

# GUÍA METODOLÓGICA

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









# GUÍA METODOLÓGICA

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 intercultural 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, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario de Fundación Cepaim

Gustavo Solórzano Pérez  
Técnico del Departamento de Investigación y Estudios de Fundación Cepaim

### **Gabinete Científico Asesor del equipo de Investigación**

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

Gemma Pinyol  
Coordinadora de la Red de Ciudades Interculturales. Directora de políticas migratorias y diversidad en estrategias e investigadora asociada del GRITIM-UPF

Francisco Javier Alés  
Profesor Titular de la Universidad Loyola Andalucía. 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.

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

Leticia García Villaluenga  
Presidenta de la Conferencia Universitaria Internacional para el estudio de la mediación y el conflicto-CUEMYC

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

### **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

Integrantes del equipo del área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario de Fundación Cepaim: Francisco Ros Clemente, Cristóbal Almonte Salvo, Pilar Martínez Molina, Lucía Muro Díez, María Elena Verdegay Mañas, Marta Tercero Villalta, Silvia Herranz Martínez, Núria Rams i Rios, José Bolívar Durín, Bamari Drammeh Drammeh, Begoña Alfaro Valles, Miriam López Herrero, Alba María Corredera Morales, Amadou Bocar Sam, Mohamed Ait Abou, Iman El Amrani Messououdi

Integrantes del equipo del área de Acogida y Protección Internacional de Fundación Cepaim: Jaafar Al Aluni, Asma Ouna Ouna, Zakaria Jaaidi el Akari, Rebeca Isabel Cabrera Escalante, Estella Salabarnada Roset, Judith Dolores García Ejome, Inés Castarnado Ruiz, Salvadora Martínez Nieto, Gloria Luz Carmona, Angélica Soler Fadón, Hamid Elomal, Mounia Benaouda, Janet Novoa Mendoza, Jesús Sánchez Díaz, Sara Burillo Calero, Miriana Squillaci, Chiraz Hammami, Andrea Correa Díaz, Fátima Sohora Mohamed, Guadalupe Ferreyra,



Sarah Coplin Bastian, Vittoria Agnoletto, Sonia Messina, Nihal Samadi, Andrea Cano Herrera, Alba Artillo Marti.

Integrantes del área de Igualdad No Discriminación e Interseccionalidad: María del Carmen Ruiz Blasco, Ángela Martínez Martínez y Nawal Ahmed Amar.

Rebeca Fernández García  
Técnica del área de Desarrollo Rural y Reto Demográfico de Fundación Cepaim

Antonia Mesa Castro  
Técnica del área de Intervención con Infancia, Jóvenes y Familias.

María Barba Guillén,  
Coordinadora de centro de Molina de Aragón de Fundación Cepaim

Cristina Hidalgo García,  
Coordinadora de centro de Alzira de Fundación Cepaim

#### **Colaboraciones Externas**

Natalia Campos Álvarez, Alumna en prácticas de Fundación Cepaim

Vanessa Marco García,  
Cruz Roja Española

Vanesa Marco Sanz,  
Cáritas Diocesana Sigüenza-Guadalajara  
Área de Molina

Celia Peco Benito  
técnica Asociación Nanná  
para el desarrollo Infantil

Alejandro Duro Cuesta  
Observatorio de la Despoblación

Inmaculada Juana Roa  
Espacio Anida Coworking Rural comarca de Molina de Aragón, Ayuntamiento de Molina

Sandra Castaño Alarcón  
ACCEM

Nerea Moreno Felipe  
Espacio Anida Coworking Rural comarca de Molina de Aragón, Ayuntamiento de Molina

Raquel Checa Martín  
Educadora sociofamiliar de servicios sociales de Atención Primaria

Mirian del Rocío Navas Jiménez  
Técnico de empleo, oficina empleo Molina de Aragón, Dirección Provincial Consejería de economía, empresas y empleo

Patricia García García  
Asociación de desarrollo rural  
Molina de Aragón-Alto Tajo

Rosa María Pérez Pérez  
Asociación de desarrollo rural Molina de Aragón-Alto Tajo

Mireia Sala iglesias  
Trabajadora social CDIAP Integra Olot

Marta Ayala Rovira  
Técnica del servicio de atención a la comunidad del consorcio de Acción Social de la Garrotxa

Laura Darne  
Técnica d'orientación e inserción laboral,  
Área de promoción económica Mas les Mates-Dinamig

María Orón Cabo  
Ayto Alzira Itinerarios personales

Joan Escudero Hernández  
Monitor de minorías étnicas, Servicios Sociales, Ayuntamiento de Alzira

Adoración Reyes Aviñó Juan – Ulpiano  
Proyecto RIU

Irene Moreno Ortolá  
Farmamundi

Amelia García Navalón  
Cruz Roja

M<sup>a</sup> José Palomares Onrubia  
Fundación Manantial

Paloma Fernández Coletto  
Socióloga y periodista de El Periódico de Ceuta

Laila Mohamed Daoud  
Mujeres en zona de conflicto (MZC)

Paula Pérez Rojas  
Mujeres en zona de conflicto (MZC)

#### **Diseño y Maquetación**

Grupo Tariro y  
Casa Chiribirí

#### **Imprime**

ConArte

#### **Depósito Legal**

MU 1306-2023

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.

Este trabajo de investigación no habría sido posible sin la implicación de multitud de personas. La orientación, el relato de la experiencia y los conocimientos, han sido puestos a disposición del equipo de investigación por parte de los miembros del Gabinete Científico Asesor. Conocimientos, prácticas y relatos también nos han sido cedidos por las compañeras y compañeros de distintas áreas de intervención de la Fundación Cepaim que trabajan en el día a día en los territorios, pero su apoyo no se ha quedado ahí. También, han sido el nexo entre el equipo de investigación y las personas que han participado en el trabajo de campo (profesionales y ciudadanía), colaborando con la logística, desplazamientos, preparación de los espacios, proveedores, etc. Por último, este trabajo también ha sido posible, gracias los aliados y aliadas que día a día trabajan con Fundación Cepaim en los territorios, profesionales cuya participación en este estudio, es prueba más que evidente del magnífico trabajo en red que se desarrolla en los barrios y las ciudades para promover la convivencia y la cohesión social.

GRACIAS POR VUESTRA GENEROSIDAD



# Índice

P13	Introducción
P17	1. Marco teórico de esta guía
P18	1.1. Definición de Ciudad Mediadora
P20	1.2. Criterios que ha de reunir una Ciudad Mediadora
P25	2. Objetivos y metodología
P26	2.1. Objetivos
P27	2.2. Metodología
P27	2.2.1. Etapas, operativización y técnicas de investigación
P31	2.2.2. Criterios para la selección de territorios y participantes en el estudio de casos
P33	2.2.3. Criterios para la selección del territorio y participantes en el Grupo Focal
P35	3. Resultados
P36	3.1. Resultados del estudio de casos

P67	3.2. Resultados del Grupo focal
P67	3.2.1. Resultados por ponderaciones
P69	3.2.2. Resultados por valoración de los criterios
P79	4. Conclusiones y discusión
P80	4.1. Conclusiones Estudio de Casos
P84	4.2. Conclusiones del Grupo Focal
P87	4.3. Conclusiones generales de esta guía metodológica y principales limitaciones
P89	5. Bibliografía y fuentes
P91	Anexos
P91	Anexo I
P98	Anexo II
P100	Anexo III
P102	Anexo IV
P102	Anexo V





# Introducción

Esta Guía Metodológica es la segunda publicación desarrollada por Fundación Cepaim durante 2023 en el marco de un proyecto denominado Ciudades Mediadoras, un modelo de convivencia. Conocimiento, metodologías y herramientas para caminar de la coexistencia a la convivencia intercultural. Este proyecto se ha llevado a cabo durante la anualidad de 2023 y ha sido 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. En la cual, se recoge el trabajo desarrollado durante la segunda fase del proyecto.



Como se verá, principalmente ha consistido en aplicar empíricamente el modelo teórico de ciudad mediadora intercultural construido durante la primera fase. Dicho modelo, se ha sometido a estudio de casos en seis localidades españolas mediante los cuales, se ha analizado la existencia o potencial desarrollo de los criterios que ha de reunir una ciudad, para que pueda ser considerada como una ciudad mediadora intercultural. Posteriormente, este modelo ha sido validado cualitativa y cuantitativamente mediante el desarrollo de un Grupo Focal con profesionales de la mediación intercultural.

De los resultados obtenidos, se extraen una serie de conclusiones que podrán servir de guía para que los agentes sociales, con intereses compartidos en la integración y la convivencia intercultural- autoridades públicas, entidades sociales, asociaciones etc., puedan iniciar el camino de la construcción de una ciudad mediadora intercultural.

Por otro lado, el contenido de esta publicación se ha organizado de la siguiente manera: En primer lugar, se recoge el marco teórico empleado- definición y criterios de la ciudad mediadora intercultural-; en segundo, se describen tanto el objetivo general como los objetivos específicos alcanzados. Posteriormente, se presentan los resultados distribuidos en dos grandes bloques: estudio de casos y grupo focal. Finalmente, se recogen las conclusiones que constituyen un decálogo de directrices que se pueden seguir para llevar a la práctica el modelo de ciudad mediadora intercultural propuesto por la Fundación Cepaim.





# 1

## Marco teórico de esta guía

El marco teórico de esta guía metodológica es el principal producto desarrollado durante la primera fase del proyecto. Este marco quedó recogido en la publicación titulada Bases teóricas para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España (López-Carmona et al., 2023). Como se pudo comprobar, hasta el desarrollo de dicha investigación, no existía base empírica suficiente sobre la que sostener un marco teórico de las ciudades mediadoras interculturales y, por lo tanto, se tomó la decisión de construirlo mediante la aplicación de la teoría fundamentada.



A continuación, se describen brevemente los elementos clave necesarios para comprender la definición de ciudad mediadora obtenida, así como, los criterios que se desprenden de la misma. Cabe añadir que, quien desee ampliar información relativa a la construcción de este modelo teórico, podrá consultar la mencionada publicación.

El modelo teórico, se construyó a partir de conceptos preexistentes, como dos definiciones de ciudad mediadora (Moisan, 2022 y Alés, 2021), y los conceptos de Mediación y Mediación Intercultural (Giménez, 2013). Posteriormente, se contó con la colaboración de un amplio grupo de expertos y expertas en la materia (entre los que se encontraban los dos autores citados) quienes generosamente pusieron a disposición del equipo de investigación su bagaje y conocimiento, lo asesoraron y participaron como informantes clave en las distintas técnicas de investigación implementadas (entrevistas en profundidad y grupos de discusión). El resultado final, es la definición y criterios que se recogen en adelante.

## 1.1. Definición de Ciudad Mediadora

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 Moisan, 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.

## 1.2. Criterios que ha de reunir una Ciudad Mediadora

De la definición anterior se desprenden los criterios que debería reunir una Ciudad Mediadora, estos criterios son los trece que se recogen a continuación:

**Criterio 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.

**Criterio 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.

**Criterio 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, a través de un plan o estrategia de igualdad.

**Criterio 4.** 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.

**Criterio 5.** Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.

**Criterio 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.

**Criterio 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.

**Criterio 8.** Que el equipo de mediadores/as interculturales sea interdisciplinar y profesionalizados en la materia.

**Criterio 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, institucionalizando la profesionalidad de la mediación, con formación específica o acreditación en materia de mediación social y/o intercultural.

**Criterio 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, estable-



ciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación.

**Criterio 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.

**Criterio 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.

**Criterio 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.





# 2

## Objetivos y metodología

Una vez presentado el marco teórico de esta guía, a continuación, se describen los objetivos planteados en la investigación, seguidos de la metodología llevada a cabo para su consecución. Como se verá, la presentación se ha organizado en base a la descripción de la estrategia metodológica implementada.



## 2.1. Objetivos

Este informe recoge todo el trabajo desarrollado durante la segunda Fase del proyecto denominado Ciudades Mediadoras un modelo de convivencia. Conocimiento, metodologías y herramientas para caminar de la coexistencia a la convivencia intercultural. En particular, debemos recordar que el objetivo general de dicho proyecto es construir un modelo de ciudades mediadoras, donde la mediación impregne toda la ciudad y las administraciones se unan a la responsabilidad de transformar la ciudad en un espacio libre, solidario, de buena convivencia con la diferencia, solución pacífica de los conflictos y, todo ello, por el bien común. En definitiva, una ciudadanía consciente de los retos que la humanidad afronta actualmente, disponiendo de conocimientos y herramientas para la corresponsabilidad en la búsqueda de soluciones a los reclamos de este momento histórico. En respuesta a ello, el primer informe ofreció un Modelo Teórico de Ciudades Mediadoras, el cual también se ha presentado en el epígrafe anterior. En continuidad, la publicación que nos atañe en esta ocasión, constituye la constatación empírica de dicho modelo y, a su vez, ofrece las directrices que podrán servir de coordenadas para orientar a las autoridades públicas, actores y profesionales que lo deseen, a convertir sus ciudades en espacios activos de la mediación. Cabe añadir, que el objetivo general planteado ya en la primera publicación Generar un modelo metodológico innovador de Ciudades Mediadoras con los diferentes actores del territorio aplicable a nivel estatal, ha sido alcanzado en su plenitud mediante la implementación de esta segunda fase del proyecto. Como se verá, este objetivo general se ha obtenido a partir de la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- ① Constatar, en distintos territorios, la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios que configuran el modelo de Ciudad Mediadora establecido en la primera fase mediante la metodología del estudio de casos.

- ② Validar el modelo teórico desarrollado en la primera fase del proyecto mediante una metodología cualitativa (Grupo Focal).
- ③ Elaborar una guía metodológica que permita proporcionar a autoridades y profesionales de la intervención social directrices para que su ciudad pueda convertirse en mediadora.

## 2.2. Metodología

En consonancia con la anterior fase del proyecto, la metodología es también de enfoque cualitativo, si bien en la parte de clasificación de los criterios se ha desarrollado, a posteriori, una valoración cuantitativa. Las técnicas utilizadas en esta ocasión han sido el grupo de discusión y el grupo focal. Los epígrafes expuestos a continuación expresan, de forma sistemática, el procedimiento de investigación desarrollado. En un primer lugar, se abordan las diversas etapas en relación a la operativización y a las diferentes técnicas de investigación social. En un segundo lugar, se manifiestan los criterios de selección de los territorios y participantes.

### 2.2.1. Etapas, operativización y técnicas de investigación

La primera etapa se corresponde con una prueba piloto de los cuestionarios o pretest desarrollado mediante dos grupos de discusión. El primero estaba conformado íntegramente por personal técnico de entidades sociales y de la administración pública local, con experiencia en intervención comunitaria y en materia de mediación. Por su parte, el segundo grupo estuvo formado por la ciudadanía, por vecinas y vecinos de los diferentes territorios donde se desarrolló el pilotaje.

Ambos se realizaron durante el mes de julio de 2023. Los resultados de los mismos permitieron que el equipo de inves-



tigación pudiera analizar las dificultades, el entendimiento y la funcionalidad de los guiones diseñados para el estudio de casos (Anexos I y II, Guiones de los grupos de discusión). Posteriormente, se formalizaron las modificaciones y propuestas de mejora oportunas. Entre ellas, se destacó la necesidad de incidir en la transversalidad de la mediación en los diversos criterios del modelo de ciudad mediadora, y unido a la mediación intercultural. Del mismo modo, se simplificaron las cuestiones planteadas para cada criterio en aras de ofrecer un guion accesible a toda persona participante.

Durante la segunda etapa, desarrollada entre los meses de julio y octubre de 2023, denominada diagnóstico del modelo de ciudad mediadora, se llevó a cabo un Estudio de casos. A partir del mismo se desarrollaron un total de 12 grupos de discusión, dos en cada uno de los 6 territorios donde se llevó a cabo el trabajo de campo. Los grupos de discusión son técnicas grupales habitualmente empleadas para el estudio de casos en Ciencias Sociales, las cuales se centran en la comprensión de las dinámicas acontecidas en escenarios particulares (Eisenhardt, 1989).

Por su parte, el estudio de caso es una manera de organizar los datos en relación a una unidad seleccionada. Esta particularidad se caracteriza por ser un fenómeno contemporáneo y dotado de cierta complejidad, o como señala Stake, un estudio que debe abarcar la complejidad de un caso singular (Stake, 1994). Así, el fin último de este estudio de casos no fue obtener resultados representativos extrapolables a un universo de análisis, sino constatar, en distintos territorios, la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios que configuran el modelo de Ciudad Mediadora establecido en la primera fase.

Cabe señalar que, se realizaron dos grupos por cada una de las ciudades visitadas, siguiendo siempre el mismo esquema: 1 grupo de personal técnico y 1 grupo de ciudadanía en cada

una de las seis ciudades. Este trabajo se llevó a cabo entre los meses de julio y octubre de 2023. También, conviene destacar que todos los grupos fueron dinamizados por dos integrantes del equipo de investigación contratadas en el marco del proyecto, una con perfil de investigación y otra de desarrollo comunitario e interculturalidad.

Del mismo modo, para la configuración de los grupos, estuvieron presentes también profesionales del ámbito del desarrollo comunitario y la mediación intercultural de la Fundación Cepaim quienes, además de su colaboración, ayudaron en la logística, en la selección y localización de participantes (siguiendo las indicaciones del equipo de investigación), a través de sus intervenciones, contactos telefónicos e invitaciones por correo electrónico.

En los grupos de personal técnico, mediante un guion de ejes temáticos semiestructurados y con preguntas abiertas, se exploró la existencia o ausencia en su ciudad de cada uno de los trece criterios recogidos en el epígrafe anterior, así como la potencialidad de su implementación en aquellos casos donde no existiera. También, se contrastó con los grupos de ciudadanía el conocimiento de la existencia o no de dichos criterios y su potencialidad de incorporación al escenario social, aunque en este caso mediante preguntas abiertas y accesibles a la diversidad cultural, discapacidad, u otras circunstancias para garantizar la participación de todas las personas. Del mismo modo, se les solicitó sus valoraciones sobre algunas cuestiones específicas en su territorio y la necesidad de su abordaje mediante la mediación intercultural.

En la etapa tercera, que tuvo lugar durante el mes de octubre de 2023, se implementó otra técnica de investigación. En este caso, se llevó a cabo un grupo focal con profesionales de la mediación intercultural, tanto del área de Acogida y Protección Internacional como del área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo comunitario de la Fundación Cepaim.

El fin de este grupo ha sido validar el modelo teórico mediante el contraste empírico entre profesionales y ciudadanía, en aras de poder extraer conclusiones relevantes de carácter práctico para la guía metodológica. Es decir, corroborar, de manera más amplia a través de los citados profesionales, que estos 13 criterios deben formar parte del modelo de Ciudad Mediadora. Asimismo, mediante de un sistema de ponderación (Anexo III), se han clasificado en orden de importancia.

En este grupo participaron un total de 14 profesionales de la mediación intercultural pertenecientes al equipo estatal de la Fundación Cepaim. El desarrollo del mismo se ha fundamentado en dos partes: en un primer momento se han presentado los criterios señalados en la primera fase del proyecto, de los cuales no se les había proporcionado ninguna información. Una vez expuesto y explicados, se les pidió, a cada participante, que clasificaran, cada uno de los criterios, en una sola de las siguientes categorías:

**Imprescindible.** Sin ellos la ciudad no puede ser mediadora.

**Recomendable.** Su existencia mejora la ciudad mediadora.

**Complementario.** Amplía, aunque la ausencia de ellos no impide que la ciudad sea mediadora.

Para poder ponderar, el equipo investigador asignó, tras la celebración del grupo focal, a cada una de las tres categorías un valor específico, siendo 5 puntos para la categoría de imprescindible, 3 puntos para los criterios señalados como recomendables, y 1 punto para los considerados complementarios. De esta manera, se estableció una escala Linkert con tres opciones de respuesta. Lo que permitió clasificar la importancia de cada criterio de manera cuantitativa, mediante una valoración cualitativa.

Tras esta clasificación, se procedió a la segunda parte, donde se les pidió que explicaran las razones que los habían llevado a situar cada criterio en cada categoría.

Este proceso ofreció la posibilidad de validar los criterios teóricos trabajados, pues en la propia clasificación y posterior argumentación de ésta, se evidencia si los diferentes criterios expuestos obtienen el apoyo y valoración suficiente para considerarlos esenciales dentro del marco teórico de la Ciudad Mediadora.

La cuarta y última etapa, consistió en la elaboración de la guía metodológica propiamente dicha. En esencia, la guía es esta publicación y las principales conclusiones de la misma. Conclusiones que están inspiradas en la interpretación de los resultados de la publicación anterior (Bases teóricas), del estudio de casos (grupos de discusión) y del grupo focal (ponderación). Cabe añadir que, para la elaboración de esta guía, también se han incluido las recomendaciones aportadas por las personas expertas participantes en el grupo de discusión, llevado a cabo durante la primera fase del proyecto.

## 2.2.2. Criterios para la selección de territorios y participantes en el estudio de casos

En este apartado, se describen cuáles han sido los criterios seleccionados para la elección de los territorios y las personas participantes en el trabajo de campo realizado. En concreto esta selección se basó en los siguientes requisitos:

1. Presencia en el territorio de equipos de desarrollo comunitario e interculturalidad de la Fundación Cepaim, con histórico de intervención de al menos 1 año de antigüedad.

2. Existencia en la ciudad de barrios diversos: por diversidad de orígenes, diversidades culturales, religiosas, étnicas, discapacidad, entre otros.

3. Desarrollo de proyectos de mediación intercultural o relacionados con la misma, y gestionados por la propia entidad u otras entidades, tanto públicas como privadas.

4. Existencia de redes comunitarias públicas y/o privadas que trabajan en dichos municipios.

5. Zona 1- ciudad de más de 40.000 habitantes.

6. Zona 2- ciudad de menos de 40.000 habitantes.

En líneas generales, todos los criterios de selección están inspirados en la necesidad de generar un ecosistema que permita implementar la metodología planteada, el Estudio de casos. En particular, lo que se ha promovido mediante la implementación de estos criterios ha sido la creación de laboratorios ciudadanos, concebidos como un entorno experimental donde se someten a escrutinio, debate y desarrollo de las ideas y proyectos de innovación social (La Ponte-Ecomuséu, 2020: 249).

**Cuadro 1.** Grupos de discusión de personal técnico y ciudadanía según territorios

TERRITORIO	ZONA	PARTICIPANTES GDT	PARTICIPANTES GDC
Ciudad 1	1	8	5
Ciudad 2	2	5	7
Ciudad 3	2	14	8
Ciudad 4	2	9	8
Ciudad 5	1	9	5
Ciudad 6	1	7	7
Total		52	40

Fuente: Ciudades Mediadoras, Fundación Cepaim 2023; elaboración propia. En anexos IV y V se amplía información recogida en este cuadro.

En estos estudios de caso participaron un total de 92 personas. De las cuales, 52 eran profesionales que participaron en los 6 grupos de discusión y 40 personas de la comunidad integrantes en los grupos de ciudadanía (cuadro 1).

En cuanto al perfil del personal técnico participante en los grupos de discusión. Se trató principalmente de profesionales de entidades del tercer sector y administración pública vinculados a las áreas de empleo, formación, salud y vivienda. A su vez, se ha tratado de personas vinculadas o relacionados con la mediación social e intercultural.

Respecto al perfil de los y las integrantes de los grupos de ciudadanía, se trataba de personas de diversas nacionalidades, creencias, culturas, etc. También se han integrado en estos los grupos, personas recién llegadas a los territorios y personas con residencia de más de cuatro años.

### 2.2.3. Criterios para la selección del territorio y participantes en el Grupo Focal

Siguiendo la lógica del laboratorio ciudadano expuesta en el epígrafe anterior, se celebraron unas jornadas de encuentro con profesionales de la mediación intercultural en la ciudad de Valencia. En estas jornadas, se organizó un espacio destinado para el desarrollo del Grupo Focal, en el que participaron, tal y como se ha comentado, 14 profesionales de la mediación intercultural de Fundación Cepaim. Los criterios para la selección de dichos profesionales fueron los siguientes: 1. Contar con formación en mediación intercultural; 2. Contar con más de un año de experiencia de trabajo en la materia y 3. Diversidad de orígenes, culturas, géneros y territorios.





# 3

## Resultados

Conocido el marco teórico y metodológico de esta guía, esta sección muestra los principales resultados alcanzados. Como se podrá ver, estos están presentados en dos bloques centrales. En el primero se recogen los resultados relacionados con la constatación en los distintos territorios, de la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios mediante la metodología del estudio de casos. En el segundo, los relativos a la validación del modelo teórico mediante la técnica del Grupo Focal.



### 3.1. Resultados del estudio de casos

Como se ha planteado anteriormente en el marco teórico, los criterios para que una ciudad sea considerada mediadora nacen de la definición obtenida. Dichos criterios son el punto de partida en el análisis presentado en este epígrafe de contraste, el cual supone, la constatación empírica de la existencia o no de cada uno de ellos en los seis territorios donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo. Cabe recordar que este análisis se ha nutrido de los discursos de las personas que han participado en los grupos de Personal Técnico y de Ciudadanía.

El **Criterio 1** establece la existencia de un *Plan Comunitario* en el territorio o ciudad y así se planteó en los distintos grupos. Unánimemente, tanto profesionales como ciudadanía manifestaron que no existía en ningún municipio, un plan específico vinculado a la mediación o, al menos, que se tuviera conocimiento del mismo. No obstante, a pesar de la carencia o desconocimiento de dicho plan comunitario de mediación, se indicó que anteriormente había existido alguno. Asimismo, se señaló la existencia de planes similares a los de mediación por estar vinculados a la misma, como los Planes de Cohesión Social, establecidos éstos a nivel de comunidad autónoma. Del mismo modo, ante la inexistencia de este criterio, algunos/as profesionales han manifestado la importancia del mismo por el valor comunitario y su aportación al progreso social que supondría para su ciudad. Otra situación que se ha constatado es la elaboración de alguna propuesta o borrador de plan de cohesión autonómico, aunque aún no ha visto la luz, como ha señalado un participante de una de las ciudades.

*En la Administración Pública, en el Ayuntamiento no existe un Plan como tal. Sí que existe la mediación que se pueda hacer desde cada departamento (TA3).*

*A nivel público, yo no conozco nada (CA5).*

*No existe aquí un plan integral de mediación, pero sí desde los diferentes enfoques, concretamente más desde el proyecto de dinamización comunitaria (TMA5).*

*Bueno, el único que he visto es uno del Ayuntamiento de Valencia, un Plan del año 2017 o 2018 (...) y habla de la figura del mediador (TA5).*

*Como tal definido no está, pero que es fundamental, sino no estaríamos aquí, entendemos la necesidad del trabajo comunitario, la mediación es fundamental para cohesionar y trabajar con la población (TM8).*

*Autónomicamente, están los Planes de Cohesión Social, un instrumento muy similar (...) en principio deberían de ser participativos (...) El Ayuntamiento, por la información que tengo, habría estado configurándolo (mediación), están en ello, pero no se ha publicado (TA9).*

*Lo que sí hay es el Plan de Cohesión Social, y hay una línea que es de mediación (T08).*

En continuidad con los planteamientos de este criterio, también se especifica, como alternativa a la ausencia de un plan, la existencia de *programas, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica*. Ante esta pregunta concreta, la respuesta en la globalidad de las seis ciudades fue la existencia de diversos programas u otros instrumentos, más o menos relacionados con la mediación o mediación intercultural, tanto públicos como privados.

*No existe un plan integral de mediación, pero sí desde los diferentes enfoques, más desde el proyecto de dinamización comunitaria, creo que es donde está el mayor peso (TMA8).*

*Si es de mediación intercultural, no conozco. De mediación, hace poco, el colegio de abogados ha puesto a disposición de la gente, de manera gratuita (CA1).*

*Creo que en el Plan Camino hay una parte de mediación. Es un plan del ministerio, de la UE. Son 4 años y había mucha gente, Médicos sin fronteras y Cruz Roja. En nuestro caso, empezamos con una mediadora, y ahora tenemos cinco (TN4).*

*Las entidades sociales son las que se encargan de la mediación intercultural aquí (CC1).*

Otra cuestión tratada en este primer criterio es la transversalidad de la mediación por las distintas áreas o sectores del municipio con la pregunta: ¿Existen planes o programas de mediación sectoriales (sanitario, educativo, servicios sociales...)? En este sentido, los discursos incidieron mayoritariamente en el entorno educativo y, especialmente, en programas desarrollados por entidades sociales. No obstante, en algunas ciudades la mediación también se extiende a otras áreas como servicios sociales, salud, empleo o vivienda. Un caso especial es la mediación intra-judicial en el ámbito civil y mercantil regulada y promovida desde los propios juzgados en pro de sortear las sesiones judiciales y sus conflictos.

*El programa de mediación del colegio, de Cepaim (TMA4).*

*Aquí está el Rasinet, para la vivienda de los inmigrantes sí hay mediación (CM2).*

*En vivienda atendemos al colectivo más vulnerable y es muy difícil si no hay mediación, y luego mantener la vivienda, surgen muchísimos conflictos (TM2).*

*Soy la primera mediadora intercultural, contratada directamente por el Ayuntamiento en el programa de Apoyo a Servicios Sociales, durante un año (...) aunque siempre se ha trabajado con entidades privadas. Hay otro Programa de inmigración, del Ayuntamiento también, han pedido un mediador (TN5).*

*También está el servicio de mediación para procesos judiciales en divorcios, entre trabajadores y empresas (...) yo lo solicito (TMA11).*

Además, se indagó si dichos recursos o instrumentos de mediación han sido construidos 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. En líneas generales, la elaboración de los instrumentos no suele ser participativa. En algunos casos, dicha configuración se ha realizado a través de las valoraciones y necesidades detectadas por el personal técnico. Por otro lado, se advierte que, si bien en algunos casos la elaboración de instrumentos relacionados con el ámbito aquí tratado llega al espacio político, los procesos participativos de confección de herramientas quedan desvanecidos conforme se incrementa el nivel de responsabilidad. Aun así, se manifiesta que en la elaboración de los programas de distintas entidades sociales se ha incluido la participación.

*Son fruto de la necesidad de emergencia, no son instrumentos elaborados (...) La ciudadanía no participa (...) el servicio de mediación no comprendió un proceso participativo (TA5).*

*No, no se hace participativamente, se hace a nivel profesional (TMA11).*

*Los proyectos que han salido han sido desde las necesidades que hemos detectado las técnicas, desde mesas que también hemos tenido con vecinas y vecinos (TMA9).*

*Sí que se hacen esfuerzos para generar participación, pero cuando las decisiones a nivel política llegan a ciertos escalones, no se llega a considerar la participación (TM3).*

Finalmente, se preguntó si los distintos tipos de mediación están incluidos en dichos instrumentos: Si el plan, o los instrumentos mencionados anteriormente, incluyen la mediación preventiva, rehabilitadora y/o transformadora. En relación a las respuestas



obtenidas, la mediación preventiva y rehabilitadora son las dos que mayoritariamente están presentes en las diversas cuestiones, conflictos y áreas de intervención. No obstante, en situaciones de vivienda están inmersas las tres modalidades como señalan los discursos. En definitiva, la modalidad de mediación está más influenciada por las características de los propios programas o instrumentos que establecen los límites de sus intervenciones, sus campos de actuación y momentos.

*Dependen de la intervención puede ser individual o colectivamente, de cuál es el objetivo del programa y hasta dónde puede llegar (TN5).*

*Vivienda es rehabilitadora, transformadora y también preventiva porque ante el colectivo difícil que atendemos tienen un difícil acceso a una vivienda (...) Hay que marcar bien el acuerdo por ambas partes en el alquiler (TM2).*

Del enfoque intercultural se desprende una serie de valores hegemónicos que constituyen los grandes pilares de la interculturalidad. En consonancia con ello, el **Criterio 2** establece que una ciudad se convierte en mediadora si ésta 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. A continuación, se expone el análisis detallado por cada uno de estos tres fundamentos. En cuanto a la equidad, las seis ciudades, por unanimidad, consideran que sus respectivos municipios no son equitativos o justos, tanto desde el tejido técnico como la ciudadanía; y, además, es resaltado este principio como un reto a conseguir. Esta falta de equidad se evidencia por la desigualdad social existente (económica, de recursos, de condiciones de vida) entre distintos barrios o colectivos.

*No solo no es equitativa, sino que es desigual. La distribución socio-económica, a nivel territorial la segregación socio-espacial es clara. El poder económico y político está en manos de personas de origen o de cultura determinada (TC3).*

*Directamente no. Creo que no hay igualdad en ningún aspecto, se están perdiendo muchos valores, no solo entre culturas, sino entre los españoles. Vale el dinero, el poder (CN3).*

*No tanto como nos gustaría. Un principio fundamental y finalidad de todos los que estamos aquí es que sea eso (TM8).*

*Me parece una ciudad con bastantes muros invisibles, a nivel de barrios, de desigualdad social, que es muy evidente cuando llegas desde fuera (TA4).*

*Algunos barrios sí, para otros no. Nosotros estamos en el no (...) la ciudad no es justa (CM5).*

Estas situaciones de desigualdad se dan mayoritariamente, según las personas participantes en los grupos, en la población de origen migrante. Por una parte, la situación de irregularidad administrativa implica la aceptación de empleos donde las condiciones de trabajo y salariales están por debajo de unos mínimos razonables. Al mismo tiempo, existe un componente racial, el cual dificulta la integración de las personas migrantes en el conjunto de la sociedad y, por ende, las posibilidades de mejora en las condiciones de vida.

*Las personas inmigrantes sin documentación no tienen ningún derecho (TMA8).*

*Es una ciudad muy rica. Hay mucho dinero y hay mucha pobreza (...) El contexto económico trae a la ciudad al trabajador pobre (...) contratos de mes a mes (TA5).*

*Está bastante polarizada esta ciudad. Para los ricos sí, para los pobres no porque no se piensa en ellos dándoles recursos a las asociaciones que cuidan de los pobres (CA1).*

*Hay mucho miedo a mezclarse... en la cabalgata de reyes dicen ¿por qué tiene que pasar por allí, nada más hay personas musulmanas? Miedo constante a perder mi cultura, miedo a que la ciudad pierda su españolidad (TC6).*

*Hablaría de falta de medios (...) Problema de leyes, tienen que aplicarse (CM2).*

De modo genérico entre los grupos de discusión, el ámbito de la vivienda es en el que se dan en mayor medida las desigualdades indicadas en el párrafo anterior. Los bajos ingresos, el precio, tanto de compra como de alquiler de una vivienda, y la discriminación son factores determinantes para una exclusión residencial que agudiza la inequidad en el resto de ámbitos sociales.

*Se nota en la vivienda. Llevo también mediación de vivienda y ves que hay mucho trabajo, pero es de peón (...) Muchísima gente viene de otras zonas, vienen en coche y es un coste (...) Aquí tampoco quieren alquilar (TA4).*

*Y prejuicios (...) hay gente que a personas de otra cultura no quiere alquilar (TMA14).*

*Muchas veces te alquilo, pero sin contrato (TN4).*

*Ahora se quedan a dormir en el coche (TA1).*

*En la vivienda muy difícil. Quieren nóminas y esas cosas. No tengo papeles, al final encuentra un piso que no puedes vivir (CMA4).*

*Por la ley me puedo empadronar en cualquier sitio, en la calle o en un asentamiento o chabola, puede empadronarse. Cuando es una casa privada, como Ayuntamiento no puedo generar un conflicto, no es mi competencia, no puedo empadronar. Ahí está el círculo (TN5).*

Un menor nivel de equidad, consecuentemente, conlleva mayores dificultades para ser una ciudad inclusiva con la diversidad. Como se ha mencionado anteriormente, este valor constituye el segundo principio de la interculturalidad y así se ha planteado a los distintos grupos. En líneas generales, las ciudades no suelen ser inclusivas con la diversidad. Aún persisten diferencias sociales por motivos étnicos, por la inaccesibilidad a recursos ante la carencia de regulación o por la inexistencia de un espacio de convivencia pleno. Puesto que, de facto, el peso de la inclusión recae principalmente sobre las entidades sociales más que en los dirigentes o administraciones públicas, ésta se ve ralentizada, sino obstaculizada.

*Se está en ello, pero todavía no hay inclusión (TMA11).*

*No podemos decir que haya una ciudad inclusiva, que sea equitativa (TA1).*

*Acaban de ser las fiestas, por la simple oferta musical no vi gente de otras culturas (...) es una imagen de que no es una ciudad inclusiva (T01).*

*No se convive, se cohabita (TMA9).*

*No, porque primero con lo que chocas es con los papeles. Si no tienes empadronamiento, ya no te podemos atender. Ahora, Servicios Sociales ha hecho un recurso de emergencia para gente sin papeles (CA5).*

*Se está trabajando en ello, desde las entidades (TMA4).*



El tercer principio alude a la existencia de condiciones para una interacción positiva en la ciudad. A este respecto, los discursos reflejan que, si bien pueden concurrir dichas condiciones, no llegan a producirse, de forma mayoritaria y constante, buenas relaciones. Desde los grupos de discusión ciudadana se contemplan interacciones de discriminación, prejuicios entre culturas o, incluso, diferenciación entre géneros.

*No se dan, pero sí se podrían dar. Todo es favorable para que se dé, es una ciudad pequeña, donde todo el mundo se conoce, muchos fondos europeos, todo es accesible (TC1).*

*Depende de dónde estés, en qué condiciones, en qué contextos... Aquí a veces hay condiciones para ponerte en riesgo (TA5).*

*La diferencia entre ciudadanos que viven en el centro y en la periferia. En los colegios también hay mucha diferencia, importa si se llama García o Mohamed (CC3).*

*Muchos casos de discriminación, te alquila y luego resulta que no hay vivienda. Y no pueden denunciar porque tienen su expediente de expulsión. Ellos prefieren aguantar (TM2).*

*Una mujer con pañuelo no es igual que una mujer sin pañuelo. No es igual una mujer marroquí (...) También hay rechazo por la comunidad árabe hacia una mujer que no lleva el pañuelo. Los españoles te saludan cuando no lo llevas (CMA5).*

En cuanto al desarrollo comunitario, se destacan ciertas actuaciones y pequeñas acciones dinamizadoras de encuentros, de fomento de las relaciones y el intercambio, asentadas en metodologías participativas. Del mismo modo, se alude a la posible buena convivencia si todas las personas tienen las mismas condiciones.

*En todo el tema de la acción comunitaria, se han puesto en marcha diferentes programas, algunas acciones más pequeñas (...) se está trabajando con la metodología participativa, es fomentar las relaciones entre las personas (TA1).*

*Que todo el mundo tenga las mismas condiciones para una convivencia positiva (CM1).*

El **Criterio 3** aborda las cuestiones de género en las ciudades mediadoras indicando 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. Cabe considerar que este contenido es de obligado cumplimiento para las administraciones y las empresas con plantillas superiores a cincuenta trabajadores. Sin embargo, la inclusión de la igualdad puede ser diferente según el contexto y territorios, como señalan los discursos de los y las participantes a este respecto, dependiendo del área que se valore, o en qué aspectos. Entre ellos, se destaca positivamente el uso del lenguaje inclusivo en algunas áreas como educación, servicios sociales, o las entidades sociales defensoras de la perspectiva de género.

*Dependen de lo que estemos hablando (CC1).*

*Hoy en día se tiene en cuenta todo esto, el lenguaje inclusivo. Sí que es verdad que desde Servicios Sociales esto es un criterio (TA2).*

*Tenemos la perspectiva de género en lo que se puede. Han empezado a ejercerse los puntos lilas, está el servicio de atención que aboga todo el tema LGTBI, diversidad sexual socio-afectiva (T08).*

*No hacemos absolutamente nada sin esa transversalidad de género. Somos muy rotundas en esto, porque lo hacemos desde una perspectiva cultural y feminista siempre (TN2).*

*Parte de los centros educativos ya están construidos y cada vez más consciente de que no tienen la perspectiva de género en cuanto a su distribución, uso del patio (TA5).*

*Una lucha del centro de la mujer es la perspectiva de género. Que esto se extienda a toda la entidad. Nosotras trabajamos con perspectiva de género (TMA11).*

No obstante, la perspectiva de género aún no está presente en todas las áreas, como así ha sido manifestado por el personal técnico participante en este estudio. En este sentido, la salud mental, minorías étnicas, el espacio físico del territorio o la propia administración de urbanismo son algunos de los ámbitos señalados con necesidades de mejora en este sentido, y, en definitiva, con una mayor dificultad para las mujeres.

*Desde el ámbito de la salud mental, la perspectiva de género no está tan currada, en el trato, incluso en los tratamientos (TA4).*

*Por lo general no, no existe, para nada se dan espacios realmente esa transversalidad en igualdad, no se da (TM5).*

*Añadiría que eso se puede extrapolar a las minorías étnicas. Creo que hay un prejuicio más fuerte en la exigencia que le pedimos a las mujeres que representan a otras culturas (TA9).*

Respecto a los grupos de ciudadanía, se les preguntó por la participación de hombres y mujeres en las actividades de los barrios o ciudad. En general, se ha manifestado que el tipo de actividad influye sobre la participación de los sexos, generando espacios o actividades diferenciados por género, es decir, actividades masculinizadas y actividades feminizadas.

*En el AMPA de los institutos sólo van mujeres. Actividades que sean más solidarias, casi todo van mujeres. En la política, más los hombres (CC1).*

*Según lo que sea van más mujeres. Un curso de pintura, hay 1 hombre y 10-12 mujeres (CM5)*

*Las mujeres participan más (CMA2).*

*En las que he estado hay 90% mujeres y 10% hombres (CN6).*

El **Criterio 4** trata sobre la disponibilidad de herramientas de mediación para actuar sobre la diversidad de situaciones que se pueden presentar. El propio criterio establece 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. En este sentido, se indica que la principal herramienta existente en los territorios participantes, es el propio tejido asociativo. Se considera que éste constituye un instrumento de trabajo en red y colaboración mutua, que favorece el impulso de actuaciones de mediación. En sentido contrario, se advierte de la insuficiente implicación de la administración pública, la cual genera pocos recursos al respecto, siendo éstos puntuales y temporales.

*Creo que, siendo un territorio muy chiquitito, mira la cantidad de asociaciones sociales que hay. De alguna manera tenemos unas herramientas en red (TMA9).*

*Se ha hecho algunas cosas. Pinceladas, se ha hecho formación a técnicos con perspectiva intercultural, espacios de convivencia, aunque no se ha hecho sistemáticamente (T03).*



*Es llamativo porque aquí hay 73 asociaciones de vecinos. La mayoría tienen locales, pero no se destinan al uso de la comunidad. Algunos se utilizan para actividades privadas, otras a lo mejor jugar al bingo, preparar villancicos, que no me parece excluyente (TC4).*

Además de las herramientas o metodologías, se preguntó por los instrumentos o cuestiones que faltarían y serían adecuados que estuvieran. En respuesta de los y las participantes, son varios quienes inciden en la demanda de la participación de la Administración Pública. Por otro lado, se insta a la formación en la materia de mediación y a la incorporación de más profesionales de éste ámbito.

*La Administración no se lo ha planteado (TMA6).*

*Incluso formación a mediadores naturales que tengan herramientas y sean más profesionalizados (T01).*

*Fomentaría más la contratación de personas formadas (...) más inversión económica en espacios (TN2).*

Por su parte, el **Criterio 5** establece que se garantice la participación activa ciudadana en toda su diversidad. En cuanto a los instrumentos o elementos que promuevan la participación activa, el personal técnico señala ciertos logros, aunque el balance es insuficiente para alcanzar la participación activa. Entre las causas aducidas, se apunta a que algunas vías, iniciadas en el pasado, no han tenido continuidad, así como al hecho de que las existentes no se extienden a todos los ámbitos, espacios, o sectores de la población.

*Presupuestos participativos se hicieron el año pasado (...) Conexiones Vitales busca generar esas estructuras y participación durante la toma de decisiones, esté implicado el Ayuntamiento, acciones municipales (...) participación de grupos vecinales (...) (TM6).*

*Era el primer Plan Local en el Ayuntamiento. Estuvo participando hasta que se fue el EDATI. Este año no ha habido ninguna reunión. Había participación ciudadana de la zona. Sigue porque nadie lo anuló, pero no está activo. (...) Había varias mesas sectoriales (TN5).*

*No todo lo que necesitamos. En estos momentos está en stanby, parado, tenemos una Mesa comunitaria. Trata de empleo, educación y demás, pero por la pandemia, está paralizada hasta que se apruebe el Plan de Inclusión (TA3).*

*No sólo que estén, sino que sean inclusivos, que vaya una persona y no entienda (T02).*

*Muy poquito, nos falta mucho (...) Depende de los sectores. En el tema económico sí hay una población bastante activa, en los temas sociales hay muy poquito (...) los horarios (TMA6).*

Cabe destacar diversas circunstancias de la realidad comunitaria, expuesta por el tejido técnico, que marcan un punto de inflexión en la participación ciudadana: el reconocimiento de la propia ciudadanía es el elemento inicial para la misma y, para algunas personas, está condicionada por tener o no regularizada su situación administrativa. Por otro lado, las segundas generaciones, nacidas aquí, debido a factores socioeconómicos y sociopolíticos, tampoco están accediendo a la participación ciudadana. Además, la mayoría de las actividades tienen un previo pago y hay grupos poblacionales que no disponen de capacidad económica para asumirlo, limitando así su acceso a la participación como ciudadanía.

*Y sin contar el proceso migratorio a nivel legal que envuelve unas cosas muy estructurales que son a nivel leyes migratorias, que es lo primero. Si no soy ciudadano, ¿de qué ciudadanía estamos hablando (T01).*

*Ya tiene generaciones nacidas aquí (...) que no están accediendo a nada (T08).  
Es una actividad de pago y hay mucha gente que no puede pagarla (TMA12).*

A la ciudadanía se les planteó por la motivación de la participación activa de la sociedad. A este respecto, señalaron que se encuentra en un proceso lento, y, que la existencia de recursos o profesionales dinamizadores de la participación son facilitadores para la misma, incluso para fomentar la participación intercultural.

*La primera vez curiosidad (CN2).  
Como dan el cheque merienda, le ponen una condición (CMA5).*

*En la participación, la población no está concienciada, ni mucho (CA1).*

*Esto se está moviendo algo, poco a poco. Aquí en este barrio les cuesta muchísimo (...) Entre las Conexiones Vitales y lo que nosotros estamos haciendo por otro lado. Nos estamos gustando cada vez más. El otro día hicimos una salida de limpieza por el barrio (CM5).*

*Nosotros nos enteramos, pero la gente de la periferia no se entera (CC4).*

*Hay que buscar estrategias para involucrar a las personas inmigrantes (...) Darles la oportunidad e importancia para que participen (CA2).*

El trabajo en red es un ingrediente esencial para esta construcción mediadora, por lo que el **Criterio 6** propone 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. Los discursos

del personal profesional coinciden en la existencia de un amplio trabajo en red en los territorios y poniendo en valor el propio encuentro desarrollado en el marco de este proyecto. No obstante, también presentan necesidades de mejora, relativas a la forma de desarrollar el trabajo colaborativo, coordinado y cooperativo. En algunas ciudades la interacción es más desde el interés o perspectiva particular. En otras ocasiones, se actúa sólo sobre cuestiones prioritarias y un mayor valor de la riqueza cultural y diversa de las ciudades.

*Las mesas estas que se han ido creando a nivel municipal y que ha permitido trabajar algo en el curso (...) Ya no solo encuentro, son espacios de encuentro de personas, de entidades, en una feria, en espacios distintos (TM8).*

*Hay colectivos y puntos de encuentro muy chulos, pero muy endogámicos (...) echo en falta que sean más mixtos en intereses, colectivos, o contenidos (TA8).*

*Tenemos una ciudad muy rica culturalmente... es mucho apagar fuegos (T04).*

*Lo que veo del trabajo en red es que todavía algunas entidades no se conocen (TM4).*

La dinamización y la gestión del trabajo en red fue otro aspecto surgido en el debate del personal profesional, resaltando que, a veces, lo gestiona la Administración y, en otras, está más desde la ciudadanía. En este contexto, los participantes también inciden en la falta de implicación por parte de quienes toman las decisiones desde la Administración, en la comunicación y coordinación con el personal técnico público y privado, y en el conocimiento de la realidad social. Además, de las peculiaridades de las zonas rurales donde la capacidad económica es reducida. Del mismo modo, el trabajo red no alcanza a todas las áreas públicas y, no menos importante, la participación es solo técnica, sin participación de la ciudadanía.



*Unos los gestiona la Administración y otros que están más desde la ciudadanía (TA4).*

*Falta de iniciativa del Ayuntamiento. Luego, para colaborar nos prestan su atención, pero no tiene la iniciativa (TMA11).*

*No todas las áreas de la Administración están implicadas. Y los de arriba, los que toman las decisiones, deben estar con los técnicos, no solo los técnicos. Los que toman las decisiones no se sientan en la mesa, no saben la realidad que tocamos los que estamos en la calle (TN5).*

*Los pueblos son Ayuntamientos que no tienen un equipo técnico. Ármalo en cuatro días y con un tiempo de inicio y fin. Luego puede que continúe o no (TMA14).*

*Estoy en muchas mesas de trabajo, pero esto es mío, esto es tuyo (...) No la ciudadanía, es técnico (T05).*

Por su parte, la ciudadanía también incide, por un lado, en el valor del trabajo en red constituyendo una oportunidad para algunas entidades, en especial del colectivo de inmigrantes. Y, por otro lado, en la falta de implicación de la Administración, la inaccesibilidad con ella, su escasa o nula respuesta; o el reclamo de la participación de la ciudadanía en los problemas de sus barrios o ciudades.

*Como asociación, era una oportunidad celebrar esta feria de asociaciones y, como asociación de inmigrantes que están aquí, no tenemos recursos ni muchas posibilidades (CA2).*

*Muchas veces, la Administración nos manda gente con problemas que ni ellos mismos pueden dar respuesta. Después, quieres explícales y son súper inaccesibles (CC2).*

*Veo la dificultad que tiene la entidad para encontrar un espacio y realizar actividades. Dificultad con el Ayuntamiento. Luego, he visto venir a rodar una película y le dan todo (CN6).*

*Como ciudadano puedo ir al teatro, al centro de salud, pero no puedo ir a un foro donde se estén debatiendo cosas que tengan que ver con la ciudad y los problemas (CA1).*

*Está la asociación de vecinos, pero son para cosas de los vecinos. No hay conexión con otras entidades (CN3).*

Otro elemento esencial es la co-participación de las Administraciones Públicas como plantea el **Criterio 7**, estableciendo 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. En cuanto a la participación de las instituciones públicas, ésta está dirigida por intereses particulares, por estrategia política, por necesidad de mayor respuesta a determinadas problemáticas y desde una posición jerárquica, como así lo afirman las personas participantes.

*Actúan de forma clientelar, esta asociación me cae bien o porque conozco a la persona, o porque me interesa ese segmento para que me vote, entonces te apoyo (CN6).*

*No, la Administración no ha tenido una participación activa. Cuando hay una necesidad y no hay otro remedio (TN4).*

*Cuando hemos querido hablar con el alcalde de la ciudad, no nos ha recibido (...) el delegado de gobierno, tampoco nos ha recibido (CM5).*

*Sigue el criterio: favorecen, sí apoyan (TMA10).*

*Desde la acción comunitaria sobre la petición*

*de utilización de espacios públicos para crear esos espacios públicos, la Administración no ha tenido esa posición de igualdad (TN2).*

Respecto a las áreas con apoyo institucional, el personal técnico ha destacado sólo algunos sectores, vinculados principalmente a Servicios Sociales, salud o vivienda, ésta última en aspectos relacionados con la problemática de habitabilidad en asentamientos informales.

*Un par de sectores, pero el resto no. Pues, servicios sociales, salud, vivienda, poco más (TM8).*

*Servicios Sociales sería lo más afín a la interculturalidad y más concienciado está (T05).*

*En otras sí. Con los asentamientos radicalizados, es el Ayuntamiento quien se ha puesto en contacto con toda la red de asociaciones con el objetivo común de erradicarlos (TN3).*

La dotación de recursos económicos es una cuestión a considerar por parte de la Administración y, también, planteado en este criterio que, 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. A este respecto, los discursos señalan que la financiación suele ser escasa, y un aspecto más arduo. Principalmente recae sobre la gestión y el peso del tejido asociativo; en otros, se han establecido convenios con algunas entidades y sobre áreas o programas específicos. Del mismo modo, también depende de la persona que ostenta el cargo, de las funciones gestoras o la ideología de quien dirige las entidades públicas. Otra trascendencia de la dotación, y no menos importante, es garantizar la continuidad y estabilidad del propio recurso.

*Depende del político (CN2).*

*Ha habido convenios de colaboración entre la entidad y el Ayuntamiento (TA5).*

*Les gustaría que nosotras les solicitáramos cosas. Tienen un programa de corresponsables (...) para ellos lo ideal sería que lo hiciéramos nosotras. Externalizar todo (TMA8).*

*Hay que diferenciar el Ayuntamiento como gobierno y entidad administrativa, aquí muy enquistada. Es un racismo estructural desde décadas e inamovible (...) Tenemos gobierno que la diversidad cultural para nada la quiere (...) hasta otros que quieren y orgullosos (CC1).*

*Hay proyectos y programas con una continuidad dudosa porque dependen de una financiación pública que al final tampoco asienta (TA9).*

El **Criterio 8** establece que el equipo de mediadores/as interculturales sea interdisciplinar y profesionalizados en la materia. En ninguna de las seis ciudades existe un equipo de mediación desde la Administración Pública, siendo lo más próximo la contratación reciente de un mediador/a intercultural en una de las ciudades. El personal técnico expresa que hay equipos de mediación, incluso mediadoras/es interculturales, en algunas de las entidades sociales. Del mismo modo, indican que la mediación se ejerce más desde la sensibilidad, voluntariedad y necesidad diaria de cada profesional, tanto público como privado.

*El equipo está en cada una de las entidades (TN2).*

*Es una transversalidad desde tu propia acción del día a día, vas un poco haciendo (TMA13).*

*Servicios sociales no tiene equipo de mediación. Te dejan caer como formarte (...) Ni exige el perfil ni la formación. Es voluntario totalmente (TA2).*



*La mediación aquí la hace cada uno (...) No existe un equipo de mediación (TM6).*

*En mi entidad somos mediadoras según la necesidad, llevamos funciones de mediación, aunque no hay un área mediadora (TN4).*

*Yo creo que el problema es más encontrar el servicio concreto que profesionales (T04).*

La formación en mediación o mediación intercultural es otro elemento surgido entre los grupos de profesionales. Principalmente, los conocimientos específicos de mediación son adquiridos por iniciativa, coste y esfuerzo individual, y son pocas las personas que tienen la acreditación en mediación.

*Me he formado, pero es algo natural. Necesitamos más herramientas, una figura (TMA9).*

*En la Administración solo estoy yo como mediadora. Formación profesional sí (...) el Ayuntamiento no me ha formado (TN5).*

*Por lo que conozco de servicios sociales, al menos una formación básica sí (TM8).*

*Hice después una formación específica de mediación intercultural. Al final, como ha dicho la compañera, es por necesidad (TN3).*

*Como intérprete, tengo un título para hacer traducción, para mediación todavía no. En la ciudad medio con las personas que vienen en patera (...) Aquí tengo pocos medios (CN7).*

Por otro lado, en cuanto a los perfiles profesionales en mediación, cabe considerar que la formación está integrada entre los contenidos curriculares de algunas disciplinas directamente vinculadas con la intervención social y áreas concretas (jurídica o laboral), a nivel educativo superior. Además, en España

se dispone de formación extra curricular, mediante cursos, formación como experto, especialista y máster de postgrado, con acreditación directa.

*Educadores sociales, sobre todo, trabajadores sociales (TM2).*

*Tiene que estar relacionado con lo social, o lo jurídico (TN5).*

En esta línea de análisis, el **Criterio 9** expresa 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. En este criterio, los discursos de los/as participantes señalan que, en las instituciones públicas, la mediación no está muy presente, y en algunos casos es utilizada para la interpretación o traducción; y, su concurrencia, está limitada a la voluntad o implicación del personal técnico, como también se ha visto anteriormente, y en coordinación con las entidades sociales que intervienen con estas problemáticas y colectivos. El impulso de la mediación es desarrollado por el tejido asociativo y la ciudadanía, siendo principalmente la mediación natural la que se efectúa.

*Privadas sí hay, en lo público no. A nivel autonómico tampoco hay mucha mediación (TN5).*

*En el centro de salud sí que hay, no sé si es mediador intercultural, pero por el tema de los idiomas (CN6).*

*En la Administración no hay mediadores. En los juzgados aquí no lo han solicitado (TC4).*

*Son acciones de las entidades (Cepaim, Cáritas, Cruz Roja) (TMA6).*

*En servicios sociales, salud, juventud, empleo, pero creo que poco más. Y tampoco de manera proporcional, en unos mucho y en otros de manera más testimonial (TM8).*

*La asociación hemos colaborado con un médico para mediar con población africana (...) También trabajamos con la policía en casos de gente que está a punto de ser deportada (...) No tenemos título de mediador, pero nos reconocen la labor (CA2).*

*Igual hay mediadores naturales (TC3).*

*En continuidad con el criterio, las áreas que pueden vincularse con el desarrollo de la mediación son más afines a ámbitos vitales y sociales como servicios sociales, educación, laboral, vivienda o juventud.*

*En el centro educativo, a servicios sociales, en empleo, desde sanidad (TMA13).*

*Hay una figura en todos los centros de primaria y secundaria que es la coordinadora de igualdad y mediación. Hay un Plan desde 2016. Una persona que tiene un horario y unas tres horas semanales (CA4).*

*Yo nunca he mediado tanto desde que trabajo en un centro juvenil (TMA10).*

El equipo de mediación o un cuerpo de profesionales de la mediación puede ofrecer la garantía para la existencia de la propia mediación, aunque dicha estructura también se fundamenta en la sostenibilidad de dichos recursos. A tal fin, el **Criterio 10** plantea que 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 Adminis-

tración 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. Al personal técnico se les planteó si el sistema o recursos actuales de mediación, en sus respectivas ciudades, eran sostenibles. La respuesta predominante fue de insostenibilidad, pues son escasos los medios disponibles, la existencia de los mismos es temporal como la contratación de profesionales directamente para la mediación, la provisión económica depende de vías externas y/o del cargo político del momento, o por el desconocimiento, así como desestimar el valor de la mediación para el buen desarrollo de las ciudades.

*Sin la Administración no sería sostenible. Sin financiación no es viable ningún programa, más allá que venga de una entidad privada como una fundación o alguna empresa (TM6).*

*Sería super rentable para todos ayuntamientos tener un servicio de tres mediadores: ciudadana y no todo se judicialice, para los conflictos entre vecinos, y para que servicios sociales no estén colapsado, pero no quieren invertir en ello (TA5).*

*No, si muchos programas no son permanentes (...) otras políticas, ellos entienden la mediación como algo social (TMA11).*

*Si depende de financiación externa y es de carácter temporal, no (TN2).*

*Los programas tienen fecha de inicio y caducidad, se contrata a profesionales de forma muy temporal, en todas las entidades sociales (TM4).*

Un segundo planteamiento fue preguntar cómo podría ser sostenible un sistema de mediación en sus territorios o barrios. A este respecto, las indicaciones ofrecidas por las personas parti-



cipantes se orientaron hacia la voluntad y compromiso de las administraciones públicas, recursos económicos públicos y/o privados, con la intervención de las entidades sociales, desarrollo de la mediación desde una visión integral de la persona, además de servicios especializados por áreas y, en último lugar, ha de cumplirse porque es uno de los objetivos de la agenda 2030 europea a través de convenios.

*Para que sea sostenible solo tienes que tener la voluntad y recursos económicos (TA5).*

*Debe de estar el gobierno municipal (TM7).  
Cómo llegue ese servicio a la ciudad, se pone en contacto con las entidades que estamos en el terreno. Sí podría ser sostenible (TC2).*

*Si se viera que efectivamente esa figura mejora la convivencia, previene el proceso de exclusión, a la larga favorece la economía. Se vea tan importante como otras cosas (TMA8).*

*Estos servicios de mediación se tendrían que especializar y separar para facilitar el trabajo, para abarcar más (...) No te puedo decir si es viable públicamente, el dinero aquí, que hay mucho, es privado. Hay muchas empresas (TA4).*

*Al final se va a hacer para cumplir los objetivos porque los fondos europeos nos dicen que en la agenda 2030 (...) se cumplen firmado un convenio con cuatro asociaciones (TC4).*

Otras consideraciones planteadas por las personas profesionales para la viabilidad de estos servicios, hacen referencia a la importancia del sentimiento de pertenencia y vinculación al territorio, poder formar a las y los mediadores naturales de los barrios, la existencia de un estable y consistente tejido asociativo y, por supuesto, la participación activa de la ciudadanía.

*Al final depende del personal de referencia (...) también la pertenencia al territorio y la vinculación con la persona del territorio va a ser mucho mejor, que puedas en esos círculos formar a esas personas de ese barrio. El cambio va a ser mucho más real (TM6).*

*Como solución sería detectar mediadores/as naturales para que se puedan formar y contratarlas. Nosotras llevamos ese proceso (TA6).*

*Puede haber temporalidad en los recursos, pero si hay un tejido asociativo potente y permanece, eso también ayuda a que las cosas no se desmiembren del todo. Es trabajo que durante tiempo y fortaleciendo que participen, en las decisiones también, lo ven suyo (...) Entonces, cuando lo revitalizas pues, ya a partir de algo, no es lo mismo que donde no hay nada. Eso facilita un poco (TM8).*

El proceso de evaluación también ha de estar presente en el desarrollo de los entornos mediadores, como elemento esencial y en analogía con cualquier política, plan o programa. En respuesta a ello, el Criterio 11 establece 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. Los discursos mayoritarios indican la existencia de procesos evaluativos, aunque sobre los programas o instrumentos de mediación desarrollados, o de planes educativos relativos a la convivencia y asociados a la mediación, o de los planes de inclusión pues, cabe recordar que, ninguna ciudad dispone de un plan comunitario en mediación. Además, también tienen ciertos planteamientos de mejora. En unos casos, las respectivas evaluaciones están establecidas por la presencia de objetivos específicos sobre mediación, o estas están reguladas en los propios programas de intervención. Del mismo modo, algunas evaluaciones y diagnósticos han impulsado programas específicos para dar respuesta a unas determinadas necesidades comunitarias y de convivencia.

*La evaluación existe, la mayoría se queda en el papel (...) muchas veces nos ceñimos al formato indicador, que el resultado quede bien medido (...) las evaluaciones tendrían que estar más activas (TM8).*

*En mi caso sí. Tengo unos objetivos, cuantitativa, cualitativa, qué tipo de mediación (TMA9).*

*Sí se evalúan los programas, termina con una memoria justificativa y económica. Al final hay conclusión y qué se puede mejorar (TN5).*

*En atención temprana eso lo tenemos muy regulado (TMA13).*

*El proyecto en el que estoy, ha sido creado gracias a un proyecto que estaba mi compañera. Gracias a esa evaluación/diagnóstico de que en el territorio había falta de espacios públicos donde se diera el diálogo intercultural y, que sirviera de respiro familiar a mamás (TN2).*

No obstante, el equipo técnico ha manifestado también algunas consideraciones a mejorar respecto a los propios procesos evaluativos, con el fin de dar la importancia que tiene y el esfuerzo idóneo a las acciones evaluativas. Entre ellas se destaca que el mayor desarrollo evaluativo se ejecuta en la etapa final de los programas, siendo esta una labor más costosa o menos agradable. También que no siempre se incluyen objetivos relativos a la mediación y así evaluar directamente, o que la mediación tiene un valor transversal.

*La evaluación es de lo más importante, pero es al final, es lo que más cuesta y lo que menos haces (TN3).*

*Tampoco lo evaluamos porque tampoco tenemos un objetivo de mediación (TMA12).*

*La evaluación en servicios sociales, dentro de la*

*acción comunitaria sí que vemos importante el perfil del mediador intercultural y lo hemos recalado, pero está en stanby (TA2).*

*Creo que lo social no se evalúa porque es algo transversal (TMA2).*

En cuanto al planteamiento de cómo se evalúa, las respuestas resaltan que mayoritariamente las evaluaciones son más enfocadas a la medición de los resultados, a las justificaciones de los programas, más centradas en lo cuantitativo y desde la evaluación técnica, siendo esto una baja cultura de la evaluación. Algunas entidades incluyen en los procesos evaluativos de sus programas evaluaciones participativas también con la ciudadanía. Los instrumentos de evaluación se centran en la realización de cuestionarios de satisfacción, recogida del discurso evaluativo, y la recepción de propuestas de mejora, unido a los informes técnicos evaluativos.

*Destaca mucho la parte cuantitativa, pero no el impacto: hemos llegado a tanto, hemos cambiado algo (TM8).*

*Evaluación técnica (TMA11).*

*Más bien para las subvenciones (...) se queda en ese informe de justificaciones. No es una cultura de la evaluación (TM5).  
Cuando termino una intervención se hace un cuestionario de satisfacción (TN3).*

*De boca a oreja con las personas que han participado (TMA9).*

*La asociación hace propuestas de mejora. Constantemente preguntando que te gusta o no, qué necesitas (CN6).*

*Una forma de evaluar que hacemos es a través de las*



*actividades de forma participativa, las familias son las que evalúan (TC4).*

*Desde nuestros programas, con el enfoque intercultural, hay una participación activa en el proceso evaluativo (TA7).*

El **Criterio 12** establece 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. Ante el conocimiento de actuaciones gestionadas pacíficamente a través de la mediación, los discursos técnicos han manifestado el testimonio o la existencia de ejemplos. En cuanto a los ámbitos señalan, mayoritariamente, en el mundo judicial y educativo. En un segundo lugar, algunas mediaciones comunitarias en relación a la convivencia vecinal y en el uso de espacios sociales. En algún caso también se ha mediado en conflictos familiares.

*La mediación educativa sí que ha habido demanda por parte de los centros educativos (TA7). Mediación judicial es lo que más (...) una vez me llamó el Ayuntamiento para mediación familiar (TA5).*

*Por ejemplo, en nuestras mismas comunidades. Una cosa tan básica como limpiar las escaleras. Hay comunidades o culturas que esto no lo conocen. Se ha mediado para que se haga (T04).*

*Cuando abrieron la mezquita en un barrio, un conflicto entre dos comunidades, no sé si era por las mensualidades. Era una mediación natural, sí se pudo resolver pacíficamente (T09).*

En continuidad con los planteamientos, si en el lenguaje cotidiano de la sociedad está insertado el término de mediación y entendimiento de la misma como herramienta para solucionar conflictos y buena convivencia. En este sentido, el perso-

nal profesional señala que la palabra está introducida, aunque no desde el conocimiento de la mediación y su aplicación. Del mismo modo, destacan su inclusión en el lenguaje profesional más que entre la ciudadanía.

*Sí está en el lenguaje, pero mal utilizado. Se dice: vamos a mediar, pero no es mediación (...) en servicios sociales se oye: hemos mediado, pero en la práctica no es. Se ha hablado con una parte y con la otra, eso no es mediación (T05).*

*En las parejas sí, cuando es de pago (TC4).*

*El vocabulario está dentro del sector profesional, pero no en la ciudadanía (T04).*

Finalmente, el **Criterio 13** establece 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. A este respecto, la clasificación de niveles de acciones de sensibilización, información y formación se ha planteado de forma unitaria. En primer lugar, las personas participantes han manifestado la existencia de algunas acciones de sensibilización en formato taller y actividades, aunque en menor medida. Sin embargo, se destaca el trabajo sensibilizador desde grupos de mujeres y en el área de vivienda que abarca todos los bloques del criterio.

*Hago talleres y actividades de sensibilización (TA8).*

*Se ha hecho sobre la diversidad cultural, sobre la mediación no (TMA9).*

*Desde la perspectiva de las mujeres, hacemos sensibilización, también sensibilizamos a las mujeres sobre esto. Actividades que buscan sensibilizar a la ciudadanía (TA7).*

*En vivienda hay mediación en todos los procesos (TM2).*

Por su parte, las acciones Informativas están más situadas en el desarrollo de la mediación dentro de los centros educativos, donde los propios programas han servido de efecto dominó para la demanda de otros centros sobre la mediación. Nos obstante, faltaría extrapolarlo a otras áreas y mayor difusión de los servicios de mediación ya existentes, como los intra-judiciales.

*La informativa es la que tenemos con los centros educativos (...) El haber creado, desde educación, un grupo de mediadores ha tenido un efecto contagio en el resto de centros (...) pero falta el resto de espacios en los que intervenimos (TA5).*

*En el centro de salud hay una consulta y ahí informas a la persona (...) Si no lo necesitas, no te enteras (TM8).*

*El servicio de mediación previo a la justicia, tampoco se le da una difusión (TM6).*

Respecto a las actividades formativas en mediación, los discursos técnicos constatan un mayor desarrollo de este tipo de acciones sobre la materia. En cuanto al ámbito de la formación, esta es una iniciativa de las entidades municipales públicas, pero, sobre todo, desde las entidades sociales.

*Hice un curso de mediación cuando era desempleada y tenía tiempo libre (TMA4).*

*El año pasado entre una asociación y la colaboración de otras entidades, entre ellas el Ayuntamiento. Por petición de las personas que no pudieron hacerlo, se volvió hacer una segunda edición, enfocado a la mediación (TN5).*

*En equipos internos sí que hubo formación (...) en el colegio se ha intentado también hacer formación, pero al final no hay tiempo. Hay que retomar (TMA9).*

*Creo que se promueven desde lo privado, desde las fundaciones (T05).*

*Alguna cosa puntual se ha hecho desde el Ayuntamiento (TM6).*

*En el programa sí que queremos hacer (...) pero no solas, trabajar con otros (TMA6).*

*Que yo conozca no (...) Lo que he notado, desde el voluntariado, cuando conocen la tarea del mediador pues, te dicen en qué te has formado para ser yo también mediador (TN3).*

*La formación, a la ciudadanía no les llega mucha cosa (TM8).*

## 3.2. Resultados del Grupo focal

A continuación, se presentan los resultados de la segunda fase del presente estudio. En este caso, el objetivo es la validación de los 13 criterios mediante la valoración de éstos. Para ello, como ya se ha expuesto en el epígrafe de metodología, se configuró un grupo focal formado por 14 profesionales de la mediación intercultural del equipo Estatal de la Fundación Cepaim.

### 3.2.1. Resultados por ponderaciones

Como primer elemento se expone el resultado de la clasificación mediante las tres categorías de análisis establecidas: imprescindible (sin algunos de ellos una ciudad no podría ser mediadora), recomendable (su existencia mejora el valor mediador de la ciudad) y complementario (amplía, aunque su inexistencia no impide ser ciudad mediadora). Recordar que



cada participante debía de clasificar cada uno de los 13 criterios en una sola categoría.

Posteriormente, para poder clasificar en orden de importancia cada criterio, se le asignó a las tres categorías un valor específico, siendo 5 puntos para la categoría de imprescindible, 3 puntos para los criterios señalados como recomendables, y 1 punto para los considerados complementarios. De esta manera, se estableció una escala Linkert con tres opciones de respuesta. Esto permite clasificar la importancia de cada criterio de manera cuantitativa, mediante una valoración cualitativa.

El cuadro 2, expone, por un lado, el número de participantes que clasificaron cada criterio según la categoría que consideraron más apropiada, y por otro, la suma del resultado de dicha clasificación por criterio. De esta manera se obtiene un valor para cada criterio, posibilitando una gradación de mayor a menor importancia.

**Cuadro 2.** Ponderación bloque I de criterios ciudad mediadora

CRITERIO	Imprescindible	Recomendable	Complementario	Valor
C1. Plan o instrumentos	14	0	0	70
C10. Cultura de la mediación	14	0	0	70
C2. Principios interculturalidad	13	1	0	68
C3. Perspectiva de género	12	2	0	66
C9. Presente en todos los ámbitos públicos	11	3	0	64
C7. Apoyo Administración	10	4	0	62
C6. Trabajo en red	9	5	0	60
C13. Acciones educativas (sensibilización, información y formación)	9	5	0	60
C4. Metodología de mediación	8	6	0	58
C11. Evaluación	8	6	0	58
C8. Equipo de mediadores/as	9	4	1	58
C5. Participación activa ciudadana	6	8	0	54
C12. Herramienta gestión pacífica	7	5	2	52

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

Si se tiene en cuenta que la puntuación mínima posible en esta escala para cada criterio es 14 y la máxima 70, observando el cuadro se constata que todos los criterios han obtenido una puntuación superior a 50 puntos, muy por encima del valor intermedio (28). Además, ocho de ellos llegan o superan los 60 puntos, siendo los de mayor valoración los criterios 1 y 10 que alcanzan la máxima puntuación (70).

De esta manera, puede concluirse que, por parte de las y los participantes en el grupo focal, estos criterios teóricos quedan validados como elementos sustanciales que deben conformar una Ciudad Mediadora.

Además, como ya se indicó anteriormente, el proceso no sólo contempló la clasificación por las categorías contempladas, sino que se solicitó que las personas participantes argumentaran dicha clasificación. Dicha argumentación, se recoge a continuación.

### 3.2.2. Resultados por valoración de los criterios

A continuación, se expone el análisis de las valoraciones obtenidas de las personas mediadoras participantes de forma detalla por cada uno de los trece criterios. A este respecto, el **Criterio 1** es de máxima importancia pues, una ciudad mediadora precisa de una planificación que permita el desarrollo de actuaciones y medidas programadas y ordenadas. Se considera que ha de ser la referencia a seguir por todos los agentes a través de criterios unificados y un lenguaje común.

*En cualquier intervención se necesita un plan, para que no lo hagas por hacer. Lo vemos como una necesidad que haya un plan, bien definido, con objetivos, con pautas de trabajo (PM2).*

*Para cuando queremos una hoja de ruta. Quizás entendemos la mediación de forma distinta, asociaciones, empresas. Un plan es una manera de unificar, de entender la mediación (PM13).*

*El hecho de tener un plan comunitario unitario es transversal también, nos facilita esta visión multidisciplinar a nivel del territorio (PM5).*

*Es bueno tener estos programas, trabajar desde distintos ámbitos para llegar lo más lejos posible, a través de las necesidades que queremos cubrir con esta ciudad mediadora (PM1).*

En cuanto al **Criterio 2** y los principios de equidad, diversidad y buenas relaciones como fundamento de la ciudad mediadora, son ineludibles en razón a constituirse como los pilares que han de estar presentes en todas las construcciones de la ciudad mediadora. Son considerados como principios universales pues se media desde todo ámbito y circunstancias, y así es manifestado por las personas participantes en el grupo focal.

*Son el ADN de la intervención, son los pilares de la propia mediación (PM2).*

*Son tres principios que se puede aplicar a otros ámbitos y no solo a la interculturalidad (PM4).*

*La diversidad, se está mediando desde un campo diverso tanto en un ámbito como en otro. Cuando hablamos de la equidad, es un valor universal para todo. Y cuando hablamos de interacción positiva, es una cosa que se pretende hacer (PM2).*

Por su parte, con respecto al **Criterio 3**, los y las participantes creen que éste abala el valor primordial de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la ciudad mediadora. No obstante, la recomendación estriba en añadir otros elementos como la perspectiva intercultural, diversidad, y no centrarse solo en los espacios sociales, sino en toda la ciudad, como un punto de partida.

*La perspectiva de género le falta el concepto de la interculturalidad. Feminismos que son excluyentes, que son egocéntricos que no incluye la perspectiva de género desde otros ámbitos culturales, por eso faltaba la palabra intercultural (...) que tenga un enfoque de diversidad la perspectiva de género (PM4). Y la intersectorialidad (PM5).*

*No debería centrarse solo en los espacios sociales, esto es solo un estamento (...) debería estar como una parte fundamental, no solo como creación de los espacios, debería ser un punto de partida (...) como algo fundamental (PM11).*

La existencia de metodología de mediación para la gestión de las relaciones, de los discursos, de los conflictos, y de las diferencias en general, referente al **Criterio 4**, es entendida como un criterio imprescindible, como elemento esencial y orientador para la construcción de la ciudad mediadora.

De igual modo, se considera que este criterio favorece que la población cuente previamente con metodologías de mediación, y ha de plantearse como un objetivo más que un principio. Se argumenta que es una necesidad urgente, inmediata, y recomendable para los aspectos que se podrán alcanzar a largo plazo.

*Eso es de sentido común, es imprescindible (PM2).*

*Debemos saber un mínimo de hacia dónde vamos que viene desde el Criterio 1, que son los proyectos. Desde ahí darles la base, los conocimientos (PM6).*

*Es utópico que la persona ya cuente con ello, debería ser un objetivo, proporcionar suficiente formación, sensibilización para que la gente alcance el conocimiento y la metodología (PM13).*

*Recomendable, aunque como una opción, como seres libres para decidir si quieren o no, muchas de estas personas son mediadores naturales. Recomendable y opcional (PM12).*

*Es un objetivo que todos los agentes tenga las herramientas, pero no es la base para que una ciudad sea mediadora (PM3).*

*Hay cosas que van a largo plazo y pueden ser recomendables. Lo imprescindible es lo que hay que hacer para ya, solucionar mucha problemática social que hay. Lo recomendable, a la larga se convertirá en imprescindible porque habremos hecho formaciones, habremos hecho muchas cosas Ahora por ahora, es recomendable (PM1).*

En cuanto a la participación activa de la ciudadanía (**Criterio 5**) se señalan la conveniencia de unificar criterios. La participación es un proceso y no es realidad inmediata. Abrir canales de mediación desde todos los ámbitos es una forma de llegar a la ciudadanía y a su participación. Ésta es de suma la importancia para que la ciudadanía use los servicios y así la ciudad obtenga sus logros en materia de mediación. Del mismo modo, precisan distinguir entre garantizar la participación y vías de participación.

*Unificar criterios, como en el anterior, quizás entre lo ideal y lo imprescindible tiene una línea un poco extraña. La participación ciudadana es lo ideal (PM10).*

*La diferencia es cuando pone en toda su diversidad. No me centraría en que sea todo a la vez, también puede ser poco a poco (PM9).*

*Es un aspecto tan amplio decir la participación activa de la ciudadanía. La ciudadanía no puede participar en todo (...) No vemos que sea algo imprescindible para llevarlo a cabo (PM4).*

*No es que no sea importante, pero sí en segundo plano. Tenemos que intentar abrir vías, tener una ciudad mediadora en todos los servicios para poder llegar a toda la ciudadanía. Indirectamente llegamos a la ciudadanía. Y el siguiente paso, es la participación ciudadana. Yo no veo que, mañana empieza en ciudades mediadoras y ya esté participando, no; es decir, paso a paso (PM1).*

*Es imprescindible porque necesitas saber el impacto que está teniendo en la ciudadanía, para considerarla mediadora o no (PM11).*

*No puedo pensar en un plan comunitario sin la participación activa, se queda en un papel que los técnicos conocen, pero la ciudadanía no siente suyo y no aplica (PM13).*

*Es diferente garantizar la participación que garantizar vías para participar. Si la ciudadanía no participa no hay mediación. Puedes tener un plan muy grande, pero si las personas no lo usan, no da su fruto. Quizás, en una primera fase, garantizar vías (PM7).*

El trabajo en red es considerado como un criterio ineludible, **Criterio 6**, aunque desde una perspectiva secundaria. Los motivos para ello se centran en ser un elemento fundamental sin el cual no se podría entender y construir una ciudad mediadora. Sin ello no se obtendría un trabajo óptimo ni eficaz, siendo un trabajo. La cohesión de criterios y energías del trabajo en red puede ejercer fuerza para generar políticas transformadoras, si bien aducen diferencias entre zonas rurales y urbanas.

*Si se crea diferentes espacios de mediación y no hay un trabajo en red, implica duplicar trabajo quizás. Creo que todo esto sin un trabajo de red, es trabajar por trabajar (PM1).*

*Tiene que ser una base (...) es importante para optimizar el tiempo, los esfuerzos para alcanzar un objetivo real. Un servicio de mediación sin trabajo en red, sería un trabajo fragmentado. No sería una ciudad mediadora, sería varios centros que actúan de forma autónoma y el resultado no sería óptimo (PM3).*

*También muy útil la incidencia política, porque al final se trabajan criterios y objetivos compartidos. Es más fácil que te escuchen de esa manera. Todos vamos a una y puede generar más políticas de transformación. Por eso imprescindible (PM11).*

*Añadiría que existe trabajo en red en todos los sitios medianos y grandes, lo que faltaría sería reforzar eso porque en todos los sitios donde trabajamos, para ser más eficaces (PM8).*



*Encuentro que falta, en una red nos podemos encontrar, pero cada uno trabaja de forma individual. Si es una red en que cada uno da su punto de vista sin tener en cuenta la opinión de cada uno, lo consideramos recomendable. El trabajo en red es el inicio, pero una ciudad mediadora debe de basarse en un proceso comunitario porque el trabajo en red es el proceso donde hablar del compromiso, donde compartimos (PM4).*

*Desde el punto de vista de una ciudad pequeña, a lo mejor el trabajo en red ya está hecho. Y cuando se trata de hacer ciertas actividades lo que se trata es involucrar a la ciudadanía siempre somos los mismos (PM6).*

El **Criterio 7** es defendido enfatizando el apoyo y participación de las Administraciones Públicas como un factor esencial, ya que son actores y gestores fundamentales de las ciudades. Por otro lado, es también un reclamo para recuperar las conexiones y el trabajo conjunto antes de las posibles crisis sociales. Asimismo, se incide en la dificultad de alcanzar el apoyo de las entidades públicas, y de los grupos parlamentarios, a la ciudad mediadora. A su vez, se han manifestado argumentos sobre la desconfianza de obtener la continuidad de los proyectos con las situaciones políticas actuales, o el gran obstáculo de sentarse con la Administración Pública en una posición de igualdad.

*Es uno de los actores fundamentales en el programa de ciudad mediadora (PM4).*

*Son los gestores de todos los servicios. Ha habido mediación y se las llevó las crisis. Entonces, debe volver a implicarse (PM1).*

*Volver a estas interconexiones, al trabajo en red, pero con las administraciones públicas. Hemos tenido encuentro con la universidad. Hay intuiciones conformes en esta red, lo que habrá hacer es crear estos puentes, de los principales objetivos de la ciudad (PM5).*

*Lo que dice la compañera, ya se está haciendo desde Valencia, a pequeña escala (PM12).*

*Lo he puesto recomendable porque esto de sea con apoyo de todos y aprobado en red municipal, es lo que*

*me ha echado para atrás. En la España de 2023 esperar que sea apoyada por todos los grupos no lo veo viable, si recomendable, ojalá (PM8).*

*Si queremos que una ciudad sea mediadora debe tener continuidad. Esa continuidad con los gobiernos que tenemos actualmente, desde mi pueblo sería imposible (PM10).*

*Una postura de igualdad, es dejarlo a parte. La Administración juega en una liga, los demás en otra. Eso es lo ideal, porque no es la realidad (PM4).*

Que el equipo de mediadores/as interculturales sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia, criterio 8, es una cuestión esencial para las personas profesionales de la mediación, como indican los discursos.

*Por todo lo que está moviendo, a nivel académico, es imprescindible la formación de la figura de mediación (PM4).*

*Haciéndolo imprescindible dejás fuera, otra vez, a uno de los grupos que más me gusta es de mediadores naturales, por eso es recomendable. Tampoco hay una formación única. Aquí cada uno se ha formado en un sitio, vienen con cursos de 400 horas, 20 horas, 30. No está unificado. No es que no sea importante, sino lo que no es imprescindible (PM12).*

*Estoy con la compañera, me encantan los mediadores naturales, pero creo que si queremos crear un servicio o servicios en la ciudad es importante disponer de la profesionalización. Hay unos mínimos que saber, una base, los mediadores naturales son buenísimos, mejor que yo muchas veces, pero estaría guay que los profesionalizadores dinamizaran con los naturales y llegáramos más lejos (PM1).*

*Por un lado, porque estoy cansada de tanta titulación y los títulos no dicen nada, ni las horas, si no al final la experiencia. Servicio de mediación, no tiene por qué tampoco algo oficial, también interdisciplinar... y si fuese algo profesionalizado serían todos trabajadores sociales, eso no le quita mérito ni capacidad de trabajo (...) Lo veo un extra porque lo tienes, pero al final yo quiero es que me demuestres tus capacidades y tu experiencia (PM12).*

La importancia de que el profesional de la mediación esté presente en todos los ámbitos públicos, criterio 9, es mayoritariamente fundamental, aunque algunos discursos señalan que sería más apropiado un equipo interdisciplinar que un profesional por área, además de añadir el enfoque intercultural. Del mismo modo, señalan la idoneidad de relacionar el equipo profesionalizado de mediación y su actuación en todos los ámbitos públicos.

*El objetivo de la mediadora es demostrar un método de gestión de conflictos aplicable a cada ámbito. Entonces, el criterio 9 lo ligaba mucho al criterio 8, un equipo interdisciplinar no haya en cada hospital, sino que haya en la ciudad un equipo interdisciplinar en mediación donde cada uno tenga su especialidad (sanidad, educativa), siempre con esta perspectiva intercultural que, pueda llegar utilizar esta metodología en todos los ámbitos de la comunidad (PM13).*

*La sostenibilidad del servicio de mediación intercultural, reflejado en el criterio 10, es considerada como imprescindible en términos absolutos por los participantes, considerando esencial la continuidad del mismo en el tiempo, para el mantenimiento de la ciudad mediadora. En palabras de los participantes: La sostenibilidad, si creemos que el servicio tiene su valía, es darle la posibilidad que sea sostenible (PM2).*

El proceso de evaluación también ha sido valorado como imprescindible (criterio 11) de la ciudad mediadora. Los sistemas de evaluación permiten revisar e identificar posibles modificaciones en aras de mejorar los planes o proyectos. Señalan al mismo tiempo, que se su realización es escasa, especialmente en la Administración.

*Para realizar mejoras (PM12).*

*Para revisarse (PM10).*

*Es el problema crónico de las administraciones. Los que intervienen no suelen hacer evaluación, es un problema de cultura de la evaluación. Hay que hacerlo, si no sabemos lo que estamos haciendo bien, lo estamos haciendo mal (PM2).*

*Por lo mismo que hemos estado hablando, porque es a largo plazo, y no inmediato (PM11).*

*Está muy bien, pero a lo mejor no es posible y necesitas algún tiempo (PM3).*

Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica, criterio 12, es considerado entre los criterios imprescindibles. Los argumentos manifestados por los y las participantes se relacionan con los principios generadores de la mediación y su potencial preventivo que dará resultados a lo largo del tiempo.

*Es la base de la mediación, la mediación incluye la prevención (PM4).*

*Para mí se queda corto, para mí es la prevención, más que la solución el conflicto, ya ir a la prevención (PM10).*

*Lo he visto como el objetivo al que llega el proyecto de ciudad. Cuando una ciudad mediadora lleva establecida un tiempo, entiendo que todo el conjunto de la ciudadanía va a entender la mediación y qué servicios ofrece. Lo he visto como un objetivo a largo plazo (PM7).*





# 4

## Conclusiones y discusión

Al abrigo de los resultados obtenidos mediante esta investigación, se puede advertir que, se ha podido alcanzar el objetivo general planteado. Este objetivo era generar un modelo metodológico innovador de Ciudades Mediadoras con los diferentes actores del territorio aplicable a nivel estatal. Dicho modelo cobra forma en esta guía, pero en particular, en las conclusiones que se presentan a continuación.



## 4.1. Conclusiones Estudio de Casos

Mediante la metodología de estudio de casos se ha alcanzado el objetivo específico planteado. En particular se ha podido constatar, en los distintos territorios, la existencia o potencial desarrollo de los trece criterios que configuran el modelo teórico de Ciudad Mediadora intercultural construido durante la primera fase del proyecto. A continuación, se recogen las principales conclusiones en relación con los distintos criterios:

- En relación con el **Criterio 1** podemos concluir que no existen planes comunitarios de mediación intercultural, aunque sí, programas y actuaciones que llevan a cabo principalmente las entidades sociales.

Entre estos instrumentos, se han identificado planes relacionados con la mediación y la interculturalidad, tales como los Planes de Inclusión o Planes de Cohesión Social, y, muy especialmente, coexisten una gran variedad de programas y proyectos sociales, comunitarios e interculturales desarrollados, principalmente, a través del tejido asociativo. Desde el análisis del tipo de mediación, los programas desarrollados están más orientados mayoritariamente hacia la mediación preventiva y rehabilitadora. A su vez, por unanimidad en todos los territorios, los profesionales de la mediación han expresado que sería idóneo que existiesen planes de esta naturaleza.

- En correspondencia al **Criterio 2**, las ciudades en su totalidad apenas son justas, poco inclusivas con la diversidad y dificultan las buenas relaciones. No obstante, las entidades sociales actúan como motor para el cambio a la mediación.

La desigualdad urbana, social y cultural constituyen un común denominador en todas las ciudades, evidenciando los espacios de desarrollo para los principios de la interculturalidad.

Entre los ámbitos, la vivienda es el área con mayores desigualdades identificadas. Por su parte, el contrapeso positivo se concentra en el acceso al sistema educativo y a la sanidad donde la equidad es mayor, al menos, en el acceso. Además, las ciudades tampoco suelen ser inclusivas con la diversidad. En la mayoría de las ciudades la red de entidades sociales es amplia, sólida y estable. Finalmente, el potencial está en que las ciudades tienen las condiciones para facilitar las interacciones positivas, aunque quedan limitadas por las desigualdades mencionadas y los persistentes discursos xenófobos y actitudes discriminatorias.

- Algunos avances en materia de igualdad entre mujeres y hombres y grandes restos (**Criterio 3**).

Se han identificado señales que evidencian algunos avances propiciados principalmente por imperativo legal: uso bastante extendido del lenguaje inclusivo, existencia de espacios violeta, y planes de igualdad en empresas. Este desarrollo dista mucho de la necesaria transversalidad en todas las áreas enunciada en el **Criterio 3**. Las más carentes de esta perspectiva según las personas participantes en el estudio de Casos son el urbanismo o la salud.

- El Tercer Sector de Acción Social es el mayor promotor de las herramientas de mediación intercultural como metodología, trabajo en red y la mediación como herramienta de gestión pacífica (**Criterios 4, 6 y 12**).

En este sentido, las entidades del tercer sector de acción social son el actor que en mayor medida emplea la mediación intercultural. No obstante, la mediación en el ámbito familiar, mercantil y civil, e intra-judicial, son las que están más presentes desde los servicios prestados por la administración pública. Además, según las personas participantes, existe un déficit bastante generalizado en el uso de la mediación como método

para la gestión de conflictos, por escasez de formación y de profesionales. A su vez, el trabajo en red existe en los territorios y las entidades y administración pública comparten estos espacios.

- La participación activa ciudadana está presente en las ciudades, aunque con limitaciones.

Respecto a la participación activa de la ciudadanía indicada en el **Criterio 5**, se ha conseguido ciertos logros, aunque sigue siendo insuficiente. En algunas ciudades, existe algún plan municipal ha tenido participación ciudadana, en las mesas comunitarias y, una vez más, más dinamizado mayoritariamente desde las entidades sociales. Entre las limitaciones principales se destacan las limitaciones para la información, los horarios de las actividades, incluso, por barreras al acceso a determinadas actividades vinculadas a la discriminación. Por su parte, las personas con situación administrativas irregular son las que más dificultades encuentran en el acceso y, en cambio, se observa una mayor participación de las mujeres que de los hombres.

- Las administraciones públicas son agentes imprescindibles para que las ciudades se conviertan en mediadoras, aunque falta mucho recorrido por andar (**Criterio 7**).

En esta línea, la participación en posiciones de igualdad en la gestión de conflictos y en la toma de decisiones, son casi nulas. Normalmente, las entidades públicas suelen escuchar y a menudo apoyar, no obstante, no desde un plano de igualdad.

- En relación al **Criterio 8**, los servicios y equipos de mediación son escasos.

En respuesta, muchas veces, la mediación y la mediación intercultural es impulsada desde la sensibilidad y voluntad del profesional tanto del ámbito público como privado, y recurriendo a la figura de los mediadores y mediadoras naturales.

- La sostenibilidad del servicio de mediación es esencial para que la ciudad sea mediadora. Sin apoyos y recursos no puede existir la mediación, cuestión planteada por el **Criterio 10**.

Las ciudades no son valoradas como sostenibles para la mediación y la mediación intercultural, ya que, como se ha podido ver, sobre todo existen iniciativas y programas puntuales y en la mayoría de los casos, dependientes de las entidades sociales, que, a su vez, dependen también de procesos de concurrencia competitiva para poder obtener los recursos económicos.

- Los procesos de evaluación de los instrumentos en mediación se desarrollan, aunque muy centrados en la evaluación cuantitativa y justificativa de los programas específicos que se desarrollan (**Criterio 11**).

Lo que no existe es una evaluación del impacto real de la mediación en los territorios, en los barrios y en las vidas de las personas.

- La cultura de la mediación está presente en las ciudades levemente y más favorecida desde acciones formativas y desde el impulso por las entidades sociales (**Criterio 13**).

La cultura de la mediación existe en las ciudades en un nivel moderado. Las campañas de sensibilización han sido realizadas, aunque en menor medida que las actividades informativas y las acciones formativas en mediación y mediación intercultural. Por su parte, la sensibilización en estos territorios está más vinculada con la perspectiva de género y la diversidad cultural. La información es más desarrollada desde el ámbito educativo y recomendable su transversalidad a otras áreas. Por su parte, los programas formativos en mediación son las acciones de mayor realización, especialmente desde las entidades sociales. Cabe añadir el interés desde el voluntariado hacia la mediación, aunque la ciudadanía queda más lejana a estas tres acciones, siendo igualmente una cuestión sustancial y un reto pendiente.

## 4.2. Conclusiones del Grupo Focal

Como ya se ha indicado en diferentes apartados, el objetivo específico que se pretendía resolver a través de esta técnica era el de Validar el modelo teórico desarrollado en la primera fase del proyecto mediante una metodología cualitativa.

De esta manera, y a tenor de los resultados obtenidos, se puede concluir que, de modo genérico, los criterios establecidos como elementos principales para la configuración de una Ciudad Mediadora quedan validados. Esta afirmación viene determinada por la puntuación obtenida por cada uno de los criterios, que como ya se expuso, sobrepasan de manera significativa los niveles de validación determinados.

Por otro lado, si bien todos los criterios quedan validados, se evidencia que no todos tienen la misma importancia para las personas del grupo focal. De esta forma, se pueden establecer distintos niveles entre los criterios.

Por una parte, se encontrarían aquellos que obtienen la máxima consideración como elementos imprescindibles para la configuración de una ciudad mediadora. De esta forma, la puesta en marcha de un Plan Comunitario que garantice la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas (**Criterio 1**) y, que, a su vez, éste se inserte en la estructura de la administración pública para garantizar su sostenibilidad (**Criterio 10**), son los elementos que todas las personas participantes en el grupo han considerado de manera unánime como primordiales.

Se resalta como punto fundamental el hecho de que este Plan sea elaborado de manera participativa y compartido por un amplio abanico de agentes y actores sociales. Asimismo, se destaca que se configure como una herramienta esencial para la convivencia de los diferentes colectivos que, cada vez de forma más diversa, interactúan en las ciudades del siglo XXI.

En un nivel inferior, pero no menos importante, se consolida la idea de que una Ciudad Mediadora ha de seguir los principios de la interculturalidad, siendo ésta igualitaria, comprometida con la igualdad y donde se den interacciones positivas (**Criterio 2**). De igual modo, el espacio social debe ser tratado desde la perspectiva de género de modo transversal promoviendo la justicia social (**Criterio 3**).

Por debajo de los criterios anteriores, se encontrarían aquellos que se vinculan, por un lado, a la presencia de mediadores interculturales en todos los ámbitos de la administración pública, ya sea mediante la incorporación directa de profesionales o a través de un apoyo o soporte externo (**Criterio 9**). En este nivel de importancia, se encontraría también el **Criterio 7**, el cual interpela a que la administración y los servicios municipales apoyen y participen desde posiciones de igualdad con el resto de agentes en el proceso de mediación intercultural.

Otro de los niveles que se pueden configurar englobaría el trabajo en red (**Criterio 6**) y la difusión de la cultura de la mediación (**Criterio 13**).

Como último escalón, se encontrarían aquellos aspectos que se vinculan al establecimiento de una metodología de mediación que pueda ser desarrollada por el conjunto de protagonistas comunitarios para la gestión de las relaciones entre ciudadanos (**Criterio 4**); al proceso de evaluación continua, como elemento de diagnóstico y mejora (**Criterio 11**) a la interdisciplinariedad y profesionalización de los equipos de mediación (**Criterio 8**) y a la necesaria y garantizada participación activa de la ciudadanía (**Criterio 5**).

Para finalizar este apartado de conclusiones, es necesario indicar que se han advertido algunas deficiencias u obstáculos para el desarrollo de los 13 indicadores. Entre los más destacados se encontraría la dificultad de influir en la adminis-



tración pública y el tejido político para que éstos adquirieran un compromiso sustancial que conlleve el apoyo, participación y dotación de recursos.

Por otra parte, se señala que la participación sólo se puede garantizar con la existencia de vías o canales de participación activos y que puedan llegar a toda la ciudadanía. Este aspecto, se relaciona con otro también indicado por las personas participantes: las posibles diferencias de implementación de la ciudad mediadora en zonas urbanas y rurales.

Por último, se advierte de la importancia de los mediadores naturales, que en muchos casos no tienen la posibilidad de profesionalizarse y pueden correr el riesgo de verse desplazados de la acción mediadora, suponiendo un perjuicio significativo tanto para ellas y ellos, como para el resto de la sociedad.

## 4.3. Conclusiones generales de esta guía metodológica y principales limitaciones

El concepto de ciudad mediadora intercultural ha cobrado corporeidad. Contamos con los elementos esenciales para poner en práctica un modelo metodológico innovador de intervención como el que se propone: Una definición y unos criterios operativos. Esta operatividad, requerirá sin duda de un mayor nivel de reflexión, por ejemplo, para el desarrollo de los indicadores construidos con el fin de medir los 13 criterios. Indicadores que se recogieron en la primera publicación (López-Carmona, et. al, 2023: 61). Pero a pesar de ello, ya contamos con una información valiosísima para orientar a las autoridades públicas y agentes de apoyo social en al menos, los primeros pasos que se han de recorrer para conseguir que su ciudad pueda convertirse en mediadora. Como se ha dicho, todos y cada uno de los criterios han obtenido una puntuación muy por encima de la media según el sistema de ponderación diseñado para la validación (superior a 50 puntos, siendo el valor medio 28). Esta puntuación refleja que todos y cada uno son importantes. Pero en el camino hacia la implementación del modelo, los agentes deberían comenzar por la elaboración de un Plan Comunitario que contenga los elementos recogidos el criterio 1 y por garantizar la sostenibilidad del mismo, tal y como se establece en el **Criterio 10**.

Por último, conviene tener en cuenta que siendo conscientes del camino que queda por recorrer, confiamos en poder seguir haciéndolo en alianza con las expertas y expertos que han colaborado con este proyecto, e incrementando esta red. Con la convicción de que sólo desde este marco de colaboración, de verdadero trabajo en red y contando con la voz y el sentir de la ciudadanía, se podrá llevar a la práctica un modelo de intervención basado en la concordia, la cultura de paz y el entendimiento, en el que es probablemente, uno de los momentos de mayor confrontación política y social de nuestra historia reciente.





# 5

## Bibliografía y fuentes

- Ales Sioli, F. J. (2021). ¿Cómo se convierte una ciudad en Mediadora? El Cofre de los Tesoros de la Mediación. Blog de la mediación. Consultado el 27-01-2023 y disponible en:  
<https://javieralessioli.blogspot.com/2021/10/como-se-convierte-una-ciudad-en.html>
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. En *Academy of Management Review*. 14 (4) 532-550.
- Giménez Romero, C. y Buades Fuster, J. (2013). Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrio. Tirant lo Blanch.
- La Ponte-Ecomuséu (2020). Laboratorios Ciudadanos. Una aproximación metodológica desde rural experimenta. 12, 247-265. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9091908>
- López-Carmona, D.P. (dir) (2023). Bases teóricas para la construcción de una ciudad mediadora. Fundación Cepaim.
- Moisan, A. (2022). I Seminario Internacional sobre Mediación Social e Intercultural. Fundación Cepaim. Disponible en:  
<https://www.cepaim.org/trabajamos-la-interculturalidad-y-mediacion-con-el-i-seminario-internacional-sobre-mediacion-social-e-intercultural/>
- Stake, R.E. (1994). Case Studies, en Denzin, N.K. y Lincoln, Y. S. (eds): *Handbook of Qualitative Research*, 236-247.



# Anexos

## ANEXO I. Guion grupo de discusión personal técnico

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Existe un plan integral de mediación intercultural?	Existencia o no de un plan integral de mediación
2. ¿Existen planes o programas de mediación sectoriales (sanitario, educativo, servicios sociales...)?	Existencia o no de programas de mediación sectoriales
3. ¿Existen otros instrumentos?	Existen o no otros instrumentos
4. En caso afirmativo, ¿qué otros instrumentos existen?	Nº y tipo de programas
5. ¿Qué programas o actuaciones se desarrollan en dicho plan y/o en dichos instrumentos? (sectores, contenido, funcionamiento, visas de acceso)	Nº y tipo de actuaciones
6. Sabéis si se han elaborado mediante un proceso participativo, en caso afirmativo, cómo ha sido ese proceso (quienes han participado, como han participado...)	Si se Elaborado a partir de un proceso participativo o no; Actores que han participado; Mecanismos de participación
7. Si el plan o los instrumentos mencionados anteriormente, incluyen la mediación preventiva, rehabilitadora y/o transformadora.	Si incluye o no un enfoque: Preventivo, rehabilitador y/o transformador



**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Consideras que esta es una ciudad equitativa? Al menos dos ejemplos	Ejemplos de equidad
2. ¿Consideras que es una ciudad inclusiva con la diferencia? Al menos dos ejemplos	Ejemplos de inclusividad con la diferencia
3. ¿Consideras que en esta ciudad se dan las condiciones para una interacción positiva? Al menos dos ejemplos	Ejemplos de interacción positiva

**Criterio 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, a través de un plan o estrategia de igualdad.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Crees que la perspectiva de género se ha tratado de manera transversal en la creación de los espacios físicos y sociales de la ciudad?  1.1. En caso afirmativo, pon al menos 3 ejemplos de espacios y cómo considerarías que se ha tenido en cuenta.	Si la perspectiva de género ha sido tomada en cuenta de manera transversal  En qué espacios de la ciudad Cómo se ha tenido en cuenta

**Criterio 4.** 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Cuáles creéis que son las herramientas adecuadas para la gestión de estas cuestiones desde la mediación intercultural? (formación, espacios de convivencia, campañas de sensibilización)	Nº y tipo de herramientas
2. ¿Consideráis que contáis con ellas?	Si o no cuentan con ellas
3. ¿Son suficientes o echáis en falta alguna? ¿cuál o cuáles? (En caso de que salga Formación, indagar contenidos, temáticas, perfiles de personas destinatarias, ¿es voluntaria?)	Nº y tipo de herramientas que faltan

**Criterio 5.** Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Consideráis que la ciudad tiene cauces / mecanismos que promuevan la participación activa de la ciudadanía? 1.1. En caso afirmativo, al menos tres ejemplos	Nº y tipo de cauces / mecanismos
2. ¿Son suficientes o echáis en falta alguna? ¿cuál o cuáles?	Nº y tipo de cauces / mecanismos que faltan

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Existen espacios de trabajo en red? 1.1. En caso afirmativo, al menos tres ejemplos	Nº y tipo de espacios de trabajo en red
2.1. ¿Creéis que se comparten objetivos comunes?	Principales objetivos comunes

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Consideras que la Administración y los servicios municipales favorecen los procesos de mediación intercultural?	Medidas que favorecen los procesos de mediación intercultural promovidas por la administración y servicios municipales
2. ¿De qué manera consideras que la Administración y los servicios municipales favorecen los procesos de mediación intercultural?	Ejemplos de participación activa
3. ¿Consideras que la administración y los servicios municipales participan activamente y en posición de igualdad en los procesos de mediación intercultural? Pon al menos tres ejemplos	

**Criterio 8.** Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Existen equipos y/o profesionales de mediación intercultural?, o ¿mediadores naturales?	Nº de equipos / profesionales de mediación
1.1. En caso afirmativo, ¿son equipos profesionalizados acreditados?	Principales disciplinas
1.2. En caso afirmativo, ¿son interdisciplinarios?	Si cuentan con formación para la mediación

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿En qué ámbitos de la administración pública hay profesionales de la mediación intercultural?. Pon ejemplos	Ámbitos de la administración pública en los que hay profesionales de la mediación intercultural

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Consideráis que es sostenible el servicio de mediación actual? a. En caso afirmativo, ¿Qué consideras que lo hace sostenible? b. En caso negativo, ¿Qué sería necesario para que lo fuera?	Si es sostenible el sistema Si no es sostenible el sistema Elementos que lo hacen sostenible Elementos que faltarían



**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿Existe una evaluación del plan, o de los instrumentos para la mediación intercultural que se llevan a cabo en el municipio? 1.1. En caso afirmativo, ¿cómo es esa evaluación? 1.2. Consideráis que está orientada a una mejora	Nº y tipos de evaluación  Cuando se evalúan

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1.1. ¿Conocéis alguna actuación que se haya gestionado pacíficamente recurriendo al servicio de mediación? 1.2. En caso afirmativo, facilitar 3 ejemplos.  2.1. ¿La mediación está en el lenguaje cotidiano de la sociedad y es valorada como un recurso para gestionar situaciones difíciles y conflictivas? 2.2. En caso afirmativo, ¿en qué grado o medida?	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. 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).

**Criterio 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.

Preguntas	Indicadores
1. ¿existen acciones de sensibilización para llevar la cultura de la mediación a todas las áreas? Pon al menos dos ejemplos	Nº y tipo de acciones de sensibilización
2. ¿existen acciones informativas para llevar la cultura de la mediación a todas las áreas? Pon al menos dos ejemplos	Nº y tipo de acciones informativas
3. ¿existen acciones formativas para llevar la cultura de la mediación a todas las áreas? Pon al menos dos ejemplos	Nº y tipo de acciones formativas

## ANEXO II. Guion grupo de discusión de ciudadanía

### Guión mesa ciudadana

Bloques y criterios	Preguntas
Bloque I. (Criterio 1) Existencia de un Plan de Mediación, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación y mediación intercultural en todas las áreas públicas, construidos con la participación de todos los servicios municipales posibles, tejido asociativo y empresarial, etc.	1.1. ¿Conocen recursos de mediación en el municipio? Y ¿para personas inmigrantes también? ¿Cuáles? 1.2. ¿Lo han usado? 1.3. ¿Cuán satisfechos están?
Bloque II. (Criterio 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.	2.1. ¿Consideras que esta ciudad es justa? 2.2. ¿Crees que todo el mundo sea como sea o venga de donde venga tienen las mismas oportunidades, se les tiene en cuenta?
Bloque III. (Criterio 5) Que se garantice la participación activa de la ciudadanía	3.1. En las actividades que veis que se hacen en el municipio ¿la gente va, participa? 3.2. ¿Qué motiva a la gente para participar en una actividad del barrio?
Bloque IV. (Criterio 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.	4.1. En las fiestas del barrio, en los talleres, en las actividades infantiles ¿Crees que participan igual hombres y mujeres? 4.2. ¿Las mujeres o los hombres son más de aquí o de allá?
Bloque IV. (Criterio 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.	4.1. En las fiestas del barrio, en los talleres, en las actividades infantiles ¿Crees que participan igual hombres y mujeres? 4.2. ¿Las mujeres o los hombres son más de aquí o de allá?

Bloques y criterios	Preguntas
Bloque V. (Criterio 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.	5.1. ¿Creéis que hay espacios donde nos podemos reunir y hablar de las cosas que nos preocupan con representantes del ayuntamiento, de los comercios, asociaciones...? 5.2. ¿Creéis que estos espacios nos ayudan a tener una buena convivencia?
Bloque VI. (Criterio 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.	6.1. ¿Consideras que el ayuntamiento apoya y ayuda en los problemas y los conflictos del municipio? 6.2. ¿De qué manera?
Bloque VII. (Criterio 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.	7.1. ¿Sabes si hay mediadores interculturales en los centros educativos, en el hospital, centro de salud...?
Bloque VIII. (Criterio 8) Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia. (SI DA TIEMPO)	8.1. ¿Conocéis a personas que se dediquen a la mediación? 8.2. ¿Quién es? 8.3. ¿Dónde trabaja?
Bloque IX. (Criterio 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. (SI DA TIEMPO)	9.1. En caso de que se hayan beneficiarias/os de servicios de mediación, ¿alguna vez les han preguntado cómo ha ido, si están satisfechos con el servicio, etc.?



### ANEXO III. Guion del grupo focal de mediación

#### Grupo Focal: Ponderación de criterios Ciudades Mediadoras

Ponderación de ciudad mediadora		
Criterios	1ª Ponderación*	2ª Ponderación*
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.		1. 2. 3.
2. Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una inclusión social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.		1. 2. 3.
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, a través de un plan o estrategia de igualdad.		1. 2. 3.
4. 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.		1. 2. 3.
5. Que se garantice la participación activa ciudadana ciudadanía en toda su diversidad.		1. 2. 3.
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 fomenta las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales, y la ciudadanía para construir la ciudad mediadora.		1. 2. 3.

Ponderación de ciudad mediadora		
Criterios	1ª Ponderación*	2ª Ponderación**
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.		1. 2. 3.
8. Que el equipo de mediadores/as interculturales sea interdisciplinar y profesionalizados en la materia.		1. 2. 3.
9. Que el mediador/a intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...)		1. 2. 3.
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.		1. 2. 3.
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.		1. 2. 3.
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.		1. 2. 3.
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.		1. 2. 3.

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

\* Criterios: Imprescindible (deben estar) – Recomendables (aporta un valor añadido) – Extras (criterios que complementan, aunque no son necesarios).

\*\* 1. Criterios de mayor puntuación (3). 2. Media valoración (2). 3. Menor puntuación (1).

## ANEXO IV

Códigos participantes en grupos de discusión profesionales		
Ciudades	Grupos	Perfil
Ciudad 1	1	TM1 a TM8
Ciudad 2	1	TN1 a TN5
Ciudad 3	1	TMA1 a TMA14
Ciudad 4	1	TO1 a TO9
Ciudad 5	1	TA1 a TA9
Ciudad 6	1	TC1 a TC7
Total	6	52

## ANEXO V

Códigos participantes Grupos de discusión de ciudadanía		
Ciudades	Grupos	Perfil
Ciudad 1	1	CM1 a CM5
Ciudad 2	1	CN1 a CN7
Ciudad 3	1	CMA1 a CMA8
Ciudad 4	1	CO1 a CO8
Ciudad 5	1	CA1 a CA5
Ciudad 6	1	CC1 a CC7
Total	6	40







Esta investigación y publicación se han elaborado en el marco del proyecto Ciudades Mediadoras: Un modelo de Convivencia. Este proyecto es 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.

Esta publicación ha recibido el apoyo económico del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, dentro del Programa de subvenciones con cargo a la asignación tributaria del I.R.P.F. (Expediente: N° 101 / 2022 / 146 / 9). La información contenida en la publicación, no refleja la posición oficial del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Ni el Ministerio, ni ninguna persona que actúe de conformidad con el Ministerio, podrán ser responsables del uso que se realice de la información contenida en esta publicación.