



INSTITUTO DE DERECHOS HUMANOS
DEMOCRACIA, CULTURA DE PAZ
Y NO VIOLENCIA



*ai***PAZ**
Asociación Española de Investigación para la Paz



DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE LAS VIOLENCIAS URBANAS EN LA CIUDAD DE MADRID

RESUMEN DE DOCUMENTO FINAL

25 DE ENERO DE 2018

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN DEMOSPAZ
AIPAZ – AYUNTAMIENTO DE MADRID

DEMOSPAZ – Instituto de Derechos Humanos, Democracia y Cultura de Paz y No Violencia - UAM

Director de la investigación:

Carlos Giménez*

Equipo de Coordinación:

José Álamo*

Carlos Peláez*

Fernando Pérez*

José A. Rubio*

Ayudantes de investigación:

Elena Boschiero*

Diego Parejo*

Equipos de coloquiadores:

Iván Alvarado y Edit Sánchez

Luis Díaz y Diego Parejo

Elena Boschiero y Luzmar Quiroga

Javier Ramírez y María Roa

Otros apoyos y colaboraciones:

Jaime Abad (documentación)

Sonia Grubern (dinamización y sistematización)

*** Equipo de redacción del Informe**

ÍNDICE

EL PROYECTO DIAGNOSIS: ENCUADRE, OBJETIVOS Y RESULTADOS	4
ENCUADRE INSTITUCIONAL Y SOCIAL	4
OBJETIVOS Y RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	8
PLANTEAMIENTO CONCEPTUAL DEL DIAGNÓSTICO	8
METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.....	10
LA CIUDAD DE MADRID COMO ESCENARIO DE PAZ Y VIOLENCIAS	13
LO QUE HAY QUE CONSERVAR Y DESARROLLAR: EL PATRIMONIO POSITIVO DE MADRID COMO CIUDAD DE PAZ	15
FACTORES GENERADORES DE VIOLENCIAS EN LA CIUDAD DE MADRID	20
ACCESO A DERECHOS Y RECURSOS PÚBLICOS: EL DERECHO A LA CIUDAD (capítulo V)	20
DESEQUILIBRIOS TERRITORIALES (capítulo VI).....	22
VIVIENDA Y HABITABILIDAD (capítulo VII).....	24
ESPACIOS PÚBLICOS (capítulo VIII).....	26
RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIÓN Y CIUDADANÍA (capítulo IX).....	28
DISCURSOS DE INTOLERANCIA E INCIDENTES DE ODIO (capítulo X)	30
SEGURIDAD CIUDADANA (capítulo XI)	32
MOVILIDAD (capítulo XII)	34
CONCLUSIONES.....	36
CONCLUSIÓN CENTRAL O GENERAL	37
CONCLUSIONES PRINCIPALES.....	37
BLOQUE 1. Contexto y patrimonio de paz	37
BLOQUE 2. Tipología de violencia y sus manifestaciones	38
BLOQUE 3. Factores generadores de las violencias en la ciudad de Madrid	40
BLOQUE 4. Riesgos futuros de violencia y amenazas para la paz	41
BLOQUE 5. Oportunidades para la paz y la no violencia en Madrid	42
RECOMENDACIONES	43
BLOQUE 1. RECOMENDACIONES PARA CONSOLIDAR Y DESARROLLAR EL PATRIMONIO DE PAZ (Políticas de reconocimiento y visibilización)	44

BLOQUE 2. RECOMENDACIONES PARA ELIMINAR, O AL MENOS PALIAR, LAS VIOLENCIAS (Políticas de igualdad y equilibrio territorial; de acción afirmativa y contra la discriminación y por la convivencia).....	44
BLOQUE 3. RECOMENDACIONES PARA EVITAR VIOLENCIAS Y RIESGOS A FUTURO (Políticas preventivas)	45
BLOQUE 4. RECOMENDACIONES PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES PARA LA PAZ (políticas proactivas)	48

EL PROYECTO DIAGNOSIS: ENCUADRE, OBJETIVOS Y RESULTADOS

ENCUADRE INSTITUCIONAL Y SOCIAL

La ciudad de Madrid es un espacio social complejo con muchos elementos positivos de paz y de convivencia, pero es también un escenario urbano y metropolitano donde tienen presencia diferentes tipos de agresiones y violencias y donde, desde la perspectiva de paz o violencia, hay importantes riesgos y amenazas a futuro. En este informe se recogen los resultados del diagnóstico participativo sobre violencias urbanas en la ciudad de Madrid que se ha llevado a cabo entre marzo y diciembre de 2017. El Proyecto “Diagnóstico participativo sobre violencias urbanas en la ciudad de Madrid” es fruto del acuerdo de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Asociación Española de Investigación para la Paz (AIPAZ). Este proyecto se alinea con el proceso de fundamentación de una política municipal de construcción de paz en el marco de los derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid, tal y como se expresó en el Foro Internacional sobre Violencias Urbanas y Educación para la Paz y la Convivencia (Madrid, 19- 21 de abril de 2017) con el impulso y liderazgo de la alcaldesa Dña. Manuela Carmena. El proyecto se ha llevado a cabo invitando a la participación activa a los departamentos municipales implicados en la temática y en conexión con el Plan Estratégico de Derechos Humanos de la Ciudad de Madrid (2017-2019).

El proyecto ha contado con una Comité de Seguimiento y un Equipo de Investigación. El Comité de Seguimiento ha estado formado, por una parte, por responsables municipales del Área de Equidad y de la Secretaria del Foro Internacional y, por la otra, por miembros de AIPAZ y de la dirección científica del proyecto. A su vez, el Equipo de Investigación ha estado constituido por un equipo interdisciplinar del Instituto de Derechos Humanos, Democracia, Cultura de Paz y no Violencia (DEMOSPAZ - UAM), bajo la dirección del profesor Carlos Giménez Romero, catedrático de antropología de dicha universidad y director del Instituto.

OBJETIVOS Y RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Desde su diseño, se dispuso que la finalidad principal del estudio era disponer de un diagnóstico participativo, amplio y riguroso, sobre las violencias, ya sean *directas, estructurales o culturales*, que afectan a los habitantes de la capital, y sobre cómo dichas agresiones son sentidas, percibidas y significadas. Se trata de una investigación participativa con una marcada finalidad práctica pues pretende aportar no solo un panorama, radiografía y análisis de lo existente, sino también una serie de propuestas y recomendaciones para el desarrollo de Madrid como ciudad de paz y convivencia.

Una vez acabados los intensos trabajos, se considera que se han conseguido en muy buen grado los objetivos del estudio/diagnóstico, tal y como se resume a continuación.

Una visión de conjunto, sistemática y transformadora

El primer objetivo era “*obtener un panorama actual de las violencias en la Ciudad de Madrid que aporte conocimiento sistemático y crítico*”. En este informe se expone un

panorama del conjunto de las violencias y se profundiza en ocho *nudos críticos* que emergieron al sistematizar documentos, entrevistas, coloquios, talleres y seminarios. Además, y para no centrarse solo en las violencias, se ofrece una síntesis de las expresiones e iniciativas de paz existentes en la ciudad.

El diagnóstico da razón de qué violencias se producen, cómo se perciben, a quiénes afectan y a cuántos, quiénes son ejecutores y quiénes víctimas; con qué frecuencia, dónde y cuándo tienen lugar; cuáles son sus causas y sus consecuencias; qué conexiones hay entre violencias y conculcación de derechos humanos; y de qué manera la ciudad (sus políticas, urbanismo, organización, tráfico, medidas de seguridad, etc.) genera paz o violencia.

Se parte de la distinción entre violencias *en* la ciudad y violencias *de* ciudad, esto es, violencias que ocurren en la ciudad y violencias en las que la vida urbana y los procesos urbanos están en su base, son motivo o causa, o son el contexto que explica parte de su mecanismo. Como núcleo temático central, el diagnóstico aborda también la *violencias propiamente urbanas*, esto es, las vinculadas a la cotidianidad, funcionamiento, organización y dinámica de la vida en la ciudad, considerando las violencias relacionadas con movilidad, uso de espacios públicos, alojamiento, seguridad, instituciones y medio ambiente. En un plano complementario, se incluyen también *otras violencias* que, sin ser propia o específicamente urbanas, ocurren *en* la ciudad y se relacionan estrechamente con su contexto urbano (violencia sexual y de género, etnocultural, otros delitos de odio, violencia escolar, deportiva, en lugares de ocio, etc.)

Como dimensiones urbanas a resaltar en cualquier violencia, el diagnóstico se centra en tres elementos claves: a) La incidencia de la ciudad y lo urbano como causa, motivo o factor de violencia. b) La interacción entre el desarrollo de una determinada violencia y su entorno socio urbano. c) Las consecuencias, repercusiones o efectos de las violencias sobre la vida de la ciudad.

Una metodología integral y validada

Un segundo objetivo ha sido “*validar una metodología de investigación que pueda ser útil en adelante, tanto para la ciudad de Madrid como para otros territorios, esto es, una metodología transferible a otras ciudades*”. Se ha aplicado una metodología integral que combina la sistematización de lo existente con la obtención de nueva información, lo documental con las narrativas, lo cuantitativo y estadístico con lo cualitativo y perceptivo (véase Capítulo II).

El proceso de investigación y diagnóstico ha conllevado la aplicación de todo un elenco de técnicas: análisis documental, entrevistas semi estructuradas, audición social, técnicas de dinamización en seminarios o talleres, grupos de devolución y validación.

Han participado en el diagnóstico expertos en la temática, responsables y técnicos municipales, representantes y profesionales de entidades sociales y ONG con proyectos relacionados, líderes y activistas sociales, asociativos y vecinales, así como ciudadanos en general, esto es, vecinos/as de los barrios.

Un documento útil y de referencia

Nos marcábamos como tercer objetivo *“disponer de un documento para la reflexión de responsables públicos, profesionales y sociedad civil”*. La satisfacción y cumplimiento de este objetivo deberá esperar al proceso posterior de su lectura y consulta. No obstante, queremos indicar que se ha tratado de dar al presente Informe un contenido amplio y sintético a la vez, así como un formato de expresión accesible, tratando de que sea útil a tres tipos de actores.

Por un lado, a los responsables municipales, hacedores de políticas y encargados de área a quienes el diagnóstico sobre paz y violencia puede ayudarles a dar sentido de cultura de paz a lo que ya se viene haciendo desde sus áreas, así como mostrarles lo mucho que queda por hacer en este ámbito y cómo encuadrarlo.

Por otro lado, útil también para aquellos profesionales y técnicos que trabajan en la esfera pública o social y cuyas tareas tienen mucho ver con las temáticas aquí abordadas. Nos referimos a los trabajadores y educadores sociales, mediadores de distinto tipo, policías municipales, docentes, personal sanitario y otros profesionales de la intervención social quienes precisan de fundamentos conceptuales y metodológicos de su actuación, así como de una sistematización de las percepciones sobre paz y violencia por parte de la ciudadanía y, concretamente, desde los sectores más vulnerables y las víctimas.

Finalmente, pero no menos importante, un documento valioso también para aquellos representantes de fundaciones y entidades sociales, líderes y activistas en derecho humanos y convivencia y en la lucha contra el racismo, la intolerancia y la discriminación. Sin su labor y su concurso tampoco es posible la construcción de paz y convivencia y a ellos este informe puede aportarles una mirada desde la cultura de paz y no violencia a lo que trabajan en sensibilización, denuncia, capacitación y otras líneas de trabajo.

Un conjunto de propuestas y recomendaciones

El cuarto objetivo ha sido de carácter práctico y se formuló como *“proponer líneas de actuación y medidas para la prevención y erradicación de las violencias, así como propuestas para una política urbana y municipal de construcción de Paz”*. A lo largo del proceso de trabajo se fue consultando con los responsables (entrevistas), con los profesionales (talleres) y con los vecinos/as (audiencia social) qué propuestas tenían en este sentido y, una vez sistematizadas, se han elaborado los apartados correspondientes.

Ante todo, se indica lo positivo de lo que ya está planificado y el valor que ello tiene para la construcción de paz y la disminución y erradicación de las violencias. Nos referimos a aquellas medidas contempladas en el Programa de gobierno, los programas operativos, el Plan Estratégico de Derechos Humanos y el Plan director de la Policía, entre otros dispositivos. Llevándolos a cabo con éxito, con determinación y voluntad institucional, de forma participativa y con recursos humanos y económicos suficientes, se estará consiguiendo mucho para una ciudad de *paz positiva* y con la menor violencia posible.

Receptando y valorando lo ya existente, este informe solo apoya esas líneas de acción e indica su sentido en la política de paz y no violencia.

Además de ello, se incorporan recomendaciones propias y complementarias. Estas recomendaciones aparecen en dos partes del Informe: por un lado, las referentes a cada uno de los ocho *nudos críticos* identificados (véase capítulo V) y, por otra parte, las líneas de acción que, ya con una estructura más de conjunto, se indican en el último capítulo organizadas en cuatro ámbitos y sus correspondientes tipos de políticas.

Un diagnóstico abierto, dinámico y por completar

El quinto objetivo del estudio/ diagnóstico era *“preparar una segunda fase de la investigación participativa centrada en la construcción de paz en la ciudad: actores, mecanismos, iniciativas, etc.”*

Si bien el encargo institucional fue centrarnos en las “violencias urbanas”, a lo largo de la investigación participativa y tanto en el Comité de Seguimiento como en el Equipo de Investigación se fue viendo con claridad la necesidad de incorporar también, y en lo posible, los elementos de paz (y de construcción de paz) que hay en la ciudad de Madrid. La razón principal de ello es que de no hacerlo así se corría el peligro de distorsionar la imagen de Madrid al respecto, y con ello la naturaleza misma del propio diagnóstico. En efecto, una vez se identificaron los muchos tipos de violencias existentes y se comenzó a profundizar en ellas, se tomó conciencia de que podría aparecer una visión de conjunto no solo exclusivamente negativa sino exagerada, quedando velada la realidad de Madrid como ciudad predominantemente de paz.

Además de utilizar esa visión como criterio general, el capítulo IV se dedica íntegramente a presentar el patrimonio colectivo con el que cuenta la ciudad de Madrid en cuestiones de paz, desde el conjunto sus ciudadanos hasta sus instituciones locales. Ahora bien, una cosa es incorporar ese aspecto positivo y otra identificar y sistematizar con detalle (y en muy pocos meses) lo que se hace en cultura de paz a lo largo ya ancho de la ciudad y por diferentes actores institucionales y sociales. Esto solo está insinuado en el presente informe y el plan es completarlo en una segunda fase.

La continuación de la investigación participativa en esa segunda fase habrá de servir también para llevar a cabo algún aspecto que quedé pendiente (como, por ejemplo, la realización de los *diálogos públicos* en conexión con los foros locales).

El texto se estructura en tres partes. La Primera Parte (capítulo I y II) está dedicada a exponer tanto los elementos conceptuales de referencia del proyecto DIAGNOSIS como la estrategia metodológica seguida. En la Segunda Parte (capítulo III y IV) se hace una caracterización de la ciudad de Madrid y las implicaciones que ello tiene para las violencias urbanas, y se aporta una primera visión de conjunto de las violencias directas, estructurales e ideológico-simbólicas.

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

PLANTEAMIENTO CONCEPTUAL DEL DIAGNÓSTICO

Naturaleza y aproximación a la paz y la violencia¹.

La **paz** no se contrapone a la guerra sino a la **violencia**. Es la presencia de alternativas creativas a la violencia y obra de la justicia social. Necesita el reconocimiento de la dignidad humana y es fruto del respeto y disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales. La violencia no es innata o natural, sino *“una construcción social compleja, conformada por actitudes, acciones, palabras, estructuras o sistemas que causan daño físico, psicológico, social o medioambiental y/o que impiden a una persona o a un grupo alcanzar su potencial humano pleno”*². Esto nos permite la capacidad de acción y la educación para erradicarla.

Debemos distinguir violencia de agresividad de conflicto. Mientras el ser humano no es violento por naturaleza, la **agresividad** es un mecanismo innato y puede ser destructiva (violenta), indiferente (pasiva), o constructiva (no violenta). Nuestra forma de encauzarla se puede aprender y educar. Un **conflicto** es una situación de oposición y desacuerdo que surge cuando dos o más personas, grupos o instituciones persiguen objetivos que son incompatibles. Un conflicto es algo normal, que se da de manera *inevitable* en la convivencia cotidiana y puede ser incluso una *oportunidad* si se sabe manejar. Su existencia no implica necesariamente el uso de la violencia.

La teorización sobre la paz diferencia entre la **paz negativa**, que consiste en la ausencia de la guerra, el conflicto armado, la agresión y las violencias directas, y la **paz positiva**³, que se entiende como la ausencia de la violencia en todas sus manifestaciones, o sea una situación de justicia en la que los derechos humanos se encuentran vigentes en toda su plenitud. La **cultura de paz** se define así sobre la base de tres conceptos interactivos: la paz positiva, el desarrollo humano sostenible y la democracia. La propuesta del concepto de paz positiva supone una construcción activa de la paz, de la presencia de actitudes, instituciones y estructuras que cimientan y sostienen sociedades pacíficas⁴. Un enfoque exclusivo de violencia directa y paz negativa se reduciría a describir agresiones y enfrentamientos, pero obviando las causas de fondo.

Dentro de su teoría de los conflictos, Galtung (1996, 2003a, 2003b, 2004) propone tres modos de violencia interrelacionadas que conforman el triángulo de la violencia:

¹ Este marco teórico ha aprovechado y es coherente con la Nota Conceptual que un grupo de profesionales de distintas entidades encuadradas en la Asociación Española de Investigación para la Paz (AIPAZ) elaboró como trabajo inicial dentro del convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y AIPAZ del que es parte este trabajo.

² Nota Conceptual.

³ Galtung inicialmente la definió como integración de la sociedad humana.

⁴ Sus críticos plantean que en el fondo asimila la violencia a la injusticia social, la inequidad, la desigualdad o la exclusión y que esta idea de violencia y paz es muy expansiva y puede acabar abriendo el campo de la paz a tantos ámbitos que podría conllevar una pérdida de utilidad como categoría analítica.

- La **violencia directa**: es la violencia visible, manifiesta, que se expresa de forma física, verbal o psicológica e incluye “agresiones físicas o psicológicas (asesinato, tortura, maltrato, insulto, intimidación, golpes, asedio, desprecio,...) contra personas que se producen por cuestiones y contextos diferentes”⁵.
- La **violencia estructural** se entiende como un daño en la satisfacción de las necesidades humanas básicas. Se trata de violencias “producidas por desajustes estructurales que afectan a las necesidades básicas de las personas y que producen desigualdades, marginación y desarraigo”⁶. Galtung (1969: 171) señala que esta violencia “está incorporada en la estructura”, se debe a “desigualdad de poder” y genera “oportunidades desiguales de vida”⁷. No toda carencia o problema social es una forma de violencia, consideración limitada a aquello que dañe a las necesidades básicas.
- La **violencia cultural** se entiende como los “valores, ideologías y creencias que se transmiten socialmente y que sirven para normalizar, legitimar y justificar la violencia estructural y la directa”.⁸ Es una violencia **simbólica o ideológica**, que incluye valores, formas de pensar, pautas y prácticas cotidianas normalizadas⁹. Los medios de comunicación y la acción institucional gestan o previenen la violencia y la paz en la medida que participan de la construcción de la realidad estructural, asumen o rechazan las creencias simbólicas en su discurso y en la formulación de sus planes, protegen a las víctimas y persiguen a los victimarios.

Los modos de violencia no son auto excluyentes, sino que su distinción es más bien fruto del análisis e interpretación pues cada uno de estos modos de manifestación y ejercicio de la violencia está presente en las realidades y experiencias de violencia como dimensiones vinculadas e interrelacionadas entre sí.

La ciudad es un espacio social de paz y violencias. Las ciudades constituyen espacios diversidad y convivencia, de cohesión conflicto, donde se desarrollan procesos sociales de todo tipo y donde las autoridades locales tienen cada vez más responsabilidades y capacidades de actuación. En la cotidianidad, los urbanitas pueden sentir y percibir su ciudad, o su barrio, como seguro o inseguro, como convivencial u hostil, como pacífico o violento. Los ayuntamientos son las instituciones más cercanas al ciudadano y los que satisfacen las necesidades más inmediatas de las personas y garantizan su bienestar.

Distinguimos entre las “**violencias más específicamente urbanas**” (primer nivel de análisis más intensivo, en el cual se consideran solo algunas violencias y en profundidad) y las **violencias que ocurren en la ciudad** (segundo nivel de análisis, más amplio o

⁵ Nota conceptual.

⁶ Nota conceptual.

⁷ Según la teoría de las necesidades básicas de Max Neef, estas son subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad, libertad.

⁸ Nota conceptual.

⁹ Optamos por utilizar la denominación de violencia simbólica o ideológica, debido a las implicaciones de las definiciones del concepto de cultura en antropología. Se vea el concepto de violencia simbólica de Bourdieu.

extensivo, donde consideramos cualquier violencia *en* y desde su conexión *con* lo urbano.

En el Diagnóstico se abordan sobre todo las violencias que sufren los habitantes de la ciudad de Madrid así como los nudos críticos que existen como causas de fondo de esas violencias, pero sin por ello dejar de ver los aspectos positivos de paz existentes en la ciudad, lo cuales formulamos como un patrimonio colectivo – y como tal patrimonio, heredado - y que hay que conservar y desarrollar.

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Como se expresó más arriba, uno de los objetivos del proyecto DIAGNOSIS, formulado desde el inicio por los responsables municipales de la Secretaría Técnica del Foro de Paz, fue que se validara una metodología de investigación de las violencias urbanas que pudieran ser útil en adelante, ya no solo tanto para la ciudad de Madrid sino para otras ciudades, esto es, una metodología transferible.

Metodología participativa y de escucha, de complementación de fuentes y saberes.

La metodología del *Diagnóstico* tiene un **enfoque participativo** que se ha sustentado en cuatro premisas:

- *las personas participantes como protagonistas del conocimiento;*
- *el equipo de investigación como facilitador del proceso (facilitación, sistematización, devolución);*
- *la coherencia entre enfoque y método (participativos);*
- *y la evolución, validación y socialización.*

Este enfoque implica que el punto de partida de la investigación es el contexto social en el que las personas y actores sociales se desenvuelven. El objetivo es identificar las causas principales sobre las que priorizar la intervención y apuntar posibles soluciones estratégicas y operativas que contribuyan a erradicar las causas de la violencia y a promover paz y convivencia en Madrid. La metodología se basa en la escucha de las personas **participantes del proceso de diagnóstico**.

Parte del presupuesto de que su conocimiento es fundamental para comprender y analizar realidades complejas y de que su implicación es fundamental para diseñar cualquier estrategia de cambio y transformación social. Se seleccionaron los participantes, considerando criterios de edad y diversidad, entre las siguientes tipologías de actores:

- Administración local;
- ONG, organizaciones sociales y dispositivos y servicios públicos con una visión global de ciudad;

- actores clave a nivel distrital (asociaciones vecinales, culturales, juveniles; colectivos y movimientos sociales; técnicos de ONG, asociaciones y recursos públicos; líderes y lideresas comunitarias; y medios de comunicación locales);
- víctimas y organizaciones de afectados;
- investigadores y expertos de la temática.

Sus percepciones han sido contrastadas y enriquecidas con información documental y estadística elaborada por instituciones oficiales y organizaciones sociales.

Tabla 1. Las fuentes secundarias y primarias en cifras

FUENTES SECUNDARIAS	
Referencias bibliográficas consultadas y citadas	45
Otros libros y artículos consultados	19
Documentos oficiales o de entidades consultados y citados	23
Otros documentos e informes consultados	24
Enlaces y portales de datos abiertos consultados (estadísticas oficiales y otras)	7
Encuestas consultadas	9
Periódicos revisados	6
Noticias analizadas	286
FUENTES PRIMARIAS	
Entrevistas en profundidad	10
Audición: coloquios individuales	62
Audición: coloquios grupales	7
Entidades participantes en el Taller con profesionales	34
Expertos investigadores participantes en el Seminario	14
Participantes en los talleres de validación	50

El principal método utilizado en esta **metodología participativa y etnográfica** ha sido la **Audición**¹⁰ que incluye el **coloquio individual y grupal**, que otorgan una enorme autonomía y protagonismo a las personas entrevistadas. La Audición es un método de investigación orientado a la transformación social y al fortalecimiento de las comunidades locales¹¹. Su premisa fundamental es la “escucha” de los principales protagonistas de las comunidades locales: ciudadanía, recursos técnicos y representantes de la administración.

Se han realizado **62 coloquios individuales**, tres por distrito (salvo en el caso del distrito de Vicálvaro que solo se pudieron realizar dos coloquios individuales) y **7 coloquios grupales**, cuatro de ellos de ámbito territorial, en los distritos de Fuencarral, Tetuán, Latina y Salamanca, mientras que los otros tres han sido de ámbito temático (uno con niños y niñas, uno con mujeres de un Centro de Personas Mayores y uno con profesionales de un proyecto de mediación educativa). Estas percepciones, vivencias, opiniones y propuestas no son representativas, pero sí muy significativas.

Se han desarrollado **10 entrevistas** semiestructuradas a responsables políticos del Ayuntamiento y a responsables técnicos de servicios y dispositivos municipales, quienes han aportado una visión global de ciudad y han posibilitado profundizar en algunas temáticas objeto de estudio. Como espacios de reflexión y análisis colectivo, se han llevado a cabo **un taller con miembros de entidades sociales** (en el cual se ha trabajado en grupos temáticos: Grupo Género y LGTBI, Ámbito comunitario, Diversidades, Exclusión social) y **1 seminario con investigadores**. Los distintos espacios de participación, talleres, seminarios y jornadas, se han servido de **técnicas de facilitación de grupos y técnicas de visualización** de las aportaciones y consensos.

El equipo de investigación ha utilizado la **observación participante y etnográfica** durante todas las fases del proceso. A parte de la información primaria conseguida con las técnicas descritas, se ha recurrido a **fuentes secundarias** de información como estudios, investigaciones y diagnósticos elaborados por organizaciones sociales e instituciones públicas, información estadística, planes y programas municipales y noticias generadas por los medios de comunicación. Las **fases del proceso de diagnóstico** han incluido *el diseño conceptual y metodológico del diagnóstico, la investigación participativa, y la elaboración y validación del diagnóstico*.

El análisis documental y estadístico, las entrevistas, los coloquios individuales y grupales, los talleres y seminarios, todos estos elementos de la metodología han hecho posible conseguir la información necesaria para obtener conocimiento de los diferentes aspectos definitorios de la realidad.

¹⁰ Este método ha sido conceptualizado y desarrollado metodológicamente por Marco Marchioni, uno de los máximos referentes de la intervención comunitaria en nuestro país y asesor del equipo de investigación en otros proyectos que comparten con él.

¹¹ Consultar Marchioni, M. (2014): “La Audición: una metodología de investigación participativa y comunitaria”. En *Construcción participativa del Conocimiento Compartido. La Monografía Comunitaria*. Documento del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural. Obra Social “la Caixa”.

El método seguido para la elaboración del diagnóstico se ha sustentado en el **análisis de Nudos Críticos** utilizado para la identificación de las principales causas de las violencias en Madrid que deben prevenirse o erradicarse y la sistematización de los principales elementos detectados siguiendo el siguiente planteamiento: qué suprimir, qué evitar, qué conservar, qué evitar.

Una primera **validación** se produjo durante las Jornadas de AIPAZ del 1 y 2 de diciembre de 2017, al presentarse las conclusiones *iniciales* a los participantes en las mismas. Las jornadas de validación del *Diagnóstico (pre conclusiones)* han adquirido un papel esencial dentro de los planteamientos participativos que han orientado todo el proceso. Su validación definitiva se realizará con la presentación del borrador del *Informe de Diagnóstico* a personas expertas, a AIPAZ y al Ayuntamiento de Madrid. Este trabajo de validación definitiva se realizará entre los meses de enero y marzo de 2018.

LA CIUDAD DE MADRID COMO ESCENARIO DE PAZ Y VIOLENCIAS

La **Segunda Parte** del Informe final comienza con el **capítulo III** está dedicado a “La ciudad de Madrid: contexto, caracterización y visión general de las violencias urbanas”.

Madrid es una **gran ciudad metropolitana** cuya escala demográfica incide en aspectos cruciales de paz y violencias. Tiene las especificadas de una **ciudad capital** y es un **motor de actividad económica y centro financiero**, lo cual conlleva un incremento de las desigualdades sociales y territoriales y puede dar lugar a episodios de violencia directa. Es una ciudad con **tendencias neoliberales** (mercantilización del espacio, presencia de operaciones urbanísticas de carácter especulativo, proliferación de urbanizaciones encerradas y securitización). Como territorio urbano de **desigualdad interterritorial** (territorios de relegación) manifiesta desigualdades socioeconómicas entre sus residentes y desigualdades de infraestructura entre los diferentes barrios. En Madrid existen **procesos de exclusión**, pero a la vez **políticas de integración** y una amplia red de servicios públicos y sociales en la cual participan el Ayuntamiento y la Comunidad Autónoma.

Es una **ciudad de inmigración interna e internacional**, cuyo saldo positivo en su crecimiento vegetativo se debe en gran medida a la llegada a Madrid de extranjeros. Esta contribución a la demografía y a la economía urbana implica una diversificación sociocultural en la ciudad y cambios en la fisonomía y vida social de los barrios. No obstante, puede crear también situaciones de rechazo, con riesgos para la integración de los hijos de inmigrantes y la potencial emergencia de grupos marginados. Cabe destacar el **amplio tejido social y solidario** como uno de los rasgos sobresalientes de Madrid. Organizaciones no gubernamentales muy variadas trabajan con colectivos que necesitan asistencia, apoyo económico y educativo, atención psicológica, u otros, contribuyendo a la resolución de conflictos y a la promoción de valores de justicia social.

El segundo apartado del capítulo III está dedicado a aportar una visión de conjunto de las violencias en la ciudad de Madrid. Con respecto a las violencias directas.¹² Se comienza por considerar las **violencias relacionadas con la seguridad ciudadana y urbana**¹³. La tasa de *asesinatos y homicidios* en Madrid es bastante baja, en comparación con otras muchas ciudades metropolitanas y capitales. Los datos sobre los asesinatos de mujeres (feminicidios) varían según la fuente¹⁴. Los *atentados terroristas* en Madrid se distinguen en “internos” (por ejemplo, ETA y GRAPO) o “externos” (terrorismo *yihadista*). Los *hurtos y robos con violencia* han descendido en los últimos años, aunque ha habido un repunte de hurtos en 2016.

En relación a la *violencia institucional y policial*, hay una buena percepción de su labor, sobre todo de la Guardia Civil y Policía Nacional. No obstante, ha habido episodios de violencia policial (por ejemplo, en Lavapiés en 2012 durante la detención de un inmigrante senegalés). En Madrid ocurre también *violencia en el Centro de Internamiento de Extranjeros* (CIE) en Carabanchel, y *violencia política e inter institucional*. En Madrid se registran **agresiones a personas pertenecientes a determinados colectivos específicos**¹⁵, como las *violencias contra las mujeres* (maltrato físico o psicológico, prostitución y violencia contra prostitutas) y *agresiones contra personas LGTBI*¹⁶ (sobre todo en Distrito Centro) así como *violencias u hostilidad contra minorías étnicas autóctonas (pueblo gitano)*¹⁷. También existen *agresiones ligadas al tráfico y trata de mujeres con fines de explotación sexual, violencias contra los menores*¹⁸. Las *violencias contra personas sin hogar* en muchos casos quedan sin denunciar, debido al aislamiento de estas personas, aunque en los últimos años ha aumentado el número de denuncias. **Otras expresiones de la violencia directa** incluyen *violencia con relación a la movilidad urbana, insultos y peleas con motivo del tráfico, en acontecimientos deportivos, en discotecas o fiestas en espacios públicos, violencia ejercida por determinados colectivos* (bandas latinas, grupos de extrema derecha...),

¹² El “Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid” (2017-2019) aborda las cuestiones de violencia ya en la Sección I, Meta 2, “Derecho a una seguridad centrada en los derechos humanos”, y en la Sección II, “Una ciudad comprometida contra la discriminación y las violencias” y en todas sus metas, esto es, de la Meta 6 a la 11.

¹³ Meta 2 “Derecho a una seguridad centrada en los derechos humanos” del Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid.

¹⁴ Las estadísticas del Ministerio de Sanidad, Seguridad Social e Igualdad difieren de los datos de mujeres asesinadas del portal web Feminicidio.net, donde la cifra se incrementa: 1 mujer asesinada en 2016 en Madrid contra 8 mujeres.

¹⁵ Sección II “Una ciudad comprometida contra la discriminación y las violencias” del Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid. Se incluyen además las personas gitanas y a las sin hogar.

¹⁶ Meta 7 “Derechos de las personas LGTBI a una vida libre de discriminación ni violencia” del Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid.

¹⁷ El indicador de gitanofobia en Madrid está en la media de territorios de alta diversidad en España, siendo especialmente alto en el barrio de san Cristóbal.

¹⁸ Según datos de la Unidad de Apoyo a la Mujer, Menor y Mayor de la Policía Municipal de Madrid. El Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid aborda esta violencia en la Meta 9 “Derecho de las niñas, niños y adolescentes a una vida libre de discriminación y violencia”

altercados entre pandillas juveniles y bandas, agresiones ligadas al crimen organizado de tráfico de drogas.

Violencia estructural. En Madrid notables **desigualdades socioeconómicas** entre sus habitantes y la tendencia a su incremento, están a la base de que amplios sectores de su población residente sufran injusticias, carencias y desarraigo que suponen violencia estructural¹⁹. Las principales se relacionan con el *desempleo*, los *desahucios* y la *pobreza energética*. Un dato interesante de violencia estructural relacionada con **desigualdades territoriales**²⁰ es la disparidad de esperanza de vida en diferentes distritos, donde la tasa más alta está en el distrito de Chamartín (85.7 años) y la más baja en el Puente de Vallecas (83.2 años), con 2.5 puntos de diferencia.

Violencia cultural, ideológica y simbólica²¹. Se manifiesta en el ámbito de la *vida política e institucional*, como el insulto y la violencia verbal presentes en el debate político y en la agresividad inter institucional, y al ámbito de los medios de comunicación, que pueden transmitir mensajes violentos, que inciten a la violencia contra determinados colectivos, estigmatización o invisibilización de personas o colectivos, como machismo e actitudes patriarcales, generalizaciones abusivas, estigmatización y culpabilización del otro.

LO QUE HAY QUE CONSERVAR Y DESARROLLAR: EL PATRIMONIO POSITIVO DE MADRID COMO CIUDAD DE PAZ

Visión general de Madrid como una ciudad abierta y pacífica

Los resultados de la *Encuesta de calidad de vida y satisfacción de los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid de 2016*²² y la percepción que tiene la población de Madrid sobre la calidad de vida, la convivencia y la seguridad revelan que existen **rasgos valiosos en la vida cotidiana de la mayoría de la población**. La mayoría de las personas encuestadas (86,7%) se declara muy o bastante satisfechas de *vivir en la ciudad* y de *vivir en su barrio* (81,6%). El 67,6% opinan que la *calidad de vida en Madrid* es buena o muy buena y el 70,4% consideran que *calidad de vida en sus barrios* es buena o muy buena²³.

Las personas encuestadas identifican la *convivencia vecinal* entre los aspectos que influyen positivamente en la calidad de vida, en tercera posición, después de ocio y

¹⁹ Ver “Acceso a derechos y servicios públicos: el derecho a la ciudad” (capítulo V) y “Vivienda y habitabilidad” (capítulo VII).

²⁰ Ver “Desequilibrio territoriales” (capítulo VI) y “Movilidad” (capítulo XII).

²¹ Ver “Discursos de intolerancia y odio, nudo estrechamente relacionado con la violencia ideológica y simbólica (véase capítulo X).

²² Ayuntamiento de Madrid (2017): *Encuesta de Calidad de vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid, 2016*. Ayuntamiento de Madrid: Servicio de Evaluación. Subdirección General de Calidad y Evaluación. Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

²³ En relación a la calidad de vida en Madrid, la población de La Latina expresa la mejor valoración, mientras San Blas expresa la peor valoración. En relación a la calidad de vida en los barrios, Moncloa-Aravaca se sitúa en primera posición, mientras Villaverde expresa la peor valoración. Se da la circunstancia que los distritos que ocupan la franja más baja de satisfacción con la calidad de vida de sus barrios coinciden con los de menor renta neta media por hogar.

oferta cultural²⁴. Destaca la valoración de Madrid como ciudad muy o bastante amigable con personas mayores, infancia, personas con discapacidad y personas LGTBI.

No obstante, se consideran muy altas las *desigualdades* económicas, entre mujeres y hombres, entre población extranjera y autóctona, y en lo que respecta a las dotaciones de los barrios²⁵.

Los principales *problemas percibidos* son la limpieza, seguida del paro y la falta de oportunidades para el empleo, la contaminación del aire, el tráfico y los atascos, seguidos por la inseguridad, las dificultades de acceso y el alto coste de la vivienda, la pobreza, la desigualdad y la injusticia social y el mal estado de calles y aceras.

La percepción ciudadana es que Madrid es una ciudad *muy o bastante segura* (82,4% de las personas encuestadas)²⁶. Esto concuerda con la percepción de las personas que han participado en el *Diagnóstico*, que consideran Madrid como una ciudad en general amigable y segura, aunque existen discriminaciones y vulnerabilidades debidas a desigualdades que pueden afectar la convivencia.

Acción institucional en favor de la paz

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla un conjunto de políticas, planes y programas con el objetivo de construir una ciudad de paz en el marco del respeto y el fomento a los derechos humanos, con un enfoque de género y desde una perspectiva de sostenibilidad. Una vez analizada la documentación municipal al respecto, resaltan diez de esas iniciativas municipales que pueden agruparse en a) un núcleo, b) programas con incidencia directa en la paz y no violencia, y c) otros programa complementarios si bien no menos importantes. ,

El **núcleo central** las políticas municipales incluye tres elementos, todos ellos decisivos para la paz y no violencia:

- El **Plan de Gobierno 2015-2019**, que se estructura en torno a 4 ejes orientados a construir una ciudad habitable y cohesionada, una ciudad solidaria e inclusiva, fomentar una economía sostenible con empleo de calidad, y construir un gobierno democrático, transparente y eficaz.
- El **Plan Estratégico de Derechos Humanos 2017-2019**, que desarrolla uno de los ejes transversales del Plan de Gobierno. Su objetivo estratégico es “*garantizar el*

²⁴ Siguen: facilidad para practicar deporte, movilidad y transporte, salud y servicios sanitarios, integración social y centros educativos. Los aspectos que se considera influyen negativamente son: cuidado y conservación de la ciudad, calidad medio ambiental, facilidad para encontrar trabajo, coste de la vida, facilidad para emprender un negocio y facilidad para encontrar una vivienda a un precio razonable. Hortaleza, Barajas, Salamanca, Moncloa-Aravaca, Chamberí y Fuencarral-El Pardo se sitúan en la franja más alta de la valoración convivencial. En la banda más baja, se sitúan Usera, Villaverde y Carabanchel, distritos de menor renta media neta por hogar.

²⁵ Esta percepción es especialmente elevada en los distritos del sur: Villa de Vallecas, Arganzuela, Usera y Villaverde, pero también en Carabanchel, Latina, Puente de Vallecas y Barajas.

²⁶ La percepción de seguridad resulta más alta son Centro, Retiro y Arganzuela, juntos con Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Latina.

cumplimiento de las obligaciones internacionales y europeas de Derechos Humanos, impulsando un enfoque transversal en todo el ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid". Dicho Plan da un carácter transversal al enfoque basado en derechos humanos, género e interseccionalidad, colocando los derechos humanos y la equidad de género como fundamento, objetivo e instrumento de las políticas públicas. Constituye un marco normativo referencial básico para la construcción de una ciudad de paz y la lucha contra las violencias.

- Los **Programas Operativos** de Áreas, Distritos y Organismos Autónomos del Ayuntamiento para el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico de Derechos Humanos 2017-2019.

A partir de ese núcleo, se articulan otra serie de planes y programas que complementan y desarrollan los objetivos establecidos en la actual legislatura (2015-2019). Estos incluyen, por un lado, **las estrategias, planes y programas con incidencia directa en la lucha contra las violencias y la generación de una cultura de paz: seguridad, cuidados y género**, como son:

- El Plan Director de la Policía Local (2016).
- El Plan Madrid Ciudad de los Cuidados (2016-2019).
- Las Estrategias de Igualdad de Género, que se están articulando y definiendo desde 2016.

A todo ello hay que añadir, **otros planes y programas municipales** que contribuyen a garantizar derechos fundamentales y a la construcción de una ciudad de paz, como son:

- El Plan Local de Infancia y Adolescencia (2016-2019).
- El Plan Madrid Ciudad amigable con las Personas Mayores (2017-2019).
- Los Fondos de Reequilibrio Territorial (2016-2019).
- Plan Aire y Cambio Climático.

Iniciativas ciudadanas y su contribución a la cultura de paz

Las iniciativas del tejido social madrileño a través de sus asociaciones, movimientos sociales y ONG en atención a las víctimas y en la lucha contra las violencias y los delitos de odio son numerosas y se dedican a temáticas como la vivienda, la pobreza y la exclusión social, los derechos humanos, el medioambiente, la convivencia, la educación o la salud. Es importante destacar su gran esfuerzo en la construcción de la convivencia y fomentar sinergias.

Las iniciativas del tejido social madrileño a través de sus asociaciones, movimientos sociales y ONG en atención a las víctimas y en la lucha contra las violencias y los delitos de odio son numerosas y diversas.

En Madrid, se pueden encontrar desde organizaciones de ámbito estatal hasta organizaciones muy locales, de barrio incluso. Aunque algunas organizaciones se

centran en cuestiones de interés general de los vecinos y vecinas de la ciudad, como las organizaciones vecinales de fuerte presencia territorial, la mayoría centra su acción en temáticas concretas, como la vivienda, la pobreza y la exclusión social, los derechos humanos, el medioambiente, la convivencia, la educación o la salud.

Pero también hay un rico tejido social que centra sus acciones en la promoción, defensa y atención de colectivos vulnerables como las mujeres, los jóvenes, las personas mayores, las personas migrantes y refugiadas, el pueblo gitano, las personas sin hogar, las personas desahuciadas, el colectivo LGTBI, las trabajadoras sexuales, las personas afectadas por la hepatitis C y un largo etcétera.

Dentro de este tipo de organizaciones y colectivos las hay de dos perfiles, organizaciones de apoyo y asociaciones constituidas por personas pertenecientes a los propios colectivos. Este tipo de organizaciones se mueven en diversos niveles: estatal, Comunidad de Madrid, municipal, barrial, e incluso algunas son de carácter internacional.

Todo este tejido social despliega un riquísimo abanico de servicios, iniciativas, proyectos y programas de sensibilización, educación, intervención social, movilización, denuncia social e incidencia política en sus ámbitos territoriales de influencia, lo que está contribuyendo enormemente a combatir las violencias y a construir espacios de paz y convivencia.

No ha sido objeto de este *Diagnostico* establecer el listado, magnitud y análisis de las organizaciones trabajando en Madrid y, más en general, de las iniciativas sociales en marcha, aunque sí aparecen citadas bastantes y, entre ellas, las organizaciones y asociaciones que han participado activamente del *Diagnóstico*.

Se ha resaltado que algunas organizaciones están especializadas en la atención a víctimas en todas sus dimensiones, la detección de casos, la denuncia, la protección, la reparación y la integración. La mayoría presta atención jurídica, psicológica y social, pero, sobre todo, visibilizan, dignifican y empoderan a las víctimas. Se destacan buena parte, y de entre ellas las participantes en el *Diagnóstico*.

En esa línea de perfilar el patrimonio de paz con el que cuenta la ciudad, se señalan en el documento algunas de las tendencias observables en el tipo de actuaciones desarrolladas en el campo de las iniciativas ciudadanas que explícita o implícitamente están orientadas hacia la prevención y la construcción de paz:

- Sensibilización y educación contra los distintos tipos de discriminación. En no pocas ocasiones son capaces de articular actividades o campañas conjuntamente con el tejido asociativo local como el festival “Lavapiés libre de Islamofobia” o la Campaña “Desmontando Tópicos”. En ocasiones, algunas campañas son capaces de trascender la red de organizaciones del colectivo específico y son capaces de implicar a organizaciones de otras temáticas o colectivos. El impacto alcanzado por el Orgullo Gay en la ciudad es enormemente destacable en este sentido.

- La prevención es la clave para una mayoría de organizaciones, por lo que no es de extrañar que se hayan desarrollado muchas iniciativas en este sentido. La apuesta por mediadores y mediadoras en diversos ámbitos como en el ámbito vecinal, educativo o en el acceso a servicios básicos como la salud, es una de las claves. La dinamización vecinal o la dinamización de espacios públicos, otra. En no pocas ocasiones, este tipo de iniciativas se han desarrollado con la colaboración del Ayuntamiento.
- El énfasis en fomentar una cultura de paz sustentada en otra forma de abordar y gestionar los conflictos es fundamental para algunas asociaciones, las cuáles han puesto en marcha algunos proyectos en colegios y con jóvenes. De esta forma, se trabaja la educación en los valores de los derechos humanos y la paz y se educa en habilidades asertivas, cooperativas y para la gestión creativa de las diferencias.
- Las actividades que potencian lo común a través de propiciar el encuentro y el diálogo entre personas y colectivos es otra de las apuestas en el terreno de la prevención, siendo en los barrios donde más se han potenciado este tipo de iniciativas.
- La creación de redes entre entidades para abordar situaciones de injusticia social y de discriminación es otra de las estrategias seguidas por el tejido social madrileño. Así se pueden encontrar todo tipo de redes, a nivel de ciudad, de distrito, de barrio.
- Un ejemplo citado por su potencial para trabajar la convivencia y articular a los diferentes actores que intervienen sobre un territorio concreto ha sido el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural y que se desarrolla por organizaciones locales con la implicación activa del Ayuntamiento, entre otras administraciones.
- Precisamente, la articulación entre recursos municipales y el tejido asociativo se percibe como una estrategia que debe potenciarse en las cuestiones relacionadas con la discriminación y con la convivencia, así se valoran muy positivamente los espacios de colaboración creados en torno a los dinamizadores de espacios públicos, los Agentes de Igualdad o los Centros de Atención Familiar.
- En ocasiones, las organizaciones sociales son pioneras en la implementación de nuevas formas de intervención social como el Housing First impulsado por la Fundación RAIS en Madrid. Una forma alternativa de enfocar la intervención con las personas sin hogar comenzando por facilitarles la necesidad básica que más gravemente está afectando a su situación de vulnerabilidad social: la vivienda.

El breve recorrido que se hace en el *Diagnóstico* por las iniciativas impulsadas por las organizaciones de acción social de la ciudadanía madrileña no hace justicia a la riqueza y variedad de actuaciones y proyectos que se están implementando. Sin embargo, sí

constituye un indicador del enorme esfuerzo que el tejido social está aportando a la construcción de convivencia y del enorme potencial existente para sumar sinergias en torno a estrategias comunes de lucha contra los factores generadores de violencia.

FACTORES GENERADORES DE VIOLENCIAS EN LA CIUDAD DE MADRID

La **Tercera Parte** del Informe Final (capítulo V al XII) aborda directamente las violencias, esto es, lo que hay que suprimir y superar. Y ello lo hace detallando y analizando los ocho nudos críticos de las violencias en la ciudad de Madrid que se han identificado a partir del análisis del conjunto de la información registrada y las consultas llevadas a cabo. Tras una breve introducción sobre conceptualización y usos de la metodología de los nudos críticos (donde se exponen tanto los criterios para su identificación como los procedimientos seguidos para su sistematización), se pasa a su análisis dedicando un capítulo a cada uno de ellos.

ACCESO A DERECHOS Y RECURSOS PÚBLICOS: EL DERECHO A LA CIUDAD (capítulo V)

El derecho a una ciudad para todos y todas consiste en que se respeten los derechos a acceder al conjunto de recursos y espacios que ofrece una ciudad. El **disfrute de los derechos fundamentales** (salud, educación y bienestar) es un indicador que permite conocer el grado de desarrollo de Madrid a escala territorial. El *Índice Combinado de Salud, Conocimiento y Renta (ICSCR)²⁷ de 2009-2012* revela que existe una diferencia significativa en el nivel de desarrollo de los diferentes distritos de la ciudad de Madrid. Los de mayor ICSCR²⁸ tienen mayor renta, mayores niveles de esperanza de vida y estudios. La esperanza de vida en Madrid es muy alta, aunque la diferencia de la esperanza de vida media entre distritos es de tres años, lo que señala las consecuencias de unas peores condiciones de vida.

En general, los niveles de ejercicio de los derechos fundamentales y las necesidades básicas en Madrid son bastante altos para amplios sectores de la población²⁹, pero existe un alto grado de desigualdad socio espacial, económica y de nivel educativo. Existen situaciones de violencia estructural por dificultades de acceso por parte de amplios sectores de población al ejercicio de derechos básicos, sobre todo al empleo y a la educación superior, con sus respectivas consecuencias.

²⁷ Mide la salud a través del dato de esperanza de vida; la educación mediante el porcentaje de titulados en estudios superiores a la secundaria entre los residentes de 30 a 64 años; y el bienestar y nivel de vida mediante la renta per cápita.

²⁸ Salamanca, Chamartín, Chamberí, Retiro y Moncloa-Aravaca. Los distritos de menor desarrollo son Carabanchel, Villaverde, Usera y Puente de Vallecas.

²⁹ 12 distritos de 21 alcanzan niveles de desarrollo alto y muy alto

Los distritos urbanos donde hay mayores barreras al acceso a recursos y a derechos se sitúan en general en las periferias situadas en la corona Sur y Sureste de la ciudad³⁰. Los datos medidos en el *ICSCR de 2014-2017*, revelan diferencias importantes en esos años: mientras en los niveles más altos hay continuidad, en los demás hay cambios asociados a una disminución de la renta, con lo cual aumentan los distritos con menor desarrollo. El distanciamiento entre los valores máximo y mínimo supone un aumento de la desigualdad.

Un factor positivo es que el nivel de estudio y la esperanza de vida aumentan en general en todos los distritos³¹. La renta disponible per cápita es la variable que más genera brechas de desarrollo provocando un acceso desigual al bienestar. La tendencia al aumento de la desigualdad genera tensiones y conflictos en la sociabilidad y favorece la violencia. Las políticas públicas son centrales en la construcción de la violencia o la paz por su capacidad de influir en el contexto social y en la producción de mecanismos garantes de los derechos.

Madrid es una ciudad con niveles bajos de violencia directa, para lo que podría esperarse de la realidad de su desigualdad económica. Esto se podría explicar porque existen servicios públicos de calidad, gratuitos y universales que suponen para muchas familias la posibilidad del ejercicio de derechos a los que de otra forma no podrían acceder.

Tanto el entorno construido como la distribución de equipamientos e infraestructuras en el espacio público, son **garantes del acceso a los derechos**. Existen diferencias en el espacio construido entre distritos, donde los territorios más desarrollados aglutinan mejor dotación de recursos con mejores condiciones de vida en relación con lo urbano, lo material y lo cultural, mientras los territorios con menor desarrollo tienen mejores dotaciones en recursos sociales y educativos.

El **acceso a servicios sanitarios** en los distritos revela diferencias territoriales en relación al equipamiento hospitalario de los barrios de mayor desarrollo (mucho mayor que los de menor desarrollo)³², y en relación con el personal de atención especializada, mientras la infraestructura extra hospitalaria es más equitativa y tiene una buena cobertura. Existe una buena cobertura y acceso a la sanidad básica para el conjunto de la población, que se mantiene así en condiciones por encima de los mínimos necesarios para la línea de vida, aunque con una diferente atención para los problemas más importantes, es decir, existe un ejercicio básico del derecho a la salud, aunque desigual.

El **acceso a servicios sociales** demuestra una evolución en el número de beneficiarios de ayudas económicas y presupuesto que ha disminuido, radicalmente durante la crisis económica. En 2011-2012 se dedicó menos a las prestaciones económicas, aumentando el riesgo de exclusión, precariedad y pobreza para las personas que necesitaban ayuda.

³⁰ Puente de Vallecas, Usera, Villaverde y Carabanchel, y, en menor medida, Latina, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas y Moratalaz, donde hay que tener en cuenta las desigualdades internas. También zonas específicas de Ciudad Lineal, Tetuán. Fuencarral-El Pardo).

³¹ La diferencia de esperanza de vida entre máximo y mínimo se ha acortado a 2,6 años.

³² Vicálvaro, San Blas, Arganzuela, Carabanchel y Barajas.

Solo a partir de 2014 se percibe una recuperación, con un mayor número de personas atendidas. La desprotección causada por este tipo de políticas ha supuesto una violencia estructural sufrida por las capas populares más pobres y precarias de la ciudad. No obstante, el Ayuntamiento de Madrid recibió en 2016 una mención de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales como Ayuntamiento excelente en inversión social por el elevado presupuesto en servicios sociales.

Aspectos clave de este nudo crítico incluyen:

- la *dimensión espacializada del derecho a la ciudad*;
- la *importancia de las políticas públicas* para reducir la violencia estructural;
- la influencia del *diseño urbano* en las desigualdades;
- la importancia de los *sistemas de protección social y servicios públicos* para explicar los bajos niveles de violencia directa en situaciones de alta desigualdad económica en Madrid;
- la relevancia de una *visión a largo plazo en las políticas públicas*, la *centralidad de la vivienda* como uno de los derechos más dañados;
- la existencia de *grupos sociales violentados*;
- y la presencia de *territorios de relegación* en Madrid.

DESEQUILIBRIOS TERRITORIALES (capítulo VI)

Este segundo nudo crítico es, como el anterior, un factor generador de violencia estructural, actúa de causa o contexto de violencias directas y está en la base de numerosas situaciones de injusticia, por lo que su abordaje prioritario es clave para avanzar en la *paz positiva*.

En Madrid existen **desequilibrios territoriales como efecto de las políticas urbanísticas** llevadas a cabo por las diferentes administraciones durante las últimas décadas. Éstos se analizan en este nudo crítico considerando:

- la percepción de las desigualdades territoriales (comparando los niveles de ICSCR por distritos con la percepción de sus habitantes, según la Encuesta de Calidad 2016³³);
- el esfuerzo presupuestario municipal por distrito;
- y el relato de las percepciones ciudadanas recogidas en el trabajo de campo.

³³ **Ayuntamiento de Madrid (2017a):** *Encuesta de Calidad de vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid, 2016. Análisis interdistrital.* Ayuntamiento de Madrid: Servicio de Evaluación. Subdirección General de Calidad y Evaluación. Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

La percepción de las desigualdades territoriales

La percepción de dotaciones urbanas desiguales en la ciudad es muy elevada. Hay una correspondencia entre vivir en los distritos con menores niveles de desarrollo y la percepción de desigualdad en las dotaciones y equipamientos urbanos, sociales, educativos, de sus respectivos distritos. Hay asimismo una relación entre vivir en los distritos de nivel más alto de desarrollo y una percepción menos grave de las diferencias dotacionales entre distritos.

Diferencias de desarrollo distrital y esfuerzo presupuestario municipal

Considerando el volumen de inversiones municipales aprobadas para 2017, en relación a la *inversión por distrito*, los distritos que han recibido menor porcentaje de inversión total corresponden con los de mayores niveles de desarrollo, pero no puede afirmarse que los distritos con desarrollo bajo han sido los perceptores de mayores porcentajes de las inversiones.

El carácter reequilibrador de las inversiones se atenúa al analizarlo a partir de la variable de *inversión por habitante*. Considerando la *clasificación por distritos*, combinando la inversión en términos absolutos y por número de habitantes, distritos de muy alto desarrollo coinciden en el estrato bajo de inversiones, mientras algunos distritos, independientemente de su desarrollo, han recibido mayores inversiones.

Existen distritos con numerosos proyectos y de menor cuantía económica y distritos con menos proyectos, pero de mayor cuantía. Se constata que el presupuesto consolidado de inversiones en 2017 no tiene un evidente efecto de reequilibrio territorial acorde a los niveles de desarrollo ICSCR de cada distrito.

El relato en las percepciones ciudadanas de los desequilibrios territoriales

Numerosos testimonios recogidos durante el trabajo de campo consideran las políticas sociales habitacionales de diferentes administraciones como determinantes de los desequilibrios entre distritos y barrios. Existen fenómenos de *segregación espacial* (algunas personas hablan de *guetización* y otras de *etnificación*) y de *falta de dotaciones y equipamientos* de los barrios en los que han sido realojadas miles de personas.

Los testimonios se refieren a **relojo y asignación de vivienda social** en algunos barrios (por ejemplo, la Cañada Real, Pan Bendito y Alto de San Isidro en el distrito de Carabanchel, los poblados A y B y el Barrio de Begoña en Fuencarral-El Pardo) o distritos (como Puente de Vallecas, Carabanchel y Villaverde, donde familias gitanas fueron realojadas en guetos), relacionando la desigualdad y los desequilibrios existentes con las situaciones de violencia urbana.

La segregación espacial y concentración en determinados barrios y distritos de la población con mayores dificultades sociales y económicas suele ir acompañada de una **percepción de abandono de parte de las administraciones**. En algunos coloquios se señalan aspectos significativos como pueden ser:

- la necesidad de mayor proactividad de las Juntas de Distrito para intervenir en los barrios;
- desconfianza en las administraciones debida a años de abandono, por ejemplo, en la Cañada Real;
- la importancia de la apertura de procesos comunitarios, pero con asignación presupuestaria y continuidad en el tiempo;
- y cierta intencionalidad política en el abandono de los barrios, debido a menor presupuesto.

Los **asentamientos irregulares** de colectivos en situación de grave marginación social y económica, y a menudo con un determinado sesgo étnico y cultural, ha incrementado su estigmatización de parte de otros vecinos del barrio o del distrito. La política urbana ha fragmentado a la población por clase social y estratos socioeconómicos, creando unidades barriales de realojo o de asentamientos con escasos equipamientos e infraestructuras, con poca actividad económica y escasez de empleo, que suponen focos de concentración de marginalidad, de conflicto y violencia.

Las personas que han participado en el *Diagnostico* manifiestan una perspectiva crítica hacia el **modelo urbano de los nuevos Programas de Actuación Urbanística (PAU)**, puesto que no favorece la convivencia ni la creación de vida de barrio, al apostar por modelos residenciales más cerrados sobre sí mismos, con menos espacios públicos y dotaciones comerciales de proximidad (los cuales construyen realmente la convivencia en el barrio), como es el caso del Ensanche de Vallecas.

La **gentrificación y presión turística** en la almendra central de la capital generan la expulsión de población a otros distritos periféricos o fuera de la ciudad, generando también mayor movilidad y consecuente mala calidad ambiental. Se percibe un cambio de la población, un aumento del número de turistas o de alquileres vacacionales, debido a las inversiones en el sector inmobiliario dedicado al uso turístico. Esto impacta sobre el nivel de calidad de vida de los vecinos de los barrios, con un aumento de desigualdades entre sus habitantes.

Las **operaciones urbanísticas de grandes dimensiones** como la *Operación Chamartín*³⁴, pueden generar inquietudes entre vecinos por los posibles efectos en sus vidas cotidianas. No todos los vecinos se sienten representados. Es importante tener en cuenta los **desequilibrios intradistritales** en las políticas de reequilibrio territorial, para no perjudicar a los barrios en peores situaciones dotacionales ubicados en algún distrito de mayor renta o nivel socioeconómico.

VIVIENDA Y HABITABILIDAD (capítulo VII)

Más de la mitad de las personas que han participado en el *Diagnóstico*, han hecho referencia a la vivienda como una de las realidades urbanas donde más amplias y duras

³⁴ Proyecto denominado actualmente (enero 2018) Madrid *Puerta Norte*.

violencias se generan y que, además, más moviliza a la población. En el proceso de análisis, se han identificado tres ejes en este nudo crítico: a) el acceso a la vivienda; b) la precariedad de las condiciones de habitabilidad; y c) el impacto en la diferenciación territorial que llega a segregación espacial.

Acceso a la vivienda y desahucios

Las dificultades vinculadas al acceso y tenencia de una vivienda remiten a situaciones y procesos tan variados como la imposibilidad de la compra, el encarecimiento de los alquileres y los desahucios, y pueden desatar fenómenos de ocupación, sinhogarismo, hacinamiento o desplazamiento a otras zonas de residencia de menor desarrollo y peores condiciones de vida. Por todo ello, la vivienda y su mundo es otro de los nudos críticos que está a la base de distintas tensiones, sufrimientos y violencias, y como factor generador bien de justicia bien de violencia debe ser también uno de los ejes prioritarios en toda política urbana de paz.

Así, centrándonos en los desahucios, estos se vinculan con los problemas socioeconómicos y la precariedad en el empleo, con la desprotección social y jurídica y con la violencia ideológico-simbólica que suponen las posiciones y voces que priorizan el pago de la deuda antes que el derecho a algún tipo de solución residencial.

La mayor parte de los **desahucios** en la actualidad son por falta de pagos de alquileres, al contrario que hace unos años, que era por temas hipotecarios relacionados con la compra de la residencia. Hoy tienen menos visibilidad, pero se siguen manteniendo (en el primer trimestre de 2017 fueron 1.346). Los procesos de desahucio conllevan violencias como el hecho de no tener hogar, dolor, inseguridad, angustia, frustración, rabia, fragilidad y vulnerabilidad (especialmente los menores) y pérdida de la capacidad de vivir con dignidad para la familia.

Los movimientos sociales de vivienda aportan una reflexión sobre la relación de la problemática de la vivienda y los posibles suicidios. Las consecuencias pueden incluir enfermedades, problemas de salud mental y quedarse sin techo (5%) y problemas como la defensa legal, la falta de protección de la infancia y la violencia física en los desahucios.

La **subida del precio de los alquileres** entre el 12 y 16% en el último año en Madrid supone que los desahucios estén tomando relevancia por el aumento de casos de no poder pagar el alquiler. En algunos casos esta subida de precios que limita la accesibilidad a la vivienda, se asocia a procesos de gentrificación en los barrios populares. El crecimiento de la **ocupación** de viviendas por parte de personas individuales o familias movidos por cuestiones económicas es una de las consecuencias de los problemas de acceso a la vivienda. En los coloquios llevados a cabo se han evidenciado problemas de desprotección, falta de respuestas a la situación de los/as ocupantes y aparición de grupos organizados (“mafias”) que comercian con las casas vacías que ocupan y alquilan a otros. Sin embargo, también aparecen casos en los que a la ocupación no le acompañan problemas sustantivos, incluso es aceptado y bien visto por la gente puesto que cuidan las casas y evitan accidentes.

Precariedad de la habitabilidad

Están emergiendo con más amplitud y visibilidad una realidad socio urbana que viene de lejos: situaciones localizadas de infravivienda o de unidades residenciales con malas condiciones de habitabilidad (salubridad, espacio, infraestructuras, ventilación y luz, dotaciones, etc.). En algunos distritos se señala la presencia de viviendas de 25 metros cuadrados de superficie (Moratalaz, Latina), donde a veces el hacinamiento es uno de los problemas mayores.

Un problema al que prestar atención es el **aislamiento de personas mayores** que residen en edificios sin ascensores, a lo cual suele añadirse precariedad económica. La situación de las casas construidas durante el periodo del desarrollismo en Madrid (años 50 y 60) y las posteriores colonias de los años 80, es que en muchos casos están deterioradas y se necesitan planes de mantenimiento y rehabilitación puesto que, en la mayoría de los casos, están implicadas personas y familias con pocos recursos.

El impacto territorial

El crecimiento de una segregación residencial definida por marcadores socioeconómicos, la turistización y gentrificación que esconden la expulsión de residentes tradicionales de los territorios donde vivían sus familias, aumentan los procesos de desigualdad en Madrid. Existe una vinculación entre los problemas de movilidad y habitabilidad con la distribución urbana (residencial, y económica) que produce una serie de consecuencias añadidas como la contaminación y su impacto sobre la salud, estrés, reducción del tiempo de ocio y familiar. Las medidas de protección medioambiental a zonas como el centro “turistizado”, favorece la creación de una brecha de desigualdad medioambiental entre los habitantes de la ciudad y los que disfrutan “comercialmente” de ella como turistas.

ESPACIOS PÚBLICOS (capítulo VIII)

Aunque existen en Madrid numerosos ejemplos positivos de uso de los espacios públicos como espacios de encuentro y sociabilidad, sobre todo relacionados con el uso de zonas verdes, hay también preocupaciones por un mal uso que afecta a la convivencia y puede desencadenar en conflictos.

El **diseño urbanístico** influye en el uso de los espacios. Un mobiliario urbano agresivo (falta de bancos, falta de iluminación, barreras arquitectónicas, aceras estrechas, arbolado mal planificado, etc.) no facilita la convivencia y puede tener impacto también en la percepción de seguridad. El urbanismo puede llegar a ser incluso un elemento que promueve la **segregación**, alimentando el desequilibrio territorial y la estigmatización de algunos barrios (por ejemplo, la Cañada Real).

En algunos distritos se detecta que hay preocupaciones relacionadas con la **suciedad** de los espacios públicos (por ejemplo, excrementos de los perros no recogidos), que puede llegar a ser tablero de confrontación social y política. Se echa en falta una mayor conciencia y responsabilidad del ciudadano en relación a la limpieza de su barrio, así como en el uso cívico de los contenedores de basura y papeleras.

El **tráfico denso y la preponderancia de la ocupación del coche** en el espacio urbano, dificulta el uso del espacio por los peatones y resulta desagradable y agresivo. Las mejoras como la reducción de carriles destinados a los coches y la peatonalización de las calles, deberían evitar los **usos privativos del espacio público**, (terrazas de los bares o las calles peatonales llenas de comercios), y demuestran que el espacio público está sobre explotado por el uso privado. Esto, junto con un mobiliario urbano agresivo, provoca “espacios no amables”, que no facilitan el encuentro interpersonal o grupal.

En los discursos sociales se habla de **pérdida del sentido de barrio** en Madrid, por lo que se requiere usar los espacios entre todos con acciones sociales, culturales, lúdicas y pacíficas. El espacio público refleja las **diversidades** de la ciudad y puede convertirse en un espacio de tensión y enfrentamiento entre distintos colectivos y clases sociales y ser objeto, en ocasiones, de actitudes de intolerancia (por ejemplo, islamofobia) o incluso racistas. Se detectan también episodios policiales discriminatorios. Los espacios públicos pueden ser lugar simbólico de **expresiones de odio o de discursos politizados**, tanto hacia la extrema izquierda, como hacia la extrema derecha con casos de agresiones verbales o simbólicas.

Conductas marginales asociadas con la seguridad ciudadana y/o con el decoro urbano se relacionan especialmente con la venta y el consumo de droga y alcohol y genera preocupación por su visibilidad en el espacio público, por su normalización, y por su potencialidad de desembocar en algún tipo de agresión (insultos, amenazas, intimidación, peleas, etc.)

Especialmente vulnerables resultan ser las personas que se dedican a la venta ambulante de comida en la calle, los manteros, las personas sin hogar, incluidos niños y niñas, víctimas de violencia estructural e incluso de agresiones. Prácticas como el “*cruising*” en el espacio público (por ejemplo, en Retiro), han dado lugar en el pasado a algunas agresiones, pero hay percepción de que han disminuido en los últimos años. En el espacio público, se pueden dar episodios que afectan a la **seguridad**, como quemas de coches, robos y atracos en algunos distritos. Se percibe mayor inseguridad durante la noche.

Procesos referidos en factores anteriores tienen implicaciones negativas en lo referente al uso y disfrute de parques, plazas y calles. Se ha mencionado cómo, en algunos distritos, se ha evidenciado un proceso de **elitización** que ha aumentado el precio del alquiler y los costes de la vida, contribuyendo a la huida de vecinos y afectando especialmente a los jóvenes, quienes no pueden hacerles frente. En distrito Centro preocupa el alquiler de pisos para turistas tanto que “empieza a sentirse el rechazo al turista por parte de los autóctonos”. En los coloquios, se han citado ejemplos de priorización de recursos para crear espacios de uso elitistas (por ejemplo, un campo de Golf en Canal), antes que cuidar la conservación de la memoria histórica del barrio o promover la construcción de canchas deportivas o centros de ocio para los jóvenes.

La **falta de ocio y actividades recreativas para la juventud y la infancia** es también fuente de preocupaciones en algunos sectores. Los padres pasan mucho tiempo fuera

de casa y, debido a una carencia de ocio saludable e instalaciones para la infancia y la juventud, éstos pasan demasiado tiempo solos (“niños llave”), con el consecuente riesgo de pasar excesivo tiempo en la calle y de vincularse primero a pandillas y luego eventualmente a bandas. El tema de las bandas juveniles preocupa a buena parte de las personas coloquiadas (en Villaverde, Barajas, Ciudad Lineal, Hortaleza, Usera), narrándose situaciones de jóvenes que esnifan pegamento y crean percepción de inseguridad.

Aunque la **violencia de género** es en su mayoría invisible y doméstica, se evidencian actitudes hiper masculinizantes de ocupación del espacio público, como la prostitución y la publicidad a través de la presencia masiva de folletos de mujeres desnudas en los barrios. Se ha señalado también la relación entre el consumo de alcohol y la violencia y los robos contra las mujeres en las calles. Un tema social general que se señala es la distribución desigual e injusta por género – manifestación del machismo predominante - en la atención a las personas mayores, cuidadas sobre todo por mujeres inmigrantes y - en las familias-, por las hijas. El papel multitarea de las mujeres, implica moverse mucho, pero la distribución y accesibilidad del espacio no facilita su cumplimiento. Se detecta la necesidad de crear espacios de empoderamiento y equidad de género en el uso de espacios públicos, hacia una “feminización de la ciudad”, para que la mujer conquiste esos espacios.

En relación a la **violencia deportiva, y concretamente la ligada al fútbol**, hay ejemplos positivos de coordinación institucional y con los directivos de los equipos de futbol, habiendo disminuido notablemente la violencia relacionada con los eventos deportivos ligados al futbol en comparación con el pasado.

Finamente, no deja de ser significativo que varias personas consultadas revelan preocupación por la **contaminación visual** (excesivo cemento, grafitis), **acústica** (ruido de los coches, terrazas) y **medioambiental** (sobre todo en Plaza Elíptica, Escuelas Aguirre, Monte Carmelo).

RELACIONES ENTRE ADMINISTRACIÓN Y CIUDADANÍA (capítulo IX)

Las políticas públicas con incidencia social en la ciudad y la actuación de funcionarios y empleados públicos municipales, inciden sobre las situaciones de convivencia o de violencia. La existencia o no de planes, programas y dispositivos municipales y su grado de realización y eficacia, tienen efectos claros sobre la paz o la emergencia de violencias directas, el mantenimiento de violencias indirectas, o la producción de violencia institucional de tipo ideológico. Para abordar desde ese ángulo las relaciones entre administración y ciudadanía, se ha considerado en primer lugar el **grado de confianza en las instituciones y el grado de satisfacción con las políticas municipales**, y en segundo lugar la **percepción ciudadana**, basado en los coloquios y entrevistas realizadas.

La *Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2008-2016* evidencia que, para el año 2016, el 38.8% de los y las madrileñas

creen que la gestión del actual Ayuntamiento es buena o muy buena, mientras que el 20.1% la considera negativa³⁵. La **valoración de los servicios municipales**, que mide la percepción que tiene la ciudadanía del pago de impuestos y los servicios recibidos, revela en cambio niveles de insatisfacción altos, con un 59.2% de personas que están muy insatisfechas o insatisfechas con los servicios municipales recibidos³⁶. En relación a la participación, ha crecido el porcentaje de madrileños y madrileñas que creen que el Ayuntamiento facilita la **participación** y toma en consideración las propuestas ciudadanas³⁷.

Los Resultados de las *Encuestas sobre Convivencia Intercultural en el Ámbito Local* llevadas a cabo en 2015³⁸, complementan la información sobre el **grado de satisfacción con la gestión municipal**. Alrededor de la mitad de residentes en los barrios de San Cristóbal, San Pascual, Universidad y Lavapiés manifestaba que el Ayuntamiento le merecía “poca o ninguna confianza”; este dato se reduce notablemente entre los habitantes de La Cañada (18%); más en general, entre el 20% y el 26% de habitantes tenían “bastante o mucha” confianza. Con relación a las políticas sobre la **“convivencia intercultural”**, alrededor de la mitad de los residentes de La Cañada y de Lavapiés valoraban esta línea de actuación municipal como “bien” o “muy bien”. Sin embargo, esta línea está menos valorada en San Cristóbal, San Pascual y Universidad.

Las percepciones y opiniones de la ciudadanía recogidas durante los talleres, entrevistas y coloquios, revelan que hay una percepción general de que la institución parece encontrarse “frente a la ciudadanía” y no “con la ciudadanía”, que la relación con el funcionariado es de subordinación y no facilita la resolución de sus problemas. Además, se señala una excesiva burocratización y una precarización y degradación de los servicios y de las condiciones de los programas sociales. Algunos aspectos ideológicos contribuyen a generar las condiciones para que emerja esta separación entre ciudadanía y administración:

- el discurso de Madrid como ciudad donde incide el neoliberalismo;
- la convicción en algunos sectores de que la ciudadanía es considerada sujeto pasivo (ciudadanía “consumidora”, en una ideología mercantilizadora de servicios públicos);

³⁵ Los distritos con niveles de valoración de la gestión del equipo de gobierno más bajos son Salamanca, Chamberí y Chamartín, mientras los que presentan los valores más altos son Centro y Arganzuela. Podemos señalar también que los distritos del sur (Puente de Vallecas, Villa de Vallecas, Usera y Villaverde) presentan unos valores mucho más altos que el resto de distritos.

³⁶ Los distritos menos insatisfechos son Centro y Arganzuela, sin embargo, el distrito más insatisfecho es San Blas Canillejas, seguido por Fuencarral-El Pardo.

³⁷ De 14,2% en 2014 a 36-37% en 2016. En relación a la **consideración del Ayuntamiento de las propuestas ciudadanas**, Centro y Arganzuela son los distritos con mayor número de respuestas positivas (50% y 53%) y el de menor porcentaje Chamartín (20%).

³⁸ Se ha llevado al cabo en 39 barrios de diferentes comunidades autónomas en el marco del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (ICI) impulsado por Obra social la Caixa. Aquí se toman en relación los resultados de 6 barrios en Madrid.

- y una visión homogénea de la sociedad que no atiende a las diferencias (entre distritos, barrios o personas).

Desde los coloquios, emerge un **reclamo constante de una administración cercana y al servicio de los habitantes de la ciudad**, por ejemplo, apoyando más a los ciudadanos cuando están enfrentados con otras administraciones. Considerando la **participación ciudadana y su relación con la administración local**, se señala que determinados colectivos, como los inmigrantes o los discapacitados, son más vulnerables a la hora de participar y se insiste en la necesidad de impulsar la participación para superar las tendencias neoliberales hacia el individualismo en la vida social.

En relación con los problemas en las relaciones **de encuentro con distintos dispositivos públicos**, surgen en los coloquios preocupaciones y percepciones críticas relacionadas con los servicios sociales (falta de involucración de los profesionales), los servicios de salud mental (señalándose en el Informe algunas cuestiones de violencia estructural y de especial vulnerabilidad de las mujeres con trastorno mental) y las unidades de policía (sentimientos de discriminación por parte de inmigrantes).

En las **relaciones de reivindicación entre vecinos y administración**, ha surgido de nuevo el tema ya mencionado de los desahucios y sus plataformas de movilización, resaltándose en algunos testimonios la falta de respuesta institucional adecuada, puesto que en los casos de desahucios es la red de solidaridad del barrio la que apoya a las personas durante todo el duro proceso, mientras que la administración es con frecuencia vista como aquellos “que te quitan la casa”. Otra cuestión que ha aflorado en los coloquios y talleres es lo relativo a **burocratización, contratos y condiciones de trabajo de los profesionales**, sobre todo relacionado con la precariedad en algunos servicios municipales externalizados y la actitud de bloqueo por parte de algunos funcionarios ante los intentos de cambio por parte de la actual corporación.

Las **valoraciones positivas** destacadas por las personas coloquiadas incluyen la presencia directa de los cargos municipales en las reuniones en los barrios y su accesibilidad (que algunos resaltan al referirse a determinados concejales), recursos positivos como el “PRISEMI”, mesas de trabajo de los Foros Locales de Participación Ciudadana, el trabajo de la Unidad de Gestión de la Diversidad y la colaboración entre policía y vecinos en relación a distintos problemas.

DISCURSOS DE INTOLERANCIA E INCIDENTES DE ODIOS (capítulo X)

Los discursos intolerantes y de odio son otro de los principales factores que contribuyen a la emergencia de situaciones de violencia en Madrid, tanto en los casos de violencia directa, especialmente en los *incidentes y delitos de odio*, como con las variadas manifestaciones de intolerancia, entre las que destacan las ocho siguientes: machismo, aporofobia, homofobia, racismo, xenofobia, islamofobia, antisemitismo y extremismo de ultraderecha, todas ellas las legitimadoras de las prácticas discriminatorias.

En el Informe se abordan con detalle tres ejes que son fuentes de múltiples expresiones de intolerancia: los valores y actitudes del Individualismo, la ideología del Patriarcado y las concepciones y discursos Racistas, los cuales legitiman respectivamente:

- la competitividad, la desigualdad y la exclusión;
- la desigualdad entre hombres y mujeres y manifestaciones de odio contra el colectivo LGTBI;
- las manifestaciones de intolerancia como xenofobia, gitanofobia, islamofobia o antisemitismo, entre otras.

Individualismo y aporofobia. La preminencia de los intereses particulares frente a los colectivos legitima la desigualdad y justifica la inacción frente a las injusticias sociales. Adoptar una actitud pasiva frente a problemas sociales puede estar ejerciendo violencia y contribuir a normalizar la violencia estructural. Un caso emblemático es la Cañada Real, donde la estigmatización configura un imaginario muy negativo, dificultando la relación de la Cañada con el resto de la ciudad y asociando la delincuencia a la pobreza. Lo anterior puede generar manifestaciones de intolerancia que pueden llegar a ser de carácter violento. En general, las personas participantes en los coloquios destacan el papel de los medios de comunicación en la aporofobia en Madrid, que alimentan, por ejemplo, la estigmatización de las personas sin hogar. Casi la mitad de éstas ha sufrido agresiones, de las cuales menos de la mitad se han denunciado ante la policía. Las mujeres sin hogar sufren un mayor grado de violencia que sus compañeros masculinos, ya que a los insultos, golpes, amenazas y robos, se suman las agresiones sexuales.

Patriarcado, machismo y homofobia. El machismo, en retroceso como discurso público, sigue muy presente en el espacio privado, lugar donde se produce mayoritariamente la violencia de género, violencia transversal al conjunto de colectivos sociales y culturales. Se nota un ascenso del número de denuncias en Madrid y una tendencia ascendente en las denuncias de las mujeres migrantes en los últimos años. El papel de los medios de comunicación se considera vital para combatir el machismo y sus manifestaciones más agresivas y violentas. Estos a veces tienden a culpabilizar a las víctimas de las agresiones sexuales o a presentar la violencia de género como casos aislados, dificultando la sensibilización contra las actitudes machistas en las generaciones más jóvenes.

Se habla de “neo machismo” en diferentes ámbitos de la sociedad, por ejemplo en la reacción intolerante contra el movimiento feminista, en la justificación y la normalización de la prostitución y las víctimas de trata, en la discriminación dentro del colectivo LGTBI, sobre todo de las personas transexuales³⁹. El Observatorio Madrileño contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia ha registrado un dato muy superior de

³⁹ Las organizaciones sociales LGTBI identifican la zona Centro y Moncloa como los lugares donde más actos de violencia directa se producen. Un hecho que preocupa a las organizaciones LGTBI es la carencia de información que poseen sobre agresiones en los distritos y barrios periféricos de la Ciudad, lo que puede estar indicando que se está produciendo una invisibilización de estas manifestaciones de violencia en dichas zonas

agresiones en el año 2016. Es destacable que el 90% de los agresores al colectivo LGTBI son hombres, siendo a su vez las víctimas mayoritariamente hombres. Un aspecto a tener en cuenta es la auto culpabilización de las víctimas de estas agresiones.

Racismo, xenofobia y gitanofobia. Existe un discurso, que tiende a percibir a las personas migrantes como competidoras por empleos y recursos sociales escasos⁴⁰. Los medios de comunicación y la visión sensacionalista que ofrecen sobre el fenómeno de la migración pueden ser cruciales. Cuando los prejuicios son manifestados por funcionarios públicos (por ejemplo, agentes de policía) los efectos pueden ser muy intimidatorios. En relación a la *islamofobia*, se percibe un incremento de pintadas contra personas musulmanas o de agresiones verbales a través de las redes sociales contra jóvenes musulmanes, cuando se produce un atentado. Las mezquitas despiertan recelo entre algunos vecinos y vecinas y el interés de la policía, aunque no se están produciendo incidentes de gravedad más allá de expresiones de recelo y rechazo. La gitanofobia continúa muy presente en importantes sectores de la población madrileña, especialmente en los barrios con mayor presencia de población gitana.

Extremismos ideológicos. El incremento de los extremismos ideológicos, especialmente de ultraderecha, ha sido resaltado en varios coloquios y entrevistas. Estos suelen tener expresiones muy localizadas, de apropiación de espacios públicos con simbología racista y neonazi, la realización de actividades en torno a centros sociales, como los del autodenominado Hogar Social Madrid, y la realización de movilizaciones de carácter racista y xenófobo⁴¹. En ocasiones, están relacionados con incidentes de homofobia, xenofobia, islamofobia y gitanofobia.

Crispación social y política. Las personas participantes en los coloquios individuales y grupales resaltan las discusiones entre vecinos y vecinas en los espacios públicos, relacionadas sobre todo con temas políticos y temas de relaciones cotidianas entre vecinos. Esta crispación se nota también en los debates públicos entre representantes de partidos e incluso entre instituciones.

SEGURIDAD CIUDADANA (capítulo XI)

Este nudo crítico aborda las violencias directas sufridas o percibidas por la ciudadanía de Madrid, basado en los resultados de la *Separata de Seguridad Ciudadana de la Encuesta de Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016*, las estadísticas de la Policía Local, y en las percepciones ciudadanas surgidas en las entrevistas y coloquios.

La *separata* considera al respecto las temáticas de inseguridad, delincuencia, robos, atracos y hurtos, falta de recursos para la seguridad ciudadana, actitud policial vandalismo, gamberrismo, botellón, violencia, terrorismo y otros relacionados con la seguridad. Según dicha separata, la **percepción general en Madrid sobre Seguridad**

⁴⁰ Encuesta 2015 sobre Convivencia Social e Intercultural en territorios de alta diversidad.

⁴¹ Los distritos donde las personas participantes de la investigación perciben la presencia de grupos de extrema derecha son Ciudad Lineal, San Blas, Chamberí, Salamanca, Carabanchel y Chamartín.

Ciudadana es de una *ciudad segura* considerada en términos globales. Las personas mayores de 65 años tienen una mayor preocupación con los problemas relacionados con la seguridad; mientras los jóvenes entre 16 y 29 años son los que menos preocupados se muestran. Es necesario distinguir entre la **seguridad percibida** y los **datos de incidentes de violencia o delitos reales**⁴².

La *Encuesta* evidencia una diferencia de percepción de seguridad entre el día y la noche, con un Indicador Sintético (IS) de seguridad durante el día de 74 puntos en 2016, que desciende a 58,7 en cuanto a la percepción de la seguridad en los barrios por la noche. Se destaca que la población madrileña está más preocupada con incidentes de la inseguridad relacionados con el **civismo** y la **convivencia** en los espacios públicos que con incidentes de violencia directa. Llama la atención que la principal preocupación sean los *residuos por excrementos de animales*, y que los *robos, atracos y hurtos* sólo estén una décima por encima de la preocupación por las *personas orinando en las calles*. En general, cuestiones de civismo en espacios públicos (grafitis, vandalismo, uso indebido de espacios, etc.) se perciban más como problema.

Según *estadísticas de la policía*, el número de delitos es relativamente reducido para una ciudad de 3,2 millones de habitantes⁴³. El porcentaje de personas que han sido víctimas de algún delito durante el último año, ha disminuido desde 2012 y es mayor en *mujeres*, en *personas más jóvenes* (el estrato que muestra una menor preocupación por la seguridad), seguidas del grupo de *mayor edad* y en *personas extranjeras*. Según la *separata*, los distritos del sur y sureste de Madrid son los más afectados.

En relación a la evaluación la **satisfacción de la ciudadanía madrileña respecto al servicio de la Policía Municipal**, casi la mitad de las personas encuestadas considera que la satisfacción con la policía municipal es alta o muy alta, siendo mayor en las mujeres, en las personas mayores y en los nacidos fuera de España. En general se sienten más satisfechos con la policía municipal las personas que no han utilizado el servicio, las que no han sido víctimas de robo, atraco o agresión, las que consideran que el número de efectivos es adecuado y las que se sienten más seguras en la ciudad o en el barrio tanto de día como de noche. Respecto a 2014, hay un ligero descenso en la puntuación media de satisfacción. Más de la mitad de las personas encuestadas consideran que el número de policías municipales es adecuado, aunque hay una quinta parte que lo considera insuficiente (el doble que en 2014). La satisfacción con la policía municipal en los distritos de Madrid varía en 1,1 puntos de media⁴⁴.

Los **relatos sobre seguridad ciudadana** de las personas que han participado en el *Diagnóstico*, abordan como temas más recurrentes los siguientes (de mayor a menor frecuencia):

⁴² Centro, por ejemplo, es el distrito que, según datos de la Policía Local, presenta mayor número de incidente y, sin embargo, es el que tiene en su población una mejor percepción de seguridad.

⁴³ 27.288 intervenciones policiales en 2016, que arrojan un total de 12.286 personas detenidas e imputadas.

⁴⁴ El distrito que muestra una mayor satisfacción es Vicálvaro y el menor, el distrito Centro.

- bandas de ideología nazi o de extrema derecha⁴⁵;
- bandas juveniles latinas⁴⁶;
- asociación de la percepción de inseguridad con la diversidad etnocultural⁴⁷;
- inseguridad asociada a la ocupación ilegal de viviendas⁴⁸;
- delincuencia asociada a atracos, robos y hurtos⁴⁹;
- violencia de género y agresiones sexuales a mujeres⁵⁰ y contra personas por su orientación sexual;
- policía (relaciones y percepciones)⁵¹;
- drogas (menudeo y consumo)⁵²;
- tratamiento de incidentes de seguridad en los medios de comunicación⁵³;
- percepción del barrio como entorno seguro y acciones comunitarias relacionadas con la seguridad;
- fiestas populares y locales de ocio;
- violencia contra personas mayores;
- asesinatos u homicidios;
- prostitución;
- civismo (excrementos de perros);
- vandalismo;
- y violencia en el fútbol.

MOVILIDAD (capítulo XII)

Debido al gran número de personas que circulan en Madrid, a las distancias y al tráfico intenso, la movilidad en la ciudad se percibe por los no madrileños como agresiva. Madrid dispone de una red de transporte público extensa y desarrollada, que, sin

⁴⁵ Coloquios en Tetuán, Hortaleza, Carabanchel, San Blas – Canillejas, Moncloa - Aravaca o Puente de Vallecas.

⁴⁶ Coloquios en Ciudad Lineal (que tiene un gran porcentaje de población de origen latinoamericano), San Blas – Canillejas, Tetuán o Chamartín.

⁴⁷ Coloquios en Fuencarral-El Pardo, Chamartín.

⁴⁸ Coloquios en Villaverde, Carabanchel, Puente de Vallecas.

⁴⁹ Que tienen más incidencia sobre personas mayores, aunque las estadísticas muestran que es la población juvenil la más sometida a este tipo de incidentes. Coloquios en Villaverde, San Blas-Canillejas, Centro, Chamartín, Moncloa-Aravaca, Tetuán.

⁵⁰ Arganzuela, Centro, Tetuán, Villaverde, Puente de Vallecas.

⁵¹ Un responsable de la Policía Local señala la necesidad de dar tiempo a los policías para trabajar con otros enfoques comunitarios y de proximidad y ayudar a construir una percepción subjetiva más positiva de los índices de seguridad.

⁵² Carabanchel, Chamartín, Tetuán, Villaverde.

⁵³ Villaverde, Carabanchel, Tetuán.

embargo, tiene una conformación radial y aunque el Ayuntamiento lleva apostando desde hace años por el transporte público y no motorizado, a pie o en bicicleta, los madrileños que viven en los distritos del interior de la M-30, suelen desplazarse más a pie o en transporte público, mientras los de la periferia usan más el coche, puesto que en las zonas externas a la M-30, el transporte público no puede competir en tiempo y eficacia con el uso del coche.

La **preponderancia del coche** conlleva problemas de **tráfico, seguridad vial y contaminación**. Aunque en general el número de víctimas mortales de los accidentes ha descendido, el *número de accidentes* que se producen en Madrid, sigue siendo considerable. Las personas y grupos con los que se ha conversado en el procedo de Audición muestran preocupación por *la alta velocidad de los coches*. Como se desarrolla en el capítulo VIII de Espacios Públicos, ya mencionado, la *intensidad del tráfico* produce en el espacio público *contaminación acústica, visual y medioambiental*. Las políticas de cierre de tráfico dan prioridad de conservación al Centro urbano, trasladando los problemas a las periferias, como señalan los medidores de contaminación en los distritos periféricos (por ejemplo, Plaza Elíptica). En algunos distritos, se señalan problemas de aparcamiento, debidos a una falta de concienciación o mal uso de zonas de aparcamientos. Grandes proyectos económico-urbanísticos pueden tener enorme impacto sobre la vida vecinal y la movilidad interna a los distritos⁵⁴.

Los barrios de Madrid suelen estar bien conectados a través del **transporte público** con el centro, pero tienen **deficiencias a nivel de comunicación interna**, lo cual genera cierto aislamiento y desconexión de los barrios de la ciudad, afectando especialmente a las personas mayores y a los usuarios de servicios públicos (como Centros de Salud, a veces difícilmente accesibles por falta de autobuses internos). Otro elemento de preocupación es la **accesibilidad al transporte público**, debido a barreras arquitectónicas, que afecta sobre todo a personas con diversidad funcional, personas mayores y personas con carritos. Los problemas más graves están relacionados con las estaciones de metro, donde puede haber escaleras mecánicas con sólo un sentido, falta de ascensores, necesidad de pedir por interfono que abran la puerta para sillas de ruedas y carritos y suelo resbaladizo con la lluvia. Los conductores de autobuses pueden tener problemas para depositar a viajeros en sillas de ruedas en sus paradas debido al mal estado de las aceras, a las cuestas, a árboles, etc.

Una de las dificultades mayores en la movilidad urbana es el problema del no respeto a los **peatones y ciclistas**, por parte de automovilistas. En relación a esto, existe una necesidad de adecuar la ciudad a las necesidades de los ciudadanos y de seguir fomentando el uso de la bicicleta como medio de transporte limpio y respetuoso del medio ambiente. Así mismo, se detecta la falta de aparcamientos seguros para bicicletas, lo cual puede disuadir su uso. En relación con el uso del espacio, puede haber conflictos entre peatones y ciclistas, y también entre los coches y los ciclistas. Los **peatones** son especialmente vulnerables, debido a que su movilidad resulta en

⁵⁴ Por ejemplo, el Wanda Metropolitano en San Blas-Canillejas.

ocasiones difícil, por el alto volumen de coches y personas en las calles y por la cantidad de barreras arquitectónicas en las aceras. El uso privado del espacio público, como las terrazas de los bares en las aceras, produce problemas de tránsito para los peatones. En relación con la seguridad vial, los peatones representaron en 2009 el “46% de los fallecidos, el 30,6% de los heridos graves y el 13,7% por ciento de los heridos leves en Madrid”⁵⁵. La propuesta municipal de reducir el espacio concedido al coche y priorizar la peatonalización de Madrid puede restituir espacio al peatón, pero puede encontrar resistencias, mediatizadas por una “lucha” ideológica⁵⁶.

Algunas personas resultan ser especialmente vulnerables cuando se mueven en la ciudad, sobre todo en relación con las barreras arquitectónicas presentes en algunos barrios. Es el caso, como hemos visto, de las personas mayores, de las personas con diversidad funcional, de las mujeres y de la infancia. Las **mujeres**, que recorren largas distancias debidas a su rol multitarea, pueden ser blanco de agresiones en el espacio público, en la calle y también en los trasportes públicos. Una especial condición de vulnerabilidad es la de las mujeres ciclistas, que sufren una doble opresión la hora de moverse por la ciudad, soportando acoso por parte de los conductores hombres, a la vez que presión de las personas conductoras de coches por ir en un vehículo no motorizado como es la bicicleta.

CONCLUSIONES

Para la elaboración de las conclusiones, se ha tenido en cuenta el conjunto de la información registrada y analizada, tanto primaria (entrevistas, coloquios individuales y grupales, seminarios y talleres) como secundaria (estadísticas, encuestas, documentación oficial y de organizaciones, prensa) (ver capítulo II) así como las ideas y reflexiones del conjunto de los participantes en el *Diagnóstico*.

Los resultados y conclusiones el *Diagnóstico* han sido organizados a modo de tres círculos concéntricos, de mayor generalidad a mayor concreción. En el Informe Final, se expone en primer término, la **conclusión nuclear o general**, para luego a partir de ella, ir exponiendo distintas **conclusiones principales** para cada uno de los cinco bloques temáticos del capítulo. Tras ello, se detallan en cada bloque una serie de **conclusiones particulares** o resultados específicos.

En este Resumen expondremos la conclusión central y las conclusiones principales, detallando solo un poco más lo relativo a las violencias identificadas, y al perspectivas de amenazas y oportunidades.

⁵⁵ AYUNTAMIENTO DE MADRID (2017g): *Plan A. Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid*. Madrid., p.80. Se vea también AYUNTAMIENTO DE MADRID (2012): *Plan de Seguridad Vial 2012-2020*. Madrid, p. 44.

⁵⁶ Un ejemplo de conflicto ideológico ha sido el cierre al tráfico de la calle Galileo, donde se ha producido un debate muy crispado entre los mismos residentes. Muchos vecinos estaban contrarios a la peatonalización, prefiriendo paradójicamente el ruido y la contaminación de los coches al ruido por las posibles terrazas que la peatonalización habría podido suponer.

CONCLUSIÓN CENTRAL O GENERAL

- La ciudad de Madrid es una metrópoli capital con altos niveles de *paz negativa* ligados a un grado satisfactorio de *paz positiva*, que disfrutan amplias capas de sus habitantes. No obstante, o pese a ello, se observan e identifican *situaciones de violencia* que sufren en mayor medida determinados sectores sociales y barrios, habiendo claros riesgos de empeoramiento a futuro.
- La situación actual se puede caracterizar a partir de cuatro grandes rasgos:
 - a) En la ciudad de Madrid, las personas residentes disfrutamos, en líneas generales, de bajos niveles de agresiones y violencia directa: un alto grado de *paz negativa*, aunque existen situaciones de violencia que sí afectan a segmentos específicos de la población.
 - b) La *violencia estructural* se ve reducida por la cobertura de umbrales mínimos de necesidades básicas a una mayoría de la ciudadanía, como la subsistencia, salud, educación, protección, ocio y libertad. Esto se debe a la existencia, de larga data, de políticas y sistemas de protección de derechos en los ámbitos de salud, educación, servicios sociales y otros, reduciendo las consecuencias negativas de los fuertes niveles de desigualdad socioeconómica y territorial. Estos elementos han permitido disfrutar a la mayoría de la ciudadanía madrileña de un bienestar básico, de un nivel satisfactorio de *paz positiva*,
 - c) Asistimos a una situación de incertidumbre por el riesgo de pérdida de calidad y universalidad de los sistemas de protección social y garantía de derechos. Se tiende a una ciudad de carácter neoliberal que potencia estos aspectos negativos, así como dificulta el acceso a la vivienda y potencia la segregación espacial y social. Esta situación implica la posibilidad de un aumento significativo de la *violencia estructural* y de la *violencia directa* en el medio y largo plazo.
 - d) Se aprecian variadas formas de *violencia ideológica o simbólica* que legitiman y naturalizan realidades de estratificación socioeconómica, desigualdad territorial, género, edad, orientación e identidad sexual y diversidad étnica, entre las principales. Así mismo, estas violencias simbólicas reprimen a quienes la sufren, actuando como formas de control de la población y de ejercicio del poder.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

BLOQUE 1. Contexto y patrimonio de paz

- **Madrid, en su historia y vida social actual, es una ciudad abierta y marcadamente de paz.** Cotidianamente, la inmensa mayoría de los madrileños y las madrileñas viven sin un clima general de agresiones, sin el riesgo de sufrir secuestros o robos, de ser testigos o víctimas de asesinatos, como desgraciadamente ocurre en otras ciudades del mundo.

- La ciudad ha heredado y dispone de un rico patrimonio en cuanto a cultura de paz, en el que predominan y se promocionan valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y aprecian la paz. En todo ello, han coadyuvado la acción institucional y social, las cuales se detallan en el Informe.

BLOQUE 2. Tipología de violencia y sus manifestaciones

- **Las manifestaciones de la violencia en Madrid son diversas y se presentan de un modo fragmentado, unido a situaciones, territorios o grupos sociales concretos.** Tanto el abordaje de la violencia estructural en la ciudad de Madrid, como lo que atañe a la violencia cultural (ideológico- simbólica), no está explicitado sino que se formula como otro tipo de problemas sociales, limitándose a las violencias directas. Su tratamiento es segmentado y no integral, ni presenta un enfoque interseccional, centrándose asistencialmente en las manifestaciones visibles de la violencia.

Violencia directa

- El elenco de las **víctimas de las violencias urbanas** recorre toda la heterogeneidad de la población de la ciudad, pudiendo afectar y afectando de hecho a todo tipo de personas. Ahora bien, a partir de los registros estadísticos y documentales puede afirmarse con rotundidad que las víctimas de las violencias en la ciudad de Madrid se ubican sobre todo: a) en determinados colectivos vulnerables y b) en determinados barrios periféricos y deficitarios. El barrio de residencia dentro de la ciudad asigna a los madrileños y las madrileñas un grado diferente de vivencia de la violencia o la paz. La pertenencia a determinados grupos sociales supone la posibilidad de sufrir algún tipo de violencia en mayor medida que otros u otras a causa del rechazo, la discriminación, la vulnerabilidad y/o la desprotección.
- Se han identificado como grupos más vulnerables a las violencias directas los siguientes: a) las personas mayores, la infancia y los jóvenes; b) las mujeres; c) las personas con discapacidad; d) la población inmigrante, refugiada y la población gitana; e) las personas LGTBI; f) otros grupos con determinados perfiles familiares (monomarentalidad y monoparentalidad), g) la población reclusa o ex-reclusa; y h) las personas sin hogar.
- Respecto a las principales violencias directas que acontecen en Madrid el diagnóstico detalla aspectos como:
 - a) Baja tasa de homicidios y asesinatos.
 - b) Tendencia de descenso de hurtos y robos excepto el año 2016 que repuntaron puntualmente.
 - c) En líneas generales, en Madrid se produce un bajo nivel cuantitativo de agresiones a personas pertenecientes a determinados grupos sociales

específicos, pero de gran significatividad cualitativa, sobre todo en la medida que afecta a las mujeres y a las diversas formas de diversidad e identidades.

- 1) Las violencias contra las mujeres incluyen maltrato físico o psicológico (en Madrid ha habido una media de 20.000 denuncias entre 2009 al 2016), prostitución y violencia contra mujeres prostituidas.
- 2) En Madrid se registran agresiones contra personas LGTBI, sobre todo en Distrito Centro y en lugares de *cruising*.
- 3) También se tienen datos de violencias u hostilidad contra la minoría étnica gitana, tanto autóctonos como de otros países.
- 4) Existen formas de violencias contra migrantes y refugiados, violencias contra minorías religiosas, agresiones ligadas al tráfico y trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- 5) Se producen violencias contra los menores (con 68 casos de violencia sexual contra menores, 784 de violencia doméstica y 216 de maltrato infantil en Madrid en 2016), a cual existen también casos de *bullying* y violencia machista entre adolescentes.
- 6) Hay poca información existente relacionada con las violencias contra personas mayores y violencias contra personas con diversidad funcional/discapacidad y también contra los mayores que, en muchos casos están invisibilizadas en el domicilio intrafamiliar.
- 7) Igualmente al caso anterior, las violencias contra personas sin hogar en muchos casos quedan sin denunciar, debido al aislamiento de estas personas, aunque en los últimos años ha aumentado el número de denuncias.
- 8) Hay una preocupación importante el auge de la extrema derecha, sobre todo simbolizada por Hogar Social, y la violencia sobre determinados perfiles poblacionales, como LGTBI, inmigrantes o grupos ideológicamente opuestos.

Violencia estructural

- El análisis de la bibliografía y documentación, las consultas a responsables y profesionales y el proceso de audición permiten afirmar en cuanto a violencia estructural, que **la capital es una ciudad de intensas desigualdades en dos planos – el socioeconómico y el territorial- y que ambos inciden como contexto y a veces como causa de las violencias.**
- Durante los años de la crisis (desde 2007 a la actualidad) ha crecido la desigualdad y el daño a necesidades básicas como la vivienda y la subsistencia, lo que expresa un alto grado de violencia estructural. El estudio paneuropeo “Segregación socioeconómica en las capitales europeas” señala que, en la última década, Madrid se ha convertido en la capital más segregada de Europa y en la

segunda más desigual. Los indicadores de desarrollo integrados en el ICSCR revelan este crecimiento de la brecha entre zonas de Madrid constituyendo el caldo de cultivo adverso en el que se origina y desarrolla la violencia directa, cuando no es causa directa o indirecta de ésta.

Violencia cultural, ideológica o simbólica

- En cuanto a la violencia ideológica-simbólica, es preciso resaltar dos constataciones. En primer lugar, con demasiada frecuencia, los medios de comunicación en su labor informativa sobre determinadas noticias inciden en generalizaciones infundadas, estigmatizaciones, invisibilizaciones y culpabilizaciones, lo que constituye un factor de riesgo para las personas que sufren las violencias. Una segunda constatación en la dimensión ideológica de la violencia es que también algunos discursos políticos e institucionales presentan conductas que producen y legitiman discursos y prácticas violentas, tanto en sus manifestaciones como en sus omisiones.

Visibilización/invisibilización de las violencias

- Existe un alto grado de violencias invisibles, naturalizadas o invisibilizadas. En algunos casos sólo son detectadas, o meramente intuidas, por los servicios públicos implicados y de manera limitada a su manifestación inmediata, violentando la vida de personas desprotegidas: mayores, violencia infantil intrafamiliar, suicidios o trata de personas con fines de explotación sexual.

Interseccionalidad

- Como ocurre con la discriminación, así como con los discursos y delitos de odio, también desde el ángulo de quien sufre las violencias se produce frecuentemente un solapamiento, convergencia o sumatorio de situaciones y circunstancias, de tal forma que determinadas personas sufren simultáneamente más de un tipo de violencia.

Victimarios

- Si bien no se puede generalizar, pues depende de cada tipo de violencia, en términos generales sí puede afirmarse que los victimarios son mayoritariamente hombres adultos, en edades entre 30 y 60 años, en mayor medida que jóvenes o mayores, y, desde la perspectiva de género, en mucha mayor medida que las mujeres, que, en general, no causan violencias directas, siempre insistimos desde una mirada del conjunto.

BLOQUE 3. Factores generadores de las violencias en la ciudad de Madrid

- Se han identificado ocho nudos críticos y factores generadores de violencia en la ciudad de Madrid, esto es, aquellos fenómenos sociales que actúan como causa de una multiplicidad de efectos y problemáticas diferentes entre sí, transversales a las principales violencias urbanas detectadas, y que, por estos motivos,

adquiriere relevancia prioritaria intervenir sobre ellos para lograr un mayor impacto de las políticas de paz a implementar.

- Estos nudos críticos o factores generadores son los siguientes:
 1. el acceso a los derechos y recursos públicos como derecho a la ciudad;
 2. el desequilibrio y desigualdad territorial;
 3. la vivienda y habitabilidad;
 4. la conformación y el uso de los espacios públicos;
 5. las relaciones entre ciudadanía y administración;
 6. los discursos e incidentes de odio;
 7. el ámbito de la seguridad ciudadana;
 8. y la movilidad urbana.

En el Informe Final se detallan los resultados y conclusiones particulares en cada uno de ellos.

BLOQUE 4. Riesgos futuros de violencia y amenazas para la paz

- El proceso participativo de *Diagnostico* ha detectado varios riesgos y amenazas a futuro que pueden alterar negativamente el patrimonio de cultura de paz de la ciudad de Madrid, o pueden incrementar los niveles y manifestaciones de la violencia. Ocho de esos riesgos aparecen como especialmente relevantes y peligrosos y son considerados por separado, englobándolos en tres grupos:

Grupo 1. Riesgos directamente vinculados al aumento de la desigualdad.

Riesgo I. Procesos que, a futuro, producirán manifestaciones violentas en Madrid y pueden suponer un retroceso en la construcción de la paz: a) segregación espacial, asentamientos irregulares y gentrificación; b) concentración de la pobreza y exclusión, c) percepción de abandono por parte de las administraciones; d) precariedad en la habitabilidad; e) desconexión entre centro y periferias.

Riesgo II. Tendencias a la hiperconcentración de algunos colectivos migrantes en determinadas áreas, barrios o calles, pudiendo configurar procesos de guetización.

Grupo 2. Riesgos vinculados a la diversificación sociocultural de la ciudad.

Riesgo III. Posible convergencia y retroalimentación negativa entre la persistencia de la problemática social, de precariedad y vulnerabilidad, con procesos de diversificación etnocultural y religiosa.

Riesgo IV. Eventual exclusión o no integración plena como nuevos ciudadanos de los hijos e hijas de las personas de origen extranjero, con la eventual formación de pandillas por origen nacional e incluso la eventual proliferación de bandas urbanas.

Riesgo V. Predominio o exclusividad de situaciones de mera coexistencia, de vida en paralelo y sin convergencia alguna, entre grupos y comunidades urbanas vertebradas ya sea sobre lo socioeconómico, nacional, étnico o religioso.

Riesgo VI. Proliferación de grupos de ideología ultraderechista, que promueven discursos e incidentes de odio, particularmente dirigidos hacia colectivos y grupos especialmente afectados por violencias discriminatorias por motivos de origen étnico o nacional, orientación sexual, identidad religiosa o *sinhogarismo*.

Riesgo VII. Que la nueva y rica diversificación de la ciudad de Madrid pueda conducir a una hegemonía o predominio de las identidades y pertenencias etnoculturales y sobre las identidades y pertenencias cívicas, democráticas, de barrio, de vecindad, de estima por la ciudad.

Grupo 3. Riesgos vinculados al uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Riesgo VIII. Una de las mayores amenazas reside en el uso para la violencia de las nuevas tecnologías en las redes sociales puesto que la vida urbana, de y en la ciudad, no tiene solo una expresión física, espacial, directa, sino también virtual y en los nuevos espacios telemáticos de relación.

BLOQUE 5. Oportunidades para la paz y la no violencia en Madrid

- Desde el punto de vista de paz y violencia, la mirada a futuro (corto, medio y largo plazo) desarrollada en el proceso de diagnóstico identifica también en el horizonte - junto a los anteriores riesgos y amenazas- varias oportunidades de las que dispone la ciudad de Madrid y, concretamente, sus instituciones públicas y sus organizaciones. Cinco de esas oportunidades aparecen como especialmente relevantes y valiosas, las cuales son consideradas de forma específica en los siguientes puntos.

Oportunidad I. Hacer consciente, al conjunto de servidores públicos, entidades y ciudadanía, del patrimonio colectivo y positivo de paz que la ciudad ha heredado y tiene en la actualidad, Oportunidad de conocerlo más, reconocerlo y visibilizarlo.

Oportunidad II. Otorgar pleno sentido de construcción de Cultura de Paz y de prevención y erradicación de violencias, a las políticas, planes, programas o dispositivos del Ayuntamiento de Madrid (especialmente los indicados en el apartado IV.2 del Informe) afianzando el enfoque y transversalidad de los derechos humanos y la ciudad de los cuidados.

Oportunidad III. Enriquecer el trabajo de los profesionales de la intervención social, incorporando el enfoque de paz y no violencia., lo que supondría un mejor y satisfactorio aprovechamiento del capital humano dedicado a la construcción de paz.

Oportunidad IV. El uso para la paz de las nuevas tecnologías y redes sociales, poniendo el Ayuntamiento los medios necesarios desde su política y dispositivos de comunicación.

Oportunidad V. Con todo lo anterior, convertir a la ciudad de Madrid en referente nacional e internacional en lo relativo a Cultura de Paz.

RECOMENDACIONES

A lo largo del proceso de diagnóstico, los diferentes participantes fueron haciendo propuestas específicas. En el capítulo XIV y último del Informe Final se presentan las recomendaciones finales de tipo general en las cuales, por un lado, se engloban y reordenan esas sugerencias específicas y, por otro lado, se añaden otras propuestas siguiendo la lógica de los cuatros apartados o pilares del Diagnóstico, así como los tipos de políticas y actuaciones en cada uno de ellos.

Las sugerencias, propuestas y recomendaciones que siguen a continuación van dirigidas al Ayuntamiento de Madrid, institución que encargó a AIPAZ el *Diagnostico participativo sobre violencia urbanas*. La mayoría de las recomendaciones entran en las competencias municipales; se han incorporada algunas otras que no son propiamente de competencia municipal pero sobre las que el Ayuntamiento puede instar a otras administraciones.

La **recomendación central o general** es la de *concebir, estructurar y organizar la política municipal de paz y no violencia a partir de los siguientes cuatro pilares, cada una de los cuales puede tener sus metas, objetivos específicos y líneas de acción.*

Esquema de los cuatro pilares de una política urbana de paz y no violencia

	Positivo	Negativo
Presente	PATRIMONIO DE PAZ	VIOLENCIAS
	Conservar y desarrollar	suprimir y superar
	<u>Políticas de afianzamiento</u>	<u>Políticas de erradicación</u>
Futuro	CIUDAD REFERENTE DE PAZ POSITIVA	MÁS VIOLENCIA NUEVAS VIOLENCIAS, RETROCESOS EN CULTURA DE PAZ
	Fomentar y aprovechar oportunidades	Evitar y prevenir
	<u>Políticas innovadoras</u>	<u>Políticas preventivas</u>

BLOQUE 1. RECOMENDACIONES PARA CONSOLIDAR Y DESARROLLAR EL PATRIMONIO DE PAZ (Políticas de reconocimiento y visibilización)

En este primer bloque, dedicado a lo que hay que preservar, las propuestas formuladas tienen que ver con cuestiones relativas a:

- Necesidad de mayor conocimiento y sistematización del patrimonio de cultura de paz.
- Fortalecimiento del tejido social.
- Desarrollos del valioso patrimonio institucional.
- El trabajo de los profesionales de la intervención social.
- La concienciación y visibilización.
- El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

BLOQUE 2. RECOMENDACIONES PARA ELIMINAR, O AL MENOS PALIAR, LAS VIOLENCIAS (Políticas de igualdad y equilibrio territorial; de acción afirmativa y contra la discriminación y por la convivencia)

En este segundo bloque, dedicado a lo que hay que eliminar o al menos disminuir, las sugerencias formuladas se han organizado según la tipología de las violencias:

Frente a las violencias directas, las propuestas concretas que figuran en el Informe remiten a las temáticas siguientes, entre otras:

- Educación de calle.
- Mediación comunitaria intercultural.
- Abordaje de las situaciones de violencia producidas por grupos de ultraderecha.
- Intervención con *bandas latinas*.
- Estrategia de *Housing First* como buena práctica

Frente a las violencias estructurales

- Políticas públicas de reequilibrio territorial.
- Políticas de inversión territorial directamente proporcionales a los niveles de exclusión.
- Presupuestos en salud, educación y servicios sociales, en especial en los distritos y barrios más desfavorecidos.
- Procesos de desarrollo económico y comunitario con inversiones en zonas urbanas más desfavorecidas.

Frente a las violencias culturales, ideológicas y simbólicas

- Acciones y campañas de erradicación y lucha contra los estereotipos, los prejuicios y los discursos de intolerancia:
 - *Estrategia Antirumores o Desmontando Tópicos.*
- Campañas y estrategias de intervención dirigidas específicamente a hombres.
- Potenciar las medidas que ya figuran en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid, especialmente sensibilización, formación de funcionarios municipales en general y de policía en particular
- Voz pública a las víctimas de la violencia,
- Investigación en profundidad de la trata de personas con fines de explotación sexual

BLOQUE 3. RECOMENDACIONES PARA EVITAR VIOLENCIAS Y RIESGOS A FUTURO (Políticas preventivas)

Teniendo en cuenta la serie de amenazas que emergieron durante el *Diagnóstico*, y que han sido enumeradas en las Conclusiones, y teniendo en cuenta los factores generadores de violencias identificados, se sugiere en el Informe Final una amplia serie de ideas e iniciativas de las cuales **aquí solo se indican resumidamente su ámbito o elementos claves:**

Acceso a derechos y recursos públicos: el derecho a la ciudad

- Residencia continuada como fuente de derechos.
- Empadronamiento como vía de acceso a los servicios públicos, especialmente la salud.

Desequilibrios territoriales

- Políticas de reequilibrio territorial.
- Creación de empleo en otras áreas de la ciudad.
- Incremento de los presupuestos municipales sociales.
- Inversión territorial dotacional.
- Reenfoque de la intervención social, implicando a la comunidad.
- Regulación fiscal y normativa para abordar los efectos negativos derivados de los fenómenos de gentrificación y turistización.
- Asociar edificabilidad a la inversión en otros equipamientos y dotaciones.

Vivienda y Habitabilidad

- Llevar a cabo un diagnóstico participativo con todos los sectores implicados que permita abordar en sus diferentes dimensiones el derecho al acceso a la vivienda

de la población madrileña y, especialmente, la concreción de soluciones habitacionales para las personas y familias que han sufrido desahucios.

- Identificar posibles procesos de guetización residencial.
- Asignación de recursos para accesibilidad para mayores y con movilidad reducida.
- Regulación del mercado de alquiler a turistas.

Conformación y uso de los espacios públicos

- Mobiliario urbano orientado a la ciudadanía y su convivencia.
- Mejora de la infraestructura en los barrios más estigmatizados.
- Infraestructura y concienciación sobre limpieza de espacios públicos.
- Programa de Uso Cívico del Espacio Público.
- Fórmulas para a *autorregulación de los espacios públicos*.
- Cuidar los espacios públicos de los usos intensivos.
- Priorización de medidas enfocadas a la dimensión pública del espacio.
- Actividades que potencian lo común, el encuentro, y fortalezcan el tejido social del barrio fomentando los sentimientos de pertenencia.
- Concienciar sobre la riqueza de las diversidades para contrarrestar la polarización de discursos.
- Monitorear las zonas más conflictivas.
- Espacios públicos y socioculturales de calidad para la juventud.
- Transversalizar, en lo relacionado con el espacio público: el enfoque de género en las políticas públicas, tal y como está planteado en el Plan Estratégico de Derechos Humanos,
- Políticas por un medioambiente y un espacio urbano de calidad.

Relación entre administración y ciudadanía

- Partidas presupuestarias que consoliden y potencien la participación social.
- Incorporar a la ciudadanía al desarrollo de los planes municipales de Derechos Humanos, Equidad o Movilidad.
- Procesos abreviados para realizar trámites de manera segura y eficaz que reduzca la burocracia.
- Mejorar los pliegos de contratos públicos y las condiciones de trabajo y la calidad de cláusulas y salarios, entre otras cosas.

- Incorporar las buenas prácticas desarrolladas desde el tejido social y por los movimientos sociales.
- Aplicar medidas que garanticen el acceso a la sanidad primaria a colectivos excluidos como algunos sectores de las personas migrantes.

Discursos de intolerancia e incidentes de odio

- Estrategias comunes en la prevención de la discriminación y los incidentes de odio. El espacio generado por el Foro del Plan Estratégico de Derechos Humanos de Madrid podría jugar este papel estratégico.
- Analizar el vínculo entre los valores legitimadores de las desigualdades sociales y de género y las diferentes manifestaciones de intolerancia.
- En intervención contra islamofobia, tener en cuenta impactos mediáticos relacionados con atentados terroristas yihadistas.
- Mejorar los instrumentos de detección temprana y la accesibilidad de las víctimas a las vías de denuncia.
- Mejorar indicadores utilizados en la evaluación de las políticas públicas contra la discriminación y las violencias. Se constata que en el proceso de implementación del Plan Estratégico de Derechos Humanos se están revisando los indicadores del Ayuntamiento para adaptarlos, mejorarlos y ampliarlos, según este enfoque.
- Instar a otras administraciones, a incorporar recomendaciones de *Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial* de la ONU o la *Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea*.
- Favorecer proyectos que están promoviendo el encuentro, la comunicación, el diálogo y el apoyo mutuo entre los diversos colectivos sociales y culturales de los barrios, priorizando los de más alta problemática y diversidad.
- Investigar el impacto que Internet y las redes sociales están teniendo en la difusión de discursos intolerantes.
- Incorporar activamente en políticas y programas municipales de juventud a los hijos e hijas de los residentes madrileños de origen extranjero, como residentes madrileños y ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho.

Seguridad ciudadana

- Llevar a buen término el reenfoque planteado por la actual corporación municipal hacia un nuevo paradigma de la seguridad y de la ética de los cuidados y en el marco de las metas contempladas en el Plan de Derechos Humanos.
- Implementar programas operativos sobre planes ya existentes en materia de seguridad ciudadana con enfoque de Derechos Humanos y de género, como el Plan Director de la Policía.

Movilidad, tráfico, transporte y calidad del aire

- Reducir el uso vehículo privado para disminuir el tráfico, los accidentes y la contaminación, como está recomendado por los planes de movilidad, de calidad del aire y de seguridad vial actuales.
- Vincular todas las campañas al derecho a la salud, como bien básico a proteger, destacando de forma explícita y didáctica la incidencia de los problemas de movilidad en la salud pública: contaminación, ruido, accidentes e incidentes de tráfico, etc.
- Realizar estudios a pie de calle sobre pautas de uso de las vías en las zonas donde hay más accidentes para comprobar adecuación de las señales y hacer propuestas de mejora urbanística.
- Alineados con la Medida 3 del Plan A y con la Medida 1 del Plan de Movilidad Urbana Sostenible, priorizar la movilidad peatonal.
- Mejorar la comunicación intra e interdistrital a través del transporte público (concepción reticular y no sólo focalizada al centro).
- Mejorar el transporte en las periferias.
- Alineada con la Medida 7 del Plan de Movilidad Urbana Sostenible de la ciudad de Madrid, asegurar el acceso a todos los modos de transportes públicos para las personas con movilidad reducida, las personas mayores, las mujeres (que realizan tareas diversas que requieren recorrer grandes distancias), los niños y las niñas.
- Educación de la ciudadanía para que respeten las zonas reservadas dentro de los autobuses y el metro.
- Coincidiendo con la Medida 4 del Plan A, mejorar y ampliar la red y la movilidad ciclista.
- Facilitar la movilidad de los peatones.
- Promover la movilidad de los niños y niñas en un entorno urbano amigable.
- Campañas de sensibilización y educación sobre el respeto a las mujeres en los espacios públicos y en los medios de transporte.

BLOQUE 4. RECOMENDACIONES PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES PARA LA PAZ (políticas proactivas)

Teniendo en cuenta la serie de oportunidades que fueron identificadas a lo largo de la elaboración *Diagnóstico*, y que han sido mencionadas en las Conclusiones, en el texto del Informe Final se sugiere una amplia serie de sugerencias, propuestas y recomendaciones, de las cuales **aquí solo se indica resumidamente lo esencial:**

- Toma de conciencia por responsables municipales y organizaciones sociales de las oportunidades de la ciudad de Madrid como ciudad referente en cuanto a paz y no violencia.
- Incluir ese patrimonio como uno de las señas de identidad de la ciudad.
- Acciones oficiales de reconocimiento institucional a las contribuciones de organizaciones y sociedad a la cultura de paz y al enriquecimiento del patrimonio de paz de la ciudad.
- Otorgar pleno sentido de construcción de cultura de paz y de prevención y erradicación de las violencias a determinadas políticas, planes, programas o dispositivos del Ayuntamiento de Madrid.
- Vincular la política de paz y no violencia al afianzamiento del enfoque y transversalidad de los derechos humanos y la ciudad de los cuidados.
- Acciones formativas con el enfoque de paz y no violencia a los profesionales de la intervención social.
- Dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos municipales de protección frente a la discriminación y la violencia y el Plan de Derechos Humanos.
- Potenciación y generalización del Madrid cuenta con un enorme acervo madrileño de experiencias de mediación.
- Añadir indicadores sobre paz y violencia en el sistema de indicadores del Plan Estratégico de Derechos Humanos, actualmente en elaboración.
- Incluir preguntas sobre distintas violencias directas en las encuestas municipales de contenido social.