



Universidad
de Alcalá

**ESTUDIO DE CÓMO SE EJERCE LA MEDIACIÓN
AL ATENDER A MIGRANTES Y REFUGIADOS EN
LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**STUDY OF HOW MEDIATION IS EXERCISED WHEN ATTENDING TO
MIGRANTS AND REFUGEES IN THE FACILITIES OF THE
ADMINISTRATION OF THE COMMUNITY OF MADRID**

CURSO ACADÉMICO 2022-2023

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos**

Presentado por:

D^a YAIZA TENORIO GARCÍA

Dirigido por:

Dr. ANTONIO PAREJA LORA

Alcalá de Henares, a 31 de mayo de 2023

Índice

Resumen	5
Abstract.....	6
1. Introducción.....	7
1.1. Mediación intercultural en la Administración pública de la Comunidad de Madrid	7
1.2. Antecedentes del estudio	8
1.3. Mediador o intérprete	11
1.4. Hipótesis	13
1.5. Objetivos.....	14
1.6. Materiales analizados	14
2. Marco teórico.....	16
2.1. Conceptos fundamentales de la mediación intercultural	16
2.2. Evolución de la figura del mediador intercultural en otros países	21
2.2.1. Mediación intercultural fuera de Europa	22
2.2.2. Mediación intercultural en Europa	23
2.2.3. Mediación intercultural en España	25
2.2.4. Mediación intercultural en la Comunidad de Madrid actualmente	25
2.3. Índices de migración.....	27
2.3.1. Índices de migración de España	27
2.3.2. Índices de migración en la Comunidad de Madrid.....	28
2.4. Marco legal.....	32
2.4.1. Marco legal en España.....	32
2.4.2. Ley de la Comunidad Valenciana y Madrid.....	34
2.4.3. Bases reguladoras para la convocatoria de plazas de mediador/a intercultural	36
2.5. Documentos de referencia	37
2.5.1. «Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro», Carmen Valero (2006) .	37

2.5.2.	«Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales», del SINEACE (2016)	38
2.5.3.	«Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)», del Consejo de Europa (2020)	40
3.	Muestra de datos y metodología	44
4.	Análisis y resultados	48
4.1.	Análisis de las guías de mediación intercultural	48
4.1.1.	«Guía de mediación intercultural», Accem	48
4.1.2.	«La mediación intercultural», Fundación Secretariado Gitano	49
4.1.3.	«Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», Codapa	50
4.1.4.	Comparación final de las tres guías	51
4.2.	Análisis de las bases reguladoras en los municipios de la Comunidad de Madrid	55
4.3.	Análisis de las ofertas de trabajo de mediador intercultural en la Comunidad de Madrid	59
4.3.1.	Funciones de los mediadores interculturales según las empresas	60
4.3.2.	Requisitos que exigen las empresas	65
4.4.	Análisis de las competencias del MCER, la Comunidad de Madrid y el Gobierno de Perú	70
4.5.	Análisis de la mediación intercultural en cada comunidad autónoma	76
4.6.	Análisis del cuestionario respondido por las asociaciones y entidades de la Comunidad de Madrid	96
5.	Conclusiones	133
6.	Bibliografía	138
7.	Anexos	145
7.1.	Anexo 1: encuesta	145
7.2.	Anexo 2: ofertas de trabajos	156
7.3.	Anexo 3: Tablas completas	167

8.	Traducción.....	186
----	-----------------	-----

Resumen

La Comunidad de Madrid es una región donde casi un millón de habitantes son de origen extranjero. Por ello, en una comunidad donde pueden existir barreras lingüísticas, la figura del mediador intercultural es esencial. Este trabajo es un estudio de cómo se ejerce la mediación intercultural al atender a migrantes y refugiados en las dependencias de la Administración de la Comunidad de Madrid y sus ayuntamientos. El mediador intercultural es una figura que no está regulada, tampoco existe una ley a nivel nacional que le proteja o tiene un código deontológico que seguir. Por todo esto, se hará un estudio sobre la situación de la mediación intercultural en el ámbito administrativo en la Comunidad de Madrid. Asimismo, se analizan las condiciones en las que se realiza la mediación intercultural.

El primer objetivo de este trabajo es analizar y comparar los requisitos que deben de cumplir los mediadores interculturales para poder trabajar o colaborar en los ayuntamientos y en las asociaciones. El segundo objetivo es determinar la relación que existe entre los requisitos exigidos por estas entidades y los materiales analizados. El tercer y último requisito es crear una propuesta de condiciones necesarias que debería reunir el mediador intercultural para desempeñar su función con migrantes y refugiados.

Con este estudio se busca contribuir al desarrollo y la mejora de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, fomentando la creación de un marco legal y deontológico que proteja y valore la labor del mediador intercultural en el ámbito administrativo. El fin último es proporcionar un servicio eficaz que ayude a migrantes y refugiados que no tienen conocimiento del español.

Palabras clave: mediación, interculturalidad, comunicación intercultural, sistemas administrativos

Abstract

The Community of Madrid is a region where almost one million inhabitants are of foreign origin. Therefore, in a community where language barriers may exist, the figure of the intercultural mediator is essential. This work is a study of how intercultural mediation is exercised when attending to migrants and refugees in the facilities of the Administration of the Community of Madrid and its municipalities. The intercultural mediator is a figure that is not regulated, there is no national law that protects them or a code of ethics to follow. For all these reasons, a study will be carried out about intercultural mediation in the administrative field in the Community of Madrid. Likewise, the conditions under which intercultural mediation is carried out are analysed.

The first goal of this work is to analyse and compare the requirements that intercultural mediators must meet in order to work or collaborate in municipalities and associations. The second goal is to determine the relationship between the requirements demanded by these entities and the materials analysed. The third and final goal is to create a proposal with recommended conditions that intercultural mediators should meet to carry out their function with migrants and refugees.

This study aims to contribute to the development and improvement of intercultural mediation in the Community of Madrid, promoting the creation of a legal and ethical framework that protects and values the work of the intercultural mediator in the administrative field. The final aim is to provide an effective service that helps migrants and refugees who have no knowledge of Spanish.

Keywords: mediation, interculturality, intercultural communication, administrative systems

1. Introducción

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) busca estudiar cómo se ejerce la mediación intercultural al atender a migrantes y refugiados en las dependencias de la Administración de la Comunidad de Madrid. Esta introducción se divide en seis apartados: (i) la mediación intercultural en la Administración pública de la Comunidad de Madrid, en el que se plantea el problema principal; (ii) los antecedentes del estudio, en el que se resume brevemente los trabajos relacionados con este estudio; (iii) una comparación entre el mediador o el intérprete, en la que se explican las diferencias entre ambos; (iv) los objetivos de este estudio; (v) la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio; y (vi), los materiales analizados, en el que se mencionan todos los recursos evaluados.

1.1. Mediación intercultural en la Administración pública de la Comunidad de Madrid

Los servicios públicos son aquellas actividades o prestaciones que el Estado o el gobierno ofrecen a la población para satisfacer necesidades básicas y mejorar la calidad de vida de la sociedad en general. Estos servicios suelen ser financiados a través de los impuestos que pagan los ciudadanos y se brindan de manera gratuita o a un costo muy bajo para garantizar su acceso a todas las personas, independientemente de su situación económica. Entre los servicios públicos más comunes se encuentran la educación, la salud, el transporte, la seguridad, el suministro de agua potable y la recolección de basura. Además, se incluyen servicios sociales como el apoyo a personas mayores o con discapacidades, programas de ayuda a la vivienda, asistencia jurídica y servicios culturales (Westreicher, 2020). Por todo ello, el perfil de las personas que necesitan acceder a estos servicios es muy variado, y en él también encontramos personas migrantes y refugiados que no conocen la lengua española y, por lo tanto, necesitan de un profesional que esté capacitado para ayudarles. Por eso, aunque existen las figuras del traductor y del intérprete en los servicios públicos, la del mediador intercultural es todavía bastante reciente; de hecho, muchas veces es el propio intérprete el que tiene que actuar como mediador.

La mediación intercultural en los servicios públicos es una labor que presenta características muy distintas a otras existentes, y, se espera que el mediador no solo actúe como un intérprete, sino que también se convierta en un agente social (Santana, 2013).

En este ámbito, como hemos dicho antes, los servicios públicos pueden incluir desde la sanidad y la educación hasta la justicia y el acceso a la vivienda, y el mediador intercultural desempeña un papel fundamental en la comunicación entre los profesionales de los servicios públicos y las personas de diferentes culturas que requieren de esta atención. De la misma manera, es importante que el mediador de servicios públicos posea un amplio conocimiento de la cultura y la lengua de las personas que utilizan estos servicios, para así también poder proporcionar información y asesoramiento a estos profesionales. Además, es fundamental que se tenga una comprensión sólida de los sistemas legales, administrativos, de salud y educativos, pues esto mejora la ayuda que se presta a migrantes y refugiados provenientes de diferentes culturas para afrontar estos retos de la vida cotidiana de manera efectiva y sin complicaciones (Sales, 2008).

Este factor es muy importante, pues cada año, la Comunidad de Madrid acoge a más migrantes, refugiados, personas solicitantes de asilo, de protección internacional, etc. Según el INE (Instituto Nacional de Estadística, 2022), de acuerdo con el Padrón Municipal de Habitantes de 2022, en la Comunidad de Madrid vivían 945 933 personas extranjeras, casi un millón de habitantes. La mayoría de ellas se encuentran en municipios grandes como Madrid, Torrejón de Ardoz, Parla y Alcalá de Henares. Muchos de estos migrantes y refugiados residen en instituciones de acogida, y según Pareja e Ibáñez (2021), el 60 % de ellos posee un nivel básico de conocimiento de la lengua española, frente al 4 % que posee un nivel avanzado de esta misma lengua. Este conjunto de circunstancias supone un desafío para la Administración, pues según la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, todos los migrantes y refugiados tienen derecho a acceder a estos servicios. Por lo tanto, es fundamental que la Administración esté preparada para actuar de forma adecuada.

1.2. Antecedentes del estudio

En este apartado se contextualizarán los antecedentes de estudio relacionados con la mediación intercultural en la Administración pública. Para ello, se ofrecerá una breve introducción que permita comprender mejor el marco en el que se enmarca este trabajo. Posteriormente, se discutirán los antecedentes relevantes en la materia.

En primer lugar, existen numerosos trabajos sobre el papel de los mediadores interculturales en diferentes ámbitos, principalmente el sanitario o el educativo, entre

otros. Estos campos de estudio cuentan con una amplia variedad de artículos, muchos de los cuales son relativamente recientes. Algunos ejemplos de artículos que abordan esta temática son los siguientes:

- «Las Funciones del Mediador Intercultural en el Ámbito Sanitario: Habilidades y Conocimientos», de Carmen Pena, Bruno Echauri y Mónica Olivares (2014).
- «Comunicación con Población Extranjera en el Ámbito Sanitario. Iniciación a una Base de Datos sobre Artículos de Investigación», de Carmen Valero y Carmen Garcés (2013).
- «Introducción a la mediación intercultural en el ámbito sanitario», de Begoña García Pastor (2008).
- «Mediación intercultural en el ámbito educativo», de Macarena Fandila Aguilera (2011).

Por otro lado, en cuanto al ámbito administrativo, encontramos los siguientes estudios:

- «Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro», de Carmen Valero (2006).
- «La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador», Trabajo de Fin de Grado de Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017).
- «Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid», Trabajo de Fin de Máster de María Navarro Sirvent (2020).

Y, por último, en cuanto a estudios que hagan referencia a los niveles de las lenguas, encontramos los siguientes:

- «Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales» del Gobierno de Perú (2016).
- «Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación» del Consejo de Europa (2018 y 2020).

Como se puede observar, hay una escasez de información respecto a la mediación intercultural, además, de que los trabajos más completos están bastante desactualizados, pues algunos se publicaron hace casi veinte años. Esto es una situación complicada, pues la mediación intercultural se ha convertido en una herramienta indispensable en los

servicios administrativos para los inmigrantes y refugiados que llegan a España. En este sentido, es necesario que existan estudios actualizados y recientes sobre los mediadores interculturales que trabajan en este campo. Aunque es importante tener en cuenta los antecedentes de estudio que investigan el papel de los mediadores interculturales en diferentes ámbitos, como el sanitario o el educativo, entre otros, también es fundamental considerar otros estudios que analizan el perfil de los migrantes y refugiados que llegan a España, ya que conocer su perfil permitiría descubrir sus necesidades y adaptar los servicios de forma más efectiva. Algunos ejemplos de estos artículos son:

- «El perfil básico, identificativo y sociolingüístico de migrantes y refugiados en España», de Ana Ibáñez Moreno y Antonio Pareja Lora (2021).
- «Las asociaciones de inmigrantes en España: Una visión de conjunto», de Rosa Aparicio Gómez y Andrés Tornos Cubillo (2010).
- «El perfil profesional, tecnológico y académico de migrantes y refugiados en España», de Antonio Pareja Lora y Ana Ibáñez Moreno (2021).

Según Giménez (2010), en primer lugar, debido a las necesidades cambiantes de la población migrante y refugiada, así como a la dinámica social y política, la mediación se encuentra en constante evolución. Por lo tanto, es importante contar con estudios que reflejen las tendencias y los desafíos actuales de la mediación intercultural en el ámbito administrativo y social. En segundo lugar, la mediación intercultural se realiza en un contexto donde existen normativas y políticas públicas que están en constante cambio. Estas normativas y políticas pueden tener un impacto directo en la labor de los mediadores interculturales y en la atención que se brinda a las personas migrantes y refugiadas. Por lo tanto, es importante contar con estudios actualizados que reflejen estos cambios normativos y políticos. Por último, los estudios actualizados y recientes sobre la mediación intercultural en el ámbito administrativo y social pueden servir de guía para la implementación de políticas públicas más efectivas y acordes a las necesidades de la población migrante y refugiada. Estos estudios pueden proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en materia de políticas públicas, así como para el diseño de programas y proyectos que busquen mejorar la atención y el apoyo a las personas migrantes y refugiadas.

Según Ciudad (2017), cuando un inmigrante o refugiado que no posee conocimientos del idioma del país necesita acudir a un centro social o Administración pública, suele encontrarse con la dificultad de no contar con la asistencia de un mediador intercultural

disponible para brindarle la ayuda necesaria. El rol de un mediador intercultural en una Administración pública consiste en brindar información y orientación a personas inmigrantes sobre los diversos procedimientos administrativos. Un inmigrante puede necesitar acudir a un centro público por diversas razones, como obtener un permiso de residencia o de trabajo, solicitar una tarjeta sanitaria o informarse sobre becas y ayudas disponibles. Sin embargo, la complejidad de los trámites administrativos ya de por sí puede resultar abrumadora para muchas personas, especialmente para aquellas que no dominan el idioma y cultura del país. En el caso de inmigrantes y refugiados, las barreras culturales y lingüísticas pueden hacer que estos trámites sean aún más difíciles de entender y llevar a cabo. Además, muchas veces, estos trámites requieren la presentación de documentación específica y detallada, lo que puede generar confusión y estrés para los solicitantes. Por esta razón, la figura del mediador intercultural se vuelve crucial en estos casos, ya que pueden brindar el apoyo y la orientación necesarios para facilitar el proceso y asegurarse de que el inmigrante pueda ejercer sus derechos y acceder a los servicios públicos disponibles de manera efectiva. Además, el mediador intercultural no solo ofrece una ayuda práctica para la realización de los trámites, sino que también puede ayudar a reducir la ansiedad y el estrés asociados con el proceso burocrático, lo que puede ser particularmente importante para los recién llegados a un país (Ciudad, 2017).

No obstante, dos autoras que han sido de gran ayuda para poder desarrollar este trabajo han sido Carmen Valero Garcés y Carmen Pena Díaz, quienes forman parte del grupo de investigación FITISPos (Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos). El grupo FITISPos, perteneciente a la Universidad de Alcalá, tiene como objetivo principal analizar la calidad de la comunicación en entornos multilingües y los desafíos que surgen al comunicarse con personas de origen extranjero (Universidad de Alcalá [UAH], s.f.). Sus artículos sobre traducción, interpretación, comunicación y mediación intercultural han aportado una base muy importante para el trabajo, en especial, el artículo de Carmen Valero (2006), «Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la zona centro», que se discutirá más adelante.

1.3. Mediador o intérprete

En este apartado se discutirá la definición de la figura del mediador intercultural, así como las diferencias con la figura del intérprete. Para comenzar, al mediador intercultural

se le llama de muchas formas distintas: mediador interlingüístico, mediador social, mediador cultural o intérprete social, pero, sobre todo, de esta última forma. Según Campos (2004), aunque puede existir confusión en cuanto a las diferencias entre la interpretación y la mediación, esto no ocurre con la traducción. Es evidente que un traductor no cumple la función de mediador, ya que la traducción solo representa una parte de la mediación. En este sentido, el trabajo del mediador va más allá de la simple transmisión de un mensaje en otro idioma, ya que implica la comprensión y la gestión de las diferencias culturales que puedan surgir durante la comunicación. El traductor se limita a trabajar con una competencia escrita, mientras que el intérprete y el mediador trabajan con una competencia oral. De la misma forma, el mediador debe tener un conocimiento más profundo del contexto sociocultural de la persona migrante y saber cómo manejar los posibles malentendidos que puedan surgir debido a diferencias culturales. En este sentido, el mediador actúa como un puente cultural entre las personas de diferentes culturas, y es fundamental para garantizar una comunicación efectiva y satisfactoria.

Sin embargo, la necesidad de mediadores interculturales en diferentes ámbitos ha aumentado significativamente en las últimas décadas, debido al creciente número de personas migrantes y refugiadas que se establecen en países con una lengua y cultura diferentes a la suya. A pesar de esta creciente demanda, es común encontrar una falta de formación, así como un código deontológico regulado en la mediación intercultural. Además, muchos mediadores interculturales enfrentan condiciones de remuneración y laborales precarias, lo que afecta directamente a su capacidad para ofrecer servicios de calidad y satisfacer las necesidades de la población migrante y refugiada (Sales, 2008).

Entonces, ¿qué diferencia hay entre un mediador intercultural y un intérprete social? Aunque las figuras del traductor y del intérprete son esenciales en los servicios públicos para garantizar la comunicación efectiva entre los usuarios y los profesionales, la tarea del mediador intercultural se está volviendo cada vez más relevante. De hecho, en muchas ocasiones, el intérprete puede desempeñar también el papel de mediador intercultural, ya que comparte algunas de las habilidades y competencias necesarias para ambas tareas. Por ejemplo, el intérprete, al igual que el mediador, debe ser capaz de adaptarse a los diferentes contextos culturales, entender las normas y valores de las personas implicadas en la comunicación y tener en cuenta los matices lingüísticos y culturales para facilitar la comprensión mutua. Además, el intérprete puede utilizar su capacidad de traducción para

mediar en la comunicación entre las partes, asegurándose de que se entiendan correctamente los mensajes transmitidos.

Según lo expuesto por Ruiz y Soria (2016), la diferencia fundamental entre la mediación intercultural y la interpretación radica en la cultura. El papel del mediador es abordar y solucionar los posibles conflictos que puedan surgir debido a las diferencias culturales entre los interlocutores, mientras que el intérprete se limita a la interpretación del lenguaje. Además, a diferencia del mediador, el intérprete cuenta con un código deontológico reconocido, ya que no se involucra directamente en cuestiones culturales, sino que se enfoca exclusivamente en la transmisión de la información de forma precisa y fidedigna. Es importante destacar que la mediación intercultural, a diferencia de la interpretación, trasciende la barrera del idioma y se enfoca en la comunicación efectiva entre personas de diferentes culturas.

1.4. Hipótesis

En este apartado se expondrán la hipótesis general y las tres hipótesis específicas que tiene el presente Trabajo de Fin de Máster, que se intentarán responder mediante la consecución de los objetivos que se mencionan en la sección siguiente. La hipótesis general es que la mediación intercultural en la atención a migrantes y refugiados en las dependencias de la administración de la Comunidad de Madrid puede ser mejorada a través de la identificación y análisis de los obstáculos que se presentan en el proceso y una propuesta de soluciones adecuadas para superarlos. Y como hipótesis específicas se plantean las siguientes:

1. Los requisitos para trabajar y/o colaborar en los ayuntamientos y ONG como mediador intercultural pueden variar según la institución y la región, pero en general, es posible determinar una formación mínima requerida que los candidatos a puestos de mediación intercultural deberían tener, así como otras habilidades esenciales relacionadas.
2. Es posible encontrar una correlación entre los requisitos exigidos por las entidades y los materiales analizados, lo que sugeriría que las instituciones se basan en ciertos criterios específicos al seleccionar a sus mediadores interculturales.
3. Es posible crear una propuesta universal a nivel estatal de condiciones necesarias para los mediadores interculturales, lo cual podría ser beneficioso para mejorar la

calidad del servicio y la atención a los migrantes y refugiados (pero también generar controversias y desacuerdos entre las partes involucradas).

1.5. Objetivos

En este apartado se explicarán los objetivos que tiene el presente Trabajo de Fin de Máster. Por lo tanto, tomando como punto de partida los problemas planteados en el apartado 1.1, así como los antecedentes de estudio y las hipótesis planteadas, se han identificado un objetivo general y tres objetivos específicos. El objetivo general es hacer un estudio de cómo se ejerce la mediación intercultural al atender a migrantes y refugiados en las dependencias de la administración de la Comunidad de Madrid. Los objetivos específicos son:

1. Determinar qué requisitos deben cumplir los mediadores interculturales para poder trabajar y/o colaborar en los ayuntamientos y ONG.
2. Determinar, a partir del objetivo anterior, qué relación existe entre los requisitos exigidos por estas entidades y los materiales analizados.
3. Crear una propuesta de condiciones necesarias que tendría que cumplir el mediador intercultural para desempeñar su función con migrantes y refugiados.

1.6. Materiales analizados

En este último apartado de la introducción se citarán los materiales examinados en este estudio. Así, para poder llevarlo a cabo, se han analizado una gran variedad de recursos para, de este modo, tener la máxima información posible y hacerlo más profundo y realista. En primer lugar, se analizaron las páginas de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid en busca de información sobre el servicio de mediación intercultural para migrantes y refugiados. El análisis se centró en los ayuntamientos con mayor número de habitantes y en los ayuntamientos con mayor porcentaje de inmigrantes. En segundo lugar, se analizaron en profundidad algunos documentos altamente relevantes para este estudio, como el «Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro» de Carmen Valero (2006), las «Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales» del Gobierno de Perú (2016), el «Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación» del Consejo de Europa (2018 y 2020), así como otros trabajos de fin de grado

y de máster, como «La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador» de Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017), la «Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid» de María Navarro Sirvent (2020) y, por último, el «Diseño de una Guía de Buenas Prácticas para Servidores Públicos Peruanos sobre el Trabajo con Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias» de Claudia Sánchez Tafur (2022). En tercer lugar, también se han revisado guías de mediación intercultural publicadas por asociaciones y ONG destinadas a personas que quieren ejercer como mediadores interculturales, pues, a falta de un código deontológico, estas guías muestran las pautas que deben seguir sus propios mediadores. Las tres guías que se han investigado son la «Guía de mediación intercultural», de la organización de Accem, «La mediación intercultural», de la Fundación Secretariado Gitano y la «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», de la federación de Codapa. En cuarto lugar, se han examinado las páginas de diferentes asociaciones y ONG que prestan ayuda a migrantes y refugiados, con el fin de determinar si ofrecían un servicio de mediación intercultural a aquellas personas que lo necesitasen. Sumado a ello, se han investigado páginas web de ofertas de trabajo relacionadas con la mediación intercultural. En quinto y último lugar, se ha revisado el Boletín Oficial del Estado (BOE), así como el boletín oficial de cada comunidad autónoma de España. Todos estos pasos han sido necesarios para establecer y definir el marco teórico de nuestro estudio.

2. Marco teórico

Este apartado se divide en cinco secciones: (i) los conceptos fundamentales de la mediación intercultural; (ii) la figura del mediador intercultural en otros países; (iii) los índices de inmigración; (iv) el marco legal; y (v), los documentos de referencia.

2.1. Conceptos fundamentales de la mediación intercultural

La mediación intercultural se define como un procedimiento que fomenta la comunicación, la interacción y la convivencia entre personas o grupos de diferentes culturas que conviven en un mismo territorio. La tarea de la mediación intercultural implica intervenir en tres áreas principales con el objetivo de establecer un marco común de convivencia. En primer lugar, se busca facilitar la comunicación entre personas o grupos de diferentes identidades para superar las barreras lingüísticas y culturales. Además, la mediación intercultural fomenta la cohesión social, promoviendo el entendimiento y el respeto mutuo entre las distintas comunidades presentes en un territorio. Y, en segundo lugar, busca mejorar la autonomía e inserción social de las minorías, permitiéndoles participar activamente en la sociedad y enriqueciendo así la diversidad cultural (Grupo Triángulo, s.f., como se citó en Sales, 2018). Es decir, se trata de un proceso en el que un tercero neutral y capacitado, el mediador, actúa como intermediario en situaciones conflictivas entre personas de diferentes culturas. Sumado a ello, la mediación intercultural es una práctica que se está extendiendo cada vez más en nuestra sociedad. Y, por ello, debido a la globalización, la movilidad humana y la diversidad cultural, la necesidad de mediación intercultural se hace cada vez más evidente.

Según Cartujo y Arnal (2012), uno de los objetivos principales de la mediación intercultural es el de promover la comunicación y el entendimiento entre las partes involucradas, de manera que se llegue a una solución satisfactoria para todos. Los autores mencionados también concuerdan en que esta puede ser necesaria en cualquier situación o lugar donde existan diferencias culturales. Esto puede suceder, por ejemplo, en instituciones públicas, como hospitales, escuelas, centros de trabajo y organizaciones no gubernamentales, entre otras. En estos lugares, la falta de conocimiento sobre las costumbres y valores de las personas de diferentes culturas puede generar malentendidos, conflictos y barreras en la comunicación, lo que puede impedir una convivencia armoniosa. Además, también se puede requerir una mediación intercultural en contextos

de migración, donde las personas pueden encontrarse en un país y una cultura diferentes a la suya, lo que puede generar dificultades en la adaptación e integración. En estos casos, un mediador intercultural puede ayudar a las personas a comprender las normas y prácticas sociales, a desarrollar habilidades de comunicación efectiva y a construir relaciones positivas con la comunidad local.

De esta forma, Cohen-Emerique (2003), defiende que existen tres tipos de mediación intercultural: preventiva (permite la comunicación), rehabilitadora (resuelve conflictos de valores) y transformadora (propone acciones y promueve el cambio).

En primer lugar, la mediación preventiva es aquella que se produce cuando la persona no habla la lengua del país de acogida. Es común que muchas instituciones restrinjan al mediador intercultural al papel de intérprete, ya que el mediador no solo comunica la información, sino que también hace que esta sea efectiva y comprendida por ambas partes para así evitar malentendidos. Este tipo de mediación se divide a su vez en dos subtipos: la mediación-enlace y la mediación formal. La primera permite el acceso a diversos servicios administrativos, y el mediador, aparte de traducir y mediar, también se encarga de guiar y acompañar. La segunda, por otro lado, evita que se produzcan malentendidos debidos a la falta de conocimiento de los valores culturales.

En segundo lugar, la mediación rehabilitadora es aquella que se usa como herramienta para resolver conflictos de valores. El mediador tiene que encontrar una solución que satisfaga las necesidades y los valores de todas las partes, y así, dar a entender que el desacuerdo o conflicto no se debe a una diferencia en los principios universales, sino más bien a una diferencia en cómo se valoran y priorizan estos ideales en distintos contextos culturales y sociales. Este tipo de mediación se puede presentar en entornos educativos, sociales, familiares, sanitarios, etc.

En tercer y último lugar, la mediación transformadora es aquella en la que el mediador es un agente de cambio que promueve acciones innovadoras que no se consideraban inicialmente en la intervención y que pueden no estar relacionadas con las misiones institucionales. Es decir, el mediador toma la iniciativa y ayuda a que se produzca un acercamiento entre las dos partes.

Después de explicar los tres tipos que existen, Cohen-Emerique (2003) considera que la mediación que permite la comunicación es fundamental para el éxito de cualquier proceso de mediación intercultural. La falta de comunicación efectiva y el malentendido pueden llevar a conflictos mayores y reforzar las barreras culturales existentes. Es por eso

por lo que el mediador debe de tener habilidades lingüísticas y culturales, así como ser capaz de transmitir el significado y el contexto cultural de manera efectiva. Sin embargo, es importante destacar que los otros dos tipos de mediación intercultural, la mediación para resolver conflictos y la mediación transformadora, también tienen un papel esencial en la resolución de confrontaciones multiculturales. Ambas son imprescindibles para llegar a acuerdos aceptables para todas las partes, evitar la polarización en la discusión y poder así abordar las causas subyacentes de los conflictos y fomentar cambios profundos en las relaciones interculturales.

Sin embargo, para entender mejor la mediación intercultural, es necesario conocer algunos conceptos fundamentales que la definen y la distinguen de otros tipos de mediación. Uno de los conceptos clave es el de cultura. La cultura se define como el conjunto de valores, creencias, costumbres, prácticas y normas que comparten los miembros de una comunidad y que les permiten dar sentido a su realidad y actuar en ella de forma coherente. La cultura es, por tanto, una construcción social que se transmite de generación en generación, y que se va adaptando y transformando a lo largo del tiempo (Acoge, 2017).

Otro concepto fundamental en la mediación intercultural es el de interculturalidad. La interculturalidad se refiere al encuentro y el diálogo entre culturas diferentes, en el que se busca el respeto mutuo y el enriquecimiento de ambas partes. Por eso, implica reconocer y valorar la diversidad cultural como una fuente de riqueza y no como un problema a superar (Cohen-Emerique, 2003). En este sentido, la mediación intercultural se enmarca dentro de una perspectiva multicultural, en la que se busca facilitar la comunicación y el entendimiento entre personas de diferentes culturas, respetando sus diferencias y reconociendo sus puntos de encuentro.

Por otro lado, según Son (2010), otro concepto clave es el de multiculturalismo. Este término hace referencia a la convivencia pacífica y respetuosa de múltiples culturas en una misma sociedad. A menudo se relaciona con la política de identidad y la cultura, pero en realidad, es mucho más complejo que eso, ya que también involucra factores como la religión, la nacionalidad y la raza. En una sociedad multicultural, cada grupo cultural tiene su propia historia, tradiciones, valores, creencias y prácticas, y se busca fomentar el diálogo y la colaboración intercultural. Sin embargo, es importante destacar que un ambiente multicultural no trata solo de aceptar la diversidad, sino también de valorarla y respetarla (Song, 2010). Además, implica reconocer las diferencias culturales y promover

políticas que protejan y respeten las identidades culturales y lingüísticas de los diferentes grupos, así como reconocer las contribuciones que cada cultura ha hecho a la sociedad en general.

En este sentido, en primer lugar, la religión es un factor importante que se debe tener en cuenta en una sociedad multicultural, ya que las creencias y prácticas religiosas pueden diferir significativamente entre diferentes grupos culturales, y es importante fomentar el respeto y la tolerancia hacia estas diferencias.

En segundo lugar, la nacionalidad también es un factor relevante en una sociedad multicultural. Los individuos pueden tener diferentes orígenes nacionales, lo que puede influir en su cultura y forma de vida. Asimismo, es importante reconocer y respetar estas diferencias para promover políticas que fomenten la integración y la colaboración intercultural.

De la misma forma, en tercer lugar, la raza también es un factor a tener en cuenta en una sociedad multicultural. A menudo, las diferencias raciales se asocian con la discriminación y la desigualdad, por lo que es importante abogar por políticas y prácticas que promuevan la igualdad y la justicia para todos los grupos raciales.

Por último, Villodre (2012), define la multiculturalidad como *la presencia en un territorio de diferentes culturas que se limitan a coexistir pero no a convivir*. Es decir, esta autora piensa que las diferentes culturas pueden coexistir en un mismo espacio, pero sin intercambiar conocimientos, valores o prácticas culturales entre ellas. A pesar de que puede parecer una forma de respetar y proteger la diversidad cultural, este enfoque puede tener efectos negativos. La falta de interacción y el aislamiento de las diferentes culturas pueden llevar a la segregación y la exclusión social, impidiendo la convivencia y la transformación social. Además, esto es perjudicial para las minorías culturales, ya que se corre el riesgo de que no se les permita participar activamente en la sociedad y no ser considerados como miembros igualitarios.

Asimismo, se analiza aquí el concepto de comunicación intercultural. Este término hace referencia a la comunicación interpersonal entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas (por ejemplo grupos étnicos) dentro del mismo sistema sociocultural (Gudykunst, 1988, como se citó en Alsina, 2016). Tanto Rodrigo (1999) como Alsina (2016), están de acuerdo en que la comunicación intercultural se trata todavía de un ámbito de investigación relativamente novedoso debido a la globalización y a la gran diversidad cultural que existe

en todo el mundo. La comunicación intercultural es importante por diversas razones. Para empezar, permite una mayor comprensión y respeto de las diferencias culturales, lo que a su vez reduce la probabilidad de malentendidos y conflictos entre individuos y grupos de diferentes culturas. Esto se debe a que una comunicación efectiva entre personas de diferentes culturas requiere no sólo la habilidad para transmitir ideas de manera clara y precisa, sino también la capacidad para reconocer y valorar las diferencias culturales y adaptarse a ellas de manera apropiada (Jackson, 2012). De hecho, una falta de comprensión de las diferencias culturales puede dar lugar a malentendidos y conflictos innecesarios en el ámbito empresarial y diplomático, y puede obstaculizar la construcción de relaciones interpersonales y de confianza en diferentes contextos sociales (Chen, 2011). Por lo tanto, la comunicación intercultural es fundamental para formar relaciones más efectivas y duraderas entre individuos y grupos de diferentes culturas.

Finalmente, el último concepto fundamental es el de mediador intercultural. Como se ha mencionado antes, este actúa como un puente entre las partes, facilitando la comunicación y el entendimiento mutuo. Para ello, es fundamental que el mediador tenga un conocimiento profundo de las culturas y las formas de comunicación de las partes involucradas, así como habilidades interpersonales y técnicas específicas de mediación. Según Cohen-Emerique (2003), una de las habilidades fundamentales del mediador intercultural es la capacidad de escuchar activamente. La escucha activa implica prestar atención de forma consciente y respetuosa a lo que la otra persona está diciendo, sin juzgar ni interpretar de forma precipitada. Además, permite que las personas se sientan entendidas y consideradas, lo que favorece el diálogo y la búsqueda de soluciones.

Para concluir, es importante destacar que la mediación intercultural no solo se centra en el conflicto y su resolución, sino también en la promoción de la convivencia y la comprensión mutua. Se trata de un proceso de comunicación que busca establecer un diálogo intercultural efectivo entre las partes involucradas, con el fin de superar los obstáculos que dificultan su relación y fomentar la convivencia pacífica. En este sentido, la mediación intercultural se basa en la igualdad de derechos y la valoración de la diversidad cultural, reconociendo que cada persona tiene su propia historia, cultura y tradiciones, y que todas ellas deben ser respetadas y valoradas. Además, implica un enfoque centrado en la persona, en el que se busca comprender las necesidades, intereses y expectativas de cada una de las partes implicadas, con el fin de llegar a acuerdos satisfactorios para todas ellas. En cuanto a las técnicas de mediación intercultural, según

Giménez (1997), , estas se basan en el diálogo y la comunicación efectiva entre las partes involucradas. La mediación intercultural utiliza técnicas de escucha activa, empatía y respeto mutuo, y busca promover la cooperación y el entendimiento entre las partes. Entre las técnicas más utilizadas en la mediación intercultural se incluyen la reformulación, el parafraseo, la clarificación y la síntesis. Otro aspecto fundamental de la mediación intercultural es la importancia de la formación y la capacitación en esta materia. La mediación intercultural no es solo una técnica, sino también una actitud que debe ser adoptada por los mediadores. Es por ello por lo que la formación y capacitación de los mediadores es esencial para asegurar la calidad y eficacia de la mediación intercultural. Esta debe incluir aspectos como el conocimiento y comprensión de las culturas, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la gestión de la diversidad cultural, entre otros.

2.2. Evolución de la figura del mediador intercultural en otros países

Este apartado se divide en cuatro secciones: (i) la mediación intercultural fuera de Europa; (ii) la mediación intercultural en Europa; (iii) la mediación intercultural en España; y (iv) la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid actualmente.

La globalización ha sido un factor clave en el aumento de los flujos migratorios, ya que los cambios que trae consigo afectan directamente a la vida de las personas y las obligan a adaptarse. Asimismo, la naturaleza humana impulsa a las personas a buscar nuevas oportunidades y a enfrentar nuevos desafíos, lo que muchas veces implica trasladarse a otros lugares. Por lo tanto, la globalización puede ser vista como un catalizador de la migración humana, que se ha convertido en un fenómeno cada vez más común en todo el mundo. De esta manera, y como efecto colateral, la globalización ha impulsado enormemente la figura del mediador intercultural, ya que ha tenido un gran impacto tanto en la diversidad lingüística como cultural en la mayoría de los países. Hablamos de diversidad lingüística cuando en un mismo territorio coexisten varias lenguas. Además, este concepto defiende la preservación y fomento de estas lenguas, pues son el legado cultural más importante de la humanidad. Esto se debe a principalmente dos razones: la primera es que las lenguas son indispensables para el desarrollo del conocimiento, ya que cada una de ellas aporta un conjunto de ideas que ayuda a comprender la realidad; y la segunda es que las lenguas tienen una función muy valiosa

en la comunicación y fomento de valores, ya que hacen uso de símbolos únicos que representan la ética y la lógica de los seres humanos (Hernández, 2022).

2.2.1. Mediación intercultural fuera de Europa

La mediación intercultural surgió como una respuesta a los problemas de comunicación entre diferentes grupos culturales. Sin embargo, cuando empezó a surgir la mediación intercultural, todavía no se conocía con ese nombre, sino que se englobaba dentro de la traducción y la interpretación en los servicios públicos.

Por un lado, Australia es el país que más ha evolucionado en cuanto a la mediación intercultural en los servicios públicos, porque, aunque en ese momento no se nombrase tal y como la conocemos hoy en día, sus traductores e intérpretes estaban acreditados y contaban con una formación específica en servicios públicos. Además, esta inquietud nació en los años cincuenta, cuando se creó un programa de certificación nacional, el NAATI (*National Accreditation Authority for Translators and Interpreters*), en respuesta a la necesidad de comunicación de los extranjeros que llegaban al país al terminar la II Guerra Mundial. El NAATI es un gran avance que casi ningún otro país ha logrado.

Por otro lado, tanto Canadá como Estados Unidos también desarrollaron su sistema de acreditación propio, aunque la variedad de idiomas que se ofertaba en Estados Unidos era escasa. Sin embargo, en 1995 se celebró en Canadá la primera convención internacional «Critical Link», un congreso sobre los traductores y los intérpretes que trabajaban en los servicios públicos (Sales, 2008).

Por otro lado, en otros países de América, la diversidad lingüística y cultural era muy amplia, lo que hacía aún más importante la figura del mediador intercultural. Esta figura no solo permitía conectar diferentes culturas, sino también preservar las lenguas originarias, que son una riqueza cultural invaluable. Desde la década de 1980, la defensa y la lucha por los derechos lingüísticos y culturales de las lenguas originarias ha ido en aumento. Por ejemplo, Perú, un país que en ese momento contaba con más de 47 lenguas originarias, empezó a formar a traductores e intérpretes especializados en lenguas originarias para satisfacer una necesidad que cada día aumenta más, así pues, se creó la figura del «trabajador del lenguaje». Así, en 2012, debido a la Ley N.º 29785, del derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas u originarios (2011) y la Ley N.º 29735, de las lenguas indígenas (2011) se creó un programa formativo enfocado a traductores e intérpretes especializados en lenguas originarias. Estas leyes, que hablaban sobre las

lenguas originarias, establecían que toda persona en el Perú tiene el derecho a recibir servicios en su lengua materna por parte de las entidades y organizaciones gubernamentales, así como también se les reconoce el derecho a acceder a medios de traducción e interpretación que aseguren el pleno ejercicio de sus derechos en cualquier ámbito (Andrade, Howard y de Pedro, 2017). De esta manera, ya han surgido nuevas iniciativas y cursos orientados a las lenguas originarias que han ayudado a preservar estas lenguas. De hecho, en 2012 ya se habían cubierto 35 de estas 47 lenguas autóctonas. Así, estas iniciativas han sido fundamentales para garantizar la protección y difusión de las lenguas originarias y su riqueza cultural (Quiroz y Astete, 2018).

2.2.2. Mediación intercultural en Europa

En cuanto a Europa, en la década de los años ochenta, se inició un nuevo proyecto en el Reino Unido llamado «London Interpreting Project» (LIP). Este programa fue creado para abordar las dificultades de comunicación con las minorías étnicas y negras, que no poseían habilidades lingüísticas en inglés, pero que necesitaban tener acceso a servicios educativos, administrativos, de salud, etc. (Giménez, 1997). El LIP fue el primer paso para la mediación intercultural en Europa, ya que a partir de ahí empezó su expansión. Gracias a ello, comenzaron a celebrarse seminarios sobre técnicas y métodos en relación con la mediación intercultural y se crearon otros proyectos con los mismos objetivos que su predecesor. Durante ese tiempo, algunos países como Bélgica y Países Bajos empezaron a dar los primeros pasos hacia la traducción e interpretación en los servicios públicos, al igual que ocurrió con Portugal, Italia y España pocos años después. Sin embargo, en muchos países, el principal problema fue la falta de apoyo y fondos para destinar a la formación de los traductores e intérpretes. Como resultado, en muchas ocasiones, los servicios de traducción e interpretación eran proporcionados por voluntarios de ONG o incluso por familiares de los extranjeros que requerían asistencia, lo que planteaba serios problemas éticos, de confidencialidad, profesionalidad e imparcialidad. A día de hoy, esta situación sigue reflejándose en la falta de una figura reconocida como «mediador intercultural», así como en la ausencia de un código deontológico que regule las normas y funciones de dicha figura. En muchos casos, el servicio de mediación intercultural continúa siendo proporcionado gracias al trabajo de voluntarios, lo que sigue siendo un obstáculo para la profesionalización y regulación de este importante servicio (Sales, 2008).

Por un lado, en Italia, en 1998, se publicó la Ley 40/1998, la cual establece un marco legal para el trabajo del mediador intercultural y detalla las funciones que este profesional desempeña en el país. En Italia se considera al mediador intercultural como un adaptador cultural, y su papel principal se centra en el ámbito de la Administración pública. Esto se debe a la gran cantidad de inmigrantes que ha recibido el país en las últimas décadas y a la necesidad de garantizar que estos puedan acceder a los servicios y recursos que ofrece el Estado.

En Suecia, por el contrario, el papel del mediador intercultural es muy importante debido al alto porcentaje de estudiantes inmigrantes que conforman su sistema educativo, superando el 35 % del total de alumnos. Por lo tanto, su labor va más allá de la simple traducción e interpretación, ya que se convierten en un nexo entre los estudiantes, las familias y la escuela. Además, los programas de integración educativa en Suecia contemplan la presencia de distintos profesionales que apoyan a los estudiantes inmigrantes en todas las áreas de su vida, no solo en la educativa, sino también en los ámbitos administrativos y recreativos. En este sentido, el mediador intercultural tiene un papel fundamental en la orientación y asesoramiento de los estudiantes y sus familias en cuanto a temas académicos, pero también en temas relacionados con la vida cotidiana, como la búsqueda de vivienda, el acceso a los servicios de salud y la comprensión de las normativas del país. Asimismo, los estudiantes extranjeros en Suecia tienen el derecho a tener un tutor de su lengua materna, lo que en muchas ocasiones es asumido por el mediador intercultural. De esta manera, se garantiza una comunicación efectiva y se fomenta el sentimiento de pertenencia y aceptación en un ambiente educativo y social que puede resultar desconocido para ellos.

Por su parte, en Portugal, la figura del mediador intercultural es vista como esencial para fomentar la inclusión y la cohesión social en una sociedad cada vez más diversa. La ley de 1998 que regula su papel se ha convertido en un punto de referencia en la creación de políticas públicas inclusivas y diversificadas. Sin embargo, a pesar de la existencia de esta ley, los profesionales de la mediación intercultural no comenzaron a trabajar en centros específicos para inmigrantes hasta el año 2004, cuando se crearon los *Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante* (CNAI). Estos centros han ofrecido a lo largo de su historia una amplia gama de servicios, desde información y asesoramiento legal hasta clases de idiomas y talleres culturales, y son fundamentales para la integración de los inmigrantes en la sociedad portuguesa (Martínez, 2008).

2.2.3. Mediación intercultural en España

Por último, en España, como en otros países, el surgimiento de la figura del mediador intercultural se debe a la necesidad de mejorar la comunicación entre personas de diferentes culturas. Por todo esto, la figura del intérprete en los servicios públicos se empezó a quedar corta. De acuerdo con Torres y Vargas (2021), a diferencia del intérprete, el mediador tiene voz y voto, ya que puede intervenir en la conversación, ya sea para explicar una diferencia cultural que puede causar conflicto, o para aconsejar a la persona con la toma de decisiones. Todo esto se admite con el objetivo de que haya una comprensión mutua y un intercambio fluido y completo de información. Y es que, debido a la globalización, el turismo y a las migraciones, España posee una amplia diversidad de culturas, pero sobre todo en la Comunidad de Madrid. La necesidad de establecer puentes lingüísticos entre extranjeros y nacionales, junto al proyecto «London Interpreting Project» inspiraron a algunas comunidades autónomas, como Madrid, Cataluña y Andalucía, para avanzar en la mediación intercultural. Por ello, en 1992, gracias a la Universidad Autónoma de Madrid, a la Dirección General de Servicios Sociales y al Instituto Madrileño para la Formación (IMAF), se fundó el programa EMSI (Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración) (Giménez, 1997). En un país tan diverso como España, donde conviven diferentes lenguas y culturas, la mediación intercultural es una herramienta esencial para la integración social y la resolución de conflictos. La llegada de inmigrantes a España en las últimas décadas ha generado una necesidad creciente de servicios de mediación intercultural en diferentes ámbitos, como la educación, la sanidad o la administración pública. En muchos casos, estas personas se encuentran en una situación de vulnerabilidad y necesitan ayuda para acceder a los servicios básicos y ejercer sus derechos. Es por ello que la mediación intercultural se ha convertido en una herramienta fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y evitar la discriminación en nuestro país.

2.2.4. Mediación intercultural en la Comunidad de Madrid actualmente

Según el Ayuntamiento de Madrid (s.f.), en la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de Población Inmigrante se ofrece un «Servicio Municipal de Traducción de Textos e Interpretación Telefónica». Sin embargo, aunque garantizan tener intérpretes de varios idiomas, como inglés, francés, árabe, chino, etc., no cuentan con mediadores interculturales, y, al ser un servicio telefónico, la falta de contacto directo

puede influir en su eficacia. Sin embargo, en los distritos de la ciudad de Madrid, en caso de necesitar la asistencia de un mediador intercultural, las personas acuden a asociaciones sin ánimo de lucro en lugar de dirigirse a las juntas de distrito. Algunas de estas organizaciones no gubernamentales son «La Rueca¹», «Asociación Barro²», «Liwai³» y «Cruz Roja⁴». No obstante, ocurre lo mismo que en los otros municipios de la comunidad, y es que, aunque la información sea un poco más accesible, sigue siendo bastante limitada. Además, es importante destacar que la existencia de estas organizaciones sin ánimo de lucro en la ciudad de Madrid es fundamental para que las personas inmigrantes puedan acceder a servicios de mediación intercultural.

Según Veredas (2003), muchas de estas asociaciones han surgido como respuesta a las necesidades de la población inmigrante, que no encuentra apoyo en las instituciones públicas. De esta manera, instituciones grandes como «Cruz Roja» o «Cáritas» han abierto la puerta a otras asociaciones y programas destinados a satisfacer las necesidades específicas de la población inmigrante, que puede encontrar problemas en las barreras del lenguaje y en la cultura (Aparicio y Tornos, 2014). Esto ha permitido una mayor especialización en el trabajo de los mediadores interculturales y una mayor profesionalización de su figura en la sociedad.

Asimismo, en 2018, se puso en marcha un programa de formación de mediadores interculturales⁵ dirigido a trabajadores ocupados, con el objetivo de «Analizar la diversidad cultural y sus implicaciones en todos los ámbitos de la realidad e intervenir en proyectos de mediación intercultural» (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2018). El programa proporciona formación sobre diversos aspectos de la integración de las diferentes culturas, incluyendo la función de los mediadores interculturales, su formación y conocimientos teóricos, así como otras habilidades y funciones necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Como conclusión, debido a que la diversidad lingüística se encuentra en muchos países, todo ello hace que la figura del mediador intercultural sea muy importante en el

¹ Página web de «La Rueca»: <https://larueca.info>

² Página web de «Asociación Barro»: <https://asociacionbarro.org.es>

³ Página web de «Liwai Acción Intercultural»: <http://liwai.org/mediacion-intercultural>

⁴ Página web de «Cruz Roja»: <https://www2.cruzroja.es>

⁵ Programa formativo de la especialidad formativa, Mediador Intercultural: http://www.madrid.org/sfoc_web/2018/SSCG055PO.pdf

ámbito internacional y global, sobre todo, porque la diversidad lingüística está en constante evolución, y necesitamos una figura que sepa cómo adaptarse a esos cambios.

2.3. Índices de migración

Este apartado comparará la migración en las diferentes comunidades autónomas de España y se estudiará con mayor detalle la migración en la Comunidad de Madrid. Así, este apartado se divide en dos secciones: (i) los índices de migración en España; y (ii) los índices de migración en la Comunidad de Madrid.

2.3.1. Índices de migración de España

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022), España ha experimentado un crecimiento demográfico sostenido en los últimos siete años, alcanzando en 2022 un récord histórico de población residente en el país. El informe publicado por el INE muestra que los componentes demográficos principales han sido la migración, con 478 990 personas migrantes y la natalidad española, con 71 257 personas. Durante el primer semestre del año, se observó un importante aumento en la población de diversas nacionalidades en España. Según las estadísticas, las mayores variaciones se registraron entre los ciudadanos colombianos, con un incremento de 60 142 personas, seguido por los ucranianos, con 48 396 personas más, y los venezolanos, con 31 703 personas adicionales. Por otro lado, se observaron los mayores incrementos en la Comunidad de Madrid (aumento del 0,82 %), seguida por las Islas Baleares (0,68 %), Comunidad Valenciana (0,66 %), Región de Murcia (0,57 %), Canarias (0,42 %), Comunidad Foral de Navarra (0,41 %), Cataluña (0,40 %), Castilla – La Mancha (0,39 %), La Rioja (0,28 %), Andalucía (0,23 %), País Vasco (0,20 %), Cantabria (0,15 %), Aragón (0,10 %) y Galicia (0,07 %). El resto de las comunidades autónomas experimentaron una baja en cuanto al crecimiento poblacional: Castilla y León (-0,03 %), Principado de Asturias (-0,08 %), Extremadura (-0,15 %), Ceuta (-0,44 %) y Melilla (-0,51 %).

Según esos mismos datos del INE (2022), los principales países de origen de los migrantes en España son Marruecos, con una población total de 770 610 individuos, seguido de Rumanía con 619 833, Colombia con 375 528, Reino Unido con 307 443, Italia con 306 621, Venezuela con 251 961, China con 187 988, Ucrania con 154 063, Alemania con 144 386, Perú con 141 705, Honduras con 135 214, Francia con 127 668,

Ecuador con 117 431, Bulgaria con 116 843 y Argentina con 104 076. Sin embargo, si nos fijamos en los países con el mayor índice de crecimiento en la población inmigrante entre el 1 de julio de 2021 y el 1 de julio de 2022, podemos observar un orden diferente: encabezando la lista está Ucrania con un aumento del 45,8 %, seguida por Perú con un 20,1 % y Colombia con un 19,1 %. En cuarto lugar, encontramos a Venezuela con un crecimiento del 14,4 %, seguida de Argentina con un 9,1 % y Honduras con un 8,0 %. Los dos últimos países en la lista son Italia con un aumento del 2,8 % y Alemania con un 1,2 %.

A pesar de estos incrementos, es importante destacar que algunos países de origen han experimentado un descenso en su población migrante durante el mismo período. En concreto, Francia ha registrado una disminución del 0,1 %, mientras que Marruecos ha disminuido un 0,6 % y Rumanía y Bulgaria han disminuido un 1,9 %. También han disminuido la población inmigrante de China (-2,6 %), Reino Unido (-2,7 %) y Ecuador (-2,8 %) en este período. En general, aunque algunos países han experimentado un descenso en la población migrante, los aumentos en otros países han sido significativos y reflejan la continua influencia de la inmigración en España.

2.3.2. Índices de migración en la Comunidad de Madrid

Como ya se ha mencionado en la sección anterior, a fecha de 2022, vivían 945 933 personas extranjeras en la Comunidad de Madrid, lo que suponía el 14,02 % de la población (INE, 2022). Debido a este incremento que experimentó la Comunidad de Madrid en 2022, se ha llevado a cabo un análisis de los municipios que presentaban mayor índice de población, mayor tasa de migración y también de los distritos de la ciudad de Madrid. Para ello, se han extraído los datos al respecto del «Informe de población extranjera empadronada en la Comunidad de Madrid», un estudio elaborado por el Observatorio de Inmigración. Dicho informe destaca los municipios de la Comunidad de Madrid con mayor población de derecho (Tabla 1), así como el porcentaje de migración en cada uno de ellos y los municipios de la Comunidad de Madrid que tienen un mayor porcentaje de migración (Tabla 2), aunque no de población. Asimismo, también se han analizado los porcentajes de población extranjera en los distritos de la ciudad de Madrid (Tabla 3) y las nacionalidades mayoritarias de la Comunidad de Madrid (Tabla 4). Los datos del informe elaborado por el Observatorio de Inmigración son los siguientes:

Tabla 1: Municipios de la Comunidad de Madrid con mayor población de derecho y el porcentaje de personas extranjeras

Municipios	Población de derecho	Población extranjera	% de población extranjera
Madrid	3 317 544	528 089	15,92 %
Alcalá de Henares	199 016	34 478	17,32 %
Parla	132 247	30 048	22,72 %
Torrejón de Ardoz	141 053	29 306	20,78 %
Getafe	189.527	29 097	15,35 %
Fuenlabrada	199 274	27 666	13,88 %
Móstoles	211 197	27 478	13,01 %
Alcorcón	177 374	23 829	13,43 %
Leganés	191 762	23 202	12,10 %
Alcobendas	117 319	17 455	14,88 %
Coslada	84 189	16 906	20,08 %
Collado de Villalba	67 452	14 753	21,87
Arganda del Rey	56 624	12 652	22,34 %
Aranjuez	62 829	10 869	17,30 %
San Sebastián de los Reyes	91 120	10 258	11,26 %

Tabla 2: Municipios de la Comunidad de Madrid con mayor porcentaje de personas extranjeras y la población de derecho

Municipios	Población de derecho	Población extranjera	% de población extranjera
Pelayos de la Presa	2925	819	28,00 %
Rascafría	1943	535	27,53 %
Fresnedillas de la Oliva	1774	463	26,10 %
Molar (El)	9505	2426	25,52 %

Buitrago de Lozoya	1984	502	25,30 %
Navalagamella	2846	707	24,84 %
Ambite	712	172	24,16 %
Carabaña	2340	565	24,15 %
Estremera	1270	336	22,86 %
Parla	132 247	30 048	22,72 %
Valdilecha	3127	706	22,58 %
Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias	1452	326	22,45 %
Tielmes	2815	631	22,42 %
Arganda del Rey	56 624	12 652	22,34 %
Robledillo de la Jara	99	22	22,22 %

Tabla 3: Porcentaje de población extranjera en los distritos de la ciudad de Madrid

Distrito	% de población extranjera
Madrid Centro	27,07 %
Usera	25,03 %
Villaverde	22,93 %
Carabanchel	22,85 %
Puente de Vallecas	21,51 %
Tetuán	20,99 %
Latina	18,54 %
Ciudad Lineal	16,51 %
Salamanca	15,93 %
San Blas-Canillejas	15,54 %
Villa de Vallecas	15,11 %
Vicálvaro	14,29 %
Chamberí	13,13 %
Hortaleza	11,96 %
Moncloa-Aravaca	11,53 %
Moratalaz	11,47 %
Arganzuela	10,95 %

Chamartín	10,58 %
Barajas	10,44 %
Fuencarral-El Pardo	9,50 %
Retiro	9,14 %

Tabla 4: Índice de nacionalidad mayoritaria de la Comunidad de Madrid

Nacionalidad mayoritaria de la Comunidad de Madrid	N.º de personas	Porcentaje total de personas extranjeras
Rumanía	183 357	17,67 %
Marruecos	83 029	8,00 %
Colombia	67 562	6,51 %
China	65 477	6,31 %
Venezuela	65 108	6,27 %
Perú	46 049	4,44 %
Italia	42 651	4,11 %
Ecuador	36 926	3,56 %
Honduras	36 652	3,53 %
Paraguay	28 599	2,76 %
República Dominicana	25 430	2,45 %
Ucrania	24 738	2,38 %
Bulgaria	24 275	2,34 %
Portugal	21 250	2,05 %
Bolivia	18 911	1,82 %

Una vez recopilados todos estos datos, se investigaron las páginas oficiales de los ayuntamientos para ver si ofrecían mediadores interculturales en sus servicios. Al revisar los municipios que aparecían en la Tabla 1, que incluía aquellos con mayor población de derecho, se descubrió que la mayoría de ellos sí ofrecían este tipo de servicio. Ahora bien, cuando se revisó la información de los municipios de la Tabla 2, que incluía aquellos con un mayor porcentaje de población extranjera, se notó que no se mencionaba nada acerca de la oferta de mediadores interculturales. Esta observación lleva a la conclusión de que un municipio es más propenso a contar con este servicio solo cuando si tienen una población de derecho elevada, independientemente de que su índice de población

extranjera sea elevado o no. En general, los municipios con mayor población de derecho parecen estar más preparados para ofrecer servicios de mediación intercultural, lo cual es importante para promover la integración y evitar la discriminación hacia las personas extranjeras.

Así, es importante destacar que, a pesar de que la presencia de mediadores interculturales puede ser esencial en una sociedad multicultural para asegurar la comunicación y comprensión entre las distintas comunidades, la información disponible sobre este tipo de servicios suele ser limitada. Las páginas oficiales de los ayuntamientos apenas proporcionan detalles específicos sobre las tareas y responsabilidades de los mediadores interculturales, lo que dificulta la evaluación de su eficacia y, por lo tanto, la potencial mejora de los servicios que prestan. Asimismo, la información sobre las lenguas de trabajo y otros aspectos importantes relacionados con la prestación de servicios de mediación intercultural también es limitada, lo que dificulta la comparación y evaluación de los servicios ofrecidos por diferentes municipios.

2.4. Marco legal

Este apartado desarrollará un análisis del marco legal en España relacionado con la mediación intercultural. Así, se divide en tres secciones: (i) el marco legal en España; (ii) las leyes de la Comunidad Valenciana y la Comunidad de Madrid; y (iii) las bases reguladoras para mediador intercultural en algunos municipios de la Comunidad de Madrid.

2.4.1. Marco legal en España

Como ya se ha mencionado anteriormente, en España no existe ninguna legislación a nivel nacional que establezca normas o requisitos para la formación y práctica de la mediación intercultural, ni tampoco se ha desarrollado un código deontológico que regule su ejercicio o un colegio de mediadores interculturales. Lo más parecido que hay en España, es el el Instituto de Mediación, que es parte del Ministerio de Justicia, y cuenta con un registro de mediadores. Aun así, la falta de mención específica a los mediadores interculturales y la inclusión de factores culturales en la definición de mediación plantea un problema. Además de lo anteriormente mencionado, para ser mediador se requiere cumplir con ciertos requisitos, entre los cuales se encuentran poseer un título universitario o de formación profesional superior, tener una formación específica en mediación con

una duración mínima de cien horas, y seguir actualizándose de manera continua, con un mínimo de veinte horas cada cinco años, según lo establecido por el Ministerio de Justicia (s.f.).

Por otro lado, la inexistencia de un código deontológico genera muchos problemas, pues es una herramienta fundamental para el mediador intercultural debido a los problemas éticos a los que se puede enfrentar cada día. Por ello, la falta de un código estandarizado y universal genera problemas, ya que muchas instituciones crean sus propios códigos para los mediadores que trabajan con ellos y esto ocasiona conflictos y desacuerdos en la toma de decisiones entre las distintas instituciones. No obstante, todos están de acuerdo en que algunas de las reglas básicas que tiene que seguir el mediador son: la precisión, la neutralidad y la confidencialidad (Burckhardt et al., 2009).

Por ello, aunque en España no existe una ley específica sobre mediación intercultural, es importante destacar que hay otras leyes que pueden ser aplicadas para proteger y fomentar este ámbito:

- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

Tanto los decretos como la ley buscan proteger y garantizar los derechos a las personas, tanto nacionales como extranjeras, que se encuentran en España y necesiten resolver conflictos extrajudiciales. En el caso del Real Decreto 980/2013, se busca fomentar la utilización de la mediación como un método efectivo para resolver conflictos civiles y mercantiles, evitando el largo proceso judicial. Para ello, se establece un marco jurídico que regula los requisitos y condiciones que deben cumplir los mediadores, así como los procedimientos y requisitos necesarios para la mediación. Por otro lado, el Real Decreto 557/2011 se enfoca en garantizar los derechos y libertades de los extranjeros en España, y en particular, se establecen medidas para garantizar su integración social. Uno de estos derechos es el acceso a la asistencia jurídica y la asistencia gratuita de un intérprete, garantizando así que cualquier persona, independientemente de su origen o

idioma, tenga acceso a la justicia y a la protección de sus derechos. Esto es especialmente importante en el ámbito de la mediación intercultural, donde la presencia de un intérprete es fundamental para que las partes involucradas puedan entenderse y llegar a un acuerdo de manera efectiva. Por último, la Ley 12/2009 tiene como propósito determinar las condiciones en las que las personas de países no pertenecientes a la Unión Europea o sin nacionalidad pueden acceder a la protección internacional en España, es decir, a la protección subsidiaria y al derecho al asilo. Así pues, cualquier persona que huya de su país de origen, debido a situaciones de persecución, de violencia, de conflictos armados o por que se encuentra en peligro, estará protegida por esta ley. Al igual que el Real Decreto 557/2011, esta ley garantiza el acceso a los servicios de traducción e interpretación para las personas que no conocen el idioma.

Estas tres leyes, aunque no se centran específicamente en la mediación intercultural, abordan algunos temas relacionados con ella, como los inmigrantes, los refugiados, las personas en situación de asilo o de protección internacional. Asimismo, se menciona la mediación en términos generales, aunque no esté enfocada en la cultura. Aunque son pequeños pasos, estos avances están ayudando a abrir el camino hacia una mayor atención a la mediación intercultural en el futuro.

2.4.2. Ley de la Comunidad Valenciana y Madrid

Tal y como se ha indicado previamente, en España no existe una ley a nivel nacional que regule las funciones y requisitos del mediador intercultural. Sin embargo, algunas comunidades autónomas han tomado la iniciativa y han creado leyes autonómicas para regular esta figura. La Comunidad Valenciana es la única que cuenta con una ley autonómica completa que legaliza la acreditación del mediador intercultural y el registro correspondiente. Esta ley se establece en la Orden 8/2011 de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, que crea el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana. Esta orden, promulgada en 2011, regula la acreditación de la figura del mediador intercultural, así como el Registro de Mediadores Interculturales. Además, en dicha orden también se define la mediación intercultural como un proceso que requiere la colaboración de un tercero debido a los factores culturales. Del mismo modo, esta orden desarrolla las funciones que cumple el mediador, dónde se ubica y cómo debe actuar. Así pues, para ser mediador intercultural en la Comunidad Valenciana se debe contar con una formación mínima de 150 horas que deben de haber sido impartidas por un centro de

estudios relacionado con la inmigración. Asimismo, se consideran materias de formación en mediación intercultural las siguientes:

- Interpretación.
- Conocimientos sobre inmigración.
- Estrategias en gestión de la diversidad cultural.
- Estrategias para negociar y mediar en enfrentamientos culturales.
- Tipos de mediación intercultural (preventiva, rehabilitadora y transformadora).
- Campos de actuación del mediador intercultural.
- Habilidades de comunicación intercultural.
- A parte de todo esto, algunos requisitos que se mencionan son:
- Ser español, de algún país de la Unión Europea o tener la residencia legal en España.
- Tener más de 18 años.
- Tener la formación específica mencionada anteriormente.
- Haber cumplido con al menos 900 horas en prácticas relacionadas con la mediación intercultural.

De acuerdo con el Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana, la regulación del registro de mediadores interculturales ha permitido la fundación de las Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social (AMICS). Estas agencias son el lugar donde el mediador intercultural ejerce sus funciones y lleva a cabo sus labores de mediación.

Por otro lado, en Madrid existe la Orden 681/2019, de 9 de mayo, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se desarrolla la distribución de competencias para la prestación de los servicios de atención auxiliar y de mediación intercultural y traducción en los centros de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social. A diferencia de la Orden 8/2011 de la Comunidad Valenciana, esta normativa no establece los requisitos y formación mínima necesarios para ser mediador intercultural en los centros de menores ni tampoco se detallan las competencias que se deben poseer para desempeñar esta labor. La Orden 8/2011 solo detalla las tareas que deberán de realizar los mediadores en los centros. Estas cuatro tareas son: traducir e interpretar, mantener una convivencia adecuada entre el centro y el menor, participar en actividades formativas y de concienciación social enfocadas en evitar el consumo de drogas y administrar

comunicaciones telefónicas junto con el seguimiento de la situación familiar de los menores para solicitar la documentación correspondiente. Aunque esta Orden no profundiza más allá de las funciones que realiza el mediador intercultural, es un avance para la Comunidad de Madrid. Sumado a esto, se puede encontrar alguna otra ley en la que se conceden subvenciones a algunos programas o instituciones relacionados con la mediación intercultural. Por ejemplo, la Orden 1468/2022, de 24 de junio, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general considerados de interés social, con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid, al 0,7 por 100 del rendimiento de los impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y de Sociedades y al Plan Corresponsables, en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Esta ley destina parte de la subvención a programas de mediación intercultural, cuyos programas están destinados a las personas asiladas y desplazadas. El objetivo principal de estos programas es ayudar a estas personas a integrarse en la sociedad y a ser conscientes de sus derechos y obligaciones. Con estas medidas, se pretende fomentar la inclusión y el entendimiento entre culturas y comunidades. Con todo esto expuesto, es importante destacar que, aunque esta orden no regula de manera exhaustiva la figura del mediador intercultural, sí representa un avance para la Comunidad de Madrid.

2.4.3. Bases reguladoras para la convocatoria de plazas de mediador/a intercultural

Como se ha mencionado antes, en Madrid, la única orden que existe en torno a la mediación intercultural es la Orden 681/2019, de 9 de mayo, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se desarrolla la distribución de competencias para la prestación de los servicios de atención auxiliar y de mediación intercultural y traducción en los centros de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social. Sin embargo, esta orden no regula la figura del mediador intercultural, ya que solo establece las competencias necesarias para trabajar en los centros de menores. Las únicas normativas en donde se menciona la figura del mediador, aparte de la anteriormente mencionada, son las bases reguladoras de algunos municipios. Estos documentos también se incluirán dentro del análisis.

2.5. Documentos de referencia

Este apartado analizará los documentos de referencia en los que se basa el presente Trabajo de Fin de Máster. Por ello, se divide en tres secciones, cada una de ellas dedicada a uno de esos documentos de referencia: (i) el «Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro», de Carmen Valero (2006); (ii) las «Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales», del SINEACE (2016); y (iii) el «Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)», del Consejo de Europa (2020)

2.5.1. «Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro», Carmen Valero (2006)

El estudio «Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro», publicado por Carmen Valero Garcés en 2006, describe la situación demográfica de los inmigrantes y sus principales características culturales en tres comunidades autónomas: Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y Aragón, aunque se centra en la zona centro de la CAM. Asimismo, se analiza el impacto que tiene la inmigración en la economía y el mercado laboral, así como las políticas y medidas adoptadas por las instituciones públicas para abordar los problemas derivados de la inmigración. Según Valero (2006), la mediación todavía es un ámbito en desarrollo y existe una gran necesidad de profesionales en este campo debido al aumento de la población inmigrante en España. En el documento, Valero (2006) critica a la Comunidad de Madrid por ofrecer cursos de español como solución para abordar las barreras del lenguaje y la cultura a las que se enfrentan los inmigrantes. A pesar de ello, surgen otras iniciativas y organizaciones como los Centros de Atención Social a Inmigrantes (CASI), el Proyecto de Apoyo con Intérpretes (PACI) de OFRIM, así como ONG como SEMSI, EMSI y SETI, entre otras. Sin embargo, se señalan dos principales problemas en relación con estas iniciativas. En primer lugar, la mayoría de las personas que participan son voluntarias, lo que dificulta la regulación y profesionalización de la figura del mediador intercultural. En segundo lugar, a día de hoy, casi dos décadas después, muchas de estas organizaciones e iniciativas, como el SEMSI, han cerrado.

El documento proporciona una visión clara de cómo la figura del mediador intercultural ha evolucionado en los últimos 20 años y cómo han surgido nuevas iniciativas y organizaciones mucho más sólidas que las anteriores. A pesar de los avances, todavía hay desafíos importantes en la profesionalización y regulación de la figura del mediador intercultural. El papel del mediador sigue siendo crucial para abordar las barreras culturales y lingüísticas que afrontan los inmigrantes, y es importante seguir trabajando en su desarrollo y reconocimiento en la sociedad.

Este artículo de Carmen Valero nos ayuda a conocer en qué punto se encontraba la mediación intercultural en Madrid en 2006 y así poder comparar cómo ha ido evolucionando hasta 2023. No obstante, es importante tener en cuenta que la realidad social y política cambia constantemente, por lo que la información presentada en el artículo puede haber quedado desactualizada en algunos aspectos. Por tanto, es fundamental complementar esta información con otras fuentes y actualizaciones más recientes.

2.5.2. «Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales», del SINEACE (2016)

En Perú, el Ministerio de Cultura y el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), han creado el documento de «Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales» (2016). Este documento recoge las cinco competencias que se consideran indispensables para garantizar una comunicación efectiva y culturalmente apropiada entre las comunidades indígenas y el resto de la sociedad. Para ello, se basa en una amplia base legal que se compone de instrumentos internacionales, como la Constitución Política del Perú, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, así como en otras leyes y decretos, de los cuales destacan la Ley N.º 28044, Ley General de Educación, que regula la creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa del 28 de julio del 2003 y el Decreto Supremo N.º 004-2016-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 29735, ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Según el Ministerio de Cultura de Perú (2016), esta ley establece medidas para la promoción y fomento de las

lenguas originarias, como la creación de la Dirección General de Lenguas Indígenas u Originarias, encargada de diseñar y coordinar políticas públicas en materia de lenguas originarias. Además, se establece la creación del Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias del Perú y se promueve la educación intercultural bilingüe y la incorporación de las lenguas originarias en la administración de justicia y los servicios públicos.

En 2016, se identificaron en Perú un total de 47 lenguas indígenas, las cuales representan un patrimonio cultural invaluable. En este contexto, el documento que se aprobó busca preservar, proteger y promover el uso de estas lenguas originarias del país. En él se establecen cinco unidades de competencias clave para los expertos en comunicación en lenguas indígenas u originarias, estas son: la interpretación, la traducción, la mediación, la atención bilingüe y la edición. En cada una de estas unidades se detallan los criterios de desempeño que se deben cumplir, el conocimiento y habilidades necesarios para llevar a cabo la actividad, el rango de aplicación de las competencias, las actitudes deseables para un desempeño adecuado y los alineamientos generales para la evaluación. Asimismo, se incluyen otros elementos a considerar en la zona de trabajo, como la necesidad de mantener una actitud respetuosa hacia las lenguas y culturas de los pueblos indígenas, el compromiso con la preservación de la diversidad lingüística y cultural del país, así como la importancia de mantener una comunicación efectiva y clara entre las partes involucradas en los procesos de interpretación, traducción o mediación.

En cuanto a la competencia de la mediación entre personas provenientes de culturas distintas (mediación intercultural), el SINEACE hace una división en tres aspectos:

1. Recopilar datos e información sobre la situación sobre la que se va a mediar teniendo en cuenta el entorno cultural y lingüístico.
2. Desarrollar planes y estrategias de comunicación para que ambas partes se sientan cómodas.
3. Mediar teniendo en cuenta las normas éticas y los derechos tanto lingüísticos como de los pueblos originarios.

Aunque se trate de tres ejercicios diferentes, comparten prácticamente los mismos criterios de desempeño, actitudes deseables y requisitos mínimos, en cuanto al conocimiento necesario para ejercer de mediador. En líneas generales, se requiere lo siguiente:

- Dominar las lenguas sobre las que se va a mediar en su totalidad, incluyendo las reglas gramaticales y las variantes de las lenguas.
- Conocer la legislación de los pueblos originarios y la normativa lingüística.
- Tener conocimiento sobre la diversidad cultural.
- Ser imparcial, responsable, respetuoso, atento y educado.
- Saber identificar y priorizar las fuentes de información.

Asimismo, todo esto puede ser aplicado en oficinas administrativas o donde se preste un servicio público o privado, en audiencias, en instalaciones comunitarias y otros espacios de negociación.

En España, no existe un documento oficial similar que regule a nivel nacional las competencias y requisitos necesarios para ser mediador intercultural. No obstante, podemos encontrar las bases reguladoras publicadas junto a las convocatorias para las plazas de mediador intercultural en cada ciudad. Así, este documento nos ayuda a reconocer las características que son necesarias para ser mediador intercultural en Perú y poder aplicarlas a nuestro estudio.

2.5.3. «Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)», del Consejo de Europa (2020)

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), también muy conocido en inglés como *Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)*, es el estándar internacional que define la competencia lingüística (Cambridge, 2023). Este documento, desarrollado por el Consejo de Europa, establece un marco de referencia común para el aprendizaje, enseñanza y evaluación de lenguas extranjeras en Europa. Fue publicado por primera vez en 2001 y es utilizado actualmente como una herramienta de referencia en todo el mundo. El MCER describe seis niveles de competencia lingüística, desde el nivel A1 (principiante) hasta el nivel C2 (dominio completo de la lengua). Cada nivel se basa en una serie de descriptores que detallan las habilidades lingüísticas de los estudiantes en términos de comprensión auditiva, expresión oral, comprensión lectora y expresión escrita (Consejo de Europa 2020). Los niveles que se describen en el documento son los siguientes:

- Nivel A1: se refiere a la competencia lingüística básica, es decir, la capacidad de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, como saludos, presentaciones y preguntas sencillas sobre sí mismo y sobre otras personas.

- Nivel A2: implica la capacidad de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, etc.) y comunicarse en situaciones simples y cotidianas.
- Nivel B1: implica la capacidad de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, y la capacidad de describir experiencias, eventos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente las opiniones y planes.
- Nivel B2: implica la capacidad de comprender las ideas principales de textos complejos sobre temas tanto concretos como abstractos, incluyendo discusiones técnicas en su campo de especialización, y la capacidad de producir textos claros y detallados sobre una amplia variedad de temas.
- Nivel C1: implica la capacidad de comprender una amplia gama de textos complejos y exigentes, y la capacidad de expresarse de forma fluida y espontánea sin necesidad de esforzarse demasiado para encontrar las palabras adecuadas.
- Nivel C2: implica la capacidad de comprender con facilidad prácticamente todo lo que se lee y se escucha, así como la capacidad de expresarse con soltura, precisión y naturalidad en cualquier situación.

Además de proporcionar una base para el diseño de programas de enseñanza de lenguas y la evaluación de la competencia lingüística, el MCER también promueve la movilidad lingüística y cultural dentro de Europa y más allá. Esto se debe a que el marco común establece una comprensión compartida de los niveles de competencia idiomática en diferentes lenguas, lo que facilita la comparación y el reconocimiento de los logros lingüísticos de los estudiantes en diferentes países y contextos.

El MCER también incluye una sección muy relevante sobre la mediación intercultural, y es interesante destacar que las últimas actualizaciones publicadas en 2018 y 2020 presentan exactamente el mismo contenido en esta sección. Se defiende que la mediación ocurre cuando una persona tiende puentes y permite la comunicación entre dos o más personas, ya sean de distintas lenguas (mediación interlingüística) o de la misma lengua (mediación intralingüística) (Consejo de Europa, 2020). Por tanto, el apartado que trata sobre la mediación explica las características que deben de tener estos mediadores.

El Consejo de Europa (2020) establece que una persona con un nivel C2, el más alto de todos, en «mediación en general», posee la habilidad de comunicarse de manera clara

y efectiva, mientras se ajusta a los roles necesarios en ese momento, analiza cuidadosamente los matices y el contexto de la conversación para comprender su trasfondo y señala las implicaciones socioculturales que pueden derivarse de una situación o acción en particular. Además, tiene la capacidad de expresarse con fluidez y destaca las consecuencias sociales y culturales que se derivan de una situación determinada. Por otro lado, una persona con un nivel A1, el más bajo de todos, se comunica utilizando palabras sencillas y lenguaje no verbal para transmitir sus ideas de manera efectiva, ya que la información que se comunica es simple.

Todo esto es necesario para entender las características que pide el Consejo de Europa (2020) para ser un mediador. Estas características son las siguientes:

- Mediar textos: el mediador debe tener la capacidad de transmitir información de manera precisa y exacta, resumir y explicar datos complejos, traducir textos de un idioma a otro, tomar notas y describir y analizar textos creativos.
- Mediar conceptos: el mediador debe ser capaz de trabajar en grupo y fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, así como liderar el trabajo en grupo.
- Mediar la comunicación: se refiere a la capacidad del mediador de crear un ambiente en el que las personas de diferentes culturas puedan comunicarse y entenderse mutuamente, lo que facilita la comunicación en situaciones difíciles. También debe actuar como intermediario en situaciones en las que la comunicación se rompe debido a las barreras culturales.
- Estrategias de mediación: el mediador debe ser capaz de aplicar diferentes estrategias de mediación para explicar conceptos nuevos y complejos, adaptando el lenguaje y simplificando la información para que pueda ser comprendida por personas de diferentes culturas y niveles de conocimiento.

Todas estas características resumidas son las que el Consejo de Europa (2020) considera que son necesarias para poder ejercer como mediador⁶. En este sentido, se ha reconocido que un buen mediador debe ser capaz de manejar situaciones complejas de comunicación intercultural y comprender las dinámicas culturales en juego, lo que implica una serie de habilidades que van desde la comprensión de los diferentes contextos culturales hasta la capacidad de interpretar textos y comunicar información con precisión.

⁶ Puede encontrar más información detallada en <https://rm.coe.int/marco-comun-europeo-de-referencia-para-las-lenguas-aprendizaje-ensenan/1680a52d53>

Es por eso por lo que, según el Consejo de Europa (2020), para ser un mediador competente, es esencial tener una combinación de habilidades lingüísticas, interculturales y de comunicación efectiva. Además, el mediador debe ser capaz de trabajar con un enfoque centrado en las personas, teniendo en cuenta las necesidades, intereses y expectativas de todas las partes involucradas. Todo esto es debido a que el objetivo es facilitar la comunicación y el entendimiento entre personas de diferentes culturas, y para ello es necesario tener una serie de habilidades y conocimientos específicos que permitan a los mediadores actuar como puente entre las culturas y lograr una comunicación fluida y efectiva.

Este documento es muy útil para conocer en qué nivel de la lengua te encuentras, pues, como se ha explicado antes, dependiendo de tu competencia lingüística se tienen unas habilidades u otras. Además, el MCER también nos señala las habilidades que debe de tener un mediador, lo cual es muy importante para este estudio.

3. Muestra de datos y metodología

Este apartado explica, de forma ordenada, la descripción de los pasos seguidos para completar el presente trabajo, el cual tiene como objetivo llevar a cabo un estudio de cómo se ejerce la mediación intercultural al atender a migrantes y refugiados en las dependencias de la administración de la Comunidad de Madrid. Para ello, en este apartado se explica el enfoque metodológico aplicado en este trabajo de fin de máster. Esta investigación se centra en el ámbito administrativo, concretamente en los servicios que prestan los ayuntamientos para poder ayudar a los inmigrantes a gestionar trámites y otros papeles. Los pasos que se han seguido fueron: (i) definir el marco teórico; (ii) buscar un campo de estudio más concreto; (iii) comparar los resultados obtenidos del marco teórico; (iv) redactar y enviar encuestas a las asociaciones, a los ayuntamientos y a las ONG teniendo en cuenta los resultados encontrados en los pasos previos; y (v) escribir las conclusiones con nuevas propuestas para el futuro. Estos pasos están inspirados en parte por el Trabajo de Fin de Grado de Sara Ciudad Villanueva (2017) en su estudio «La mediación intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador». En los primeros pasos de ese estudio también se realiza una recopilación bibliográfica para estructurar el marco teórico y posteriormente establecer un campo de estudio más concreto. Así pues, también hace algunas entrevistas a los mediadores interculturales y compara los resultados. A continuación, se detallan en profundidad los pasos que yo he seguido:

En primer lugar, me centré en definir el marco teórico y así establecer un contexto claro en el que basar mi estudio. Para ello, busqué trabajos y estudios que exploraran el mundo de la mediación intercultural en España. Esto me ayudó a delimitar mi trabajo, pues muchos de estos estudios se centraban en el ámbito sanitario. Así, otros trabajos de fin de máster también se centraban o en la mediación en el ámbito sanitario o en la interpretación en los servicios públicos, por lo que todavía quedaba por explorar más a fondo la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid en el campo administrativo. Algunos trabajos que analicé para la estructura de mi estudio fueron: «Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro» de Carmen Valero (2006), «La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador» de Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017),

«Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid» de María Navarro Sirvent (2020) y «Diseño de una Guía de Buenas Prácticas para Servidores Públicos Peruanos sobre el Trabajo con Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias» de Claudia Sánchez Tafur (2022).

En cuanto a información sobre la mediación intercultural, las lenguas de mediación, la formación de los mediadores interculturales y las funciones que desempeñan, analicé los siguientes documentos: «Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales» del Gobierno de Perú (2016), «Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación» del Consejo de Europa (2018 y 2020), «Guía de mediación intercultural», publicada por Accem (2009), «La mediación intercultural», publicada por Fundación Secretariado Gitano (2021) y «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», publicada por Codapa (2003).

Todas estas lecturas me ayudaron a concluir en que existe una falta de criterio común, pues, aunque los estudios y las guías mencionados anteriormente tenían algunas cosas en común, cada uno es diferente y enfocado a su campo o asociación. Además, busqué información sobre otros temas: la historia del mediador intercultural, cómo este había surgido y evolucionado en otros países y qué marco legal tiene España con relación a la mediación intercultural.

En segundo lugar, para establecer un campo de estudio más concreto, busqué más información sobre los porcentajes de inmigración en la Comunidad de Madrid, los ayuntamientos con mayor población de derecho y su porcentaje de migrantes y los municipios con mayor número de inmigrantes (aunque no de habitantes). De todo esto encontré la información que se muestra en la Tabla 1, la Tabla 2, la Tabla 3 y la Tabla 4, y, una vez tuve todos esos datos, procedí a buscar información sobre el servicio de mediación intercultural en cada uno de los ayuntamientos anteriormente mencionados. El resultado de toda esta fase fue la constatación de que los ayuntamientos que tenían el mayor porcentaje de habitantes inmigrantes no contaban con ningún tipo de servicio relacionado con la traducción, la interpretación o la mediación intercultural. De esta forma, la mayoría de los ayuntamientos de los municipios que tenían más habitantes sí que contaban con algún tipo de asistencia para personas inmigrantes que no hablaban español, aunque muchos de ellos, al igual que las juntas de distrito de la ciudad de Madrid,

dependían de asociaciones externas para facilitar esa atención. Por lo tanto, decidí que, si quería hacer un estudio sobre cómo se ejerce la mediación intercultural en el ámbito administrativo, iba a tener que buscar más información sobre estas asociaciones y ONG de la Comunidad de Madrid. Al igual que pasó con los ayuntamientos, las asociaciones y ONG no brindaban mucha más información sobre el servicio de mediación intercultural: no aparecían las lenguas que se trabajaban, ni el método que seguían los mediadores interculturales, las funciones que desempeñaban en la asociación o en el ayuntamiento, su formación, tampoco había información sobre si las personas solicitantes de este servicio debían de cumplir con algún requisito, etc. Por todo esto, debido a la falta de información, pensé en enviar una encuesta a estas asociaciones, ONG y ayuntamientos sobre sus servicios de mediación intercultural.

En tercer lugar, para la parte práctica de mi estudio, investigué más a fondo y opté por cotejar y comparar los resultados encontrados en el marco teórico. Investigué de forma completa y exhaustiva todas las leyes que existían en cada comunidad autónoma relacionadas con la mediación intercultural, así como las asociaciones que existían en cada región y que ofrecían ese servicio y la formación (másteres, cursos, etc.) que se ofrecía en cada comunidad. Así pues, decidí tabular los resultados hallados anteriormente por varias razones: para que fueran más fáciles de entender, estuvieran organizados y así poder compararlos y contrastarlos de forma más sencilla y simple. Además, la tabulación de resultados permite una presentación visual de los datos que facilita su comprensión y asimilación, lo que es especialmente útil cuando se están manejando grandes cantidades de información. Al utilizar tablas, los datos pueden ser organizados en columnas y filas, lo que permite la identificación de patrones y tendencias con mayor facilidad y así, sacar conclusiones más precisas y confiables. Por lo tanto, tabulé:

- Las características de los mediadores interculturales mencionados en las tres guías de mediación. En estas recomendaciones, cada asociación establecía las pautas de trabajo que seguían sus mediadores interculturales.
- Los requisitos de las bases reguladoras para ser mediador intercultural en 4 municipios de la Comunidad de Madrid: Valdemoro, Getafe, Torrejón de Ardoz y Mancomunidad Sierra Oeste.
- Las ofertas de trabajo de mediador intercultural de diferentes empresas. En ellas se encontraban los requisitos de formación, experiencia, habilidades e idiomas. Estas ofertas se encontraron en páginas dedicadas a la búsqueda de empleo, como

InfoJobs, Emprego, GrabJobs, Iberempleos, Jooble y LinkedIn. Asimismo, todos estos puestos vacantes eran para algún municipio de la Comunidad de Madrid.

- Las competencias de los mediadores interculturales descritas en el MCER, en el documento de Perú y en las ofertas de trabajo de la Comunidad de Madrid.
- La situación de la mediación intercultural en España: tres leyes, tres asociaciones y tres cursos de formación disponibles en cada comunidad autónoma. Además, se clasificaron de forma muy concreta, ya que para poder obtener mejores resultados se asignaron diferentes niveles (nivel alto, nivel medio y nivel bajo) según los criterios explicados más adelante. Aparte de eso, también se asignó un sistema de puntuación en base al nivel en que se encontraba cada resultado.

En cuarto y último lugar, envié un correo electrónico a todas las asociaciones, ONG y ayuntamientos que quería que participasen en el cuestionario sobre los mediadores interculturales con la hoja de información sobre el trabajo de fin de máster y el consentimiento informado para que rellenasen. Las preguntas de los cuestionarios eran muy variadas, desde las lenguas de mediación que ofrecía cada entidad, las guías o leyes que tenían como protocolo, las funciones y formación de los mediadores hasta un caso práctico. Además, un punto muy interesante de esta encuesta fue comparar las condiciones que se pedían a los mediadores interculturales contratados y a los voluntarios. El objetivo de esta encuesta era conocer de primera mano cómo trabajan estas entidades y cómo hacen uso de ese servicio. De igual manera, aunque estos resultados no se pudieron tabular de la misma forma que los resultados anteriores, sí que los exporté a gráficas para un resultado final más visual.

4. Análisis y resultados

Este apartado se divide en seis secciones: (i) los análisis de las guías de mediación intercultural; (ii) los análisis de las bases reguladoras en los municipios de la Comunidad de Madrid ; (iii) los análisis de las ofertas de trabajo de mediador intercultural en la Comunidad de Madrid; (iv) los análisis de las competencias del MCER, la Comunidad de Madrid y el Gobierno de Perú; (v) los análisis de la mediación intercultural en cada comunidad autónoma; y (iv) los análisis del cuestionario respondido por las asociaciones y entidades de la Comunidad de Madrid.

4.1. Análisis de las guías de mediación intercultural

Al no existir una regulación oficial de la figura de los mediadores interculturales en España, algunas asociaciones han publicado guías para establecer pautas y orientaciones sobre sus funciones y competencias. En este contexto, se van a comparar y analizar tres guías diferentes:

- «Guía de mediación intercultural», publicada por Accem (2009).
- «La mediación intercultural», publicada por Fundación Secretariado Gitano (2021).
- «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», publicada por Codapa (2003).

Este apartado se divide en cuatro secciones: (i) la guía de mediación intercultural de Accem; (ii) la guía de mediación intercultural de Fundación Secretariado Gitano; (iii) la guía de mediación intercultural de Codapa; y (iv) la comparación de las tres guías.

4.1.1. «Guía de mediación intercultural», Accem

Accem es una organización no gubernamental que se dedica a mejorar la calidad de vida de las personas en condiciones de vulnerabilidad. Promueven la igualdad de derechos y la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin importar su origen, género, orientación sexual, religión u opinión. Esta entidad se enfoca en trabajar en temas relacionados con el derecho de asilo y la protección internacional, y defiende los derechos fundamentales y libertades de todas las personas (Accem, s.f.). La guía de Accem es muy completa y ofrece una descripción detallada de la figura del mediador intercultural, así como su papel en el proceso de mediación. La organización destaca la importancia de que el mediador tenga una formación teórica sólida y una actitud intercultural que le permita

actuar con imparcialidad y sin prejuicios. Además, Accem hace hincapié en la necesidad de que el mediador tenga habilidades y competencias para trabajar en entornos multiculturales, como la capacidad de comunicación intercultural y la capacidad de resolución de conflictos.

En la guía también se describen los distintos tipos de mediación intercultural, como la mediación intercultural en el ámbito sanitario, la mediación intercultural en el ámbito educativo, la mediación intercultural en el ámbito laboral, entre otros. Se establecen los objetivos generales de la mediación intercultural, que incluyen fomentar el diálogo intercultural, mejorar la convivencia y la integración de las personas migrantes y prevenir la exclusión social. Además, se detallan las estrategias y técnicas que se utilizan en el proceso de mediación, como la escucha activa, la negociación y la resolución de conflictos.

En resumen, la guía de Accem es una herramienta útil para entender la figura del mediador intercultural y cómo se lleva a cabo la mediación intercultural en diferentes contextos. Además, pone de manifiesto la importancia de esta figura en la promoción de la convivencia y la integración de las personas migrantes en la sociedad.

4.1.2. «La mediación intercultural», Fundación Secretariado Gitano

La Fundación Secretariado Gitano (FSG) es una asociación sin ánimo de lucro que busca promover la igualdad de oportunidades entre la población gitana y garantizar que estas personas tengan acceso a los mismos servicios y recursos sociales que el resto de la ciudadanía (Gitanos, s.f.). La guía de la FSG aborda las necesidades de la mediación intercultural, como, por ejemplo, la importancia de promover la comunicación y la falta de conocimiento que existe sobre los colectivos culturales minoritarios. y es que, debido a estas necesidades, surge la figura del mediador intercultural profesional. Es precisamente a partir de estas necesidades que surge la figura del mediador intercultural profesional, ya que la mediación natural presenta muchas limitaciones, como la falta de formación, la imparcialidad, la existencia de prejuicios y la ausencia de confidencialidad. También habla sobre las diferentes definiciones de mediación intercultural, su utilidad, los requisitos y sus límites.

Además de las necesidades de la mediación intercultural y la figura del mediador intercultural profesional, la guía también se enfoca en definir y explicar los diferentes

tipos de mediación intercultural, como la mediación intercultural comunitaria, la mediación intercultural educativa y la mediación intercultural en salud.

También, considera la utilidad de la mediación intercultural, en términos de su capacidad para promover el entendimiento y la cooperación entre individuos y grupos de diferentes culturas y orígenes, así como para prevenir y resolver conflictos. Igualmente, la guía establece los requisitos que deben cumplir los mediadores interculturales, tales como tener una formación específica en mediación intercultural y poseer habilidades interculturales, así como ser imparciales, neutrales y mantener la confidencialidad.

Por último, establece los límites de la mediación intercultural, reconociendo que existen situaciones en las que la mediación no es apropiada o no es posible, por ejemplo, cuando hay una clara desigualdad de poder entre las partes o cuando la seguridad de una o ambas partes está en riesgo. En general, esta guía es una herramienta valiosa para cualquier persona interesada en comprender la mediación intercultural y su importancia en la promoción de la igualdad de oportunidades y la integración social.

4.1.3. «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», Codapa

Codapa es una iniciativa andaluza fundada a partir de la defensa de la enseñanza, los colegios públicos y la diversidad cultural (Codapa, s.f.). En su web se pueden encontrar numerosas guías como «Inclusión», «Diversidad cultural en la escuela pública andaluza», «Proyecto cultura de paz». En la primera parte de la guía «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación», se habla del contexto de los inmigrantes y cómo es su situación e integración en Europa, donde se enfrentan a barreras culturales, sociales y lingüísticas que dificultan su integración. Al igual que la guía anterior de la FSG, se habla sobre la mediación natural y sus limitaciones, lo que lleva a la necesidad de contar con mediadores interculturales profesionales para facilitar la comunicación y la integración social.

Además, la guía menciona los diferentes tipos de mediación intercultural, como la mediación intercultural comunitaria, la mediación intercultural en instituciones y la mediación intercultural en situaciones de conflicto. También se describen las funciones que tienen los mediadores interculturales, como facilitar la comunicación y la integración social, y se destacan las cualidades que deben tener, como la responsabilidad, la neutralidad, la capacidad para trabajar en equipo y la confidencialidad.

Finalmente, concluye con una serie de fases, sugerencias y recomendaciones recopiladas por los profesionales de dicha asociación. La primera fase es la «premediación», que se refiere a los encuentros iniciales del mediador con cada una de las partes, donde se recaba información sobre cómo perciben la situación y cómo se sitúan en ella. La segunda fase es la presentación, donde se lleva a cabo la presentación de las partes y se establecen las reglas del juego. El mediador debe asegurarse de que su rol esté claro y de que las partes expliquen sus objetivos en el proceso de mediación. Por último, en la fase de desenlace, el mediador debe supervisar la redacción y firma del acuerdo final y asegurarse de que se cumplan todas las partes. También es importante hacer un seguimiento después de la mediación para asegurar que el acuerdo se cumple y para evaluar el proceso.

Por otro lado, la segunda parte de la guía se centra en la formación básica que deben tener los mediadores interculturales, y se proporcionan recursos didácticos básicos para su formación. Además, se ofrece información sobre cómo evaluar la formación de los mediadores interculturales y garantizar su calidad. En definitiva, la guía es una herramienta útil para todos aquellos interesados en la mediación intercultural y en mejorar la integración de los inmigrantes en la sociedad.

4.1.4. Comparación final de las tres guías

Todas señalan la importancia de la mediación intercultural para fomentar la convivencia y la integración de las personas migrantes en la sociedad. Cada una de ellas tiene un enfoque y contenido diferentes, pero en conjunto, proporcionan una visión amplia y completa de la mediación intercultural.

En cuanto a las características de los mediadores interculturales, las tres guías comparten muchas similitudes, pero también ofrecen aportes únicos. A continuación, la Tabla 5 muestra una comparación de todas ellas, mientras que la Tabla 6 y la Tabla 7 muestran los resultados numéricos.

Tabla 5: Comparación de las características de los mediadores interculturales en las tres guías

Características	Guía de ACCEM	Guía de Codapa	Guía de Fundación Secretariado Gitano
-----------------	---------------	----------------	---------------------------------------

Actitud comprensiva /empatía			
Asertividad			
Conciliador y flexible			
Confidencialidad			
Conocimiento cultural			
Conocimiento de las lenguas			
Conocimiento teórico y práctico sobre la mediación intercultural			
Creativo			
Dar confianza			
Escucha activa			
Experiencia en resolución de conflictos			
Experiencia tratando con diferentes culturas			
Habilidad de comunicación			
Imparcial			
Manejar técnicas de resolución			
Respetuoso			
Transmitir seguridad y serenidad			

Tabla 6: Resultado: número total de características que cumplen los mediadores interculturales en las guías

Características	Accem	Codapa	Fundación Secretariado Gitano
Total (sobre 17)	13	14	7

Tabla 7: Resultado: número total de guías que cumplen con la característica (ordenadas de mayor a menor)

Características	Guías
Respetuoso	3
Imparcial	3
Conocimiento de las lenguas	3
Actitud comprensiva /empatía	3
Transmitir seguridad y serenidad	2
Habilidad de comunicación	2
Experiencia tratando con diferentes culturas	2
Experiencia en resolución de conflictos	2
Escucha activa	2
Dar confianza	2
Creativo	2
Conocimiento cultural	2
Confidencialidad	2
Manejar técnicas de resolución	1
Conocimiento teórico y práctico sobre la mediación intercultural	1

Conciliador y flexible	1
Asertividad	1

Como resumen⁷, en la Tabla 5 se puede observar de forma visual las características que deben poseer los mediadores interculturales y cuáles de ellas son comunes a las demás guías. Aun así, la Tabla 6 y la Tabla 7 representan el resultado final con el número total de características mencionadas en las guías y el resultado final con el número total de guías que incluyen esas habilidades como esenciales (ordenadas de mayor a menor), respectivamente. No obstante, las más repetidas fueron:

- Ser empático y tener conocimiento de las lenguas: para que la comunicación sea efectiva entre las partes y para asegurar que las diferencias culturales no sean una barrera.
- Ser imparcial: para garantizar que el mediador no se posicione de ninguna de las partes y mantenga una posición neutral en el proceso de mediación.
- Ser respetuoso: para crear un ambiente de confianza y para evitar cualquier actitud discriminatoria o prejuiciosa que pueda generar conflicto.
- Dominar las lenguas de trabajo: esta capacidad es fundamental y la más relevante, pues una de las funciones de los mediadores interculturales es la de facilitar la comunicación y para ello, un recurso esencial es el conocimiento de los idiomas.

Además de lo anteriormente mencionado, es importante destacar que la guía de Codapa «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación» fue fundamental en este estudio ya que incluyó una mayor cantidad de características para el perfil de los mediadores interculturales. Todo esto implica que los mediadores interculturales deben tener la capacidad de reconocer y comprender las diferencias culturales y de trabajar con ellas de manera productiva. De igual forma, deben ser capaces de proporcionar información cultural a las partes y de ayudarles a comprender mejor las diferentes perspectivas culturales que puedan estar influyendo en el conflicto. También es importante destacar que las características requeridas pueden variar según la naturaleza del conflicto y las culturas involucradas, por lo que es importante que los mediadores sean capaces de adaptarse a cada situación en particular.

⁷ Para una visión de la Tabla 5, la Tabla 6 y la Tabla 7 combinadas, ver Anexos.

Por otra parte, en cuanto a la formación de los mediadores interculturales, se mencionan diferentes aspectos, que se detallan a continuación.

En la «Guía de mediación intercultural» de ACCEM, se mencionan algunas habilidades y competencias que debe tener un mediador intercultural, como la capacidad de comunicación, la capacidad de análisis y resolución de problemas, la capacidad para trabajar en equipo y la capacidad para gestionar emociones y conflictos. Además, se indica que es importante que el mediador intercultural tenga conocimientos sobre las diferentes culturas, sus valores, creencias y prácticas.

En el documento «La mediación intercultural» de la Fundación Secretariado Gitano, se destaca que los mediadores interculturales deben tener una formación específica en mediación y, además, una formación en competencias culturales y en la realidad social y cultural de las personas con las que van a trabajar.

En «Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación» de Codapa, se hace hincapié en la necesidad de que los mediadores interculturales tengan una formación en mediación, ya que se trata de una disciplina con sus propios principios, técnicas y habilidades. Además, se indica que es importante que los mediadores interculturales tengan una formación en competencias culturales, para poder entender las diferencias culturales y trabajar de manera adecuada con personas de diferentes culturas.

4.2. Análisis de las bases reguladoras en los municipios de la Comunidad de Madrid

Como se mencionaba en el Marco teórico, en España no existe una ley a nivel nacional que regule las condiciones que debe reunir un mediador intercultural para ejercer su función. La única comunidad autónoma que tiene algo así, es la Comunidad Valenciana, sin embargo, en la Comunidad de Madrid se han publicado algunas bases reguladoras, que, aunque sean independientes a cada municipio, todas tienen el mismo objetivo: proveer una plaza pública de mediador intercultural en el municipio. Por todo esto, he buscado estas bases reguladoras y las he tabulado para poder contrastarlas. El análisis se

ha basado en los documentos publicados por las ciudades de Valdemoro⁸, Getafe⁹, Torrejón de Ardoz¹⁰ y la Mancomunidad Sierra Oeste¹¹.

A continuación, en la Tabla 8 podemos ver un resumen de los requisitos que se piden, mientras que en la Tabla 9 y la Tabla 10 podemos ver los resultados numéricos.

Tabla 8: Requisitos de las bases reguladoras de mediador intercultural

Requisitos	Valdemoro	Getafe	Torrejón de Ardoz	Mancomunidad Sierra Oeste
Capacidad funcional para el desempeño de las tareas				
Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales				
Diplomatura universitaria en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente				
Habilitación				
Nacionalidad española				
Permiso de conducir clase B1				
Tener más de 16 años				

⁸ Enlace a las bases reguladoras de la convocatoria: <https://sede.valdemoro.es/documents/10180/4255186/ANEXO+I+BASES+GENERALES+PROCESO+ESTABILIZACION+2022.pdf/992dadb0-ddef-457f-86f4-8c58d2fc0ac0>

⁹ Enlace a las bases reguladoras de la convocatoria: https://sede.getafe.es/portalGetafe/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_17525_1.pdf

¹⁰ Enlace a las bases reguladoras de la convocatoria: https://www.bocm.es/boletin/CM_Boletin_BOCM/2018/12/03/28800.PDF

¹¹ Enlace a las bases reguladoras de la convocatoria: https://mancomunidadesierraoste.org/wp-content/uploads/2023/03/BASES-DE-LOS-PROCESOS-SELECTIVOS_modificadas_Resolucion_2-3-23.pdf

Tener más de 18 años				
Titulación de grado en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente				
Título de Bachiller Superior o equivalente				
Título de especialista universitario en inmigración				

Tabla 9: Resultado: número total de requisitos exigidos en las bases reguladoras

Requisitos	Valdemoro	Getafe	Torrejón de Ardoz	Mancomunidad Sierra Oeste
Total (sobre 11)	7	6	6	8

Tabla 10: Resultado: número total de municipios que cumplen los siguientes requisitos

Requisitos	Municipios
Capacidad funcional para el desempeño de las tareas	4
Diplomatura universitaria en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente	4
Nacionalidad española	4
Titulación de grado en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente	4
Habilitación	3
Tener más de 16 años	3
Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales	1
Permiso de conducir clase B1	1

Tener más de 18 años	1
Título de Bachiller Superior o equivalente	1
Título de especialista universitario en inmigración	1

Como resumen¹², en la Tabla 8 se puede observar de forma visual los requisitos exigidos en las bases reguladoras para cada municipio y cuáles de ellos son comunes a los demás. Aun así, la Tabla 9 y la Tabla 10 representan el resultado final con el número total de requisitos mencionados en las bases y el resultado final con el número total de municipios que incluyen esos requisitos como obligatorios (ordenados de mayor a menor), respectivamente. No obstante, a partir de esta información, se puede observar que los requisitos que los municipios solicitan con mayor frecuencia y que todos los candidatos suelen cumplir son aquellos que están vinculados con la obtención de un título universitario en Trabajo Social, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas o una disciplina equivalente, la posesión de la nacionalidad española, y la habilidad para desempeñar adecuadamente las tareas asignadas. A pesar de que los municipios exigen principalmente una titulación universitaria en Trabajo Social, Ciencias Sociales o Ciencias Jurídicas, y habilidades para desempeñar adecuadamente las tareas asignadas, es curioso que solamente Valdemoro requiera un título universitario especializado en inmigración. De hecho, ninguno de los demás municipios exige formación específica en mediación intercultural o equivalente, como pueden ser los grados y másteres universitarios en traducción e interpretación.

Esto significa que, aunque algunos municipios han establecido requisitos específicos para la plaza de mediador/a intercultural, la mayoría de ellos son generales y se aplican a otros puestos de trabajo. La falta de requisitos específicos para la plaza de mediador/a intercultural en algunos municipios puede tener algunas consecuencias negativas. En primer lugar, puede dificultar la selección de candidatos/as que tengan habilidades y conocimientos específicos en mediación intercultural. Además, la falta de requisitos específicos puede llevar a la contratación de candidatos/as que no tienen la formación o experiencia necesaria para realizar el trabajo de manera efectiva. Esto podría tener un impacto negativo en la calidad de los servicios de mediación intercultural que se prestan

¹² Para una visión de la Tabla 8, la Tabla 9 y la Tabla 10 combinadas, ver Anexos.

a la comunidad, especialmente en casos en los que se requiere un alto grado de competencia intercultural.

4.3. Análisis de las ofertas de trabajo de mediador intercultural en la Comunidad de Madrid

En esta sección se hará un análisis comparativo de las ofertas de trabajo publicadas por las instituciones en la Comunidad de Madrid. En el contexto de la mediación intercultural, la falta de regulación y homogeneidad en cuanto a la formación y competencias necesarias para ejercer como mediador intercultural puede resultar problemática. En la Comunidad de Madrid, al no existir una regulación específica en este ámbito, son las empresas y organizaciones que brindan servicios de mediación intercultural las que establecen los requisitos que los mediadores deben cumplir.

En este sentido, he analizado los requisitos solicitados por las empresas para trabajar como mediador intercultural en la Comunidad de Madrid. En el siguiente apartado los compararé con las características de los mediadores descritas en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas y con las características descritas en la Resolución de Presidencia del Consejo «Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales». Este análisis permitirá conocer si los requisitos solicitados por las empresas en la Comunidad de Madrid se ajustan a las características que se consideran relevantes para ejercer como mediador intercultural en contextos interculturales. Además, esta comparación también podría servir como base para establecer una regulación más precisa y homogénea en este ámbito en el futuro.

En primer lugar, para llevar a cabo mi investigación sobre las ofertas de trabajo en el ámbito de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, he consultado diversas páginas web especializadas en la publicación de ofertas de trabajo. Entre las páginas web consultadas se encuentran Empleo¹³, GrabJobs¹⁴, Iberempleos¹⁵, Infojobs¹⁶, Jooble¹⁷ y

¹³ Enlace de la página web: <https://www.emplego.pt/en/jobs/spain>

¹⁴ Enlace de la página web: <https://grabjobs.co>

¹⁵ Enlace de la página web: <https://www.iberempleos.es>

¹⁶ Enlace de la página web: <https://www.infojobs.net/>

¹⁷ Enlace de la página web: <https://jooble.org>

LinkedIn¹⁸. Todas ellas han sido seleccionadas por su amplia difusión y reconocimiento en el ámbito laboral y por incluir ofertas de trabajo específicas en la Comunidad de Madrid. De esta forma, he asegurado que los datos recopilados son representativos y válidos para el ámbito geográfico y profesional estudiado. En el anexo se pueden ver las publicaciones de las empresas.

Las organizaciones que presentaban vacantes para el puesto de mediador intercultural eran: Asociación Candelita, UNAF, Arquisocial, Cruz Roja, GINSO, FAMMA, ONG Rescate Internacional y SAMU. De esta última entidad se encontraron 3 oportunidades laborales para sitios y funciones distintos. Para facilitar la lectura de la tabla he abreviado los nombres de la siguiente forma:

- Asociación Candelita: AC,
- UNAF: U,
- Arquisocial: A,
- Cruz Roja: CR,
- GINSO: G,
- FAMMA: F,
- ONG Rescate Internacional: RI,
- SAMU: S1, S2 y S3.

He clasificado las ofertas de empleo que encontré en varias categorías para su análisis: (i) las funciones que se le solicitan al mediador intercultural en la oferta de trabajo; y (ii) los requisitos que la empresa busca en el perfil del mediador intercultural. Dentro de este último punto se incluye también las competencias, la experiencia y la formación.

4.3.1. Funciones de los mediadores interculturales según las empresas

A continuación, se presenta la Tabla 11, que muestra la relación entre las funciones y las empresas, mientras que la Tabla 12 y la Tabla 13 muestran los resultados numéricos.

Tabla 11: Funciones que realizarán los mediadores interculturales en cada empresa

Funciones	AC	U	A	CR	G	F	RI	S1	S2	S3
-----------	----	---	---	----	---	---	----	----	----	----

¹⁸ Enlace de la página web: <https://www.linkedin.com>

Acompañamiento a mujeres a consultas									
Asesoramiento en procesos legales									
Colaboración en proyectos de planificación									
Colaborar en el programa educativo									
Contacto con la familia de origen									
Coordinación con las áreas de formación y empleo									
Coordinación con las diferentes profesionales del Centro									
Coordinar, organizar e implicarse en las actividades del área									
Elaborar informes, memorias, reportes...									
Garantizar la convivencia y el cumplimiento de la normativa									
Gestionar citas, trámites administrativos...									
Gestionar ofertas e intermediación laboral									
Impartir formación específica orientada a la autonomía laboral de las mujeres									
Intervención individual, grupal o comunitaria									
Mediación en situaciones de conflicto									

Mediación intercultural / Interpretación									
Obtener documentación de los participantes en las instituciones del país de origen									
Orientación, integración y acompañamiento (solicitantes de protección internacional, refugiados, solicitantes de asilo, menores extranjeros no acompañados)									
Representar a la institución									
Trabajar con menores									
Traducción de materiales especializados									
Visitar a personas en residencias de acogida									

Tabla 12: Resultado: número total de funciones que demandan las empresas (ordenadas de mayor a menor)

Empresas	Total (sobre 22)
ONG Rescate Internacional	14
SAMU 3	12
Cruz Roja	9
Asociación Candelita	8
UNAF	8
SAMU 1	8
GINSO	7

SAMU 2	5
Arquisocial	2
FAMMA	2

Tabla 13: Resultado: número total de empresas que solicitan las siguientes funciones (ordenadas de mayor a menor)

Funciones	Total (sobre 10)
Orientación, integración y acompañamiento (solicitantes de protección internacional, refugiados, solicitantes de asilo, menores extranjeros no acompañados)	7
Gestionar citas, trámites administrativos...	6
Coordinar, organizar e implicarse en las actividades del área	5
Elaborar informes, memorias, reportes...	5
Mediación en situaciones de conflicto	5
Mediación intercultural / Interpretación	5
Coordinación con las áreas de formación y empleo	4
Coordinación con las diferentes profesionales del Centro	4
Trabajar con menores	4
Asesoramiento en procesos legales	3
Colaboración en proyectos de planificación	3
Colaborar en el programa educativo	3
Contacto con la familia de origen	3

Garantizar la convivencia y el cumplimiento de la normativa	3
Intervención individual, grupal o comunitaria	3
Traducción de materiales especializados	3
Gestionar ofertas e intermediación laboral	2
Obtener documentación de los participantes en las instituciones del país de origen	2
Representar a la institución	2
Acompañamiento a mujeres a consultas	1
Impartir formación específica orientada a la autonomía laboral de las mujeres	1
Visitar a personas en residencias de acogida	1

En resumen¹⁹, en la Tabla 11 se puede observar de forma visual las funciones que harán los mediadores interculturales y cuáles de ellas son comunes a las demás empresas. Aun así, la Tabla 12 y la Tabla 13 representan el resultado final con el número total de funciones que demandan las empresas y el resultado final con el número total de empresas que solicitan las funciones mencionadas, respectivamente.

Las funciones descritas en las ofertas de trabajo para mediador intercultural tienen en común la necesidad de interactuar con personas provenientes de distintos contextos culturales y lingüísticos y de trabajar para su inclusión y bienestar. Sin embargo, existen diferencias en las poblaciones objetivo y en las tareas específicas que deben realizarse. En algunas ofertas de trabajo se hace referencia a la mediación intercultural para la convivencia y resolución de conflictos, mientras que en otras se enfatiza el apoyo en gestiones administrativas y judiciales, y en la elaboración de informes y escritos. Algunas funciones se dirigen específicamente a mujeres migrantes o a menores no acompañados, mientras que otras están enfocadas en la intermediación laboral o en la coordinación de actividades para niños menores de 10 años.

¹⁹ Para una visión de la Tabla 11, la Tabla 12 y la Tabla 13 combinadas, ver Anexos.

Como se observa en la Tabla 11 y en la Tabla 13, se puede decir que la función que más se repite es la de orientación, integración y acompañamiento a solicitantes de protección internacional, refugiados, solicitantes de asilo y menores extranjeros no acompañados, aunque la naturaleza de estas tareas varía de acuerdo con las necesidades específicas de cada población objetivo y con el contexto en el que se desarrolla la labor. Después, las labores más repetidas son la gestión de citas y trámites administrativos, seguido de coordinar y organizar actividades del área, elaborar informes, memorias y reportes, mediar en situaciones de conflicto y ejercer como mediador intercultural y/o intérprete. Para esta última tarea, la capacidad de comunicarse en diferentes idiomas y de entender y respetar las diferentes culturas son habilidades fundamentales para este tipo de trabajo.

4.3.2. Requisitos que exigen las empresas

A continuación, se presenta la Tabla 14, que muestra la relación entre los requisitos que exigen las empresas y estas, mientras que la Tabla 15 y la Tabla 16 muestran los resultados numéricos.

Tabla 14: Requisitos exigidos por las empresas para trabajar como mediador intercultural

Requisitos	AC	U	A	CR	G	F	RI	S1	S2	S3
Analizar y resolver problemas										
Árabe										
Capacidad de aprendizaje										
Capacidad de organización y gestión										
Chino										
Comunicación interpersonal / habilidades sociales y de interacción										
Conocimientos informáticos										

Experiencia con inmigrantes / refugiados / protección internacional / personas solicitantes de asilo									
Experiencia en equipos interdisciplinarios									
Experiencia mínima en el sector									
Experiencia trabajando con menores									
Fiabilidad técnica y personal									
Flexibilidad									
Formación en género/lgbtiqa+/violencia de género/igualdad									
Formación en mediación intercultural (ciclo formativo, grado superior o curso)									
Formación profesional superior/grado medio o equivalente en ciencias sociales o humanidades									
Formación/experiencia en acogimiento familiar									
Francés									
Grado universitario en Mediación Intercultural									
Incorporación inmediata									
Inglés									
Iniciativa y autonomía									

No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual								1		
Permiso de conducir				1	1				1	1
Trabajo en equipo	1	1					1		1	1

Tabla 15: Resultado: número total de requisitos que exigen las empresas (ordenadas de mayor a menor)

Empresas	Total (sobre 10)
UNAF	10
ONG Rescate	10
SAMU 2	9
SAMU 3	9
Asociación Candelita	8
SAMU 1	8
Cruz Roja	8
GINSO	6
FAMMA	5
Arquisocial	4

Tabla 16: Resultado: número total de empresas que exigen los siguientes requisitos (ordenadas de mayor a menor)

Requisito	Total (sobre 25)
Formación profesional superior/grado medio o equivalente en ciencias sociales o humanidades	6
Formación en mediación intercultural (ciclo formativo, grado superior o curso)	5

Experiencia mínima	5
Árabe	5
Trabajo en equipo	5
Iniciativa y autonomía	5
Flexibilidad	5
Experiencia trabajando con menores	4
Permiso de conducir	4
Comunicación interpersonal / habilidades sociales y de interacción	4
Formación en género/lgbtiqa+/violencia de género/igualdad	3
Experiencia con inmigrantes/refugiados/protección internacional/personas solicitantes de asilo	3
Capacidad de aprendizaje	3
Fiabilidad técnica y personal	3
Capacidad de organización y gestión	3
Inglés	2
Conocimientos informáticos	2
Analizar y resolver problemas	2
Incorporación inmediata	2
Grado universitario en Mediación Intercultural	1
Formación/experiencia en acogimiento familiar	1
Chino	1
No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual	1
Francés	1
Experiencia en equipos interdisciplinarios	1

Como resumen²⁰, en la Tabla 14 se puede observar de forma visual los requisitos que se exigen para trabajar como mediador intercultural y cuáles de ellos son comunes a las demás empresas. Aun así, la Tabla 15 y la Tabla 16 representan el resultado final con el número total de requisitos que exigen las empresas (ordenados de mayor a menor) y el resultado final con el número total de empresas que exigen los requisitos mencionados (ordenados de mayor a menor), respectivamente.

En cuanto a la formación, en general, se requiere un nivel de formación profesional superior o de grado medio en ciencias sociales o humanidades, o una formación académica equivalente. Además, se valora la titulación y/o formación específica en el ámbito de la intervención social y la mediación intercultural. En algunos casos, se exige una titulación relacionada con la mediación intercultural o un curso específico en esta materia, mientras que en otros se valora la formación en áreas socioculturales o en integración social. También se considera importante tener conocimientos y/o experiencia en intervención con personas solicitantes y/o beneficiarias de protección internacional, así como formación y/o experiencia en mediación y resolución de conflictos desde un enfoque transcultural. Además, algunas empresas exigen una formación específica en materia de violencia de género, así como formación en orientación y/o inserción laboral. También se valoran los conocimientos y/o experiencia en igualdad, así como el interés en temas relacionados con la salud sexual y reproductiva, sexualidad, violencia de género y enfoque de género.

Por otro lado, en cuanto a las competencias más solicitadas, destaca la capacidad de trabajar en equipo, mostrar iniciativa y flexibilidad, además de contar con habilidades sociales. Además de las competencias mencionadas, en el ámbito laboral también se valoran otras habilidades como la capacidad de adaptación al cambio, la resolución de problemas, la capacidad de comunicación efectiva, la capacidad de liderazgo, la creatividad y la capacidad de aprendizaje continuo.

En cuanto a la experiencia mínima, es común encontrar ofertas de trabajo que requieren entre 6 meses y 2 años en diversas áreas, como por ejemplo en tareas como orientación sociolaboral e intervención con personas inmigrantes, colectivo de exclusión, refugiados y personas solicitantes de asilo. Además, las habilidades relacionadas con la mediación social y la sensibilización intercultural son muy valoradas en la actualidad y

²⁰ Para una visión de la Tabla 14, la Tabla 15 y la Tabla 16 combinadas, ver Anexos.

se requiere experiencia en estas áreas en muchos casos. Por otro lado, también es habitual que se solicite experiencia en centros de menores, trabajando con adolescentes y menores. Y, por último, existen oportunidades laborales que exigen tener experiencia previa en la propia entidad. Por lo tanto, es importante estar al tanto de los requisitos y tener la experiencia necesaria para poder optar a estas oportunidades laborales. En cuanto a los idiomas, los más populares son el árabe, el francés, el chino y el inglés, aparte del español.

En resumen, las empresas buscan personas con formación en ciencias sociales o humanidades, con especialización en intervención social y mediación intercultural, y también valoran la experiencia en áreas relacionadas. Además, se requiere conocimientos en igualdad y temas de género, y habilidades como trabajo en equipo, iniciativa, flexibilidad y habilidades sociales. También se valoran idiomas como árabe, francés, chino e inglés. La experiencia mínima requerida es de 6 meses a 2 años en diferentes áreas, como orientación sociolaboral y trabajo con personas en situación de exclusión.

4.4. Análisis de las competencias del MCER, la Comunidad de Madrid y el Gobierno de Perú

Como hemos mencionado antes, el principal problema de la falta de una ley estatal o autonómica de la Comunidad de Madrid que regule la mediación intercultural es la falta de uniformidad y estandarización en la formación y requisitos para los mediadores interculturales en todo el país. Esto puede conducir a una gran variabilidad en la calidad y la competencia de los mediadores, lo que a su vez puede afectar la eficacia de la mediación y la capacidad de los mediadores para resolver conflictos culturales de manera justa y equitativa. Además, la falta de una ley estatal puede hacer que sea más difícil para los mediadores interculturales obtener reconocimiento y apoyo en sus trabajos, ya que estos pueden enfrentar barreras para su acreditación o registro en diferentes comunidades autónomas o incluso en diferentes instituciones dentro de una misma comunidad autónoma.

Debido a todo esto, he comparado los requisitos que piden las empresas al contratar mediadores interculturales, analizados en el anterior párrafo, los requisitos que se exponen en el MCER y en el documento de Perú en cuanto a la mediación. Con esto, se pretende ver si la Comunidad de Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú coinciden.

Recordemos que algunos de los requisitos exigidos por las empresas (en total) son:

- Formación en mediación intercultural, ciencias sociales, humanidades o equivalente.
- Formación en género, lgbtiqa+, violencia de género, igualdad o acogimiento familiar.
- Experiencia mínima en mediación intercultural.
- Idiomas: árabe, francés, chino o inglés.
- No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- Experiencia con menores, inmigrantes, refugiados, protección internacional o personas solicitantes de asilo.
- Saber trabajar en equipo.
- Tener iniciativa, autonomía o flexibilidad.
- Habilidades sociales, de interacción o de comunicación interpersonales o de organización y gestión.
- Elaborar informes, notas, memorias, reportes...
- Mediación intercultural / Interpretación
- Orientación, integración y acompañamiento
- Traducción de materiales especializados
- Otros: permiso de conducir, conocimientos informáticos, capacidad de aprendizaje, incorporación inmediata, fiabilidad técnica y personal.

Los exigidos por el MCER:

- Mediar, transmitir, resumir, analizar, explicar y traducir textos, tomar notas.
- Mediar conceptos: trabajar en grupo, fomentar la colaboración entre los miembros del equipo y liderar el trabajo en equipo.
- Mediar la comunicación: crear un ambiente en el que las personas de diferentes culturas puedan comunicarse y entenderse mutuamente y actuar como intermediario en situaciones en las que la comunicación se rompe debido a las barreras culturales.
- Estrategias de mediación: aplicar diferentes estrategias de mediación para explicar conceptos nuevos y complejos, adaptar el lenguaje y simplificar la información.

Y los exigidos por el Gobierno de Perú:

- Dominar las lenguas sobre las que se va a mediar en su totalidad, incluyendo las reglas gramaticales y las variantes de las lenguas.
- Conocer la legislación de los pueblos originarios y la normativa lingüística.
- Tener conocimiento sobre la diversidad cultural y la mediación intercultural.
- Ser imparcial, responsable, respetuoso, atento y educado.
- Saber identificar y priorizar las fuentes de información.

A continuación, se presenta la Tabla 17, con los requisitos resumidos de forma general que se piden en la Comunidad de Madrid, en el MCER y en el Gobierno de Perú, mientras que la Tabla 18 y la Tabla 19 muestran los resultados numéricos.

Tabla 17: Comparación de los requisitos exigidos en Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú para mediador intercultural

Requisitos	Comunidad de Madrid	MCER	SINEACE Perú
Conocer la legislación de los pueblos de las personas entre las que se va a mediar			
Dominio completo de las lenguas			
Elaborar informes, notas, memorias, reportes...			
Experiencia con menores, inmigrantes, refugiados, protección internacional o personas solicitantes de asilo			
Experiencia en mediación intercultural o diversidad cultural			
Formación en género, lgbtiqa+, violencia de género, igualdad o acogimiento familiar			
Formación en mediación intercultural, ciencias sociales, humanidades o equivalente			

Habilidades sociales, de interacción o de comunicación interpersonales o de organización y gestión			
Habilidades de mediación intercultural y/o interpretación			
Saber mediar la comunicación			
No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual			
Orientación, integración y acompañamiento			
Saber trabajar en equipo			
Tener iniciativa, autonomía o flexibilidad			
Traducción			

Tabla 18: Resultado: número total de requisitos que cumplen la Comunidad de Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú

	Comunidad de Madrid	MCER	Gobierno de Perú
Total (sobre 15)	13	6	6

Tabla 19: Resultado: número total que cumplen los requisitos (ordenados de mayor a menor)

Requisitos	Total (sobre 3)
Elaborar informes, notas, memorias, reportes...	3
Mediación intercultural / Interpretación	3
Saber trabajar en equipo	3
Dominio completo de las lenguas	2
Experiencia mínima en mediación intercultural o diversidad cultural	2

Habilidades sociales, de interacción o de comunicación interpersonales o de organización y gestión.	2
Traducción	2
Conocer la legislación de los pueblos de las personas entre las que se va a mediar	1
Experiencia con menores, inmigrantes, refugiados, protección internacional o personas solicitantes de asilo.	1
Formación en género, lgbtiqa+, violencia de género, igualdad o acogimiento familiar.	1
Formación en mediación intercultural, ciencias sociales, humanidades o equivalente.	1
Mediar la comunicación	1
No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual.	1
Orientación, integración y acompañamiento	1
Tener iniciativa, autonomía o flexibilidad.	1

Como resumen²¹, en la Tabla 17 se puede observar de forma visual los requisitos exigidos para los mediadores interculturales y cuáles de ellos son comunes entre Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú. Aun así, la Tabla 18 y la Tabla 19 representan el resultado final con el número total de requisitos que cumplen la Comunidad de Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú y el resultado final con el número total que cumplen los requisitos (ordenados de mayor a menor), respectivamente. No obstante, hubo tres requisitos que en los que coincidieron, estos fueron: la elaboración de informes, notas, memorias y reportes, las tareas en mediación intercultural y/o interpretación y el saber trabajar en equipo.

²¹ Para una visión de la Tabla 17, la Tabla 18 y la Tabla 19 combinadas, ver Anexos.

Es importante tener en cuenta que el MCER no está diseñado específicamente para orientar a los mediadores interculturales, sino que establece las competencias que todo mediador debe poseer, y los niveles de conocimiento correspondientes a cada competencia, según el dominio del idioma (desde A1 hasta C2). Es decir, por ejemplo, según tengas un nivel A1 o B2, la forma de resumir o traducir textos será diferente, y así con cada una de las competencias establecidas.

Como conclusión, la mediación intercultural es una práctica que implica trabajar con personas de diferentes culturas y ayudarlas a comprenderse y comunicarse de manera efectiva. Dado que los mediadores interculturales trabajan en una variedad de contextos, como empresas, organizaciones gubernamentales, instituciones educativas y organizaciones sin fines de lucro, es comprensible que los requisitos y competencias varíen según la situación. Sin embargo, después de comparar los requisitos que se exigen en la Comunidad de Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú, parece que hay algunas habilidades y competencias que son comunes a todos los requisitos. En primer lugar, la experiencia en mediación intercultural es un requisito común en todas las fuentes consultadas menos en el MCER. Esto sugiere que las organizaciones y gobiernos valoran la habilidad de los mediadores para trabajar con personas de diferentes culturas y ayudar a construir puentes de comunicación entre ellas. Además, la experiencia previa en mediación intercultural puede ser especialmente importante, ya que los mediadores necesitan entender los desafíos específicos que pueden surgir en la interacción entre personas de diferentes culturas. En segundo lugar, las habilidades interpersonales y de comunicación son cruciales en la mediación intercultural. Los mediadores deben ser capaces de establecer relaciones positivas con personas de diferentes culturas, escuchar atentamente y comprender las necesidades y preocupaciones de los demás. También deben ser capaces de comunicar ideas y conceptos de manera clara y efectiva, y adaptar su lenguaje y estilo de comunicación según la audiencia. La capacidad de trabajar en equipo, ser flexible y tener una actitud abierta y respetuosa también son habilidades importantes para un mediador intercultural. En general, aunque los requisitos y competencias pueden variar según el contexto y la organización, hay habilidades y experiencias comunes que parecen ser valoradas en la mediación intercultural. La formación y experiencia en mediación intercultural, así como las habilidades interpersonales y de comunicación, son fundamentales para ser un mediador intercultural exitoso en cualquier contexto.

4.5. Análisis de la mediación intercultural en cada comunidad autónoma

En comparación con otros países como Perú, la regulación de la mediación intercultural en España es un tema aún pendiente de debate y definición. En España no existe una regulación específica que establezca un conjunto de normas o un código ético común para todos los ámbitos de la mediación intercultural. Actualmente, en España, la mediación intercultural es una práctica reconocida y valorada en diversos ámbitos, como el educativo, sanitario, social y judicial. Sin embargo, la falta de una regulación específica ha generado cierta confusión y falta de claridad en cuanto a las competencias y el papel que deben desempeñar los mediadores interculturales en cada uno de estos ámbitos.

Además, existen diversas asociaciones y colegios profesionales de mediación en España, que establecen sus propios códigos éticos y deontológicos para los mediadores interculturales. Estos códigos pueden ser muy similares, pero también pueden presentar diferencias significativas en cuanto a las competencias, funciones y responsabilidades de los mediadores interculturales. Sin embargo, algunas comunidades autónomas sí que han avanzado en este campo. A nivel autonómico, algunas comunidades han aprobado normativas específicas para regular la mediación intercultural, estableciendo requisitos de formación, competencias y protocolos de actuación para los mediadores interculturales. Sin embargo, estas regulaciones no son homogéneas en todo el territorio nacional y pueden variar significativamente de una comunidad a otra.

Para poder analizar de forma completa y objetiva la situación en la que se encuentran las comunidades autónomas de España he investigado los puntos más importantes que considero que son fundamentales para el desarrollo de la mediación intercultural: las leyes autonómicas que existen en cada dependencia, las asociaciones y ONG dedicadas en su totalidad o parcialmente a la mediación intercultural y, por último, los cursos y formación que se ofrecen para este ámbito. Todo esto es esencial para entender la situación en la que se encuentra España y poder así identificar los desafíos y oportunidades que existen en este campo. Al final de esta clasificación, se presentará un resultado global basado en los factores previamente mencionados.

En primer lugar, las leyes autonómicas son fundamentales para establecer un marco legal y regulador para la mediación intercultural. De igual forma, permiten desarrollar políticas y normas que respeten y fomenten la diversidad cultural y lingüística de cada territorio, adaptando así sus leyes a las necesidades específicas de cada región. Además, estos códigos enfocados a la mediación intercultural ayudan a garantizar la calidad de los

servicios y a proteger los derechos de los inmigrantes y de los propios mediadores. Una regulación adecuada puede contribuir a la profesionalización del sector, lo que es esencial para la mejora de la calidad de los servicios y para aumentar la confianza de la sociedad en la figura del mediador intercultural.

En segundo lugar, las asociaciones y ONG dedicadas a la mediación intercultural son esenciales para proporcionar apoyo y recursos a los mediadores, así como para sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la mediación intercultural. Estas organizaciones pueden ofrecer formación, asesoramiento y acompañamiento a los mediadores para ayudarles a mejorar su práctica y desarrollar su capacidad para trabajar con personas de diferentes culturas. Además, estas organizaciones pueden actuar como intermediarios entre los mediadores y las instituciones públicas y privadas que necesiten sus servicios. De esta manera, pueden facilitar la creación de redes de trabajo y la colaboración entre los mediadores y otros actores clave en la mediación intercultural. Por otro lado, las asociaciones y ONG también tienen un papel importante en la promoción de la mediación intercultural a nivel social, difundiendo información y conciencia sobre la importancia de la mediación intercultural para la construcción de sociedades más justas e inclusivas. De esta forma, pueden contribuir a la promoción de políticas y programas de mediación intercultural en diferentes ámbitos y a la difusión de buenas prácticas en esta área.

En tercer y último lugar, la formación es crucial para la formación y capacitación de los mediadores interculturales. Es importante que estos cursos sean rigurosos y ofrezcan una formación integral y actualizada para garantizar la calidad de los servicios que ofrecen los mediadores. Según Cohen-Emerique (2003), estos cursos deben cubrir una amplia variedad de temas, desde la teoría de la mediación y los métodos de resolución de conflictos hasta la comprensión de las diferencias culturales y la sensibilidad intercultural. También es importante que se brinde una formación práctica que permita a los mediadores adquirir habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. La formación debe ser continua y actualizada, ya que la mediación intercultural es un campo en constante evolución y los mediadores necesitan mantenerse al día con las últimas tendencias y buenas prácticas para ofrecer el mejor servicio posible.

Además, la formación puede contribuir a la profesionalización del sector y aumentar su reconocimiento en la sociedad. Una formación rigurosa y actualizada puede mejorar la imagen de los mediadores interculturales, demostrando que son profesionales

altamente capacitados y comprometidos con la calidad de sus servicios. Esto puede ser especialmente importante para la aceptación de la mediación intercultural en ámbitos donde aún es poco conocida o se considera un enfoque alternativo. La profesionalización del sector también puede contribuir a la creación de estándares de calidad comunes y a la adopción de un código ético para los mediadores interculturales, lo que puede aumentar la confianza de los clientes y la calidad de los servicios ofrecidos.

Estos aspectos son los pilares fundamentales para el análisis de la situación de la mediación intercultural en España. A través de ellos, es posible establecer un marco legal y regulatorio adecuado que proporcione apoyo y recursos a los mediadores interculturales, garantizando la formación y capacitación adecuadas para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen. En conjunto, estos elementos son esenciales para fomentar el desarrollo de la mediación intercultural en España y promover su reconocimiento y valoración en la sociedad.

Antes de comenzar con el análisis, voy a explicar los criterios que he seguido con cada uno de los requisitos, así como el método empleado con la Tabla 20.

Tabla 20: Criterios de cada nivel en leyes, asociaciones y formación

	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
Leyes	Leyes que anuncian convocatorias para el puesto de mediador intercultural, los requisitos que se piden, las funciones que se realizan o que regulan la figura del mediador/a intercultural	Leyes que tratan sobre la concesión de subvenciones a programas destinados a la mediación intercultural o integrar la mediación intercultural. También, leyes de plan de estudios de mediación intercultural en universidades.	No hay leyes que traten la mediación intercultural, solo la mediación o leyes relacionadas con los inmigrantes. Anteproyectos de leyes o leyes derogadas.

			Asociaciones para personas inmigrantes que no brindan ningún servicio relacionado con la mediación intercultural, la traducción, la interpretación o cualquier otro servicio relacionado.
Asociaciones	Asociaciones para personas inmigrantes que ofrecen servicios de mediación intercultural.	Asociaciones para personas inmigrantes que ofrecen servicios de traducción y/o interpretación.	No se ofrecen cursos relacionados con la mediación intercultural. Los cursos están relacionados a mediación, trabajo social o inmigración.
Formación	Cursos de formación de mediación intercultural o relacionados.	Cursos de mediación, traducción o interpretación, pero con asignaturas o módulos de mediación intercultural.	

Con relación a las leyes, he decidido incluir aquellas que ofrecen puestos de mediación intercultural en el nivel más alto, ya que estas establecen las bases regulatorias y representan, en la actualidad, los requisitos oficiales más cercanos para ser mediador intercultural. Las leyes de nivel medio se caracterizan por brindar apoyo a la difusión de la figura del mediador o mediadora intercultural, ya sea a través de la asignación de ayudas y subvenciones a organizaciones sin ánimo de lucro, o mediante la implementación de planes de estudio relacionados con la mediación intercultural. Estas leyes no tienen un enfoque tan específico como las de nivel alto, pero aun así contribuyen a la promoción y desarrollo de la mediación intercultural en la sociedad. En general, se trata de normativas que reconocen la importancia de la mediación intercultural como herramienta para promover el diálogo y la comprensión entre las distintas culturas y que buscan apoyar y regular su práctica en distintos ámbitos. Por otro lado, considero importante incluir los cursos y programas de formación que se ofrecen en cada comunidad

autónoma, ya que esto permite visualizar cuáles de ellas cuentan con una oferta formativa más amplia para las personas que deseen dedicarse a la mediación intercultural.

Después de realizar un análisis exhaustivo de la situación de la mediación intercultural en España, decidí utilizar un método específico para seleccionar las leyes, asociaciones y cursos que investigaría. Dado que existen pocas leyes específicas en este ámbito, opté por buscar las tres leyes más destacadas de cada comunidad autónoma, clasificándolas según su nivel de importancia, empezando por las de nivel más alto, seguidas de las de nivel medio y finalmente las de nivel bajo.

En cuanto a las asociaciones y la formación, también seguí un proceso de selección cuidadoso. Prioricé las asociaciones que brindaban servicios de mediación intercultural sobre aquellas que solo ofrecían servicios de interpretación a los inmigrantes. Además, en cuanto a la formación, busqué los cursos y másteres y procedí a clasificarlos según su calidad y enfoque. Para ello, evalué diversos criterios, como la duración del curso y el temario. Cabe destacar que, en esta búsqueda, se priorizó la calidad de los programas de formación y su enfoque específico en la mediación intercultural por encima de otros cursos que pudieran estar relacionados con la interpretación o la traducción para inmigrantes.

Este proceso de selección riguroso me permitió identificar y evaluar las leyes, asociaciones y cursos de mediación intercultural más relevantes en cada comunidad autónoma. De esta manera, pude obtener una visión detallada de cómo se aborda la mediación intercultural en toda España y las diferencias regionales en cuanto a su implementación. Todas las leyes fueron extraídas del boletín oficial de cada comunidad autónoma. A continuación, en la Tabla 21 se detallan las leyes, asociaciones y cursos analizados en cada comunidad autónoma, así como los niveles en que se encuentran estos requisitos.

Tabla 21: Nivel de las leyes, asociaciones y formación de cada comunidad autónoma²²

Leyes	Asociaciones	Formación
-------	--------------	-----------

²² Todas las referencias en cuanto a leyes, asociaciones y formación se encuentran completas en Anexos.

	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
Andalucía	[1]	[2]		[3]			[4]	[5]	
		[6]		[7]			[8]		
				[9]					
Aragón		[10]	[11]	[12]			[13]	[14]	
		[15]		[16]			[17]		
				[18]					
Canarias		[19]		[20]	[21]		[22]		
		[23]		[24]			[25]		
		[26]					[27]		
Cantabria		[28]	[29]	[30]			[31]	[32]	
			[33]	[34]			[35]		
				[36]					
Castilla y León		[37]	[38]	[39]			[40]		
		[41]		[42]			[43]		
				[44]			[45]		
Castilla-La Mancha		[46]	[47]	[48]	[49]		[50]		
			[51]	[52]			[53]		
							[54]		
Cataluña			[55]	[56]				[57]	
			[58]	[59]				[60]	
			[61]	[62]				[63]	
Comunidad de Madrid	[64]	[65]		[66]			[67]		
	[68]			[69]			[70]		
				[71]			[72]		

Comunidad Foral de Navarra	[73]	[74]		[75]			[76]		
	[77]			[78]			[79]		
				[80]			[81]		
Comunidad Valenciana	[82]		[83]	[84]			[85]		
	[86]			[87]			[88]		
				[89]			[90]		
Extremadura		[91]	[92]	[93]			[94]		[95]
			[96]	[97]			[98]		
				[99]					
Galicia	[100]	[101]		[102]			[103]		
		[104]		[105]			[106]		
				[107]			[108]		
Islas baleares			[109]				[110]		[111]
			[112]				[113]		[114]
			[115]				[116]		[117]
La Rioja		[118]	[119]	[120]			[121]		[122]
			[123]	[124]					[125]
				[126]					
País Vasco		[127]		[128]	[129]		[130]		
		[131]		[132]			[133]		
		[134]					[135]		
Principado de Asturias		[136]	[137]	[138]				[139]	[140]
			[141]	[142]					[143]
				[144]					
Región de Murcia		[145]	[146]	[147]	[148]			[149]	
			[150]	[151]				[152]	

- [1] Condiciones mediador intercultural. Anuncio de 25 de febrero de 2021, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por el que se anuncia la convocatoria externa definitiva para la cobertura de dos puestos de Mediadora o Mediador Intercultural.
- [2] Instrucción de 21 de marzo de 2019, de la Dirección General de Infancia y Conciliación, para la aplicación de determinados aspectos de la Orden de 25 de febrero de 2019, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a programas para la atención, acogida e inserción social y laboral de menores extranjeros no acompañados en régimen de concurrencia no competitiva.
- [3] Asociación Extutelados.
- [4] Curso de formación en Interculturalidad y Migraciones.
- [5] Máster Universitario en Comunicación Internacional, Traducción e Interpretación.
- [6] Resolución de 18 de enero de 2023, de la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional y de Universidad, Investigación e Innovación en Huelva, de concesión de subvenciones a la línea 8, Asociaciones sin ánimo de lucro de o pro inmigrantes para el desarrollo de programas dirigidos a la Mediación Intercultural, ámbito provincial, para el curso escolar 2022/23.
- [7] Acoge Andalucía.
- [8] Máster en Mediación Intercultural en contextos de salud.
- [9] Asociación marroquí.
- [10] ORDEN CDS/467/2019, de 30 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de integración de personas de origen extranjero. Boletín oficial de Aragón (BOA), de 14 de mayo 2019).
- [11] DECRETO 12 /2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación.
- [12] Programa de Mediación Intercultural (más orientado a la educación) financiado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

- [13] Curso de Técnico Superior en Mediación Intercultural en el Ámbito Educativo en Zaragoza.
- [14] Experto Universitario en Mediación.
- [15] ORDEN CDS/267/2023, de 7 de marzo, por la que se convocan subvenciones a entidades sociales sin ánimo de lucro para la financiación de actuaciones a favor de la integración de las personas de origen extranjero residentes en Aragón para el año 2023 (Boletín oficial de Aragón 21 marzo 2023).
- [16] Asociación AMEDIAR.
- [17] Curso de mediación intercultural para la salud.
- [18] Fundación Ozanam.
- [19] Real Decreto 1142/2006, de 6 de octubre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a determinadas entidades para la atención humanitaria a personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad que llegan a la Comunidad Autónoma de Canarias, a la Comunidad Autónoma de Andalucía y a las Ciudades de Ceuta y Melilla.
- [20] Fundación ACAMEI.
- [21] Fundación ACAMECO.
- [22] Anuncio de 24 de febrero de 2010, relativo al depósito de documentación sobre la modificación del artículo 3º de los estatutos de la asociación empresarial denominada Asociación Canaria de Mediadores Interculturales, ACAMEI.
- [23] INTERMEDIA Servicio de Mediación, de Resolución de Conflictos y Atención Integral.
- [24] Mediación intercultural, participación ciudadana y promoción de la cultura gitana.
- [25] Máster Universitario en Traducción Profesional y Mediación Intercultural.
- [26] Ley 1/2023, de 1 de marzo, del Sistema Público de Cultura de Canarias (BOC 50, de 13.3.2023).
- [27] Formación en Mediación Intercultural.
- [28] Notificación de resolución de subvenciones convocadas al amparo de la Orden EPS/25/2022, de 26 de agosto, destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social con cargo a la asignación tributaria del 0,7 por ciento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- [29] Propuesta de Resolución provisional de subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro convocadas según Resolución de la Consejera de Empleo y Políticas

Sociales, de 3 de marzo de 2022, que sustituye a la propuesta de Resolución provisional publicada en Boletín Oficial de Cantabria número 149, de 3 de agosto de 2022.

- [30] Fundación Secretariado Gitano Santander.
- [31] Agente de mediación intercultural con MPDL Cantabria.
- [32] Máster en Mediación y Gestión de Conflictos.
- [33] Ley 4/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de Cantabria.
- [34] Fundación Cantabria Acoge.
- [35] Curso de Interpretación Médica y Mediación Intercultural.
- [36] Fundación MPDL Cantabria (Movimiento por la Paz).
- [37] Artículo 30 Ley 3/2013, de 28 de mayo, de integración de los inmigrantes en la sociedad de Castilla y León.
- [38] Decreto 50/2007, de 17 mayo por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley 1/2006, de 6 de junio, de mediación familiar de Castilla y León.
- [39] Centro de Mediación Intercultural para el Codesarrollo.
- [40] Máster universitario en Traducción y Mediación Intercultural.
- [41] ORDEN TRA/398/2021, de 6 de abril, por la que se resuelve la convocatoria de subvenciones para proyectos interculturales en materia de inmigración dirigidas a asociaciones de inmigrantes de Castilla y León para el año 2021.
- [42] Asociación médicos del mundo Castilla y León.
- [43] Curso de Mediador Intercultural Juvenil.
- [44] Fundación ACCEM Valladolid.
- [45] Curso Superior Universitario Mediación Escolar, Mediación Sanitaria y Mediación Intercultural (Edición 2022).
- [46] Orden 124/2018, de 25 de julio, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se establecen las bases reguladoras de las subvenciones destinadas a la realización de proyectos de interés general con cargo a la asignación tributaria del impuesto sobre la renta de las personas físicas en el ámbito de Castilla-La Mancha. [2018/8976]
- [47] Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha.
- [48] Servicio de mediación intercultural para pacientes extranjeros en el Hospital de Guadalajara con ONG Rescate.

- [49] Interpretación telefónica ámbito sanitario.
- [50] Máster en Inmigración e Interculturalidad.
- [51] Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar.
- [52] Fundación INTERMEDIACION Asociación para la Mediación Social Intercultural.
- [53] Curso de Mediación Sanitaria Intercultural.
- [54] Curso de especialización en Inmigración, identidades e interculturalidad. Mediación intercultural.
- [55] *LLEI 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.*
- [56] AMISI Asociación para la Mediación Intercultural y Social con Inmigrantes.
- [57] Máster en Mediación en Conflictos.
- [58] Ley 10/2010, de 7 de mayo, de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.
- [59] Servicio de mediación intercultural.
- [60] Máster Universitario en Traducción y estudios interculturales.
- [61] LLEI 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya.
- [62] Grupo ABD - Servicio de Traducción y Mediación Intercultural.
- [63] Máster Universitario en Traducción, Interpretación y Estudios Interculturales.
- [64] Resolución de 10 de junio de 2021, del Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid), referente a la convocatoria para proveer una plaza.
- [65] ORDEN 1468/2022, de 24 de junio, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general considerados de interés social, con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid, al 0,7 por 100 del rendimiento de los impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y de Sociedades y al Plan Corresponsables, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- [66] ONG Rescate Madrid.
- [67] Doble grado en Educación Y Mediación Intercultural - 800247, Universidad Complutense de Madrid.
- [68] Orden 681/2019, de 9 de mayo, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se desarrolla la distribución de competencias para la prestación de los

servicios de atención auxiliar y de mediación intercultural y traducción en los centros de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social.

- [69] Asociación La Rueca.
- [70] Taller de mediación intercultural.
- [71] Asociación ACCEM Madrid.
- [72] Máster en mediación intercultural e intervención ciudadana.
- [73] DECRETO FORAL 69/2008, 17 de junio por el que se aprueba la cartera de servicios sociales de ámbito general.
- [74] ORDEN FORAL 1E/2023, de 5 de enero, del consejero de Políticas Migratorias y Justicia, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones a entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para proyectos de acogida y acompañamiento a personas migrantes y refugiadas para el año 2023. Identificación BDNS: 660521.
- [75] Fundación Secretariado Gitano Navarra.
- [76] Formación para mediador intercultural.
- [77] DECRETO FORAL 266/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del departamento de políticas migratorias y justicia (artículo 13).
- [78] Servicio de Mediación Intercultural e Intervención Comunitaria.
- [79] Mediador Intercultural (653513).
- [80] Programa de Mediación Cultural y Lingüística Itinerante.
- [81] Formación en mediación intercultural y salud.
- [82] ORDEN 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana.
- [83] Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.
- [84] Asociación Mujeres Gitanas Romi Valencia.
- [85] Curso de mediación intercultural (Comunidad Valenciana).
- [86] Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana. Artículos 19 a 23.
- [87] Asociación MdN Mediación.
- [88] Curso de Mediación Intercultural y Salud.
- [89] Asociación Intercultural Candombe.
- [90] Curso de Mediación Intercultural.

- [91] RESOLUCIÓN de 28 de septiembre de 2022, de la Dirección General de Servicios Sociales, Infancia y Familias, por la que se da publicidad a la concesión de subvenciones a entidades privadas sin ánimo de lucro para la financiación de programas de inclusión social para colectivos en situación o riesgo de exclusión social para el ejercicio 2022.
- [92] Ley 4/2011, de 7 de marzo, de educación de Extremadura.
- [93] Fundación Secretariado Gitano Badajoz.
- [94] Curso Mediación Intercultural.
- [95] Curso en «El conflicto en Mediación: tipología y su resolución adecuada».
- [96] DECRETO 245/2000, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Arbitraje, Conciliación y Mediación Cooperativos.
- [97] Punto de Mediación Intercultural, Mérida.
- [98] Mediador/a social intercultural.
- [99] MIGRA-ADHEX.
- [100] RESOLUCIÓN do 23 de setembro de 2009, da Secretaría Xeral da Emigración, pola que se anuncia a licitación, polo procedemento aberto e tramitación ordinaria, para a contratación dun programa de mediación intercultural.
- [101] RESOLUCIÓN de 3 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Inclusión Social, por la que se procede a la publicación de la Resolución de 2 de diciembre de 2021 de concesión de subvenciones a corporaciones locales para programas de emergencia social e inclusión social de la población gitana, inmigrante y otras personas en riesgo de exclusión, susceptible de ser financiada con fondos REACT-UE en el marco del programa operativo FSE Galicia 2014-2020 (código de procedimiento BS623C).
- [102] Fundación SAMI (Servicio de Mediación Intercultural).
- [103] Curso online y gratuito en Mediación Intercultural y Fomento de la Interculturalidad, ASEM Galicia.
- [104] Resolución de 10 de febrero de 2022, del Ayuntamiento de Arteixo (A Coruña), referente a la convocatoria para proveer una plaza. (Mediador intercultural).
- [105] Fundación SenValos.
- [106] Máster Universitario en Migraciones Internacionales: Investigación, Políticas Migratorias y Mediación Intercultural.
- [107] Asociación Galicia Acolle (Red Acoge).

- [108] Técnico Profesional en Mediación Intercultural en el Ámbito Social.
- [109] Ley 13/2019, de 29 de marzo, por la que se modifica la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears.
- [110] Fundación Casal de ONGD.
- [111] Ciclo superior de Integración social, Academia Fleming.
- [112] Decreto 66/2008, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar.
- [113] Centros de información y orientación para personas inmigrantes (OFIM).
- [114] Ciclo superior de FP de Integración Social, Centre Privat de Formació Professional Específica ESMENT ESCOLA.
- [115] Ley 5/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2022.
- [116] Asociación Baleares sin Fronteras.
- [117] Ciclo superior de FP de Integración Social en el IES Ramon Llull.
- [118] Resolución de 27 de noviembre de 2017, de la Universidad Internacional de La Rioja, por la que se publica el plan de estudios de Máster en Educación Inclusiva e Intercultural.
- [119] Anteproyecto Ley de Mediación y otros Medios adecuados de Solución de Controversias.
- [120] Asociación Rioja Acoge.
- [121] La atención y el trabajo de la diversidad cultural en un mundo en cambio.
- [122] Máster Universitario en Prevención y Mediación de Conflictos en Entornos Educativos.
- [123] Orden EDC/35/2022, de 30 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones para ampliar y diversificar la oferta cultural en áreas no urbanas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiadas con los fondos Next Generation de la Unión Europea, y por la que se procede a su convocatoria.
- [124] Asociación de Promoción Gitana de La Rioja.
- [125] Máster Universitario en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento.
- [126] Espacios de encuentro en la sociedad multicultural, ATIM Rioja.
- [127] ORDEN de 2 de septiembre de 2008, del consejero de vivienda y asuntos sociales, por la que se convocan dos becas individuales de formación y dos becas

individuales de investigación en el área de inmigración e interculturalidad para el periodo 2008.

[128] Asociación Biltzen.

[129] Asociación Harresiak Apurtuz.

[130] Formación En Mediación Intercultural Para Integrador@S Sociales En Euskadi.

[131] Resolución 022/2023, de 3 de febrero, de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoaren titularra, en relación con el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la Asociación Guipuzcoana de Integradores Sociales y Animadores Socioculturales (AGISAS) contra los pliegos del contrato “Servicio de promoción de la convivencia intercultural en la comunidad escolar de los centros educativos de Andoain”, tramitado por el Ayuntamiento de Andoain.

[132] Asociación Bitartegune.

[133] Curso de formación continua en mediación familiar, civil y contextos confluyentes.

[134] ORDEN FORAL 86E/2022, de 18 de noviembre, del consejero de políticas migratorias y justicia, por la que se aprueba, mediante tramitación anticipada, la convocatoria de subvenciones a entidades locales para la financiación de la figura de técnica/o de convivencia intercultural y lucha contra el racismo y la xenofobia (tecir), para el año 2023. identificación bdns: 658871

[135] Experto Universitario en Mediación Familiar y Resolución de Conflictos (Homologado por el Gobierno Vasco).

[136] Resolución de 9 de septiembre de 2022, de la Consejería de Educación, por la que se autoriza el gasto y se aprueba la convocatoria pública a asociaciones, organizaciones no gubernamentales e instituciones privadas, sin ánimo de lucro, para la realización de actuaciones de compensación educativa durante el curso 2022/2023.

[137] Ley 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

[138] Fundación Secretariado Gitano Asturias.

[139] Curso Básico de Mediación Juvenil en Salud.

[140] Curso superior universitario en resolución de conflictos y mediación.

[141] Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar.

- [142] Conseyu de Moicedá de Xixón (CMX).
- [143] Máster Universitario en Intervención e Investigación Socioeducativa.
- [144] Asociación Asturias Acoge.
- [145] Orden de la consejera de familia e igualdad de oportunidades de concesión y pago de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general dirigidas a fines de interés social a desarrollar por entidades del tercer sector en la comunidad autónoma de la región de Murcia, con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del impuesto sobre la renta de las personas físicas.
- [146] Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- [147] Asociación Murcia Acoge.
- [148] Asociación Columbares.
- [149] Curso de Mediación Intercultural y Salud.
- [150] Borrador anteproyecto de Ley de Mediación Familiar (Documentación Complementaria de Proceso).
- [151] ONG AIM (asociación de mediadoras interculturales de la región de Murcia).
- [152] Curso de Mediación Intercultural (1ª edición: Región de Murcia).
- [153] Curso de especialización en Mediación Social Comunitaria: vecinal e intercultural.

Por último, en cuanto al análisis, he incluido varias tablas a continuación que resumen la posición en la que se encuentra cada comunidad autónoma con respecto a los requisitos anteriores junto con el valor final. Para justificar estos valores, he decidido asignar puntos a los niveles alto, medio y bajo con la Tabla 22 y la Tabla 23, quedando como sigue.

Tabla 22: Nivel de puntos

Nivel alto (verde)	Nivel medio (amarillo)	Nivel bajo (rojo)
3 puntos	2 puntos	1 punto

Por lo tanto, el sistema de puntos sería el siguiente:

Tabla 23: Sistema de puntos para las leyes, asociaciones y formación

Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo
------------	-------------	------------

Leyes	7 puntos o más	5 – 6 puntos	3 – 4 puntos
Asociaciones	7 puntos o más	5 – 6 puntos	3 – 4 puntos
Formación	7 puntos o más	5 – 6 puntos	3 – 4 puntos

Una vez que se han explicado los criterios y el sistema de puntos y niveles utilizados para evaluar el desempeño de cada comunidad autónoma, se pueden presentar los resultados obtenidos de forma más detallada con la Tabla 24. En este contexto, los resultados desglosados de cada comunidad autónoma ofrecen una visión más precisa y detallada de su desempeño, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades de cada una en relación con los objetivos fijados. Asimismo, estos datos pueden ser de gran utilidad para orientar las políticas y estrategias futuras en materia de gestión pública y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Tabla 24: Resultado: total de puntos de leyes, asociaciones y formación de cada comunidad autónoma

Comunidades Autónomas	Leyes	Asociaciones	Formación
Andalucía	7	9	8
Aragón	5	9	8
Canarias	6	8	9
Cantabria	4	9	8
Castilla y León	5	9	9
Castilla-La Mancha	4	8	9
Cataluña	3	9	6
Comunidad de Madrid	8	9	9
Comunidad Foral de Navarra	8	9	9
Comunidad Valenciana	7	9	9
Extremadura	4	9	7
Galicia	7	9	9

Islas Baleares	3	3	3
La Rioja	4	9	5
País Vasco	6	8	9
Principado de Asturias	4	9	4
Región de Murcia	4	8	9

Por último, para resumir todo esto, he creado un mapa de España (véase la **Ilustración I**) con todas las comunidades autónomas, cada una de ellas está representada por un color: verde (nivel alto), naranja (nivel medio) o rojo (nivel bajo). Estos colores muestran el resultado general de la situación en la que se encuentra dicha comunidad autónoma con respecto a la mediación intercultural. Todo esto teniendo en cuenta las leyes, asociaciones y formación de cada comunidad autónoma, es decir, la suma de puntos total. Para ello, el sistema que he seguido aquí para valorar en qué nivel se encuentra cada comunidad autónoma es parecido al anterior, ya que he seguido el sistema de puntos mencionado anteriormente en la Tabla 22 y la Tabla 23, por lo que el resultado final se puede ver en la Tabla 25 y la Tabla 26.

Tabla 25: Resultado final del sistema de puntos

Nivel alto (verde)	Nivel medio (naranja)	Nivel bajo (rojo)
24 – 27 puntos	23 – 21 puntos	9 - 20 puntos

Tabla 26: Resultado: total de puntos finales de cada comunidad autónoma (ordenados de mayor a menor)

Comunidades Autónomas	Puntos
Comunidad de Madrid	26
Comunidad Foral de Navarra	26
Comunidad Valenciana	25
Galicia	25

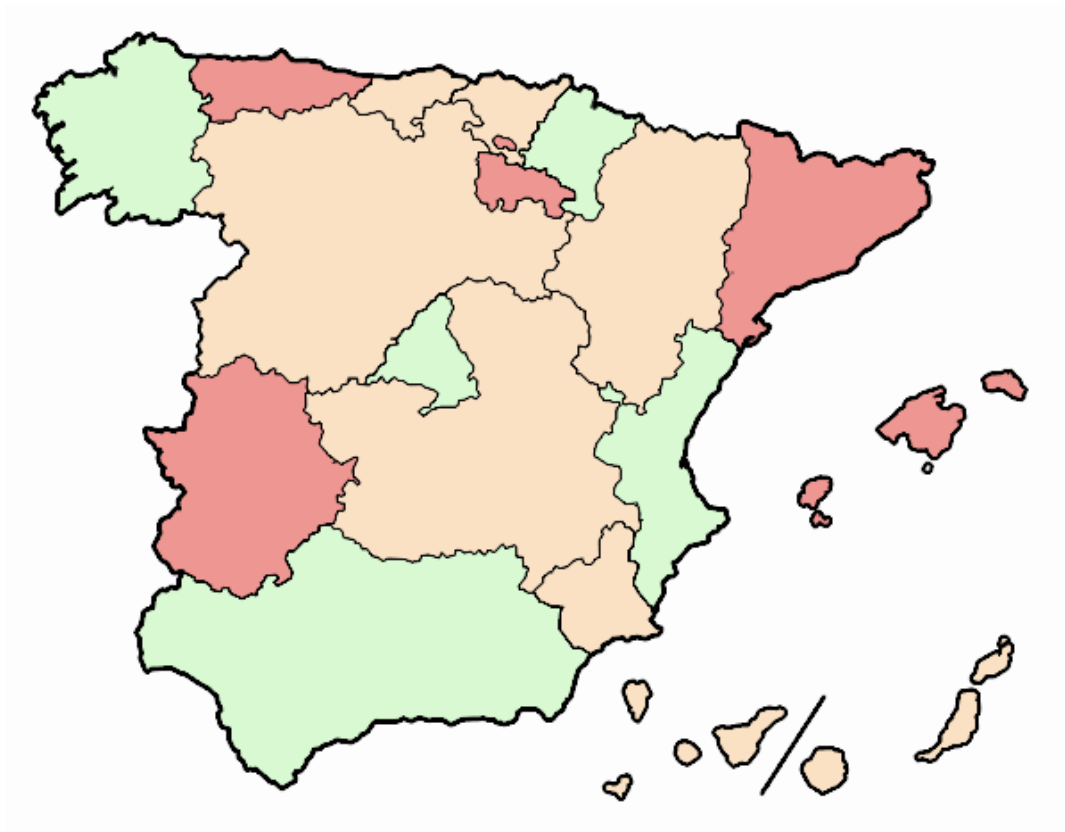
Andalucía	24
Canarias	23
Castilla y León	23
País Vasco	23
Aragón	22
Cantabria	21
Castilla-La Mancha	21
Región de Murcia	21
Extremadura	20
Cataluña	18
La Rioja	18
Principado de Asturias	17
Islas Baleares	8

Como resumen²³, la Tabla 20 explica las razones por las que una ley, asociación o formación se encuentra en el nivel alto, en el nivel medio o en el nivel bajo. De esta forma, la Tabla 22, la Tabla 23 y la Tabla 25 explican el sistema de puntos seguido para cada ley, asociación o formación en cada comunidad autónoma. Así pues, la Tabla 21, la Tabla 24 y la Tabla 26 recogen de forma íntegra los resultados de este análisis. La Tabla 21 recopila toda la información en cuanto los nombres completos de las leyes, de las asociaciones y de los cursos, másteres, etc. de formación en mediación intercultural o como mediador intercultural. La Tabla 25 recoge el resultado final de las leyes, las asociaciones y de la formación de cada comunidad autónoma, mientras que la Tabla 26 recoge el total de puntos que recibe cada comunidad autónoma y por lo tanto en qué posición se sitúa. Por lo tanto, a continuación, para presentar un resultado más gráfico y

²³ Para una visión de la Tabla 21 y la Tabla 26 combinadas, ver Anexos.

sencillo, la Ilustración 1 muestra el mapa de España con todas las comunidades autónomas, y, cada una de ellas está coloreada con el resultado final de mi análisis²⁴.

Ilustración 1: Mapa de España: situación de la mediación intercultural en cada CCAA



Para tener una comprensión más completa y detallada de la situación legal de cada comunidad autónoma, es fundamental contar con una visión general que permita identificar las similitudes y diferencias en cuanto a las regiones entre sí. De esta manera, se puede tener una visión más clara y precisa de cómo se están aplicando las leyes y regulaciones en cada territorio autonómico.

En cuanto a la conclusión, las comunidades autónomas de nivel alto son Andalucía, la Comunidad de Madrid, la Comunidad Foral de Navarra, la Comunidad Valenciana y Galicia. Estas regiones cuentan con leyes específicas de la mediación intercultural y

²⁴ Para más información volver a ver el sistema de puntos de cada apartado así como los criterios de cada nivel para cada apartado (Tabla 20, la Tabla 21, la Tabla 22, la Tabla 23, la Tabla 24, la Tabla 25 y la Tabla 26).

apoyan a asociaciones y entidades que ofrecen estos servicios. Además, ofrecen formación de alta calidad y enfoque específico en mediación intercultural a través de cursos y programas de estudios.

Las comunidades autónomas de nivel medio en la mediación intercultural son Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, País Vasco y la Región de Murcia. Estas regiones cuentan con leyes que apoyan la difusión de la figura del mediador/a intercultural. Además, existen algunas iniciativas de apoyo a la mediación intercultural, como subvenciones a organizaciones sin ánimo de lucro o la inclusión de la mediación intercultural en planes de estudios relacionados con la educación social o el trabajo social, así como con algunas asociaciones y formación específica en este ámbito. Aunque aún queda mucho por hacer en materia de mediación intercultural, estas Comunidades Autónomas han dado pasos importantes para garantizar la integración de la población inmigrante y la convivencia intercultural.

Finalmente, las comunidades autónomas de nivel bajo en mediación intercultural son Cataluña, Extremadura, las Islas Baleares, La Rioja y el Principado de Asturias. En estas regiones se observa una menor presencia y calidad de leyes, asociaciones y formación específicas en mediación intercultural, lo que puede dificultar el desarrollo de esta práctica en estas zonas. Además, la formación específica en mediación intercultural es limitada y no se incluye en los planes de estudios de manera regular. Por lo tanto, a pesar de las diferencias entre las distintas comunidades, queda claro que existe una necesidad de seguir avanzando en la profesionalización y regulación de la figura del mediador intercultural en toda España.

4.6. Análisis del cuestionario respondido por las asociaciones y entidades de la Comunidad de Madrid

Con el objetivo de obtener una visión más completa sobre la situación actual de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, se ha llevado a cabo un cuestionario dirigido a organizaciones, ONG y ayuntamientos que ofrecen servicios de mediación intercultural a personas inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y protección internacional, entre otros. En total, ocho participantes han respondido al cuestionario, proporcionando información relevante sobre sus prácticas y necesidades en cuanto a la mediación intercultural. La selección de los participantes del cuestionario ha sido una tarea cuidadosa, puesto que, con el fin de obtener respuestas representativas del panorama

de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, he seleccionado aquellas organizaciones e instituciones que prestan el servicio en la comunidad, aunque, hay algunas de ellas que también lo prestan en otras comunidades autónomas, aun así, se les ha pedido que respondan solo en lo que concierne a la Comunidad de Madrid.

A través de este cuestionario realizado a organizaciones, ONG y ayuntamientos que proporcionan servicios de mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, se ha obtenido más información sobre el estado actual de la mediación intercultural en la región. Los resultados del cuestionario han permitido analizar los desafíos y necesidades que enfrentan las organizaciones y los profesionales que se dedican a este campo, así como la recogida de datos sobre el número de mediadores interculturales con los que cuentan, las lenguas que hablan y la presencia o ausencia del español entre sus pares de lenguas. Además, el cuestionario ha proporcionado información relevante sobre las guías, normas y reglamentos que siguen estas organizaciones, los requisitos que se exigen a los voluntarios y mediadores interculturales contratados, las funciones que cumplen cada uno de ellos y cómo puede la gente acceder a estos servicios. Además, muchas de las respuestas que se incluían en el cuestionario están basadas en los requisitos que exigen las empresas en las ofertas de trabajo para mediador intercultural.

La encuesta que se llevó a cabo estaba formada por un total de 21 preguntas, entre las cuales 8 preguntas eran de respuesta múltiple, 2 preguntas eran de escritura libre y el resto consistían en opciones de una única respuesta. Aun así, en la mayoría de las preguntas el encuestado tenía una opción para dar su propia respuesta. Para distinguir estos resultados, delante de la respuesta se han incluido las siglas RP (respuesta propia). De igual manera, el objetivo de incluir preguntas de diferentes tipos fue el de obtener una amplia variedad de respuestas y opiniones de los participantes. Además, el hecho de que se hayan incluido preguntas de escritura libre ha permitido que los participantes pudiesen exponer sus ideas de forma más detallada y personalizada, lo que ha contribuido a enriquecer el análisis de los resultados obtenidos. Las preguntas fueron las siguientes:

0. ¿A qué tipo de institución representa?
1. ¿Cuántos mediadores interculturales hay en la organización / ONG / ayuntamiento?
2. ¿Para qué lenguas hay mediadores interculturales con el español como lengua meta?
 - 2.b. ¿Cuántos median con el español como lengua materna?
 2. c. ¿Cuántos tienen el español entre sus lenguas de mediación?

2. d. De los que utilizan el español entre sus pares de lenguas, ¿cuántos lo usan como lengua meta?
2. e. Los mediadores interculturales que no tienen el español entre sus pares de lenguas, (en caso de existir) ¿qué lenguas trabajan?
3. a. ¿Los mediadores interculturales siguen alguna guía específica de la institución, norma, reglamento etc.? En caso de que la respuesta sea «sí», ¿puede proporcionar más datos e información (links)?
3. b. Si la respuesta anterior es «sí», ¿los mediadores interculturales se basan en alguna ley existente en España? ¿Cuál?
4. ¿Admite la asociación/ONG/ayuntamiento la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales?
5. ¿Prefiere colaborar con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o contratar mediadores interculturales?
6. En la organización/ONG/ayuntamiento, ¿hay más voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o más mediadores interculturales contratados?
7. a. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».
7. b. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos generales que ha llegado a pedir (no necesariamente todos a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».
7. c. ¿Qué funciones deben realizar los mediadores interculturales contratados? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».
8. a. Si colabora con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación), ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».
8. b. ¿Y en cuanto a requisitos generales que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

8. c. ¿Qué funciones deben cumplir los voluntarios? Marque todas las que apliquen.

Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

9. ¿Cómo puede la gente acceder al servicio de mediación intercultural?

10. a. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en primer lugar?

10. b. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en segundo lugar?

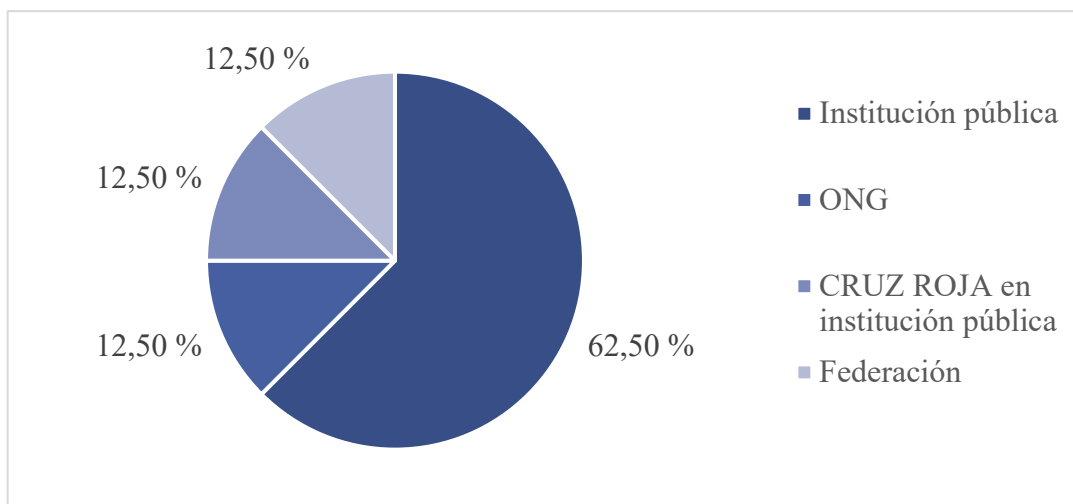
Finalmente, la encuesta fue respondida por 8 instituciones de las 40 consultadas. A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

0. ¿A qué tipo de institución representa?²⁵

Con relación al tipo de institución que representaban los participantes del cuestionario, se encontró que el 62,5 % pertenecían a una institución pública, mientras que el 12,5 % trabajaba en una organización no gubernamental (ONG). Otro 12,5 % pertenecía a una federación y el último 12,5 % restante trabajaba en una ONG que se encuentra en una institución pública. Esta información indica que la mayoría de los encuestados trabajan en instituciones públicas, lo que sugiere la importancia que el Estado le está dando a la mediación intercultural. Por otro lado, aunque una minoría trabaja en organizaciones no gubernamentales, estas también tienen un papel relevante en este ámbito. En el Gráfico 1 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 1: Respuesta a la pregunta 0: ¿A qué institución representa?

²⁵ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.



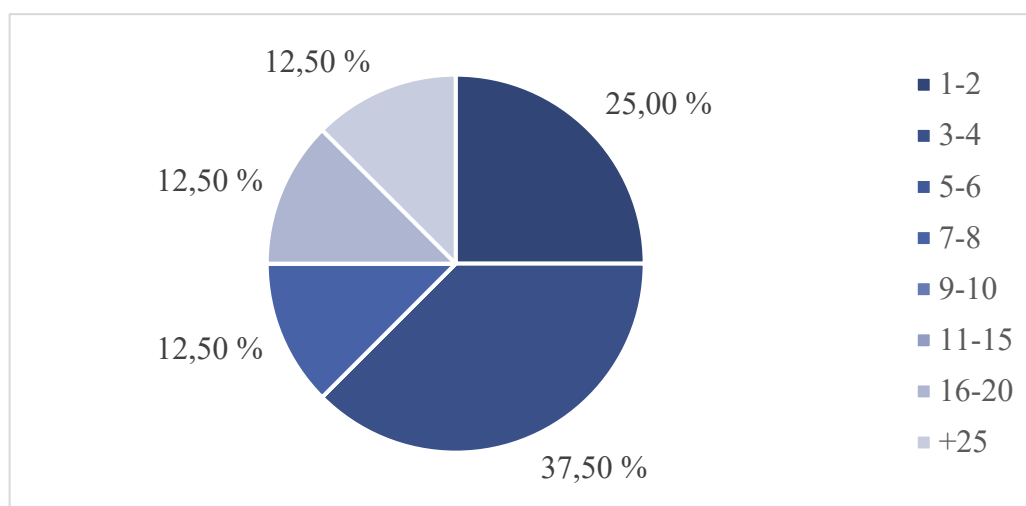
1. ¿Cuántos mediadores interculturales hay en la organización / ONG / ayuntamiento?²⁶

El objetivo de esta pregunta es conocer la cantidad de mediadores interculturales que trabajan en la organización / ONG / ayuntamiento en cuestión, con el fin de tener una idea clara de la capacidad de la organización para brindar servicios de mediación intercultural. En cuanto a los resultados, el 37,5 % de las organizaciones contaban con entre 3 y 4 mediadores, mientras que el 25 % disponían de entre 1 y 2 mediadores. Además, un 12,5 % contaban con entre 5 y 6 mediadores, otro 12,5 % tenía entre 7 y 8 mediadores y, por último, el 12,5 % restante tenía más de 25 mediadores en su equipo de trabajo. Estos datos son útiles para tener una idea del tamaño de los equipos de mediación intercultural y cómo se distribuyen en las organizaciones encuestadas. La mediación intercultural es un aspecto clave en la atención y ayuda a personas inmigrantes, refugiadas o solicitantes de asilo. Por ello, resulta preocupante que un 25 % de las organizaciones encuestadas solo cuenten con entre 1 y 2 mediadores interculturales, ya que esto puede limitar la capacidad de atención y respuesta a las necesidades de estas personas, puesto que los mediadores son los encargados de facilitar la comunicación y el entendimiento entre culturas y lenguas diferentes. Asimismo, es importante destacar que solo un 12,5 % de las organizaciones cuentan con más de 25 mediadores interculturales en su equipo. Esto puede indicar que existe una falta de recursos y apoyo a la mediación intercultural en la

²⁶ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

región, lo que puede afectar negativamente a las personas que necesitan de estos servicios. En el Gráfico 2 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 2: Respuesta a la pregunta 1: ¿Cuántos mediadores interculturales hay en la organización / ONG / ayuntamiento?



2. ¿Para qué lenguas hay mediadores interculturales con el español como lengua meta?²⁷

El objetivo de esta pregunta es averiguar qué otras lenguas además del español son necesarias para tener mediadores interculturales efectivos en situaciones donde se requiere la comunicación entre personas de diferentes culturas. La respuesta a esta pregunta podría ayudar a identificar las lenguas que son más importantes para la mediación intercultural en un contexto específico y, por lo tanto, podrían requerir más atención en la formación de mediadores interculturales.

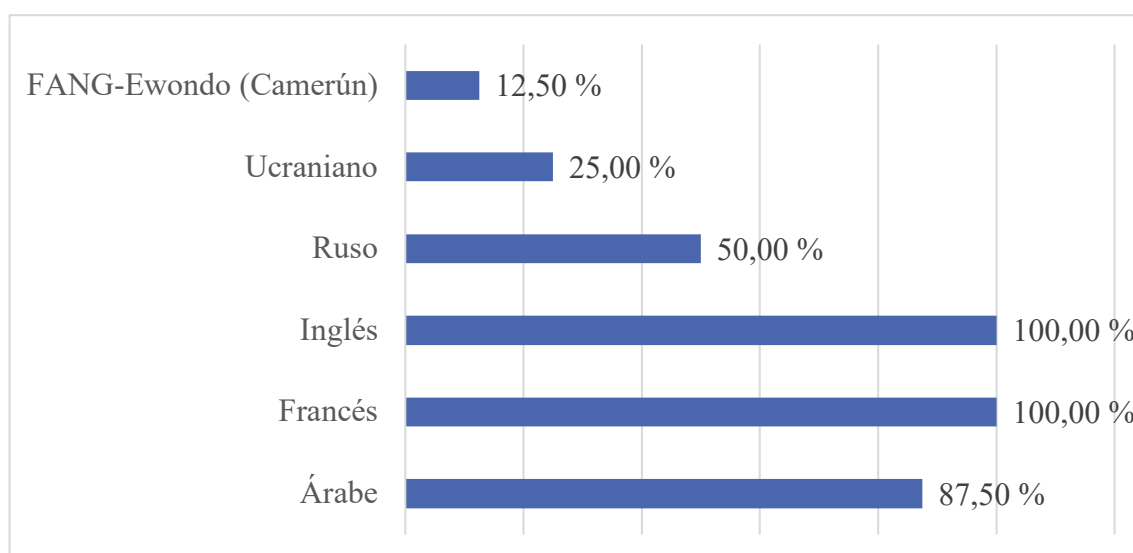
En cuanto a los resultados, el árabe se encuentra presente en el 87,5 % de las organizaciones de los encuestados, mientras que el ruso se encuentra en el 50 %, así como el ucraniano solo un 25 % y el FANG-Ewondo (Camerún) un 12,5 %. Sin embargo, se encontró que todas las organizaciones que habían votado tenían mediadores interculturales con las combinaciones de inglés-español y francés-español. Por otro lado, es interesante que solo el 25 % de las asociaciones tengan mediadores interculturales que

²⁷ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

dominen el ucraniano. De la larga lista de idiomas que se mostró a los encuestados, con un total de 47 lenguas, solo seleccionaron 6, aunque el FANG-Ewondo (Camerún) no se encontraba en esta lista.

Además, como se ha visto anteriormente en el apartado 2.3.2, sobre los índices de población inmigrante en la Comunidad de Madrid, en 2022 la Comunidad estaba formada por un 14,02 % de habitantes extranjeros, lo que suponía un total de 945 933 personas inmigrantes. Dado que casi un millón de individuos son de origen extranjero, esta selección de lenguas es muy escasa, además teniendo en cuenta que la Comunidad de Madrid es la comunidad de España con mayor porcentaje de inmigrantes (INE, 2022). Además, como se ha mencionada anteriormente en el apartado 2.3.2, Rumanía, Marruecos, Colombia, China, Venezuela, Perú e Italia conforman el mayor porcentaje de extranjeros de la Comunidad de Madrid. Sin embargo, ni el rumano, ni el chino, ni el italiano son mencionados por las organizaciones. Es decir, a pesar de la diversidad lingüística que existe en la región, las organizaciones con mediadores interculturales se limitan a un número reducido de lenguas, lo que puede ser insuficiente para atender las necesidades de todos los colectivos inmigrantes. En el Gráfico 3 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 3: Respuesta a la pregunta 2: ¿Para qué lenguas hay mediadores interculturales con el español como lengua meta?



2.b. ¿Cuántos median con el español como lengua materna?²⁸

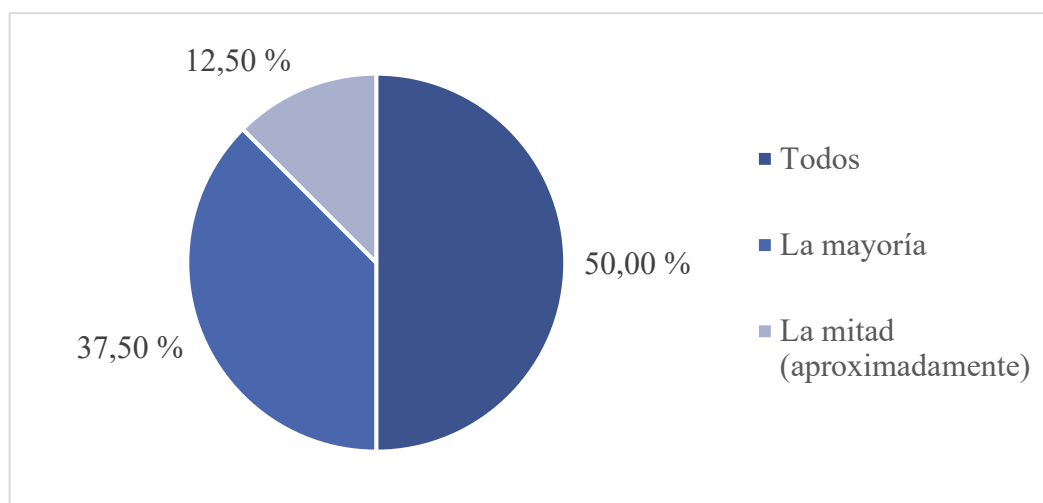
El objetivo de la pregunta es obtener información sobre el número de personas que tienen el español como lengua materna y que, por lo tanto, podrían ejercer como mediadores interculturales en situaciones donde el español es el idioma predominante, como ocurre en la Comunidad de Madrid.

En cuanto a los resultados, el 50 % indicó que todos los mediadores interculturales contaban con el español como lengua materna, mientras que un 37,5 % respondió que la mayoría sí lo hablaba. Solamente un 12,5 % de los encuestados indicó que aproximadamente la mitad de los mediadores interculturales con los que contaban tenían el español como lengua materna.

Según los resultados de la encuesta, parece que la mayoría de las organizaciones, ONG y ayuntamientos encuestados cuentan con mediadores interculturales que tienen el español como lengua materna o que, al menos, la mayoría de ellos lo hablan. Esto es una buena noticia ya que el español es el idioma predominante en la Comunidad de Madrid y, por lo tanto, es fundamental contar con mediadores interculturales que dominen el idioma para que puedan ayudar eficazmente a las personas inmigrantes, refugiadas o solicitantes de asilo. Es interesante notar que un 12,5 % de los encuestados indicó que solamente la mitad de los mediadores interculturales con los que contaban tenían el español como lengua materna. Si bien esto puede representar un desafío en términos de comunicación con algunos clientes, es importante recordar que los mediadores interculturales pueden tener otras habilidades importantes, como el conocimiento de idiomas minoritarios o habilidades culturales específicas, que los hacen valiosos en su trabajo. En resumen, los resultados de la encuesta indican que hay una variedad de habilidades lingüísticas y culturales entre los mediadores interculturales en la Comunidad de Madrid, lo que sugiere que las organizaciones, ONG y ayuntamientos están haciendo un esfuerzo por proporcionar servicios de mediación intercultural efectivos y adecuados a las necesidades de la población migrante. En el Gráfico 4 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 4: Respuesta a la pregunta 2.b.: ¿Cuántos median con el español como lengua materna?

²⁸ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.



2. c. ¿Cuántos tienen el español entre sus lenguas de mediación?²⁹

El objetivo de esta pregunta es determinar cuántos mediadores interculturales tienen el español como uno de los idiomas en los que pueden ofrecer servicios de mediación. Ya que, aunque parezca una pregunta sin mucho sentido teniendo en cuenta que en la Comunidad de Madrid el idioma hablado por las administraciones públicas y privadas es el español.

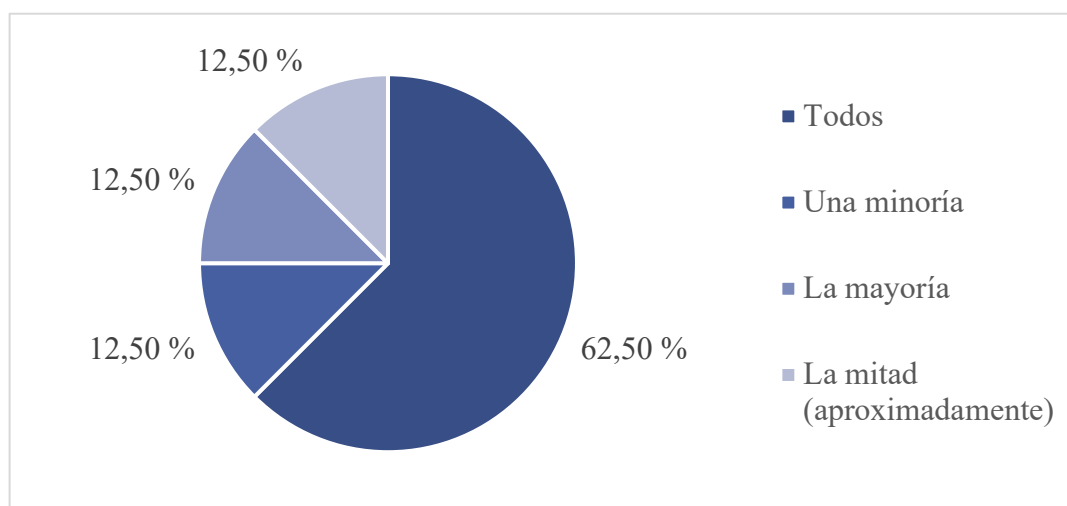
En cuanto a los resultados, del total, un 62,5 % respondió que todos los mediadores interculturales que trabajan en su organización hablan español, mientras que un 12,5 % respondió que la mayoría de ellos lo habla. Por otro lado, otro 12,5 % de las respuestas indicaron que aproximadamente la mitad de los mediadores interculturales hablan español, y el último 12,5 % respondió que solo una minoría de los mediadores interculturales en su organización lo habla.

En base a las respuestas obtenidas en la encuesta, se puede afirmar que la mayoría de las organizaciones, ONG y ayuntamientos encuestados cuentan con mediadores interculturales que hablan español. Esto es un aspecto muy importante, ya que el español es el idioma oficial de España y la mayoría de la población inmigrante y refugiada que llega al país no habla español con fluidez. Es positivo que la mayoría de los mediadores interculturales hablen español, ya que esto facilita la comunicación entre las personas inmigrantes y refugiadas y los servicios públicos y organizaciones que ofrecen servicios de mediación intercultural. Sin embargo, es importante seguir trabajando para garantizar que todos los mediadores interculturales cuenten con habilidades lingüísticas y culturales

²⁹ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

adecuadas para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. Además, las respuestas también indican que algunas organizaciones tienen una minoría de mediadores interculturales que hablan español, lo que podría dificultar la comunicación y la eficacia de los servicios de mediación intercultural en estas organizaciones, pues en Madrid la única lengua oficial es el castellano. En estos casos, sería necesario implementar estrategias para garantizar que estas personas reciban una atención adecuada y puedan comunicarse de manera efectiva con los servicios públicos y organizaciones. Además, sería interesante conocer de qué maneras trabajan los mediadores interculturales que no tienen el español entre sus lenguas de mediación. En el Gráfico 5 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 5: Respuesta a la pregunta 2. c.: ¿Cuántos tienen el español entre sus lenguas de mediación?



2. d. De los que utilizan el español entre sus pares de lenguas, ¿cuántos lo usan como lengua meta?³⁰

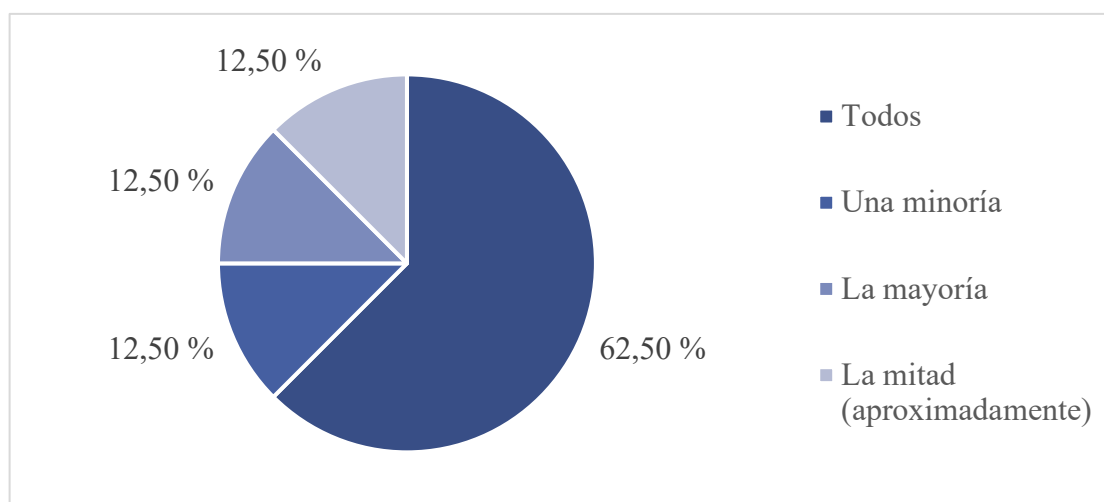
El objetivo de esta pregunta es determinar cuántas personas utilizan el español como lengua meta, es decir, como lengua secundaria de comunicación, en comparación con aquellas que lo utilizan como lengua materna.

³⁰ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

En cuanto a los resultados, el 62,5 % indicó que todos los mediadores lo usan como lengua meta, mientras que el 12,5 % señaló que la mayoría lo utiliza como tal. Asimismo, otro 12,5 % indicó que aproximadamente la mitad de los mediadores interculturales utilizan el español como lengua meta, mientras que el último 12,5 % respondió que solo una minoría lo usa como tal.

En base a las respuestas obtenidas en el cuestionario, se puede observar que el español es una lengua ampliamente utilizada como lengua meta entre los mediadores interculturales de la Comunidad de Madrid. Es positivo saber que la mayoría de los mediadores interculturales utilizan el español como lengua meta, ya que esto facilita la comunicación y el entendimiento entre los distintos actores sociales en una sociedad cada vez más multicultural y diversa. En el Gráfico 6 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 6: Respuesta a la pregunta 2. d.: De los que utilizan el español entre sus pares de lenguas, ¿cuántos lo usan como lengua meta?



2. e. Los mediadores interculturales que no tienen el español entre sus pares de lenguas, (en caso de existir) ¿qué lenguas trabajan?³¹

El objetivo de esta pregunta es conocer qué otros idiomas hablan los mediadores interculturales que no tienen el español como uno de sus idiomas de trabajo, en caso de que existan. Esto puede ser útil para entender las capacidades y habilidades lingüísticas de los mediadores en situaciones interculturales en las que el español no es suficiente para

³¹ A esta pregunta respondió el 12,5 % de los encuestados.

la comunicación efectiva con personas de diferentes orígenes culturales y lingüísticos. En cuanto a los resultados, el francés fue la única respuesta, lo que significa que hay en algunas organizaciones hay mediadores interculturales que solo se comunican en francés, y que su servicio lo prestan en esta lengua.

3. a. ¿Los mediadores interculturales siguen alguna guía específica de la institución, norma, reglamento etc.? En caso de que la respuesta sea «sí», ¿puede proporcionar más datos e información (links)?³²

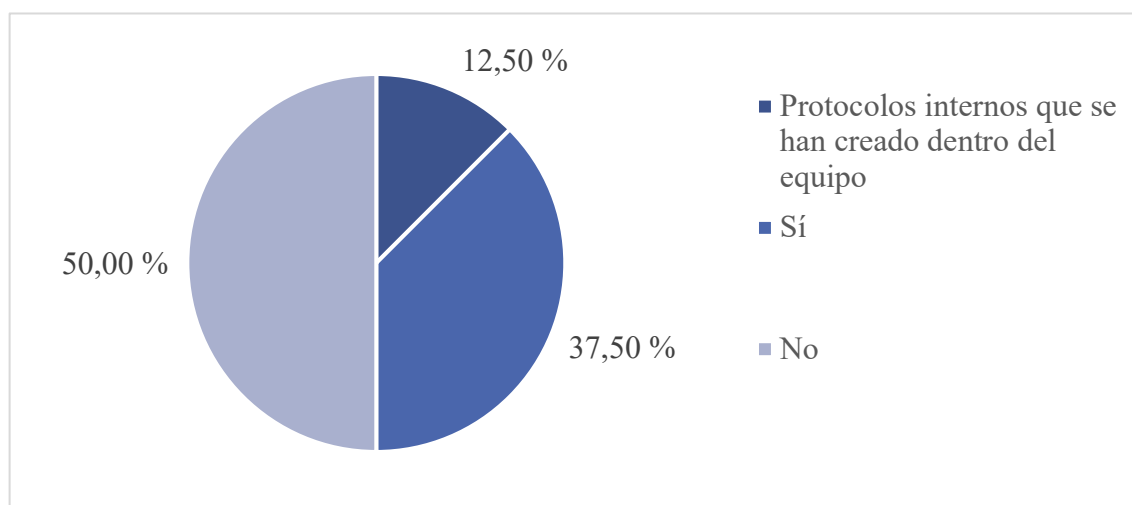
El objetivo de esta pregunta es conocer si los mediadores interculturales siguen alguna pauta específica proporcionada por la institución, norma o reglamento que rige su trabajo. De esta manera, se busca tener una idea más clara sobre las políticas y directrices que se establecen en relación con el trabajo de los mediadores interculturales y cómo se aplican en la práctica.

En cuanto a los resultados, el 50 % de los encuestados respondieron que los mediadores interculturales no siguen ninguna guía específica de la institución, norma o reglamento. En cambio, el 37,5 % de las respuestas afirmaron que sí se sigue alguna guía específica. Además, un 12,5 % de los encuestados indicaron que los mediadores interculturales siguen protocolos internos que se han creado dentro del equipo. Si bien no se proporcionaron enlaces, los resultados sugieren que existe una variedad en la forma en que las organizaciones, ONG y ayuntamientos abordan la mediación intercultural, y algunos tienen guías o protocolos específicos que los mediadores deben seguir.

Según los resultados de la encuesta, parece haber una falta de uniformidad en la forma en que se aborda la mediación intercultural en la comunidad de Madrid. Aunque la mitad de los encuestados afirmaron que los mediadores no siguen ninguna guía específica de la institución, norma o reglamento, el 37,5 % indicó que sí se sigue alguna guía y un 12,5 % mencionó que se siguen protocolos internos. Es importante destacar que la mediación intercultural es una tarea delicada que requiere habilidades y conocimientos específicos para lidiar con situaciones y conflictos que surgen de la diversidad cultural. En este sentido, contar con guías específicas puede ser una herramienta útil para los mediadores, ya que les proporcionan unas pautas y normas que deben seguir. De esta forma se garantiza que un servicio de calidad. En el Gráfico 7 se muestra la respuesta representada:

³² A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

Gráfico 7: Respuesta a la pregunta 3. a.: ¿Los mediadores interculturales siguen alguna guía específica de la institución, norma, reglamento etc.?



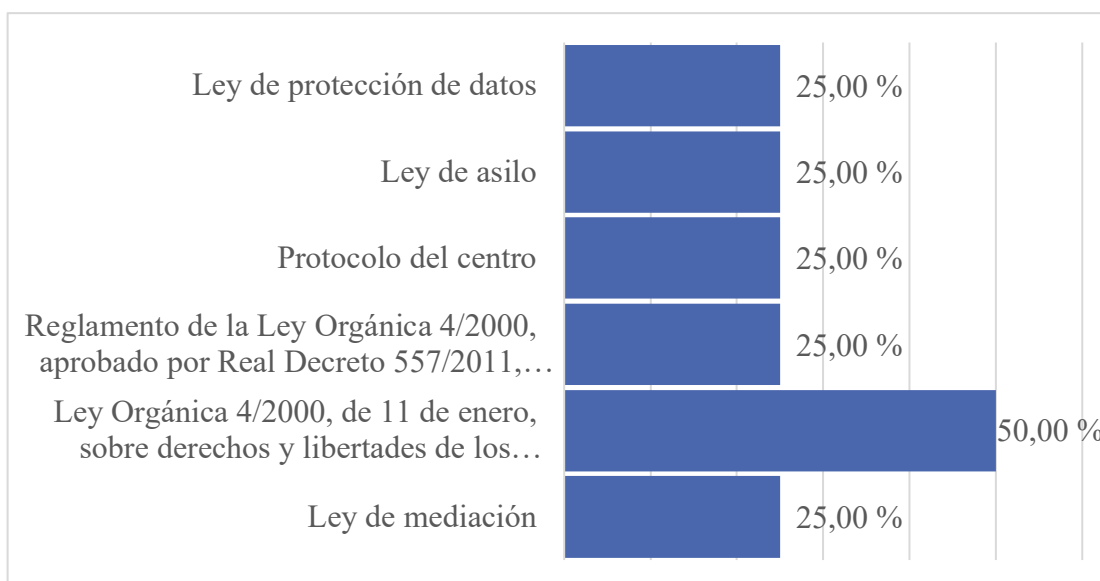
3. b. Si la respuesta anterior es «sí», ¿los mediadores interculturales se basan en alguna ley existente en España? ¿Cuál?³³

El objetivo de esta pregunta es comprobar qué base legal siguen los mediadores interculturales en España. Esto permite comprender mejor el marco legal en el que operan estos profesionales y su relación con el sistema de justicia y las instituciones públicas.

En cuanto a los resultados, un 25 % mencionó la ley de mediación, un 50 % la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, otro 25 % el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, aprobado por Real Decreto 557/2011, de 20 de abril (artículos del 62 al 66 y del 123 al 130), modificado a su vez por el RD 629/2022 de 26 de julio, y otro 25 % el protocolo del centro, la Ley de Asilo y la Ley de Protección de Datos. Sin embargo, no se aportó más información sobre el protocolo del centro. En el Gráfico 8 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 8: Resultado a la respuesta 3. b.: Si la respuesta anterior es «sí», ¿los mediadores interculturales se basan en alguna ley existente en España? ¿Cuál?

³³ A esta pregunta respondió el 50 % de los encuestados.



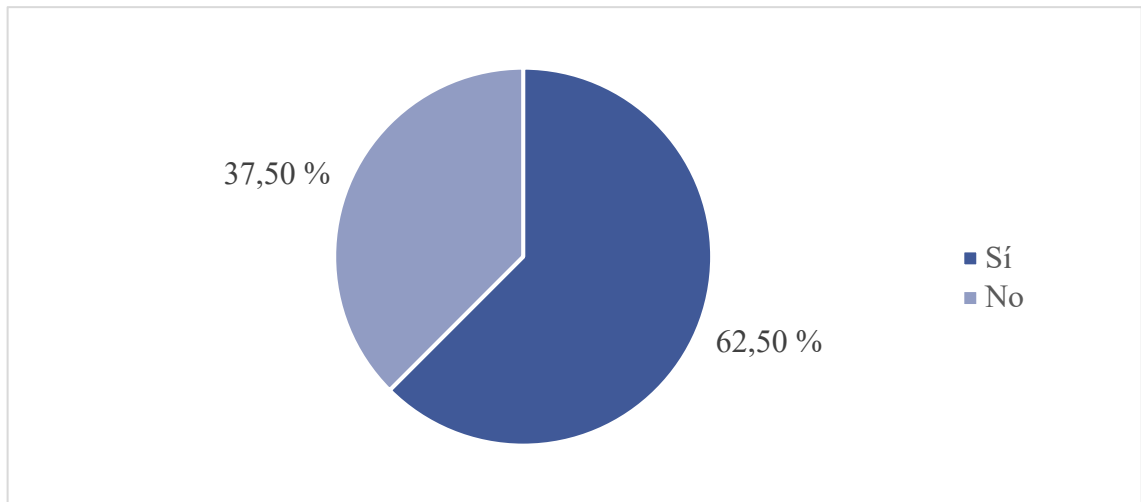
4. ¿Admite la asociación/ONG/ayuntamiento la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales?³⁴

El objetivo de esta pregunta es averiguar si la organización está abierta a la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales y si valoran su aporte en la promoción de la diversidad cultural y en la mejora de la comunicación entre personas de diferentes culturas y lenguas. También es útil para conocer si la organización tiene algún programa de voluntariado o si está interesada en establecer uno en el futuro.

En el Gráfico 9 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 9: Respuesta a la pregunta 4: ¿Admite la asociación/ONG/ayuntamiento la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales?

³⁴ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.



El 62,5 % de los encuestados respondieron afirmativamente, mientras que el 37,5 % restante respondió que no. La respuesta a esta pregunta muestra una división entre las organizaciones encuestadas en cuanto a si aceptan o no la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales. Si bien es comprensible que algunas organizaciones prefieran contratar a profesionales en lugar de confiar en voluntarios para llevar a cabo esta tarea, es importante tener en cuenta que los voluntarios pueden aportar una valiosa perspectiva y experiencia, especialmente si tienen experiencia previa en la mediación intercultural o en el trabajo con comunidades inmigrantes y refugiadas. Es posible que las organizaciones que no aceptan la colaboración de voluntarios lo hagan por motivos de responsabilidad o por preocupaciones sobre la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. Sin embargo, es importante recordar que, con la formación y el apoyo adecuados, los voluntarios pueden ser una excelente opción para ayudar a las comunidades con necesidad de este servicio.

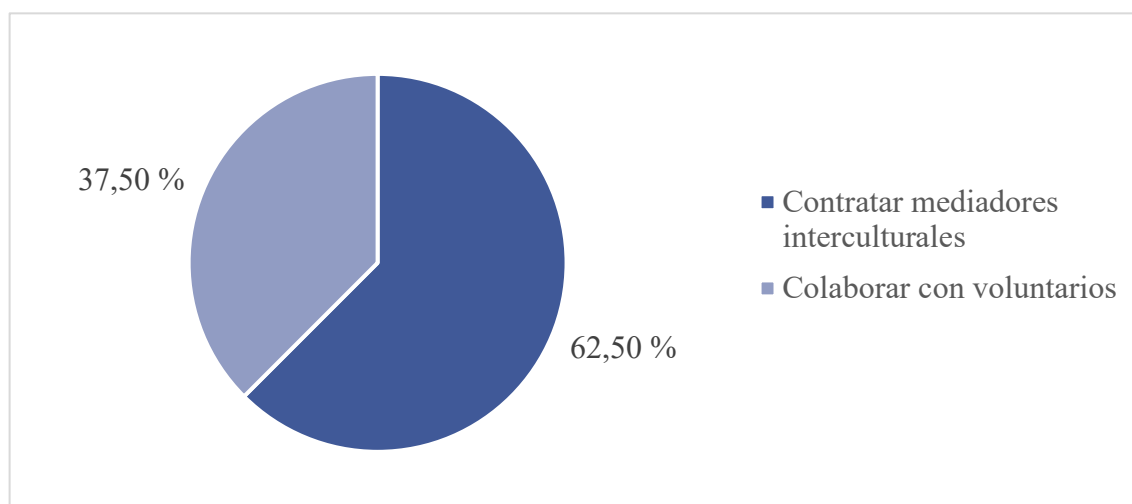
5. ¿Prefiere colaborar con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o contratar mediadores interculturales?³⁵

El objetivo de esta pregunta es conocer la preferencia de la persona o entidad que la responde en cuanto a la colaboración con voluntarios o la contratación de mediadores interculturales para llevar a cabo tareas de mediación intercultural o interpretación en un contexto determinado. Se busca determinar cuál de estas opciones es considerada más

³⁵ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

eficiente o adecuada según las necesidades específicas del contexto en cuestión. En el Gráfico 10 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 10: Respuesta a la pregunta 5. ¿Prefiere colaborar con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o contratar mediadores interculturales?

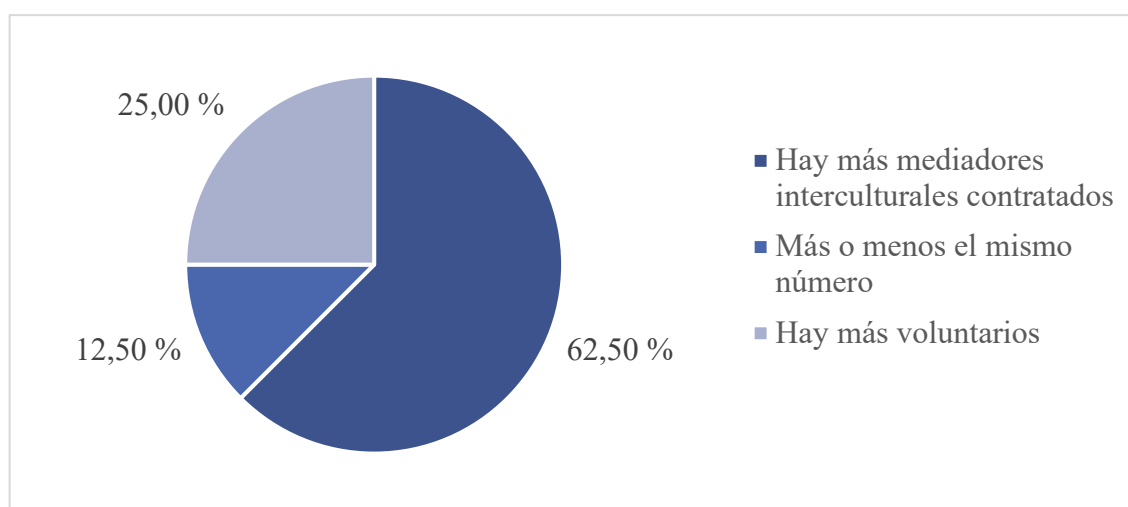


Un 62,5 % respondió que prefería colaborar con voluntarios y un 37,5 % respondió que prefería contratar mediadores interculturales. La respuesta a la pregunta sobre si prefieren colaborar con voluntarios o contratar mediadores interculturales presenta una tendencia hacia la colaboración con voluntarios en un 62,5% de las respuestas. Sin embargo, esto puede deberse a factores como la disponibilidad y la capacidad financiera de las organizaciones para contratar personal especializado en mediación intercultural. Por un lado, la contratación de mediadores interculturales puede garantizar una mayor calidad en la atención y la mediación, ya que cuentan con una formación específica en el área y experiencia en el campo. Además, podrían ser más estables en su trabajo y, por lo tanto, brindar un servicio más constante. Por otro lado, la colaboración con voluntarios puede proporcionar una mayor flexibilidad y una respuesta más rápida a las necesidades de la comunidad, especialmente en situaciones de emergencia. Además, la colaboración con voluntarios puede ser una oportunidad para involucrar a la comunidad en el trabajo de mediación intercultural y aumentar la conciencia sobre la importancia de la mediación intercultural en la sociedad.

6. En la organización/ONG/ayuntamiento, ¿hay más voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o más mediadores interculturales contratados?³⁶

El objetivo de esta pregunta es obtener información sobre cómo se está abordando la mediación intercultural o interpretación en la organización/ONG/ayuntamiento en cuestión. Se busca conocer si la organización cuenta con más voluntarios que realizan estas funciones de forma no remunerada, o si por el contrario, cuenta con más mediadores interculturales contratados y remunerados para llevar a cabo esta labor. Esta información puede ser útil para entender cómo se gestiona la mediación intercultural o interpretación en la organización, así como para identificar posibles necesidades o áreas de mejora en este ámbito. En el Gráfico 11 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 11: Respuesta a la pregunta 6: En la organización/ONG/ayuntamiento, ¿hay más voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o más mediadores interculturales contratados?



El 62,5% de los encuestados respondió que hay más mediadores interculturales contratados, mientras que el 25% indicó que hay más voluntarios. Por su parte, un 12,5% respondió que más o menos el mismo número de ambos. Es importante tener en cuenta esta información, ya que el número de voluntarios y contratados puede afectar la eficacia y eficiencia de los servicios de mediación intercultural ofrecidos por estas organizaciones.

³⁶ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

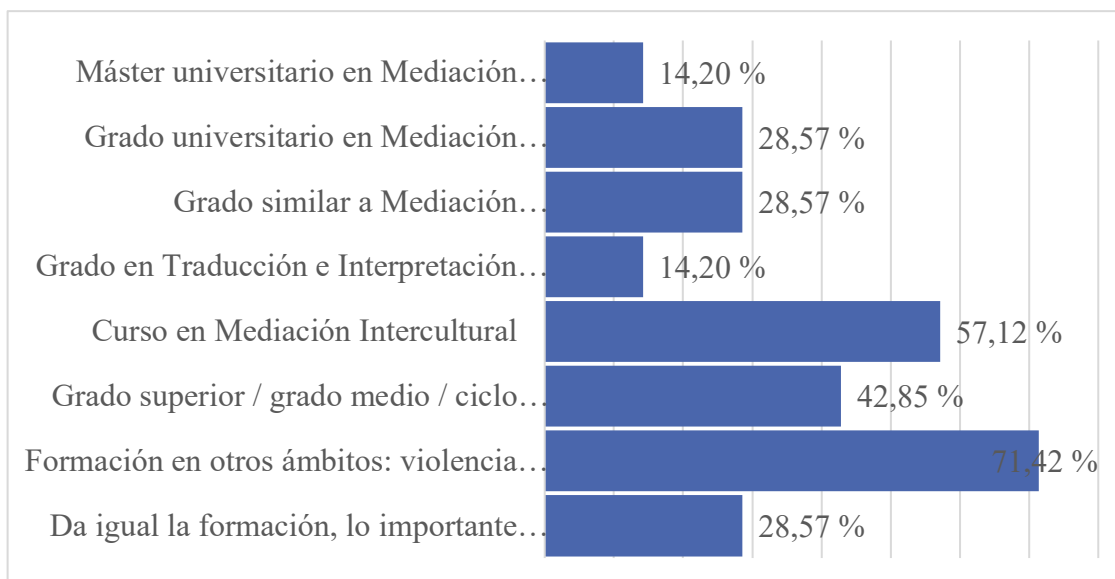
Esta respuesta sugiere que las organizaciones están tomando en serio la necesidad de contar con profesionales capacitados y formados específicamente en mediación intercultural para garantizar un servicio de calidad a la población inmigrante, refugiada y solicitante de asilo. Sin embargo, también es importante destacar la relevancia de los voluntarios en la labor de mediación intercultural, ya que su compromiso y dedicación pueden ser fundamentales en situaciones de emergencia o en casos donde no hay suficientes profesionales contratados para atender a la demanda de la población.

7. a. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».³⁷

El objetivo de esta pregunta es recopilar información sobre los requisitos de formación que se han solicitado en el pasado para los mediadores interculturales contratados por la persona o la organización encargada de contratarlos. La pregunta busca identificar las habilidades y conocimientos que se consideran necesarios para los mediadores interculturales, lo que puede ayudar a la persona u organización a mejorar el proceso de selección y contratación de estos profesionales en el futuro. Además, la casilla «otra» proporciona la oportunidad de agregar información adicional que puede ser relevante para la contratación de mediadores interculturales. En el Gráfico 12 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 12: Respuesta a la pregunta 7. a.: Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)?

³⁷ A esta pregunta respondió el 87,5 % de los encuestados.



- Máster universitario en Mediación Intercultural o equivalente: 12,5 %
- Grado universitario en Mediación Intercultural o equivalente: 25 %
- Grado similar a Mediación Intercultural: Humanidades, Magisterio, Trabajo Social, Psicología, etc.: 25 %
- Grado en Traducción e Interpretación o equivalente: 12,5 %
- Curso en Mediación Intercultural: 50 %
- Grado superior / grado medio / ciclo formativo en Mediación Intercultural o equivalente: 37,5 %
- Formación en otros ámbitos: violencia de género, salud sexual, lgbtiqa+, etc.: 62,5 %
- Da igual la formación, lo importante es que conozcan los idiomas que se piden: 25 %

Esta respuesta revela una variedad de opciones y perspectivas interesantes. Aunque existe una tendencia a solicitar formación específica en mediación intercultural, con un 25 % de las respuestas indicando un grado universitario en este campo y un 12,5 % solicitando un máster en mediación intercultural o equivalente, también hay otras opciones de formación que se valoran, como cursos específicos en mediación intercultural, con un 50 % de respuestas, y grados similares a la mediación intercultural, como en Humanidades, Magisterio, Trabajo Social o Psicología, con un 25 % de respuestas. Es interesante notar también que un 62,5 % de los encuestados han indicado que la formación en otros ámbitos, como la violencia de género, salud sexual o lgbtiqa+, es importante para los mediadores interculturales. Esto sugiere que las organizaciones valoran no solo la capacidad de mediación intercultural, sino también la capacidad de

entender y trabajar con cuestiones relacionadas con la diversidad y la inclusión en general. Por otro lado, el 25 % de las respuestas que indica que lo importante es que los mediadores interculturales conozcan los idiomas que se necesitan, es un punto de vista que también es interesante de considerar. Aunque la formación en mediación intercultural es importante, en última instancia, la capacidad de comunicación en los idiomas necesarios es esencial para la mediación efectiva. En general, la mayoría de las respuestas indican la importancia de una formación específica en mediación intercultural o en áreas afines, así como la comprensión de cuestiones relacionadas con la diversidad y la inclusión en general.

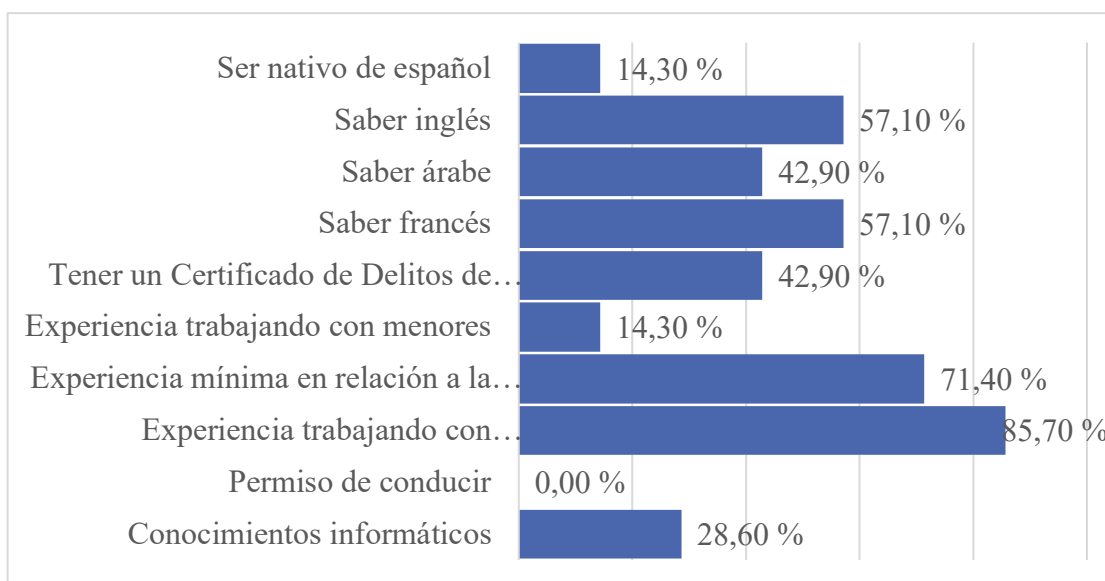
7. b. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos generales que ha llegado a pedir (no necesariamente todos a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».³⁸

El objetivo de esta pregunta es conocer cuáles son los requisitos generales que las personas o empresas que han contratado mediadores interculturales suelen pedir para este tipo de puesto de trabajo. La pregunta busca recopilar información sobre los requisitos que son comunes en el mercado laboral para los mediadores interculturales y permitir que el encuestado pueda seleccionar y/o agregar requisitos que hayan sido importantes para su propia experiencia. La respuesta a esta pregunta proporciona información valiosa para entender mejor los criterios y habilidades que son valorados en los mediadores interculturales y cómo se ajustan a las necesidades de la empresa o institución que los contrata. En el

Gráfico 13 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 13: Respuesta a la pregunta 7. b.: Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos generales que ha llegado a pedir (no necesariamente todos a la vez)?

³⁸ A esta pregunta respondió el 87,5 % de los encuestados.



- Ser nativo de español: 14,3 %
- Saber inglés: 57,1 %
- Saber árabe: 42,9 %
- Saber francés: 57,1 %
- Tener un Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable: 42,9 %
- Experiencia trabajando con menores: 14,3 %
- Experiencia mínima en relación a la mediación intercultural: 71,4 %
- Experiencia trabajando con inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección internacional: 85,7 %
- Permiso de conducir: 0 %
- Conocimientos informáticos: 28,6 %

Es positivo ver que la mayoría de las organizaciones encuestadas valoran la experiencia trabajando con inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y personas con protección internacional como un requisito fundamental para ser mediador intercultural. Además, el conocimiento de idiomas como el inglés, árabe y francés también es considerado como un requisito relevante en la mayoría de los casos. Por otro lado, llama la atención que menos de la mitad de las organizaciones consideren importante el Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable, lo cual es un tema de suma importancia en cualquier trabajo que implique contacto con menores o personas vulnerables. Es positivo también que algunas organizaciones valoren la experiencia

previa en mediación intercultural y conocimientos informáticos, lo que indica un enfoque profesional en la gestión de los servicios de mediación. Así, es importante que las organizaciones se tomen en serio los requisitos para los mediadores interculturales y consideren no solo los conocimientos lingüísticos, sino también la experiencia previa en el trabajo con poblaciones migrantes y vulnerables. También es vital asegurarse de que los candidatos cumplan con los requisitos legales necesarios para trabajar con menores y otras poblaciones vulnerables.

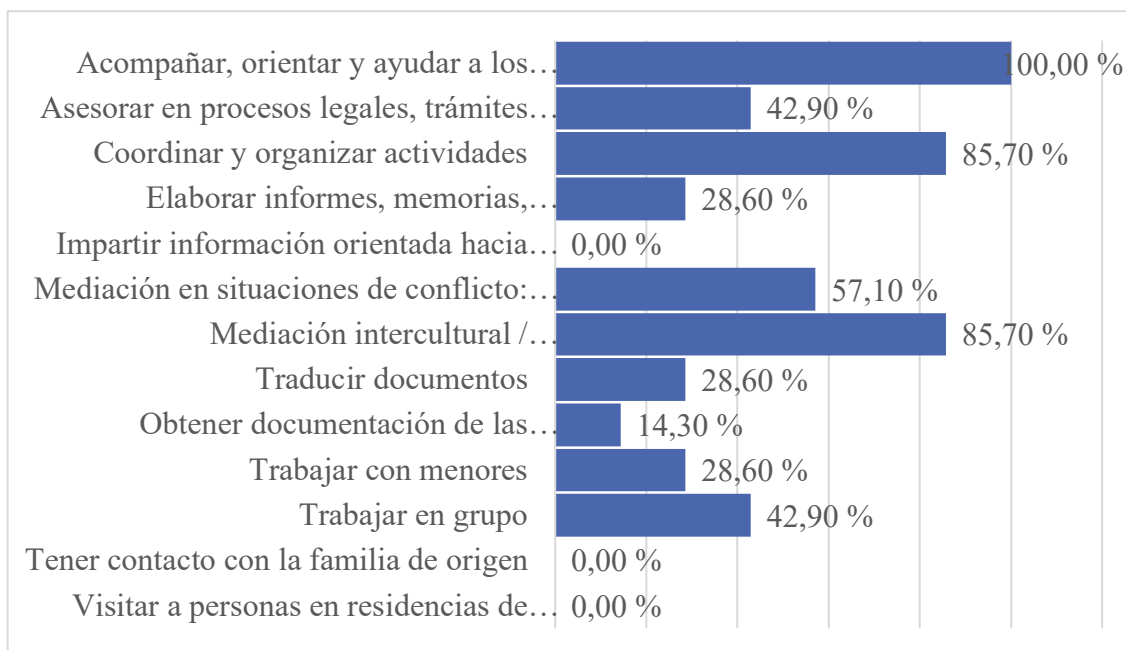
7. c. ¿Qué funciones deben realizar los mediadores interculturales contratados? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».³⁹

El objetivo de esta pregunta es identificar las funciones que deben realizar los mediadores interculturales contratados. Con esta información se puede definir de manera clara el perfil y las responsabilidades de los mediadores interculturales en ese entorno. Además, al permitir que el encuestado proporcione información adicional en la casilla «otra», se pueden obtener datos más detallados sobre las funciones específicas que se espera que realicen los mediadores interculturales. Esto puede ser útil para diseñar programas de formación y capacitación para los mediadores interculturales, así como para evaluar su desempeño en el trabajo. En el

Gráfico 14 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 14: Respuesta a la pregunta 7. c.: ¿Qué funciones deben realizar los mediadores interculturales contratados?

³⁹ A esta pregunta respondió el 87,5 % de los encuestados.



- Acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección internacional en su integración: 100 %
- Asesorar en procesos legales, trámites administrativos, etc.: 42,9 %
- Coordinar y organizar actividades: 85,7 %
- Elaborar informes, memorias, reportes, etc.: 28,6 %
- Impartir información orientada hacia la autonomía laboral: 0 %
- Mediación en situaciones de conflicto: facilitar la comunicación en situaciones complicadas, etc.: 57,1 %
- Mediación intercultural / interpretación, en general: 85,7 %
- Traducir documentos: 28,6 %
- Obtener documentación de las instituciones del país de origen: 14,3 %
- Trabajar con menores: 28,6 %
- Trabajar en grupo: 42,9 %
- Tener contacto con la familia de origen: 0 %
- Visitar a personas en residencias de acogida: 0 %

En primer lugar, es destacable que la función principal según el 100% de los encuestados es acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes, refugiados, personas solicitantes de asilo o con protección internacional en su integración. Esto muestra la importancia del apoyo emocional y práctico que estos profesionales deben ofrecer a las

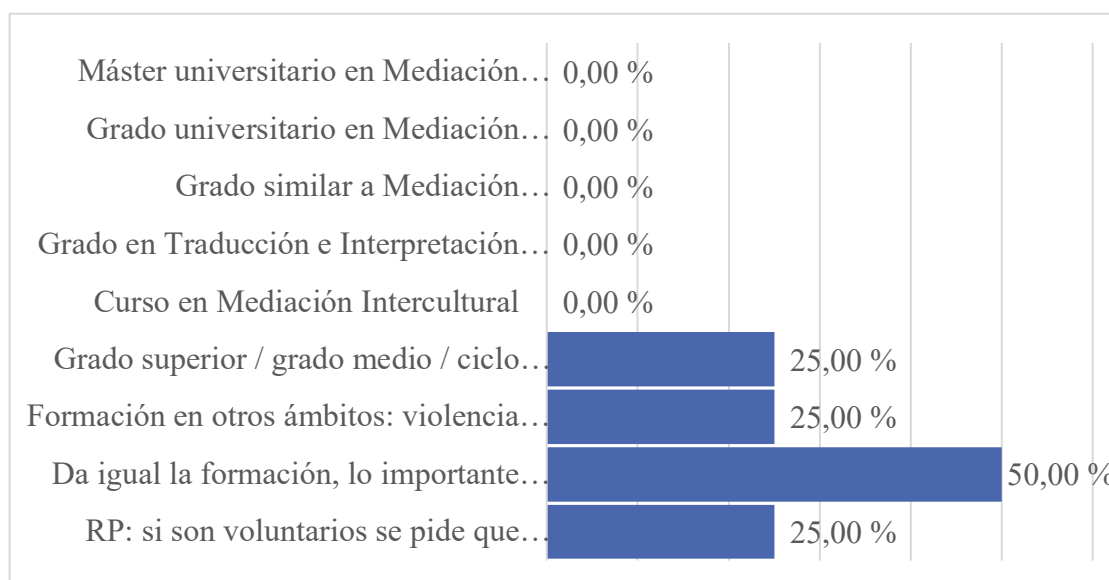
personas en proceso de integración en una sociedad diferente a la suya. Otras funciones señaladas son la coordinación y organización de actividades (85,7%), la mediación intercultural e interpretación en general (85,7%) y la mediación en situaciones de conflicto (57,1%). Estas funciones reflejan la necesidad de que los mediadores interculturales actúen como un puente de comunicación entre personas de diferentes culturas y en situaciones que pueden ser complejas. En cuanto a la asesoría en procesos legales y trámites administrativos, el 42,9% de los encuestados lo señaló como una función importante. Esto muestra que los mediadores interculturales también pueden ser una herramienta valiosa para ayudar a las personas en proceso de integración a comprender y cumplir con los requisitos legales y administrativos necesarios. Por otro lado, el hecho de que funciones como impartir información orientada hacia la autonomía laboral, trabajar con menores, tener contacto con la familia de origen y visitar a personas en residencias de acogida hayan sido señaladas con un porcentaje bajo, muestra que estos aspectos no son considerados como funciones prioritarias por la mayoría de los encuestados.

8. a. Si colabora con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación), ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».⁴⁰

El objetivo de esta pregunta es recopilar información sobre los requisitos de formación que se han solicitado para los voluntarios que se dedican a la mediación intercultural o interpretación en algún momento, con el fin de tener una idea más clara de los estándares de formación necesarios para llevar a cabo estas tareas. La pregunta también permite a los encuestados proporcionar información adicional si creen que es relevante. Al marcar todas las opciones que apliquen, se puede tener una visión completa de los requisitos de formación que se han solicitado en el pasado. En el Gráfico 15 se muestra la respuesta representada:

⁴⁰ A esta pregunta respondió el 50 % de los encuestados.

Gráfico 15: Respuesta a la pregunta 8. a.: Si colabora con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación), ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)?



- Máster universitario en Mediación Intercultural o equivalente: 0 %
- Grado universitario en Mediación Intercultural o equivalente: 0 %
- Grado similar a Mediación Intercultural: Humanidades, Magisterio, Trabajo Social, Psicología, etc.: 0 %
- Grado en Traducción e Interpretación o equivalente: 0 %
- Curso en Mediación Intercultural: 0 %
- Grado superior / grado medio / ciclo formativo en Mediación Intercultural o equivalente: 25 %
- Formación en otros ámbitos: violencia de género, salud sexual, lgbtiqa+, etc.: 25 %
- Da igual la formación, lo importante es que conozcan los idiomas que se piden: 50 %

Podemos ver que hay una amplia variedad de opiniones al respecto. Aunque ninguna de las opciones de formación mencionadas parece ser un requisito obligatorio para trabajar como voluntario en mediación intercultural, es interesante ver que el

conocimiento de idiomas es considerado como lo más importante por el 50 % de los encuestados. Sin embargo, también es importante destacar que un 25 % de los encuestados mencionó la formación en otros ámbitos como una necesidad, lo que sugiere que la mediación intercultural no es solo una cuestión de idiomas, sino que también es importante tener conocimientos en otros temas relacionados como la violencia de género o la diversidad sexual. En cuanto a la formación específica en mediación intercultural, solo un 25 % de los encuestados mencionó haber solicitado algún tipo de formación en este ámbito. Aunque esto podría ser considerado como una preocupación para algunos, es posible que los encuestados hayan considerado que la experiencia práctica en sí misma es suficiente para aprender y mejorar en la mediación intercultural. En conclusión, es importante tener en cuenta que no existe un consenso claro sobre los requisitos de formación necesarios para trabajar como voluntario en mediación intercultural. Si bien el conocimiento de idiomas parece ser lo más importante, también se valora la formación en otros ámbitos, lo que sugiere que la mediación intercultural es una tarea compleja que requiere habilidades y conocimientos diversos.

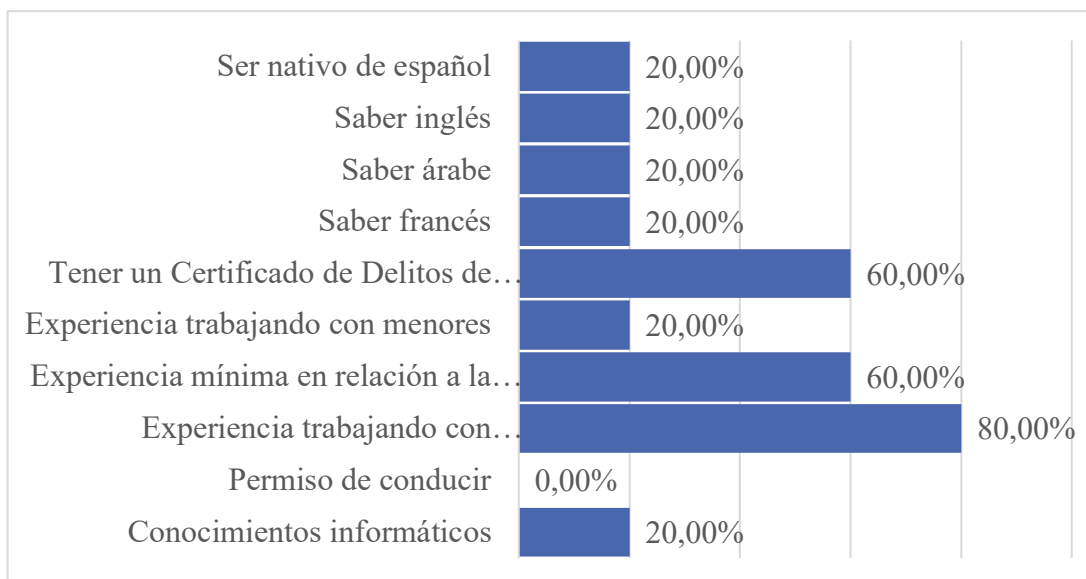
8. b. ¿Y en cuanto a requisitos generales que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».⁴¹

El objetivo de esta pregunta es obtener información sobre los requisitos de formación que se han solicitado en algún momento para los mediadores interculturales voluntarios, con el fin de evaluar el nivel de capacitación que se espera de ellos y poder diseñar programas de formación adecuados en función de las necesidades identificadas. Además, la pregunta también permite recopilar información sobre otras posibles habilidades o competencias que se consideren relevantes para desempeñar el rol de mediador intercultural voluntario. En el

Gráfico 16 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 16: Respuesta a la pregunta 8. b.: ¿Y en cuanto a requisitos generales que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)?

⁴¹ A esta pregunta respondió el 62,5 % de los encuestados.



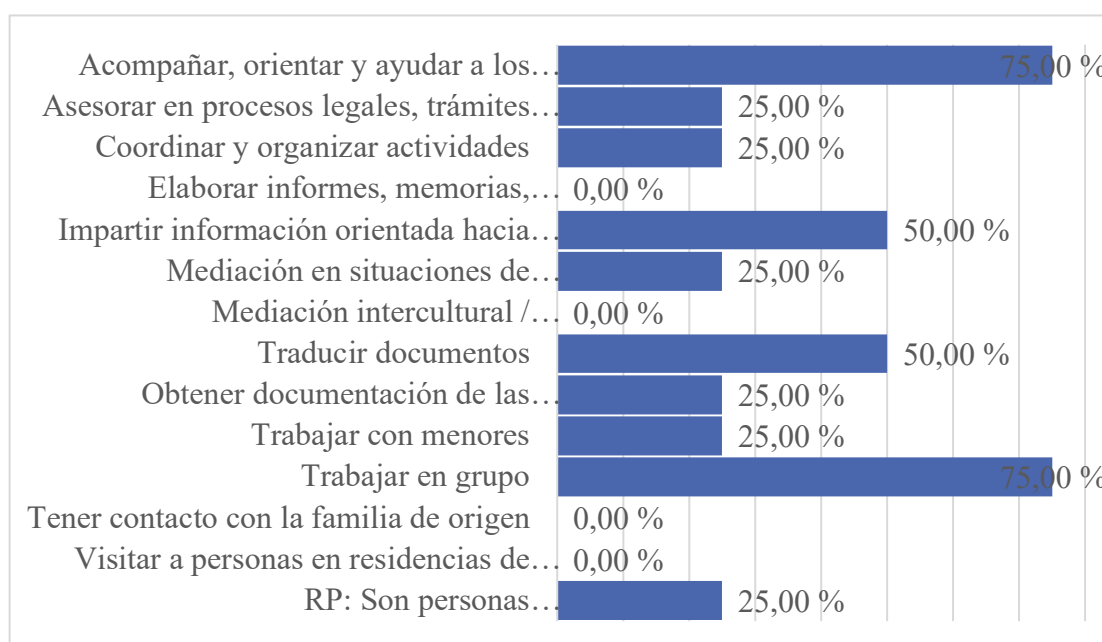
- Ser nativo de español: 20 %
- Saber inglés: 40 %
- Saber árabe: 20 %
- Saber francés: 20 %
- Tener un Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable: 60 %
- Experiencia trabajando con menores: 20 %
- Experiencia mínima en relación a la mediación intercultural: 60 %
- Experiencia trabajando con inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección internacional: 80 %
- Permiso de conducir: 0 %
- Conocimientos informáticos: 20 %

Es importante destacar que algunos requisitos, como tener un certificado de delitos de naturaleza sexual favorable y tener experiencia trabajando con inmigrantes, refugiados, personas solicitantes de asilo y con protección internacional, son esenciales para garantizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas en el proceso de mediación. En cuanto a los requisitos lingüísticos, es lógico que saber inglés sea un requisito importante, ya que es uno de los idiomas más hablados en el mundo y puede ser útil en muchas situaciones. Además, el conocimiento de otros idiomas como el árabe y el francés puede ser muy valioso en el contexto de la mediación intercultural, ya que pueden ser lenguas maternas de muchas personas migrantes y refugiadas.

8. c. ¿Qué funciones deben cumplir los voluntarios? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».⁴²

El objetivo de esta pregunta es conocer cuáles son las funciones que se esperan que cumplan los mediadores interculturales voluntarios en un contexto específico. Al ofrecer varias opciones y la posibilidad de agregar información adicional, se busca obtener una visión completa de las expectativas y necesidades en cuanto a la labor de los mediadores interculturales en esa situación particular. Esto permite una mejor planificación y coordinación de los recursos y esfuerzos necesarios para cumplir con esas funciones. En el Gráfico 17 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 17: Respuesta a la pregunta 8. c.: ¿Qué funciones deben cumplir los voluntarios?



- Acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección internacional en su integración: 75 %
- Asesorar en procesos legales, trámites administrativos, etc.: 25 %
- Coordinar y organizar actividades: 25 %
- Elaborar informes, memorias, reportes, etc.: 0 %
- Impartir información orientada hacia la autonomía laboral: 50 %

⁴² A esta pregunta respondió el 50 % de los encuestados.

- Mediación en situaciones de conflicto: facilitar la comunicación en situaciones complicadas, etc.: 25 %
- Mediación intercultural / interpretación, en general: 0 %
- Traducir documentos: 50 %
- Obtener documentación de las instituciones del país de origen: 25 %
- Trabajar con menores: 25 %
- Trabajar en grupo: 75 %
- Tener contacto con la familia de origen: 0 %
- Visitar a personas en residencias de acogida: 0 %

En primer lugar, se destaca la importancia de acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes, refugiados y personas solicitantes de asilo en su integración, lo cual resulta esencial para asegurar una buena acogida e inclusión en la sociedad de acogida. En segundo lugar, es interesante ver cómo algunos voluntarios pueden asesorar en procesos legales y trámites administrativos, lo que permite una mayor eficacia en la resolución de estos asuntos. Además, algunos voluntarios se encargan de coordinar y organizar actividades que promuevan la inclusión y la diversidad cultural. Por otro lado, es interesante que algunos voluntarios imparten información orientada hacia la autonomía laboral, lo que ayuda a los inmigrantes y refugiados a integrarse en el mercado laboral y tener un mayor control sobre su vida. Asimismo, la mediación en situaciones de conflicto y la traducción de documentos son tareas importantes que pueden llevar a cabo los voluntarios para apoyar a las personas en proceso de integración. Es importante señalar que los voluntarios también pueden obtener documentación de las instituciones del país de origen, lo que les permite a los inmigrantes y refugiados mantener sus documentos al día. Además, algunos voluntarios trabajan con menores, lo que permite una mejor integración de los niños y jóvenes en la sociedad de acogida.

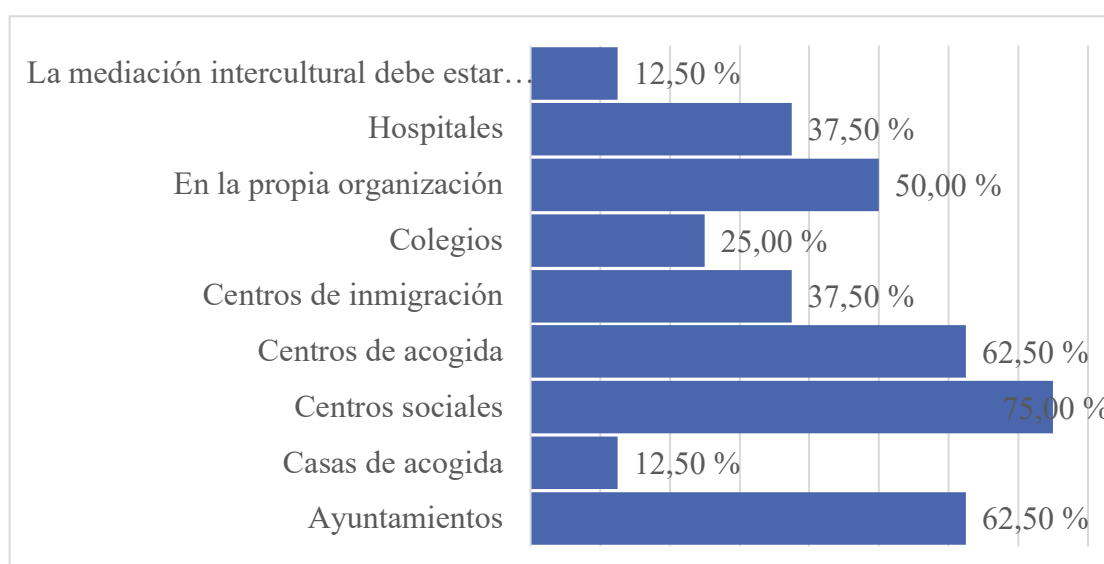
9. ¿Cómo puede la gente acceder al servicio de mediación intercultural?⁴³

El objetivo de esta pregunta es obtener información sobre los diferentes canales o medios disponibles para que las personas puedan acceder al servicio de mediación intercultural. Esto puede incluir información sobre los requisitos o procesos necesarios

⁴³ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

para solicitar el servicio, así como los lugares o instituciones que ofrecen este tipo de servicio en la comunidad. La respuesta a esta pregunta puede ser útil para las personas que buscan mediación intercultural, ya que les permitiría conocer cómo pueden obtener ayuda en caso de que se enfrenten a dificultades de comunicación debido a diferencias culturales. También puede ser útil para las organizaciones y personas que trabajan en el campo de la mediación intercultural, ya que les permite conocer los canales de acceso para que puedan ofrecer su servicio de manera más efectiva. En el Gráfico 18 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 18: Respuesta a la pregunta 9: ¿Cómo puede la gente acceder al servicio de mediación intercultural?



- Ayuntamientos: 62,5 %
- Casas de acogida: 12,5 %
- Centros sociales: 75 %
- Centros de acogida: 62,5 %
- Centros de inmigración: 37,5 %
- Colegios: 25 %
- En la propia organización: 50 %
- Hospitales: 37,5 %
- Otra: la mediación intercultural debe estar donde estamos las personas, puesto que, en un mundo globalizado, las sociedades son diversas actualmente.

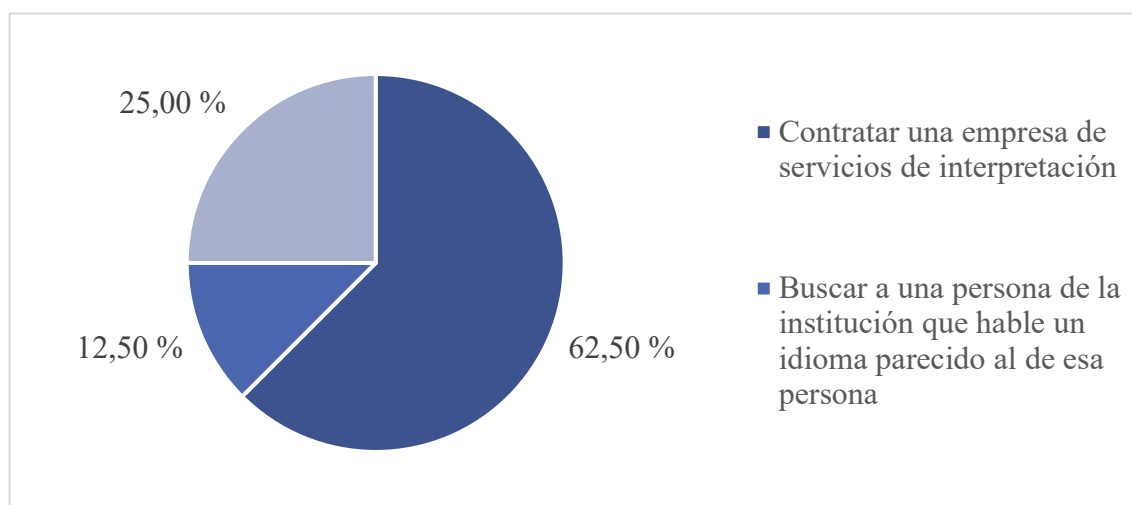
La respuesta a la pregunta sobre cómo acceder al servicio de mediación intercultural arroja una variedad de opciones interesantes. En primer lugar, la mayoría de las organizaciones encuestadas sugieren que se puede acceder a través de ayuntamientos, centros sociales y centros de acogida. Esto indica que las instituciones públicas y de asistencia son una fuente importante para el acceso a este servicio. Por otro lado, la respuesta que indica que la mediación intercultural debe estar donde están las personas es muy relevante y muestra una perspectiva inclusiva y accesible para todos. En un mundo globalizado, donde las sociedades son cada vez más diversas, es importante que los servicios de mediación intercultural estén disponibles en todos los lugares donde la gente pueda necesitarlos. En cuanto a la inclusión de colegios y hospitales como lugares donde se puede acceder a este servicio, es interesante considerar que estos lugares son puntos de encuentro diarios para muchas personas y que pueden ser escenarios donde se produzcan conflictos culturales o de comunicación. Es importante que los servicios de mediación intercultural estén disponibles para ayudar a las personas a superar estas barreras y promover la integración. La variedad de respuestas a esta pregunta demuestra la importancia de que los servicios de mediación intercultural estén accesibles y disponibles en diferentes lugares. Esto permitirá que las personas de diferentes orígenes culturales y lingüísticos tengan acceso a la ayuda que necesitan para superar las barreras culturales y comunicativas y lograr una mejor integración en la sociedad.

10. a. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en primer lugar?⁴⁴

El objetivo de esta pregunta es evaluar la capacidad de la organización para resolver problemas y tomar decisiones bajo presión. Se busca saber si tiene la habilidad de encontrar soluciones creativas y efectivas en situaciones imprevistas y si tiene la capacidad de identificar recursos y buscar alternativas en caso de no tener el conocimiento o habilidades necesarias para resolver una situación específica. En el Gráfico 19 se muestra la respuesta representada:

⁴⁴ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

Gráfico 19: Respuesta a la pregunta 10. a.: Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en primer lugar?



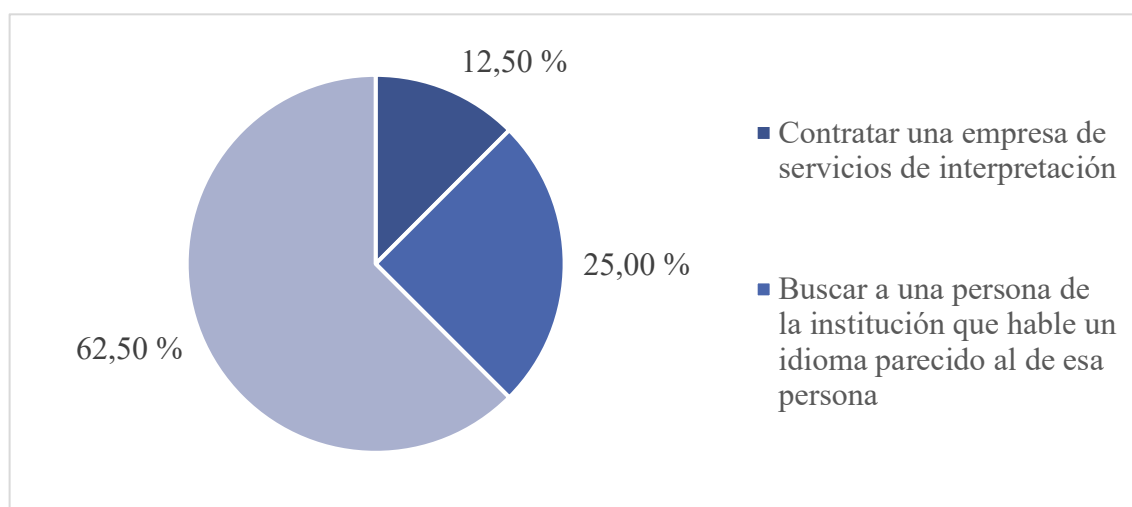
El 62,5 % de los encuestados responderían contratando una empresa de servicios de interpretación, mientras que un 25 % derivaría a esa persona a otra organización donde tengan a alguien que hable su idioma. El 12,5 % restante respondió que buscarían a una persona de la institución que hable un idioma parecido al de esa persona. Es importante destacar que este tipo de situaciones pueden ser comunes en el campo de la mediación intercultural, y que la capacidad de responder de manera eficaz y rápida puede ser crucial para la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

Esta respuesta refleja la importancia de tener planes de contingencia en las organizaciones que se dedican a la mediación intercultural, ya que situaciones de este tipo pueden presentarse con cierta frecuencia. Contratar los servicios de una empresa de interpretación puede ser una buena opción en casos de emergencia, aunque no siempre resulta económico. En cualquier caso, resulta fundamental contar con un listado de organizaciones o personas que puedan proporcionar ayuda en este tipo de situaciones. Esta respuesta muestra la diversidad de opciones que tienen las organizaciones ante la falta de un mediador intercultural en un momento de urgencia. La mejor opción dependerá del contexto, los recursos disponibles y la capacidad de respuesta de la organización. Es importante destacar que contar con planes de contingencia y redes de apoyo puede ser clave para proporcionar un servicio de mediación intercultural eficaz y satisfactorio para los usuarios.

10. b. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en segundo lugar?⁴⁵

Al igual que la anterior pregunta, el objetivo de esta pregunta es evaluar la capacidad de la organización para resolver situaciones imprevistas y adaptarse a circunstancias cambiantes. Además, permite conocer la disposición de la organización para buscar soluciones alternativas cuando los recursos necesarios no están disponibles en la organización. También puede ser una forma de evaluar la capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales para brindar una solución efectiva a la persona que requiere del servicio de mediación intercultural. En el Gráfico 20 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 20: Respuesta a la pregunta 10. b.: Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en segundo lugar?



El 62,5 % de las respuestas indicaron que derivarían a esa persona a otra organización donde tengan a alguien que hable su idioma, un 25 % buscarían a una persona de la institución que hable un idioma parecido al de esa persona y un 12,5 % responderían que contratarían a una empresa de servicios de traducción. Estos datos son importantes para

⁴⁵ A esta pregunta respondió el 100 % de los encuestados.

entender cómo las organizaciones manejan situaciones en las que no cuentan con los recursos suficientes para atender a todas las necesidades de mediación intercultural de la población.

Es interesante observar que, en segundo lugar, la mayoría de las organizaciones encuestadas optarían por derivar a la persona a otra entidad que pudiera ayudarla en su idioma, lo que indica que existe cierta coordinación y colaboración entre las organizaciones que trabajan en el campo de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid. Por otro lado, el hecho de que solo el 25 % de las organizaciones buscarían a una persona de la institución que hable un idioma parecido al de esa persona, sugiere que la capacidad de los mediadores interculturales para adaptarse a diferentes idiomas y culturas es todavía un desafío por superar en este campo. La opción de contratar una empresa de servicios de traducción fue elegida por solo el 12,5 % de las organizaciones, lo que sugiere que el uso de recursos externos para resolver problemas de mediación intercultural no es la primera opción para las organizaciones encuestadas. Es importante destacar que la falta de recursos para cubrir todas las necesidades de mediación intercultural puede ser un obstáculo para la inclusión y el acceso a servicios de calidad para la población inmigrante y refugiada.

Como resumen de este cuestionario, se puede concluir que el 62,5 % de los encuestados trabajan en instituciones públicas, lo cual representa una ventaja significativa para los inmigrantes y refugiados que llegan a España, ya que tendrán más facilidades para acceder al servicio de mediación intercultural sin depender de terceros. Además, los mediadores interculturales que ya trabajan en la Administración pública están familiarizados con el entorno y los procedimientos necesarios, lo que hace que sean una mejor opción en comparación con aquellos que trabajan en organizaciones no gubernamentales y que pueden no estar tan familiarizados con los trámites administrativos. Por lo tanto, el apoyo del Estado en la provisión de servicios de mediación intercultural en instituciones públicas es fundamental para garantizar un mejor acceso a la mediación y una mayor eficacia en la integración de los inmigrantes y refugiados en la sociedad española.

El porcentaje bajo de instituciones públicas encuestadas que cuentan con un número limitado de mediadores interculturales puede tener consecuencias negativas para los inmigrantes y refugiados que necesiten acceso a este servicio. Con un número limitado de mediadores, la capacidad de la institución para atender a personas que hablen una

amplia variedad de idiomas puede verse comprometida. Esto podría llevar a una mayor barrera de comunicación y una posible disminución en la calidad del servicio de mediación intercultural, lo que podría resultar en una experiencia insatisfactoria para los usuarios.

En cuanto a las lenguas que dominan los mediadores interculturales, se observa que hablan francés, inglés, árabe, ruso y ucraniano, siendo esta una buena noticia para los inmigrantes y refugiados que hablan estas lenguas. No obstante, es preocupante que no haya mediadores que hablen idiomas como el rumano, el chino o el italiano, que son hablados por un gran número de inmigrantes y refugiados en la Comunidad de Madrid, según el Informe de Población Extranjera (2021). Además, la mayoría de las instituciones tienen mediadores interculturales que hablan español, por lo que es algo muy valioso ya que es el idioma que predomina en la Administración pública. Aun así, es interesante que una de las respuestas fuese que algún mediador intercultural solo hablaba francés. También, sería interesante analizar qué otras lenguas trabajan aquellos que no tienen el español entre sus pares de lenguas y en qué contextos las usan, puesto que ser mediador intercultural en España y no hablar el castellano podría suponer ciertas dificultades a la hora de comunicarse con personas hispanohablantes.

Asimismo, es alarmante que la mitad de las instituciones afirmen que no siguen guías, o normas o protocolos de actuación, puesto que estos protocolos establecen unas pautas que obliga a los mediadores interculturales a actuar de una determinada forma, indican también cómo actuar en caso de duda ante un dilema ético y protegen tanto al mediador como al inmigrante (Campos, 2004). Algunas de las instituciones que votaron a favor de seguir algún tipo de norma señalaron que seguían algunas leyes estatales, algunas instituciones se basaban en la ley de mediación, otras en la ley sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y otras en la ley de asilo y la ley de protección de datos. No hace falta aclarar que ninguna de estas leyes habla sobre los mediadores interculturales o los factores culturales que deben tener en cuenta. Del mismo modo, se ve claramente una falta de regulación y coordinación entre los encuestados.

Además, en cuanto a los voluntarios, el 62,5 % de los encuestados han afirmado que sí admiten colaborar con voluntarios, sin embargo, el 62,5 % respondió que prefieren contratar a mediadores interculturales antes que trabajar con voluntarios, aunque seguramente, en muchos casos tengan que aceptar ayuda colaborativa debido a

dificultades económicas. Si bien es cierto que los voluntarios pueden ofrecer una valiosa ayuda en este tipo de tareas, los mediadores profesionales cuentan con una formación específica y una experiencia en el campo que los hace más adecuados para realizar una labor efectiva y de calidad. Además, es importante tener en cuenta que la mediación intercultural puede implicar situaciones complejas y delicadas, por lo que contar con profesionales cualificados es fundamental para garantizar el bienestar y la satisfacción de todas las partes involucradas. Asimismo, en los resultados de la encuesta hay una gran diferencia entre los requisitos exigidos a los mediadores interculturales contratados y a los voluntarios, esto no sería un problema significativo si las funciones que se pidiesen a cada uno de ellos fueran distintas, pero, resulta que tienen que desempeñar prácticamente las mismas tareas. A continuación, se muestra el gráfico de los requisitos exigidos a contratados y voluntarios:

Como se observa en los gráficos, los voluntarios no necesitan tener ninguna carrera o máster universitario en mediación intercultural o equivalente, ni ninguna formación universitaria relacionada con la traducción, interpretación, mediación intercultural o incluso con trabajo social, magisterio, psicología, etc. Ni siquiera se requiere que tengan un curso en mediación intercultural. Sin embargo, solo un 25 % señaló que pedían un grado superior o grado medio en mediación intercultural o equivalente, pero lo que es más extraño todavía, es que el 50 % declaró que lo importante era que tuvieran los conocimientos lingüísticos necesarios sobre los idiomas con los que iban a mediar.

Por último, en cuanto al caso práctico que propuse «Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en primer lugar? ¿y en segundo lugar», el 62,5 % seleccionaron la opción de contratar una empresa de servicios de traducción en primer lugar. Es importante mencionar que el hecho de que se prefiera esta opción muestra que las instituciones se preocupan por el inmigrante o refugiado, y prefieren solucionar ese problema ellos mismos que mandar a esa persona a otra institución buscando otra solución por su propia cuenta.

Mientras, en segundo lugar, la opción más votada fue la de derivar a esa persona a otra organización donde alguien de allí hablara su idioma, con el 62,5 % de los votos. Ninguno de los encuestados seleccionó la opción de decirle a esa persona que no podía ayudarlo. Hay que mencionar que, la opción de buscar a una persona de la propia institución que hable un idioma parecido al de esa persona, fue la segunda más votada en

qué hacer en segundo lugar. Obviamente, esta opción solo sería válida entre lenguas que sean muy parecidas, y, como se menciona en el cuestionario, sería en una situación de urgencia.

5. Conclusiones

En este apartado se finalizará la investigación de este Trabajo de Fin de Máster. Esta sección concluirá con un breve resumen acerca de los análisis que se han realizado y sus resultados. Además, examinaremos más de cerca y reflexionaremos sobre si se han alcanzado los objetivos y se han cumplido las hipótesis. La idea inicial de esta investigación surgió a raíz de la falta de regulación de los traductores e intérpretes en los servicios públicos. Sin embargo, ya se han escrito muchos trabajos con relación a la figura del traductor e intérprete, sobre todo enfocados al ámbito sanitario, al ámbito educativo y al ámbito jurídico. Hoy en día, la figura del mediador intercultural es todavía desconocida y que pasa desapercibida, en especial en el ámbito administrativo. Además, es fácilmente confundible con los traductores y/o intérpretes, que, aunque compartan muchos puntos en común, son profesiones muy distintas y con unos objetivos muy diferentes.

Los objetivos que se habían establecido en la introducción eran tres: (i) determinar qué requisitos deben cumplir los mediadores interculturales para poder trabajar y/o colaborar en los ayuntamientos y ONG; (ii) determinar, a partir del objetivo anterior, qué relación existe entre los requisitos exigidos por estas entidades y los materiales analizados; y (iii) crear una propuesta de condiciones obligatorias que tiene que cumplir el mediador intercultural para desempeñar su función con migrantes y refugiados. Todos estos objetivos se han cumplido satisfactoriamente: el primer objetivo se ha cumplido en el apartado 4.2, en el apartado 4.3, en el apartado 4.5 y en el apartado 4.6., el segundo objetivo en el 4.4 y el último objetivo se cumplirá en el siguiente apartado.

En cuanto a la hipótesis general, recordemos que esta decía que la mediación intercultural en la atención a migrantes y refugiados en las dependencias de la administración de la Comunidad de Madrid puede ser mejorada a través de la identificación y análisis de los obstáculos que se presentan en el proceso y una propuesta de soluciones adecuadas para superarlos. Como se ha visto durante todo el trabajo, se han presentado y explicado muchos de los problemas que existen en las administraciones al prestar el servicio de mediación intercultural.

En cuanto a las hipótesis específicas, la primera, que decía que «

Los requisitos para trabajar y/o colaborar en los ayuntamientos y ONG como mediador intercultural pueden variar según la institución y la región, pero en general, es posible determinar una formación mínima requerida que los candidatos a puestos de mediación intercultural deberían tener, así como otras habilidades esenciales

relacionadas» se ha validado. Como se puede observar en los análisis de la encuesta enviada a ayuntamientos, asociaciones y ONG (que también colaboran con ayuntamientos) el resultado fue positivo: en el Gráfico 12 y en el En el

Gráfico 13 se muestra la respuesta representada:

Gráfico 13 se comprueba que estas entidades (mayoritariamente) piden una formación mínima en mediación intercultural a la hora de contratar mediadores para el ámbito administrativo. Sin embargo, en el Gráfico 15 y en el

Gráfico 16 se ve que este requisito no se cumple cuando se trata de personas voluntarias que quieren ayudar a la entidad. No obstante, esto es el resultado de una profesión que no está regularizada, y por lo tanto tampoco cuenta con los medios económicos suficientes, y, por ello, muchos de los mediadores interculturales son voluntarios que, simplemente, conocen dos (o más) idiomas, pero no tienen formación que demuestra que poseen habilidades para resolver conflictos derivados de factores culturales.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, que dice que «Es posible encontrar una correlación entre los requisitos exigidos por las entidades y los materiales analizados, lo que sugeriría que las instituciones se basan en ciertos criterios específicos al seleccionar a sus mediadores interculturales», también se ha validado. Tanto en los análisis de las bases reguladoras de algunos municipios, como en los análisis de las ofertas de trabajo y los resultados de las encuestas, todos relacionados con la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid, tienen muchos de los requisitos en común con el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, el documento de «Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales» del Gobierno de Perú y la ley de la Comunidad Valenciana sobre la regulación de la mediación intercultural. Aunque cada uno de estos documentos posee objetivos y ámbitos de aplicación diferentes, todos comparten múltiples puntos en común. Por lo tanto, la combinación de estos documentos puede crear un marco ideal de requisitos obligatorios para ser mediador intercultural.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, que dice que «Es posible crear una propuesta universal a nivel estatal de condiciones necesarias para los mediadores interculturales, lo cual podría ser beneficioso para mejorar la calidad del servicio y la atención a los migrantes y refugiados (pero también generar controversias y desacuerdos

entre las partes involucradas)», también se ha validado. Aunque, obviamente, todavía no se ha puesto en práctica esta hipótesis, se ha demostrado, gracias a los materiales analizados y a los resultados obtenidos, que al no existir una ley estatal en España que regule la mediación intercultural no existe una uniformidad en los criterios para seleccionar a los mediadores interculturales, lo que puede dar lugar a una calidad variable de los servicios de mediación ofrecidos en diferentes áreas y por diferentes organizaciones. Además, esto conlleva la falta de reconocimiento de la figura del mediador intercultural y que no se le vea como un profesional cualificado y acreditado. Otra consecuencia posible es la falta de garantía de la calidad y la seguridad en el servicio de mediación intercultural. Sin una regulación adecuada, puede ser difícil garantizar la calidad y la seguridad en los servicios de mediación. A consecuencia de eso, tampoco existe un código deontológico al que deban ceñirse los mediadores, por lo que puede derivar en desacuerdos en múltiples ámbitos, como, por ejemplo, cómo actuar frente a algunos dilemas éticos y morales. Esto hace que cada individuo los afronte de la manera que crea más conveniente y se pueda generar una falta de consenso.

A continuación, se presenta un catálogo de recomendaciones para ejercer de mediador intercultural. Además, podría establecer un marco de requisitos y servir como base o inspiración para la creación de un código deontológico:

- Formación mínima en mediación intercultural: cursos, grados o másteres universitarios, o incluso relacionados con la traducción e interpretación en los servicios públicos. Lo esencial es que se den asignaturas relevantes para la mediación intercultural.
- Dominio completo de las lenguas a mediar: no solo desde el punto de vista gramatical, sino también hay que conocer la cultura de la que provienen esas lenguas.
- Tener un Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable: ya que en muchos de los casos se trabaja con menores inmigrantes.
- Tener habilidades de traducción.
- Ser imparcial, respetuoso y mantener la confidencialidad: estas características son imprescindibles para cualquier mediador, y este está obligado a no desvelar información a terceros, a ser respetuoso y actuar con profesionalidad.
- Fidelidad al mensaje: el mediador intercultural tiene la obligación de transmitir el mensaje de la forma más precisa posible, con el registro y tono y del original.

- Profesionalidad: el mediador debe de ser consciente de los desafíos a los que se puede enfrentar y actuar de manera íntegra y profesional, siendo consciente de sus limitaciones. El mediador tiene que saber que hay situaciones que le pueden sobreponer, y debe saber cuál es su límite.

Este catálogo está inspirado en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, en el documento «Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales», en los resultados de la encuesta y, sobre todo, en el código deontológico de AFIPTISP «Guía de buenas prácticas para la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (TISP)» de 2022. El documento redactado por el Gobierno de Perú ha sido de gran utilidad a la hora de tener en cuenta los factores culturales, indispensables para cualquier medidor intercultural en formación.

Por tanto, podemos concluir con que los objetivos del trabajo se han cumplido de forma exitosa. No obstante, es importante señalar que este trabajo posee ciertas limitaciones que reducen los resultados del estudio, como:

- Limitación de tiempo: al tratarse de un trabajo de fin de máster solo se tienen unos meses para investigar.
- Limitación en la generalización de los resultados de la encuesta: con más tiempo se podrían haber enviado a más organizaciones de la Comunidad de Madrid y así obtener un resultado más fiable y realista.
- Limitación de la confidencialidad: por la Ley de protección de datos no se ha podido representar toda la información de los resultados de la encuesta para así no afectar la confidencialidad.
- Limitaciones en la complejidad y extensión del tema: La mediación intercultural es un tema complejo que abarca múltiples aspectos culturales, lingüísticos y sociales, por lo que puede que no se puedan abordar todos los aspectos relevantes en profundidad en un trabajo de fin de máster.

Sin embargo, este trabajo esclarece de forma bastante completa la situación de los inmigrantes y la mediación intercultural en el ámbito administrativo de la Comunidad de Madrid. Del mismo modo, el presente Trabajo de Fin de Máster puede servir como base para futuras investigaciones en otros temas, como:

- Una propuesta de un código deontológico para mediadores interculturales que trabajan en la Administración pública ¿único para todas las culturas?
- La evaluación de la eficacia y eficiencia de los programas de mediación intercultural en la administración pública de la Comunidad de Madrid.
- La relación entre la mediación intercultural y la integración social de los inmigrantes y refugiados en la Comunidad de Madrid.
- La influencia de los factores culturales en la mediación intercultural en la administración pública de la Comunidad de Madrid.
- Análisis de la influencia de la falta de una ley estatal en la regulación de la mediación intercultural en la Comunidad de Madrid.

Además, podría investigarse más acerca de cómo regular la figura del mediador intercultural mejoraría la calidad del servicio no solo en el ámbito administrativo sino también en el sanitario, el educativo y el jurídico, entre otros.

6. Bibliografía

- Accem (2009). *Guía de mediación intercultural*. https://ssm.cordoba.es/images/pdf/inmig-Guia_Mediacion_ACCEM.pdf
- Accem (s.f.). *Conócenos*. <https://www.accem.es/conocenos/>
- Acoge (2007). Diálogos. Elementos y estrategias para la orientación laboral desde la perspectiva de la mediación intercultural. <https://acoge.org/wp-content/uploads/2018/11/Diálogos-Libro-1.pdf>
- Alsina, M. R. (2016). Los estudios de comunicación intercultural. https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec//handle/CONSEJO_REP/3557
- Andrade Ciudad, L., Howard, L., de Pedro Ricoy, R. (2017). Activismo, derechos lingüísticos e ideologías: la traducción e interpretación en lenguas originarias en el Perú. *Indiana*, 35(1), 139-163. https://dspace.stir.ac.uk/bitstream/1893/26736/1/Ind_35-1_Andrade-Howard-Pedro.pdf
- Aparicio Gómez, R. y Tornos, A. (2014). Las asociaciones de apoyo a los inmigrantes bajo el impacto de la crisis: respuestas, discursos y previsiones. *Anuario CIDOB de la Inmigración*, pp. 211-230, <https://raco.cat/index.php/AnuarioCIDOBInmigracion/article/view/287329>
- Aparicio, Gómez, R. y Tornos, Cubillo, A. (2010). Las asociaciones de inmigrantes en España: Una visión de conjunto. *Documentos del Observatorio Permanente de la Inmigración*; 26. <https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/1322/11-MTI-ASO.pdf>
- Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos [AFITISP] (2022). Guía de buenas prácticas para la Traducción y la Interpretación en los Servicios Públicos (TISP). <https://www.afitisp.org/index.php/codigo-deontologico-tisp/>
- Ayuntamiento de Madrid (s.f.). Servicio Municipal de Traducción de Textos e Interpretación Telefónica. <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Inmigrantes/Servicio-Municipal-de-Traduccion-de-Textos-e-Interpretacion-Telefonica/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=482774ed56e51410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=de40b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

- Broek, S., & Van den Ende, I. (2013). La aplicación del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en los sistemas educativos europeos. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/2013/495871/I_POL-CULT_ET\(2013\)495871\(SUM01\)_ES.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/2013/495871/I_POL-CULT_ET(2013)495871(SUM01)_ES.pdf)
- Burckhardt, Q., Revollo, W., Sánchez, C., Würth, V., & El Harrak, J. (2009). La mediación intercultural sociosanitaria: implicaciones y retos. *Norte de salud mental*, 8(35), 56-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4830258>
- Cambridge (2023). *Acerca del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER)*. Cambridge English. <https://www.cambridgeenglish.org/es/exams-and-tests/cefr/>
- Campos López, J. G. (2004). Mediación intercultural y traducción/interpretación en los servicios públicos: el caso de la atención sanitaria a población inmigrante de origen magrebí. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79128/forum_2004_48.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cartujo, I. B., & Arnal, I. U. (2012). Mediación en una comunidad intercultural. *Anuario de psicología jurídica*, 22, 119-126.
- Chen, G. M. (2011). The impact of new media on intercultural communication in global context. *China Media Research*, 7(4), 1-10.
- Ciudad Villanueva, S. A (2017). La mediación intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/21617/TFG00077_6.pdf?sequence=1
- Codapa (s.f.). *Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación*. <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2017/05/Mediación-Intercultural.pdf>
- Codapa (s.f.). *Quiénes somos. Los inicios de Codapa*. <https://www.codapa.org/confederacio/quienes-somos/>
- Cohen-Emerique, M. (2003). La mediación intercultural, los mediadores y su formación. *Remotti F. Corpi Individuali e Contesti Interculturali*. Turín: L'Harmattan Italia Connessioni, 58-87. https://proyectoafri.es/fsa/curso_inter/prof_3_a_mediadores_y_su_formacion.htm

- Consejo de Europa (2020). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación. Volumen complementario.* <https://rm.coe.int/marco-comun-europeo-de-referencia-para-las-lenguas-aprendizaje-ensenan/1680a52d53>
- Decreto 93/2009, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/2008, de 5 de diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. DOGV, 14 de julio de 2009, núm. 6056. https://dogv.gva.es/auto/dogv/docvpub/rlgv/2009/D_2009_093_ca_D_2014_084.pdf
- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735 de 2016 [Ministerio de Cultura de Perú]. Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las Lenguas Originarias del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/cultura/normas-legales/206205-004-2016-mc>
- Fandila Aguilera, M. (2011). Mediación intercultural en ámbito educativo. In *Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía* (pp. 1025-1035). Instituto de Migraciones. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4051751.pdf>
- Fundación Secretariado Gitano (s.f.) *La mediación intercultural.* <https://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>
- Garcés, C. V. (2006). Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro. *Revista española de lingüística aplicada*, (1), 61-84. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2198690.pdf>
- Garcés, C. V. (2006). Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro. *Revista española de lingüística aplicada*, (1), 61-84. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2198690.pdf>
- García Pastor, B. (2008). Introducción a la mediación intercultural en el ámbito educativo. *Revista electrónica de estudios filológicos*, 15. <http://www.um.es/tonosdigital/znum15/secciones/tritonos-3-mediacion.htm>

- Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 2, 125-159. <http://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/Carlos-Gimenez-La-Naturaleza-De-La-Mediación-Intercultural.pdf>
- Gitanos (s.f.). *Quiénes somos. Misión, valores, principios y visión. Plan estratégico*. https://www.gitanos.org/quienes_somos/mision_estrategia.html.es
- Hernández García, V. (2022). Globalización, migración, diversidad lingüística e inglés como lingua franca: El papel del traductor como mediador intercultural. *Translation, Mediation and Accessibility for Linguistic Minorities*, 128, 317. <https://www.redalyc.org/pdf/3150/315024813011.pdf>
- Instituto de Estadística (2022). Padrón Municipal de Habitantes 2022 (provisionales). <https://www.madrid.org/iestadis/fijas/efemerides/descarga/padc22pnot.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (2022). Cifras de Población (CP) a 1 de julio de 2022 Estadística de Migraciones (EM). Primer semestre de 2022. https://www.ine.es/prensa/cp_j2022_p.pdf
- Jackson, J. (Ed.). (2012). *The Routledge handbook of language and intercultural communication*. Routledge.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de octubre de 2009, núm. 263. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-17242>
- Ley N.º 29735 de 2011. Ley de Lenguas Indígenas. 2 de julio de 2011. *Gobierno Peruano*. <https://consultaprevia.cultura.gob.pe/proceso/reglamento-de-la-ley-de-lenguas-indigenas#:~:text=La%20Ley%20N%2029735,por%20el%20Ministerio%20de%20Cultura>.
- Ley N.º 29785 de 2011. Ley del derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas u originarios. 31 de agosto de 2011. *Gobierno Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3560661-29785#>
- Martínez Usarralde, M. J. (2008). Una mirada comparada al contexto internacional: revisión de la realidad del mediador cultural en algunos países. el caso de Canadá, Italia, Suecia y Portugal. *Revista de Educacion*, 2008, num. 345, p. 353-376.

<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/48078/055634.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (s.f.). Programa formativo de la especialidad formativa, Mediación Intercultural. http://www.madrid.org/sfoc_web/2018/SSCG055PO.pdf
- Ministerio de Justicia (s.f.). Mediadores e Instituciones de Mediación. <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/registros/mediadores-instituciones>
- Observatorio de Inmigración de la Comunidad de Madrid (2021). *Informe de población extranjera empadronada en la Comunidad de Madrid*. https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/informe_de_poblacion_extranjera_enero_2021_0.pdf
- Orden 1468/2022, de 24 de junio, de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general considerados de interés social, con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid, al 0,7 por 100 del rendimiento de los impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y de Sociedades y al Plan Corresponsables, en el ámbito de la Comunidad de Madrid. *Legislación de la Comunidad de Madrid*, 24 de junio de 2022. http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=12746&eli=true#no-back-button
- Orden 681/2019, de 9 de mayo, de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, por la que se desarrolla la distribución de competencias para la prestación de los servicios de atención auxiliar y de mediación intercultural y traducción en los centros de menores adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social. *Legislación de la Comunidad de Madrid*. Comunidad de Madrid, 9 de mayo de 2019. http://www.madrid.org/wleg_pub/secure/normativas/contenidoNormativa.jsf?opcion=VerHtml&nmnorma=10775&eli=true#no-back-button
- Orden 8/2011, de 19 de mayo, de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la acreditación de la figura del mediador/a intercultural y el Registro de Mediadores Interculturales de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. DOGV, 26 de mayo de 2011, núm. 6529.

- https://dogv.gva.es/portal/ficha_disposicion.jsp?L=1&sig=006172%2F2011&url_lista=
- Ibáñez Moreno, A. y Pareja Lora, A. (2021). El perfil básico, identificativo y sociolingüístico de migrantes y refugiados en España. *Lengua y migración*, 13(2). <https://erevistas.publicaciones.uah.es/ojs/index.php/lenguaymigracion/article/view/1051>
 - Pareja Lora, A. e Ibáñez Moreno, A. (2021). El perfil profesional, tecnológico y académico de migrantes y refugiados en España. *Lengua y migración*, 13(2). <https://erevistas.publicaciones.uah.es/ojs/index.php/lenguaymigracion/article/view/1052>
 - Pena Díaz, C., Echauri Galván, B. y Olivares Leyva, M. (2014). Las Funciones del Mediador Intercultural en el Ámbito Sanitario: Habilidades y Conocimientos. *Tonos Digital*, 26 (0). <http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/viewArticle/952>
 - Quiroz Melendez, L., y Astete Podkopaeva, C. (2018). Documentación de la experiencia de los traductores e intérpretes de lenguas originarias en el Perú. *Sendeban*, 29, 253-275. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendeban/article/view/6280/7049>
 - Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de abril de 2011, núm. 103. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-7703>
 - Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de diciembre de 2013, núm. 310, págs. 105296 – 105311. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-13647>
 - Resolución N.º 140-2016-SINEACE/CDAH-P [Presidencia del Consejo Directivo de Perú], 2006. Normas de competencias del experto en comunicación en lenguas indígenas u originarias en contextos interculturales. 2006
 - Rodrigo, M. (1999). *La comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos.

- Ruíz Mezcuca, A. y Soria López, E. (2016). La interpretación social y la mediación intercultural en el ámbito escolar. Un estudio exploratorio sobre las necesidades de interpretación en la ciudad de Córdoba. *Sendebarr*, 27, 51-71. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendebarr/article/view/4596/5053>
- Sales, D. (2008). Mediación intercultural e interpretación en los servicios públicos: ¿Europa intercultural? *Pliegos de Yuste, Revista de Cultura y Pensamiento Europeos*, 77-82.
- Santana, R. (2013). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios*, 3, 33-43. <https://revistas.ucm.es/index.php/ESTR/article/view/41988/39973>
- Song, S. (2010). Multiculturalism. <https://plato.stanford.edu/ENTRIES/multiculturalism/>
- Torres Aragón, R. y Vargas-Urpi, M (2021). La mediación intercultural y el papel de los menores migrantes en la comunicación en un centro de menores. *Journals UCO*. <https://journals.uco.es/hikma/article/view/13104/12543>
- Universidad de Alcalá (s.f.). Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos - Training and Research in Public Service Translation and Interpreting. <https://www.uah.es/es/investigacion/unidades-de-investigacion/grupos-de-investigacion/Formacion-e-Investigacion-en-Traduccion-e-Interpretacion-en-los-Servicios-Publicos-Training-and-Research-in-Public-Service-Translation-and-Interpreting/#Miembros>
- Valero-Garcés, C. (2013). Comunicación con población extranjera en el ámbito sanitario. Iniciación a una base de datos sobre artículos de investigación. *Panace*, 14(37), 80-86. <https://www.tremedica.org/wp-content/uploads/n37-tribuna-CValero-Garces.pdf>
- Veredas Muñoz, S. (2003). Las asociaciones de inmigrantes en España. Práctica clientelar y cooptación política. *Revista Internacional De Sociología*, 61(36), 207–225. <https://doi.org/10.3989/ris.2003.i36.320>
- Villodre, B. (2012). Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente. *HEKADEMOS*, 2012, vol. 1, num. 11, p. 67-76. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/47898/081540.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Westreicher, G. (2020). *Servicio Público*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

7. Anexos

7.1. Anexo 1: encuesta

Enlace a la encuesta completa:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWn9UFdpD_wkiWigkErMedcvX8vXTS_MbQjT5j4SIIZvF1yw/viewform?usp=sharing



Cuestionario sobre los mediadores interculturales

Este cuestionario está dirigido a organizaciones, ONG y ayuntamientos que proporcionen un servicio de mediación intercultural destinado a inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección internacional, etc.

La información de este cuestionario se utilizará en el trabajo de fin de máster titulado «Estudio de cómo se ejerce la mediación al atender a migrantes y refugiados en las dependencias de la administración de la Comunidad de Madrid».

Las respuestas son anónimas.

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

0. ¿A qué tipo de institución representa? *

- Institución pública
- ONG
- Otra...

1. ¿Cuántos mediadores interculturales hay en la organización/ONG/ayuntamiento? *

- 0
- 1-2
- 3-4
- 5-6
- 7-8
- 9-10
- 11-15
- 16-20
- 21-25
- +25

2. ¿Para qué lenguas hay mediadores interculturales con el español como lengua meta? *

- Albano
- Alemán
- Amazigh
- Árabe
- Bengalí
- Bretón
- Búlgaro
- Caló
- Checo
- Chino
- Croata

- Danés
- Eslovaco
- Esloveno
- Estonio
- Finés
- Finlandés
- Francés
- Griego
- Hindi
- Holandés
- Húngaro
- Inglés

- Italiano
- Japonés
- Letón
- Lituano
- Luxemburgués
- Maltés
- Neerlandés
- Noruego
- Occitano
- Persa / Farsi
- Polaco
- Portugués

- Romaní
- Rumano
- Ruso
- Sardo
- Serbio
- Siciliano
- Sueco
- Tártaro
- Turco
- Ucraniano
- Véneto / Veneciano
- Yidis

⋮

2.b. ¿Cuántos median con el español como lengua materna? *

- Todos
- La mayoría
- La mitad (aproximadamente)
- Una minoría
- Ninguno

⋮

2. c. ¿Cuántos tienen el español entre sus lenguas de mediación? *

- Todos
- La mayoría
- La mitad (aproximadamente)
- Una minoría
- Ninguno

2. d. De los que utilizan el español entre sus pares de lenguas, ¿cuántos lo usan como lengua meta? *

- Todos
- La mayoría
- La mitad (aproximadamente)
- Una minoría
- Ninguno

2. e. Los mediadores interculturales que no tienen el español entre sus pares de lenguas, (en caso de existir) ¿qué lenguas trabajan?

Texto de respuesta larga

3. a. ¿Los mediadores interculturales siguen alguna guía específica de la institución, norma, reglamento etc.? En caso de que la respuesta sea «sí», ¿puede proporcionar más datos e información (links)? *

- Sí
- No
- Otra...

3. b. Si la respuesta anterior es «sí», ¿los mediadores interculturales se basan en alguna ley existente en España? ¿Cuál?

Texto de respuesta larga

4. ¿Admite la asociación/ONG/ayuntamiento la colaboración de voluntarios como mediadores interculturales? *

- Sí
- No

5. ¿Prefiere colaborar con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o contratar mediadores interculturales? *

- Colaborar con voluntarios
 - Contratar mediadores interculturales
 - Otra...
-

6. En la organización/ONG/ayuntamiento, ¿hay más voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación) o más mediadores interculturales contratados? *

- Hay más voluntarios
- Hay más mediadores interculturales contratados
- Más o menos el mismo número

...

7. a. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Máster universitario en Mediación Intercultural o equivalente
- Grado universitario en Mediación Intercultural o equivalente
- Grado similar a Mediación Intercultural: Humanidades, Magisterio, Trabajo Social, Psicología...
- Grado en Traducción e Interpretación o equivalente
- Curso en Mediación Intercultural
- Grado superior / grado medio / ciclo formativo en Mediación Intercultural o equivalente
- Formación en otros ámbitos: violencia de género, salud sexual, lgbtqi+...
- Da igual la formación, lo importante es que conozcan los idiomas que se piden
- Otra...

7. b. Si ha contratado mediadores interculturales, ¿cuáles son los requisitos generales que ha llegado a pedir (no necesariamente todos a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Ser nativo de español
- Saber inglés
- Saber árabe
- Saber francés
- Tener un Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable
- Experiencia trabajando con menores
- Experiencia mínima en relación a la mediación intercultural
- Experiencia trabajando con inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección ...
- Permiso de conducir
- Conocimientos informáticos
- Otra...

...

7. c. ¿Qué funciones deben realizar los mediadores interculturales contratados? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con prot...
- Asesorar en procesos legales, trámites administrativos, etc.
- Coordinar y organizar actividades
- Elaborar informes, memorias, reportes, etc.
- Impartir información orientada hacia la autonomía laboral
- Mediación en situaciones de conflicto: facilitar la comunicación en situaciones complicadas...
- Mediación intercultural / interpretación, en general
- Traducir documentos
- Obtener documentación de las instituciones del país de origen
- Trabajar con menores

- Trabajar en grupo
- Tener contacto con la familia de origen
- Visitar a personas en residencias de acogida
- Otra...

...

8. a. Si colabora con voluntarios (que se dediquen a la mediación intercultural / interpretación), ¿cuáles son los requisitos que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Máster universitario en Mediación Intercultural o equivalente
- Grado universitario en Mediación Intercultural o equivalente
- Grado similar a Mediación Intercultural: Humanidades, Magisterio, Trabajo Social, Psicología...
- Grado en Traducción e Interpretación o equivalente
- Curso en Mediación Intercultural
- Grado superior / grado medio / ciclo formativo en Mediación Intercultural o equivalente
- Formación en otros ámbitos: violencia de género, salud sexual, lgbtiqa+...
- Da igual la formación, lo importante es que conozcan los idiomas que se piden
- Otra...

8. b. ¿Y en cuanto a requisitos generales que ha solicitado en algún momento en cuanto a formación (no necesariamente a la vez)? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Ser nativo de español
- Saber inglés
- Saber árabe
- Saber francés
- Tener un Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual favorable
- Experiencia trabajando con menores
- Experiencia mínima en relación a la mediación intercultural
- Experiencia trabajando con inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con protección ...
- Permiso de conducir
- Conocimientos informáticos
- Otra...

⋮

8. c. ¿Qué funciones deben cumplir los voluntarios? Marque todas las que apliquen. Puede proporcionar más información si lo desea en la casilla «otra».

- Acompañar, orientar y ayudar a los inmigrantes / refugiados / personas solicitantes de asilo / con prot...
 - Asesorar en procesos legales, trámites administrativos, etc.
 - Coordinar y organizar actividades
 - Elaborar informes, memorias, reportes, etc.
 - Impartir información orientada hacia la autonomía laboral
 - Mediación en situaciones de conflicto: facilitar la comunicación en situaciones complicadas...
 - Mediación intercultural / interpretación
 - Traducir documentos
 - Obtener documentación de las instituciones del país de origen
 - Trabajar con menores
-
- Trabajar en grupo
 - Tener contacto con la familia de origen
 - Visitar a personas en residencias de acogida
 - Otra...

9. ¿Cómo puede la gente acceder al servicio de mediación intercultural? *

- Ayuntamientos
- Casas de acogida
- Centros sociales
- Centros de acogida
- Centros de inmigración
- Colegios
- En la propia organización
- Hospitales
- Otra...

...

10. a. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en primer lugar? *

- Derivar a esa persona a otra organización donde tengan a alguien que hable su idioma
- Buscar a una persona de la institución que hable un idioma parecido al de esa persona
- Decirle que no puede ayudarle
- Contratar una empresa de servicios de interpretación
- Otra...

...

10. b. Si se diera el caso de que una persona necesitara con urgencia un mediador intercultural y no hubiera nadie en la organización que hablara el idioma de esa persona, ¿qué haría en segundo lugar? *

- Derivar a esa persona a otra organización donde tengan a alguien que hable su idioma
- Buscar a una persona de la institución que hable un idioma parecido al de esa persona
- Decirle que no puede ayudarle
- Contratar una empresa de servicios de interpretación
- Otra...

7.2. Anexo 2: ofertas de trabajos

Puesto de Mediador/a Intercultural - Centro de Dia

Candelita, Asociación - Madrid, Spain

 **Negotiable**

 **Full-Time**

Empleo - Envía tu solicitud

Anuncio 11/11/2023

[Abrir](#)

Funciones y tareas:

- Intervención individual, grupal y comunitaria.
- Diseño, elaboración e implementación del plan de intervención individualizado.
- Gestión de ofertas e intermediación laboral.
- Diseño e impartición de formación específica orientada a la autonomía laboral de las mujeres.
- Elaboración de documentos y materiales educativos.
- Introducción de datos y análisis de los mismos, en bases informáticas propias del Centro y RAMW.
- Coordinación con las diferentes profesionales del Centro.
- Coordinación con las áreas de Formación y Empleo de Candelita.
- Coordinación interinstitucional con recursos de empleo.
- Elaboración de informes y memorias.
- Participación en comisiones, grupos de trabajo, coordinación con el área de Formación y Empleo de Candelita, reuniones, etc., para los que se le requiera.
- Colaboración en proyectos de planificación de Candelita en general.

Incorporación: Inmediata

Tipo de Contrato: Durante el primer año la persona titular del puesto tiene reserva de puesto de trabajo (será una sustitución), después será una plaza indefinida a tiempo completo.

Convenio: Enseñanza y formación no reglada (34 horas).

Horario: lunes, miércoles, jueves y viernes, de 9 a 16:00h, con media hora para comer; martes de 13 a 20:00h, con media hora para comer. Un día se sale o entra una hora antes. Se trabaja un sábado al mes, de 10 a 14 horas, que se recupera a lo largo del mismo mes.

- Perfil/Requisitos
- **Estudios requeridos:** titulación en el ámbito de la intervención social
- **Experiencia requerida:** al menos un 1 año en funciones de orientación sociolaboral.
- **Requisitos a valorar positivamente:**
 - Formación específica en materia de violencia de género de al menos 100 horas.
 - Formación en orientación y/o inserción laboral (mínimo 150 horas).
 - Formación en igualdad.

Los requisitos profesionales solicitados se acreditarán mediante la aportación de:

- Copia cotejada del título oficial original de la titulación exigida.
- Copia cotejada de diplomas y/o títulos oficiales, que acrediten las horas de formación en género y formación complementaria en violencia de género;
- Breve currículum vitae.
- Vida laboral.
- Competencias
- Analizar y resolver problemas, Iniciativa y autonomía, Flexibilidad, Capacidad para liderar iniciativas, Organización y planificación, Comunicación interpersonal, Trabajo en equipo
- Nivel
- Empleado
- Tipo de contrato
- Jornada completa
- Duración
- Sin especificar
- Salario
- Entre 18.001 y 24.000 € bruto/anual
- Estudios mínimos
- Diplomado
- Experiencia mínima
- Al menos 1 año
- Fecha de inicio
- 16/01/2023
- Nº de vacantes
- 1

C
Ci
Gr
Tr
Pr
liv

Mediadora intercultural (chinocastellano) - Hiring Immediately

Salary : €1,875 - 2,875 monthly

Empresa : Unaf

Tipo de empleo : Tiempo completo

Madrid

Número de solicitantes : 



Solicite ya

Descripción del trabajo - Mediadora intercultural (chinocastellano) - Hiring Immediately

We are on the lookout for a focused Mediadora intercultural (chinocastellano) to join our vibrant team at UNAF in Madrid.

Growing your career as a Full Time Mediadora intercultural (chinocastellano) is a terrific opportunity to develop productive skills.

If you are strong in leadership, adaptability and have the right experience for the job, then apply for the position of Mediadora intercultural (chinocastellano) at UNAF today!

DESCRIPCIÓN

La Unión de Asociaciones Familiares (UNAF) es una entidad estatal, sin ánimo de lucro y de Utilidad Pública que promueve los derechos y el bienestar de todas familias con un enfoque inclusivo y plural desde hace más de 30 años. Integra a 21 entidades sociales que trabajan con esta misión desde diferentes ámbitos (diversidad funcional, migraciones, igualdad, violencia de género, salud, etc.) y en representación de los diversos modelos familiares.

Desde el área de Culturas, Géneros y Sexualidades de UNAF, trabajamos en la promoción y garantía de los derechos sexuales y reproductivos y la prevención y atención a todas las formas de violencia de género, desde los enfoques de interculturalidad, género y derechos humanos. Somos entidad de referencia en educación sexual en clave intercultural y en el abordaje de la mutilación genital femenina y otras formas de violencia de género.

Desarrollamos diferentes líneas de acción: atención directa y formación y sensibilización con personas migrantes y profesionales, ofrecemos servicios de mediación intercultural especializada, elaboramos materiales especializados, asesoramos a profesionales, organismos e instituciones, y realizamos investigación e incidencia social y política.

Somos un equipo multidisciplinar y diverso, que trabajamos desde el respeto, la autonomía y la responsabilidad. Como metodología y eje de acción en sí mismo, promovemos el trabajo en equipo y en red, y la coordinación entre agentes.

Desde 2021, desarrollamos un proyecto de Mediación Intercultural Especializada en salud sexual y reproductiva y prevención y atención a las violencias de género en la Comunidad de Madrid. Acompañamos a mujeres de diferentes orígenes a las consultas de ginecología y obstetricia, matrona, enfermería, atención primaria, trabajo social, y en centros y recursos especializados en violencia de género (policía, psicología, t. social, jurídica, etc.)

Queremos incorporar al equipo una mediadora intercultural con buenas competencias lingüísticas en Chino y Castellano. Preferentemente con conocimientos previos y/o interés en la perspectiva de género (o feminista), en sexualidad, educación sexual y salud.

Tras su incorporación, se ofrecerá formación especializada en derechos sexuales y reproductivos, educación y salud sexual, perspectiva de género y violencias de género.

Actualmente la entidad cuenta con 15 mediadoras interculturales en activo.

Principales funciones:

- Acompañamiento a mujeres a consultas (salud, psicología, t. social)
- Mediación intercultural e interpretación lingüística entre usuarias y profesionales
- Gestión de citas
- Elaboración de informes
- Traducción de materiales especializados
- Difusión del servicio

Además, de forma complementaria y más puntual, se ofrecerá:

Coordinación de formaciones o acciones de sensibilización con mujeres migrantes

- Participación en conferencias y formaciones con profesionales
- Implicación en el resto de acciones y actividades del área

PERFIL/REQUISITOS

- Formación en mediación intercultural
- Alta competencia lingüística en chino y castellano
- Formación, experiencia y/o interés en: salud sexual y reproductiva, sexualidad, violencia de género, enfoque de género

Competencias

Iniciativa y autonomía, Capacidad de aprendizaje, Flexibilidad, Capacidad para liderar iniciativas, Organización y planificación, Fiabilidad técnica y personal, Comunicación interpersonal, Trabajo en equipo, Diplomacia y "saber estar"

Benefits of working as a Mediadora intercultural (chinocastellano) in Madrid:

- Learning opportunities
- Advancement opportunities
- Attractive package

Solicite ya

Ofertas empleo » Empleos en Madrid » Trabajos de en Madrid



Mediador/a Intercultural. Madrid ★

FUNDACIÓN SAMU
Madrid, Madrid

Tipo de jornada

⌚ Sin especificar

Tipo de contrato

📅 Sin especificar

Salario

💰 Salario sin especificar

Esta oferta no acepta candidaturas



Necesitan 281 para trabajar

Vacantes de empleo, no se necesita experiencia, sector de servicios.
HmEmpleo



Suscribirse >

Descripción del empleo

Desde Samu precisamos incorporar un/a mediador/a intercultural para uno de nuestros centros ubicado en la localidad de Madrid. Profesional con experiencia demostrable trabajando con menores en centros residenciales y/o intervención directa en ámbitos semejantes, con dominio del árabe y con disponibilidad para trabajar en fines de semana.

Entre sus funciones y responsabilidades se encuentran:

- Funciones de interpretación y traducción en los procesos de comunicación entre las menores y los profesionales, tanto en los procesos informativos como de intervención, para asegurar la fiabilidad de estas venciendo la barrera del lenguaje.
- Facilitar y velar por la convivencia y el buen clima en el centro.
- Mediación en situaciones de conflicto.
- Orientación y asesoramiento de los profesionales.
- Contacto con la familia de origen, así como asesoramiento de los procesos legales oportunos involucrados en la gestión de los trámites y obtención de la documentación en las instituciones relacionadas con el país de origen de las menores.

Se ofrece:

- Salario según Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de menores.
- Jornada parcial de 28h en Sábados y Domingos.

Requisitos mínimos

Requisitos mínimos:

- Dispondrá de titulación relacionada con mediación intercultural y tendrá un dominio contrastado, al menos, del idioma árabe.
- Acreditación del requisito de no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual.
- Capacidad de organización y gestión.
- Flexibilidad horaria.
- Permiso de conducir.

Requisitos deseados:

- Se valorará experiencia con menores migrantes no acompañados e intervención educativa en contextos residenciales.
- Iniciativa y autonomía.
- Capacidad de aprendizaje.
- Optimismo y entusiasmo.
- Fiabilidad técnica y personal.
- Comunicación interpersonal.
- Trabajo en equipo.
- Analizar y resolver problemas.

Estudios mínimos

Formación Profesional Grado Superior

Nivel

Empleado/a

Número de vacantes

1

Número de inscritos

1

Tags Relacionados

[Trabajador-social](#)



Cámbiate, te bajamos el precio de tu seguro de coche

SÍ o SÍ



Calcula tu seg

Mediador/a intercultural

ARQUISOCIAL

★★★★☆ 4,3 · 276 opiniones

- Madrid, [Madrid](#) (España)
- Presencial
- Publicada el 30 de ene
- Salario no disponible
- Experiencia mínima: al menos 1 año
- Tipo de contrato: de duración determinada, jornada completa

Requisitos

Estudios mínimos

Ciclo Formativo Grado Superior

Experiencia mínima

Al menos 1 año

Requisitos mínimos

Conocimientos de lengua árabe

Curso de mediación intercultural

Experiencia trabajando con menores y adolescentes

Descripción

Se precisa un mediador/a intercultural para trabajar con menores extranjeros no acompañados. Puesto para cubrir vacaciones.

Puesto estable a jornada completa de lunes a viernes en turno de mañana

Imprescindible conocimientos en lengua árabe y valorable francés.

Tipo de industria de la oferta

Servicios sociales residenciales y no residenciales

Categoría

Otros - [Sin especificar](#)

Nivel

Empleado/a

Número de vacantes

1

Salario

Salario no disponible

INSCRIBIRME EN ESTA OFERTA

No se aceptan más candidaturas para esta oferta.

Los datos bancarios, de pago y datos personales (DNI, foto) nunca deben proporcionarse al solicitar un empleo. Consulta [nuestros consejos](#) para una búsqueda de empleo segura.



Mediador/a Social Refugiados Villalba (Fin de semana)

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

★★★★★ 4,6 · 3.628 opiniones

- Villalba, [Madrid](#) (España)
- Presencial
- Publicada el 15 de feb
- Salario: 13.000€ - 14.000€ Bruto/año
- Experiencia mínima: al menos 1 año
- Tipo de contrato: indefinido, jornada parcial - indiferente

INSCRIBIR

Requisitos

Estudios mínimos

Ciclo Formativo Grado Superior

Experiencia mínima

Al menos 1 año

Requisitos mínimos

Los requisitos para este puesto son imprescindibles:

- Formación Profesional de Grado Superior (área sociocultural) y/o Formación de Mediación Social Intercultural.
 - Experiencia acreditada de al menos 6 meses en intervención con personas inmigrantes, refugiados, personas solicitantes de asilo
 - Experiencia en acciones de mediación social y sensibilización intercultural.
 - Nivel alto de idiomas, preferiblemente inglés y/o francés. Se realizará prueba de nivel.
 - Permiso de conducir
 - Conocimientos de informática nivel usuario.
- Valoraremos...
- Ser voluntario/a activo/a de Cruz Roja.
 - Experiencia en trabajo con personas voluntarias.
 - Pertener a alguno de los colectivos de población vulnerable contemplados en el plan de empleo de Cruz Roja Española.
 - Estar en posesión de certificado de discapacidad.

Compañía



Imprimir

Descripción

Funciones

En dependencia de la Dirección Técnica de la Asamblea de Collado Villalba y de la Coordinación del Programa de Refugiados, buscamos incorporar un Mediador/a Social en turno de fin de semana y festivos para Acogida Temporal en el dispositivo de Collado Villalba.

Cuáles serán tus funciones:

INSTITUCIONALES:

- Representarás a la Institución en su área de competencia o actividad.
- Colaborarás en las campañas/actividades institucionales.
- Garantizarás la ejecución y cumplimiento de las normativas y procedimientos aplicables a la Institución, con relación a las áreas de calidad, laboral y prevención de riesgos.
- Participarás y colaborarás activamente en el desarrollo de la memoria corporativa
- Participarás y colaborarás activamente en la gestión y coordinación del equipo de voluntarios del área de actividad.
- Velarás por la buena imagen de la institución.

ESPECIFICAS:

- Apoyarás en el diseño, planificación de acciones de intervención y formación de los participantes, desarrollando funciones y gestiones propias de sus conocimientos y del área de pertenencia.
- Realizarás las acciones para facilitar la integración de participantes en el proyecto (Solicitantes de protección internacional, refugiados/as y solicitantes de asilo).
- Atenderás las demandas y peticiones de información de los participantes.
- Gestionarás y coordinarás con entidades públicas o privadas, internas o externas ligadas a la actividad desarrollada.
- Realizarás las gestiones propias del área de pertenencia siguiendo criterios indicados por los responsables.
- Conocerás y cumplirás con la normativa de la Institución en relación con las tareas a realizar.
- Conocerás y cumplirás el contenido y alcance del proyecto y programa
- Conocerás y cumplirás la normativa de la Institución en relación con el trabajo a realizar.

Se ofrece

- Contrato indefinido.
- Jornada de 24h semanales. Sábados, domingos y festivos de 9h a 21h
- Grupo profesional: Grupo3. Nivel 4.
- Retribución bruta anual: 13.379,06€
- Período de Prueba: el establecido legalmente.
- Centro de trabajo: Collado Villalba.
- Beneficios sociales recogidos en el Convenio Cruz Roja Comunidad de Madrid certificado EFR.

Categoría

Otros - [Sin especificar](#)

Nivel

Empleado/a

Número de vacantes

1

Salario

Salario: 13.000€ - 14.000€ Bruto/año

Al inscribirte en esta oferta tendrás que aceptar que CRUZ ROJA ESPAÑOLA reciba y gestione tus datos.

INSCRIBIRME EN ESTA OFERTA



 **Cámbiate, te bajamos el precio de tu seguro de coche** **SÍ o SÍ** 

Mediador/a Intercultural con Arabe - Brea de Tajo (Madrid)

Asociación GINSO

★★★★☆ 4,3 · 55 opiniones

- Brea De Tajo, Madrid (España)
- Presencial
- Publicada el 06 de feb
- Salario: 18.000€ - 19.000€ Bruto/año
- Experiencia mínima: al menos 1 año
- Tipo de contrato: de duración determinada, jornada completa

INSCRIBIRME E

Requisitos

Estudios mínimos

Ciclo Formativo Grado Superior

Experiencia mínima

Al menos 1 año

Requisitos mínimos

- Disponibilidad para incorporarse de manera inmediata.
- Titulación: grado superior en integración social o similar, o formación universitaria en Psicología, Ed. Social, Trabajo Social, etc.
- Disponer de vehículo para poder acceder al centro de trabajo ubicado en Brea de Tajo.
- Tener formación específica dentro del área de mediación intercultural.
- Dominio hablado y escrito del idioma árabe.

Descripción

En Asociación GINSO (Asociación para la gestión de la Integración Social), centramos nuestro objetivo principal en la integración social de menores y jóvenes en conflicto social y de colectivos en riesgo de exclusión, desde el año 2001.

Actualmente, nos encontramos en búsqueda de un perfil de MEDIADOR/A INTERCULTURAL CON ARABE (jornada completa), para comenzar a trabajar con nosotros inicialmente con un CONTRATO TEMPORAL, en relación con un proyecto que tendrá la duración inicial de 1 año aproximadamente, trabajando en uno de nuestros Centros de Menores ubicado en BREA DE TAJO, MADRID.

Entre otras, las funciones a realizar serán:

- Proceder al estudio de la información que figure en el expediente del/de la joven.
- Complementar el estudio y diagnóstico personal y social del/de la joven considerando aspectos clave la historia personal y familiar, el proceso migratorio, antecedentes de desprotección, las claves socioculturales del país de origen, etc.
- Colaborar con el equipo educativo en la planificación y desarrollo de la valoración y atención a los/as menores.
- Apoyar al equipo educativo en el conocimiento del idioma, regularización administrativa, promoción sociolaboral, etc.
- Colaborar en la identificación de la familia de origen y en la valoración de la situación del/de la joven y la posibilidad de reintegración familiar, etc.
- Apoyar en la sensibilización social en relación a la situación y necesidades de los/las jóvenes acogidos.
- Mediar en situaciones de conflicto o dificultades en la relación con los/as profesionales, instituciones y la red sociocomunitaria.

Se ofrece

- Salario bruto anual: 19.000€.
- Contrato temporal (inicialmente), de duración aproximada de 1 año. Con fecha de inicio de manera inmediata, posibilidades reales de continuidad en base a proyecto.
- Horario: jornada completa, turno de 12:00hrs a 20:00hrs (aproximadamente).
- Trabajo en equipo, buen ambiente de trabajo.

Categoría

Otros - Sin especificar

Nivel

Empleado/a

Personal a cargo

0

Número de vacantes

1

Salario

Salario: 18.000€ - 19.000€ Bruto/año

Al inscribirte en esta oferta tendrás que aceptar que Asociación GINSO reciba y gestione tus datos.

INSCRIBIRME EN ESTA OFERTA

Comparte e



Imprime es

MEDIADOR CULTURAL

FAMMA Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Madrid

 Madrid

[Ir a famma.org](https://famma.org)

Titulación y formación: Grado/FP profesional en humanidades, artes, dinamización, magisterio o filosofía

Experiencia: Experiencia en dinamización y mediación, especialmente con niños y adolescentes, inmigrantes, colectivos de exclusión, gabinetes psicopedagógicos o centros de menores.

Funciones y tareas:

- Organización y coordinación de actividades con niños/as menores de 10 años

Localidad:Madrid

Duración: Indefinido

Contrato: Indefinido

Jornada: parcial, finde de semana

Horario: Viernes 16:00 – 20:00; sábados y domingos 11.00 – 15:00 y 16:00-20:00

Conocimientos informáticos: Nivel medio

Idioma: Inglés B2

Salario: 9702,94€ brutos/año (12 pagas)

Carnet de conducir: No

Coche propio:No

Requisitos: Certificado de discapacidad igual o superior al 33%.

[Ir a famma.org](https://famma.org)

Mediación intercultural para acogida y preparación para la autonomía.



de 18001 a 24000 €/año

Completa

ONG Rescate

Madrid

[Ir a hacesfalta.org](https://hacesfalta.org)

DESCRIPCIÓN

SUSTITUCIÓN CON POSIBILIDAD DE INDEFINIDO

Profesional de la Mediación Intercultural para acogida y preparación para la autonomía. Personas solicitantes de asilo y/o refugiadas por motivos de género y/o lgbtqi+.

Las funciones del puesto estarán relacionadas con:

- Intervención individual y grupal, con el colectivo de atención.
- Acompañamiento a personas solicitantes de protección internacional y/o refugiadas del perfil citado en la descripción del puesto.
- Acompañamiento en gestiones relacionadas con su proceso de inclusión y su solicitud de protección internacional y/o situación jurídico administrativa.
- Mediación intercultural para la convivencia, resolución de conflictos y funcionamiento interno del dispositivo de acogida.
- Visita a las personas en sus residencias de acogida.
- Apoyo a las personas de acogida pertenecientes a la fase de preparación para la autonomía.
- Planificación y realización de actividades de ocio y tiempo libre, así como pedagógicas y socioeducativas con perspectiva de género y/o lgbtqi+ desde una visión transcultural.
- Coordinación con otras áreas y recursos: tanto a nivel interno como externo, con otras entidades, organismos, instituciones, profesionales, etc.
- Elaboración de escritos e informes.
- Búsqueda de recursos de interés para el colectivo de atención.
- Participación en procesos de formación interna.
- Gestiones administrativas y otras asociadas a la ejecución del proyecto.
- Reporte a responsables de área y departamento.

PERFIL/REQUISITOS

- Formación profesional superior o de grado medio, o formación académica equivalente, en ciencias sociales o humanidades.
- Conocimientos y/o experiencia en intervención con personas solicitantes y/o beneficiarias de protección internacional.
- Formación y/o experiencia en mediación y resolución de conflictos desde un enfoque transcultural.
- Formación en género y/o lgbtqi+.
- Formación y/o experiencia en acogimiento familiar.
- Experiencia trabajando en equipos interdisciplinares.

A VALORAR

- Experiencia previa en intervención en recursos residenciales
- Experiencia previa en gestión de ayudas económicas.

Competencias

Analizar y resolver problemas, Iniciativa y autonomía, Capacidad para liderar iniciativas, Fiabilidad técnica y personal, Trabajo en equipo, Diplomacia y "saber estar"

[Ir a hacesfalta.org](https://hacesfalta.org)



Buscar



Mediador/a intercultural área menores. El Vellón

Samu · Madrid, Comunidad de Madrid, España (Presencial) **hace 5 horas** · 2 solicitudes

Jornada completa · Intermedio

De 1.001 a 5.000 empleados · Servicios de bienestar y ejercicio

3 antiguos alumnos

Mira las tendencias de contratación recientes de Salmon-Samu. [Ejercer_Premium_gratis](#)

Aptitudes: Habilidades sociales, Árabe y 8 más

Solicitar

Guardar

Acerca del empleo

Nº de Vacantes: 1

Funciones y responsabilidades: Desde 2007 Samu viene atendiendo a menores en protección garantizándoles una vida de seguridad, integración socio-laboral y aprendizaje en un contexto normalizado y estable. A través de nuestros Centros de Protección de menores construimos espacios de atención integral, garantizando siempre recursos profesionales y materiales adecuados, y la base de unas relaciones afectivas inspiradas en las propias de una familia normalizada.

En Samu precisamos incorporar un/a mediador/a intercultural para uno de nuestros centros en el municipio de El Vellón, ubicado en la sierra de la comunidad de Madrid. Profesional con experiencia demostrable de 1 año en centros de protección al menor con disponibilidad de incorporación inmediata. Vacante

para sustitución por interinidad a jornada completa de 38,5 horas semanales distribuidas de Lunes a Viernes en turnos de tarde. Imprescindible tener c

onocimientos de idioma árabe nivel nativo o C1 acreditado.

Tus Funciones y Responsabilidades En Tu Puesto Serán

- Interpretar en los procesos de comunicación entre los menores extranjeros y los profesionales del centro, mediando en las situaciones de conflicto derivadas de las dificultades idiomáticas y/o diferencias culturales o de otra índole.
- Orientar, desde la perspectiva intercultural, a los profesionales del centro a fin de llevar a cabo una adecuada intervención con los menores.
- Apoyar a educadores y técnicos auxiliares en la intervención socioeducativa.

¿Quieres formar parte de nuestra familia?

Salario: Según el IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de menores.

Sector de Actividad: Menores

Jornada: Jornada completa de 38,5 horas distribuidas de Lunes a Viernes en turnos de tarde.

Ubicación

El Vellón (sierra norte de Madrid)

Requisitos Mínimos

- Experiencia con menores y jóvenes que forman parte del servicio de protección.
- Conocimientos de idioma árabe nivel nativo o C1 acreditado.
- Capacidad de organización y gestión.
- Permiso de conducir.
- Disponibilidad de incorporación inmediata y flexibilidad horaria.

Años de experiencia mínima: 1 año en tareas de similar naturaleza en la intervención con menores.

Requisitos Deseados

- Buena capacidad y disposición para realizar tareas establecidas.
- Aptitudes para el trabajo en equipo.
- Habilidades sociales y de interacción.
- Actitud proactiva y resolutiva.
- Puntualidad y seriedad.

[Ver menos](#)



Buscar



Mediador/a intercultural área de menores. Madrid

Samu - Madrid, Comunidad de Madrid, España (Presencial) hace 3 semanas - 75 solicitudes



Jornada completa - Intermedio



De 1.001 a 5.000 empleados - Servicios de bienestar y ejercicio



3 antiguos alumnos



Ve una comparación con los otros 75 solicitantes. [Probar Premium gratis](#)



Aptitudes: Mediación, Integración social y 8 más

Solicitar

Guardar

Acerca del empleo

Nº de Vacantes: 1

Funciones y responsabilidades: En Samu creemos en la igualdad de oportunidades, por este motivo en nuestros centros residenciales de menores garantizamos la protección de cada menor y procuramos por su bienestar. Ofrecemos una atención y educación integral en un marco de convivencia normalizado durante su periodo de estancia en el centro, potenciando sus cualidades y fomentando su autonomía personal y su integración social a través de programas adecuados que posibiliten el desarrollo de sus capacidades y en su caso, el tratamiento de la problemática personal que presente.

Desde Samu

buscamos un/a mediador/a intercultural para uno de nuestros centros situado en Madrid.

Profesional con experiencia demostrable de al menos 1 año en el ámbito de protección de menores, con disponibilidad de incorporación inmediata, para jornada completa de 38,5 horas semanales en turnos de noche. Imprescindible conocimientos de idioma árabe nivel nativo o C1.

Tus Funciones y Responsabilidades En Tu Puesto Serán

- Interpretar y traducir en los procesos de comunicación entre las menores y los profesionales, tanto en los procesos informativos como de intervención, para asegurar la fiabilidad de estas venciendo la barrera del lenguaje.
- Facilitar y velar por la convivencia y el buen clima en el centro.
- Mediar en situaciones de conflicto.
- Orientar y asesorar a los profesionales.
- Contactar con la familia de origen, así como asesoramiento de los procesos legales oportunos involucrados en la gestión de los trámites y obtención de la documentación en las instituciones relacionadas con el país de origen de las menores.
- Colaborar en la ejecución del programa educativo del centro e individual de las menores, bajo la supervisión del educador/a y en coordinación con el equipo educativo.
- Recibir y acomodar a las menores en su acogida en el recurso.

¿Te unes a nuestra familia?

Salario: Según el IV Convenio Colectivo Estatal de Reforma Juvenil y Protección de menores.

Sector de Actividad: Área de Infancia y Familia.

Jornada

Jornada completa de 38,5 horas semanales, en turnos de noche.

Ubicación

Madrid

Requisitos Mínimos

- Titulación compatible con el puesto de trabajo: Formación relacionada con la mediación intercultural.
- Conocimiento de árabe nivel nativo o C1.
- Capacidad de organización y gestión.
- Flexibilidad horaria.
- Permiso de conducir.

Años de experiencia mínima: Al menos 1 año de experiencia con menores y jóvenes que forman parte del servicio de protección.

Requisitos Deseados

- Buena capacidad y disposición para realizar tareas establecidas.
- Aptitudes para el trabajo en equipo.
- Habilidades sociales y de interacción.
- Actitud proactiva y resolutiva.
- Iniciativa.
- Actitud autocrítica y en constante aprendizaje.

[Ver menos](#)

7.3. Anexo 3: Tablas completas

Bases reguladoras de mediador intercultural de la Comunidad de Madrid					
Requisitos	Valdemoro	Getafe	Torrejón de Ardoz	Mancomunidad Sierra Oeste	Total de municipios que exigen ese requisito
Capacidad funcional para el desempeño de las tareas					4
Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales					1
Diplomatura universitaria en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente					4
Habilitación					3
Nacionalidad española					4

Permiso de conducir clase B1					1
Tener más de 16 años					3
Tener más de 18 años					1
Titulación de grado en Trabajo Social / Ciencias Sociales / Ciencias Jurídicas o equivalente					4
Título de Bachiller Superior o equivalente					1
Título de especialista universitario en inmigración					1
Total requisitos que exige ese municipio	7	6	6	8	

Requisitos que exigen las empresas para trabajar como mediador intercultural											
Requisitos	AC	U	A	CR	G	F	RI	S1	S2	S3	Total de empresas que cumplen el requisito

Grado universitario en Mediación Intercultural											1
Formación en mediación intercultural (ciclo formativo, grado superior o curso)											5
Formación profesional superior/grado medio o equivalente en ciencias sociales o humanidades											6
Formación en género/lgbtiqa+/violencia de género/igualdad											3
Experiencia mínima en el sector											5
Formación/experiencia en acogimiento familiar											1
Árabe											5
Chino											1

No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual											1
Experiencia trabajando con menores											4
Experiencia con inmigrantes/refugiados/protección internacional/personas solicitantes de asilo											3
Francés											1
Inglés											2
Permiso de conducir											4
Conocimientos informáticos											2
Experiencia en equipos interdisciplinarios											1
Analizar y resolver problemas											2
Trabajo en equipo											5

Iniciativa y autonomía											5
Flexibilidad											5
Comunicación interpersonal / habilidades sociales y de interacción											4
Capacidad de aprendizaje											3
Fiabilidad técnica y personal											3
Capacidad de organización y gestión											3
Incorporación inmediata											2
Total de requisitos que cumplen las empresas	8	10	4	8	6	5	10	8	9	9	

Funciones que se piden en cada empresa											
Funciones	AC	U	A	CR	G	F	RI	S1	S2	S3	Total de empresas que requieren las siguientes funciones:

Acompañamiento a mujeres a consultas											1
Asesoramiento en procesos legales											3
Colaboración en proyectos de planificación											3
Colaborar en el programa educativo											3
Contacto con la familia de origen											3
Coordinación con las áreas de formación y empleo											4

Coordinación con las diferentes profesionales del Centro											4
Coordinar, organizar e implicarse en las actividades del área											5
Elaborar informes, memorias, reportes...											5
Garantizar la convivencia y el cumplimiento de la normativa											3

Gestionar citas, trámites administrativos...											6
Gestionar ofertas e intermediación laboral											2
Impartir formación específica orientada a la autonomía laboral de las mujeres											1
Intervención individual, grupal o comunitaria											3
Mediación en situaciones de conflicto											5

Mediación intercultural / Interpretación											5
Obtener documentación de los participantes en las instituciones del país de origen											2
Orientación, integración y acompañamiento (solicitantes de protección internacional, refugiados, solicitantes de asilo, menores extranjeros no acompañados)											7

Representar a la institución											2
Trabajar con menores											4
Traducción de materiales especializados											3
Visitar a personas en residencias de acogida											1
Total de funciones que requieren las empresas	8	8	2	9	7	2	14	8	5	12	

Características de los mediadores según las guías				
Características mediadores interculturales	Guía de Accem	Guía de Codapa	Guía de Fundación Secretariado Gitano	Guías que cumplen con las características

Actitud comprensiva /empatía				3
Asertividad				1
Conciliador y flexible				1
Confidencialidad				2
Conocimiento cultural				2
Conocimiento de las lenguas				3
Conocimiento teórico y práctico sobre la mediación intercultural				1
Creativo				2

Dar confianza				2
Escucha activa				2
Experiencia en resolución de conflictos				2
Experiencia tratando con diferentes culturas				2
Habilidad de comunicación				2
Imparcial				3
Manejar técnicas de resolución				1
Respetuoso				3

Transmitir seguridad y serenidad				2
Total de características que aparecen en las guías	13	14	7	

Comparación de los requisitos para ser mediador intercultural según las empresas de la Comunidad de Madrid, el MCER y el Gobierno de Perú				
Requisitos resumidos	Empresas de la Comunidad de Madrid	MCER	Gobierno de Perú	Total (sobre 15)
Conocer la legislación de los pueblos de las personas entre las que se va a mediar				1
Dominio completo de las lenguas				2
Elaborar informes, notas, memorias, reportes...				3

Experiencia con menores, inmigrantes, refugiados, protección internacional o personas solicitantes de asilo.				1
Experiencia mínima en mediación intercultural o diversidad cultural				2
Formación en género, lgbtiqa+, violencia de género, igualdad o acogimiento familiar.				1
Formación en mediación intercultural, ciencias sociales, humanidades o equivalente.				1
Habilidades sociales, de interacción o de comunicación interpersonales o de organización y gestión.				2
Mediación intercultural / Interpretación				3
Mediar la comunicación				1
No haber sido condenado por delitos contra la libertad e indemnidad sexual.				1
Orientación, integración y acompañamiento				1
Saber trabajar en equipo.				3

Tener iniciativa, autonomía o flexibilidad.				1
Traducción				2
Total	13	6	6	

Análisis de leyes, asociaciones y formación de cada comunidad autónoma + puntuación													
	Leyes			ONG/asociaciones			Formación			Total puntos leyes	Total puntos asociaciones	Total puntos formación	Total de puntos
	Nivel alto	Nivel intermedio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel intermedio	Nivel bajo	Nivel alto	Nivel intermedio	Nivel bajo				
Andalucía	3	2		3			3	2		7	9	8	24
		2		3			3						
				3									
Aragón		2	1	3			3	2		5	9	8	22
		2		3			3						
				3									
Canarias		2		3			3			6	8	9	23
		2		3	2		3						
		2					3						
Cantabria		2	1	3			3	2		4	9	8	21

			1	3			3						
				3									
Castilla y León		2	1	3			3			5	9	9	23
		2		3			3						
				3			3						
Castilla-La Mancha		2	1	3	2		3			4	8	9	21
			1	3			3						
							3						
Cataluña			1	3				2		3	9	6	18
			1	3				2					
			1	3				2					
Comunidad de Madrid	3	2		3			3			8	9	9	26
	3			3			3						
				3			3						
	3	2		3			3			8	9	9	26

Comunidad Foral de Navarra	3			3			3						
				3			3						
Comunidad Valenciana	3		1	3			3			7	9	9	25
	3			3			3						
				3			3						
Extremadura		2	1	3			3			4	9	7	20
			1	3			3		1				
				3									
Galicia	3	2		3			3			7	9	9	25
		2		3			3						
				3			3						
Islas Baleares			1			1			1	3	3	3	8
			1			1			1				
						1			1				

La Rioja		2	1	3			3		1	4	9	5	18
			1	3					1				
				3									
País Vasco		2		3	2		3			6	8	9	23
		2		3			3						
		2					3						
Principado de Asturias		2	1	3				2	1	4	9	4	17
			1	3					1				
				3									
Región de Murcia		2	1	3	2		3			4	8	9	21
			1	3			3						
							3						

8. Traducción

1. Introduction

This Master's Thesis (TFM) aims to study how intercultural mediation is exercised when dealing with migrants and refugees in the offices of the Administration of the Community of Madrid, Spain. This introduction is divided into six sections: (i) intercultural mediation in the public Administration of the Community of Madrid, in which the main problem is stated; (ii) the research background, which briefly summarises the work related to this study; (iii) the mediator or interpreter, in which we explain the differences between the two of them; (iv) the goals of this study; (v) the general hypothesis and the specific hypotheses of the study; and (vi) the materials analysed, in which we mention all the resources evaluated.

1.1. Intercultural mediation in the public Administration of the Community of Madrid

Public services are those activities or services that the state or government provides to the population to meet basic needs. They improve society's quality of life. These services are usually funded through taxes paid by citizens. They are provided free of charge or at a very low cost to ensure accessibility to all people, regardless of their economic situation. Public services include education, health, transport, security, drinking water supply and rubbish collection. In addition, social services such as support for the elderly or people with disabilities, housing assistance programmes, legal aid and cultural services are offered (Westreicher, 2020). For all these reasons, the profile of people who need access to these services is very varied. This includes migrants and refugees who do not know the Spanish language and therefore need a professional trained to help them. For this reason, although there are translators and interpreters in the public services, intercultural mediators are still quite recent. In fact, it is often the interpreter himself/herself who has to act as a mediator.

Intercultural mediation in public services is a field with very different characteristics from other contexts. The mediator is expected not only to act as an interpreter, but also to become a social agent (Santana, 2013). In this field, as mentioned above, public services can range from health and education to justice and access to housing. The mediator plays a key role in communication between public service professionals and people from different cultures who require this care. In the same way, it is a must that the public services mediator has a broad knowledge of the culture and language of the people who use these services. This mediator can also provide information and advice to these professionals. In addition, a solid understanding of the legal, administrative, health and education systems is essential. This enhances the assistance provided to migrants and refugees from different cultures in navigating these environments effectively and smoothly (Sales, 2008).

This is a very significant factor, as every year, the Community of Madrid welcomes more migrants, refugees, asylum seekers, international protection seekers, etc. According to the Spanish National Statistics Office (INE for its acronym in Spanish), in the Municipal Register of Inhabitants, in 2022 there were 945,933 foreigners living in the Community of Madrid, almost one million inhabitants. Most of them are settled in large municipalities such as Madrid, Torrejón de Ardoz, Parla and Alcalá de Henares. Many of these migrants and refugees reside in host institutions. According to Pareja and Ibáñez (2021), 60% of them have a basic level of Spanish language knowledge compared to 4% who have an advanced level of Spanish. This set of circumstances poses a challenge for the administration, since pursuant to the Spanish Organic Law 4/2000 of 11 January on the rights and freedoms of foreigners in Spain and their social integration (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social), all migrants and refugees have the right to access these services. It is therefore essential that the administration is prepared to act appropriately.

1.2. Background of the study

This section will contextualise the background of the study related to intercultural mediation in the public Administration. In order to do so, a brief introduction will be

offered to provide a better understanding of the framework in which this work is framed. Subsequently, relevant background information on the subject will be discussed.

Firstly, there are numerous studies on the role of intercultural mediators in different fields, mainly health and education, among others. These fields of study have a wide variety of articles, many relatively recent. Some examples of articles dealing with this topic include:

- “Las Funciones del Mediador Intercultural en el Ámbito Sanitario: Habilidades y Conocimientos” (The Role of the Intercultural Mediator in the Health Care Setting: Skills and Knowledge), by Carmen Pena, Bruno Echauri and Mónica Olivares (2014).
- “Comunicación con Población Extranjera en el Ámbito Sanitario. Iniciación a una Base de Datos sobre Artículos de Investigación” (Communication with the Foreign Population in the Health Care Setting. Initiation of a Database of Research Articles), by Carmen Valero and Carmen Garcés (2013).
- “Introducción a la mediación intercultural en el ámbito sanitario” (Introduction to intercultural mediation in the health field), by Begoña García Pastor (2008).
- “Mediación intercultural en el ámbito educativo” (Intercultural mediation in the educational field), by Macarena Fandila Aguilera (2011).

On the other hand, in the administrative field, we find the following studies:

- “Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro” (Situation Map on Translation/Interpreting in Public Services and Intercultural Mediation in the Central Zone) by Carmen Valero (2006).
- “La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador” (Intercultural Mediation in Boadilla del Monte Town Council and Las Rozas de Madrid Town Council: analysis of the figure of the mediator), Final Degree Project by Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017).
- Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid” (Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e

Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid), Master's thesis by María Navarro Sirvent (2020).

And finally, as regards studies related to language levels, we find the following:

- “Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales” (Competence Standards of the Expert in Communication in Indigenous or Native Languages in Intercultural Contexts), by the Government of Peru (2016).
- Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment” of the Council of Europe (2018 and 2020).

As can be seen, there is a dearth of information regarding intercultural mediation.

The most comprehensive works are outdated, as some were published almost twenty years ago. This is a complicated situation, as intercultural mediation has become an indispensable tool in administrative services for immigrants and refugees arriving in Spain. In this sense, there is a need for up-to-date and recent studies on intercultural mediators working in this field. Although it is important to take into account the background studies that investigate the role of intercultural mediators in different fields, such as health or education, among others, it is also essential to consider other studies that analyse the profile of migrants and refugees arriving in Spain, as knowing their profile would allow us to discover their needs and adapt services more effectively. Some examples of these articles are:

- “El perfil básico, identificativo y sociolingüístico de migrantes y refugiados en España” (The basic, identifying and socio-linguistic profile of migrants and refugees in Spain), by Ana Ibáñez Moreno y Antonio Pareja Lora (2021).
- “Las asociaciones de inmigrantes en España: Una visión de conjunto” (Immigrant Associations in Spain: An Overview), by Rosa Aparicio Gómez and Andrés Tornos Cubillo (2010).
- “El perfil profesional, tecnológico y académico de migrantes y refugiados en España” (The professional, technological and academic profile of migrants and refugees in Spain), by Antonio Pareja Lora and Ana Ibáñez Moreno (2021).

According to Giménez (2010), firstly, mediation is constantly evolving due to the changing needs of the migrant and refugee population, as well as social and political dynamics. Therefore, it is imperative to have studies that reflect current trends and challenges of intercultural mediation in the administrative and social field. Secondly, intercultural mediation takes place in a context where public regulations and policies are constantly changing. These regulations and policies can have a direct impact on the work of intercultural mediators and the services provided to migrants and refugees. Therefore, it is crucial to have up-to-date studies that reflect changes in regulations and policies. Finally, up-to-date and recent studies on intercultural mediation in the administrative and social spheres can guide the implementation of more effective public policies that are responsive to the needs of the migrant and refugee population. These studies can provide valuable information for public policy making as well as for the design of programmes and projects aimed at improving care and support for migrants and refugees.

According to Ciudad (2017), when a migrant or refugee who does not speak the language of the country needs to go to a social centre or public administration, he or she often faces the difficulty of not having the assistance of an intercultural mediator to provide the necessary help. The role of an intercultural mediator in a public administration is to inform and guide immigrants through the various administrative procedures. An immigrant may need to go to a public centre for a variety of reasons, such as obtaining a residence or work permit, applying for a health card or finding out about available grants and subsidies. However, the complexity of administrative procedures can be overwhelming for many people, especially those who do not speak the language and culture of the country.

In the case of migrants and refugees, cultural and linguistic barriers can make these procedures even more difficult to understand and complete. In addition, these procedures often require the submission of specific and detailed documentation, which can be confusing and stressful for applicants. For this reason, the role of the intercultural mediator becomes crucial in these cases, as they can provide the necessary support and guidance to facilitate the process and ensure that the immigrant can effectively exercise his/her rights and access available public services. In addition, the intercultural mediator

not only offers practical assistance in completing the formalities but can also help to reduce the anxiety and stress associated with the bureaucratic process, which can be particularly important for newcomers to a country (Ciudad, 2017).

However, two authors who have been very helpful in the development of this work are Carmen Valero Garcés and Carmen Pena Díaz, who are part of the FITISPos research group (Training and Research in Translation and Interpreting in Public Services). The main objective of the FITISPos group, which is part of the University of Alcalá, is to analyse the quality of communication in multilingual environments and the challenges that arise when communicating with people of foreign origin (University of Alcalá [UAH], n.d.). Its articles on translation, interpreting, communication and intercultural mediation have provided a very important basis for the work, especially the article by Carmen Valero (2006), “Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la zona centro” (Situation Map of Translation/Interpreting in the Public Services and Intercultural Mediation in the central area), which will be discussed below.

1.3. Mediator or interpreter

In this section we will discuss the definition of an intercultural mediator and how it differs from the role of an interpreter. First of all, the intercultural mediator is called by many different names: interlanguage mediator, social mediator, cultural mediator or social interpreter, but mostly the latter. According to Campos (2004), although there may be confusion about the differences between interpreting and mediation, this is not the case with translation. It is clear that a translator does not fulfil the function of a mediator, since translation is only one part of mediation. In this sense, the mediator's work goes beyond the simple transmission of a message in another language, as it involves understanding and managing cultural differences that may arise during communication. The translator is limited to working with a written competence, whereas the interpreter and the mediator work with an oral competence. In the same way, the mediator must have an in-depth knowledge of the socio-cultural context of the migrant person and know how to deal with possible misunderstandings that may arise due to cultural differences. In this sense, the

mediator acts as a cultural bridge between people from different cultures and is essential to ensure effective and satisfactory communication.

However, the need for intercultural mediators in various fields has increased significantly in recent decades due to the growing number of migrants and refugees settling in countries with a language and culture different from their own. Despite this growing demand, there is often a lack of training and a regulated code of ethics in intercultural mediation. In addition, many intercultural mediators face precarious pay and working conditions, which directly affect their ability to provide quality services and meet the needs of migrant and refugee populations (Sales, 2008).

So what is the difference between an intercultural mediator and a social interpreter? Although the role of the translator and interpreter is essential in public services to ensure effective communication between users and professionals, the role of the intercultural mediator is becoming increasingly important. In fact, in many cases the interpreter can also play the role of intercultural mediator as he or she shares some of the skills and competences needed for both roles. For example, the interpreter, like the mediator, needs to be able to adapt to different cultural contexts, to understand the norms and values of the people involved in the communication and to take into account linguistic and cultural nuances in order to facilitate mutual understanding. In addition, the interpreter can use his or her translation skills to mediate communication between the parties and ensure that the messages conveyed are correctly understood.

According to Ruiz and Soria (2016), the fundamental difference between intercultural mediation and interpreting lies in culture. The role of the mediator is to address and resolve possible conflicts that may arise due to cultural differences between the interlocutors, while the interpreter is limited to language interpretation. Furthermore, unlike the mediator, the interpreter has a recognised code of ethics, as he or she does not deal directly with cultural issues, but focuses exclusively on conveying information accurately and reliably. It is important to note that, unlike interpreting, intercultural mediation transcends the language barrier and focuses on effective communication between people from different cultures.

1.4. Goals

This section explains the objectives of this Master's thesis. Therefore, taking as a starting point the problems raised in section 1.1, as well as the background to the study and the hypothesis, a general objective and three specific objectives have been identified. The general objective is to study how intercultural mediation is practised when dealing with migrants and refugees in the offices of the Administration of the Community of Madrid. The specific objectives are:

1. To identify the requirements that intercultural mediators must fulfil in order to work and/or collaborate in local councils and NGOs.
2. To establish, on the basis of the previous objective, the relationship between the requirements demanded by these bodies and the materials analysed.
3. To make a proposal of obligatory conditions that the intercultural mediator must fulfil in order to carry out his/her role with migrants and refugees.

1.5. Hypothesis

This section will set out the general hypothesis and the three specific hypotheses of this Master's thesis, which will be answered by achieving the objectives mentioned in the following section. The general hypothesis is that intercultural mediation in the care of migrants and refugees in the offices of the administration of the Community of Madrid can be improved through the identification and analysis of the obstacles that arise in the process and a proposal of appropriate solutions to overcome them. The following hypotheses are proposed as specific hypotheses:

1. The requirements for working and/or collaborating in municipalities and NGOs as an intercultural mediator may vary according to the institution and the region, but in general, it is possible to determine a minimum required training that candidates for intercultural mediation positions should have, as well as other essential related skills.

2. It is possible to find a correlation between the requirements demanded by the entities and the materials analysed, which would suggest that institutions rely on certain specific criteria when selecting their intercultural mediators.
3. It is possible to create a universal proposal at state level of necessary conditions for intercultural mediators, which could be beneficial for improving the quality of service and care for migrants and refugee people (but also generate controversy and disagreement among the parties involved).

1.6. Materials examined

This final section of the introduction cites the materials examined in this study. In order to carry out this study, a wide variety of resources were analysed in order to obtain as much information as possible and to develop a more effective and realistic study. Firstly, the websites of the local councils of the Community of Madrid were analysed in search of information on the intercultural mediation service for migrants and refugees.

The analysis focused on the municipalities with the largest number of inhabitants and the municipalities with the highest percentage of immigrants. Secondly, some documents were analysed in depth, such as “Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro” (Situation Map of Translation/Interpretation in the Public Services and Intercultural Mediation in the Central Zone) by Carmen Valero (2006), “Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales” (Competency Standards for Experts in Communication in Indigenous or Native Languages in Intercultural Contexts) by the Peruvian government (2016), the “Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment” of the Council of Europe (2018 and 2020).

I also analysed other undergraduate and graduate projects such as “La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador” (Intercultural Mediation in the City Council of Boadilla del Monte and in the City Council of Las Rozas de Madrid”: Analysis of the figure of the mediator” by Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017), “Propuesta

de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid” (Proposal for a Municipal Plan for Integration and Coexistence based on Translation and Interpretation Services in Public Services and Intercultural Mediation for the Municipality of Monforte del Cid) by María Navarro Sirvent (2020) and, finally, “Diseño de una Guía de Buenas Prácticas para Servidores Públicos Peruanos sobre el Trabajo con Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias” (Design of a Good Practice Guide for Peruvian Public Servants on Working with Translators and Interpreters of Indigenous or Native Languages) by Claudia Sánchez Tafur (2022).

Thirdly, the guides to intercultural mediation published by associations and NGOs for people who want to work as intercultural mediators were also studied, since, in the absence of a code of ethics, these guides show the guidelines followed by their own mediators. The three guides studied are “Guía de mediación intercultural” (Intercultural mediation guide) by the organisation Accem, “La mediación intercultural” (Intercultural mediation) by the Fundación Secretariado Gitano and “Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación” (Intercultural Mediation. A Proposal for Training) by the Codapa association. Fourthly, the websites of various associations and NGOs that provide assistance to migrants and refugees were examined to see whether they offer an intercultural mediation service to those who need it.

In addition, websites with job offers related to intercultural mediation were examined. Fifthly and finally, the Spanish Official State Gazette (BOE for its acronym in Spanish) and the Official Gazette of each of Spain's Autonomous Communities were consulted. All these steps were necessary to establish and define the theoretical framework of our study.

3. Data sample and methodology

In this section, the description of the steps taken to complete this work, which aims to carry out a study of how intercultural mediation is exercised in dealing with migrants and refugees in the offices of the Administration of the Community of Madrid, is

presented in an orderly fashion. To this end, this section explains the methodological approach adopted in this Master's thesis. This research focuses on the administrative sphere, specifically on the services provided by local councils to help migrants with paperwork and other procedures. The steps I followed were: (i) defining the theoretical framework; (ii) searching for a more concrete field of study; (iii) comparing the results obtained from the theoretical framework; (iv) writing and sending surveys to associations, local councils and NGOs, taking into account the results found in the previous steps; and (v) writing conclusions with new proposals for the future. These steps are partly inspired by the final degree project of Sara Ciudad Villanueva (2017), in her study “La mediación intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador” (Intercultural mediation in Boadilla del Monte City Council and Las Rozas de Madrid City Council: analysis of the figure of the mediator). In the first steps of this study, a bibliographical compilation is also carried out in order to structure the theoretical framework and, subsequently, to define a more specific field of study. Some interviews with intercultural mediators will also be conducted and the results will be compared. The following is a detailed description of the steps I have taken:

Firstly, I focused on defining the theoretical framework in order to establish a clear context on which to base my study. To do this, I looked for works and studies that explored the world of intercultural mediation in Spain. This helped me delimit my work, as many of these studies focused on the health sector. For example, other Master's theses focused either on mediation in the health sector or on interpreting in the public sector, so there was still a need to further explore intercultural mediation in the Community of Madrid in the administrative sector. Some of the works I analysed for the structure of my study were:

- “Mapa de Situación de la Traducción/Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural en la Zona Centro” (Situation Map of Translation/Interpretation in the Public Services and Intercultural Mediation in the Central Zone) by Carmen Valero (2006).
- “La Mediación Intercultural en el Ayuntamiento de Boadilla del Monte y en el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid: análisis de la figura del mediador”

- (Intercultural Mediation in the City Council of Boadilla del Monte and in the City Council of Las Rozas de Madrid: analysis of the figure of the mediator) by Sara Amaranta Ciudad Villanueva (2017).
- “Propuesta de Plan Municipal de Integración y Convivencia basado en los Servicios de Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y la Mediación Intercultural para el Municipio de Monforte del Cid” (Proposal for a Municipal Plan for Integration and Coexistence based on Translation and Interpretation Services in Public Services and Intercultural Mediation for the Municipality of Monforte del Cid) by María Navarro Sirvent (2020).
 - “Diseño de una Guía de Buenas Prácticas para Servidores Públicos Peruanos sobre el Trabajo con Traductores e Intérpretes de Lenguas Indígenas u Originarias” (Design of a Good Practice Guide for Peruvian Public Servants on Working with Translators and Interpreters of Indigenous or Native Languages) by Claudia Sánchez Tafur (2022).

For information on intercultural mediation, the languages of mediation, the training of intercultural mediators and the functions they perform, I analysed the following documents:

- “Normas de Competencias del Experto en Comunicación en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales” (Competence Standards of the Expert in Communication in Indigenous or Original Languages in Intercultural Contexts) of the Government of Peru (2016).
- “Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment” of the Council of Europe (2018 and 2020).
- “Guía de mediación intercultural” (Guide to intercultural mediation), published by Accem (2009).
- “Mediación intercultural” (Intercultural Mediation), published by Fundación Secretariado Gitano (2021).
- “Mediación Intercultural. Una propuesta para la Formación Intercultural” (Mediation. A Proposal for Training), published by Codapa (2003).

All these readings helped me to conclude that there is a lack of common criteria, because, although the studies and guides mentioned above had some things in common, each one is different and focused on its field or association. In addition, I looked for

information on other topics: the history of intercultural mediators, how they have emerged and evolved in other countries and what legal framework Spain has in relation to intercultural mediation.

Secondly, in order to establish a more concrete field of study, I looked for more information on the percentage of immigration in the Community of Madrid, the municipalities with the highest population by right and their percentage of immigrants, and the municipalities with the highest number of immigrants (although not inhabitants). From all this I found the information shown in Table 1, Table 2, Table 3 and Table 4 and, once I had all this data, I went on to look for information on the intercultural mediation service in each of the aforementioned municipalities. I concluded that the municipalities with the highest percentage of immigrant inhabitants did not have any kind of service related to translation, interpretation or intercultural mediation. For example, most of the town councils in the municipalities with the largest populations had some kind of support for non-Spanish speaking immigrants, although many of them, as well as the district councils in the city of Madrid, relied on external associations to provide this support. I therefore decided that if I wanted to carry out a study on how intercultural mediation is practised in the administrative sphere, I would have to look for more information on these associations and NGOs in the Community of Madrid. As in the case of the municipalities, the associations and NGOs did not provide much more information about the intercultural mediation service: there was no information about the languages used, the method used by the intercultural mediators, the functions they performed in the association or in the municipality, their training, nor was there any information about whether the applicants for this service had to fulfil any requirements, etc. Therefore, due to the lack of information, I was unable to carry out a study on how intercultural mediation is practised in the administrative sphere. Because of this lack of information, I thought of sending a survey to these associations, NGOs and municipalities about their intercultural mediation services.

Thirdly, for the practical part of my study, I did further research and decided to collate and compare the results found in the theoretical framework. I carried out a complete and exhaustive research of all the laws that existed in each Autonomous Community in relation to intercultural mediation, as well as the associations that existed in each region

and offered this service, and the training (masters, courses, etc.) offered in each community. Therefore, I decided to tabulate the results found above for several reasons: to make them easier to understand, to organise them and to compare and contrast them in a simpler and more straightforward way. In addition, tabulating the results allows for a visual presentation of the data, making it easier to understand and assimilate, which is particularly useful when dealing with large amounts of information. By organising data into columns and rows, tables make it easier to spot patterns and trends and draw more accurate and reliable conclusions. So, I tabulated:

- The characteristics of intercultural mediators mentioned in the three mediation guides. In these recommendations, each association set out the guidelines for the work of their intercultural mediators.
- The requirements of the regulatory bases to become an intercultural mediator in 4 municipalities of the Community of Madrid: Valdemoro, Getafe, Torrejón de Ardoz and Mancomunidad Sierra Oeste.
- The job offers for intercultural mediators from different companies. They included the requirements of training, experience, skills and languages. These offers were found on job search websites such as InfoJobs, Emprego, GrabJobs, Iberempleos, Jooble and LinkedIn. Furthermore, all of these vacancies were for a municipality in the Madrid region.
- The competences of intercultural mediators described in the CEFR, in the Peruvian document and in the job offers of the Community of Madrid.
- The situation of intercultural mediation in Spain: three laws, three associations and three training courses available in each autonomous community. Moreover, they were classified in a very specific way, since in order to obtain better results, different levels were assigned (high level, medium level and low level) according to the criteria explained below. Apart from that, a scoring system was also assigned based on the level in which each result was found.

Fourth and finally, I sent an email to all associations, NGOs and municipalities that I wanted to participate in the questionnaire on intercultural mediators with the information sheet about the Master's thesis and the informed consent to fill in. The questions in the questionnaires were very varied, ranging from the languages of mediation offered by each entity, the guidelines or laws they had as a protocol, the functions and training of

mediators to a practical case study. In addition, a very interesting point of this survey was to compare the conditions asked of the intercultural mediators hired and the volunteers. The aim of this survey was to find out first-hand how these entities work and how they make use of this service. Likewise, although these results could not be tabulated in the same way as the previous results, I did export them to graphs for a more visual final result.

5. Conclusions

This section concludes the research for this Master's thesis. This section will conclude with a brief summary of the analyses carried out and their results. In addition, we will take a closer look and reflect on whether the objectives and hypotheses have been met. The initial idea for this research arose from the lack of regulation of translators and interpreters in the public service. However, much has already been written on the role of translators and interpreters, especially in the fields of health, education and law. Today, the figure of the intercultural mediator is still unknown and unrecognised, especially in the administrative field. Moreover, it is easily confused with translators and/or interpreters, which, although they have many similarities, are very different professions with very different objectives.

The objectives set out in the introduction were threefold: (i) to identify the requirements that intercultural mediators must fulfil in order to work and/or collaborate with municipalities and NGOs; (ii) to determine, on the basis of the previous objective, what relationship exists between the requirements demanded by these entities and the materials analysed; and (iii) to propose a set of mandatory conditions that the intercultural mediator must fulfil in order to carry out his or her role with migrants and refugees. All these objectives have been satisfactorily achieved: the first objective has been achieved in sections 4.2, 4.3, 4.5 and 4.6, the second in 4.4 and the last in the following section.

With regard to the general hypothesis, it should be recalled that intercultural mediation in the care of migrants and refugees in the administration of the Community of Madrid can be improved by identifying and analysing the obstacles that arise in the process and proposing appropriate solutions to overcome them. As has been seen

throughout the work, many of the problems that exist in the administrations when providing intercultural mediation services have been presented and explained.

As for the specific hypotheses, the first one, which stated that "The requirements for working and/or collaborating in municipalities and NGOs as intercultural mediator may vary according to the institution and the region, but in general, it is possible to determine a minimum required training that candidates for intercultural mediation positions should have, as well as other essential related skills" has been validated. As can be seen in the analyses of the survey sent to municipalities, associations and NGOs (which also collaborate with municipalities) the result was positive: in graph 11 and graph 12 it can be seen that these entities (mostly) ask for a minimum training in intercultural mediation when recruiting mediators for the administrative field. However, graphs 14 and 15 show that this requirement is not met when it comes to volunteers who want to help the organisation. However, this is the result of a profession that is not regularised, and therefore does not have sufficient financial means, and therefore many of the intercultural mediators are volunteers who simply know two (or more) languages, but have no training to prove that they have the skills to resolve conflicts arising from cultural factors.

As for the second specific hypothesis, which states that "It is possible to find a correlation between the requirements demanded by the entities and the materials analysed, which would suggest that the institutions rely on certain specific criteria when selecting their intercultural mediators", this has also been validated. The analysis of the regulatory bases of some municipalities, the analysis of job offers and the results of the surveys, all related to intercultural mediation in the Community of Madrid, have many of the requirements in common with the Common European Framework of Reference for Languages, the document "Standards of Competences of the Expert in Communication in Indigenous or Native Languages in Intercultural Contexts" of the Government of Peru and the law of the Valencian Community on the regulation of intercultural mediation. Although each of these documents has different objectives and fields of application, they all share many points in common. Therefore, the combination of these documents can create an ideal framework of mandatory requirements to be an intercultural mediator.

As for the third specific hypothesis, which states that "It is possible to create a universal proposal at state level of necessary conditions for intercultural mediators, which could be beneficial for improving the quality of service and care for migrants and refugees (but also generate controversy and disagreements between the parties involved)", this has also been validated. Although this hypothesis has obviously not yet been put into practice, it has been shown, thanks to the materials analysed and the results obtained, that in the absence of a state law in Spain regulating intercultural mediation, there is no uniformity in the criteria for selecting intercultural mediators, which may lead to a variable quality of mediation services offered in different areas and by different organisations. In addition, this leads to a lack of recognition of the intercultural mediator and a failure to see him or her as a qualified and accredited professional. Another possible consequence is the lack of quality assurance and security in the intercultural mediation service. Without adequate regulation, it can be difficult to guarantee quality and safety in mediation services. As a result, there is also no code of ethics for mediators to abide by, which can lead to disagreements in many areas, such as how to deal with ethical and moral dilemmas. This means that each individual deals with them in the way he or she considers most convenient and a lack of consensus may arise.

The following is a catalogue of recommendations for intercultural mediators. In addition, it could provide a framework of requirements and serve as a basis or inspiration for the creation of a code of ethics:

- Minimum training in intercultural mediation: university courses, diplomas or master's degrees, or even related to translation and interpreting in public services. It is essential that subjects relevant to intercultural mediation are taught.
- Complete mastery of the languages to be mediated: not only from a grammatical point of view, but also knowledge of the culture from which these languages originate.
- To have a good certificate on sexual offences: as in many cases you will be working with migrant minors.
- Have translation skills.
- Impartiality, respect and confidentiality: these qualities are essential for any mediator, and he/she is obliged not to disclose information to third parties, to be respectful and to act professionally.

- Faithfulness to the message: the intercultural mediator has a duty to convey the message as accurately as possible, with the register and tone of the original.
- Professionalism: the mediator must be aware of the challenges he or she may face and act with integrity and professionalism, being aware of his or her limitations. The mediator must be aware that there are situations that can overwhelm him/her and he/she must know his/her limits.

This catalogue was inspired by the Common European Framework of Reference for Languages, the document "Standards of Competence of the Expert in Communication in Indigenous or Native Languages in Intercultural Contexts", the results of the survey and, above all, the AFIPTISP Code of Ethics "Guide to Good Practice for Translation and Interpreting in Public Services (TISP)" of 2022. This document, prepared by the Peruvian government, was very useful in taking into account the cultural factors that are essential for any intercultural mediator in training.

We can therefore conclude that the objectives of the work have been successfully achieved. However, it is important to note that this work has certain limitations that reduce the results of the study:

- Time limitation: as this is a Master's thesis, there are only a few months to carry out the research.
- Limitation in the generalisation of the results of the survey: with more time, it could have been sent to more organisations in the Community of Madrid, thus obtaining a more reliable and realistic result.
- Limitation in confidentiality: due to the Data Protection Act, it was not possible to present all the information of the survey results in a way that did not affect confidentiality.
- Limitations due to the complexity and scope of the topic: Intercultural mediation is a complex subject that encompasses many cultural, linguistic and social aspects, so it may not be possible to explore all relevant aspects in depth in a Master's thesis.

However, this thesis provides a fairly complete clarification of the situation of immigrants and intercultural mediation in the administrative sphere of the Community of

Madrid. In the same way, this Master's thesis can serve as a basis for future research on other topics, such as

- A proposal for a code of ethics for intercultural mediators working in public administration, a single code for all cultures?
- The evaluation of the effectiveness and efficiency of intercultural mediation programmes in the public administration of the Community of Madrid.
- The relationship between intercultural mediation and the social integration of immigrants and refugees in the Community of Madrid.
- The influence of cultural factors on intercultural mediation in the public administration of the Community of Madrid.
- Analysis of the influence of the absence of a state law on the regulation of intercultural mediation in the Community of Madrid.

In addition, more research could be done on how regulating the role of intercultural mediators would improve the quality of the service not only in the administrative sphere but also in the health, educational and legal spheres, among others.