

Ciudades Mediadoras

Una propuesta metodológica para la convivencia
intercultural de CONVIVE Fundación Cepaim



CIUDADES MEDIADORAS

Una propuesta metodológica para la convivencia
intercultural de CONVIVE Fundación Cepaim

CIUDADES MEDIADORAS

*Una propuesta metodológica para la convivencia intercultural
de CONVIVE Fundación Cepaim*

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.

Esta publicación ha recibido el apoyo económico del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, dentro del Programa de subvenciones con cargo a la asignación tributaria del I.R.P.F. (Expediente: 101 / 2023 / 91 / 3). La información contenida en la publicación, no refleja la posición oficial del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo 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.



**POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

Edita

Fundación Cepaim Acción Integral con
Migrantes
www.cepaim.org

Autoría

©Fundación Cepaim Acción Integral con
Migrantes

Codirección

Diego-Pascual López-Carmona (Coordinador
del Departamento de Estudios e Investigación
de Fundación Cepaim)

Israel López Marín (Coordinador del Área de
Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo
Comunitario de Fundación Cepaim)

Coordinación

Ghizlane Farahi Sabraoui (Coordinadora de
Programas de Interculturalidad y Mediación
del Área de Convivencia, Interculturalidad y
Desarrollo Comunitario de Fundación Cepaim)

Juan Antonio Martínez Mateo (Unidad de
Cooperación al Desarrollo y Codesarrollo de
Fundación Cepaim)

Equipo de investigación

Daniela Francisca Lagos Chávez (Técnica del
Departamento de Estudios e Investigación de
Fundación Cepaim)

Miriam Ortega Ramírez (Técnica del Área de
Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Co-
munitario de Fundación Cepaim)

Gabinete Científico Asesor del equipo de Investigación

Andrés Escarbajal Frutos (Universidad de
Murcia. Miembro del grupo de Investigación
Educación Inclusiva: Escuela para Todos)
Beatriz Malik (Co-coordinadora del Grupo INTER
de Investigación y Educación
Intercultural de la UNED)

Carlos Giménez Romero (Catedrático
emérito de Antropología de la UAM. Instituto
Universitario DEMOSPAZ-UAM).

Francisco Javier Alés (Profesor Titular de la
Universidad Loyola Andalucía. Director del Foro
Internacional de Mediadores Profesionales
FIMEP)

Gemma Pinyol (Coordinadora de la Red de
Ciudades Interculturales. Directora de políticas
migratorias y diversidad en Instrategies e
investigadora asociada del GRITIM-UPF)
Urbania Rondón Pereyra (Presidenta de la Fe-
deración Nacional de Asociaciones de Profesio-
nales de la Mediación, FAPROMED)

Colaboraciones Fundación Cepaim

Domingo Segura Bernabéu (Coordinador
Programa de Sensibilización Social para la
Inclusión del Área de Convivencia,
Interculturalidad y Desarrollo Comunitario de
Fundación Cepaim)

Elis L. Schettino (Coordinación Estatal
Área de Igualdad, No Discriminación e
Interseccionalidad de Fundación Cepaim)

Javier Leunda Casi (Presidente de Honor de
Fundación Cepaim)

Javier Pérez Cepero (Subdirector de Desarrollo
Territorial y Áreas de Intervención de Fundación
Cepaim)

Juan Antonio Miralles Ortega (Presidente de Fundación Cepaim)
Juan Antonio Segura Lucas (Director General de Fundación Cepaim)
Lola Alcaraz Gómez (Directora Adjunta de Áreas e Investigación de Fundación Cepaim)
Raúl Martínez Ibars (Vicepresidente 2º de Fundación Cepaim)
Viviana Dipp Quitón (Coordinación de Programas de No Discriminación Racial y Étnica del Área de Igualdad, No Discriminación e Interseccionalidad de Fundación Cepaim)

Colaboraciones Externas

Ana Mascaró García (Coordinadora de Mediadores Culturales en el Servicio de Salud de las Islas Baleares IB-Salut)
André Moisan (Presidente de la Asociación Europea de Mediación Social - CREE.A)
Asociación de Mediadores de la provincia de Córdoba-Argentina
Basilio Piñero (Ayuntamiento de Murcia, Alcalde Pedáneo Barrio del Carmen)
Colegio de Mediadores de Chile
Colegio de Mediadores de Guanajuato
David Aguilar Navarro (Ayuntamiento de El Ejido, Monitor de Participación Ciudadana)
David Abril Hervás (UNED, profesor en el Máster Eurolatinoamericano de Educación Intercultural y Universidad Islas Baleares)
Domingo Pérez (Ayuntamiento de El Ejido, Jefe de la Unidad de Educación, Juventud y Participación Ciudadana)
Eva Ramírez (Ayuntamiento de Sevilla, Jefa Servicio de Políticas de Migración)
Francisco Javier Montes Moreno (Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Molina de Aragón)
Helena Soleto Muñoz (Universidad Carlos III, Codirectora del Master en Mediación,

Negociación y Resolución de Conflictos)
Isabel Gadea Martínez (Ayuntamiento de Molina de Segura, Concejala por el PSOE)
José Javier Rodríguez Rodríguez (Ayuntamiento de El Ejido, Concejal con delegación especial en materias de Juventud, Educación y Participación)
José Manuel Torres Poveda (Asociación Manchega De Mediadores: MediaT)
Juan Antonio Martínez Martínez (Ayuntamiento de Totana, Centro de Servicios Sociales)
María Delia Mira Martín (Ayuntamiento de El Ejido, Concejalía del Área de Servicios Sociales)
María José Gómez (Ayuntamiento de El Ejido, Jefa de la Unidad de Servicios Sociales Comunitarios)
María Luisa González (Punto Neutro de Promoción de la Mediación de la Región de Murcia- PNPM)
María Teresa Hernández Avilés (Ayuntamiento de Molina de Segura, Concejala de Educación y cultura)
Rocío Cózar Sánchez (Ayuntamiento de Molina de Segura, Concejalía de Bienestar Social)
Rosa Moreno Rubira (Asociación Murciana de Mediadores, AMM)
Sodia Laachiri Mohamed (Concejala del Ayuntamiento de Ceuta por el Grupo político CEUTA YA)

Diseño y Maquetación

Estudio MABA

ISBN: 978-84-943650-5-8

Depósito Legal: MU 1406-2024

CIUDADES MEDIADORAS

*Una propuesta metodológica para la convivencia intercultural
de CONVIVE Fundación Cepaim*

Las opiniones reflejadas en esta publicación, emitidas por los distintos colaboradores y colaboradoras, no reflejan la posición oficial ni de las entidades financiadoras ni de la Fundación Cepaim. Ni las entidades financiadoras ni la Fundación Cepaim podrán ser responsables del uso que se realice de la información contenida en esta publicación.

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.

PROLOGO	8
BLOQUE 1	13
Presentación	15
1. Objetivos y metodología	17
2. Principales resultados de esta investigación	19
2.1.Elementos fundamentales en una ciudad mediadora	21
2.2.Importancia de las acciones interculturales.	24
2.3.Criterios de igualdad: enfoque de derechos e igualdad de oportunidades son la base de una Ciudad Mediadora	25
2.4.Modelo de participación	26
2.5.Plan de mediación: definición del servicio de mediación	28
2.6.Participantes y responsables del servicio de mediación	30
2.7.Dar sostenibilidad del plan de mediación	30
2.8.Definir mecanismos de difusión y promoción del plan y servicio de mediación	32
2.9.Estrategias de sensibilización del uso del plan de mediación y acciones de una ciudad mediadora.	32
2.10.Acciones para prevenir e intervenir ante situaciones de conflicto entre la ciudadanía.....	32
2.11.Estrategias y mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre los servicios entregados en una ciudad mediadora	33
2.12.Espacios comunitarios como estrategia para conectar colectivos sociales en	35
una ciudad mediadora.....	35
2.13.Promoción del diálogo	36
cooperativo e interacción positiva.....	36
2.14.Estrategias para elaborar un proyecto en común entre los diferentes colectivos sociales	36
2.15.Importancia de atender las condiciones para cubrir las necesidades básicas de los diferentes colectivos sociales.....	37
2.16.Estructura de una Ciudad Mediadora: necesidades básicas, plan de mediación y espacios comunitarios.	37
2.17.Esquema interpretativo del análisis de datos: Estructura Ciudad Mediadora	38
Prevención e intervención en conflictos.	38
3. Conclusiones de la investigación	40
BLOQUE 2	41
1. Introducción a esta guía metodológica	43
2. ¿A quién va dirigida?	44
3.Beneficios de una ciudad mediadora	44
4. Objetivos	45
5. Metodología de trabajo	45
1. Modelo de intervención de una Ciudad Mediadora	48
5.1. Herramienta de seguimiento: Checklist Ciudad Mediadora	59
6. Sello acreditativo ciudades mediadoras	62
6.1. Contextualización	63
6.2. Objetivos y metodología del sello Acreditativo de Ciudades Mediadoras.....	64
6.3. Etapas para el reconocimiento de Ciudades Mediadoras	66
6.4. Compromiso entre Administración Pública y Fundación Cepaim.	67
6.5. Conclusiones	69
7. Glosario	71
8. Bibliografía	75

PROLOGO

¿De dónde eres? no solo soy del lugar donde he nacido, soy del lugar donde estoy, del lugar donde hago, del lugar donde cuento. Soy del aquel lugar en donde tu vida habla con la mía. Seamos capaces de construir las ciudades como lugares para que nuestras vidas hablen con las otras, configurando espacios y tiempos de relación improbables que nos permitan crear nuevas soluciones impensables.

Si definimos la cultura, como el conjunto de producciones, creencias, valores, normas, modos de vida, actitudes y significados que un grupo social es capaz de generar en relación con su entorno, podemos afirmar que en nuestras ciudades coexisten, se enfrentan, se cuestionan o conviven personas que responden a diferentes normas sociales y comportamientos, a la vez que a diversos valores, principios y creencias.

En Europa y en España nos encontramos en un contexto en el que personas que representan valores culturales diferenciados comparten el territorio, generando una realidad social caracterizada por la diversidad cultural; configurándose sociedades cada vez más complejas, en las que es preciso identificar claves y estrategias que nos permitan integrar esa diversidad como un valor.

La realidad migratoria de nuestros barrios y ciudades ha incrementado significativamente la diversidad cultural ya presente en nuestra sociedad, siendo preciso identificar a nivel local las claves para su adecuada gestión, a través del abordaje de los choques culturales que se generan en contextos de diversidad; entendiendo el choque cultural como una reacción de desorientación, de frustración, de rechazo hacia el otro diferente, de rebeldía y ansiedad. Es una experiencia emocional e intelectual que aparece entre personas de diferente cultura cuando se interrelacionan en un mismo espacio territorial. Choques culturales que no debemos evitar o esconder, sino gestionar para avanzar.

Para ello es necesario que los diferentes actores gubernamentales y no gubernamentales, dentro de sus respectivos marcos competenciales, sepan sumar las estrategias, los instrumentos y el saber hacer necesario que nos permita visualizar la realidad multicultural de nuestras ciudades como una oportunidad única para favorecer los intercambios múltiples entre personas que representan valores culturales diferentes, el acercamiento a los otros, el conocimiento, el reconocimiento, la comunicación y por tanto, el enriquecimiento mutuo, de forma que seamos capaces de transformar la realidad multicultural en una nueva realidad intercultural.

Desde la construcción mental y política del Estado-Nación en sus diferentes versiones, francesa, alemana, española, americana, japonesa, turca o libanesa... las opciones que se nos presentan a las ciudades a la hora de afrontar el reto de la gestión de la diversidad cultural pueden caminar desde la pérdida de la identidad minoritaria, sometiéndose y asumiendo los valores culturales de la identidad mayoritaria – modelo de asimilación cultural – o en mantener las identidades minoritarias en compartimentos más o menos estancos dentro del territorio – segregación cultural. Asimilación y segregación cultural son modelos que generan en la persona inmigrada la tensión de tener que optar entre su identidad cultural o la del territorio de acogida, generando una tensión que le puede llevar hasta el trastorno psicosocial, a la pérdida del sentido de pertenencia al territorio, viéndose forzado a tener que optar entre la pertenencia la red social o el yo. Son modelos que han acreditado que no integran y no generan pertenencia.

Sin embargo, las políticas de gestión de la diversidad basadas en modelos que reconocen el pluralismo cultural como algo positivo para el territorio, multiculturalismo e interculturalismo, pueden reconducir la situación hacia una integración normalizada de las diferentes personas, con respeto hacia su cultura y sin necesidad de renunciar a ella. La cuestión de dar legitimidad, valor, reconocimiento y un tratamiento político a identidades plurales se presenta como ardua y difícil tanto en el plano ideológico, como en el plano institucional, pero positiva para los territorios, generando cohesión social, pertenencia y desarrollo.

En definitiva, nos encontramos en un escenario en el que la diversidad cultural pone de relieve los límites del modelo de Estado – Nación, no concebido o no preparado para el pluralismo cultural. Los intentos realizados hasta ahora para la incorporación de los nuevos grupos culturales, basados en la asimilación o en la segregación, no han tenido éxito. Es preciso profundizar en las posibilidades del interculturalismo, como modelo de gestión de la diversidad que no solo reconoce las diferencias culturales, sino que incentiva la relación, la comunicación, el encuentro entre las personas que atesoran y representan estas diferencias culturales en un mismo territorio. El interculturalismo pone el acento en la relación, en la convivencia, en la comunicación, en el encuentro con las personas que representan valores culturales diferenciados, mientras que el multiculturalismo, a pesar de respetar las diferencias culturales y sus manifestaciones, no apuesta por la convivencia, sino por la mera coexistencia.

El interculturalismo, la convivencia intercultural no se improvisa, se planifica en el ámbito local, en nuestras ciudades a través de las políticas educativas, sociales, culturales, de empleo, económicas, de vivienda, desde el modelo urbano..., políticas que buscan y favorecen la relación entre las culturas y entre las personas que representan los valores culturales diferenciados.

La relación intercultural la podemos entender como la interacción entre dos identidades que se otorgan y se reconocen valor y sentido mutuamente, en un contexto a definir cada vez. Cada uno de los actores presentes en la relación intercultural es poseedor de valores culturales propios que representan a una cultura o a una microcultura. Cada uno de los

actores presentes en la relación está en posesión de sus propios referentes culturales, de sus estereotipos, percepciones de la realidad, imágenes guía del otro diferente, generalizaciones, miedos que es necesario gestionar para minimizarlos.

La mediación intercultural es la herramienta que la ciudad puede utilizar para favorecer la comunicación, el encuentro, la relación que construye convivencia. La mediación la podemos entender como “un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio pertenecientes a una o varias culturas” . La mediación así entendida se convierte en una herramienta fundamental, conjuntamente con la negociación intercultural, para establecer relaciones interculturales en nuestras escuelas, en nuestros barrios, en nuestras empresas, en nuestras organizaciones....

La mediación intercultural se desarrolla a través de la figura profesional del mediador intercultural en los ámbitos educativo, laboral, de vivienda, comunitario, sanitario, judicial y familiar. Esta labor se realiza mediante una intervención que abarca tres niveles fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inclusión social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

El reto de futuro que se nos plantea es el de cambiar la mirada, pasando de una perspectiva de la diversidad cultural como problema a una percepción de la misma como una oportunidad y una fuente de riqueza para nuestras ciudades. Así, además de garantizar que personas de diferentes grupos no sufran discriminación, el reconocimiento de la diversidad y de las similitudes significa comprender cómo éstas pueden verse aprovechadas en beneficio de la persona, las organizaciones y la sociedad en general.

En un contexto global cada vez más marcado por la movilidad humana y la creciente diversidad cultural, nuestras ciudades se configuran como los principales escenarios donde se pueden desarrollar e impulsar procesos de integración, inclusión, pertenencia y convivencia. Es en este marco territorial en donde es preciso reconfigurar las políticas públicas municipales, sumando a la administración local un nuevo rol relacional que se añada a los roles normativo y prestador de servicios. Un rol relacional que tenga como misión poner en relación a personas, entidades y recursos del territorio; situando la convivencia intercultural como un eje estratégico de intervención. Para ello es necesario dotar a nuestras ciudades y a sus gobiernos locales, de estrategias, herramientas y metodologías que hagan posible esta apuesta política y social.

El libro “Ciudades Mediadoras: Una propuesta metodológica para la convivencia intercultural de CONVIVE Fundación Cepaim” quiere convertirse en una herramienta útil para nuestros ayuntamientos en su apuesta por la convivencia intercultural. Esta publicación es el resultado de un proceso riguroso de sistematización de más de dos años de investigación, cuyo objetivo es ofrecer un marco metodológico integral que oriente a las administraciones locales en la gestión de la realidad multicultural para avanzar hacia una nueva realidad intercultural.

Este libro no es solo una reflexión teórica; es el fruto de la investigación aplicada y del análisis de experiencias concretas de intervención en distintos contextos urbanos. A lo largo de este proceso, se ha profundizado en el estudio de las dinámicas de convivencia en entornos caracterizados por la pluralidad cultural y se ha identificado la mediación intercultural como un mecanismo clave para prevenir conflictos y promover la comunicación, la relación y el entendimiento mutuo. Las conclusiones aquí presentadas se basan en la observación empírica y en la evaluación de políticas, acciones y proyectos implementados en diversas ciudades, lo que confiere a este trabajo un sólido fundamento técnico y operativo.

El enfoque intercultural que propone “Ciudades Mediadoras” no se limita a una mera gestión de la diversidad. Se trata de un nuevo modelo de ciudad, desde un enfoque proactivo que busca transformar las relaciones entre personas de distintos orígenes mediante la creación de espacios y tiempos para el diálogo y la interacción positiva. Este marco metodológico plantea la necesidad de transversalizar la interculturalidad en todos los ámbitos de la gestión municipal, desde la planificación urbana, hasta los servicios públicos, pasando por la participación ciudadana, la educación, la cultura, la vivienda, el empleo o el fortalecimiento del tejido social.

Las ciudades y la administración local que las gestiona es el nivel más inmediato de gobierno, el más cercano a los vecinos y vecinas, configurándose como actores clave en el diseño e implementación de políticas que favorezcan la cohesión social, la relación, la pertenencia y el desarrollo sostenible. En este sentido, la sistematización de la investigación realizada por CONVIVE-Fundación Cepaim durante estos dos años nos muestra cómo las políticas municipales que sitúan la convivencia intercultural en el centro pueden convertirse en una herramienta eficaz para abordar los desafíos que nos plantean sociedades cada vez más heterogéneas. Este enfoque metodológico no solo facilita la reducción de tensiones sociales, sino que también promueve la innovación social, la motivación y la pertenencia; al integrar a la diversidad cultural como un activo para el desarrollo sostenible de las ciudades y no como una fuente de problemas.

La metodología propuesta en “Ciudades Mediadoras” se articula en torno a la creación de estructuras de mediación intercultural que favorezcan la participación activa de todas las personas en la vida comunitaria. Esto implica, entre otros aspectos, la capacitación de actores locales, la consolidación de redes de apoyo comunitario y la implementación de estrategias que promuevan la equidad y la justicia social. A partir de la experiencia acumulada y el análisis crítico de los proyectos de mediación llevados a cabo, el libro ofrece una hoja de ruta clara y precisa para que los municipios puedan gestionar la diversidad de manera eficiente y efectiva.

Este texto, en definitiva, constituye una valiosa contribución para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito municipal. Su rigor metodológico y su enfoque aplicado permiten que las administraciones locales cuenten con herramientas concretas para diseñar políticas públicas que promuevan una convivencia intercultural basada en el respeto, el reconocimiento mutuo, la equidad y la participación inclusiva. En un contexto en el que los discursos excluyentes, el miedo a las diferencias del otro, los discursos de odio y la xenofobia

ganan terreno, es fundamental que las ciudades se conviertan en espacios de mediación y encuentro, capaces de gestionar la diversidad desde una perspectiva inclusiva y sostenible.

La relevancia de este trabajo radica en que no se trata de una propuesta teórica abstracta, sino del resultado de un proceso sistemático de investigación, intervención y evaluación. Durante estos dos años, Convive-Fundación Cepaim ha logrado articular un modelo que integra la investigación científica con la práctica cotidiana de los municipios, ofreciendo soluciones adaptables y replicables en distintos contextos urbanos. Este enfoque metodológico nos invita a repensar el rol de los gobiernos locales como facilitadores de procesos de transformación social, en los que la interculturalidad no es un fin en sí mismo, sino una estrategia para alcanzar una convivencia más justa y equilibrada.

Es, por tanto, un libro imprescindible para cualquier gestor municipal, investigador o profesional del ámbito social que busque implementar políticas públicas que sitúen a la interculturalidad como un factor clave para el desarrollo y la cohesión de nuestras ciudades. Que este trabajo sea una guía útil y una fuente de inspiración para que las ciudades se conviertan en verdaderas mediadoras de una convivencia intercultural sólida y sostenible.

Ponemos sus páginas a disposición de los ayuntamientos y de todos los actores sociales que configuran nuestras ciudades, recordando hoy más que nunca el mensaje que nos dejaba la conferencia de Zaragoza en materia de integración, siendo conscientes que no podemos poner nuestra mirada exclusivamente en la gestión de nuestras fronteras exteriores, mientras otras fronteras invisibles se elevan en nuestras ciudades separando a personas de personas por su origen cultural.

“Dado que las ciudades y sus barrios son zonas privilegiadas para impulsar el diálogo intercultural y promover la diversidad cultural y la cohesión social, es importante que las autoridades municipales creen y obtengan capacidades para gestionar mejor la diversidad y luchar contra el racismo, la xenofobia y todas las formas de discriminación. Para ello, tendrían que intentar poner a punto herramientas que les ayuden a elaborar políticas públicas adaptadas a las diversas necesidades de la población. En este contexto, hay que tener presente los aspectos espaciales de los retos de la integración, como son los barrios segregados. Para luchar contra la desigualdad, es preciso invertir en los barrios con una alta concentración de inmigrantes”.

Juan Antonio Segura Lucas
Director General CONVIVE Fundación Cepaim

BLOQUE 1

BASE EMPÍRICA

Procedimiento de investigación



Presentación

La presente guía metodológica es uno de los principales resultados del proyecto denominado *RED ESTATAL DE CIUDADES MEDIADORAS: Un modelo teórico y metodológico para la convivencia intercultural y la cohesión social* llevado a cabo durante 2024 por CONVIVE Fundación Cepaim. El mismo ha estado financiado a través de la Convocatoria de subvenciones para la realización de actividades de interés general consideradas de interés social, convocadas mediante Resolución de 30 de mayo de 2023 (B.O.E número 130, de 1 de junio de 2023), correspondientes a la Secretaría de Estado de Derechos Sociales del Gobierno de España. Se trata de un proyecto cuyo propósito es contribuir a crear una Red de Ciudades Mediadoras sostenibles, inclusivas y democráticas. El modelo apuesta por una ciudadanía libre y responsable, que favorezca la convivencia intercultural, tomando como referencia la experiencia de Pierrefitte (sur-Seine, Francia), primera ciudad europea declarada como “Ville Mediation”. Cabe añadir, que las bases teóricas y metodológicas de esta guía, se desarrollaron en otro proyecto que Fundación Cepaim llevó a cabo durante 2023 mediante la misma línea de financiación estatal con el nombre *Ciudades Mediadoras, un modelo de convivencia. Conocimiento, metodologías y herramientas para caminar de la coexistencia a la convivencia intercultural*.

El objetivo general de este proyecto ha estado orientado a construir un modelo de ciudad mediadora, donde la mediación sea la herramienta fundamental que impregne la ciudad como el instrumento para facilitar el conocimiento y entendimiento mutuo, para gestionar los conflictos y construir una ciudad común, inclusiva e intercultural, donde todas las administraciones públicas asuman la responsabilidad de trabajar para transformar el territorio, Municipio o ciudad en Ciudad Mediadora, en conjunto con el resto de agentes claves del territorio (recursos técnicos y profesionales de los territorios, ciudadanía, tejido asociativo, tejido empresarial local y medios de comunicación locales) para una convivencia pacífica, participativa e intercultural. Al respecto, durante estos dos últimos años, se ha realizado una investigación-diagnóstica sobre iniciativas, herramientas y metodologías implementadas en la materia con el fin de diseñar la siguiente propuesta de intervención que se ha de aplicar de acuerdo a la realidad española y que nos sitúa en la vanguardia de Europa.

Durante el año 2023, se realizó una revisión bibliográfica de los principales conceptos teóricos relacionados con Ciudades Mediadoras e interculturalidad. Dicho análisis favoreció líneas indagatorias para el diseño de entrevistas a diferentes informantes clave y la elaboración de un grupo de discusión cuyo fin fue recolectar información contextualizada a la

realidad española. La triangulación de datos y el análisis de la información obtenida permitió definir un modelo de ciudad mediadora, las bases teóricas y 13 criterios e indicadores clave para operacionalizar los conceptos teóricos, como una propuesta técnica preliminar para transformar a las ciudades en Ciudades Mediadoras, sostenibles, democráticas, inclusivas e interculturales. Todo este análisis quedó recogido en la Publicación Bases Teóricas Para la Construcción del Modelo de Ciudades Mediadoras Interculturales en España (Fundación Cepaim, 2023a). Posteriormente se contó con la colaboración de un amplio grupo de personas expertas en la materia, quienes asesoraron al equipo de investigación y así, se pudo concretar la definición de Ciudad Mediadora. La propuesta se constató en distintos territorios del Estado español, con el fin de validar su implementación y reforzar los criterios e indicadores y sus directrices de intervención. Los resultados de esta segunda fase del proyecto fueron recogidos en una segunda publicación realizada en 2023 denominada Guía Metodológica para la Construcción del Modelo de Ciudades Mediadoras Interculturales en España (Fundación Cepaim, 2023). A partir de lo anterior, desde Fundación Cepaim, se define una ciudad mediadora como:

Aquel contexto comunitario que favorezca la participación real, 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 las relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto con perspectiva de género. La ciudad mediadora ha de promover 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 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.

(Fundación Cepaim, 2023)

En el año 2024, se han llevado a cabo acciones de sensibilización del proyecto mediante la participación en diversos seminarios, webinaros y jornadas en diferentes territorios a nivel estatal en las que se ha presentado y difundido el Modelo propuesto por Cepaim. Del mismo modo, también se han realizado jornadas de reflexión en materias de mediación para promover las capacidades resolutorias de la ciudadanía. Además, se ha buscado reforzar la investigación para actualizar el modelo teórico y metodológico ya publicado. En primer lugar, se realizó una revisión teórico - conceptual de los elementos que conforman la definición de Ciudad Mediadora. Para esto, se elaboró un glosario teórico con los principales conceptos que sustentan la definición de Ciudad Mediadora, criterios e indicadores. Este glosario permitió diseñar una entrevista semi estructurada aplicada a 8 informantes

claves, definir líneas de indagación, así como, elaborar la matriz operacional para realizar el análisis de la información recolectada. Además, favoreció la elaboración del cuestionario aplicado a 54 profesionales de la mediación de ámbito nacional e internacional. A partir de los resultados de la investigación se han reorganizado los indicadores operativos de los 13 criterios, distribuidos en ejes de acción global, estratégico y transversal y a actuaciones a implementar desde el quehacer municipal.

Esta propuesta fue presentada en una jornada de reflexión con profesionales expertas/os en mediación, interculturalidad y desarrollo comunitario, quienes realizaron aportaciones y orientó el diseño de esta guía metodológica como una propuesta de intervención. Finalmente, se procedió a la triangulación de resultados mediante la implementación de una encuesta a través de organización y entidades de mediación y mediación intercultural de ámbito internacional. A continuación, se proporciona una descripción detallada de todo el proceso de investigación.

1. Objetivos y metodología

El proyecto piloto Ciudades Mediadoras tiene como objetivo general: *Articular una red de ciudades mediadoras que permita el intercambio de conocimiento y buenas prácticas en mediación, fortaleciendo así las capacidades locales para la resolución pacífica de conflictos, mediante el trabajo en red y alianzas entre el tercer sector de la acción social, las administraciones públicas, sector académico y universitario (investigación), tejido empresarial, medios de comunicación y otros actores claves de los territorios.* Como una fase lógica posterior, en 2024 se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- 01** Reforzar la investigación para mejorar y completar el modelo teórico y metodológico de la Ciudad Mediadora mediante nuevas técnicas de recolección de datos cualitativas y cuantitativas.
- 02** Crear un sello o certificado que acredite a una determinada ciudad o municipio como Ciudad Mediadora mediante alianzas estratégicas entre el tercer sector de acción social y el sector académico especializado en mediación e interculturalidad con el apoyo de la administración pública.
- 03** Promover la difusión, incidencia y sensibilización del modelo teórico y metodológico de la Ciudad Mediadora entre un grupo de ciudades o municipios seleccionados que

cumplan con los criterios establecidos para el conocimiento y adhesión a la Red de Ciudades Mediadoras.

- 04 Fomentar la investigación organizacional para el establecimiento de una estructura de coordinación de la Red Estatal de Ciudades Mediadoras, encargada de revisar los criterios a comprobar en las diferentes ciudades o municipios, dinamizar intercambios, establecer mecanismos de comunicación e información tanto online como presenciales y la evaluación del proceso.
- 05 Generar espacios de encuentro de reflexión, información e investigación para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en mediación fortaleciendo así las capacidades locales para la resolución pacífica de conflictos.
- 06 Garantizar la difusión del programa y fomentar la cooperación internacional con otras redes internacionales y organizaciones relevantes en el ámbito de la mediación con enfoque intercultural.

Para el cumplimiento de dicho objetivo específico 1 *“Reforzar la investigación para mejorar y completar el modelo teórico y metodológico de la Ciudad Mediadora mediante nuevas técnicas de recolección de datos cualitativas y cuantitativas.”*, se ha realizado una investigación mixta que integra técnicas cualitativas y cuantitativas que nos permite realizar un proceso de triangulación para validar los datos recogidos, entregar mayor precisión para el análisis y diseño de una propuesta técnica rigurosa. La técnica de recolección de datos cualitativos utilizada fue el desarrollo de una entrevista semi estructurada que consta de 17 preguntas, diseñadas a partir de un glosario de contenidos teórico que el lector podrá encontrar al final de esta publicación. En este glosario se conceptualiza los elementos que componen la definición de ciudad mediadora, criterios e indicadores. Además, cada entrevista tuvo una duración de 2 horas aproximadamente, a una muestra de 8 profesionales expertas/os en materia de mediación, interculturalidad y desarrollo comunitario, cuyo fin fue conocer su percepción de acuerdo a la experiencia sobre los distintos criterios e indicadores además de profundizar en información emergente relevante para esta investigación. Como técnica de análisis se implementó el análisis de discurso para lo que se utilizó una matriz operacional que permitió generar un panorama global interpretativo e identificar elementos concretos para complementar y reorganizar los actuales indicadores.

Como técnica cuantitativa se diseñó un cuestionario con 11 preguntas asociadas al glosario conceptual y al diseño de la entrevista. Se aplicó a una muestra de 54 profesionales (68,5% mujeres y 23,6% hombres) mediadores de España, México, Argentina y Chile, del ámbito jurídico, educativo, familiar, intercultural y comunitaria, cuyo propósito de conocer, ampliamente, la opinión sobre los elementos, medidas e indicadores que sustenta los criterios de una ciudad mediadora. Para el análisis cuantitativo, se utilizó el programa estadístico SPSS, que permitió realizar un análisis descriptivo empleado para la triangulación de datos, el refuerzo de la información y el análisis de los resultados que sustenta la propuesta técnica de esta guía metodológica.

2. Principales resultados de esta investigación

El proceso de triangulación de datos y el análisis de la información, arrojaron resultados que permitieron rediseñar la organización y presentación de indicadores, agruparlos por ejes de actuación y así dar cumplimiento, de manera transversal, a los 13 criterios, definidos previamente que sustentan el desarrollo de una ciudad mediadora. Todos estos resultados fueron agrupados temáticamente según la relación semántica entre los distintos discursos analizados y el nivel de importancia de los elementos centrales de cada uno de los siguientes criterios definidos anteriormente:

- 01 Existencia de un Plan Comunitario, o programas, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramientas metodológicas, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles 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.
- 02 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.
- 03 Inclusión de la perspectiva de género para que 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.
- 04 Contar 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.
- 05 Garantizar la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.
- 06 Trabajo en red como 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.

- 07 La Administración y los servicios municipales deben favorecer, apoyar y participar 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.
- 08 El equipo de mediación social e intercultural debe ser multidisciplinar y profesionalizado en la materia.
- 09 Presencia del profesional de la mediación social e intercultural en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos.
- 10 Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación social e intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación.
- 11 Supervisión y evaluación periódica del impacto del plan en la Ciudad Mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.
- 12 Entender el servicio de mediación como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.
- 13 Llevar la cultura de la mediación a todas las áreas de la ciudad desde los diferentes niveles educativos mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

Para profundizar por área temática que sustenta a cada criterio, se incorporaron elementos centrales de cada uno de ellos de manera transversal en cada categoría de análisis con el propósito de indagar sobre la estructura e implementación concatenada de los criterios y no de manera aislada, resultados que presentamos a continuación.

2.1 Elementos fundamentales en una ciudad mediadora

Tras la información recabada de las diferentes entrevistas realizadas a los/as expertos/as y como lo muestran los gráficos (1 y 2), es relevante destacar que, una Ciudad mediadora debe promover y asegurar la inclusión social (66,4%), derechos humanos (66,4%), la igualdad y bienestar social. Además, debe garantizar la buena convivencia a partir de la participación activa y democrática de la ciudadanía basada en la cultura del diálogo y la paz, el enfoque de derechos humanos y los principios de interculturalidad. Todo esto, mediante una serie de acciones facilitadas por la administración pública, orientadas a la prevención y la ejecución de acciones para mantener relaciones de diálogo.

Gráfico 1

Prioridad enfoque de inclusión en una ciudad mediadora

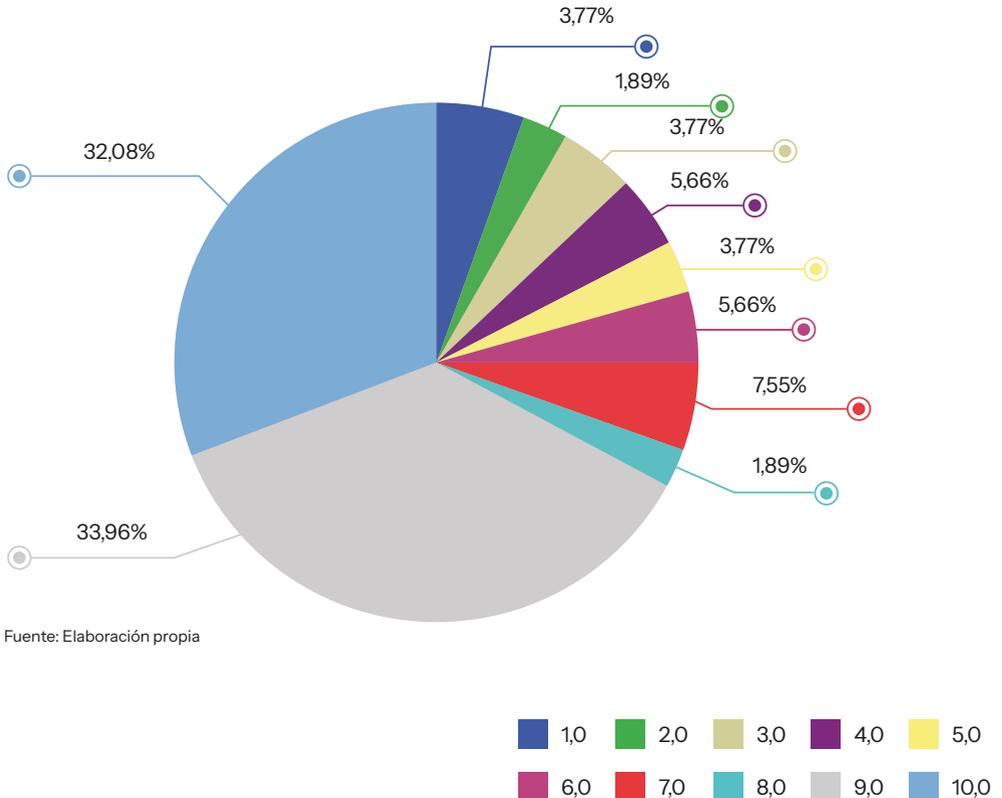
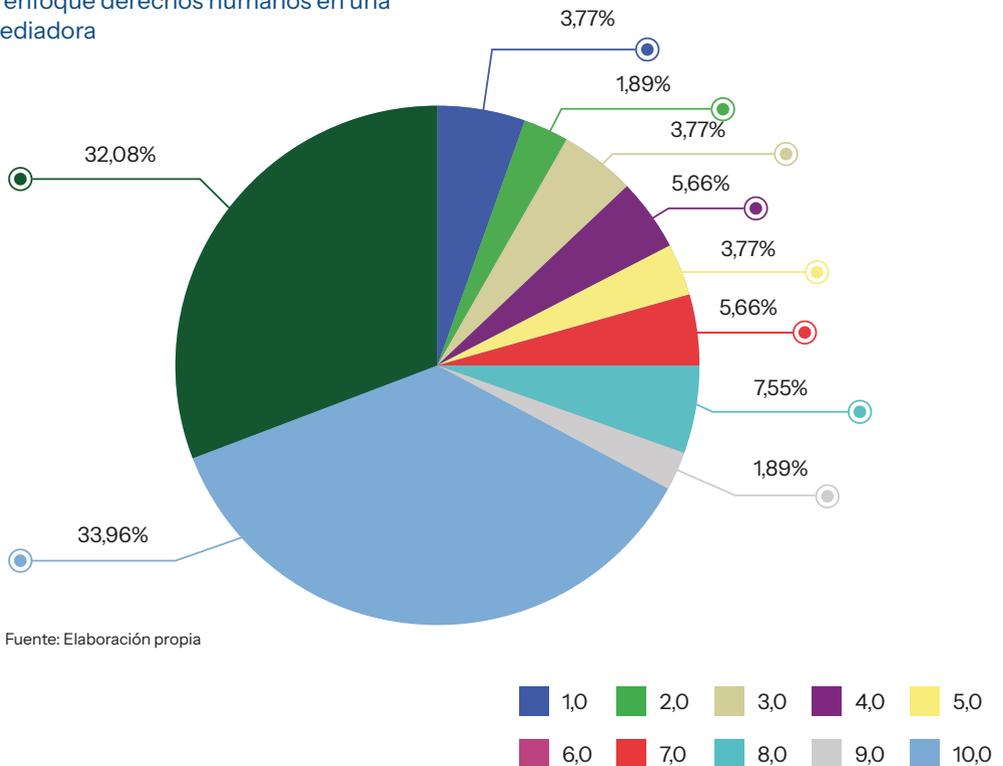


Gráfico 2

Prioridad enfoque derechos humanos en una ciudad mediadora



En este contexto, la mayoría de las personas entrevistadas mencionan la importancia de contar con profesionales especialistas en mediación y que éstos estén incluidos, formalmente, dentro del organigrama, junto con el resto de profesionales que componen el equipo multidisciplinar de la administración pública, y con condiciones necesarias para el servicio a la ciudadanía. También, se deben definir estrategias de comunicación clara, contextualizada para apoyar a prevenir, regular y gestionar posibles conflictos.

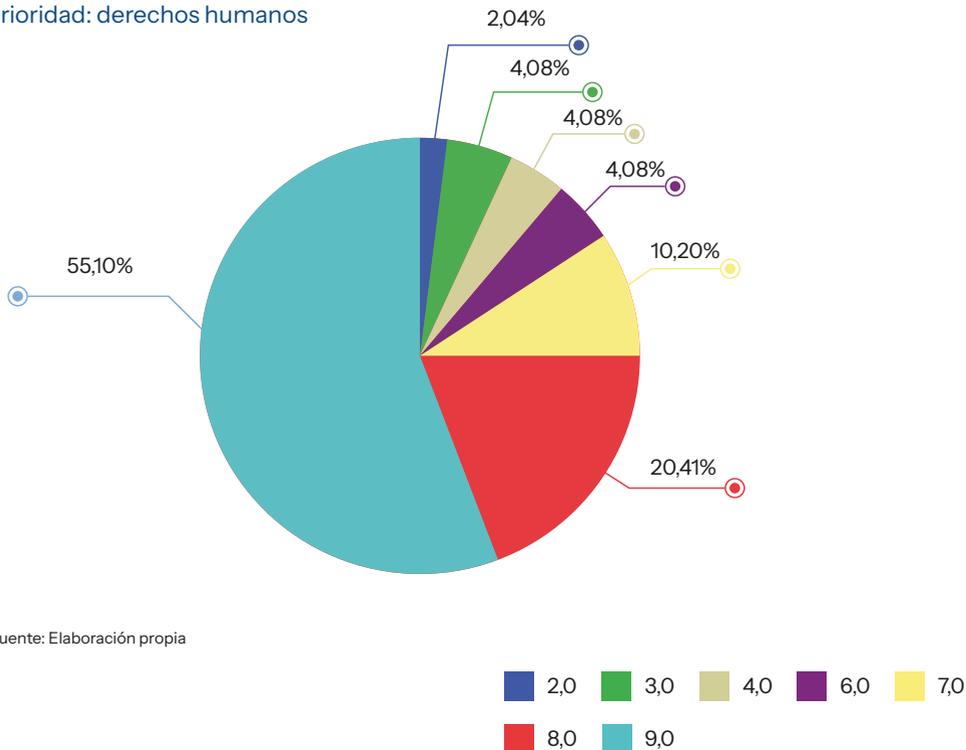
Además de apoyar a las necesidades vitales de la ciudadanía, las personas entrevistadas señalan la importancia de fortalecer la participación activa y asegurar los espacios para construir una ciudad mediadora. En estos puntos de encuentro además de desarrollar un servicio de mediación, se debe promover espacios donde se facilite el diálogo, la sensibilización, formación y educación respetando la diversidad social, donde la ciudadanía sea protagonista de ese tipo de debate a través de la escucha activa y la atención a las necesidades e intereses. Estas instancias se podrían desarrollar en los espacios ya creados en los barrios como, por ejemplo, los mercados municipales, sedes vecinales, parques, entre otros. En este contexto, la administración pública debe tener un rol conciliador que

garantice apoyos y espacios para que las personas, a partir de sus tiempos disponibles, puedan participar, por ejemplo, familias con menores, personas que trabajan fuera del horario laboral común, etc.

Otro de los aspectos que destacan los expertos y expertas es la incorporación de la perspectiva de género en una ciudad mediadora, teniendo en consideración las diferencias y exigencias de las mujeres y su situación cotidiana de cuidados, además de considerar a la infancia, juventud, personas mayores, personas con discapacidad como sujetos activos que pueden aportar a la construcción de este modelo de ciudad, desde una perspectiva interseccional y en distintos ámbitos. También señalan la importancia de abordar los principios de interculturalidad y que en los espacios de encuentro se dialogue y reflexione sobre la diversidad, racismo, creencias religiosas, etc., coincidente con las prioridades mencionadas por las personas encuestadas quienes además señalan la alta importancia de realizar un proceso de formación y sensibilización en mediación y cultura de la paz (79,59%), derechos humanos (75,51%), tal como lo expresan los gráficos 3 y 4. Por lo cual resulta importante que los equipos de mediación y técnicos propongan estrategias para involucrar a los diferentes colectivos sociales y sean protagonistas de estos procesos.

Gráfico 3

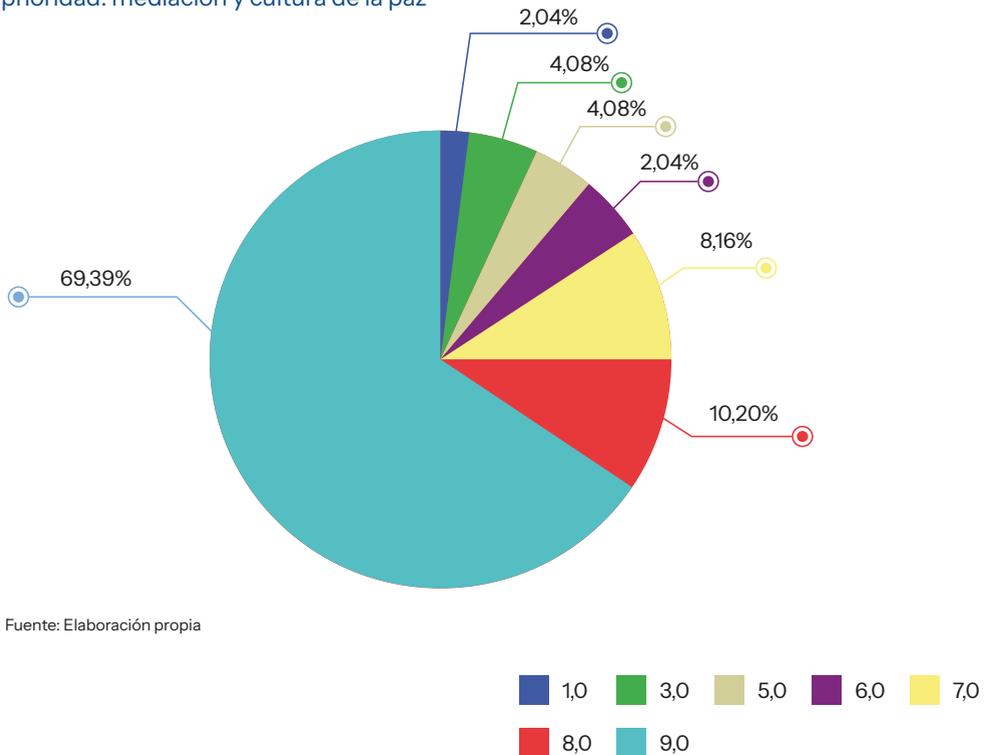
Proceso de formación y sensibilización por orden de prioridad: derechos humanos



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Proceso de formación y sensibilización por orden de prioridad: mediación y cultura de la paz



2.2. Importancia de las acciones interculturales.

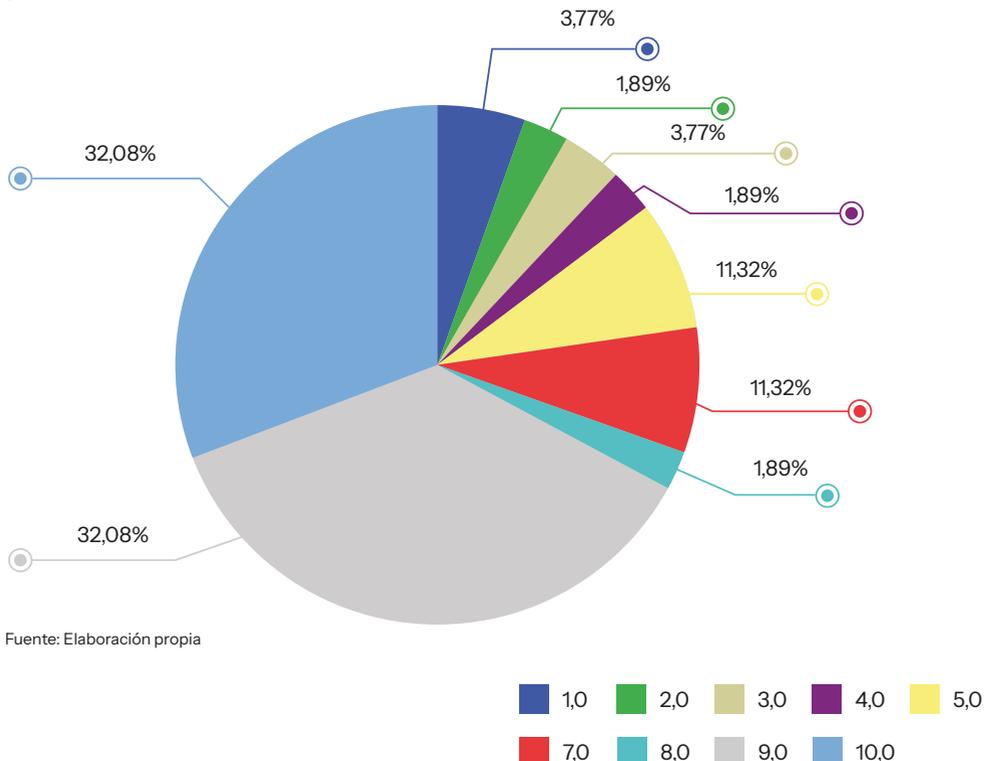
Tras la información recabada de las diferentes entrevistas realizadas a los/as expertos/as y como lo muestran los gráficos (1 y 2), es relevante destacar que, una Ciudad mediadora debe promover y asegurar la inclusión social (66,4%), derechos humanos (66,4%), la igualdad y bienestar social. Además, debe garantizar la buena convivencia a partir de la participación activa y democrática de la ciudadanía basada en la cultura del diálogo y la paz, el enfoque de derechos humanos y los principios de interculturalidad. Todo esto, mediante una serie de acciones facilitadas por la administración pública, orientadas a la prevención y la ejecución de acciones para mantener relaciones de diálogo.

2.3. Criterios de igualdad: enfoque de derechos e igualdad de oportunidades son la base de una Ciudad Mediadora

Simultáneamente resaltan la importancia de impulsar el equilibrio de género mediante cuotas de representatividad y espacios de liderazgo. Definir una ciudad mediadora desde la igualdad asociada a los principios fundamentales de la mediación y desde los acuerdos definidos en la Carta Fundamental de los Derechos Humanos como partida para diseñar acciones basadas en el enfoque de derechos y no discriminación. Precisamente, la igualdad de oportunidades debe otorgarse desde la equidad (ver gráfico 5) como sostén y propulsor del reconocimiento de la riqueza de las diferencias de la diversidad de colectivos sociales y desde ahí fomentar el empoderamiento y la participación real y activa de la ciudadanía, siendo esta última el objetivo principal en una ciudad mediadora.

Gráfico 5

Prioridad enfoque de equidad en una ciudad mediadora



Fuente: Elaboración propia

2.4. Modelo de participación

Por otro lado, caracterizan al modelo de participación de una Ciudad Mediadora desde un enfoque horizontal democrático, participativo, comunitario donde se distribuya el liderazgo y sea facilitador en la toma de decisiones sobre los cambios en la ciudad a través de acuerdos vinculantes y resolutiveos, pues contribuir al desarrollo de la capacidad de agencia individual de las personas y se promocióne el asociacionismo entre entidades. Las personas entrevistadas Indican que un modelo de participación real y activa debe ir relacionada con instancias de formación y apoyos en las necesidades básicas las que pueden quedar definidas en un reglamento de participación ciudadana, normativas y reglas consensuadas, como también incentivar la participación tanto a profesionales como la ciudadanía, todo esto basado en un lenguaje común y consensuado.

Gráfico 6

Características prioritarias que debe tener un modelo de participación comunitaria en una ciudad mediadora: Representación de todos los colectivos sociales

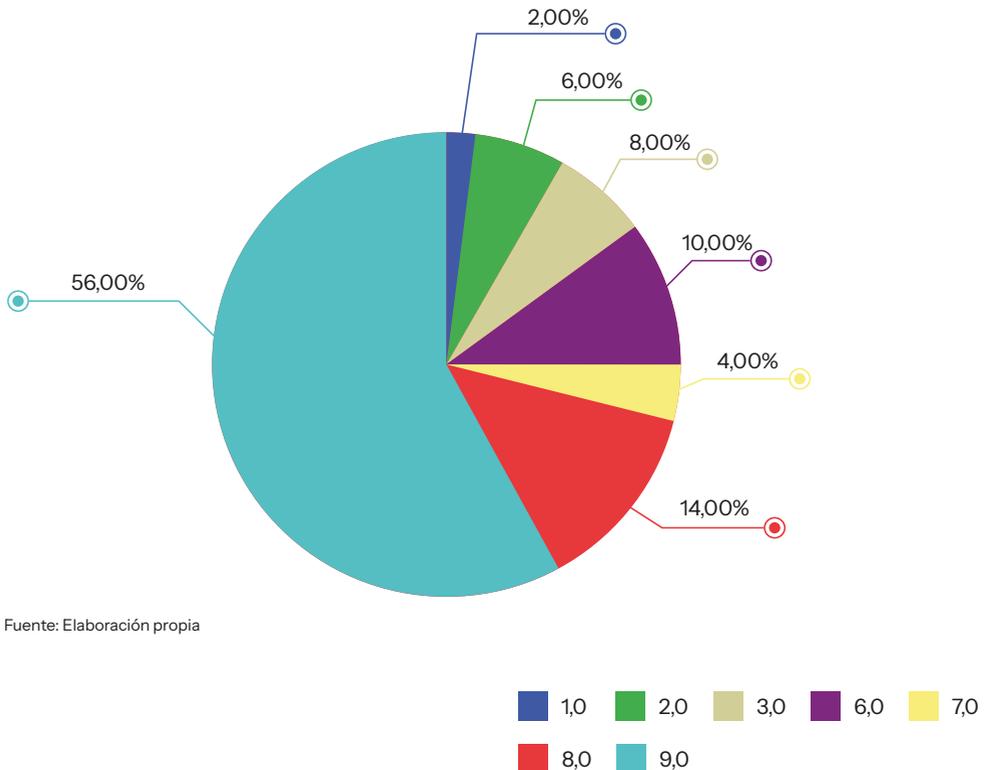
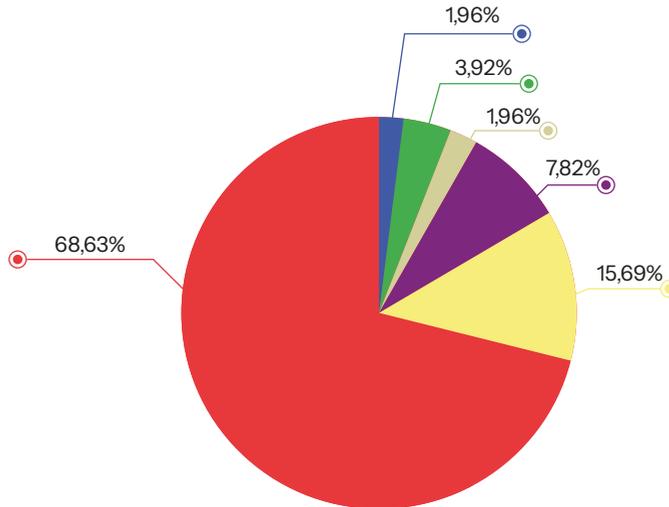


Gráfico 7

Características prioritarias que debe tener un modelo de participación comunitaria en una ciudad mediadora: Escucha activa

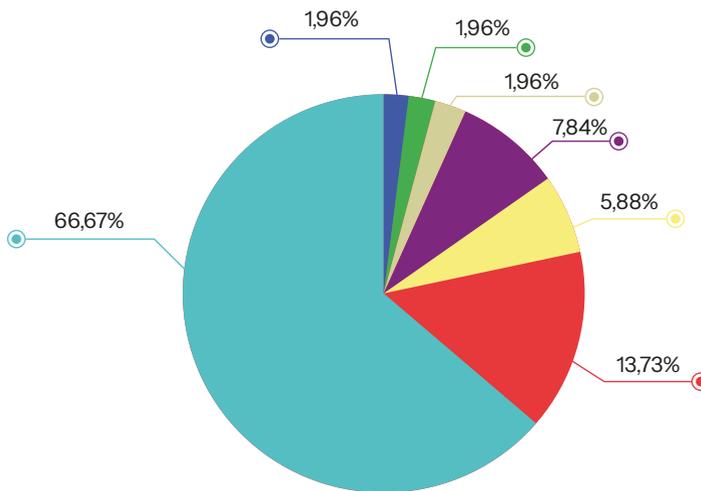


Fuente: Elaboración propia



Gráfico 8

Características prioritarias que debe tener un modelo de participación comunitaria en una ciudad mediadora: Participación real y activa



Fuente: Elaboración propia



A su vez, las personas entrevistadas y encuestadas señalan que una ciudad mediadora debe contar con un modelo de participación real y activa (80,4% según gráfico 8). Al respecto, caracterizan a este modelo de participación desde un enfoque horizontal democrático, participativo, comunitario donde se promueva la escucha activa (82,32% de personas encuestadas gráfico 7). El liderazgo debe ser distributivo, que facilite la toma de decisiones, los acuerdos vinculantes y resolutivos, priorizando la representación de todos los colectivos sociales (70% de personas según gráfico 6). También señalan que en los espacios de participación se debe promover el asociacionismo entre los sectores y ciertas normativas y protocolos que orienten el uso de los espacios de participación, basado en un lenguaje común y consensuado.

2.5. Plan de mediación: definición del servicio de mediación

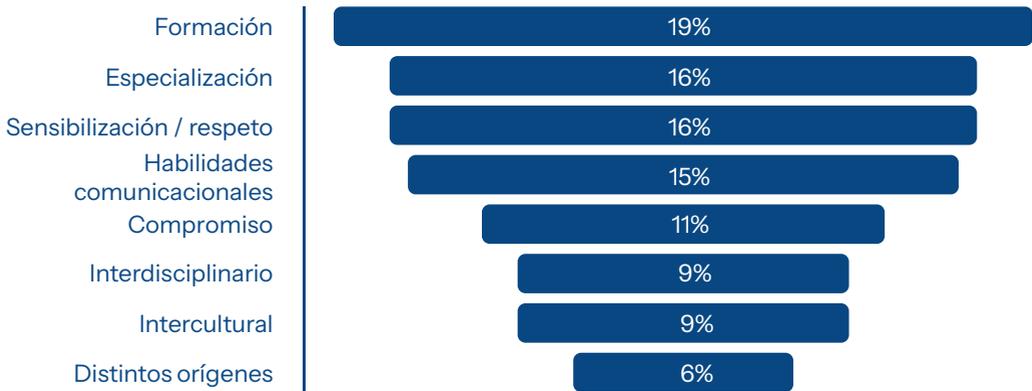
Las expertas/os destacan que una Ciudad Mediadora debe considerar reglamentos, protocolos, acuerdos y planes de actuación que definan el uso de los espacios comunitarios y del servicio de mediación, contextualizado al diagnóstico territorial, acompañados de un proceso de seguimiento y evaluación para garantizar su eficacia. Estos protocolos deben considerar una ruta, para que el equipo de mediación intervenga en la gestión pacífica de situaciones de controversia y lleve a cabo las acciones necesarias tanto para la prevención de dificultades o conflictos como en la transformación de los mismos por sector social.

Entre las metodologías para el diseño del plan de mediación destacan los siguientes: diagnósticos sociales participativos (en base a historias de vida, acceso a los derechos fundamentales entrevistas a líderes de los diferentes barrios, personas claves, medios de comunicación, empresariado, asambleas, creación de un grupo de acción local en la que estén representados todos los actores para diseñar los planes de trabajo, supeditados a la supervisión del equipo técnico de mediación u otro que estimen conveniente. Ejemplo de ello son: mesas de trabajo en los diferentes ámbitos de actuación tales como el comunitario, educativos y social, diseño de redes territoriales donde la ciudadanía sea protagonista en la toma de decisiones, desarrollo de jornadas de ciudades mediadoras entre municipalidades, entre el empresariado, convocar charlas virtuales que permita la reflexión sobre la situación actual de las ciudades y particularidades, consensuar elementos de una ciudad mediadora y articular mecanismos de intervención entre todos los ámbitos que pueda dar sostenimiento también a las diferentes necesidades básicas y, de este modo, contar con la posibilidad de participar activamente en la elaboración de un diseño participativo del plan de mediación.

Según los resultados obtenidos en las encuestas, se extrae que el equipo de mediación debe contar con características fundamentales, en las encuestas precisan en la formación (19%) y especialización continua (16%), un sentido de sensibilización y respeto (16%) por la procedencia y características de los seres humanos que atienden y que sea expresado a través de diversidad de habilidades comunicativas (15%).

Gráfico 9

Características que debe tener un equipo de mediación (principales resultados por orden de prioridad)

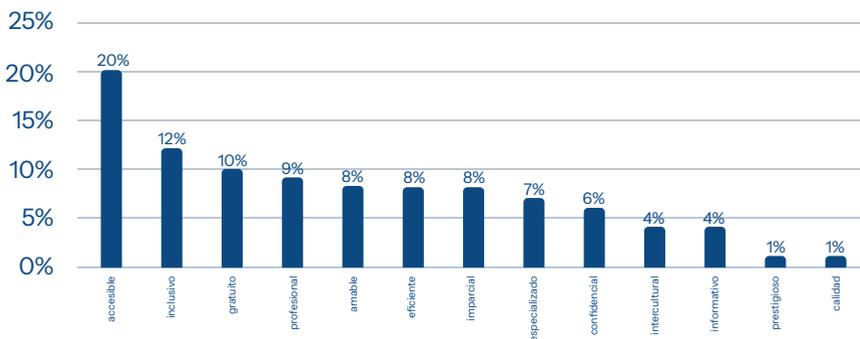


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en las encuestas priorizan, que el servicio de mediación debe ser, principalmente, accesible (20%), inclusivo (12%) y gratuito (10%). Para esto, la mayoría de los participantes de la investigación concluyen que el equipo de mediación debe acudir a las asociaciones vecinales y colectivos sociales, colegios y servicios de salud como estrategia de vinculación con la ciudadanía y de manera interna acudir a las unidades, departamentos y servicios que ya trabajan de cara con los distintos sectores sociales en un ayuntamiento, medios de comunicación, empresas privadas y del tercer sector con el fin de transversalizar el servicio.

Gráfico 10

Características que debe tener un servicio de mediación (principales resultados por orden de prioridad)



Fuente: Elaboración propia

2.6. Participantes y responsables del servicio de mediación

Como se ha mencionado, la totalidad de las personas entrevistadas indican que en la elaboración del plan de mediación deben estar representados todos los sectores de la sociedad, agentes educativos, servicios sociales (para atender situaciones de vulnerabilidad económica y necesidades básicas), agentes ministeriales (por ejemplo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030), AMPAS, sector empresarial, tercer sector, colectivos sociales, asociaciones de vecinos (principal difusor a juicio de las personas entrevistadas), profesionales que atienden de cara al público, seguridad, urbanismo, cultura, medios de comunicación, infancia, adolescencia, personas mayores, entre otros. Si bien, proponen que el equipo de mediación sea el responsable operativo junto con comisiones técnicas y ciudadanas para cada iniciativa de trabajo, consideran necesario que la alcaldía sea la entidad que lidere este proceso.

2.7. Dar sostenibilidad del plan de mediación

En este aspecto coinciden que esta iniciativa quede registrada en la “estructura” (organigramas) de los municipios y de manera transversal, asegurarse que el perfil profesional de los mediadores y mediadoras sea multidisciplinar (88% de prioridad en las encuestas) y esté presente en las diferentes áreas y ámbitos de actuación (social, educativos, salud, entre otros). Junto con ello, disponer de recursos técnicos y económicos definidos en el presupuesto municipal (ver el gráfico), y elaborar una red que asegure la participación de todos los sectores con protagonismo de la ciudadanía, organismos públicos y privados.

Gráfico 11

Acciones prioritarias para dar sostenibilidad a un plan de mediación:
Incluir profesionales mediadores/as dentro del equipo multidisciplinar

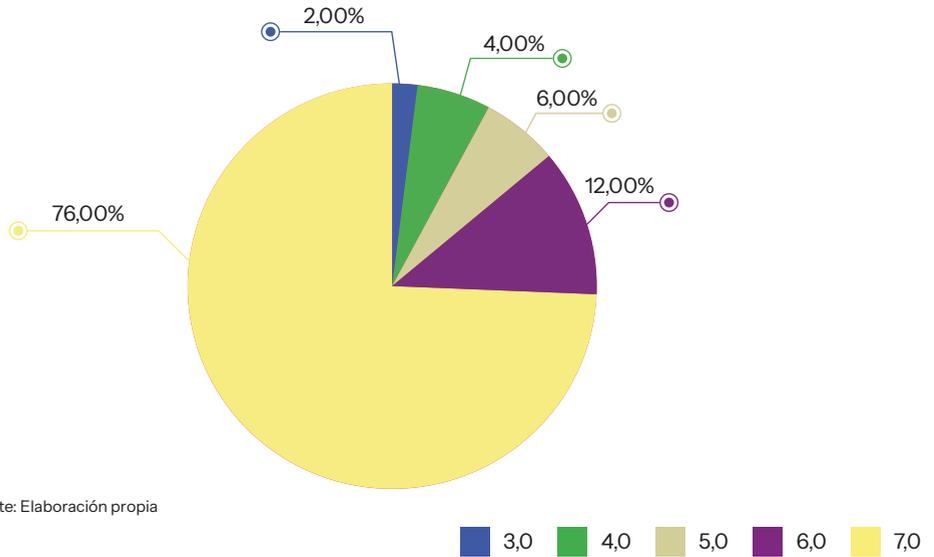
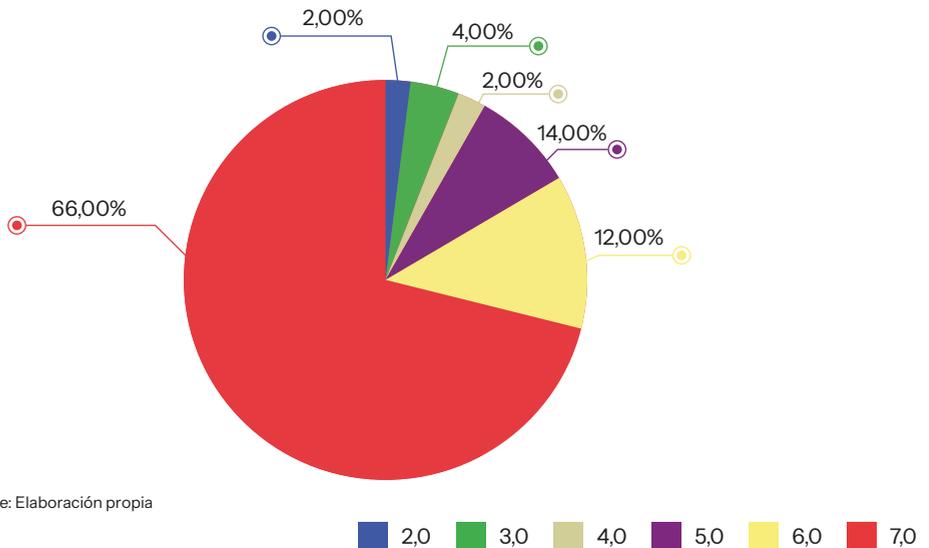


Gráfico 12

Acciones prioritarias para dar sostenibilidad a un plan de mediación:
Definición de presupuesto público para el servicio de mediación



2.8. Definir mecanismos de difusión y promoción del plan y servicio de mediación

Para garantizar la difusión y promoción de la Ciudad Mediadora, señalan como agente clave a las asociaciones. Destacan, las redes sociales, páginas web, elaborar material audiovisual, carteles, visitas a los centros comunitarios, centro de mayores, vincular los servicios de mediación con los de los centros educativos, servicios judiciales, universidades, mercados, etc., También señalan como iniciativa implementar aulas de mediación en diferentes sectores y operadores jurídicos que tuvieran como objetivo divulgar la información y ofrecer el servicio de mediación.

2.9. Estrategias de sensibilización del uso del plan de mediación y acciones de una ciudad mediadora.

Respecto a las estrategias de sensibilización en la población, las personas entrevistadas señalan la importancia de generar espacios para el diálogo y la reflexión sobre las necesidades de la ciudadanía, la participación y el protagonismo, como también sobre temáticas tales como la interculturalidad, inclusión social, la mediación y las áreas donde se puede trabajar, considerando a toda la población y áreas de los municipios. Para esto, suponen la importancia de contar con apoyos externos, precisamente de universidades y observatorios que se dedican a investigar sobre estas temáticas, especialistas en diferentes metodologías de análisis para realizar una supervisión del plan de mediación, diagnósticos y planes comunitarios que aporta estructura a la Ciudad Mediadora.

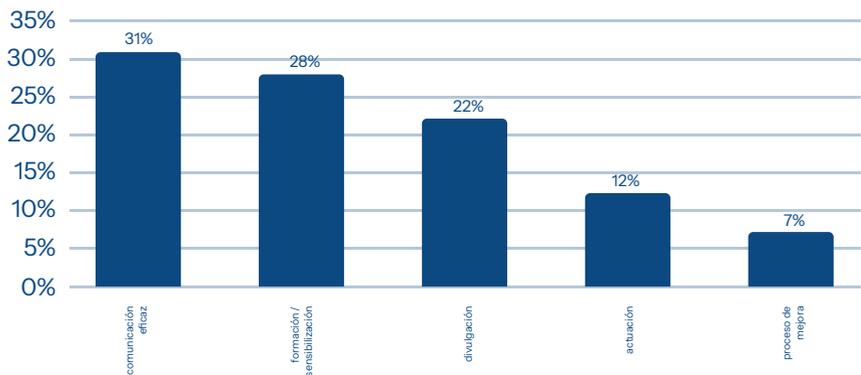
2.10. Acciones para prevenir e intervenir ante situaciones de conflicto entre la ciudadanía

Para prevenir conflictos, mencionan la relevancia de generar jornadas de sensibilización (ver gráfico) sobre estereotipos, prejuicios y xenofobia, además de identificar y considerar

las carencias, intereses y necesidades de cada grupo social, que contribuya a tomar decisiones con evidencia desde el enfoque de derechos humanos, justicia social e igualdad de oportunidades. Para intervenir en la gestión de conflictos mencionan distintos tipos de mediación cuyo objetivo sea deconstruir, reconstruir y co-construir situaciones, crear comisiones de convivencia representados por líderes y lideresas de diferentes grupos socioculturales, en el marco de una comunicación eficaz (31% de prioridad en las encuestas-gráfico 13). Resaltan la importancia de formar y sensibilizar a los profesionales de la mediación y aquellos equipos que intervienen en una ciudad mediadora. necesidades de la ciudadanía, la participación y el protagonismo, como también sobre temáticas tales como la interculturalidad, inclusión social, la mediación y las áreas donde se puede trabajar, considerando a toda la población y áreas de los municipios. Para esto, suponen la importancia de contar con apoyos externos, precisamente de universidades y observatorios que se dedican a investigar sobre estas temáticas, especialistas en diferentes metodologías de análisis para realizar una supervisión del plan de mediación, diagnósticos y planes comunitarios que aporta estructura a la Ciudad Mediadora.

Gráfico 13

Estrategias de un servicio de mediación para prevenir conflictos
(principales resultados por orden de prioridad)



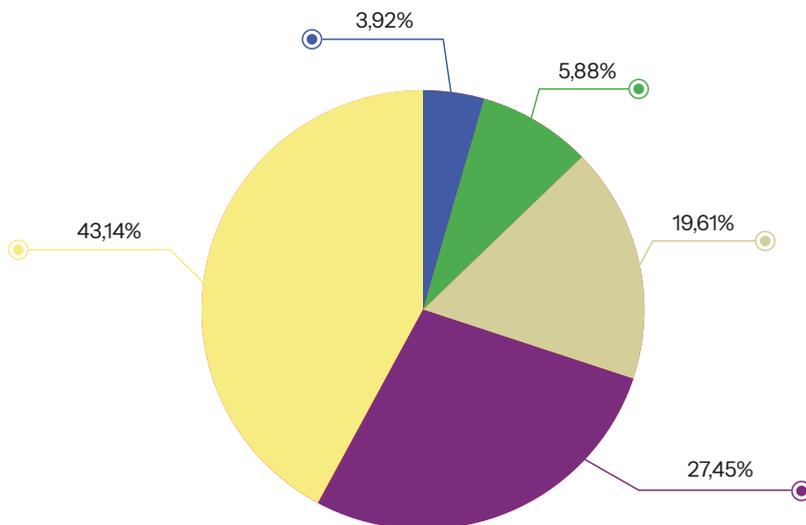
Fuente: Elaboración propia

2.11. Estrategias y mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre los servicios entregados en una ciudad mediadora

Como método para recoger la percepción de la ciudadanía acerca del uso del plan y servicio de mediación, señalan la importancia de contar con un instrumento de recogida de información (ver gráfico 14) tales como; la elaboración de encuestas de valoración, que permitan medir el grado de satisfacción del servicio a través de un cuestionario que genere datos y aporte a los posibles ajustes del plan de mediación, una lista de chequeo (para evaluar la representatividad de los diferentes colectivos sociales) para luego sistematizar los datos y tomar decisiones basadas en evidencia (68,63% de prioridad en las encuestas – gráfico 15). Además de recoger la percepción, señalan la importancia de contar con mecanismos de seguimiento y evaluación en cuanto a la eficiencia y eficacia y sobre el impacto del servicio de mediación con la capacidad de ajustar el servicio, para el alcance al público objetivo.

Gráfico 14

Elementos prioritarios que debe tener un proceso de seguimiento y evaluación de la ejecución de un plan de mediación:
Instrumento de recogida de percepción de la comunidad.

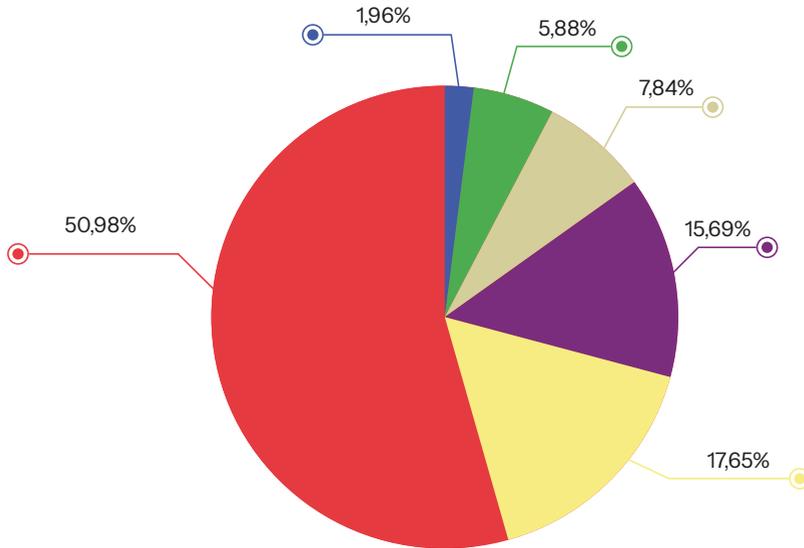


Fuente: Elaboración propia

■ 3,0 ■ 4,0 ■ 5,0 ■ 6,0 ■ 7,0

Gráfico 15

Elementos prioritarios que debe tener un proceso de seguimiento y evaluación de la ejecución de un plan de mediación:
Toma de decisiones basada en evidencia



Fuente: Elaboración propia



2.12. Espacios comunitarios como estrategia para conectar colectivos sociales en una ciudad mediadora

Para conectar a los diferentes colectivos sociales en una ciudad mediadora, las personas entrevistadas señalan diversas iniciativas donde destacan los espacios comunitarios. Aluden a la importancia de las redes sociales, crear mesas del tercer sector, difundir

información para desmontar estereotipos, prejuicios y discurso de odio, desarrollar talleres, realizar encuentros en los diferentes barrios, convocar a las universidades y colegios entre otros. Asimismo, señalan que el uso de los espacios comunitarios ya creados es fundamental para el acercamiento entre colectivos. Destacan la relevancia de identificar perfiles de las personas que no participan de los espacios o presentan resistencia, como también detectar vulnerabilidades estructurales (condiciones necesarias) que obstaculizan la participación y el desarrollo de capacidades para el empoderamiento de la ciudadanía y de este modo tomar decisiones de las próximas estrategias.

2.13. Promoción del diálogo cooperativo e interacción positiva

Entre las estrategias para favorecer el diálogo y la interacción positiva en los espacios comunitarios ya especificado anteriormente, las personas entrevistadas señalan; la creación permanente de espacios de encuentro donde se facilite la inclusión, participación activa, entregando las oportunidades de opinión y decisión a los grupos sociales, además de establecer canales de comunicación interna y constante con el fin de articular iniciativas comunes de manera fluida. Para su cumplimiento, es relevante escoger representantes entre la administración pública y colectivos sociales para extender el alcance a diferentes sectores y erradicar el aislamiento de los barrios. Destacan a la escuela como institución clave para trabajar el diálogo, la interacción positiva y la diversidad a partir de las voces de la infancia y la juventud y sus significados simbólicos.

2.14. Estrategias para elaborar un proyecto en común entre los diferentes colectivos sociales

Para elaborar un proyecto común de ciudad, señalan que la principal estrategia es promover la participación directa de la ciudadanía, por ejemplo, a través de la sistematización y divulgación de los avances del proyecto de ciudad mediadora y de los servicios de mediación, organizar y promover las reuniones entre municipalidades y colectivos sociales donde se puedan establecer acuerdos, reuniones en los centros educativos, construir espacios comunitarios de participación activa, convivencia y mediación que puedan ser medidos a través de indicadores del proceso, del seguimiento y evaluación donde se

evidencie el cumplimiento de las acciones implementadas para el desarrollo de la ciudad mediadora y aporte de información para la toma de decisiones participativas.

2.15. Importancia de atender las condiciones para cubrir las necesidades básicas de los diferentes colectivos sociales.

Para desarrollar una Ciudad Mediadora las administraciones públicas han de facilitar apoyos para cubrir las necesidades básicas de condiciones de vida de la ciudadanía y de este modo tengan la posibilidad, acceso y tiempos para la participación activa y el involucramiento, pues consideran que la vulnerabilidad económica, la falta de empleo y vivienda son factores garantes de conflictos, baja participación y falta de empoderamiento en la sociedad. Al respecto, las administraciones públicas deben entregar apoyo a los colectivos sociales, por ejemplo, implementar mecanismos concretos para integrar y acoger a la diversidad de la población migrante, acercar la información y estructura de oportunidades a las familias, realizar acompañamiento y articular apoyos adicionales para cubrir necesidades básicas como idioma, empleo, recursos económicos, entre otros.

2.16. Estructura de una Ciudad Mediadora: necesidades básicas, plan de mediación y espacios comunitarios.

Paralelamente señalan la necesidad de interconectar a las diferentes concejalías y sectores de la administración pública, para de servicios sociales pueda atender esas necesidades y otorgar acceso a los servicios básicos y otras áreas. Para esto, a través de la mediación y la intervención de los espacios comunitarios se puede identificar una serie de conflictos y problemática de diferente índole. Por lo cual, en una Ciudad Mediadora resulta relevante interconectar estos tres aspectos estructurales donde se relacionan y confluyen los diferentes colectivos sociales en función de prevenir dificultades, manifestar intereses, cubrir necesidades, gestionar conflictos.

Los expertos y expertas proponen algunas alternativas para articular los distintos servicios que atienden a las necesidades específicas de la población, entre ellos mencionan

la realización de mesas temáticas para la prevención de conflictos, mejoras de empleabilidad, establecer acuerdos para mejorar el acceso a la salud, vivienda, educación, atención a personas migrantes, entre otros y de este modo comenzar a implementar una red interna, protocolos de derivación para la prevención y acompañamiento comunitario.

2.17. Esquema interpretativo del análisis de datos: Estructura Ciudad Mediadora

Transversalización para todos los ejes: bases para el diseño de acciones.

Enfoque de derechos (inclusión - justicia social-igualdad-equidad)

Perspectiva intercultural

Perspectiva de género e interseccional

Participación activa de la comunidad

Eje de acción global: Plan de Mediación

- Prevención e intervención en conflictos.
- Profesionalización y especialización del servicio de mediación.
- Fortalecer la convivencia mediante estrategias de la mediación.
- Difusión a través de medios de comunicación y personas claves de los colectivos sociales.
- Sensibilización y formación: materias de mediación, cultura de la paz, educación en valores y gestión pacífica de conflictos

Eje de acción estratégico: Espacios Comunitarios

- Espacios de intercambio comunitario e interrelación entre asociaciones, servicios públicos y privados.
- Facilitación del diálogo, interacción positiva y la toma de decisiones en común.
- Uso de espacios formales e informales de interacción en la ciudad.
- Sensibilización y formación: estereotipos, racismo, prejuicio, discriminación, valoración de la diversidad

Eje de acción estratégico: Necesidades Básicas

- Generar las condiciones necesarias para la participación, capacidad de agencia y empoderamiento. (empleo, salud, vivienda, educación)
- Acceso a estructura de oportunidades de acuerdo con las necesidades específicas de los colectivos sociales.
- Articulación de los diferentes servicios públicos y privados en función de las necesidades e intereses de la comunidad.

Articulación mediante un proceso de mejoramiento continuo participativo (diagnóstico-planificación/presupuesto-seguimiento y evaluación)

Resultados/Impacto:

- Fortalecimiento de las buenas relaciones y la sana convivencia (respeto y valoración de la diversidad).
- Involucramiento, cooperación y co construcción de iniciativas comunes en base a necesidades e intereses en todos los sectores sociales (compromiso y cohesión social).
- Servicio de mediación de acuerdo a la realidad socio territorial.
- Gestión y regulación de tensiones y conflictos.
- Mejora en la calidad de vida social y comunitaria.
- Sentido de pertenencia
- Bienestar individual y social

3. Conclusiones de la investigación

A partir de la recopilación de información, procesos de análisis, triangulación y validación se ha elaborado un modelo de intervención innovador que puede permitirnos hacer frente los retos de la convivencia ciudadana intercultural y a las nuevas realidades sociales del país. Se destaca la importancia de trabajar articuladamente con todos los sectores del territorio, principalmente, con la ciudadanía, tejido asociativo, medios de comunicación, sector empresarial y servicios públicos, desde un modelo de participación activo, democrático y vinculante, asegurando la igualdad de oportunidades y responsabilidades en el ejercicio de los derechos de todos los colectivos sociales.

Una ciudad mediadora debe orientarse hacia el bienestar y la cohesión social, por lo cual las iniciativas diseñadas en esta propuesta se basan en un enfoque derechos humanos, no discriminación, desde una perspectiva intercultural, de género e interseccional y antirracista teniendo en cuenta la riqueza de la diversidad de la ciudadanía, sus necesidades e intereses específicos. Para asegurar el cumplimiento de estos principios básicos resulta relevante implementar un proceso de sensibilización y formación continua de todos los sectores sociales que genere un lenguaje común y materialice la implementación técnica de los enfoques planteados.

Para la viabilidad técnica, las acciones diseñadas se centran en optimizar los recursos ya existentes en el territorio como los espacios comunitarios reconocidos en los barrios que reúne a la diversidad de la población y podrían utilizarse para desarrollar un plan de mediación participativo. Igualmente, el fortalecimiento de los vínculos con líderes y lideresas de los diferentes colectivos sociales facilitaría la comunicación y coordinación recíproca entre los servicios públicos y los diversos colectivos sociales, pues, una propuesta de mediación debe comenzar por considerar y potenciar aquellos elementos identitarios del territorio, sus dinámicas relacionales y el conocimiento situado que impulse intercambio de saberes, involucramiento, la cooperación y la construcción conjunta de un plan de mediación preventivo, rehabilitador y creativo o transformador pertinente a cada realidad social. Todo esto, debe ir acompañado de una estructura de apoyos y oportunidades para cubrir las necesidades básicas de las personas que permita erradicar los conflictos resultantes de las carentes condiciones de vida y posibilite el desarrollo de capacidades de la ciudadanía a través de la participación activa en el ejercicio de la sana convivencia.

Los resultados de la investigación realizada en este proyecto, se reflejan en la siguiente propuesta pionera de Ciudades Mediadoras en el país, cuyas bases teóricas distribuidas en criterios e indicadores operativos hoy se consolidan en un instrumento fiable y riguroso con el propósito de orientar el diseño, planificación e implementación de medidas progresivas que incorpora un proceso de mejora continuo, basado en la revisión, reflexión, seguimiento y evaluación constante del quehacer público en función del cumplimiento de un plan de mediación sólido, sostenible y eficaz que entregue continuidad a una ciudad mediadora.

BLOQUE 2

PROPUESTA METODOLÓGICA

Como transformar una ciudad
en ciudad mediadora



1. Introducción a esta guía metodológica

El diseño e implantación de acciones en una ciudad mediadora debe suponer el desarrollo de enfoques transversales que aseguren la dignidad humana. En este sentido, el enfoque de derecho entrega una estructura basada en los derechos humanos, busca resguardar la conducta institucional a partir de la comprensión de que todas las personas son sujetos/as íntegros y libres con el derecho a vivir una vida digna (PNUD,2018). Todo esto por medio de la promoción del antirracismo, no discriminación, igualdad y equidad, por lo cual es necesario considerar la perspectiva de género e interseccional en la toma de decisiones, que considere las diferencias, necesidades e intereses específicos de grupos sociales en el contexto comunitario. En esta línea, la perspectiva intercultural propone un modelo de convivencia basado en la inclusión y la gestión de la diversidad, mejora las relaciones asimétricas de poder y la solución de problemas comunes de un grupo social (UNESCO, 2016), además propone espacios y herramientas para el diálogo, la interacción positiva y el intercambio de principios de vida en el plano de la igualdad y la valoración de la diversidad. Por su parte, la mediación propone Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), engloba un conjunto de procedimientos para la resolución de conflicto desde soluciones pacíficas, cooperativas, de autogestión y protagonismos ciudadanos. La mediación intercultural como metodología de intervención se orienta a reconocer la diferencia, la diversidad cultural y la inclusión de personas en un territorio, enmarcada en un modelo de participación real y activa que sitúa a la persona como protagonista a través de oportunidades de involucramiento, compromiso y empoderamiento (Fundación Cepaim, 2023). De este modo el proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras se enfoca en la mediación social e intercultural como una estrategia promocional que facilita la integración de todas las personas y fortalece la cohesión social, al mismo tiempo que permite la prevención, gestión y transformación pacífica de conflictos.

La siguiente iniciativa capacita a la sociedad en su conjunto para abordar problemáticas y desafíos relacionados con la convivencia intercultural, promoviendo la participación activa en el desarrollo del espacio local compartido. Con un enfoque integral y global, ofrece respuestas locales y efectivas mediante un conjunto de acciones que abordan el desafío estructural de la gestión de la diversidad sociocultural.

2. ¿A quién va dirigida?

El siguiente documento propone un marco metodológico y de trabajo para orientar y facilitar el diseño y la implantación de planes y programas en el servicio público, precisamente está dirigida a las Municipalidades como una hoja de ruta que contribuya a la transformación del municipio en Ciudad en Mediadora mediante la integración y una fructífera colaboración y alianzas entre la Administración General del Estado (AGE), tercer sector de acción social, sector empresarial, medios de comunicación locales y ciudadanía siendo estos últimos los protagonistas de una Ciudad Mediadora. El propósito es garantizar una mayor eficacia y eficiencia de las políticas públicas y prácticas desarrolladas para la erradicación de la desigualdad, prevención de conflictos y discriminación, la promoción de la sana convivencia, el bienestar y la cohesión social de los diferentes colectivos sociales que componen la comunidad y, en consecuencia, el desarrollo humano individual y el sentido de pertenencia a un territorio donde todos los sectores se reconozcan y comprometan en el desarrollo de un proyecto común. Todo ello, podrá apoyar el cumplimiento de los objetivos políticos propuesto para la proyección de mejora de una ciudad y sus habitantes a través de la articulación de la soberanía de la ciudad.

3. Beneficios de una ciudad mediadora

El proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras se consolida como una propuesta conceptual y metodológica de Fundación Cepaim para el desarrollo de una estrategia global e integral que, a través de sus ejes de acción, busca transformar el tejido social de los municipios participantes. Los beneficios de implementación del plan de mediación no solo aspiran a la prevención, gestión y transformación de conflictos de manera pacífica y eficiente, sino también a promover la cultura de paz, fomentar la interacción y a fortalecer la cohesión social mediante la creación de vínculos comunitarios sólidos y el aseguramiento de necesidades básicas. Al involucrar a una amplia gama de actores, desde representantes públicos hasta ciudadanos/as, el proyecto promueve una cooperación activa y participativa que es crucial para el éxito de cualquier intervención social. Por ello, el presente proyecto representa un modelo de intervención innovador y eficaz, orientado a construir ciudades mediadoras, sostenibles, democráticas y, finalmente, inclusivas y resilientes frente a los desafíos de la diversidad sociocultural contemporánea.

4. Objetivos

Con el fin de operativizar nuestro marco metodológico estructurado en el epígrafe anterior que oriente la transformación de ciudades en Ciudades Mediadoras, los objetivos de la presente guía metodológica son:

- Crear un sello que acredite a una determinada ciudad o municipio como Ciudad Mediadora mediante alianzas estratégicas entre el tercer sector de acción social y el sector académico especializado en mediación e interculturalidad y que cuente con el apoyo de la administración pública.
- Promover la difusión, incidencia y sensibilización del modelo teórico y metodológico de la Ciudad Mediadora entre un grupo de ciudades o municipios seleccionados que cumplan con los criterios establecidos para el conocimiento y adhesión a la Red de Ciudades Mediadoras
- Fomentar la investigación organizacional para el establecimiento de una estructura de coordinación de la Red Estatal de Ciudades Mediadoras, encargada de revisar los criterios a comprobar en las diferentes ciudades o municipios, dinamizar intercambios, establecer mecanismos de comunicación e información tanto online como presenciales y la evaluación del proceso.

5. Metodología de trabajo

Esta propuesta técnica se fundamenta en la trayectoria investigativa presentada anteriormente y ha sido validada por diferentes expertos y expertas en materia de mediación, interculturalidad y desarrollo comunitario, en una jornada de análisis y reflexión sobre la pertinencia y alcances técnicos y metodológicos del rediseño de medidas e indicadores para la creación de la estructura de la Red Estatal de Ciudades Mediadoras. En esta instancia también, se realizó un simposio con la participación de 6 personas expertas en materia para coordinar y acordar la creación de un sello que acredite a una ciudad como Ciudad Mediadora. El modelo de intervención que proponemos se organiza a través de un eje de acción global y dos ejes de acción estratégicos interrelacionados entre sí, cuyas acciones e indicadores orientativos da estructura a la conformación de una ciudad mediadora distribuidos en:

Eje de Acción Global: Plan de Mediación (Cuadro 2). Este eje responde a una planificación metodológicamente articulada durante los años de ejecución del proyecto, cuyo objetivo es la implementación del plan municipal de mediación. Se desarrolla de manera transversal y paralela a los Ejes de Actuación Estratégica, como eje vector de la intervención, con el propósito de maximizar la eficacia y eficiencia de las acciones realizadas. Además, fomenta la participación, coordinación y cooperación de todos los actores involucrados, incluyendo, a un equipo profesional de mediadores, representantes públicos, técnicos de intervención social y la ciudadanía en general. El objetivo final es el desarrollo e implementación efectiva del plan de mediación en el municipio.

Ejes de Intervención Estratégica (Cuadro 3): El desarrollo del proyecto contempla un despliegue de actuaciones en dos ámbitos principales:

a) Espacios comunitarios: Este ámbito abarca intervenciones destinadas a fortalecer el tejido social y la interacción entre los habitantes del municipio. Se centra en fomentar la cohesión comunitaria y la construcción de vínculos sociales sólidos, fundamentales para una convivencia intercultural armónica.

b) Necesidades Básicas (cuadro 4): Este ámbito se enfoca en abordar las necesidades esenciales de las personas y las comunidades, asegurando el acceso equitativo a recursos y servicios básicos. La intervención en este eje es crucial para garantizar la calidad de vida y el bienestar de los habitantes, lo cual es indispensable para una convivencia pacífica y sostenible.

La selección de estos dos ejes estratégicos de actuación se fundamenta en dos razones principales. En primer lugar, su alta relevancia estratégica en la vida local y cotidiana, ya que abordan tanto necesidades e instituciones básicas de las personas y comunidades, como el entramado de vínculos locales y de proximidad entre los habitantes; elementos clave en su interacción social. En segundo lugar, estos ámbitos poseen un fuerte impacto en la comunidad y en las dinámicas de convivencia, haciendo su intervención esencial para promover relaciones sociales positivas y prevenir conflictos.

Cabe añadir que tal y como se verá en los cuadros que se recogen a continuación, también se plantean una batería actuaciones, medidas e indicadores transversales a todos los ejes (Cuadro 1).

Por último, el cuadro 5 recoge una lista de chequeo del modelo de intervención. La utilidad de esta lista radica en poder hacer una evaluación y seguimiento del modelo planteado durante el proceso.

El proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras se consolida como una estrategia global e integral que, a través de sus ejes de acción bien definidos y metodológicamente sustentados, busca transformar el tejido social de los municipios participantes. La implementación del plan de mediación no solo aspira a la prevención, gestión y transformación de conflictos de manera pacífica y eficiente, sino también a promover la

cultura de paz, fomentar la interacción y a fortalecer la cohesión social mediante la creación de vínculos comunitarios sólidos y el aseguramiento de necesidades básicas. Al involucrar a una amplia gama de actores, desde representantes públicos hasta ciudadanía, el proyecto promueve una cooperación activa y participativa que es crucial para el éxito de cualquier intervención social. Por ello, el presente proyecto representa un modelo de intervención innovador y eficaz, orientado a construir ciudades mediadoras, sostenibles, democráticas y, finalmente, inclusivas y resilientes frente a los desafíos de la diversidad sociocultural contemporánea.

Para la construcción de dichos ejes se ha tenido como referencia los 13 criterios obtenidos en el marco de la investigación realizada en la primera etapa de la investigación, llevada a cabo durante el año 2023. Los elementos y objetivos de cada criterio se operacionalizan en acciones sistemáticas sostenidas en algún eje de acción y concatenados en los procesos de actuaciones donde se vinculan los ejes de intervención estratégica en función del global, con el propósito de que los 13 criterios avancen simultáneamente en el accionar de una ciudad mediadora.

1. Modelo de intervención de una Ciudad Mediadora

CUADRO 1. MEDIDAS TRANSVERSALES PARA TODOS LOS EJES DE ACCIÓN

ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>TRANSVERSALIZACIÓN DE LA REPRESENTATIVIDAD DE COLECTIVOS SOCIALES EN EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES</p>	<p>Selección de representantes y participantes de las medidas propuestas en el eje considerando: paridad de género, generacional, discapacidad, grupos socioculturales, nacionalidad, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia o no de espacios mixtos como espacios seguros para mujeres en el diseño de acciones del plan de mediación y la estrategia comunitaria. - Cantidad de personas representantes de los diversos colectivos sociales, tales como: hombres, mujeres, comunidad LGTBQ+, migrantes, grupos socioculturales, discapacidad, rangos de edad en los espacios destinados a diseñar el plan de mediación y la estrategia comunitaria. - Cantidad de personas representantes de los diversos colectivos sociales en los cursos/talleres/charlas. - Existencia de una lista de chequeo o, instrumento similar, para identificar la representatividad de cada colectivo social, recoger necesidades e intereses en cada espacio destinado. - Existencia de indicadores de género, migrantes, discapacidad, etnia, edad en el seguimiento evaluación de plan de mediación y de la estrategia comunitaria.

CUADRO 2. EJE DE ACCIÓN GLOBAL: PLAN DE MEDIACIÓN

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
PLAN DE MEDIACIÓN	DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE	<p>Identificación de servicios de mediación existentes en la ciudad.</p> <p>Recopilación de datos e información socioterritorial existente (temas: salud, educación, características sociodemográficas, territorial, socioeconómica, entre otros) como diagnóstico para el diseño del Plan de Mediación.</p> <p>Generar espacios en los que se recoja las dificultades, intereses y necesidades de la comunidad y permitan el diseño de acciones participativas y comunitarias en el Plan de Mediación.</p> <p>Definición de un Plan de Mediación desde la igualdad asociada al enfoque de derechos humanos, no discriminación, equidad, interculturalidad, con perspectiva de género e interseccional.</p> <p>Elaboración y desarrollo de un Plan de Mediación participativo donde estén representados todos los colectivos sociales que, considere el diagnóstico social participativo donde definan objetivos y acciones a corto, mediano y largo plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de servicio de mediación municipal. - Número de espacios de mediación en el municipio. - Número de servicio de mediación de carácter privado dirigidos a la comunidad. - Número de personas vinculadas a esos servicios/ número de mediadores. - Número de participantes/asistentes al servicio de mediación. - Cantidad de datos e información socioterritorial recopilada para el diseño del Plan de Mediación. - Existencia de un plan o programa de mediación integral a partir de un mapeo o diagnóstico de la situación territorial. - Cantidad de aspectos relevantes recogidos a partir de la información disponible que fundamenten acciones de mediación y conflictividad. - Número de espacios destinados para dialogar, elaborar y tomar decisiones del Plan de Mediación entre la administración pública (diferentes áreas), colectivos sociales y sector empresarial. - Existencia de una definición de criterio desde el enfoque de derechos humanos, no discriminación, equidad, interculturalidad, con perspectiva de género e interseccional. - Número de espacios para recoger necesidades, intereses y toma de decisiones de la comunidad. - Número y tipo de entidades que participan en el diseño del Plan de Mediación. - Identificación de participantes que diseñan el plan de mediación - Incorpora o no un enfoque: preventivo, rehabilitador, transformador en el servicio de mediación. - Existencia de mecanismos de articulación entre los diferentes servicios de mediación ya existente.

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>PLAN DE MEDIACIÓN</p>	<p>DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE</p>	<p>Creación de bolsa laboral de mediadores/as</p> <p>Redefinición de funciones de los/as mediadores existentes, funcionarios de administración públicas en materias de mediación y/o técnico/a municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de bolsa laboral de mediadores/as. - Existencia de redefinición de las funciones de los/as profesionales de la mediación existente en la administración pública.
		<p>Incorporación en el organigrama municipal a un equipo de profesionales especializados en mediación con responsabilidades definidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia en el organigrama de un equipo de mediación profesional e interdisciplinar. - Número de mediadores que existen en la plantilla de la administración pública. - Cantidad y tipo de ámbitos de la administración pública donde hay profesionales de la mediación.
		<p>Asignación de un presupuesto público para ejecutar las acciones del Plan de Mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de una partida presupuestaria permanente en materias de mediación.

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>PLAN DE MEDIACIÓN</p>	<p>DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE</p>	<p>Desarrollo de iniciativas de sensibilización en materias de mediación.</p> <p>Formación en materias de mediación: profesionales de la mediación, profesionales que no son de la mediación y ciudadanía.</p> <p>Implementación de espacios de intercambio entre mediadores de diferentes ámbitos de actuación: educación, salud, comunitario, vivienda, policías, CIS, mediación penitenciaria, intra judicial entre otros, que tengan como objetivo, sensibilizar, divulgar y ofrecer servicios de mediación en toda la ciudad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de espacios de sensibilización en materias de mediación para profesionales de mediación. - Número de espacios sensibilización en materias de mediación para profesionales que no son de la mediación. - Número de espacios de sensibilización en materias de mediación para la ciudadanía. - Número de acciones formativas en materias de mediación para profesionales de mediación. - Número de acciones formativas en materias de mediación para profesionales que no son de la mediación. - Número de acciones formativas en materias de mediación para la ciudadanía. - Número y tipo de reuniones de coordinación/intercambio entre mediadores de diferentes ámbitos. - Cantidad y tipo de acciones de difusión del servicio de mediación en la ciudadanía (medios de comunicación, acercamiento a los espacios comunitarios informales, puntos de encuentro, mercados, parques, barrios vecinales).

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>PLAN DE MEDIACIÓN</p>	<p>DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE</p>	<p>Desarrollo de iniciativas, en los centros escolares, que permitan transversalizar el servicio de mediación.</p> <p>Integración de la mediación, como Medio Adecuado para la Solución de conflictos (MASC), en los diferentes planes de centro escolar (proyecto educativo del centro, plan anual de centro, plan general anual, plan de convivencia y plan de tutoría).</p> <p>Implementación de programas de mediación entre iguales en el centro educativo.</p> <p>Incorporación de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos a toda la comunidad educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de contenidos de mediación en el currículum y las diferentes acciones educativas. - Cantidad y tipo de acciones relacionadas con la cultura de paz, comunicación no violenta y gestión pacífica de conflictos. - Número de medidas relacionadas con la gestión de la conflictividad en los diferentes planes educativos: PGA, Convivencia, tutoría, etc. - Existencia de programa de mediación entre iguales. - Número de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos al alumnado. - Número de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos al profesorado. - Número de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos para familias. - Número de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos al equipo directivo.

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>PLAN DE MEDIACIÓN</p>	<p>DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE</p>	<p>Desarrollo de acciones para la prevención e intervención ante situaciones de conflicto que surjan en la comunidad, administración pública y privada.</p> <p>Desarrollo de protocolos para la prevención de conflictos en la comunidad.</p> <p>Desarrollo de protocolos para la intervención ante las situaciones de conflicto.</p> <p>Formación y sensibilización en la ciudadanía y profesionales sobre cultura de paz, estereotipos, xenofobia, racismo, discriminación entre otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad y tipo de acciones destinadas a la prevención y mediación de conflicto para profesionales de la administración pública (gestión interna). - Número y tipo de acciones destinadas a prevenir situaciones de conflicto en la comunidad. - Cantidad de protocolos destinados a prevenir situaciones de conflicto en la comunidad de acuerdo a las necesidades de diferentes colectivos sociales (mujeres, discapacidad, edad, migrantes, jóvenes, infancia, entre otros). - Número de protocolos de actuación ante situaciones de conflicto manifiesto. - Número de instancias de solicitud de mediación ante situaciones de conflicto. - Tipos de mediación en los que se ha intervenido. - Número de jornadas de formación y sensibilización a otros profesionales sobre cultura de paz, estereotipos, xenofobia, racismo, discriminación entre otros. - Número de cursos / talleres / charlas en materias de cultura de paz, estereotipos, xenofobia, racismo, prejuicio, discriminación entre otro, para asociaciones, servicios públicos y privados.
		<p>Creación de comisiones de mediación junto con representantes claves de los colectivos sociales y empresariado para difundir y acercar el servicio de mediación a todos los sectores de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de agentes claves de la ciudadanía que participan como representantes en el diseño y difusión del plan/unidad de mediación. - Número de participantes de los diferentes sectores en las comisiones de mediación. - Número y tipo de entidades que participan en la comisión de mediación. - Número y tipo de comisiones generadas.

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>PLAN DE MEDIACIÓN</p>	<p>DISEÑO Y CREACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE</p>	<p>Desarrollo de mecanismos de seguimiento de las acciones propuestas en el Plan de Mediación donde se considere la percepción de la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de mecanismos de seguimiento del cumplimiento de las acciones propuesta en Plan de Mediación. - Existencia de instrumentos de recogida de información sobre el uso del servicio de mediación en los diferentes ámbitos de actuación (comunitario, sanitario, educativo, entre otros) - Porcentaje de ejecución de las acciones propuestas.
		<p>Desarrollo de mecanismos de evaluación de la ejecución y cumplimiento de objetivos del Plan de Mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos del Plan de Mediación. - Existencia de un mecanismo de evaluación por parte de los profesionales de la mediación, usuarios, entidades, grupos (a través de cuestionarios, grupos focales o buzón). - Porcentaje de ejecución de los objetivos del Plan de Mediación. - Existencia de ajustes de las medidas del Plan de Mediación tras la evaluación. - Número y tipo de medida de ajustes del Plan de Mediación. - Número de nuevos servicios creados

CUADRO 3. EJE DE ACCIÓN ESTRATÉGICO: ESPACIOS COMUNITARIOS

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>ESPACIOS COMUNITARIOS</p>	<p>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNITARIA PARTICIPATIVA</p>	<p>Incorporación del Plan de Mediación en el diseño de una Estrategia Comunitaria con el objetivo de relacionar y cubrir las necesidades, intereses y posibles conflictos.</p> <p>Elaboración de un reglamento donde se defina la incorporación del Plan de Mediación en la Estrategia Comunitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un plan o servicio de mediación en la Estrategia Comunitaria. - Existencia de un reglamento donde se defina la incorporación del Plan de Mediación en la Estrategia Comunitaria.
		<p>Diseño y ejecución de Redes Territoriales donde la ciudadanía sea protagonista activa en la toma de decisiones de la Estrategia Comunitaria.</p> <p>Creación y desarrollo de un Grupo de Acción Local representado por todos los sectores sociales (ciudadanía, tejido asociativo, empresariado, medios de comunicación, responsables municipales y regionales) donde se trabajen temas relacionados con la prevención y gestión de conflictos, inclusión social, interculturalidad, necesidades e intereses de la ciudadanía, con apoyo de asesoría externa si estiman conveniente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de programas y áreas municipales que participan en el diseño de la Estrategia Comunitaria. - Número de instancias de coordinación con los diferentes colectivos sociales para el desarrollo de la estrategia comunitaria. - Número de instancias desarrolladas para la reflexión, toma de decisiones y acuerdos democráticos sobre necesidades e intereses de distintos colectivos sociales. - Número de acuerdos definidos desde la participación de servicios públicos, medios de comunicación, empresariado, ciudadanía y tejido asociativo. - Cantidad y tipo de temas trabajados en el Grupo de Acción Local. - Existencia de un instrumento de coordinación interdepartamental e inter servicio. - Número y tipo de alianzas definidas para el desarrollo de la Estrategia Comunitaria (espacio, red, instancias, acuerdos, colaboración).

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
ESPACIOS COMUNITARIOS	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNITARIA PARTICIPATIVA	Difusión de las Estrategias Comunitarias relacionadas con el Plan de Mediación.	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo y frecuencia de uso de canales de comunicación (redes sociales, carteles, acciones a pie de calle, reuniones) con los diferentes colectivos sociales. - Número de acciones realizadas en los espacios públicos comunitarios para difundir y formar sobre el Plan de Mediación a la ciudadanía. - Tipo y frecuencia de uso de canales de comunicación (redes sociales, carteles, acciones a pie de calle, reuniones) con el empresariado. - Porcentaje de ciudadanía que conoce el Plan de Mediación. - Número de acciones destinadas a la difusión del plan de formación de estudiantes, profesorado, AMPAS.
		Desarrollo de estrategias de vinculación con personas claves de la comunidad que puedan ser potenciales enlaces entre la institucionalidad y los colectivos sociales para el desarrollo de la Estrategia Comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un proceso de identificación de agentes claves de los diferentes colectivos sociales. - Número de espacios de vinculación con personas claves de la comunidad. - Cantidad de enlaces con personas claves de la comunidad para facilitar el vínculo de la institucionalidad con los colectivos sociales.
		Procedimientos donde se defina un modelo de participación en los espacios comunitarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un procedimiento donde se defina un modelo de participación comunitaria. - Número y tipo de acciones destinadas para la participación comunitaria.

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
<p>ESPACIOS COMUNITARIOS</p>	<p>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNITARIA PARTICIPATIVA</p>	<p>Desarrollo de un mecanismo de seguimiento y evaluación de la ejecución y cumplimiento de la Estrategia Comunitaria en función del Plan de Mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de mecanismos de seguimiento del cumplimiento de las acciones propuesta para el desarrollo de la Estrategia Comunitaria. - Existencia de instrumentos de recogida de información sobre el nivel de cumplimiento de las acciones para ejecutar la Estrategia Comunitaria. - Porcentaje de ejecución de las acciones propuestas en la estrategia. - Existencia de mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Comunitaria en función del Plan de Mediación. - Existencia de evaluación por parte de los profesionales, usuarios, entidades, grupos (a través de cuestionarios, grupos focales o buzón). - Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la Estrategia. - Existencia de ajustes de las acciones y objetivos de la Estrategia Comunitaria. - Número y tipo de medida de ajustes de la Estrategia Comunitaria en función del Plan de Mediación.

CUADRO 4. EJE DE ACCIÓN ESTRATÉGICO: NECESIDADES BÁSICAS

EJES	ACTUACIONES	MEDIDAS (ACCIONES)	INDICADORES
NECESIDADES BÁSICAS	DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.	Desarrollo de servicios para cubrir necesidades básicas de la ciudadanía (empleo, vivienda, higiene, alimentación, entre otros) de modo tal, tengan la posibilidad de acceso y disposición a la participación activa e involucramiento en el Plan de Mediación.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de espacios de información/ charlas/reuniones/ espacios de reflexión/ acercamiento a la ciudadanía sobre oportunidades (empleo, vivienda, educación, salud, jurídico, apoyo a emprendimientos). - Cantidad de acciones dirigidas a apoyar la obtención de un empleo, vivienda, sanidad, educación a personas con vulnerabilidad económica.
		Generación de mecanismos de interconexión entre las diferentes concejalías y sectores de la administración pública para atender necesidades y acceso a servicios básicos de la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> - Número y tipo de alianzas y/o redes entre instituciones, departamentos, asociaciones para apoyar las necesidades detectadas de los diferentes colectivos sociales. - Número y tipo de instituciones y entidades que establecen las alianzas.
		<p>Atención a las necesidades específicas de distintos colectivos sociales tales como, religiosos, culturales, educativos, articulación intra judicial.</p> <p>Desarrollo de mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre necesidades básicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de mecanismos implementados para recoger la percepción de la ciudadanía (apoyos entregados). - Número y tipo de acciones desarrolladas para atender las necesidades específicas identificadas. - Existencia de protocolos de derivación interno. - Existencia de espacio de análisis respecto a: personas que no participan, presentan resistencia, identificación de vulnerabilidades estructurales que podrían obstaculizar la participación. - Número de acciones basadas en evidencia (datos, percepciones, análisis) que han permitido apoyar las necesidades, intereses y/o el desarrollo de iniciativas de colectivos sociales.
		Desarrollo de espacios municipales para la inclusión social, mesa para la prevención de violencias, empleabilidad, salud, educación, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de espacios donde se dialogue y tomen decisiones respecto a violencias, empleabilidad, salud, educación, entre otros.

5.1. Herramienta de seguimiento: Checklist Ciudad Mediadora

Eje de acción global: Plan de mediación		Valoración			Evidencias	
	Medidas	No cumple	En proceso	Cumple	Observaciones	Medios de verificación
Diseño y creación de un servicio de mediación integral y sostenible	Selección de representantes y participantes de las medidas propuestas en el eje considerando: paridad de género, generacional, discapacidad, grupos socioculturales, nacionalidad, entre otros.					
	Identificación servicios de mediación existentes en la ciudad					
	Recopilación de datos e información socioterritorial existente como diagnóstico					
	Generación de espacios en los que se recoja las dificultades, intereses y necesidades de la comunidad y permitan el diseño de acciones participativas					
	Definición de un plan de mediación					
	Desarrollo de un plan de mediación participativo y representativo					
	Generación de mecanismos de articulación entre los diferentes servicios de mediación					
	Creación de bolsa laboral de mediadores/as					
	Redefinición de funciones de los/as mediadores existentes					
	Incorporación en el organigrama a un equipo de profesionales especializados en mediación con responsabilidades definidas.					
	Asignación de un presupuesto público para ejecutar las acciones del plan de mediación					

	Implementación de espacios de intercambio entre mediadores de diferentes ámbitos de actuación					
	Formación en materias de mediación: profesionales de la mediación, profesionales que no son de la mediación y ciudadanía.					
	Desarrollo de iniciativas, en los centros escolares, que permitan transversalizar el servicio de mediación.					
	Integración de la mediación, como Medio Adecuado para la Solución de conflictos (MASC), en los diferentes planes de centro escolar					
	Implementación de programas de mediación entre iguales en el centro educativo					
	Incorporación de acciones formativas en materias de mediación y gestión de conflictos a toda la comunidad educativa.					
	Desarrollo de acciones para la prevención e intervención ante situaciones de conflicto que surjan en la comunidad, administración pública y privada.					
	Desarrollo de protocolos para la prevención de conflictos en la comunidad.					
	Desarrollo de protocolos para la intervención ante las situaciones de conflicto					
	Formación y sensibilización en la ciudadanía y profesionales					
	Creación de comisiones de mediación junto con representantes claves de los colectivos sociales y empresariado					
	Desarrollo de mecanismos de seguimiento del plan de mediación					
	Desarrollo de mecanismos de evaluación del plan de mediación					

Eje de acción estratégico: Espacios comunitarios		Valoración			Evidencias	
	Medidas	No cumple	En proceso	Cumple	Observaciones	Medios de verificación
Diseño e implementación de una estrategia comunitaria participativa	Selección de representantes y participantes de las medidas propuestas en el eje considerando: paridad de género, generacional, discapacidad, grupos socioculturales, nacionalidad, entre otros.					
	Definición de una estrategia comunitaria					
	Incorporación del plan de mediación en el diseño de una estrategia comunitaria					
	Elaboración de un reglamento donde se defina la incorporación del plan de mediación en la estrategia comunitaria					
	Diseño y ejecución de redes territoriales donde la ciudadanía sea protagonista activa en la toma de decisiones.					
	Creación y desarrollo de un grupo de acción local, mesa regional, en la que estén representados todos los actores sociales					
	Difusión de las estrategias comunitarias relacionadas con el plan de mediación					
	Desarrollo de estrategias de vinculación con personas claves de la comunidad que puedan ser potenciales enlaces con la institucionalidad					
	Procedimientos donde se defina un modelo de participación en los espacios comunitarios.					
	Desarrollo de un mecanismo de seguimiento y evaluación de la ejecución y cumplimiento de la estrategia comunitaria en función del plan de mediación.					

Eje de acción estratégico: Necesidades básicas		Valoración			Evidencias	
	Medidas	No cumple	En proceso	Cumple	Observaciones	Medios de verificación
Desarrollo de una estructura de igualdad de oportunidades	Desarrollo de servicios para cubrir necesidades básicas de la ciudadanía					
	Definición de protocolos y acciones para personas de origen migrantes y de otros grupos socioculturales.					
	Generación de mecanismos de interconexión entre las diferentes concejalías y sectores de la administración pública para atender necesidades y dar acceso a servicios básicos.					
	Atención a las necesidades específicas de distintos colectivos sociales.					
	Desarrollo de mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre necesidades básicas.					
	Desarrollo de espacios municipales para la inclusión social, mesa para la prevención de violencias, empleabilidad, salud, educación, entre otros.					

6. Sello acreditativo ciudades mediadoras

El proyecto “Red Estatal de Ciudades Mediadoras” es una innovadora iniciativa diseñada y desarrollada por CONVIVE Fundación Cepaim a través de su área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario. Este proyecto tiene como objetivo principal promover la mediación y la interculturalidad como herramientas clave para la resolución de conflictos y la cohesión social en entornos urbanos.

El proyecto “Red Estatal de Ciudades Mediadoras” se centra en fomentar una cultura de diálogo, entendimiento y cooperación entre los diversos actores de la comunidad, incluyendo ciudadanía, organizaciones y administraciones públicas. Al integrar la mediación y la interculturalidad en las políticas y prácticas municipales, se busca crear espacios más inclusivos, seguros y solidarios, donde la diversidad cultural se valore como un recurso enriquecedor.

La implementación de este proyecto incluye la creación de un sello de reconocimiento para aquellas ciudades que demuestren un compromiso significativo con la mediación y la convivencia intercultural. Este sello no solo reconoce los esfuerzos y logros en estas áreas, sino que también incentiva a otras ciudades a seguir el mismo camino.

A través de capacitaciones, asesoramiento técnico y la promoción de buenas prácticas, CONVIVE Fundación Cepaim apoya a las ciudades en su recorrido hacia la obtención del sello. De esta manera, se impulsa un cambio positivo y sostenible en las dinámicas sociales y comunitarias, contribuyendo a la construcción de sociedades más justas y equitativas basadas en la convivencia intercultural y en la cohesión social.

Por ello, el proyecto “Red Estatal de Ciudades Mediadoras” es una apuesta por la mediación y la interculturalidad como vías para transformar las ciudades en espacios donde la diversidad se valora y la convivencia se fortalece, logrando un impacto duradero en el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes.

6.1. Contextualización

CONVIVE Fundación Cepaim, en 2023, puso en marcha un proyecto de investigación innovador denominado “**Ciudades mediadoras: un modelo de convivencia**”, que pretende ser una semilla, un proyecto piloto para contribuir a crear una Red de Ciudades Mediadoras sostenibles, inclusivas y democráticas. El modelo apuesta por una ciudadanía libre y responsable para favorecer la convivencia, pasando de la coexistencia a la convivencia intercultural. Toma como referencia la experiencia de Pierrefitte (sur-Seine), primera ciudad europea declarada como “*Ville Mediation*” y se lleva a cabo a nivel estatal.

El **objetivo general** de este programa es:

Construir un modelo de ciudades mediadoras, donde la mediación impregne toda la ciudad y la mediación intercultural sea la herramienta fundamental, el instrumento para facilitar el conocimiento y entendimiento mutuo, para gestionar los conflictos y construir una sociedad común, incluyente y, finalmente, intercultural.

Se trata de un modelo donde todas las administraciones públicas asumen su responsabilidad de transformar hacia este modelo, en red con el resto de agentes claves del territorio (recursos técnicos y profesionales de los territorios, ciudadanía, tejido asociativo, tejido empresarial local y medios de comunicación locales), con el fin de caminar hacia una convivencia pacífica, participativa e intercultural.

Desde CONVIVE Fundación Cepaim entendemos el concepto de 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”*.

El Sello acreditativo de Ciudades Mediadoras es un reconocimiento que se otorga a las ciudades que cumplen con el compromiso de promover ciudades mediadoras, sostenibles, democráticas, inclusivas e interculturales; con los objetivos, criterios e indicadores establecidos para reconocerse como tal. Dicho sello se concederá por parte de CONVIVE Fundación Cepaim, en colaboración con la administración pública, la Universidad local correspondiente (implicada en dicho territorio) y se promoverá la obtención del aval del Ministerio de Derechos Sociales, consumo y Agenda 2030. Con la posibilidad de aspirar, en un futuro, a un reconocimiento internacional avalado por la ONU o la UNESCO.

El sello de calidad “Ciudad Mediadora” supone, por tanto, un distintivo de excelencia y responsabilidad social que certifica el esfuerzo de los municipios por fomentar la convivencia intercultural y el entendimiento entre personas de diferentes culturas. Este reconocimiento no solo destaca el compromiso de las administraciones locales con la inclusión y la diversidad, sino que también impulsa la implementación de políticas y programas innovadores que promueven la mediación como una herramienta clave para resolver conflictos y construir comunidades más cohesionadas. Las ciudades que obtienen este sello se convierten en modelos a seguir, demostrando que es posible crear entornos urbanos donde la diversidad sea vista como una fortaleza y donde todos los ciudadanos, independientemente de su origen, puedan convivir en armonía y respeto mutuo, predominando así la cultura de paz, que es la regulación pacífica de conflictos y no violencia. Además, estas ciudades se benefician de un mayor atractivo tanto para antiguos como nuevos residentes, en una clara socialización de las políticas de carácter municipal, lo que puede traducirse en un impacto positivo en el desarrollo económico y social del municipio.

6.2. Objetivos y metodología del sello Acreditativo de Ciudades Mediadoras

- **Fomentar** la mediación intercultural como parte integral de las políticas municipales.

- **Reconocer** a las ciudades que adoptan prácticas efectivas de mediación intercultural.
- **Proveer** un marco de acción para las administraciones públicas comprometidas con la integración y convivencia intercultural.

Con ello, el proyecto “Ciudades Mediadoras” y su propuesta metodológica, pretende dotar de las herramientas para transformar los entornos locales en contextos de convivencia, en los que predomine la cultura de paz, la población cuente con las estrategias de gestión pacífica de conflictos, evitando recurrir a la violencia y prevalezca la interacción y el diálogo. Para impulsar y promover la mediación en las diferentes ciudades y ser reconocidas por ello. Las administraciones públicas que decidan adscribirse al compromiso del proyecto deben tener en cuenta los siguientes **pasos**:

- 1 En primer lugar, se precisa un **compromiso por parte de la administración pública/local para promover la mediación**, impulsando la creación de servicios de mediación, integrados por profesionales de la mediación formados en materia y capacitados para desempeñar las labores propias del perfil tanto para la prevención como para la gestión pacífica de conflictos. Comenzando con la firma de un acta de acuerdo inicial que recoge dicho compromiso con el fin de recibir la orientación y asesoramiento por parte de CONVIVE Fundación Cepaim durante el proceso.
- 2 Voluntad institucional como declaración de intenciones posterior a cumplimentar los compromisos.
- 3 Desarrollar una fase de Planificación y conocimiento compartido, que incluye en el proceso un seguimiento Municipal en la cual las administraciones deben completar un formulario que permita identificar sus fortalezas y áreas de mejora en mediación social e intercultural; que será revisado y analizado por CONVIVE Fundación Cepaim. Basado en el informe diagnóstico, las administraciones desarrollarán un plan de acción detallado para fortalecer la mediación social e intercultural.
- 4 Crear o cumplimentar informes anuales sobre lo que se ha implementado, con el apoyo de la entidad.
- 5 Hacer una devolución sobre lo que se ha implementado.
- 6 Optimizar los recursos existentes y buscar financiación para solventar el gasto de los mediadores y mediadoras en un futuro.
- 7 Establecer medidas y llevar a cabo acciones que le permitan el cumplimiento de los siguientes 13 criterios que ha de cumplir una ciudad para ser reconocida como una Ciudad Mediadora, obtenidos de la investigación realizada en el marco del presente proyecto (páginas 19 y 20).

6.3. Etapas para el reconocimiento de Ciudades Mediadoras

Previo a la implementación y puesta en práctica del proceso de otorgación del sello acreditativo que permita reconocer a las ciudades que se adhieren a este compromiso como Ciudades Mediadoras, CONVIVE Fundación Cepaim pondrá en marcha, durante el año 2025, un proyecto piloto en diferentes Municipios que sean propensos a los planteamientos y criterios que estamos desarrollando en materia de Mediación y otros no tan propensos, con el fin de poder realizar un estudio y evaluación que nos permita obtener un análisis comparativo.

Con el objetivo de realizar un trabajo en coordinación y cooperación, que permita realizar un seguimiento óptimo a las ciudades que se adhieran a este compromiso y poder otorgarles el sello que les permite reconocerse como Ciudades Mediadoras, la Fundación Cepaim procederá a la firma de los siguientes Convenios de Colaboración:

- **Fundación Cepaim- Ayuntamiento.**
- **Fundación Cepaim- Ministerio**
- **Fundación Cepaim - Universidad correspondiente.**

Para ello, se tendrán como referencia las siguientes etapas:

- **Primera etapa- compromiso:**

Es **necesario que la administración pública adscriba su compromiso**, establezca las medidas y ponga en marcha acciones que le permitan la consecución de dichos criterios. Transcurrido un año de implementación del proceso, tras la firma del acta inicial de compromiso, la Administración correspondiente comunicará a CONVIVE Fundación Cepaim los avances realizados y logros obtenidos, mediante un informe que permita evidenciar la consecución de los criterios establecidos, junto con los indicadores; que se valorarán conjuntamente.

- **Segunda etapa- asesoramiento/orientación:**

La **revisión y validación**, por los actores involucrados, de dicho informe permitirá acreditar a la ciudad como Ciudad Mediadora, en caso de que se cumpla con los criterios e indicadores, o de lo contrario se realizarán las recomendaciones necesarias para continuar progresando.

- **Tercera etapa- Seguimiento del grado de consecución de los criterios (cumplimiento)**

Una vez haya sido reconocida, durante todo el periodo de ejecución de su Plan, la Administración Pública realizará el **seguimiento** correspondiente y facilitará información sobre los progresos realizados: emitiendo un informe cada año de ejecución.

- **Cuarta etapa- Implementación/ puesta en práctica.**

Se establece un **período de 3 años de vigencia del reconocimiento** de Ciudades Mediadoras, otorgado a través del Sello. Transcurrido este tiempo, la Administración Pública que desee renovar dicha acreditación precisa continuar con el compromiso de seguir promoviendo la mediación y apostando por la generación de convivencia: efectuando una evaluación del plan anterior, realizando un diagnóstico del territorio con el fin de recoger las necesidades de la población y trazar un nuevo plan marcando los objetivos a conseguir tras los logros obtenidos.

6.4. Compromiso entre Administración Pública y Fundación Cepaim.

Para realizar un trabajo en coordinación entre la Administración Pública y CONVIVE Fundación Cepaim, potenciando el compromiso de ambas partes para promover ciudades mediadoras, esta relación se regulará por los siguientes compromisos que se han de adoptar:

- **Formación e Información Permanente** a los Técnicos Municipales en Claves de Mediación Intercultural: CONVIVE Fundación Cepaim se compromete a realizar una labor de capacitación continua de los técnicos municipales, asegurando que posean competencias avanzadas en materia de mediación e interculturalidad. La administración pública, por su parte, ha de facilitar los espacios y medidas para que se produzca dicha formación.
- Por parte de CONVIVE Fundación Cepaim, se **proporcionará asesoramiento técnico, orientación y acompañamiento** al equipo de mediadores/as, realizando un seguimiento continuo durante la implementación del plan de acción y facilitando las estrategias y técnicas necesarias para realizar intervenciones eficaces.
- **Estructura de Participación Comunitaria:** para alcanzar este objetivo es preciso “construir ciudades donde todas las personas tengan las habilidades, el conocimiento, la confianza y las oportunidades para participar” en las decisiones que las afectan, independientemente de sus orígenes y de su estatus de residencia; por ello, es preciso que la administración pública genere espacios de participación comunitaria, espacios técnicos e institucionales.

- Por su parte, la Administración Local se compromete a participar en los actos y reuniones organizadas, a facilitar la documentación e información (ejemplo: Asociaciones de cultura de Paz, Censos Municipales, Datos Únicos, datos de migrantes, empadronados, etc.) necesaria durante el proceso, e identificar referentes técnicos y referentes institucionales.
- La Administración Pública se compromete a organizar, con los recursos ya existentes, iniciativas de Ciudades Mediadoras e implicar a las conserjerías en competencia en materia de Mediación. Así como, presentar a las conserjerías correspondientes y, en su caso, el pleno Municipal.
- **Diseño e implementación conjunta de estrategias de comunicación** para difundir el Sello Ciudad Mediadora, promoviendo su reconocimiento y prestigio a nivel nacional e internacional. Implementación de un sistema de monitoreo y evaluación continua para asegurar que las ciudades certificadas mantengan y mejoren los estándares de mediación intercultural.
- **Seguimiento:** Las administraciones ejecutan las acciones propuestas en el plan. Con vive Fundación Cepaim realiza un monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento del plan y ajustar acciones según sea necesario. Para ello, el Comité Asesor creado por la Fundación Cepaim, cuya composición queda compuesta de la siguiente manera: dos profesionales de la Fundación Cepaim, dos profesionales de la Administración Local y una persona de la Universidad correspondiente; comenzará realizando reuniones de seguimiento trimestrales y conforme avance el proceso las reuniones se irán distanciando en el tiempo. Contando con la colaboración de los actores implicados e invitando al Ministerio de Derechos Social, Consumo y Agenda 2030 a participar en las mismas y/o manteniendo informado.
- **Realizar una evaluación Continua:** Se facilitará, por parte de Fundación Cepaim, a la Administración Pública, un Checklist en el cual se establecen indicadores de desempeño para medir el progreso y el impacto de las acciones implementadas. Las administraciones deben presentar informes periódicos a Fundación Cepaim detallando el progreso y los resultados obtenidos, para realizar un seguimiento de forma conjunta.
- **Criterios de Evaluación:** Evidencia de compromiso político con la mediación intercultural a través de políticas y declaraciones oficiales. Programas de capacitación continua para funcionarios municipales en mediación intercultural. Inclusión activa de las comunidades en el diseño e implementación de políticas. Medición del impacto de las políticas de mediación en la convivencia y cohesión social.

6.5. Conclusiones

Durante estos dos años de ejecución del proyecto “Ciudades Mediadoras”, se ha realizado una exhaustiva recopilación de información que dio origen a esta propuesta metodológica innovadora y pionera en España, diseñada a partir de un análisis profundo de la realidad territorial y estructurada sobre una base confiable y viable de aplicar desde las funciones de la Administraciones Públicas.

Esta propuesta metodológica ha sido validada durante 2023 y 2024 por un proceso empírico y riguroso, utilizando diversas herramientas y técnicas de recolección de información, lo que nos permitió diseñar este modelo de intervención orientado a optimizar los recursos ya existentes, adaptarse al contexto comunitario y a las proyecciones políticas de la ciudad, pues procuramos que esta guía metodológica se expanda a todo el territorio nacional e internacional como una herramienta práctica para combatir y erradicar las desigualdades, conflictos y discriminaciones además de potenciar el bienestar individual y social mediante la participación activa de todos los sectores que componen al territorio.

Para esto, nos aseguramos que el diseño de los criterios, indicadores, actuaciones y sellos se operativicen desde un enfoque de derechos humanos, no discriminación, desde una perspectiva intercultural, de género e interseccional y antirracista ya que esta hoja de ruta se orienta a transformar ciudades en función de la cultura del diálogo y la paz para abordar los desafíos que se presentan en un mundo globalizado.

Para potenciar el proceso de investigación y la consolidación de esta propuesta metodológica, se han desarrollado objetivos divulgativos y de intercambio de saberes alcanzando su difusión a distintos territorios. En este sentido, para dar cumplimiento al objetivo 3 referido a: “Generar espacios de encuentro de reflexión, información e investigación para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en mediación, fortaleciendo así las capacidades locales para la resolución pacífica de conflictos”, se han organizado jornadas que han contado con la participación de diferentes entidades que trabajan en temáticas específicas de mediación social e intercultural. Esto, ha permitido realizar un intercambio de buenas prácticas y transferir conocimientos en materia de mediación como un medio adecuado para la prevención, regulación y gestión pacífica de conflictos; así como un método para fortalecer las relaciones y promover la cohesión social, fomentar el conocimiento intercultural y facilitar el paso de un estado de coexistencia a la convivencia. En la misma línea, para dar cumplimiento al objetivo de “Garantizar la difusión del programa y fomentar la cooperación internacional con otras redes internacionales y organizacionales relevantes en el ámbito de la mediación con enfoque intercultural”, se han realizado instancias de transferencia de resultados obtenidos en el marco de la investigación desarrollada en el presente proyecto a nivel internacional, mediante la participación en espacios de trabajo organizados por la Asociación Europea de Mediación Social CreE.A, así como garantizando la difusión del programa, dando a conocer el proyecto en diferentes congresos a nivel nacional e internacional, jornadas organizadas en

diferentes territorios a nivel estatal y territorial, webinarios, charlas en universidades en las que se imparten contenidos relacionados con la mediación social e intercultural, entre otros.

Por último, cabe mencionar, que la creación del sello de calidad “Ciudad Mediadora” es una herramienta estratégica disponible para promover la integración y la convivencia intercultural en los municipios. Su otorgamiento inmediato tras la declaración de compromiso permite un inicio rápido y formal de las acciones de esta propuesta metodológica, con un monitoreo y seguimiento continuo para asegurar la implementación efectiva y la mejora constante de las políticas para la articulación de la mediación en todas sus especialidades.

7. Glosario

- **Cultura:** Es un conjunto de factores étnicos, lingüísticos, de creencia, aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquiridos, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar (Cepaim, 2023).
- **Interculturalidad:** Modelo de convivencia basado en la inclusión, la gestión de la diversidad y la equidad, cuyo fin es promover la interacción sociocultural y mejorar las relaciones asimétricas de poder entre culturas y avanzar en la solución de problemas comunes de un grupo social (Unesco, 2006). Considera el valor de la diferencia, otorga espacios para el diálogo y la interacción positiva, promueve la participación activa e intercambio entre prácticas y principios de vida (Walsh, 2009) para responder a un objetivo común y otorga herramientas para la prevención del racismo y la desigualdad.
- **Enfoque intercultural** permite evitar la creación de fronteras internas, mejora y amplía la coexistencia y nos sitúa en el camino hacia la convivencia, el enriquecimiento cultural mutuo en plano de igualdad y el desarrollo inclusivo. (Cepaim, 2023). Implica, reconocer y desentrañar discursos que perjudican los derechos humanos fundamentales a partir de la legitimidad para todas las culturas (Cepaim, 2018).
- **Desarrollo comunitario:** El desarrollo comunitario es el proceso donde la sociedad participa en la planificación y realización de programas destinados a elevar su nivel de vida, lo cual requiere la cooperación entre el gobierno y la ciudadanía. La perspectiva comunitaria implica la intervención con individuos o grupos sociales con el objetivo de lograr el bienestar social, aumentar el volumen de servicios, mejorar su calidad y distribución, o adelantar gestiones para alcanzar dichos objetivos (Cepaim, 2023). Este enfoque se basa en el desarrollo de capacidades para que las personas puedan autogestionar sus proyectos de vida (Sen, 2006). La acción comunitaria, por su parte, se refiere a las relaciones entre personas en términos de necesidades, oportunidades, elecciones, emociones, conflictos, vínculos, intereses y motivaciones. Específicamente, abarca todos aquellos mecanismos que, de manera puntual, dinámica y concreta, regulan y estructuran la vida en la sociedad (Cepaim, 2023).
- **Participación:** “Estar presente en, ser parte de, ser tomado en cuenta por y para. La participación es un proceso que enlaza necesariamente a los sujetos y los grupos. Ser participante implica ser coagente, cooperante, coautor, corresponsable...” (Giménez, 2009). Para que la participación sea real requiere de la intervención de la comunidad en todas las fases de la mejora del territorio, es decir, en la planificación, implementación, mantenimiento y supervisión (Cepaim, 2023).

- **Participación Comunitaria:** La participación comunitaria es un proceso metodológico mediante el cual las personas intervienen en la toma de decisiones sobre el manejo de los recursos y las acciones que impactan el desarrollo de sus comunidades. Este proceso implica una identificación con el territorio y una representatividad en el mismo. La participación comunitaria se desarrolla de manera transversal, involucrando a las administraciones, los recursos técnicos y la ciudadanía de un territorio en la elaboración de propuestas, actividades, reflexiones y acciones conjuntas. De este modo, se influye en la concreción de un modelo de comunidad basado en la convivencia y en procesos de toma de decisiones con este enfoque, promovido por las autoridades, y desarrollado de manera mancomunada por los actores del territorio.
- **Participación activa:** La persona expresa su disposición, voluntad e interés, actúa, hay involucramiento y compromiso. Las personas realizan propuestas, organizan actividades, asumen responsabilidades en equipos de trabajo (Pasek de Pinto, 2015). La participación activa e intercultural se genera a través de las dinámicas que se producen entre el derecho y la responsabilidad de participar, el empoderamiento ciudadano y la identidad cívica enmarcado en un modelo amplio de participación (Folgueiras, 2007).
- **Ciudadanía:** Condición que se otorga a una persona por ser miembro de un país, define un modelo de pertenencia formal que tiene requisitos extraparlíticos, concebida como una actividad de participación activa en la sociedad. Representa un modo de vivir y de autorrealización basado en los principios de igualdad y dignidad (Antxustegi, 2010).
- **Convivencia:** entendemos el concepto de convivencia como la interrelación de elementos distintos, procedentes de una variedad de orígenes, formas y ritmos. La convivencia implica no sólo coexistir en un mismo espacio físico, sino generar un sincronismo nuevo para dichos elementos, y que es posible establecer acuerdos comunes, en donde múltiples perspectivas son puestas en juego como aportes a los valores del grupo, colectivo o barrio que convive. La convivencia involucra la necesidad de la existencia de interacción, comunicación, colaboración y respeto mutuo entre todas las personas o grupos presentes en la comunidad (Giménez, 2009).
- **Desigualdad:** Es el proceso por el cual, colectividades sociales buscan maximizar recompensas por el acceso a recursos y oportunidades a un círculo social limitado, ejerciendo un trato distinto a las personas por su posición social, género, situación económica, religión o cultura (ACNUR, 2018). Es un cierre social que es creado por diferenciación de alguna categoría social de grupos considerados inferiores.
- **Diversidad:** Engloba a la distintividad de las personas debido a sus manifestaciones culturales, religiosas, sexuales, generacionales y funcionales. La diversidad identitaria se refiere a las diferencias relacionadas con el sentido de pertenencia de una

persona a una categoría social: origen, género, orientación sexual, etnia, religión, etc. (Cepaim,2023).

- **Diversidad cultural:** La diversidad cultural es reconocida por la UNESCO como una fuente de «intercambios, innovación y creatividad» que permite el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Por ende, la diferencia adquiere una valoración positiva, y se opone a las pretensiones de constituir sociedades homogéneas
- **Discriminación:** Es la imposición de un trato diferenciado en diversos ámbitos de la vida social, que puede llegar a la humillación. Se trata de discriminación cuando una persona o grupo de personas recibe un trato de inferioridad por motivos étnicos, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de capacidad que le da derecho a dominio o exclusión. (Wiewiork,2009)
- **Enfoque de derechos:** Este enfoque entrega una estructura normativa y de estándares establecidos en la legislación internacional de derechos humanos. Busca resguardar la conducta institucional a partir de la comprensión de que todas las personas como sujetos íntegros y libres, cuyo objeto es vivir una vida digna (PNUD,2007). Esto, por medio de la aplicación de los valores intrínsecos (por ejemplo, la no discriminación, la participación, la igualdad y la justicia social) y la entrega de oportunidades de elección y acceso a recursos sociales, económicos, educativos, políticos y culturales, para cubrir las necesidades básicas. (Grupo de la Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible [GNUMS], 2023).
- **Equidad:** Herramientas personalizadas, en acuerdo con las necesidades de la diversidad de la población, con el fin de abordar las desigualdades y reducir las disparidades basadas en el sexo, la pobreza, el lugar de residencia, la pertenencia étnica, el lenguaje, entre otras (Unesco, 2008).
- **Igualdad:** Abordar los determinados estereotipos que dificultan a las mujeres en su acceso a diferentes ámbitos vitales y a recursos comunitarios. Facilitar y brindar oportunidades para que cada persona desempeñe tareas sin importar su sexo. Incentivar a que se establezcan relaciones de respeto, equilibrio e igualdad entre hombres y mujeres y que se valore de manera igual a todas las personas más allá de sus características identitarias. (López; Nogales, 2018).
- **Igualdad de género:** Abordar los determinados estereotipos de género que dificultan a las mujeres y las personas no binarias en su acceso a diferentes ámbitos vitales y a recursos comunitarios. Facilitar y brindar oportunidades para que cada persona desempeñe tareas sin importar su sexo. Incentivar a que se establezcan relaciones de respeto, equilibrio e igualdad entre hombres, mujeres y personas no binarias y que se valore de manera igual a todas las personas más allá de sus características identitarias. (López; Nogales, 2018).
- **Interseccionalidad:** Categoría de análisis que permite identificar los ejes de opresión, el modo en que se relacionan y refuerzan simultáneamente (Schettino; Dipp, 2022).

Explica la intersección de categorías no sólo por género, sino que también por cultura, etnia, religión, discapacidad, que influye en las personas de manera diferenciada y desigual (Crenshaw, 2000).

- **Mediación:** Método alternativo de gestión pacífica de conflictos (MASC), dirigido a facilitar la comunicación entre las partes involucradas y ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos. Promueve la reflexión y confianza en las propias soluciones de las partes, además de la derivación a redes profesionales en caso de ser necesario (Cepaim,2023).
- **Mediación intercultural:** Metodología de intervención de terceras partes orientada al reconocimiento de la diferencia, la diversidad cultural y la inclusión de personas en un territorio delimitado. Esto, en el marco de un proceso de participación, aprendizaje, desarrollo de relaciones constructiva e interculturales y regulación de conflictos, cuyo fin es generar cambios que conduzcan a la cohesión social, por ende, promuevan la mejora de las condiciones de vida y los vínculos de las personas que habitan un espacio (Cepaim,2023).
- **Perspectiva de género:** Atender la articulación de variables que permite explicar las desigualdades entre hombres y mujeres (López, Á; Nogales P, 2018), cuyo objetivo es eliminar las brechas de género en relación con las oportunidades y acceso a recursos, teniendo en en cuenta diferentes factores de género que dificultan el acceso a varios ámbitos de la vida de las mujeres. Promover la participación activa de hombres y mujeres, como agentes claves para el bienestar y desarrollo humano (Cepaim, 2022).
- **Racismo:** Conjunto de creencias y procesos sociales de discriminación a otra persona a la base de su supuesta pertenencia a un grupo “racial” que agudiza las diferencias, desigualdades y la pobreza y destaca la superioridad y privilegios de unas razas sobre otras (Schettino; Dipp, 2022).
- **Trabajo en red:** Es una forma de hacer las cosas que supone ir tejiendo relaciones, aprendizajes, complicidades, hasta tener constituido un espacio común, abierto y diversificado, en el que se puedan ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños (Cepaim, 2023).
- **Interacción positiva:** fomentar espacios de encuentro y conocimiento de los ciudadanos y vecinos, facilitando el conocimiento directo y mutuo de quienes se ven como diferentes por su origen, nacionalidad, pautas culturales, apariencia física, identidad étnica, lengua o confesión religiosa (Giménez, 1997 y 2000; Malgesini y Giménez, 2000).
- **Inclusión social:** Proceso que promueve las oportunidades para el desarrollo de capacidades y el ejercicio de derechos humanos de una persona (Sen,2006). Es una solución a la problemática de la exclusión, considera la interrelación de la diversidad de la población en espacios propicios para la interacción comunitaria y social. En este

sentido, el Estado debe orientar sus capacidades para articular a toda la población en el desarrollo de un proyecto común (Azuelo, 2009).

8. Bibliografía

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR] (2018) Nota de Antecedentes sobre igualdad de género, leyes sobre nacionalidad y apatridia.
- Antxustegui, Esteban (2010), Ciudadanía e integración: los derechos sociales y la globalización. Revista Co-herencia 9(16) pp. 185-211 <https://doi.org/10.17230/coherencia.9.16.7>
- Azuelo, Andrés (2009) Capital Social e Inclusión Social, algunos elementos para la política social en Colombia. Universidad del Valle, Cuadernos de administración, Vol. 25, N°41, pp. 151-168.
- Crenshaw, Kimberle et al (2000) Hacia un campo de estudios de interseccionalidad: teoría, aplicaciones y praxi. Signs Vol. 38 N°4.
- Folgueiras, Pilar (2007) La evaluación participativa de un programa de formación para una participación activa e intercultural. Revista de Investigación Educativa, vol. 25, N°2 pp.492-522, Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España.
- Fundación Cepaim (2023) Glosario de conceptos claves para la Guía Metodológica del Área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario.
- Fundación Cepaim (2023) Guía metodológica para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España. Fundación Cepaim.
- Fundación Cepaim (2023) Bases teóricas para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España. Fundación Cepaim.
- Giménez, Carlos (1997) La naturaleza de la mediación intercultural. Rev. Migraciones 2(1997) pp. 125-159
- Giménez, Carlos (2009) Red Cien el impulso de la convivencia ciudadana e intercultural en los barrios europeos: Marco conceptual y metodológico. Publicado en Guide to Good practices in Citizenship and coexistence in European Neighbourhoods, Italia.

- Jara, Oscar (2019) La extensión es el motor de la relación universidad-sociedad, Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- López, Ángela, Nogales Paula (2018) Salir adelante. Manual para la prevención de violencia de género con grupos de mujeres migrantes. Fundación Cepaim
- Malgesini, Graciela. Giménez, Carlos (2000) Interculturalidad en Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad, Catarata-Comunidad de Madrid, pp. 253-259.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2016) Informe mundial sobre Ciencias Sociales 2016: Afrontar el reto de las desigualdades y trazar vías hacia un mundo justo.
- Pasek de Pinto, Eva et al (2015) Concepciones sobre participación social que poseen los actores educativos y sus implicaciones. Revista paradigma Vol. XXXV N°2 / pp. 99-121 (online).
- ProgramadelasNacionesUnidasparaelDesarrollo[PNUD](2007)Operacionalización de los enfoques basados en los derechos humanos para la reducción de la pobreza. Informe provisorio sobre un proyecto piloto.
- PNUD (2018) Estrategias de igualdad de género del PNUD 2018-2021.
- UNESCO (2006) Textos fundamentales modificaciones aprobados por la Conferencia General en su 33ª reunión (París, 2005).
- UNESCO (2008) La educación inclusiva: el camino hacia el futuro. Conferencias Ginebra 25 a 28 de noviembre de 2008.
- Schettino Elis, Dipp Viviana et al. (2022) De la intersección a la intervención. Guía práctica para la intervención desde una perspectiva interseccional en casos de discriminación por racismo y xenofobia. Fundación Cepaim.
- Sen, Amartya (2006) Usos y abusos del multiculturalismo. Rev. Este país 184 (online).
- Walsh, Catherine (2009) Interculturalidad, Estado y Sociedad: Luchas (de) coloniales de nuestra época, Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Wiewiorka, Michel (2009) El racismo una introducción. Editorial Gedisa, Barcelona, España.