad son concepciones estrechamente relacionados, aunque no equivalentes. En este sentido, la diversidad cultural es reconocida en la declaración universal de la UNESCO, en 2001, como una fuente de intercambios, innovación y creatividad que permite el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Por tanto, la diversidad adquiere una consideración positiva en contraposición a las pretensiones de constituir sociedades uniformes. Por su parte, la interculturalidad es una perspectiva dinámica de la cultura y las culturas, centrada en el contacto y la interacción, la mutua influencia, el sincretismo, el mestizaje cultural; los procesos de interacción socioculturales que promueven el conocimiento y entendimiento mutuo. En definitiva, si la diversidad cultural hace referencia al reconocimiento de los distintos referentes culturales, a su legitimidad y dignidad; la interculturalidad representa el proceso de intercambios culturales con valores claramente diferenciados, es decir, el modo en que se relacionan, se comunican y se influyen mutuamente.

Actualmente, las cuestiones de convivencia y la prevención de conflictos comunitarios y sociales representan uno de los temas que más inquietan a la sociedad en general. En respuesta a esta preocupación, surge la necesidad de incorporar métodos alternativos de prevención y gestión pacífica de conflictos como la mediación. Se trataría de un planteamiento que se distingue por una forma de afrontar los conflictos, en la que predominan los valores de la cooperación, el diálogo, el respeto y la empatía por la otra persona, con el fin de crear un clima más satisfactorio en las relaciones interpersonales.

En un ecosistema social como el descrito, una de las herramientas fundamentales de la ciudad mediadora es la mediación intercultural como garante de las buenas relaciones y convivencias comunitarias; suponiendo la mediación, una línea estratégica de intervención que, junto con el fomento de la participación ciudadana y la sensibilización social, permite trabajar desde la perspectiva del Desarrollo Comunitario Intercultural (DCI). Éste, es entendido como:

El proceso de participación y gestión de la diversidad cultural, delimitado en un territorio, para la creación y desarrollo de relaciones constructivas de carácter intercultural entre los actores que conviven en él, cuya finalidad es la generación de cambios que conduzcan a la cohesión social y la convivencia y, por ende, promuevan la mejora de las condiciones de vida de las personas que lo habitan, impulsando la coordinación y la generación de vínculos entre las personas, los recursos, los profesionales y las administraciones (F. Cepaim, 2014).

De este modo, el Desarrollo Comunitario Intercultural constituye una concepción holística de la intervención, con un potencial simbólico basado en las capacidades y posibilidades que tienen las personas y los grupos para proponer, diseñar y generar cambios que mejoren sus condiciones de vida, cambios que promueven ellas mismas para su propio beneficio y bienestar.

Por su parte, el Enfoque Intercultural es un referente teórico que, por un lado, guía las acciones de las experiencias comunitarias y mediación intercultural y, por otro lado, nutre el diseño y creación del modelo teórico de la ciudad mediadora. Esta perspectiva intercultural permite evitar que se creen fronteras internas, mejora y amplía la coexistencia, y abre el camino hacia la convivencia, el enriquecimiento cultural mutuo en igualdad y desarrollo inclusivo (Fundación Cepaim, 2023).

La interculturalidad va de la mano de la mediación intercultural, y no puede ser entendida sin comprender la propia mediación. En esta esfera teórica, la mediación es considerada un instrumento para la práctica e idónea para la prevención y gestión pacífica de conflictos, promover la comunicación, mejorar las relaciones, así como elevar la participación individual y colectiva en el sistema socio-comunitario. Por tanto, la mediación es:

Un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás. (Vinyamata, 2004).

Desde definiciones como la expuesta anteriormente, la mediación se puede ejercer en ámbitos concretos (comunitario, sanitario, educativo, laboral, judicial, etc.), y, además, se puede dar entre determinados grupos humanos que incorporen rasgos culturalmente diversos. En este caso la mediación va acompañada del término intercultural, que es entendida como “un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio y pertenecientes a una o varias culturas” (AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002).

En consonancia con Valle y Baelo (2013), la mediación intercultural está caracterizada por el desarrollo de una serie de estrategias que buscan el entendimiento, el reconocimiento y la convivencia pacífica entre personas o grupos de diferentes culturas, que en nuestra sociedad cobran relevancia tanto en las relaciones e interacciones y/o grupales que se establecen, como en la propia concepción del conflicto que cada persona o grupo cultural tiene.

A su vez, todo proceso de mediación intercultural está orientado por los tres grandes principios de la interculturalidad, tales como la igualdad, la diferencia e interacción positiva integrados transversalmente, favoreciendo la participación e interacción social, y presentes en sus distintas fases de conflicto, coexistencia y convivencia (Giménez, 2013). En la actualidad, este autor prefiere hablar de diversidad(es) en lugar de diferencia, como principio de la interculturalidad.

En las sociedades humanas el conflicto es inherente a los individuos y la vida social. El conflicto se expresa en el ejercicio de las interrelaciones humanas, desde cuestiones y situaciones simples y/o minoritarias hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Cabe señalar, que cuando el conflicto trasciende del plano individual y procede de la propia estructura de la sociedad, adquiere una dimensión social (Coser, 1961). En continuidad con Giménez Romero, el conflicto constituye el polo negativo de la coexistencia o la existencia de relaciones hostiles, en una interacción interpersonal y social cargada de recelo, aversión, desconfianza, rechazo y odio (Giménez, 2013).

El ser humano es un animal social que responde tanto a acciones de competición como de cooperación. Los individuos y colectividades de una sociedad pretenden maximizar sus intereses y beneficios en sus relaciones y/o negociaciones. A este respecto, se puede alegar que su movilización responde a com-

ponentes biológicos, psicológicos y sociales de la agresividad. Las causas del conflicto son inherentes o innatas al ser humano en su naturaleza biológica y social. Desde esta perspectiva, un planteamiento esencial en el entendimiento del conflicto es partir de la consideración de que el conflicto se inicia desde el desbordamiento de una emoción, continuado por las expresiones o manifestaciones del mismo según las formas socioculturales permitidas o aceptadas. El conflicto es un proceso de interacción social que se da en un contexto determinado, es una construcción social diferenciada de la violencia en cuanto a que la existencia de conflicto no implica violencia, pero la violencia coexiste con el conflicto. En líneas generales, el conflicto es un proceso de contraposición de intereses, necesidades y valores no satisfechos; cuando el beneficio obtenido por una parte obstruye o limita los beneficios de la otra. No obstante, el conflicto tiene una dimensión marco a nivel nacional, intra y entre estados; y otra micro en la esfera de lo interpersonal e intergrupual.

El conflicto adquiere una función social en cuanto a su origen y la propia funcionalidad, entendiendo este como un hecho social universal y necesario que se solventa en el cambio social (Daherendorf, 1996). En este sentido, el conflicto es el factor principal del cambio. No obstante, el conflicto y el cambio social anhelan alcanzar el orden a fin de mantener los beneficios de forma estable. Así se explica la conformación de grupos de presión y acción social, las luchas de clases motivados por el mantenimiento o mejora de los beneficios, o por ocupar posiciones de desigualdad estructural. Cabe señalar que algunos teóricos del conflicto social señalan que el elemento estabilizador de la sociedad es más por represión que por el consenso como vía de solución.

Otra esfera comunitaria es la coexistencia que, según Giménez, se entiende como: “La mera existencia en un mismo espacio temporal de personas, grupos, instituciones o comuni-

dades con presencia de situaciones de conflicto, manifestadas o no, identidades culturales enfrentadas y actitudes de rechazo y discriminatorias” (Giménez, 2013: 41-43).

En este estado, la coexistencia es contraria a la convivencia y de carácter negativo debido a que las relaciones son escasas o nulas, no se goza de cierta paz, se presentan algunas situaciones de hostilidad con manifestaciones de insultos y agresiones. En estas contraposiciones, la convivencia adquiere su relevancia aún con sus fragilidades o imperfecciones como el modelo ideal y programa de acción orientado hacia la interculturalidad, el disfrute de cierta paz y buenas interacciones.

De acuerdo con Giménez (2009), la noción del estado de convivencia, insertada en el tercer modo de socialización, es ventajosa como modo ideal porque centra la intervención en la convivencia ciudadana intercultural con toda su variedad de aspectos locales; y, además, porque engloba en este concepto todo tipo de situaciones cotidianas ya sea de índole económicas, políticas, residenciales, espaciales, participación, instituciones y tercer sector. Se entiende por convivencia la interrelación de elementos distintos, procedentes de una variedad de orígenes, formas y ritmos. La convivencia implica no sólo coexistir en un mismo espacio físico, sino generar una nueva sinergia, siendo posible establecer acuerdos comunes; múltiples perspectivas se ponen en marcha para aportar los valores del grupo, colectivo o barrio que convive. La convivencia comprende la necesidad de interacción, de comunicación, de colaboración y respeto mutuo entre todas las personas, grupos o colectividades presentes en la comunidad.

En definitiva, el enfoque intercultural engloba y se sustenta de conceptos teóricos que, si bien resultan de utilidad para definir la ciudad mediadora, no son, al menos a nuestro juicio, suficientes para definir y explicar por sí solos el modelo de ciudad mediadora propuesto. En particular, el enfoque intercultural

por sí mismo no permite explicar toda la realidad, características, elementos y dinámicas de una ciudad mediadora. En aras de cubrir este vacío, se plantea la utilización de una metodología que permite generar teoría de manera inductiva a partir de la observación empírica: la Teoría Fundamentada (en adelante TF).

1.3. Elementos teóricos emergentes y abordaje metodológico de la investigación: aplicación de la teoría fundamentada.

Como se ha mencionado, existen distintas hipótesis e ideas cualificadas sobre lo que es o ha de ser una ciudad mediadora. No obstante, no se ha identificado un cuerpo teórico con base empírica que permita describir con exactitud el modelo de ciudad mediadora. La primera definición encontrada durante la fase exploratoria del proyecto es la de uno de los máximos exponentes y promotores de las Ciudades Mediadoras en España, el profesor y promotor del Foro Internacional de Mediadores profesionales Francisco Javier Áles. Según este autor:

Una ciudad que se convierte en mediadora debe ir encaminada a la búsqueda del bienestar social, en relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (...) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un buen proyecto de mediación comunitaria. (Áles, 2021).

A su vez, André Moisés (2022), presidente de la Asociación Europea de Mediación Social CREE.A, sostiene que una ciudad mediadora es:

“Aquella que dispone de espacios de intercambio y diálogo entre los habitantes y entre éstos y las instituciones, en todos los ámbitos de la vida social...y mecanismos para una regulación de las tensiones y conflictos, una activación del diálogo y cooperación entre todos los actores de la ciudad”. (André Moisés, 2022).

El punto de encuentro entre las dos definiciones y el enfoque intercultural lo proporciona Carlos Giménez (2013). En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural y la mediación como instrumento para la práctica. Por su parte, la mediación es una herramienta apta para elevar la participación ciudadana individual y colectivamente en el sistema democrático. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusivo.

El enfoque intercultural proporciona a la elaboración de la Ciudad Mediadora los elementos conceptuales que pueden, o al menos en parte, definir esta ciudad. La interculturalidad, la participación, la diversidad, la mediación intercultural, el conflicto, la coexistencia y la convivencia están presentes en la interacción social que se produce en los espacios comunitarios, tanto públicos como privados y que dan coexistencia a algunos pilares de la ciudad. Sin embargo, estas referencias conceptuales por sí mismas son insuficientes para explicar la globalidad de una ciudad mediadora. En este escenario metodológico, la Teoría Fundamentada puede contribuir a generar la teoría de la ciudad mediadora como estrategia metodológica cualitativa dotada de rigor científico y aplicada en diseños mixtos de investigación basados en fuentes secundarias y primarias como es este caso.

En 1967, los sociólogos Glaser y Strauss publicaron *El Descubrimiento de la Teoría Fundamentada* como un método cualitativo de investigación social, o una aproximación como metodología de análisis, centrada en el estudio de la información y un método comparativo constante (Trinidad et al., 2006; García et al., 2007). Posterior a estos autores, diversos enfoques del diseño han sido presentados en la literatura científica. Por parte de algunos autores, la teoría fundamentada ha sido considerada como un estilo interpretativo de investigación cualitativa en el paradigma post-positivista, analizando los procesos y resultados en relación a los criterios científicos tradicionales. Más recientemente, la teoría fundamentada ha sido posicionada en el paradigma constructivista que enfatiza el conocimiento de los fenómenos sociales como el proceso que construye el individuo en las interacciones sociales.

Más allá de las diferencias, todos coinciden en que la teoría fundamentada pretende explicar las relaciones presentes en una realidad específica, o el fenómeno objeto de estudio. Por tanto, la teoría fundamentada proporciona teorías, conceptos, hipótesis desde los datos directamente y no de marcos teóricos preestablecidos, para crear una teoría inductiva en relación a un área sustantiva (Alarcón et al., 2016). Con el objetivo de ofrecer una definición procedente de autores de la teoría fundamentada, esta es entendida como *una aproximación que propone un método de análisis, que implica la utilización de un conjunto de técnicas sistemáticamente aplicadas* (Trinidad et al., 2006). A continuación, se describen los distintos elementos que constituyen este modelo.

① La generación de teoría y el enfoque inductivo.

En primer lugar, ha de considerarse el proceso de partida que, en el caso de la teoría fundamentada es una perspectiva inductiva para generar teorías, inverso al método deductivo que parte de teorías precedentes y el análisis de los datos se centra

en la verificación de las hipótesis planteadas inicialmente (**gráfico 1**). La Teoría Fundamentada se sustenta en el razonamiento inductivo para recoger datos, realizar un proceso analítico riguroso y sistemático, y organizar los resultados. En la tarea de elaborar una teoría se han de considerar los hallazgos del estudio como un conjunto de conceptos interrelacionados en afirmaciones que permitan entender el fenómeno social objeto de estudio. Generalmente, la teoría desarrollada es sustantiva, obtenida a través del examen de un contexto específico y, por lo tanto, su utilización se centrará fundamentalmente en ese contexto o en similares entornos.

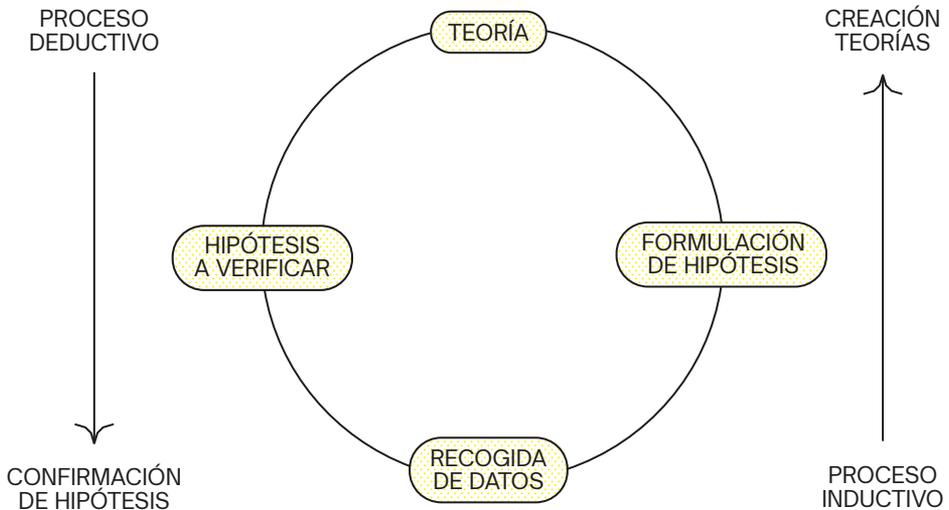
② El muestreo teórico y la saturación de los datos.

El muestreo teórico consiste en la selección de casos o participantes de acuerdo a la exigencia de precisión de la teoría que se está elaborando. El muestreo se va precisando durante el proceso de recogida y análisis de los datos. A medida que la investigación evoluciona, se va identificando a los participantes, a los grupos, o a los nuevos escenarios que se agregan y se examinan para un mejor entendimiento de las categorías. Cabe señalar que estas son unidades de significado que aglutinan ideas, conceptos o temas identificados por la persona investigadora durante el análisis de los datos. Y, finalmente, ha de asegurarse de la relación adecuada entre estas. Este proceso de recogida y análisis se realiza hasta la saturación teórica, es decir, cuando la obtención de nuevos datos ya no ofrece información adicional o relevante para explicar las categorías existentes o las nuevas.

③ El método comparativo constante.

Este consiste en la recogida, codificación y análisis de la información de manera sistematizada. Por su parte, la codificación hace referencia al proceso por el que se examinan los datos obtenidos y se clasifican en categorías. La sistematización del análisis ha de contrastar incidentes, categorías e hipótesis emergidas del propio análisis, identificando las similitudes y diferencias con el fin de establecer patrones de comportamiento repetidos.

Gráfico 1 TIPOLOGÍA DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL



Fuente: Elaboración propia a partir de Trinidad et al., 2006

④ La codificación se puede clasificar en tres fases:

Abierta, axial y selectiva. En la codificación abierta la persona investigadora clasifica y codifica la información e incidencias en conceptos y categorías. A continuación, se aplica la codificación axial que compara los nuevos datos con las categorías anteriores. Al relacionar las categorías entre sí, se elaboran hipótesis. Cuando las relaciones establecidas son insuficientes, se continúa con el muestreo teórico a la búsqueda de nuevos casos que aporten más información y permitan explicar los conceptos y precisar la teoría. Posteriormente, en la codificación selectiva el investigador o investigadora agrupa las categorías para redu-

cir el número de conceptos. Por tanto, la codificación selectiva guía el proceso de elección de categorías centrales pues, la centralidad explica todos los datos y sus relaciones y, por ello, explica el patrón de comportamiento social objeto de estudio (gráfico 2).

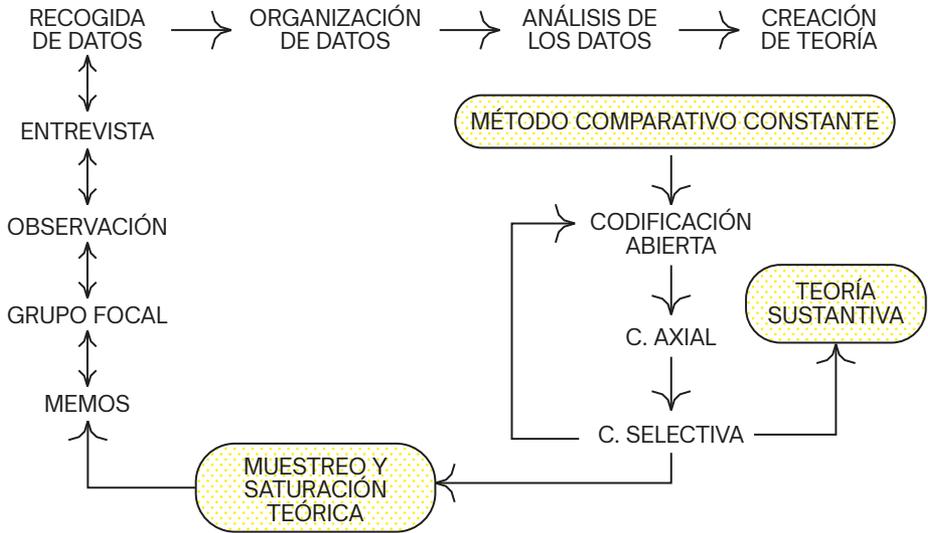
⑤ Los memos.

En paralelo a la codificación, se escribe memos registrando las impresiones, reflexiones, cuestiones teóricas, preguntas, hipótesis, códigos y categorías, etc. El uso de los memos es esencial pues permite incrementar el nivel conceptual favoreciendo mirar más allá de los incidentes simples e identificar temas y patrones.

1.4. Operativización de los diferentes conceptos teóricos y proceso de investigación

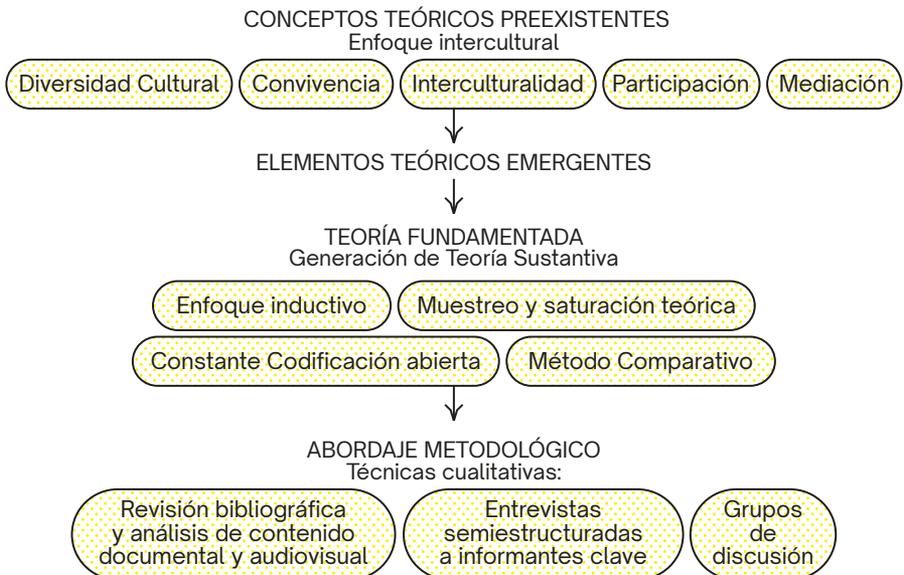
En el gráfico 3 quedan recogidos todos los elementos planteados anteriormente, tanto los conceptos teóricos preexistentes enmarcados en el enfoque intercultural, como los elementos emergentes de la teoría fundamentada que han orientado el abordaje metodológico, así como, las distintas técnicas cualitativas de investigación social aplicadas para el desarrollo de la investigación. A continuación, se describe con mayor detalle cómo ha sido el procedimiento de investigación y de qué manera se han operativizado los conceptos teóricos durante las tres etapas en las que se ha desarrollado esta investigación (cuadro 1). *La primera etapa*, denominada *etapa identificativa-conceptual*, transcurrió entre los meses de febrero y junio de 2023. Durante la misma, el equipo de investigación desarrolló un análisis de fuentes secundarias mediante revisión bibliográfica y de conte-

Gráfico 2 PROCESOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS



Fuente: Elaboración propia a partir de Trinidad et al., 2006

Gráfico 3 CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO DE CIUDAD MEDIADORA



Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; Elaboración propia.

nido documental, con el objetivo de encontrar un marco teórico de referencia que permitiese orientar el modelo metodológico de ciudad mediadora. En esta etapa, se identificaron todos los conceptos teóricos agrupados bajo el denominado *enfoque intercultural*. Al tiempo que se concluyó en su idoneidad para la definición de la Ciudad Mediadora, se constató que el enfoque intercultural por sí solo, no proporcionaba todos los elementos teóricos necesarios para construir el modelo metodológico de *Ciudad Mediadora*. Por ello, se debería partir, al menos, de una definición de ciudad mediadora que incluyese una serie de criterios, los cuales han de ser medibles de manera empírica mediante indicadores. Por tanto, se tomó la decisión de construir dicha definición de manera inductiva, mediante la aplicación de la Teoría Fundamentada y la implementación de técnicas cualitativas.

Del análisis de fuentes secundarias se obtuvo una primera definición de ciudad mediadora de la que se desprenden una serie de criterios que, según dicha definición, debería reunir una ciudad para ser mediadora. A partir de ese momento, la estrategia metodológica se dirigió hacia la identificación de informantes clave para ser entrevistados como expertos y expertas en mediación, interculturalidad y mediación intercultural. Estas personas, además de ser entrevistadas, fueron invitadas a formar parte de un Comité científico asesor del proyecto con el objetivo de acompañar y asesorar al equipo de investigación durante otras fases del mismo.

Por su parte, la segunda etapa denominada *exploratoria* tuvo lugar entre los meses de abril y mayo de 2023. Durante esta etapa, se llevaron a cabo las entrevistas con el fin de explorar y orientar con las personas expertas tanto la definición como los criterios de ciudad mediadora, obtenidos mediante el análisis de fuentes secundarias. Las entrevistas se realizaron con un guion de ejes temáticos semiestructurado y preguntas abiertas que, a su vez, facilitaron el posterior análisis. En el cuestionario se incluyó una breve descripción y contextualización del pro-

Cuadro 1. Estructura metodológica: Modelo inicial de Ciudad mediadora, 2023

ETAPA	OBJETO	TÉCNICA Y FUENTE	PERIODO
1. Identificativa	Buscar y seleccionar de la narrativa en la materia los elementos establecidos para crear una perspectiva unitaria de ciudad mediadora.	Revisión y análisis bibliográfico Fuentes secundarias	Febrero - junio
2. Exploratoria	Orientar y explorar el modelo propuesto: definición, criterios e indicadores.	Entrevistas en profundidad Fuente primaria	Abril - mayo
3. Contraste	Contrastar y verificar el modelo inicial de la ciudad mediadora.	Grupo de discusión Fuente primaria	Junio

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

Cuadro 2. Perfil socio profesional de informantes claves

PERFIL	ÁREA PROFESIONAL	INSTITUCIÓN	ÁMBITO	DISCIPLINA
E1	Docencia, investigación e intervención	Pública, privado	Académico e investigación	Educación y mediación
E2	Dirección e Investigación	Privado	Investigación	CC. Políticas e interculturalidad
E3	Docencia	Pública	Académico	Sociología y migraciones
E4	Docencia, investigación e intervención	Pública	Académico e investigación	Pedagogía Social, interculturalidad y mediación
E5	Intervención y Docencia	Público, privado	Intervención y académico	Derecho y mediación

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

yecto y los datos del financiador. Del mismo modo, el guion de la entrevista se distribuyó en tres bloques temáticos: un primer bloque compuesto por la definición obtenida mediante fuentes secundarias; un segundo que hace referencia a los criterios que se desprendían de dicha definición; y un tercer bloque donde se solicitó a las personas entrevistadas analizar los criterios establecidos para que una ciudad pueda considerarse como Ciudad Mediadora y proponer posibles indicadores para medir empíricamente el grado de cumplimiento de dichos criterios. Finalmente,

se realizaron un total de siete entrevistas a diversas personas profesionales expertas en la materia. La selección de las personas entrevistadas estuvo orientada por el muestreo teórico y por los criterios profesionales, los cuales atienden al área y ámbito profesional, al tipo de entidad a la que se encuentran vinculados, y a la experiencia y trayectoria profesional en los ámbitos de la mediación social y la mediación intercultural.

Posteriormente, la información recogida a partir de estas entrevistas fue analizada mediante la aplicación de los mencionados sistemas de *categorización abierta* y el *método comparativo constante*. El análisis de la información proporcionada por los y las informantes clave sirvió para nutrir la definición inicial y dar coherencia a los criterios, así como, para realizar una primera aproximación a los indicadores de medición. Esta segunda definición fue contrastada y verificada posteriormente, en la tercera etapa. Cabe añadir que, para esta última etapa, se invitó a una de las personas expertas entrevistadas a organizar y dinamizar un grupo de discusión con nuevos expertos y expertas en la materia, distintos a los entrevistados/as. En este caso, la selección de participantes se llevó a cabo a través del muestreo teórico, seleccionando profesionales expertos en diferentes ámbitos de la mediación. Las personas integrantes del mismo quedan recogidas en el siguiente **cuadro 3**.

La dinámica metodológica llevada a cabo durante la tercera etapa fue similar a la anterior. Se diseñó un guion para orientar el grupo de discusión, inspirado en el cuestionario empleado en las entrevistas, donde se incluyó la definición de ciudad mediadora y los criterios nutridos con las aportaciones de las personas informantes clave, así como, los indicadores propuestos por estos expertos y expertas. En esta ocasión, la dinámica incluyó un objetivo adicional basado en recabar aportaciones para la elaboración de una guía metodológica basada en el modelo teórico contrastado.

Cuadro 3. Perfil socio profesional de participantes en Grupo de Discusión

PERFIL	ÁREA PROFESIONAL	INSTITUCIÓN	ÁMBITO
EP1	Mediación intercultural, docente, investigación	Pública, privada	Académico, investigación e intervención.
EP2	Mediación comunitaria en sanidad	Pública	Intervención
EP3	Docencia sociología, mediación y juventud	Pública	Académico, investigación e intervención.
EP4	Educación social, intervención comunitaria	Pública	Intervención e investigación.
EP5	Mediación intercultural, investigación y docencia	Pública	Investigación e Intervención

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.



2

Resultados

Una vez definido el marco teórico-metodológico y explicado el procedimiento de investigación, a continuación, se muestran los principales resultados alcanzados en esta primera fase. Estos resultados se reflejan organizados en tres partes. En primer lugar, se ofrece la definición teórica del concepto de *Ciudad Mediadora*. En segundo lugar, se manifiestan 13 criterios que se precisan para que una ciudad pueda ser considerada mediadora, a partir de la definición construida. Por último, se describe el proceso mediante el cual se plantea hacer operativo el concepto teórico mediante un sistema de indicadores.

2.1. ¿Qué es una ciudad mediadora?

Desde la Fundación Cepaim, proponemos definir una ciudad mediadora como: *aquel contexto comunitario que favorezca la participación y promueva la interacción social, al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de estados de hostilidad o coexistencia a una convivencia, fomentando relaciones interculturales positivas de cohesión y respeto (Cepaim, 2023).*

A continuación, se describe el proceso empírico seguido para llegar a esta definición de “Ciudad Mediadora”: En primer lugar, análisis de fuentes secundarias y posteriormente, validación y contraste mediante fuentes primarias (entrevistas a expertos/as y grupo de discusión de experto/as).

Para la obtención y diseño de dicha definición ha sido preciso, en primer lugar, realizar un análisis de fuentes secundarias, que se concentró principalmente en la búsqueda, lectura y visionado de los artículos académicos, ensayos y testimonios audiovisuales relacionados con el tema objeto de estudio. Esta búsqueda estuvo orientada por distintos conceptos o palabras clave, siendo las principales: *ciudad mediadora, mediación, mediación intercultural, convivencia e interculturalidad*. Del material analizado se extrajo, a modo de resultados, la información relativa a la definición recogida en el **cuadro 4**.

Se encontraron dos definiciones explícitas de ciudad mediadora. En la primera, el profesor F. J. Áles expresa directamente los objetivos que ha de perseguir una ciudad mediadora: la búsqueda del bienestar social basado en el mantenimiento de unas relaciones pacíficas de convivencia y unas condiciones de vida dignas, y a los medios que se han de utilizar para su consecución -un buen proyecto de mediación comunitaria (Áles, 2021).

Cuadro 4. Definición de Ciudad Mediadora según el análisis de fuentes secundarias

CIUDAD MEDIADORA
<p>Una ciudad que se convierte en mediadora debe ir encaminada a la búsqueda del bienestar social, en relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (...) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un buen programa de mediación comunitaria (Áles, 2021).</p> <p>Una ciudad mediadora es aquella que dispone de espacios de intercambio y diálogo entre los habitantes y entre estos y las instituciones, en todos los ámbitos de la vida social...y mecanismos para una regulación de las tensiones y conflictos, una activación del diálogo y cooperación entre todos los actores de la ciudad (André Moisés, 2022).</p>
ENFOQUE INTERCULTURAL
<p>En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural y la mediación como instrumento para la práctica. Por su parte, la mediación es una herramienta apta para elevar la participación ciudadana individual y colectivamente en el sistema democrático. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusivo (Giménez, 2013).</p>
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS
<p>Por tanto, desde la Fundación Cepaim, proponemos inicialmente definir una ciudad mediadora como: aquel contexto comunitario que favorezca la participación y promueva la interacción social, al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de estados de hostilidad o coexistencia a una convivencia, fomentando relaciones interculturales positivas de cohesión y respeto (Cepaim, 2023).</p>

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

En la segunda definición, se puede ver que el experto en mediación social, el Sr. A. Moisés, enfatiza en las condiciones estructurales con las que ha de contar la ciudad, para promover un adecuado marco relacional y la necesidad de mecanismos basados en el diálogo y la cooperación para la regulación de los conflictos: existencia de espacios de intercambio y diálogo entre la ciudadanía e instituciones de todos los ámbitos de la vida social, y de mecanismos para la regulación de las tensiones y los conflictos (André Moisés, 2022). Entre los mecanismos mencionados, se desprende que la mediación social y la mediación intercultural constituyen las herramientas más apropiadas para dicha regulación y es en el enfoque intercultural, basado en los presupuestos teóricos del profesor Giménez, donde se encuentra el punto de encuentro entre la ciudad y la mediación intercultural (Giménez, 2013).

Por último, como se puede ver también en el **cuadro 4**, una vez esbozada la primera definición sobre los principales hallazgos de fuentes secundarias, el equipo de investigación formuló la hipótesis de la definición de Ciudad Mediadora ofrecida por la Fundación Cepaim.

Como se ha descrito en el epígrafe anterior, una vez obtenida la primera definición del modelo teórico de Ciudad Mediadora, se buscó la orientación y la validación de la misma a partir de entrevistas en profundidad con informantes clave. En el **cuadro 5** queda recogida la definición tras integrar las aportaciones de estos/as expertos/as.

Como se puede observar en el **cuadro 5**, las personas entrevistadas han enfatizado sobre todo en la importancia de los objetivos de la ciudad mediadora: *Búsqueda del bienestar social (...) sostenido sobre unas relaciones pacíficas de convivencia y de vida digna*. También se ha reforzado la idea de la importancia de los medios, en particular, de la necesidad de que la ciudad

Cuadro 5. Definición de Ciudad Mediadora según el análisis de fuentes primarias (entrevistas)¹

Una ciudad se convierte en mediadora cuando está encaminada a la búsqueda del bienestar social del conjunto de la ciudadanía, en relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (...) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un programa de mediación comunitaria (Áles, 2021). Dicho programa debe estar construido sobre grandes consensos entre las distintas fuerzas políticas. En caso de ausencia de dicho plan, es imprescindible que exista transversalidad de la mediación en todas las políticas públicas.

Una ciudad mediadora es aquella que dispone de espacios de intercambio y diálogo entre los habitantes y entre estos y las instituciones, en todos los ámbitos de la vida social (...) y mecanismos para una regulación de las tensiones y conflictos, una activación del diálogo y cooperación entre todos los actores de la ciudad (André Moisán, 2022) y desde un plano de igualdad.

En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural, prestando también atención a la gestión de los conflictos con una etiología distinta a la cultural. Y la mediación como instrumento para la práctica. Por su parte, la mediación es una herramienta apta para elevar la participación ciudadana individual y colectiva en el sistema democrático. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusivo (Giménez, 2013).

Por tanto, desde la Fundación Cepaim, proponemos definir una ciudad mediadora como un contexto comunitario que favorezca la participación real y promueva la interacción social; al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de situaciones de hostilidad o coexistencia a una convivencia, fomentando relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto.

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

¹ En aras de facilitar al lector/a la interpretación de los resultados incluidos en el cuadro 5, se ha mantenido el código de dos colores empleado durante el análisis: en magenta se subrayan las ideas que aparecían en la definición original y que, en mayor medida, han venido a reforzar de manera manifiesta y latente las personas informantes clave entrevistadas; en azul quedan marcados los principales cambios y adiciones a la definición original. Además, en el anexo 1, se ha incluido el análisis con la información analizada.

tenga un *programa o servicio de mediación*. Además, se han adherido dos comentarios, el primero en lo relativo a la importancia de que dicho programa *ha de estar construido sobre grandes acuerdos políticos* que proporcionen estabilidad; y, el segundo, en caso de inexistencia de dicho programa es imprescindible que *exista transversalidad de la mediación en todas las políticas públicas*. A su vez, otra cuestión importante tiene que ver con el rol que han de jugar todos los actores de la ciudad cuando se sometan a una mediación. En este sentido, se ha incluido la frase *desde un plano de igualdad*. Este rol implica que los y las representantes de la *Administración Pública han de estar dispuestos a someterse también a una mediación en un plano de igualdad con el conjunto de la ciudadanía*; así como recibir formación en materia de mediación.

Al mismo tiempo, otra adición relevante es la recomendación de que se debe prestar atención también a *conflictos con una etiología distinta a la cultural*. Respecto a este punto, conviene destacar que esta advertencia epistemológica, ha sido precisamente realizada por informantes clave especializadas en interculturalidad y guarda relación con la idea de que a menudo, los conflictos que se suelen ocultar en cuestiones culturales, pueden estar ocasionados por otros determinantes, por lo general relacionados con desigualdades como las de género, económicas o de clase social. Cuestiones que también, pueden ser tratadas desde el enfoque de la mediación en algunos casos.

Por último, la hipótesis planteada por Fundación Cepaim en torno a la definición, ha sido ampliamente avalada por las informantes clave, quienes han reforzado sobre todo el papel de la ciudad como *contexto comunitario* y su rol para promover la *participación* incluyendo la palabra real para enfatizar en que esa participación no ha de ser meramente consultiva. También se han incluido dos cambios relevantes, el primero es la sustitución de la palabra estados por situaciones. Y, en segundo lugar, se ha enfatizado en la idea de que las relaciones han de darse en plano

de *equidad*, introduciendo el componente de justicia social en la noción de igualdad.

Una vez obtenida la definición teórica e integradas las aportaciones de las informantes claves, ésta fue sometida a la siguiente fase de *contraste*. Como se ha descrito en la metodología, dicha fase se llevó a cabo mediante la técnica del *grupo de discusión* en el que participaron cinco personas expertas en materia de mediación social e intercultural. Dichos resultados se expondrán en el **cuadro 6**.

En general, las expertas y expertos participantes en el grupo de discusión consideraron que se trataba de una definición bastante completa, resaltando que contenía conceptos clave como: *el contexto comunitario, la participación real, la interacción social, la convivencia, las relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto*. Manteniendo el anterior código de colores, estas aportaciones reflejadas en el **cuadro 6**, incluyen también las propuestas adicionales con aspectos relevantes que se deberían incluir en la definición, tales como la inclusión de la perspectiva de género con una referencia explícita en la definición.

Al definir ciudad mediadora se está entendiendo la Mediación en un sentido amplio y general, esto es, como un planteamiento de Cultura de Paz y una práctica basada en el Diálogo, en la que determinadas personas adoptan una posición tercera, neutral o equidistante, para ayudar a otras que se ven envueltas en tensiones, conflictos, desavenencias, mala o nula comunicación, malentendido, etc.

Así entendida no se reduce la Mediación a una u otra modalidad: mediación comunitaria, familiar, intercultural, escolar, en políticas públicas, etc., sino que la ciudad mediadora impulsa el que todas esas formas y prácticas de prevención, regulación, resolución y transformación de conflictos, colaboren para la extensión al Territorio - ciu-

Cuadro 6. Definición de Ciudad Mediadora según el análisis de fuentes primarias (grupo de discusión)

Una ciudad se convierte en mediadora cuando está encaminada a la búsqueda del bienestar social del conjunto de la ciudadanía, en relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (...) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un programa de mediación comunitaria (Áles, 2021). Dicho programa debe estar construido sobre grandes consensos entre las distintas fuerzas políticas. En caso de ausencia de dicho plan, es imprescindible que exista transversalidad de la mediación en todas las políticas públicas.

Una ciudad mediadora es aquella que dispone de espacios de intercambio y diálogo entre los habitantes y entre estos y las instituciones, en todos los ámbitos de la vida social(...)y mecanismos para una regulación de las tensiones y conflictos, una activación del diálogo y cooperación entre todos los actores de la ciudad (André Moisés, 2022), y desde un plano de igualdad.

En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural, prestando también atención a la gestión de los conflictos con una etiología distinta a la cultural. Y la mediación como instrumento para la práctica. Por su parte, la mediación es una herramienta apta para elevar “la participación ciudadana individual y colectivamente en el sistema democrático”. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusivo (Giménez, 2013).

Por tanto, desde la Fundación Cepaim, proponemos definir una ciudad mediadora como aquel **contexto comunitario** que favorezca la **participación real** y promueva **la interacción social**; al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de situaciones de hostilidad o coexistencia a una **convivencia**, fomentando **relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto**, con perspectiva de género. Además, la ciudad mediadora ha de promover el desarrollo de un sentido de pertenencia compartido entre la ciudadanía que la habita, reconociendo y respetando el conjunto de sus diversidades en su contexto, y empleando la mediación no sólo como la herramienta para la gestión del entramado de relaciones comunitarias, sino también, en sus relaciones con el exterior, sin olvidar, que el fin último de la ciudad mediadora ha de ser el fomento de la convivencia.

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

dad o pueblo, distrito o barrio- de la cultura y práctica de la Mediación para la Convivencia, esto es, de la Cultura de Paz y del Diálogo (EP5).

Por otro lado, también se introdujeron los conceptos de: pertenencia compartida y diversidades. A su vez, se incorporó la idea de que la mediación debería utilizarse como herramienta además de en las relaciones entre servicios e identidades del territorio (contexto comunitario), en las relaciones hacia fuera: proyección externa. También se insistió en que la mediación era el medio, pero el fin último de la misma era lo que debería enfatizar la definición:

“La mediación es el instrumento, es la vía, pero la finalidad es la paz, la concordia, la cohesión y la convivencia, en definitiva. la ciudad mediadora para el fomento de la convivencia”.

Por último, conviene destacar que así mismo en este grupo se expresó la necesidad de que las personas participantes en los proyectos también realicen su contribución a la definición de ciudad mediadora.

Que en la definición se visibilicen también las personas participantes, no que se les ofrezca solo las herramientas para que puedan hacer cosas, sino que se de esa participación y ciudadanía libre. “Quiero que participe y que se visibilice la gente”.

Por razones obvias, esta última recomendación no se ha operativizado todavía, aunque sí se prevé hacer durante fases posteriores del proyecto.

2.2. ¿Qué criterios ha de reunir una ciudad para ser considerada ciudad mediadora?

Después de la definición, el segundo elemento identificado, que a juicio del equipo de investigación debería contener el modelo teórico de la ciudad mediadora, es una serie de criterios que permitan orientar la constatación o definición empírica de la misma y orientar hacia la búsqueda de indicadores.

Durante la primera fase, estos criterios se obtuvieron de manera deductiva tras la obtención de la definición procedente de fuentes secundarias. En las dos etapas posteriores, tanto entrevistas a informantes clave como el grupo de discusión, el abordaje fue inductivo y, al igual que para la definición, las personas expertas hicieron sus propuestas adicionales de cambio o eliminación.

En términos generales se puede ver que, mediante las entrevistas, las informantes clave avalaron la idoneidad de todos y cada uno de los criterios, nutriéndolos en su totalidad con aportaciones que enriquecieron las definiciones (**cuadro 7**).

A. Entrevistas

En cuanto al análisis de las *entrevistas* en profundidad a informantes claves, los resultados obtenidos de éste se encuentran recogidos en el **cuadro 7**. En dicho cuadro quedan reflejados los 13 criterios propuestos con su denominación inicial, resultante del análisis de fuentes secundarias (columna izquierda). Por su parte, en la columna de la derecha se muestran los criterios una vez sometidos al juicio de los y las informantes clave entrevistadas durante la segunda etapa. No obstante, en el Anexo Metodológico II se recoge el análisis de las entrevistas a

partir del cual, se han obtenido los resultados expuestos que se detallan en el cuadro.

En cuanto al **criterio 1**, la mayoría de las personas entrevistadas insistieron en la centralidad de un Plan o Programa de Mediación para que una ciudad se pueda convertir en mediadora. A pesar de ello, algunos/as expertos/as también consideraron que lo verdaderamente importante es garantizar la transversalidad de la mediación en las políticas públicas. Por lo tanto, en la evolución del criterio se han introducido matices que enfatizan en la importancia de dicha transversalidad garantizando la participación de todos los actores vinculantes, manifestando lo siguiente:

La existencia de un plan de mediación es básica (EP1).

Un plan de mediación es algo imprescindible (EP4).

Primero, un plan de mediación (EP5).

El plan no tiene por qué ser un elemento central, lo que sí es central son los espacios de participación de distintos agentes, espacios de escucha (EP3).

En el **criterio 2** se puede ver también una evolución. En particular, la evolución se debe a que una de las personas entrevistadas insistió en que, si bien es necesario y útil el enfoque intercultural, se debe vigilar que no se produzcan sesgos culturales en la mediación y en los programas y, por lo tanto, los principios deben estar orientados a la corrección de las desigualdades sociales (de género, económicas, etc...), en definitiva, en promover la integración social real de las personas.

No lo centraría sólo en interculturalidad. Por ejemplo, la perspectiva de género también es básica en cualquier proceso. Principios básicos yo me iría a principios básicos para la integración social: para el bienestar de los ciudadanos (EP5).

Cuadro 7. Evolución de los criterios de la Ciudad Mediadora entre la primera y la 2ª etapa

Nº	1ª etapa fuentes secundarias	2ª etapa entrevistas con informantes clave
1	Existencia de un programa de mediación, con la participación de todas las áreas municipales posibles, las asociaciones y entidades del tercer sector, empresas, etc.	Existencia de un programa de mediación, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial y sindicatos.
2	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente.	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real.
3	Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad.	Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social.
4	Que existan herramientas para la gestión de la diversidad, más específicamente la diversidad cultural, por parte de todos los protagonistas comunitarios.	Que los protagonistas comunitarios cuenten con herramientas para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.
5	Que se garantice la participación ciudadana.	Que se garantice la participación activa de la ciudadanía.
6	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento en todos los procesos de la ciudad mediadora.	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos para construir la ciudad mediadora.
7	Que la administración y los servicios municipales favorezcan y apoyen la mediación intercultural.	Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.
8	Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.	Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.

Nº	1ª etapa fuentes secundarias	2ª etapa entrevistas con informantes clave
9	Que el mediador/a intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...)	Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.
10	Que el servicio de mediación intercultural sea permanente, de cara a instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento.	Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación
11	Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora	Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.
12	Que el servicio de mediación sea entendido como un método alternativo de gestión pacífica de conflictos previo al procedimiento judicial.	Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.
13	Que la cultura de la mediación sea transmitida desde los diferentes niveles educativos, mediante el desarrollo de talleres, cursos, charlas, asignaturas, etc.	Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas de la ciudad desde los diferentes niveles educativos, mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

En cuanto al **criterio 3**, es con diferencia el que más acuerdos ha recabado ya que el total de las personas entrevistadas han manifestado que la perspectiva de género es *fundamental, totalmente innegociable*. No obstante, se ha introducido un matiz, al enfatizar diversas expertas en que dicha perspectiva ha de aplicarse en términos de equidad y no generar más desigualdades que las que pretende corregir. Algunos de los ejemplos expuestos, hacen referencia a que si en un determinado departamento, por la necesidad de aplicar las cuotas de paridad de género, las mujeres acaban trabajando más horas que los hombres, como señala el discurso:

Que se aplique de forma equitativa; por ejemplo, nos están pidiendo igualdad, y no es lo mismo (EP1).

No confundir presencia con representatividad (EP2).

A su vez, el **criterio 4** también ha sido modificado. En particular este criterio suscitó bastante interés en las personas entrevistadas, sobre todo, en lo relativo al objeto de la gestión más que en las herramientas para ello. Por lo tanto, la decisión fue nutrir este criterio con los ejemplos propuestos para delimitar con mayor precisión dicho objeto.

La diversidad no se tiene que gestionar, la diversidad está. Entonces, quizás lo que haya que gestionar sean las relaciones, los discursos, sería gestión de conflictos (...) la interrelación... favorecer o promover espacios (EP1).

Esta es la que más plantea dudas, me plantea precisamente la diversidad cultural... Estamos hablando de diferencias culturales, religiosas, diversidad sexual, diversidad de la discapacidad (EP2).

El **criterio 5** también incorpora un matiz, la palabra *activa* viene a reforzar la idea de que existen distintas formas de definir

la participación, y que lo que debe garantizar la ciudad mediadora es una participación real de las personas:

Esta es clave. Lo que se me hace problemático es la participación ciudadana en sí mismo (...) que garantice la participación ciudadana, para hacer ellos sus políticas o para expresar sus opiniones (EP2).

Está claro. La participación debe ser algo que no sea cada 4 años... hay que fomentar a la población a que participe en asociaciones, en la política municipal, fundaciones, entidades... es como luego se puede conseguir objetivos comunes (EP4).

Junto con el número 3, el **criterio 6** es el que más respaldo obtuvo de todas las personas entrevistadas, considerando oportuno enfatizar en la descripción del contenido que ha de tratarse cuando se trabaja en red: objetivos comunes, conocimiento entre agentes y áreas; además, asignando a ese trabajo en red el valor de uno de los *pilares* fundamentales para construir la ciudad mediadora.

Fundamental, que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento (EP1).

La mediación no tiene sentido si no se tiene un trabajo en red (EP2).

Sin duda. Y esto tiene que ver con la participación y con los distintos agentes sociales (EP3).

Es algo imprescindible. Yo entiendo el trabajo en red en el ámbito presencial y no solo el virtual (EP4).

Por supuesto. Por lo menos en las áreas que estén en el plan de mediación tuvieran toda una dinámica común... En el trabajo en red vamos a ser más eficientes porque no necesitamos esta reunión (EP5).

En torno al **criterio 7** las personas entrevistadas realizaron diversas aportaciones, la mayoría, en torno a la necesidad de redefinir y dejar claro el rol que debe representar la Administración Pública, como se recoge en las siguientes manifestaciones de los/as profesionales expertos/as.

Si las administraciones tienen servicios de mediación, favorece mucho. Que lo financien (EP1).

Que favorezcan y apoyen. Formación en este sentido para los funcionarios, el personal de los municipios. (...) Hay que tener una perspectiva intercultural (entender desde las distintas culturas). Entonces, partir de una formación de los funcionarios (EP3).

Sí o sí. Que la Administración Pública favorezca y apoye no solo (...) que se sometan al plan y al proceso (EP5).

El **criterio 8** es el único que no ha sufrido modificación alguna. No obstante, todas las personas entrevistadas se mostraron de acuerdo con el mismo. Por su parte, en el **criterio 9** ha sido preciso incorporar modificaciones. En particular, las personas entrevistadas mostraron diversas opiniones sobre dónde debería ubicarse el/la profesional de la mediación. A este respecto, se tomó la decisión de mostrar un criterio flexible: *ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos (EP2).*

La sostenibilidad del servicio de mediación queda redefinida en el **criterio 10** pues, las personas entrevistadas aportaron distintos matices, todos en la línea de que este criterio es incuestionable:

El servicio de mediación que creamos en su día, se lo cargaron por un tema político y estaba funcionando (EP1).

Yo parto de que la mediación es una política municipal. (...) Tiene que tener los recursos suficientes para llevarlos a cabo. (...) De nada sirve mantenerlo si le vas quitando recursos (EP2).

Esto es de cajón. Tiene que ver con que sea un acuerdo general de todos los partidos políticos. Tiene caducidad si solo está aprobado por todos los grupos políticos, no solo en el pleno. (...) aunque no es para el Ayuntamiento, es para los ciudadanos (EP5).

Al mismo tiempo, en cuanto al **criterio 11** las expertas entrevistadas mostraron un amplio consenso, introduciendo el matiz de que dicha evaluación deberá tener un fin y que el plan tendría que estar orientado a propuestas de mejora.

En cuanto al **criterio 12** fue apoyado por los/as expertos/as, pero con algunos matices que han conllevado a la modificación del mismo, suprimiendo los siguientes términos: “previo al proceso judicial”, quedando el criterio reformulado de la siguiente manera: Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, tal y como se puede comprobar en las siguientes manifestaciones:

Que la ciudadanía conozca la mediación, sea consciente, que esté en el imaginario colectivo. Igual que sabe que puede ir a un centro de salud, depende de qué comunidad, que sepan que pueden ir a un servicio de mediación (EP1).

Método de gestión absoluto. (...) Diría: que el servicio de mediación sea entendido como la gestión pacífica de conflictos en el seno de la convivencia de la comunidad (EP5).

Previo al sistema judicial... no me gusta. Nosotros no estamos para suplir lo que hacen otras (EP5).

Por último, **el criterio 13** fue apoyado por tres de las expertas entrevistadas quienes coinciden en la necesidad de que la cultura de la mediación ha de impregnar a todas las áreas de la ciudad. A partir de sus aportaciones, se modificaron los medios para llevar a cabo dicha transmisión: *mediante acciones de sensibilización, información, formación y comunicación (EP5)*.

B. Grupo de discusión

El análisis del grupo de discusión con personas expertas, está estructurado en relación a los diversos criterios resultantes de las anteriores etapas relativas a análisis de fuentes secundarias y entrevistas a informantes claves. Cabe recordar que la columna de la izquierda refleja los criterios reformulados a propuesta de las expertas informantes claves entrevistadas en la anterior etapa. Por su parte, la columna de la derecha recoge las propuestas de las personas y nuevas expertas participantes en esta técnica grupal. Los resultados obtenidos de ambas técnicas se recogen en el **cuadro 8**. A su vez, los resultados globales de las entrevistas están disponibles en el Anexo III.

La existencia de un plan es una cuestión valorada como fundamental por la generalidad de las personas participantes en cuanto a los compromisos que se adquieren y, en especial, sobre la implicación de la Administración Pública. No obstante, el criterio 1 ha sido dirigido hacia la convivencia, poniendo en el centro y en valor un plan de convivencia o, más aún, hacia una *Ciudad para la convivencia* como indican la mayoría de las personas expertas participantes. Además, algunos/as expertos/as inciden en la visibilización y la participación activa de la ciudadanía. Del mismo modo, una de las participantes del grupo de discusión incidió en la importancia de establecer una metodología o criterio propio que distinga lo teórico y lo práctico.

Cuadro 8. Evolución de los criterios de la Ciudad Mediadora según la tercera etapa

Nº	2ª etapa- entrevistas a informantes clave	3ª etapa-contraste con grupo de discusión
1	Existencia de un programa de mediación, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial y sindicatos.	Existencia de un Plan Comunitario, programas u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial, sindicatos y ciudadanía, y en categoría de política pública de la Ciudad para la convivencia.
2	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real.	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.
3	Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social.	Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social, a través de un plan o estrategia de igualdad.
4	Que los protagonistas comunitarios cuenten con herramientas para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.	Que los protagonistas comunitarios cuenten con la metodología de mediación para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.
5	Que se garantice la participación activa de la ciudadanía.	Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.
6	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos para construir la ciudad mediadora.	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos y fomente las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales, y la ciudadanía para construir la ciudad mediadora.

Nº	2ª etapa- entrevistas a informantes clave	3ª etapa-contraste con grupo de discusión
7	<p>Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.</p>	<p>Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.</p>
8	<p>Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.</p>	<p>Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.</p>
9	<p>Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.</p>	<p>Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos, institucionalizando la profesionalidad de la mediación, con formación específica o acreditación en materia de mediación social y/o intercultural.</p>
10	<p>Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación.</p>	<p>Se debe garantizar la sostenibilidad y estabilidad del servicio de mediación para instaurar la cultura de la convivencia, a través de la permanencia de los recursos, los servicios, los profesionales, los programas y que se inserte en la estructura de la Administración Pública y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, financiación, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red también con la ciudadanía, e incorporando procesos de evaluación.</p>
11	<p>Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.</p>	<p>Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.</p>

Nº	2ª etapa- entrevistas a informantes clave	3ª etapa-contraste con grupo de discusión
12	Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.	Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.
13	Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas de la ciudad desde los diferentes niveles educativos mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.	Que la cultura de la convivencia sea llevada a todas las áreas de la ciudad, mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.

Un plan de convivencia (...) Apostar o poner la convivencia como prioridad política (...) Sería más interesante Ciudades para la Convivencia (EP3).

No sé si llamarlo plan de Entorno, plan comunitario, no lo sé, iría un poco por ahí (EP4).

No sé si sería muy largo: convivencia, cultura de paz; pero la mediación es el instrumento. La finalidad es la paz, la concordia y la convivencia en definitiva (EP5).

No veía la gente, quiero que participe y que se visibilice. Echaba de menos la herramienta metodológica, un criterio de metodología. Es preciso determinar cuál es la metodología. Por un lado, tener en cuenta la intervención, por otro la teorización (EP1).

En cuanto a los grandes principios que establece el criterio 2, las personas expertas participantes, en su mayoría, plantean que es el momento de plantear un enfoque más amplio que recoja las diversidades presentes en los territorios, los municipios y las ciudades actuales. Del mismo modo, algunos/as profesionales del grupo de discusión inciden en la participación ciudadana desde el trabajo comunitario y, sobre todo, desde la acción comunitaria.

Más que diferencia, apostaría por la diversidad o por las diversidades (EP4).

Yo echo un poco de menos aquí a la gente (...) Totalmente de acuerdo con EP3 en lo de diferencia y diversidad (...) ponemos el énfasis en lo común, es decir, la gente es del barrio vengan de donde vengan. (...) porque ya no es solo lo cultural, ya son las de sexo, género, la funcional (EP5).

Por su parte, en el criterio 3, la perspectiva de género ha de ser considerada de forma específica y transversalmente. Las consideraciones adicionales por la materialización de una estrategia o plan de igualdad, como reflejan los discursos.

Un plan de igualdad, un plan de igualdad es otra cosa, una estrategia de género que igualmente sea interdepartamental y una estrategia de participación (EP3).

La política pública, de convivencia y mediadora se basará en tres enfoques interrelacionados: el de género, el primero, el enfoque de derechos y el de interculturalidad (EP5).

Algunas de las personas expertas participantes, respecto al criterio 4, han matizado una breve propuesta relativa a la sustitución de las herramientas disponibles para los protagonistas y con el fin de gestionar las diversas relaciones de los espacios sociales y territoriales, por el término metodología.

Usar la palabra metodología en vez de herramientas, ya que la idea es transmitir que la mediación es una metodología (EP1).

Comentaba EP1, me parece un punto como un poco suelto (EP2).

Cuando se dice herramientas, que queda genérico (EP5).

La participación activa demandada por el criterio 5, en esta etapa, ha sido complementada con el entendimiento de la ciudadanía independientemente del origen o lugar de procedencia: *a mí últimamente me gusta hablar de habitantes, no de ciudadanía, porque no todos somos ciudadanos, porque no a todos nos dan acceso a la ciudadanía (EP2).*

Las personas expertas participantes coinciden que el trabajo en red es fundamental como señala el propio criterio 6, aunque algunas expertas han manifestado la importancia de fomentar alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales, mediadores y/o ciudadanía, como así reflejan los discursos.

No se trataría solo de trabajar en red, sino de promover alianzas (EP1).

Ir a veces un paso más allá: ir estableciendo conexiones, relaciones, alianzas. (...) quizás permitan que ese trabajo perdure en el tiempo EP3).

El mundo necesita nuevas alianzas entonces, la política pública mediadora puede ser una magnífica nueva alianza entre, gobierno abierto y sociedad civil corresponsable de corresponsabilidad (EP5).

En cuanto a los criterios 7 y 8 relativos a la participación e implicación de la Administración Pública con la ciudad para la convivencia, todas las personas participantes manifiestan estar de acuerdo con dichos criterios y no han planteado cambio alguno, más allá de su requerimiento para garantizar la buena convivencia. Además, han incidido en la importancia de que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.

Por su parte, la presencia transversal en los servicios públicos de los profesionales de la mediación como refleja el cri-

terio 9 es reafirmado por todos los participantes, enfatizando la necesidad de contar con formación general en materia de mediación e interculturalidad, y formación específica relacionada con los diferentes ámbitos de actuación, tales como el ámbito penitenciario, jurídico, comunitario, educativo, entre otros, y que esta formación sea acreditada a nivel profesional.

Institucionalización del perfil del mediador/a (acreditación, certificados de profesionalidad) (EP4).

La mediación intercultural entonces sería como una formación complementaria. Tendrías tu formación y la mediación sería una formación complementaria (EP2).

La sostenibilidad del servicio de mediación presentada en el criterio 10 ha sido ampliada con la sostenibilidad y la estabilidad, también con el énfasis de la cultura de la convivencia mediante la permanencia de los recursos y garantizar así la transmisión de dicha cultura:

No hablaría tanto de permanencia como de estabilidad (EP4).

Les pasábamos una ficha (...) y que podían aportar si tenemos que concretar esa transversalidad (EP5).

Respecto a la existencia de un sistema de evaluación, no se han presentado dudas respecto a su importancia y necesidad, tal y como se recoge en el criterio 11. Finalmente, en el criterio 12 y en referencia a que la cultura de la mediación sea transversal en todas áreas sustentada en la sensibilización, información, formación y comunicación, algunas de las personas expertas participantes han propuesto la idoneidad de considerar la cultura de la convivencia:

No sé si nuevamente más que de cultura de mediación hablaría de cultura de la convivencia, pues la

mediación es una herramienta (...) en realidad lo que se persigue es la convivencia (EP3).

2.3. ¿Cómo de mediadora es una ciudad según esta definición y criterios?

Una vez construida la definición y los criterios, el tercer elemento necesario para operativizar los conceptos teóricos y crear el modelo de ciudad mediadora son los indicadores operativos. Durante las distintas fases del proyecto, el equipo de investigación ha ido recabando información relativa a este punto.

En la primera etapa, tras el análisis de fuentes secundarias comenzó a cobrar fuerza la idea de que cada uno de los criterios de la ciudad mediadora, podría ser operativizado para su medición por indicadores cuantitativos y cualitativos. En este sentido, tanto en los guiones de las entrevistas con informantes clave como en el del grupo de discusión, se incluyeron preguntas específicas para solicitar a las personas entrevistadas aportaciones en este sentido. Por ello, se planteó la siguiente cuestión: *¿Qué indicadores considera que son más adecuados para medir cada uno de los criterios?* En lo que a esta cuestión respecta cabe destacar que, en ambas técnicas cualitativas, fue la que menos resultados recabó pues, finalmente, se obtuvieron una batería de 116 indicadores inspirados en las aportaciones de estas personas expertas, que quedan recogidos en el siguiente cuadro (**cuadro 9**). En cuanto a estos indicadores, cabe destacar que pueden ser aplicados en diferentes criterios:

Cuadro 9. Listado de indicadores para la ciudad mediadora

Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
1	Existencia de un Plan Comunitario, o programas, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial, sindicatos y ciudadanía, y en categoría de política pública de la Ciudad para la convivencia.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> •Existencia o no de un plan o programa integral de mediación •Existencia o no de programas de mediación sectoriales •Existencia o no de instrumento de coordinación interdepartamental e indicadores del mismo. •Existen o no otros instrumentos <p>Otros instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de programas •N.º y tipo de actuaciones •Si se elabora a partir de un proceso participativo o no. •Actores que han participado •Mecanismos de participación •Si incluye o no un enfoque: Preventivo, rehabilitador , transformador. </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> •Nº de alianzas establecidas para la elaboración del Plan u otros instrumentos. •Si incluye o no del Plan y en el desarrollo del mismo a la ciudadanía •Grado de conocimiento del Plan por parte de la ciudadanía. (Acciones: que participen en su elaboración, difusión del Plan a distintas instancias) •Grado de participación de la ciudadanía en el plan (a nivel local o municipal) •Que el plan esté respaldado por la política pública. •Grado de coordinación entre administraciones (nº de reuniones y nº de acuerdos). •Existencia de instrumento de coordinación interdepartamental. </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> •Existencia o no de un plan o programa integral de mediación •Existencia o no de programas de mediación sectoriales •Existencia o no de instrumento de coordinación interdepartamental e indicadores del mismo. •Existen o no otros instrumentos <p>Otros instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de programas •N.º y tipo de actuaciones •Si se elabora a partir de un proceso participativo o no. •Actores que han participado •Mecanismos de participación •Si incluye o no un enfoque: Preventivo, rehabilitador , transformador.
<ul style="list-style-type: none"> •Existencia o no de un plan o programa integral de mediación •Existencia o no de programas de mediación sectoriales •Existencia o no de instrumento de coordinación interdepartamental e indicadores del mismo. •Existen o no otros instrumentos <p>Otros instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de programas •N.º y tipo de actuaciones •Si se elabora a partir de un proceso participativo o no. •Actores que han participado •Mecanismos de participación •Si incluye o no un enfoque: Preventivo, rehabilitador , transformador. 	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de alianzas establecidas para la elaboración del Plan u otros instrumentos. •Si incluye o no del Plan y en el desarrollo del mismo a la ciudadanía •Grado de conocimiento del Plan por parte de la ciudadanía. (Acciones: que participen en su elaboración, difusión del Plan a distintas instancias) •Grado de participación de la ciudadanía en el plan (a nivel local o municipal) •Que el plan esté respaldado por la política pública. •Grado de coordinación entre administraciones (nº de reuniones y nº de acuerdos). •Existencia de instrumento de coordinación interdepartamental. 	
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
2	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<p>Equidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Existencia de diversidad lingüística: ofrecimiento de documentación/información/espacio comunitario adaptada lingüísticamente a los principales perfiles llegados a la ciudad. •Existencia de políticas o estrategias de igualdad. •Si la información está clasificada por temas principales: padrón, educación, jurídico, laboral, etc. <p>Diversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nº participantes personas o colectivos diversos (no solo inmigrantes o refugiados). -Nº de trabajadores o voluntarios de origen diverso. 	

	<p>Interacción positiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nº de sesiones grupales con entidades. •Nº actividades grupales de bienvenida. •Nº entidades vinculadas al servicio de acogida. •Si existe información de derechos: si existe folletos informativos y nº actividades difusoras (charlas, talleres) al respecto, si es información incluida en la acogida. •Si existe protocolo. •Si existen o no guetos. •Realización de cuestionarios sobre el bienestar de la ciudadanía. 		
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA		
3	<p>Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social, a través de un plan o estrategia de igualdad.</p>		
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN		
	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> •Si la perspectiva de género ha sido tenida en cuenta de manera transversal •En qué espacios de la ciudad •Cómo se ha tenido en cuenta. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres. •Quiénes han participado en el plan por género. •Que exista un plan de igualdad o una estrategia de género. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> •Si la información, documentación y diálogos elaborados se formulan con criterios de igualdad. •Indicadores de género y de empresas. •Existencia de Interseccionalidad entre enfoque de derechos, enfoque intercultural y enfoque de género. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres. </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> •Si la perspectiva de género ha sido tenida en cuenta de manera transversal •En qué espacios de la ciudad •Cómo se ha tenido en cuenta. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres. •Quiénes han participado en el plan por género. •Que exista un plan de igualdad o una estrategia de género. 	<ul style="list-style-type: none"> •Si la información, documentación y diálogos elaborados se formulan con criterios de igualdad. •Indicadores de género y de empresas. •Existencia de Interseccionalidad entre enfoque de derechos, enfoque intercultural y enfoque de género. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres.
<ul style="list-style-type: none"> •Si la perspectiva de género ha sido tenida en cuenta de manera transversal •En qué espacios de la ciudad •Cómo se ha tenido en cuenta. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres. •Quiénes han participado en el plan por género. •Que exista un plan de igualdad o una estrategia de género. 	<ul style="list-style-type: none"> •Si la información, documentación y diálogos elaborados se formulan con criterios de igualdad. •Indicadores de género y de empresas. •Existencia de Interseccionalidad entre enfoque de derechos, enfoque intercultural y enfoque de género. •Existencia tanto de espacios mixtos como de espacios seguros para mujeres. 		
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA		
4	<p>Que los protagonistas comunitarios cuenten con la metodología de mediación para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.</p>		
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN		
	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de herramientas. •Existencia o no de Guía metodológica. •Existencia de personal diverso contratado en la administración. •Nº de actividades con participación diversa. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> •Nº de personas o colectivos diversos que participan (no solo inmigrantes o refugiados). •Nº de trabajadores o voluntarios de origen diverso. </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de herramientas. •Existencia o no de Guía metodológica. •Existencia de personal diverso contratado en la administración. •Nº de actividades con participación diversa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de personas o colectivos diversos que participan (no solo inmigrantes o refugiados). •Nº de trabajadores o voluntarios de origen diverso.
<ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de herramientas. •Existencia o no de Guía metodológica. •Existencia de personal diverso contratado en la administración. •Nº de actividades con participación diversa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de personas o colectivos diversos que participan (no solo inmigrantes o refugiados). •Nº de trabajadores o voluntarios de origen diverso. 		

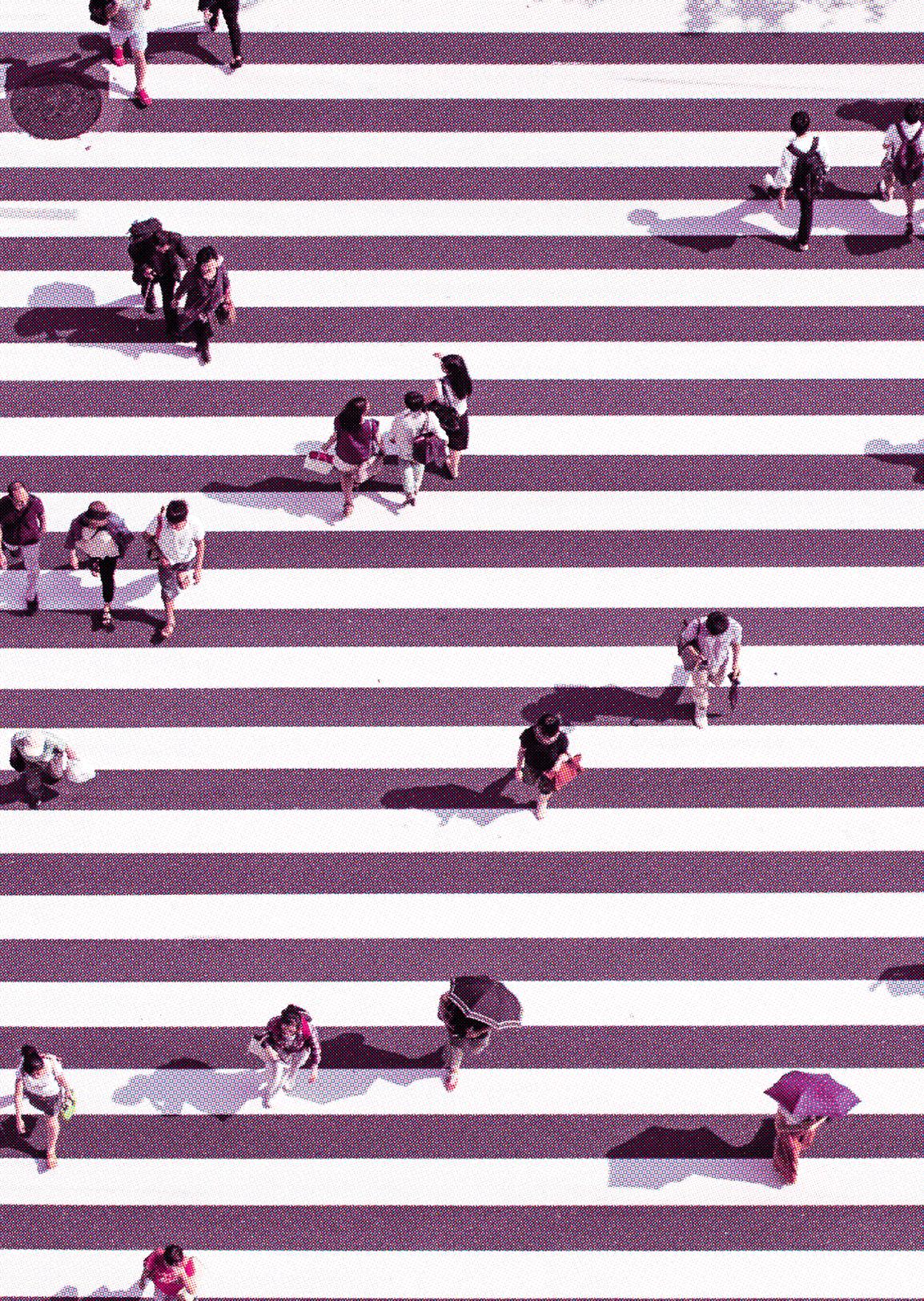
	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de sesiones dirigidas a minorías étnicas y sesiones en las que han participado (esto no evita los espacios estancos, más bien los promueve. Sesiones en las que participen e interactúen personas de distintas procedencias y grupos étnicos). 	<ul style="list-style-type: none"> •Nivel de agrupamiento de conexión y articulación entre las diferentes comunidades de mediación. •Número de formaciones en implementación de metodologías basadas en la intervención sociocomunitaria.
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
5	Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> •Nº y tipo de cauces / mecanismos / espacios de participación. •Nº de grupos motores de ciudadanía. •Nº de participantes diversos en las actividades públicas y privadas. •Existencia de situaciones de desigualdad/discriminación hacia personas sin estatus de ciudadanía. •Existencia o no de una estrategia de participación. •Nº de iniciativas concretas por parte de la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> •Existencia de estrategias de acogida. •Nº de mesas técnicas. •Grado de pertenencia a una entidad. •Nº de socios. •Presencia de representantes de la unidad de mediación •Que la unidad de mediación territorial o barrial forme parte del proceso comunitario local o esté unida a las concejalías o las formas de participación que haya en cada ciudad (indicador para criterios 5 y 6).
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
6	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos y fomente las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales, y la ciudadanía para construir la ciudad mediadora.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> •N.º y tipo de espacios de trabajo en red. •Existencia de comisiones, por áreas y nº de comisiones y nº participantes diversos. •Uso de herramientas de trabajo colectivo. •Desarrollo de formación de grupos de trabajo. •Nº de protocolos o acuerdos de derivación con otros servicios, programas o entidades. •Nº personas informadas y derivadas. 	<ul style="list-style-type: none"> •Tipo de encuentros, números y frecuencia. •Actividades: cuáles si/no en trabajo en red. •Con quién trabajas, qué entidades. •Si existe financiación (ODS 17). •Nº de referentes positivos y/o mediadores en distintas zonas/barrios (para crear red). •Nº de alianzas entre entidades

Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
7	Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> •Nº y tipo de medidas que favorecen los procesos de mediación intercultural promovidas por la administración y servicios municipales. •Nº de espacios en los que la Administración local participa. •Nº de Formaciones para el funcionario, profesionales públicos sobre interculturalidad y mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> •Si hay financiación pública. •Existencia de profesionales mediadores (ejemplo en educación: profesor técnico de servicios a la comunidad PTSC, cuerpo docente). •Inclusión del servicio de mediación en el plan de la administración. •Grado de difusión y conocimiento del Plan de mediación comunitaria intercultural.
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
8	Que el equipo de mediación intercultural sea multidisciplinar y profesionalizado en la materia.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> •N.º de equipos / profesionales de mediación. •Principales disciplinas. •Si cuentan con formación para ejercer la mediación y disponen de acreditación/certificados de profesionalidad. •Si existen profesionales contratados como mediadores o un equipo. •Si la formación en mediación es general y específica según área (centro penitenciario, discapacidad, judicial, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de sesiones formativas para el equipo. •Existencia de formación continua y nº de sesiones formativas. •Nivel adquirido del conocimiento en mediación. •Nº de eventos de difusión realizados. •Nº de sesiones de formación realizadas y recibidas. •Nº y tipo de contratos a mediadores/as.
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
9	Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> •Nº de mediadores/as que existen en la plantilla de la Administración Pública. •Existencia de la mediación como elemento transversal en las distintas áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ámbitos de la administración pública en los que hay profesionales de la mediación intercultural.

Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
10	Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe un servicio de mediación. • Si el servicio de mediación es público o privado. • Que esté inserto en el organigrama de una consejería/ diputación / concejalía (institucionalización y estabilidad administrativa). 	<ul style="list-style-type: none"> • Que esté incluido en los presupuestos del Estado (o de la Comunidad Autónoma). • Existencia de convocatorias de oposición del cuerpo de mediación (no por subvención cada 4 años, aunque al principio sea por financiación temporal o renovable).
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
11	Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • N.º y tipos de evaluación. • Cuando se evalúan (procesos de evaluación: Inicial-Intermedia-Final). • Existencia de un sistema de evaluación del plan y que incluya el impacto del mismo en el territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas públicas de interculturalidad y mediación intercultural. • Evaluación y seguimiento por parte de los profesionales, usuarios, entidades, grupos (a través de cuestionarios, grupos focales o buzón).
Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA	
12	Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.	
	INDICADORES PARA SU MEDICIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Nº y tipo de actuaciones de mediación llevadas a cabo. • Inclusión de la mediación en el lenguaje cotidiano de la ciudadanía. • Nº de solicitudes de mediación. • Grado de conocimiento sobre el servicio de mediación • Nº de derivaciones al servicio de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de actuaciones del servicio de mediación. • Si hay acciones preventivas y rehabilitadoras. • Existencia de protocolos (evitar la improvisación, los planes serían como protocolos; por ejemplo, en los planes educativos incluye protocolos de absentismo escolar, convivencia, etc).

Nº	CRITERIOS CIUDAD MEDIADORA						
13	Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas de la ciudad desde los diferentes niveles educativos mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.						
	<p data-bbox="189 277 550 305">INDICADORES PARA SU MEDICIÓN</p> <table border="0" data-bbox="189 332 1024 477"> <tr> <td data-bbox="189 332 632 386">•N.º y tipo de acciones de sensibilización.</td> <td data-bbox="632 332 1024 386">•Inclusión de los contenidos de mediación en el currículum y las diferentes acciones educativas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="189 391 632 423">•N.º y tipo de acciones informativas.</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="189 428 632 477">•N.º de cursos / talleres / charlas sobre mediación.</td> <td></td> </tr> </table>	•N.º y tipo de acciones de sensibilización.	•Inclusión de los contenidos de mediación en el currículum y las diferentes acciones educativas.	•N.º y tipo de acciones informativas.		•N.º de cursos / talleres / charlas sobre mediación.	
•N.º y tipo de acciones de sensibilización.	•Inclusión de los contenidos de mediación en el currículum y las diferentes acciones educativas.						
•N.º y tipo de acciones informativas.							
•N.º de cursos / talleres / charlas sobre mediación.							

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia.



3

Conclusiones y limitaciones de este estudio

A modo de síntesis, conviene recordar el objetivo general de esta publicación: *Generar un modelo metodológico innovador de Ciudades Mediadoras con los diferentes actores del territorio aplicable a nivel estatal.* Desde los resultados analizados, se puede señalar que se ha avanzado considerablemente para la consecución del mismo, aunque esto dependerá de la próxima fase del proyecto en la que, después de realizar este trabajo, la Fundación Cepaim contará con las herramientas ontológicas y epistemológicas para abordar con garantías de éxito.

Estas herramientas se han denominado Definición, Criterios e Indicadores, y constituyen las bases teóricas que permitirán orientar una investigación empírica que permita completar la construcción del Modelo innovador de Ciudades Mediadoras contando con los diferentes actores del territorio. Una investigación cuyos resultados quedarán recogidos en una publicación que será la continuación de este trabajo y verá la luz durante el segundo semestre del año 2023.

Por un lado, conviene destacar la buena acogida que ha tenido el presente proyecto entre las personas expertas que han colaborado con el equipo de investigación. Todas las contribuciones se han incorporado en el análisis, aunque en este apartado también conviene destacar, al menos, las que más consensos han recabado: *la importancia de que la ciudad mediadora cuente con un instrumento sólido, estable, con perspectiva de género y sostenible, que marque una metodología ya sea un programa o un Plan, y en cualquier caso promueva que la cultura de la mediación y la interculturalidad estén presente en todos los servicios públicos; que el fin último de la Ciudad Mediadora sea la convivencia entre las instituciones y las personas-cada vez más diversas-y que promueva la participación real de las personas y las instituciones en igualdad de condiciones.*

Por otro lado, cabe señalar algunas limitaciones relevantes del estudio. Por ejemplo, alguna recomendación importante no ha podido ser integrada por la propia estrategia metodológica llevada a cabo. En particular, algunas expertas pusieron de manifiesto la necesidad de que las propias personas deberían participar en la definición del modelo. No obstante, esta cuestión será redirigida durante la siguiente fase del proyecto pues, está previsto consultar a la ciudadanía y las propuestas podrán nutrir estas Bases Teóricas. Además, es preciso matizar que los conceptos teóricos no han evolucionado de una forma tan lineal como se muestra en los resultados. La metodología empleada ha obligado, en diversas ocasiones a tener que modificar los

criterios, redefinirlos, introducir matices, etc. Sin embargo, esta dinámica no ha comprometido la validez de la información aportada.

Estas Bases Teóricas se plantean como una obra que concluye con un propósito específico, *orientar hacia la siguiente fase del proyecto*. No obstante, en sí, constituye una invitación dirigida a la comunidad científica y a las autoridades públicas, quienes, si lo desean, podrán seguir nutriéndola y haciendo uso de un instrumento, que al menos a nuestro juicio, puede resultar de gran utilidad para generar convivencia y cohesión social en nuestras ciudades.



Bibliografía y fuentes

- AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (2002). Mediación Intercultural: una propuesta para la formación. Popular.
- Almeida, M.E., Angelino, M.A., Kipeu, E., Lipschitz, A., Marmet, M., Rosato, A. y Zutti6n, B. (2010). Nuevas ret6ricas para viejas pr6cticas. Repensando la idea de diversidad y su uso en la comprensi6n y abordaje de la discapacidad. *Política y Sociedad*, 47(1), 27-44.
- Ales Sioli, F. J. (2021). ¿C6mo se convierte una ciudad en Mediadora? El Cofre de los Tesoros de la Mediaci6n. *Blog de la mediaci6n*. Consultado el 27-01-2023 y disponible en <https://javieralessioli.blogspot.com/2021/10/como-se-convierte-una-ciudad-en.html>
- Baelo, R. (2013). La mediaci6n intercultural en el 6mbito educativo, en R. Valle y R. Baelo (coords.). *Respuesta educativa a la poblaci6n inmigrante: la educaci6n intercultural* (pp. 85-109). Universidad de Le6n.
- Cohen-Emerique, M. y Fayman, S. (2005). *M6diateurs Interculturels, passerelles d'identit6*. *Connexions*, 83, 169-190.
- Coser, L. A. (1961). *Las Funciones del Conflicto Social*. M6xico Fondo de Cultura Econ6mica.

- Dahrendorf, R. (1996). Elementos para una teoría del conflicto social. Tecnos.
- Fernández Riquelme, S. (2009). Teoría y práctica de la mediación. La gestión alternativa de los conflictos sociales. Edit.um (Universidad de Murcia).
- Fundació Catalunya Europa (2020). Mesa redonda “Las experiencias interculturales de la RECI e ICI: Resultados e impactos”, en la clausura del ciclo Por un futuro intercultural de Re-City. Fundació Catalunya Europa. Disponible en https://www.youtube.com/watch?v=bUnAmhU_TeQ
- Fundación Cepaim (2023). Guía metodológica del Área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario de Fundación Cepaim. Pendiente de publicación.
- Fundación Cepaim (2014). Herramientas para la cohesión social. Un proceso de reflexión y sistematización entre buenas prácticas en acción comunitaria intercultural de España y Portugal. Fundación Cepaim, Convivencia y Cohesión social.
- Fundación Secretariado Gitano (2007). La mediación intercultural. En Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflictos. Fundación Secretariado Gitano, pp 56-79. Disponible en <https://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>
- García, A., Pérez, A. y Andreu, J. (2007). Evolución de la Teoría Fundamentada como Técnica de análisis cualitativo. Cuadernos metodológicos 40. CIS.
- Giménez Romero, C. (2003). Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Propuesta de clarificación y apuntes educativos. Educación y futuro, 8, 9-26.
- Giménez Romero, C. (2009). Interculturalisme. Definició, especificitat i dimensions. D'informació i estudis socials, 16, 32-41.
- Giménez Romero, C. y Buades Fuster, J. (2013). Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrio. Tirant lo Blanch.

- López Martínez, M. (2017). ¿No violencia o barbarie? El arte de no dejarse deshumanizar. : Dykinson.
- Malgesini, G. y Giménez Romero, Carlos (2000), Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. Madrid, La Catarata
- Malik, B. y Herraz, M. (2005). Mediación intercultural en contextos socio-educativos. Aljibe.
- Monreal, M.C. y Martínez, B. (2010). Esquemas de género y desigualdades sociales, en L.V. Amador y M.C. Monreal (Coord.) Intervención social y género (pp.73-94). Narcea.
- Sen, A. (2003). Nuevo examen de la desigualdad. Alianza.
- Trinidad, A., Carrero, V. y Soriano, R.M. (2006). La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional. Cuadernos metodológicos 37. CIS.
- UNESCO. (2001). Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural. UNESCO.
- Vinyamata, E. (2004). Aprender Mediación. Paidós.



Anexos

ANEXO I. Resultados del análisis de entrevistas a informantes clave relativos a la definición de ciudad mediadora

CUANT	CATEGORÍA	QUÉ	QUIÉN	CÓMO
1	Comunitario y participación	Construir la sociedad desde el contexto comunitario	EP1	Manifiesto
1	Comunitario y participación	Comunitario / Fomento de la participación y la interacción	EP3	Latente / manifiesta
1	Comunitario y participación	Participación real, más activa, vinculada a la toma de decisiones: fomento de relaciones en el plano de igualdad, cohesión y respeto	EP4	Manifiesta
1	Comunitario y participación	Comunitario: que las administraciones públicas estén al mismo nivel que los ciudadanos – han de partir de una posición de igualdad ciudadanía y autoridades públicas	EP5	Latente / manifiesta
1	Comunitario y participación	Enfoque general: exceso de enfoque intercultural: intercultural, social y vecinal	EP5	Latente
2	Plan de Mediación	Más que un plan, una acción programática integrada en las políticas públicas de acción social donde la mediación es/debe de ser transversal	EP2	Manifiesto
2	Plan de Mediación	La mediación cuestión de primer orden en las políticas públicas en todas las áreas	EP2	Manifiesta
2	Plan de Mediación	Refuerza la idea de EP2 de que no es tan importante la existencia del Plan: el plan lo pondría al final y empezaría por definiciones más amplias	EP3	Latente
2	Plan de Mediación	Sostiene la centralidad de un plan que, además: “debe estar acordado por todos los grupos políticos”	EP5	Latente
3	Bienestar social y vida digna	Bienestar social para todas las personas	EP1	Manifiesta
3	Bienestar social y vida digna	Bienestar social: la búsqueda del Bienestar social, para las mejoras a nivel comunitario y vinculado también al trabajo con la vida digna	EP3	Manifiesta
3	Bienestar social y vida digna	Una situación de bienestar se basa en dos cosas, relaciones de convivencia y condiciones de vida	EP5	Manifiesta
4	Diversidad	Diversidad plural y diversidad de diversidades	EP3	Manifiesta
4	Diversidad	Diversidad: en nuestras ciudades tenemos ciudadanos que ya han nacido en España, que por su color de piel no van con lo que históricamente nosotros creemos determinado	EP4	Latente
5	Enfoque general	Exceso de centralidad en el enfoque de la intercultural / propuesta de un enfoque general: intercultural, social y vecinal	EP5	Manifiesta

ANEXO II. Resultados del análisis de entrevistas a informantes clave relativos a los criterios de ciudad mediadora

• **Criterio 1**

Inicial: Existencia de un Plan de Mediación, con la participación de todas las áreas municipales posibles, asociaciones y entidades del tercer sector, empresas, etc.

Resultado/evolución: Existencia de un Plan de Mediación, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial y sindicatos.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Centralidad Plan de Mediación	La existencia de un plan de mediación es básica.	EP1	Manifiesta
2	Transversalidad de la Mediación	Como las Comunidades de aprendizaje en los centros educativos (toda la comunidad educativa incluidas las familias) experiencia del CREA en Cataluña.	EP1	Manifiesta
2	Transversalidad de la Mediación	Puede ser un compromiso a través de un plan o de otros instrumentos.	EP2	Manifiesta
3	Existencia de un Plan	El plan no tiene por qué ser un elemento central, lo que sí es central son los espacios de participación de distintos agentes, espacios de escucha.	EP3	Latente
1	Centralidad Plan de Mediación	Un plan de mediación es algo imprescindible.	EP4	Manifiesta
1	Centralidad Plan de Mediación	Primero un plan de mediación.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 2**

Inicial: Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente.

Resultado/evolución: Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Participación base para la interculturalidad, y esta base en el Plan	Que se respete la diversidad de opiniones siempre, cuando no sean extremistas. Para que haya interculturalidad tiene que haber participación (...) todas las personas que tengan voz en las decisiones municipales, en el presupuesto y todo eso. La interculturalidad es una de las bases del plan.	EP1 EP5	Manifiesta
2	Realidad diversa	Le llamamos diversidad... a la gente al final es que le da igual el llamarla nevera, lo importante es que entendemos qué queremos decir. Lo que quiero poner encima de la mesa es la pluralidad, lo primero es una realidad y luego es un deber democrático protegerlo y garantizarlo. La AP no representa la diversidad de la sociedad. ¿Tiene que ir en proporción numérica?	EP2	Manifiesta

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
2	Realidad diversa	La diversidad siempre está vinculada a la interacción de la acción... no solo visibilizar, sino reconocer espacios.	EP3	Manifiesta
2	Realidad diversa	Quiere decir que ya hemos pasado el concepto de interculturalidad... hemos pasado ya de la mera existencia, de la diversidad cultural donde exige respeto y comprensión hacia el diverso. Todavía tengo dudas de si existe en mi sociedad. Realmente no hay respeto hacia la diversidad.	EP4	Manifiesta
3	Integración	Vuelvo a decir, no lo centraría solo en interculturalidad. Por ejemplo, la perspectiva de género también es básica en cualquier proceso. Principios básicos, yo me iría a principios básicos para la integración social: para el bienestar de los ciudadanos. No solo intercultural.	EP5	Manifiesta
3	Integración	La participación ciudadana en cualquier aspecto.	EP5	Manifiesta

• Criterio 3

Inicial: Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad.

Resultado/evolución: Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Igualdad-equidad	La paridad, nos está pasando unas cosas en la universidad que es de locos. Ahora en las comisiones de selección de profesorado (...) en mi departamento somos 16 mujeres y 4 hombres, pueden ser de otros departamentos, aunque no es lo mismo porque son de otra área. (...) hemos recibido una queja de informática que por paridad a ellas les toca trabajar mucho más. ¿Cómo lo haces? No puedes decir para una sí y para otros no. (...) La ley lo pone que hay excepciones. Que se aplique de forma equitativa; por ejemplo, de equidad y nos están pidiendo igualdad, y no es lo mismo.	EP1 EP4	Manifiesta Latente
1	Igualdad-equidad	Igualdad empieza en todos los básicos: edad, sexo, origen, etc. Entendemos que la igualdad entre hombre y mujeres es clave. No confundir presencia con representatividad.	EP2	Manifiesta
1	Igualdad-equidad	Incorporar la paridad en la medida de lo posible... es algo muy relevante y muy importante. Ya no solo en la contratación, sino en los órganos de dirección. Ver el currículo y no por el género.	EP4 EP1	Manifiesta
3	Transversalidad	Totalmente, innegociable. Retratado por muchas normativas a nivel nacional. La perspectiva de género ya es trasversal y está en cualquier realidad. Ya te digo que el plan de igualdad se lo exigen a todas las empresas.	EP4	Manifiesta
2	Fundamental	Fundamental, totalmente, innegociable	EP1-5	Manifiesta

• **Criterio 4**

Inicial: Que existan herramientas para la gestión de la diversidad, más específicamente la diversidad cultural, por parte de todos los protagonistas comunitarios.

Resultado/evolución: Que los protagonistas comunitarios cuenten con herramientas para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Objeto de la gestión	Lo veo importante. Lo que me pasa con este ítem... es que la diversidad no se tiene que gestionar, la diversidad está. Entonces, quizás lo que haya que gestionar sean las relaciones, los discursos, sería gestión de conflictos (...) la interrelación... favorecer o promover espacios.	EP1	Manifiesta
1	Objeto de la gestión	Esta es la que más plantea dudas, me plantea precisamente la diversidad cultural. Yo tengo una percepción de que estamos furturizando o, inmigratizando que es peor, algunas problemáticas que tienen carácter estructural. No creo que sea necesario enfatizar el elemento de la cultura. Queremos hablar de diversidad, estamos hablando de un parque es muy grande, estamos hablando de diferencias culturales, religiosas, diversidad sexual, diversidad de la discapacidad (diversidad funcional).	EP2	Manifiesta
1	Objeto de la gestión	Lo que no se muy bien cuando hablamos de la gestión de la diversidad. ¿Cómo definimos las herramientas? Si lo planteamos en términos de metas. Más que cómo hacer para conseguirlas, yo diría la normalización de las esferas de la ciudad. Esos diversos ocupan espacios tanto públicos como privados al mismo tiempo que los autóctonos. Si hay en la Administración Pública diversidad es una de las formas de normalizar esa diversidad que existe en la ciudad.	EP3	Manifiesta
1	Rol profesional	La diversidad cultural es dinámica en una sociedad. Herramientas para gestionar esta diversidad, está claro que una de las figuras imprescindibles son los/as mediadores/as. No en todas las ciudades tenemos mediadores. En el sistema educativo tenemos al Profesor Técnico de Servicios a la Comunidad (PTSC).	EP4	Manifiesta
1	Objeto de la gestión	Existencia de herramientas para la gestión de situaciones diversas, para gestión de integraciones evitando espacios estancos con el reconocimiento de la diversidad, el respeto.	EP5	Manifiesta

• Criterio 5

Inicial: Que se garantice la participación ciudadana

Resultado/evolución: Que se garantice la participación activa de la ciudadanía.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Participación activa	Fundamental, sino no sería una ciudad mediadora. Esto se debería garantizar siempre.	EP1	Latente
1	Participación activa	Esta es clave. Lo que se me hace problemático es la participación ciudadana en sí mismo (...) que garantice la participación ciudadana, para hacer ellos sus políticas o para expresar sus opiniones. Participar que tienen sentido son las que son activas por parte del Ayuntamiento, es decir, que no es que ofrezca un instrumento o una sala de reuniones (...) Y tengas canales estructurados para que las personas puedan participar de manera natural, y no puntual.	EP2	Manifiesta
1	Participación activa	Si no existe participación no existe ciudad mediadora intercultural. Ahí hay que pensar en participación individual y colectiva. (...) No solamente como meros invitados, sino como constructores también.	EP3	Manifiesta
1	Participación activa	Participación activa, está claro. La participación debe ser algo que no sea cada 4 años. Sería la participación activa, no solo la colaboración con entidades, sino que participe. Luego hay que fomentar a la población a que participe en asaciones, en la política municipal, fundaciones, entidades... es como luego se puede conseguir objetivos comunes. Sería participación activa, no solo la colaboración con entidades, sino que participe.	EP4	Manifiesta
1	Participación activa	Absolutamente fundamental en todos los aspectos. En la web del Ayto. donde los ciudadanos pudieron participar, un buzón. Se confunde de la administración la participación activa, participación real por colectivos, Muchas veces lo que aparece en los Ayuntamientos como participación es información. Participación real: que el ciudadano se sienta participe de las decisiones que toma el Ayuntamiento simplemente con su propia petición de poder participar. Una participación individual nos podemos encontrar con al vecino loco. Ahora si tu representas a la asociación de vecinos, bienvenida su participación.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 6**

Inicial: Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento en todos los procesos de la ciudad mediadora.

Resultado/evolución: Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos para construir la ciudad mediadora.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Trabajo en red	Fundamental. Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento.	EP1	Manifiesta
1	Trabajo en red	A ver, la mediación no tiene sentido si no tiene un trabajo en red de elementos (...) Que trabajen bien y organizan redes con la sociedad bien organizada. Hay muchos ayuntamientos que tienen mucho de su trabajo externalizado a entidades sociales... Eso no es trabajo en red. Otra cosa que me parece importante es meterles en la cabeza de que no están solas ante el peligro. Hay que diferenciar entre la participación y el trabajo en red.	EP2	Manifiesta
1	Trabajo en red	Sin duda. Y esto tiene que ver con la participación con los distintos agentes sociales. El trabajo en red sería más formal y más informal. Las entidades colaboran mutuamente para poder alcanzar, por ejemplo, una ciudad mediadora. Muchas veces asociaciones que no están solas, que se nutren de fundaciones, cajas de ahorros. La relación que se pueda llevar público – privado.	EP3	Manifiesta
1	Trabajo en red	Es algo imprescindible. Yo entiendo el trabajo en red en el ámbito presencial y no solo el virtual	EP4	Manifiesta
1	Trabajo en red	Por supuesto. Por los menos en las áreas que estén en el plan de mediación tuvieran toda una dinámica común, el conocimiento entre ellas. Diferenciar coordinación, que es eficacia (...) el trabajo en red vamos a ser más eficientes porque no necesitamos esta reunión.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 7**

Inicial: Que la administración y los servicios municipales favorezcan y apoyen la mediación intercultural.

Resultado/evolución: Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Rol administración pública	Fundamental también. Si quieres ser una ciudad mediadora. Luego puedes trabajar la mediación, aunque la administración no te apoye. Si las administraciones tienen servicios de mediación, favorece mucho. Que lo financien.	EP1	Manifiesta
1	Rol administración pública	Pues sí. Construcción de la mediación como elemento transversal. ¿Cómo? Son para todas las áreas, las crean las áreas.	EP2	Manifiesta
1	Rol administración pública	Que favorezca y apoye la formación, en este sentido, para los funcionarios, el personal de los municipios. (...) Hay que tener una perspectiva intercultural (entender desde las distintas culturas). Entonces, partir de una formación a los funcionarios.	EP3	Manifiesta
1	Rol administración pública	Clarísimo. Ya no solo en el plan de mediación, sino qué perfil profesional para llevar las funciones de mediación.	EP4	Manifiesta
1	Rol administración pública	Sí o sí. Que la Administración pública favorezca y apoyo no solo (...) que se sometan al plan y al proceso (...) esto es lo que ha hecho que muchas ciudades mediadoras no tuvieran el informe favorable que participe en la mediación (...) en plan de igualdad Si se aprueba en el pleno del Ayuntamiento con el apoyo de todos los partidos, da igual si hay cambio, el diálogo no es patrimonio de ninguna ideología. No si hay desequilibrio de poder.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 8**

Inicial: Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.

Resultado/evolución: Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Equipo de mediación	Fundamental, que vengan de distintas disciplinas. Y que esté profesionalizado el equipo sea interdisciplinar y el profesional tenga formación general y específica. Lo suyo es que haya equipo de mediadores y mediadoras y gente formada.	EP1	Manifiesta
1	Equipo de mediación	Me plantea qué modelo de mediación piensa cada ciudad: un servicio profesionalizado de mediación y funciones a través del equipo; o la mediación como casi una habilidad que enseñamos, transmitimos, o reconocernos a quien la tiene para que pueda intervenir (...) formación a la población, se me hace más difícil. Hay muchos formatos de formación. Más que los procesos administrativos, tiene que ver más con los elementos culturales (...).	EP2	Manifiesta
1	Equipo de mediación	No solo que el equipo sea intercultural y profesionalizado, sino que también existan equipos de mediadores en distintos ámbitos de la ciudad. (...) que haya un mediador en un centro de salud, aunque no son competencias municipales. Que, haya personal especializado en mediación. Estar especializados en su temática, en función del área donde estén desempeñando, pero para mí sería transversal, todos deberían tener formación en mediación intercultural. Y no creo que la mediación intercultural tenga que ser una especialización dentro de la mediación, debe ser un conocimiento fundamental en las líneas de mediación. En esta línea de formación generar campañas específicas en mediación para la ciudadanía (mejor que una asignatura) (...) Hay tanto que trabajar curricularmente: el género... jornadas educativas.	EP3	Manifiesta
1	Equipo de mediación	Totalmente de acuerdo. La mediación profesionalizada. Figuras profesionales: educador social, trabajador social, también el pedagogo. Equipo interdisciplinar, con formación general y específica. Mediación preventiva y rehabilitadora.	EP4	Manifiesta
1	Equipo de mediación	Sí, pero más que interdisciplinar (unes distintas disciplinas) multidisciplinar (profesionales de distintas disciplinas).	EP5	Manifiesta

• **Criterio 9**

Inicial: Que el mediador/a intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...)

Resultado/evolución: Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Ubicación del profesional de la mediación	<p>Sí, la mediación puede estar en todos estos ámbitos, aunque eso es muy utópico. Estaría bien profesionales de mediación general y otros para temas específicos. Colaboración con otros profesionales (enfermera)... competencia del mediador saber trabajar en equipo.</p>	EP1	Manifiesta
1	Ubicación del profesional de la mediación	<p>Cada ciudad puede tener un modelo. Un modelo muy limitado, la capacidad que tienes para intervenir será menor... esto hay que pensarlo bien para garantizarlo.</p>	EP2	Latentes
1	Ubicación del profesional de la mediación	<p>Son fundamentales para garantizar la calidad de vida, la cohesión social que existan mediadores en esos ámbitos. (Equipo) para construir espacios de participación inclusiva que logren conseguir una ciudad mediadora.</p>	EP3	Manifiesta
1	Ubicación del profesional de la mediación	<p>Estoy de acuerdo con este criterio. En las asociaciones de los barrios hay gente muy activa, realizan acciones socioeducativas (...) es una figura de apoyo (...) En la administración hay profesionales que han sacado su oposición como mediador (están formados en mediación y vinculados a disciplinas sociales). Me gusta bastante.</p>	EP4	Manifiesta
1	Ubicación del profesional de la mediación	<p>Eso no lo veo tan claro, porque hay una particularidad (...) En el momento que entras en un área que se creen ya mediadores te boicotean. Son muy reacios a meter un personal más. El equipo esté en colaboración con todas las áreas AP. Si fuese necesario formar a los responsables de las distintas áreas. Formar no para ser mediador. Cuando voy a los coles, les digo que yo no quiero que los profesores se formen como mediadores, se formen lo que van a llevar el servicio, pero sí quiero charlas informativas para que todo el mundo sepa lo que se va hacer aquí. Es importante que todas las áreas de la administración conozcan que se tiene y que se va hacer. Que haya un plan integral de mediación, que involucre a todas las áreas, aunque no quiere decir que haya un mediador en cada una.</p>	EP5	Manifiesta

• **Criterio 10**

Inicial: Que el servicio de mediación intercultural sea permanente, de cara a instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento.

Resultado/evolución: Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Sostenibilidad	El servicio de mediación que creamos en su día, se lo cargaron por un tema político y estaba funcionando. También está ocurriendo con el derecho a la salud.	EP1	Latente
1	Sostenibilidad	Yo parto de que la mediación es una política municipal. (...) Tiene que tener los recursos suficientes para llevarlos a cabo. (...) De nada sirve mantenerlo si le vas quitando recursos. Dotando de recursos	EP2	Manifiesta
1	Sostenibilidad	Sin duda. Tendría que formar parte de la Administración Pública a todos los niveles. Con una coordinación central, pero fuesen responsables los distintos responsables los distintos equipos que trabajan. Lo complejo es articular ese cuerpo porque claro hay dependencia de otras instancias municipales, autonómicas. Lo interesante sería que hubiese en las distintas consejerías equipos, que trabajen en equipos translocales. Cadena de mando bien estructurada y trabajo en red	EP3	Manifiesta
1	Sostenibilidad	Esto es de cajón. Tiene que ver con que sea un acuerdo general de todos los partidos políticos. Tiene caducidad si solo está aprobado por todos los grupos políticos, no solo en el pleno. (...) aunque no es para el Ayuntamiento, es para los ciudadanos. Y la revisión de ciudad mediadora debería realizarse cada 4 años. Igual que a las playas les doy cada año la bandera azul. (...) Yo no puedo otorgar un sello de ciudad mediadora de forma indefinida, sino de forma bianual por los gobiernos bipartitos. (...) por expertos Esto nos da también algo muy interesante: perder el sello, es perder votos. Grandes acuerdos y garantizar que sea un servicio público y evaluación	EP5	Manifiesta

• **Criterio 11**

Inicial: Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora

Resultado/evolución: Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.

• Criterio 11

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Sistema de evaluación	No queda claro si el impacto es de la ciudad mediadora o del plan. Aquí sería del plan en la ciudad. Quizás aquí encaja la participación ciudadana. Que haya un plan de evaluación.	EP1	Manifiesta
1	Sistema de evaluación	Yo estoy más que a favor de la evaluación. Creo que es el gran olvido que tenemos en las políticas públicas. Y cuando hacemos evaluaciones, luego no las leemos. Distinguir, una cosa es evaluar la unidad de mediación, entonces es cuantitativa y cualitativa... Tal y como hacéis la pregunta, en el total de la ciudadanía, es más difícil saber cuántos. ¿Qué queremos medir?	EP2	Manifiesta
2	Plan de mejora	El propio plan debe incluir un plan de evaluación. Debate de esas evaluaciones y definan planes de mejora; y difusión pública de todos esos informes.	EP3	Manifiesta
2	Plan de mejora	Todo plan de mediación, de convivencia... debe llevar un plan de evaluación Evaluación inicial, intermedia y final. También tener claros los instrumentos de evaluación. Realmente si mi plan ha sido o no útil. Los expertos en metodología te podrán decir: cuestionarios, entrevistas, grupos focales, análisis documental de textos. Plan de mejora. Ahí podrás detectar lo que ha sido útil, lo que ha sido positivo, lo que es mejorable, y lo que no ha servido. Importante una revisión anual de los planes. Retomando lo anterior si ya hay un trabajador social en la administración (...) de quién quieres que se presente (...) perfiles profesionales de la mediación (TS, ES, pedagogo, derecho, psicología, etc.) en estos grados la Universidad de Murcia siempre tocamos la mediación en determinados ámbitos.	EP4	Manifiesta
2	Sistema de evaluación	Como ver si se han producido las mejoras a la base que dio lugar el plan. Como estamos diciendo en el C10 que se supervise cada 2 años, con la creación de una comisión de seguimiento. Como información a la ciudadanía se da por hecho (...) una ciudad se distribuye en distritos para llegar a más ciudadanos y ellos participen más, más cercanía para hablar y decir. Yo estoy evaluando a la Administración Pública, no doy un sello de calidad por lo bueno que son los ciudadanos, sino por lo bueno que son los servicios a los que acceden los ciudadanos. Esa participación siempre es buena, pero para establecer el protocolo no. Eso nos tenemos que reunir los técnicos y los políticos. (...) Es bueno escucharlos. Esto es lo mismo que si en la comisión estamos 3 en vez de 20, podemos tardar tres años (...) ahora nos sentamos 3 y nos vamos a nutrir más. (...) el alcalde de mi ciudad es del PP y las asociaciones de izquierdas, se acabó la participación. Yo pongo un producto y lo moldeamos, ahora el producto lo pongo yo, porque si no el producto no sale nunca. Me encanta que sean participativos, pero participación y reivindicaciones es un lío. Yo prefiero protocolos, que al fin y al cabo están participando con representantes.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 12**

Inicial: Que el servicio de mediación sea entendido como un método alternativo de gestión pacífica de conflictos previo al procedimiento judicial.

Resultado/evolución: Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Espacio de la mediación	La mediación tiene un principio de voluntariedad. Que la ciudadanía conozca la mediación, sea consciente, esté en el imaginario colectivo... igual que el centro de salud.	EP1	Manifiesta
1	Espacio de la mediación	Esta no la tengo clara porque para mí son dos cosas distintas... a mí los sistemas de mediación establecidos en España en estos momentos no me sirven, porque son un paso previo, que, si luego se tiene que hacer un acompañamiento judicial, no te acompañan	EP2	Latente
1	Espacio de la mediación	A mí ya la gestión pacífica del conflicto me salta, nos viene a recordar que la mediación es cuando nos llega el conflicto. Insisto, no tiene que haber conflicto para que haya mediación. Bien es cierto que el servicio de mediación tiene que ser un servicio eficaz, tiene que ser una mediación desde las instituciones (sanidad, barrio, educación...) El profesional debe tener conocimiento cultural, y no estoy diciendo que el mediador tiene que ser de la cultura X, sí conocer la diversidad cultural que hay en tu municipio.	EP4	Latente
1	Espacio de la mediación	Yo creo que el mayor error que ha existido en la historia de la mediación es llamarle: método de resolución del conflicto. Método de gestión absoluto. (...) Diría: que el servicio de mediación sea entendido como la gestión pacífica de conflictos en el seno de la convivencia de la comunidad. Previo al sistema judicial... no me gusta. Nosotros no estamos para suplir lo que hacen otras (...) Somos una agencia de gestión de conflictos, igual que el juez de paz.	EP5	Manifiesta

• **Criterio 13**

Inicial: La cultura de la mediación sea transmitida desde los diferentes niveles educativos, mediante el desarrollo de talleres, cursos, charlas, asignatura, etc.

Resultado/evolución: Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas desde los diferentes niveles educativos mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

CUANTI	CATEGORÍA	QUÉ / DISCURSO	QUIÉN	CÓMO
1	Transmisión cultura de la mediación	Sería fundamental, igual que la inteligencia emocional. Se podría incluir temas. En la universidad creo que había una competencia en mediación (...) en asignaturas hay temas de mediación. (...) en Educación Social más. (...) hay centros que lo tienen en el plan de convivencia. La mediación sea una herramienta de resolución de conflictos. Se podría incluir como criterio que haya formación en mediación.	EP1	Manifiesta
1	Transmisión cultura de la mediación	Retomando lo anterior si ya hay un trabajador social en la administración (...) quién quieres que se presente a la oposición (...) perfiles profesionales de la mediación (TS, ES, pedagogo, derecho, psicología, etc.) en estos grados la Universidad de Murcia siempre tocamos la mediación en determinados ámbitos.	EP4	Manifiesta
1	Transmisión cultura de la mediación	Se puede incluir no solo en formación, porque también pueden ser charlas vecinales, en los distritos para sectores empresariales... Es igual que la cultura de la mediación sea llevada a todos los ejes. Las asignaturas son para los niños (...) La formación para todos los que tengan un tipo de responsabilidad: sensibilidad (informar, a todos, la ciudadanía); formación (sólo equipo de mediación, quienes vaya hacer mediación y responsables de las áreas) y, Implementación.	EP5	Manifiesta

ANEXO III. Resultados del análisis del grupo de discusión a expertas/os en relación a los criterios de la ciudad mediadora (para la convivencia)

Cuadro 10. Evolución de los criterios de la Ciudad Mediadora- tercera etapa

①

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Existencia de un programa de mediación, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial y sindicatos.

EP1. la sensación que tenía en la lectura era un poquito de desorden y que se repetían cosas (...) Echaba de menos la herramienta metodológica, un criterio de metodología. Es preciso determinar cuál es la metodología. Por un lado, tener en cuenta la intervención, por otro la teorización.

No veía la gente, quiero que participe y que se visibilice (...) qué pasa con las personas con las que voy a trabajar entonces aquí no lo veo. Que no depende de la intencionalidad de unos pocos y la suerte de otros. En los proyectos en los que he participado a veces no sabían que había un plan.

EP2. verdaderamente ser una ciudad mediadora hay que trabajar con las administraciones 8...) nuestra policía local, nacional, Guardia Civil, según quién esté interviniendo en el barrio también.

EP3. o un plan de convivencia (...) Apostar o poner la convivencia como prioridad política (...) Sería más interesante Ciudades para la Convivencia. Conexión del territorio con lo que pasa más allá No para quedarse solo en el barrio, sino para conectarlo con la problemática que hay fuera de ese barrio. Pienso que sí que debe ir acompañado de indicadores que creo que no aparecen en la segunda columna, que tengan que ver con acciones concretas en todas las áreas de gobierno

EP4. Intentaría buscar otro nombre que fuera un poco más acordé al contexto. No sé si llamarlo plan de Entorno, plan comunitario, no lo sé, iría un poco por ahí. (...) Yo lo que el plan me parece bien, pero más hablaría de política pública (...) como han logrado las feministas que sea, tanto específica como transversal.

EP5. La idea que te sugiero por las feministas que lo han conseguido es que hay que tener una un plan, además, que transversalizar. Cuando uno hace solo una de las dos cosas no se suele avanzar. Entonces yo hablaría de una política específica y, a su vez, con transversalidad en el conjunto de la estructura municipal y de la sociedad civil urbana. (...) en política municipal, de convivencia y mediación. Entonces, yo no sé si sería muy largo: convivencia, cultura de paz y mediación, pero la mediación es el instrumento, es la vía, pero la finalidad es la paz y la concordia y la cohesión, y la convivencia, en definitiva (...) el fomento de la convivencia.

Lo que suelo poner es de la mediación en general. Y en particular o el énfasis en la mediación comunitaria intercultural. (...) Parece mentira que yo diga esto, pero es que la interculturalidad casi viene detrás de lo comunitario, lo importante es que los territorios, los barrios, se doten de organismos, conciencia en métodos profesionales.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Existencia de un Plan Comunitario, o programas, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios...) y el tejido asociativo, empresarial, sindicatos y ciudadanía, y en categoría de política pública. Ciudad para la convivencia

②

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diferencia e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real.

EP4. Más que diferencia, apostaría por la diversidad, o por las diversidades. (...) Cuando la gente dice que es diferente, establece una separación. (...) tengo derecho a ser diferente, de acuerdo lo tienes, pero también tienes que reconocer todo lo que hay a tu alrededor, no puedes quedarte en esa polarización. (Todos también de acuerdo). Yo echo un poco de menos aquí a la gente. Una reflexión que hacíamos en el otro día en el equipo, salió con una compañera: si hacíamos trabajo comunitario o acción comunitaria. cuando haces trabajo comunitario depende de un profesional, pero cuando estás haciendo la acción comunitaria. (...) Entonces, sería una acción comunitaria donde la gente poco a poco se va empoderando y va viendo que tiene capacidad de agencia.

EP5. Totalmente de acuerdo con EP3 en lo de diferencia y diversidad. (...) Pero también yo pondría que es muy importante en el tercer principio el énfasis en lo común e interacción positiva. (...) Donde está el giro epistemológico y práctico de la interculturalidad respecto al multiculturalismo es que ponemos el énfasis en lo común, es decir, la gente es del barrio, vengan de donde vengan. (...) porque ya no es solo lo cultural, ya son las de sexo, género, la funcional y el énfasis en lo común. E interacción positiva entre las partes.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.

③

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social.

EP3. Si no hay una estrategia de género, que no es exactamente un plan de igualdad, un plan de igualdad es otra cosa, una estrategia de género que igualmente sea interdepartamental y una estrategia de participación, pues va a ser difícil como medirlo

EP5. La política pública, de convivencia y mediadora se basará en 3 enfoques interrelacionados: el de género, el primero, el enfoque de derechos y el de interculturalidad

La interseccionalidad entre enfoque de derechos, enfoque intercultural y enfoque de género es fundamental. ¿Y cómo entonces se unen las cosas, se articulan? por lo menos en mi experiencia, ya está en el cuatro, cuando se dice herramientas, aunque queda genérico.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social, a través de un plan o estrategia de igualdad.

④

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que los protagonistas comunitarios cuenten con herramientas para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.

EP1. Usar la palabra metodología en vez de herramientas, ya que la idea es transmitir que la mediación es una metodología.

EP3. El de gestión pacífica de conflictos, vinculado al tema judicial y demás o los mediadores naturales que comentaba EP1, me parece un punto como un poco suelto. O sea, entiendo que tiene sentido, pero me da la sensación de que está ahí, como un poco descolgado.

EP5. Cuando se dice herramientas, que queda genérico, yo creo que una de las cosas es lo que dije antes, se puede sugerir como indicador el nivel de agrupamiento de conexión y articulación entre las diferentes comunidades de mediación. Es decir, una ciudad mediadora, no puede tener, por un lado, los servicios familiares, por otro lado, los interculturales. La mediación es una y diversa, como la propia sociedad.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que los protagonistas comunitarios cuenten con la metodología de mediación para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.

⑤

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que se garantice la participación activa de la ciudadanía.

EP2. A mí últimamente me gusta hablar de habitantes, no de ciudadanía, porque no todos somos ciudadanos, porque no a todos nos dan acceso a la ciudadanía.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en global, sea la condición de ciudadanía que sea.

⑥

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos para construir la ciudad mediadora.

EP1. Que se identifiquen referentes positivos o mediadores naturales en las zonas/barrios, etc. (...) No se trataría solo de trabajar en red, sino de promover alianzas. Puede haber alianzas necesarias, buenas, que favorezcan la convivencia, que no necesariamente impliquen un trabajo en red sistemático (...) Que además implica pues, como un reconocimiento de las entidades, entre ellas mismas y de lo que cada una puede aportar, pues a partir de las necesidades concretas o un proyecto concreto.

EP3. Aquí también un poco, depende cómo lo entendamos, si va a ser que nos vamos a sentar en una mesa a hablar de cómo organizar o cómo hacer bien, pero yo creo que tenemos que ir a veces un paso más allá: ir estableciendo, conexiones, relaciones, alianzas. (...) Quizás, que permitan que ese trabajo perdure en el tiempo y que no sea una moda pasajera. (...) Entonces creo que el modelo de trabajo en red habría que especificarlo un poquitín más porque creo que es algo como muy importante.

EP5. A mí me enseñó mucho el proyecto ICI, sobre todo Marco Marchioni, cuando me decía que sin información no hay participación, pero con información solo tampoco. ¿Qué hace falta? Además, organización y él siempre decía y no solo trabajo en red. Creo que el trabajo en red es una herramienta, es un mecanismo, pero lo que hace falta es informar (...) los boletines municipales y de las ONG y entidades facilite información sobre la cultura de la mediación o la cultura de la convivencia o la cultura de la paz, etcétera. (...) El mundo necesita nuevas Alianzas entonces, la política pública mediadora puede ser una magnífica Nueva Alianza entre, yo hablaría de gobierno abierto y sociedad civil corresponsable de corresponsabilidad

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos y fomenta las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales para construir la ciudad mediadora.

7

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.

EP1. Que exista conocimiento del Plan de mediación comunitaria intercultural (que no dependa de la intencionalidad de unos pocos y la suerte de otras)

EP4. Luego el tema de la continuidad porque yo creo que todo el mundo conocemos proyectos Chulísimos magníficos que han durado 2 años. Se ha acabado la financiación y el proyecto ha desaparecido. Las personas que lo dinamizaban también han desaparecido (...) Pues por esa continuidad, más allá de presupuestos, creo que es eso. Es una forma de hacer políticas públicas, presente en el territorio que pueda de alguna forma de dinamizar esta esta cuestión de la de la mediación en los barrios, en la ciudad de como lo queramos llamar.

PROCESO (...) Yo creo que tiene que partir de la gestión pública. cuando nosotros teníamos un dinero que venía del Fondo Social Europeo, utilizamos la fórmula de convenio con algunas entidades. Por ejemplo, el secretariado gitano, Cáritas, para hacer proyectos que diseñamos en conjunto, entre la entidad, la administración local y la ciudadanía. Con el grupo motor, porque trabajamos con el modelo de investigación acción participativa.

Luego después se había un seguimiento y un proceso compartido de trabajo conjunto en el que organizábamos ese trabajo, entonces la administración estaba pendiente de alguna forma de lo que pasaba ahí. La entidad que desarrollará el proyecto estaba totalmente en consonancia con lo que íbamos construyendo y luego, por un lado, fundamental, los vecinos y las vecinas que decían que ese proyecto era necesario porque se había identificado a través de un diagnóstico local participativo, entonces. (...) Creo que debería de explicitarse un poquitín más es la gestión pública, no de todo esto y el protagonismo que tener lo público. Dependen de unas concejalías o de algunas áreas cuando se habla del plan de desarrollo gitano, servicios sociales, educación no se habla, por ejemplo, de urbanismo.

EP5. Lo de la permanencia, la sostenibilidad. Ahí primero le da mucha más sostenibilidad. Si es política pública y segundo, efectivamente que se revise (...) le doy mucha importancia al acuerdo corporativo, por ejemplo, el Pacto de la Cañada, que se logró que se firmará entre cuatro partidos de la Asamblea de Madrid. Bueno, lo están haciendo fatal. La Cañada está sin luz, pero ahí está el Pacto (...) y fue un fenomenal proceso de mediación el que hizo que la Asamblea de Madrid tenga el plan de la Cañada. Se cumplirá o no, pero hay que cumplirla.

8

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia. Les parece a todos bien

9

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.

EP1. Institucionalización del perfil del mediador/a (acreditación, certificados de profesionalidad).

EP2. La mediación intercultural, entonces sería como una formación complementaria. Tendrías tu formación y la mediación sería una formación complementaria. También me iba con el tema de tipo de contratación porque los mediadores, por aquí a nivel de gobierno balear, estamos muy mal, estamos prácticamente en capa caída. (...) De hecho yo hace 16 años que trabajo, pero el 30 de junio acabo mi contrato y además no estoy contratada como mediadora, sino como administrativa. No me reconocen. Sería necesario evaluar cómo está el tema de la contratación. Cómo están contratados los mediadores, para tener un diagnóstico de qué está pasando en el Estado español como un mapeo.

(...) Los barrios donde trabajamos, que son barrios más desfavorecidos, están cansados de proyectos y de técnicos que entran y salen.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos, institucionalizando la profesionalidad de la mediación, con formación específica o acreditación en mediación y mediación cultural.

10

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación

EP4. Tal vez en el 10, no hablaría tanto de permanencia como de estabilidad. (...) Luego el tema de la continuidad porque yo creo que todo el mundo conocemos proyectos Chulísimos... (repetido).

EP5. Quizás pueda servir tanto la experiencia ICI como la experiencia del plan de Derechos Humanos en Madrid, que funcionó bien. La corporación municipal, la alcaldía o las concejalías, a cada una, también puede ser la sociedad civil. Les pasábamos una ficha de qué pueden aportar, en este caso era los derechos

Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Se debe garantizar la sostenibilidad y estabilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la convivencia, a través de la permanencia de los recursos, los servicios, los profesionales, los programas (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación y el trabajo en red también con la ciudadanía.

⑪

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.

⑫

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.

EP1. La mediación tiene un principio de voluntariedad.

EP1. Que la ciudadanía conozca la mediación, sea consciente, esté en el imaginario colectivo... igual que el centro de salud.

EP2. Esta no la tengo clara porque para mí son dos cosas distintas... a mí los sistemas de mediación establecidos en España en estos momentos no me sirven, porque son un paso previo, que, si luego se tiene que hacer un acompañamiento judicial, no te acompañan.

EP4. A mí ya la gestión pacífica del conflicto me salta, nos viene a recordar que la mediación es cuando nos llega el conflicto. Insisto, no tiene que haber conflicto para que haya mediación.

EP4. Bien es cierto que el servicio de mediación tiene que ser un servicio eficaz, tiene que ser una mediación desde las instituciones (sanidad, barrio, educación...)

EP4. El profesional debe tener conocimiento cultural, y no estoy diciendo que el mediador tiene que ser de la cultura X, sí conocer la diversidad cultural que hay en tu municipio.

EP5. Yo creo que el mayor error que ha existido en la historia de la mediación es llamarle: método de resolución del conflicto.

EP5. Método de gestión absoluto. (...) Diría: que el servicio de mediación sea

entendido como la gestión pacífica de conflictos en el seno de la convivencia de la comunidad.

EP5. Previo al sistema judicial... no me gusta. Nosotros no estamos para suplir lo que hacen otras (...) Somos una agencia de gestión de conflictos, igual que el juez de paz.

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.

⑬

2ª Etapa - entrevistas a informantes clave

Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas desde los diferentes niveles educativos mediante acciones de sensibilización, información, formación y comunicación.

EP3. No sé si nuevamente más que de cultura de mediación hablaría de cultura de la convivencia, pues la mediación es una herramienta (...) en realidad lo que buscamos, lo que se persigue es la convivencia

3ª Etapa - etapa-contraste con grupos de discusión

Que la cultura de la convivencia sea llevada a todas las áreas desde los diferentes niveles educativos mediante acciones de sensibilización, información, formación y comunicación.

