



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

ZERBITZUA

MEMORIA ANUAL 2020



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	5
III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO EN LA CAE	6
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS	7
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA	8
IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES	11
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	15
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN EN LA CAE	25
VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	27
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA.....	27
VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	28
VII.1.B. DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE	33
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA	43
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA	66
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA	89
VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA	108
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	108
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	114
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	117
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR	118
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	120
VIII. LA ACTUACIÓN DEL SMF DURANTE EL ESTADO DE ALARMA SANITARIA.....	122
VIII.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. COORDINACIÓN INTERNA DEL EQUIPO	122
VIII.2. INTERVENCIÓNES REALIZADAS	123
VIII.2.A. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VÍA TELEMÁTICA.....	124
VIII.2.B. LA ATENCIÓN A LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN ABIERTOS	127
VIII.2.C. SEGUIMIENTOS DE LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN FINALIZADOS EN EL AÑO 2019	131
VIII.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES	144
VIII.4. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MATERIALES	145
VIII.5. DIFUSIÓN DEL SMF Y RESPUESTA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	148
IX. APERTURA DEL SMF EN TOLOSA.....	150
X. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO -PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS	154
XI. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	156
XII. CONCLUSIONES	158
XII.1. CONCLUSIONES FINALES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE	158
XII.1.A. BIZKAIA.....	158
XII.1.B. GIPUZKOA.....	160
XII.1.C. ARABA	163
XII.2. CONCLUSIONES GENERALES	165

I. INTRODUCCIÓN

En esta memoria del SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR -SMF- relativa al ejercicio 2020, se expone el trabajo realizado desde este servicio, perteneciente al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Este servicio, adscrito a la Dirección de Política Familiar y Diversidad, está gestionado por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia Bateratu/Bateratu Elkartea.

Bateratu, es una entidad no lucrativa, con sede en Bilbao, y constituida en 1996, cuyo objeto principal es la mediación en un sentido genérico y de modo más específico, la mediación en el ámbito familiar.

Este año 2020 está fuertemente impregnado y caracterizado por la crisis sanitaria, económica y social provocada por el SARS-Cov-2 generador de la pandemia de la Covid-19. A las circunstancias ordinarias de los conflictos familiares ha habido que añadirle otras variables operantes en las familias, que han obligado a adaptarnos a esta coyuntura a partir de marzo de 2020 y de modo aún más especial, los meses de la primavera en los que existió el confinamiento domiciliario. El trabajo e intervención realizado durante ese tiempo, así como otros aspectos y consideraciones del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico y evaluativo conforman esta memoria.

Si a la inicial existencia de un servicio de mediación familiar en Bilbao, inaugurado en 1996 y con cobertura entonces para toda la ciudadanía vasca, se sumó en 2010 la sede de San Sebastián-Donostia y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz, hemos de señalar que en 2020 se inauguró una nueva sede, en este caso en Gipuzkoa, en Tolosa concretamente, en continuación lógica de una política de acercamiento del SMF a toda la ciudadanía vasca.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, y ubicado en Bizkaia en Bilbao, calle Santutxu, 69, planta baja, en Gipuzkoa en Donostia en la calle Larramendi 1, y en Tolosa, calle Rondilla, número 34, Edificio Gorosabel, y en Araba/Álava en Vitoria-Gasteiz en la calle Santa Olaja de Acero 1, con los teléfonos 94 427 77 88, 943 57 62 08 (para Donostia y Tolosa) y 945 17 11 25 respectivamente.

Los equipos profesionales interdisciplinares que intervienen en estas tres sedes, están compuestos por personas profesionales expertas en mediación familiar, mujeres y hombres en los tres territorios, tituladas/os en derecho, psicología, trabajo social y educación social, además de contar con auxiliares administrativos/as, con sólida formación en mediación familiar.

Considerada la mediación por muchos expertos, como un “valor democrático en sí mismo” deseamos plasmar en la memoria sus características y potencialidades por un lado, apoyado en datos estadísticos recogidos en el propio SMF, así como realizar bocetos de futuras propuestas.

Siendo la ciudadanía quien desde hace años demanda apostar por este nuevo paradigma, la mediación se manifiesta como una adecuada respuesta a esta demanda, posibilitando espacios de diálogo adaptables a la actual complejidad de la sociedad. En su seno se permite que las partes puedan responsabilizarse en la gestión de sus propios conflictos, buscando además el consenso y resolviendo las divergencias y controversias de manera negociada y pacífica. La palabra y la reflexión son sus principales herramientas, creadoras de un diálogo cooperativo.

De igual modo, siendo una corriente que se nutre de modo señalado por la propia ciudadanía, hemos de remarcar que el continuo desarrollo legislativo, tanto a nivel europeo como estatal y autonómico, así como el compromiso desde la Administración Vasca, la dotan de mayor sentido y peso social si cabe, constituyéndose cada vez más en un servicio considerado esencial dentro de los servicios sociales.

No podemos finalizar esta introducción sin agradecer de modo expreso la atención y colaboración tanto directa, como indirecta, prestada al SMF en sus cuatro sedes de Bilbao, Donostia, Tolosa y Vitoria-Gasteiz, desde tantas entidades, personas y tejido asociativo a quienes debemos agradecer su confianza. Nuestra labor profesional, realmente inviable sin ellas, es fruto de una dinámica colaborativa y en ocasiones sinérgica con Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente Colegios de la Abogacía, de Psicología y de Trabajo Social), Diputaciones Forales, servicios municipales, Ertzaintza,

Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, sociedad civil, profesionales y ciudadanas y ciudadanos particulares. Muchas gracias a todas y todos. ¡Eskerrik asko guztioi!

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

Señalamos los siguientes objetivos específicos:

1.- El ofrecimiento de un espacio neutral, donde facilitar el diálogo entre todas las personas protagonistas de un conflicto familiar.

2.- El favorecimiento de la parentalidad positiva. Ello supone la responsabilización de cada una de las personas involucradas en el conflicto familiar, ofreciéndoles un mayor protagonismo en el mismo, en lugar de delegar la toma de decisiones en terceros, potenciando en las partes su capacidad de llegar a acuerdos en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio.

3.- Procurar que tanto las personas adultas como las menores de edad, asuman de forma adecuada el proceso de separación o divorcio, posibilitando la disminución en la frecuencia e intensidad de trastornos emocionales.

4.- Facilitar la readaptación a los cambios de circunstancias que acontecen en la vida de la familia y, especialmente, los que afectan a hijos e hijas menores de edad o personas más vulnerables.

5.- Contribuir a la disminución de los procedimientos judiciales adversariales como forma de resolver los conflictos generados por la ruptura de la pareja, u otros conflictos familiares.

6.- Operar en diversos conflictos de carácter familiar relacionados con crisis originadas por problemas en la comunicación, toma de acuerdos o convivencia entre las personas que componen la familia o unidad convivencial.

7.- Fortalecer el trabajo en red y de colaboración con los distintos servicios públicos y privados que trabajan en el ámbito de la familia.

8.- Colaborar con el Gobierno Vasco y las demás administraciones en cualquier circunstancia propia de la mediación familiar: desarrollo legislativo, cuestiones técnicas, metodológicas o deontológicas.

9.- Participar en el desarrollo técnico de la mediación a través de la reflexión, análisis, docencia e investigación.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO EN LA CAE

La intervención del Servicio Integral de Mediación Familiar se basa en los siguientes aspectos:

1. El **carácter informativo** que se realiza con las personas usuarias en un sentido multidimensional: aspectos jurídico-legales, psicológicos, psicosociales, educativos, etc.

Una de las premisas básicas para iniciar una negociación es disponer las partes de información específica. Es este factor, básico en la edificación de las siguientes fases que componen el proceso de la mediación: comunicación- negociación- consenso entre las partes.

Es importante matizar que la labor realizada es de información a las personas que componen la pareja, familia o unidad convivencial, no de asesoramiento individual o “de parte”, lo que supondría alejarnos del enfoque de la mediación.

2. La **imparcialidad** del equipo y la **confidencialidad** sobre los datos aportados. Estos dos factores posibilitan la creación de un clima de confianza mutua que facilita la consecución de los logros propios de la mediación.
3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiéndolo éste, no como algo necesariamente negativo sino, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionarlo correctamente.
4. Son las personas protagonistas de la situación quienes toman las decisiones con relación al presente y futuro de la familia. Se produce así, por tanto, un fenómeno de **responsabilización** necesaria e inherente a la mediación, que evita delegar en terceras partes, y contribuye a la

creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía respecto de sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.

5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de dichos supuestos.
6. La incidencia de la mediación en los aspectos “informales” -lo que se denominó hace ya más de una década “Justicias informales”- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo, facilitando la adaptación de la misma a cada caso concreto.
Además la **individualización** de cada caso, supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece que la persona usuaria se sienta atendida en sus necesidades individuales.
7. Entre las características y funciones del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco con relación al **Plan de Igualdad** se encuentran las siguientes:
 - Promover las relaciones de igualdad en el contexto familiar, desde la perspectiva de género.
 - Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.
 - Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
 - Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar, desde un planteamiento igualitario.

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

Los conflictos familiares con los que trabajamos en el SMF tienen que ver con aquellos originados por la ruptura de la pareja y los conflictos familiares no vinculados a la ruptura de ésta.

Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de

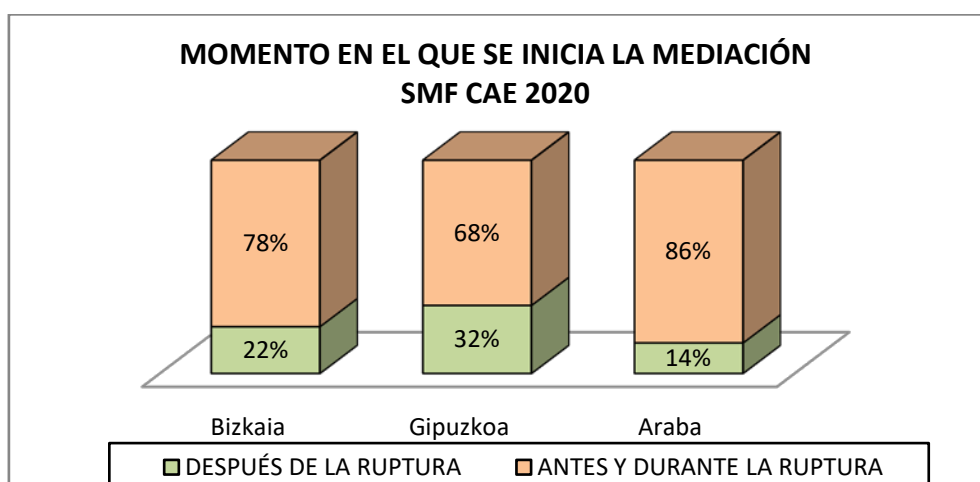
febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA

Las cuestiones a las que se refiere este apartado están relacionadas con conflictos surgidos entre las personas unidas por vínculo conyugal, así como entre aquellas que constituyen pareja de hecho o unidad convivencial.

Además, se incluyen otras situaciones en las que no siendo unidad convivencial en los términos que establece la ley (*“personas unidas por una relación permanente análoga a la conyugal que deberá ser acreditada fehacientemente, así como a las personas que, ..., viven juntas en una misma vivienda o alojamiento durante un periodo de tiempo continuado...”*) las personas acuden a mediación para regular, por ejemplo, la relación con un hijo o hija que han tenido en común.

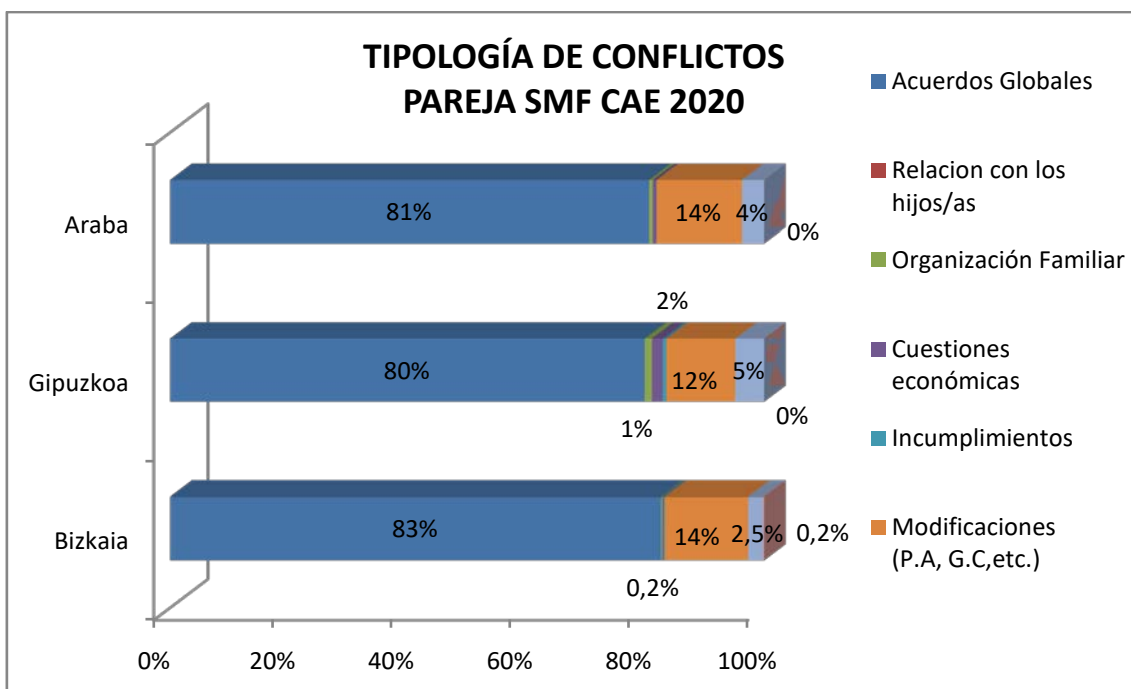
Desde un punto de vista cronológico, estos conflictos de pareja pueden llegar al SMF en un momento inmediatamente anterior a su ruptura, cuando la misma se está produciendo (siempre y cuando no hayan iniciado un procedimiento judicial), o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos alcanzados anteriormente.



Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos la mayoría de parejas que acuden al SMF lo hace antes o durante la ruptura de pareja, previo a iniciar un procedimiento judicial. Aunque esta pauta se ha venido observando respecto a las obtenidas en los años anteriores, durante este año las parejas que han acudido al SMF después de la ruptura han supuesto un 9% más en Bizkaia, un 16% más en Gipuzkoa, y un 1% en Araba que el año 2019.

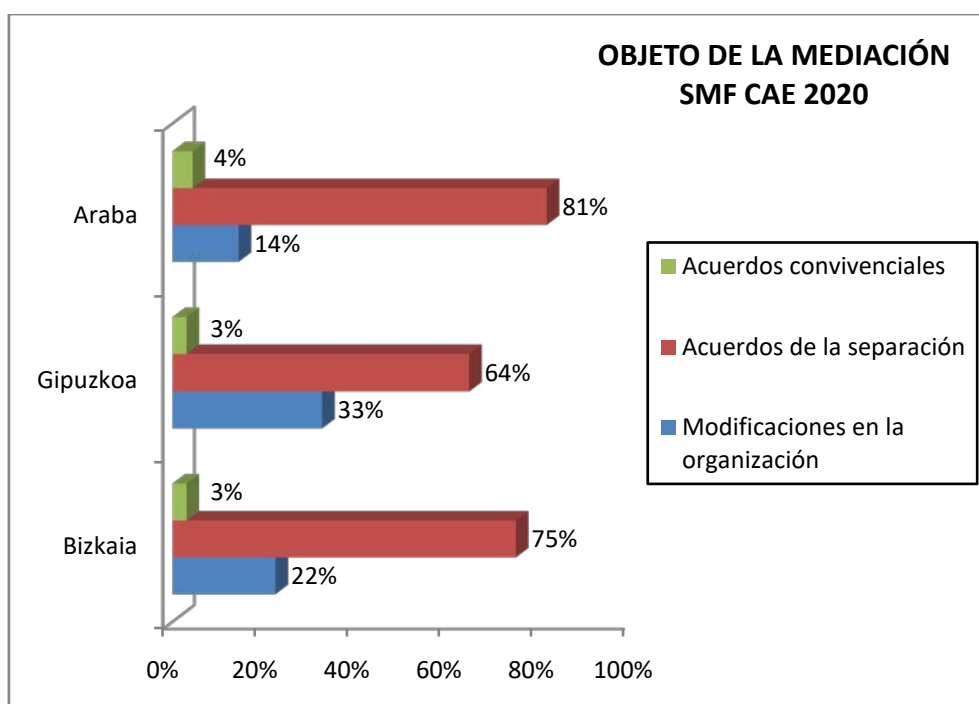
En los procesos de mediación, las cuestiones derivadas de la ruptura de la pareja las clasificamos en:

- Atribución de la guarda y custodia, así como aspectos relacionados con la custodia compartida.
- Tiempos de convivencia para la persona o personas (familiares) que no ejercen la guarda y custodia, el denominado "régimen de visitas".
- Pensiones alimenticias y compensatorias.
- Atribución del uso de la vivienda familiar y ajuar.
- Aspectos relacionados con el ejercicio de la patria potestad.
- Cuestiones económicas.
- Acuerdos de convivencia.



Los datos obtenidos en el último trienio son muy similares en lo que a la tipología de los conflictos se refiere. La mayor parte de las parejas demandan el espacio de mediación para alcanzar “acuerdos globales”, (entre el 80% de Gipuzkoa y el 83% de Bizkaia) que tratan sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia (entre el 12% de Gipuzkoa y el 14% de Bizkaia) de aquellas parejas que solicitan modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (por ejemplo, cambios en las organizaciones familiares, la aportación en las necesidades económicas de la familia, etc.).

El resto de los asuntos trabajados son de carácter residual en cuanto a proporción, y se reparten entre cuestiones como las relaciones con hijas e hijos, incumplimientos, cuestiones económicas etc.



En cuanto al objetivo de la pareja cuando solicita el inicio de la mediación, vemos en el gráfico anterior cómo la gran mayoría realizan esta solicitud para acordar los términos de su separación (el 75% en Bizkaia, el 81% en Araba y el 64% en el caso de Gipuzkoa).

Mientras que los casos de las parejas que ya están separadas cuando llegan al SMF, la mayoría de éstas quieren acordar los términos de la

modificación de sus medidas anteriormente establecidas, o acordar otro tipo de cuestiones sobre, por ejemplo, incumplimientos de medidas anteriores (14% en Araba, 33% en Gipuzkoa y 22% en Bizkaia). Por el contrario, las parejas que querían llegar a acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación fueron: el 3% en Bizkaia y Gipuzkoa y el 4% en Araba.

IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

En este apartado se incluyen los conflictos citados en la Ley vasca de Mediación Familiar, en su artículo 5.2, y que corresponden a las distintas personas, y grados de parentesco (hasta el cuarto grado de consanguinidad, y por adopción o afinidad) que pueden componer una familia:

- Conflictos originados en la familia por discrepancia sobre alimentos entre parientes.
- Conflictos surgidos en la familia biológica y de acogida.
- Conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas, u otros familiares con vínculos de consanguinidad hasta el cuarto grado.
- Conflictos por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.
- Conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan.

Desde el SMF de Gobierno Vasco se han clasificado estas situaciones atendiendo a la demanda y al tipo de conflicto abordado en las siguientes categorías: personas en situación de dependencia, herencia, negocio familiar, cuestiones económicas no convivenciales, cuestiones convivenciales, relación con nietas/os, relación con sobrinas/os, relación con las hijas o hijos tras la ruptura y toma de decisiones respecto a las hijas y los hijos.

1.- Relación con nietas/os y relación con sobrinas/os

Esta distinción hace referencia a aquellas situaciones de dificultad de comunicación entre abuelas y abuelos con sus respectivos nietos y nietas, tíos y tías con sobrinos y sobrinas, etc. Se trata, en ocasiones, de conflictos relacionados con la ruptura de pareja de los y las progenitoras de esos nietos o nietas, o de esos sobrinos o sobrinas, que por sus propias resistencias trasciende a la relación con los abuelos y abuelas u otros familiares.

Precisamente por esta doble vertiente del conflicto (entre la pareja que ha interrumpido su relación y la propia familia) los procesos de mediación acostumbran a ser multipartes para facilitar la comunicación entre todas las personas afectadas.

2.- Personas en situación de dependencia

En general, la persona usuaria que demanda la mediación está asumiendo los cuidados de una persona con alguna discapacidad o considera que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo de tiempo breve.

3.- Intergeneracional

Este concepto recoge los conflictos en la relación de familiares de dos generaciones, principalmente:

La relación entre padre-madre-hijos-hijas menores de edad o en la primera edad adulta cuando existe una situación de dependencia económica o una necesidad de compartir la vivienda.

Consideramos que esta solicitud de mediación responde a una realidad social y un abordaje cada vez más diverso y complejo desde la red de intervención social y de salud para situaciones de conflicto e incluso de violencia filio-parental.

4.- Convivencial

Esta categoría hace referencia a la relación de convivencia familiar en un sentido amplio incluyendo tanto las situaciones entre hermanos y

hermanas como la convivencia entre la propia pareja y sus hijos e hijas adultas u otras personas de la familia.

5.- Herencia

Corresponde a los conflictos generados entre familiares cuando es necesario proceder a la división y adjudicación del patrimonio hereditario familiar.

6.- Negocio Familiar

Son conflictos relacionados con negocios familiares que surgen entre personas con vínculos familiares, que además comparten la responsabilidad de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juega a nivel personal o familiar, con los roles derivados de las relaciones laborales/empresariales, pudiendo afectar a las relaciones familiares y viceversa.

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

Esta categoría hace referencia a aquellas situaciones en las que dos o más personas tratan temas económicos no incluidos en otros apartados y que pueden derivar de una relación de pareja que ya ha terminado o surgir entre personas que componen una familia.

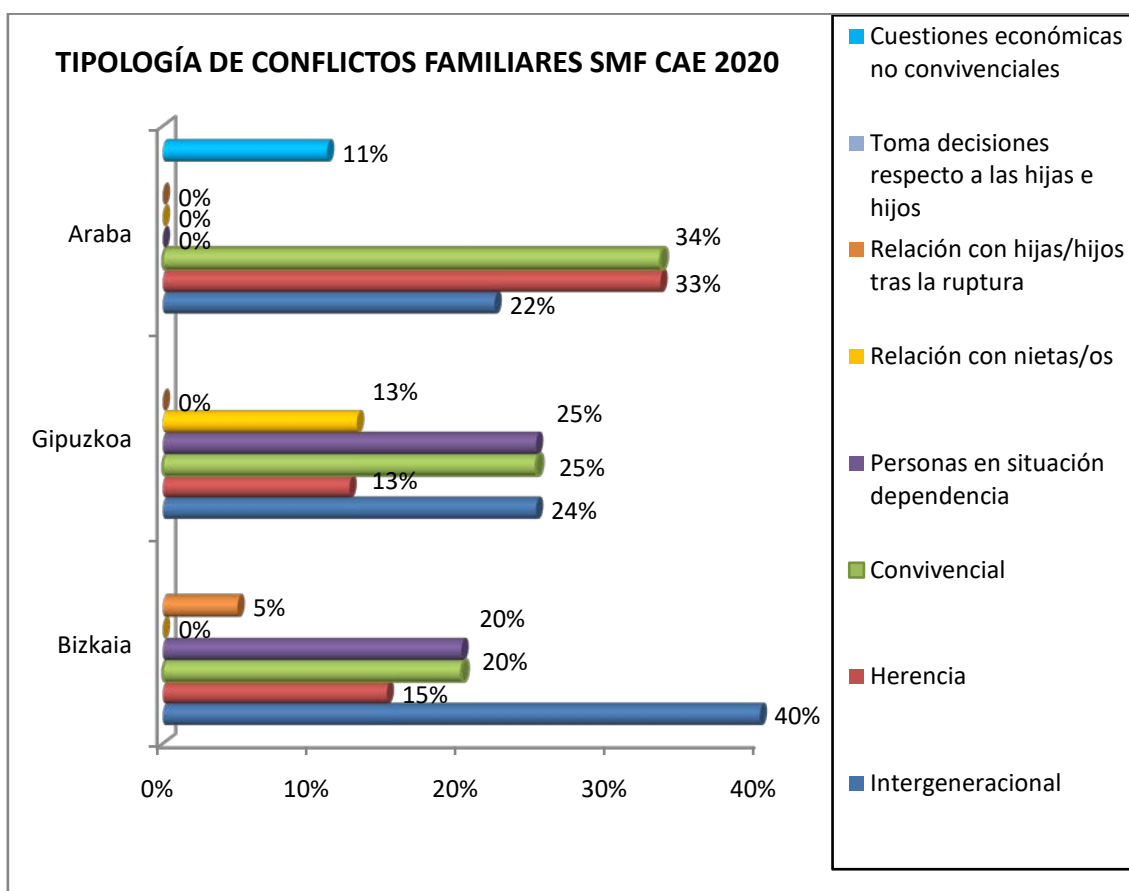
8.- Relación con las hijas y los hijos tras la ruptura

Se trataría de aquellos casos en los que tras la ruptura de pareja, la relación entre el padre y la madre con sus hijos e hijas se ha visto deteriorada.

En cuanto a la tipología de conflictos familiares, un 28,6% han estado relacionados con conflictos intergeneracionales, un 26,5% son de tipo convivencial y el 20,3% conflictos derivados de herencias familiares. Por otra parte, en el 15% de los casos, el asunto ha estado relacionado con personas de la familia en situación de dependencia.

El 4,3% tienen que ver con la relación de las abuelas y los abuelos con sus nietas y sus nietos y el 1,7% con la relación con los hijos y/ o con las hijas tras la ruptura. Por último, en un 3,6%, el conflicto ha sido por cuestiones económicas no convivenciales.

En el siguiente gráfico se refleja la tipología de conflictos en cada Territorio Histórico:



En **Bizkaia**, los conflictos familiares de carácter intergeneracional han ascendido al 40% y los convivenciales al 20%. Asimismo, un 20% han tenido que ver con situaciones de dependencia de alguna persona de la familia y el 15% lo han sido por herencias familiares. El 5% han tenido que ver con conflictos en la relación con las hijas y con los hijos tras la ruptura.

En **Gipuzkoa**, los conflictos surgidos entre familiares con una persona en situación de dependencia y los convivenciales han estado igualados en el porcentaje del 25% y el 24% han sido conflictos intergeneracionales. En los casos derivados de herencias y de la relación de

abuelas y abuelos con sus nietas y sus nietos, el porcentaje ha sido del 13% respectivamente.

Respecto a **Araba**, El 34% de los conflictos han sido convivenciales, en herencias el porcentaje ha sido del 33% y un 22% intergeneracionales. Por último, un 11% de los conflictos han tenido que ver con cuestiones económicas familiares no convivenciales.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

Para definir el perfil de las personas usuarias del SMF utilizamos los criterios de estado civil, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, persona solicitante de la mediación y tipología de la familia.

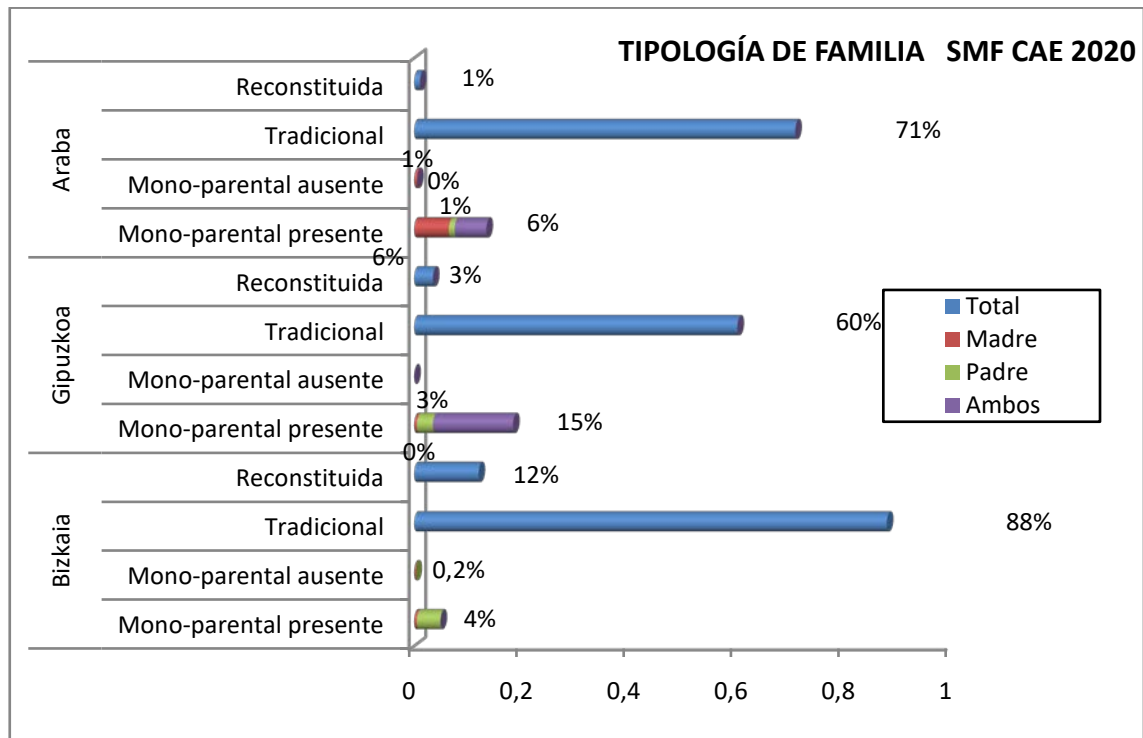
También recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

En relación a la clasificación de la “tipología de familia”, dividimos ésta en tres categorías: familia tradicional, reconstituida y monoparental.

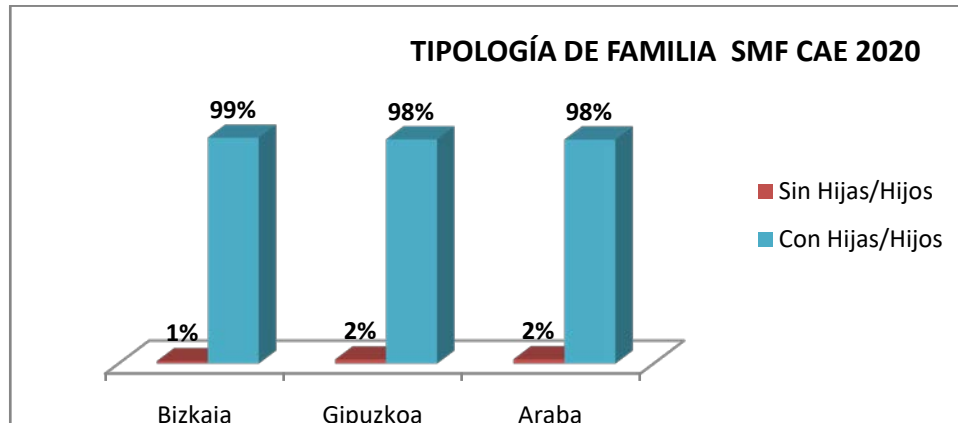
Respecto de la monoparentalidad, entendida en sentido estricto, impediría intervenir en mediación por ser inviable, ya que si una persona tiene registrada a su hija o hijo en el Registro Civil como madre o padre soltera/o, sin identificación de la otra parte, no existe posibilidad jurídica de negociar unos acuerdos al respecto del o de la menor.

Es por ello, por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, serían familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por la madre y por el padre, en la mayor parte de las situaciones se encuentran en una situación de distancia afectiva, relacional o incluso geográfica respecto al menor o la menor.



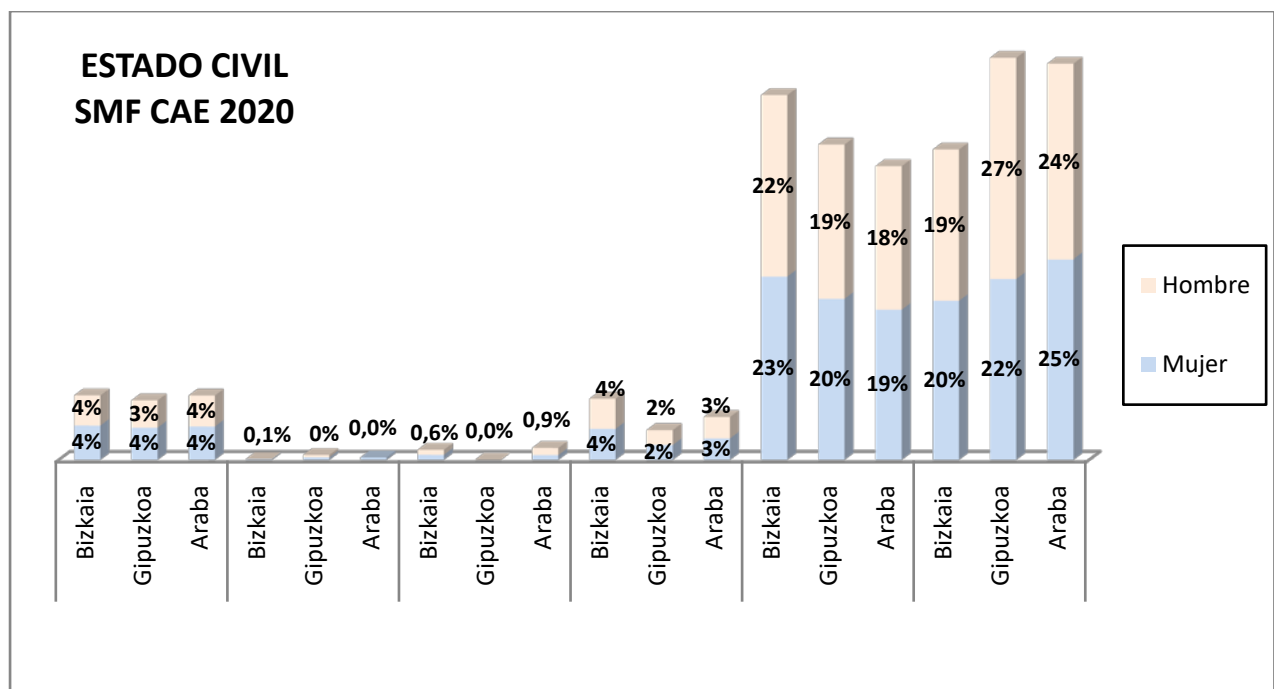
Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos) suponen la mayoría de casos en los tres SMF. Cabe destacar que en Gipuzkoa durante el 2020 han atendido un 15% de familias monoparentales en los que ambos progenitores están presentes (padre y madre que se organizan de manera compartida) y en Bizkaia un 12% han sido familias reconstituidas.

La mayoría de las parejas que han acudido al SMF tienen hijos (entre el 98% y 99%), únicamente en Bizkaia el 1% y en Araba como en Gipuzkoa el 2% no tienen hijos.



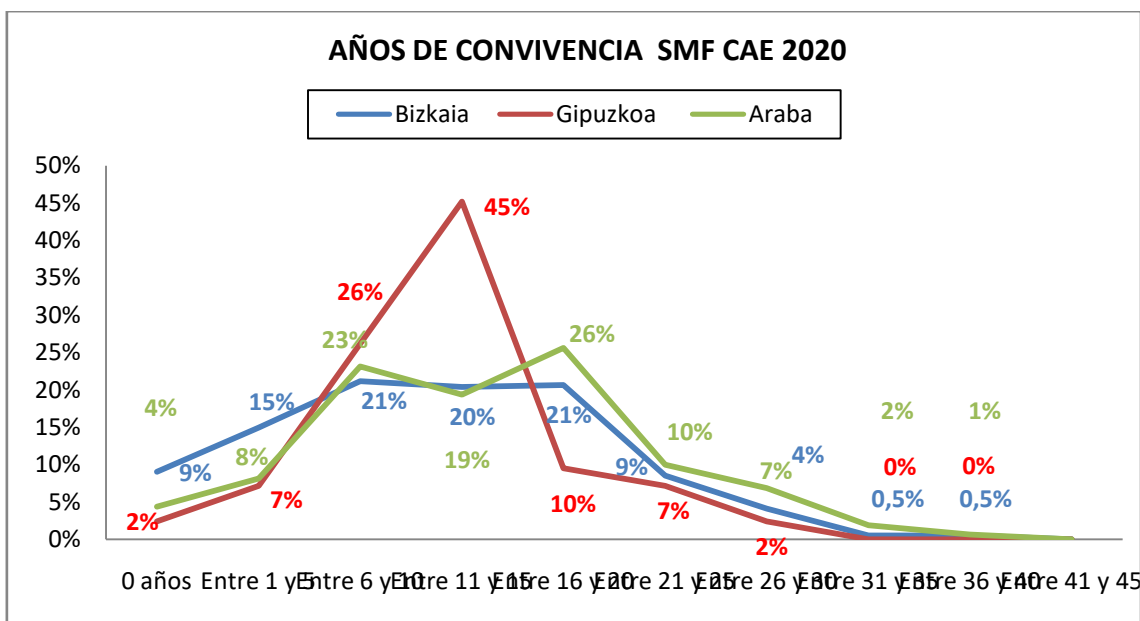
ESTADO CIVIL

Durante el año 2020, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron al SMF de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada y casado (45,6%), seguidos del de soltera y soltero (40%). Mientras que en Araba y Gipuzkoa este dato se ha mantenido durante estos años, la tendencia se ha invertido en Bizkaia, donde un 45% de las personas estaban solteras y un 39% casada.



AÑOS DE CONVIVENCIA

En los tres territorios la mayoría de las parejas que acudieron al SMF durante 2019 tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 20 años de convivencia.



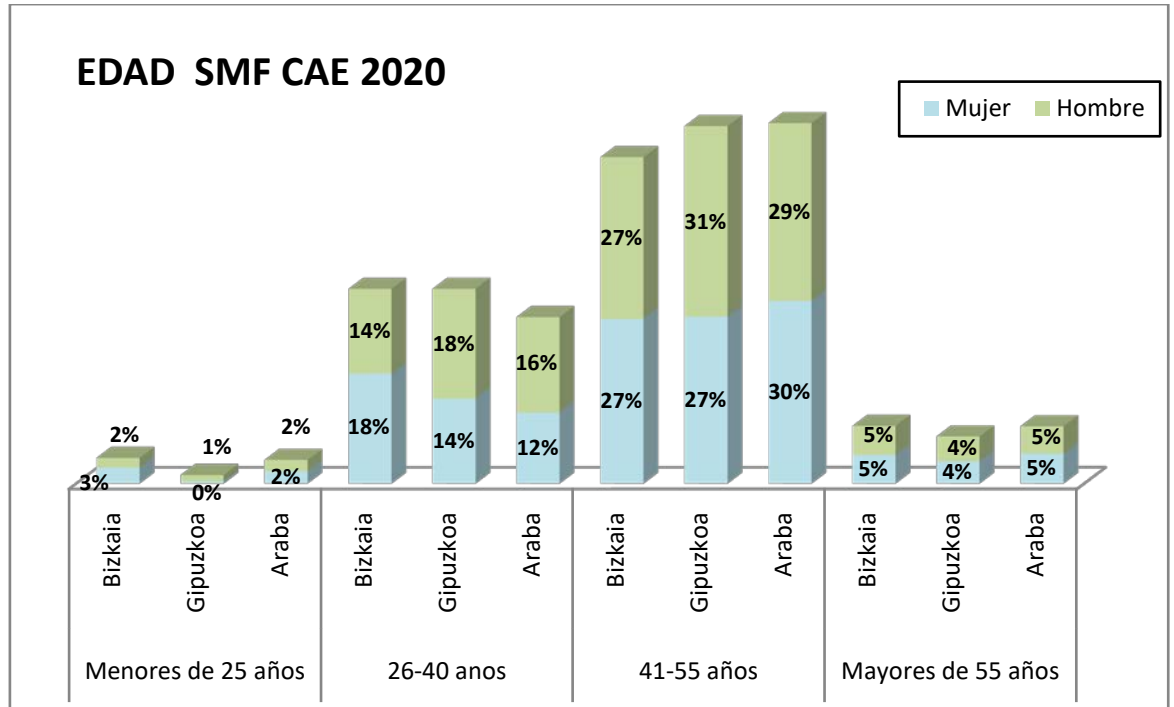
En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo un 62% de las parejas que acuden al SMF se encuentran en esta franja de entre 6 y 20 años de convivencia.

En Gipuzkoa cabe destacar que el 45% de las parejas han convivido entre 11 y 15 años. En Araba ha cambiado la tendencia de años anteriores donde el porcentaje más alto se situaba entre los 6 y 10 años, siendo en el 2020 el 26% las que llevaban entre 16 y 20 años de convivencia.

EDAD

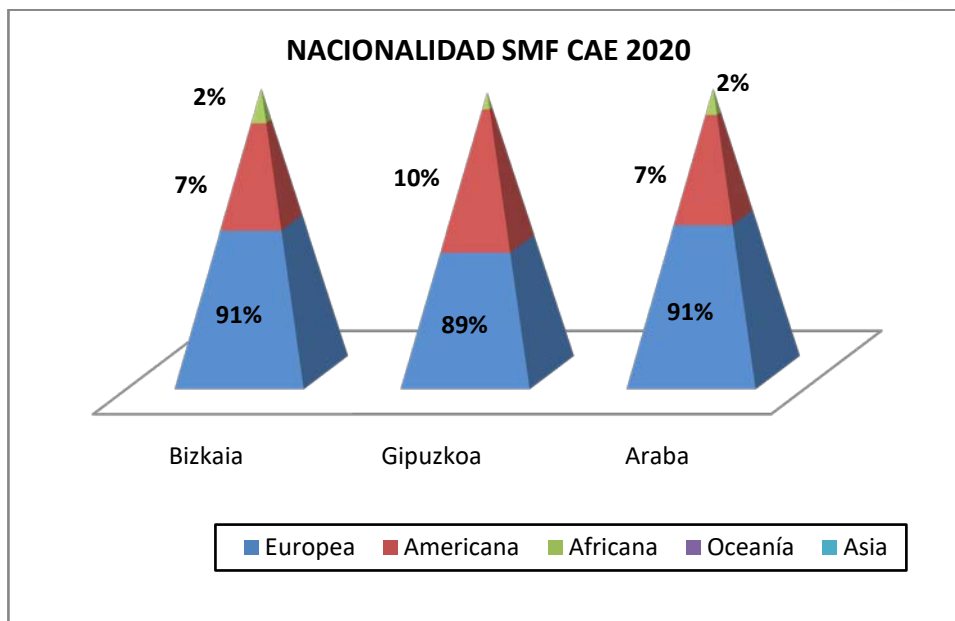
Podemos observar igual que en años anteriores, que la mayor parte de las personas usuarias del SMF tienen una edad comprendida entre los 41 y los 55 años, seguidos a continuación de la categoría 26 a 40 años. La explicación de estos datos la encontramos en el hecho de que la mayor

parte de las personas que acuden lo hacen por conflictos derivados de ruptura de pareja.



NACIONALIDAD

La interculturalidad es una situación que sigue estando presente en nuestra sociedad y que, consecuentemente, tiene su reflejo en la diversidad de procedencia de las personas que solicitan la intervención de los SMF.



Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. Aumentan ligeramente en Gipuzkoa, las personas de nacionalidades de países americanos. En el 2019 supusieron el 6% y este año 2020 han sido el 10%. En Araba y Bizkaia se mantiene este porcentaje en el 7%. Por otra parte, en Bizkaia y en Araba se observa que hay un 2% que provienen de países africanos, mientras que en Gipuzkoa no se han atendido a personas de esta nacionalidad.

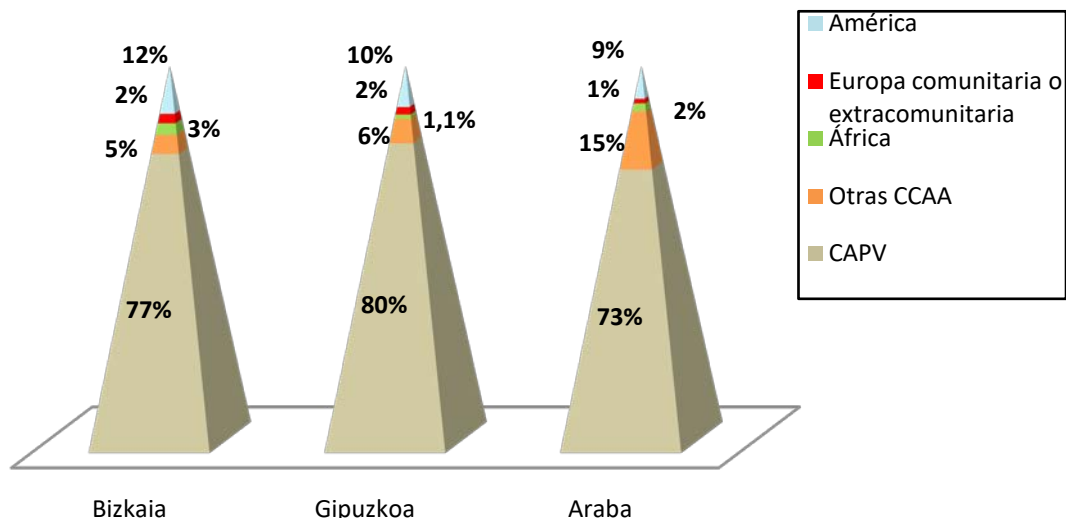
LUGAR DE NACIMIENTO

Recogemos esta dato ya que se da la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país o estado, las personas atendidas pueden tener un origen distinto al de su nacionalidad, lo que provoca que en el transcurso de las sesiones puedan aparecer cuestiones interculturales que las personas mediadoras deberán gestionar.

Como en años anteriores, los porcentajes más altos se concentran en personas nacidas en la CAE y en otras comunidades autónomas, suponiendo el 85% de las personas atendidas. Del resto de la población atendida, vemos que en torno al 10% son nacidas en América y un 2% en África.



LUGAR NACIMIENTO SMF CAE 2020

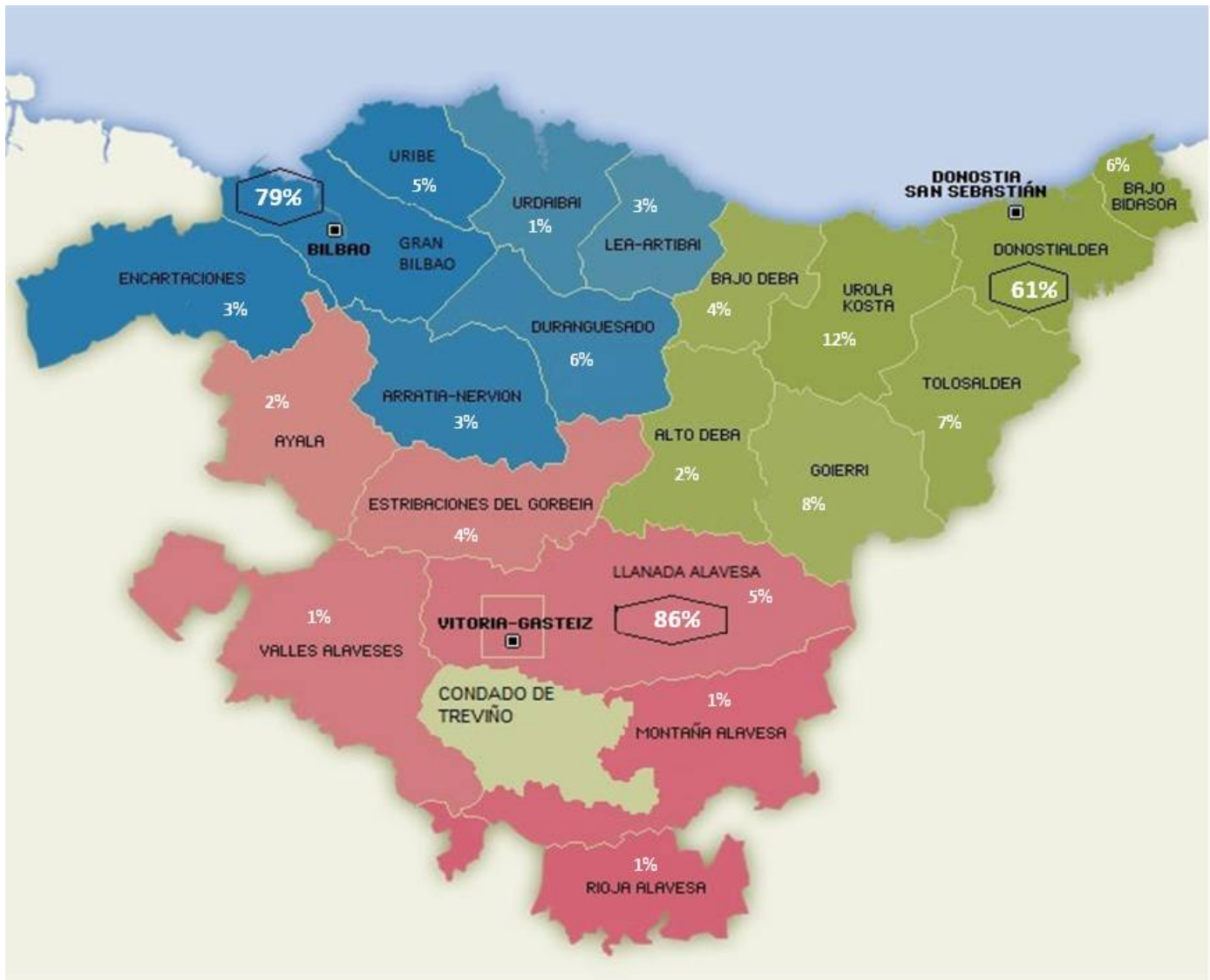


LUGAR DE RESIDENCIA

Para recoger los datos de lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido al SMF de los tres Territorios Históricos, se ha utilizado un mapa dividido en mancomunidades en el caso de Bizkaia, en cuadrillas en el de Araba y en comarcas en Gipuzkoa.

Como se puede observar, tanto en Bizkaia, como en Araba y en Gipuzkoa, se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en las capitales: el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, (79%, 86% y 61% del total de la muestra respectivamente).

MAPA DESCRIPTIVO DEL LUGAR DE RESIDENCIA



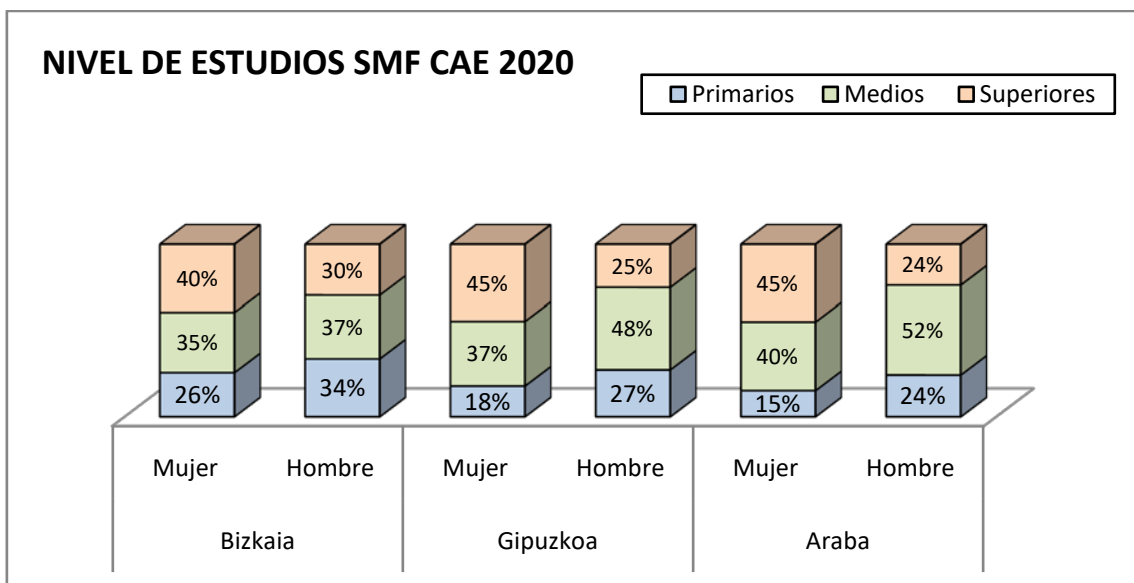
Las características físicas de cada Territorio Histórico, la distinta densidad de población y las dificultades que conllevan para las personas usuarias los desplazamientos a las sedes del SMF, podrían explicar el porcentaje de uso de estos servicios en relación al lugar de residencia. Este año se ha puesto en marcha el SMF en un local del Ayuntamiento de Tolosa y podremos ver la evolución de estos datos en el año 2021.

Por otra parte, también se han atendido a personas residentes en provincias limítrofes a la CAE o incluso más alejadas, así como a residentes en otros países. En todos estos casos alguna de las personas relacionadas con el conflicto residía en Euskadi, siendo éste un requisito fundamental para ser atendidas desde el SMF.

NIVEL DE ESTUDIOS

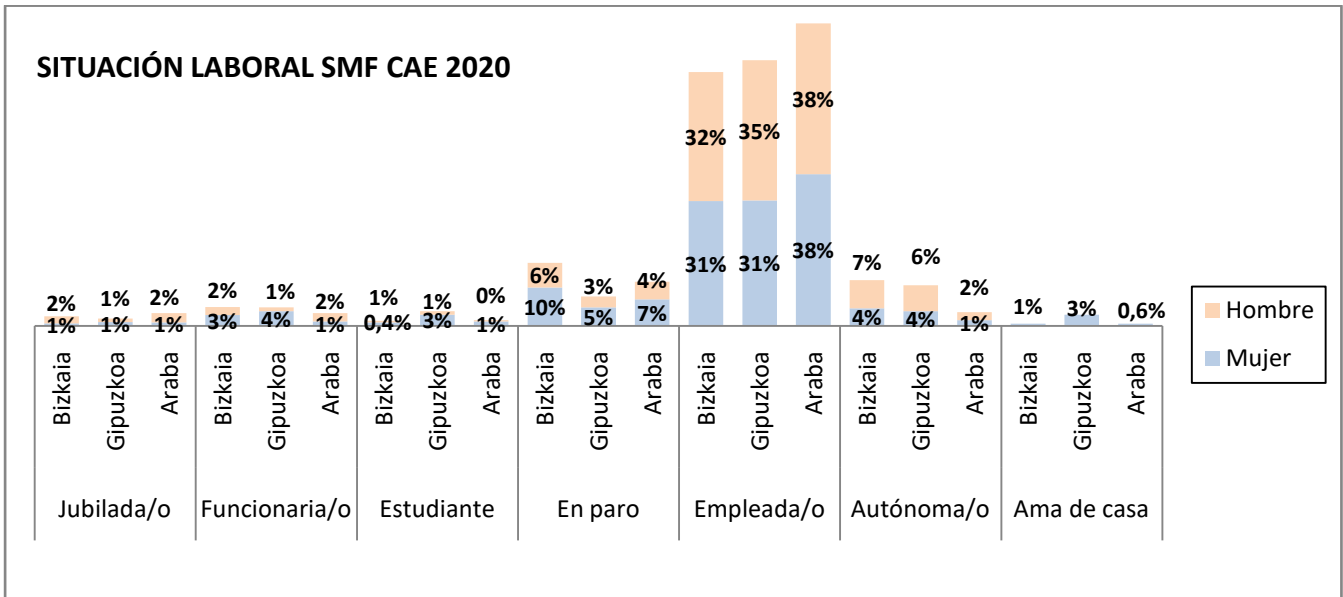
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios más representado son el nivel medio y el nivel superior, suponiendo un cambio con respecto a los años anteriores ya que cada vez este porcentaje está más igualado.

En concreto, durante el 2020, en las sedes de los tres Territorios Históricos, fueron las mujeres con nivel de estudios superior las mayoritarias, mientras que los hombres con estudios medios y estudios primarios han representado un porcentaje superior respecto de las mujeres.



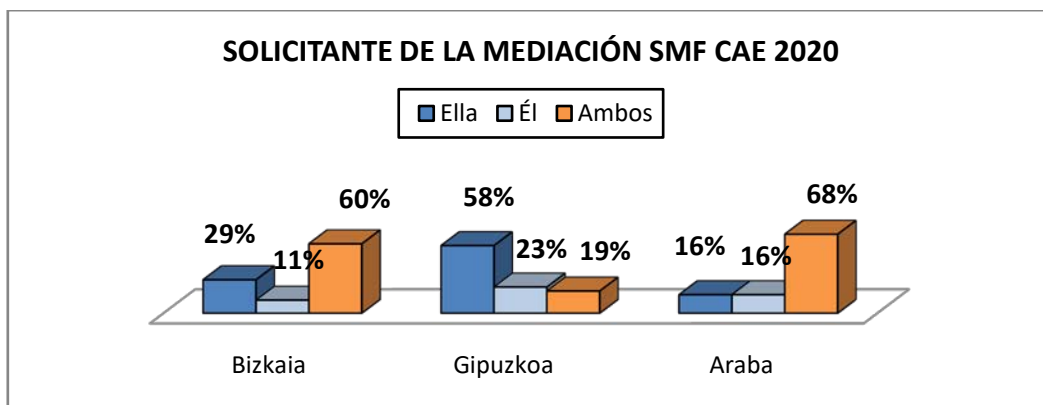
SITUACIÓN LABORAL

Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas, seguidas de aquellas que están en situación de desempleo, sin que se observen apenas diferencias significativas por cuestión de género.



SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN

Tanto en la sede del SMF de Araba como en la de Bizkaia, son las dos personas que componen la pareja quienes solicitan mayoritariamente el servicio, el 68% y el 60% respectivamente. Sin embargo, en el SMF de Gipuzkoa, la persona que mayoritariamente solicita la mediación es la mujer, suponiendo el 58%. Son menos los casos en los que las dos personas solicitan conjuntamente la mediación, un 19%.

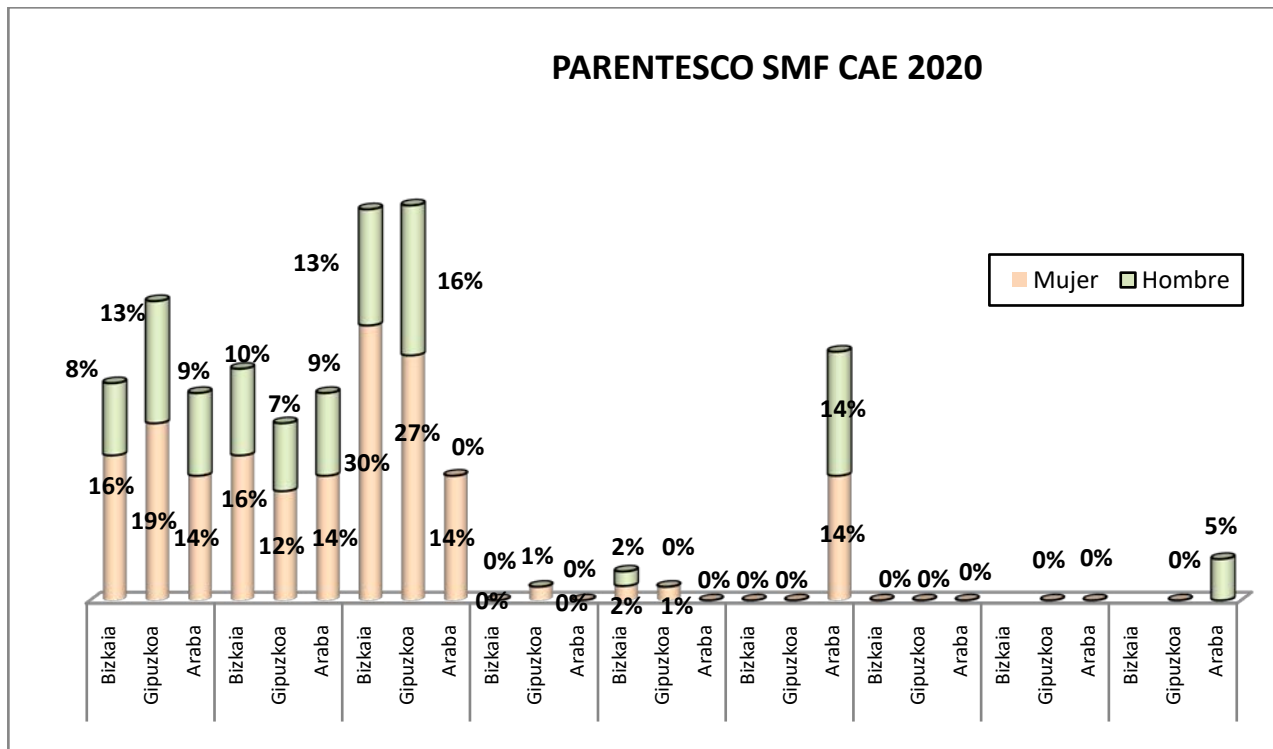


PARENTESCO

La variable parentesco sólo se recoge en aquellas situaciones en las que la mediación aborda conflictos familiares, y se define en función de la relación que tiene la persona solicitante con el conflicto en sí mismo.



Se mantiene la tendencia del año anterior, y son los conflictos entre hermanos y hermanas así como los paterno-filiales los mayoritarios en los tres Territorios Históricos.



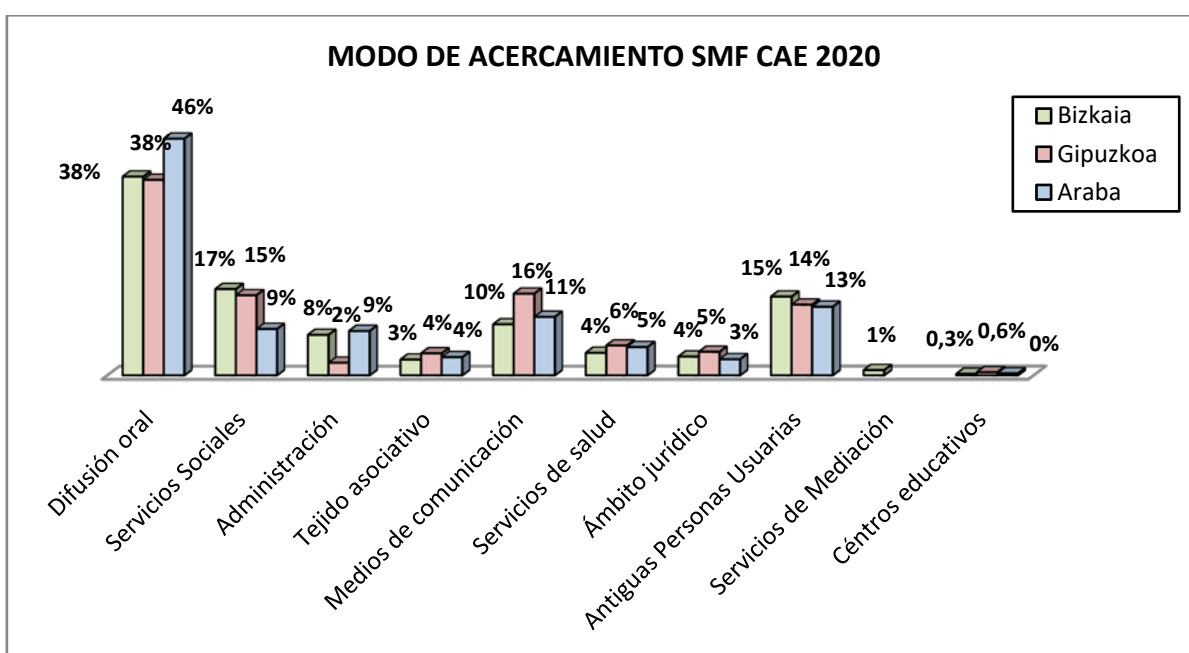
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

Por “modo de acercamiento” entendemos las distintas maneras a través de las cuales la ciudadanía llega a tener conocimiento de la existencia del SMF y, por tanto, puede demandar su utilización en aquellos casos en que lo precise.

Clasificamos los distintos modos de acercamiento en las siguientes categorías:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, de una persona antigua usuaria o de un familiar.
- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los servicios sociales de base o de atención primaria, siendo éstos de competencia municipal.

- **Administración:** Personas que han sido derivadas desde entidades públicas, en sentido amplio (INSS, Ayuntamientos, Diputaciones Forales o Gobierno Vasco).
- **Tejido asociativo:** Personas que conocen los SMF a través del denominado “tercer sector”.
- **Medios de comunicación:** Prensa, radio, internet, etc.
- **Ámbito jurídico:** Personas derivadas por el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), juzgados, Servicio de Mediación Intrajudicial, Servicio de Atención a la Víctima o profesionales de la abogacía en la práctica privada.
- **Ámbito sanitario:** Personas derivadas por servicios de salud de Osakidetza, así como profesionales de la Psicología y Psiquiatría a nivel privado.
- **Antiguas personas usuarias:** Personas que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Ámbito educativo:** Los casos derivados desde el ámbito escolar y formativo en general.
- **Servicios de Mediación:** Personas derivadas desde otros Servicios de Mediación (bien sean de carácter municipal o privados).



En el gráfico se puede observar que la difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario en las tres sedes del SMF, como así ha venido siendo en los últimos años. Se mantiene la tendencia de otros años, las personas que ya han estado en el SMF y las personas que vienen informadas desde los servicios sociales representan el 14% y el 13,6% respectivamente. Este año observamos en Gipuzkoa un incremento en el porcentaje de personas que han conocido el SMF a través de los medios de comunicación, manteniéndose en Araba y Bizkaia.

Nos gustaría clarificar que la sede del SMF de Bizkaia ha sido la única que ha recibido casos derivados de otros servicios de mediación (el 1%) ya que en esta provincia existen otros servicios de mediación de carácter municipal (por ejemplo, en los Ayuntamientos de Barakaldo, Portugalete o Galdakao).

VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA

El modelo de intervención que se lleva a cabo en el Servicio de Mediación Familiar está enmarcado dentro de un concepto de mediación integral, en cuanto a la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, así como con los juzgados, equipos psicosociales, con los servicios de salud y centros educativos. Este trabajo, se lleva a cabo desde distintos niveles de intervención.

La situación excepcional que hemos vivido durante este año, el estado de alarma sanitaria y el confinamiento de la población, nos ha llevado a replantearnos la organización del trabajo en el SMF, de modo que durante este tiempo fuera posible seguir ofreciendo una atención a la ciudadanía, así como desarrollar las funciones propias del SMF. Para ello, hemos funcionado como equipo realizando un trabajo en colaboración y en coordinación las tres sedes del SMF. Pensamos que toda esta labor

desarrollada durante el periodo de confinamiento, merece un apartado específico que se desarrolla en el punto VIII de la presente memoria.

A continuación, haremos una breve descripción de cada uno de los distintos niveles de atención. Posteriormente, mostraremos los datos de la intervención directa en la CAE: el número total de personas que han sido atendidas en los SMF, el número de expedientes trabajados desde los distintos niveles de atención y la evolución de las mediaciones, con el objetivo de mostrar el calado del SMF en la ciudadanía vasca. Finalmente, detallaremos la intervención llevada a cabo en las sedes del SMF de cada Territorio Histórico.

VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

La **intervención directa** hace referencia a todas aquellas actuaciones que se realizan en la atención directa a las personas usuarias del SMF y que en función de la intervención realizada generan un tipo de expediente diferenciado.

El primer nivel de atención, el acercamiento al SMF, es la consulta telefónica o presencial; *un segundo nivel* es la intervención en mediación, donde diferenciamos dos tipos de expedientes: los de pre-mediación, fase previa a la mediación y los de mediación en sus diferentes fases del proceso; y *el tercer nivel*, que consiste en el seguimiento que se realiza tras finalizar el proceso de mediación y transcurrido un periodo de tiempo.

LA CONSULTA TELEFÓNICA Y/O PRESENCIAL

Por lo general, las personas establecen la primera toma de contacto con el SMF para explicar su situación, solicitar información y pedir la cita por medio de la llamada telefónica, aunque también hay ocasiones en las que acuden directamente al local en el que se encuentra ubicado el servicio de mediación buscando esta información.

En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se

ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se pone una cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

A partir de este primer nivel de atención, se procede a una primera organización de la demanda, en cuanto al proceso de mediación y respecto al modo en que se organizarán las primeras sesiones previas al inicio del mismo.

Por otro lado, son numerosas las personas profesionales de los servicios sociales, del ámbito de la salud, educativo y judicial que contactan telefónicamente con el SMF. En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas por dichas entidades.

El número de personas atendidas telefónicamente y presencialmente que señalamos en este apartado, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono y aquellas que han acudido directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos dos tipos de expedientes:

- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las *actuaciones previas al proceso de mediación*, posteriormente no inician la mediación, finalizándose, de este modo, la intervención desde el SMF. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las *actuaciones previas al proceso de mediación* acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son

conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice: " tipología de conflictos").

LA PREMEDIACIÓN

La pre-mediación es, como su propio nombre indica, una fase previa al proceso de mediación.

Es un segundo momento de aproximación al Servicio de Mediación, en el cual no siempre se personan todos los protagonistas del conflicto (la pareja o los miembros de la familia) por lo que el equipo ha de organizar las entrevistas previas al inicio del proceso teniendo en cuenta las características de la familia y del conflicto.

Desde este segundo nivel de atención se realiza una recogida de información sobre la situación planteada, a través de la escucha y comprensión del conflicto.

Posteriormente, se toman datos sobre aspectos personales y familiares en una ficha estructurada, ampliando la información recogida telefónicamente y se procede a ofrecer información sobre las características del proceso de mediación, la función del equipo mediador y el alcance de los acuerdos. En esta fase, las partes acuerdan el inicio del proceso de mediación.

En aquellos casos que presentan unas características especiales, el equipo de profesionales valora la viabilidad del asunto para mediación. Si la mediación no es posible, bien debido a que alguna de las personas implicadas no ha mostrado interés por iniciar el proceso, bien debido a que el equipo ha valorado la inadecuación del inicio del proceso de mediación en ese caso concreto, se ofrece información sobre aspectos jurídicos, así como sobre los recursos sociales existentes y, en algunos casos, orientación psicológica, dentro del contexto de la mediación.

La fase de pre-mediación concluye cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o cuando no es posible su inicio según los supuestos anteriormente referidos.

Si bien, todas las personas que acuden al servicio pasan por esta fase previa a la mediación, los expedientes de pre-mediación hacen referencia a la atención, previa al proceso de mediación, que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación.**

Esta atención puede suponer un nº de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto así lo acuerdan y voluntariamente lo aceptan.

Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que intervendrán en ese proceso. En este momento, el equipo, en función de las características del conflicto y de la familia, decide si hará un trabajo en mediación o en co-mediación. A partir de este momento comienza el proceso de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde donde las familias y/o parejas han sido informadas y dirigidas hacia el Servicio de Mediación Familiar. Esta coordinación se realiza teniendo en cuenta la demanda y las necesidades detectadas en cada caso. En un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación, se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo, dirigido a la profesional que atiende a esa familia. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en su conocimiento. En algunos casos, también se ha establecido comunicación por vía telefónica o por correo electrónico.

EL SEGUIMIENTO

La fase del seguimiento es una parte fundamental en nuestra intervención que nos permite conocer, por una parte la evolución de las personas respecto a los acuerdos que alcanzaron en la mediación y, por otra, el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el equipo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para ambos y comprobar en qué ha podido ayudarles la mediación.

Si bien, el proceso de mediación es un proceso en el que se puede observar la evolución en la comunicación, en la colaboración y en la toma de decisiones, no cabe duda de que es en el momento del seguimiento de cada caso, en el que se puede conocer cómo las personas han puesto en marcha sus acuerdos y el modo en el que se han ido adaptando a los cambios existentes en la vida de la familia.

La información obtenida refleja la capacidad que han adquirido en el proceso de mediación para resolver posibles conflictos o dificultades futuras, como resultado del aprendizaje de habilidades de comunicación y recursos de afrontamiento que les permitirá avanzar en sus acuerdos o modificarlos.

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

- A iniciativa del equipo de mediación: Seguimiento que se realiza transcurridos 6 meses o un año de la finalización del proceso de mediación, bien telefónico o a través de una cita individual y/o conjunta, solicitada por la persona mediadora que haya intervenido en la mediación y aceptada por las personas participantes.
- A iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado el proceso de mediación en ese mismo año o en años anteriores.

El seguimiento se puede efectuar transcurrido un periodo de tiempo diferente en cada caso, es decir, pasados 6 meses, tal y como marca la Ley Vasca de Mediación, un año o el tiempo que estime la persona mediadora

que ha trabajado con estas personas. Así mismo, quienes participan en el proceso de mediación pueden solicitar una sesión de seguimiento transcurrido el periodo que estimen.

Los objetivos del seguimiento son por una parte, conocer la situación de cada pareja o familia tras utilizar el SMF y por otra, comprobar la finalidad de los acuerdos tomados, saber si ha existido modificación alguna y de qué manera ha acordado dichas modificaciones.

Con respecto a la finalidad de los acuerdos, se trata de conocer si ha habido tramitación o no de éstos, y en caso de que la hubiere, en qué momento se encuentra dicha tramitación. Del mismo modo se trata de verificar si se ha realizado alguna modificación anterior a la tramitación.

En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el propósito está en conocer el mantenimiento y respeto o no de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma en el Servicio de Mediación Familiar, hasta la fase del seguimiento. Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a la solicitud de Viviendas de Protección Oficial de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta básica, becas...

VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE

Queremos reflejar en esta tabla tanto los expedientes trabajados durante los 9 meses del año 2020 en los que se ha ofrecido una atención presencial, como los atendidos en el periodo de alarma sanitaria.

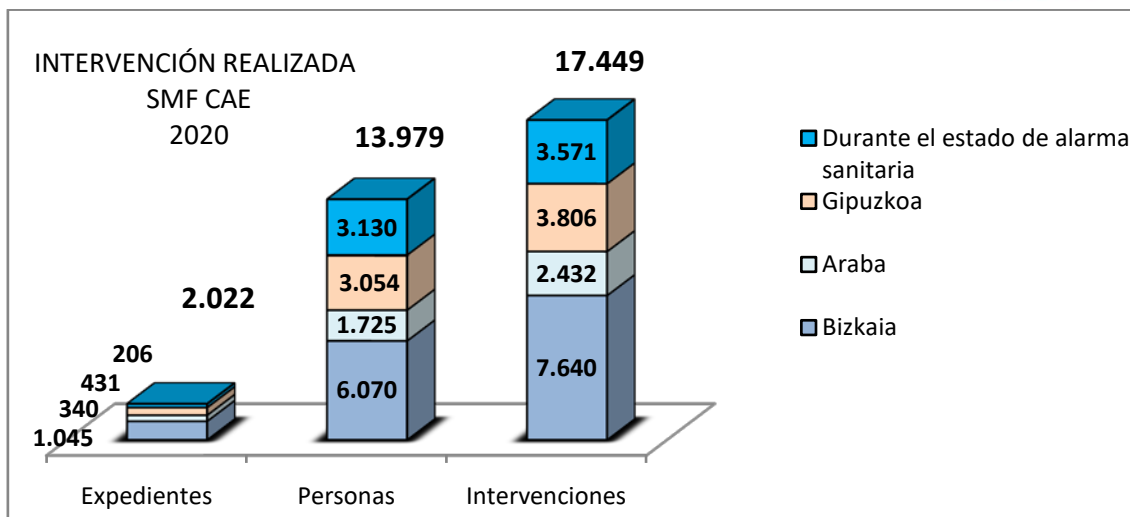
En los distintos niveles de atención, el número total de expedientes en el Servicio de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos ha sido de 2.022. Del total de expedientes, corresponden a Bizkaia (1.045 expedientes), a Araba (340 expedientes) y a Gipuzkoa (431 expedientes). Durante el periodo de confinamiento se han trabajado 206 expedientes.



EXPEDIENTES TRABAJADOS CAE AÑO 2020	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	264	88	154	506
EXP. MEDIACIÓN	463	169	175	807
EXP. SEGUIMIENTO	318	83	102	503
Nº TOTAL DE EXP. EN ATENCIÓN PRESENCIAL (9meses)	1.045	340	431	1.816
EXP. MEDIACIÓN DURANTE EL CONFINAMIENTO				206
Nº TOTAL EXPEDIENTES				2.022

El trabajo llevado a cabo en el Servicio de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención ha supuesto la atención a **13.979 personas**. Del total de personas atendidas, 5.361 han sido hombres y 8.618 mujeres. Durante este año 2020, el número de personas atendidas se ha visto incrementado en **2.207** personas respecto al año anterior.

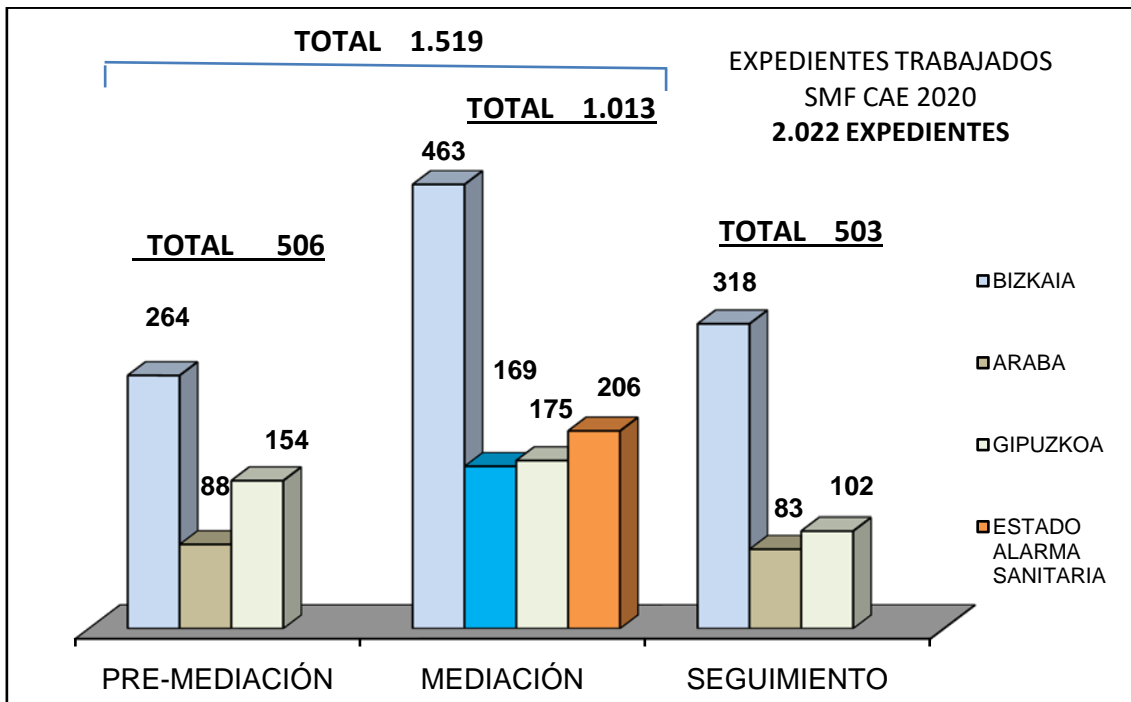
El número total de intervenciones realizadas ha sido de **17.449 intervenciones** (7.640 en Bizkaia, 3.806 en Gipuzkoa, 2.432 en Araba y 3.571 durante el periodo de estado de alarma sanitaria), esto ha supuesto **3.268** intervenciones más que en el año 2019. El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.022**.



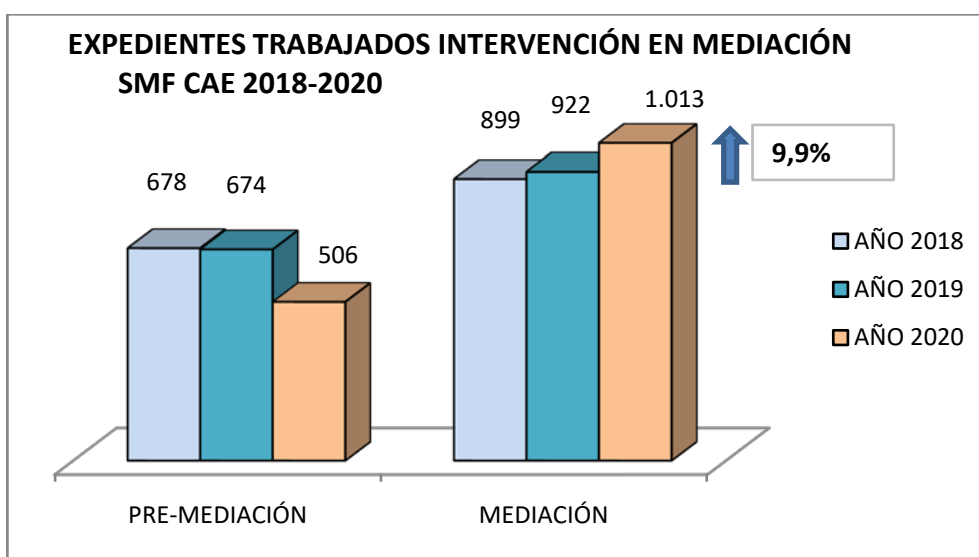
Del total de expedientes (2.022 expedientes), 1.519 corresponden al trabajo en mediación y 503 han sido expedientes de seguimiento.

No todos los expedientes de mediación abiertos han evolucionado al inicio del proceso de mediación, así, en 506 expedientes (expedientes de pre-mediación) no se ha iniciado el proceso y la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos, esto se ha producido por no haber voluntad por ambas partes y en otros, tras el estudio de la situación, por considerar el equipo su inviabilidad. Asimismo, se les ha dado información jurídica dentro del contexto de la mediación, información psicológica y sobre los recursos y servicios a los que dirigirse, produciéndose en algunos casos la derivación a estos.

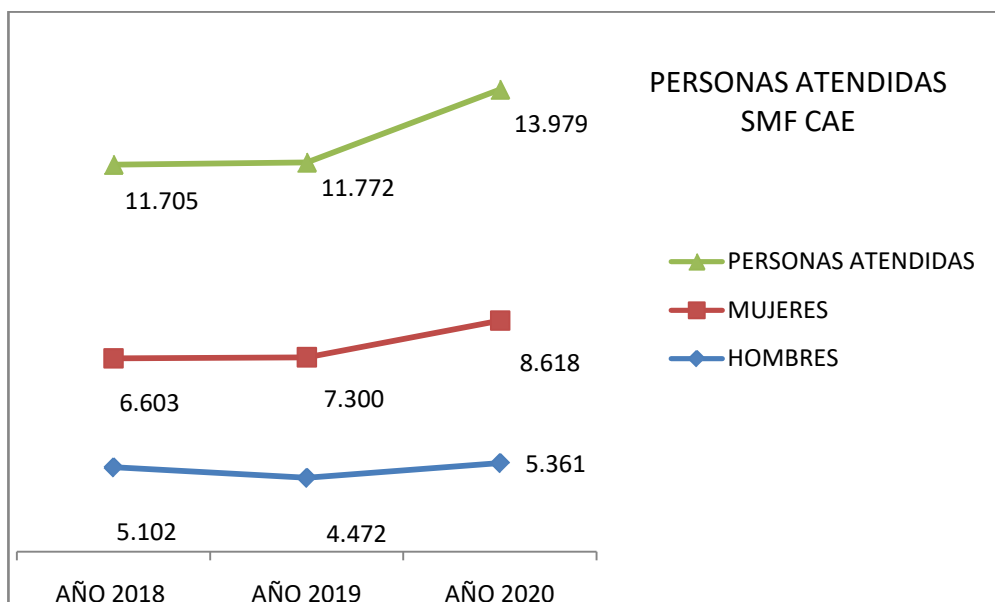
Los expedientes de los procesos de mediación, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo valora su viabilidad, han supuesto un total de 1.013 (expedientes de mediación).



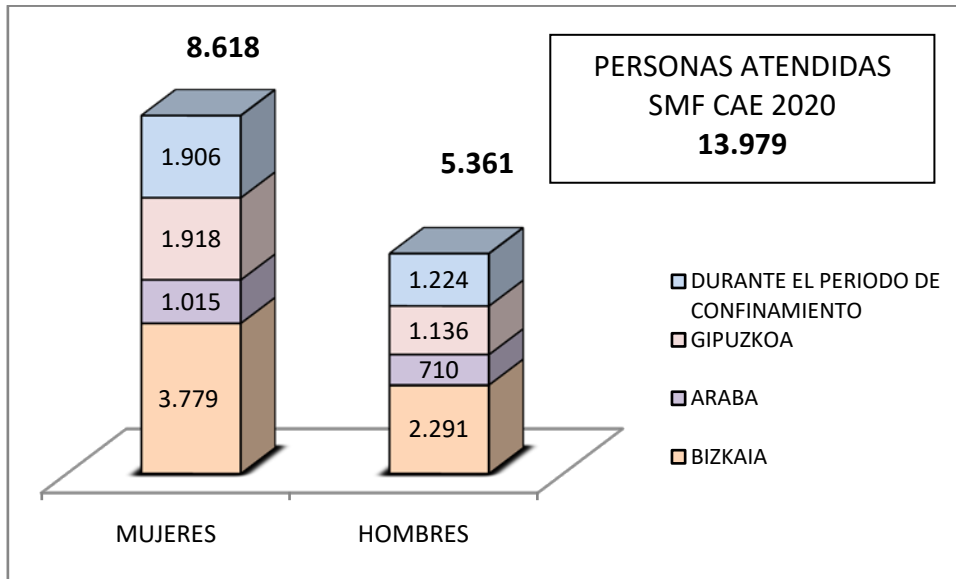
Haciendo una comparativa de los procesos de mediación trabajados en mediación durante el año 2019 y el 2018, constatamos un incremento del **9,9%** y del **11,2%** respectivamente. Por otra parte, los expedientes de pre-mediación han sido inferiores a otros años, lo que muestra un mayor número de familias, que una vez solicitada la mediación, la inician posteriormente.



Continúa la tendencia ascendente del número de personas que son atendidas en el SMF en relación con años anteriores. El 2020 ha sido un año difícil, en el que se ha visto afectada nuestra salud tanto física como mental, nuestras relaciones familiares y sociales, nuestra situación laboral y económica. El SMF ha sido un referente para muchas personas en la búsqueda de información y orientación respecto a las situaciones familiares que estaban viviendo. Un espacio donde poder desahogarse y sentirse escuchada, tranquilizarse, dialogar y tomar decisiones. De ahí, el incremento importante en el número de personas atendidas y de intervenciones a lo largo de este año.



Los datos de las personas atendidas muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (el **61,6%**) acuden al SMF en relación con los hombres (el **38,4%**).



En el siguiente cuadro se detalla la clasificación de los expedientes según la tipología de conflictos:

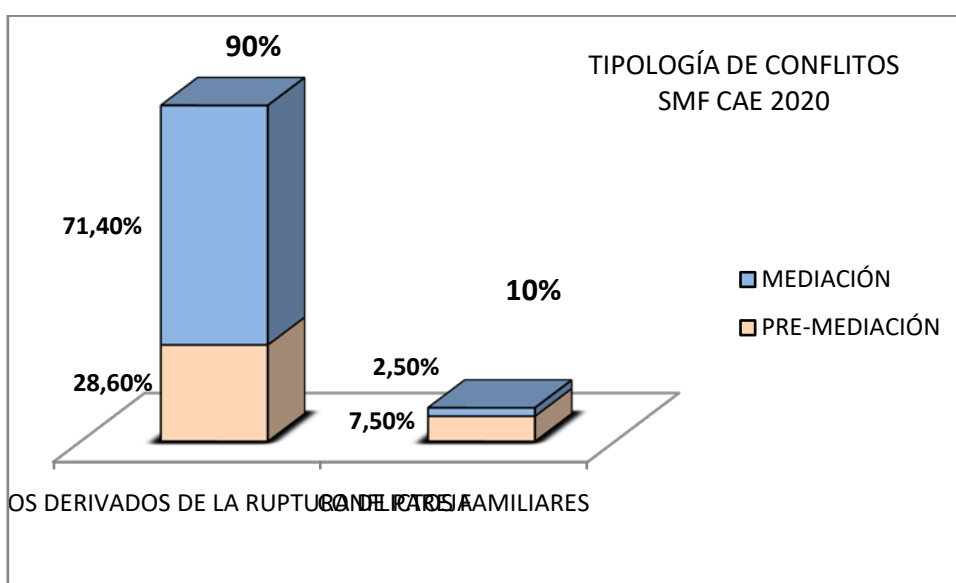
EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2020	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESTADO ALARMA SANITARIA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	264	88	154	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	201	68	122	
CONFLICTOS FAMILIARES	63	20	32	
EXP. MEDIACIÓN	463	169	175	206
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	443	160	167	206
CONFLICTOS FAMILIARES	20	9	8	
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	727	257	329	206

Estos datos reflejan que el 90% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 10% con conflictos familiares de diferentes categorías.

Observamos que del 90% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el 25,7% son expedientes de pre-mediación y un 64,3% de mediación. Este dato indica

que el **71,4%** de las personas que acuden al SMF inician posteriormente el proceso de mediación.

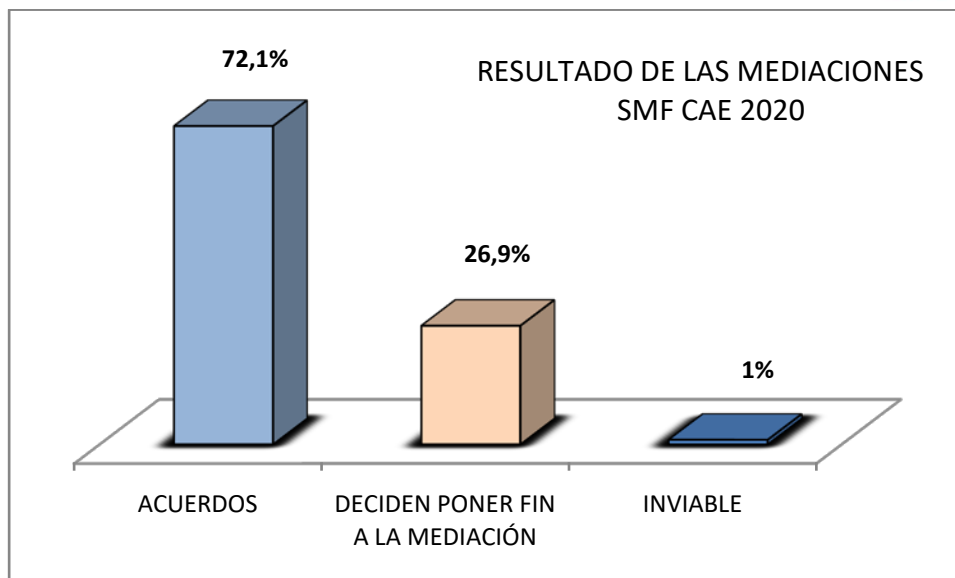
Por otra parte, del 10% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el 7,5% son expedientes de pre-mediación y el 2,5% lo son de mediación, lo que refleja que el 24,3% de los casos inicia el proceso de mediación. Esto es compatible con que en la mayoría de las situaciones hay una falta de voluntad manifiesta por parte de algunas protagonistas del conflicto, incluso alguna de ellas no acude ni a la sesión informativa.



Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 871, quedando en proceso 142.

De las mediaciones finalizadas, un 72,1% (627 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 26,9% se han finalizado cuando las personas participantes han decidido poner fin a la mediación (235 expedientes) y en el 1% el proceso ha resultado inviable (9 expedientes).

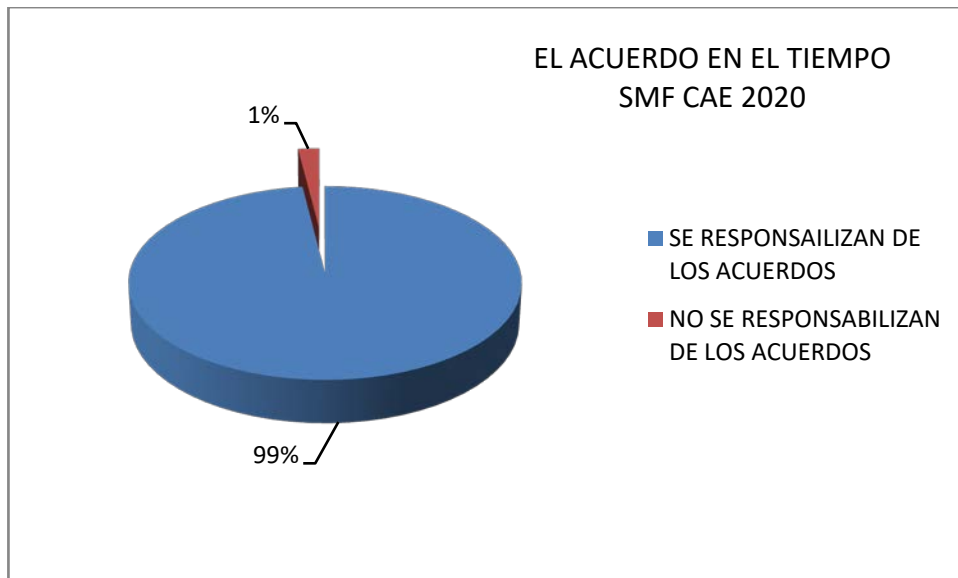
La media de sesiones en los procesos de mediación finalizados que han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja ha sido de 4,5 sesiones. Cuando la mediación ha estado relacionada con otro tipo de conflictos familiares, la media de las sesiones ha ascendido a 5,5.



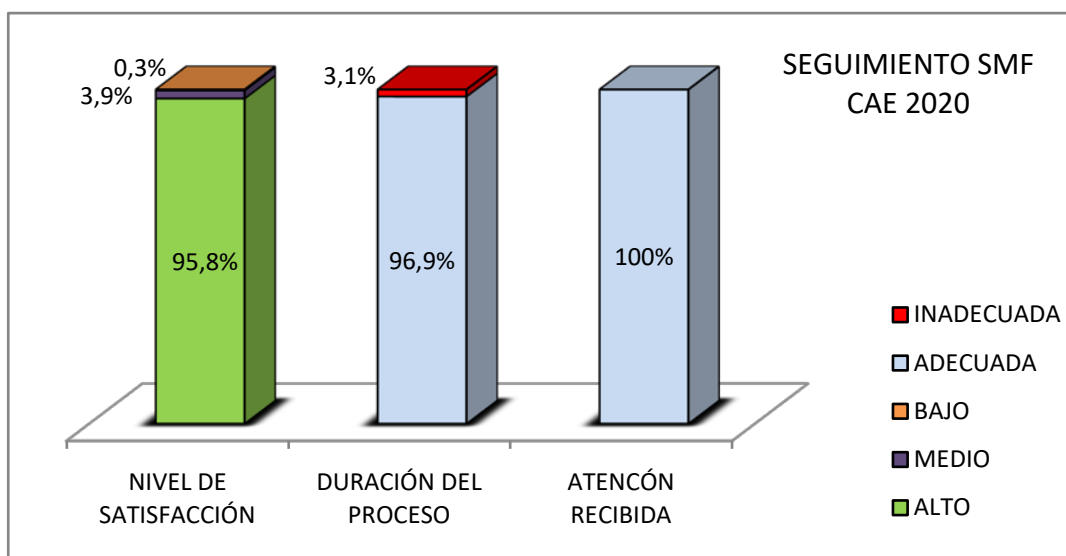
Una vez finalizados los procesos de mediación, desde el equipo se realiza un seguimiento de los expedientes finalizados con acuerdos, tal y como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto pedagógico y de responsabilización en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de la familia a las nuevas situaciones y a su propia evolución.

En el 99% de los casos, las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos. Esto es, mantienen esos acuerdos, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo el 1%. Esa responsabilidad puede recaer en la abogacía o en jueces y magistrados, cuando inician un procedimiento judicial contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para las personas protagonistas y comprobar en qué ha podido ayudarles el paso por este servicio. La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de sus participantes y ofrecer una adecuada atención.



El 95,8% de las personas se han mostrado altamente satisfechas por haber participado en el proceso de mediación, un 3,9% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 0,3% está insatisfecha.

En cuanto a la duración del proceso cerca del 96,9% lo considera adecuado y un 3,1% inadecuado.

El 100% de las personas consideran adecuada la atención recibida y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo.

Durante el estado de alarma sanitaria se han llevado a cabo la mayor parte de los seguimientos que se realizan a lo largo del año. Así, del total de seguimientos realizados en el SMF (503 expedientes), han sido 357 los que se han trabajado en el periodo de alarma sanitaria (en los meses de marzo a junio) y 146 a lo largo del resto del año.

Hemos querido ir un paso más allá en este seguimiento para, además de conocer la información que habitualmente recogemos en estas entrevistas, mostrar interés por cómo estaban viviendo esta situación y sobre cómo se estaban organizando. Asimismo, hemos podido conocer su punto de vista respecto a la utilidad de la mediación en esos momentos especialmente complejos. Estos datos los expondremos detalladamente en el punto VIII.

Tras esta breve presentación de los datos del SMF en la CAE, en los siguientes puntos se ampliará la información ofrecida de manera que se pueda obtener una imagen más nítida y concisa del trabajo realizado en el SMF. Para ello profundizaremos en los datos de la intervención llevada a cabo en el Servicio de Mediación Familiar de cada TT.HH: Bizkaia, Gipuzkoa y Araba.

Los datos que presentamos a continuación, muestran el trabajo llevado a cabo durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020, periodo en el que ha habido atención presencial en el SMF. La labor llevaba a cabo y las actuaciones realizadas durante el periodo de alarma sanitaria, es decir, durante el confinamiento (correspondiente al 2º trimestre), se expondrá en el punto VIII de esta memoria.



VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

MEMORIA ANUAL 2020 BIZKAIA

Nº EXPEDIEN -TES	Nº INTERVEN -CIONES	Nº PERSONAS	
		HOMB.	MUJ.

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		4.146	1.396	2.750
		4.146		

2) MEDIACIÓN

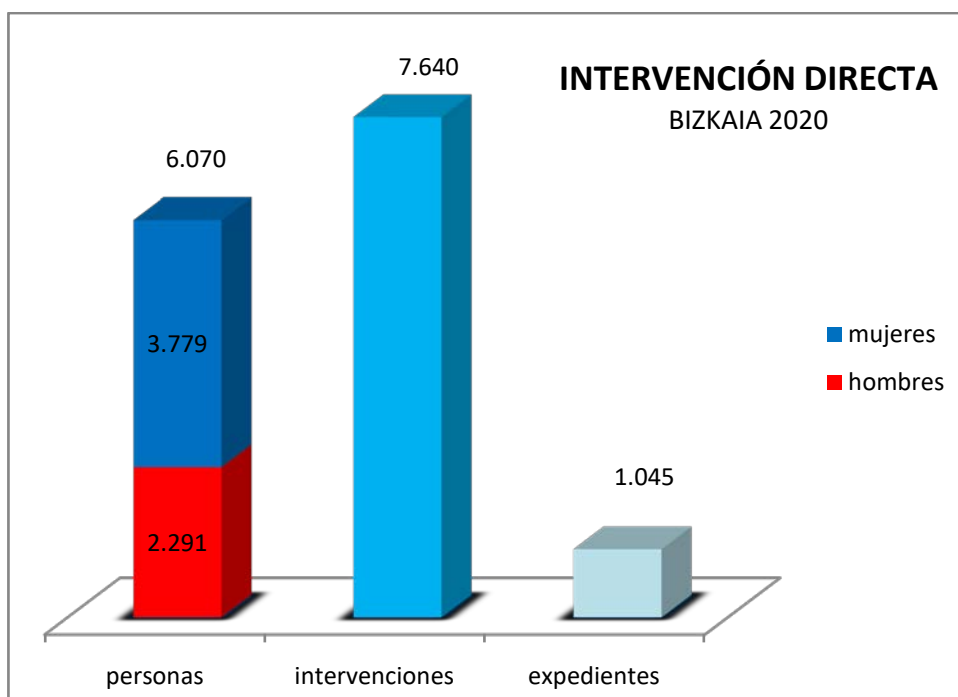
	727	2.888	1.323	
			616	707
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	644	2.644	565	608
CONFLICTOS FAMILIARES	83	244	51	99
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	264	415	358	
			150	208
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	201	306	116 1	155 -
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	63	109	31 -	50 -
PROFESIONALES ATENDIDOS			2	3
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	463	2.473	965	
			465	500
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	443	2.338	444	453
Expedientes en proceso	349	1.894	351	353
Hijos/as menores de edad atendidos/as	94 -	444 -	92 1	96 4
CONFLICTOS FAMILIARES	20	135	20	47
Expedientes nuevos	14	115	3	29
Expedientes en proceso	6	20	8	12
Hijos/as menores de 30 años atendidos/as			9	6
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	1	

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	318	606	601	
			279	322
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	317	602	279	320
CONFLICTOS FAMILIARES	1	4	-	2
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	-	-
TOTALES	1.045	7.640	6.070	
			2.291	3.779

El trabajo realizado a lo largo del año 2020 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 6.070 personas, de las cuales 2.291 son hombres y 3.779 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.045 y las intervenciones realizadas han ascendido a 7.640.

Según estos datos, constatamos que el **nº de intervenciones y de personas atendidas** en el 1º, 3º y 4º trimestre en el año 2020 (7.640 intervenciones y 6.070 personas), han sido **superiores** en un **29,8%** y en un **27,1%** a las del mismo periodo del año pasado (5.887 intervenciones y 4.775 personas). Más aún, las intervenciones y personas atendidas, han sido superiores a las de **"todo el año 2019"** (7.277 intervenciones y 5.976 personas) en un **5%** y en un **1,5%** respectivamente. Respecto a la evolución de los expedientes trabajados lo detallaremos en el punto VII.1.C.3.



A continuación detallamos la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF en Bizkaia (SMFB), la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

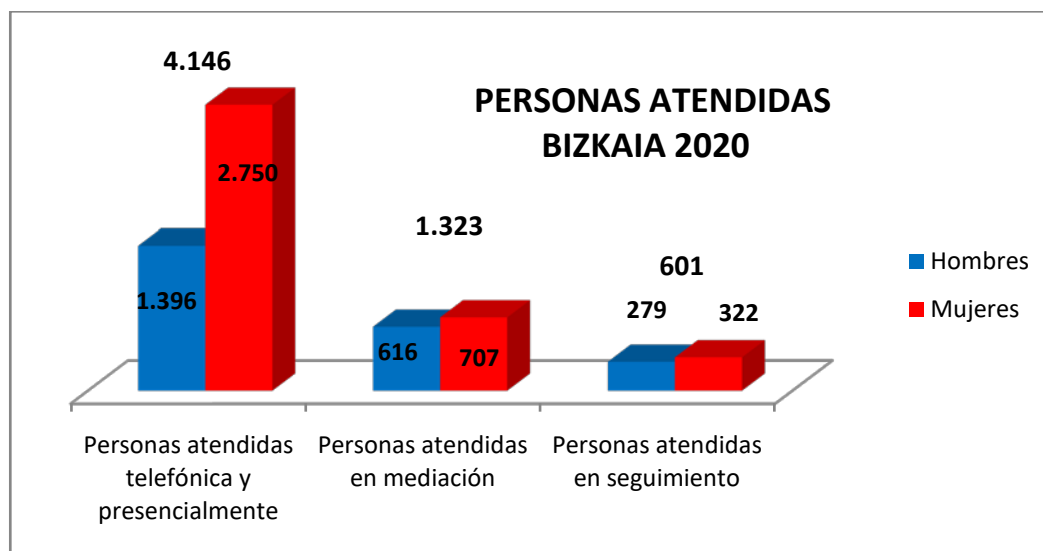
VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2020 han sido atendidas un total de 6.070 personas en los diferentes niveles de atención.

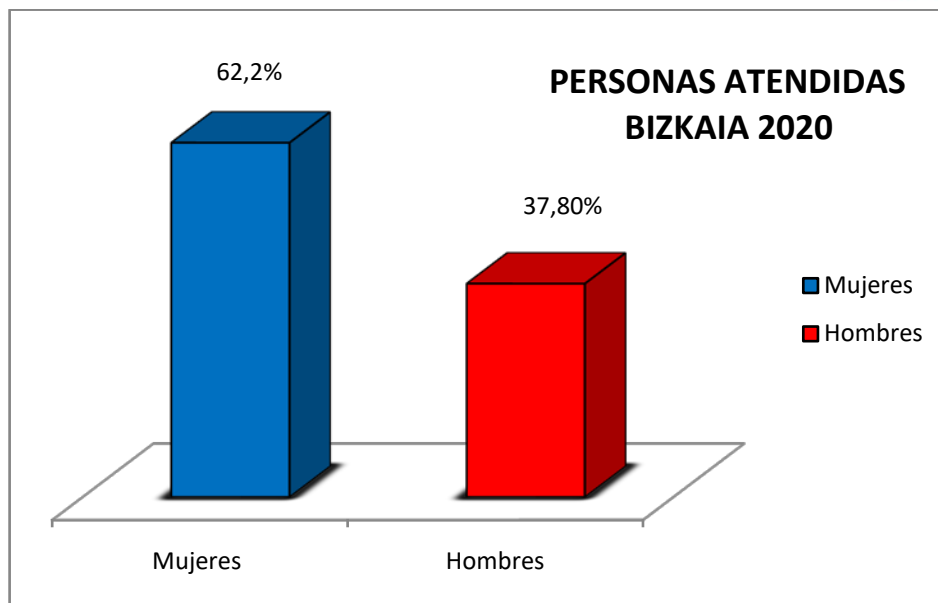
En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 4.146 personas, de las cuales 2.750 personas han sido mujeres y 1.396 hombres.

En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.323 personas, siendo 616 hombres y 707 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 601 personas, 279 hombres y 322 mujeres.

En mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) se ha atendido a 6 personas profesionales, siendo 3 hombres y 3 mujeres.



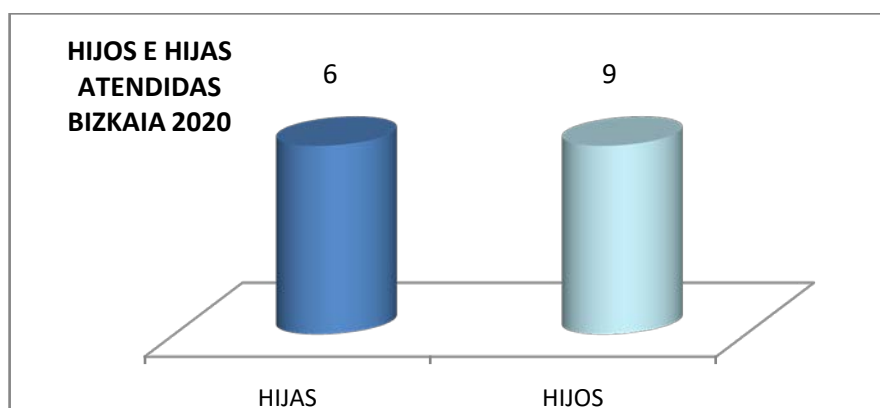
En cuanto a las personas atendidas en los diferentes niveles de intervención, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo el 62,2% mujeres y el 37,8% hombres.



Centrándonos en las personas que han sido atendidas en la intervención en mediación (1.323 personas), 965 han participado en los procesos de mediación llevados a cabo y 358 han sido atendidas en la fase de pre-mediación.

Aquellas que han participado en las mediaciones sobre **conflictos derivados de la ruptura** de pareja, han supuesto un total de 898 personas (444 hombres y 453 mujeres), de las cuales, 5 son hijos e hijas menores de edad (1 hijos y 4 hijas) y 1 ha sido un profesional (hombre) con el que se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

En cuanto a las mediaciones relacionadas con **conflictos familiares** han sido atendidas 67 personas (20 hombres y 47 mujeres), de las cuales, 15 son hijas e hijos (9 hombres y 6 mujeres).



VII.1.C.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

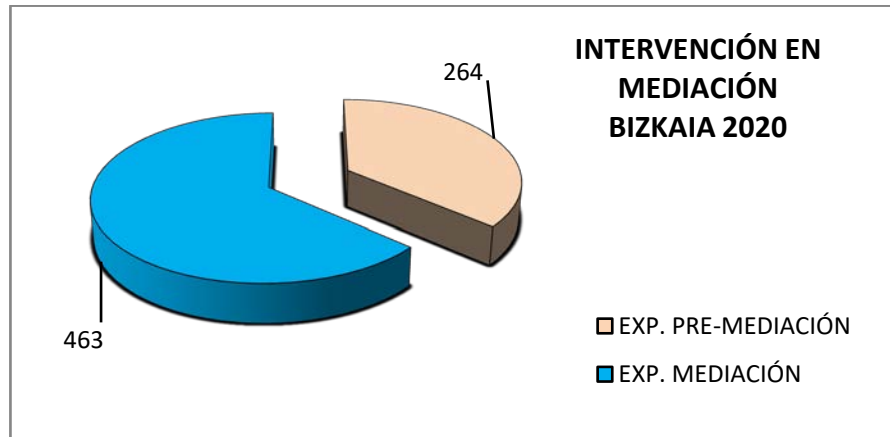
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 4.146 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

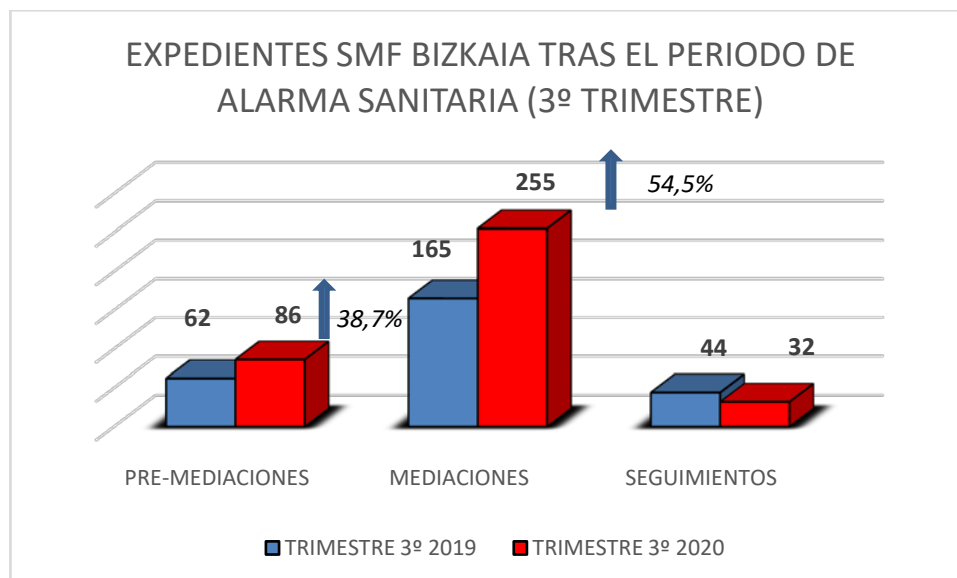
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	201	443	644
CONFLICTOS FAMILIARES	63	20	83
TOTAL	264	463	727

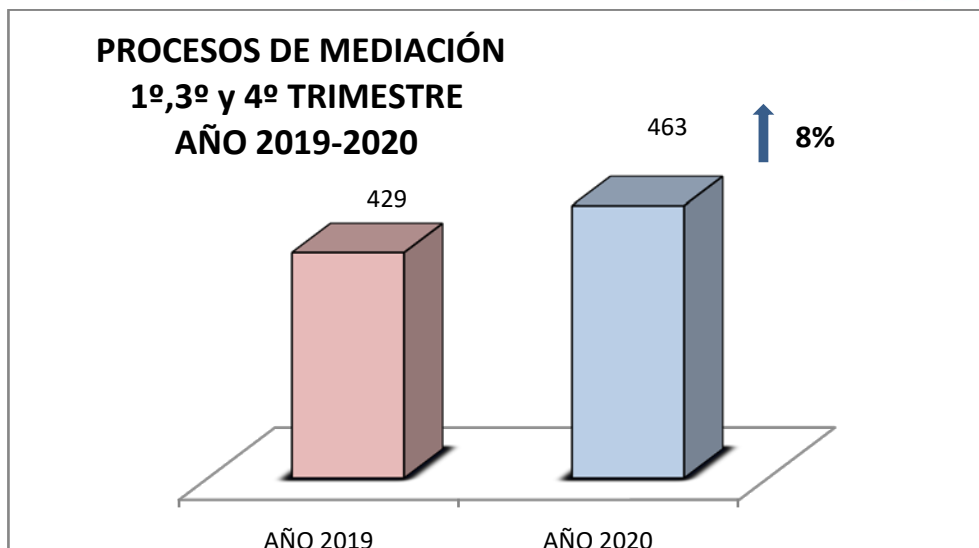
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 727 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 264 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 463.



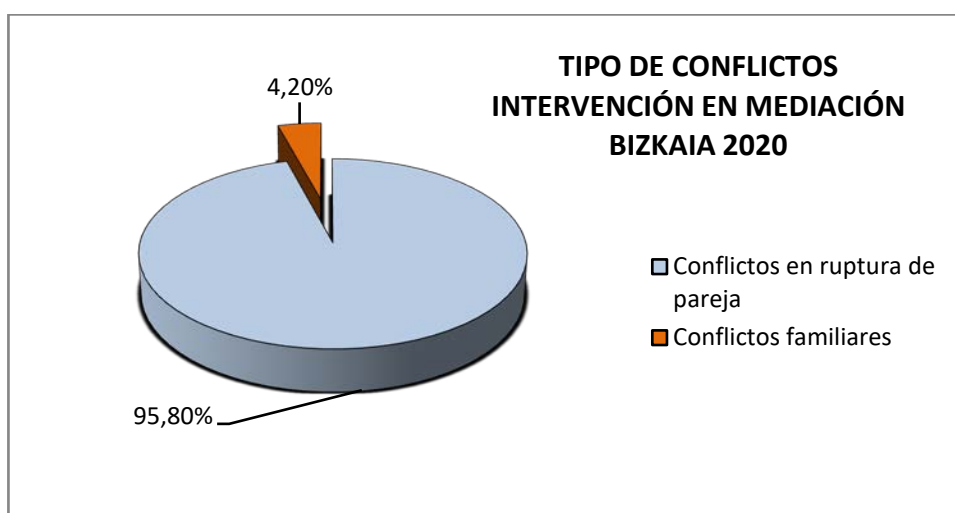
En el momento en el que hemos retomado la atención presencial en el 3º trimestre, el número de expedientes de pre-mediación ha ascendido un **38,7%** y los expedientes de mediación un **54,5%** respecto a los que se trabajaron en el mismo trimestre del 2019. Esto ha supuesto **90 casos más de mediación y 24 casos más de pre-mediación** que en el mismo periodo del año anterior. Este dato es significativo, ya que el tercer trimestre coincide con el periodo vacacional y el número de mediaciones tiende a descender en este periodo.



En cuanto al trabajo realizado por el equipo del SMFB durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020, los datos cuantitativos muestran un **incremento** en el número de mediaciones llevadas a cabo respecto al año anterior del **8%** en el mismo periodo de tiempo.

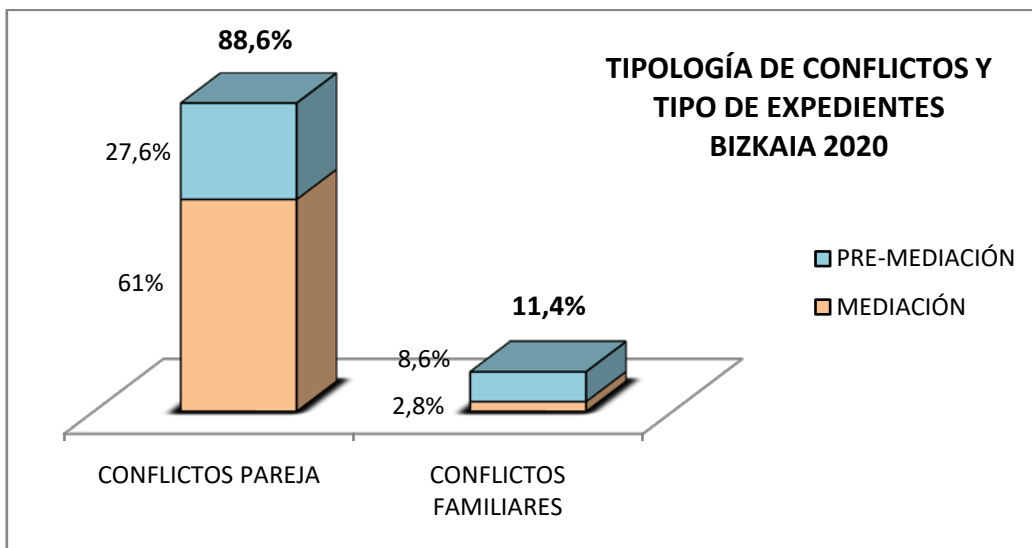


En cuanto a la tipología de conflictos, el 88,6% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 11,4% de conflictos familiares derivados de otras situaciones. Los datos siguen reflejando una diferencia significativa en el número de casos en situación de ruptura de la pareja y en los conflictos de situaciones familiares, aunque durante este año han aumentado las solicitudes del tipo de conflicto familiar.



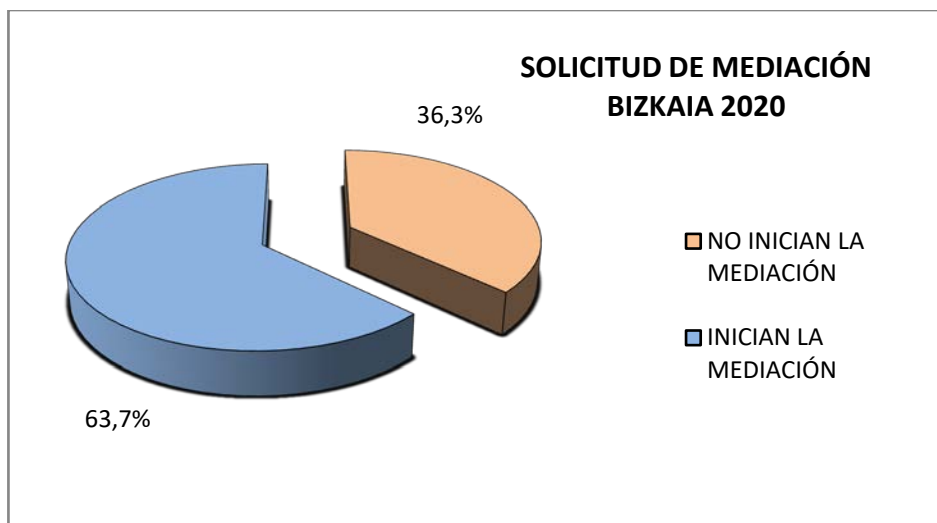
Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 27,6% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 8,6% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares.

Respecto a los expedientes de mediación, el 61% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 2,8% de otro tipo de situaciones familiares.



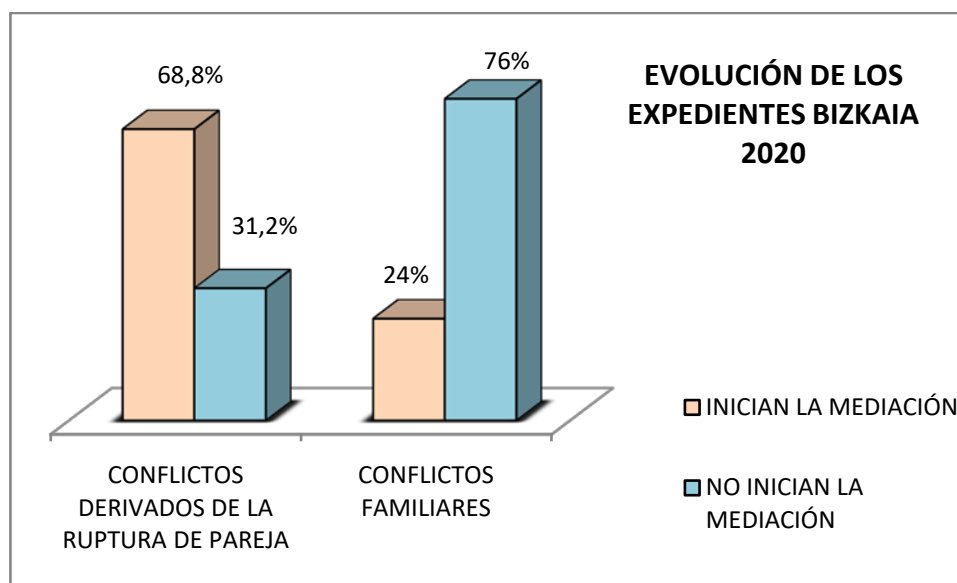
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 63,7% del total de familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación, son las que originan los expedientes de pre-mediación, siendo estas un 36,3%.



Cabe mencionar una diferencia significativa en los conflictos derivados de la situación de ruptura y en los conflictos familiares respecto a la evolución de estas solicitudes de mediación.

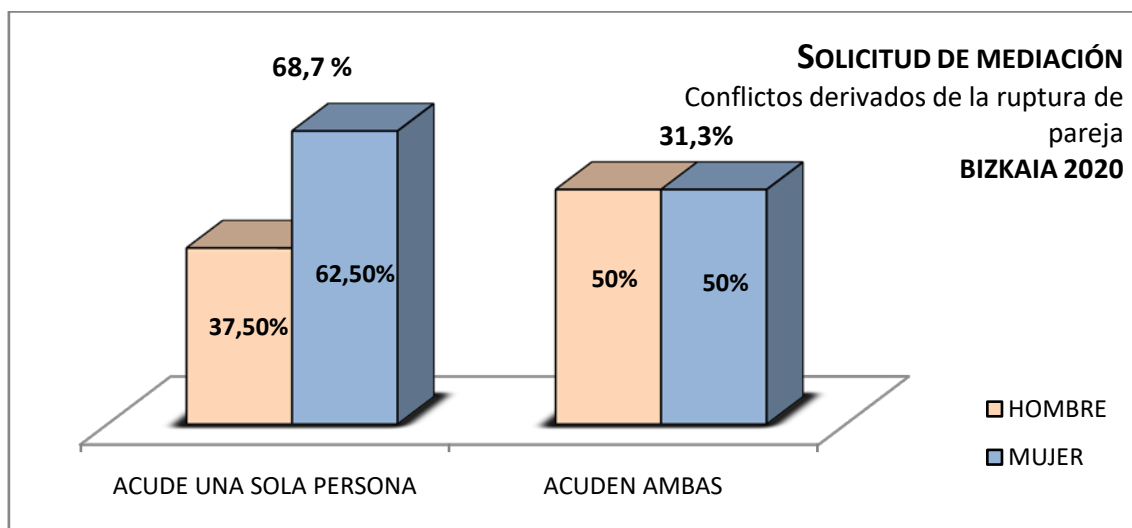
Así pues, en los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 68,8% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 31,2% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que en los **conflictos familiares**, en el 24% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 76%.



Un dato que podría explicar esta evolución tiene que ver con las personas protagonistas del conflicto que acuden al SMF y con la tipología del conflicto.

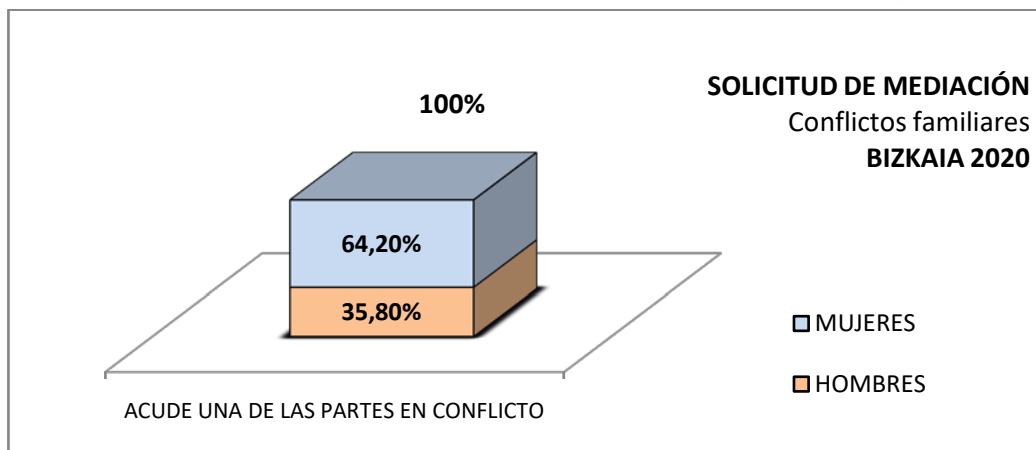
Así pues, en el 68,7% de los casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja que no han iniciado la mediación, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha sido debido a que la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 37,5% son hombres y el 62,5% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al SMF para solicitar información.

Por otro lado, en un 31,3%, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50% son hombres y el 50% son mujeres.



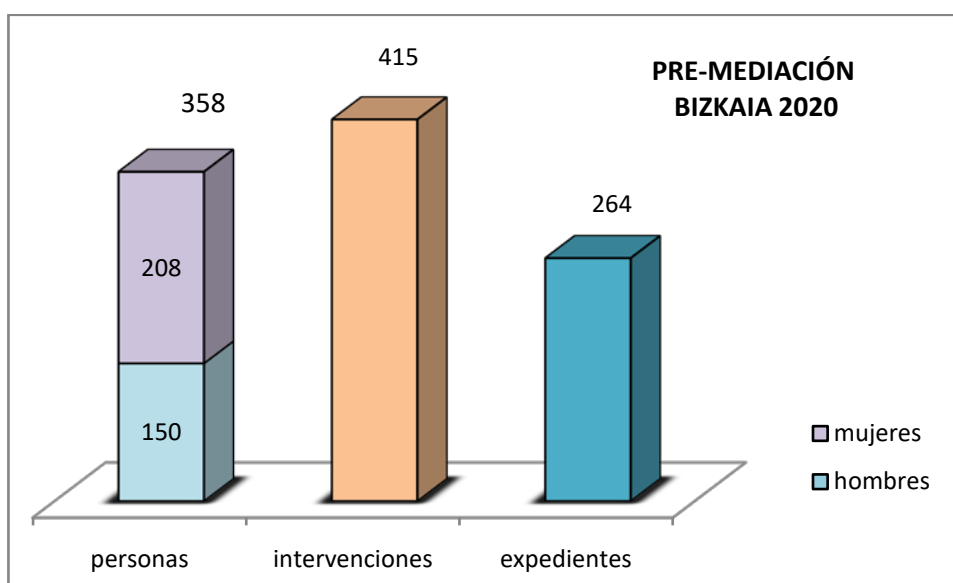
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el **100% de los casos** han sido una o varias de las partes del conflicto las que se han acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información, pero en ningún caso han acudido todas las personas implicadas o afectadas por el conflicto. De estas personas, el 64,2% han sido mujeres y el 35,8% hombres.

Esto es, en el 100% de estos casos, no se inició la mediación al no haber voluntad de iniciar el proceso por todas las partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no el proceso de mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares donde hay más de dos personas protagonistas del conflicto (conflictos multipartes).

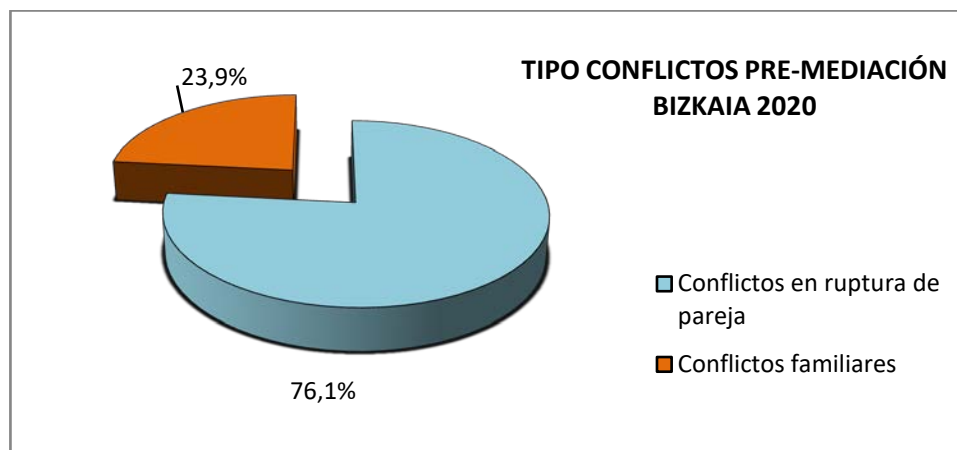


Aunque el número de hombres que se acercan al SMF sigue siendo significativamente inferior al de mujeres, cada año, observamos un ligero aumento de hombres que solicitan la mediación, tanto en conflictos derivados de la ruptura como en conflictos familiares.

En esta fase de intervención, respecto a las solicitudes de información sobre mediación que no inician el proceso de mediación, en los casos de conflictos derivados de la situación de ruptura y los conflictos familiares, hablamos de un total de 264 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 415 intervenciones una atención directa a 358 personas protagonistas del conflicto.



La distribución del tipo de conflictos atendidos en pre-mediación, viene reflejada en el siguiente gráfico:



Respecto al año anterior, observamos un incremento del 6,1% en las pre-mediaciones que han tenido que ver con conflictos familiares respecto a aquellos derivados de la situación de ruptura.

En la intervención en pre-mediación, hemos informado a las personas sobre la mediación y las características del proceso. En algunos casos, se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha acudido al SMF a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de transmitir el interés en dialogar de quien ha solicitado la cita, a la vez que invitarle a la sesión informativa.

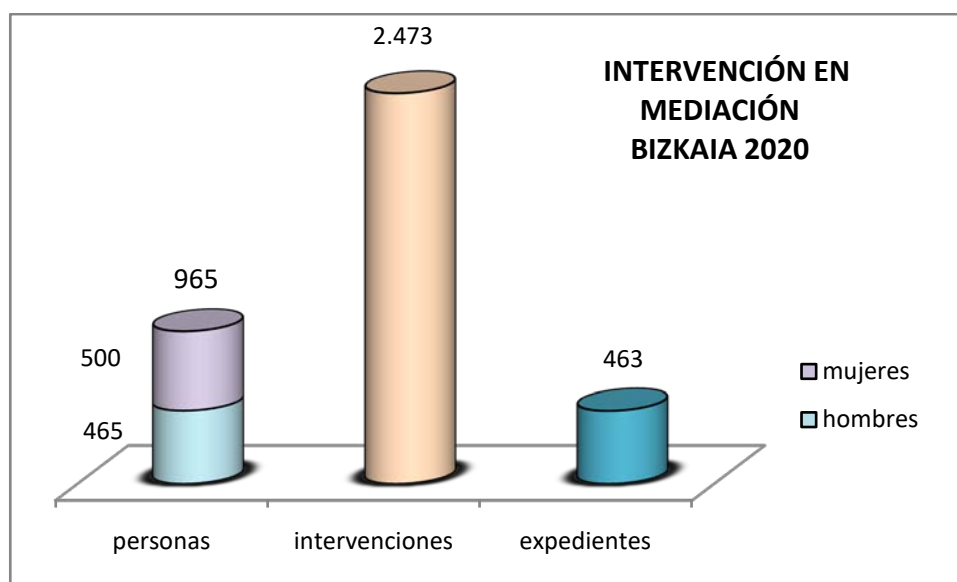
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

La información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a las familias para acercarse a este espacio, en el momento que considere adecuado. Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos dirigidos a la atención a las familias, tanto desde la red de servicios sociales, de salud y jurídicos.

Este trabajo realizado en la pre-mediación ha supuesto un total de 358 intervenciones.

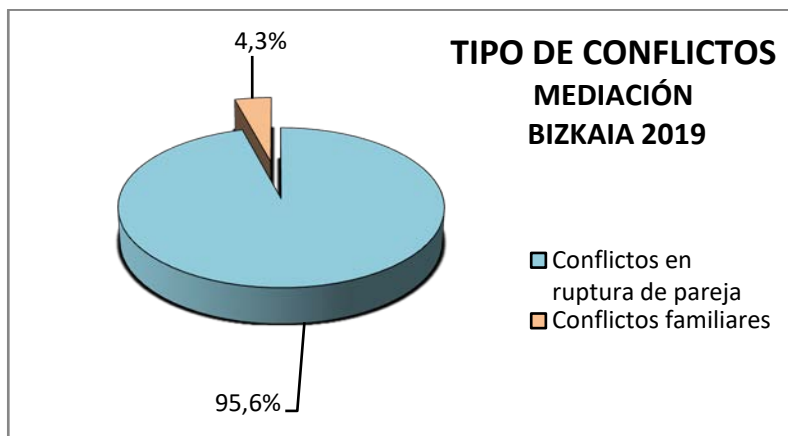
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 463 expedientes de mediación. Se ha atendido a 965 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.473 intervenciones.



Del total de las mediaciones en las que se ha participado (463 expedientes), en el 95,6% de las mediaciones (443 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

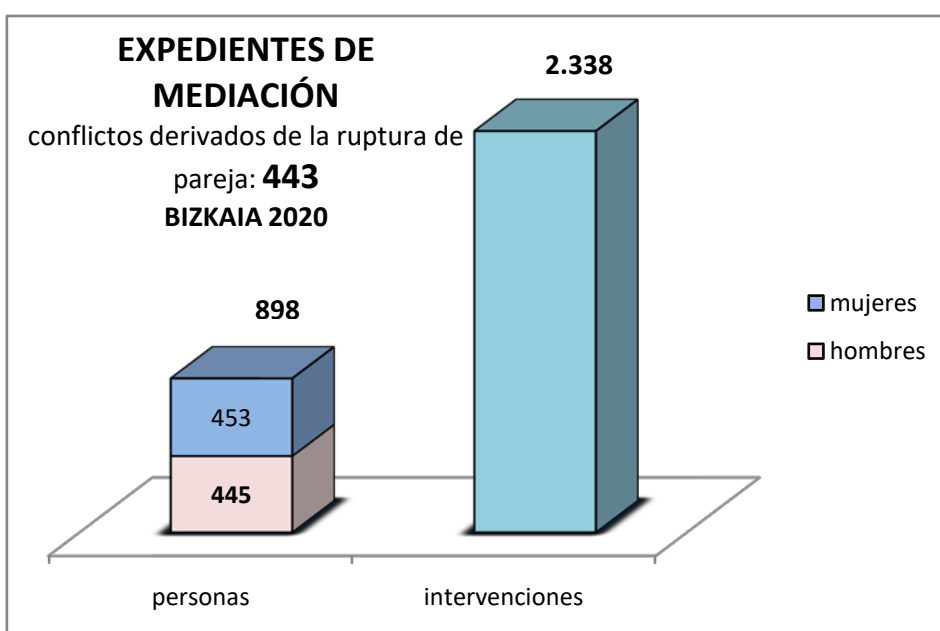
El 4.3%, es decir, 20 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares inter-generacionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados de herencias familiares.



Vamos a diferenciar en este apartado las mediaciones en situación de ruptura y las mediaciones relacionadas con otro tipo de conflictos familiares, por las características específicas de cada una, en cuanto a las personas participantes, el número de intervenciones y los acuerdos alcanzados.

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En los 443 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 898 personas (445 hombres y 453 mujeres), que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.338 intervenciones.



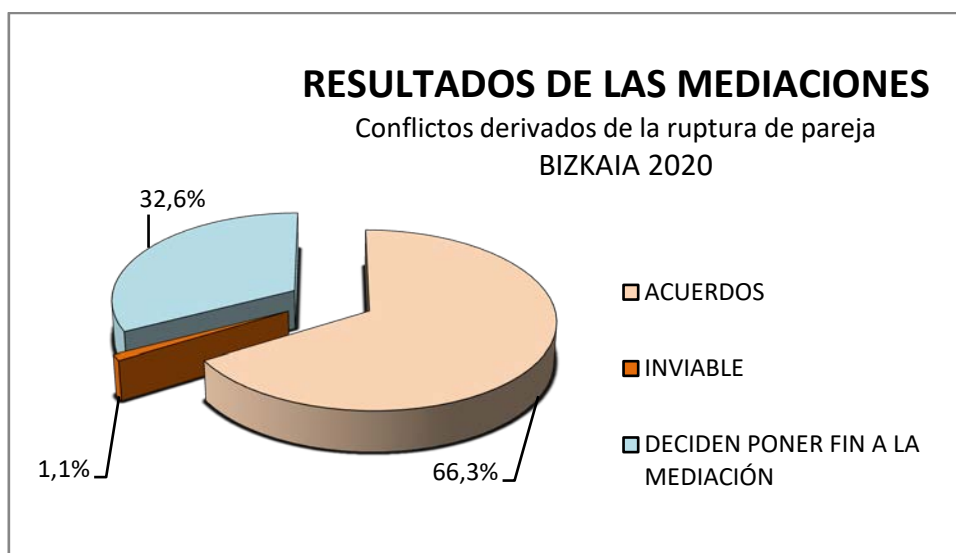


A continuación expondremos los datos cuantitativos relativos a los expedientes, a las personas, al proceso y al resultado.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	443
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	898
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.338
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	358
	ACUERDOS	237
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	187
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	35
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	0
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	10
<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA. 	5	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	117
	INVIABLE	4
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	85

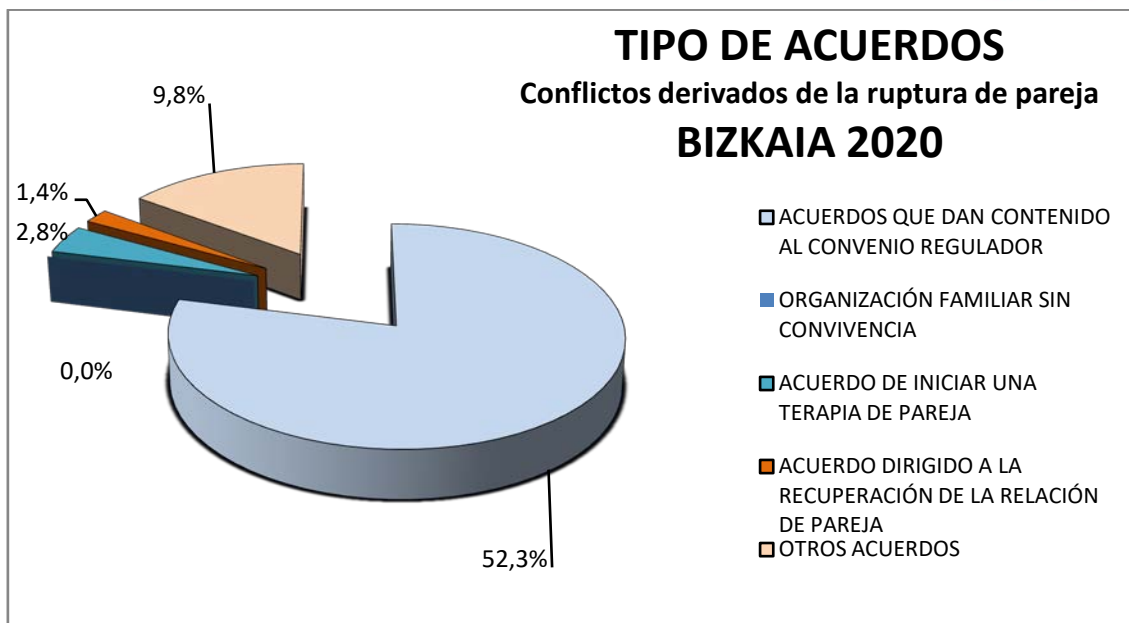
A lo largo del año 2020 se han finalizado un total de 358 mediaciones; 85 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 66,3% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1,1% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 32,6% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. Este es un dato significativo en la evolución de las mediaciones respecto a años anteriores, que lo relacionamos con la situación que estamos viviendo, en la cual las personas han decidido paralizar la mediación y, tal vez, retomarla en otro momento.



De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos, el 52,3% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 2,8% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación y han sido derivadas al programa de atención terapéutica en Lagungo, recurso de reciente creación por parte del Gobierno Vasco. El 1,4% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja y un 9,8% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban.

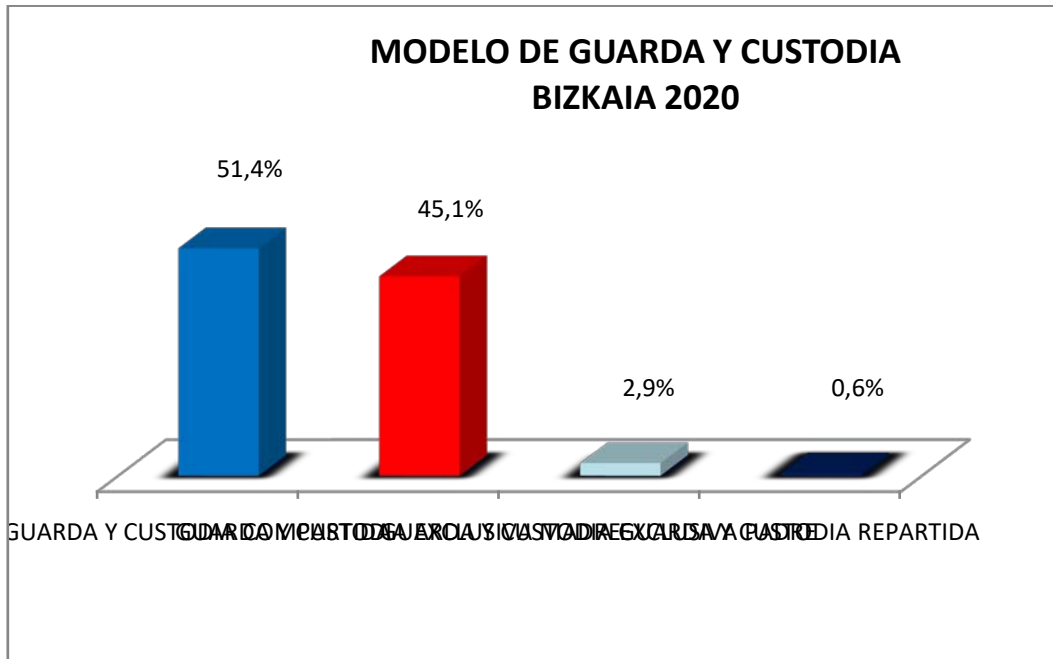
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 4,5 sesiones.



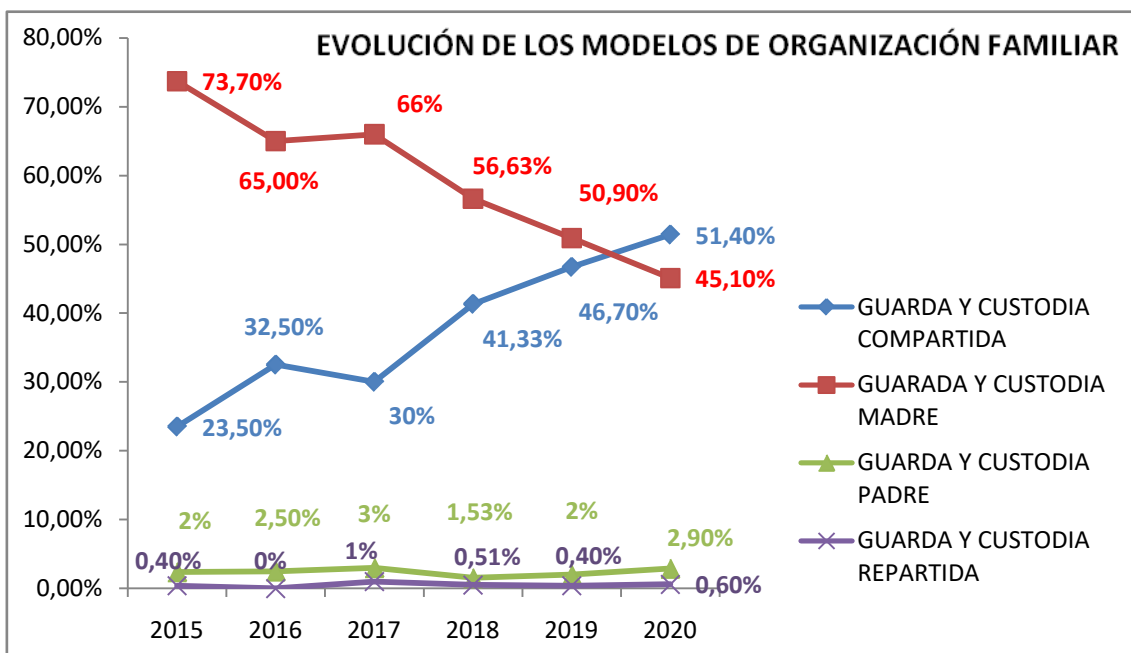
De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 93,6% tienen hijas e hijos menores de edad y en un 6,4% son mayores de edad.

Respecto a la futura organización familiar, en el 51,4% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 45,1% de las parejas han decidido una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre y el 2,9% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre, ambos modelos con diferentes organizaciones. En el 0,6% de los casos han acordado una organización repartida en la que cada hija y/o hijo convive con el padre o con la madre. Es el primer año en el que el modelo de guarda y custodia compartida, denominado como tal, ha sido el mayoritario.

Ahora bien, estos datos no hacen sino reflejar la tendencia progresiva que señalábamos en años anteriores hacia un compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.



Comparando estos datos con los registrados de años anteriores, observamos una organización familiar tras la ruptura de la pareja que tiende a modelos en los que el padre y la madre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos.

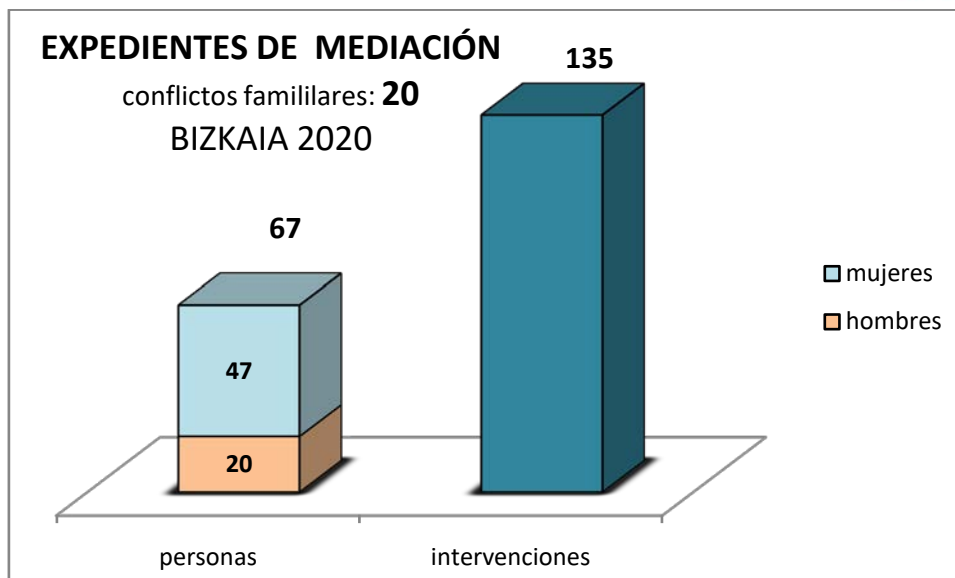




LOS CONFLICTOS FAMILIARES

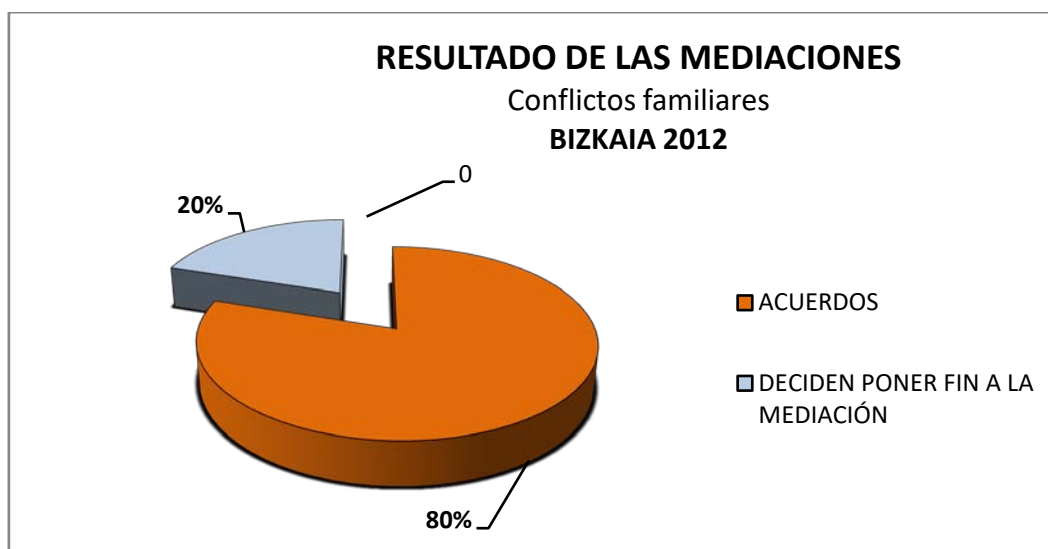
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	20
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	67
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	135
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	15
	ACUERDOS ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR EN EL PROGRAMA DE LAGUNGO	11 1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otros tipos de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 67 personas (47 mujeres y 20 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 135 intervenciones. El número de intervenciones en estos procesos de mediación ha sido sensiblemente superior al del año 2019.



De los 20 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 15 y continúan abiertos 5 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 80% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo y una de estas familias ha sido derivada al programa de atención terapéutica en Lagungo, recurso de reciente creación por parte del Gobierno Vasco. El 20% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 5. En este tipo de procesos familiares es importante destacar la dedicación del equipo, al requerirse, en algunos casos, trabajar dos

mediadoras en sesiones conjuntas de co-mediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas que participan en el proceso.

VII.1.E.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

Como hemos comentado al inicio de esta memoria, este apartado del seguimiento de los expedientes de mediación finalizados en el año anterior, se ha realizado de manera conjunta por el equipo de mediación de los tres Territorios Históricos, y es por ello que se desarrollará en el punto VIII.

VII.1.C.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde los que las familias y/o parejas están siendo atendidas, a la vez que informadas sobre el Servicio de Mediación.

Fundamentalmente, esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año con el **37,1%** de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 61% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o durante el proceso de mediación. En algunos casos se ha establecido una comunicación por vía telefónica, en otros por e-mail e incluso presencialmente, cuando las familias son acompañadas por los equipos del EISE. Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento de la profesional que está atendiendo a esa familia desde los Servicios Sociales de Base.

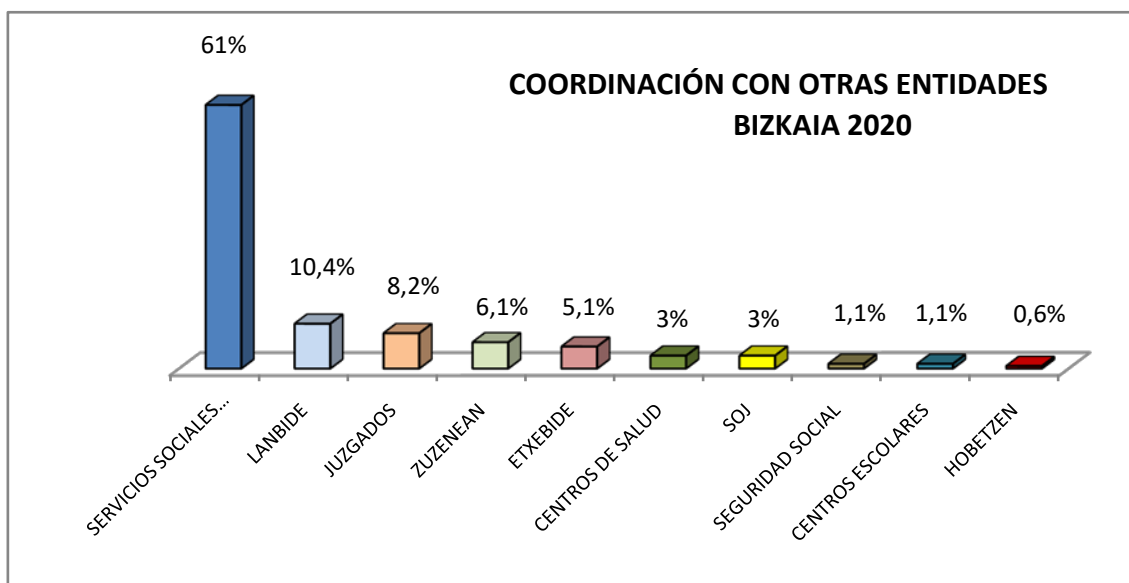
A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte para clarificar las características del servicio y poder hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación. Esto ha supuesto un 10,4% de los casos.

En el 6,1% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco). En el 5,6% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio.

En relación a servicios estatales, en un 1,1% de los casos en los que ha habido una coordinación con la Seguridad Social.

Un 3% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad del derecho a justicia gratuita en la tramitación judicial del acuerdo de mediación.

En un 3% de los casos se ha mantenido esta coordinación con Centros de Salud de diferentes municipios de Bizkaia y un 1,1% con Centros Escolares. Ha habido un 0,6% de los casos en los que se ha establecido una coordinación con el Centro Hobetzen.



En 2020 los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia han solicitado al SMF el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un 8,2% de los casos. Estas peticiones se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación



con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, tramitándolo en un procedimiento de mutuo acuerdo y así obtener la sentencia. En concreto, este año han sido los partidos judiciales de Barakaldo, Durango, Getxo y Gernika. Observamos una permanencia de las peticiones realizadas por los diferentes partidos judiciales, lo que se traduce en el mantenimiento de la confianza depositada en los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.



VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA ANUAL 2020 GIPUZKOA

Nº EXPEDIEN- TES	Nº INTERVEN- CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2326	793	1533
			2326	

2) MEDIACIÓN

	329	1248	594	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	289	1126	245	270
CONFLICTOS FAMILIARES	40	122	27	49
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	154	277	236	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	122	187	77	103
CONFLICTOS FAMILIARES	32	86	17	35
PROFESIONALES ATENDIDOS		4	1	3
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	175	975	359	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	167	939	168	167
Expedientes nuevos	143	865	143	143
Expedientes en proceso	24	74	24	24
Hijos/as atendidos			1	
CONFLICTOS FAMILIARES	8	36	10	14
Expedientes nuevos	6	34	8	11
Expedientes en proceso	2	1	2	2
Hijos/as menores de edad atendidos				1
PROFESIONALES ATENDIDOS		4	2	2

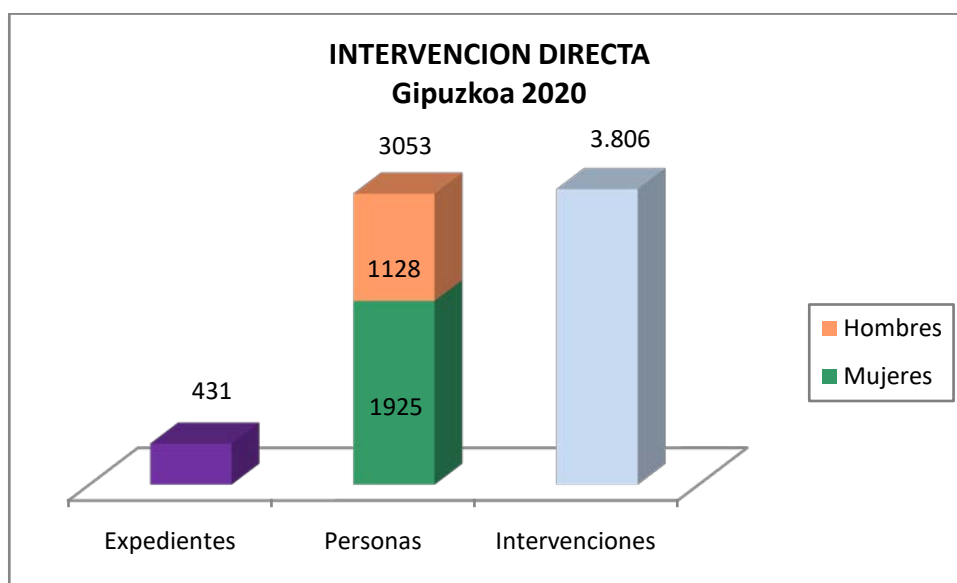
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	102	228	129	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	101	221	59	67
CONFLICTOS FAMILIARES	1	7	2	1
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0
TOTALES	431	3806	3053	

En la tabla precedente se recogen los datos relacionados con el trabajo llevado a cabo en la sede del Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante 2020, en sus distintos niveles de intervención directa:

- La atención telefónica y presencial,
- La Mediación (incluyendo pre-mediación y mediación), y
- Los seguimientos.

En total, se ha atendido de manera directa a 3.053 personas, de las cuales 1.128 fueron hombres, y 1.925 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas ha sido de 431 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 3.806.



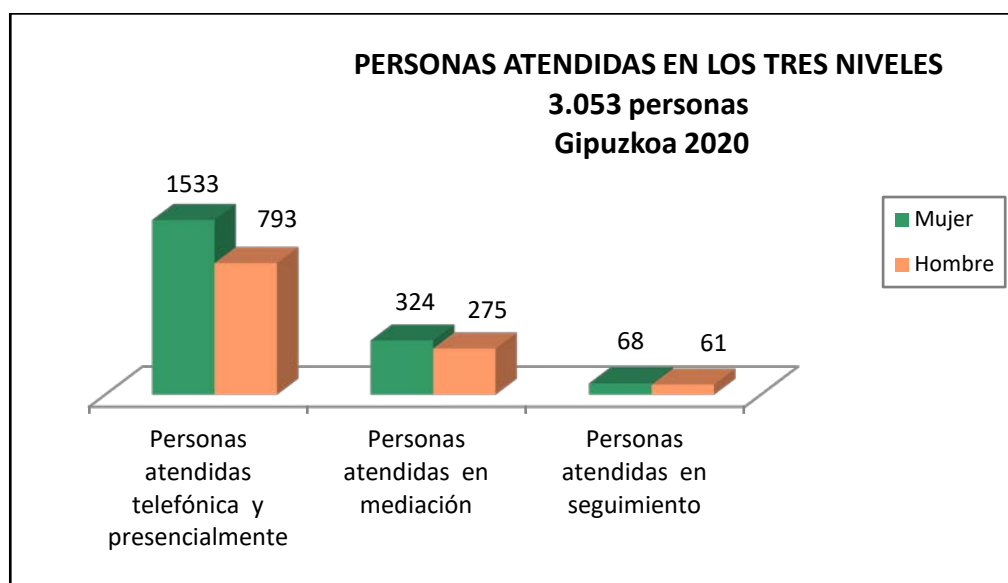
Según estos datos, constatamos que el **nº de intervenciones y de personas atendidas** en el 1º, 3º y 4º trimestre en el año 2020 (3.806 intervenciones y 3.053 personas) han sido **superiores**, en un **35%** y en un **21,8%** respectivamente, a las realizadas en el mismo periodo del año 2019 (2.819 intervenciones y 2.507 personas). Respecto a la evolución de los expedientes trabajados lo detallaremos en el punto VII.1.C.3.

A continuación se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Como se explica arriba, durante el año 2020 han sido atendidas un total de 3.053 personas en los diferentes niveles de intervención en los cuales se han llevado a cabo un total de 3.806 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 2.326 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 599 personas, y se realizaron seguimientos a un total de 129 personas.



De estas 2.326 personas atendidas en el primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 793 fueron hombres y 1.533 mujeres, repitiéndose el dato de que son las mujeres quienes más se interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

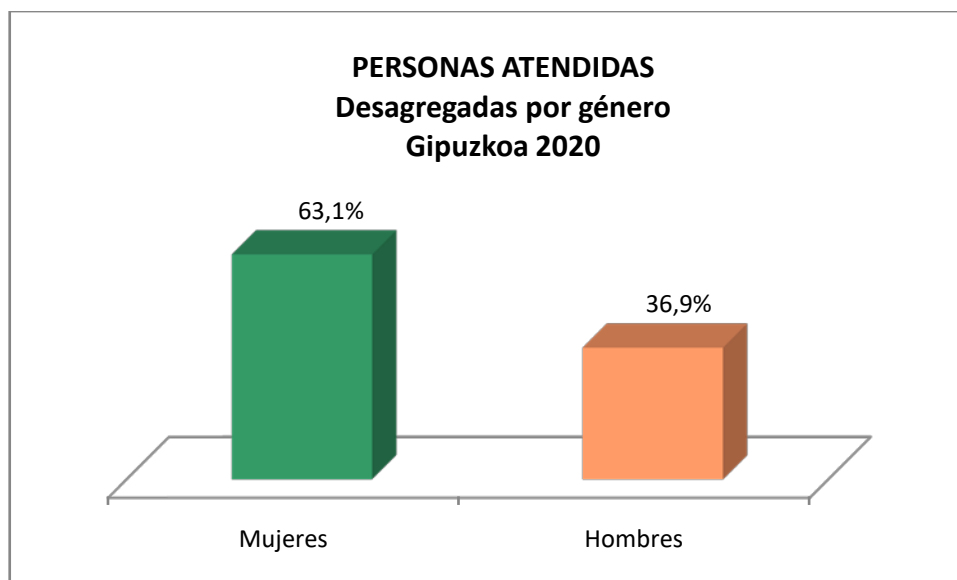
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 236 personas, 95 hombres y 141 mujeres, así como también a 4 profesionales atendidos, de los cuales 3 eran mujeres y uno era hombre.

En cuanto a las mediaciones realizadas, han participado un total de 359 personas, de las cuales 180 han sido hombres y 183 mujeres. En este nivel también se ha atendido a 1 hijo y a 1 hija menor de edad.

En la fase de seguimiento se ha atendido un total de 129 personas, de las cuales 61 han sido hombres y 68 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género, y tal como refleja el siguiente gráfico, de las personas atendidas en el SMFG en el año 2020 en los tres niveles de intervención, el 63,1% eran mujeres y el 36,9% hombres.



VII.1.D.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Este primer nivel de atención se realiza, en su mayor parte, a través del teléfono, incluyéndose también a quienes acuden personalmente al SMFG, y a quienes lo hacen a través del correo electrónico. En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG para solicitar información, o bien para concertar directamente una cita, según el grado de conocimiento que tengan respecto de la mediación familiar y/o del propio Servicio.

Este nivel incorpora también las atenciones telefónicas y presenciales referidas a otras comunicaciones relacionadas con el SMF, como la atención a las personas que ya están participando en un proceso de mediación.

Como ya se ha explicado, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 2.326 personas, de las cuales 1.533 fueron mujeres y 793 hombres (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

Para describir el trabajo desarrollado desde el presente modelo de mediación, partimos de diferenciar entre:

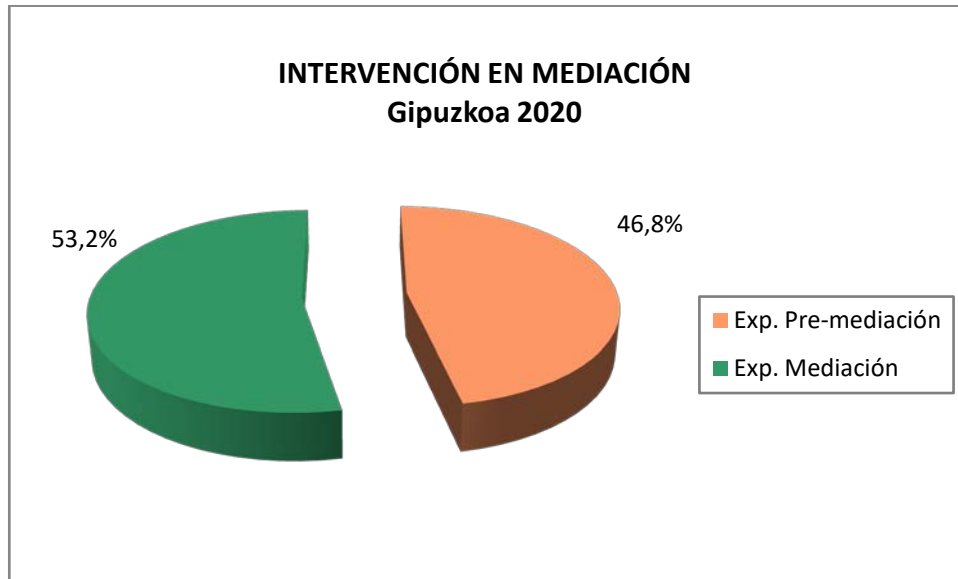
- Expedientes de pre-mediación y
- Expedientes de mediación.

A su vez, en las tipologías de conflictos, distinguimos entre:

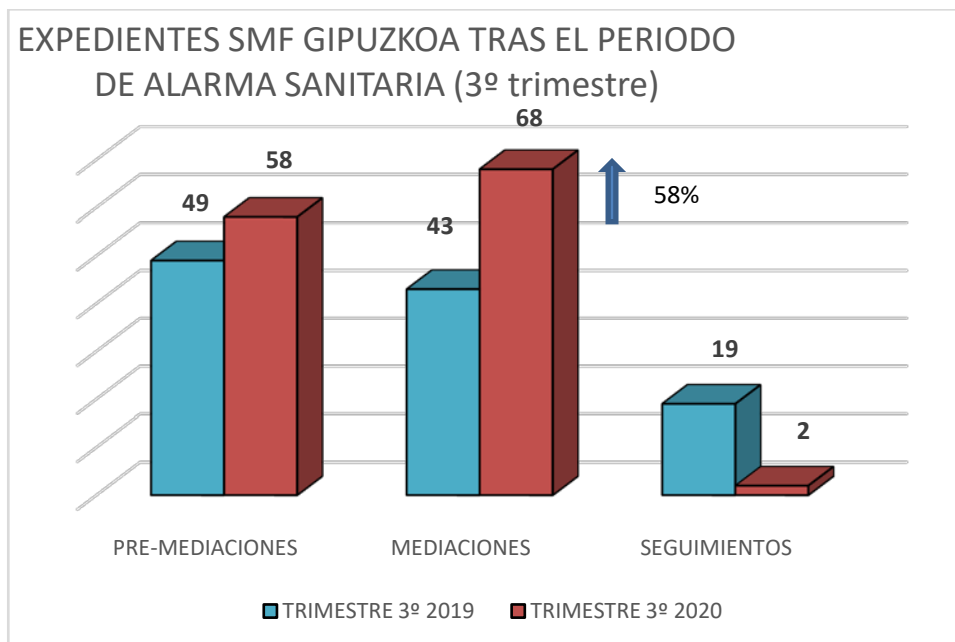
- Conflictos derivados de las situaciones de ruptura de la pareja y
- El resto de conflictos familiares, (según se ha descrito en la parte general).

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	122	167	289
CONFLICTOS FAMILIARES	32	8	40
TOTAL	154	175	329

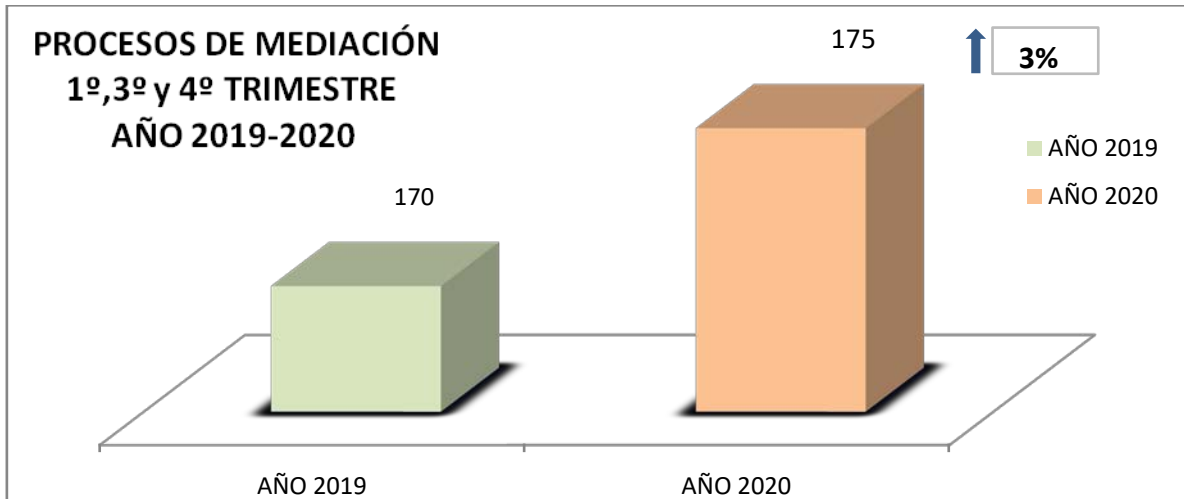
Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 329 expedientes, de los cuales 175 correspondieron a mediaciones, es decir el 53,2% del total, y 154 a pre-mediaciones que suponen el restante 46,8%.



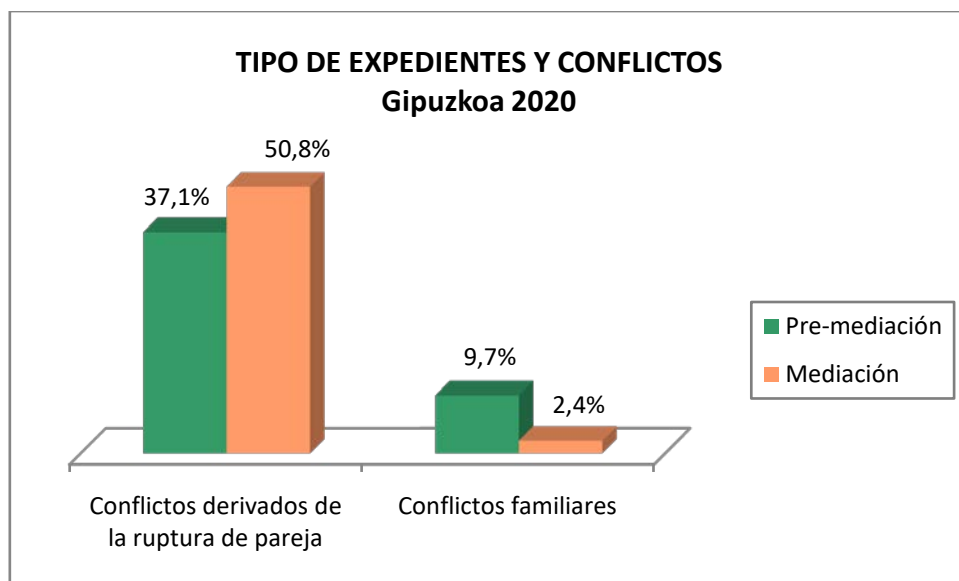
Desde que retomamos la atención presencial en el 3º trimestre, el número de expedientes de pre-mediación y los expedientes de mediación han ascendido un **58%** respecto a los que se trabajaron en el mismo trimestre del 2019. Esto ha supuesto **25 casos más de mediación** que en el mismo trimestre del año anterior. Este incremento es significativo, ya que el tercer trimestre coincide con el periodo de vacaciones de verano y es habitual que descienda el número de casos en este periodo.



En cuanto al trabajo realizado por el equipo del SMFG durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020 (atención presencial), los datos cuantitativos muestran **un incremento del 3%** en el número de mediaciones llevadas a cabo respecto al año anterior en el mismo periodo de tiempo.

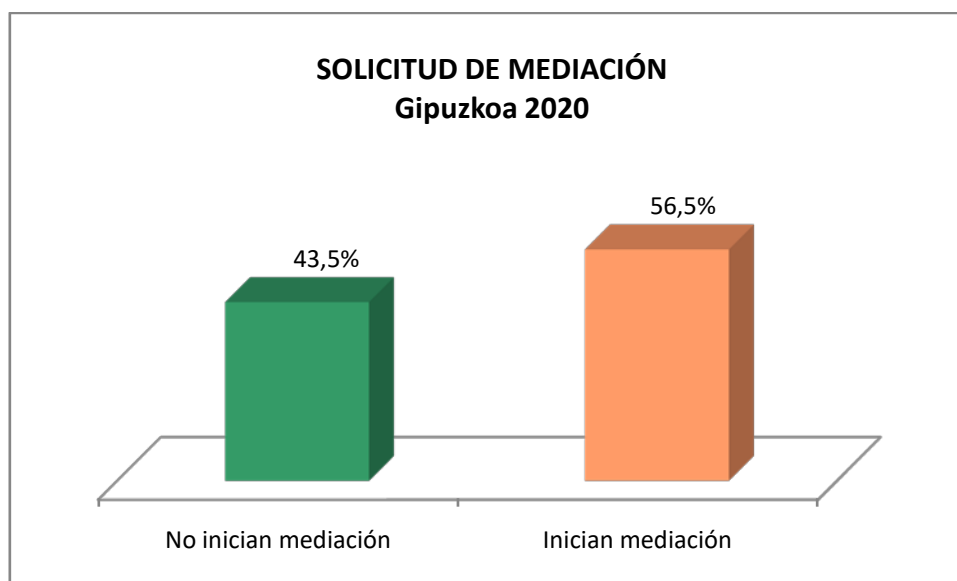


En cuanto a la tipología de conflictos que llegan al SMF, y tanto en pre-mediación como en mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja, en total 289 casos, continúa siendo muy superior al resto de conflictos familiares, ya que el 87,8% del total de expedientes corresponden a casos de ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 12,2% de los casos atendidos.



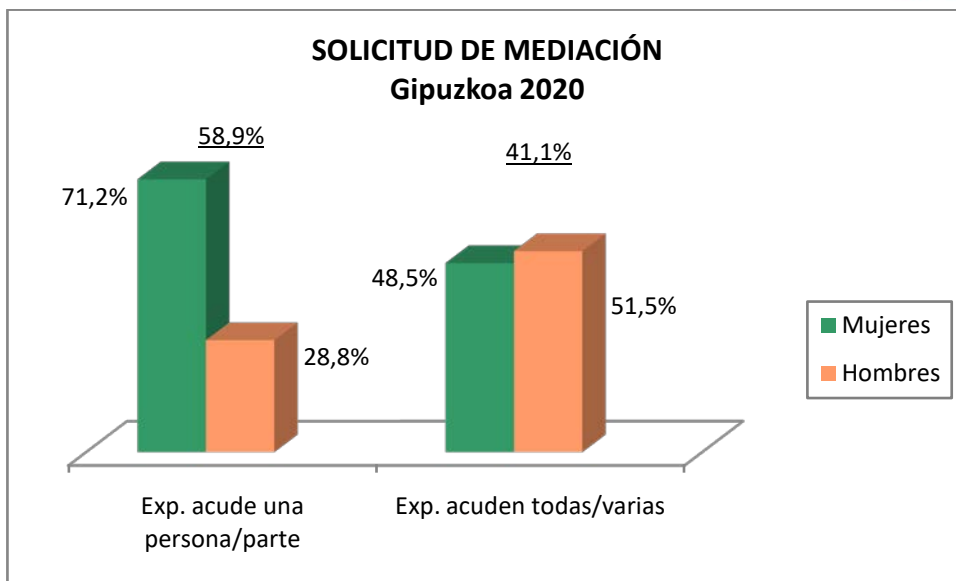
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

El 56,5% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el restante 43,5% no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación, dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



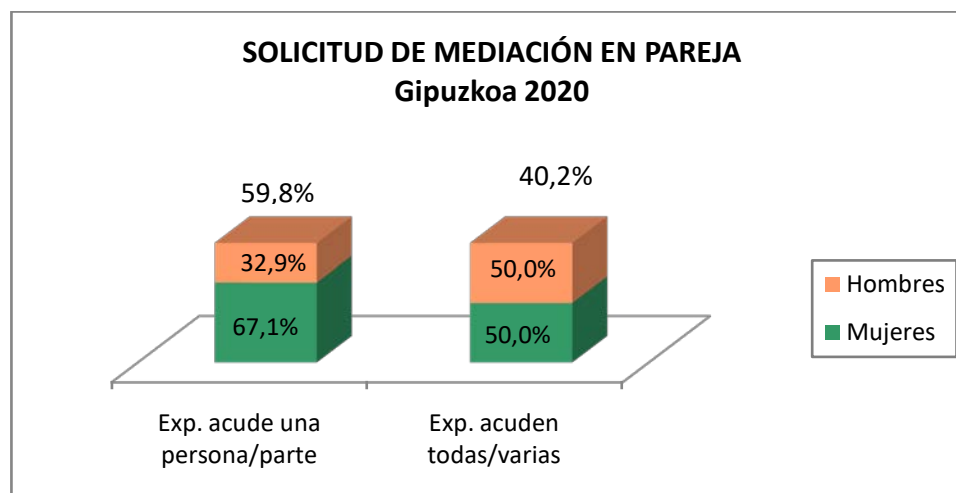
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2020, en el 58,9% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a su primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas o partes implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 71,2% fueron mujeres, y el 28,8% hombres.

En el restante 41,1% de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien faltaban personas (en el caso en los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar por parte de alguna o algunas de las personas protagonistas. En estas sesiones el 48,5% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 51,5% hombres.

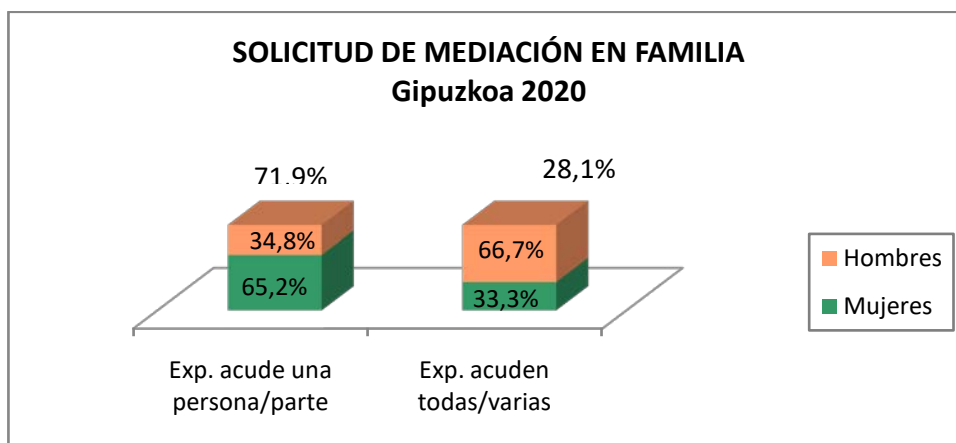


En las solicitudes de información relacionadas con los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en un 59,8% de los casos, vino una sola persona a solicitar la información. En algunas ocasiones porque la otra persona no mostró interés en conocer el proceso de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 32,9% son hombres y el 67,1% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 40,2%, de los casos, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber voluntad expresa por ambas partes en ese momento. De estas personas, el 50% son mujeres y el 50% son hombres.

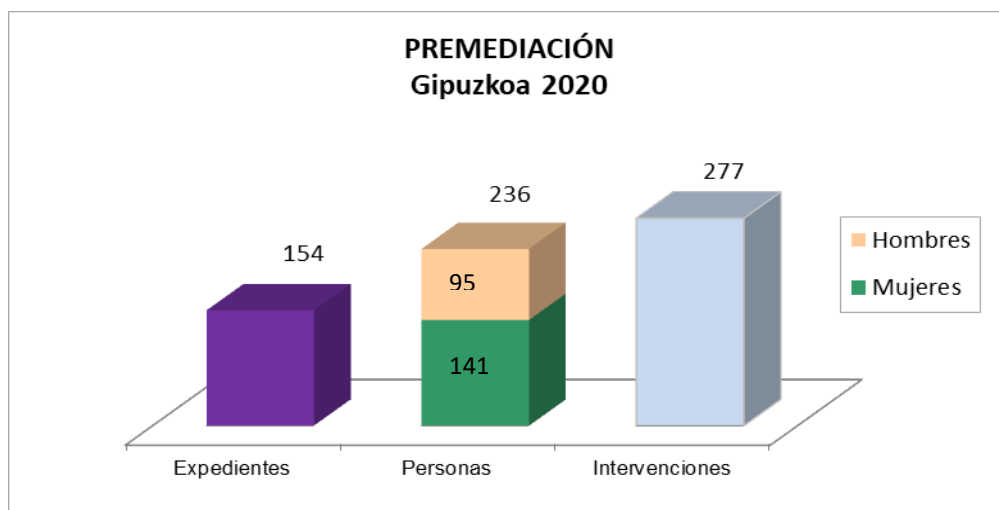


En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 71,9% de los casos ha sido una sola persona la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 65,2% han sido mujeres y el 34,8% hombres.

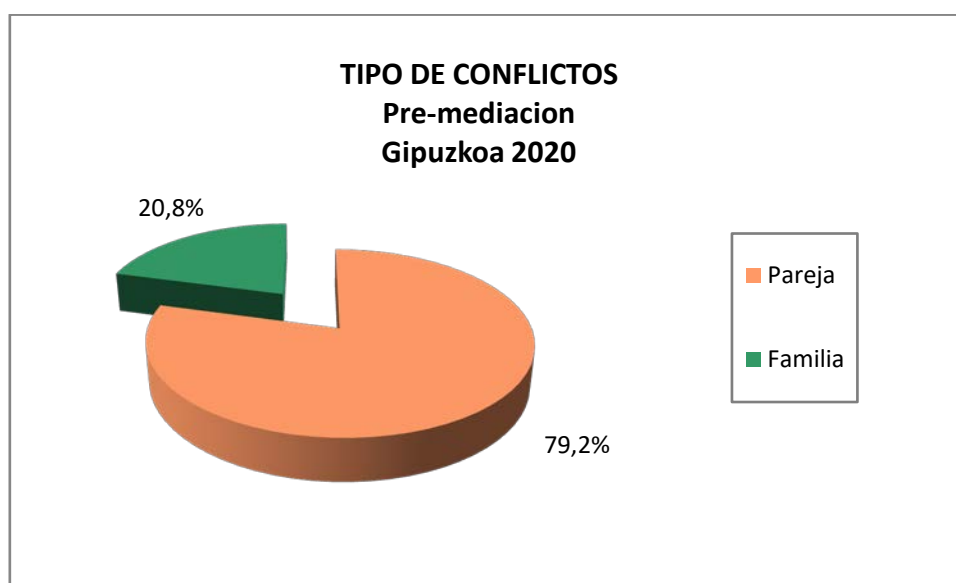


Sin embargo, en el 28,1% de casos, en los que acuden varias personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, puede darse el hecho de que aún falten por acudir al SMF personas de esa familia que no tienen interés, o bien, a pesar de estar presentes todas las personas implicadas en el conflicto, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de alguna o algunas de las personas presentes.

En resumen, en los 154 expedientes de pre-mediación, se trabajó directamente con 236 personas solicitantes, de las cuales 141 eran mujeres (3 de ellas profesionales) y 95 eran hombres (1 de ellos profesional), realizándose un total de 277 intervenciones, con estas personas.



Los expedientes de pre-mediación citados en los párrafos anteriores, correspondieron a 122 casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 79,2% del total de pre-mediaciones, mientras que en 32 casos, lo que supone el 20,8% restante, se trataba de conflictos familiares de otra índole.



En la primera sesión de pre-mediación, se da a las personas solicitantes, toda la información que precisen sobre la mediación y las características del proceso, además de sobre cuestiones de tipo jurídico (siempre en el ámbito de la mediación), así como sobre recursos sociales y orientación psicológica, si así lo precisan, según las circunstancias específicas de cada caso, y siempre desde la perspectiva de la mediación.

La información relativa al propio proceso de mediación, se efectuó en 154 ocasiones, y se complementó, según las distintas peticiones realizadas, con información jurídica (en 92 casos), con información de carácter psicológico (37 casos) y con información sobre los diversos recursos sociales (25 casos), siempre desde el contexto de la mediación.

En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no han acudido al SMF, invitándole/s a una sesión informativa, a petición de la persona que ha mostrado interés por la

mediación, con el fin de transmitirle su deseo de diálogo, y ver si también puede resultarle de interés.

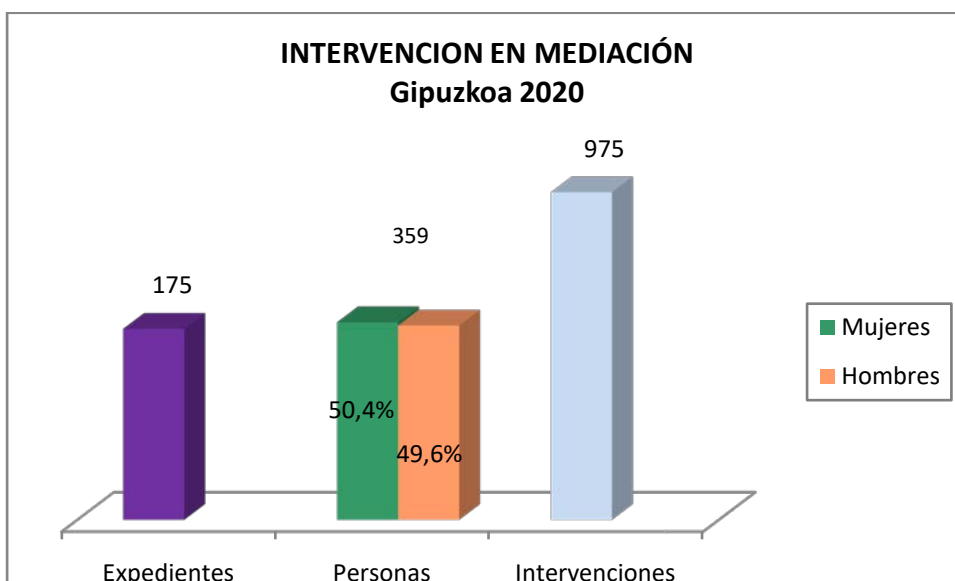
La sesión informativa también permite, cuando sea necesario, derivar la demanda de forma coordinada hacia otros servicios públicos especializados en la atención a las familias, tanto desde la red de servicios sociales, como de salud y jurídicos.

VII.1.D.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

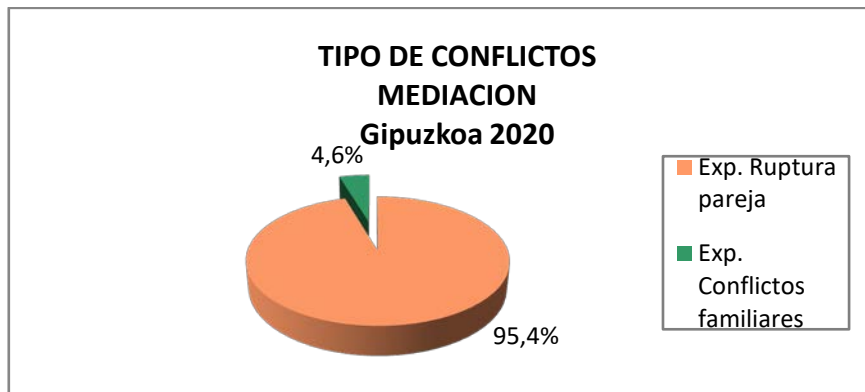
Una vez realizadas las sesiones informativas, y cuando todas las personas implicadas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas protagonistas, como por la persona o personas mediadoras.

A partir de este momento comienzan las diferentes fases de las que se compone dicho proceso, que se desarrollarán a lo largo del número de sesiones que cada situación requiera.

En este nivel de intervención, durante 2020, se han iniciado un total de 175 expedientes, en los que se ha atendido a 359 personas, de las cuales el 50,4% eran mujeres, y el 49,6% hombres. Además, se atendió a un hijo y una hija, menores de edad. Con todas estas personas se realizaron 975 intervenciones.

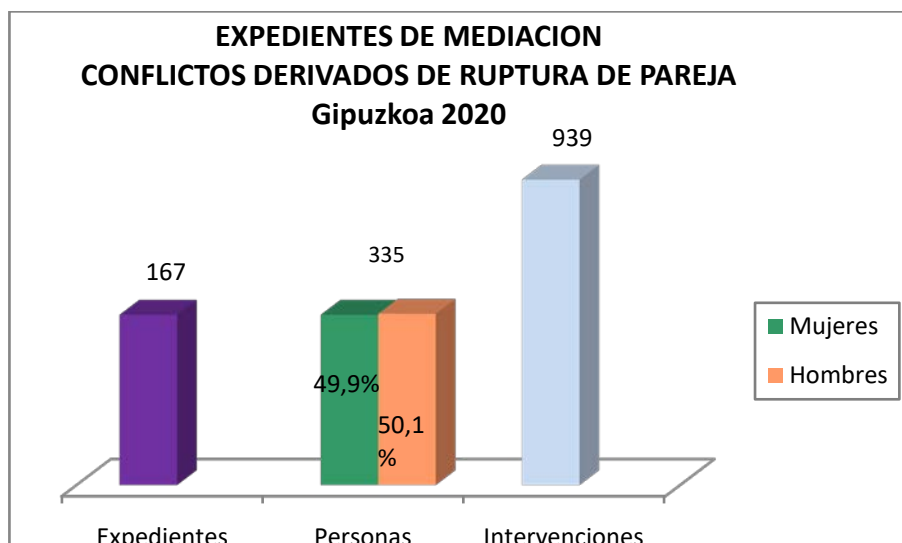


Del total de mediaciones realizadas en los 175 expedientes, 167 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 95,4% de los casos, mientras que en los restantes 8 expedientes, que suponen el 4,6%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En este ámbito, como ya se ha dicho, el número de expedientes de mediación fue de 175, de los cuales 167 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 335 personas, de las cuales 168 fueron hombres y 167 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 939 intervenciones.

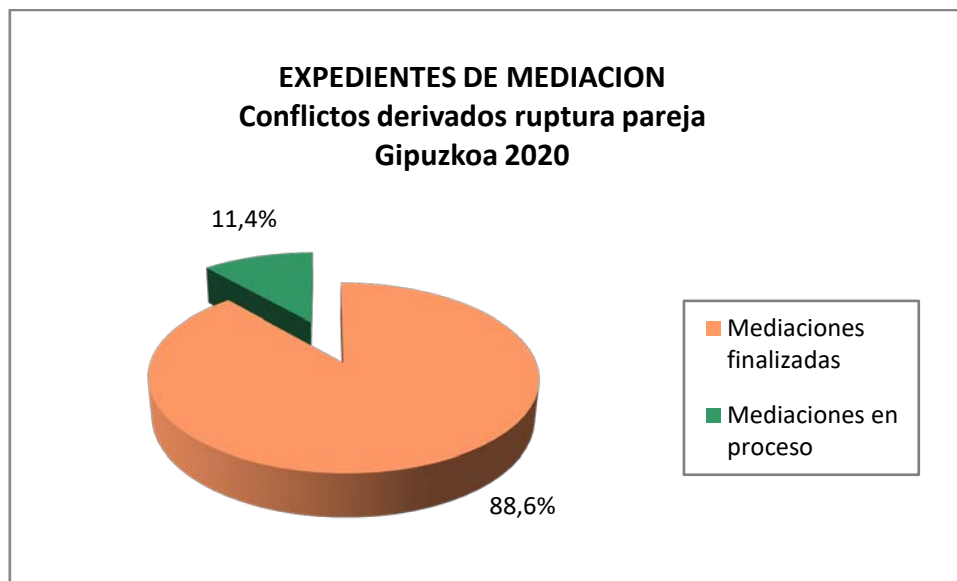




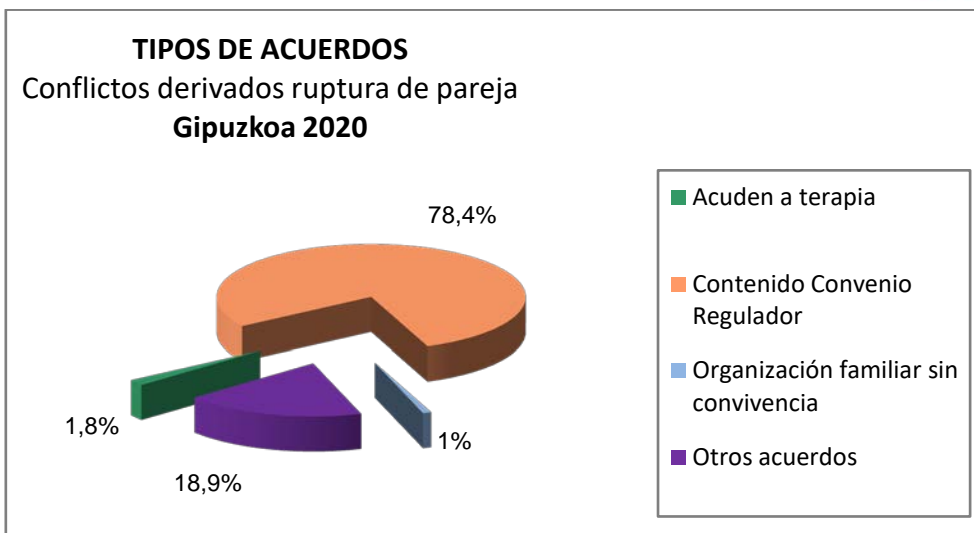
SMF – GIPUZKOA 2020 - RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	167
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	335
		168 167
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	939
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 606 sesiones)	4,1
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	148
	ACUERDOS	111
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	87
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	21
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	2
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	36
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	19

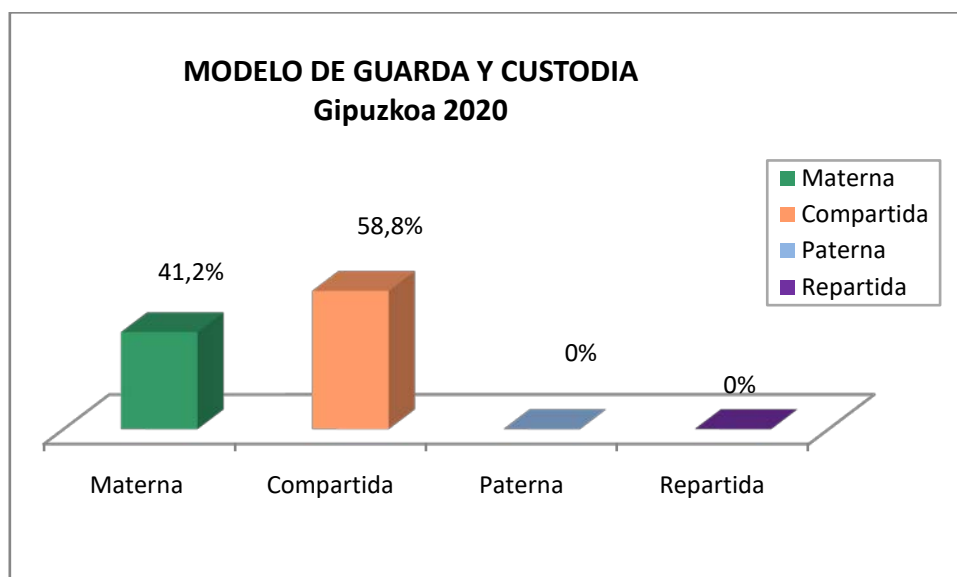
Durante el año 2020 se dieron por finalizados un total de 148 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 88,6% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 19 casos (11,4%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2021. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados, ha sido de 4,1 sesiones.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 78,4% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 18,9% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 1,8% pactaron iniciar una terapia de pareja, con la intención de continuar con la relación. Además, hubo un expediente que acordó una organización familiar sin convivencia, lo que supone el 0,90 %.



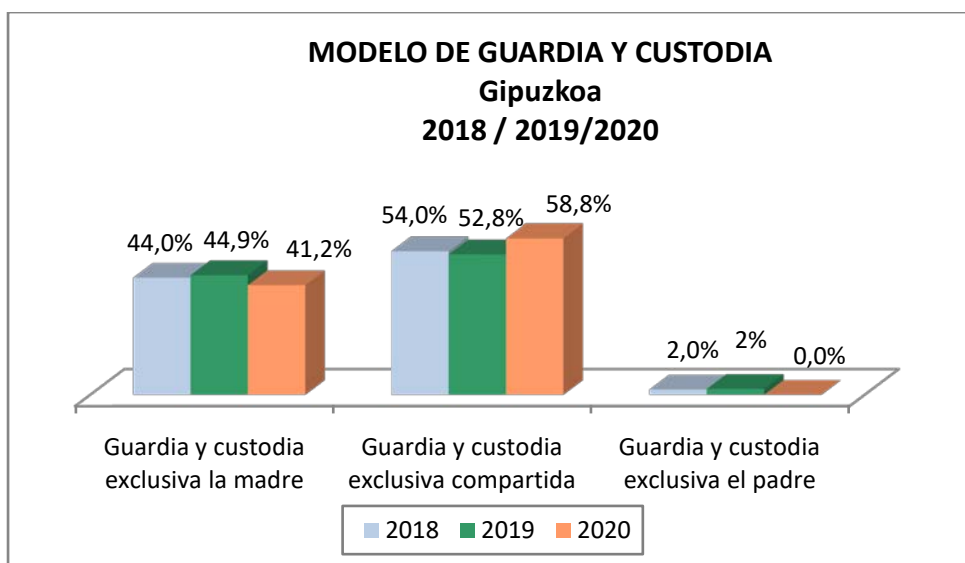
En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 58,8% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 41,2% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el año 2020 no se pactó ningún acuerdo para atribuir la custodia al padre ni para realizar una custodia repartida.



Las custodias compartidas como modelo de organización familiar, continúan siendo el modelo más elegido por las familias en los tres últimos

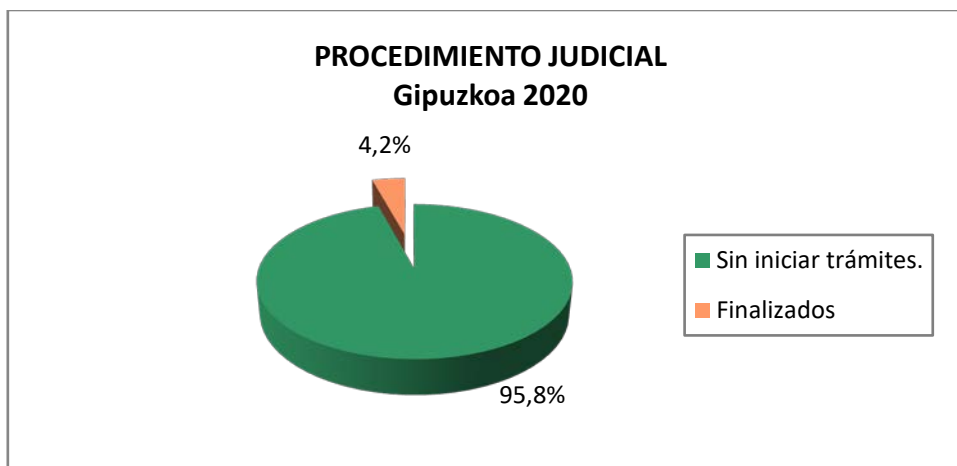
años, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba cómo este tipo de custodia ha oscilado por encima del 52,8% del total hasta el 58,8% de este año 2020.

Las custodias atribuidas a las madres se encuentran entre el 44% y el 41,2% de este año 2020, mientras que la paterna continúa descendiendo del 2% en los dos últimos años al 0% en este año 2020.



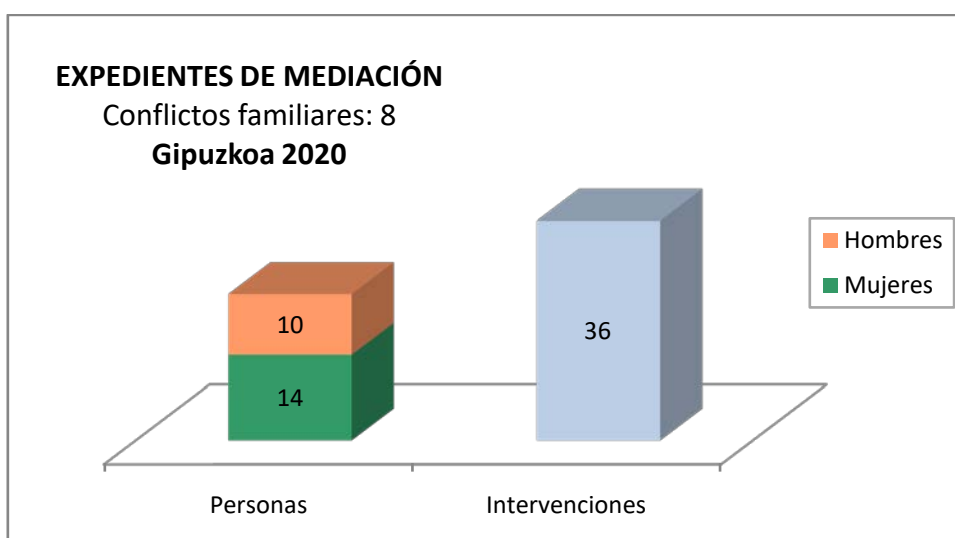
Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 83,2% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 15% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 1,8% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijos e hijas. En estos procesos las familias trabajan su reorganización familiar sin necesidad de utilizar el concepto de guarda y custodia.

Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 95,8% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 4,2% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, tras haber finalizado su procedimiento judicial, bien para modificar alguno o algunos de los términos de la sentencia, o para llegar a acuerdos sobre su interpretación, cumplimiento o ejecución.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Durante 2020, en Gipuzkoa se generaron 8 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares que tuvieron su origen en causas distintas a la ruptura de pareja. En estos expedientes se llevaron a cabo 36 intervenciones con las 24 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 10 eran hombres y 14 mujeres.



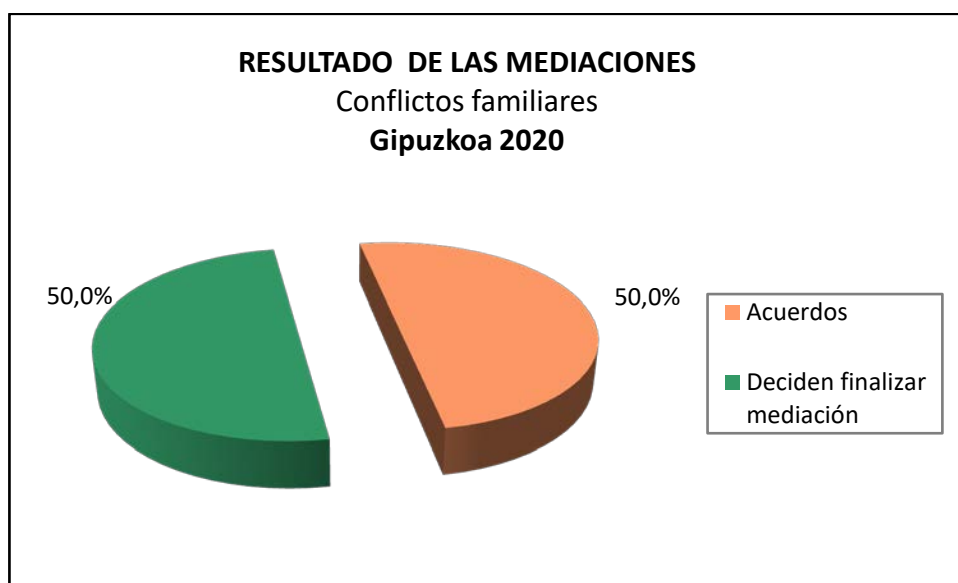


SMF – GIPUZKOA 2020 - FAMILIA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	8
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	24
		10 14
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	36
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 20 sesiones)	3,33
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	6
	ACUERDOS	3
	• ACUERDOS	2
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE FAMILIA	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2

De los 8 expedientes generados en este tipo de conflictos, 6 finalizaron durante 2020, mientras 2 quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2021. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes, ha sido de 3,33 sesiones.

En los 6 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 50% de ellos, mientras que el 50 % restante finalizaron por voluntad expresa de alguna o algunas de las partes.



VII.1.E.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

Como hemos comentado al inicio de esta memoria, este apartado del seguimiento de los expedientes de mediación finalizados en el año anterior, se ha realizado de manera conjunta por el equipo de mediación de los tres Territorios Históricos, y es por ello que se desarrollara en el punto VIII.

VII.D.5.- TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde

los que las familias y/o parejas están siendo atendidas, a la vez que se les informa sobre el Servicio de Mediación.

Esta coordinación se realiza en función de las demandas y las necesidades detectadas en cada caso.

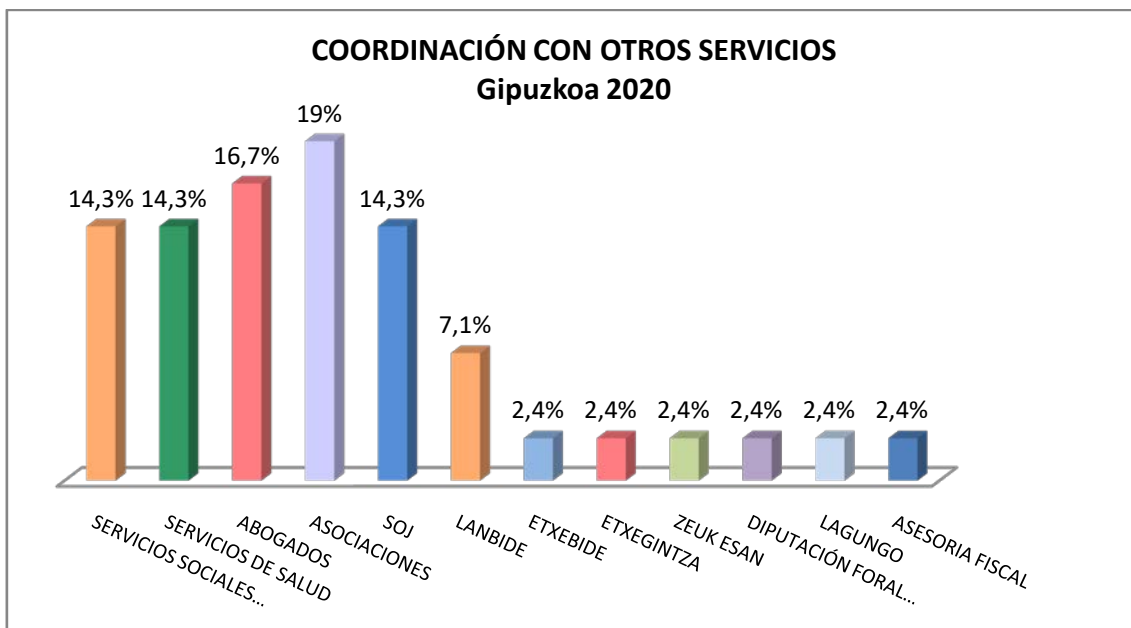
La coordinación que se realiza con otros servicios se puede hacer en un primer momento, en la fase de pre-mediación, así como durante el propio proceso de mediación.

A lo largo del 2020, en un 12,15% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 14,3% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas desde y hacia los servicios públicos de salud y/o especialistas del ámbito privado bien como acuerdo de iniciar la mediación o como resultado del acuerdo de mediación. Se trata de recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de pareja o familia.
- La coordinación realizada con los servicios sociales de base es también de un 14,3% del total los casos. Esta coordinación se puede dar, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los servicios sociales de base.
- Con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supone el 31%, siendo un 16,7% con profesionales de la abogacía privados y en un 14,3% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la prestación de justicia gratuita.
- Ha habido un 19% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones. Se han realizado coordinaciones con la Casa de la mujer, Biltzen, Agipad, Cáritas y Hurkoa.



- En un 7,1% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide, un 2,4% con Etxebide y otro 2,4% con Etxegintza siendo estas entidades, quienes nos han derivado a las familias.
- En el 2,4% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zeuk esan (Servicio de atención telefónica de ayuda de la infancia y adolescencia del Gobierno Vasco)
- En un 2,4% de las familias han sido coordinadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa a través del programa Trebatu.
- La coordinación realizada con Lagungo (Centro de Orientación familiar) se ha dado en un 2,4% de las familias atendidas.
- Por último, en un 2,4% de los casos, ha habido coordinación con una asesoría fiscal.



Durante el 2020 los partidos judiciales del territorio histórico de Gipuzkoa han solicitado al SMFG el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los proceso de ruptura de pareja en un 10,34%.

Estas peticiones, se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación

con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, elevándolo a sentencia.

Observamos, año tras año, una tendencia al alza de las peticiones realizadas por los diferentes partidos judiciales, lo que se traduce en la confianza que depositan en los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.



VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA ANUAL 2020

Nº EXPEDIEN -TES	Nº INTERVEN -CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1116	415	701
			1116	

2) MEDIACIÓN

	257	1147	486	
			237	249
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	228	1077	213	215
CONFLICTOS FAMILIARES	29	70	24	34
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	88	120	146	
			69	77
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	68	88	53	55
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	20	32	16	22
PROFESIONALES ATENDIDOS				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	169	1027	340	
			168	172
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	129	779	129	129
Expedientes en proceso	31	210	31	31
Hijos/as menores de edad atendidos/as				
CONFLICTOS FAMILIARES			8	12
Expedientes nuevos	5	25	4	7
Expedientes en proceso	4	13	3	5
Hijos/as menores de edad atendidos/as			1	
PROFESIONALES ATENDIDOS				

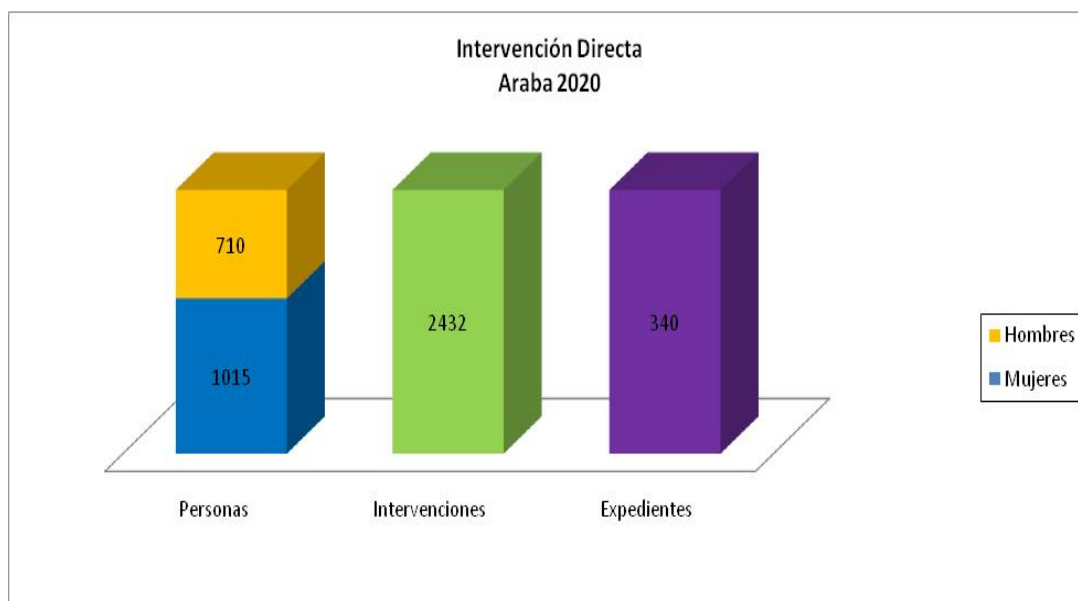
3) SEGUIMIENTO

	83	169	123	
			58	65
EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	83	169	123	
			58	65
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	77	163	52	59
CONFLICTOS FAMILIARES	6	6	6	6
PROFESIONALES ATENDIDOS				
TOTALES	340	2.432	1.725	
			710	1.015

El número de personas atendidas en los distintos niveles de intervención directa, esto es, en la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 1.725 personas, de las cuales 1.015 han sido mujeres y 710 hombres. Observamos cómo este año también se sigue manteniendo la tendencia de un mayor uso del SMF por parte de las mujeres frente a los hombres, tendiéndose a igualar la proporción entre ambos con respecto al año pasado (59% de mujeres en el año 2020 frente al 63% del año anterior). El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en la sede del SMF de Araba-Álava ha sido de 340 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han sido 2.432.

Los resultados obtenidos en los tres trimestres de atención presencial, suponen un incremento en las tareas realizadas con respecto al mismo periodo del año anterior. Así por ejemplo, **el número total de expedientes trabajados y de intervenciones realizadas** durante el tiempo de actividad presencial del año 2020, frente al año anterior suponen un **incremento** del **14,2%** y un **7,7%** respectivamente.

Cabe mencionar que estas cifras no tienen en cuenta el trabajo telefónico y telemático realizado desde el SMF de Araba-Álava durante los meses del confinamiento y que quedará recogido en otra parte de esta memoria.

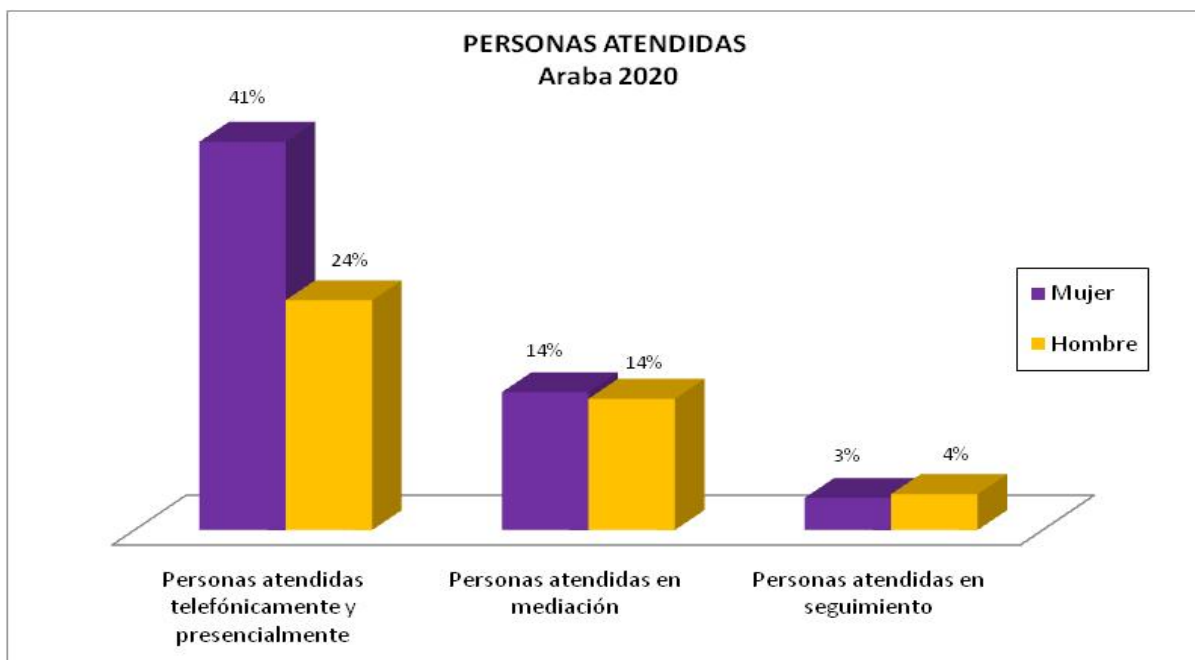


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

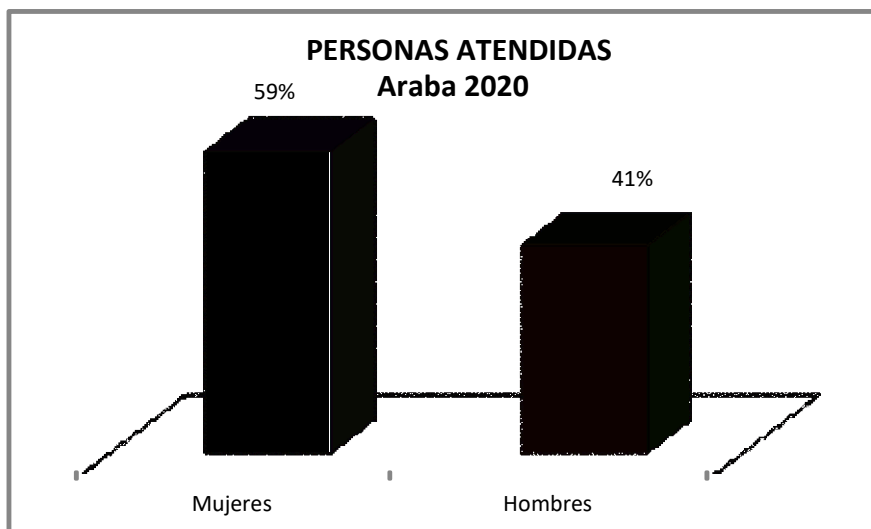
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2020 han sido atendidas en los diferentes niveles de intervención un total de 1.725 personas usuarias, de las cuales 1.116 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial al local del SMF Araba-Álava.

Con respecto a las personas atendidas en los procesos de mediación han supuesto 486 y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 123.



Atendiendo a la distribución por sexo, vemos que este año, al igual que el año pasado son las mujeres las que solicitan mayoritariamente información, bien telefónicamente o de manera presencial. Sin embargo, la proporción entre hombres y mujeres que participan en el proceso de mediación y en el seguimiento de los casos una vez finalizada es similar.



Sí tenemos en cuenta el número total de mujeres y hombres atendidos en los diferentes niveles de intervención, obtenemos porcentajes muy similares durante el último trienio.

VII.1.E.2.- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con nuestro servicio, tal y como se explica en el punto VII de esta memoria. Por otra parte, recoge la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información general sobre el servicio, así como la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual.

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.116 personas (701 mujeres y 415 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita.

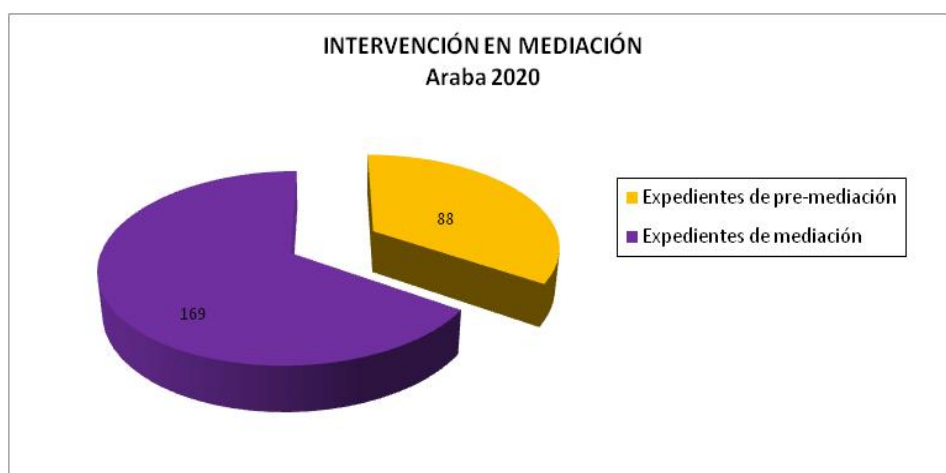
Con respecto a las cifras obtenidas en este apartado, y considerando que éstas hacen referencia a 9 meses de trabajo, podemos observar que ha habido un incremento del 7,4% en el 2020 respecto al año pasado.

VII.1.E.3.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo que e ha realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

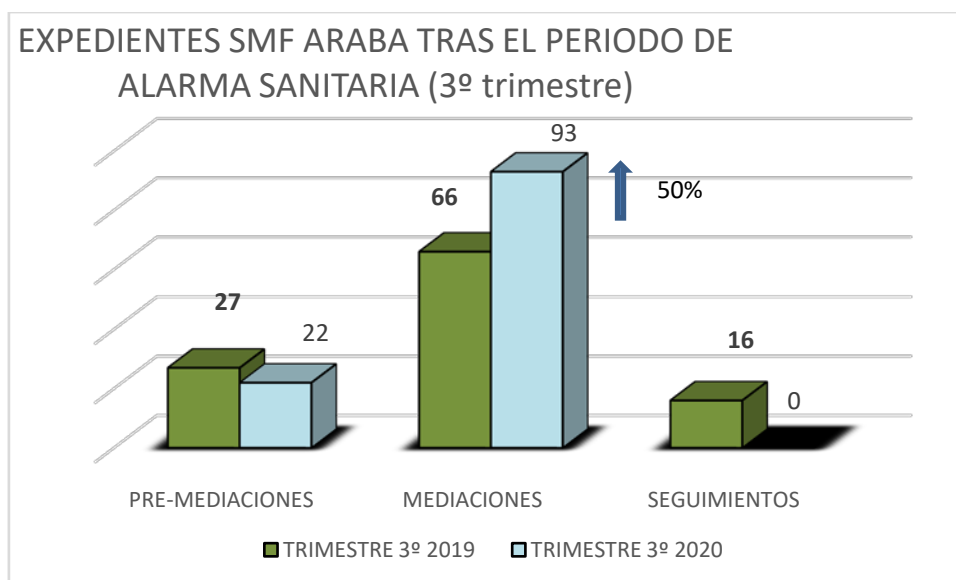
EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	68	160	228
CONFLICTOS FAMILIARES	20	9	29
TOTAL	88	169	257

El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 257 expedientes, de los cuales el 66% de los mismos se corresponden a expedientes de mediación y el 34% son expedientes de pre-mediación, aumentando dicho año la proporción de los primeros.

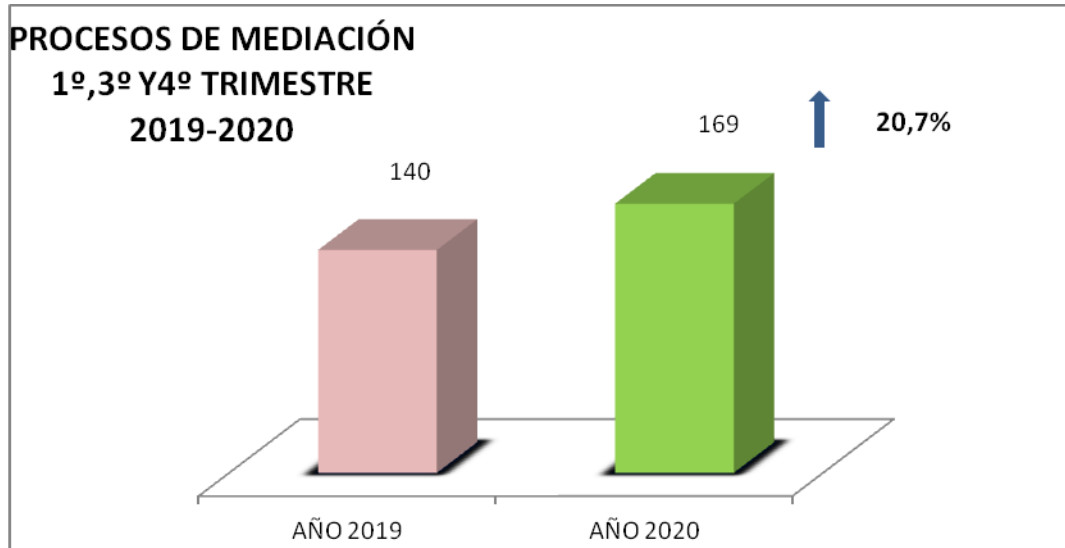


Del total de solicitudes de mediación (257), el 66% iniciaron el proceso de mediación, siendo esta proporción superior a la del año anterior que fue del 56%. Es decir, ha habido más personas que tras el primer acercamiento al SMF (pre-mediación) posteriormente han iniciado el proceso.

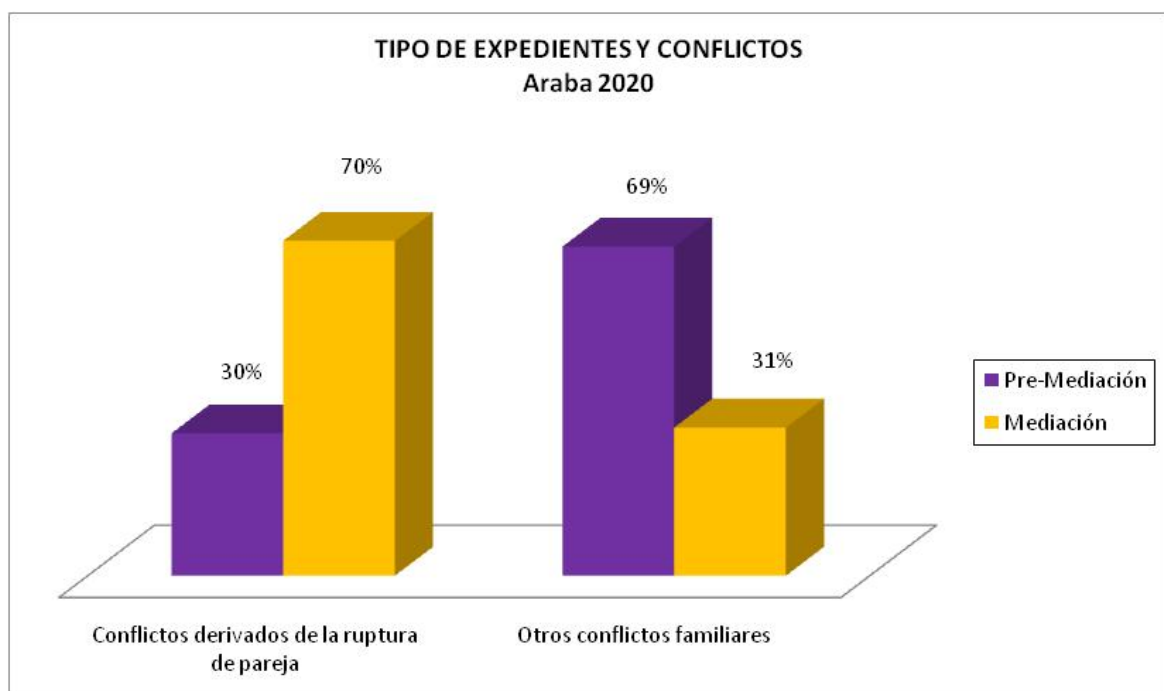
En el momento en el que hemos retomado la atención presencial en el 3º trimestre, el número de expedientes de mediación han ascendido un **50%** respecto a los que se trabajaron en el mismo trimestre del 2019. Esto ha supuesto **27 casos más de mediación** que en el mismo periodo del año anterior.



En cuanto al trabajo realizado por el equipo durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020, los datos cuantitativos muestran **un incremento** en el número de mediaciones llevadas a cabo respecto al año anterior del **20,7%** en el mismo periodo de tiempo.



Los datos del siguiente gráfico muestran que mientras que en el 70% de los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja inician el proceso de mediación, por otro lado, en los casos derivados de conflictos familiares, este porcentaje supone el 31%, lo cual refleja la dificultad que supone rabajar con todas las partes inmersas en el conflicto, pues suele tratarse de conflictos multi-partes. No obstante, este año podemos apreciar que existe un ligero incremento en relación a los casos de conflictos familiares atendidos que han iniciado el proceso de mediación.



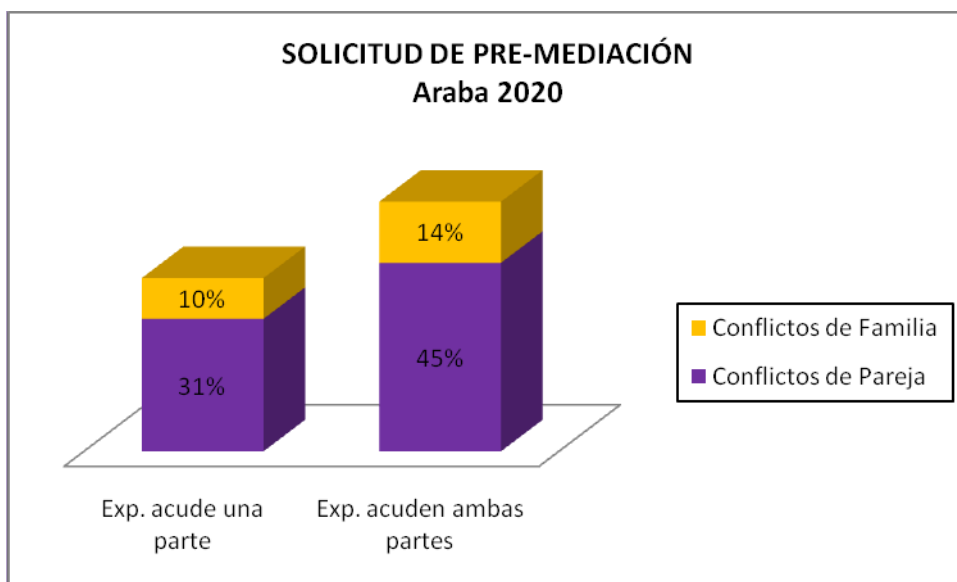
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 66% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 34% de pre-mediación, lo que supone un incremento de los primeros con respecto al año pasado de once puntos. Este dato refleja un mayor porcentaje de personas que solicitaron cita en el SMF y posteriormente iniciaron un proceso de mediación.

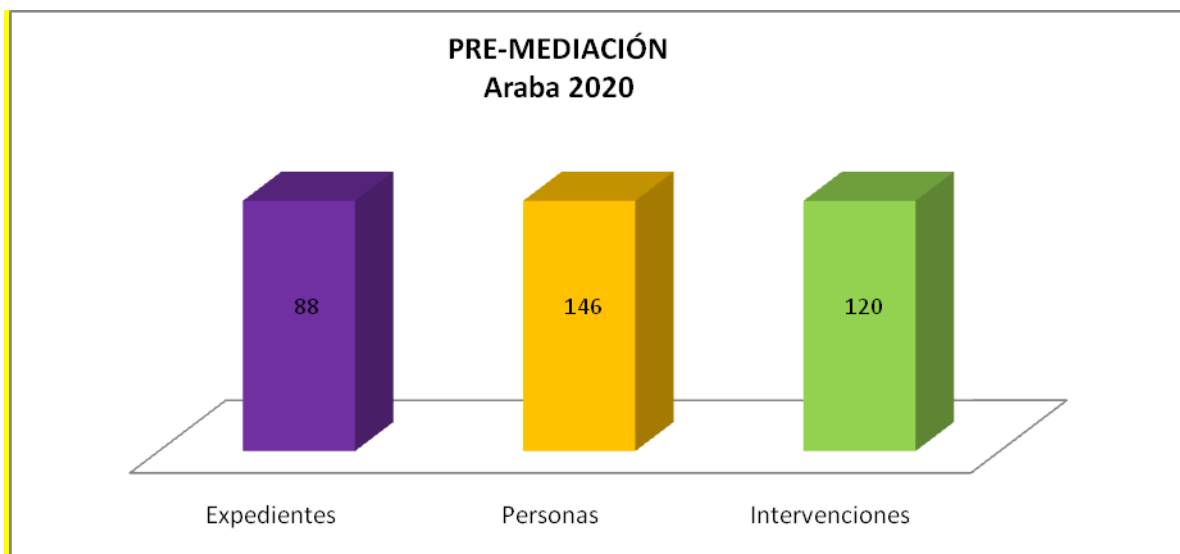
Las razones por las que un expediente de pre-mediación no evoluciona a un expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.

De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2020, vemos que en el 41% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al servicio.

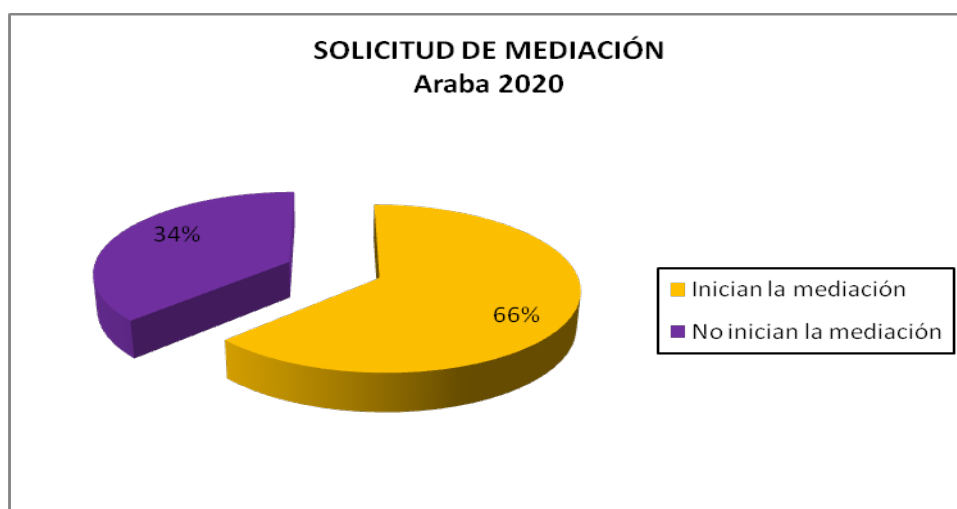
Aquellos expedientes en los que todas las partes inmersas en el conflicto han acudido al SMF de Araba-Álava suponen el 59% del total de los expedientes de pre-mediación, siendo esta proporción mayor que la obtenida el año pasado.



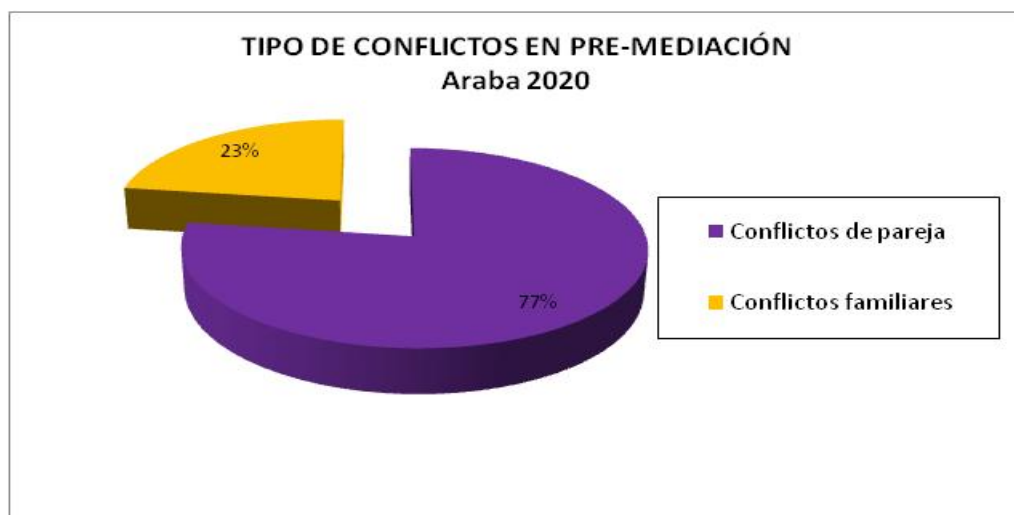
Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 88 expedientes, lo que ha supuesto, a lo largo de 120 intervenciones, una atención directa a 146 personas protagonistas del conflicto, 77 mujeres y 69 hombres.



Si bien todas las personas que acuden al SMF pasan por esta fase previa, los expedientes de pre-mediación hacen referencia únicamente a la atención que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación**. Esta atención puede suponer un número de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo. Los porcentajes reflejados en la gráfica siguiente son prácticamente iguales que los obtenidos el año pasado.



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención (fase de Pre-Mediación), 68 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 20 expedientes con conflictos familiares.



En esta fase de pre-mediación, la información sobre el proceso así como sobre aspectos jurídicos, psicológicos y/o sociales ha ocupado la mayor parte del tiempo de estas intervenciones. Consideramos que esta labor de información es sumamente importante para las personas usuarias así como para canalizar más adecuadamente la demanda que se nos realiza a la red de servicios públicos.

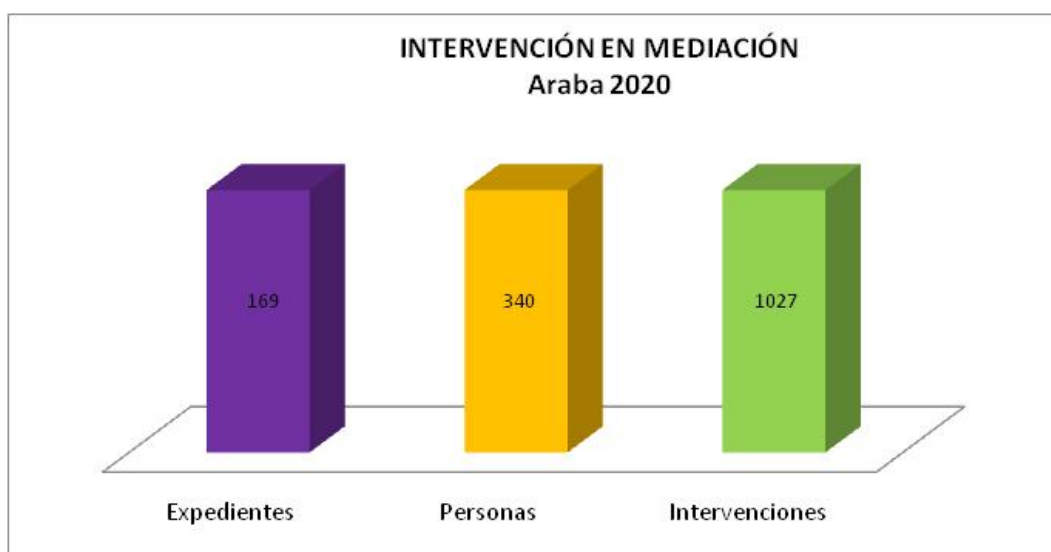
Otra parte importante de trabajo con estos expedientes de pre-mediación es el referido a la redacción de distintos certificados solicitados por las personas usuarias (certificado para el trabajo, para Etxebide, Lanbide y otros), así como cartas de invitación a la otra parte a acudir al SMF.

VII.1.E.3.B.- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

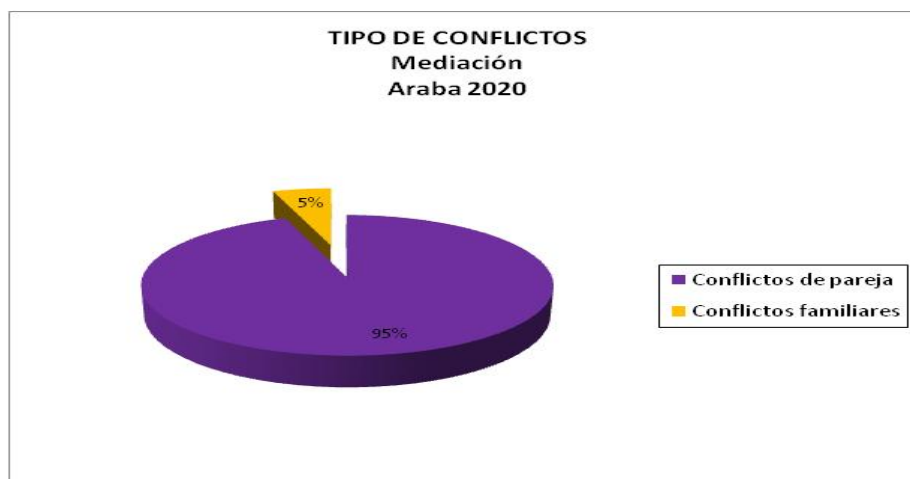
Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, alcanzan el total de 169 expedientes de mediación, lo que ha supuesto un incremento del 20,7% con respecto al número de expedientes de mediación trabajados el año pasado. En este nivel de intervención se han atendido a

340 personas pertenecientes a las familias y/o parejas (un 17,2% más de personas con respecto al año 2019), a lo largo de un total de 1.027 intervenciones (24,1% de incremento).

Esta comparativa la hemos realizado respecto a los trimestres 1º, 3º y 4º de este año en relación con el mismo periodo del año anterior, teniendo en cuenta que el 2º trimestre el SMF no ofreció atención presencial y se hizo un trabajo en conjunto con el equipo completo del SMF.



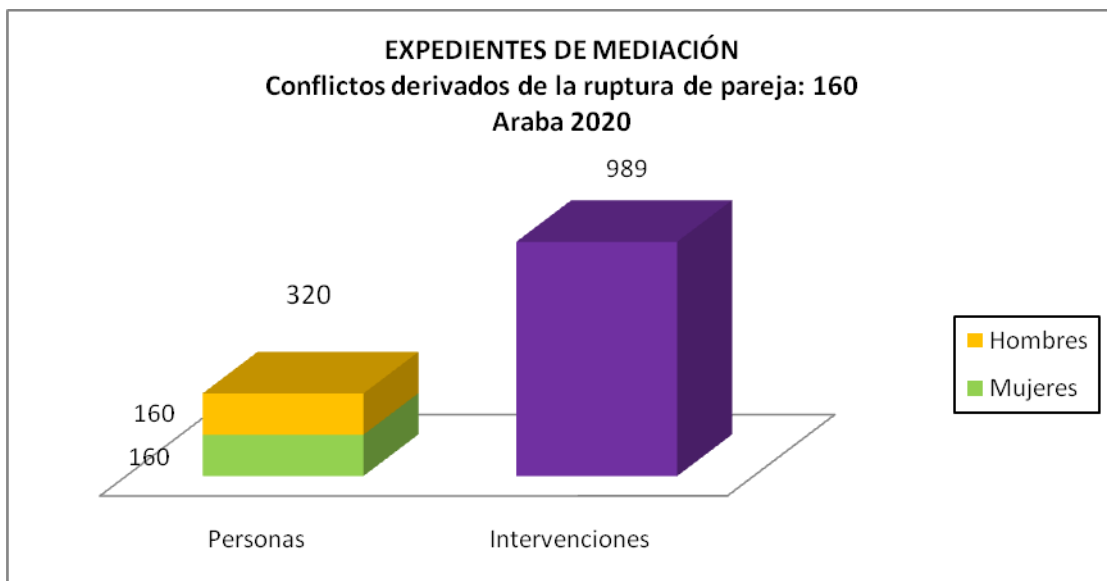
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 95% de los mismos (160 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (9 expedientes), el 5% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole. Estos porcentajes son muy similares a los obtenidos en años anteriores.



Para un mayor conocimiento de la naturaleza de los expedientes trabajados en la fase de mediación, vamos a hablar por separado de aquellos que se han generado en ruptura de pareja y de los derivados de conflictos familiares de otra índole.

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

Del total de expedientes trabajados en un proceso de mediación, 160 pertenecen a situaciones **de ruptura de pareja** con un incremento del 20,7% con respecto al año anterior. Estos expedientes han supuesto la atención de 320 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 25,5% más que el año 2019). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 989 intervenciones, lo que supone un incremento en las mismas de un 23,3%.





CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	160
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	320
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	989 4,56
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	130
	ACUERDOS	85
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	74
	• OTROS ACUERDOS	6
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	3
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	41
	INVIABLE	4
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	30

A lo largo de 2020 se han realizado un total de 160 mediaciones, de las cuales 85 han terminado en acuerdos suponiendo esta cifra un incremento en los acuerdos con respecto al año 2019 del 23,2%

(considerando la diferencia de meses de trabajo presencial entre ambos años). Es decir, dos de cada tres parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas.

Por otro lado, del total de las mediaciones acabadas este año, el equipo de mediación del SMF de Araba-Álava ha considerado a un 3% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviables, y en un 32% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. Estos resultados son similares a los obtenidos el año anterior.

Finalmente, 3 casos fueron derivados a terapia de pareja en LAGUNGO, recurso ofrecido por parte del Gobierno Vasco.

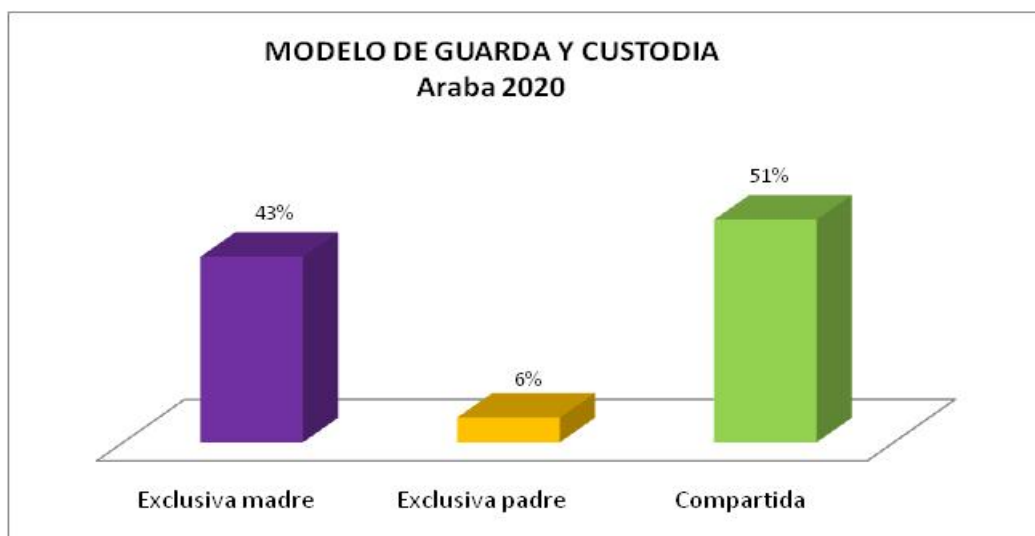


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de los mismos ha dado lugar mayoritariamente (87% de los expedientes) a un convenio regulador y en un 13% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban. Estas proporciones son similares a las obtenidas el año 2019.

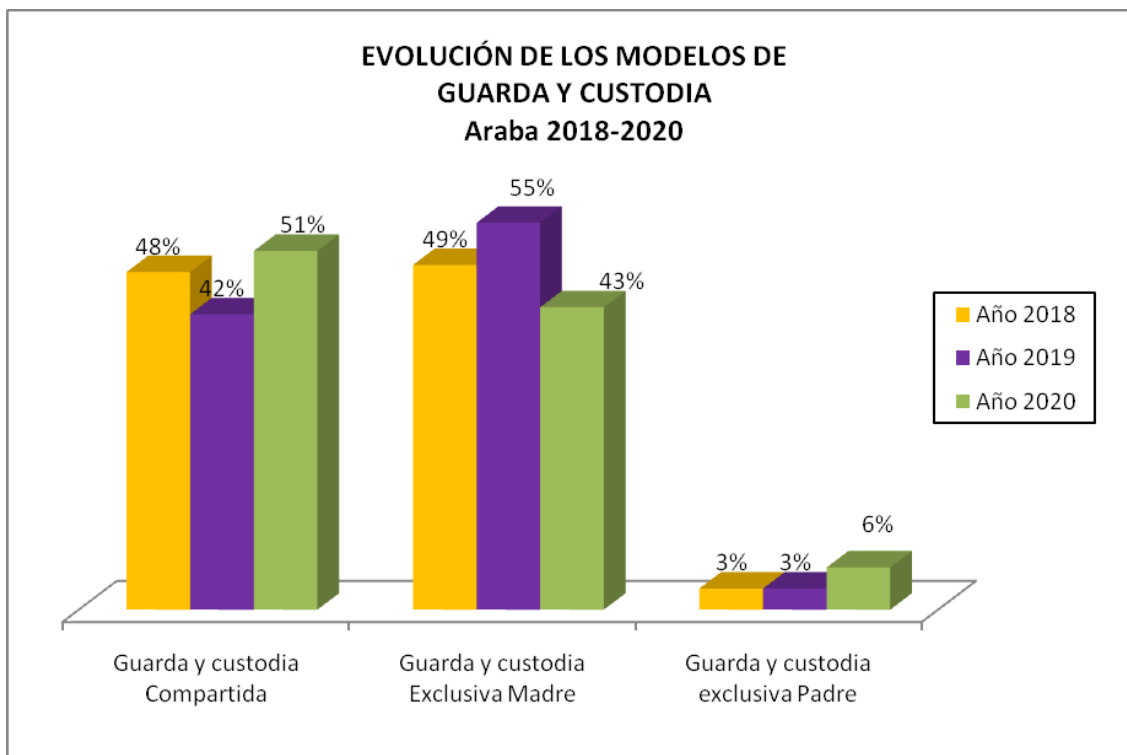


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado, ha sido de 4,56 sesiones, similar a la media del último trienio.

Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos observamos que este año, aunque sigue siendo mayoritario el modelo de tiempos compartidos con los hijos y las hijas, el porcentaje de las parejas que han optado por este modelo ha sido inferior al del año 2019, incrementándose el modelo de organización familiar en el que los hijos e hijas pasan la mayor parte del tiempo al cuidado de la madre.



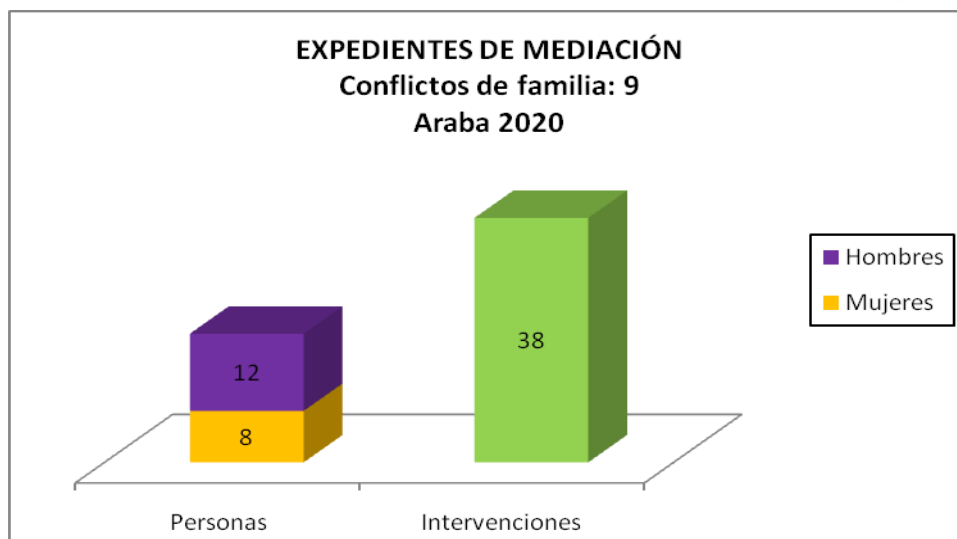
En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose cómo la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre, y la guarda y custodia compartida son las opciones elegidas mayoritariamente, fluctuando con el paso del tiempo la diferencia porcentual entre ambos modelos.



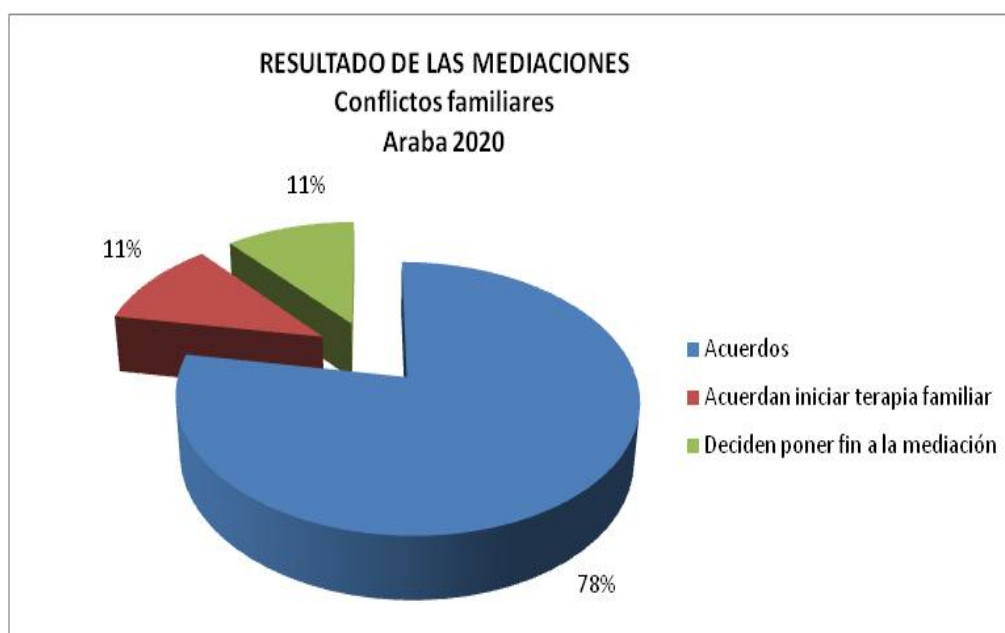
CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	9
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	20
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	38 7
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	8
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS • ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR 	7 1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	1

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año se han atendido a 20 personas (12 mujeres y 8 hombres) en un total de 38 sesiones.



De los nueve expedientes de mediación iniciados en este año, ocho de ellos se han finalizado antes de terminar el año, lo que supone el 89% de los casos, proporción ésta superior a la obtenida el pasado año y que se situaba en 62%, proporción esta última similar al trienio anterior.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados la situamos entre 6 y 7 sesiones. En los conflictos familiares, conflictos multipartes, destacamos la dedicación del equipo mediador ya que en este tipo de procesos se requiere un trabajo en co-mediación (dos personas mediadoras).

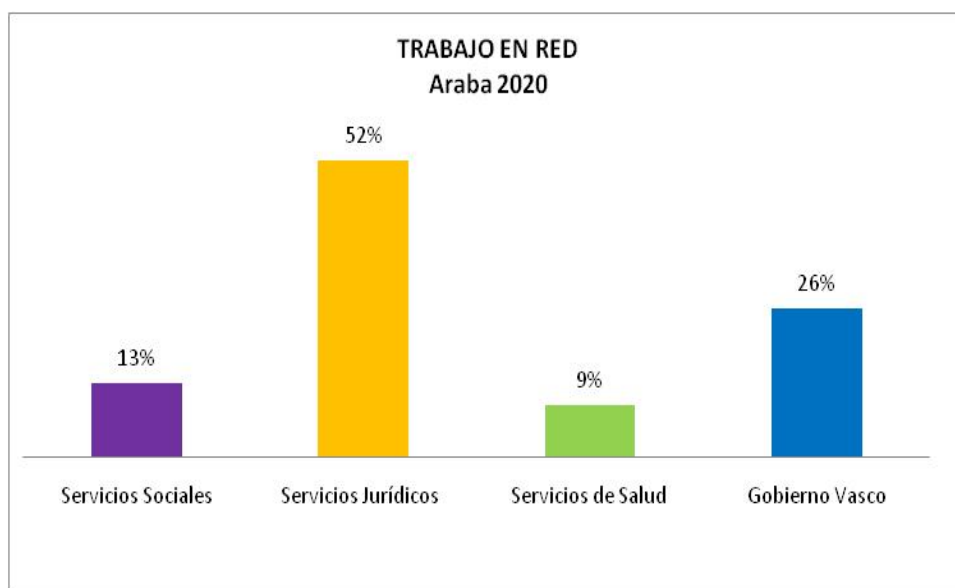
VII.1.E.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

Como hemos comentado al inicio de esta memoria, este apartado del seguimiento de los expedientes de mediación finalizados en el año anterior, se ha realizado de manera conjunta por el equipo de mediación de los tres Territorios Históricos, y es por ello que se desarrollara en el punto VIII.

VII.1.E.5.- EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, nos coordinamos con otros servicios, bien en la fase de pre-mediación, así como cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación.

Al igual que en años anteriores, la mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el año 2020 tiene que ver con el ámbito de la intervención jurídica (Servicio de Orientación Jurídica dependiente del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, profesionales de la abogacía y notarías).



En un 26% de los casos atendidos, las personas usuarias han sido orientadas desde servicios dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide, Etxebide, Emakunde...) y un 13% de Servicios Sociales (Servicios Sociales de Base, Centros Cívicos...).

Los servicios de salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as...), es otro de los recursos con los que nos coordinamos aunque en menor medida.

VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias que participan en el proceso de mediación, es imprescindible colaborar y establecer relaciones con la red de Servicios Sociales (municipales y forales), Departamento de Justicia, Departamento de Salud, Departamento de Seguridad, Departamento de Educación, Tercer Sector, así como con profesionales de diferentes ámbitos. En lo que al modo de relacionarnos se refiere, podemos distinguir entre coordinación y trabajo en red:

Hablamos de **coordinación** cuando se comparte información sobre el Servicio de Mediación Familiar para clarificar sus funciones, metodología de trabajo y viabilidad de casos.

Entendemos el **trabajo en red** como la colaboración llevada a cabo entre el Servicio de Mediación Familiar y los diferentes agentes sociales desde los que se acercan las personas usuarias, como parte del itinerario que realizan, con el fin de alcanzar los recursos sociales.

Esta distinción nos permite introducir el modo en que el Servicio de Mediación Familiar se relaciona con los diferentes ámbitos vinculados al mismo y que se refleja en la tabla que se muestra a continuación, en la que se pueden constatar las labores realizadas desde el SMF dirigidas a equipos profesionales vinculados a entidades públicas y privadas que trabajan en el campo de la ayuda personal, familiar y social. Esta tarea facilita que dichas entidades puedan informar sobre el SMF a las personas usuarias de sus

servicios y, por otro, llevar a cabo un trabajo en red desde las distintas áreas de intervención.

Durante el año 2020, el SMF ha establecido contacto, en los términos descritos, con los siguientes servicios, entidades y equipos profesionales:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
RED DE SERVICIOS SOCIALES	MUNICIPALES		
	<p>Servicios de Atención Primaria: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuarialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierrri, Mungialde.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuarialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p> <p>OTROS: SMUS Leioa</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Psicóloga comunitaria Ayuntamiento Donostia-San Sebastián.</p> <p>EISE-EIPSE: Ayuntamiento de Rentería</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Servicios Sociales del Centro Cívico "El Campillo", "Hegoalde" e "Iparralde" de Vitoria-Gasteiz. Servicios sociales de la cuadrilla de Añana, de Arrasate.</p>



	DIPUTACIONES FORALES		
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Familia - Bizgarri 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de infancia y adolescencia en desprotección: Treatu (Servicio de Intervención Socioeducativa y psicosocial) 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Menor y Familia del Instituto Foral de Bienestar Social.
	GOBIERNO VASCO		
	DEPARTAMENTO EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES: LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Euskal Enplegu Zerbitzua		
SERVICIOS AUTÓNOMOS DE GOBIERNO VASCO	ZUZENEAN, Atención Ciudadana - Herritarrentzako Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua ARARTEKO, Defensoría del Pueblo del País Vasco		
JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> - S.A.V. Bilbao - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de 1ª Instancia de Bilbao - Juzgado de Getxo - Juzgado de Durango - Juzgado de Barakaldo 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de 1ª instancia de Donostia/San Sebastián - Juzgado nº6 de Donostia/San Sebastián - Juzgado de 1ª Instancia nº6 de Bergara - Juzgado de 1ª Instancia nº2 de Azpeitia - S.A.V de Donostia / San Sebastián. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz.



	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Gernika - Equipo Psicosocial Juzgado de Bilbao - Punto de Encuentro Familiar 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo Psicosocial - Punto de Encuentro Familiar - Juzgado de Paz de Andoain 	
SALUD	<p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ortuella • Ajuriaguerra <p>Hospitales de Cruces</p> <p>GUZTION ARTEAN, Red de solidaridad organizada</p>		<p>Centro de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salburua
FUERZAS DE SEGURIDAD	<p>Comisarias Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Getxo (Hurbiltzaile) • Balmaseda (Hurbiltzaile) • Gernika (Hurbiltzaile) • Sestao <p>Policía Local</p>	<p>Comisaría Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián 	<p>Comisaría de la Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitoria-Gasteiz
EDUCACIÓN	<p>Juritecnia Centro de Formación</p> <p>UPV-EHU</p>	<p>Facultad de Pedagogía UPV-EHU</p>	<p>Egibide</p>



TERCER SECTOR	FUNDACIÓN GIZAKIA EMAÚS BERRIZTU (Programa Hobetzen) BIDEGINTZA CRUZ ROJA LAGUNGO APNABI ASOCIACIÓN BEKUVA KOSMOPOLIS ITAKA ESCOLAPIOS FUNDACIÓN HARRIBIDE EUSKARRI ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER	TELÉFONO DE LA ESPERANZA AECC: Asociación contra el Cáncer AMHER: Asociación multicultural de Hernani CÁRITAS EMAÚS CENTRO DE PSICOLOGÍA ALGORA ENTIDAD SOCIAL NURA LAGUNGO FUNDACIÓN MATÍA	ASAFES CEAR LAGUNGO
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Psicoterapeutas particulares Gestoría	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE OCU		
COLEGIOS PROFESIONALES	COP ARABA COP BIZKAIA COP GIPUZKOA		
OTROS		Oficina de consumo de Lasarte	

VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

El trabajo de difusión y sensibilización de la mediación va dirigido a conseguir, por una parte, que tanto la población en general, como las instituciones, colegios profesionales, asociaciones y profesionales privados conozcan la existencia de este recurso y por la otra, favorecer una cultura de mediación como alternativa de resolución de conflictos. En muchas ocasiones, las tareas de difusión y sensibilización y de coordinación están íntimamente relacionadas, puesto que se llevan a cabo cuando se trabaja por primera vez en red con algún recurso, organización o sujeto particular.

En este apartado se exponen las actividades en las que ha intervenido el equipo de mediación de los tres territorios orientadas tanto a la difusión pública enfocada, básicamente, a la ciudadanía vasca con un carácter eminentemente divulgativo, así como otras actividades orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un carácter formativo, científico y dirigido al intercambio de experiencias descritas anteriormente. Sin embargo, este año 2020 ha estado marcado por la situación de alarma sanitaria. Por ese motivo, desde el SMF, en coordinación con la Dirección de Política Familiar y Diversidad, las actividades que se han llevado a cabo han estado relacionadas con la necesidad de dar respuesta a la urgencia social imperante, con información clara y de carácter práctico en ámbitos familiares.

Esta crisis sanitaria, con consecuencias, también, en el ámbito social y económico, ha supuesto un gran impacto para muchas de las familias usuarias del SMF, que se suma a la profunda crisis en la que ya estaban inmersas (lo que incrementa la inseguridad y eleva la ansiedad desadaptativa, potencia los sentimientos de tipo depresivo, las conductas disfuncionales...). Esta crisis ha surgido de manera imprevista, por lo que las familias no han podido planificar modelos de actuación para hacerle frente, generando, así, mucha preocupación, incertidumbre y temor.

Ante esta situación, se vio la necesidad de elaborar una serie de **materiales divulgativos** para la población en general, usuaria o no del SMF, con carácter urgente y práctico que estuvieran relacionados con temas como la convivencia durante el confinamiento, la comunicación y el diálogo,

la toma de acuerdos, etc, para prevenir conflictos o minimizar el impacto los mismos, a través de pautas concretas.

- *“Consejos dirigidos a mejorar la convivencia durante el tiempo de confinamiento en diferentes sistemas familiares”*
- *“La situación de confinamiento: un reto para la convivencia. Claves generales”.*
- *“Diferentes situaciones familiares”.*

Todo este material se ofrece en la web www.euskadi.eus/mediacionfamiliar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

El Servicio de Mediación Familiar, como servicio público de referencia en Euskadi en la atención a los conflictos familiares, ha suscitado mucho interés por parte de los medios de comunicación. Por ello, el SMF ha sido difundido durante el año 2020 a través de los siguientes **medios de comunicación**:

- Radio: Onda Vasca, Radio Nervión, Bizkaia Irratia, Radio Euskadi, Radio Popular y Onda Cero.
- Prensa escrita: El Correo, Deia, Diario Vasco y Diario de Álava
- Televisión: Teleberri, Gaur Egun Gaua, Tele Bilbao, el programa *En Jake*, el programa *Más que palabras* y los microespacios de EITB.

Asimismo, el equipo del SMF antes de la crisis sanitaria y después del confinamiento, ha intervenido en la difusión del SMF a través de diferentes ámbitos:

- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Máster de Intervención en Psicología Social de la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Deusto; Máster en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU; Instituto Vasco de Criminología UPV-EHU; Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto; Seminarios sobre la Mediación Familiar en Euskadi en colaboración con la Facultad de Psicología de la UPV-EHU y la Facultad de Derecho de la UPV-EHU. El equipo de mediación también ha estado presente en las siguientes universidades estatales:

Universidad Pública de Navarra, de Zaragoza, de Málaga, de Huelva, Oviedo, en el Máster de Mediación y resolución de conflictos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cantabria, en la Universidad de Murcia y en el Máster de Orientación y Mediación Familiar de la Universidad Pontificia de Salamanca.

- **COLEGIOS PROFESIONALES:** Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Ilustre Colegio de la Abogacía de Málaga, Ilustre Colegio Oficial de Procuradores de Alicante. El 5 de febrero de 2020 se celebró una jornada de mediación en la sede del Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa a la que el SMF fue invitado por el propio Colegio, con la finalidad de reflexionar sobre el momento en el que se encuentra la mediación, de compartir cuestiones prácticas para la coordinación y mejora continua. Además, el Ilustre Colegio Provincial de la abogacía de A Coruña organizó un acto durante la semana europea de la mediación e invitó al Servicio de Mediación Familiar. Por último, el Ilustre Colegio de la abogacía de Huelva, en su sección de mediación, invitó al Servicio de Mediación Familiar el 28 de febrero de 2020 a participar en un taller práctico sobre cuestiones técnicas que implica la gestión de conflictos familiares.
- **TEJIDO ASOCIATIVO:** Asociación Extremeña para la Mediación (AEM), Asociación Española para la Investigación y Desarrollo de la Terapia Familiar (AEI+DTF), Lagungo, Egintza.
- **ÁMBITO SEGURIDAD CIUDADANA:** Reuniones en el SMF con Ertzaintza de Balmaseda y Getxo (Hurbiltzaile) sobre el funcionamiento del SMF y la derivación de situaciones familiares.

Para concluir, cabe mencionar el trabajo de difusión y divulgación realizado por el SMF para promover la puesta en marcha del SMF en la localidad de Tolosa. En el apartado VII.1.F, sobre la apertura del SMF en Tolosa, se describe de un modo más detallado en qué ha consistido dicha labor divulgativa.

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

Durante este año 2020, el trabajo interno del equipo ha sido de gran importancia para la adaptación del funcionamiento del SMF a todas las necesidades estructurales e individuales que ha requerido la pandemia.

En términos generales, el trabajo interno es una de las cuestiones clave para facilitar la intervención, bien sea directa, indirecta o de asistencia al Departamento en materia de mediación. En este sentido, podemos identificar que la actividad del SMF como servicio público se desarrolla en cuatro tipos de actuación:

- Atención e intervención directa con la población usuaria del SMF.
- Intervención indirecta mediante el trabajo en red, difusión y sensibilización de la mediación.
- Asistencia al Departamento de Políticas Sociales y, en concreto, a la Dirección de Política familiar y Diversidad en materia de mediación.
- Trabajo interno del equipo.

A su vez, el trabajo interno está organizado en dos categorías. Por un lado, se encuentran todas las cuestiones relativas al desarrollo del material técnico y protocolos de actuación y por otro, la coordinación entre las tres sedes del SMF, así como la evaluación de sus competencias y funcionamiento.

Las cuestiones relativas al material técnico se realizan de modo constante, en la medida que la intervención diaria en mediación y las reuniones de equipo nos permiten observar la necesidad de posibles cambios que se adapten a la realidad de las familias que participan en los procesos de mediación. En este mismo sentido, se encuentran los protocolos de coordinación que atienden a las particularidades de cada entidad o institución con la que se establece la relación. Durante el último cuatrimestre se ha puesto en marcha el protocolo de derivación a la entidad Lagungo para el desarrollo del programa terapéutico, tal como se especifica en el apartado correspondiente.

En cuanto al funcionamiento global del equipo, se realizan reuniones periódicas trimestrales para unificar criterios de actuación, consensuar

cuestiones de coordinación y cualquier aspecto dirigido a la mejora continua en la atención a las familias vascas. En relación al trabajo interno del equipo en cada una de las tres sedes de los tres TTHH, se celebran reuniones semanales para evaluar y reflexionar sobre las cuestiones que van surgiendo en cada Territorio, así como responder de una manera adaptada a las necesidades de cada familia, su respectivo proceso de mediación y tomar las decisiones que correspondan. Durante este año la comunicación se ha realizado de modo telefónico y telemático para respetar las limitaciones correspondientes a la situación pandémica.

VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR

La asistencia al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, en concreto a la Dirección de Política Familiar, actualmente Dirección de Familias e Infancia, se desarrolla de manera estructural mediante la participación en las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Asesor de Mediación Familiar, tanto en lo que implica la presentación anual de actividad del SMF como en cualquier otro aspecto vinculado con la evolución de la profesión de mediación y su regulación normativa tanto a nivel autonómico, estatal como europeo. Durante 2020, el Consejo Asesor se ha celebrado el día 10 de diciembre en formato on line dadas las circunstancias de seguridad sanitaria que implica la pandemia.

Asimismo, la colaboración se articula de modo directo en las cuestiones técnicas que requiera el Departamento, tanto para responder a preguntas parlamentarias orientadas a la mediación como para facilitar la divulgación de la mediación.

La participación en medios de comunicación y foros profesionales es una de nuestras funciones, dando respuesta a las necesidades que nos han trasladado desde el gabinete de prensa del Departamento.

Una vez declarado el estado de alarma la asistencia al departamento se ha plasmado en la elaboración de pautas sobre la gestión de conflictos en la convivencia familiar y participación en la prensa mediante entrevistas, mesas redondas y aportación de reflexiones.

En cuanto a la asistencia y participación en el ámbito académico, para aquellas intervenciones que el Departamento considere que es responsabilidad del SMF, hemos asumido el compromiso de asistir y participar en jornadas, congresos y workshops que inviten al equipo técnico en lo respectivo a la actividad de mediación. Entre ellas se encuentran las siguientes:

Durante el mes de enero del 2020 desde el SMF se atendió a las invitaciones que se recibieron en torno al Día Europeo de la Mediación:

- **Mesa Coloquio** con motivo de la celebración del **Día Europeo de la Mediación, 21 de enero**, organizada por el Consejo General del Poder Judicial.
- El Ilustre Colegio de Abogacía a A Coruña organizó un acto durante la semana europea de la Mediación a la que fue invitado el Servicio de Mediación.
- El 27 enero de 2020 se celebró un encuentro en la sede de la Ertzaintza en Gasteiz con los hurbiltzailles, con una persona representante de cada Jefatura Territorial y equipo de violencia con la finalidad de informar sobre el Servicio de Mediación. El número de asistentes fue en torno a 35 personas.
- El Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa invitó al Servicio de Mediación Familiar a participar en una jornada de mediación el 5 de febrero de 2020, en la sede del propio Colegio de la abogacía en Donostia-San Sebastián con la finalidad de reflexionar sobre el momento en el que se encuentra la mediación para compartir cuestiones prácticas para la coordinación y mejora continua.
- El Ilustre Colegio de la Abogacía de Huelva, en su sección de Mediación invitó al Servicio de Mediación Familiar el 28 de febrero de 2020 a participar en un taller práctico sobre cuestiones técnicas que implica la gestión de conflictos familiares.

Desde la declaración del estado de alarma en marzo, los medios de comunicación se han interesado por la actividad del Servicio de Mediación Familiar como servicio público de referencia en Euskadi en la atención a la conflictividad familiar. La asistencia al Departamento se ha plasmado en la adaptación del Servicio a las limitaciones de cada fase, la colaboración con

los medios de comunicación y la elaboración de pautas de convivencia en diferentes contextos relacionales, tal como consta en el apartado VIII, correspondiente a este periodo.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

El interés que genera la mediación a nivel profesional y académico se manifiesta en una oferta amplia y variada de formación de postgrado en Universidades y Colegios Profesionales. Este incremento de la oferta formativa redundará a su vez en el aumento en el número de solicitudes que recibe el SMF de participar en estudios, investigaciones, entrevistas y diferentes cuestionarios para conocer la práctica. Las entrevistas y colaboraciones en el entorno académico se orientan tanto a Trabajo de Fin de Grado (TFG), Tesina de Fin de Máster (TFM) o Tesis doctorales.

En general, las investigaciones en las que colaboramos, así como la formación que impartimos, va dirigida al ámbito de las Ciencias Sociales (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Criminología) y Derecho tanto de las Universidades ubicadas en la CAE (Universidad del País Vasco y Universidad de Deusto), así como en Universidades públicas y privadas de otras Comunidades Autónomas e incluso de países extranjeros.

A continuación señalamos algunos ejemplos de colaboraciones y participación en investigaciones:

- Participación mediante conferencias, entrevistas y cuestionarios para Trabajos de los Grados Universitarios en Psicología, Criminología, Derecho, Trabajo Social y Educación Social de la Universidad del País Vasco.
- Participación mediante entrevista personal y desarrollo de cuestionarios para dos Trabajos de Fin de Máster de la Universidad de Deusto en materia de Mediación e intervención familiar titulados: “Malos tratos y Maltrato económico hacia las personas mayores” y “Aproximación al perfil del abusador sexual infantil intrafamiliar”

- Colaboración mediante entrevistas y grupos de discusión en el Máster de Gestión de Conflictos y Mediación de la Universidad de Málaga, Universidad de Cantabria, Universidad de Murcia y de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Zaragoza.

Este año 2020 hemos continuado la colaboración con el Departamento de procesos básicos y su desarrollo de la Facultad de Psicología de la UPV/EHU para el desarrollo de un estudio durante el 2021. La dirección de dicho estudio corresponde a la profesora Dra. Itziar Fernández Villanueva. Se trata de un estudio de carácter exploratorio, dirigido a evaluar el impacto de los procesos de mediación familiar en casos de ruptura de pareja, especialmente cuando existen hijos/as en común.

Se parte de la base de la eficacia de la mediación familiar como vía para romper la pareja que decide hacerlo de mutuo acuerdo. En concreto se va a estudiar las situaciones de conflicto de pareja que recurren de forma voluntaria al Servicio de Mediación Familiar extrajudicial de Gobierno Vasco.

En esta investigación se va a evaluar el enfoque adaptativo de la mediación, que significa que, independientemente del modelo y el estilo a la hora de mediar de cada profesional, la mediación sólo es eficaz en la medida en que se adapta a las circunstancias concretas de los protagonistas, quienes se han de responsabilizar de los acuerdos que alcanzan de manera conjunta. Sólo así se puede llegar a afirmar que la mediación es una herramienta que se adapta a la situación de ruptura de cada pareja, y en consecuencia, resulta ser eficaz. El principal objetivo de este estudio es validar empíricamente el enfoque adaptativo en mediación familiar. Se empleará una metodología cualitativa y una metodología cuantitativa.

La parte cualitativa se realizará con los profesionales del Servicio de Mediación Familiar. Se utilizarán métodos cualitativos como el acuerdo inter-jueces y la técnica del círculo de Samoa para obtener consenso respecto a los instrumentos que se van a utilizar en el estudio cuantitativo.

La parte cuantitativa se realizará con las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar. Personas voluntarias que hayan finalizado su

proceso de mediación recientemente (grupo mediación) o hace un año (grupo seguimiento).

VIII. LA ACTUACIÓN DEL SMF DURANTE EL ESTADO DE ALARMA SANITARIA

VIII.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. COORDINACIÓN INTERNA DEL EQUIPO

Para poder continuar con la atención a la ciudadanía desde el SMF, y teniendo en cuenta la situación excepcional de estos meses debido al estado de alarma sanitaria, las personas que componemos el equipo del SMF de cada Territorio Histórico nos hemos organizado para llevar a cabo un trabajo colaborativo y en coordinación.

Hemos creado un grupo de trabajo, a través del cual nos hemos reunido y comunicado para organizar la actividad de cada día y responder a las demandas realizadas por las personas usuarias.

Por otra parte, hemos realizado el seguimiento de los expedientes finalizados durante el año previo y un seguimiento activo de todas las mediaciones que se estaban llevando a cabo en el momento de la alarma sanitaria.

LLAMADAS e EMAILS RECIBIDOS

Al inicio del estado de alarma se mantuvieron los servicios abiertos para la atención telefónica y por correo electrónico, realizando turnos entre las personas que componen los equipos con el fin de evitar contagios. Posteriormente, ante la limitación de las medidas previstas por el Gobierno a los trabajos esenciales, se procedió a desviar las llamadas que se recibían en el SMF a los teléfonos privados de los profesionales del equipo de mediación para evitar, de este modo, los desplazamientos. Este desvío de las llamadas ha permitido continuar con la atención a la ciudadanía en todo momento.

Así mismo, se han recogido y respondido a todos los emails que las personas usuarias y profesionales han enviado al SMF, y se han elaborado y

enviado los justificantes de asistencia que, por diferentes razones, nos han solicitado. Esta tarea ha sido llevada a cabo por el equipo del SMF de cada Territorio Histórico y cada día se ha recogido en una única base de datos toda la información al respecto.

ATENCIÓN A LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN EN PROCESO Y LOS SEGUIMIENTOS DE LAS MEDIACIONES FINALIZADAS

Al respecto de los seguimientos realizados, hemos creado otras dos bases de datos para recoger y centralizar la información recogida en los mismos concerniente tanto a las mediaciones finalizadas como a las que se encontraban abiertas al inicio del confinamiento. Además, se ha elaborado un nuevo documento para recoger todos estos nuevos datos de forma estructurada.

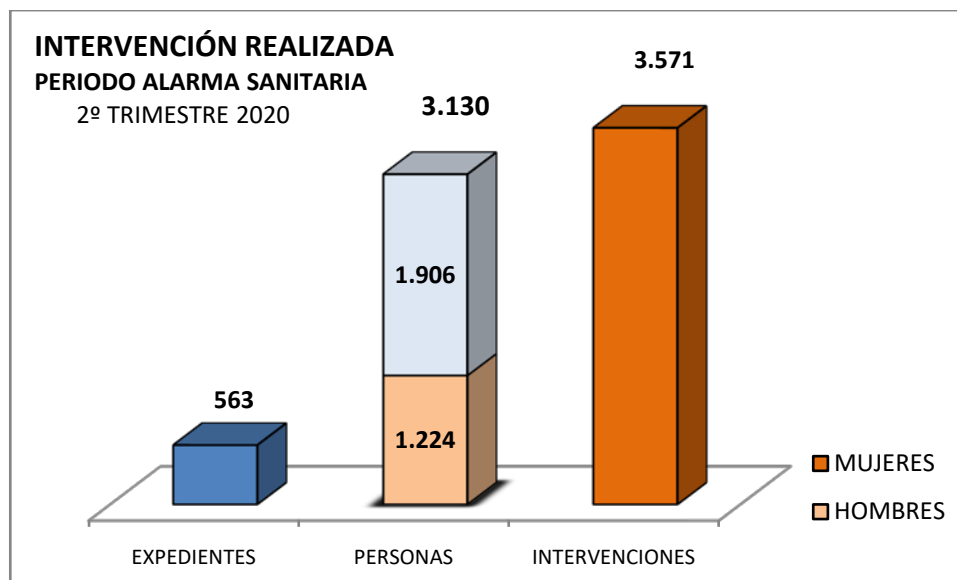
Este trabajo ha sido posible cuando una persona de cada equipo ha acudido personalmente a las oficinas de cada SMF para recoger los datos de los expedientes de mediaciones finalizadas hasta el mes de mayo incluido, así como los datos de las mediaciones abiertas y trasladarlos a la persona responsable de la distribución del trabajo. Esto ha supuesto la asistencia de varios días a los locales de los SMF por el volumen de datos.

VIII.2. INTERVENCIONES REALIZADAS

A continuación detallamos los diferentes niveles de actuación llevadas a cabo. Un primer nivel es la atención telefónica y telemática, estos datos hacen referencia a las personas que se han puesto en contacto con el SMF durante este periodo para realizar algún tipo de consulta o solicitar información u orientación. El segundo nivel hace referencia al trabajo que las personas mediadoras han realizado a las personas usuarias del SMF que tienen procesos de mediación abiertos y quedaron paralizados por el periodo de confinamiento. El tercer nivel serían los expedientes de seguimiento realizados por el equipo a las personas que han finalizado el proceso de mediación el año anterior.

	EXPEDIENTES	PERSONAS		INTERVENCIONES
		HOMBRES	MUJERES	
ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VÍA TELEMÁTICA		786	1.395	2.399
ATENCIÓN EXPEDIENTES ABIERTOS	206	159	194	391
SEGUIMIENTOS EXPEDIENTES FINALIZADOS	357	279	317	781
TOTAL	563	1.224	1.906 3.130	3.571

El número total de expedientes con los que hemos trabajado durante el periodo comprendido entre el *16 de marzo* y el *19 de junio* ha ascendido a **563**, se han atendido un total de **3.130** personas de las que 1.224 son hombres y 1.906 son mujeres y el total de actuaciones realizadas durante el estado de alarma, **3.571** intervenciones.



VIII.2.A. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VÍA TELEMÁTICA

Durante el periodo de estado de alarma sanitaria el SMF ha sido un referente tanto para las personas usuarias como para la ciudadanía en

general. Además, un número significativo de profesionales han contactado con el SMF para solicitar algún tipo de información.

Como anteriormente hemos referido, durante este periodo hemos funcionado como un único equipo. Es por ello, por lo que la atención telefónica a la ciudadanía se ha llevado a cabo por los profesionales de los SMF de los tres Territorios Históricos, independientemente del Servicio en el que realizan su trabajo, llevando a cabo un trabajo en colaboración y coordinación.

OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y POR VÍA TELEMÁTICA

- Recogida de la demanda y objetivo de la demanda:
 - Cuál es el motivo de la llamada
 - Qué solicita la persona, qué necesita
- Apoyo, a través de la escucha activa y comprensión de la situación:
 - Facilitar la expresión verbal, el relato
 - Comprender la situación de los hechos
 - Comprender la expresión emocional
 - Normalizar las reacciones
 - Clarificar el motivo de esa llamada
 - Devolver el control de la situación a la persona
 - Contención
- Respuesta en función de la demanda:
 - Elaboración de justificantes de asistencia al SMF
 - Orientación hacia recursos específicos
 - Ofrecer información: esta información tiene un efecto tranquilizador, haciendo que disminuya el estado de ansiedad o estrés, aportando una sensación de control de la situación. La información que ofrecemos es descriptiva y hace referencia a lo que la persona solicita.

DATOS CUANTITATIVOS

PERSONAS ATENDIDAS		INTERVENCIONES REALIZADAS		
HOMBRES	MUJERES	LLAMADAS	E-MAIL	JUSTIFICANTES
786	1.395	2.089	275	35
TOTAL PERSONAS 2.181		TOTAL INTERVENCIONES: 2.399		

El 15 de junio, el equipo se reincorpora presencialmente a los locales del SMF de cada Territorio Histórico con el fin de poner en marcha el protocolo de actuación para la apertura del servicio y ofrecer una atención presencial adecuada, manteniendo las medidas de seguridad sanitaria. Así mismo, se comienza a dar respuesta a la demanda de las personas que muestran interés en acudir al SMF y a las personas que antes de la situación de alarma estaban participando en un proceso de mediación o tenían prevista una cita para iniciarlo.

El tipo de demanda ha ido transformándose con el paso de las semanas del período de confinamiento. Al principio de éste, la mayoría de las llamadas y los e-mails tenían que ver con la organización familiar, con la comunicación con los hijos e hijas y con las estancias. Además las personas manifestaban una gran confusión con el tema de los desplazamientos para recoger o entregar a los y las hijas.

Para dar una respuesta adecuada respecto a los desplazamientos, nos pusimos en contacto con la Ertzaintza y, en algunos casos, con la Policía Local. Asimismo, hemos elaborado justificantes de cómo están acudiendo al SMF a petición de las personas usuarias.

En algunos casos, nos hemos coordinado con los profesionales de los Servicios Sociales, con Zuzenean, con el Colectivo Asociativo que está desarrollando programas de atención a las familias y con Colegios Profesionales, entre otros, para organizar la demanda e informar y orientar más eficazmente a la persona que nos ha llamado.

A medida que el tiempo de confinamiento aumentaba, las personas comenzaron a manifestar sus preocupaciones por el tema económico, la situación laboral y la organización económica en cuanto a la contribución en los gastos de sus hijas e hijos.

En las dos últimas semanas, un número significativo de llamadas tenían que ver con la solicitud de información sobre el SMF y la petición de cita presencial.

Nos congratula destacar que la respuesta que hemos obtenido de las personas con las que hemos contactado ha sido de agradecimiento por la atención recibida, la escucha y la información ofrecida.

Por último, nos gustaría señalar que algunas llamadas han sido realizadas por profesionales, solicitando información y orientación en relación con algún caso que estaban llevando y por personas solicitando información sobre el Punto de Encuentro Familiar.

Aunque la mayoría de las personas se han dirigido al SMF vía telefónica (2.089 llamadas), algunas lo han hecho a través de la vía telemática. Los emails recibidos y enviados han sido un total de 275. Los emails recibidos han ascendido a 129 y se han enviado 146 en respuesta a las cuestiones planteadas y/o para enviar los justificantes solicitados.

VIII.2.B. LA ATENCIÓN A LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN ABIERTOS

Durante el periodo del estado de alarma sanitaria se ha contactado con las familias que estaban acudiendo al servicio de mediación y debido a la situación de confinamiento se les ha atendido por vía telefónica. Este trabajo nos ha permitido al equipo, por una parte, conocer cómo se estaban organizando en estos momentos y, por otra, les ha dado a las personas usuarias del SMF la posibilidad de hablar sobre su situación y plantear cuantas cuestiones y dudas hayan considerado. Se les ha ofrecido información y apoyo, a través de una escucha activa y la comprensión de su situación.

A continuación exponemos los datos cuantitativos y cualitativos de las actuaciones realizadas con los expedientes de estas mediaciones, que no hacen sino reflejar la capacidad de adaptación que han mostrado las familias con las que hemos contactado.

DATOS CUANTITATIVOS

Tabla 1

Nº EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS		SESIONES TELEFÓNICAS
	HOMBRES	MUJERES	
	159	194	
206	TOTAL		391
	353		

Como reflejan los datos de la tabla 1, hemos mantenido contacto con 206 familias, de las cuales han sido 194 mujeres y 159 hombres. Esta diferencia entre hombres y mujeres se debe a que en varios casos, al estar conviviendo juntos, ellos mismos nos han dicho que no era necesario hablar con el otro miembro de la pareja y que la información que nos daban era la misma. Aun así, desde el servicio de mediación hemos procurado llamar a las dos partes para que pudieran expresar personalmente cualquier cuestión que quisieran preguntar o aclarar. En otros casos, hemos mantenido una conversación en la que han participado las dos personas. Estas llamadas han supuesto un total de 391 sesiones.

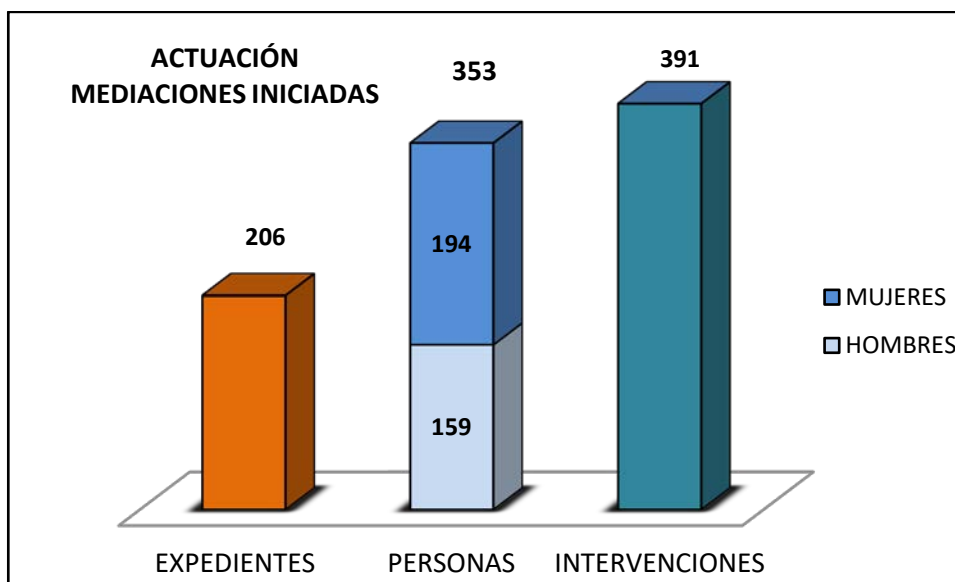


Tabla 2

EXPEDIENTES	CONVIVIENDO	SIN CONVIVENCIA
206	65	141

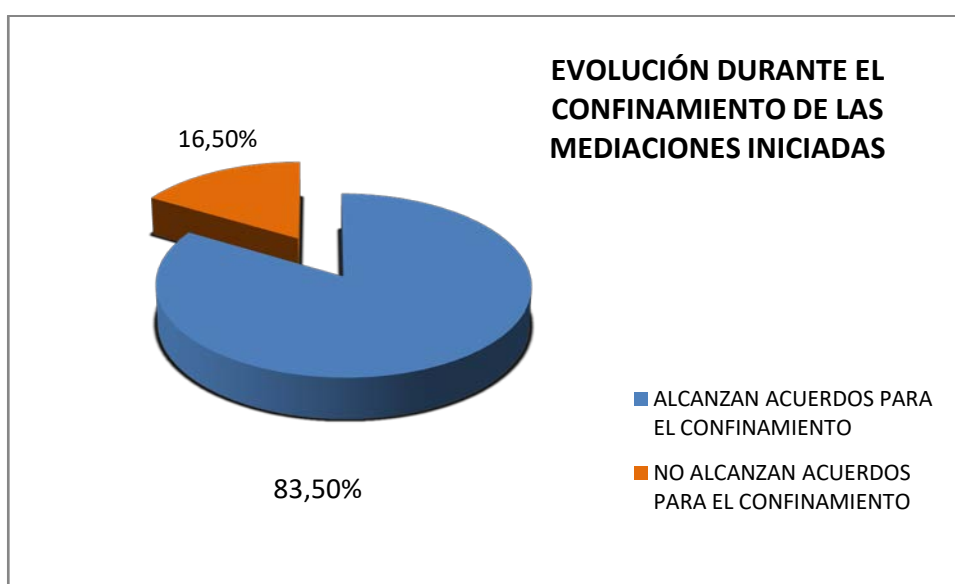
Como reflejan los datos de la tabla 2, en un 68% de las familias, el padre y la madre no están conviviendo juntos, mientras que en un 32% siguen conviviendo en este momento de confinamiento y de alarma sanitaria.

Al contactar telefónicamente con ellas, una gran mayoría nos ha expresado que, aun estando en una situación de separación y para facilitar la organización con los hijos e hijas, han decidido seguir conviviendo. Esto demuestra que han tenido capacidad de dejar a un lado sus desavenencias de pareja para dar prioridad a la salud y a la organización de los cuidados sanitarios de la familia.

Tabla 3

EXPEDIENTES	HAN ALCANZADO ACUERDOS PARA EL CONFINAMIENTO	NO HAN ALCANZADO ACUERDOS PARA EL CONFINAMIENTO
206	172	34

Como reflejan los datos de la tabla 3, la mayoría de las familias han sido capaces de alcanzar acuerdos con respecto a su situación familiar en estos meses de alarma sanitaria, siendo un 83,5% aquellas que han sido capaces de tomar decisiones consensuadas, frente a un 16,5% que no han sido capaces de alcanzar un acuerdo que satisfaga a todas las partes. Estas personas manifiestan estar a la espera de acudir al servicio de mediación familiar para retomar el diálogo y finalizar el proceso de mediación.



DATOS CUALITATIVOS

Son muy diversos los acuerdos alcanzados por las parejas, adaptándose a las circunstancias tanto de vivienda, laborales como de salud.

A continuación exponemos una síntesis de la información recogida de los discursos de las familias:

- Aquellas parejas que, una vez interrumpida su convivencia, tenían proximidad entre sus viviendas, expresan que se han organizado bien, adaptándose a los horarios de trabajo y escuela, principalmente quienes trabajan en turnos diferentes, para facilitar la organización.
- Algunas familias han modificado los acuerdos alcanzados en el SMF al considerar las necesidades de las hijas e hijos por encima del acuerdo que en su momento alcanzaron. Esta cuestión se considera un éxito en el sentido de entender el valor de los acuerdos en la medida que son viables y responden a las necesidades de cada momento. La adaptación de las visitas al formato de videollamada ha sido algo presente en las vivencias de las familias.
- Destacamos también expresiones del tipo “nos llevamos mejor ahora”, siendo una manifestación del proceso de adaptación y la capacidad de diálogo que han desarrollado durante el proceso de mediación y han puesto en práctica durante el confinamiento.
- Algunas parejas en las que la decisión de separarse estaba tomada y el confinamiento ha alargado su convivencia también nos han expresado dificultades que han subsanado optando por reducir las discusiones, incluso evitándolas si no fueran fundamentales para el día a día.

CONCLUSIONES

En general, la información que nos han ido facilitando las familias atendidas muestra la capacidad que tienen las personas de adaptarse a la situación que ha generado la pandemia, habiendo sido capaces de alcanzar acuerdos teniendo en cuenta las necesidades de sus hijas e hijos y priorizando su salud.

La conclusión que hemos compartido en el equipo de mediación es que aquellas familias que ya habían iniciado un proceso de mediación han sabido adaptarse a las circunstancias utilizando el diálogo como vía para responder a las cuestiones cotidianas que ha generado el confinamiento. Por tanto, el diálogo constructivo y la capacidad de adaptación a las circunstancias ha estado por encima de los motivos de conflicto, cuestiones a valorar muy positivamente para el retorno a otra normalidad que irán construyendo poco a poco.

VIII.2.C. SEGUIMIENTOS DE LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN FINALIZADOS EN EL AÑO 2019

El objetivo general de los seguimientos que se han realizado de las mediaciones finalizadas con acuerdos, ha sido el de conocer la instrumentalización del acuerdo logrado en mediación, tener información sobre cómo están funcionando con los acuerdos en el tiempo, así como la opinión que tienen respecto a la mediación y la valoración del trabajo que realizaron. Ahora bien, en esta situación hemos querido ir un paso más allá y mostrar interés por cómo se están organizando en este periodo de alarma sanitaria, además de conocer su punto de vista respecto a la utilidad de la mediación.

A continuación exponemos los datos cuantitativos y cualitativos de los seguimientos realizados que no hacen sino reflejar la capacidad de adaptación que han mostrado las familias con las que hemos contactado.

Del total de expedientes de seguimiento que se han trabajado son 370, no obstante, ha sido imposible contactar con 13 de ellos. Por ello, vamos a describir la información obtenida en los **357 expedientes** de los que hemos obtenido información.

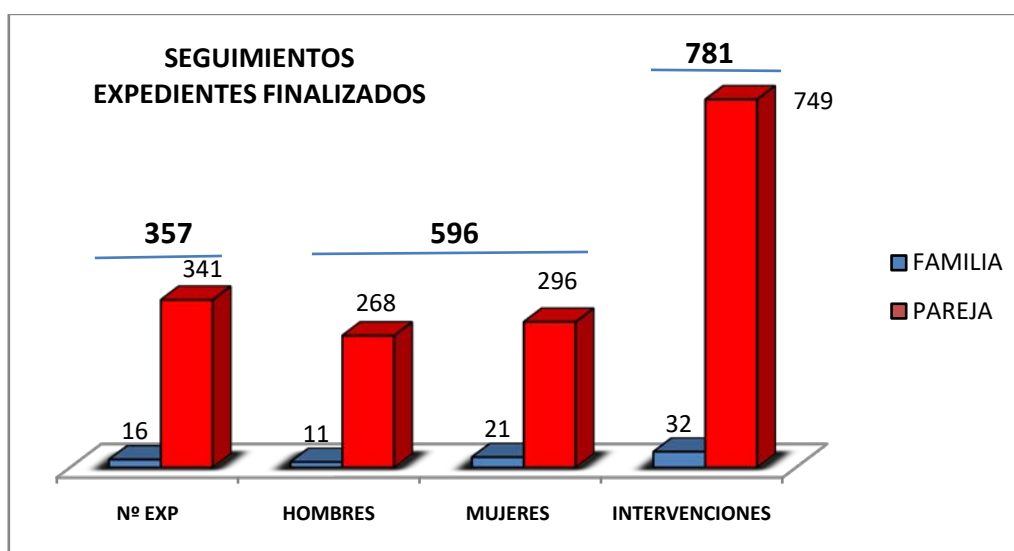
DATOS CUANTITATIVOS

NUMERO EXPEDIENTES	PERSONAS ATENDIDAS	INTERVENCIONES
	HOMBRES 279	
	MUJERES 317	
	TOTAL 596	
357		781

En esta fase de seguimiento se han trabajado 357 expedientes en 781 intervenciones contactando con un total de 596 personas, 279 hombres y 317 mujeres.

En cuanto a la tipología de conflictos, 341 expedientes pertenecen a conflictos originados en la ruptura de la pareja y 18 son conflictos familiares.

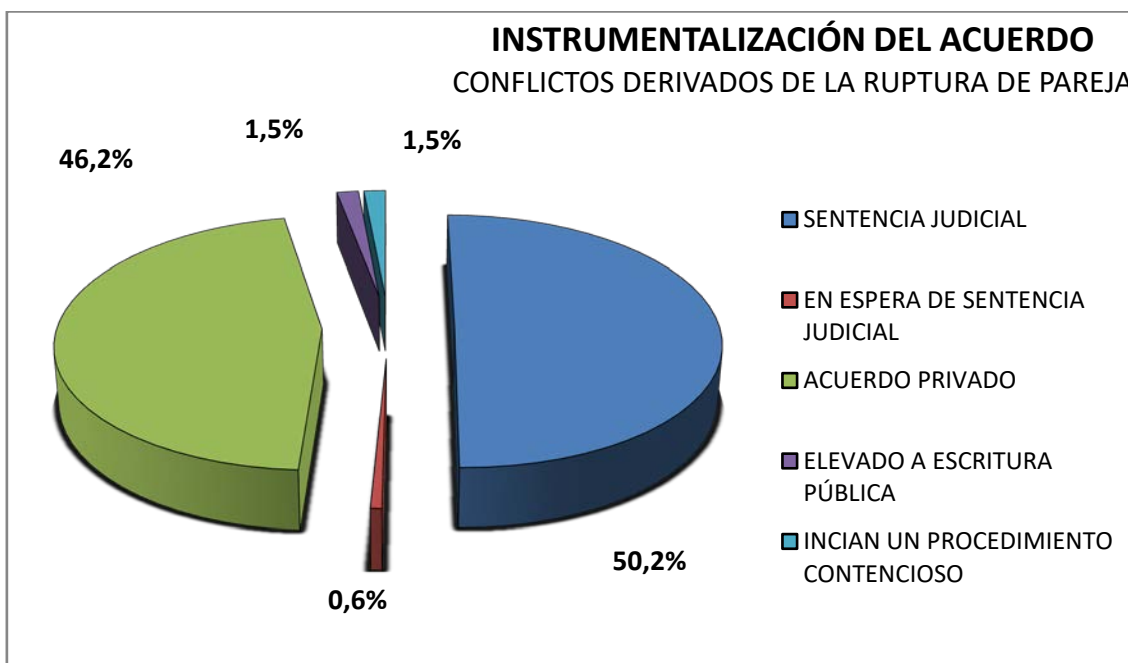
	Nº DE EXPEDIENTES	HOMBRES	MUJERES	SESIONES
FAMILIA	16	11	21	32
PAREJA	341	268	296	749
TOTAL	357	279	317	781
		TOTAL PERSONAS 596		



INSTRUMENTALIZACION DE ACUERDO

Los datos obtenidos respecto a la instrumentalización del acuerdo en los seguimientos de las **mediaciones conflictos derivados de la ruptura de la pareja** muestran que el 50,8% han tramitado judicialmente los acuerdos y el 50,8% tienen sentencia judicial, mientras que un 0,6% están a la espera. El 46% han mantenido los acuerdos como documento privado y un 1,5% los han elevado a escritura pública notarial. Por último, el 1,5% han iniciado posteriormente un procedimiento contencioso, cabe mencionar que en uno de estos casos, las personas refieren que la demanda

contenciosa fue por un tema económico y que los acuerdos que tomaron en mediación respecto a la organización familiar con sus hijos los han mantenido.



En cuanto a las mediaciones que han tenido que ver con **conflictos familiares** de otra índole, en el total de los expedientes han mantenido los acuerdos como documento privado.

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

El proceso de mediación constituye una experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad. Los datos obtenidos de los seguimientos realizados en los tres territorios muestran el elevado porcentaje de familias que se responsabilizan de los acuerdos alcanzados en la mediación (99%), transcurrido un año.

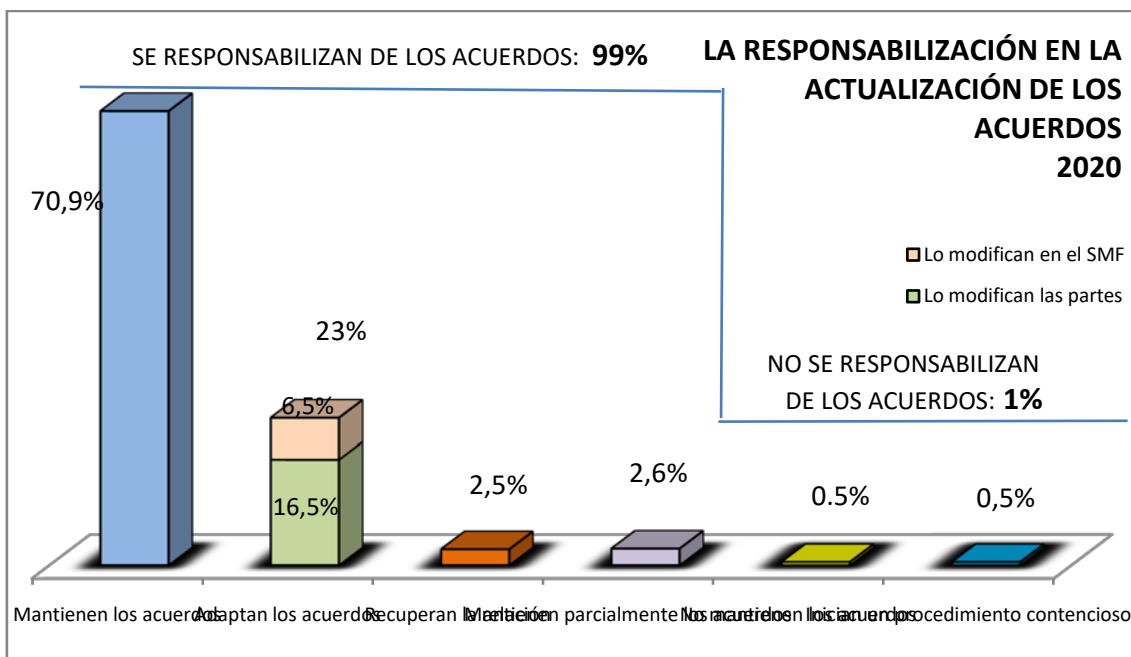


Entendemos que las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos cuando mantienen esos acuerdos, cuando los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en los SMF como entre ellas) o cuando recuperan la relación.

En los datos recogidos en los procesos de mediación que tuvieron que ver con **conflictos en situación de ruptura de la pareja**, observamos que el efecto responsabilizador de la mediación ha quedado reflejado en el 99% de los casos trabajados. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (70,9%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (23%), algo que sin duda refleja el efecto pedagógico de la mediación.

Un 2,6% respetan la mayor parte de las decisiones tomadas en la mediación, modificando otras y en un 2,5% de los casos la pareja ha retomado la relación.

Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo estas el 1%. Esa responsabilidad puede recaer en abogados/abogadas o en jueces y magistrados, cuando inician un procedimiento judicial contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



En aquellas mediaciones derivadas de **conflictos familiares** el 100% se responsabilizan de los acuerdos que tomaron, de este porcentaje, el 80% refiere mantener los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y un 20% los han modificado de una manera consensuada.

DATOS CUALITATIVOS

Respecto a la valoración cualitativa que hacen las personas que participaron en el proceso de mediación, una gran mayoría destaca la importancia que ha tenido para ellas la decisión de acudir al SMF y las herramientas y habilidades que han adquirido para afrontar conflictos presentes y futuros.

Asimismo, consideran muy importante el espacio neutral que ofrece el SMF, así como la imparcialidad, la profesionalidad y la humanidad de las personas que componen el equipo de mediación. En general, valoran muy positivamente la atención recibida.

Mencionamos algunas expresiones que se repiten en diferentes personas:



- “La mediación tranquilizó mucho la situación. La comunicación se abrió gracias a la calidad humana del mediador y la química del proceso. Ha sido transformador”.
- “Nos ha ayudado a mejorar la comunicación y a entender las opiniones de los demás. Considero que la mediación es un proceso sanador”.
- “Me sirvió para mejorar la relación con mi madre y para centrarme en lo realmente importante”.
- “El proceso de mediación me ha servido para valorar todo el esfuerzo que hace mi madre por mí y a entender que su situación no es fácil”.
- “Doy mucho valor al hecho de que seamos nosotros los que decidamos cómo organizar nuestra familia, eso es lo que hace que los acuerdos funcionen”.
- “Obtuvimos una ayuda extraordinaria que nos facilitó la gestión de nuestra situación.”.
- “Nos ha dado las herramientas para comunicarnos mejor. Contar con alguien que nos facilite la comunicación ha ayudado a que llegáramos a acuerdos”.
- “Se trabaja la coparentalidad”
- “Nos ayudó a ver las cosas desde otra perspectiva, a empatizar”.
- “Me ayudó a entender que “hay dos partes, dos personas” y que es necesario encontrar los puntos en común”.
- “Nos ayudó a limar las desavenencias del día a día”.
- “Me ayudó a situarme en diferentes escenarios”.
- “Ayuda a mejorar la comunicación y disminuir la tensión”.
- “Cuando hay dolor es difícil la comunicación y con una tercera persona que te ayuda a ordenar las emociones, puedes centrarte en llegar a acuerdos”.
- “Nos ha ayudado a separarnos de una forma conciliadora, expresando los sentimientos de cada uno, de forma no agresiva y

pacífica, haciendo que la separación fuera un proceso lo menos dramático posible”.

Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para las personas protagonistas y comprobar en que ha podido ayudarles el paso por este servicio. La información obtenida del cuestionario de satisfacción, nos permite modificar y/o adaptarnos a las necesidades de sus participantes y ofrecer una adecuada atención.

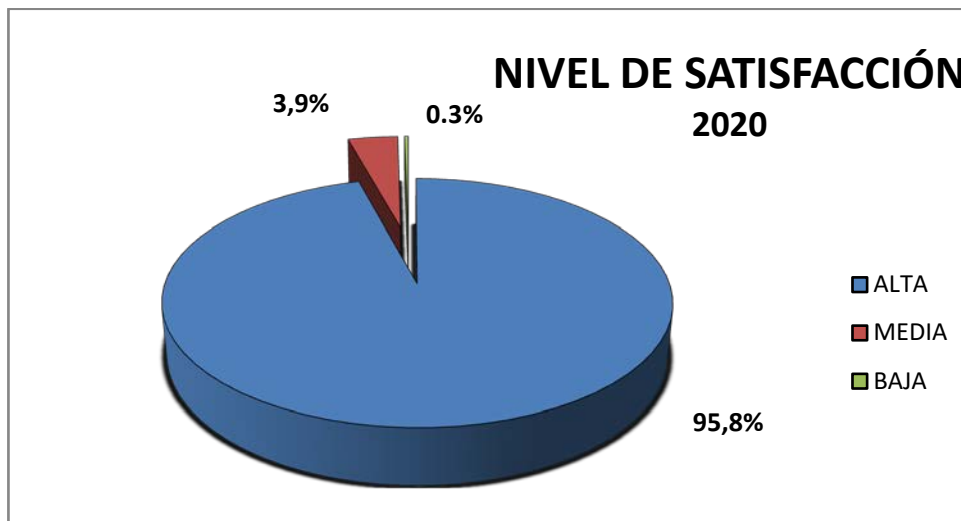
SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN

En el cuestionario realizado a las personas usuarias, el 95,8% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacer frente a la situación y tomar acuerdos.

Asimismo, recogemos comentarios que se vienen repitiendo año tras año, en cuanto a que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un escalada en el conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional. Únicamente, el 3,9% de las personas encuestadas se siente satisfecha pero en un grado menor. Esta satisfacción media puede deberse a que no todos los acuerdos alcanzados se han mantenido en el tiempo o porque quedaron temas por tratar debido a que algún participante prefirió dejar fuera de la mediación algún tema.

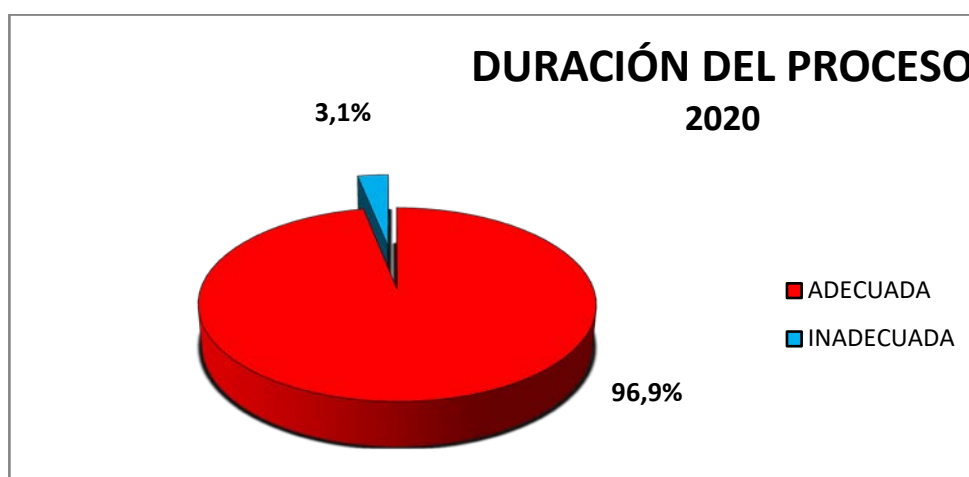
En un porcentaje del 0,3% las personas han mostrado su insatisfacción. Esta insatisfacción, está relacionada con las expectativas que tenían algunas personas usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta, algunas

personas indican que la experiencia vivida les ha supuesto un gran esfuerzo.



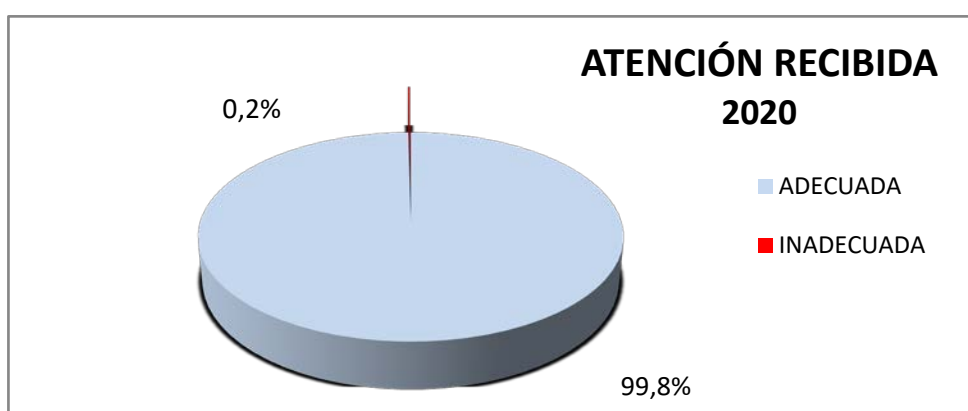
DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Respecto a la duración del proceso, el 96,9% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 3,1% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de terminar dicho proceso cuánto antes.



ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 99,8% de las personas atendidas consideran que la atención ha sido adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso e imparcial. Por el contrario, un 0,2% considera que la atención ha sido inadecuada, por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja.



Por un lado, cabe destacar la confianza que han depositado en el equipo del SMF, así como en la mediación como un proceso adecuado de resolución de conflictos. Valoran positivamente la profesionalidad y la imparcialidad de las personas mediadoras. Refieren sentirse escuchadas, comprendidas e informadas en una situación en la que manifiestan encontrarse perdidas y con preocupación respecto al futuro.

Por otro lado, destacar la importancia de la toma de conciencia del padre y de la madre en cuanto a sus responsabilidades y su capacitación para gestionar la toma de decisiones respecto a su reorganización familiar. Las personas describen el SMF como un espacio facilitador de un proceso difícil de afrontar y valoran su gratuidad.

EL ESTADO DE ALARMA SANITARIA: ORGANIZACIÓN FAMILIAR DURANTE EL CONFINAMIENTO

En los seguimientos realizados hemos conocido cómo se han organizado estas familias durante el estado de alarma sanitaria y el periodo de confinamiento. En estos momentos tan difíciles y dolorosos, las familias nos han mostrado su capacidad para readaptarse y seguir adelante.

Del total de familias que mantenían los acuerdos tomados en el proceso de mediación, un **74,6%** los han modificado temporalmente para adaptar su organización familiar durante el periodo de confinamiento, mientras que el **23,9%** ha mantenido la misma organización y un **1,5%** no han respetado los acuerdos.

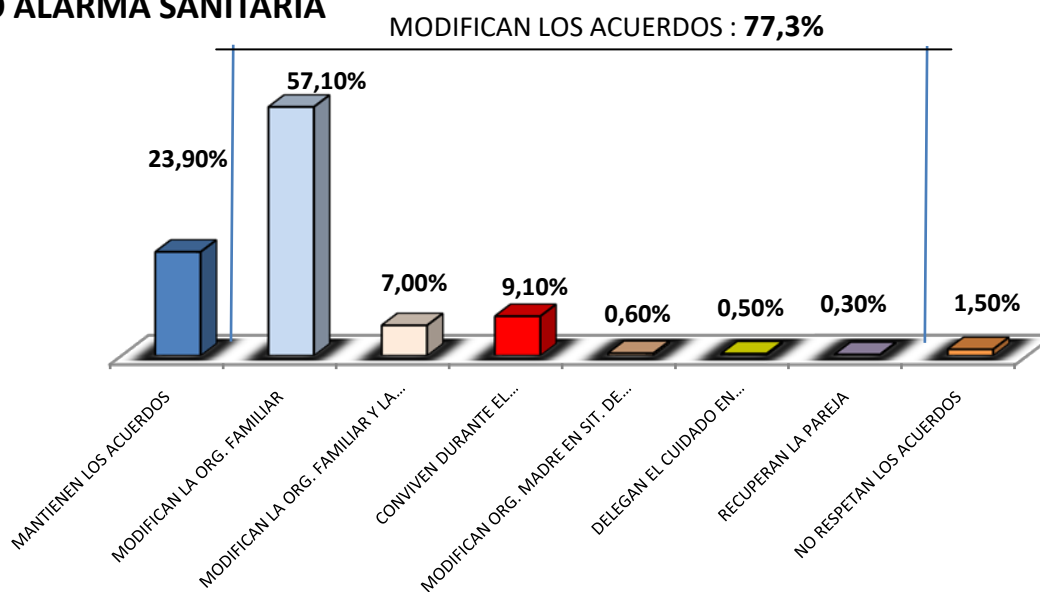
MODIFICAN LOS ACUERDOS EN EL ESTADO DE ALARMA: **74,6%**

- Han modificado la organización familiar, estancias con hijos e hijas: **57,1%**
- Han modificado la organización familiar, estancias con las hijas y los hijos, así como las aportaciones económicas: **7%**
- Han vuelto a convivir en el mismo domicilio sin ser pareja: **9,1%**
- Han modificado la organización con la madre en situación de dependencia: **0,6%**
- Han delegado en las abuelas y abuelos los cuidados de sus hijas y sus hijos: **0,5%**
- Han recuperado la relación de pareja: **0,3%**

MANTIENEN LOS ACUERDOS EN EL ESTADO DE ALARMA: **23,9%**

NO RESPETAN LOS ACUERDOS EN EL ESTADO DE ALARMA: **1,5%**

LA ORGANIZACIÓN FAMILIAR EN EL ESTADO ALARMA SANITARIA 2020



La información transmitida por las madres y los padres refleja la capacidad de organización que están teniendo en este difícil momento, priorizando en sus decisiones la salud de todas las personas de la familia, hijas e hijos, padres y madres, e incluso abuelas y abuelos (hay personas adultas que en este momento han vuelto a vivir a la casa de la madre y del padre). Destacan el apoyo y la colaboración mutua para afrontar esta situación.

En la mayoría de los casos esta modificación ha tenido que ver con las estancias y la comunicación con sus hijas e hijos:

- Personas que han modificado la organización de la convivencia con sus hijas y con sus hijos. En función de la situación laboral, personal y de salud del padre o de la madre, han acordado que el hijo y/o la hija conviva con quien esté más seguro, independientemente de cómo acordaron en su momento la guarda y custodia.
- En algunos casos han variado la duración de las estancias para que las y los menores hagan los menos cambios posibles de una residencia a otra.

- En otros casos han mantenido la relación con las hijas e hijos a través de video-llamadas.
- Hemos escuchado a personas con hijos y/o con hijas de muy corta edad que nos dicen cómo se han organizado entre ellos para hacer las compras.
- Una familia ha modificado la organización con la madre en situación de dependencia al cerrar el centro de día donde acudía a diario, priorizando la salud. Mantienen la comunicación y el apoyo a la hermana que en este momento convive con la madre a diario.

Al respecto de las cuestiones económicas, hemos escuchado a personas que han modificado temporalmente la aportación económica para el hijo y/o la hija por encontrarse en ERTE. En relación con estos asuntos, queremos mencionar este dato que nos ha llamado la atención de dos personas que iniciaron un procedimiento contencioso por los temas económicos, manteniendo la organización familiar que acordaron en la mediación. Sin embargo, nos dicen que, en este momento, han hablado y han decidido modificar temporalmente la pensión de alimentos por la situación laboral actual, continuando con la organización familiar acordada en el SMF.

Nos hemos encontrado también con personas que han vuelto temporalmente a convivir (sin ser pareja), por entender que para toda la familia es más fácil y seguro.

En general, el mensaje que transmiten las personas con las que hemos hablado es de colaboración y buen diálogo. Destacan que en la distancia se ve la importancia del trabajo que hicieron en la mediación que les permitió escucharse y comunicarse de una manera más eficaz, trabajando por el bien común de toda la familia, y no de los intereses y necesidades particulares de cada uno.

DATOS CUALITATIVOS

Respecto a la valoración cualitativa que hacen las personas que participaron en el proceso de mediación, una gran mayoría destaca la importancia que ha tenido para ellos la decisión de acudir al SMF en cuanto

a la ayuda recibida para afrontar la situación, y para facilitar la comunicación en el momento de la ruptura y en la comunicación futura.

Señalan que acudir al SMF, les ha ayudado a llevar su proceso de ruptura de un modo más tranquilo, a gestionar esa situación teniendo en cuenta lo que sus hijos y sus hijas necesitan. La mayoría destaca la atención recibida por el equipo de mediación y como muy positiva la decisión de acudir al SMF.

Algunas personas manifiestan que, aunque no hay mucha comunicación entre ellos, si la suficiente para hacer que los acuerdos funcionen.

Las familias plantean que frenar el ritmo de vida, les ha dado la oportunidad de estar relajados y compartir el tiempo juntos. Han tenido la ocasión de reconocerse, compartir aficiones, charlas, inquietudes, sueños...en definitiva, la oportunidad para estrechar el vínculo familiar.

Por otro lado, las personas que han tenido que vivir distanciadas, han descubierto lo importantes que son las unas para las otras y valorar el esfuerzo conjunto que hacen a diario para salvar los obstáculos del día a día.

Mencionamos algunas expresiones que se repiten en diferentes personas:

- “Te ayuda a llegar a acuerdos por convicción”
- “En este periodo de confinamiento nos hemos adaptado a la situación, incluso hemos discutido menos que antes, por nuestras hijas”
- “Aunque teníamos una comunicación tensa nos ayudó a hablar, un ambiente que te aporta tranquilidad en esa situación tan difícil y tan dura. Destacar la profesionalidad y la imparcialidad del equipo”.
- “Ayuda a centrarse en las necesidades de nuestros hijos. A ordenar las cosas, clarificar las cosas y no entrar en bucle”.

CONCLUSIONES

Queremos destacar la capacidad de las parejas para transformar cuestiones que en el momento del conflicto eran polémicas (horarios, días de intercambio...) en acuerdos consensuados. Ante la responsabilidad de aceptar el confinamiento, las familias han sido capaces de “auto-organizarse” desde las necesidades de los hijos e hijas y no desde la rivalidad de las personas adultas.

Asimismo, los datos recogidos muestran la capacidad de diálogo y de colaboración que han tenido estas madres y estos padres para tomar decisiones y adaptarse, en un tiempo record, a esta situación tan compleja como imprevista.

Por último, mencionar la importancia que estas personas han dado al trabajo que hicieron en la mediación. Sin ninguna duda, les ha sido de gran ayuda en este momento en el que la comunicación y la colaboración desde la responsabilidad son cruciales.

VIII.3. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

Tanto para dar una respuesta más eficaz a las demandas que la ciudadanía nos ha ido planteando, como para la organización de dicha demanda, hemos establecido una comunicación directa y en coordinación con diferentes entidades y profesionales.

- SERVICIOS SOCIALES
 - Ayuntamiento de Bilbao: Trabajadoras sociales
 - Ayuntamiento de Barakaldo: Trabajadoras sociales
 - Ayuntamiento Arratia: EISE
 - Ayuntamiento Donostia: Trabajadora social y Educadora social
 - Ayuntamiento Hernani: Trabajadora social
 - Ayuntamiento Elgoibar: Trabajadora social
 - Ayuntamiento Zornotza: Trabajadora social
- DIPUTACIÓN FORAL GIPUZKOA
- CENTRO DE SALUD MENTAL AJURIAGUERRA (BILBAO)

- HOSPITAL DE CRUCES
 - Trabajadora social
- ERTZAINTZA Y POLICIA LOCAL
- ZUZENEAN
- GUZTION ARTEAN
- JUZGADO FAMILIA
- SERVICIO ATENCIÓN A LA VICTIMA (SAV)
- FUNDACIÓN HARRIBIDE
- ASOCIACION CONTRA EL CANCER: Trabajadora social
- EUSKARRI
- HOBETZEN
- BERRIZTU
- BIZGARRI
- PROFESIONALES PRIVADOS: profesionales del Derecho y de la Psicología.
- COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA DE BIZKAIA Y COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE GIPUZKOA
- UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO (UPV-EHU)

VIII.4. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MATERIALES

Una de las actividades profesionales que se han realizado desde el SMF en coordinación con la Dirección de Política Familiar y Diversidad, ha estado relacionada con la necesidad de responder de algún modo a la urgencia social imperante con información clara y de carácter práctico en ámbitos familiares, vinculado a la alarma sanitaria en general, y al confinamiento en particular.

Entendiendo que las familias usuarias del SMF se encuentran ya sufriendo una profunda crisis con grandes cambios en el día a día, (lo que incrementa la inseguridad y eleva la ansiedad desadaptativa, potencia los sentimientos de tipo depresivo, las conductas disfuncionales...) al encontrarse repentinamente con esta impactante crisis sanitaria, social y económica, podemos comprender el impacto que a las mismas ha podido suponer estos acontecimientos. No se ha podido prever por las familias, ni

planificar modelos de actuación, lo que supone preocupación, incertidumbre y temor.

Por ello se consideró urgente y necesario aportar algo útil a nivel social, a través de la elaboración de una serie de materiales divulgativos para la población en general, usuaria o no de los servicios de mediación familiar. Material de carácter eminentemente práctico vinculado a temas como la convivencia durante el confinamiento, la comunicación y diálogo, la toma de acuerdos, etc. que ofreciese pautas concretas y que reflejase los distintos tipos de situaciones.

Así pues, y con una metodología basada en el trabajo en equipo y telemático coordinado, y con la participación de las profesionales y los profesionales de los SMF de los tres Territorios Históricos, se trabajó en dos niveles:

1. Aportando cada profesional todo aquello que considerase que podía ser útil, de modo parecido a un brain-storming.
2. Distribuyendo campos de trabajo concretos en virtud de su conocimiento profesional del asunto e incluso de sus propias circunstancias personales y familiares durante el confinamiento.

Este trabajo generó un Documento denominado **“Consejos dirigidos a mejorar la convivencia durante el tiempo de confinamiento en diferentes sistemas familiares”** con dos partes diferenciadas:

- A. Un documento denominado *“LA SITUACIÓN DE CONFINAMIENTO: UN RETO PARA LA CONVIVENCIA. CLAVES GENERALES”*. Aquí se incidió en la importancia de la comunicación, la necesidad de expresar a través de la paciencia, flexibilidad y tolerancia, de no evitar el abordar los conflictos, aún leves, provocando su enquistamiento o conversión en conflictos moderados o, incluso severos, etc.

Se aportaron también consejos de aspectos emocionales como lo vital de reconocer las propias emociones, respetar las ajenas, fundamentar la comunicación en necesidades personales o dudas pero no en reproches, quejas o enjuiciamientos negativos de la otra

persona, asumir nuestros temores o miedos como naturales, o los sentimientos de culpa, la inseguridad ante el futuro, etc.

A su vez se aportaron consejos de carácter general como mantener las rutinas en la medida de lo posible, generar nuevas rutinas, mantener ejercicio físico adaptado, buena higiene personal, alimentación y descanso, contacto social, etc.

B. Un segundo documento denominado "*DIFERENTES SITUACIONES FAMILIARES*" con orientación y consejo ante doce situaciones familiares, como eran:

- Familias con personas mayores dependientes a cargo, sin poder acudir a centros de día o locales de jubilados/as.
- Personas mayores de 65 años que viven solas o en pareja.
- Familias con hijos/as mayores que estudian o trabajan fueran y han vuelto al hogar familiar por la situación.
- Familias con hijos/as pequeños/as.
- Familias con un solo hijo/a.
- Familias numerosas con problemas de espacio.
- Familias de separados/as y divorciados/as con custodia compartida.
- Familias confinadas con personas con necesidades especiales o alguna patología grave.
- Familias con personas contagiadas y aisladas dentro de la propia vivienda.
- Familias donde se tele-trabaja.
- Familias con escasos o nulos ingresos.

En cada caso o modelo familiar se aportaban claves concretas y detalladas con un espíritu eminentemente práctico. El objetivo era ofrecer una ayuda en aquellas primeras semanas de confusión y angustia generalizada.

Este trabajo estuvo fundamentado entre otras cuestiones, en la necesidad que la observación profesional y la evidencia científica proporciona a la hora de comprender los problemas familiares del

modo más detallado y específico posible, en virtud de la gran variedad de modelos familiares y situaciones existentes en la actualidad. Sin asumir esta premisa, la orientación o el pautaje, quedaría muy diluido o podría incluso ser contraproducente.

Todo este material se ofrece en la web www.euskadi.eus/mediacionfamiliar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Por otra parte, hemos elaborado un documento respondiendo a algunas preguntas frecuentes que suelen hacer las personas respecto a la mediación y ofrecerlo en la web mencionada anteriormente, para que puedan ser consultadas.

VIII.5. DIFUSIÓN DEL SMF Y RESPUESTA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Desde el comienzo del estado de emergencia sanitaria declarado y, posteriormente, el estado de alarma, los medios de comunicación se han interesado en la actividad del Servicio de Mediación Familiar como servicio público de referencia en Euskadi en la atención a la conflictividad familiar.

Ante el confinamiento, la convivencia familiar en todas sus modalidades se ha puesto a prueba, por ello el equipo de mediación ha sido entrevistado tanto en la prensa escrita ya desde marzo en los periódicos Berria y Deia, así como en distintas emisoras de radio (primero en febrero en Onda Vasca, y posteriormente en marzo en Onda Vasca y ya en abril: Radio Nervión, Bizkaia Irratia, Radio Euskadi, ...) y televisión (marzo: EITB en Teleberri y Gaur Egun, Tele Bilbao y en el programa EN JAKE) siendo ya en abril frecuente la intervención tanto en radio, prensa escrita o televisión:

- VIERNES, 20 de marzo: Teleberri 2
Gaur egun gaua
- MIÉRCOLES, 1 de abril: Radio Nervión.
- JUEVES, 2 de abril: Bizkaia Irratia (euskera).

Entrevista para El Correo

- VIERNES, 3 de abril: EN JAKE (tele via skype)
- LUNES, 6 de abril: Bizkaia Irratia.
- MARTES, 7 de abril: Onda Vasca.

Programa EITB

- MIÉRCOLES, 8 de abril: Radio Popular.
- JUEVES SANTO, 9 de abril: Radio Euskadi.

- SABADO 11 de abril: Entrevista en Radio Euskadi
- DOMINGO 12 de abril y LUNES DE PASCUA 13 abril:
Publicaciones en prensa (Deia, Diario Vasco, Diario de Álava y El Correo ambos días consecutivos)
- MARTES, 14 de abril: Radio Euskadi
- JUEVES ,16 de abril: Onda Cero
- SÁBADO 18 Radio Euskadi: Programa “Más que palabras”
- LUNES, 21 de abril: Diario Vasco

<https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/lograr-mayor-bienestar-20200420085524-nt.html>

En la conversación mantenida con la Directora de Política Familiar y Diversidad, Dña. Irune Muguruza, el 26 de marzo nos comunicó que se iba a reponer en EITB los microespacios, que dan información sobre el SMF con el número de teléfono únicamente de Bizkaia.

A la Dirección de Política Familiar y Diversidad se la facilita la información de que en los SMF seguimos trabajando en los diferentes niveles que a continuación se enumeran:

- Responder a la demanda del Departamento sobre los consejos y pautas para la convivencia ante la diversidad de situaciones.
- Realizar los seguimientos telefónicos para estar al día a la vuelta a la normalidad.
- Responder a los medios de comunicación en sus diversas peticiones
- Atender al teléfono y por mail a la población vasca.

- Revisar materiales y organización interna del equipo para responder a esta situación.
- Elaboración de justificantes y certificados de estar acudiendo al SMF de cara a justificar el proceso a los efectos que corresponda.

IX. APERTURA DEL SMF EN TOLOSA

En el 2020, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha dado un paso con el objetivo de reforzar el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa más allá de su capital Donostia-San Sebastián, ampliando su presencia en la Comarca de Tolosa.

Gracias a la colaboración interinstitucional entre el Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Tolosa, que ha posibilitado la cesión del local para este recurso, el Servicio de Mediación Familiar comenzó a prestar sus servicios presencialmente a mediados de noviembre en el local ubicado en el edificio "Pablo Gorosabel", sito en la calle Rondilla 34B de dicha localidad.

Se trata del mismo espacio donde se encuentra el "Punto de Encuentro Familiar", servicio que, al igual que el SMF, depende de la Consejería de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, además del Servicio municipal de intervención socioeducativa y psicosocial del ayuntamiento de Tolosa

El objetivo de esta nueva sede ubicada en Tolosa, es el de facilitar el acceso al SMF a las familias de Tolosa, Tolosaldea y otras comarcas colindantes sin tener que desplazarse hasta la sede de la capital gipuzkoana.

La atención presencial se realiza un día a la semana, concretamente los lunes, de 10:00 a 17:00h, siendo necesario concertar una cita previa en el teléfono 943-576-208. Durante el resto de la semana la atención es telefónica en el mismo número que corresponde al Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa, desde donde se centraliza la organización de la agenda de las dos sedes del Territorio Histórico, garantizando de este modo

una atención óptima a la población usuaria que podrán escoger el horario y lugar de atención que mejor se adecúe a sus necesidades.

Desde la puesta en marcha del Servicio en Tolosa, todo el equipo del SMF ha trabajado de forma coordinada para poder dar una respuesta ajustada y de calidad a cada necesidad familiar que ha ido surgiendo.

En cuanto al personal, una persona mediadora del equipo de Gipuzkoa es la que atiende presencialmente el Servicio de Mediación Familiar de Tolosa, contando con el apoyo del resto de las personas mediadoras del equipo para aquellos casos en los que el proceso requiera de la intervención en comediación.

En el breve periodo de funcionamiento de esta sede durante el 2020, se llevó a cabo una sesión de mediación en la que se atendió a una pareja en situación de ruptura, que inició y trabajó todo el proceso de mediación en el Servicio de Mediación Familiar de Donostia-San Sebastián y agradeció la facilidad de realizar la fase final del proceso de mediación en el local de Tolosa, más cercano a su domicilio.

Durante el 2021, está previsto atender aquellas familias que, como en el supuesto anterior, ya hayan iniciado el proceso de mediación familiar en Donostia-San Sebastián durante el 2020 y ahora puedan seguir avanzado en Tolosa. Así como aquellas familias que desde la primera sesión informativa, deseen comenzar el proceso en el local de Tolosa.

Además de la atención directa, el Servicio de Mediación Familiar de Tolosa, desde su apertura, ha realizado labores de divulgación dirigidas a distintos agentes y entidades que realizan intervención directa con las familias o tienen contacto ellas, tales como:

- SERVICIOS SOCIALES de la localidad de Tolosa en coordinación con las otras 27 localidades que componen la comarca de Tolosaldea.
- ÁMBITO EDUCATIVO : Centro de Educación pública de Albatzizketa, Centro de Educación Pública de Aduna, guardería de Albiztur, Escuela Pública de Albiztur, Guardería de Alegia, Centro de Educación Pública San Juan de Alegia, Centro de Educación Pública Aralar de Alegia, Guardería

de Alkiza, Centro de Educación Pública de Alkiza, Guardería de Atzo, Centro de Educación Pública Bertsolari Imaz de Altzo, Guardería de Amezketa, Centro Zumadi de Amezketa, Guardería de Anoeta, Ikastola de Anoeta, Guardería de Asteasu-Santacruz, Centro de Educación Pública Pello Errota de Asteasu, Guardería de Baliarrain, Guardería de Berastegi, Centro de Educación Pública JA Muñagorri de Berastegi, Guardería de Berrobi, Centro de Educación Pública San Andrés de Berrobi, Guardería de Bidania-Giatz, Guardería de Elduain, Guardería de Ibarra-Kukumiku, Ikastola Uzturpe de Ibarra, Guardería de Ikaztegieta, Centro de Educación Pública de Ikaztegieta, Guardería de Irura, Ikastola de Irura, Guardería de Larraul, Guardería de Lizartza, Centro de Educación Pública Juan XXIII de Lizartza, Guardería de Orendain, Guardería de Tolosa, Guardería Hirukide Gainberri de Tolosa, Colegio Hirukide Jesuitinas de Tolosa, Hirukide Escolapios de Tolosa, Ikastola Laskorain Sacramentinos y Usabal de Tolosa, Centro de Educación Espacial ARANS-Gui de Tolosa, Instituto Superior de FP de Tolosa, Colegio Público Felix Samaniego de Tolosa, Centro de Educación Pública Orixe de Tolosa, Guardería de Villabona-Seaska, Centro de Educación Pública Doctor Fleming de Villabona, Centro de Educación Pública Ernio-bea de Villabona, Ikastola Jesusen Bihotza de Villabona, Guardería de Zizurkil-Aduna-Kuttun, IMK Fraisoro de Zizurkil, Centro de Educación Pública San Millan de Villabona, Centro de Educación Pública Pedro Mari Otaño de Villabona, Berritzegune ubicado en Ordizia al que pertenece la comarca de Tolosadea.

- **ÁMBITO SEGURIDAD CIUDADANA:** Ertzaintza y Policía Municipal de la localidad de Tolosa.
- **ÁMBITO JURÍDICO:** Juzgados de Paz de las 28 localidades que conforman la comarca de Tolosaldea, Punto de Encuentro Familiar de Tolosa.
- **ÁMBITO DE SALUD:** Centro de Salud de Tolosa, Salud Mental de Tolosa, Hospital La Asunción de Tolosa, Servicio municipal de intervención socioeducativa y psicosocial de Tolosa

- **ÁMBITO DE LA TERCERA EDAD:** Residencia de tercera edad Uzturre, Residencia de tercera edad "Yurreamendi", Centro de día Madre Maria Josefa de Tolosa,
- LANBIDE de Tolosa.
- **ÁMBITO DE LA JUVENTUD:** Oficina de información juvenil de Tolosa.
- **TEJIDO ASOCIATIVO :** Asociación de jubilados y pensionistas de Tolosa Arizpe, Afagi (Asociación de Familiares y amigos de personas con Alzheimer de Gipuzkoa), Afessta (Asociación de Familias de Euskadi con Síndrome de Tourette y Trastornos Asociado), AECC (Asociación Contra el Cáncer) , Atzegi (Asociación a favor de las personas con discapacidad mental), Agifes (Asociación Gipuzkoana de familiares y personas con problemas de Salud Mental), Gainditzen Tolosaldea (Asociación de personas sordas del Goierri), Grupo Urdiña (Alcohólicos Anónimos de Tolosa), SOS Racismo.

El objetivo de esta labor, considerada como necesaria y fundamental para el buen funcionamiento del SMF, ha consistido en dar a conocer la puesta en marcha de este recurso en la localidad de Tolosa y, a su vez, ofrecerles un encuentro a quienes deseen reunirse con el personal del SMF para conocer en más profundidad o actualizar la información que tenían sobre el servicio que ofrecemos, clarificar funciones, así como, solventar posibles dudas sobre la viabilidad de casos para, de este modo, conseguir una coordinación adecuada.

A este respecto, teniendo en cuenta la situación de pandemia en la que nos encontramos, esta labor se ha realizado en su mayoría de forma telefónica y telemática, no obstante, está prevista la celebración de una reunión presencial con los Servicios Sociales de Tolosa y con Centros Educativos, cuando la situación lo permita.

X. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS

Durante el verano de 2020, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco publica un concurso público para la gestión de un programa para atender psicológicamente a aquellas parejas o familias que desde el SMF se considera que pueden beneficiarse de una terapia de pareja o familiar.

Este programa está basado en el proyecto piloto que se puso en marcha en Bizkaia durante el 2018 por el Departamento de Políticas Sociales del Gobierno Vasco, con una temporalidad de doce meses, para estudiar la viabilidad de un recurso de estas características. En aquella primera aproximación, solo participó el SMF de Bizkaia como entidad derivante, calificando dicha experiencia como muy positiva. El tipo de demandas que se derivaban no eran cubiertas por los servicios públicos de Salud Mental de Osakidetza y en muchos casos, las personas usuarias carecían de medios para sufragar una intervención terapéutica de estas características, por lo que quedaban sin atender sus necesidades.

Tomando como referencia dicho programa piloto, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco entiende la necesidad de ofrecer a las familias vascas que acuden al SMF un espacio público en el que poder intervenir psicológicamente con las mismas.

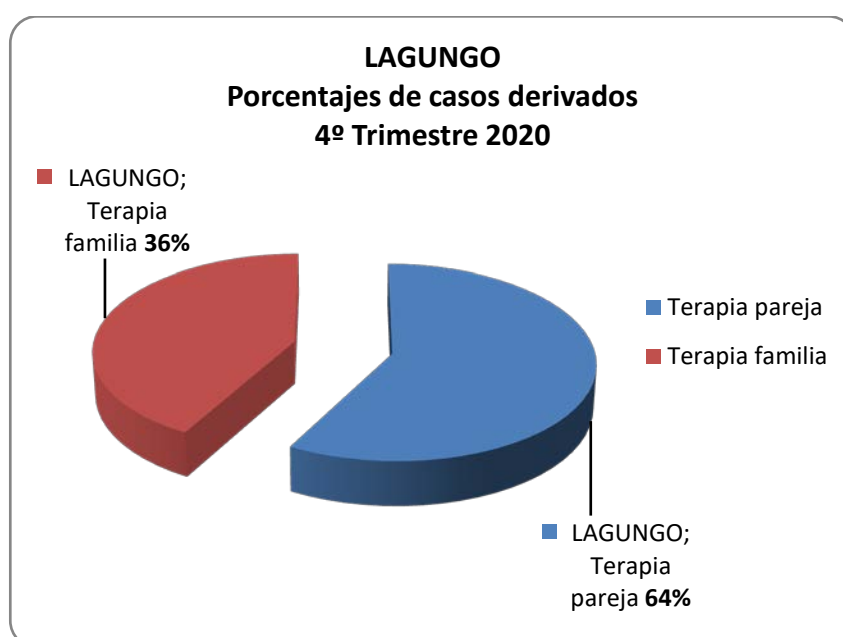
La Fundación Lagungo resulta la adjudicataria de la gestión del programa denominado "Servicio de Atención Terapéutica a familias" derivadas desde el SMF dependiente del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Este programa abarca el último cuatrimestre del año 2020 y todo el año 2021. Durante el año 2020, se acuerda un cupo de veinte casos derivables; diez para el TTHH de Bizkaia, cinco para el TTHH de Araba y otros cinco para el TTHH de Gipuzkoa.

Entre los criterios de derivación de situaciones de pareja y familia se tiene en cuenta la existencia de hijos e hijas involucrados en el conflicto, la condición de familia monoparental, el riesgo de comportamientos violentos, así como su poder adquisitivo.

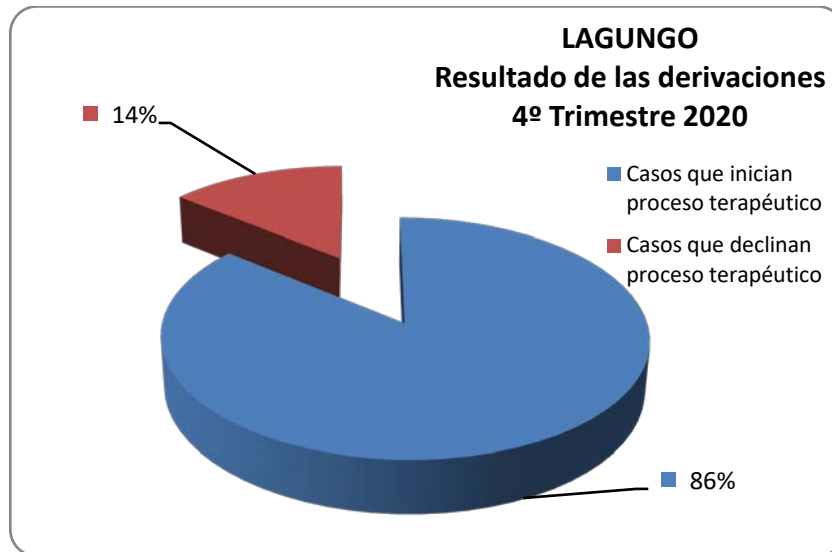
Durante este cuatrimestre, hemos puesto en marcha el protocolo de derivación a la entidad Lagungo para el desarrollo del programa terapéutico. En este periodo, se han derivado en total 14 casos: 9 de Bizkaia, 4 de Araba y 1 de Gipuzkoa.

Con respecto a la tipología de casos remitidos a Lagungo, 9 casos derivan de procesos de mediación en situación de ruptura de la pareja, en los cuales las personas acuerdan iniciar una terapia de pareja, frente a 5 de mediaciones en conflictos familiares, en las que uno de los acuerdos que han tomado es acudir a terapia familiar.



Durante este intervalo se han mantenido dos reuniones presenciales de coordinación entre las personas responsables del programa de Lagungo y del SMF. Así mismo, Lagungo elabora un informe mensual en el que refleja el seguimiento de los casos derivados en cada uno de los tres TTHH.

En las reuniones de coordinación hemos recogido información sobre la evolución de los casos derivados desde el SMF. Así, del total de derivaciones, han iniciado la terapia 12 casos y en otros 2, tras la sesión informativa de Lagungo, deciden no iniciar la terapia. En concreto, los dos casos que no la iniciaron, fueron de terapia de pareja.



Respecto al total de personas atendidas han sido 29, de las 14 corresponden a terapia de pareja y 15 a terapia familiar.

Finalmente, las sesiones mantenidas han sido 29, de las cuales 18 han sido empleadas en atender a las parejas y 11 a las familias.

XI. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

En respuesta a las necesidades que se han generado durante este año, los esfuerzos del SMF en cuanto a innovación y mejora continua se han canalizado en la elaboración de un plan de actuación para dar respuesta a las diversas situaciones que ha generado el confinamiento doméstico y el perimetral.

INNOVACIÓN EN EL MODO DE ATENCIÓN

La atención desde el SMF se desarrolla tanto de modo presencial, telefónico como telemático, con el objetivo de facilitar la intervención ante los diferentes escenarios de confinamiento que puedan generarse.

Los escenarios posibles que se han identificado han sido los siguientes:

1.- **Confinamiento de personas usuarias por Covid 19:**

- En caso de que se trate de una primera sesión informativa, puede ser individual o conjunta y se les puede atender por teléfono o videoconferencia.
- Si se trata de personas que protagonizan un proceso de mediación ya en marcha, con la consiguiente firma previa del contrato/compromiso de mediación, se continuará bien en sesiones individuales, bien en conjuntas con la advertencia de la confidencialidad del proceso y de la protección del interés del menor ante su posible presencia en el hogar. En estos supuestos, al ser personas ya conocidas por el equipo de mediación puede resultar más sencilla la generación del “espacio de confianza” en medios telemáticos.
- Con relación a los seguimientos se realizarán de forma telefónica.

En todas las comunicaciones que se realicen por medios telemáticos se explica la importancia de la confidencialidad y se expresa en documento específico que no es posible grabar ni utilizar la información en un procedimiento judicial.

2. - **Confinamiento de personas trabajadoras por Covid 19:**

En caso de que una persona del equipo de mediación se encuentre en aislamiento/confinamiento, siempre que esté de alta, continuará realizando su trabajo en mediación por teléfono o vía telemática. Asimismo, las personas del equipo que por ser perfil de riesgo o encontrarse al cuidado de menores o familiares, se contempla la posibilidad del teletrabajo.

En todas las situaciones, la gestión de la agenda en cuanto a establecer día y hora de las citas que sean atendidas telemáticamente se realizará desde el Servicio de Mediación de cada TTHH.

INNOVACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN

En el desarrollo de los procesos de mediación con la limitación de movilidad entre municipios, se ha detectado la necesidad de diseñar un modelo de justificante que permita a las personas usuarias acudir a la cita presencial cuando así se hubiera establecido.

Las situaciones novedosas que ha generado el impacto del Covid en las familias nos ha llevado a incorporar un nuevo tipo de acuerdo de carácter parcial y provisional ante procesos que estaban sin finalizar en sentido global, sin embargo, han alcanzado algún tipo de acuerdo que necesitan tenerlo por escrito para gestionar las situaciones y limitaciones que ha supuesto el Covid 19.

XII. CONCLUSIONES

XII.1. CONCLUSIONES FINALES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIA EN LA CAE

XII.1.A. BIZKAIA

El trabajo que hemos realizado durante este año, ha estado condicionado por el estado de alarma sanitaria decretado en los meses de marzo a junio (2º trimestre del año). Aunque durante este tiempo el SMF no ofreció atención presencial, continuamos con la atención a la ciudadanía de forma telemática.

En los **datos** obtenidos en Bizkaia durante el periodo de atención presencial (**1º, 3º y 4º trimestre**) destacamos la fuerte **demand**a y el elevado nivel de intervenciones realizadas en este Territorio Histórico. En concreto, el **nº de intervenciones y de personas atendidas** en el 1º, 3º y 4º trimestre en el año 2020, se han visto **incrementadas** en un **29,8%** y en un **27,1%**, respectivamente, **a las realizadas en el mismo periodo del año pasado** y han **superado** a las de **"todo el año 2019"** en un **5%** y en un **1,5%** respectivamente. Estos datos muestran que el SMF ha sido un referente claro para muchas personas durante este año tan difícil.

Respecto a los expedientes trabajados constatamos **un incremento en el número de mediaciones** llevadas a cabo respecto al año anterior del **8%** en el mismo periodo de tiempo. Entendemos que esto, no hace sino poner de manifiesto la confianza de la población en el SMF del Gobierno Vasco.

La tendencia de años anteriores, muestra una **clara prevalencia** de familias atendidas por **conflictos derivados de la ruptura de pareja**, representando un 88,6% en relación a aquellos conflictos familiares de diversa índole no vinculados con la ruptura que suponen un 11,4%.

A pesar de que la distancia continúe siendo significativa, a lo largo de los años se va observando un aumento de la confianza de las familias para poder trabajar los conflictos en los que se ven inmersas. Así, se constata la tendencia ascendente en el número de familias que han acudido al SMFB buscando un espacio para tomar decisiones respecto a sus **conflictos familiares**, suponiendo un incremento de 2 puntos, respecto al año anterior, y de 4 puntos respecto al año 2018.

Analizando los datos de los **últimos 4 años** (2017-2020), en relación a los procesos de ruptura, separación o divorcio, destacamos un **aumento del 27,9%** en la apuesta por modelos de coparentalidad basados en la **corresponsabilidad**, desde el enfoque de la **parentalidad positiva** asimilable al modelo legal de custodia compartida.

El 66,3% de las familias han alcanzado acuerdos respecto a las cuestiones planteadas en la mediación, mientras que en el 32,6% han decidido poner fin al proceso de mediación. Este es un dato significativo en la evolución de las mediaciones respecto a años anteriores. En la situación de crisis sanitaria que estamos viviendo, algunas personas han decidido paralizar la mediación y, tal vez, retomarla en otro momento.

Este año, la **fase de seguimiento** se ha llevado de modo conjunto por el SMF de los tres Territorios Históricos, realizando un trabajo en colaboración como equipo de mediación, es por ello que estas conclusiones vendrán reflejadas en el apartado XII.2. (Conclusiones Generales).

El modo de acercamiento al SMF, en su mayoría, es a través de la difusión oral (suponiendo el 53%) seguido de aquellas personas que vienen

desde los Servicios Sociales que suponen el 17%. Esto nos permite inferir la confianza que tienen en el SMF las personas que lo conocen y que, en muchos casos, lo han utilizado.

XII.1.B. GIPUZKOA

El año 2020 ha estado marcado por una situación excepcional causada por el virus COVID-19. Esto derivó en un cierre temporal del servicio desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 19 de junio de 2020, no pudiendo atender de forma presencial a las familias durante el mencionado periodo. Aún así, el Servicio de Mediación familiar se fue adaptando a las necesidades de las familias, y a pesar de las limitaciones, continuó ofreciendo una atención a las familias en tan excepcional situación.

Es por ello, que se hace complicado poder realizar comparativas respecto de los datos de años anteriores en los que se venía constatando incrementos anuales en la atención de las familias que se acercaban y acudían al Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa.

Ahora bien, en los datos que disponemos, podemos inferir que el **nº de intervenciones y de personas atendidas** en el 1º, 3º y 4º trimestre en el año 2020 en atención presencial (3.806 intervenciones y 3.053 personas), han sido **superiores**, en un **35%** y en un **21,8%** respectivamente, a las realizadas en el mismo periodo del año 2019 (2.819 intervenciones y 2.507 personas).

El número total de expedientes trabajados ha sido de 431 expedientes: 175 fueron expedientes de mediación, 154 fueron solicitudes de información que se trabajaron en pre-mediaciones, y 102 fueron expedientes de seguimiento.

En cuanto al trabajo realizado por el equipo del SMFG durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020 (atención presencial), los datos cuantitativos muestran **un incremento del 3%** en el número de mediaciones (expedientes de mediación), respecto al año anterior en el mismo periodo de tiempo.

Por **género**, han sido las mujeres quienes más se han acercado a la mediación, habiéndose atendido un total de 1.925 mujeres, que representan el 63% de las personas atendidas y un total de 1.128 hombres. Entre las personas que han acudido a una primera sesión informativa de manera individual, el 71,2% han sido mujeres y el 28,8% hombres. Con lo que con estos datos se puede afirmar que mayoritariamente son las mujeres quienes toman la iniciativa de acercarse al SMFG a solicitar información y/o intervención para gestionar su situación.

En cuanto a los 329 expedientes trabajados, ya sean en primeras citas informativas o pre-mediaciones, como en procesos de mediación trabajados, 289 expedientes están relacionados con la ruptura de pareja y 40 expedientes relacionados con conflictos familiares en sentido amplio.

Estos datos reflejan cómo el SMFG está consolidándose en la población guipuzcoana como un servicio donde poder gestionar las situaciones relacionadas con una ruptura de pareja. Pero además, se podría deducir que hay una tendencia al alza en la sociedad a buscar vías alternativas de resolución de conflictos de forma extrajudicial, puesto que del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, el 95,8% de los casos no habían iniciado un procedimiento judicial.

Los conflictos familiares a su vez, a pesar de ser menos numerosos, son casos que habitualmente requieren de la participación de más personas implicadas, con las dificultades añadidas de reunir a más personas y la voluntad de participar de las mismas. De los 40 casos atendidos, entre pre-mediaciones y mediaciones, 8 fueron los que iniciaron un proceso de mediación.

En cuanto a la efectividad de la mediación, **los resultados** de los 148 expedientes finalizados relacionados con ruptura de pareja reflejan un porcentaje de acuerdo total o parcial del 75%, otro 24,3% decidieron poner fin a la mediación antes de finalizar el proceso y un residual 0,7 no continuó el proceso al no darse alguno de los requisitos de la mediación. En cuanto a

los resultados de los conflictos de familia, de los 8 expedientes trabajados, 6 han sido los que finalizaron a lo largo del año 2020, donde 2 expedientes, es decir, el 33,3 % alcanzaron acuerdos con el objetivo de mejorar su situación familiar, 3 expedientes que representan el 50% decidieron poner fin a la mediación y 1 expediente, es decir, el 16,66% alcanzaron el acuerdo de iniciar una terapia.

En relación a los acuerdos y en cuanto al **tipo de custodia**, un 58,8% de las parejas han optado por la custodia compartida, frente al 41,2% en los que la custodia fue materna.

Respecto a los seguimientos, sigue existiendo un elevadísimo **grado de responsabilización** por parte de las personas usuarias respecto a los acuerdos alcanzados tras participar en un proceso de Mediación Familiar, siendo un 95,7% el porcentaje alcanzado en el 2020.

Además de cumplir lo pactado, las personas protagonistas de la mediación han manifestado la capacidad que han tenido de adaptarse a las nuevas circunstancias que se les han ido presentado, en su mayoría, a consecuencia de la situación sanitaria y les ha ido influyendo en su día a día.

Este dato nos hace pensar que el proceso de mediación les ha supuesto un aprendizaje e interiorización de una serie de herramientas de comunicación y negociación que ellos mismos han decidido ponerlo en práctica, cuando así lo han necesitado, obteniendo un resultado positivo.

Ha sido un año excepcional por la situación sanitaria, pero también se ha constatado que el SMFG ha sido un servicio de referencia ante las incertidumbres familiares que la excepcionalidad determinaba, y las familias han sabido adaptarse a estas circunstancias con autonomía y responsabilización.

La apertura de la nueva sede del **SMFG** ubicada en **Tolosa**, a mediados de noviembre, es una apuesta clara por continuar acercando la

mediación a la población, y aunque sea pronto para poder realizar una valoración, es cierto, que la acogida y la demanda está siendo buena por parte de la población de Tolosaldea.

XII.1.C. ARABA

Consideramos importante destacar en estas conclusiones que el trabajo que hemos realizado ha venido condicionado por el COVID-19, no solo durante los meses en los que trabajamos de forma no presencial, sino también por las consecuencias que la pandemia ha tenido y tiene en la actualidad en los intereses, en las necesidades y el desarrollo de las actividades cotidianas de las personas usuarias.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, el trabajo realizado en el SMF de Araba-Álava durante los tres trimestres de atención presencial, ha supuesto un incremento en las intervenciones realizadas (en atención telefónica y/o presencial, en los procesos de pre-mediación y mediación y en el seguimiento de los casos) así como en los expedientes de mediación totales trabajados. **El número total de expedientes trabajados** (pre-mediación, mediación y seguimiento) **y de intervenciones realizadas** durante el tiempo de actividad presencial del año 2020, frente al año anterior en ese mismo periodo, suponen un **incremento** del **14,2%** y un **7,7%** respectivamente.

En concreto, el número de **mediaciones realizadas** por el equipo del SMFA durante el 1º, 3º y 4º trimestre del año 2020, los datos cuantitativos muestran **un incremento** en el número de mediaciones llevadas a cabo respecto al año anterior del **20,7%** en el mismo periodo de tiempo.

Al igual que en años pasados, el crecimiento constante en la demanda de este servicio se consolida y refuerza el trabajo que realizamos día a día los y las profesionales adscritas al mismo.

La mayor parte de las personas atendidas han sido mujeres (59% de mujeres frente al 41% de hombres), siendo los conflictos de pareja los

asuntos tratados con mayor frecuencia (77% frente al 23% de otros conflictos familiares). Estos datos son similares a los obtenidos otros años.

Con respecto a los conflictos de pareja, la mayor parte de los expedientes trabajados hacen referencia a la consecución de acuerdos a la hora de separarse (81%) seguidos de los expedientes relativos a modificaciones de acuerdos alcanzados con anterioridad (14%) y de otras categorías residuales como los referidos a problemas convivenciales y/o económicos (5%). En lo referente a los acuerdos globales alcanzados por las parejas, el porcentaje de personas que escogen una organización de tiempos compartidos con sus hijos e hijas ha sido mayoritario (51%) seguido de cerca por organizaciones en las permanecen la mayor parte de tiempo con la madre (43%). Tampoco en esta distribución hay mucha diferencia con respecto a la de años anteriores.

En relación a los conflictos de familia, la mayoría de los mismos (67%) tienen que ver con problemas derivados de la convivencia así como de cuestiones relativas a herencias. El resto de los temas tratados se agrupan en casos intergeneracionales (22%) y de copropiedad (11%).

La forma más habitual de conocer los servicios que presta el SMF Araba-Álava sigue siendo a través del denominado "boca a boca", como en años precedentes (el 59% frente al 11% correspondiente a los mass-media como segunda vía más importante de estar al tanto de este recurso). El que la difusión oral sea la manera por la que llegan la mayoría de las personas a nuestro servicio nos permite inferir el alto grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias que han acudido al servicio es alto.

Este año, la **fase de seguimiento** se ha llevado de modo conjunto por el SMF de los tres Territorios Históricos, realizando un trabajo en colaboración los tres equipos, es por esto que estas conclusiones vendrán reflejadas en el apartado XII.2. (Conclusiones Generales).

XII.2. CONCLUSIONES GENERALES

La actividad desarrollada en el SMF durante el año 2020 se ha reflejado a lo largo de esta memoria en una serie de datos cuantitativos y cualitativos, así como mediante reflexiones aportadas por el equipo interdisciplinar, para dar respuesta a las necesidades que las familias vascas expresan. A continuación compartimos algunas conclusiones:

La trayectoria de funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco, desde 1996 hasta la actualidad, es la manifestación del compromiso de Gobierno Vasco, en concreto del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, que financia, regula y dispone de recursos orientados tanto a mantener, como mejorar y ampliar la intervención en mediación a través de las cuatro sedes del Servicio de mediación ofrecidas como servicio público para asistir a toda la población vasca.

En el análisis del marco legal estatal, es de interés considerar la publicación del **Anteproyecto de Ley de impulso a la mediación en enero del 2019**, considerando la mediación una figura complementaria de la Administración de Justicia para la resolución extrajudicial de conflictos. Esta norma pone en evidencia la necesidad de impulsar la mediación en las diferentes CC.AA., siendo Euskadi la comunidad autónoma con mayor desarrollo de la mediación, específicamente de carácter familiar y en el ámbito extrajudicial.

Este anteproyecto implicará la modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita. Su entrada en vigor está prevista transcurridos tres años de su publicación, por lo tanto, es posible que hasta **el año 2022** no sea visible dicho impulso.

En síntesis, su planteamiento va orientado a convertir la voluntariedad (intrínseca a la mediación) en una "obligatoriedad mitigada", que implica que será obligatorio asistir a una sesión informativa y exploratoria en los seis meses previos a la interposición de la demanda en

un número tasado de materias, entre las que se encuentra toda la materia del ámbito familiar.

Entre los conceptos que dicho Anteproyecto incorpora y que consideramos necesarios reflejar, se encuentra el diferenciar la mediación extrajudicial de la intrajudicial. Sin embargo, desde la experiencia de este Servicio extrajudicial observamos que ambos conceptos, en las situaciones a las que se refiere el texto legal están ya en el procedimiento judicial. Es decir, se puede generar cierta confusión de conceptos en la medida en que se describa el Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco como extrajudicial, cuando la realidad es que tiene una dimensión mucho más amplia que el concepto manejado en el Anteproyecto.

Finalizando ya el año 2020, en fecha 15 de diciembre, el Ministerio de Justicia anunció que el Consejo de Ministros aprobaba el texto del **Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia**. Este Anteproyecto introduce el término MASC (Medios Adecuados a la Solución de Controversias) e incide de forma directa en la normativa para la utilización de estos MASC entre los que se incluye la Mediación. El documento se refiere constantemente a métodos “adecuados”, superando ya la cualidad de “alternativos”. Entre los aspectos que destacan, pretende recuperar la capacidad de negociación, comunicación y diálogo de las partes en cuestión, en detrimento de la dinámica de confrontación, intolerancia y crispación que habitualmente invaden las relaciones en el ámbito judicial.

El incremento de la litigiosidad provocado por el retraso del sistema judicial, a su vez acentuado por la crisis sanitaria del Covid-19, requieren necesariamente introducir estos Métodos Adecuados de Solución de Conflictos como una medida imprescindible para mejorar el Servicio Público de Justicia. Por tanto, la mediación se erige como protagonista y tal como menciona este reciente texto legal, se potenciará en todas sus formas. Sin duda, el desarrollo de este Anteproyecto será clave en la evolución de la mediación en lo que se refiere a su relación con el procedimiento judicial

Por todo ello, consideramos fundamental esta apuesta del Departamento por la **acepción amplia de la mediación** como gestión de conflictos en el ámbito extrajudicial, lo cual implica no solo que aún no se ha iniciado o ya se ha finalizado un procedimiento judicial (tal como podría ser el carácter prejudicial o post-judicial) sino que se dan situaciones en las que no se llega a iniciar tal procedimiento ya que la conflictividad que se ha gestionado en el proceso de mediación no da lugar a una demanda judicial.

El trabajo llevado a cabo en el SMF de los tres Territorios Históricos en los diferentes niveles de intervención, ha supuesto la atención a **13.979 personas**. Del total de personas atendidas, 5.361 han sido hombres y 8.618 mujeres. Durante este año 2020, el número de personas atendidas se ha visto incrementado en **2.207** personas respecto al año anterior. Estos datos muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (**el 61,6%**) acuden al SMF en relación con los hombres (**el 38,4%**).

El número total de intervenciones realizadas ha sido de **17.449 intervenciones** (7.640 en Bizkaia, 3.806 en Gipuzkoa, 2.432 en Araba y 3.571 durante el periodo de estado de alarma sanitaria), esto ha supuesto **3.268** intervenciones más que en el año 2019.

Continúa la tendencia ascendente del **número de personas** que son atendidas en los SMF en relación con años anteriores. El 2020 ha sido un año complejo, en el que se ha visto afectada nuestra salud tanto física como mental, nuestras relaciones familiares y sociales, nuestra situación laboral y económica. El SMF ha sido un referente para muchas personas en la búsqueda de información y orientación respecto a las situaciones familiares que estaban viviendo. Un espacio donde poder desahogarse y sentirse escuchada, tranquilizarse, dialogar y tomar decisiones. De ahí, el incremento importante en el número de personas atendidas y de **intervenciones** a lo largo de este año.

El número total de **expedientes** (Pre-mediación, mediación y seguimiento) con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.022**. Aunque este número total de expedientes respecto al año anterior se mantiene, en lo que respecta a los expedientes de mediación (1.013 expedientes), observamos un incremento del **9,9%** respecto al año 2019 (922 expedientes) y un **11,2%** superior a las del año 2018 (899 expedientes). Por otra parte, el número de expedientes de pre-mediación han sido inferior a años anteriores, este dato nos muestra que cada vez es mayor el número de familias que una vez solicitada la mediación, posteriormente la inician.

Los datos expuestos en la presente memoria, confirman la tendencia creciente de la **demandasocial de espacios de mediación**. La confianza de la población vasca de los tres TTHH en la calidad y recursos ofrecidos desde la Administración y, por lo tanto, el uso del Servicio público de Mediación Familiar que ofrece el Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante este año, como por las valoraciones realizadas por la ciudadanía, una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

En cuanto al resultado de las mediaciones, un **72,1% de los procesos finalizan con acuerdos**, en un 26,9% las personas deciden poner fin a la mediación y un 1% de los casos ha sido inviable. Este incremento en las personas que han decidido poner fin a la mediación, en cierta medida ha estado relacionado con el estado de crisis sanitaria que estamos viviendo. Así, ha habido parejas que han paralizado el proceso de mediación para, tal vez, retomarlo en otro momento.

Esta profunda crisis sanitaria está teniendo graves consecuencias tanto personales como familiares, sociales y económicas. Ha supuesto un gran impacto para muchas de las familias usuarias del SMF ya que se suma a la profunda crisis en la que estaban inmersas. Esta situación ha incrementado la inseguridad, la ansiedad, ha potenciado los sentimientos de tipo depresivo y ha supuesto un gran esfuerzo de readaptación. Asimismo,

ha tenido consecuencias en las necesidades, en los intereses y en el desarrollo de las actividades cotidianas de las familias.

Una característica de esta crisis es su inmediatez, ha surgido de manera imprevista, por lo que las familias no han podido planificar modelos de actuación para hacerle frente, generando, así, mucha preocupación, incertidumbre y temor.

Ante esta situación, los equipos de mediación hemos visto la necesidad de elaborar una serie de **materiales divulgativos** para la población en general, usuaria o no de los SMF, con carácter urgente y práctico que estuvieran relacionados con temas como la convivencia durante el confinamiento, la comunicación y el diálogo, la toma de acuerdos, etc, para prevenir conflictos o minimizar el impacto de los mismos, a través de pautas concretas.

- *“Consejos dirigidos a mejorar la convivencia durante el tiempo de confinamiento en diferentes sistemas familiares”*
- *“La situación de confinamiento: un reto para la convivencia. Claves generales”.*
- *“Diferentes situaciones familiares”.*

Todo este material se ofrece en la web www.euskadi.eus/mediacionfamiliar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Destacamos la gran **difusión** realizada a través de los **medios de comunicación**, motivado por el interés que ha suscitado el SMF, como servicio público de referencia en Euskadi en la atención a los conflictos familiares.

Un 83,5% de las **familias que se encontraban inmersas en un proceso de mediación** durante el estado de alarma sanitaria, han tomado acuerdos para organizarse y responder a las cuestiones cotidianas que ha generado el confinamiento, priorizando en sus acuerdos las necesidades de sus hijas e hijos y la salud. El diálogo constructivo y la capacidad de

adaptación a las circunstancias ha estado por encima de los motivos de conflicto, algo a valorar muy positivamente para el retorno a la normalidad que irán construyendo paso a paso.

Queremos destacar la capacidad de las parejas para transformar cuestiones que en el momento del conflicto eran polémicas (horarios, periodos de estancia con sus hijas e hijos...) en acuerdos consensuados. Ante la responsabilidad de aceptar el confinamiento, las familias han sido capaces de “auto-organizarse” desde las necesidades de los hijos e hijas y no desde la rivalidad de las personas adultas.

El **seguimiento** realizado a las personas que han **finalizado la mediación** con acuerdos, transcurrido un año, nos informa de que **el 99% se ha responsabilizado de los acuerdos que alcanzaron** en la mediación. Ahora bien, durante el periodo de alarma sanitaria, un 74,6% de estas familias, han modificado temporalmente estos acuerdos adaptándolos a la situación y a las necesidades de la familia.

La información transmitida por las madres y los padres refleja la capacidad de organización que están teniendo en esta situación tan compleja como imprevista y, además, en un tiempo récord. En sus decisiones han priorizando la salud de todas las personas de la familia, hijas e hijos, padres y madres, e incluso abuelas y abuelos (hay personas adultas que en este momento han vuelto a vivir en la casa de la madre y del padre). En las entrevistas, las personas destacan el apoyo y la colaboración mutua.

Por último, mencionar la importancia que estas personas han dado al trabajo que hicieron en la mediación. Es aquí, donde se ve, de una manera más clara, el impacto de la mediación en las familias que participaron en el proceso de mediación. Por una parte, el compromiso adquirido y por otra, la capacidad de readaptación a los cambios que van produciéndose en la vida de la familia desde la responsabilidad y el diálogo.

En cuanto a las valoraciones de la propia ciudadanía, un **95,8% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un 3,9% medio y tan sólo un 0,3% bajo. Dato éste que debe ser contextualizado en un escenario de crisis personal y de tensión entre las partes.

Destacamos la información que recogemos respecto a la **atención recibida por parte del equipo de mediación, considerándola como adecuada el 99,8%** de las personas usuarias. La confianza que depositan en el equipo al sentirse escuchadas, comprendidas e informadas, así como la confianza en la mediación, es requisito imprescindible para el adecuado funcionamiento del SMF.

Como comentario final, deseamos destacar que en el siglo XXI se ha producido un **cambio de paradigma** que afecta no sólo a los modelos productivos, como la economía circular, sino a la propia sociedad, sensibilizada hoy con fomentar la **eficacia de los sistemas**, la reducción de gastos y el menor consumo de recursos, así como fomentar las interacciones estratégicas que eliminen o reduzcan externalidades negativas. En este contexto el objetivo es “lograr más con menos”.

Entendemos que entre las diferentes vías de resolución de conflictos, la mediación es la que mejor se adapta a **criterios de sostenibilidad**. Su carácter dinámico, sus escasas o inexistentes megaestructuras, su versatilidad y su **carácter no lineal, sino interactivo, sistémico y circular**, permite abordar un amplio espectro de conflictos, en este caso familiares, con costes ciertamente reducidos y con niveles de eficacia contrastados.

Este factor no debiera pasar desapercibido para las distintas administraciones como garantes en la esfera pública de la mediación familiar. Y esto debe contribuir a crear una sociedad con mayores niveles de **participación ciudadana**, más democrática, pacífica y tolerante, y por consiguiente superiores cotas de salud y bienestar social.

MEMORIA ANUAL 2020 realizada por:

- Equipo del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia.
- Equipo del Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa.
- Equipo del Servicio de Mediación Familiar de Araba.