

# 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

AVANCE DE RESULTADOS



# CIUDADES MEDIADORAS

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

## Avance de Resultados

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 Universita-  
rio 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 inves-  
tigadora 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 Soletto 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, Concejales 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, Concejala 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, Concejala 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: 978-84-943650-6-5

Depósito Legal: MU 1407-2024

# CIUDADES MEDIADORAS

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

## Avance de Resultados

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.

<b>Introducción al avance de resultados .....</b>	<b>8</b>
<b>BLOQUE 1 .....</b>	<b>11</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Metodología.....</b>	<b>15</b>
<b>2. Principales resultados de esta investigación .....</b>	<b>16</b>
2.1 Elementos fundamentales en una ciudad mediadora .....	19
2.2. Importancia de las acciones interculturales. ....	22
2.3. Criterios de igualdad: enfoque de derechos e igualdad de oportunidades son la base de una Ciudad Mediadora .....	23
2.4. Modelo de participación .....	24
2.5. Plan de mediación: definición del servicio de mediación .....	26
2.6. Participantes y responsables del servicio de mediación.....	28
2.7. Dar sostenibilidad del plan de mediación .....	28
2.8. Definir mecanismos de difusión y promoción del plan y servicio de mediación .....	30
2.9. Estrategias de sensibilización del uso del plan de mediación y acciones de una ciudad mediadora.....	30
2.10. Acciones para prevenir e intervenir ante situaciones de conflicto entre la ciudadanía.....	30
2.11. Estrategias y mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre los servicios entregados en una ciudad mediadora .....	31
2.12. Espacios comunitarios como estrategia para conectar colectivos sociales en una ciudad mediadora.....	33
2.13. Promoción del diálogo cooperativo e interacción positiva .....	34
2.14. Estrategias para elaborar un proyecto en común entre los diferentes colectivos sociales.....	34
2.15. Importancia de atender las condiciones para cubrir las necesidades básicas de los diferentes colectivos sociales. ....	35
2.16. Estructura de una Ciudad Mediadora: necesidades básicas, plan de mediación y espacios comunitarios. ....	35
2.17. Esquema interpretativo del análisis de datos: Estructura Ciudad Mediadora valores y gestión pacífica de conflictos .....	36
<b>3. Conclusiones de la investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>4.Glosario .....</b>	<b>39</b>
<b>5.Bibliografía .....</b>	<b>43</b>



# Introducción al avance de resultados

---

En un mundo donde la movilidad humana y la diversidad cultural son ya una realidad palpable en nuestras ciudades, surge la necesidad urgente de transformar los enfoques tradicionales de gestión social. La convivencia en entornos urbanos diversos no debe ser vista como un desafío o una fuente de conflicto, sino como una oportunidad única para fortalecer el tejido social a través del intercambio cultural. Sin embargo, gestionar esta pluralidad de forma efectiva requiere herramientas y estrategias adaptadas a las nuevas dinámicas de nuestras ciudades.

La publicación “Ciudades Mediadoras: Una propuesta metodológica para la convivencia intercultural”, elaborada por CONVIVE Fundación Cepaim, representa un avance significativo en esta dirección. Este documento ofrece una metodología innovadora que proporciona a los gobiernos locales y actores comunitarios las claves necesarias para gestionar de forma efectiva la diversidad, transformando la realidad multicultural de nuestras ciudades en una convivencia intercultural enriquecedora.

El avance de resultados que aquí se presenta es fruto de un riguroso proceso de investigación y sistematización de experiencias prácticas, con un enfoque que va más allá de la teoría. Se trata de una propuesta metodológica aplicable a la gestión local, diseñada para ser útil a los ayuntamientos y administraciones locales que buscan desarrollar políticas públicas inclusivas, capaces de prevenir conflictos y promover la cohesión social. Esta publicación subraya la importancia de la mediación intercultural como herramienta esencial para gestionar las tensiones y facilitar el entendimiento entre personas de diferentes culturas, en una relación basada en el respeto mutuo y la interacción positiva.

Este avance no solo recoge los primeros hallazgos de un proceso en curso, sino que también ofrece una guía práctica y flexible para la implementación de políticas interculturales en los distintos contextos locales. Al situar la interculturalidad como un eje estratégico en el desarrollo urbano, “Ciudades Mediadoras” proporciona las herramientas necesarias para que nuestras ciudades no solo gestionen la diversidad, sino que la conviertan en una fuente de innovación social y desarrollo sostenible.

Esperamos que este trabajo inspire a los responsables políticos y gestores locales a aprovechar el potencial de la interculturalidad, y a ver en la diversidad una oportunidad para construir comunidades más cohesionadas, justas e inclusivas. Este documento de

resultados preliminares es, sin duda, un paso hacia ese objetivo, ofreciendo un enfoque metodológico sólido que pone en el centro a la convivencia y al entendimiento mutuo como pilares fundamentales de nuestras ciudades del futuro.



---

# 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.

Finalmente, esta publicación constituye un avance de resultados de la guía en el que se muestra tan solo el Bloque I, denominado BASE empírica y muestra los resultados y conclusiones del proceso de investigación llevado a cabo para la consecución del Objetivo específico 1 del proyecto: 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. A continuación, se describe detenidamente el proceso metodológico llevado a cabo para su consecución. Cabe añadir, que el contenido íntegro de esta guía Metodológica quedará recogido en una segunda publicación denominada CIUDADES MEDIADORAS, Una propuesta metodológica para la convivencia intercultural de Convive Fundación Cepaim que hará pública también durante 2024.

---

# 1. 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 se ha mencionado, el contenido de esta publicación es la investigación realizada con el objetivo específico de reforzar, mejorar y completar el modelo teórico y metodológico a partir de nuevas técnicas de investigación. Para ello, se ha implementado una metodología 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.

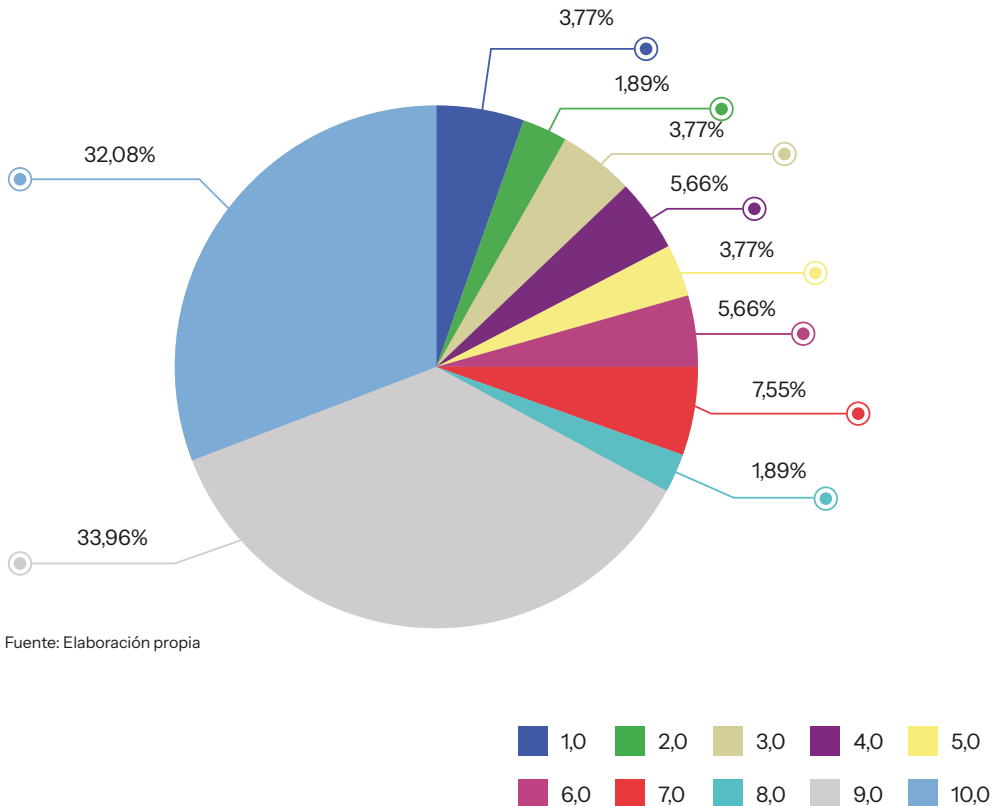
Para profundizar por área temática que sustenta a cada criterio, se incorporaron elementos centrales de cada uno de ellos de manera transversal en cada categoría de análisis con el propósito de indagar sobre la estructura e implementación concatenada de los criterios y no de manera aislada, resultados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

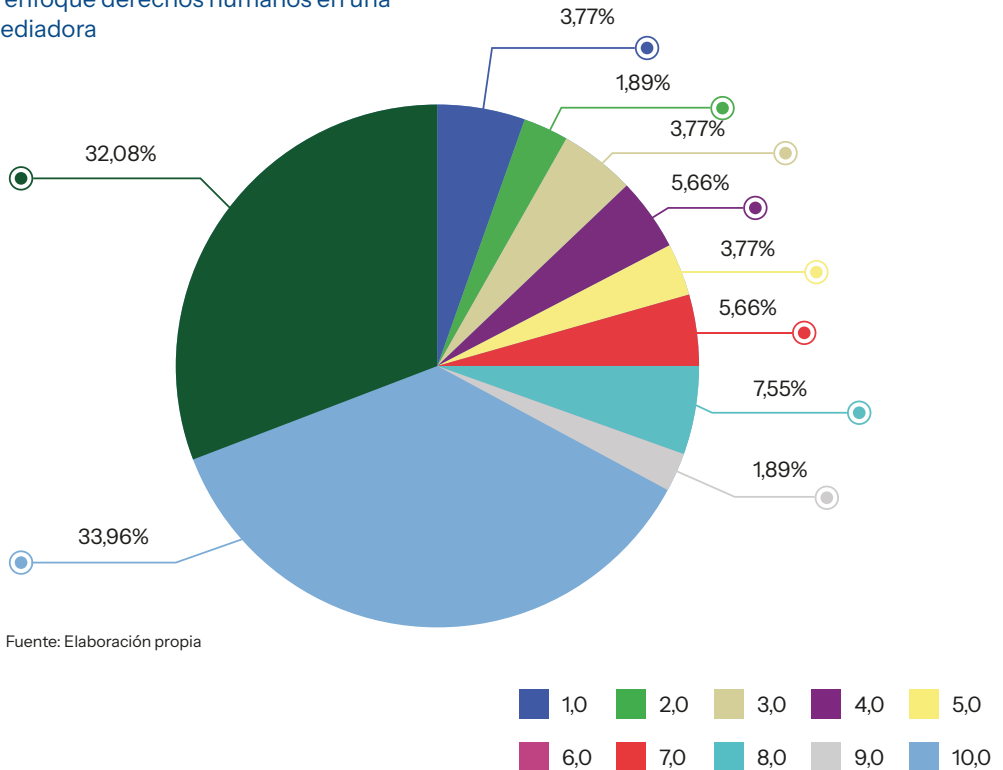
### Gráfico 1

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.

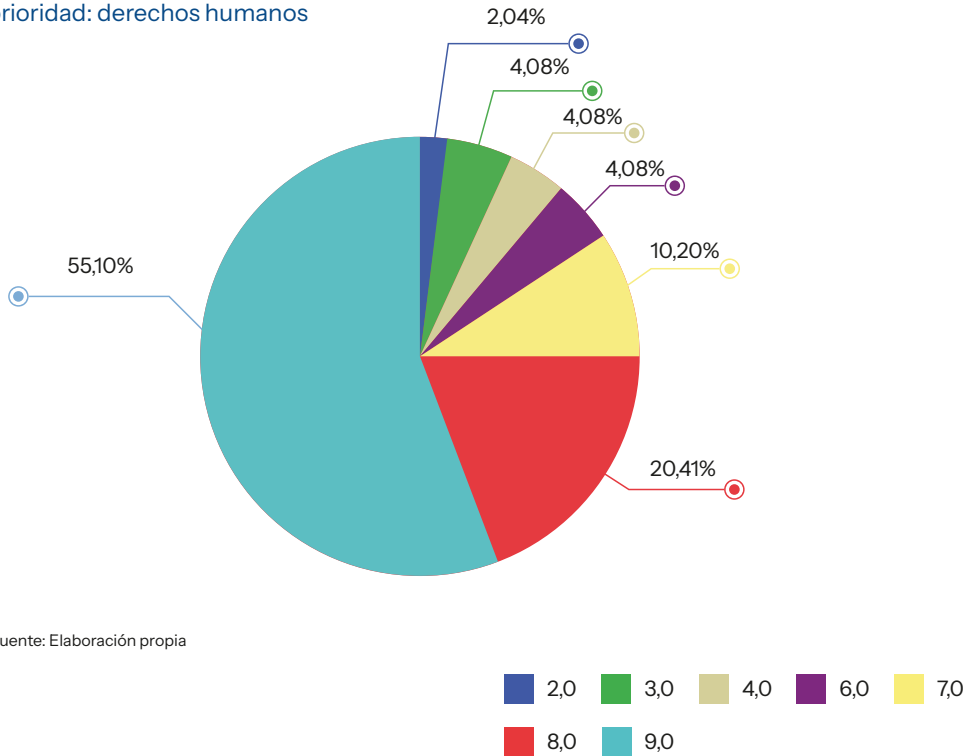
Además de apoyar a las necesidades vitales de la ciudadanía, las personas entrevistadas señalan la importancia de fortalecer la participación activa y asegurar los espacios para construir una ciudad mediadora. En estos puntos de encuentro además de desarrollar un servicio de mediación, se debe promover 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.

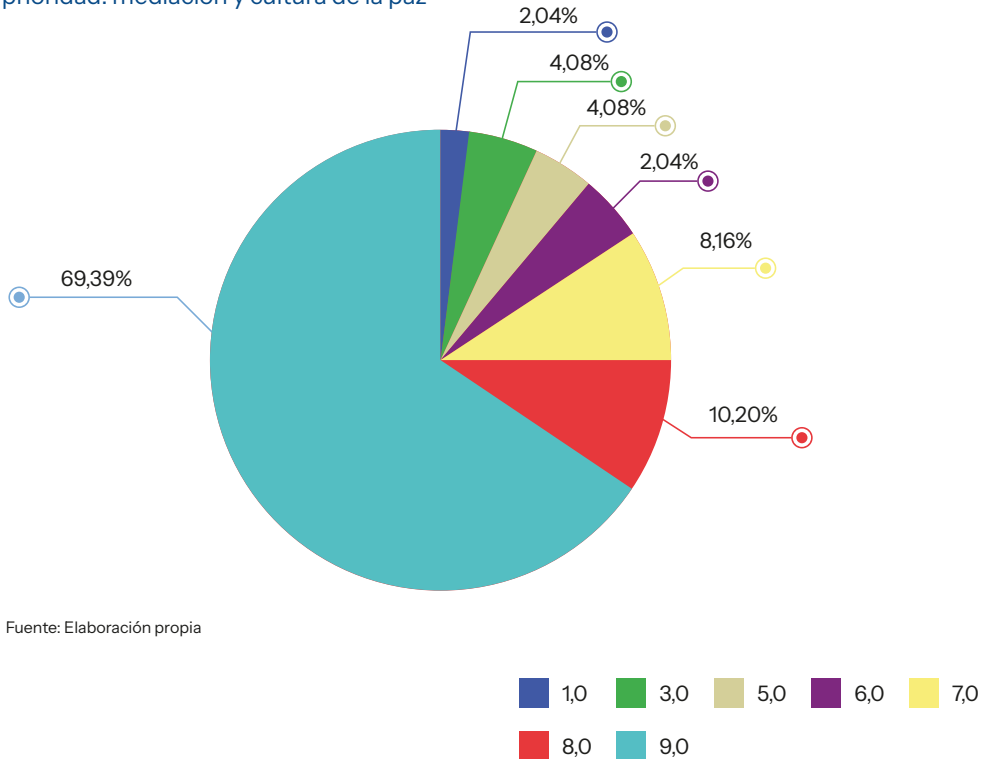
### Gráfico 3

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



## Gráfico 4

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



## 2.2. Importancia de las acciones interculturales.

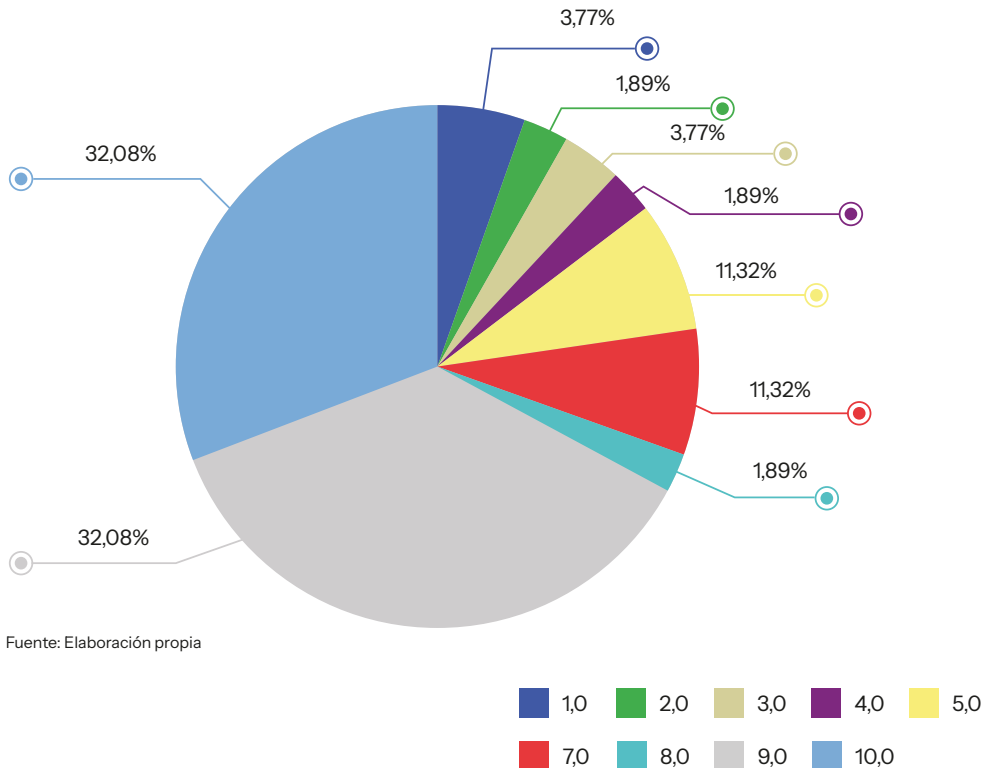
Las/os expertas/os enfatizan en la importancia de implementar acciones interculturales en una ciudad mediadora con el objetivo de promover el intercambio de visiones e intereses, el aprendizaje compartido y consensuar y tomar decisiones sobre mecanismos para enfrentar situaciones de conflictos basados en la igualdad. Señalan algunas iniciativas para el fortalecimiento entre colectivos sociales, desde el plano de la mediación; la estrategia win win, desde el plano comunitario; la elaboración de reglamento de participación ciudadana, y dinamizar e recoger los espacios de encuentro comunitario, que promuevan la participación de políticos y ciudadanía para necesidades, demandas e iniciativas, así como diseñar una mesa regional para encuentros y trabajo conjunto entre instituciones donde participen todos los sectores de la sociedad y representantes de todos los colectivos sociales.

## 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



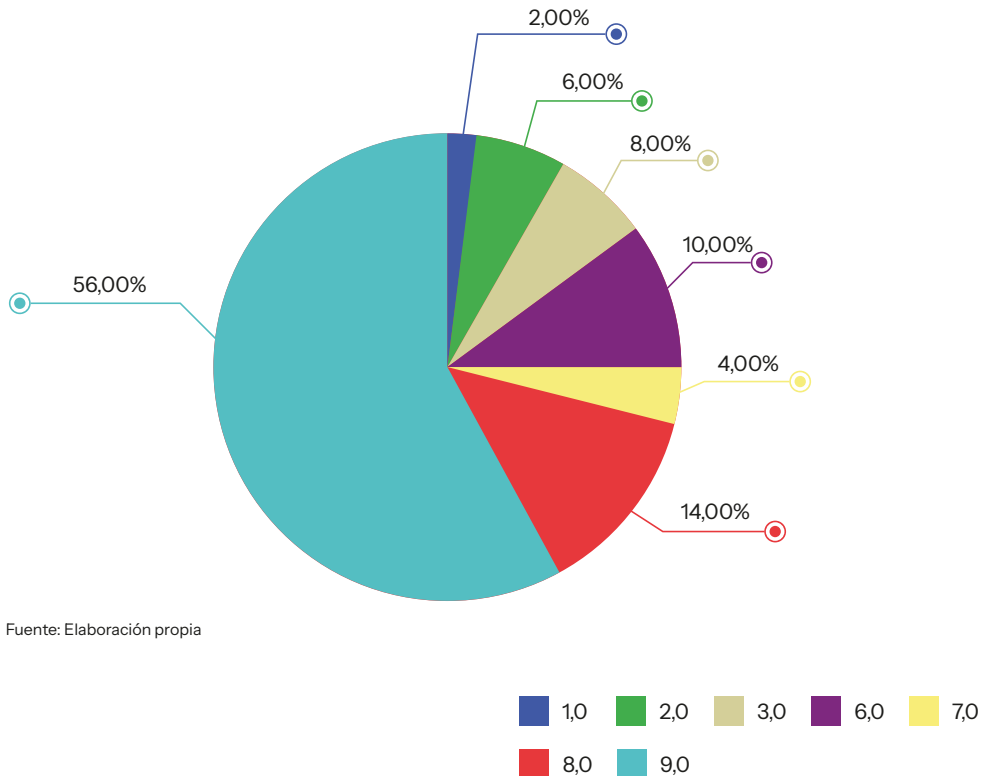


## 2.4. Modelo de participación

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 resolutivos, 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.

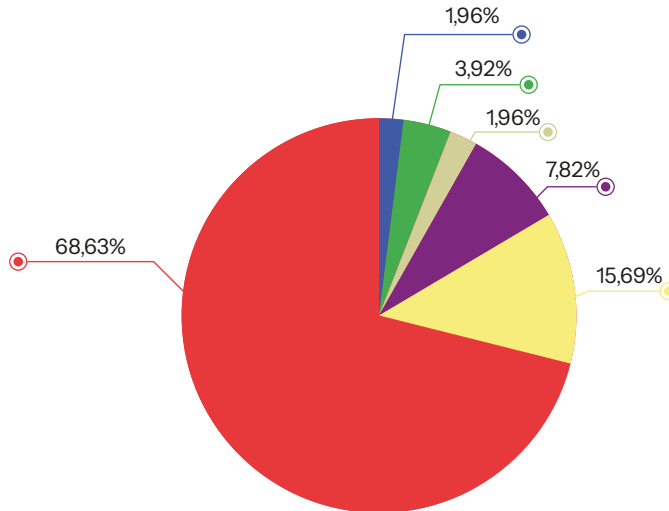
### Gráfico 6

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

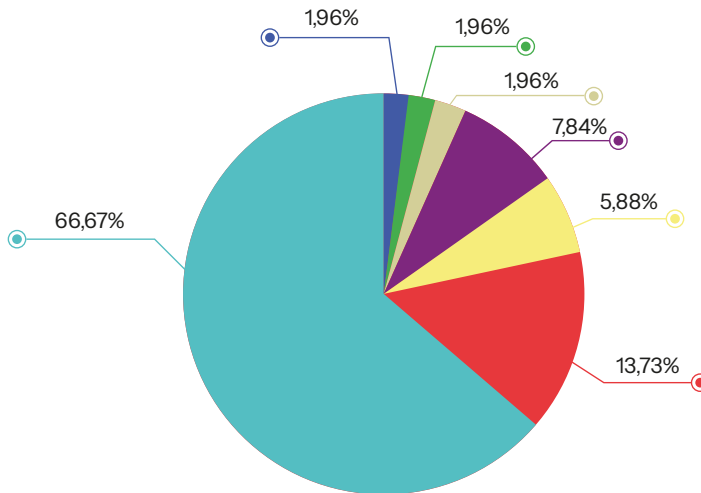


Fuente: Elaboración propia



## 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

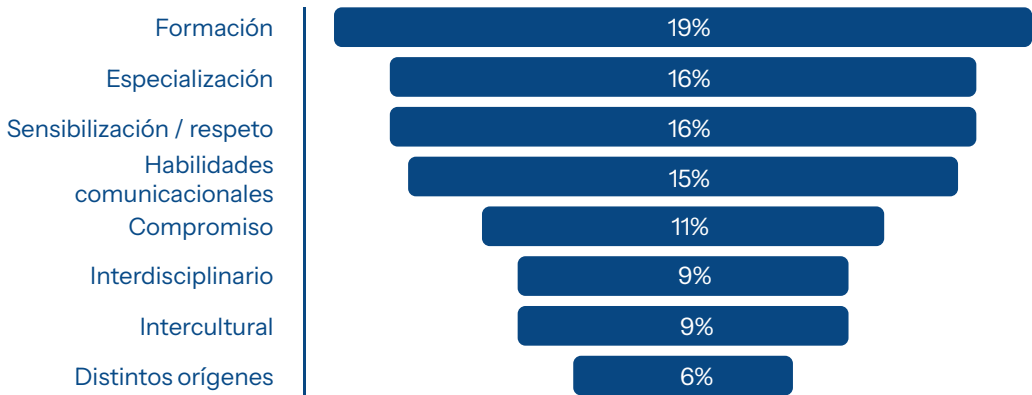
Las expertas/os destacan que una Ciudad Mediadora debe considerar reglamentos, protocolos, acuerdos y planes de actuación que definan el uso de los espacios comunitarios y del servicio de mediación, contextualizado al diagnóstico territorial, acompañados de un proceso de seguimiento y evaluación para 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)

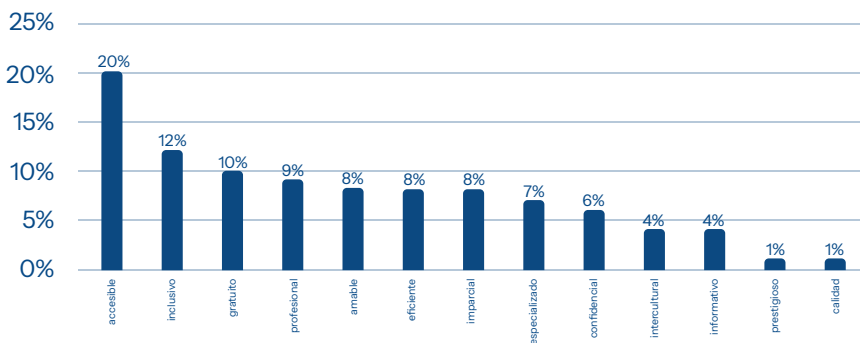


Fuente: Elaboración propia

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.

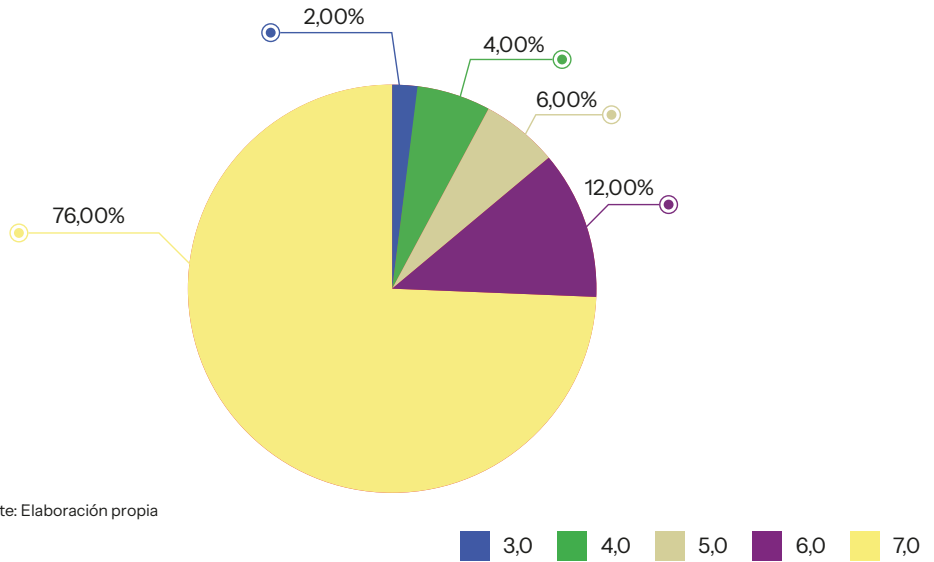
---

## 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.

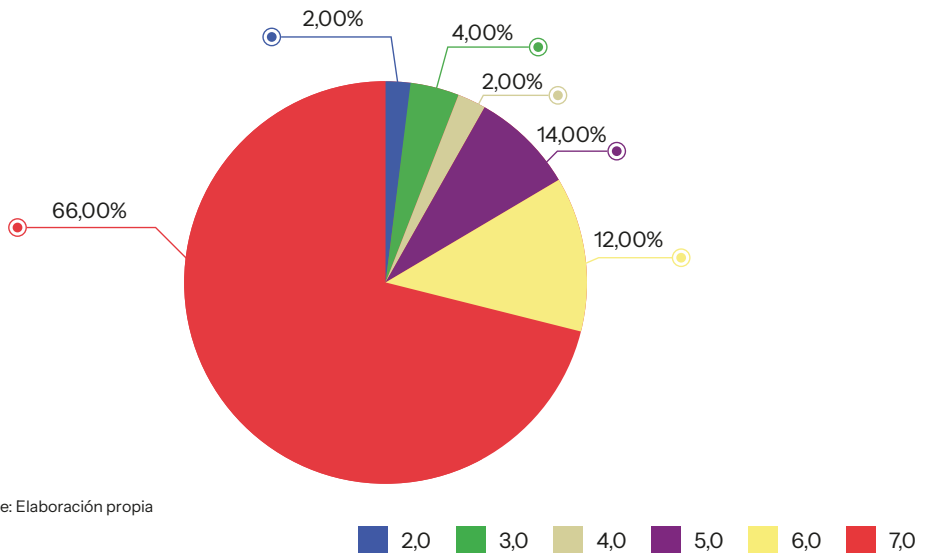
## Gráfico 11

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.

---

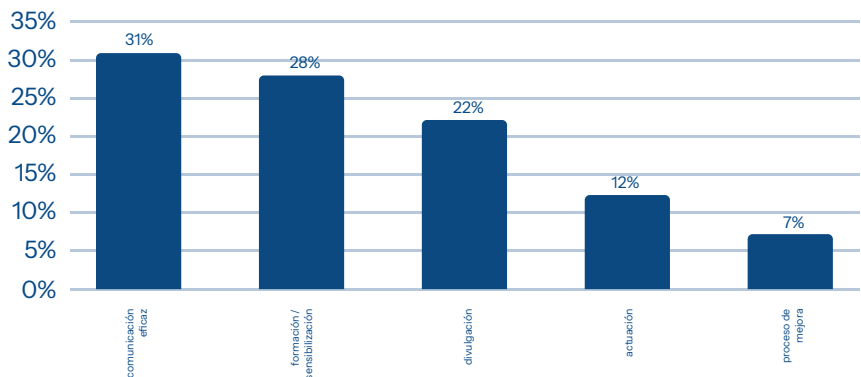
## 2.10. Acciones para prevenir e intervenir ante situaciones de conflicto entre la ciudadanía

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

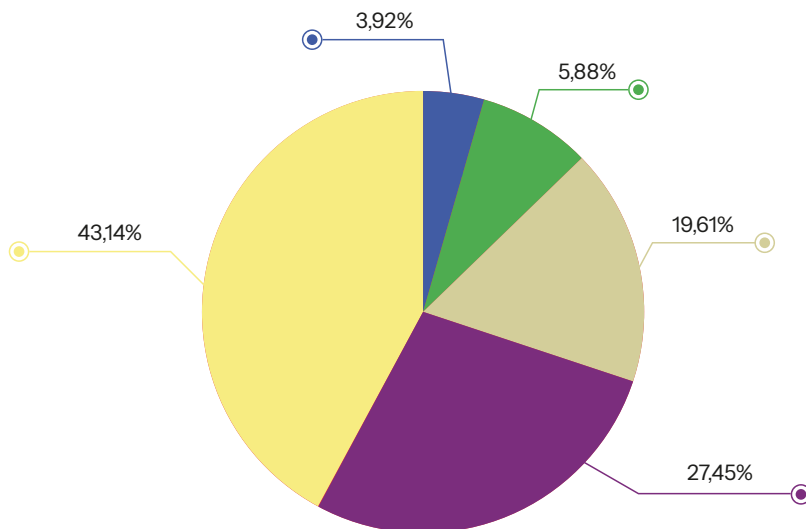
## 2.11. Estrategias y mecanismos para recoger la percepción de la ciudadanía sobre los servicios entregados en una ciudad mediadora



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.

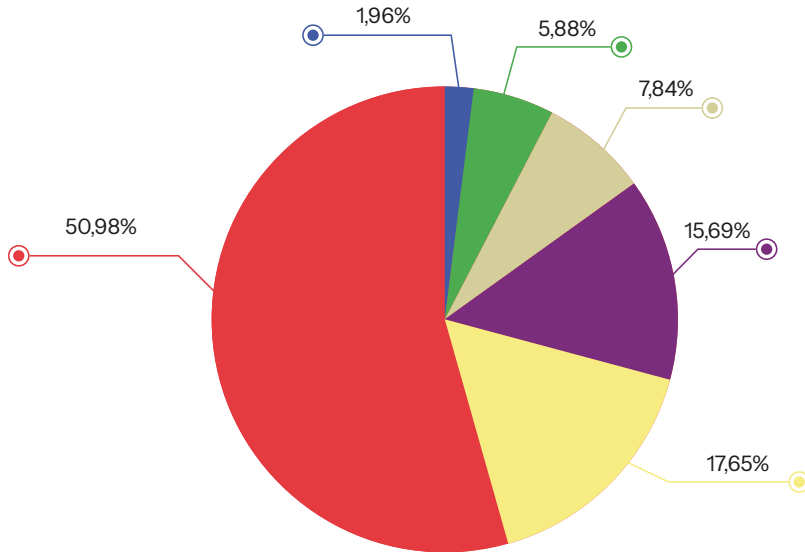


Fuente: Elaboración propia

■ 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.

---

## 4. 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 (Azüero, 2009).

---

## 5. 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>
- Azüero, 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.