



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

**MEMORIA ANUAL
2019**



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	5
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO	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	12
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	15
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN.....	26
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	28
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	28
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	28
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE.....	35
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA	46
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA.....	77
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	107
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	130
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	130
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	136
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	139
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR	141
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	143
VIII.- ESTUDIO Y ANÁLISIS COMPARATIVO PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA.	145
IX. CONCLUSIONES.....	150
IX.1. CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR	150
IX.1.1. BIZKAIA.....	150
IX.1.2. GIPUZKOA	152
IX.1.3. ARABA	155
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES	157

I. INTRODUCCIÓN

En la presente memoria correspondiente al año 2019, se expone el trabajo realizado desde el Servicio de Mediación Familiar del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Este servicio público, perteneciente a la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, 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 de atención es la mediación, y de modo especial, la mediación familiar.

Se plasman en esta memoria aspectos propios del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico, evaluativo, etc. y se ofrecen igualmente, algunas reflexiones relativas a las intervenciones y actuaciones del equipo de mediación de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Álava. Al mismo tiempo que se refleja el trabajo realizado durante 2019, se pretende buscar la mejora para futuros ejercicios en virtud de las realidades observadas.

La concreción en 2008 de la Ley 1/2008, de 8 de febrero de Mediación Familiar del País Vasco, así como su desarrollo en el Decreto regulador de fecha 21 de abril, Decreto 84/2009, reconoce al Gobierno Vasco, entre otras funciones, una responsabilidad directa en la oferta pública en esta materia. Así pues, a la inicial y pionera existencia de un servicio de mediación en Bilbao, inaugurado en 1996 y con cobertura entonces para toda la ciudadanía vasca, se sumó en 2010 la sede de Donostia y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz.

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 Araba/Álava en Vitoria-Gasteiz en la calle Santa Olaja de Acero 1, con los teléfonos 94 427 77 88, 943 57 62 08 y 945 17 11 25 respectivamente.

En sus tres sedes está compuesto por equipos profesionales interdisciplinarios integrados 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 personal administrativo, con sólida formación en mediación familiar.

La mediación ofrece un espacio de diálogo adaptable a la actual complejidad de la vida social. La ciudadanía desde hace años demanda apostar por este paradigma emergente desde hace unas pocas décadas, y hoy día la mediación es una adecuada respuesta a esta demanda, al posibilitar espacios de diálogo adaptables a la actual complejidad de la sociedad. Bajo este nuevo paradigma se promueve responsabilizar a las partes en la gestión de sus propios conflictos, buscando además el consenso, resolviendo las divergencias, controversias y conflictos de manera negociada y democrática. Utilizando la palabra como única herramienta, mediante una reflexión compartida, mediante un diálogo cooperativo, bajo premisas técnicas y metodológicas de carácter científico.

Como es habitual en estas memorias anuales, deseamos agradecer, la atención y colaboración tanto directa, como indirecta, prestada a los servicios de mediación familiar de Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz. Son muchas las entidades, personas y asociaciones de todo tipo, a quienes debemos agradecer su confianza.

Esta dinámica colaborativa ha permitido y facilitado nuestra labor profesional, inviable sin ella. Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente Colegio de la Abogacía, de Psicología, de Trabajo Social y Educación Social), Diputaciones forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, ámbito asociativo, profesionales particulares, y ciudadanía en general. Muchas gracias a todas y todos. ¡Eskerrik asko!

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 DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO

La intervención de los Servicios Integrales 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 de los Servicios 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.

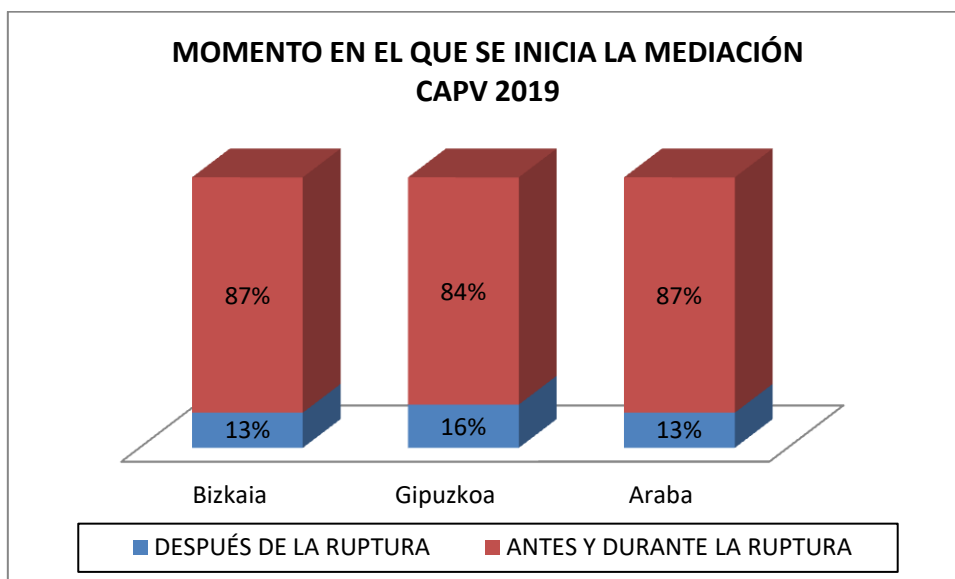
Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

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.

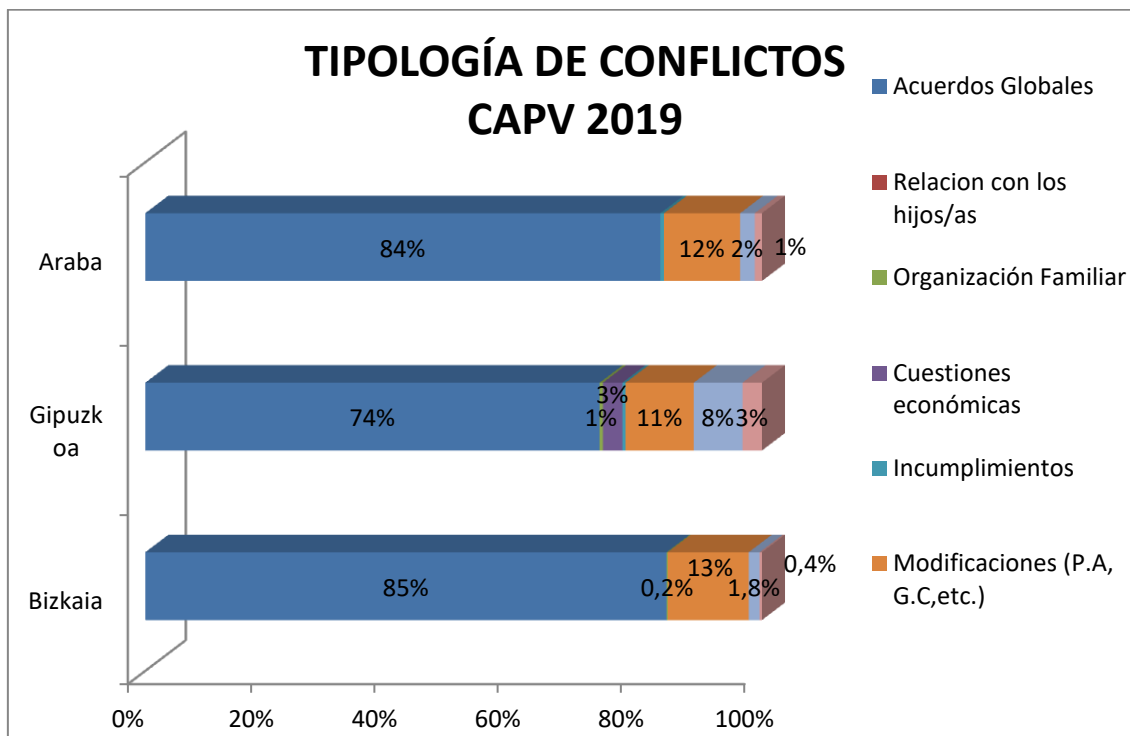
Desde un punto de vista cronológico, estos conflictos de pareja pueden llegar a los SMF tanto en un momento inmediatamente anterior a su ruptura, como cuando la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias 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, pauta que se ha venido observando respecto a las obtenidas en los años anteriores, pudiéndose establecer un patrón claro en cuanto al momento en que las parejas acuden al SMF.

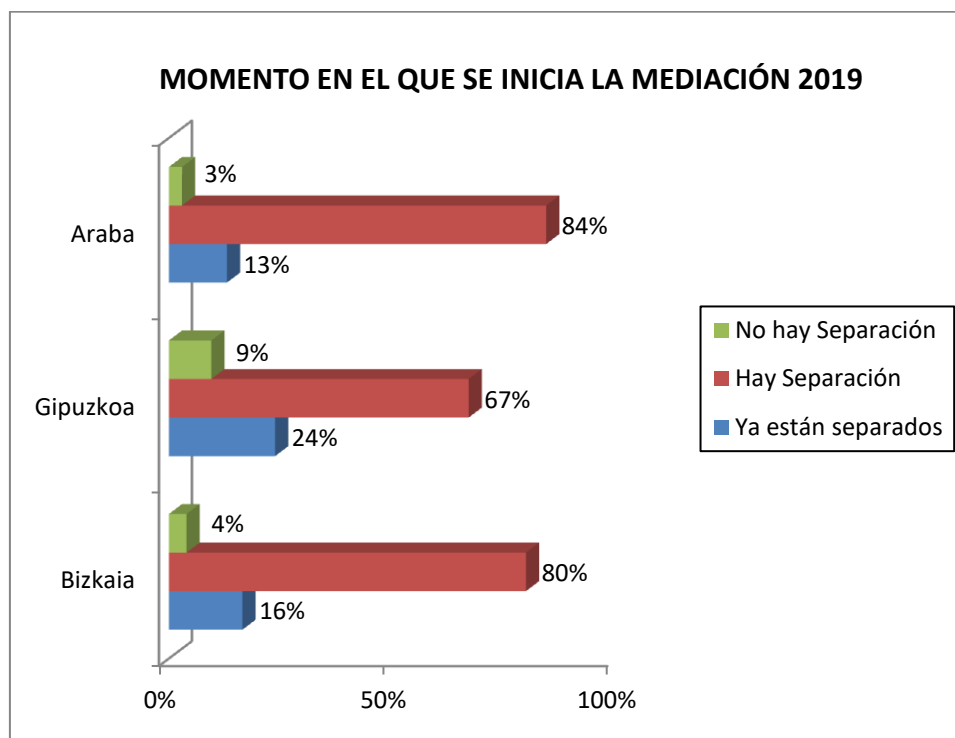
En los procesos de mediación, las cuestiones derivadas de la ruptura de la pareja las clasificamos en:

- 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 nuestro espacio para alcanzar "acuerdos globales", (entre el 74% de Gipuzkoa y el 85% de Bizkaia) que tratan sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia, (entre el 11% de Gipuzkoa y el 13% de Bizkaia) de aquellas parejas que solicitan modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (por ejemplo, cambios en las organizaciones familiares, reparto de las cargas económicas...).

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



En cuanto al objetivo de la pareja cuando solicitan el inicio de la mediación, vemos en el gráfico anterior como la gran mayoría realizan esta solicitud para acordar los términos de su separación (el 80% en Bizkaia, el 84% en Araba y el 67% en el caso de Gipuzkoa).

Mientras que los casos de las parejas que ya están separadas cuando llegan a los SMFs, la mayoría de estas 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. Este año tanto Bizkaia como Araba han mantenido la tendencia en estos casos, un 16% y un 13% respectivamente. Mientras que en el SMF Gipuzkoa han aumentado considerablemente, siendo el 24% de los casos atendidos durante el 2019 en comparación con el 2% del año anterior.

Por el contrario las parejas que querían llegar a acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación, fueron el 3% en Araba y el 4% en Bizkaia.

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 Servicio de Mediación Familiar del 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, el usuario o 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

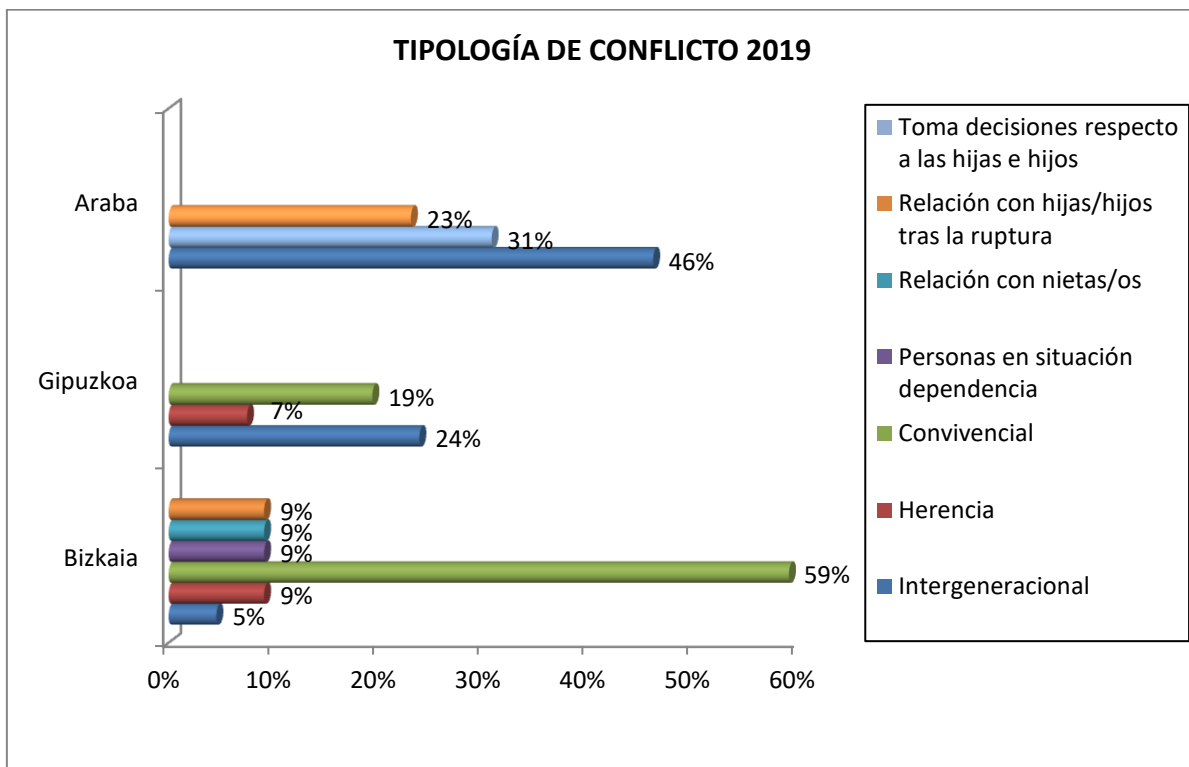
Son conflictos relacionados con negocios familiares que surgen entre personas con vínculos familiares, que además comparten la responsabilidad de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juega a nivel personal o 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 personas tratan temas económicos no incluidos en otros apartados y que pueden derivar de una relación de pareja que ya ha terminado.

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.



El gráfico anterior destaca como en Bizkaia, como en años anteriores, la mayoría de los conflictos familiares son del tipo "convivencial", en un 59%. Por el contrario, en Araba y Gipuzkoa son los conflictos de tipo Intergeneracional los más atendidos, con un 46% y un 24% respectivamente.

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.

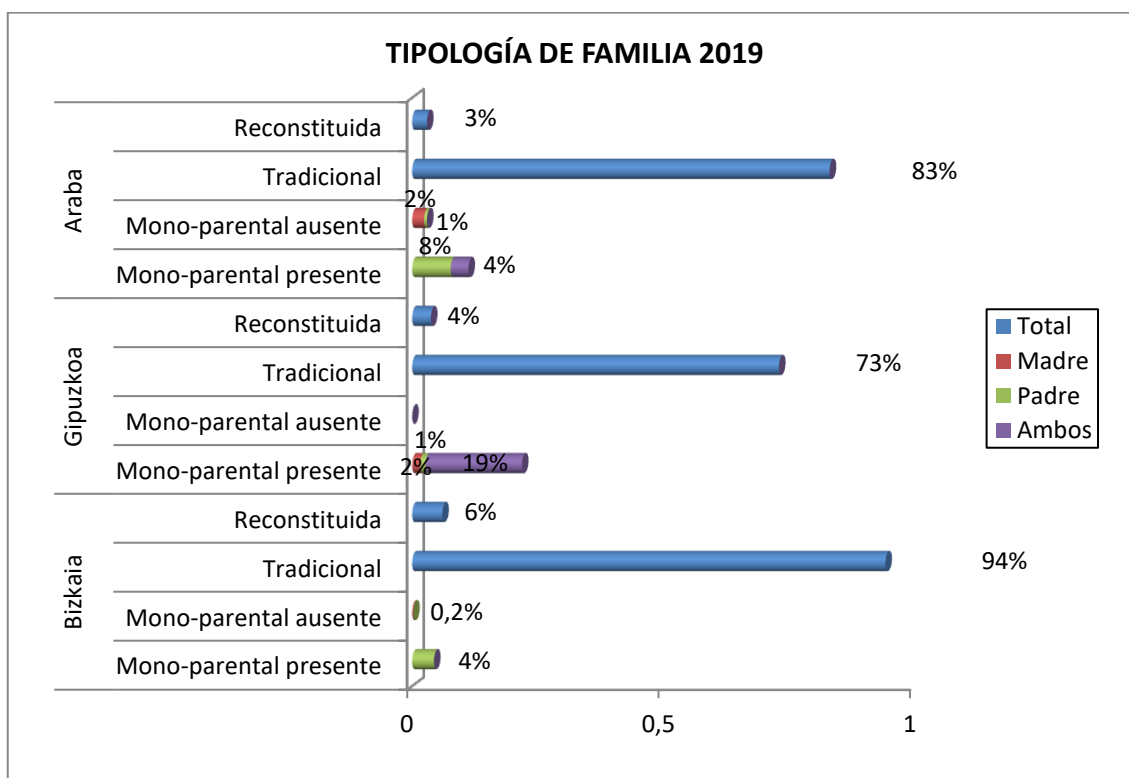
También recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

Tipología de familia

En relación a la clasificación de la “tipología de familia”, dividimos ésta en 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.

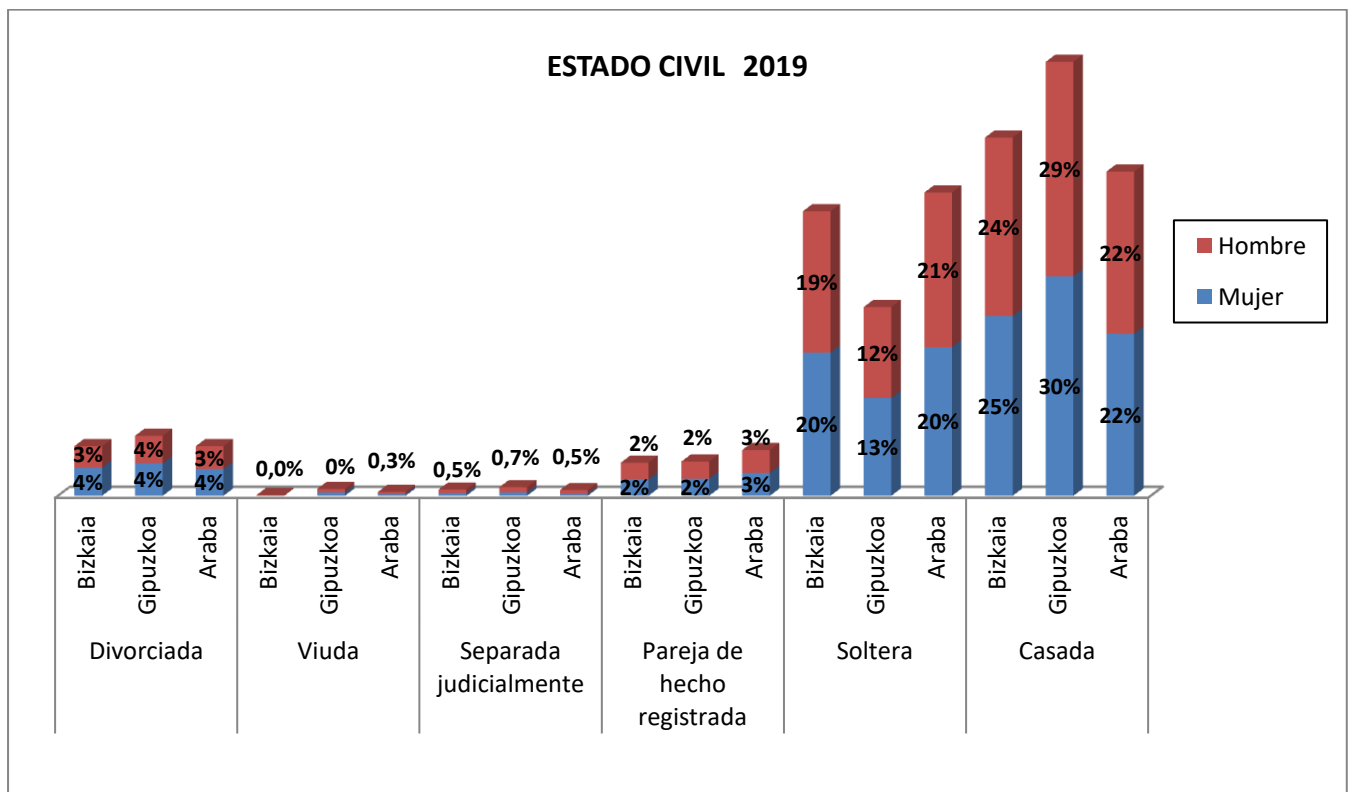
Es por ello, por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, serían familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por la madre y por el padre, en la mayor 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 de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres SMF. Cabe destacar que en Gipuzkoa durante el 2019 han atendido un 19% de familias monoparentales en los que ambos progenitores están presentes (padre y madre que se organizan de manera compartida).

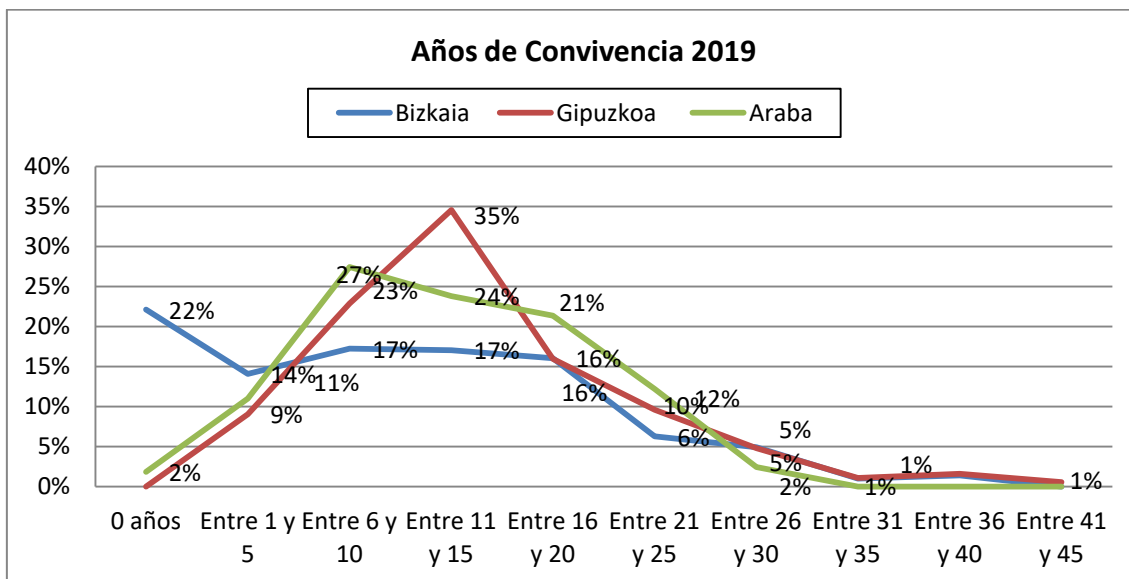
Estado Civil

Durante el año 2019, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada y casado, seguidos del de soltera y soltero. Esta tendencia se ha mantenido en los cuatro últimos años.



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.

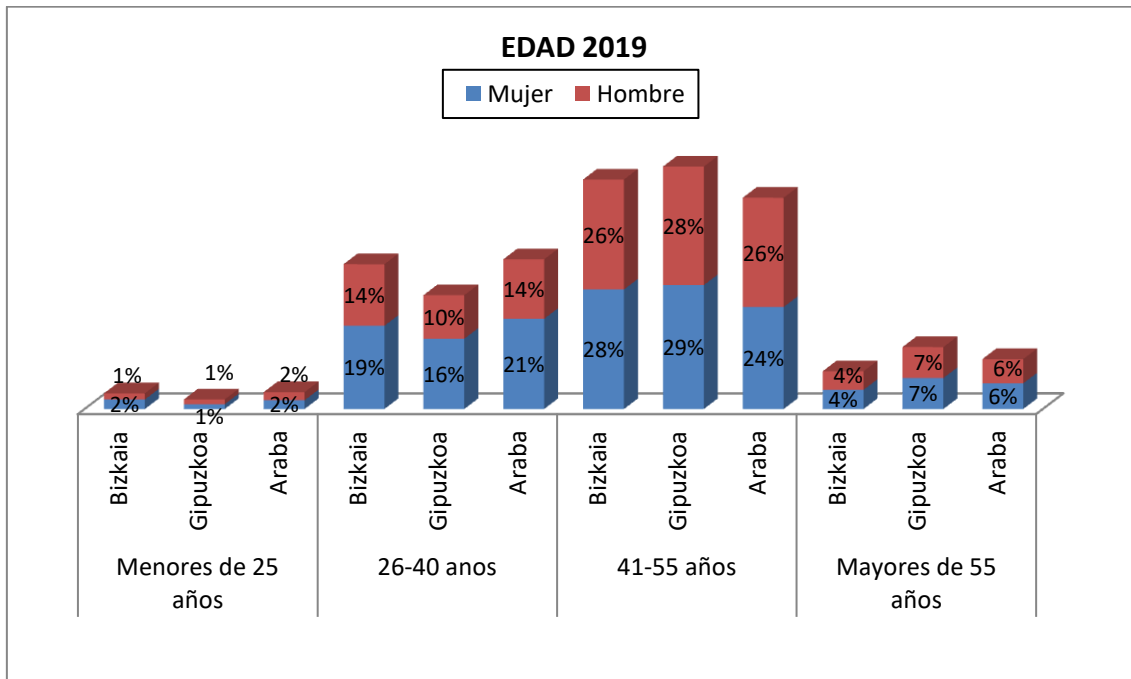


En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo un 22% de las parejas que acuden al SMF no han llegado a convivir ni un año.

En Gipuzkoa cabe destacar que el 35% de las parejas han convivido entre 11 y 15 años y en Araba, siguiendo la tendencia de años anteriores, el porcentaje más alto se sitúa entre los 6 y 10 años, siendo el 27% del total.

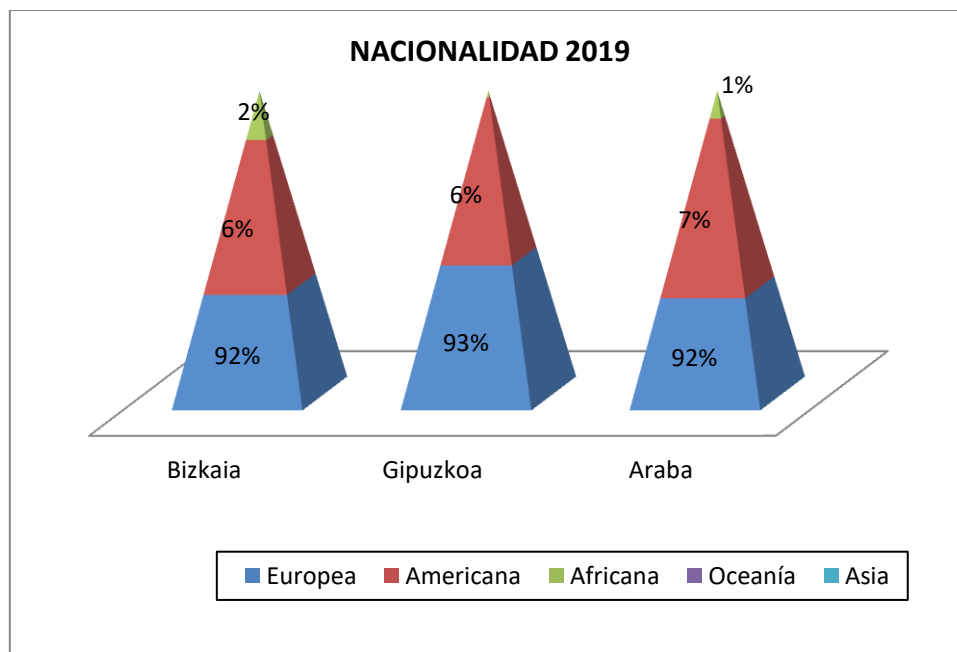
Edad

Podemos observar igual que en años anteriores, que la mayor parte de las personas usuarias de estos servicios tienen una edad comprendida entre los 41 y los 55 años, seguidos, 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 la 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.

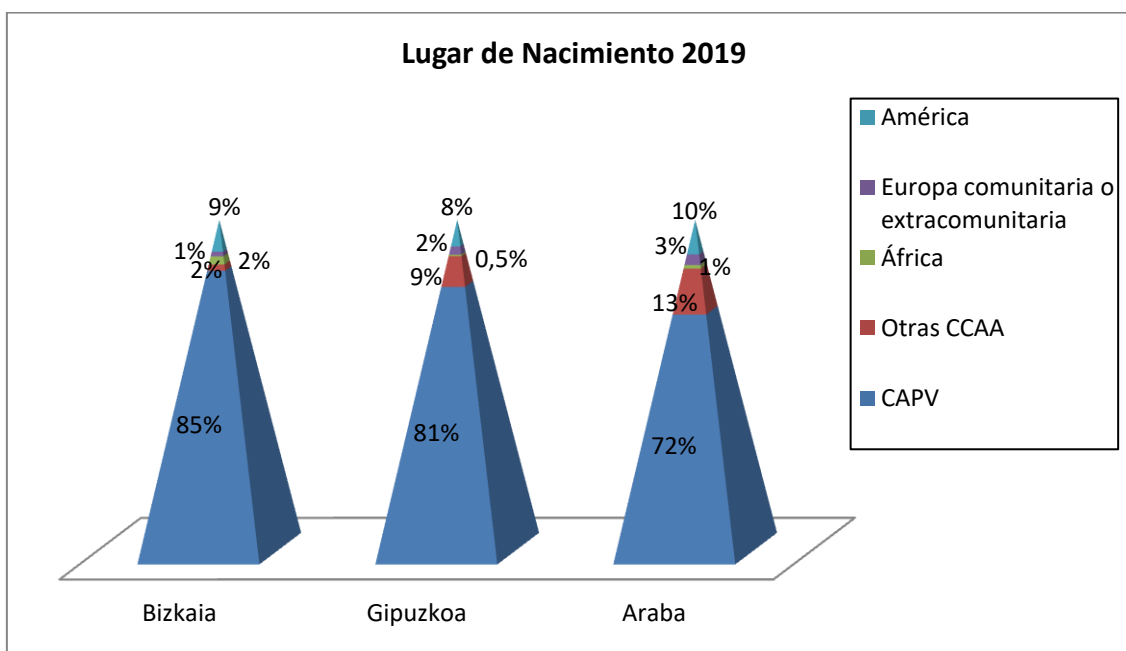


Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. Descienden ligeramente en Bizkaia, las personas de nacionalidades de países americanos que supusieron el 10% en 2017, y el 7% en 2018, manteniéndose en un 6% en Araba y un 7% en Gipuzkoa.

Lugar de Nacimiento

Recogemos esta dato ya que se da la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país o estado (la española, por ejemplo), 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 87% de las personas atendidas. Del resto de la población atendida, vemos que en torno al 10% son nacidos en América y un 3% en África.

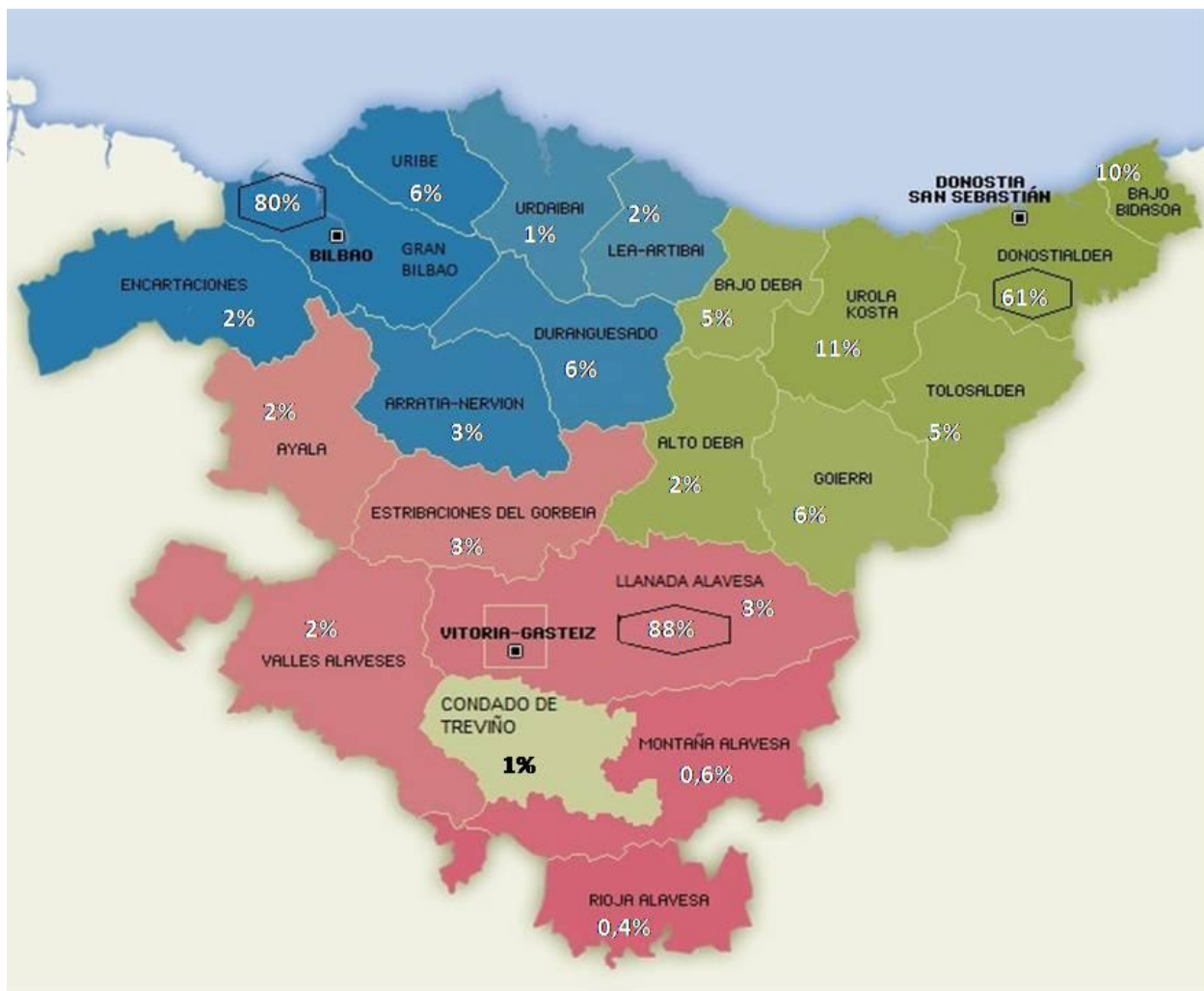


Lugar de Residencia

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, (81%, 87% y 61% del total de la muestra respectivamente).

MAPA DESCRIPTIVO DEL LUGAR DE RESIDENCIA





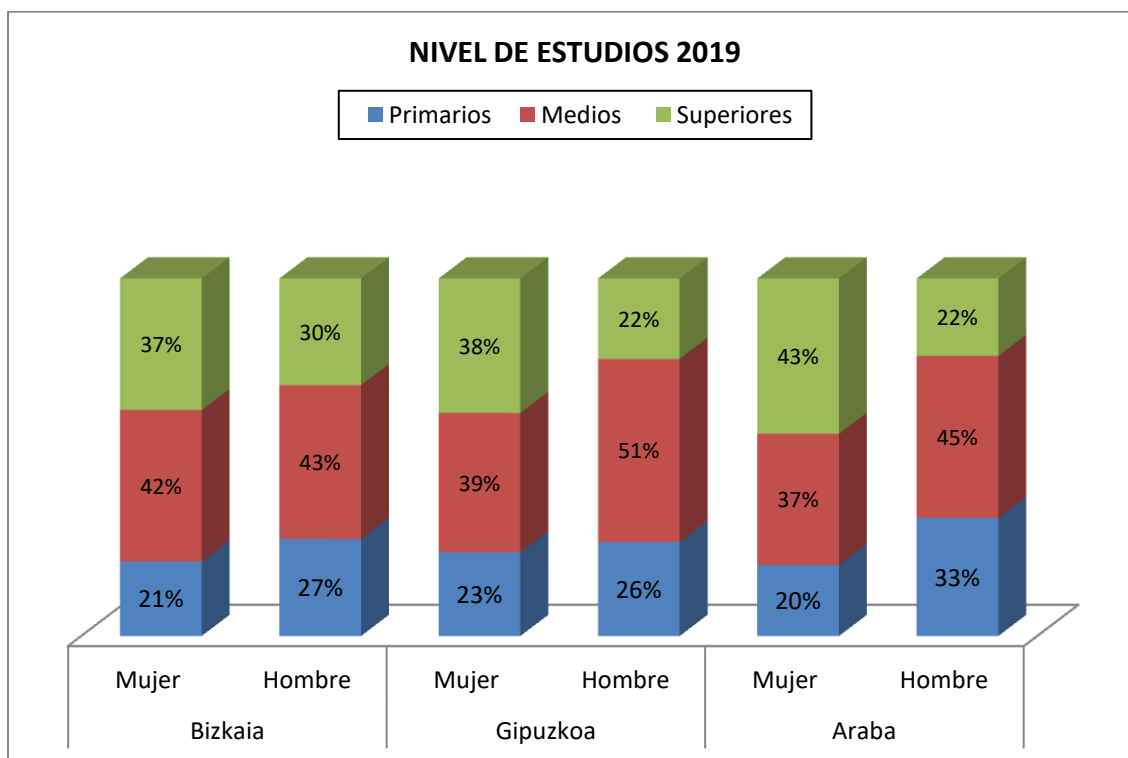
Las características físicas de cada Territorio Histórico, la distinta densidad de población y las dificultades que conllevan para las personas usuarias los desplazamientos a los SMF ubicados en las capitales de cada Territorio, explican el porcentaje de uso de estos servicios en relación al lugar de residencia.

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 para poder ser atendidas desde el SMF.

Nivel de Estudios

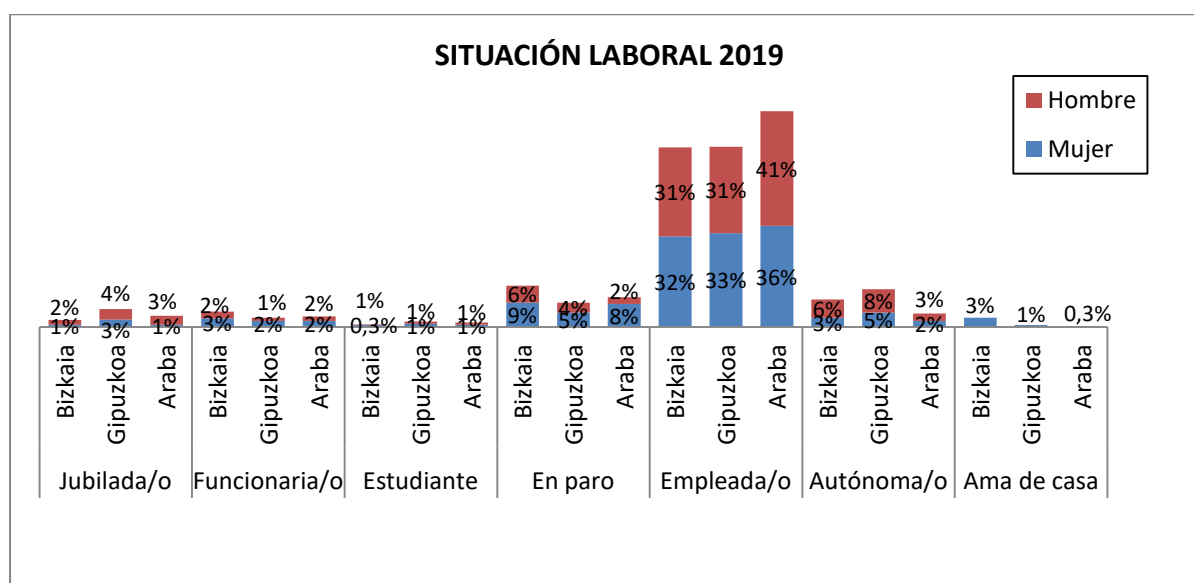
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF los niveles de estudio que más personas concentran son el nivel medio (mayoritario) seguido del superior, suponiendo un cambio con respecto a los años anteriores.

Durante el 2019, en Araba fueron las mujeres con nivel de estudios superiores las mayoritarias, en un 43%, mientras que en Bizkaia y Gipuzkoa son los hombres con estudios medios los que han tenido el porcentaje más alto, un 43% y 51% respetivamente.



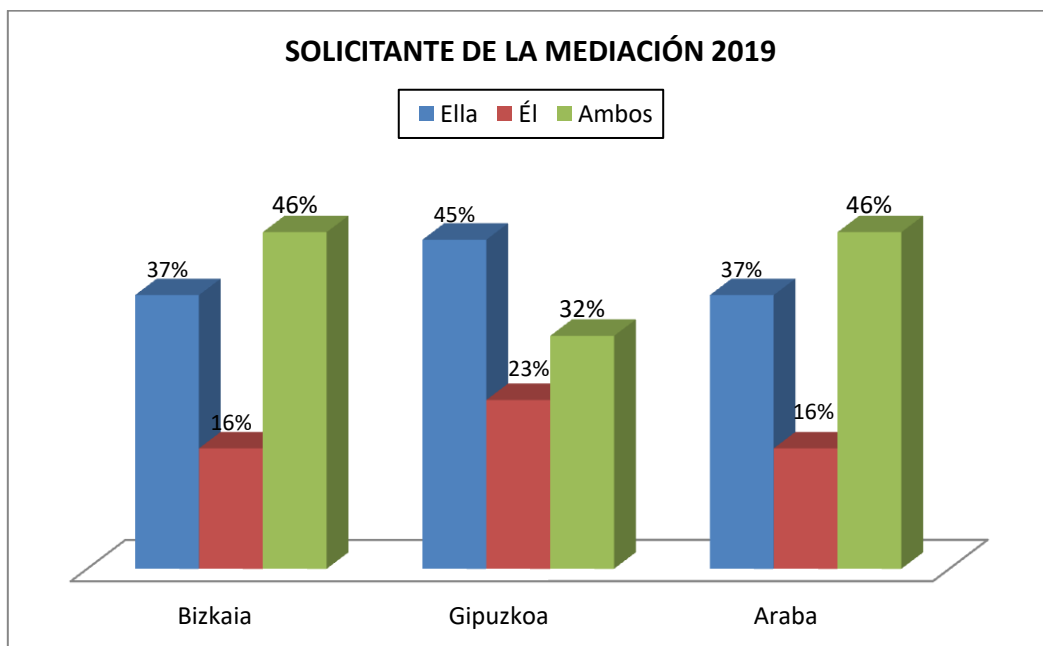
Situación laboral

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 el SMF de Araba como en el de Bizkaia, son las dos personas que componen la pareja quienes solicitan mayoritariamente el servicio. Sin embargo, en el SMF de Gipuzkoa, la persona que mayoritariamente solicita la mediación es una mujer, seguida de ambas personas de la pareja.



Parentesco

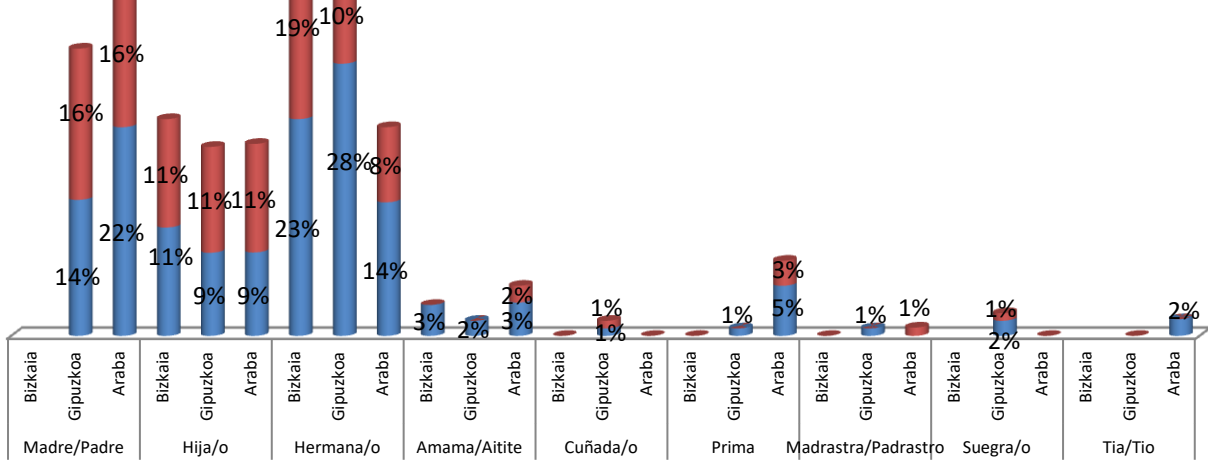
La variable parentesco sólo se recoge en aquellas situaciones en las que la mediación aborda conflictos familiares, y se define en función de la relación que tiene la persona solicitante con el conflicto en sí mismo.

Se mantiene la tendencia del año anterior, y son los conflictos entre hermanos y hermanas así como los paterno-filiales los mayoritarios, suponiendo en Bizkaia el 42% de los casos, en Gipuzkoa el 38% y en Araba el 22%.



PARENTESCO 2019

■ Mujer ■ Hombre



VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

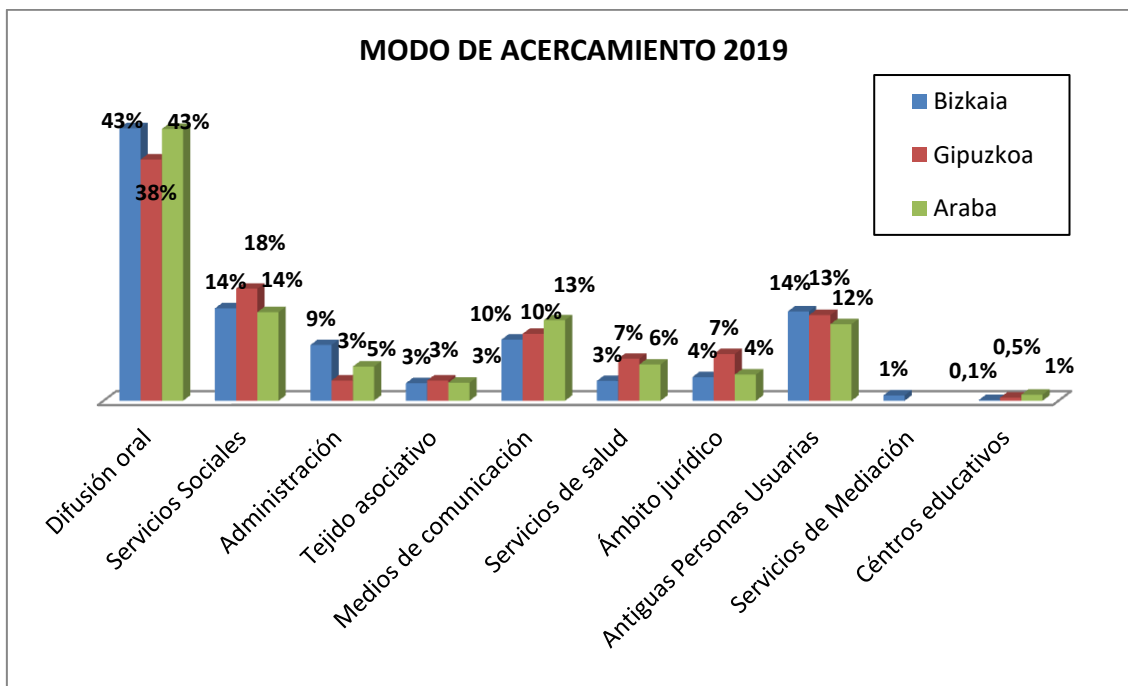
Por “modo de acercamiento” entendemos las distintas maneras a través de las cuales la ciudadanía llega a tener conocimiento de la existencia de los SMF y, por tanto, puede demandar su utilización en aquellos casos en que lo precise.

Clasificamos estas distintas formas de la siguiente manera:

- **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 existentes (bien sean municipales o privados).



En el gráfico se puede observar que la difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario en los tres SMF, como así ha venido siendo en los últimos años. Se mantiene la tendencia de otros años y son las personas que ya han estado en el SMF en un 13% las que han vuelto a utilizar este espacio, seguido de las personas que vienen informadas desde los Servicios Sociales y por los medios de comunicación.

Nos gustaría clarificar que el SMF de Bizkaia es el único que recibe casos derivados de otros servicios de mediación 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 los Servicios 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. Esta labor se lleva a cabo desde distintos niveles de intervención.

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 de los SMF en la ciudadanía vasca. Finalmente, detallaremos la intervención llevada a cabo en el 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 común "la 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 que 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 el mediador o mediadora que ha trabajado con ellos. 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.

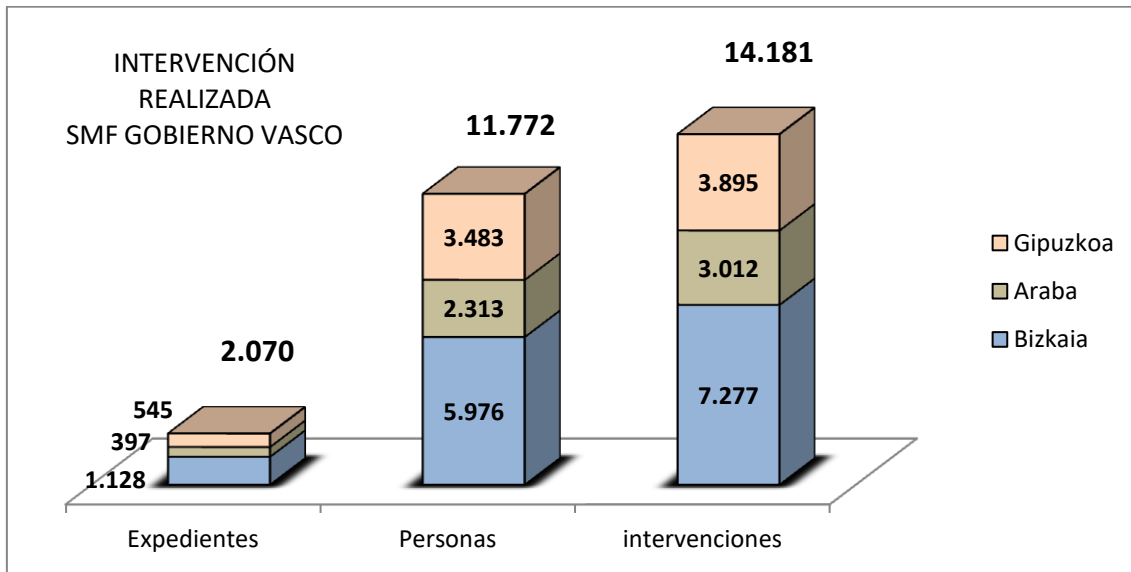
El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a la solicitud de Viviendas de Protección Oficial de Etxebide, acceso a ayudas económicas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

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

Durante el año 2019 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 2.070 expedientes en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia (1.128 expedientes), a Araba (397 expedientes) y a Gipuzkoa (545 expedientes).

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2019	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	314	141	219	674
EXP. MEDIACIÓN	533	183	206	922
EXP. SEGUIMIENTO	281	73	120	474
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.128	397	545	2.070

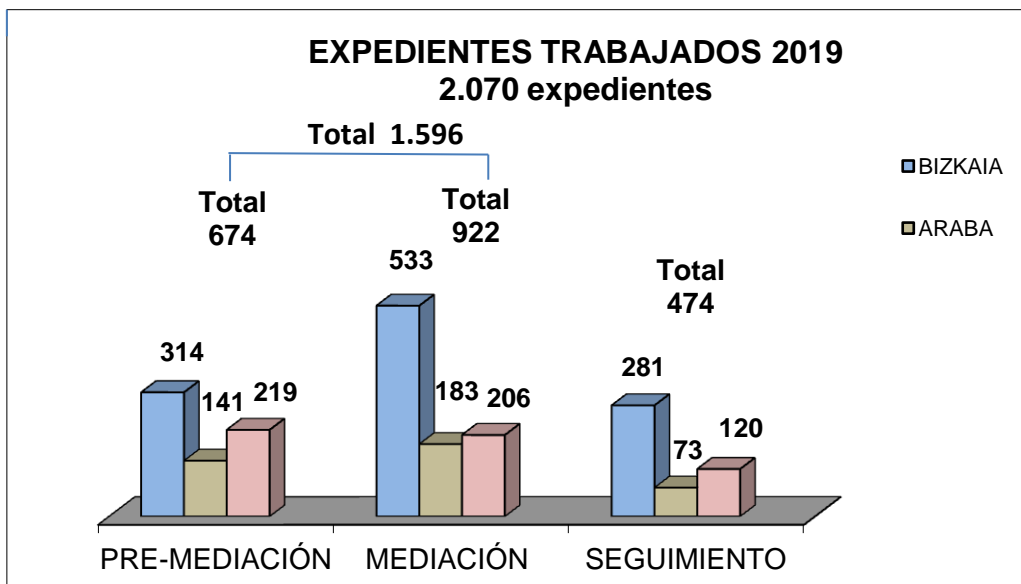
El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **11.772 personas** y se han llevado a cabo un total de **14.181 intervenciones** (7.277 en Bizkaia, 3.895 en Gipuzkoa y 3.012 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.070**.



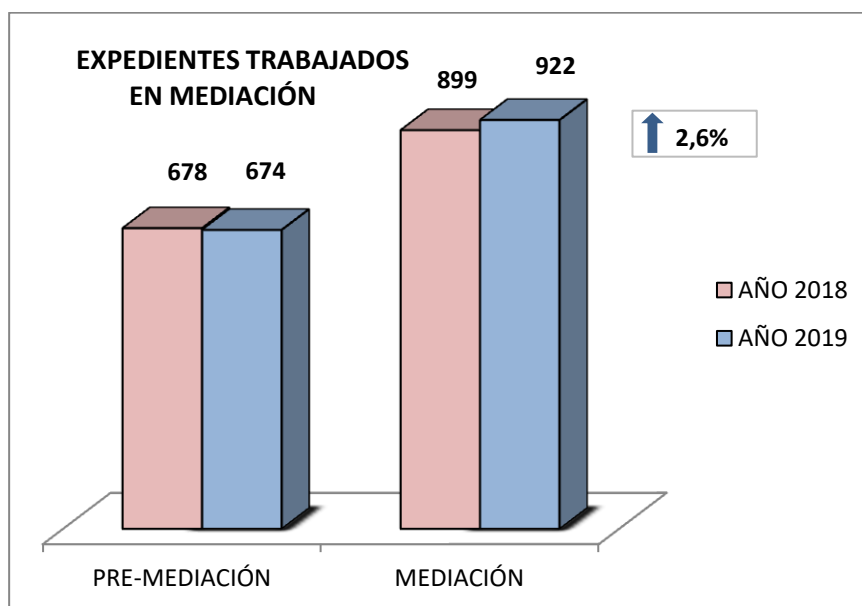
Del total de 2.070 expedientes, 1.596 corresponden al trabajo en mediación y 674 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al 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, suponen un total de 922.

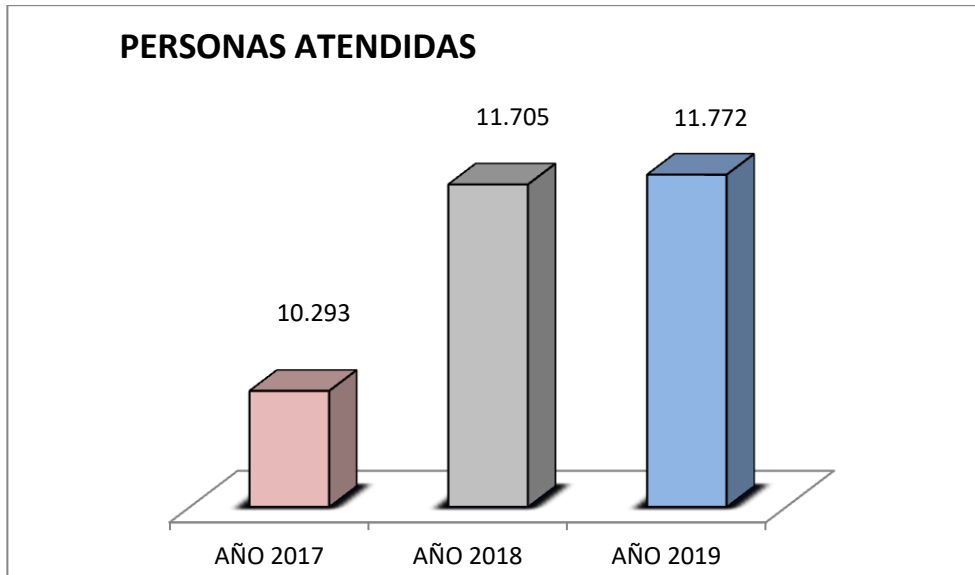
Respecto a los seguimientos realizados, tal y como se detalla en el punto anterior, han supuesto un total de 474 expedientes.



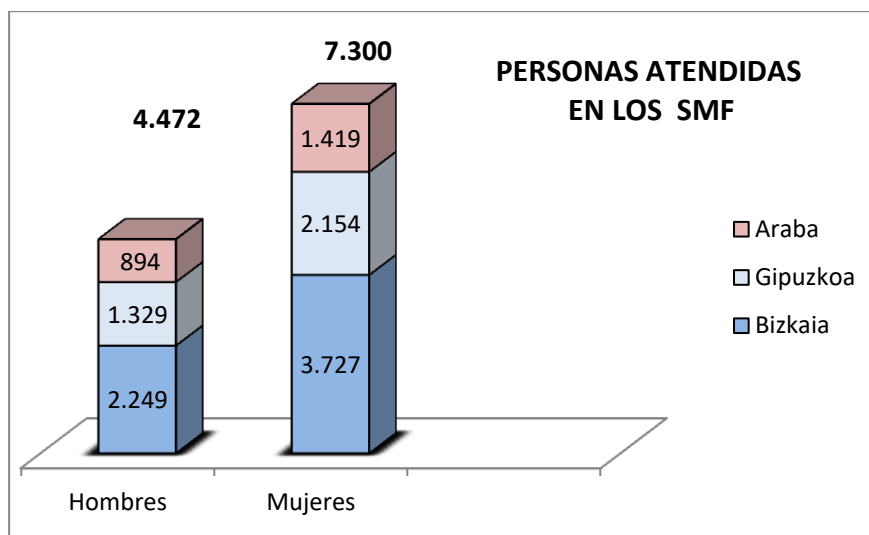
Haciendo una comparativa de los expedientes trabajados en mediación durante el año 2018, constatamos un incremento del 2,6% en los procesos de mediación y se mantiene una constante en los expedientes de pre-mediación. Esta evolución ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico, así, en Bizkaia el incremento en las mediaciones ha supuesto un 8,4% y en Araba el 1,7%, por otro lado, en Gipuzkoa los expedientes de pre-mediación se han incrementado en un 8,9%.



Continúa la tendencia ascendente del número de personas que son atendidas en los SMF en relación con años anteriores.



Los datos de las personas atendidas muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (el 61,8%) acuden al SMF en relación con los hombres (el 38,2%).



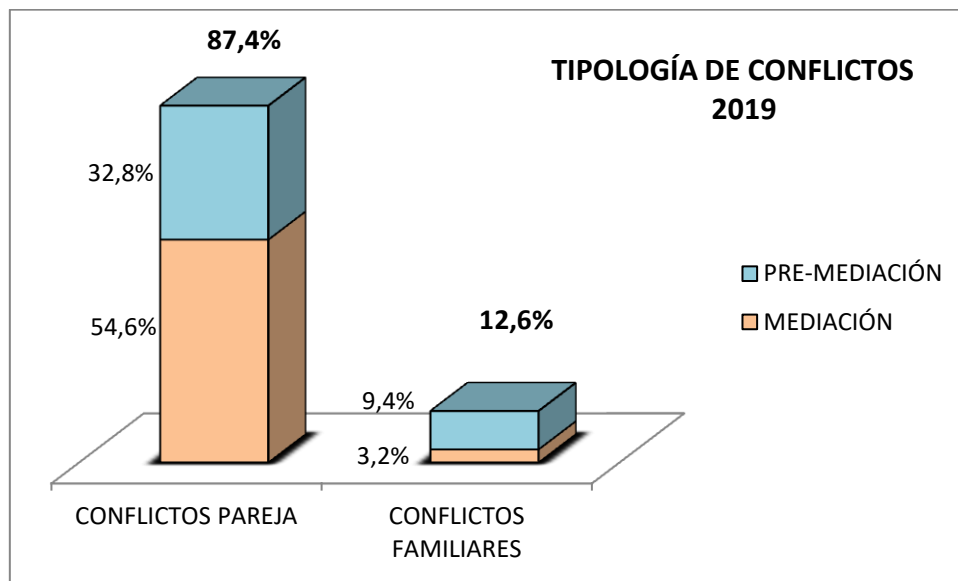
En el siguiente cuadro se detalla la clasificación de los expedientes según la tipología de conflictos:

EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2019	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	314	141	219
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	258	98	168
CONFLICTOS FAMILIARES	56	43	51
EXP. MEDIACIÓN	533	183	206
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	511	170	190
CONFLICTOS FAMILIARES	22	13	16
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	847	324	425

Estos datos reflejan que el 87,4% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 12,6% con conflictos familiares de diferentes categorías.

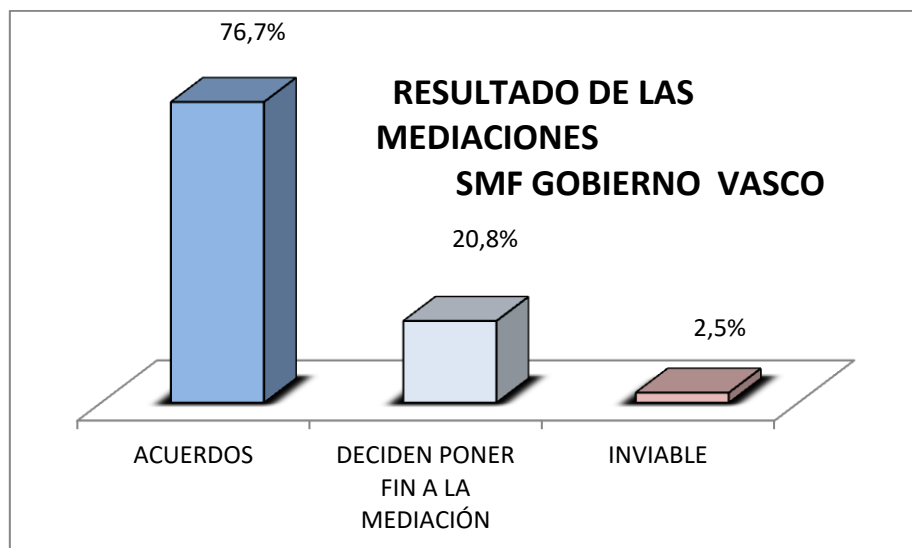
Observamos que del 87,4% de los expedientes que pertenecen a la categoría de conflictos derivados de la ruptura, el 32,8% son expedientes de pre-mediación y un 54,6% de mediación. Este dato indica que el 62,5% de las personas que acuden a los SMF inician posteriormente el proceso de mediación.

Por otra parte, del 12,6% de expedientes que tienen que ver con otra tipología de conflictos familiares, el 9,4% son expedientes de pre-mediación y el 3,2% lo son de mediación, lo que refleja que el 25,4% de los casos se 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 las protagonistas del conflicto, incluso algunas de ellas no acuden ni a la sesión informativa.



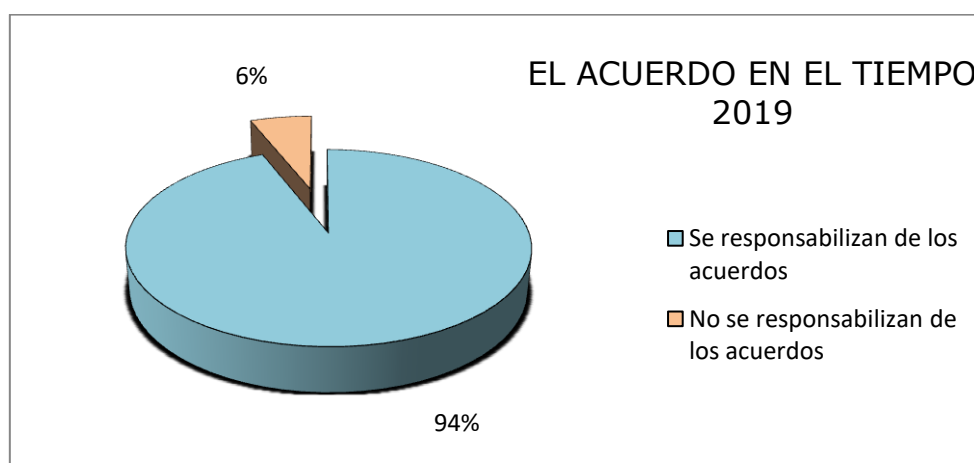
Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 759, quedando en proceso 163.

De las mediaciones finalizadas, un 76,7% (582 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 20,8% se han finalizado cuando las personas participantes han decidido poner fin a la mediación (158 expedientes) y en el 2,5% el proceso ha resultado inviable (19 expedientes).



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.

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, transcurrido un año.

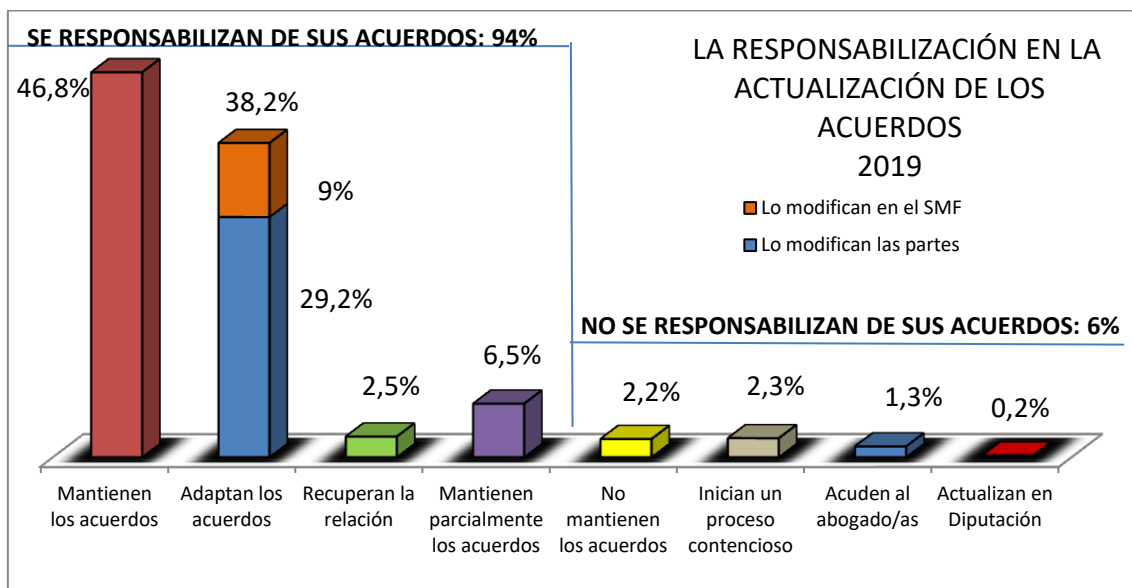


Entendemos que las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos cuando mantienen esos acuerdos, cuando los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en los SMF como entre ellas) o cuando recuperan la relación. En base a los datos recogidos, observamos que el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado en el 94% de los casos trabajados. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (46,8%) y aquellas que son capaces de

gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (38,2%), algo que sin duda refleja el efecto pedagógico de la mediación.

Un 6,5% 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 6%. 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.

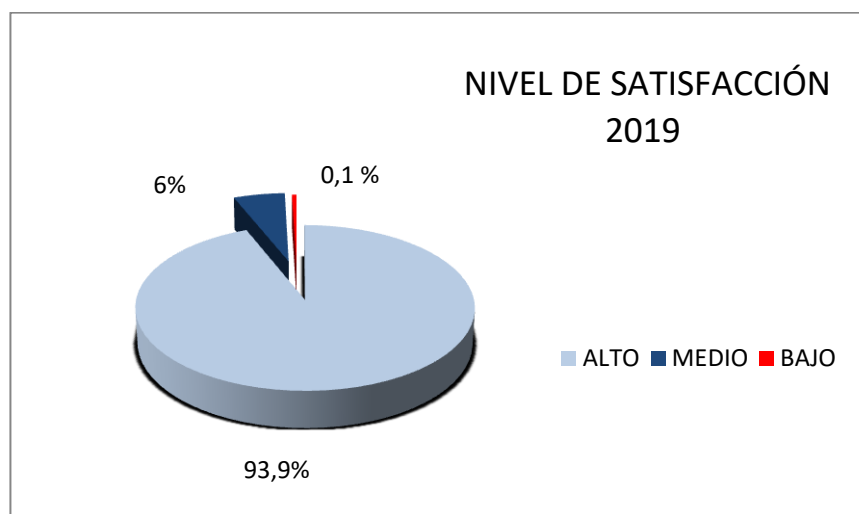


Otro de los objetivos de la fase de seguimiento es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en cuanto a su participación en dicho proceso, duración del mismo, atención obtenida por el grupo de mediación, saber si este proceso ha facilitado acuerdos satisfactorios para las personas protagonistas 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 de los servicios de los tres TTHH, el 93,9% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque algunas hayan referido en el momento inicial cierta desconfianza. 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 6% 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

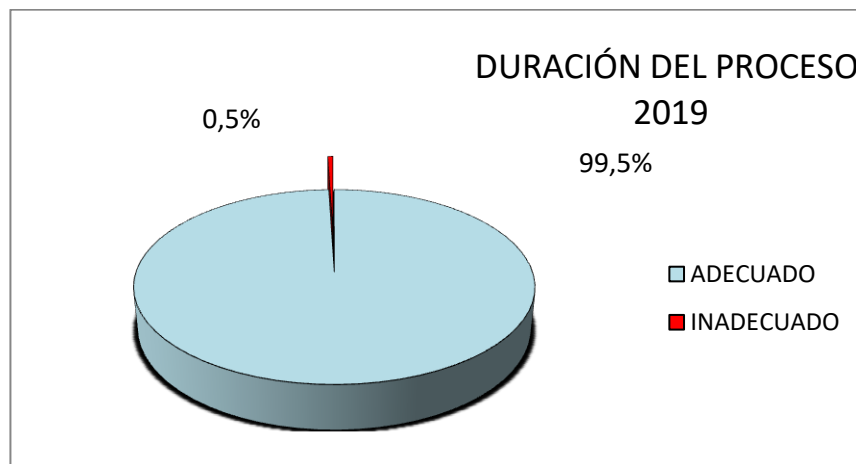
mantenido en el tiempo o porque quedaron temas por tratar debido a que algún participante prefirió dejar fuera de la mediación algún tema.

En un porcentaje del 0,1% 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.

DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

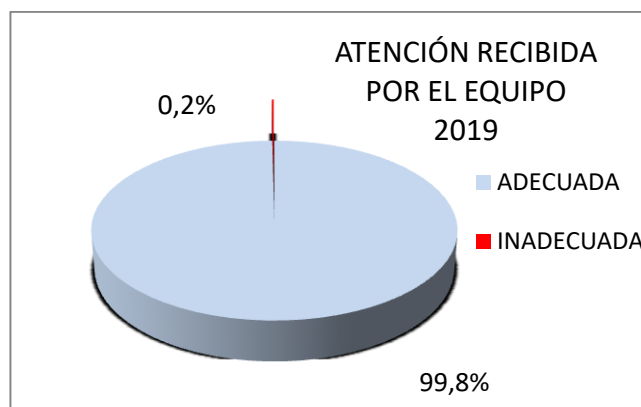
Respecto a la duración del proceso, el 99,5% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 0,5% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de terminar dicho proceso cuánto antes.

En concreto, en el SMF Bizkaia resulta significativo destacar las referencias que hacen las personas participantes sobre la duración del proceso de mediación, teniendo en cuenta que consideran muy adecuada la duración del proceso en relación a las sesiones en las que participan. Sin embargo, expresan disconformidad respecto al tiempo que transcurre entre sesión y sesión. El equipo de mediación recoge este malestar y procura minimizar el tiempo de espera, en la medida que la agenda de trabajo lo permite, dada la gran demanda existente en la actualidad.



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 es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso e imparcial. Por el contrario, un 0,2% considera que la atención es 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. Las personas 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.

Tras esta breve presentación de los datos totales de los tres SMF del Gobierno Vasco, 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 cada SMF. Para ello profundizaremos en los datos de la intervención llevada a cabo en el Servicio de Mediación Familiar de cada Territorio: Bizkaia, Gipuzkoa y Araba.

VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

MEMORIA ANUAL 2019

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		3.959	1.332	2.627
			3.959	

2) MEDIACIÓN

	847	2.822	1.592	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	769	2.574	668	756
CONFLICTOS FAMILIARES	78	248	55	113
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	314	582	469	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	258	438	144	220
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	56	144	-	1
PROFESIONALES ATENDIDOS			26	65
			-	-
			3	10
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	533	2.240	1.123	

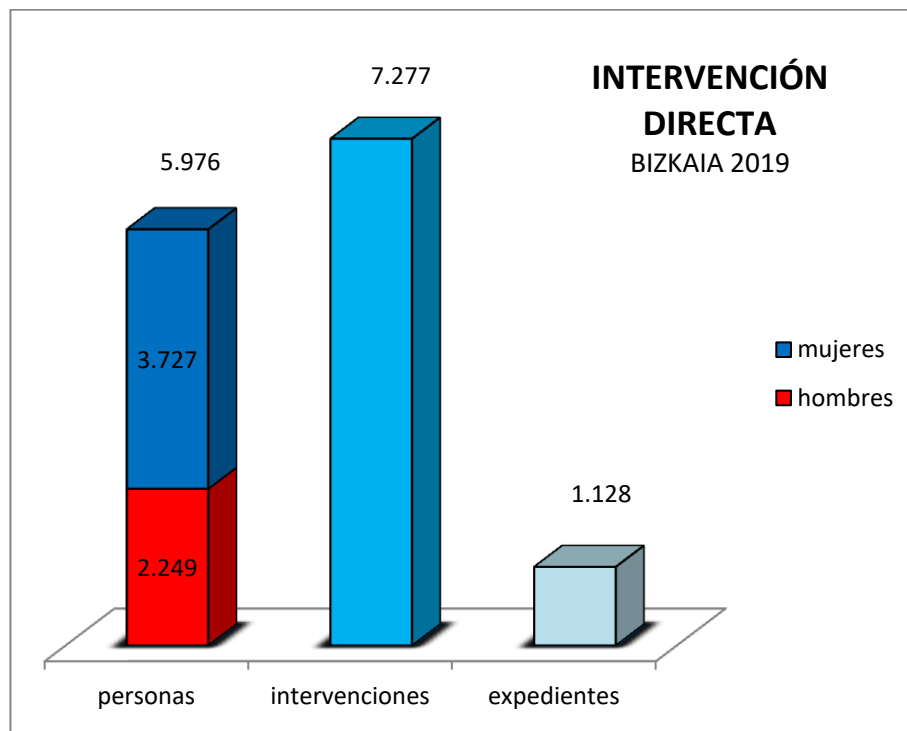


CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	511	2.136	518	524
Expedientes nuevos	415	1.703	414	415
Expedientes en proceso	96	433	96	98
Hijos/as menores de edad atendidos/as	-	-	8	11
CONFLICTOS FAMILIARES	22	104	28	42
Expedientes nuevos	16	70	22	31
Expedientes en proceso	6	34	6	11
Hijos/as menores de edad atendidos/as	-	-	-	-
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	4	7

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	281	496	425	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	267	466	184	211
CONFLICTOS FAMILIARES	14	30	9	20
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	1	-
TOTALES	1.128	7.277	5.976	

El trabajo realizado a lo largo del año 2019 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 5.976 personas, de las cuales 2.249 son hombres y 3.727 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.128 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 7.277.



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

VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

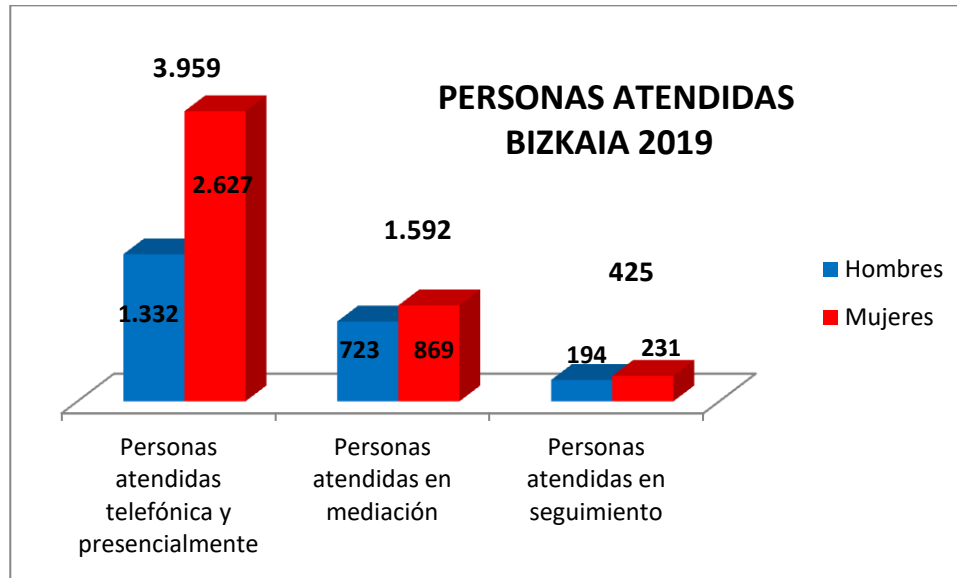
A lo largo del año 2019 han sido atendidas un total de 5.976 personas en los diferentes niveles de atención.

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 3.959 personas, de las cuales 2.627 personas han sido mujeres y 1.332 hombres.

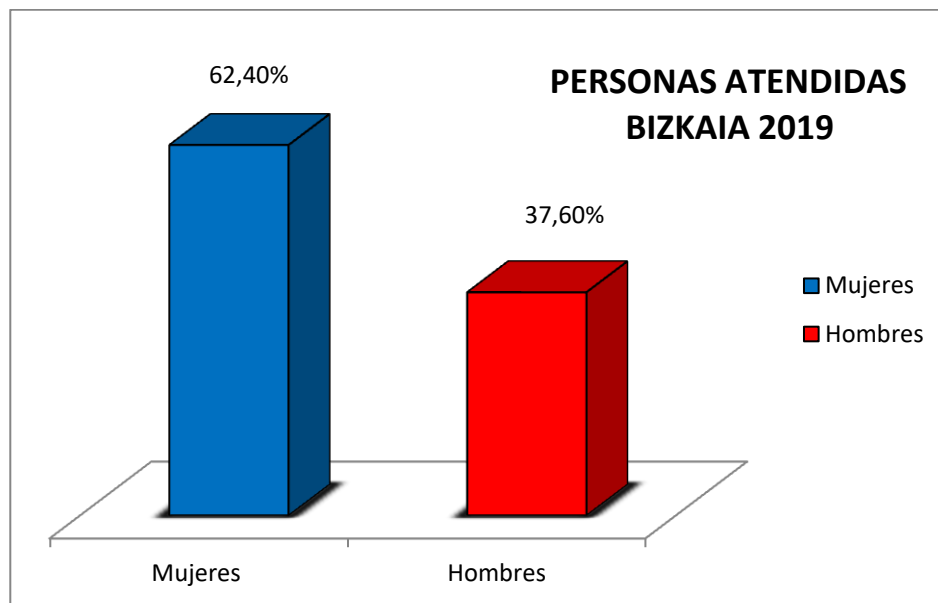
En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.592 personas, siendo 723 hombres y 869 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 425 personas, 194 hombres y 231 mujeres.

En la intervención en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) se ha atendido a 24 personas profesionales, siendo 7 hombres y

17 mujeres y en la fase de seguimiento hemos atendido a 1 hombre en la categoría de profesionales.



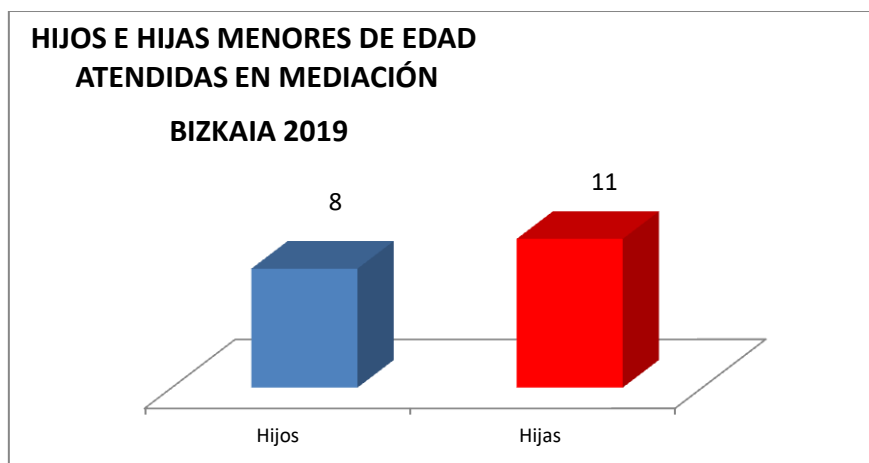
Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención el 62,4% son mujeres y el 37,6% son hombres.



Centrándonos en las personas que han sido atendidas en la intervención en mediación (1.592), 1.123 personas han participado en los procesos de mediación llevados a cabo y 469 personas 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 1.049 personas (521 hombres y 528 mujeres), de las cuales, 19 son hijos e hijas menores de edad (8 hijos y 11 hijas) y 7 han sido profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico (3 hombres y 4 mujeres) con los que se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

En cuanto a las mediaciones relacionadas con **conflictos familiares** han sido atendidas 74 personas (29 hombres y 45 mujeres), 5 de éstas han sido profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico (1 hombres y 4 mujeres).



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

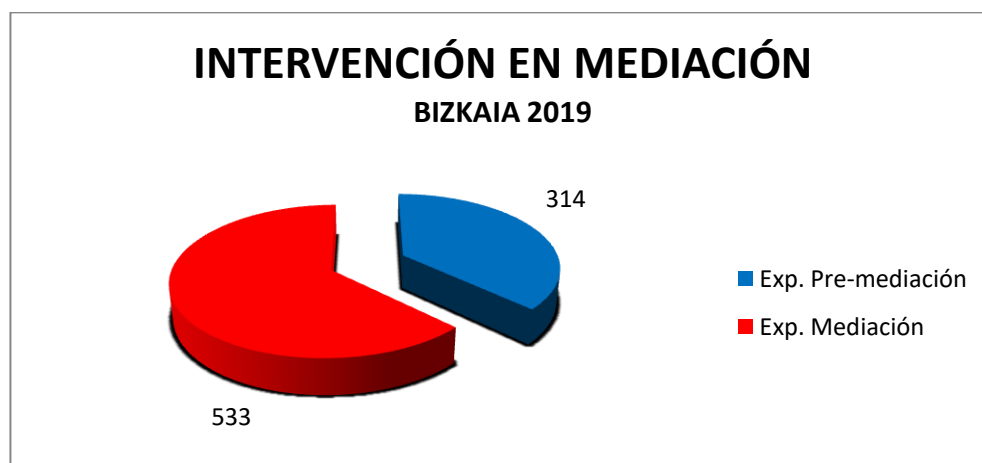
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 3.959 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

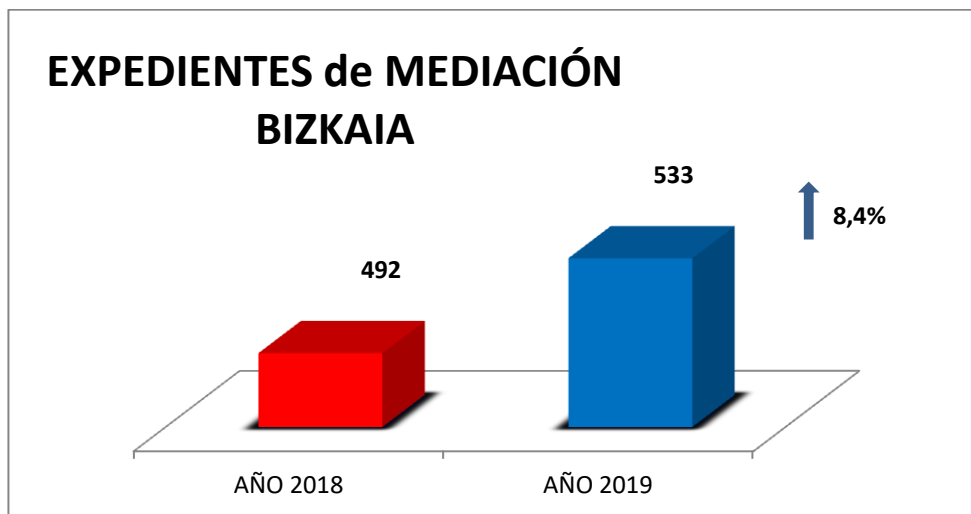
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	258	511	769
CONFLICTOS FAMILIARES	56	22	78
TOTAL	314	533	847

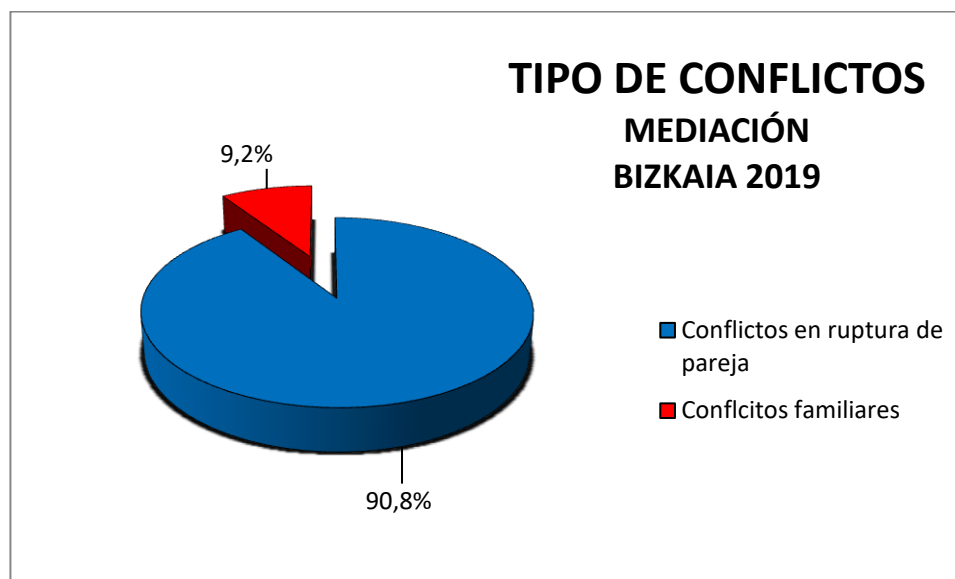
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 847 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 314 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 533.



Los datos cuantitativos del trabajo realizado por el equipo del SMFB durante este año muestran un incremento del 8,4% en el número de mediaciones llevadas a cabo durante este año, respecto al anterior.

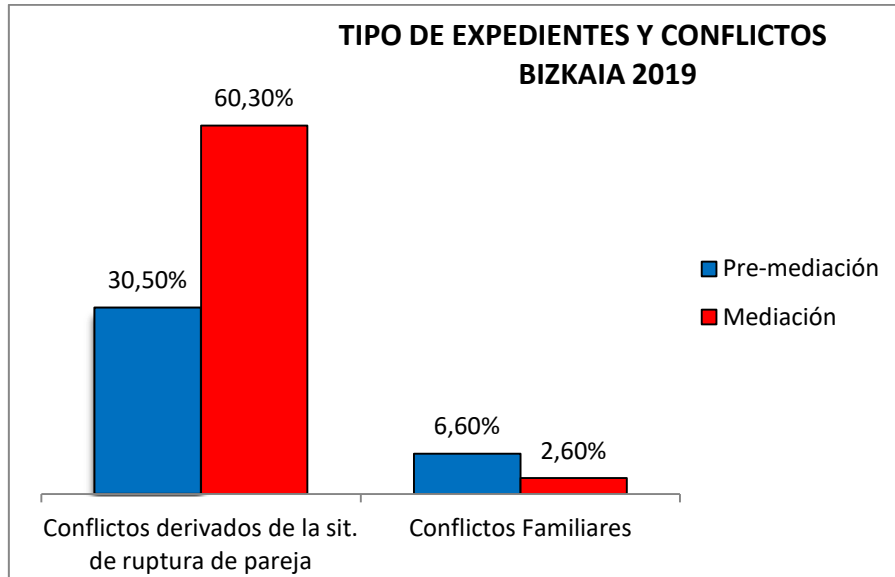


En cuanto a la tipología de conflictos, el 90,8% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 9,2% de conflictos familiares derivados de otras situaciones. Los datos siguen reflejando una diferencia significativa en el número de casos en situación de ruptura de la pareja y en los conflictos de situaciones familiares.



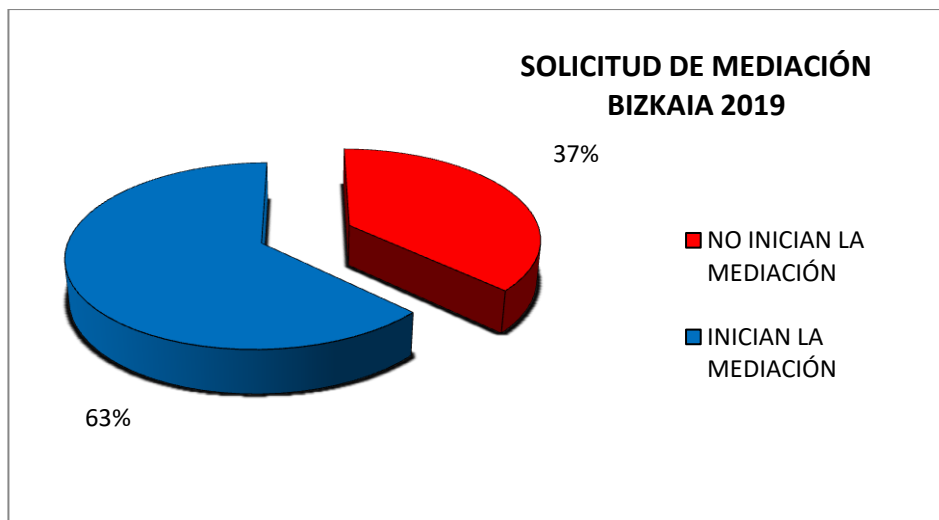
Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 30,5% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 6,6% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares.

Respecto a los expedientes de mediación, el 60,3% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 2,6% de otro tipo de situaciones familiares.



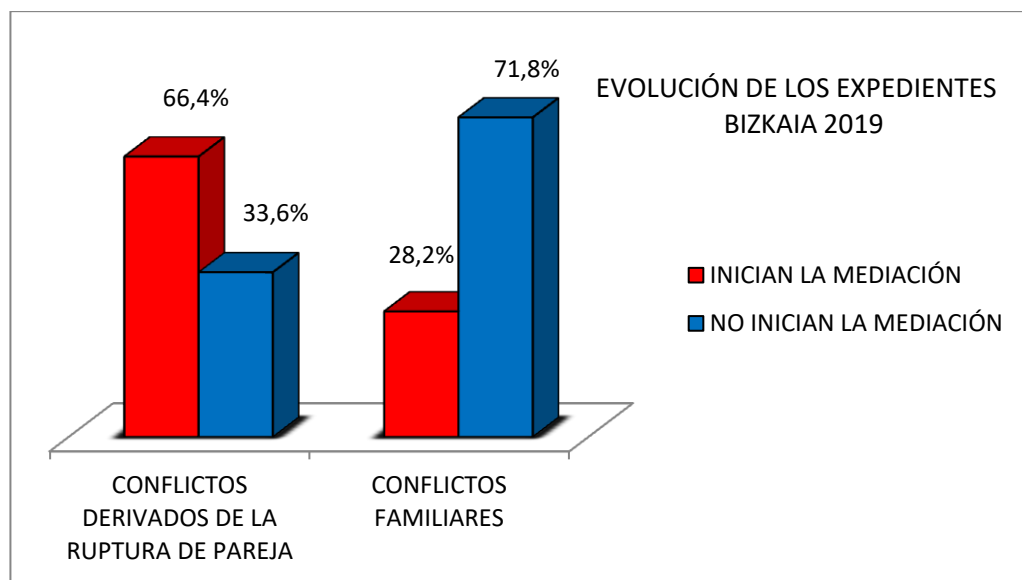
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 63% 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 37%.



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 66,4% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 33,6% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que en los **conflictos familiares**, en el 28,2% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 71,8%.

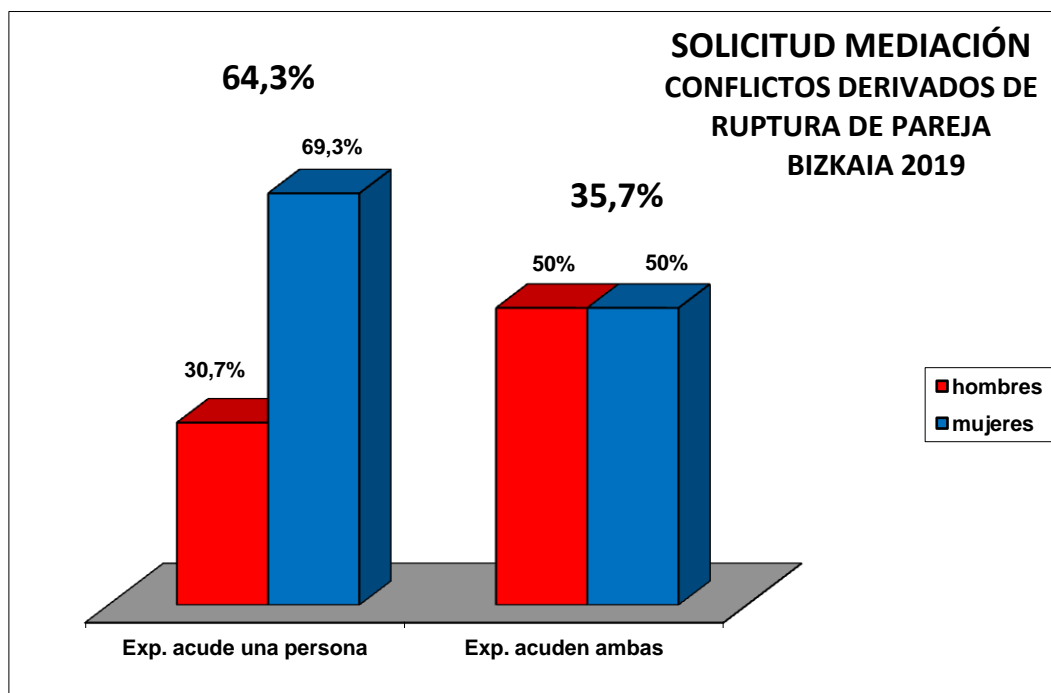


Un dato que podría explicar esta evolución tiene que ver con las personas protagonistas del conflicto que acuden al SMF y con la tipología del conflicto.

Así pues, en los conflictos derivados de la situación de ruptura, un 64,3% de éstas 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 30,7% son hombres y el 69,3% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al SMF para solicitar información.

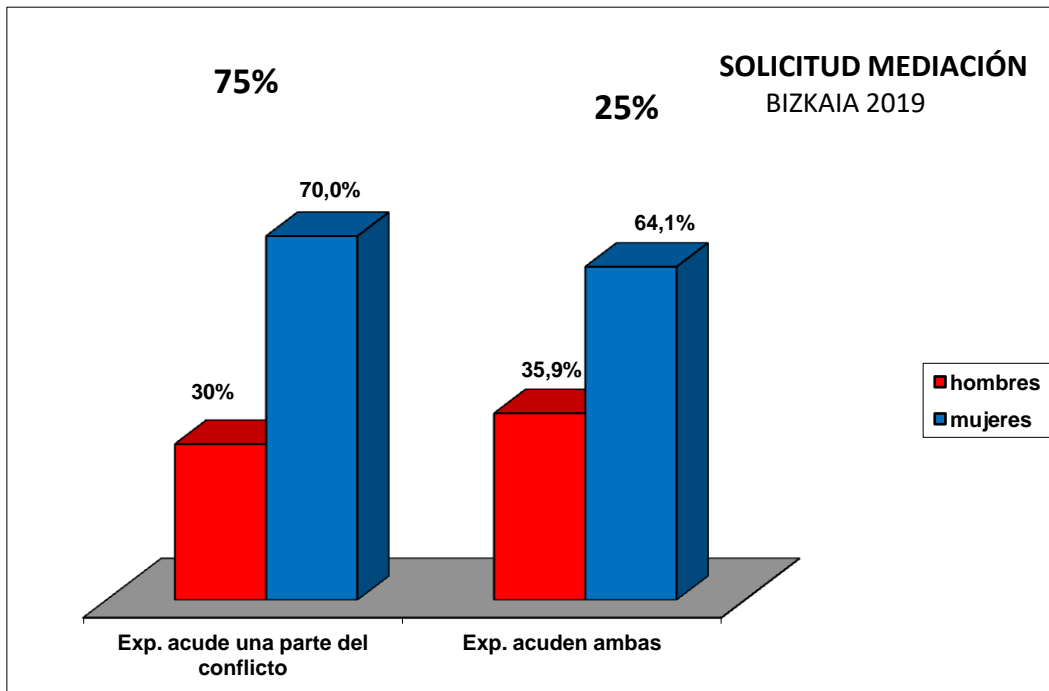


Por otro lado, en un 35,7%, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50% son hombres y el 50% son mujeres.



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 75% de los casos ha sido una de las partes del conflicto la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 70% han sido mujeres y el 30% hombres.

Sin embargo, en el 25% de casos, en los que acuden todas las personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por todas ellas. De estas personas, el 35,9% son hombres y un 64,1% mujeres.

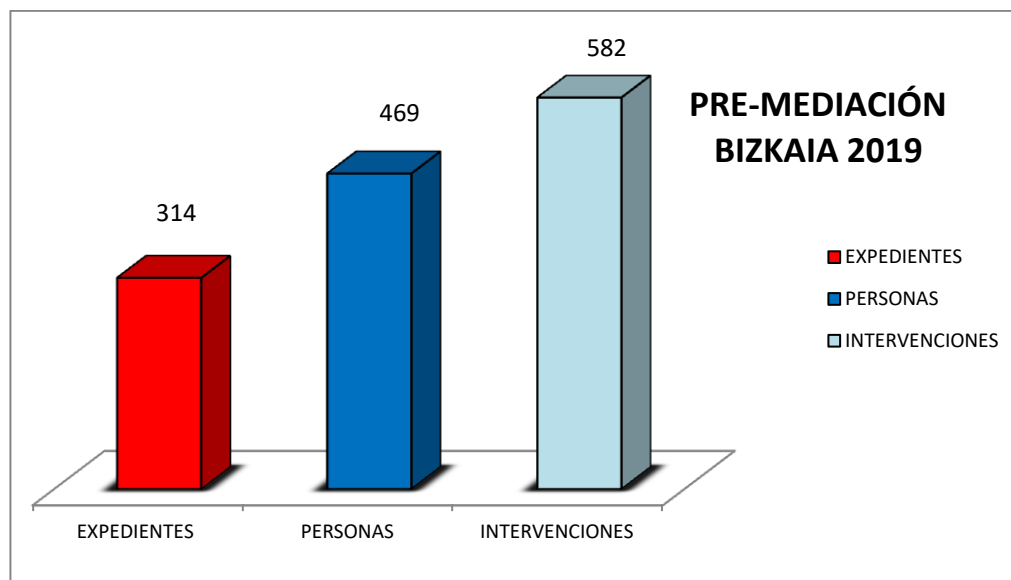


Los datos reflejan que existe un mayor número de casos en los que ha sido una de las partes protagonistas del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación.

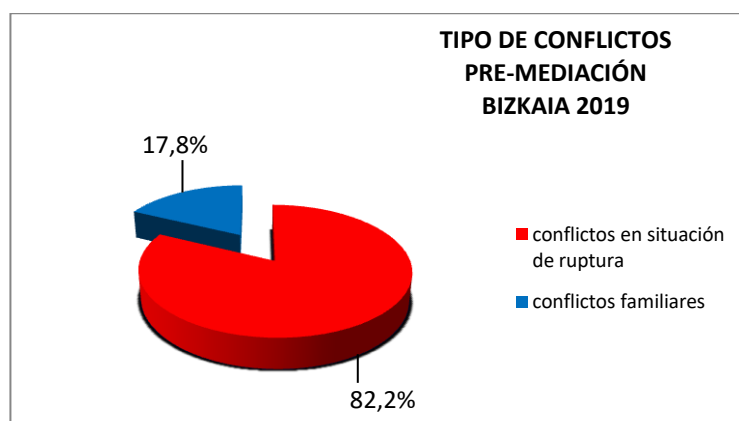
Un número significativo de mediaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no el proceso de mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares donde hay más de dos personas protagonistas del conflicto.

Asimismo, cabe mencionar que en la categoría de conflictos familiares, a lo largo de los años, los hombres que se han acercado al SMF a solicitar información o solicitar el inicio de un proceso de mediación, continua siendo significativamente inferior al número de hombres que han solicitado la mediación en los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

En esta fase de intervención, respecto a las solicitudes de información sobre mediación en los casos de conflictos derivados de la situación de ruptura y los conflictos familiares, hablamos de un total de 314 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 582 intervenciones una atención directa a 469 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 de 2 puntos en el número de 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 quién ha solicitado la cita, a la vez que invitarle a la sesión informativa.

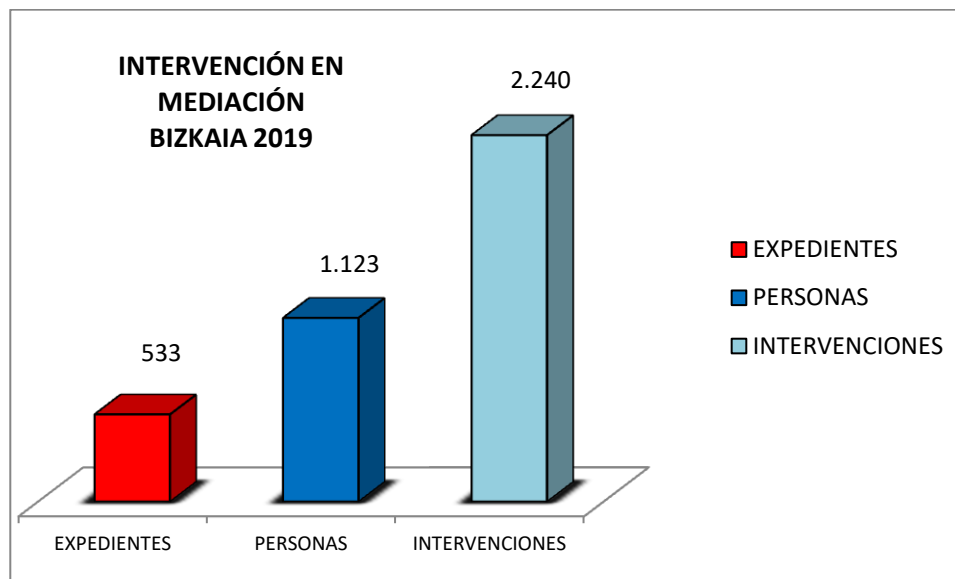
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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 582 intervenciones.

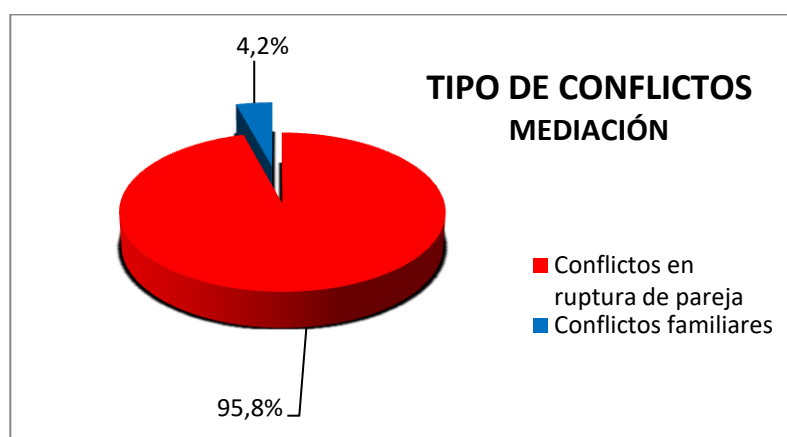
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 533 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.123 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.240 intervenciones.



Del total de las mediaciones en las que se ha participado (533 expedientes), en el 95,8% de las mediaciones (511 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

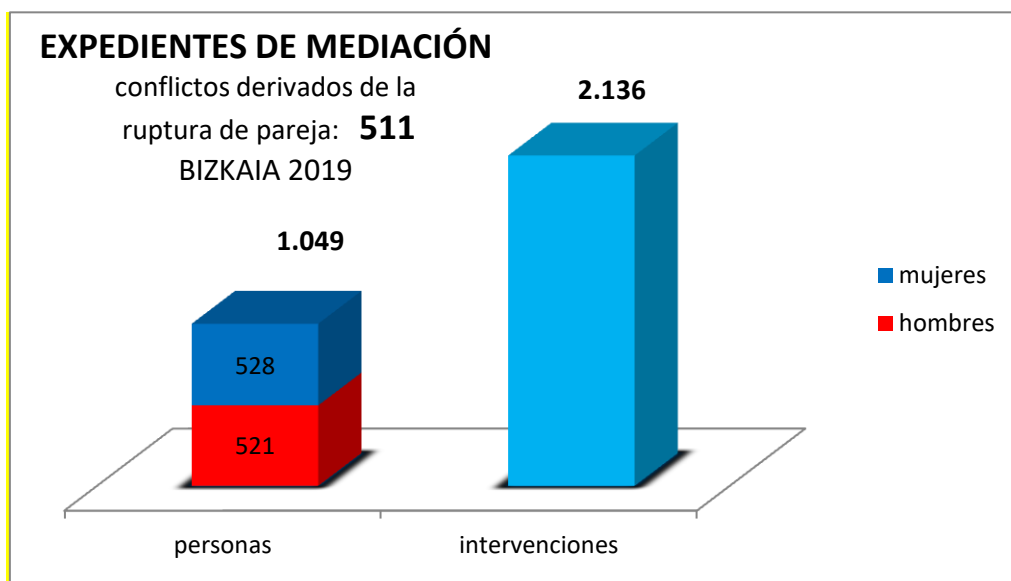
El 4,2%, es decir, 22 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares inter-generacionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados 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 511 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.049 personas (521 hombres y 528 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 2.136 intervenciones.

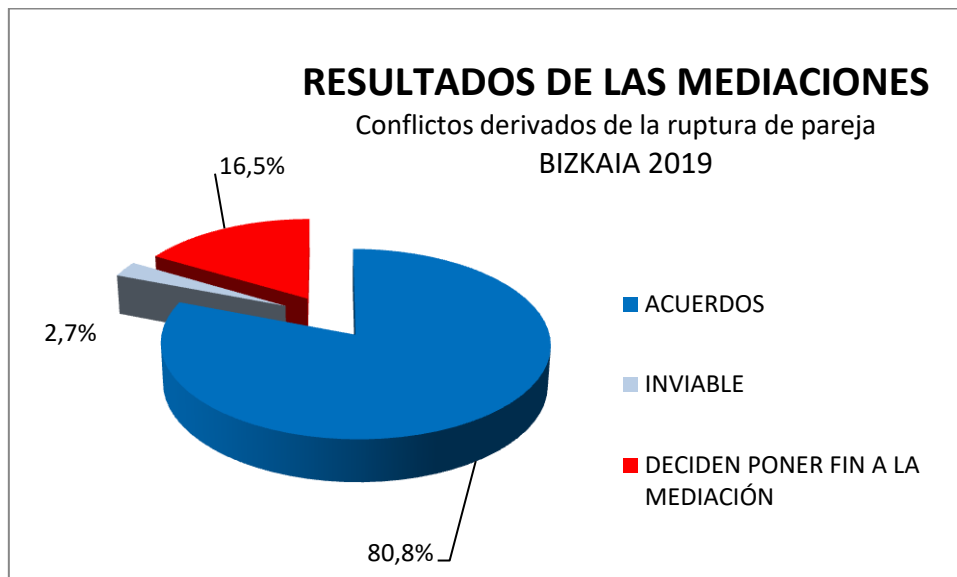




RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	511
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.049
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.136
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,2
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	417
	ACUERDOS	337
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	236
	• OTROS ACUERDOS	76
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	6
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	9
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA.	10	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	69
	INVIABLE	11
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	94

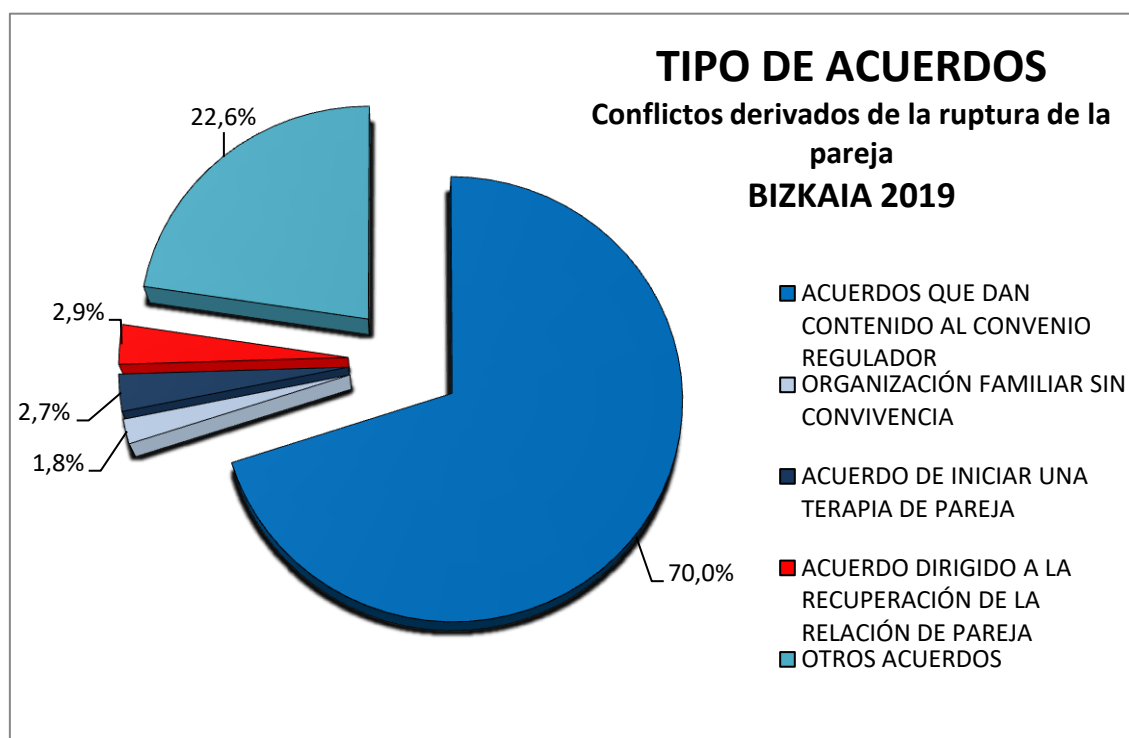
A lo largo del año 2019 se han finalizado un total de 417 mediaciones y 94 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 80,8% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

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 2,7% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 16,5% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

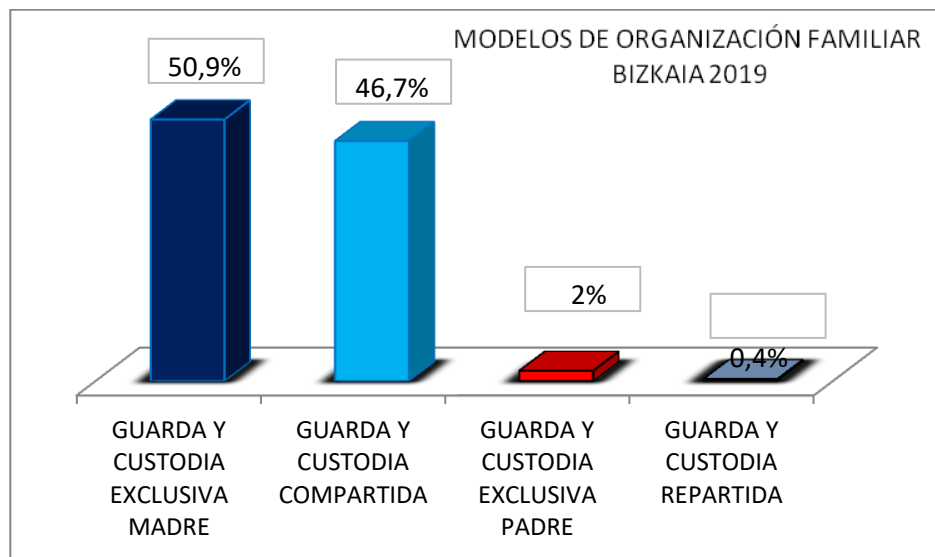


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos, el 70% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 2,7% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 2,9% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 22,6% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 1,8% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, mantengan su relación de pareja aún viviendo separados.

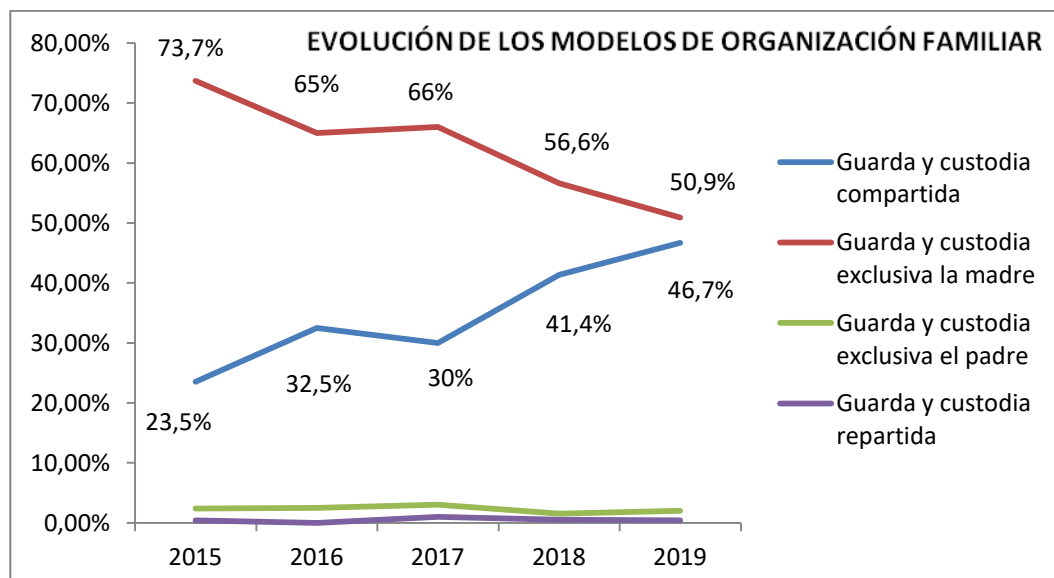
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 5,2 sesiones.



Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 50,9% de los casos una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre. Un 46,7% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 2% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre. En el 0,4% de los casos han acordado una organización repartida en la que cada hijo/a convive con el padre o con la madre. **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.**



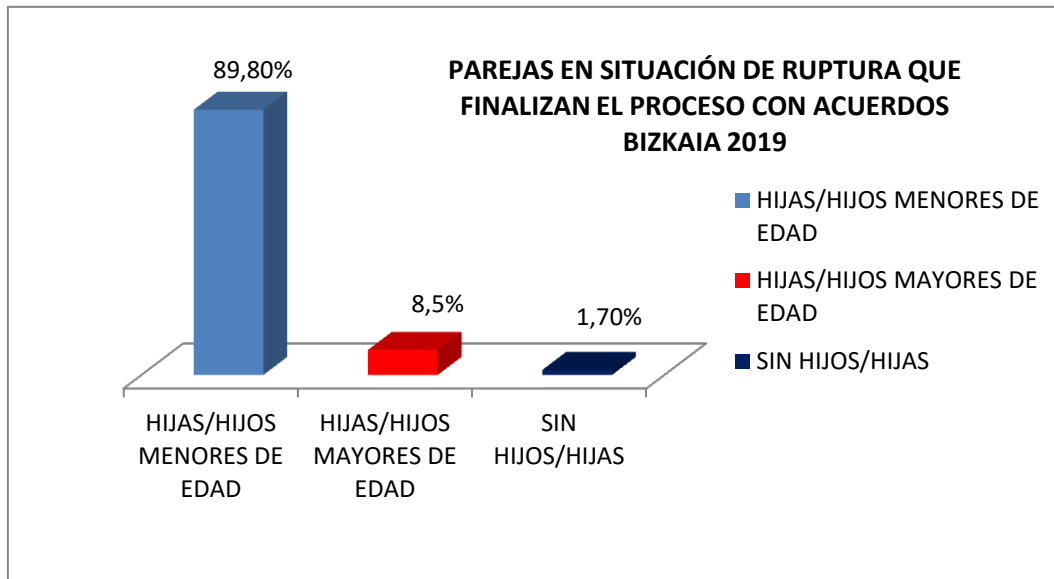
Comparando estos datos con los registrados de años anteriores, observamos una organización familiar tras la ruptura de la pareja que tiende a modelos en los que el padre y la madre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos.



Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, un 89,8% tienen hijas e hijos menores edad, en un 8,5% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 1,7% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijas e hijos.



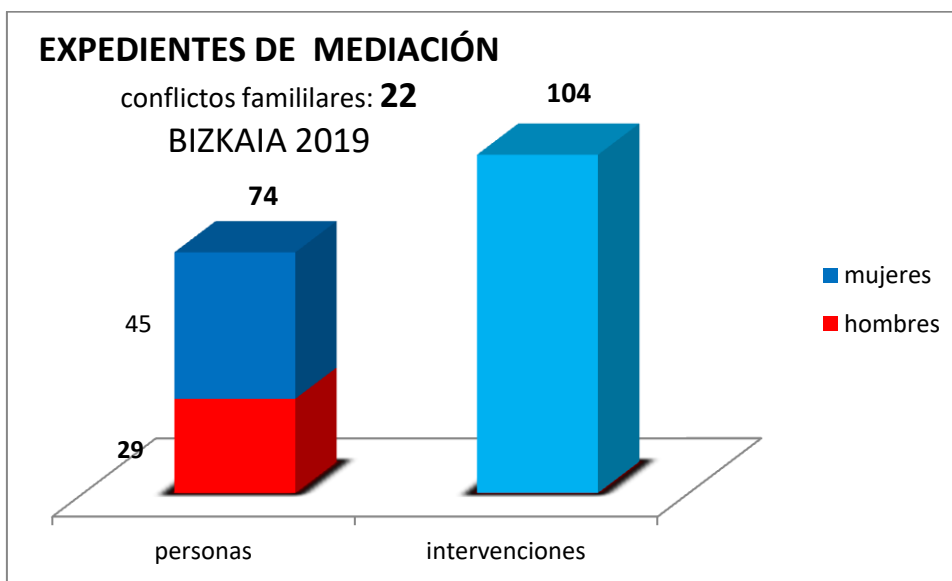
En estos procesos las familias trabajan su reorganización familiar sin necesidad de utilizar el concepto de guarda y custodia.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

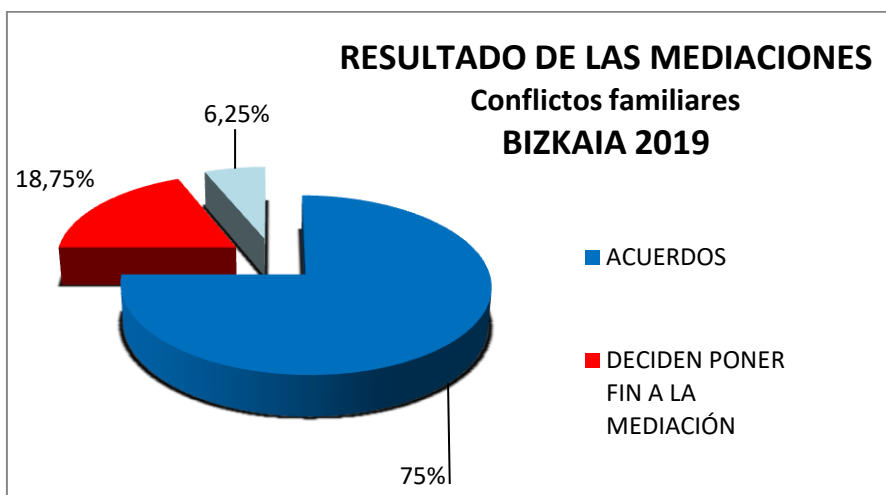
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	22
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	74
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	104
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,6
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	16
	ACUERDOS	12
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	6

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 74 personas (45 mujeres y 29 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 104 intervenciones.



De los 22 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 16 y en el inicio del año 2018 continúan abiertos 6 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 75% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo y en el 18,75% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y han resultado inviables el 6,25%.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 4,6. 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.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

281

- A INICIATIVA DE SMF

220

✓	Se obtiene información	205
✓	No se obtiene información	15

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES
- A INICIATIVA DE PROFESIONALES

74

1

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

267

14

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de mujeres
- Nº de hombres
- Nº de personas

231

194

425

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones
- Nº de intervenciones
- Nº Total de Intervenciones

400

96

496

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial
- Acuerdo privado
- Procedimiento judicial contencioso
- Elevado a escritura pública

50,0%

48,0%

1,2%

0,8%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

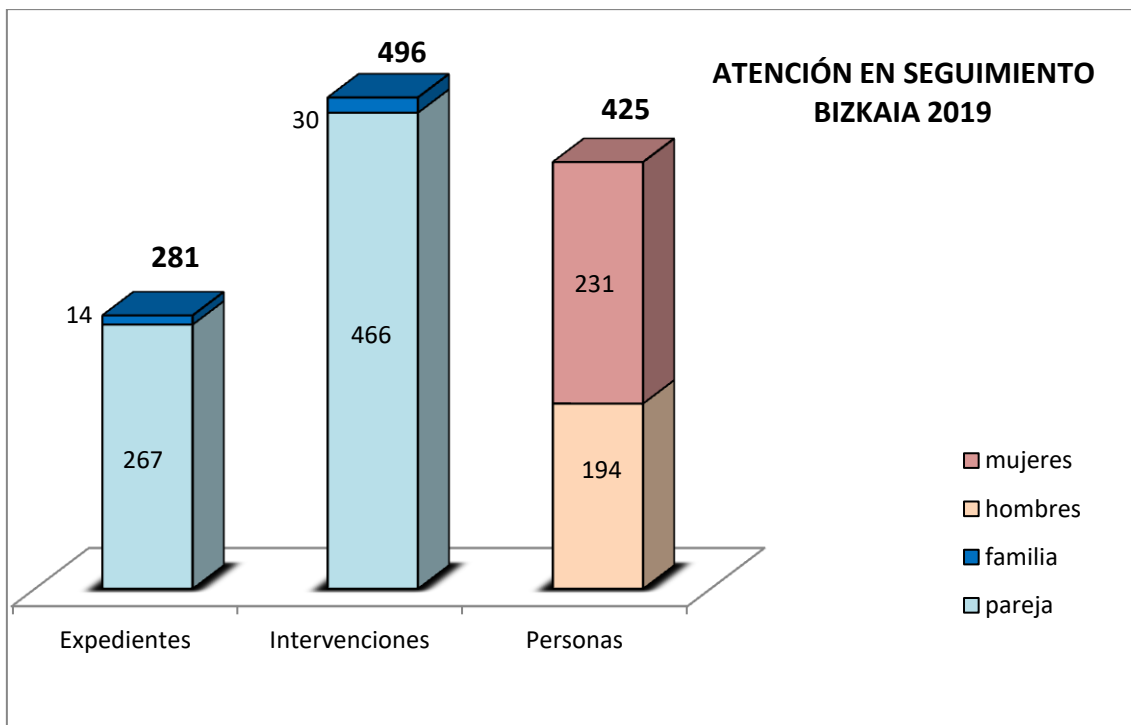
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

91%

9%

El seguimiento constituye una fase fundamental dentro del proceso de mediación y al mismo tiempo un método evaluativo, que aporta información sobre la eficacia del proceso de mediación en el tiempo y sobre la satisfacción de las personas usuarias, tal y como se ha descrito en las páginas 34-35.

En Bizkaia, durante el año 2019, en la fase de seguimiento se ha atendido a 425 personas de las cuales 267 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 14 han tratado asuntos familiares. En este nivel de intervención han participado 194 hombres y 231 mujeres, generando un total de 496 intervenciones.



De los 281 expedientes de seguimiento, 220 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales en 15 casos ha resultado imposible obtener información. En la mayoría de los casos, la dificultad para contactar con las personas usuarias radica en el cambio de número de contacto que nos proporcionan durante el proceso de mediación.

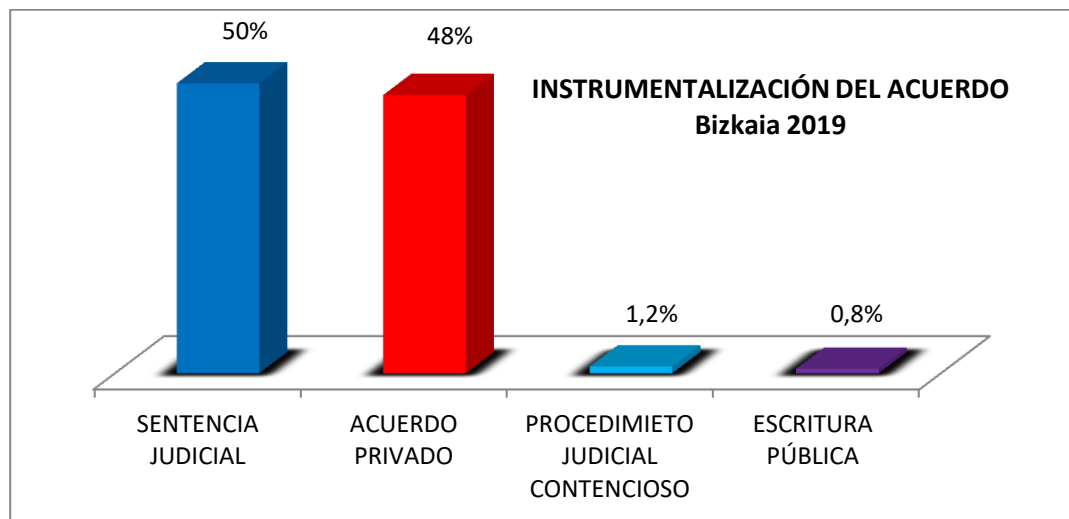
En 74 expedientes el seguimiento se ha realizado a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, lo que indica la confianza depositada en este espacio para modificar, adaptar o resolver las nuevas situaciones.

A lo largo del año 2019, el equipo de mediación ha recogido información de un expediente de seguimiento realizado a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.

La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2019 se traduce en los siguientes datos:

Los datos obtenidos en los seguimientos realizados a las familias que alcanzaron un acuerdo en relación a los conflictos familiares derivados de aquellas situaciones de dificultad de comunicación entre abuelas y abuelos con sus respectivos nietos y nietas, tíos y tías con sobrinos y sobrinas, etc., de la relación de convivencia familiar, de los conflictos que se generan por el cuidado de personas en situación de dependencia y conflictos en la relación de familiares de dos generaciones, mantienen los acuerdos alcanzados en el SMF en un 85,7%. En un 65% de ellos han adaptado los acuerdos en base a las necesidades, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas y en un 35% siguen funcionando con los mismos acuerdos sin necesidad de modificarlos. El 100% de los expedientes han mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados.

Los datos obtenidos en los seguimiento de los acuerdos sobre asuntos relacionados con la ruptura de pareja nos encontramos con que el 48% de los expedientes han mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 50% han tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 1,2% han iniciado un procedimiento judicial contencioso y por último, el 0,8% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.



El proceso de mediación constituye una experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **90,9%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación son responsables de sus acuerdos.

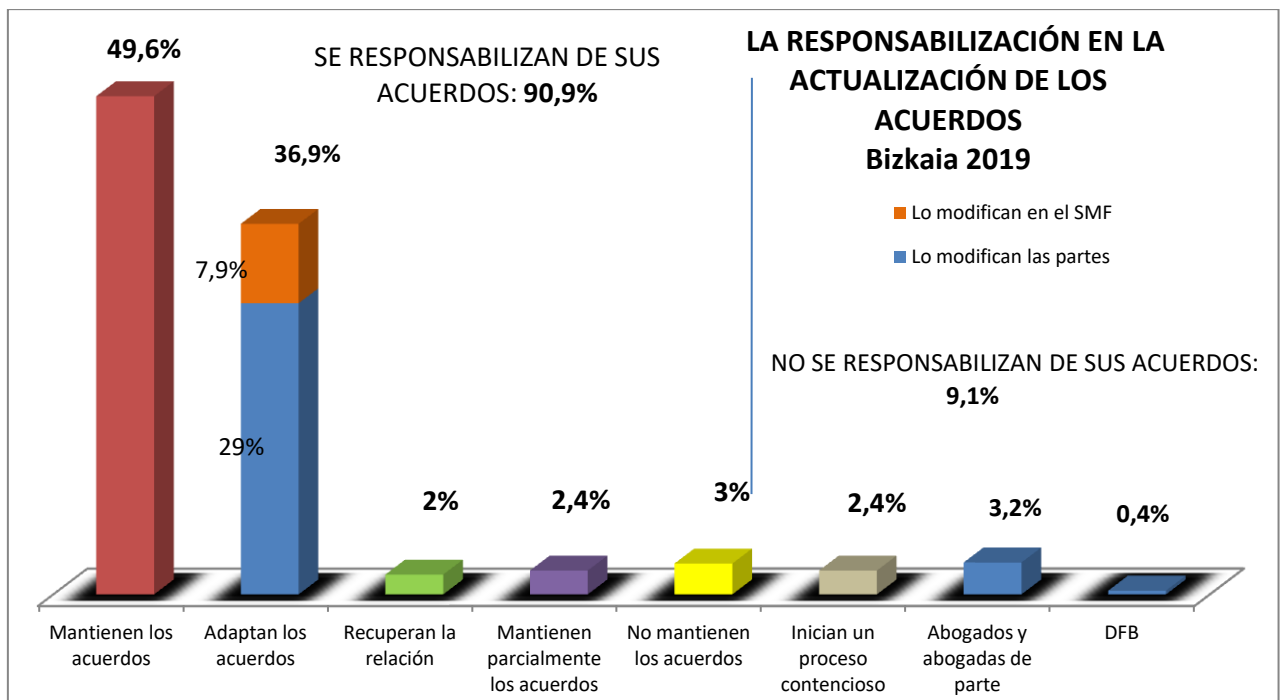
De estas personas que se responsabilizan de las decisiones tomadas en el espacio de mediación, el 49,6% sigue funcionando con los mismos acuerdos, mientras que el 36,9% ha modificado parte del mismo para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 36,9%, el 29% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 7,9% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar.

El 2% transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir y únicamente en el 0,4% de los casos acude al SMFB para notificarlo.

El 2,4% restante mantiene sus acuerdos de manera parcial, es decir, respeta la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso, aunque expresa tener dificultades para cumplir lo referente a la aportación

económica en un 1,6% y el 0,8% acuden a otro profesional para la modificación de alguno de los puntos del acuerdo.

El **9,1%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial el 2,4%, al departamento de familia de DFB el 0,4%, el 3,2% acude a sus abogados de parte. Por último, el 3,1% restante expresa que no ha respetado, ni modificado, los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación.



En esta fase de seguimiento también obtenemos valoraciones de las personas usuarias, quienes expresan su opinión sobre la calidad del servicio que ofrecemos, y transmiten lo que les ha aportado la participación en un proceso de mediación.

En términos generales, la mayoría de las personas usuarias destaca los beneficios que les reporta la neutralidad e imparcialidad por parte de las personas mediadoras en la toma de acuerdos; así como la satisfacción que

les produce saber que son capaces de tomar sus propias decisiones, incluso en situaciones de bloqueo tan delicadas.

A continuación transcribimos, literalmente, algunas expresiones reseñables que las personas atendidas en la fase de seguimiento han compartido con el equipo de mediación.

- "El proceso nos sirvió para poner las cartas sobre la mesa, sin enfrentamientos".
- "Es un espacio en el que nos tenemos que escuchar y podemos desahogarnos".
- "Fui hecha un trapo y me ayudasteis mucho. Gracias a vuestra ayuda estamos así de bien ahora".
- "Nos ayudó a clarificar y aceptar la existencia de puntos de vista diferentes".
- "El proceso nos ayudó a limar asperezas y a clarificar para no seguir enfadados".
- "El mejor modo de abordar los conflictos familiares".
- "Nos ayudó a situarnos fuera del enfrentamiento. Desde la imparcialidad y la neutralidad los conflictos se resuelven de una manera más pacífica".
- "Te sientes orgullosa de tomar los acuerdos por ti misma".
- "La mediación fue un antes y un después en nuestra relación. Si no hubiésemos hecho el proceso, todavía estaríamos enfadados".
- "No es un proceso agradable pero te ayuda a exteriorizar todo aquello que no te atreves y que es necesario para avanzar".
- "El proceso nos ayudó tanto que metimos el acuerdo en un cajón y nunca más lo hemos necesitado".
- "Es un espacio en el que se trabaja la coparentalidad positiva".
- "El proceso aporta capacidad para organizarse y entenderse".
- "Ayuda a pensar siempre en el interés superior del menor. Es un servicio muy bueno. Muy bien estructurado".



- "Es un espacio en el que cada persona puede exponer sus sentimientos, emociones...y aprender a gestionarlos":
- "El proceso de mediación nos dio tranquilidad y seguridad"
- "Un proceso práctico y rápido que tiene en cuenta el punto de vista de ambas personas".
- "Un servicio muy positivo, sobre todo para las personas que no tenemos recursos económicos".
- "Te hacen sentirte muy a gusto, no juzgada, te ofrecen ayuda, orientación. Sois profesionales extraordinarios".
- "Ayuda inmejorable para llegar a un acuerdo gracias a la figura mediadora; clarifica dudas y nos sirve de guía en cada sesión".
- "El proceso de mediación nos enseñó a comunicarnos".
- "Hacéis que todo sea mucho más fácil. Trato muy cercano".
- "Es una manera pacífica de resolver los conflictos".
- "Se da luz a muchos puntos que se desconocen cuando estás en una situación de ruptura"

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 28% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 39% 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.

En un 0,7% ha existido una coordinación con Cáritas, la confederación oficial de entidades de acción caritativa y social de la Iglesia católica.

A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte para que conozcan 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 16% de los casos.

En un 1,4% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

En el 4,9% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco). En el 4,2% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio.

En relación a servicios estatales, tenemos un 2,1% de los casos en los que ha habido una coordinación con la Seguridad Social y el 1,4% con el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal).

Un 7% 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.

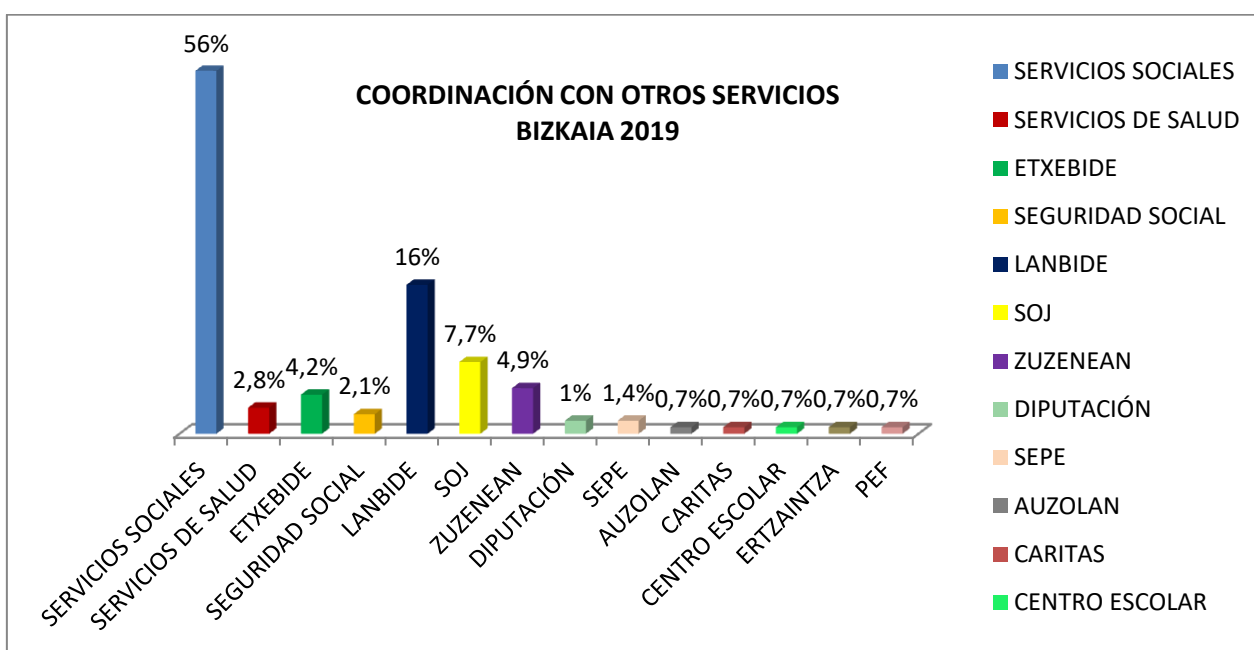
El 0,7 % de las familias que han utilizado un Punto de Encuentro familiar han sido orientadas al SMF para terminar la fase con el PEF e iniciar su andadura fuera del punto de encuentro.

En un 0,7% de los casos se ha mantenido esta coordinación con Auzolan (Modulo de Asistencia Psicosocial), programa de Promoción y

desarrollo de la salud física, psíquica y social y en otro 2,8% con Centros de Salud de diferentes municipios de Bizkaia.

Durante este año, se ha realizado un trabajo de coordinación con la Ertzaintza, en el 0,7% de los casos.

Por último, en un 0,7% se ha realizado una coordinación con diferentes centros escolares de Bizkaia.



En 2019 los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia han solicitado al SMFB el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un 8,5%. 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. 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 TOTAL AÑO 2019 - GIPUZKOA

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2.525	897	1628
			2.525	

2) MEDIACIÓN

	425	1154	773	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	358	984	295	345
CONFLICTOS FAMILIARES	67	170	51	77
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	219	341	358	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	168	235	108	160
CONFLICTOS FAMILIARES	51	101	34	51
PROFESIONALES ATENDIDOS		5		5
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	206	818	415	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	190	749	187	185
Expedientes nuevos	166	706	168	169
Expedientes en proceso	24	42	17	16
Hijos/as atendidos		1	1	
CONFLICTOS FAMILIARES	16	69	17	26
Expedientes nuevos	9	61	13	12
Expedientes en proceso	7	7	4	12
Hijos/as menores de edad atendidos		1		2
PROFESIONALES ATENDIDOS				

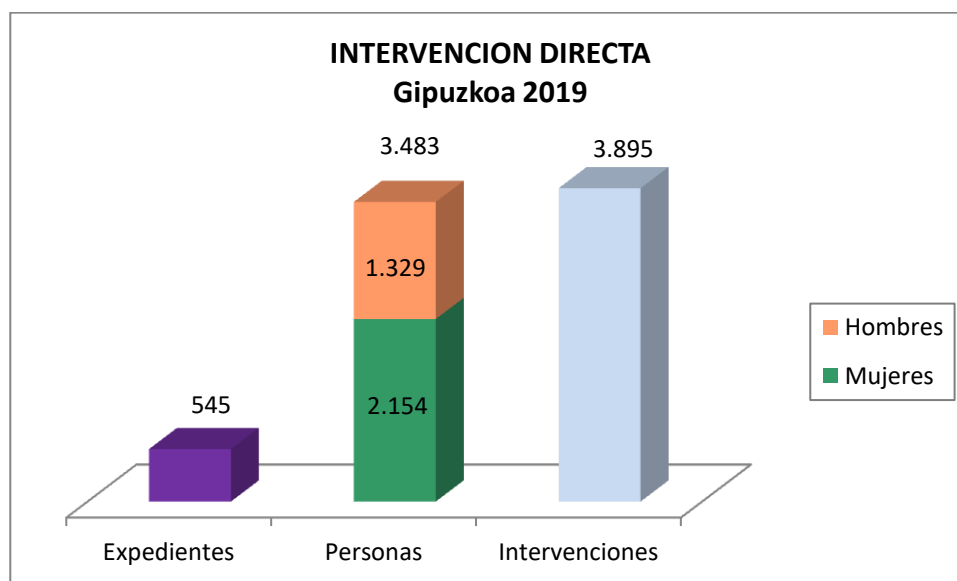
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	120	216	185	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	115	209	83	95
CONFLICTOS FAMILIARES	5	7	3	3
PROFESIONALES ATENDIDOS				1
TOTALES	545	3895	3483	

En la tabla precedente se recogen los datos relacionados con el trabajo llevado a cabo en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante 2019, en sus distintos niveles de intervención directa:

- La atención telefónica y presencial,
- La mediación (incluyendo pre-mediación y mediación), y
- El seguimiento.

En total, se ha atendido de manera directa a 3.483 personas, de las cuales 1.329 fueron hombres, y 2.154 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 545 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 3.895.

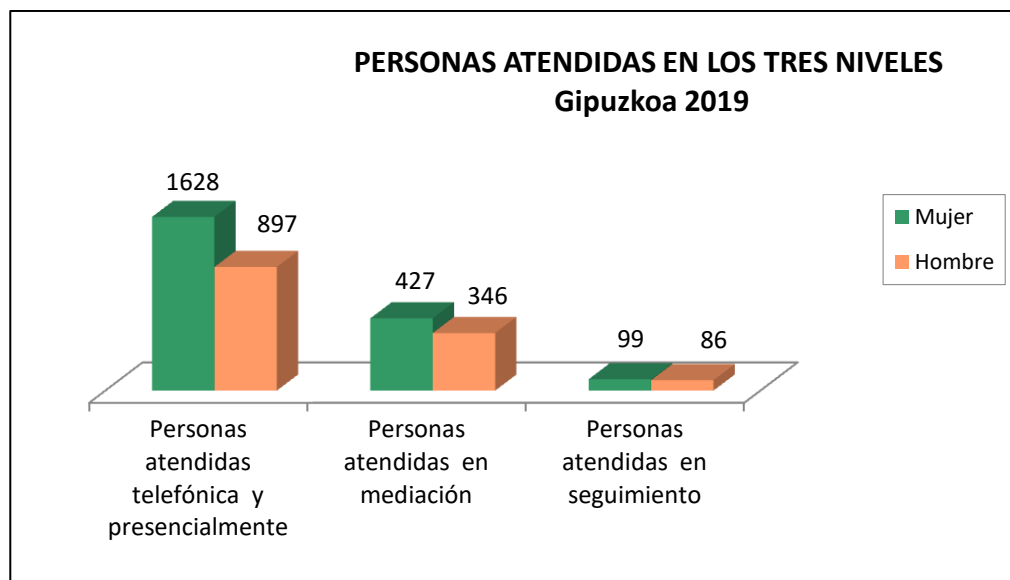


A continuación se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y el seguimiento.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Como se explica anteriormente, durante el año 2019 han sido atendidas un total de 3.483 personas, en los cuales se han llevado a cabo un total de 3.895 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas mediante llamada telefónica o presencialmente, fueron un total de 2.525 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 773 personas, y se realizaron seguimientos a un total de 185 personas.



De estas 2.525 personas atendidas en el primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 897 fueron hombres y 1.628 mujeres, repitiéndose el dato de que son las mujeres quienes más se interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

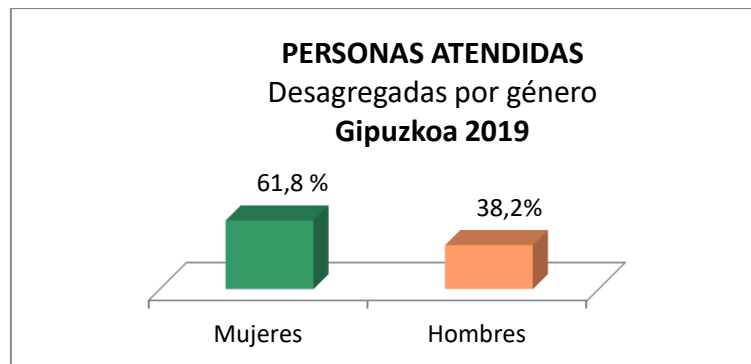
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 358 personas, 142 hombres y 211 mujeres, así como también a 5 mujeres profesionales.

En cuanto a las mediaciones realizadas, han participado un total de 415 personas, de las cuales 204 han sido hombres y 211 mujeres. En este nivel también se ha atendido a 1 hijo menor de edad y a 2 hijas menores.

En la fase de seguimiento se ha atendido un total de 185 personas, de las cuales 86 han sido hombres y 99 mujeres entre las cuales había una profesional.

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 2019 en los tres niveles de intervención, el 61,8% eran mujeres y el 38,2% 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 2.525 personas, de las cuales 1.628 fueron mujeres y 897 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:

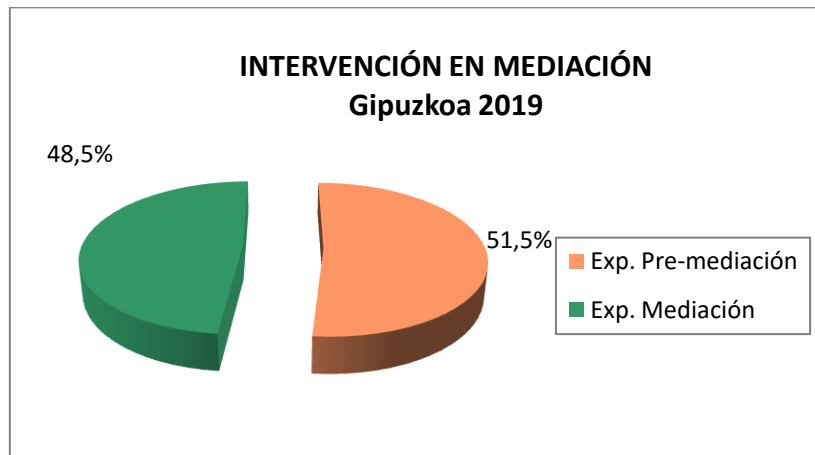
- Expedientes de pre-mediación y
- Expedientes de mediación.

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).

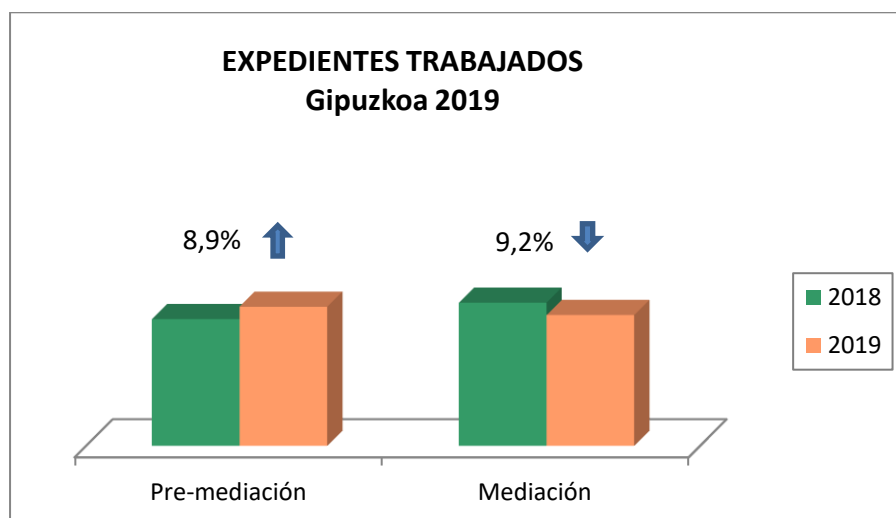
EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	168	190	358
CONFLICTOS FAMILIARES	51	16	67
TOTAL	219	206	425

Los datos recogidos en esta tabla, muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 425 expedientes, de los cuales 206 correspondieron a mediaciones, es decir el 48,5% del total, y 219 a pre-mediaciones que suponen el restante 51,5%.

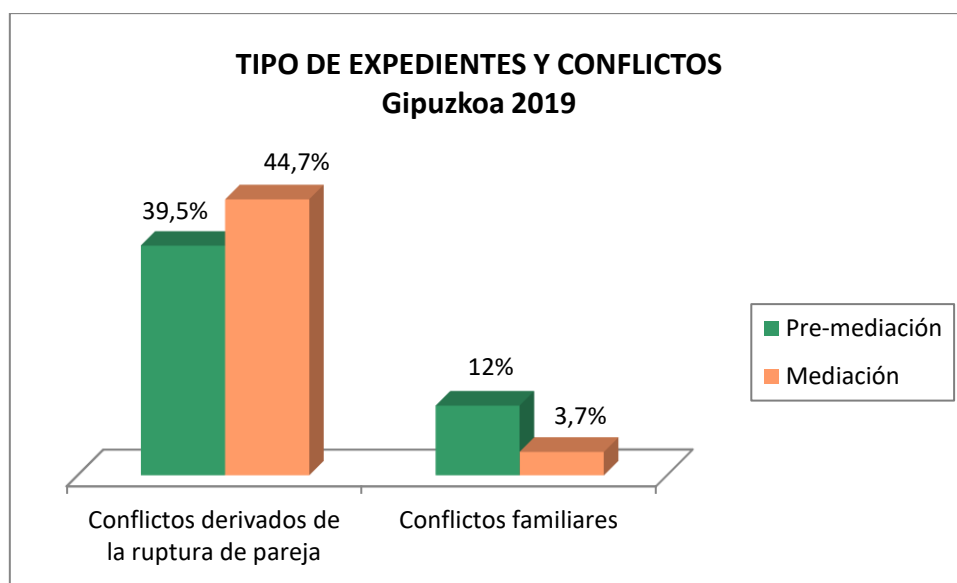


Durante el año 2018 se iniciaron 201 pre-mediaciones, llegando en 2019 a 219, lo cual supone un incremento del 8,9% respecto del año anterior.

En 2018 se llevaron a cabo 227 mediaciones, mientras que en 2019 estos expedientes fueron 206, lo que ha supuesto un descenso del 9,2%.

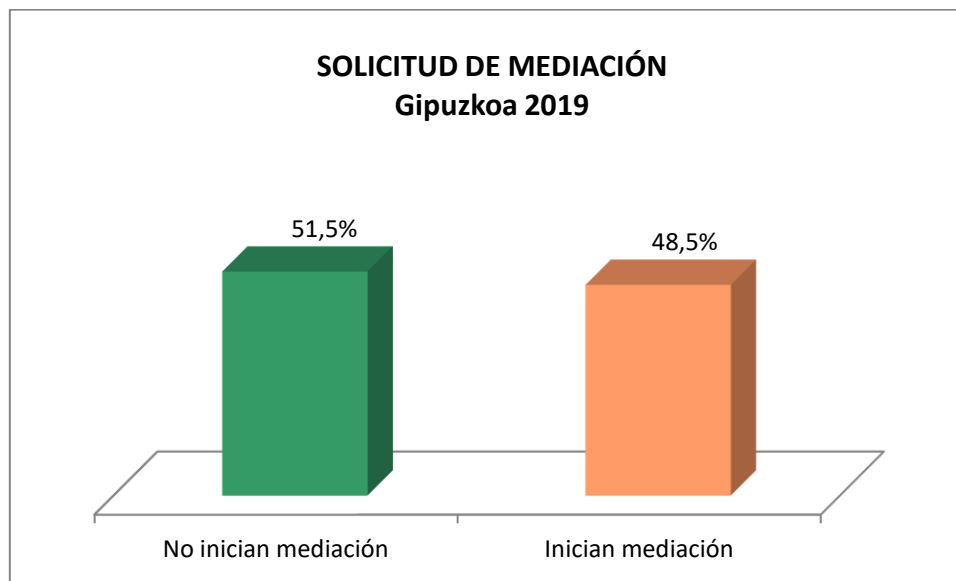


En cuanto a la tipología de conflictos que llegan al SMF, y tanto en pre-mediación como en mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja, en total 358 casos, continúa siendo muy superior al resto de conflictos familiares, ya que el 84,3% del total de expedientes corresponden a casos de ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 15,7% de los casos atendidos.



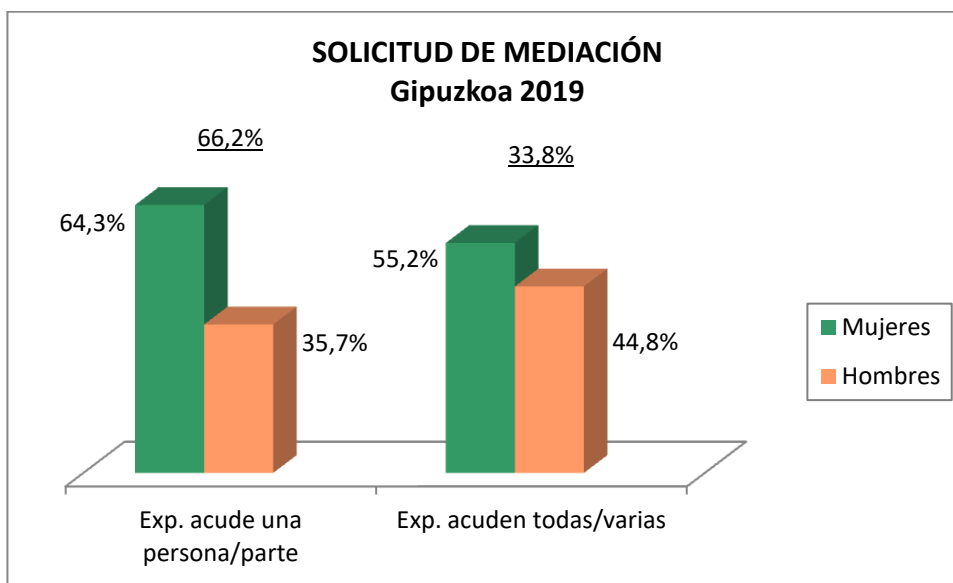
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

El 48,5% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el restante 51,5% 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.



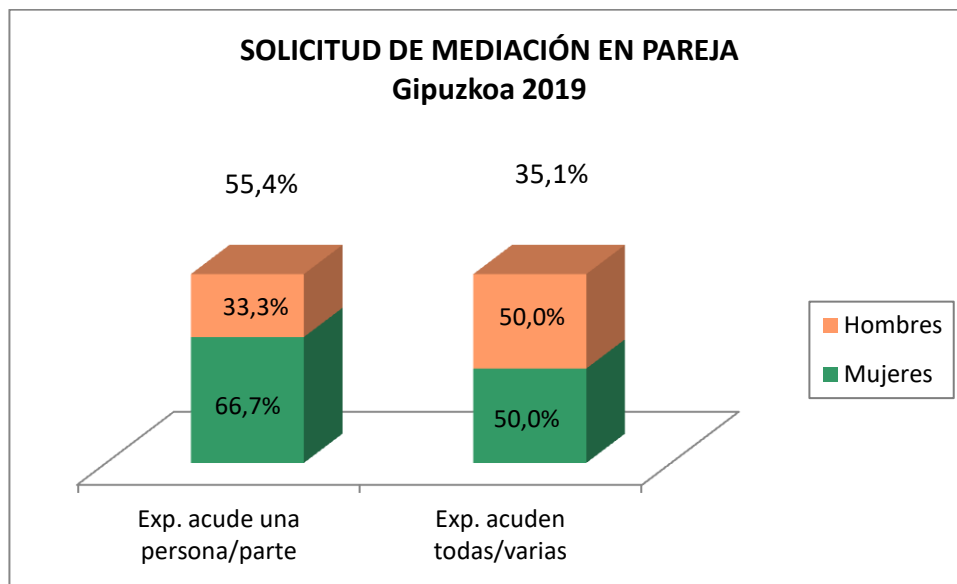
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2019, en el 66,21% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a su primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas o partes implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa individualmente, el 66,4% fueron mujeres, y el 33,6% hombres.

En las pre-mediaciones que habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, que han supuesto el 33,8%, 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 55,2% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 44,8% hombres.

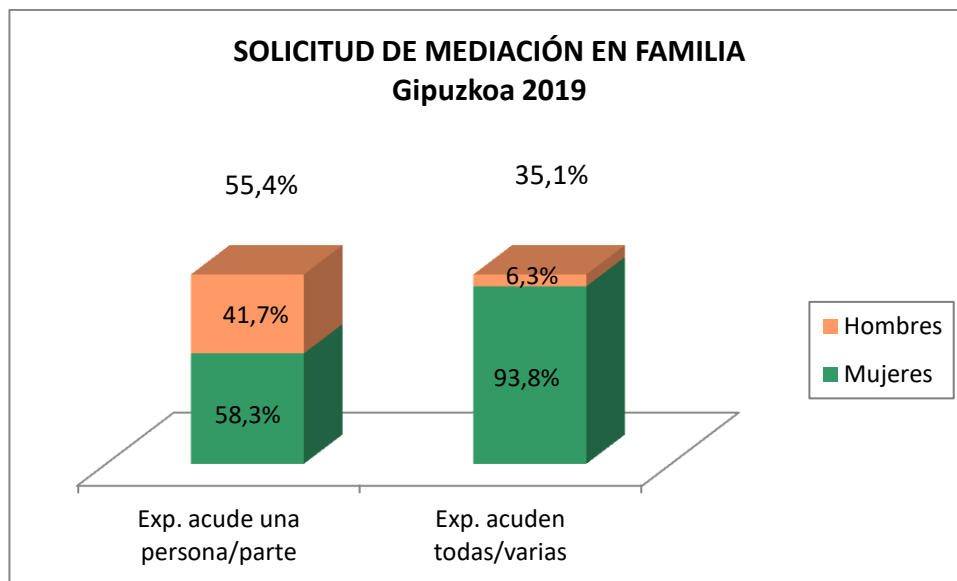


En las solicitudes de información relacionadas con los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en un 55,4% de los casos, vino una sola persona a solicitar la información. En algunos ocasiones porque la otra persona no mostró interés en conocer el proceso de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 33,3% son hombres y el 66,7% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 35,1%, 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.

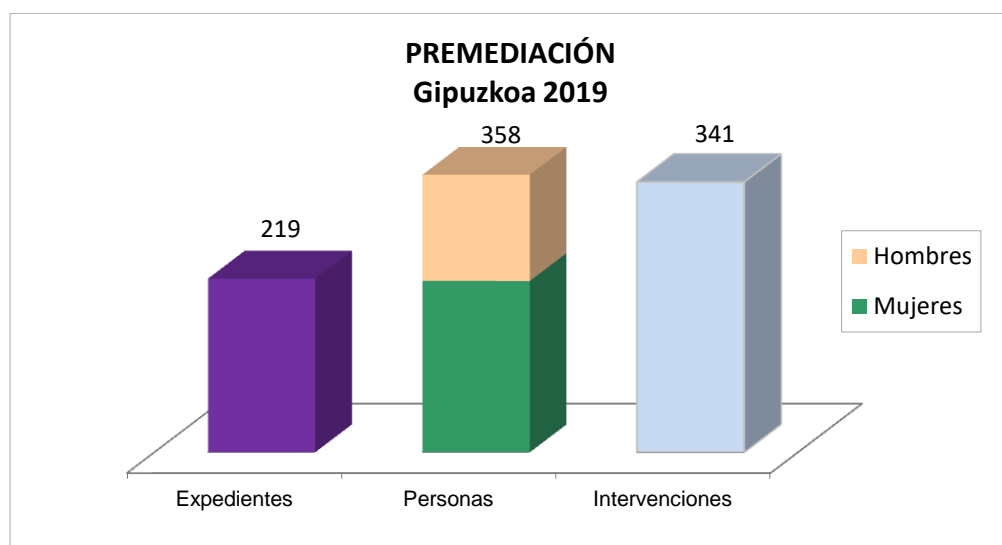


En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 55,4% de los casos ha sido una sola persona la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 58,3% han sido mujeres y el 41,7% hombres.

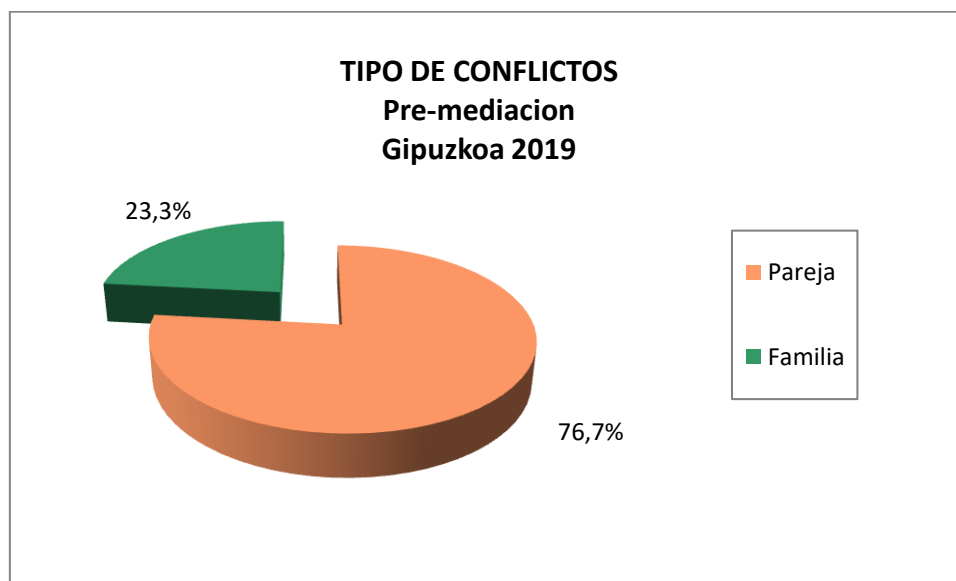


Sin embargo, en el 35,1% de casos, en los que acuden varias personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, puede darse el hecho de que aún falten por acudir al SMF personas de esa familia que no tienen interés, o bien, a pesar de estar presentes todas las personas implicadas 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 219 expedientes de pre-mediación, se trabajó directamente con 358 personas solicitantes, de las cuales 216 eran mujeres (5 de ellas profesionales) y 142 eran hombres, realizándose un total de 341 intervenciones, con estas personas.



Los expedientes de pre-mediación citados en los párrafos anteriores, correspondieron a 168 casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 76,7% del total de pre-mediaciones, mientras que en 51 casos, lo que supone el 23,3% 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 219 ocasiones, y se complementó, según las distintas peticiones realizadas, con información jurídica (en 118 casos), con información de carácter psicológico (51 casos) y con información sobre los diversos recursos sociales (21 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 que no ha 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 dialogo, y ver si también puede resultarle de interés.

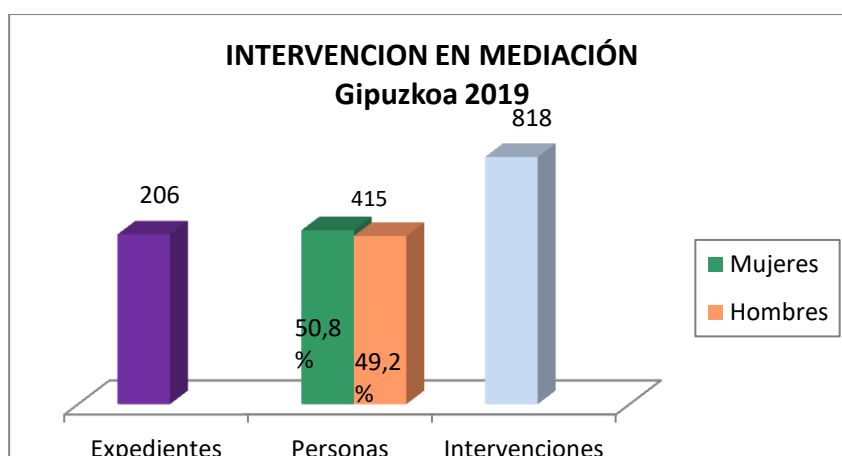
La sesión informativa también permite, cuando sea necesario, derivar la demanda de forma coordinada hacia otros servicios públicos especializados en la atención a las familias, tanto desde la red de Servicios Sociales, como de Salud y Jurídicos.

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

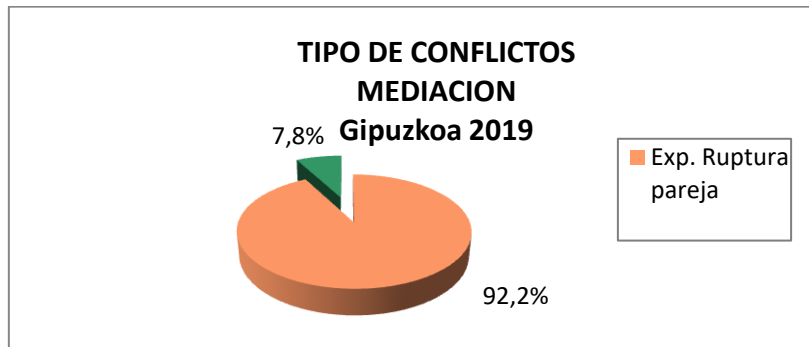
Una vez realizadas las correspondientes sesiones informativas, y cuando todas las personas protagonistas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas, como por la persona o personas mediadoras.

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 2019, se han iniciado un total de 206 expedientes, en los que se ha atendido a 415 personas, de las cuales el 50,8% eran mujeres, y el 49,2% hombres. Además se atendió a dos hijos y una hija, menores de edad. Con todas estas personas se realizaron 818 intervenciones.

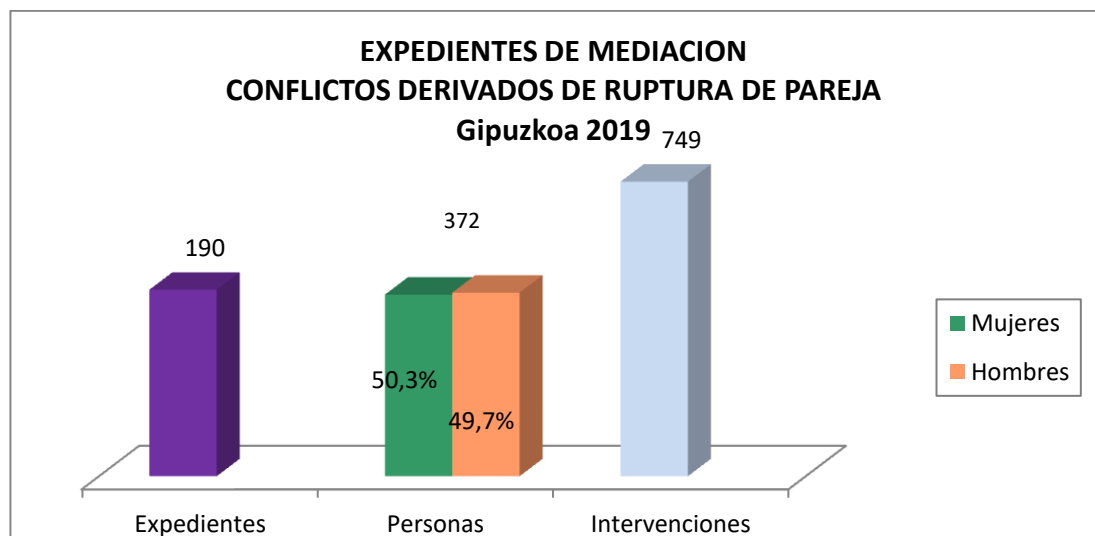


Del total de mediaciones realizadas en los 206 expedientes, 190 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 92,2% de los casos, mientras que en 16 expedientes restantes, que suponen el 7,8%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En este ámbito, como ya se ha dicho, el número de expedientes de mediación fue de 206, de los cuales 190 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 372 personas, de las cuales 187 fueron hombres y 185 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 749 intervenciones.

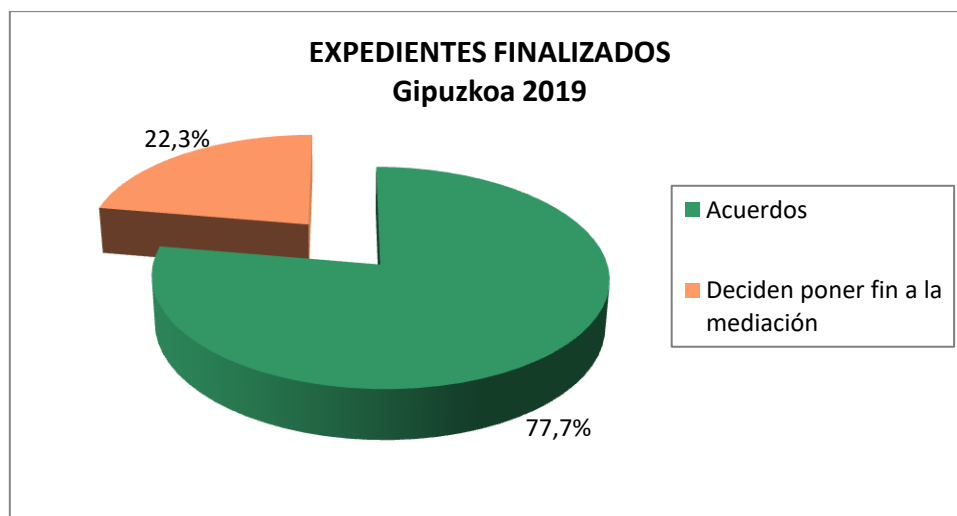




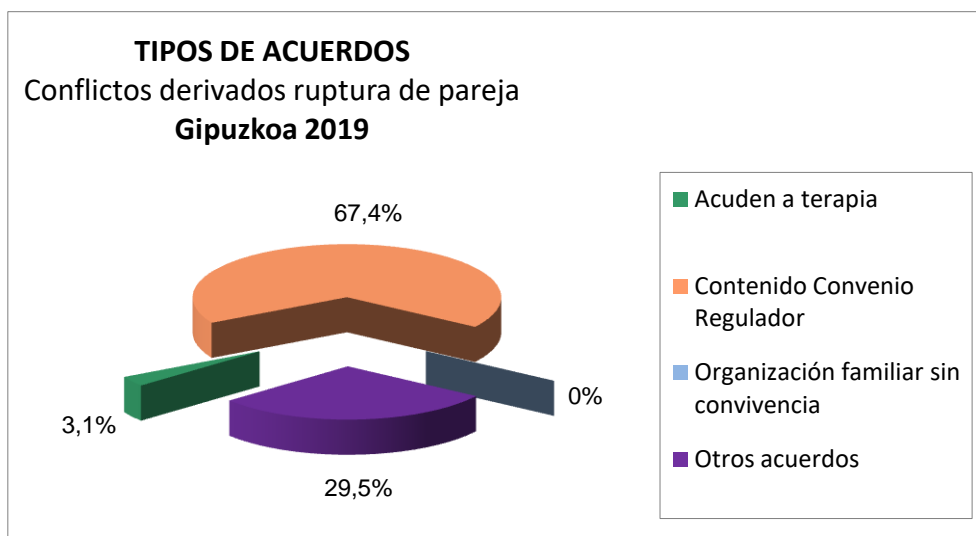
SMF – GIPUZKOA 2019 - RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	190
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	372
		187 185
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	749
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 680 sesiones)	4,1
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	166
	ACUERDOS	129
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	87
	• OTROS ACUERDOS	38
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	0
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	4
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	37
INVIABLE	0	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	24

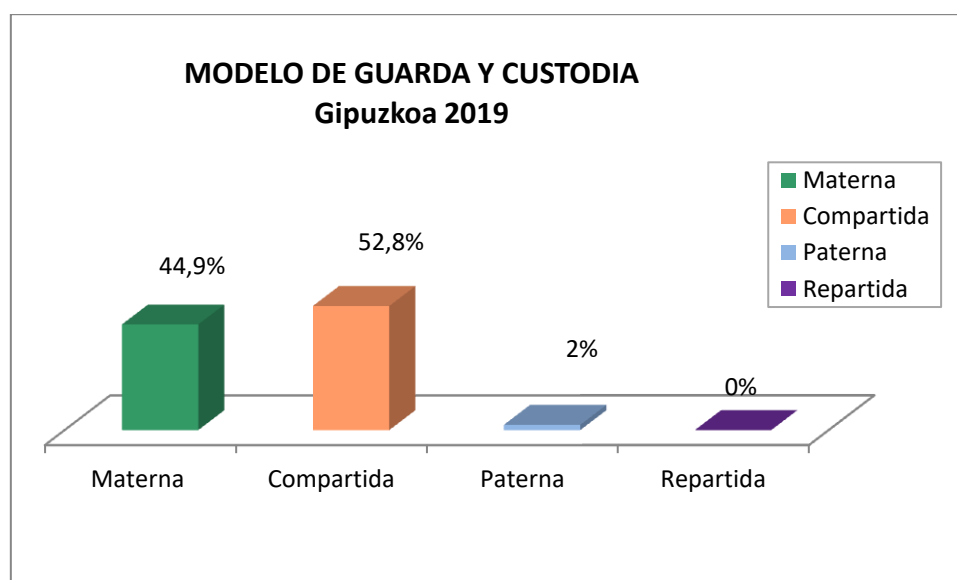
Durante el año 2019 se dieron por finalizados un total de 166 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 77,7% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 24 casos (22,3%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2020. La media de sesiones 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 67,4% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 29,5% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 3,1% pactaron iniciar una terapia de pareja, con la intención de continuar con la relación.

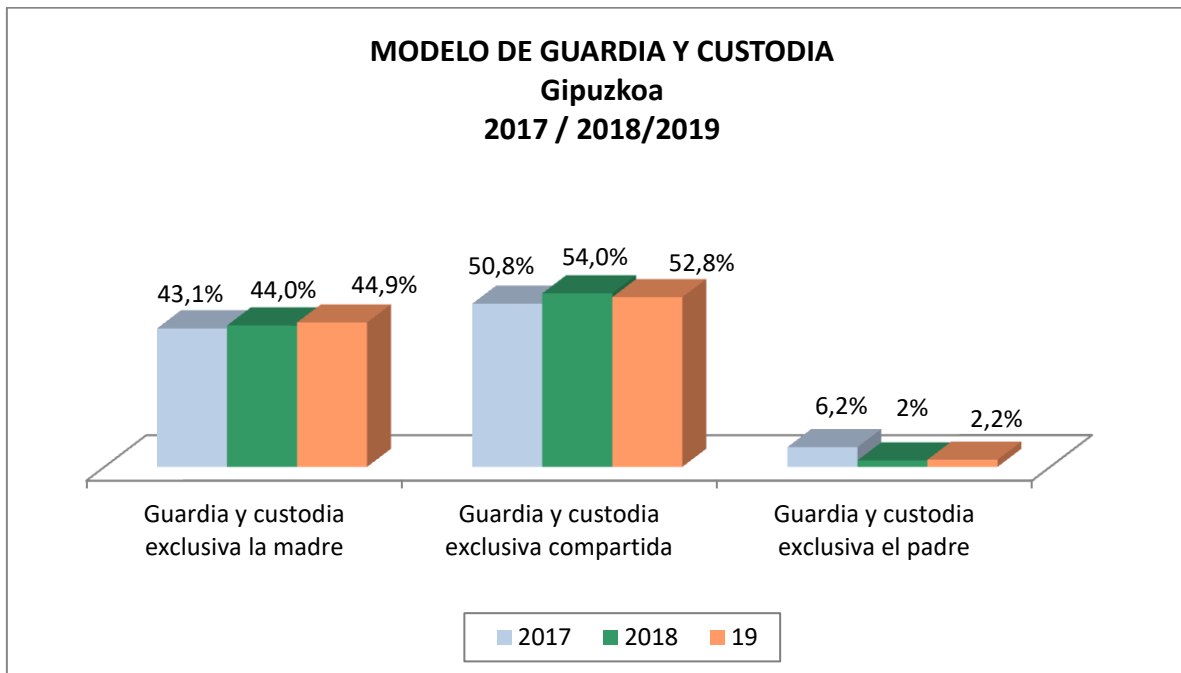


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 52,8% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 44,9% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el 2% de dichos acuerdos, pactaron atribuir la custodia al padre.



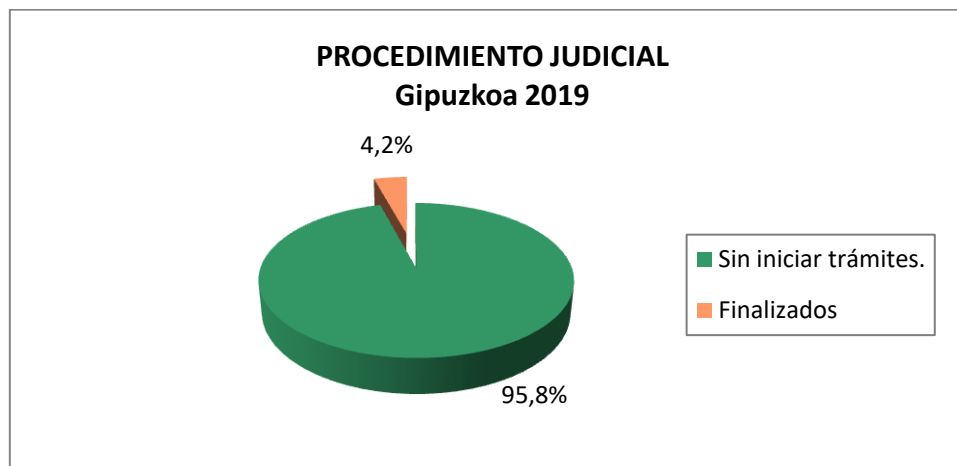
Las custodias compartidas como modelo de organización familiar, es el más elegido por las familias en los tres últimos años, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba cómo este tipo de custodia ha oscilado entre el 50 y el 54% del total.

Las custodias atribuidas a las madres se encuentran entre el 43% y el 44,9%, mientras que las paternas descienden al 2% en los dos últimos años.



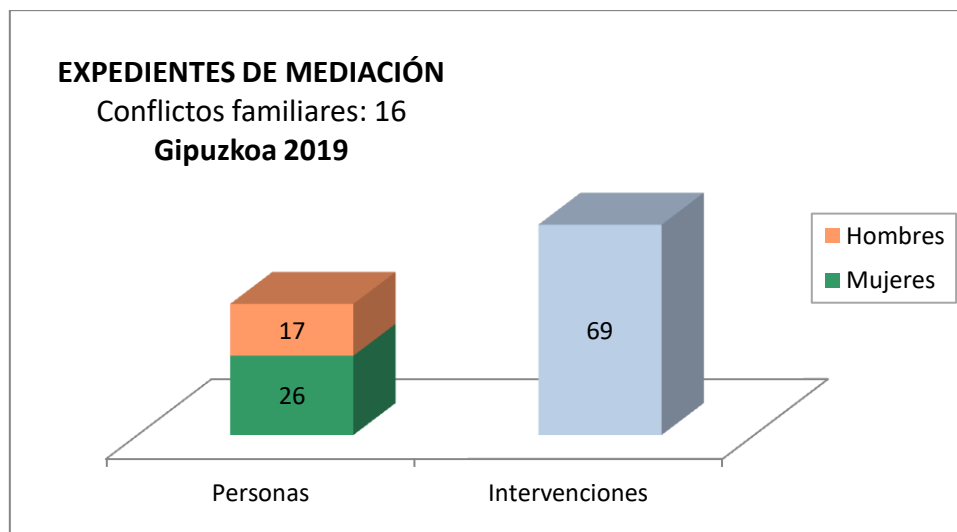
Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en un 6,2% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 0,9% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijos e hijas. En estos procesos las familias trabajan su 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 2019 en Gipuzkoa se generaron 16 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 69 intervenciones con las 43 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 17 eran hombres y otras 26, mujeres.

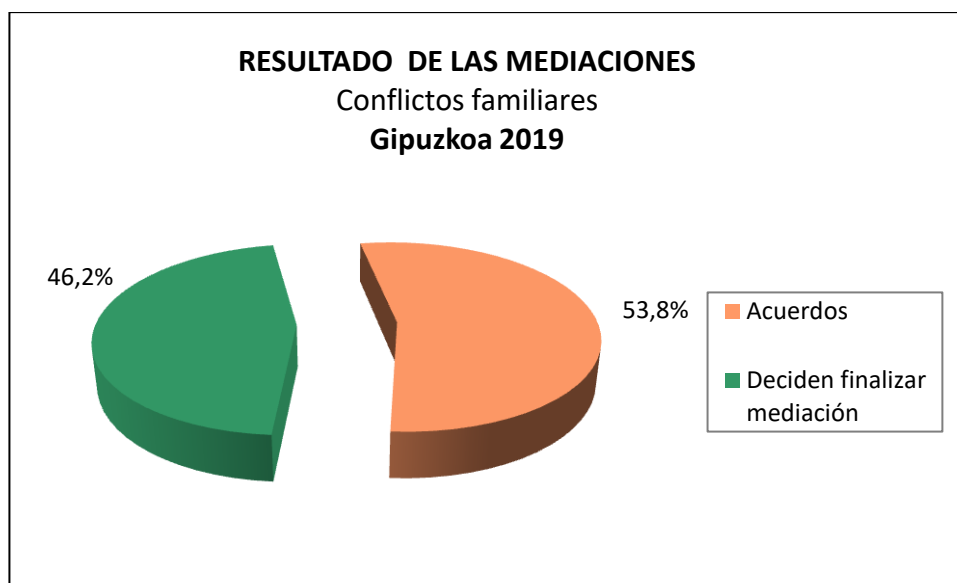


**SMF 2019- GIPUZKOA - FAMILIA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	16
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	43
		17 26
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	69
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 44sesiones)	3,38
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	ACUERDOS	7
	• ACUERDOS	7
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	6
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	3

De los 16 expedientes generados por este tipo de conflictos, 13 finalizaron durante 2019, mientras otros 3 quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2020. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes, ha sido de 3,38 sesiones.

En los 13 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 53,8% de ellos, mientras que el 46,2% restante finalizaron por voluntad expresa de alguna o algunas de las partes.



VII.D.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

120

- A INICIATIVA DE SMF

97

Se obtiene información	91
No se obtiene información	6

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES
- A INICIATIVA DE PROFESIONALES

22

1

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos familiares

115

5

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de mujeres
- Nº de hombres
- Nº de profesionales-mujeres
- Nº de personas

98

86

1

185

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones
- Nº de intervenciones
- Nº Total de intervenciones

174

42

216

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial
- Acuerdo privado
- Procedimiento judicial contencioso

48%

48%

4%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

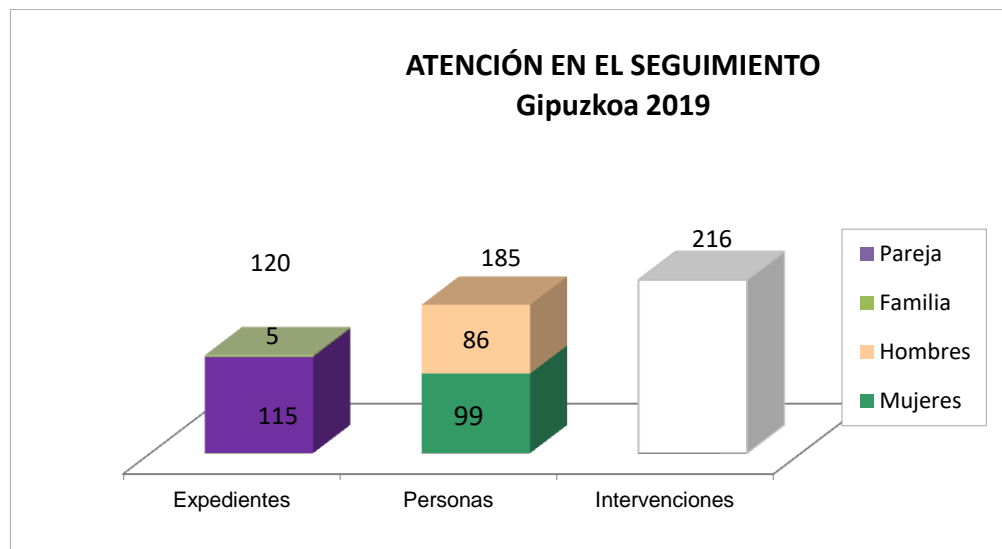
94 %

6%



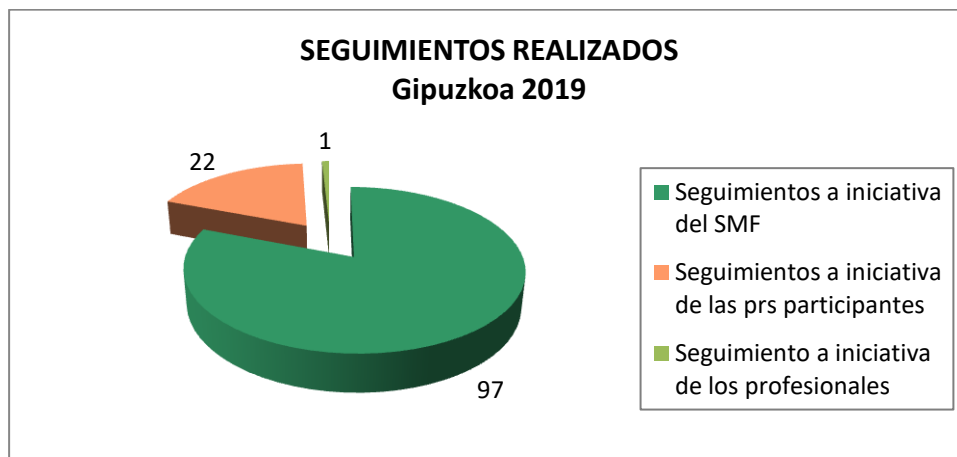
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones en relación a los expedientes de seguimiento del 2019.

De los 120 expedientes de seguimiento habidos durante este año, 115 han sido de pareja y 5 de familia, en los que se han atendido a 185 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 216 intervenciones.

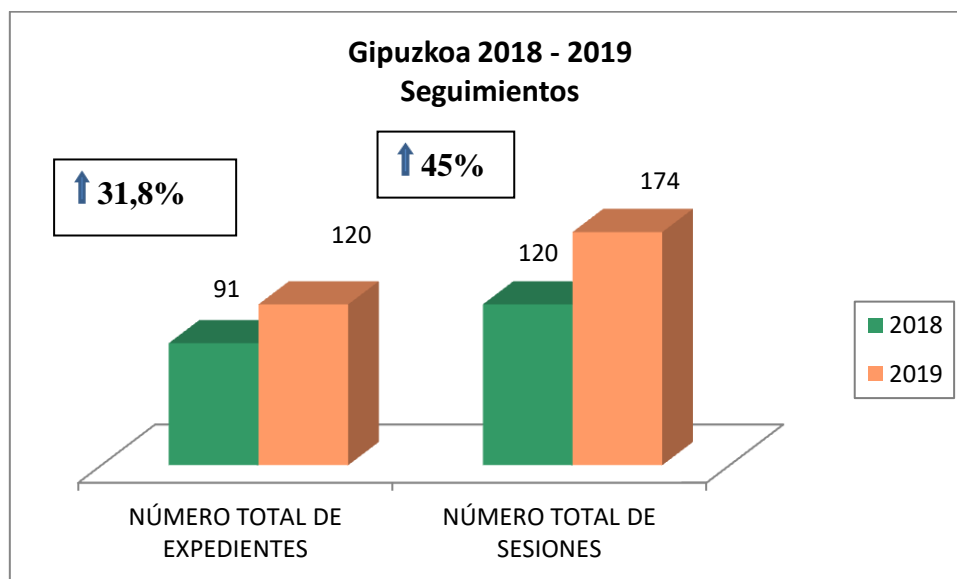


En el 2019, en relación a los 120 expedientes, se diferencian tres modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 97 expedientes, de los cuales, en 91 expedientes se ha podido obtener información y en 6 expedientes no ha sido posible el contacto con la persona usuaria, en la mayoría de casos, debido al cambio de número de teléfono.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 22 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.
- A iniciativa de los profesionales: El equipo de mediación ha recogido información de 1 expediente de seguimiento a iniciativa de los profesionales que han colaborado con las familias del SMFG.



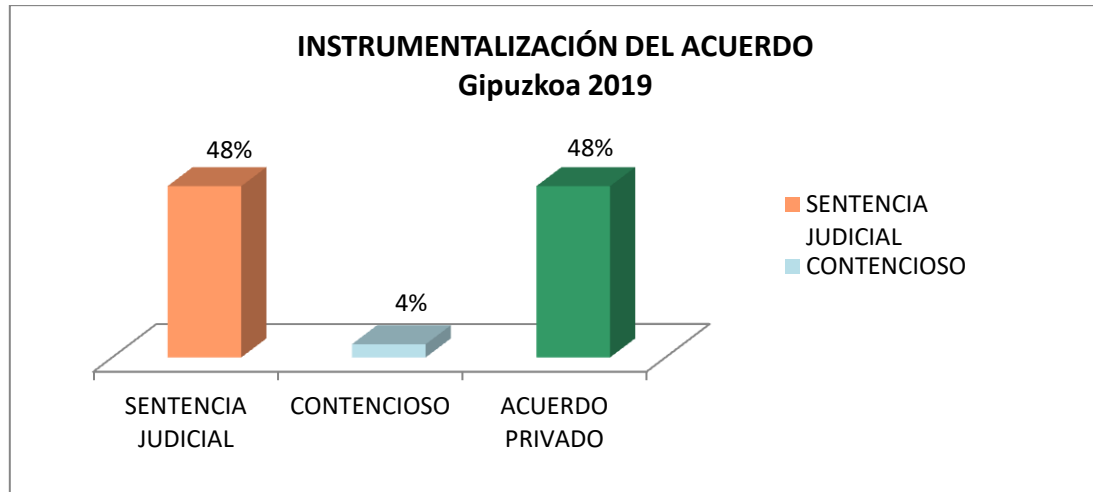
Durante el 2019, se han realizado 120 expedientes de seguimiento, 29 más que durante el 2018 y se han generado un total de 174 sesiones, 54 más que el año pasado. Se observa un incremento de trabajo en este nivel de intervención.



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 48% de los seguimientos realizados, los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 48% de los seguimientos realizados, han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 4% han iniciado un procedimiento contencioso.

- En ninguno de los seguimientos realizados, el acuerdo ha sido elevado a escritura pública.



Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las personas protagonistas a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

El **94%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han hecho responsables de sus acuerdos de mediación, y el **6%** no ha asumido dicha responsabilidad.

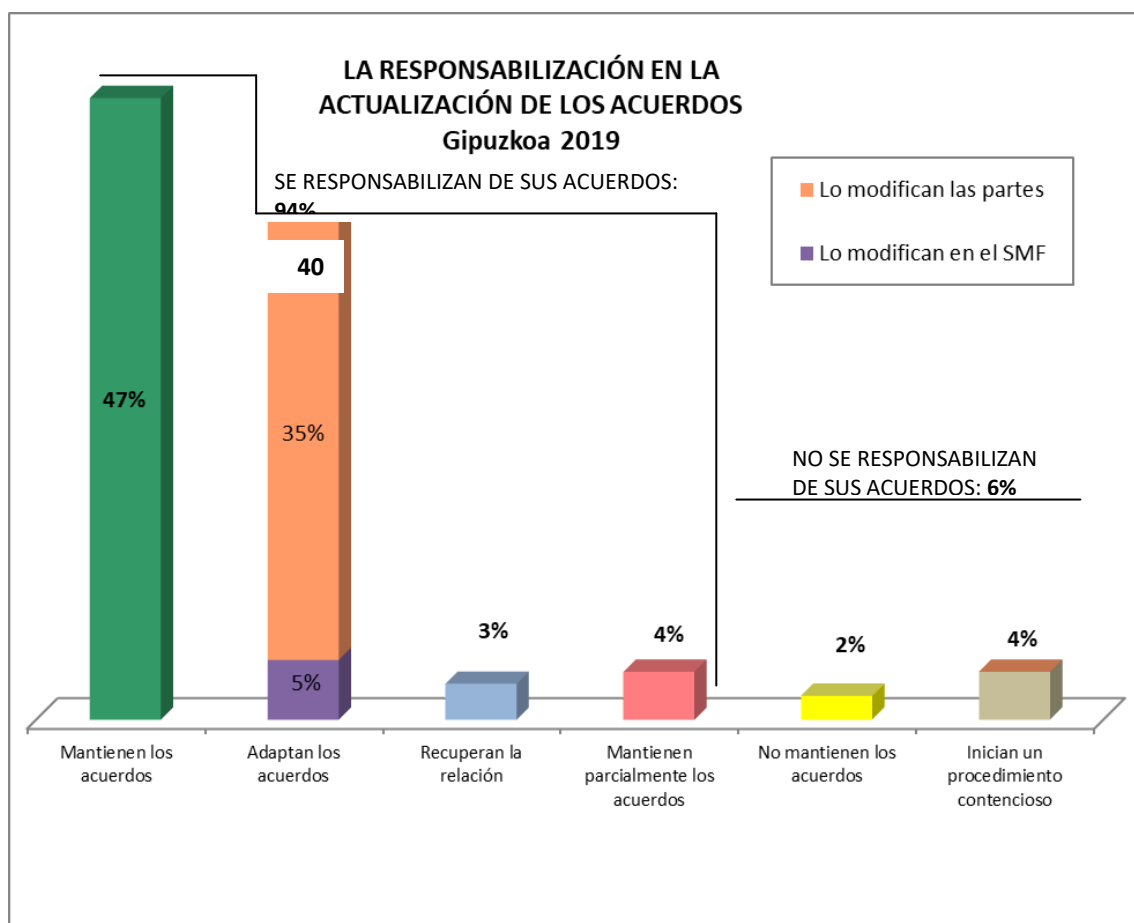
De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 47 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 40% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 35% los propios protagonistas de la situación quienes han tomado las decisiones, mientras que un 5% han acudido de nuevo al SMF.
- El 3% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.

- En el restante 4%, se responsabilizaron parcialmente, es decir, sí se responsabilizaron de la mayor parte de los acuerdos alcanzados, pero tuvieron dificultades para su cumplimiento en cuestiones tales como la organización económica y/o el reparto de los tiempos de los menores.

De las personas que no se han responsabilizado de sus acuerdos se observa:

- El 4% han iniciado un proceso contencioso.
- El 2% restante no mantienen los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y tampoco los han modificado.



La fase de seguimiento, además, nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFG y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal.

Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2019:

- Al tratarse de un proceso objetivo y neutral en todo momento, hizo que me sintiera protegido así como la otra parte.
- Habéis sido el trampolín para empezar a tomar las decisiones.
- De otra forma no lo hubiésemos conseguido porque la rabia nos lo impedía. La ayuda prestada nos hizo abrir la mente.
- Nos ayudó a no dramatizar la separación, que separarse no es nada grave.
- Nos guiaron en cómo hacer y el resultado ha sido tranquilidad.
- Me abrió los ojos en un momento difícil.
- Al principio no estaba convencida porque se me hacía raro el tema de la imparcialidad y neutralidad pero luego entendí perfectamente vuestro trabajo y me gustó.
- Nos ayudó a ver la perspectiva del otro, oír a la otra parte y hacernos entender el porqué de nuestro comportamiento desde la compasión.
- Nos ayudaron a poner sentido común a algunas ideas.
- Para aclarar muchas cosas, ahora nos llevamos mejor.

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.

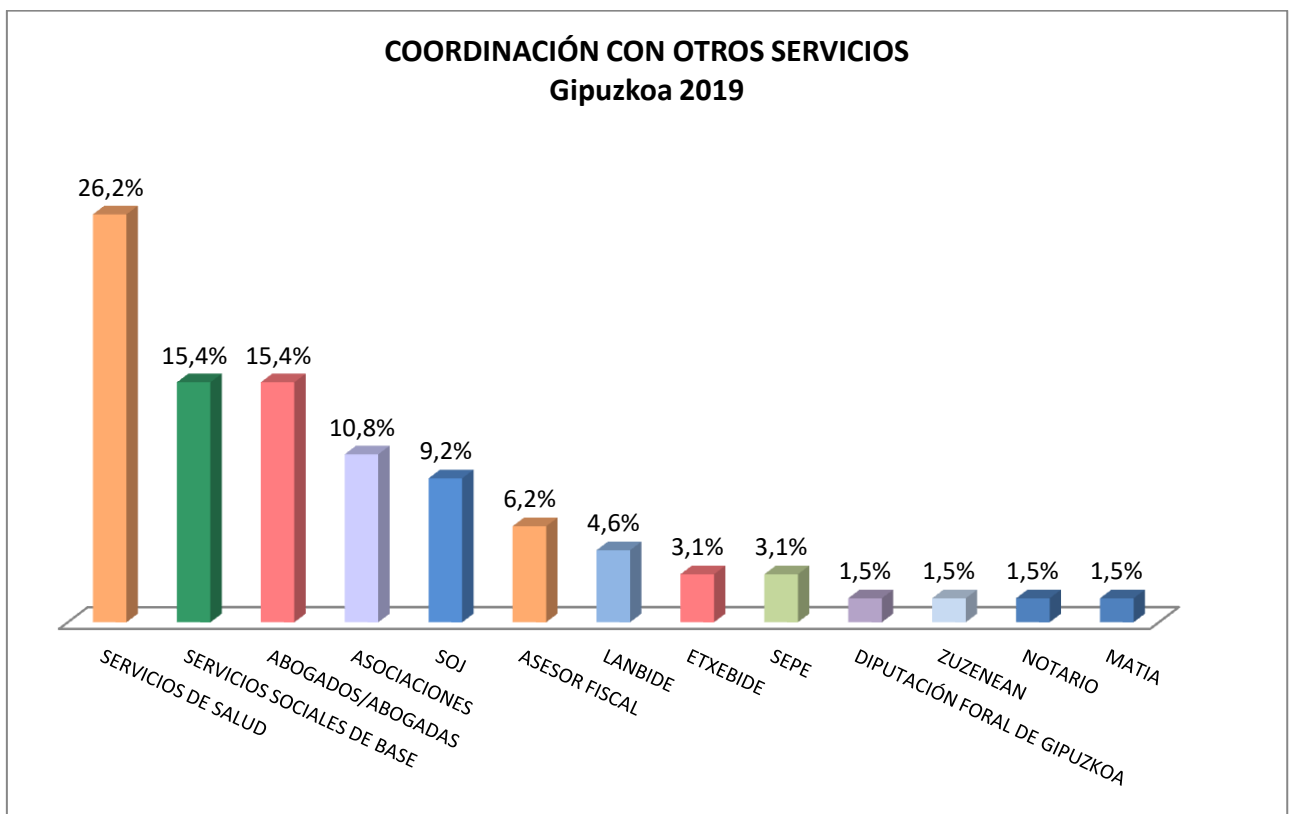
Esta coordinación se realiza en función de las demandas y las necesidades detectadas en cada caso.

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 2019, en un 15,10% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 26,2% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas desde y hacia los servicios públicos de Salud, 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.
- En el 15,4 % del total los casos, se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación puede darse, 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 26,10%, siendo un 15,4% con profesionales de la abogacía privados que las propias personas eligen, un 1,5% con los servicios de Notaría y en un 9,2% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita.
- Ha habido un 10,8% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Biltzen).
- En un 6,2% se ha desarrollado un trabajo de coordinación con asesores fiscales.

- En otro 4,6% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide, un 3,1% con SEPE y otro 3,1% con Etxebide siendo estas entidades, quienes nos han derivado a las familias.
- En el 1,5% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco).
- En un 1,5% de las familias han sido coordinadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Por último, se ha realizado una coordinación con la Fundación Matía.



Durante el 2019, destacar que el SMFG ha empezado a recibir peticiones de los acuerdos privados alcanzados por los protagonistas en los procesos de ruptura de pareja por parte de los partidos judiciales del territorio histórico Gipuzkoa.



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.

Para el SMFG, dichas peticiones es signo de confianza en el mantenimiento de los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.

VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA 2019

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1596	553	1043
			1596	

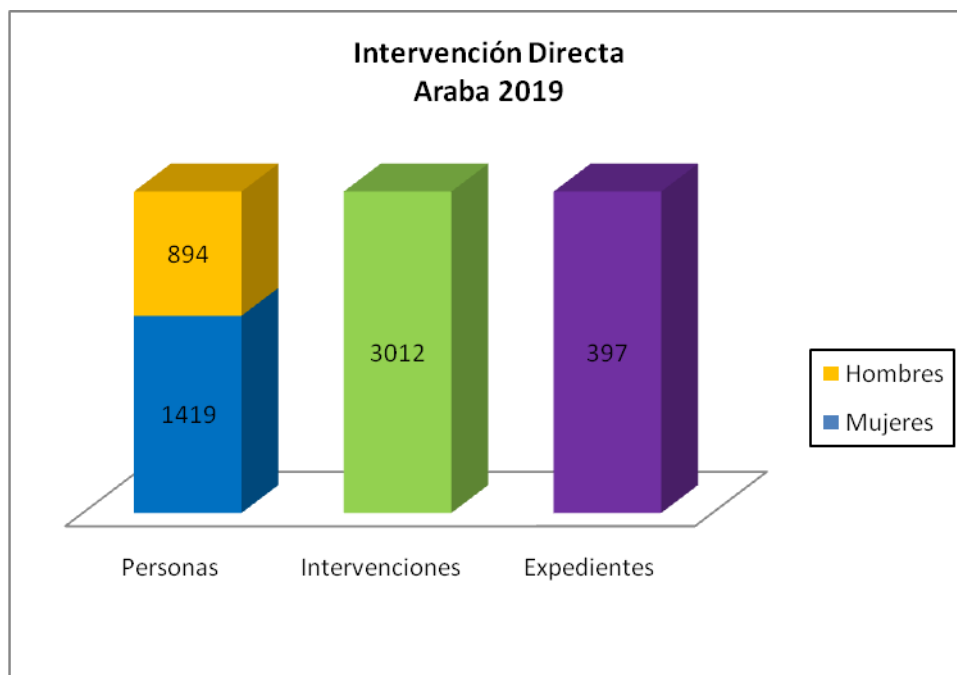
2) MEDIACIÓN

	324	1287	598	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	268	1166	229	248
CONFLICTOS FAMILIARES	56	121	52	69
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	141	198	211	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	98	129	59	78
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	43	69	25	46
			2	
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				1
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	183	1089	387	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	145	959	145	145
Expedientes en proceso	25	78	25	25
Hijos/as menores de edad atendidos/as				
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos	8	45	14	13
Expedientes en proceso	5	7	9	7
Hijos/as menores de edad atendidos/as			1	1
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>			1	1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	73	129	119	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	70	125	60	56
CONFLICTOS FAMILIARES	3	4	-	3
PROFESIONALES ATENDIDOS				
TOTALES	397	3012	2313	

El trabajo realizado en el SMF de Araba-Álava a lo largo del año 2019 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 2.313 personas, de las cuales 1.419 han sido mujeres y 894 hombres. Observamos cómo este año también se sigue manteniendo la tendencia hacia un mayor uso del SMF por parte de las mujeres frente a los hombres, acentuándose con respecto al año pasado en cinco puntos (63% de mujeres en el año 2019 frente al 58% del año anterior). El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMF Araba ha sido de 397 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 3.012.

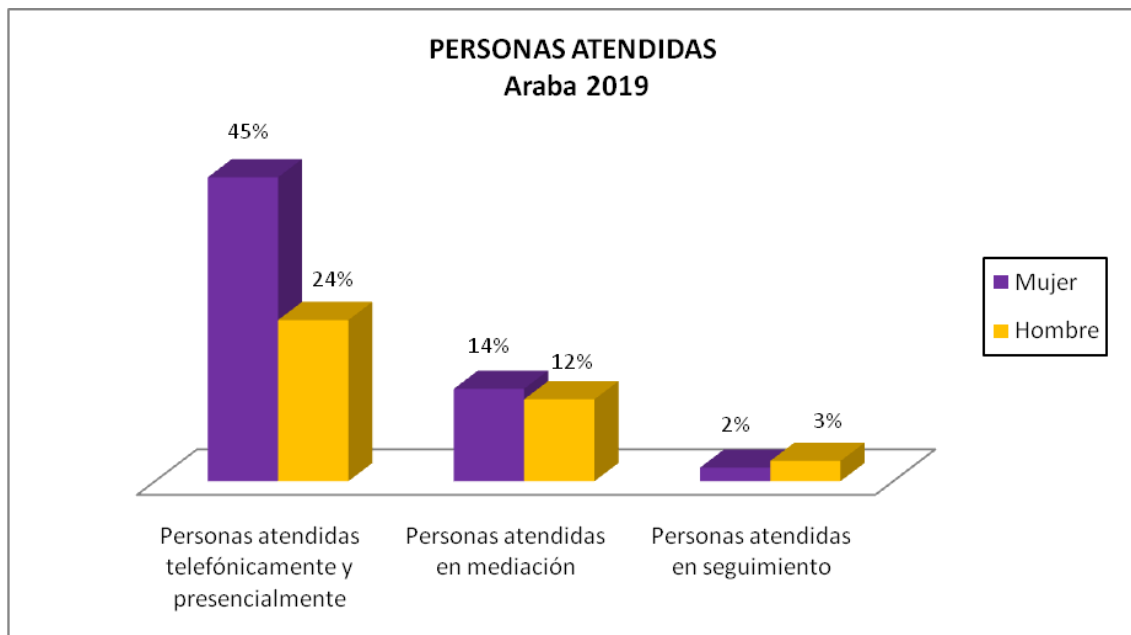


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF de Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

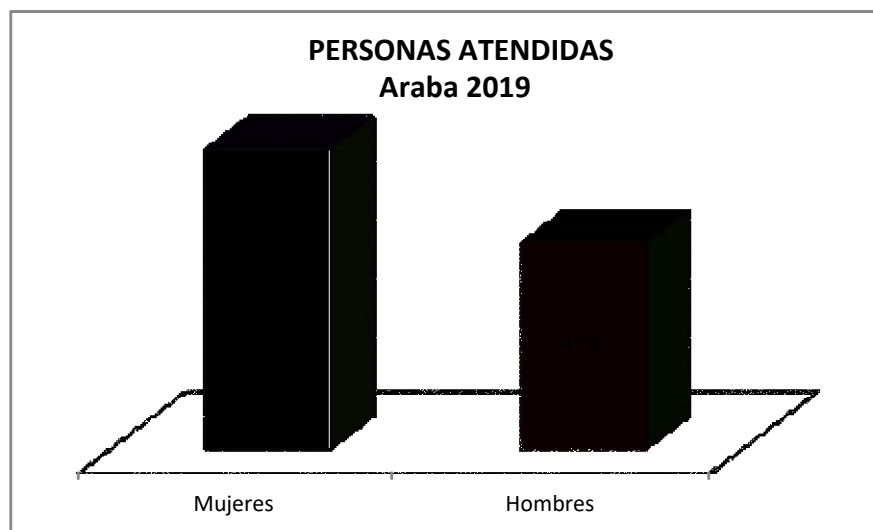
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Como señalábamos anteriormente, un total de 2.313 personas usuarias han sido atendidas durante el año 2019 en los diferentes niveles de intervención.

Las que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono o que se han acercado al SMFA a pedir información han supuesto un total de 1.596. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 598 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 119 personas.



Atendiendo a la distribución por sexo, vemos que este año, al igual que el año pasado se ha igualado bastante el total de personas atendidas en pre-mediación y en mediación; el 53% son mujeres frente al 47% hombres.



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.

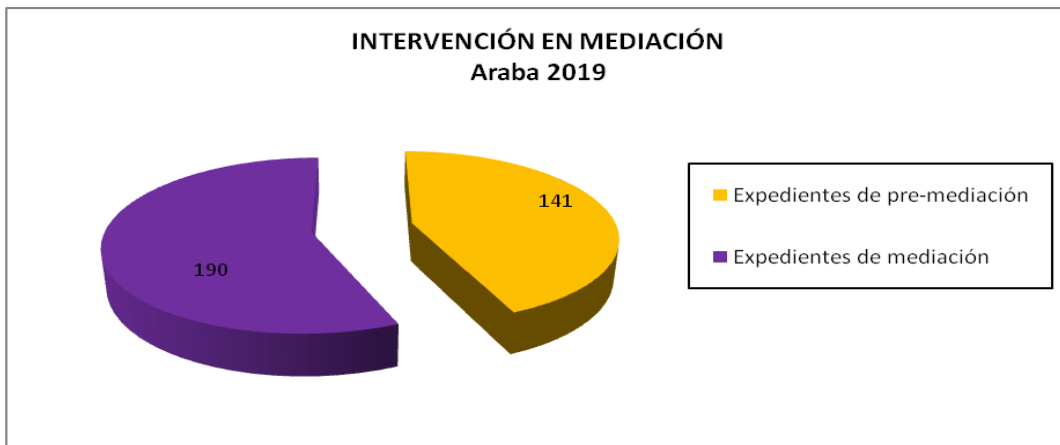
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.596 personas (1.043 mujeres y 553 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o una cita presencial.

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

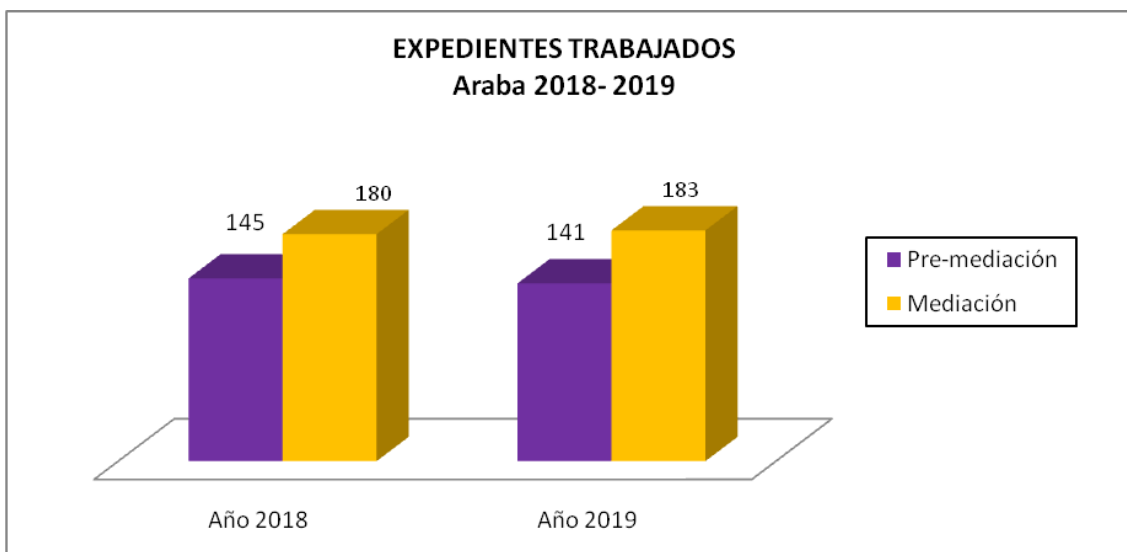
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	98	170	268
CONFLICTOS FAMILIARES	43	13	56
TOTAL	141	183	324

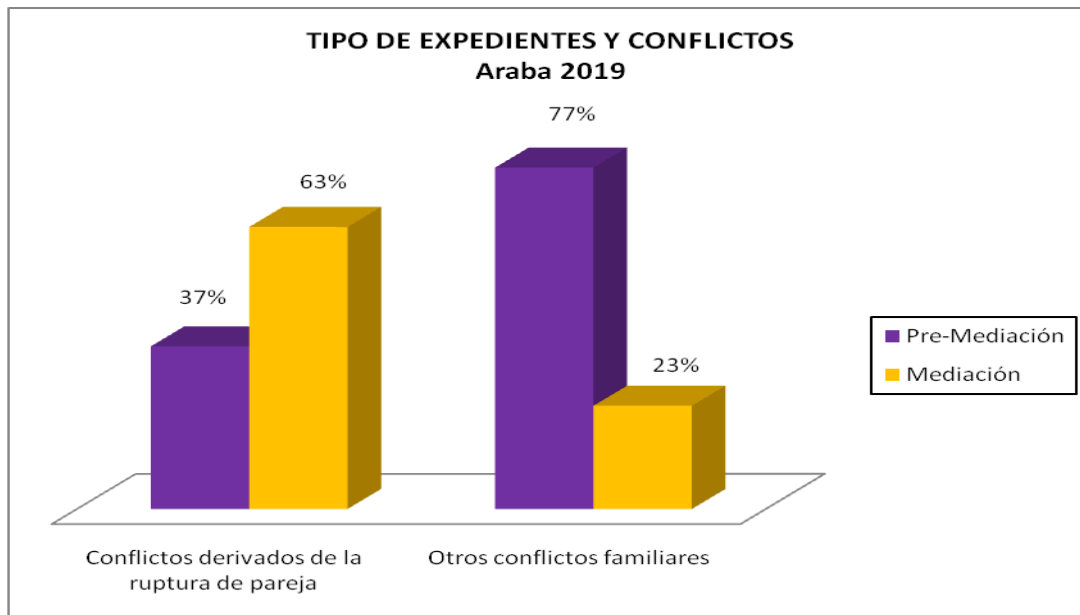
El trabajo realizado en mediación durante el año 2019 ha generado un total de 324 expedientes, de los cuales el 56% de los mismos corresponden a expedientes de mediación y el 43% son expedientes de pre-mediación, datos prácticamente similares a los conseguidas en el año precedente. Se ha producido un incremento de un 1,7% en el número de expedientes de mediación trabajados este año al respecto al anterior, porcentaje este que llega al 4,3% en los las mediaciones en situaciones de ruptura de la relación de pareja.



Podemos observar en este gráfico cómo el número de expedientes de pre-mediación han bajado ligeramente con respecto al año pasado y que los expedientes en mediación han aumentado.



Los datos del siguiente gráfico muestran que mientras que en el 63% 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 23%, lo cual refleja la dificultad que supone trabajar con varias personas protagonistas del conflicto, pues suele tratarse de conflictos multi-partes. Estos datos son muy similares a los obtenidos el año pasado.



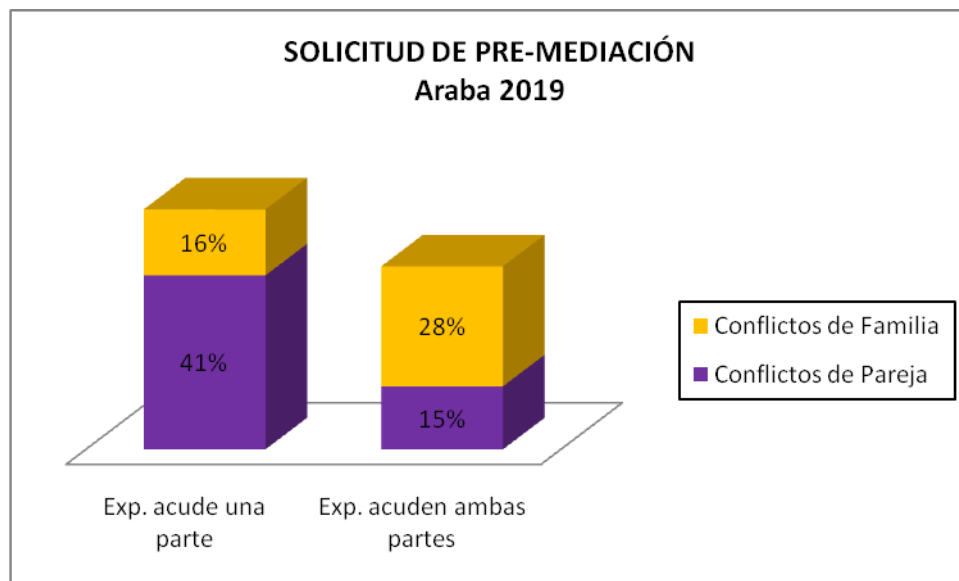
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 55% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 45% de pre-mediación, porcentajes muy similares a los obtenidos en los dos últimos años.

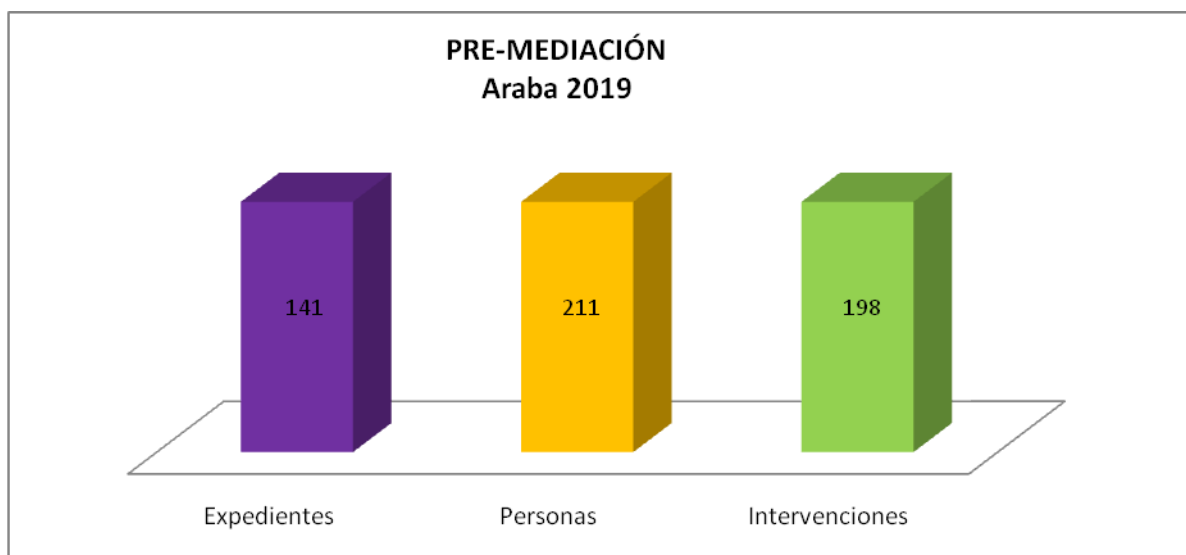
Las razones por las que un expediente de pre-mediación no evoluciona a un expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.

De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2019, vemos que en el 57% 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 SMFA son menos numerosos, suponiendo el 43% del total de los expedientes de pre-mediación.

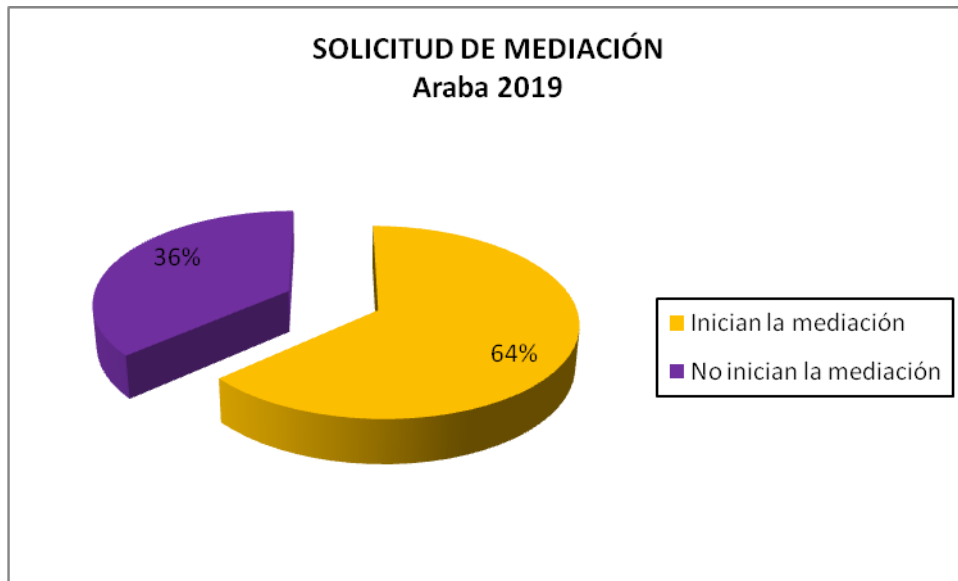


Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 141 expedientes, lo que ha supuesto, a lo largo de 198 intervenciones, una atención directa a 221 personas protagonistas del conflicto, 125 mujeres y 86 hombres.

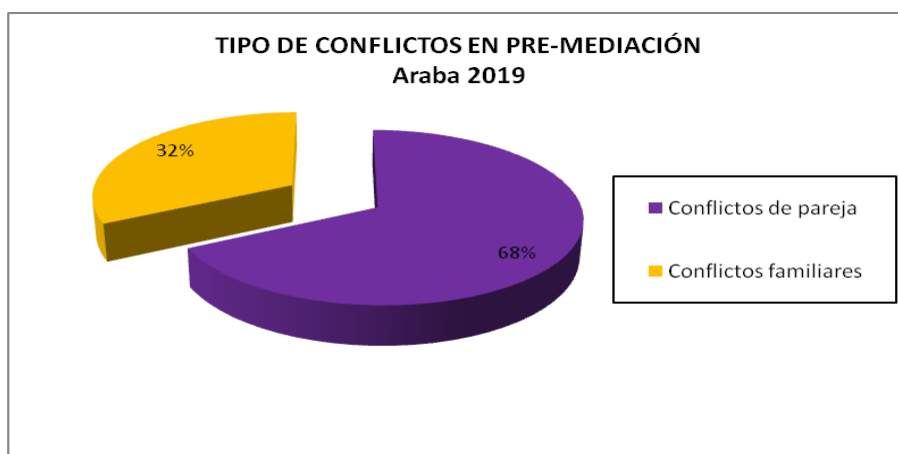


Si bien todas las personas que acuden al SMF pasan por esta fase previa, los expedientes de pre-mediación hacen referencia únicamente a la atención que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que **no inician posteriormente el proceso de mediación.**

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), 98 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 43 expedientes con conflictos familiares.

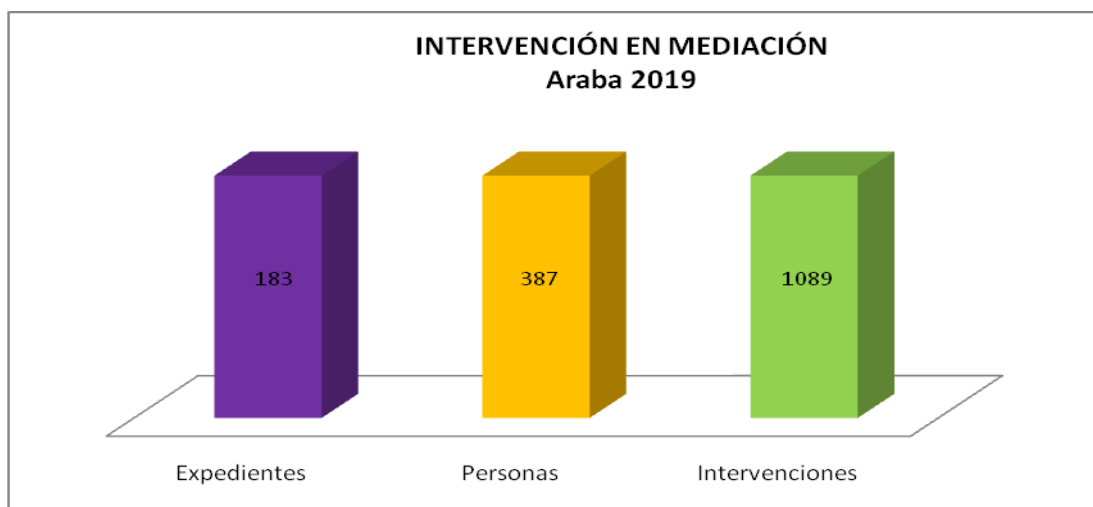


En esta fase de pre-mediación, la información sobre el proceso así como sobre aspectos jurídicos, psicológicos y/o sociales ha ocupado la mayor parte del tiempo de estas intervenciones. Consideramos que esta labor de información es sumamente importante para las personas usuarias así como para canalizar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

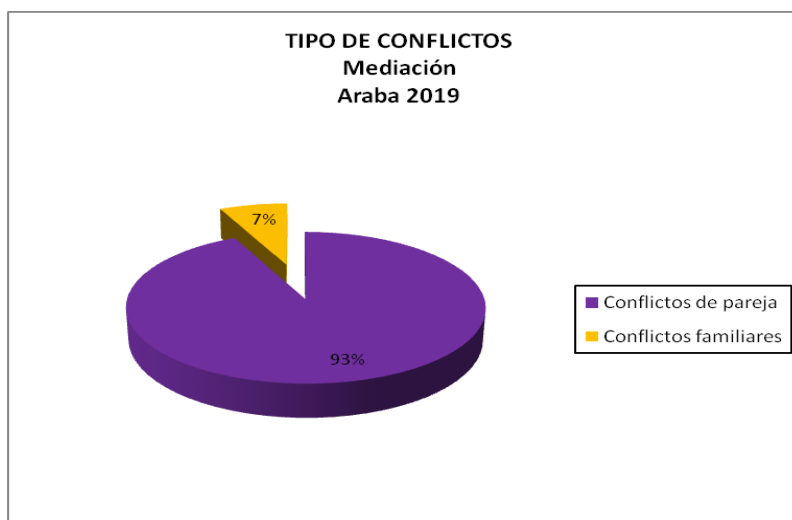
Otra parte importante de trabajo con estos expedientes de pre-mediación es el referido a la redacción de distintos certificados solicitados por los y las usuarias (certificado para el trabajo, para Etxebide, Lanbide y otros) así como cartas invitando a la otra parte a acudir al SMF.

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 183 expedientes de mediación, lo que ha supuesto un incremento del 1,6% con respecto al número de expedientes de mediación trabajados el año pasado. En este nivel de intervención se han atendido a 387 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto (un 2,4% más de personas con respecto al año 2018), a lo largo de un total de 1089 intervenciones (6,1% de incremento).



Del total de expedientes trabajados en mediación, el 93% de los mismos (170 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (13 expedientes), el 7% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole. Estos porcentajes son muy similares a los obtenidos 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, 170 pertenecen a situaciones **de ruptura de pareja** con un incremento del 4,3% con respecto al año anterior. Estos expedientes han supuesto la atención de 340 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 4,3% más que el año 2018). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1.037 intervenciones, lo que supone un incremento en las mismas de un 12,15%.

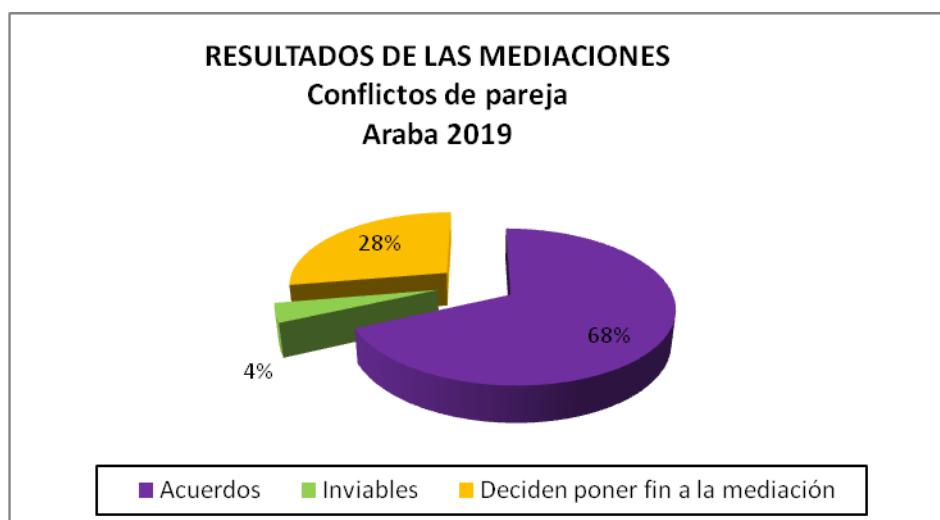
**CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	170
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	340
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1.037 4,92
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	139
	ACUERDOS	92
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	73
	• OTROS ACUERDOS	15
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	0
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	3
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	41
INVIABLE	6	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	31

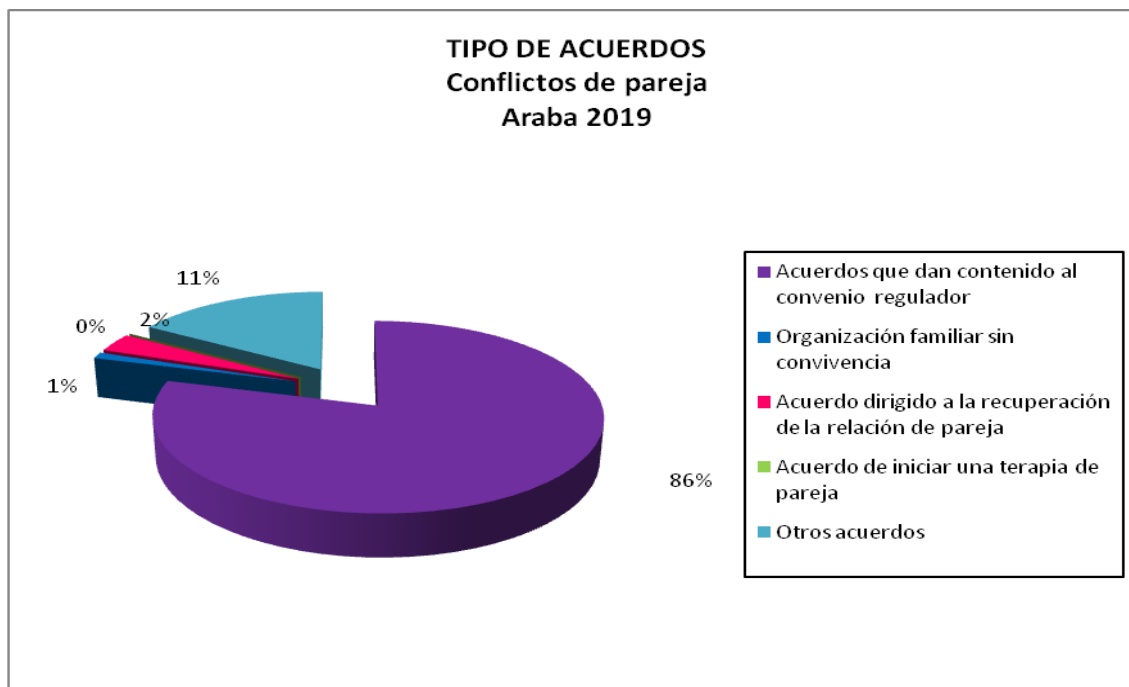
A lo largo de todo el año 2019 se han realizado un total de 170 mediaciones, de las cuales 92 han terminado en acuerdos, 41 deciden poner fin a la mediación, 6 han sido considerados inviables y 31 expedientes están en proceso.

Teniendo en cuenta los procesos de mediación finalizados en casos de ruptura de pareja, nos encontramos que casi tres de cada cuatro parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas.

Del total de las mediaciones finalizadas este año, el equipo de mediación del SMFA ha considerado a un 4% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviables, y en un 28% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

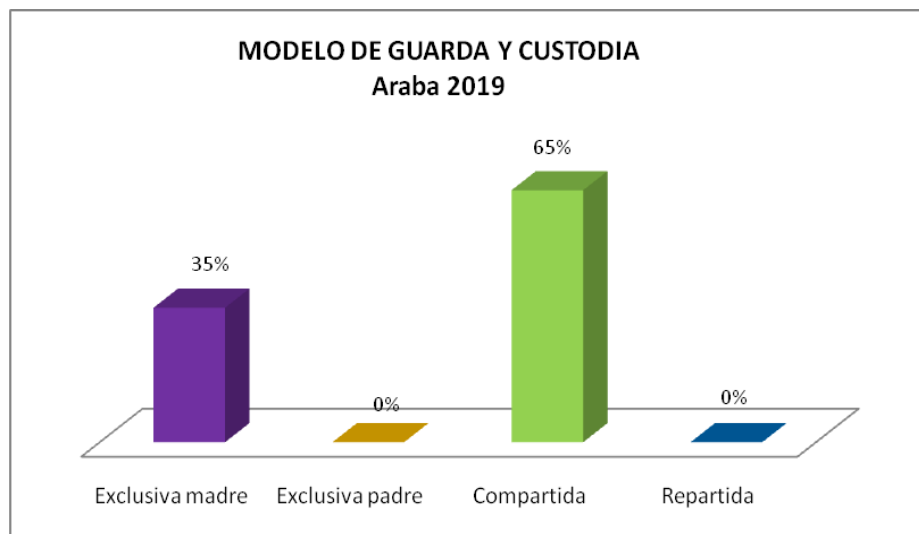


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de los mismos ha dado lugar mayoritariamente (86% de los expedientes) a un convenio regulador y en un 11% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban. Estas proporciones son similares a las obtenidas el año pasado.

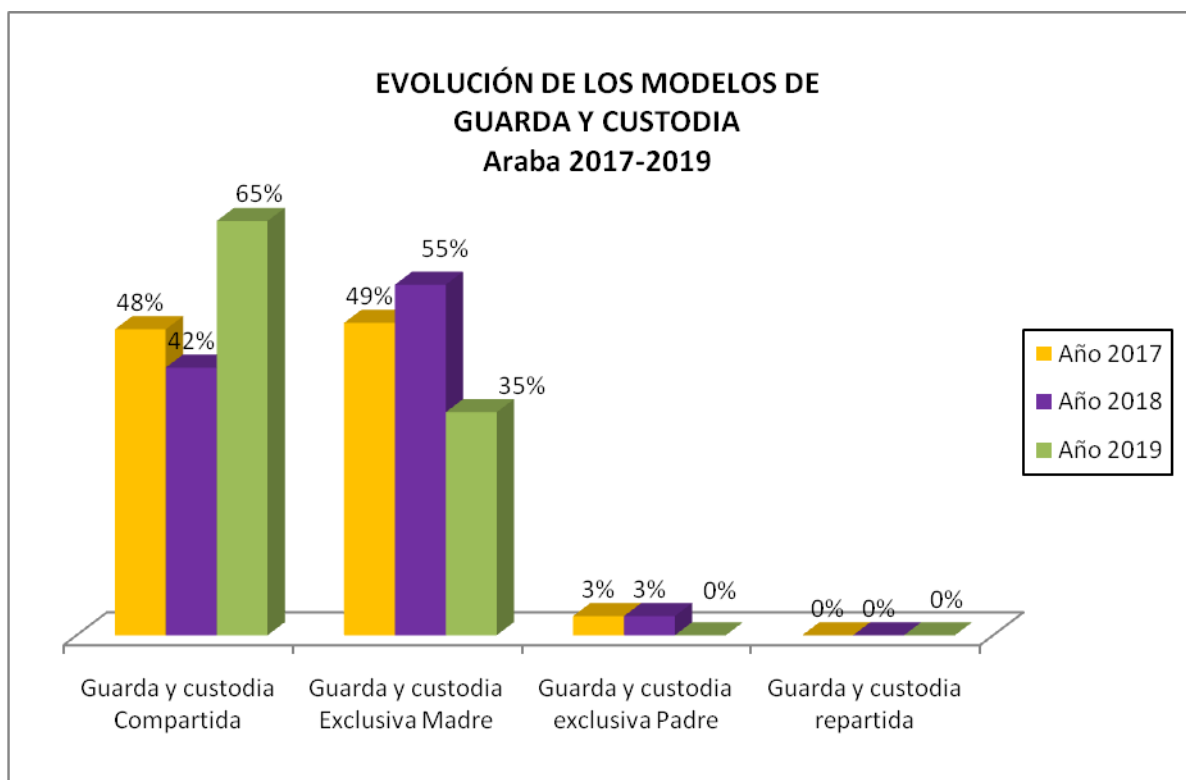


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,92 sesiones, similar a la media del último trienio.

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, a diferencia de lo que hemos estado observando en períodos anteriores, la mayoría de las parejas han optado por un modelo de tiempo compartido con sus hijos e hijas (65% de los casos).



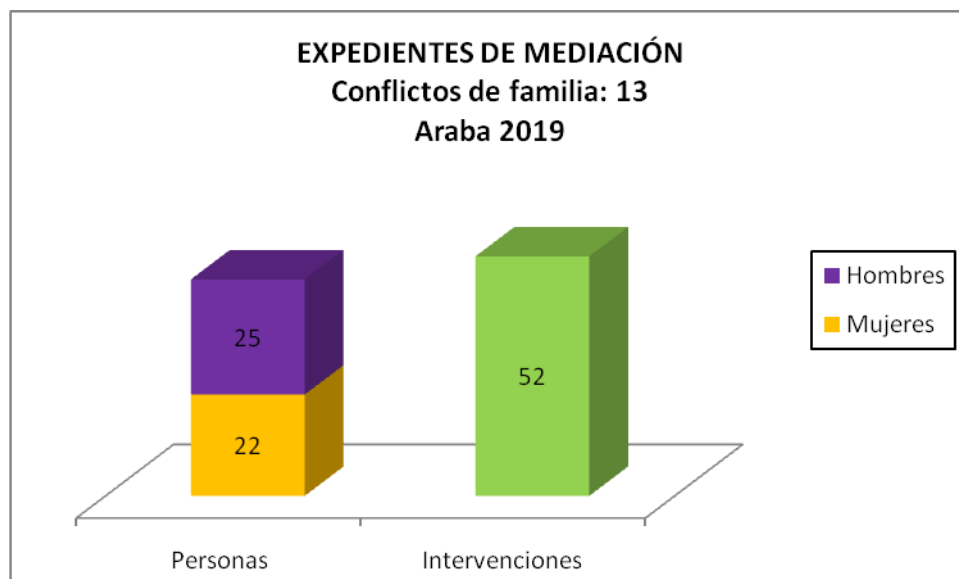
En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose cómo la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre, y la guarda y custodia compartida son las opciones elegidas mayoritariamente, fluctuando con el paso del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



CONFLICTOS FAMILIARES

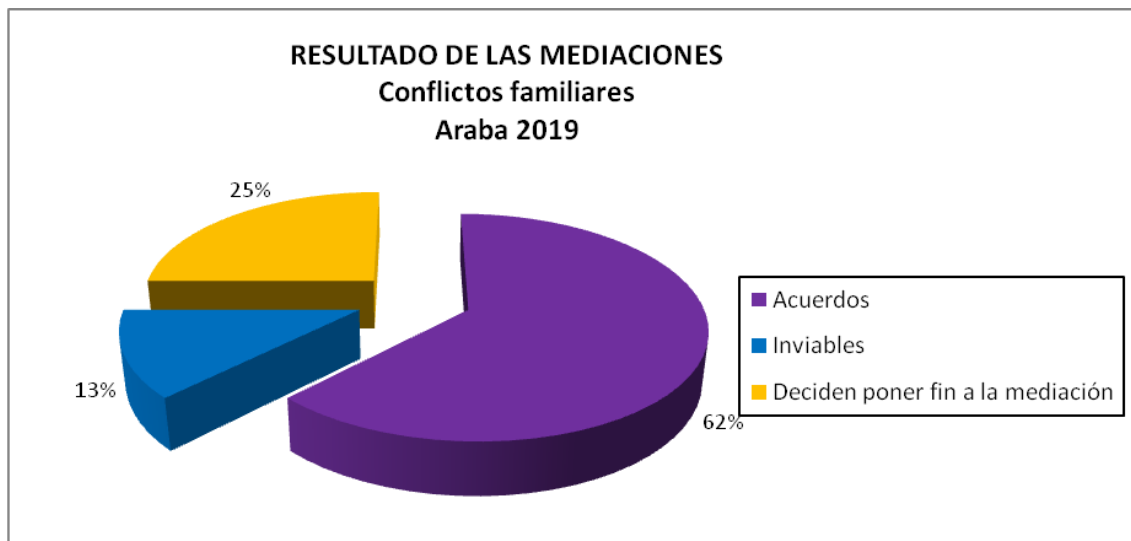
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	13
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	47
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	52 3,76
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	8
	ACUERDOS	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año se han atendido a 47 personas (22 mujeres y 25 hombres) pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 52 sesiones.



De los trece expedientes de mediación iniciados en este año, ocho de ellos se han finalizado antes de terminar el año, quedando cinco expedientes en proceso.

Del total de mediaciones terminadas en caso de conflictos familiares, en un 62% de éstas las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo, proporción esta similar a años anteriores.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 3,76 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

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO → **73**

- A INICIATIVA DE SMF 49

✓	Se obtiene información	71
✓	No se obtiene información	2
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES 24

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 70
- Conflictos Familiares 3

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de mujeres 59
- Nº de hombre 60
- Nº de personas 119

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones 106
- Nº de intervenciones 23
- Nº Total de Intervenciones 129

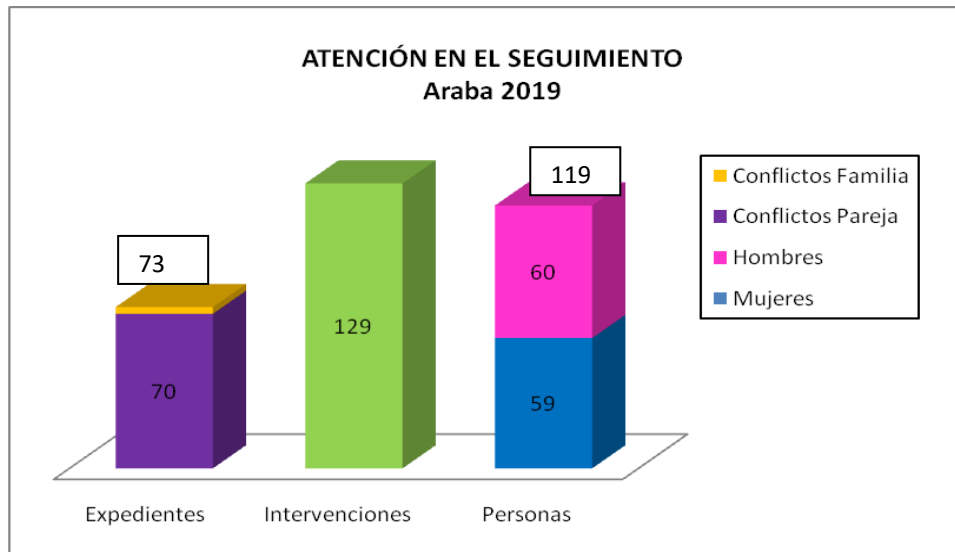
INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial 43%
- Acuerdo privado 56%
- Procedimiento judicial contencioso 1%
- Elevado a escritura pública --

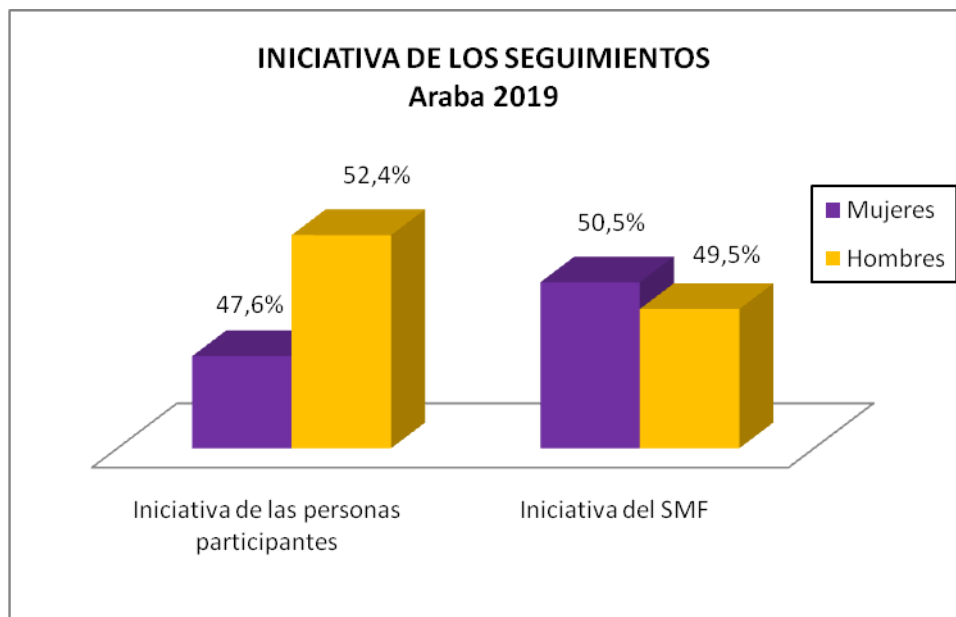
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos 85%
- Responsabilización parcial de los acuerdos 14%
- No se responsabilizan de los acuerdos 4%

Durante el año 2019 se ha realizado el seguimiento de 73 expedientes, de los cuales el 96% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 3% conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 119 personas (59 mujeres y 60 hombres) a lo largo de 129 intervenciones.



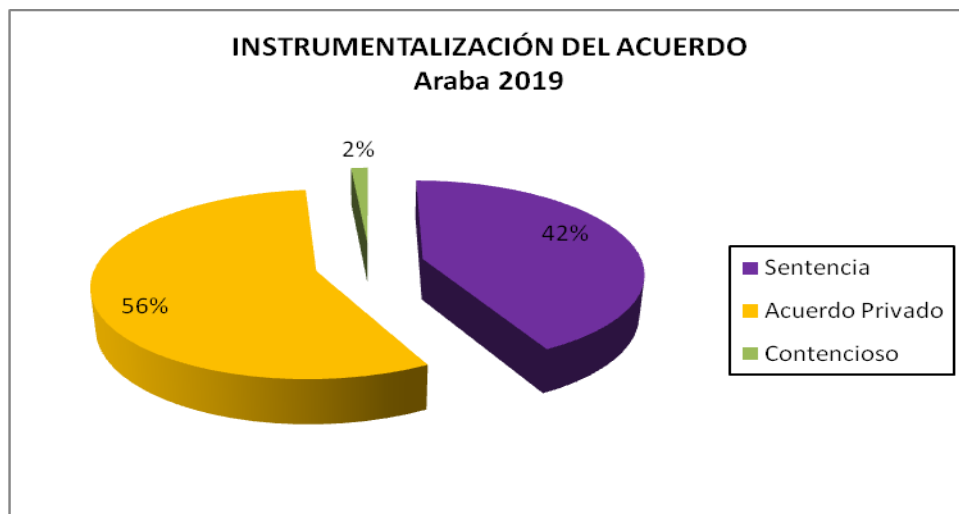
Del total de expedientes, 49 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 24 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Ha sido imposible obtener información de 2 expedientes.



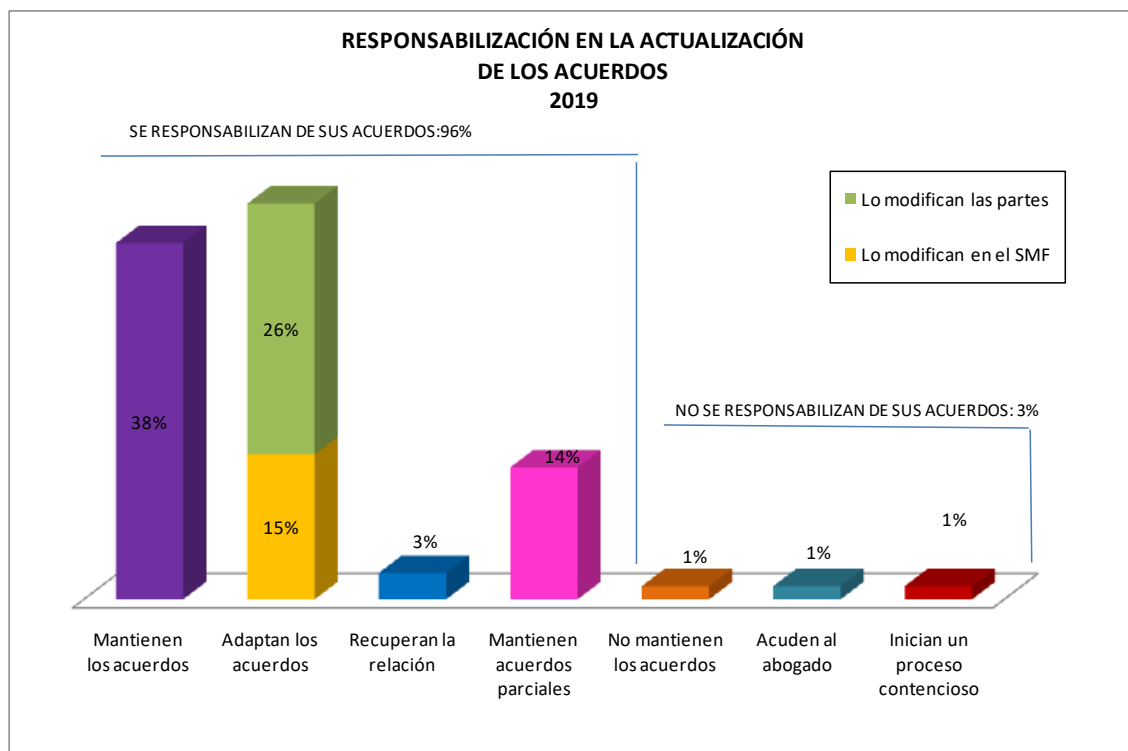
Podemos extraer de la información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar los siguientes datos:

En relación a la instrumentalización del acuerdo, vemos que este año, las personas usuarias de este servicio han optado por mantener los acuerdos alcanzados como documento privado, a diferencia de lo que ocurría el año pasado en el que se repartían por igual estos con los acuerdos que eran tramitados jurídicamente.

La proporción de los casos que acaban en un proceso judicial contencioso se mantiene en el tiempo (2%).



En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, podemos determinar que la tendencia mayoritaria durante todos estos años de funcionamiento del SMF Araba, es la de cumplir los acuerdos alcanzados con el paso del tiempo. Esto es un reflejo del efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación a nuevas situaciones familiares.



Podemos observar cómo la mayoría de las personas usuarias del SMFA son capaces de mantener total o parcialmente los acuerdos alcanzados y/o adaptarlos a las necesidades que hayan podido surgir desde que abandonaron el servicio (93% de los casos). Estos resultados se mantienen a lo largo del tiempo.

Sólo en el 3% de los casos trabajados a lo largo del año 2019, las personas participantes en el proceso de mediación no se han responsabilizado de los acuerdos alcanzados, porcentaje este menor que el obtenido el año pasado, confirmando la tendencia a la baja en esta variable.

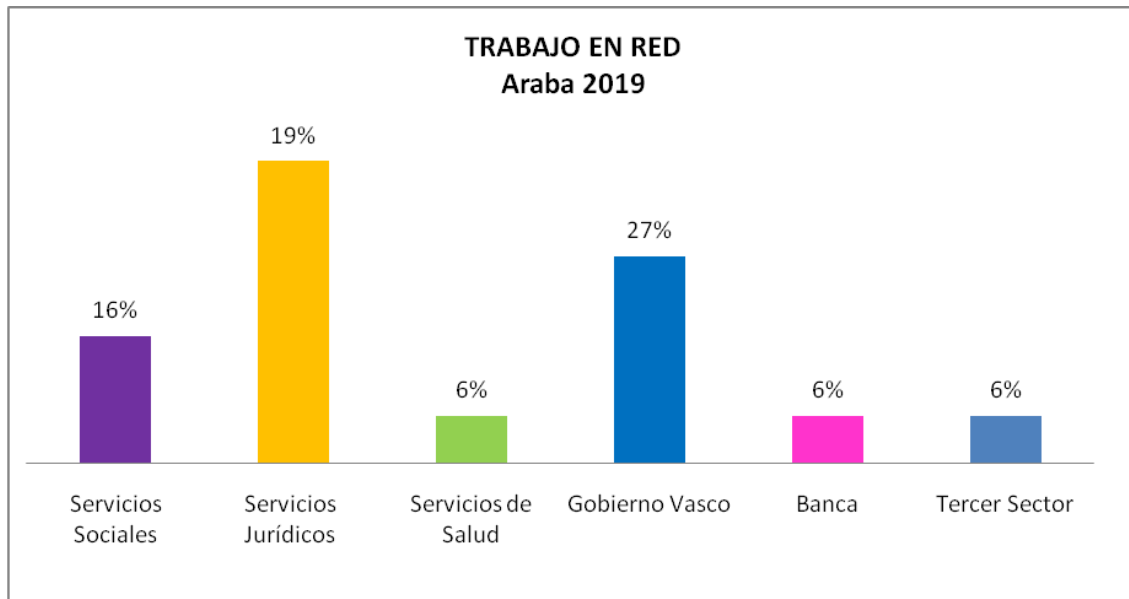
Estas cifras las recogemos en la denominada fase de seguimiento. La misma nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2019:

- "Una forma de iniciar la organización familiar y luego seguir entre nosotros"
- "Llegar a un entendimiento tranquilamente."
- "Me ha ayudado a valorar a la otra persona, entender que también lo está pasando mal"
- "Nos ha ayudado a dialogar y a llevar la situación con más tranquilidad"

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 el año anterior, la mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el año 2019 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 27% de los casos atendidos, las personas usuarias han sido orientadas desde servicios dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide, Etxebide, Emakunde...) y un 16% de Servicios Sociales (Servicios Sociales de Base, Centros Cívicos...).

Los Servicios de Salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as...), así como con asociaciones del Tercer Sector son otros de los recursos con los que nos coordinamos aunque en menor medida. Este año, los servicios bancarios han sido otro de los espacios con los que hemos mantenido contacto.

VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

Por **intervención indirecta** entendemos todas aquellas actuaciones que se han realizado no identificadas como atención directa, y que dividimos en varios niveles:

- Trabajo en red: Relación y coordinación con otras entidades y programas de mediación familiar tanto en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco como fuera del mismo.
- Difusión, sensibilización y promoción de la mediación.
- Trabajo interno (supervisión) de los equipos de mediación.
- Labores de asistencia a la Dirección de Política Familiar y Diversidad en materia de mediación familiar, respetando las funciones reconocidas en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar.
- Participación en proyectos de investigación.

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, forales y de Gobierno Vasco), Departamento de Justicia, Departamento de Salud, Seguridad, Departamento de Educación, Tercer Sector, así como a 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 2019, 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.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuarialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p> <p>AUZOLAN. Módulos de Asistencia Psicosocial.</p> <p>OTROS: Bizikide (Serv. Asistencia Domicilio), ZAINDUZ Leioa, AMIARTE, DEMA, Trab Social Bridgestone, Zaintzea de Bilbao, Trab social de Centro Penitenciario.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Servicios Sociales del Centro Cívico "el Campillo" y "Aldabe" de Vitoria-Gasteiz. Servicios sociales de la cuadrilla de Añana, de Alegría-Dulantzi, de Lantarón, de Artziniega, de Asparrena.</p>



	DIPUTACIONES FORALES		
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Familia • Mujer e Intervención familiar • Instituto Tutelar de Bizkaia • DEMA: Agenda Foral de Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Adolescencia en desprotección en el Ámbito Familiar (Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial) 	<ul style="list-style-type: none"> • Área Menor y Familia.
	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 EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer		



<p>JUSTICIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S.A.V. Bilbao - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de Balmaseda - Juzgado nº 14 de Bilbao - Juzgado de Getxo - Juzgado de Durango - Juzgado de Barakaldo - Equipo Psicosocial Juzgado de Bilbao - Punto de Encuentro Familiar 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio Orientación Jurídica. - Punto de Encuentro Familiar. - Juzgado de Familia: <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián, nº 6 - S.A.V de Donostia / San Sebastián. - Juzgado de Violencia de la Mujer - Equipo Psicosocial 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz. - Servicio de Orientación Jurídica.
<p>SALUD</p>	<p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santutxu • Bombero Etxaniz • Getxo <p>Hospitales Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zamudio <p>Residencia Tercera Edad "Santa Casa de misericordia"</p> <p>Unidad de Psiquiatría Infantil Galdakao</p>	<p>Centro de Salud de Tolosa</p> <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egia (Donostia/San Sebastián) 	<p>Centro de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) • San Martín (Vitoria-Gasteiz) <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salburua
<p>SEGURIDAD</p>	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao : equipos violencia de género • Ondarroa (Hurbiltzaile) 	<p>Comisaría Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián <p>Comisaría Policía Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián 	<p>Comisaría de la Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitoria-Gasteiz
<p>EDUCACIÓN</p>	<p>Servicio de Orientación Instituto Tartanga de Erandio Colegio Madre de Dios Colegio Público San José de Calasanz</p>	<p>Facultad de Pedagogía UPV-EHU</p>	<p>Ikastola Ikasbidea (Durana) Colegio Marianistas (Vitoria-Gasteiz)</p>



TERCER SECTOR	CÁRITAS BIZKAIA BERDINDU BERRIZTU (Programa Hobetzen) AZKUNA ZENTROA KALE DOR KAYIKO LAGUNGO EGINTZA Fundación Amigó: Zabalondo Etxea	TELÉFONO DE LA ESPERANZA AECC: Asociación contra en Cáncer Amher: Asociación multicultural de Hernani	ASAFES Caritas diocesana
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Psicoterapeutas particulares Fundación Matía Asesoría Fiscal	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE		

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, profesionales privados, etc., 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 han intervenido los equipos 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.

- **TEJIDO ASOCIATIVO:** HORBEL Sociedad Cooperativa, KIDETZA, BIZGARRI, ZEUK ESAN, BERDINDU, AGINTZARI, EGINTZA, Fundación Gizagune, Asociación contra el Cáncer de Gipuzkoa (AECC), Casa de las Mujeres, Cáritas, Asociación Mediadores de Valladolid, Asociación Extremeña para la Mediación (AEM).
- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Colegio San José de Calasanz, Escuela Abierta "Bihurri" de Andoain, Escuela Superior de Trabajo social UPV-EHU, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, Facultad de Psicología UPV-EHU, Facultad de Derecho UPV-EHU, Facultad de Educación Social EHU-UPV, Máster de Psicología de la Intervención Social de la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Deusto, Máster de la Abogacía UPV-EHU, Máster en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU, Experto



Universitario en Justicia Restaurativa y Mediación, Instituto Vasco de Criminología UPV-EHU, Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto, Universidades estatales (Universidad Pública de Navarra, Universidad Internacional de Valencia, Zaragoza, Complutense de Madrid, Málaga, Huelva, Oviedo, Cantabria, Almería, Granada, Murcia y Pontificia de Salamanca, entre otras).

- **MASS MEDIA:** entrevista en Radio Euskadi en abril y grabación de EITB en los locales del SMF de Bilbao, con entrevista al equipo de medición.
- **COLEGIOS PROFESIONALES:** Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia y Gipuzkoa, Colegio Oficial de Educación Social de Bizkaia, Muy Ilustre Colegio de la Abogacía de Navarra, Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja, Ilustre Colegio de Abogados de A Coruña, Ilustre Colegio de Abogados de Tenerife, Ilustre Colegio de Abogados de Estella-Lizarrar, Colegio Oficial de Educación Social del País Vasco, COPAO- Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental. Igualmente se celebró una reunión con la Comisión de Mediación del Colegio de Abogacía de Gipuzkoa, el 6 de noviembre de 2019, en los locales del SMF de Donostia-San Sebastián con la finalidad de intercambiar información sobre el funcionamiento del Servicio y la posible colaboración en jornadas de difusión durante el año 2020.
- **ÁMBITO SALUD:** Dirección y Gestión de Centros y Servicios para la Dependencia, AFARABA Asociación de Familiares y Amigos de Personas con Alzheimer y otras demencias de Araba y AEI+DTF Asociación Española para la Investigación y Desarrollo de la Terapia Familiar, MATÍA: Trabajadoras sociales de Salud Mental de Gipuzkoa, Onkologikoa de Donostia, Servicio de Atención al Paciente y Usuario del Hospital Universitario de Donostia/San Sebastián, Hospital

Sociosanitario de la Cruz Roja de Donostia/San Sebastián, Ambulatorios del Antiguo y de Amara de Donostia/San Sebastián.

- **ÁMBITO JURÍDICO:** Participación en la Jornada organizada por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y el Consejo General de la Abogacía de España (CGAE) sobre la situación actual de la mediación y su aplicación en contextos prácticos el 24 y 25 de noviembre.
Colaboración con la Escuela Judicial de Barcelona y el CGPJ en formación continua en materia de mediación con la finalidad de sensibilizar sobre la importancia de los procesos autocompositivos ante los conflictos relacionales en el contexto familiar (junio, octubre y diciembre). Decanato del Juzgado de Donostia-San Sebastián, Dirección de Justicia del Gobierno de La Rioja, Escuela Judicial de Formación Continua, Dirección de Justicia de la Generalitat Valenciana, ARARTEKO, Defensor del pueblo de Andalucía.
- **ÁMBITO SEGURIDAD CIUDADANA:** Comisaría Ertzaintza de Ondarroa (Hurbiltzaile) sobre el funcionamiento del SMF y la derivación de situaciones familiares, Comisaría de la Policía Local de Zumaia, Comisaría de la Policía Local de Morlans en Donostia, Comisaría de Ertzaintza del Antiguo en Donostia.
- **DIPUTACIONES:** Sección de acogimiento residencial del Departamento de Política Social, Infancia y Adolescencia en Desprotección de la Diputación foral de Gipuzkoa. Responsables de los centros de menores de acogida de Gipuzkoa. Reunión con el personal técnico del Servicio de Mujer de la Diputación de Bizkaia.
- **LANBIDE:** Zona antiguo de Donosti/San Sebastián. Reunión en Bilbao con el grupo de coordinadores de Bizkaia el 5 de junio..
- **SERVICIOS MUNICIPALES:** Programa Zainduz del Ayuntamiento de Leioa; Urgencias sociales (SMUS) de Donostia.

- OTROS: Centro Cultural de Lugaritz, Casa Cultural de Okendo, Casa Cultural Ernest Lluch, Tabakalera, Centro de Recursos para el Asociacionismo Juvenil (CRAJ).
- También queremos reflejar la concesión de la MEDALLA AL MÉRITO PROFESIONAL concedida en 2019 por la *Comisión de Distinciones de la Escuela Española de Mediación y Resolución de Conflictos en Madrid*, a Cristina Merino Ortiz, en representación del Servicio de Mediación Familiar, como reconocimiento a la labor desarrollada en fomentar el diálogo, la cultura de paz y la mediación durante 2019.

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo es una de las cuestiones clave para facilitar la intervención, bien sea directa, indirecta o de asistencia al Departamento. De hecho, 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, 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.

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.

En el mes de noviembre, el día 27 a las 12.00h., se celebró en Lakua el primer "Círculo de diálogo entre profesionales sobre mediación", mediante la convocatoria enviada por la Dirección de Política Familiar y Diversidad, del Departamento de Políticas Sociales de Gobierno Vasco. Con la participación del equipo de mediación de Araba y Bizkaia, se facilitó un círculo de diálogo entre profesionales de diferentes entidades, con un enfoque interdepartamental e interinstitucional, con la finalidad de continuar promocionando la mediación, así como garantizar el conocimiento de su funcionamiento para dar respuesta a las necesidades de la población.

El círculo se compuso de 15 personas, entre las que se encontraban personal técnico del ámbito de Educación (Berritzegune, Inspección), ámbito judicial (Juez-magistrada de Familia, equipo psico-social), servicio de mediación intrajudicial (actualmente denominado de Justicia Restaurativa), Dirección de Juventud, Servicios Sociales del Ayuntamiento



de Vitoria-Gasteiz, el equipo de la Ertzaintza, la técnica de la Dirección de Política Familiar y Diversidad y mediadoras de los equipos de Araba y Bizkaia.

Se celebró en una sala con disposición circular para favorecer el diálogo estructurado y espontáneo en el que se intercambió información, metodologías de trabajo, así como la clarificación de las dudas entre el grupo de profesionales sobre la identificación de situaciones que puedan ser derivadas a mediación, el modo de acceder, el trabajo en mediación y cómo coordinarse.

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

La asistencia al Departamento de Políticas Sociales, en concreto a la Dirección de Política Familiar y Diversidad, 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 y su regulación normativa tanto a nivel autonómico, estatal como europeo.

Durante este año se ha celebrado el Pleno del Consejo Asesor para la Mediación Familiar el 10 diciembre de 2019, a las 12.00h en Lakua. Entre los principales temas tratados se informó de la evolución de la actividad del SMF, así como se compartieron reflexiones de la intervención y del interés de la población en acudir a tratar sus asuntos familiares. Asimismo, se trató por parte de la Dirección sobre el proceso de renovación de miembros del Pleno del Consejo Asesor de Mediación Familiar y del Decreto 246/2012 de 21 de noviembre del Registro de Personas mediadoras y de la preparación en Mediación Familiar requerida para la inscripción



Con relación a la colaboración con el Departamento, se articula de modo directo en las cuestiones técnicas que requiera, 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 las funciones, dando respuesta a las necesidades que nos trasladen desde el gabinete de prensa del Departamento. Tal como mencionamos en el apartado anterior, se ha celebrado el Círculo de diálogo entre profesionales sobre mediación, con un enfoque interdepartamental e interinstitucional, en el marco del IV Plan Interinstitucional de apoyo a las familias de la CAE para el periodo 2018-2022.

En cuanto a la asistencia y participación en el ámbito académico y judicial, 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 invitan al equipo técnico en lo respectivo a la actividad de mediación.

Destacamos a continuación algunos de los que han sido más relevantes a los que hemos acudido en calidad de Servicio de Mediación Familiar.

- En enero, en torno a la celebración del Día Europeo de la Mediación (21 de enero), se invitó al Servicio de Mediación Familiar al Acto convocado por el Consejo General del Poder Judicial en Madrid.
- Transcurrido un año de la celebración del *workshop* del Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati titulado *Digital Family Justice: The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (On line Dispute Resolution)*, ha sido publicado el manual editado en inglés con las experiencias de mediación desde diferentes políticas que se están llevando a



cabo para la gestión de conflictos de familia en Europa (Alemania, Francia, Holanda, Reino Unido, Polonia), Turquía, EEUU y Australia sobre experiencias de mediación y otros modelos. El capítulo “Differents forms of Alternative Dispute Resolution: The framework for Family Mediation in Spain” en el que se describe la experiencia del SMF de la CAE ha sido publicado en el libro *Digital Family Justice. From Alternative Dispute Resolution to Online Dispute Resolution?*, editado por Mavis Maclean y Bregje Dijksterhuis de la Universidad de Oxford.

- En el mismo contexto, con la finalidad de reconocer la trayectoria del Servicio de Mediación de Gobierno Vasco, el equipo ha sido invitado a participar en jornadas de divulgación y formación organizadas por el Consejo General del Poder Judicial, así como por diferentes gobiernos autonómicos, Universidades y Defensoría del Pueblo de Andalucía. En concreto, se ha participado en el Curso de verano de la Universidad Internacional de Andalucía organizado por el Defensor del pueblo de Andalucía para reflexionar sobre el papel de la Administración Pública en la mediación, en 23-25 julio de 2019.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

En la última década se observa que la mediación se ha convertido en una disciplina que ha despertado el interés de diversos colectivos profesionales. La aprobación del Anteproyecto de Ley para el impulso de la mediación en enero de 2019, significó una manifestación del interés estatal en promocionar la mediación, ya que su desarrollo e implementación es desigual en las diferentes CC.AA., siendo la C.A.E la comunidad en la que hay un mayor compromiso institucional por parte del Gobierno Vasco.

El interés que genera la mediación a nivel profesional y académico, se ha manifestado en una oferta amplia y variada de formación de postgrado en Universidades y Colegios Profesionales. Este incremento tanto del interés, como de la oferta formativa redundan 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 TFG (Trabajo de Fin de Grado), TFM (Tesina de Fin de Máster) 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:

- *Colaboración con la investigación realizada por la Universidad de Roma, Italiana, mediante entrevista con la responsable del centro de mediación Family Mediation Laboratory at Sapienza - University of Rome.*
- *Participación mediante entrevista personal y desarrollo de cuestionarios con el Trabajo de Fin de Grado titulado "Liderazgo e inteligencia emocional" en el Grado de Relaciones Internacionales de la Universidad de Deusto.*
- *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 en estudios de Trabajo de fin de Máster de Mediación e Intervención Familiar de la Universidad de Deusto, así como en el Máster de Gestión de Conflictos y Mediación de la Universidad de Cantabria, de la Universidad de Murcia y de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Zaragoza.*

VIII.- ESTUDIO Y ANÁLISIS COMPARATIVO PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA.

En el año 2018 iniciamos un ambicioso estudio longitudinal de dos años de duración con el objetivo de contrastar y comparar los cambios que pudieran darse en la percepción sobre el SMF de las personas usuarias, transcurrido un tiempo desde la firma de los acuerdos hasta el momento en el que se lleva a cabo el seguimiento.

La comparación de dichos datos, se realiza de manera general, y se obtiene de los seguimientos realizados a las mismas personas de la muestra seleccionada que contestaron los mismos ítems cuando firmaron los acuerdos.

Datos cuantitativos

En la primera fase, recogida en la memoria del 2018, se utilizó una muestra de 240 personas, referidas a un total de 120 expedientes de mediación finalizados con la firma de los acuerdos alcanzados, lo que suponía un total de 40 expedientes por SMF.

En esta segunda fase, se ha conseguido recuperar información en la fase de seguimiento de 107 personas, referidas a 64 Expedientes de los 120 que se utilizaron en la primera fase.

De los datos obtenidos, la **primera conclusión** que se puede obtener es que respecto de la intención de instrumentalización del acuerdo (mantenerlo como acuerdo privado, tramitarlo vía judicial o notarial), el 67% mantiene esa intención en el tiempo, y el 33% la cambia, bien sea hacia un acuerdo privado, en caso de que la intención fuera a tramitarlo judicialmente, o bien a la inversa, tramitando judicialmente un acuerdo que tenía intención de mantenerse de manera privada. Incluso, algunas parejas recuperan la relación en este tiempo.

Es decir, de cada 3 parejas que finalizan con la firma de los acuerdos, 2 mantienen la intención respecto del tipo de uso de los mismos en relación con la intención que tenían al concretarlos en su día. A lo largo de un año, sólo 1 de cada 3, la modifica en ese tiempo.

La **segunda conclusión**, y quizá la más relevante por su consonancia con el propio proceso de Mediación, tiene que ver con la intención a futuro ante posibles ajustes que pudieran darse en el tiempo debido a cambios sobrevenidos en la realidad de la familia. Recordemos que si bien el 91% en el primer momento entendía que volvería al SMF para trabajarlos, y sólo el 8% optaría por la gestión propia, comprobamos que con el paso del tiempo, son más las personas que hacen una gestión propia antes de volver al SMF u optar por otras vías. Por lo que el porcentaje de personas que ante la necesidad de realizar ajustes adaptan los acuerdos entre ellos sube al 28%. Esto confirmaría el posible efecto de aprendizaje y refuerzo en las propias capacidades de las personas protagonistas que genera la mediación, además de la confianza en el proceso, ya que algunas han vuelto al SMF a lo largo de este año 2019 para incluir algunos ajustes en los acuerdos.

La **tercera conclusión** que obtenemos con los datos obtenidos a lo largo de estos años es que se sigue evidenciando como algo constante en el tiempo el alto grado de satisfacción con la mediación y con el trabajo realizado en los SMF, algo que no se modifica con el paso del tiempo en el 100% de los casos.

Como **comentario final**, deseamos expresar que los resultados obtenidos parecen avalar algunos de los aspectos positivos que ofrece la mediación como modo de abordar los conflictos familiares.

Las personas que finalizan el proceso de mediación, pasado un tiempo, continúan percibiendo a ésta como un buen método a su alcance, y a los profesionales y equipos de los SMFs como válidos y útiles. Los cambios obtenidos en los datos respecto a la instrumentalización de los acuerdos (uso judicial, notarial o privado) no son vividos por las personas usuarias como algo negativo, sino más bien todo lo contrario, como una opción y alternativa más, vinculada a sus propias necesidades. Necesidades que con el paso del tiempo, pueden lógicamente, variar. De igual modo el incrementarse el porcentaje de opciones de renegociación por ellos mismos los cambios sobrevenidos, en leve detrimento de acudir al SMF, lo valoramos en consonancia con el trascendente componente pedagógico y preventivo que la mediación familiar debe de comprender entre sus funciones.

No admite dudas puesto que en todos los casos estudiados, los propios usuarios y usuarias manifiestan su confianza en el SMF, por lo que el hecho de ser las partes quienes renegocien o afronten algún cambio, no deja de suponer un objetivo de base de la mediación: la responsabilización de las partes de la gestión de sus propias realidades familiares, incluidos como es lógico, sus conflictos o desajustes.



Datos cuantitativos

A su vez, hemos obtenido valoraciones particulares de gran valor informativo, a través de las aportaciones que las personas deciden reflejar de manera libre y voluntaria. Estos datos cualitativos son quizá el mejor reflejo de lo que las personas participantes destacan del proceso y del servicio de Mediación.

Por ello, queremos destacar, con la importancia que se merece, la opinión de las personas protagonistas al reflejar por escrito los comentarios y valoraciones que hacen del trabajo realizado, y que por el momento conflictivo en el que se producen, aún tienen más valor para comprender lo que ha significado su paso y trabajo por el SMF.

La mayor parte de los comentarios que aportan libre y voluntariamente hace referencia a la **TRANQUILIDAD** que el SMF y el Equipo de Mediación les ha aportado a la hora de resolver de manera consensuada sus conflictos:

- *"tranquilidad a la hora de mediar unos temas difíciles de gestionar"*
- *"tranquilidad y seguridad para hacerlo de forma correcta"*
- *"una tranquilidad que al principio de este proceso no tenía"*
- *"seguridad, tranquilidad, fiabilidad, debidamente imparcial, adecuado 100%"*
- *"este servicio aporta una tranquilidad a la hora de divorciarse, ya que son momentos en los que te sientes perdida y ellos te ayudan totalmente"*
- *"tranquilidad a la hora de dialogar"*
- *"tranquilidad y equilibrio"*

Valoran también muy positivamente el **trato recibido y la información**:

- *"saber que es un lugar que te atienden muy bien y que es un lugar que te da la oportunidad de expresarte mejor"*
- *"facilitar las cosas que antes no entendíamos"*
- *"ha facilitado el tramite y a pensar y actuar de la mejor manera"*
- *"facilitarme el no tener que discutir"*
- *"facilidad para redactar correctamente los acuerdos. Información sobre cómo llevarlo adelante"*
- *"organización y compromiso"*
- *"Ver y escuchar al mediador aspectos que ni se me habían pasado por la cabeza. Saber escucharnos y aconsejarnos. Muy buenos profesionales"*
- *"Las personas que nos atendieron cordiales y respetuosas"*
- *"Destacaría la paciencia de las mediadoras"*
- *"Espectacular, de 10; agradecer al Servicio la atención y ayuda prestada en un momento tan difícil para nosotros".*
- *"Amabilidad, paciencia y profesionalidad"*
- *"Desde que entré a los locales la primera vez me sentí muy bien atendida".*

Por todo ello, y a modo de resumen, queda patente el **alto grado de satisfacción** de las personas usuarias cuando reflejan en sus comentarios su satisfacción y agradecimiento:

- *"Muy buen nivel de satisfacción por mi parte"*
- *"Se tuvieron en cuenta los puntos de vista de ambos, neutral"*
- *"El proceso nos ayudó a limar asperezas: si nos hubiésemos divorciado sin hacer el proceso de mediación , aún estaríamos enfadados entre nosotros".*
- *"La experiencia ha sido muy buena...dura, pero constructiva"*

- *"Gracias a la mediación nuestros hijos no tuvieron apenas dificultades de adaptación a los cambios que fueron sucediéndose en la familia"*
- *"Interlocución necesaria para salir adelante. Muy útil, una gran ayuda, muy satisfactorio"*
- *"Me ha parecido de gran ayuda venir aquí y solucionar todo. Estoy muy agradecida".*

Los únicos **comentarios críticos** han sido respecto a dos aspectos del SMF de Bizkaia, vinculados por un lado a la **ubicación** del mismo y por el otro a la **duración** del proceso.

La ubicación de los servicios de San Sebastián –Donostia y Vitoria-Gasteiz no suponen comentario alguno por parte de las personas usuarias, al considerarlos céntricos y/o bien comunicados. No ocurre lo mismo con la ubicación del SMFB , que está alejado del centro de la ciudad y el acceso en transporte tanto público como privado, no es el más cómodo ni fácil.

Por otro lado, la agenda cargada del SMFB ha generado en algunos ciudadanos y ciudadanas, sensación de alargamiento de la duración del proceso al existir "excesivo tiempo" entre citas, a pesar del esfuerzo de reducir el mismo realizado por el equipo de Bizkaia.

IX. CONCLUSIONES

IX.1. CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

IX.1.1. BIZKAIA

En los **datos** obtenidos en Bizkaia **a nivel general**, destacamos la fuerte **demand**a y el elevado nivel de atención realizada en este Territorio Histórico. En concreto, el número de procesos de mediación llevados a cabo ha supuesto un incremento del 8,4% respecto al 2018, lo que, sin duda,

pone de manifiesto la confianza de la población en el Servicio de Mediación familiar de Gobierno Vasco

La tendencia de años anteriores, muestre una **clara prevalencia** de familias atendidas por **conflictos derivados de la ruptura de pareja**, representando un 90,8% en relación a aquellos conflictos familiares de diversa índole no vinculados con la ruptura que suponen un 9,2%.

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 un incremento de 2 puntos, respecto al año anterior, en el número de familias que han acudido al SMFB buscando un espacio para tomar decisiones respecto a sus **conflictos familiares**,

Analizando los datos de los **últimos 4 años** (2015-2019), en relación a los procesos de ruptura, separación o divorcio destacamos un **aumento del 23,2%**, 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.

Por último, mencionar el elevado porcentaje de familias que finalizan la mediación con acuerdos respecto a las situaciones planteadas (el 80,8%). Este dato, supone **un aumento de un 6,2%** respecto a las familias que finalizaron la mediación con acuerdos en el año 2018.

Respecto a la **fase de seguimiento**, en este año 2019 se ha atendido a 425 personas, generando 281 expedientes de seguimiento y un total de 496 intervenciones.

En cuanto a la **instrumentalización del acuerdo** observamos una disminución de los acuerdos privados frente al aumento de un 11.2% de los acuerdos que han sido tramitados judicialmente y una disminución de los procedimientos judiciales contenciosos.

Sigue existiendo un elevado **grado de responsabilización** por parte de las personas usuarias respecto a los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, este año 2019 ha llegado a ser del 90,9. Esto nos lleva a pensar en la mediación como proceso de aprendizaje y de adquisición de herramientas que favorecen la gestión positiva de los futuros conflictos familiares.

IX.1.2. GIPUZKOA

En el año 2019 en el SMF de Gipuzkoa se trabajaron un total de 545 expedientes, de los cuales 206 fueron expedientes de mediación en los que se completaron los correspondientes procesos; otros 219 fueron solicitudes de información que se quedaron en pre-mediaciones, y 120 fueron expedientes de seguimiento.

En cuanto a las solicitudes de información, es decir, lo que entendemos por pre-mediaciones, su número se ha incrementado un 8,95% respecto del año anterior.

Este hecho puede deberse a que las tareas de difusión que se realizan desde nuestros Servicios generan el interés en la población por conocer el Servicio. El hecho de que estos expedientes de pre-mediación no lleguen a convertirse en mediaciones, en ocasiones está relacionado con el momento del conflicto familiar en el que se realiza la solicitud de información, ya que se observa cómo tiempo después (a veces años) la pareja, o familia, vuelven a contactar con el SMF para iniciar entonces, su proceso de mediación.

La distribución del número de casos entre las diversas comarcas del Territorio Histórico, muestra que sigue siendo Donostialdea, con un 61%, la comarca con mayor número de personas usuarias, seguida de Urola Kosta y

Bajo Bidasoa con un 11 y un 10% respectivamente, mientras que en Bajo Deba, Goierri y Tolosaldea han tenido un 5% cada comarca, habiéndose incrementado un 1% en los tres casos. Por último en el Alto Deba las personas usuarias representan un 2% del total.

En relación con **los expedientes finalizados** en 2019, las personas protagonistas llegaron a acuerdos, totales o parciales, en un 76% de los casos. De este porcentaje, el 94,8% correspondió a acuerdos tomados en casos de ruptura de pareja, y el 5,2% a acuerdos relacionados con el resto de conflictos familiares.

En los acuerdos relativos a los diversos **tipos de custodia** de hijas e hijos menores de edad, como en años anteriores, sigue siendo la custodia compartida la preferida por madres y padres como nueva organización familiar, ya que del total de custodias acordadas el 52,8% lo fueron como compartidas, frente al 44,9% de las custodias atribuidas a las madres, y un 2,3% de custodias atribuidas a los padres

En cuanto a las **personas jóvenes, menores de treinta años**, que en 2019 solicitaron la intervención del SMF de Gipuzkoa, en relación con los distintos tipos de conflictos que planteaban, su número ha oscilado en los distintos años pasando desde 23 (14 mujeres y 9 hombres) en 2017, hasta 105 (52 mujeres y 53 hombres) en 2018, y a 39 (15 hombres y 24 mujeres) en el año 2019.

Por otro lado, y como dato que consideramos de interés, en el extremo opuesto del abanico de edades, las personas usuarias **mayores de 65 años**, han sido un total de 50 personas (23 hombres y 27 mujeres) con edades comprendidas entre los 65 y los 92 años.

Este dato nos parece de interés, ya que muestra la confianza que van adquiriendo personas de estas edades, para animarse a pedir ayuda, compartir y buscar otras soluciones a los problemas familiares que, tradicionalmente, se han mantenido exclusivamente, en el propio entorno familiar.

En el **nivel de seguimiento**, se produjo un incremento del 31,8% de expedientes así como un incremento del 45% en las sesiones realizadas.

Este aumento, se ha producido en los seguimientos realizados a iniciativa del SMFG, debido a que la cifra de los acuerdos alcanzados durante 2018 fue mayor respecto al 2017 y que, a su vez, se ha podido contactar con la mayoría de las personas protagonistas.

En lo que a los seguimientos por iniciativa de las personas usuarias se refiere, en el 18,3% del total de los seguimientos realizados, las personas confían de nuevo en el SMFG para volver a hablar, aclarar y/o modificar aquellas cuestiones que necesiten trabajar.

En lo que a la **instrumentalización** se refiere, este año el número de acuerdos que se han mantenido como privados ha sido el mismo que los que se han homologado judicialmente.

En cuanto a **la responsabilización**, se mantiene en un 94% el porcentaje de acuerdos que han sido gestionados de forma positiva, y dentro de este porcentaje se ha producido un incremento del 11%, respecto del año pasado, de casos en los que han sido las propias personas protagonistas que alcanzaron el acuerdo, quienes han ido adaptando dicho acuerdo a las nuevas circunstancias que se les presentan. Nos parece importante esta subida, ya que se ve reflejada en ella, la asunción del

aprendizaje de la cultura de la mediación tras pasar por un proceso de mediación.

Por último, observamos cómo, año tras año, se va afianzando la relación entre los y las profesionales de los distintos ámbitos que trabajan con las familias y el Servicio de Mediación Familiar en Gipuzkoa, siendo la comunicación cada vez más fluida a través de diferentes canales y formatos, como reuniones y presentaciones.

IX.1.3. ARABA

Para comenzar el resumen del SMF de Álava-Araba del año 2019, nos gustaría señalar que, en datos generales, ha sido un año de trabajo muy similar al año anterior. Podríamos destacar un ligero incremento en el número de expedientes trabajados en caso de conflictos derivados de la ruptura de la pareja así como en el número total de mujeres atendidas.

De la misma manera que en memorias anteriores, el número de expedientes trabajados en caso de ruptura de pareja es muy superior al de expedientes relacionados con conflictos familiares.

Los primeros representan prácticamente el 79% del total de expedientes frente al 21% de los expedientes trabajados sobre todo tipo de dificultades de convivencia en la familia.

Una cuestión que nos gustaría destacar es la referida a los **modelos de organización familiar** que adoptan las personas usuarias que acuden para hablar de conflictos relacionados con la ruptura de pareja. A lo largo de los ocho años de funcionamiento del SMF de Álava-Araba se ha podido constatar claramente un aumento progresivo en el número de parejas que optaban por una organización familiar en situación de ruptura de tiempos compartidos con los hijos y de las hijas menores. La publicación de la "Ley

7/2015 de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores”, supuso un punto de corte a partir del cual aumentaron más aún este tipo de acuerdo.

En este sentido, hemos pasado de un 12% de parejas que en el año 2012 acordaban una organización familiar de tiempos compartidos con sus hijos e hijas, es decir una guarda y custodia compartida, a un 65% en el año 2019. Esta tendencia podríamos explicarla por la mayor concienciación de los padres y las madres en las **tareas compartidas de parentalidad** de los y las hijas. Así mismo, la publicación en el año 2015 de la mencionada Ley, facilitó sobremanera que los padres y las madres optaran por este tipo de distribución de responsabilidades y tiempo en el cuidado de sus hijos e hijas. Y tampoco podemos olvidar una peculiaridad que existe en Álava-Araba, que afecta más a la población de Vitoria-Gasteiz, y que hace referencia al número elevado de usuarios y usuarias que trabajan a turnos, en grandes empresas ubicadas cerca de esta capital, y que optan por una guarda y custodia compartida ya que esta organización facilita en la atención de sus hijos e hijas menores.

Por otro lado, el interés que despierta este servicio entre la población de Álava-Araba es evidente, y va en aumento año en año. Vemos que la mayor parte de las personas usuarias acuden al mismo a través del conocimiento y recomendación de otras personas. En el 55% de los casos, el **“boca a boca”** ha sido la forma de acceder al SMF de Álava-Araba. Este es un dato inequívoco del alto grado de satisfacción por parte de los usuarios y las usuarias que han acudido al servicio.

Es importante lógicamente que las personas conozcan y puedan acceder al servicio, pero también que en el caso de que los usen, asuman la cultura de la mediación como forma de resolver los conflictos y la **responsabilización en los acuerdos** que alcancen.

En este sentido, constatamos al igual que en años precedentes, la mayoría de las personas que acuden al SMF Araba se responsabilizan de sus acuerdos al año de la firma. Y no solo eso, sí que en muchos casos han aprendido durante el proceso de mediación **estrategias de comunicación, de negociación...** que les han servido para modificar esos acuerdos por sí mismos y adaptarlos a las nuevas situaciones que han podido surgir con el paso del tiempo.

IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

La actividad desarrollada en el SMF durante el año 2019 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 Empleo y Políticas Sociales, a través de su Dirección de Política Familiar y Diversidad, que financia, regula y dispone de recursos orientados tanto a mantener, como mejorar y ampliar la intervención en mediación a través de los tres locales de mediación ofrecidos 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 el 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.

Por ello, consideramos fundamental seguir apostando desde el Departamento por esta **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.

Los datos expuestos en la presente memoria, confirman que la **demand social de espacios de mediación continúa en aumento** a lo largo de los distintos ejercicios. La población vasca de los tres TTHH confía en la calidad y recursos ofrecidos desde la administración y, por lo tanto, utiliza los servicios públicos de Mediación Familiar que le ofrece el Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante el año 2019, como por las valoraciones realizadas por las ciudadanas y ciudadanos una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

El análisis de datos indica que en el **año 2019** han sido atendidas **11.772 personas**. El número de **expedientes** con los que se ha trabajado en los tres Territorios Históricos ha ascendido a **2.070** (1.596 expedientes de mediación y 474 expedientes de seguimiento). La intervención en mediación ha supuesto **un incremento del 2,6% respecto al año 2018**. Esta evolución ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico, así, en Bizkaia el incremento en las mediaciones ha supuesto un 8,4% y en Araba el 1,7%, por otro lado, en Gipuzkoa los expedientes de pre-mediación se han incrementado en un 8,9%, reflejando este dato un mayor acercamiento de la ciudadanía al SMF.

En cuanto al resultado de las mediaciones, un **76,7% de los procesos finalizan con acuerdos**, en un 20,5% las personas deciden poner fin a la mediación y un 2,5% de los casos ha sido inviable.

El **seguimiento** realizado a las personas que han finalizado la mediación con acuerdos, transcurrido un año, nos informa de que **el 94% mantiene la responsabilidad de los acuerdos que alcanzaron** 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 **93,9% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un 5% medio y tan sólo un 0,1% 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 99,5%** 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** y más democrática, pacífica y tolerante, y por consiguiente superiores cotas de salud y bienestar social.



MEMORIA ANUAL 2019 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.