



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

**MEMORIA ANUAL
2017**

ÍNDICE MEMORIA ANUAL 2017

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	10
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	14
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN	25
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	26
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	26
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	27
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE.....	32
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA.....	43
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA.....	72
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA	97
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	119
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	120
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	125
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	126
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	127
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	129
VIII- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA.....	130
IX. CONCLUSIONES.....	130
IX.1.- CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	132
IX.1.1. BIZKAIA	132
IX.1.2. GIPUZKOA.....	134
IX.1.3. ARABA	137
IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES	139

I.- INTRODUCCIÓN

La presente memoria, correspondiente al ejercicio 2017, tiene la finalidad de reflejar el trabajo realizado desde el Servicio de Mediación Familiar del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la Dirección de Política Familiar y Diversidad, y 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.

En esta memoria se exponen aspectos propios del funcionamiento del servicio. Algunos de estos aspectos son de carácter técnico, estadístico y descriptivo. Se ofrecen, igualmente, algunas reflexiones relativas a la intervención y actuaciones del equipo de mediación de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Álava. El objetivo de esta memoria anual es reflejar el trabajo realizado durante, el año 2017, así como servir de guía de actuación y mejora para futuros ejercicios.

La ley 1/2008, de 8 de febrero de Mediación Familiar del País Vasco, y su desarrollo en el Decreto 84/2009, de fecha 21 de abril, reconocen al Gobierno Vasco la 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, se sumó en 2010 la sede de Donostia-San Sebastián y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal; ubicado en Bizkaia en Bilbao, en la calle Santutxu, 69, planta baja; en Gipuzkoa, en Donostia-San Sebastián, 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 (Bizkaia), 943 57 62 08 (Gipuzkoa) y 945 17 11 25 (Araba).

Está compuesto en sus tres sedes 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 auxiliares administrativos/as, igualmente con sólida formación en mediación familiar.

La mediación ofrece un espacio de diálogo adaptable a la actual complejidad de la vida social. La ciudadanía demanda apostar por el nuevo paradigma emergente desde hace décadas y hoy en día en cierta manera consolidado. Dicho paradigma permite responsabilizar a las partes de un modo principal en la gestión de sus propios conflictos, buscando además el consenso, resolviendo las divergencias, controversias y conflictos de manera negociada y democrática; para lo cual, se utiliza la palabra como única herramienta, mediante una reflexión dialogada, utilizando un diálogo cooperativo, bajo premisas técnico-metodológicas de carácter científico.

Queremos agradecer la colaboración prestada por entidades, asociaciones y personas a nivel interinstitucional que habitualmente de modo directo, y en ocasiones indirectamente, colaboran con el Servicio de Mediación Familiar. Dicha colaboración y confianza han permitido y facilitado nuestra labor profesional, que sería inviable sin ellas. Agradecemos la atención y colaboración que nos prestan los Servicios Sociales, Equipos de Intervención Educativa, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente Colegios de la Abogacía, de Psicología y de Trabajo Social), Diputaciones forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, ámbito asociativo, profesionales particulares, etc. Muchas gracias a todas y todos. Eskerrik asko.

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El Servicio de Mediación Familiar persigue los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Ofrecer un espacio neutral, donde se facilita el diálogo entre todas las personas que son protagonistas de un conflicto familiar.
- 2.- Favorecer la parentalidad positiva y la consiguiente 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 terceras personas. Potenciar a las personas su capacidad de llegar a acuerdos en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio.
- 3.- Facilitar 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.
- 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.- Intervenir 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

Las características de la intervención de los Servicios Integrales de Mediación Familiar se basan en los siguientes aspectos:

1. El **carácter informativo** que desde el Servicio de Mediación Familiar se realiza con las personas usuarias en un sentido multidimensional: aspectos jurídico-legales, psicológicos, psicosociales, educativos, etc. Teniendo en cuenta que una de las premisas básicas para iniciar una negociación es tener información específica, consideramos este elemento 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" 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, entendiendo éste, no como algo necesariamente negativo sino, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionarlo correctamente.
4. En el proceso de mediación 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, contribuyendo a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía, con 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 más de una década "Justicias informales"- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo, facilitando la adaptación de la misma a cada caso concreto.

Así pues, 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 conflictos familiares no vinculados a la ruptura de ésta.

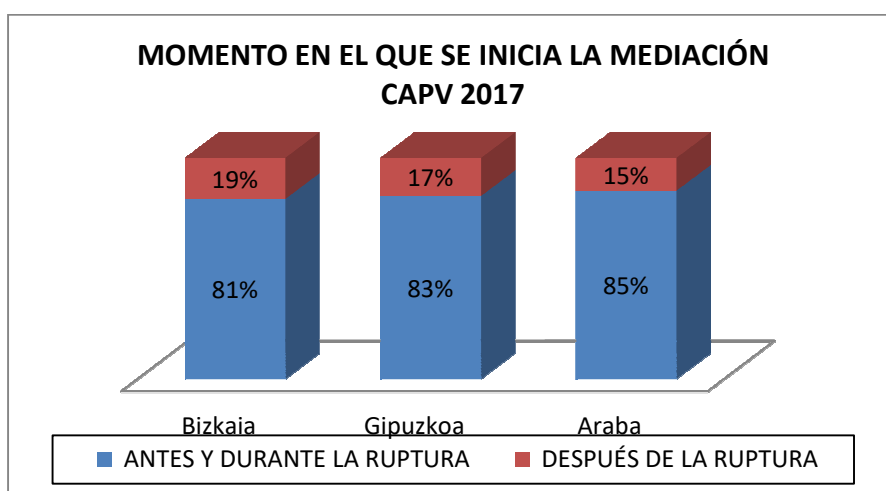
Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

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

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

Asimismo, se han incluido aquellas 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 la relación con un hijo o hija que han tenido en común.

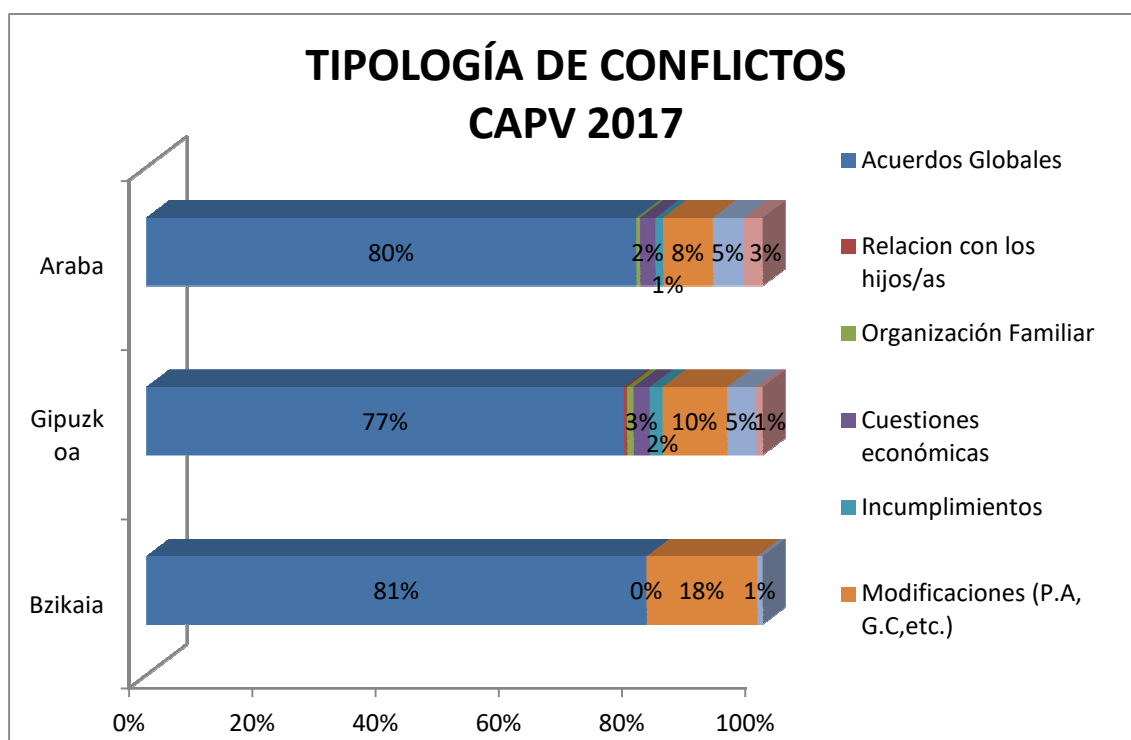
Desde un punto de vista cronológico, se incluirían los conflictos de pareja originados tanto en un momento inmediatamente anterior a la ruptura, como en los momentos en los que la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos alcanzados anteriormente.



Como se aprecia en la gráfica, en los tres territorios históricos la mayoría de parejas que acuden al SMF lo hace antes o durante la ruptura de pareja. Estas cifras son muy similares a las obtenidas en los años anteriores, pudiéndose establecer un patrón claro en cuanto al momento en que las parejas acuden al SMF.

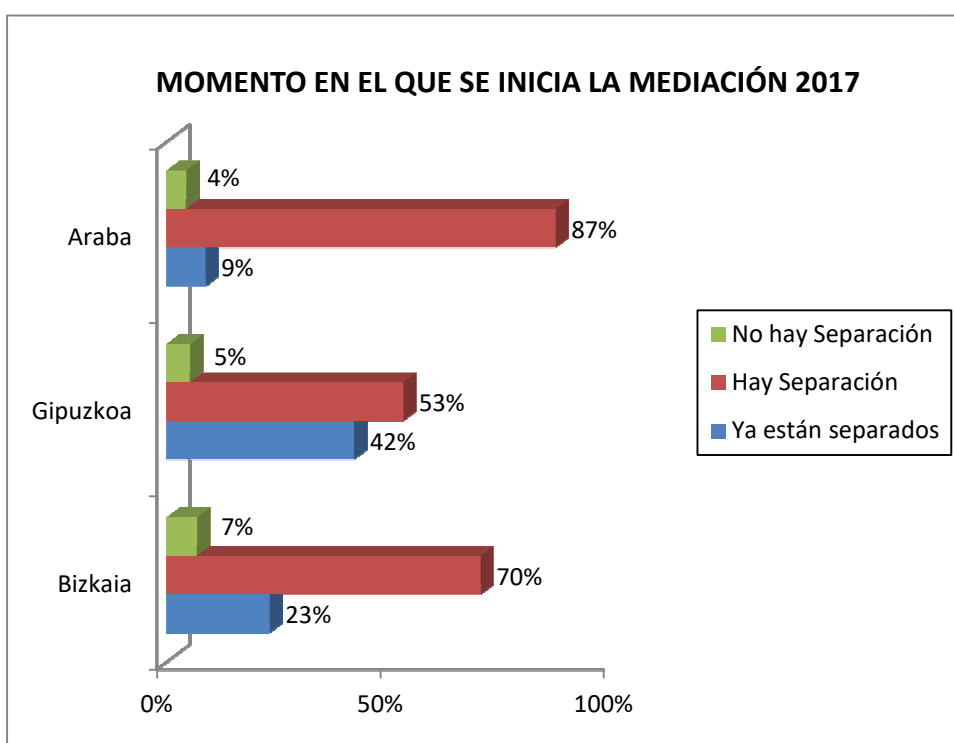
En los procesos de mediación las cuestiones derivadas de la ruptura de la pareja objeto de mediación las clasificamos en:

- Atribución de la guarda y custodia, así como concretar 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 en los que intervenimos se refiere. La mayor parte de las parejas demandan nuestro espacio para alcanzar “acuerdos globales”, tratando todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia, las que solicitan modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (por ejemplo, cambios en las organizaciones familiares, reparto de las cargas económicas...).

El resto de las cuestiones trabajadas son de carácter residual en cuanto a proporción y se reparten entre cuestiones como la relación y toma de decisiones con respecto a las y los descendientes, incumplimientos, etc.



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 corresponderían a la relación entre personas que componen 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

Con esta distinción queremos hacer 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 filioparental.

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

Estas situaciones hacen referencia a los conflictos entre personas relacionados con los bienes familiares a repartir.

6.- Negocio Familiar

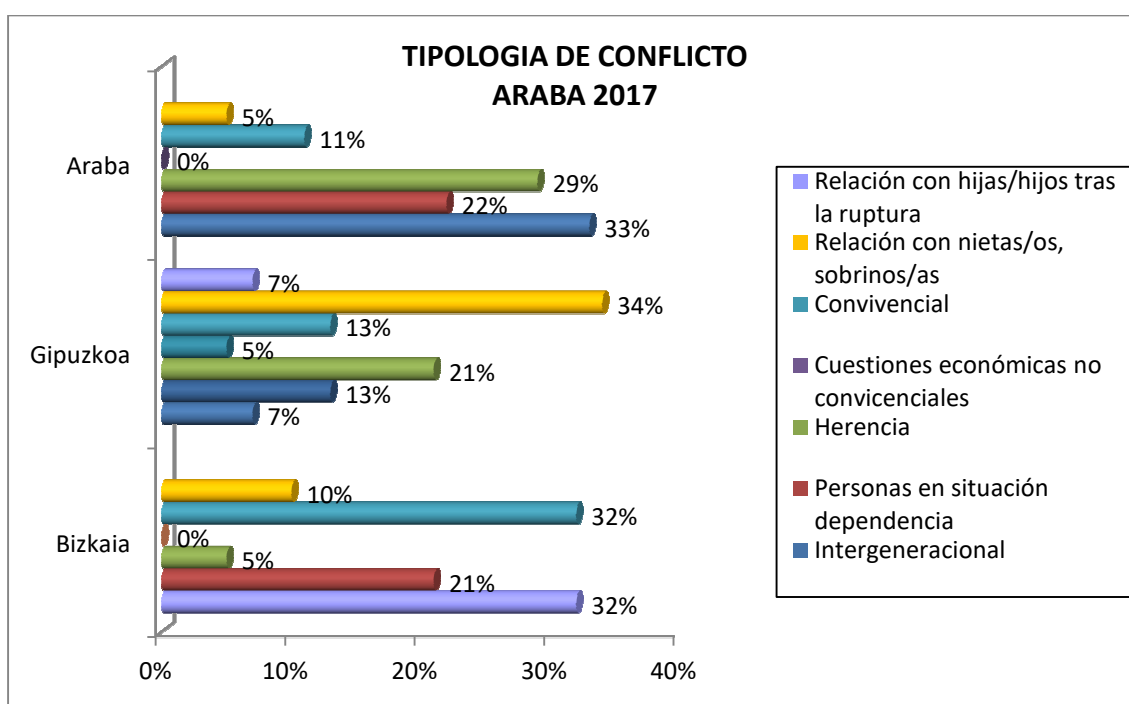
Con conflictos relacionados con negocios familiares entendemos aquellos que surgen entre personas con vínculos familiares que comparten la responsabilidad de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juega a nivel personal o familiar con los roles derivados de las relaciones laborales 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 pero no tienen que ver con la ruptura de pareja.

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

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



La evolución en la tipología de los conflictos familiares en el último trienio nos permite observar cómo en el SMF de Araba, la mayoría de los conflictos atendidos han sido los denominados conflictos "intergeneracionales", si bien se observa un aumento en situaciones de conflictos relativos a sucesiones y con personas en situaciones de dependencia.

En el SMF de Bizkaia la naturaleza de los casos atendidos es más variable, aunque se puede observar que el porcentaje mayor de casos atendidos en los tres últimos años corresponden a los denominados conflictos convivenciales, seguidos de cuestiones hereditarias y en tercer lugar, sobre personas en situaciones de dependencia.

Por último, en el SMF de Gipuzkoa, las tipologías de conflictos familiares atendidas en mayor proporción han cambiado de conflictos convivenciales durante los años 2015 y 2016 a los relacionados con nietos y nietas y sobrinos y sobrinas en el año 2017.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

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

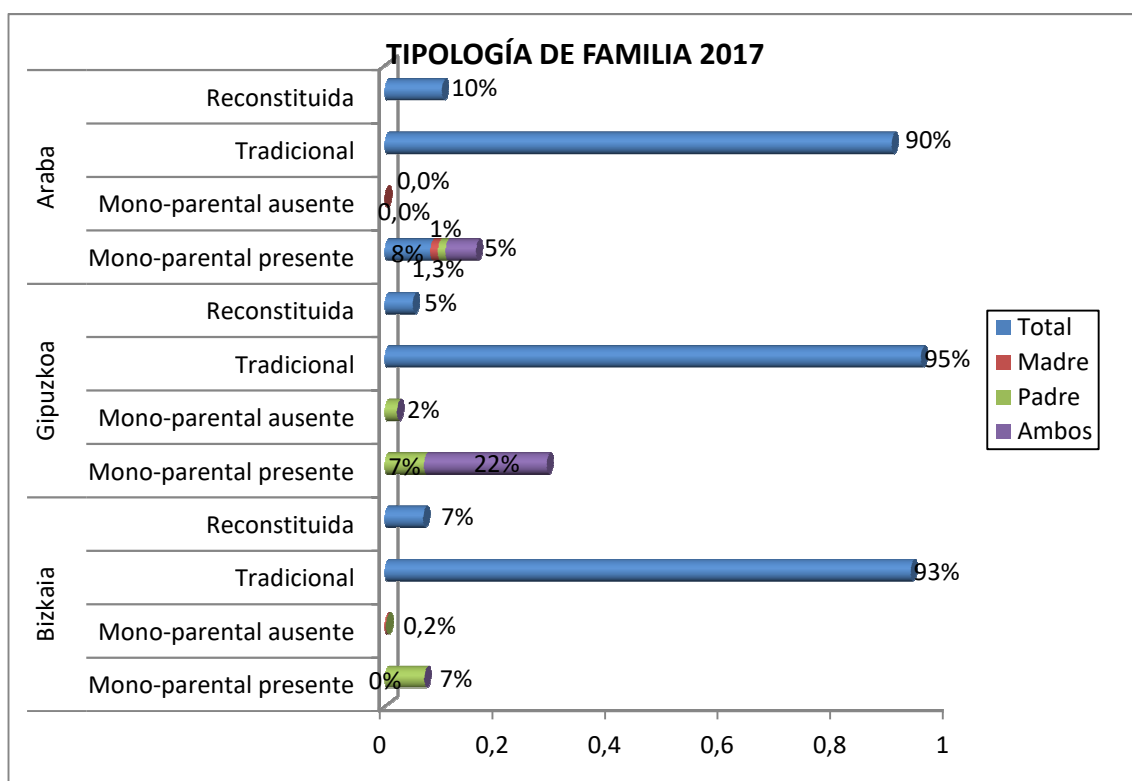
También recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

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 soltero, sin identificación de la otra parte, no existe posibilidad jurídica de negociar unos acuerdos al respecto del o de la menor.

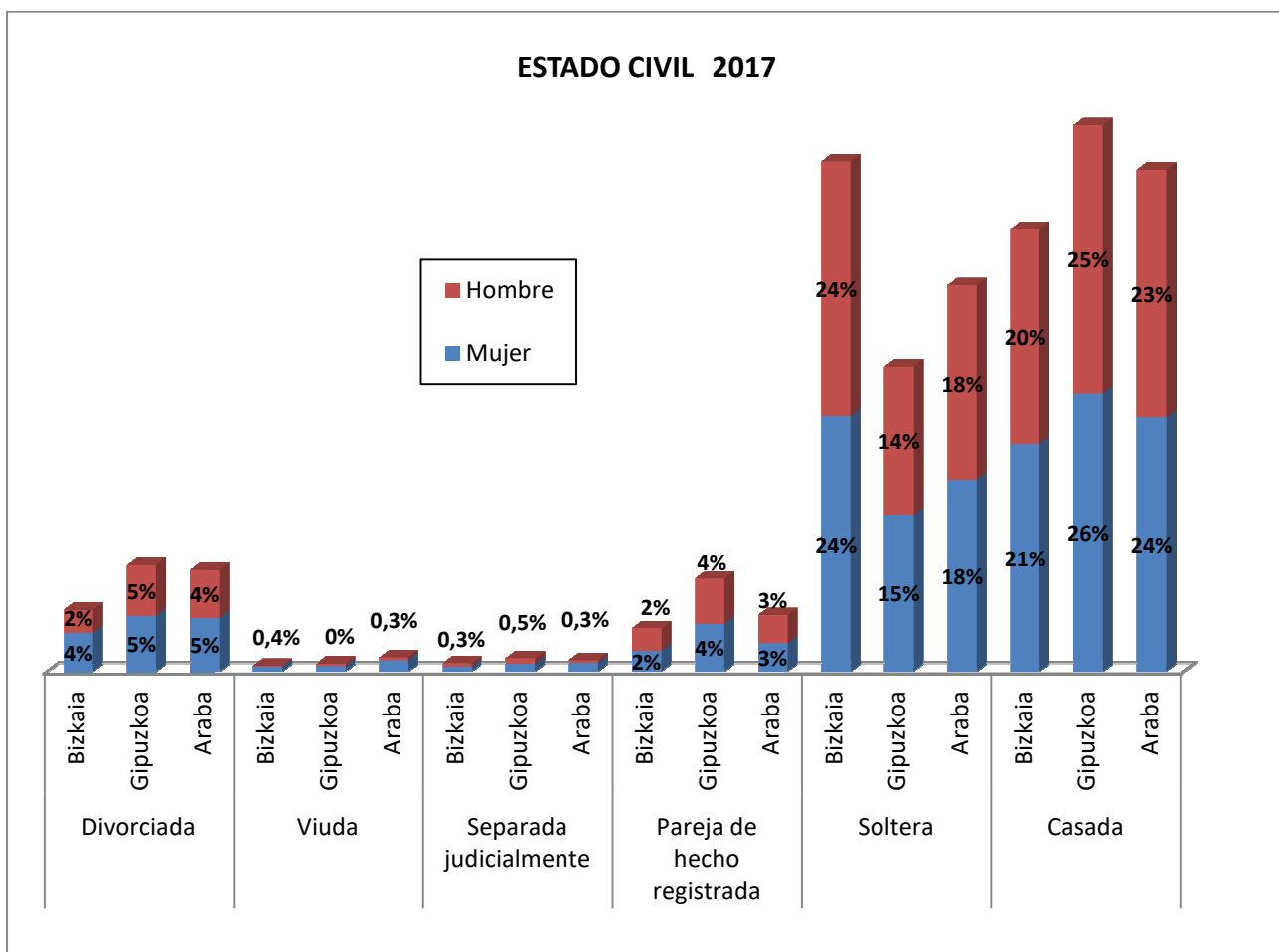
Es por ello por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, serían familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por ambos progenitores, en la mayor parte de las situaciones el padre o madre 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 Servicios de Mediación de la CAE.

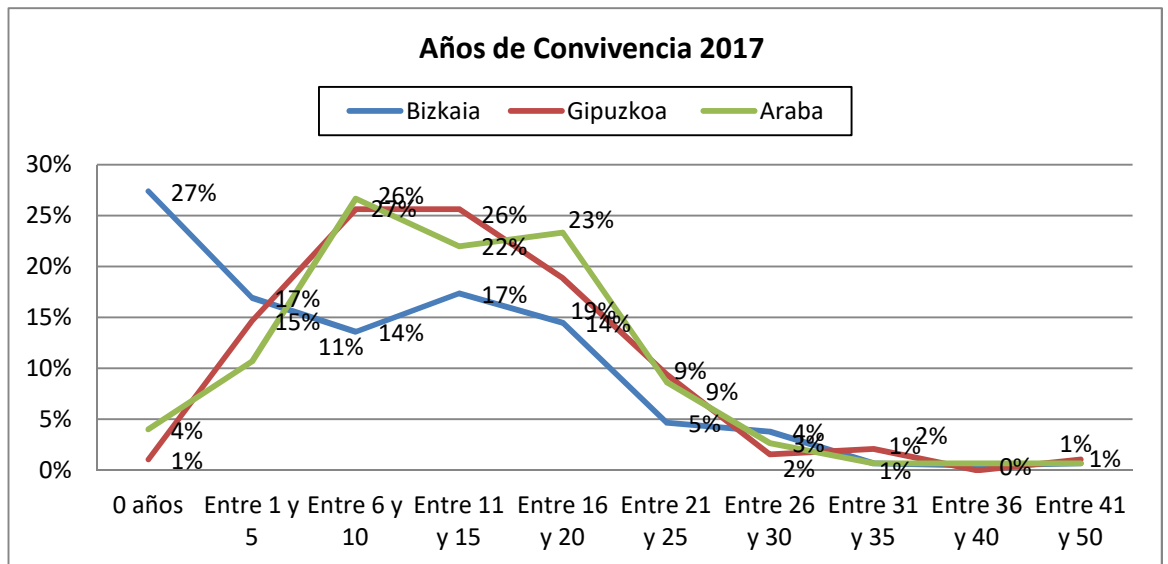
Estado Civil

Durante el año 2017, 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/o seguido del de soltera/o. Esta tendencia se ha mantenido en los tres últimos años.



Años de convivencia

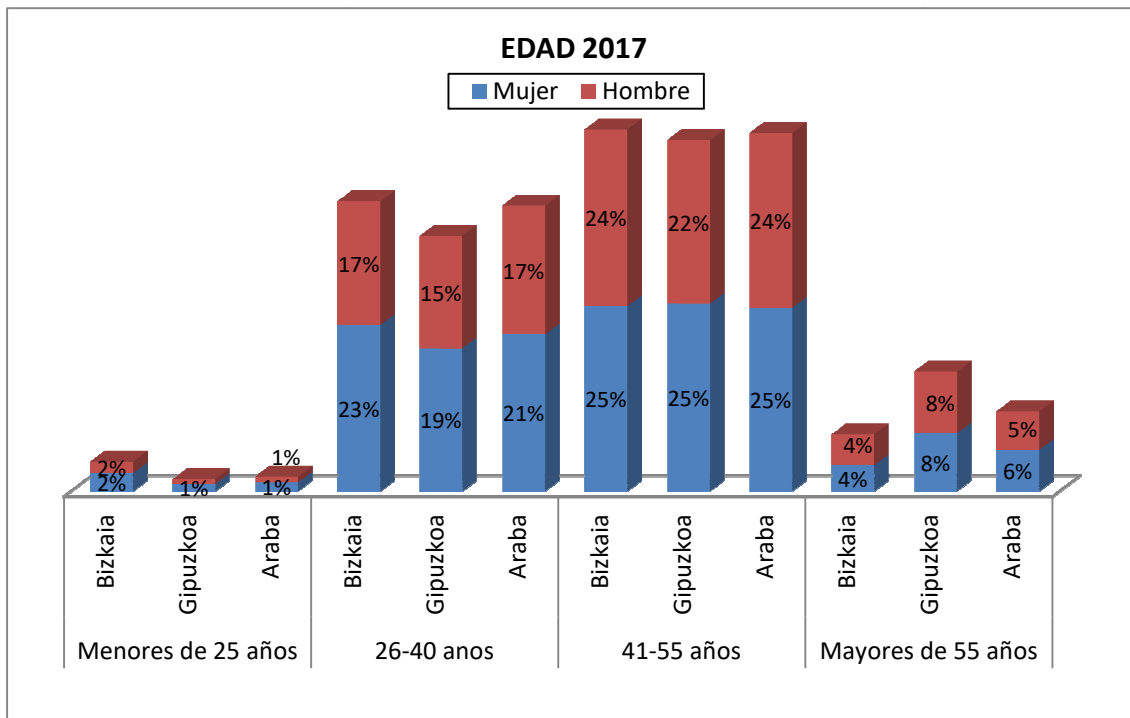
En los tres territorios la mayoría de las parejas que acudieron al servicio de mediación durante el 2017 han tomado la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 20 años de convivencia.



Cabe destacar, al igual que en años anteriores, la elevada cifra de parejas que acuden al SMF de Bizkaia sin haber mantenido convivencia alguna.

Edad

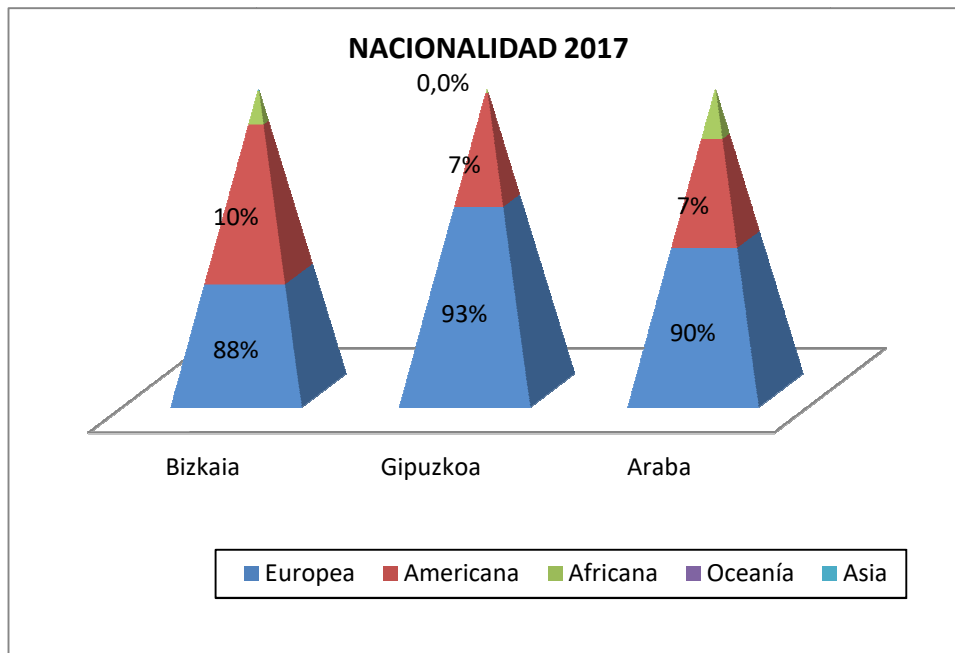
En esta variable también podemos observar una continuidad en el último trienio, destacando ligeramente el rango de edad de 41 a 55 años, seguidos, muy de cerca, de la categoría 26 a 40 años.



En el análisis de los datos de la población joven, entendiendo como jóvenes las personas comprendidas en el intervalo entre los 12 a 30 años, se han obtenido un total de de 144 jóvenes, siendo 84 mujeres y 60 hombres que han participado en procesos de mediación. El desglose de los datos es el siguiente: en Bizkaia 55 mujeres y 43 hombres, en Gasteiz 15 mujeres y 8 hombres y en Gipuzkoa 14 mujeres y 9 hombres.

Nacionalidad

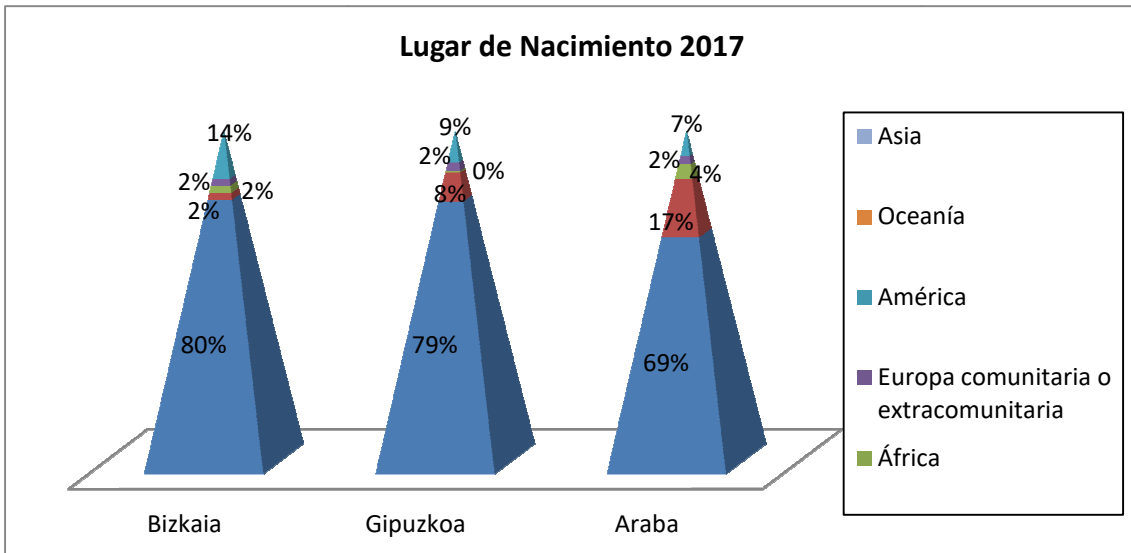
Al igual que en años anteriores, podemos observar que el fenómeno de la interculturalidad está presente en nuestra sociedad, habiendo atendido a personas de muy diversos países.



Lógicamente la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea, y dentro de ella, como no podría ser de otra manera, de los tres territorios históricos de la CAE.

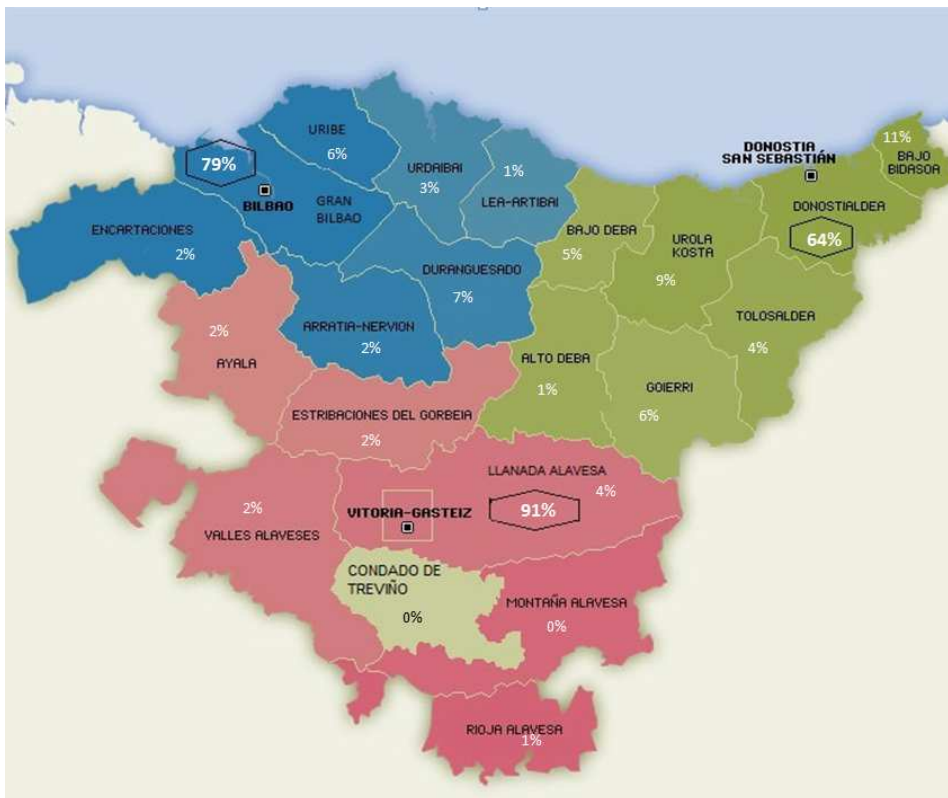
Lugar de Nacimiento

Recogemos esta dato ya que se da la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país (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 pueden aparecer elementos de interculturalidad que las personas mediadoras deberán tener en cuenta.



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, Araba como en Gipuzkoa, se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, donde se encuentran sus capitales (79%, 95% y 64% del total de la muestra respectivamente). Estas proporciones son muy similares a las obtenidas en años anteriores.

Las características físicas de cada territorio histórico y las dificultades que conlleva para los desplazamientos de los y las usuarios al SMF de cada territorio, situados en las capitales, explican el porcentaje de uso de estos servicios en relación al lugar de residencia.

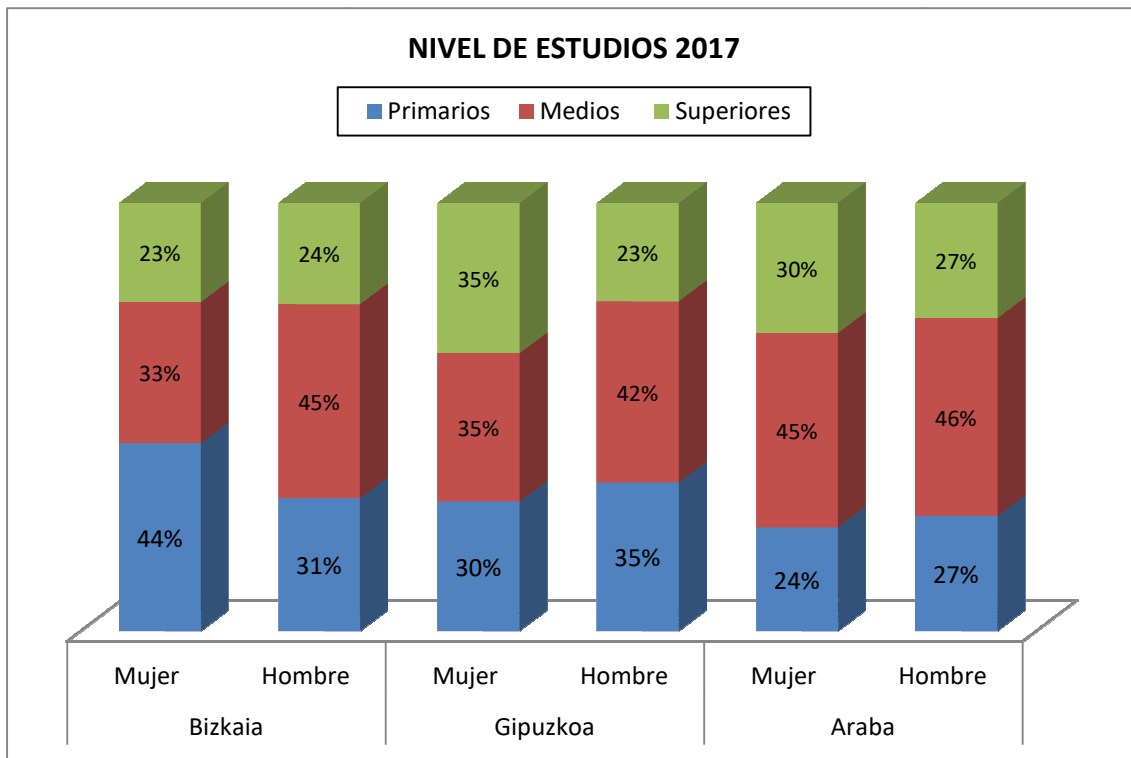
En este sentido, y a modo de ejemplo, nos parece muy esclarecedor que el SMF de Araba haya atendido a más personas del Alto Deba que el servicio situado en Donostia. Igual que Bizkaia ha atendido a más usuarios y usuarias de la cuadrilla alavesa de Ayala que el propio SMF situado en Vitoria-Gasteiz.

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 la CAE, siendo éste un requisito para poder ser atendidas desde el SMF.

Nivel de Estudios

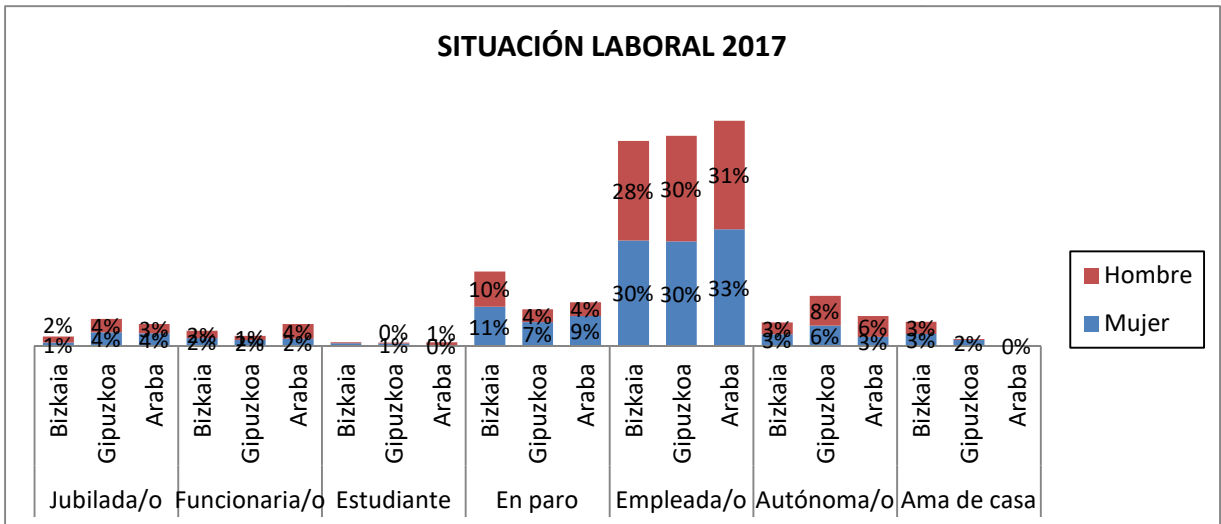
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF los niveles de estudio que más personas concentran son los niveles medios (mayoritario) y primarios, reforzándose esta tendencia en los últimos años.

Asimismo, el grupo de mujeres con estudios superiores es más numeroso que el de los hombres.



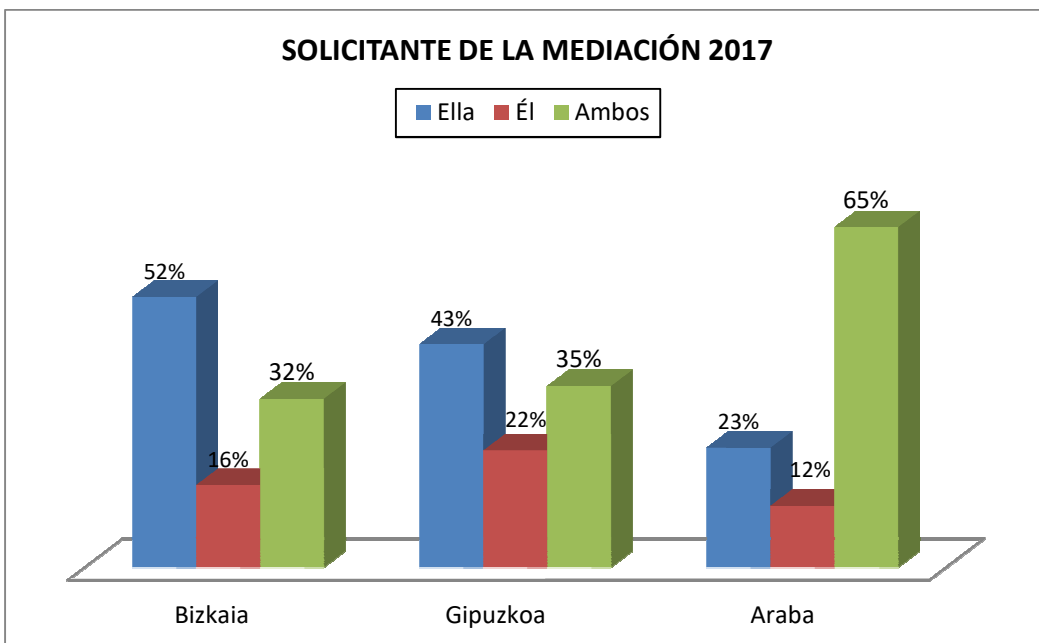
Situación laboral

Siguiendo la tendencia de los tres últimos años, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas, seguidas de aquellas que están en situación de desempleo, siendo en mayor medida, mujeres.



Solicitante de la mediación

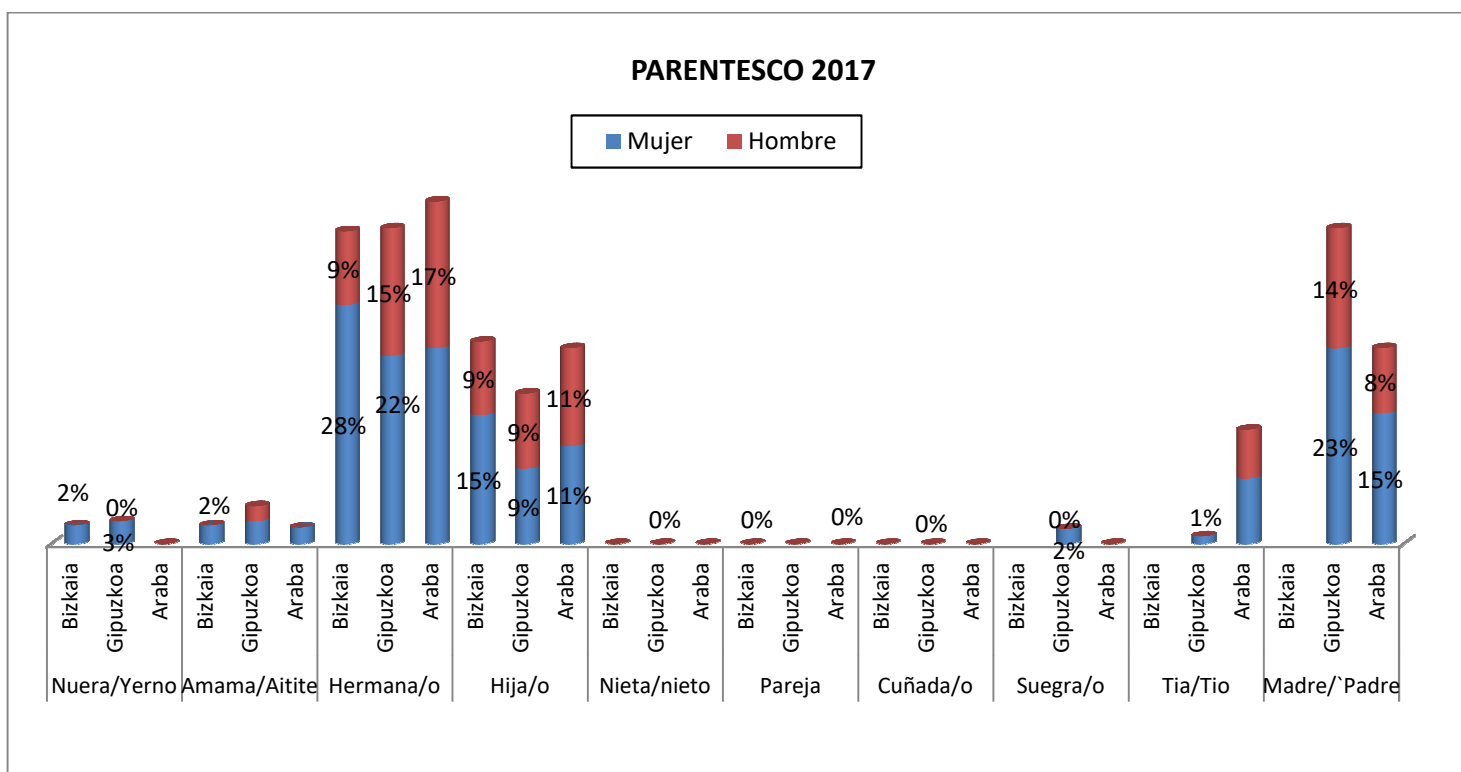
En el SMF de Bizkaia la persona que mayoritariamente solicita la mediación es una mujer, seguida de ambos miembros de la pareja. En el SMF de Gipuzkoa las diferencias entre ambos se minimizan. Finalmente, en el SMF de Araba son ambos miembros de la pareja los que solicitan mayoritariamente el servicio.



Parentesco

La variable parentesco sólo se recoge en aquellas situaciones en las que la mediación aborda conflictos familiares, definiendo esta variable en función de la relación que tiene la persona solicitante con el conflicto manifiesto.

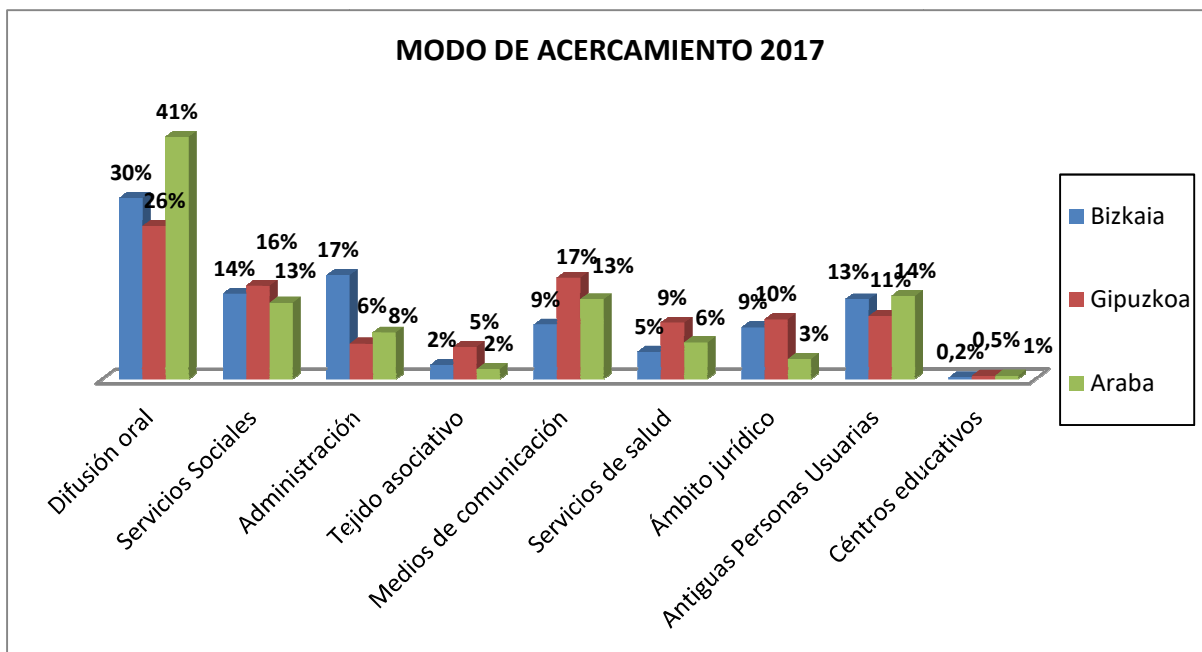
Los conflictos entre hermanos y hermanas así como los paterno-filiales suponen la mayor parte de los casos atendidos.



VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Con la categoría "modo de acercamiento" pretendemos recoger cómo las personas usuarias del SMF llegan a tener conocimiento de los mismos, clasificando la misma de la siguiente manera:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar.
- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los servicios sociales de base o de atención primaria siendo competencia municipal.
- **Administración:** Personas que han sido derivadas desde entidades públicas (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, juzgados, Servicio de Mediación Intrajudicial o profesionales de la abogacía.
- **Ámbito sanitario:** Personas derivadas por servicios de salud de Osakidetza, así como profesionales de la Psicología.
- **Antiguas personas usuarias:** Personas que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Centros educativos:** Hace referencia a los casos derivados desde el ámbito escolar.



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.

VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

VII.1.- LA INTERVENCIÓN DIRECTA

El modelo de intervención que se lleva a cabo en el Servicio de Mediación Familiar está enmarcado dentro de un concepto de mediación integral, en cuanto a la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de Servicios Sociales y con otros sistemas de protección social, así como con los Juzgados, equipos psicosociales, con los servicios de salud y centros educativos. 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 el SMF, el número de expedientes trabajados desde los distintos niveles de atención y la evolución de las mediaciones, con el objetivo de mostrar el calado del SMF en la ciudadanía vasca.

Finalmente detallaremos la intervención llevada a cabo en 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 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 personalmente al servicio 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 la organización de la demanda, en cuanto al proceso de mediación y respecto al modo en que se desarrollarán las primeras sesiones, previas al inicio técnicamente 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 atendiendo.

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: Corresponden a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las *actuaciones previas al proceso de mediación*, acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice: "Tipología de conflictos").

LA PREMEDIACIÓN

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

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

Desde este segundo nivel de atención, se realiza una recogida de información sobre la situación planteada a través de la escucha y comprensión del conflicto. Posteriormente, se toman datos sobre aspectos personales y familiares mediante una entrevista 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 de profesionales ha valorado la inadecuación del inicio del proceso de mediación en ese caso y momento 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 se refieren 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 diferente en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y del 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 el Acta inicial de la Mediación, que firman las partes y la persona, o personas del equipo de mediación que dirigirán 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 del número de sesiones o encuentros, que se precisen en cada caso.

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo un trabajo de 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 personales y/o familiares detectadas en cada caso, manteniendo siempre el respeto a la confidencialidad. Una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del servicio o entidad derivante.

EL SEGUIMIENTO

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

Si bien el proceso de mediación es un escenario en el que se puede observar la evolución en la comunicación, en la colaboración y en la toma de decisiones, no cabe duda 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 pasados 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 una vez finalizado dicho proceso.

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 en el caso concreto. Asimismo, quienes participan en el proceso de mediación pueden solicitar una cita de seguimiento transcurrido el periodo que estimen conveniente.

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, para saber si ha existido alguna modificación y de qué manera han resuelto dichas modificaciones.

Con respecto a la finalidad de los acuerdos, se trata de conocer si ha habido tramitación judicial 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 es conocer el mantenimiento y respeto de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma, hasta el momento del seguimiento. Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

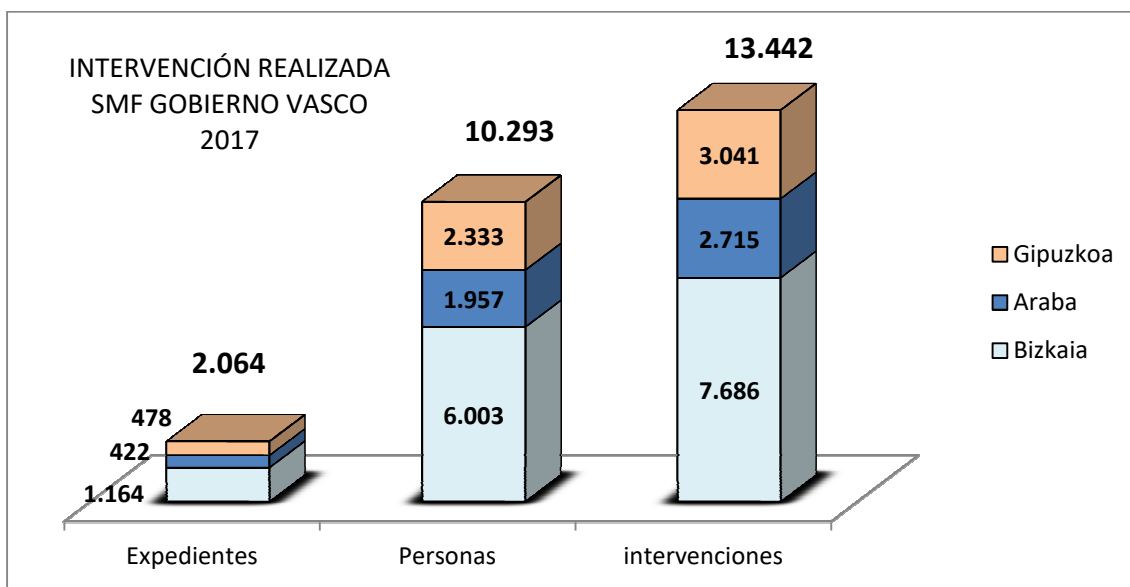
Asimismo, el seguimiento nos facilita conocer la instrumentalización del acuerdo de mediación, transformándolo en documento público, en resolución judicial o manteniéndolo como documento privado.

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

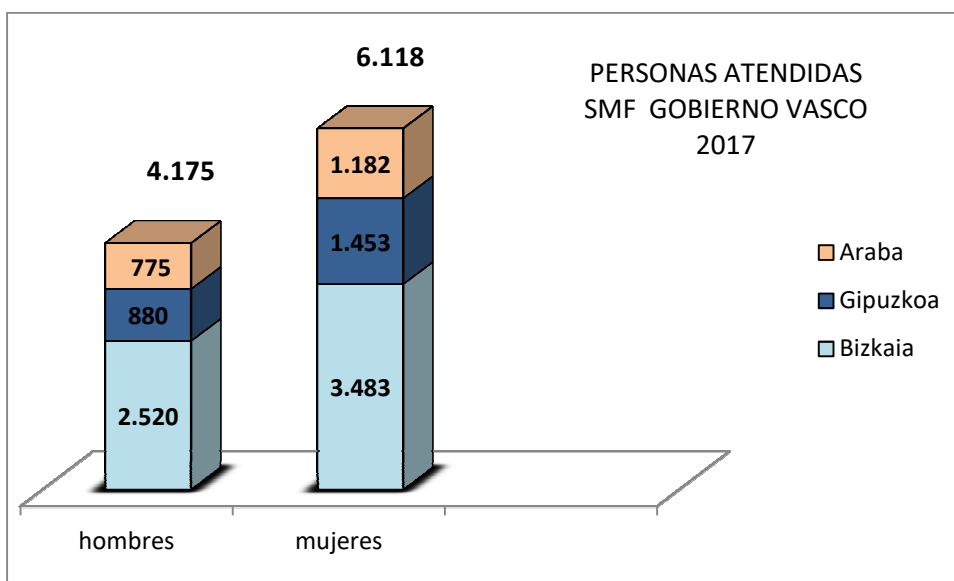
Durante el año 2017 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 2.064 expedientes en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia 1.164 expedientes, a Araba 422 expedientes y a Gipuzkoa 478 expedientes.

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2017	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	319	133	182	634
EXP. MEDIACIÓN	469	180	205	854
EXP. SEGUIMIENTO	376	109	91	576
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.164	422	478	2.064

El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **10.293 personas** y se han llevado a cabo un total de **13.442 intervenciones** (7.686 en Bizkaia, 3.041 en Gipuzkoa y 2.715 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.064**.



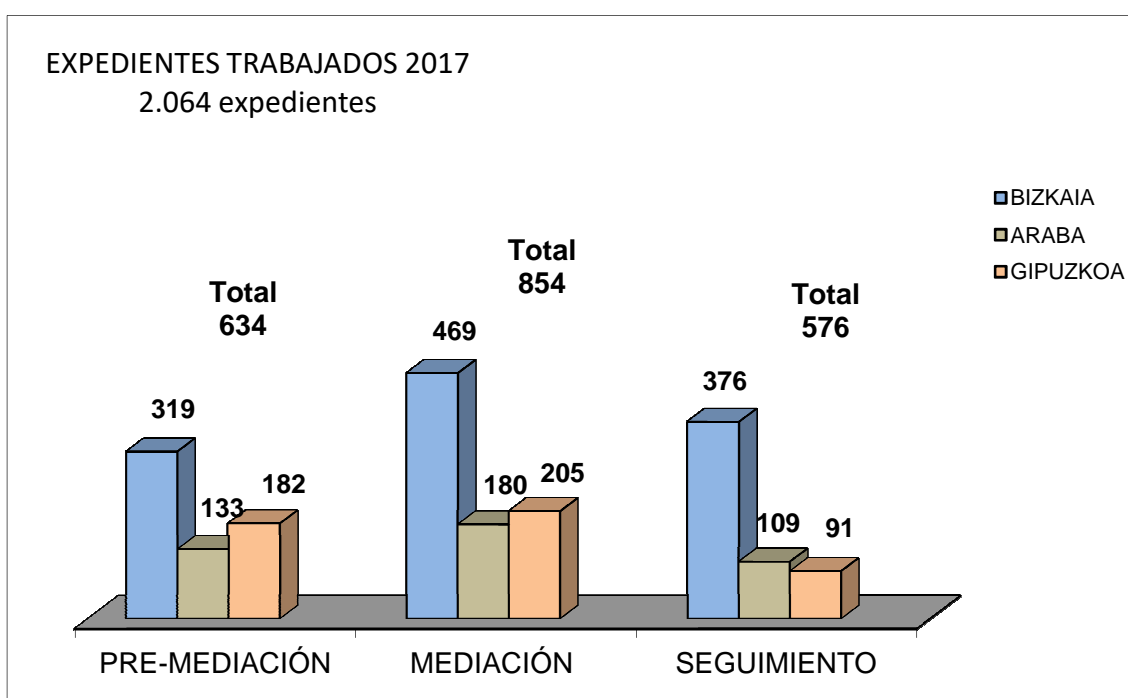
En cuanto a las personas atendidas observamos que continúan siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje acuden al SMF, aunque esta diferencia viene disminuyendo respecto a otros años.



De los 1.488 expedientes trabajados en mediación, 634 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.

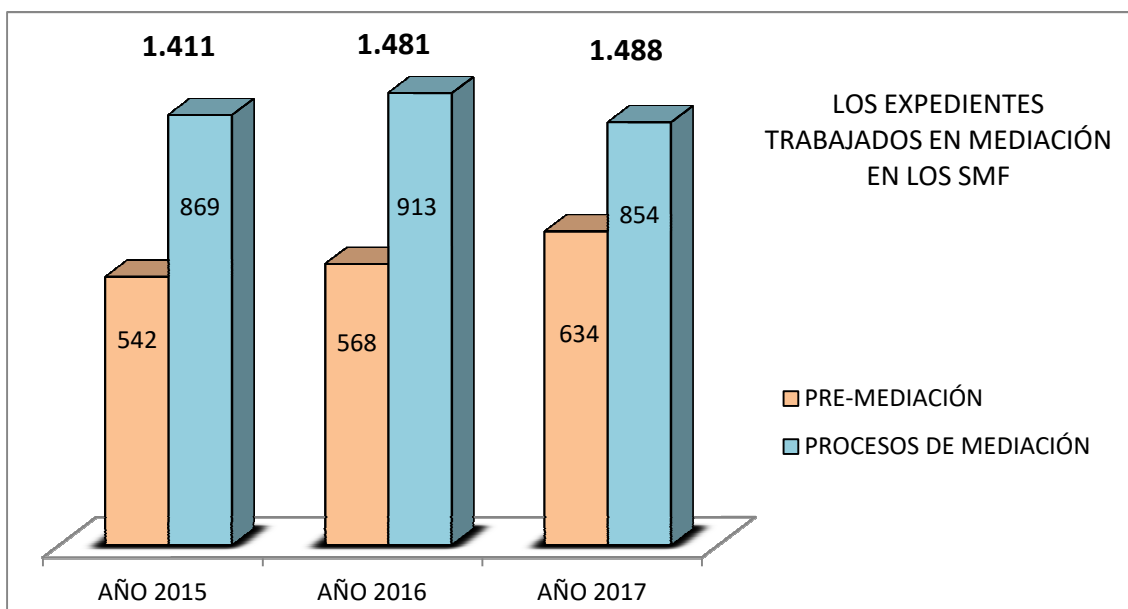
Los expedientes de los procesos de mediación, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo entiende su viabilidad, suponen un total de 854.

Respecto a los seguimientos realizados, tal y como se detalla en el punto anterior, han supuesto un total de 576 expedientes.



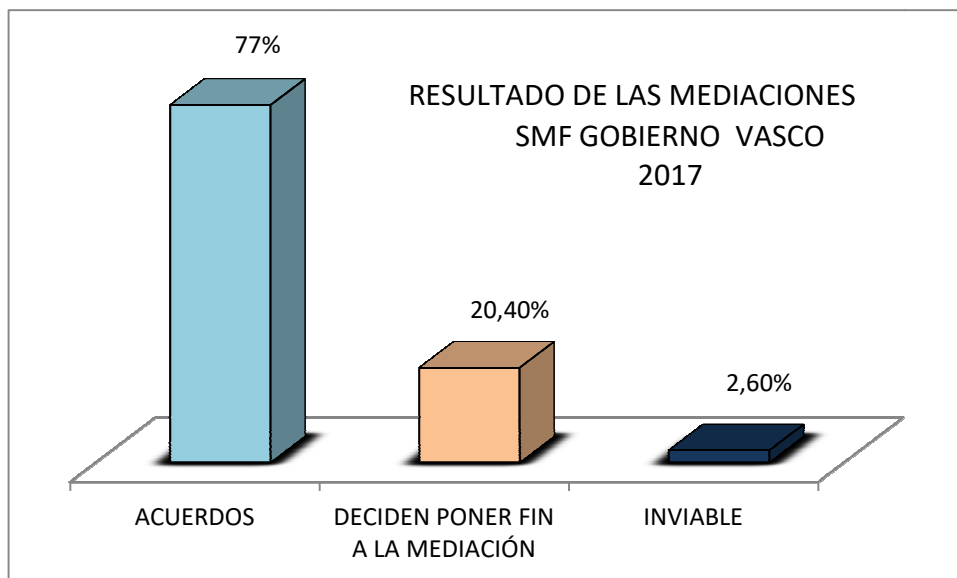
En un análisis comparativo de los expedientes trabajados durante el año 2015 y el 2016, constatamos un incremento en el número de expedientes trabajados del 2%.

En cuanto a la labor realizada en mediación, constatamos un año más la tendencia al alza del número de expedientes trabajados. No obstante, en el siguiente gráfico podemos observar las variaciones en el número de expedientes de pre-mediación y de los expedientes de procesos de mediación en los diferentes años.

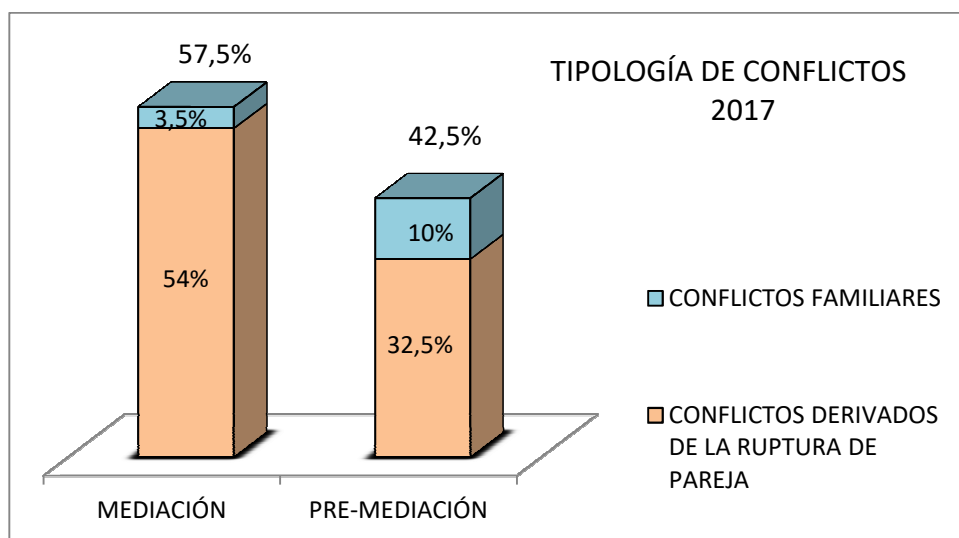


Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 716, quedando en proceso 138.

De las mediaciones finalizadas, un 77% (552 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 20,4% se han finalizado cuando las personas participantes han decidido poner fin a la mediación (146 expedientes) y en el 2,6% el proceso ha resultado inviable (18 expedientes).



EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2017	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	319	133	182
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	262	99	125
CONFLICTOS FAMILIARES	57	34	57
EXP. MEDIACIÓN	469	180	205
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	450	161	191
CONFLICTOS FAMILIARES	19	19	14
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	788	313	387



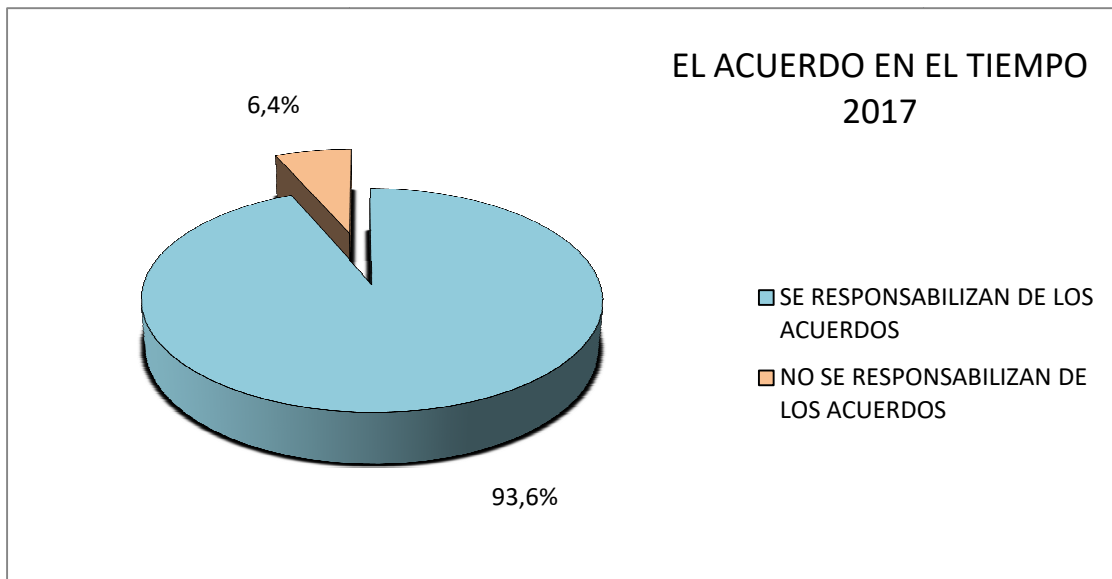
En cuanto a la tipología de conflictos, el 86,5% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 13,5% con conflictos familiares de diferentes categorías.

Observamos que del 86,5% de los expedientes que pertenecen a la categoría de conflictos derivados de la ruptura, el 32,5% son expedientes de pre-mediación y un 54% de mediación. Este dato indica que cerca del 65% de las personas que acuden a los SMF inician posteriormente el proceso de mediación.

Por otra parte, del 13,5% de expedientes que tienen que ver con conflictos familiares, el 10% son expedientes de pre-mediación y el 3,5% lo son de mediación, lo que refleja que en un 35% 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.

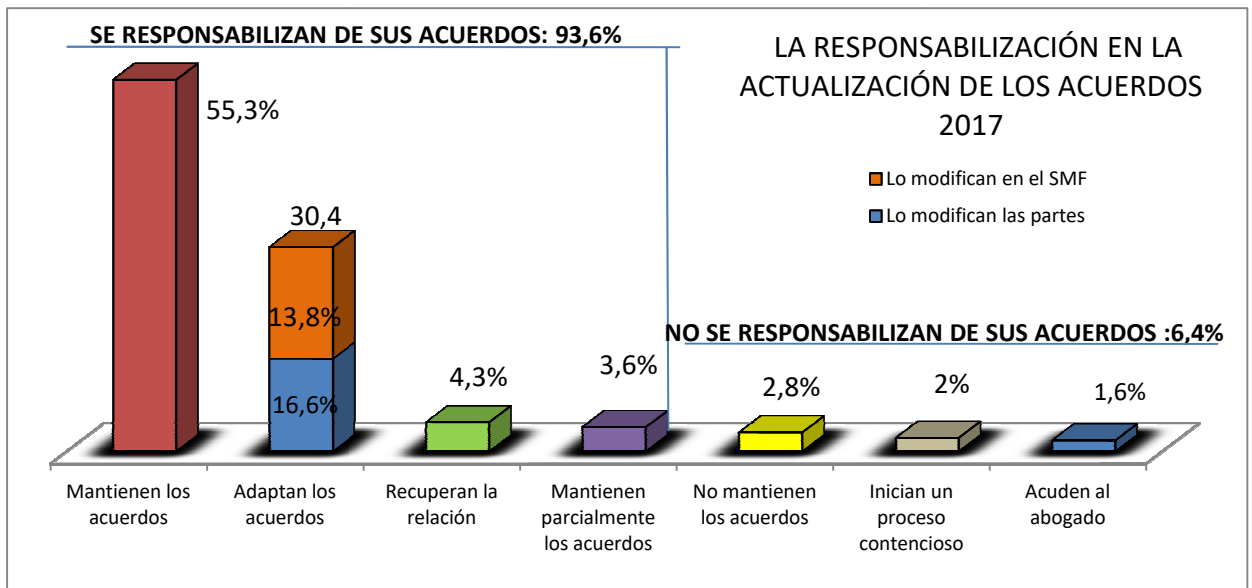
Una vez finalizados los procesos de mediación desde el equipo del SMF se realiza un seguimiento de los expedientes cerrados con acuerdos, como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación 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 ellos) o cuando recuperan la relación. En base a los datos recogidos, observamos que el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado en el 93,6% de los casos trabajados. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (55,3%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (30,4%), algo que sin duda refleja el efecto pedagógico de la mediación. Un 3,6% respetan la mayor parte de las decisiones tomadas en la mediación, modificando otras y un 4,3% 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 6,4%.

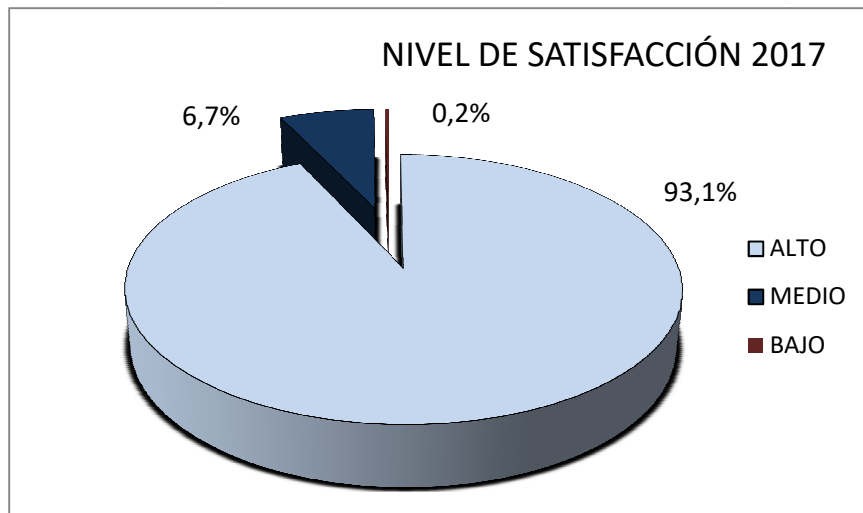
Esa responsabilidad puede recaer en abogados/abogadas o en jueces, cuando inician un proceso contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



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 ambos y comprobar en que ha podido ayudarles, en caso de haberlo hecho, 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 territorios el 93,1% 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.



Además, 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. El 6,7% de las personas encuestadas se siente satisfecha pero en un grado menor.

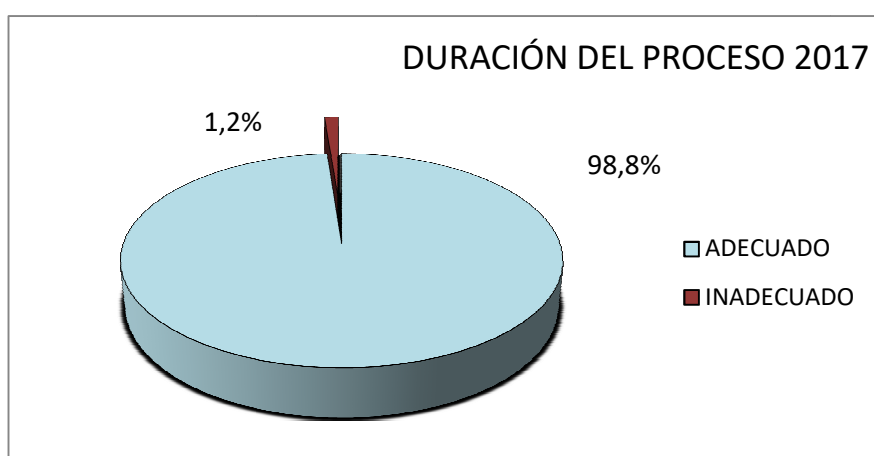
Esta satisfacción media puede deberse a que no todos los acuerdos alcanzados se han mantenido en el tiempo o porque quedaron temas por tratar debido a que algún participante prefirió dejar fuera de la mediación algún tema.

El 0,2% de casos muestra insatisfacción. Esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o 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 98,8% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 1,2% 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.



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 consideren 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 falta de imparcialidad y 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 vía alternativa 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 2017

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVENCIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		3.371 602	1.590	2.383
			3.973	

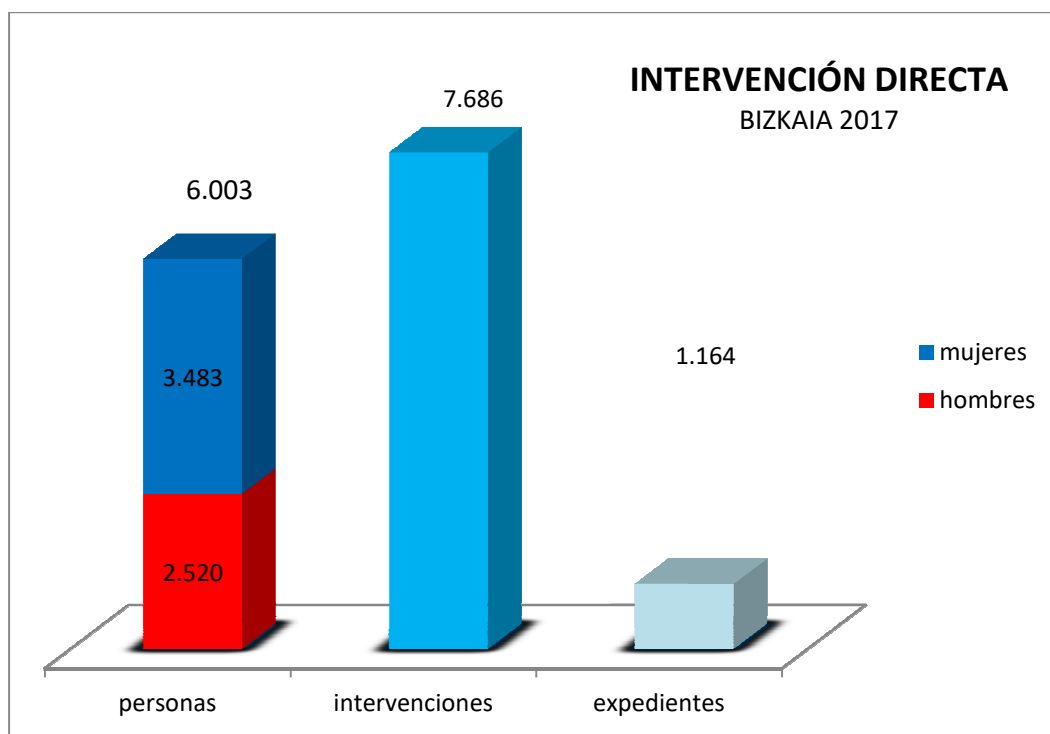
2) MEDIACIÓN

	788	3.059	1.456	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	712	2.821	619	683
CONFLICTOS FAMILIARES	76	238	49	105
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	319	560	479	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	262	424	158	216
CONFLICTOS FAMILIARES	57	136	35	62
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	2	6
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	469	2.499	977	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	450	2.397	457	454
Expedientes nuevos	384	2.114	384	384
Expedientes en proceso	66	283	66	66
Hijos/as menores de edad atendidos/as	-	-	7	4
CONFLICTOS FAMILIARES	19	102	14	43
Expedientes nuevos	15	87	11	35
Expedientes en proceso	4	15	2	6
Hijos/as menores de edad atendidos/as	-	-	1	2
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	2	7

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	376	654	574	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	366	640	257	291
CONFLICTOS FAMILIARES	10	14	5	12
PROFESIONALES ATENDIDOS			-	9
TOTALES	1.164	7.686	6.003	

El trabajo realizado a lo largo del año 2017 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 6.003 personas, de las cuales 2.520 son hombres y 3.483 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.164 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 7.686.



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.

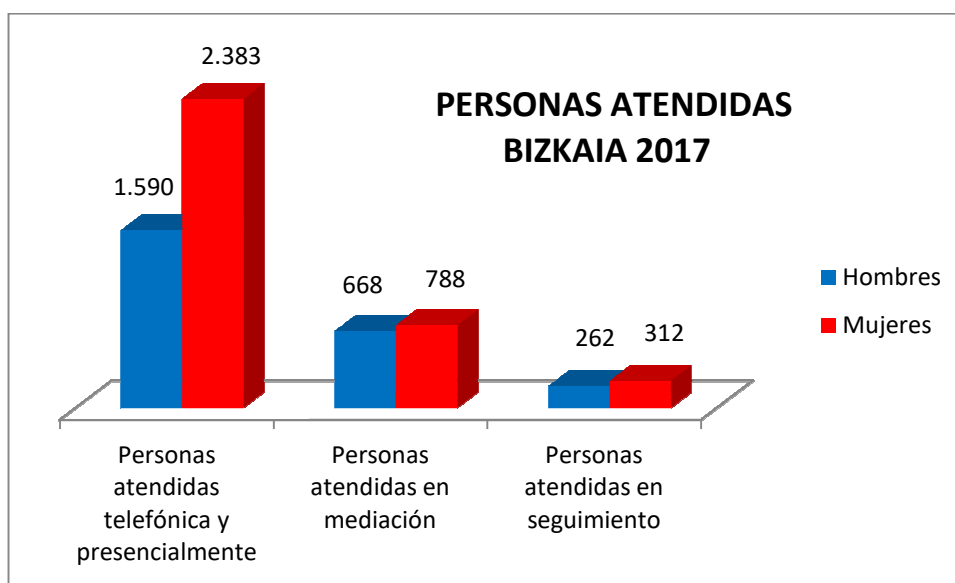
VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2017 han sido atendidas un total de 6.003 personas en los diferentes niveles de atención.

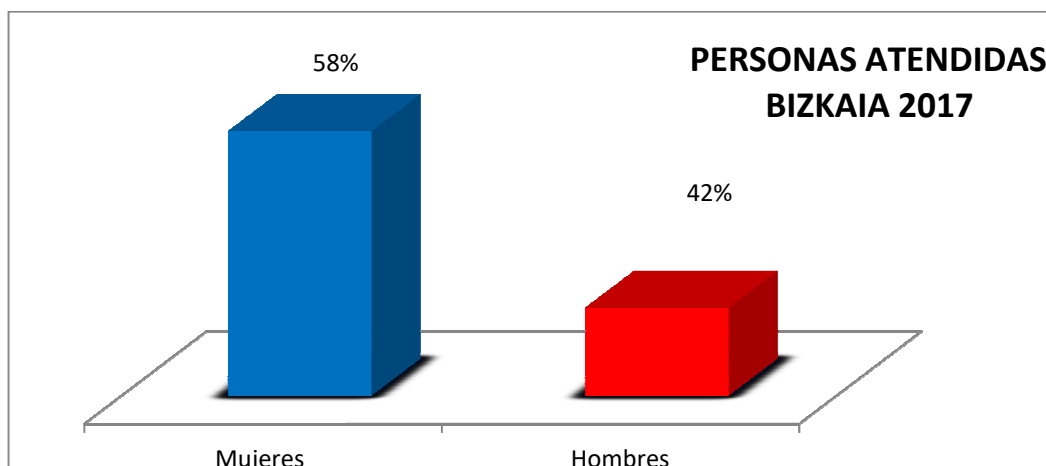
En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 3.973 personas, de las cuales 2.383 personas han sido mujeres y 1.590 hombres.

En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.456 personas, siendo 668 hombres y 788 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 574 personas, 262 hombres y 312 mujeres.

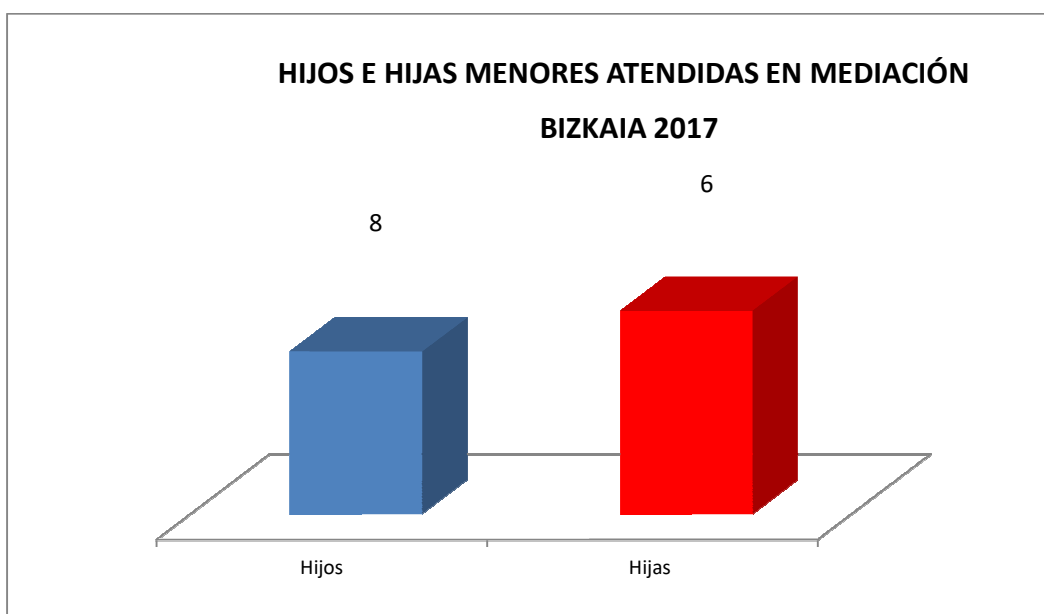
En la intervención en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) se ha atendido a 17 personas profesionales, siendo 4 hombres y 13 mujeres y en la fase de seguimiento hemos atendido a 9 mujeres profesionales.



Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención el 58% son mujeres y el 42% son hombres. Respecto a este dato destacaríamos que en las mediaciones realizadas en situación de ruptura de la pareja la participación es cercana al 50%.



En la fase de mediación han participado 977 personas protagonistas de los conflictos derivados de la ruptura de pareja y conflictos familiares. Respecto a las 911 personas atendidas en los conflictos derivados de la ruptura de pareja, 11 son hijos e hijas menores de edad (7 hijos y 4 hijas), es decir, un 1,20%. Asimismo, de las 57 personas atendidas en conflictos familiares, 3 son hijos e hijas menores de edad (1 hijo y 2 hijas), es decir, un 5,26%. Por lo tanto, **en la fase de mediación se ha atendido a un total de 14 personas menores de edad (8 hijos y 6 hijas).**



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

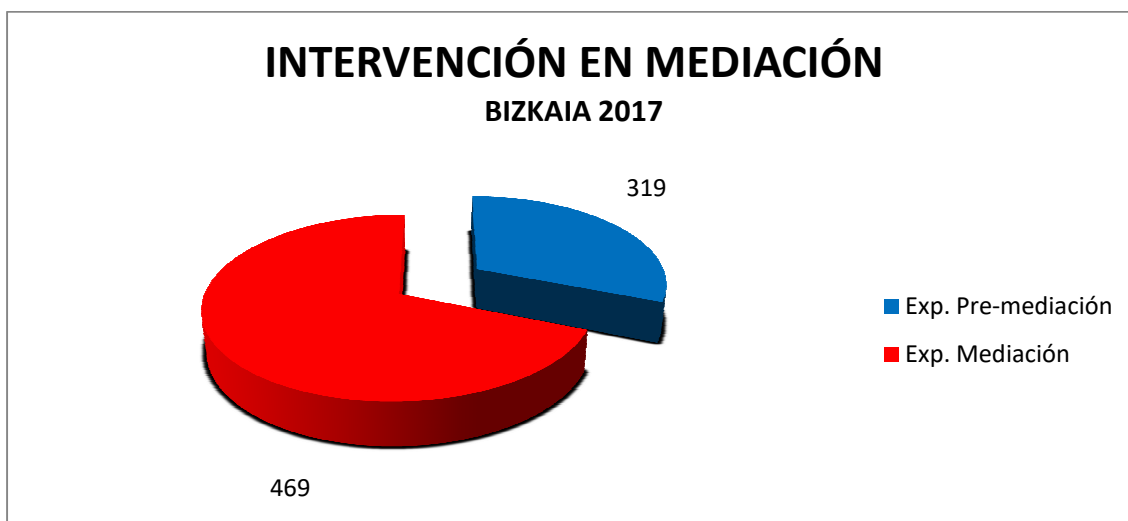
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 3.973 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

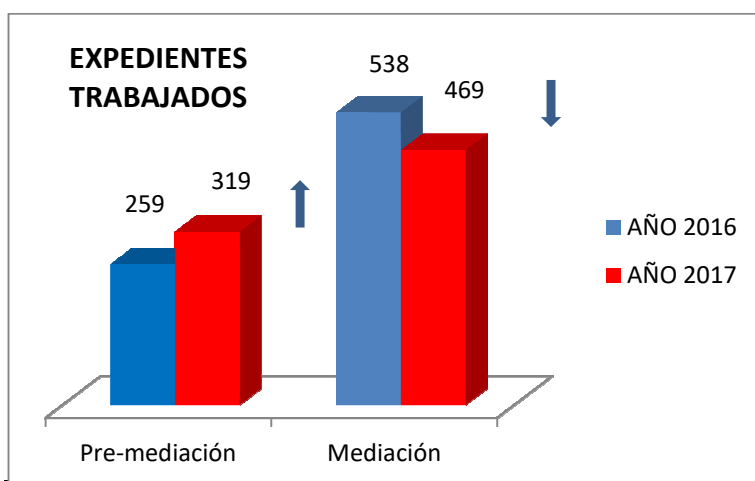
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	262	450	712
CONFLICTOS FAMILIARES	57	19	76
TOTAL	319	469	788

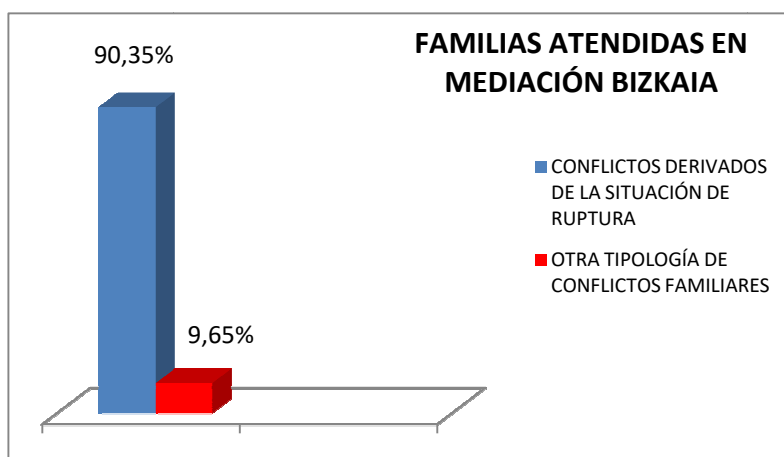
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 788 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 319 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 469.



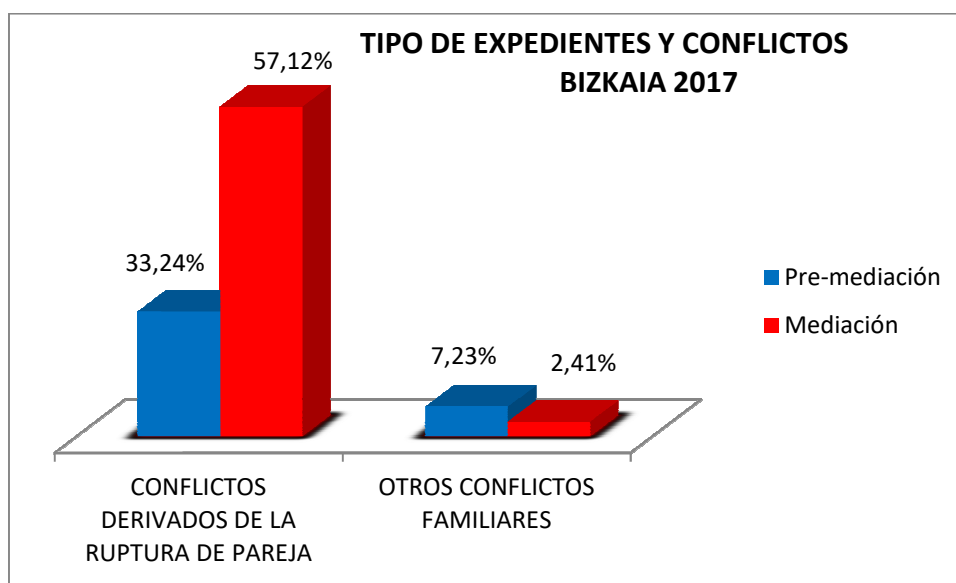
Los datos cuantitativos del trabajo realizado por el equipo del SMFB durante este año muestran una distribución diferente de los expedientes respecto al año 2016, así se han incrementado los expedientes de pre-mediación y los de seguimiento y se han abierto un número inferior de expedientes de mediación. Haciendo una reflexión respecto a estos datos, hemos constatado que están más relacionados con las posibilidades de atención del equipo según la agenda, que con un descenso en la demanda de mediación y del acercamiento de la ciudadanía al SMF.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 90,35% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 9,65% 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, cabe destacar que en los últimos años ha existido un aumento progresivo de los expedientes derivados de los conflictos de situaciones familiares.

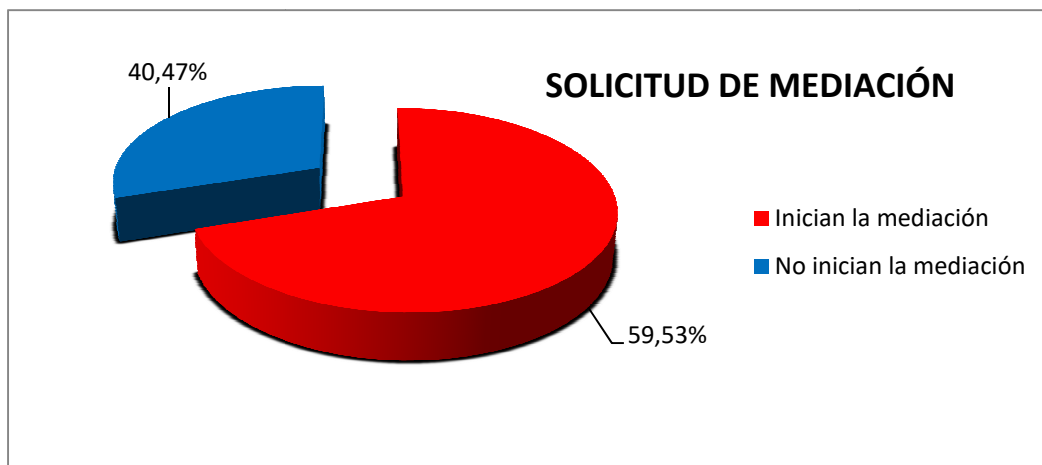


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expediente generado en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 33,24% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 7,23% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de mediación, el 57,12% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 2,41% de otro tipo de situaciones familiares.



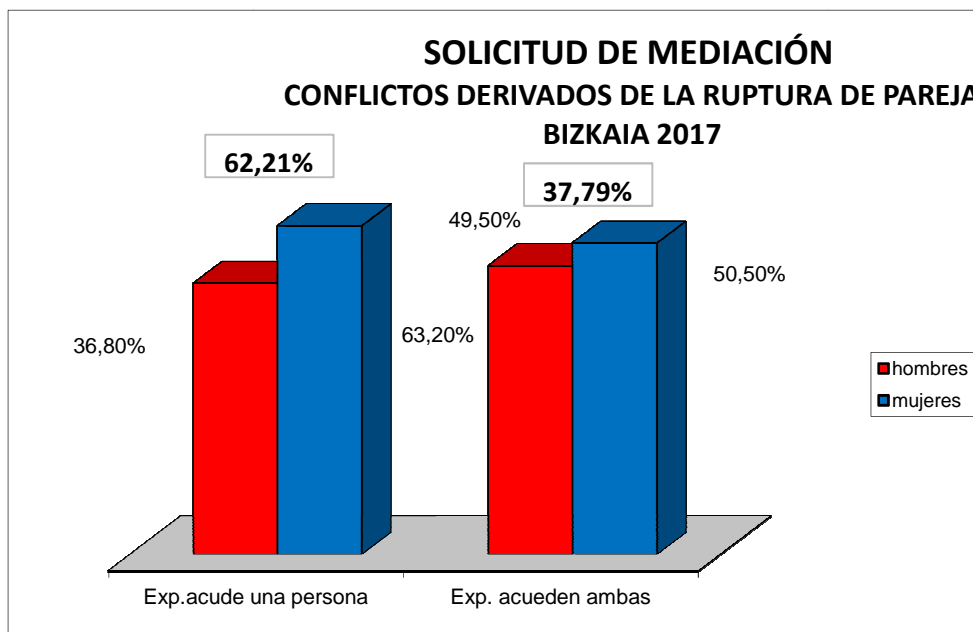
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 59,53% 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 40,47%.



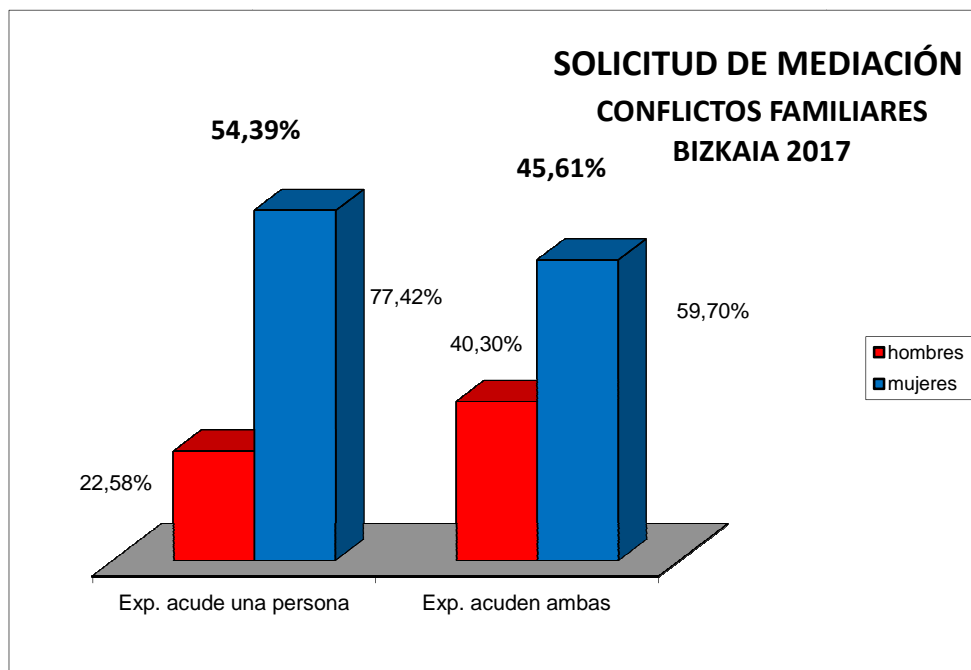
Respecto a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en un 62,21% de ellas, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha 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 36,80% son hombres y el 63,20% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 37,79% habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 49,50% son hombres y el 50,50% 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 54,39% de los casos ha sido una sola persona o una de las partes del conflicto la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De las personas que se han aproximado al servicio de mediación el 22,58% han sido hombres y el 77,42% mujeres.

Sin embargo, en el 45,61% de casos, en los que acuden varias 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 las partes en conflicto. De estas personas, el 40,30% son hombres y un 59,70% mujeres.



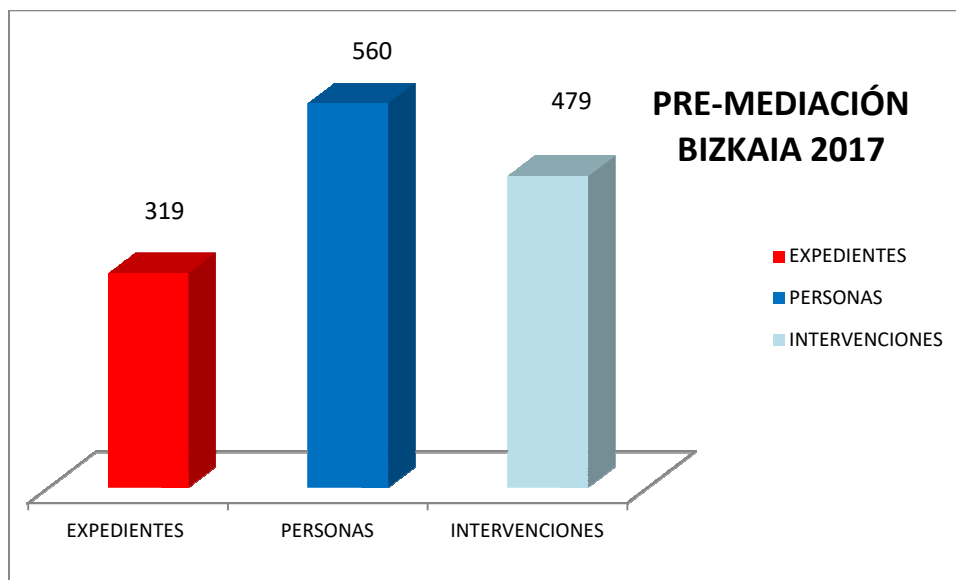
Los datos reflejan que existe un mayor número de casos en los que ha sido una de las personas protagonistas del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación.

Asimismo, cabe destacar que en 2017 se observa una mayor equiparación en los conflictos familiares en los que la demanda de mediación se realiza únicamente por una de las partes del conflicto o por ambas partes

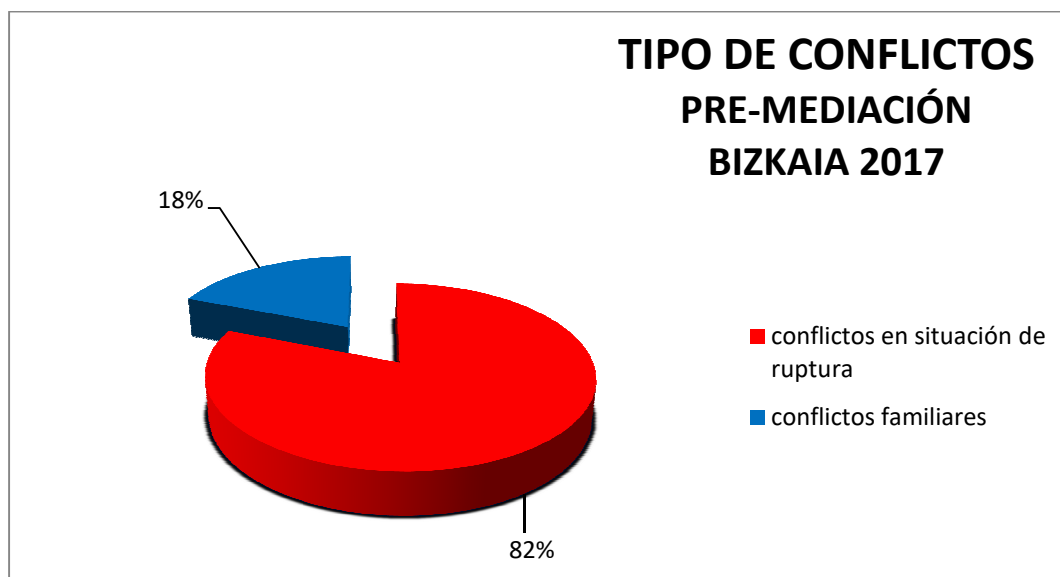
Un número significativo de mediaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no la mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares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

Del mismo modo, se considera importante destacar que en la categoría de conflictos familiares, a lo largo de los años, los hombres que se han acercado al servicio a solicitar información o solicitar la 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 319 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 560 intervenciones una atención directa a 479 personas protagonistas del conflicto.



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



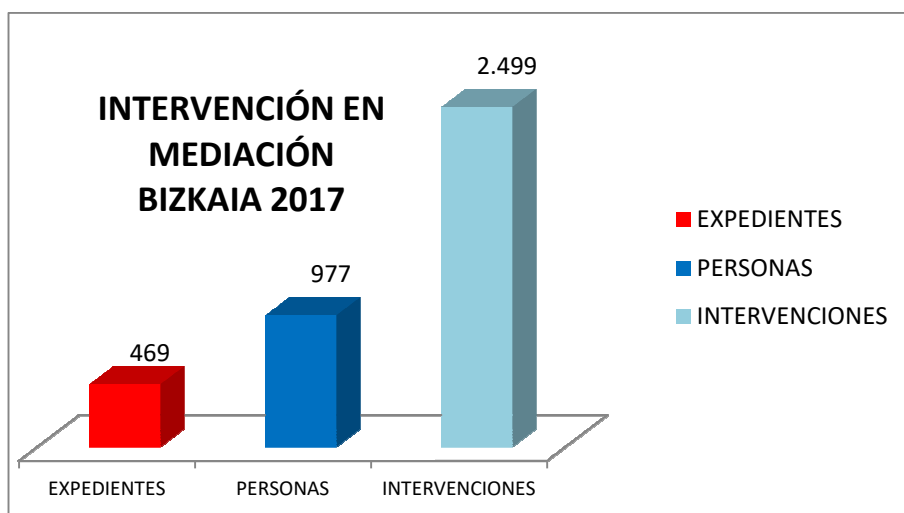
En la intervención en pre-mediación, hemos informado a las personas sobre la mediación y las características del proceso. En algunos casos, se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha acudido al SMF a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de transmitir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

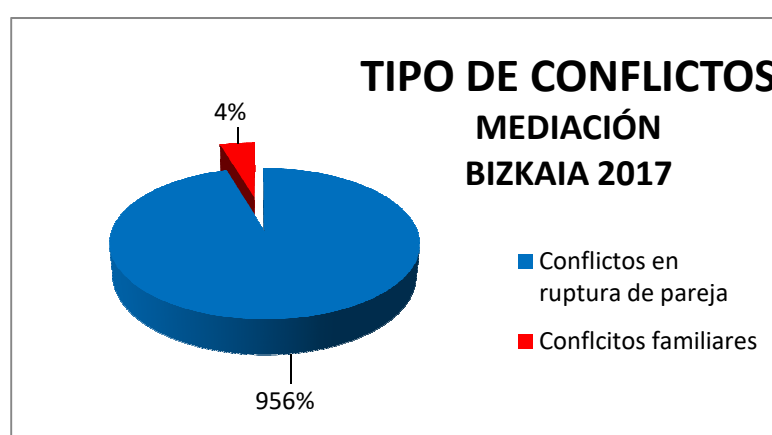
La información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a las familias para acercarse a este espacio, en el momento que considere adecuado. Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos dirigidos a la atención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

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 469 expedientes de mediación. Se ha atendido a 977 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.499 intervenciones.



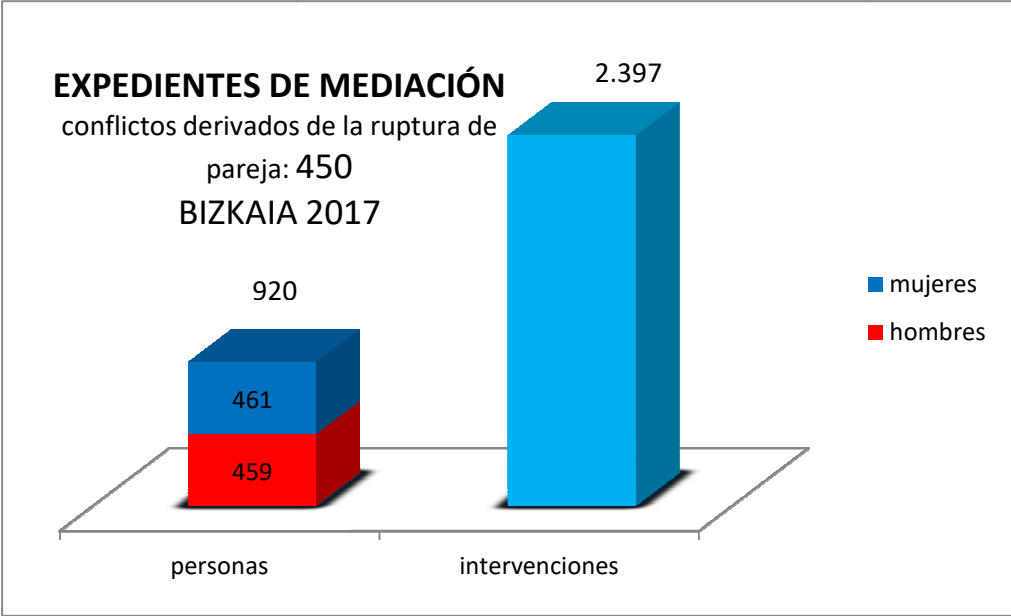
Del total de las mediaciones en las que se ha participado (469 expedientes), en el 96% de las mediaciones (450 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja. El 4%, es decir, 19 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares inter-generacionales, 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

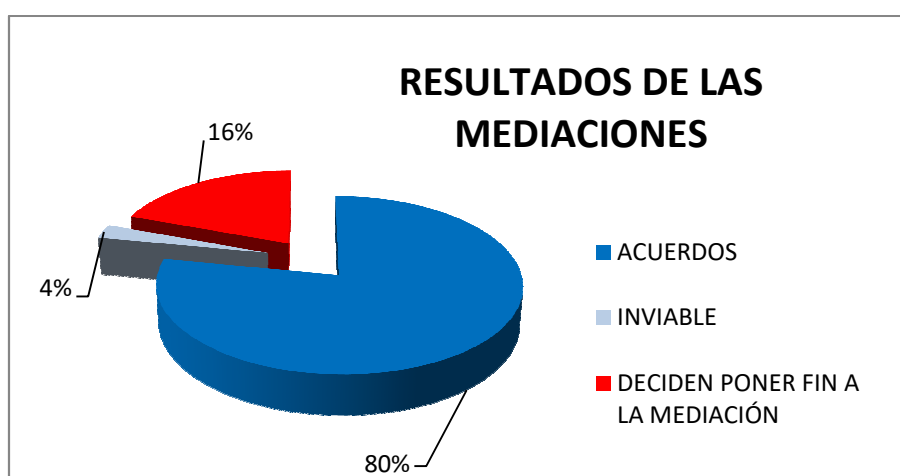
En los 450 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 920 personas, que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.397 intervenciones.



RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	450
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	920
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	2.397 5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	388
	ACUERDOS	310
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	221
	• OTROS ACUERDOS	62
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	8
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	7
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA.	12	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	63
	INVIABLE	15
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	62

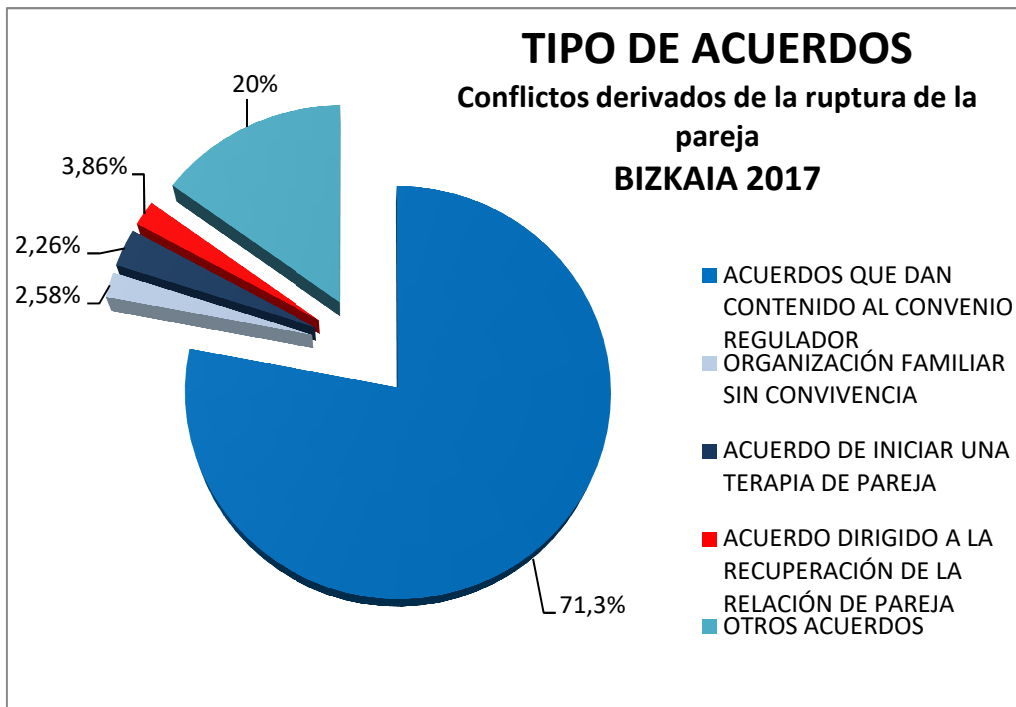
A lo largo del año 2017 se han finalizado un total de 388 mediaciones y 62 mediaciones mantienen el proceso abierto a 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 80% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

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 4% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 16% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

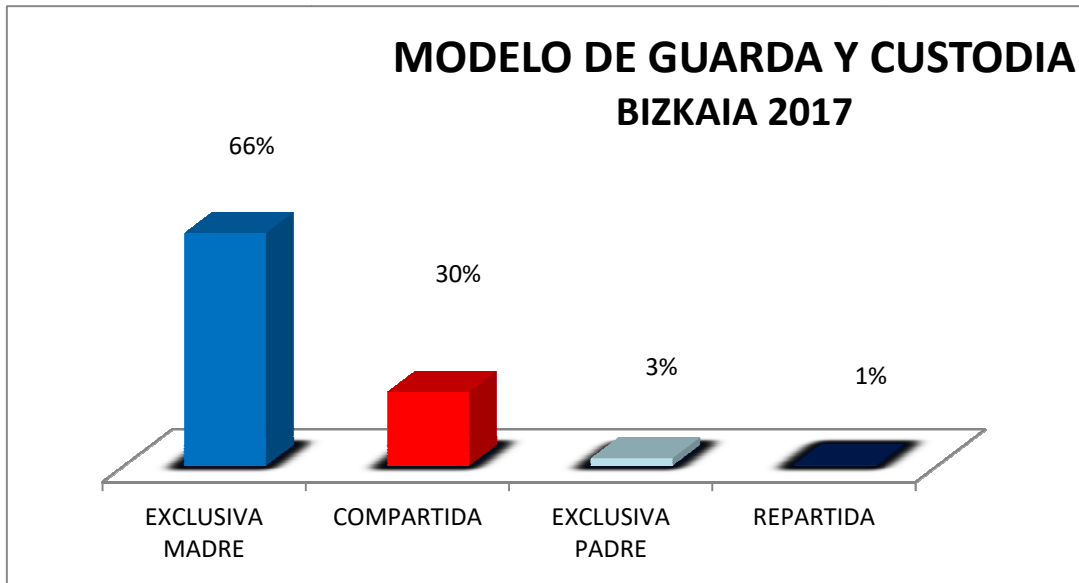


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos, el 71,3% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 2,26% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 3,86% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 20% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 2,58% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, mantengan su relación de pareja aún viviendo separados.

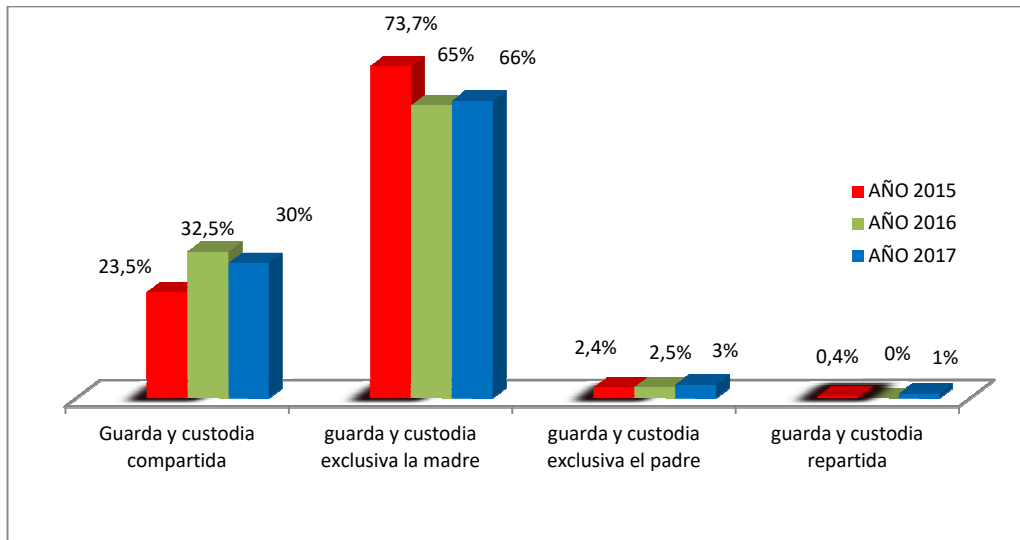
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 5 sesiones.



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 66% de los casos una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre. Un 30% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 3% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre. En el 1% de los casos han acordado una organización repartida en la que cada hijo/a convive con el padre ó con la madre. Ahora bien, **en los procesos de mediación observamos el compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.**



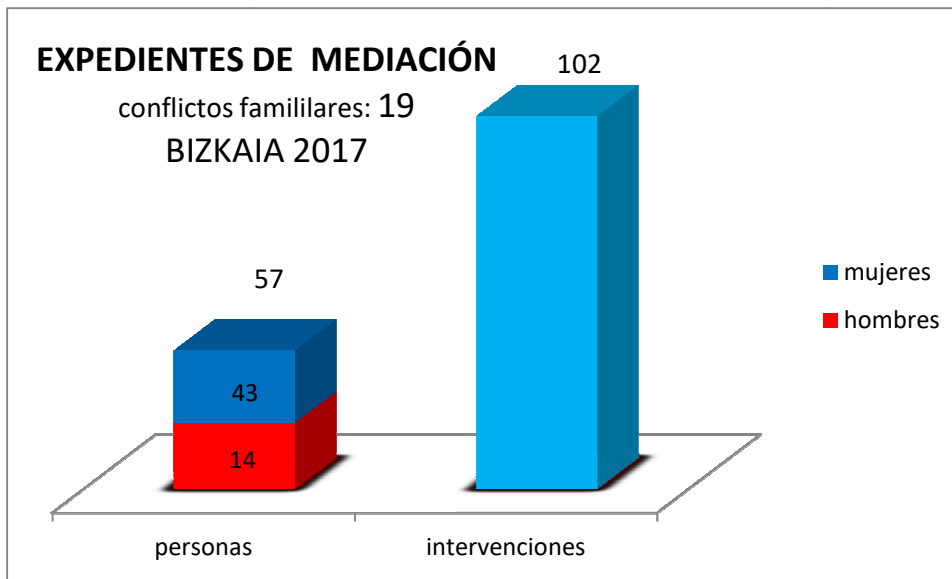
Comparando estos datos con los registrados en años anteriores, observamos una tendencia dirigida hacia modelos de organización familiar en los que el padre y la madre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

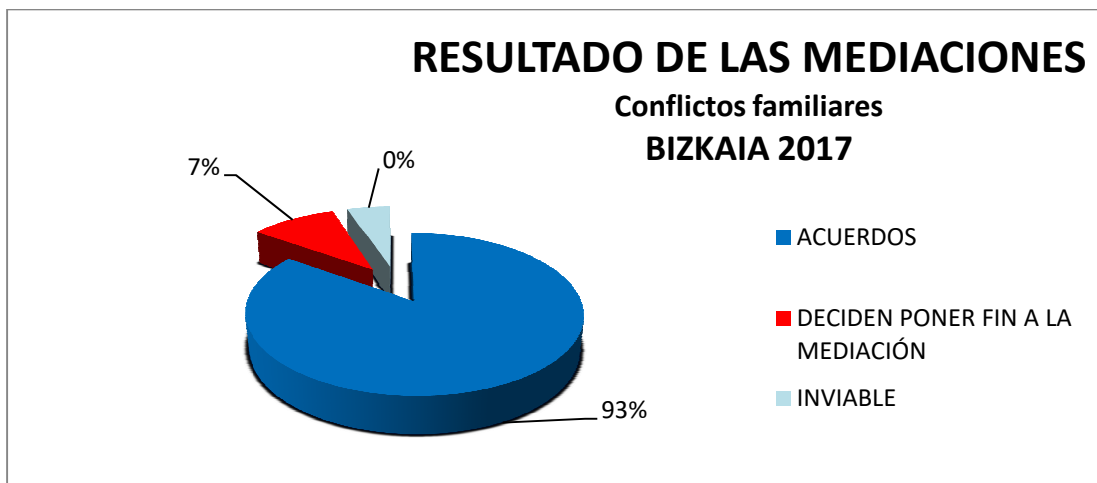
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	19
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	57
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	102 6
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	14
	ACUERDOS -ACUERDOS RESPECTO A LA SITUACIÓN PLANTEADA - ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR	13 12 1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 57 personas (43 mujeres y 14 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 102 intervenciones.



De los 19 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 14 y en el inicio del año 2017 continúan abiertos 5 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 93% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo y en el 7% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y han resultado inviables el 0%.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 6 sesiones. 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.

VII.1.C.3. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

376

- A INICIATIVA DE SMF

261

✓	Se obtiene información	251
✓	No se obtiene información	10

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

106

9

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

366

10

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de mujeres
- N° de hombre
- N° de personas

303

262

565

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones
- N° de intervenciones
- N° Total de Intervenciones

533

121

654

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

41,2%

55%

3,2%

0,6%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

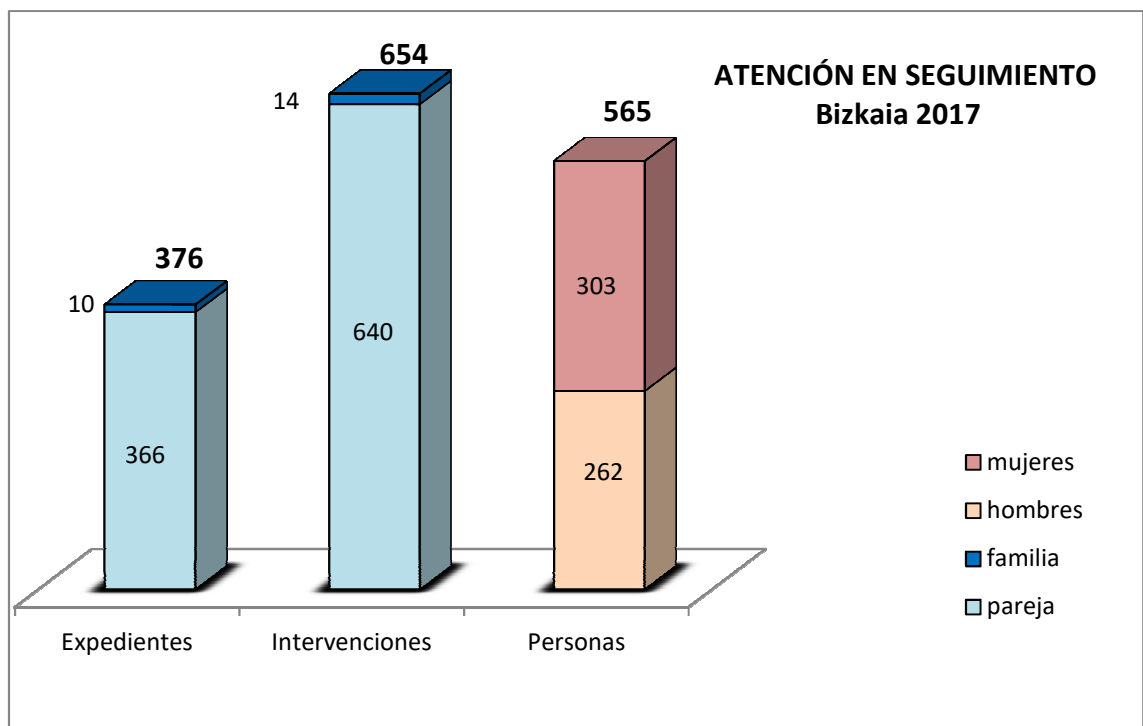
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

91,5%

8,5%

El seguimiento constituye una fase fundamental dentro del proceso de mediación y al mismo tiempo un método evaluativo, como hemos explicado en las páginas 30, 31 y 32.

En Bizkaia, durante el año 2017, en la fase de seguimiento se ha atendido a 565 personas de las cuales 548 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 17 han tratado asuntos familiares. En este nivel de intervención han participado 262 hombres y 303 mujeres, generando un total de 654 intervenciones.

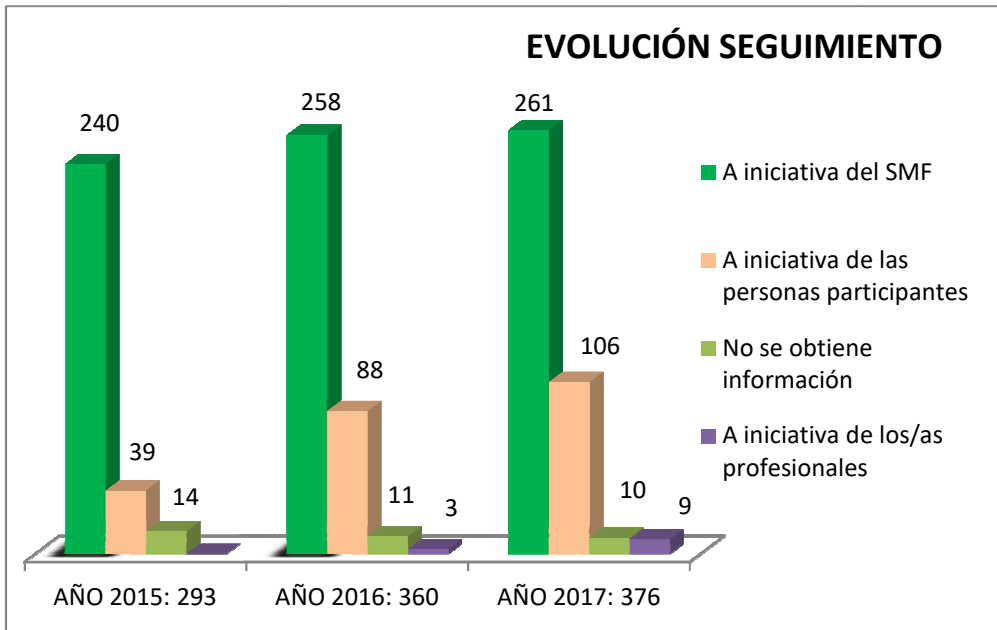


De los 376 expedientes de seguimiento, 261 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales en 10 casos ha resultado imposible obtener información.

En 106 expedientes el seguimiento se ha realizado a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.

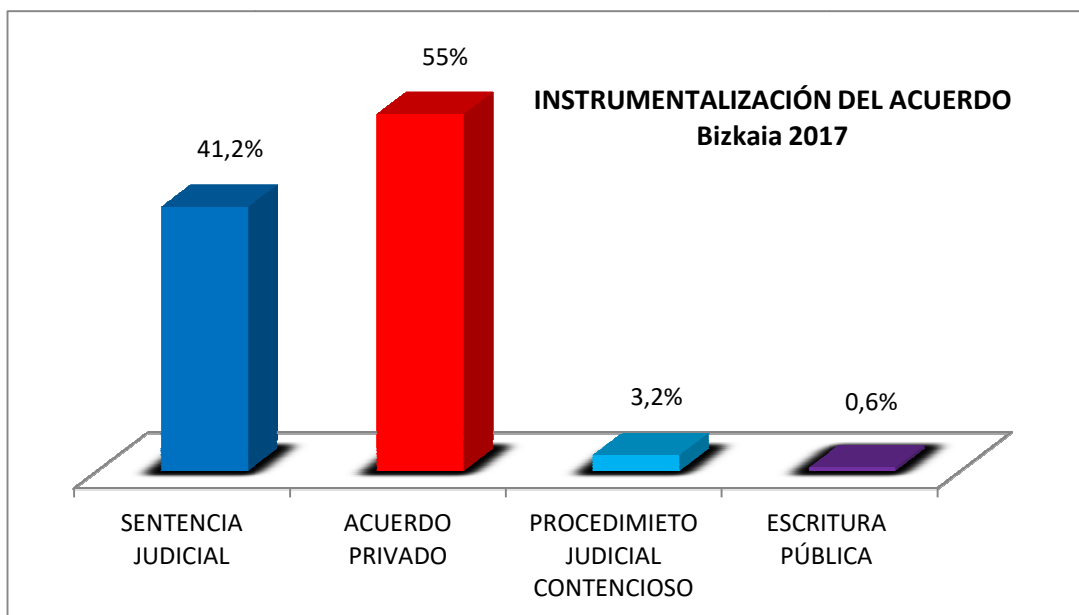
A lo largo del año 2017, el equipo de mediación ha recogido información de 9 expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.

En el gráfico que se introduce a continuación, se puede observar la evolución del seguimiento a lo largo de los tres últimos años. Si bien los expedientes de seguimiento realizados a iniciativa del SMFB siguen en aumento como consecuencia del incremento de procesos de mediación finalizados con acuerdos, el dato más significativo es el incremento de los expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas usuarias. Concretamente, entre el año 2015 y 2017, estos expedientes de seguimiento casi se han triplicado. Los motivos por el que las personas que, tras finalizar un proceso de mediación, se ponen de nuevo en contacto con el servicio pueden ser varios: algunas lo hacen para transmitir, clarificar o solicitar determinada información, como referentes que somos del proceso en el que han participado (un cambio de residencia o consultas relacionadas con la tramitación del acuerdo, entre otros) y otras lo hacen para modificar el acuerdo que alcanzaron. Estos cambios pueden venir motivados por la inestabilidad laboral y económica, de las personas usuarias, así como por las cambiantes circunstancias y necesidades en el ámbito familiar. En cualquier caso, este incremento refleja la satisfacción y la confianza que las personas usuarias depositan en el SMFB, que vuelven a recurrir a él para abordar, de nuevo, su situación familiar. Además, se reduce el número de expedientes de los cuales no se obtiene información, facilitando que los datos sean más representativos. Durante el año 2017, del total de expedientes de seguimiento, se ha obtenido información del 96,4%. Por último, en relación a los expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de las personas profesionales se observa que estos expedientes se han triplicado en el último año, lo cual favorece la atención integral a las personas usuarias del SMF y facilita el trabajo de coordinación entre la red de profesionales que acompañan a las familias.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2017 se transforma en los siguientes datos:

El 55% de los expedientes han mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 41,2% han tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 3,2% han iniciado un procedimiento judicial contencioso y por último, el 0,6% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.



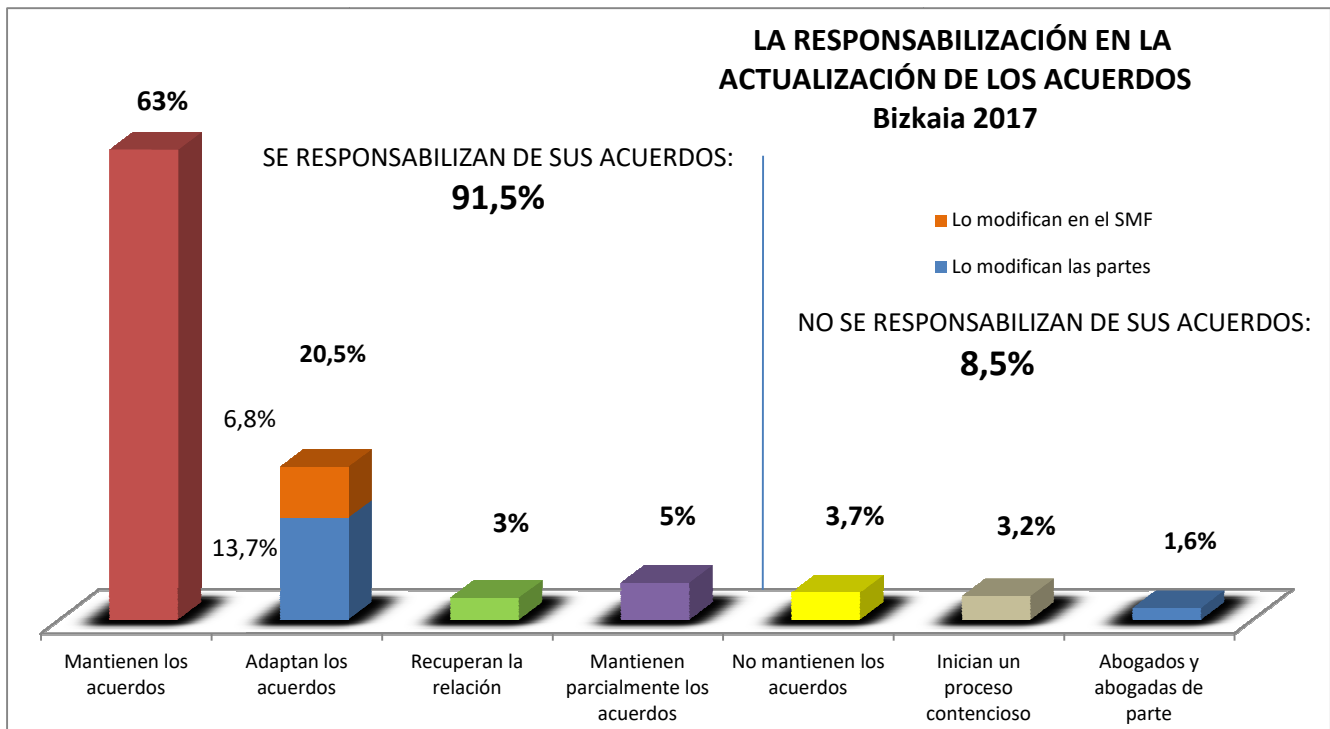
El proceso de mediación constituye una experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **91,5%** 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 63% sigue funcionando con los mismos acuerdos, mientras que el 20,5% ha modificado parte del mismo para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 20,5%, el 13,7% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 6,8% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar.

El 3% transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir y únicamente en el 0,8% de los casos acude al SMFB para notificarlo.

El 5% restante mantiene sus acuerdos de manera parcial, es decir, respeta la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso, pero tiene dificultades para cumplir lo referente a la participación económica, debido a la situación de precariedad de alguna de las partes.

Por último, el **8,5%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial el 3,2%, el 1,6% acude a sus abogados de parte y no respetando, ni modificando los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación el 3,7% restante.



En esta fase de seguimiento también obtenemos valoraciones de las personas usuarias, en la medida que expresan su opinión sobre la calidad del servicio que ofrecemos, y transmiten lo que les ha aportado la participación en un proceso de mediación. A continuación transcribimos, literalmente, lo más destacable que las personas atendidas en la fase de seguimiento han compartido con el equipo de mediación.

- *El espacio de mediación aporta luz en un momento difícil. Sin duda, fue una experiencia muy positiva*
- *El acompañamiento que ofrecéis es muy positivo y contribuyó a rebajar la tensión que había entre nosotros. Estar cara a cara en un ambiente relajado facilita la toma de decisiones.*
- *Favoreció el desbloqueo de la situación que estábamos viviendo. Teníamos las emociones a flor de piel y la persona mediadora aportó mucha objetividad.*
- *Nos ayudó a establecer canales de comunicación porque resulta muy difícil hablar entre nosotros.*
- *Es un espacio que aporta tranquilidad en el que todas las partes ganan.*

- *Gracias a la mediación la madre de mi hijo y yo formamos un equipo, procurando su cuidado de la mejor manera posible.*
- *Sin duda es la mejor decisión que pudimos tomar: acudir al SMF*
- *Es una manera grata y suave de reorganizar la familia, siendo nosotros quienes tomamos las decisiones*
- *Nos sentimos muy arropados. Recibimos un trato muy humano y cercano.*
- *No éramos capaces de comunicarnos y allí pudimos tanto hablar, como escucharnos. Hicisteis que todo fuese más sencillo.*
- *Me ayudó a exponer mis necesidades y a pensar en posibilidades que no nos habíamos planteado.*
- *Es un contexto de respeto y de flexibilidad ante cambios sobrevenidos*
- *Nos sirvió para gestionar el miedo a las consecuencias de la ruptura. Nos aportó mucha tranquilidad y seguridad.*
- *Es un aprendizaje sobre cómo negociar y tomar decisiones consensuadas en situaciones difíciles.*

VII.1.C.4. 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 33% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

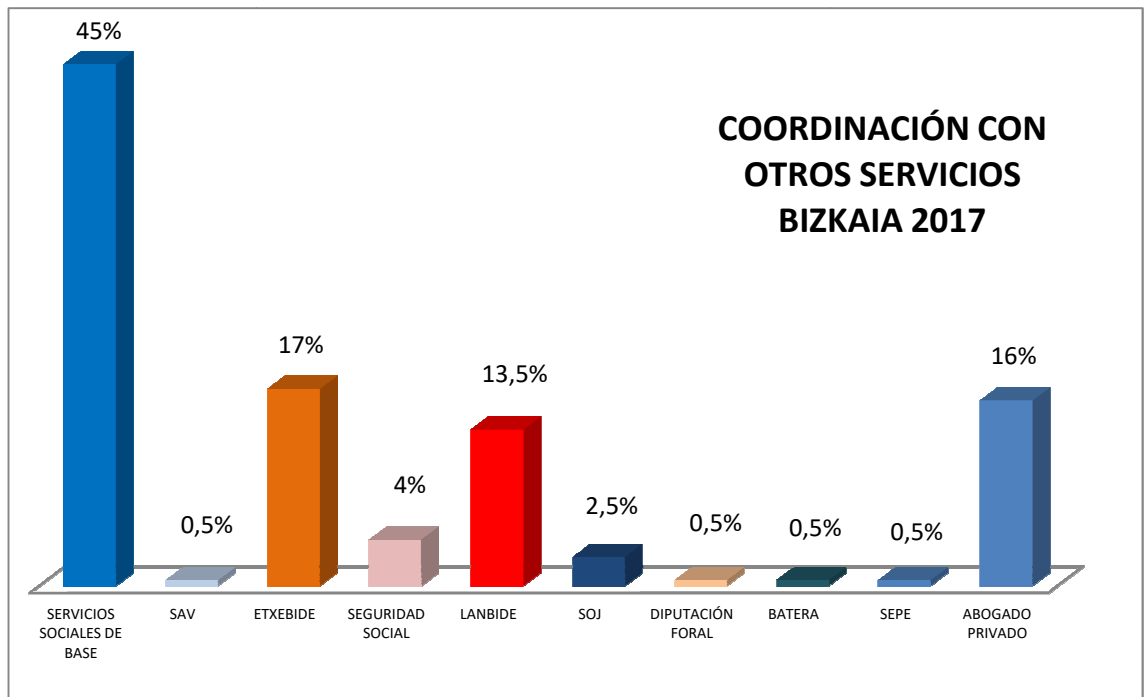
En el 45% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. Se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo. En 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.

A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte para que conozcan las características del servicio para poder hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación, esto ha supuesto un 13,5% de los casos. En un 0,5% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

En el 0,5% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con el Servicio de Atención a la Víctima. En el 17% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y en el 4% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social.

Otro 2,5% 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 y en un 0,5% de los casos se ha mantenido esta coordinación con el programa de Gobierno Vasco Batera, programa al que acuden las parejas o familiar a terapia y el 0,5% con el SEPE (Servicio público de Empleo Estatal). Un 16% de familias han sido orientadas desde los abogados privados.



En 2017 los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia han solicitado al SMFB los Acuerdos Privados de Mediación alcanzados por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un 13%. 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.

VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA TOTAL AÑO 2017

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1.469	475	994
			1.469	

2) MEDIACIÓN

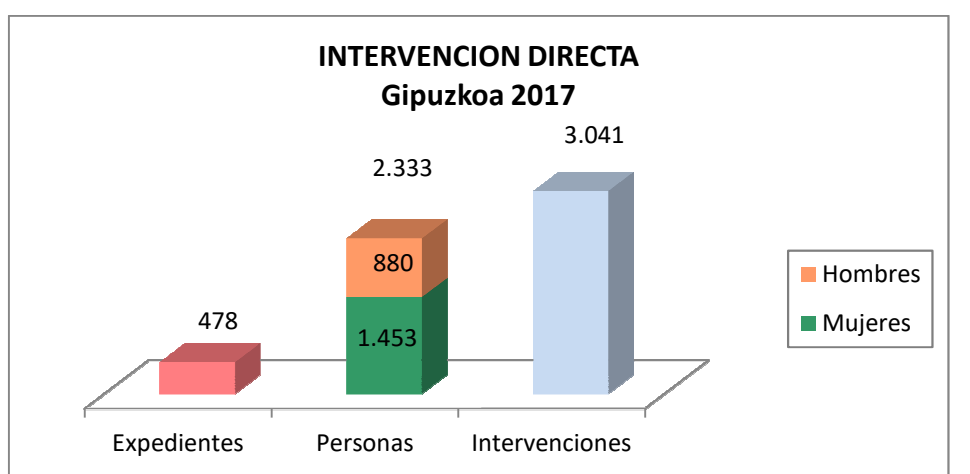
	387	1.408	707	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	316	1226	270	301
CONFLICTOS FAMILIARES	71	167	53	83
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	182	331	292	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	125	214	80	109
CONFLICTOS FAMILIARES	57	110	40	56
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		7	2	5
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	205	1.077	415	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	191	1012	188	187
Expedientes nuevos	164	916	166	166
Expedientes en proceso	27	93	20	20
Hijos/as menores de edad atendidos		3	2	1
CONFLICTOS FAMILIARES	14	57	13	23
Expedientes nuevos	12	51	11	20
Expedientes en proceso	2	6	2	3
Hijos/as menores de edad atendidos				
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		8		4

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	91	164	157	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	89	158	79	72
PROFESIONALES ATENDIDOS		2	1	1
CONFLICTOS FAMILIARES	2	4	2	2
TOTALES	478	3.041	2.333	

La anterior tabla refleja los datos relativos al trabajo realizado en Gipuzkoa durante el año 2017, 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.

En total, se ha atendido de manera directa a 2.333 personas, de las cuales 880 fueron hombres, y 1.453 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 478 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 3.041.

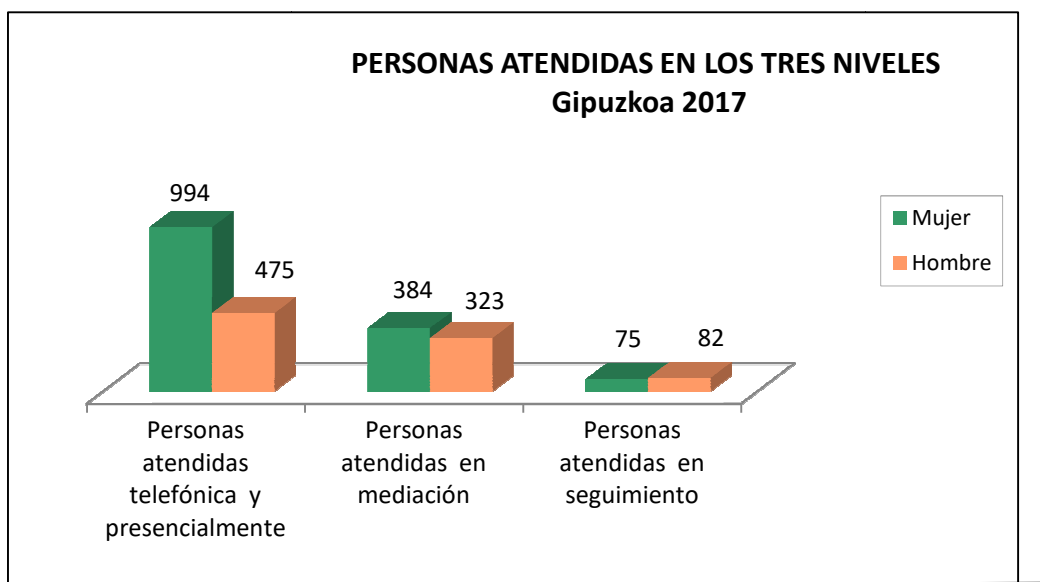


A continuación se detalla la atención dedicada a las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2017 han sido atendidas un total de 2.333 personas en los diferentes niveles de intervención en los cuales se han llevado a cabo un total de 3.041 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 1.469 personas, mientras que la intervención realizada en mediación han participado un total de 707 personas, y se realizaron seguimientos a un total de 157 personas.



De las 1.469 personas atendidas en el primer nivel de intervención, es decir, a través de la atención telefónica y presencial, 475 fueron hombres y 994 mujeres, repitiéndose el dato de que son las mujeres quienes más se interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

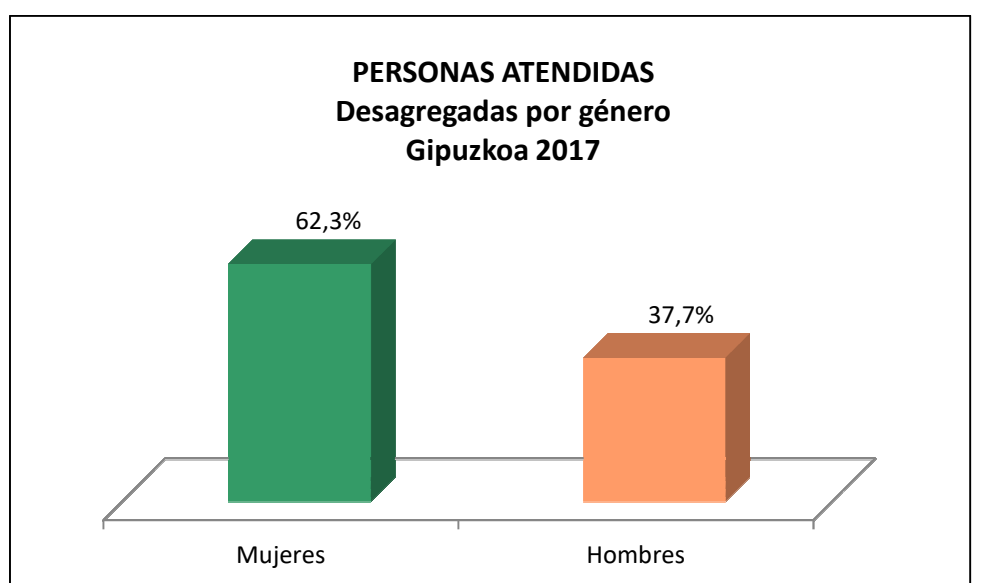
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 285 personas, 120 hombres y 165 mujeres, así como a 7 profesionales (5 mujeres y 2 hombres) que estaban interviniendo, o habían intervenido, con estas familias.

En cuanto a las mediaciones realizadas, han participado un total de 411 personas, de las cuales 201 son hombres y 210 mujeres. En este nivel también se ha atendido a 4 mujeres profesionales.

En la fase de seguimiento se ha atendido un total de 157 personas, de las cuales 82 han sido hombres y 75 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género, y tal como refleja el gráfico, de las personas atendidas en el SMFG en el año 2017 en los tres niveles de intervención, el 64,3% eran mujeres y el 35,7% hombres.



Del total de personas atendidas, tres han sido menores de edad que han participado en dos procesos de mediación relacionados con la ruptura de pareja. De estas personas, una era mujer, y los dos restantes hombres.

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

Este primer nivel de atención se realiza, mayoritariamente, a través del teléfono, aunque también se incluye a quienes acuden personalmente al SMFG, y se ponen en contacto mediante el correo electrónico.

En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG o bien para solicitar información, o bien para concertar directamente una cita, según cuál sea el grado de conocimiento que tienen respecto de la mediación familiar y/o del propio Servicio.

Además, en este nivel se ubica una parte de 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.

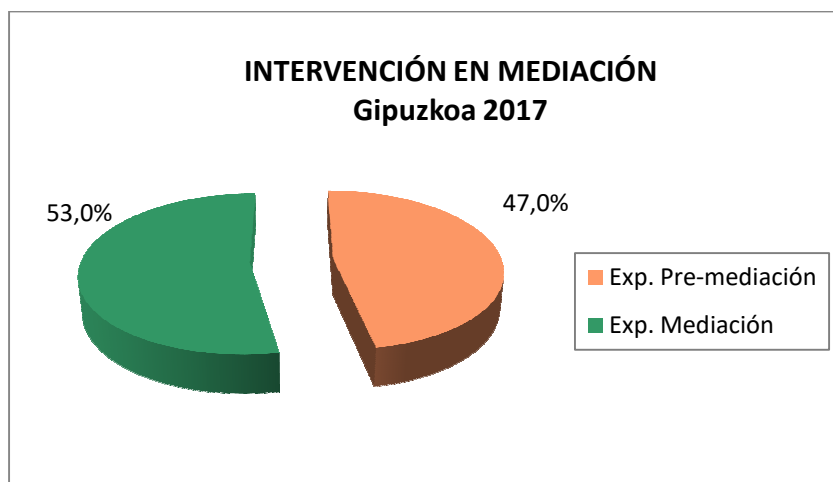
Como ya se ha explicado, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.469 personas, de las cuales 994 son mujeres y 475 hombres (ver gráfico de personas atendidas).

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

En la descripción del trabajo que se ha realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los expedientes en: expedientes de pre-mediación y expedientes de mediación. Mientras que 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.

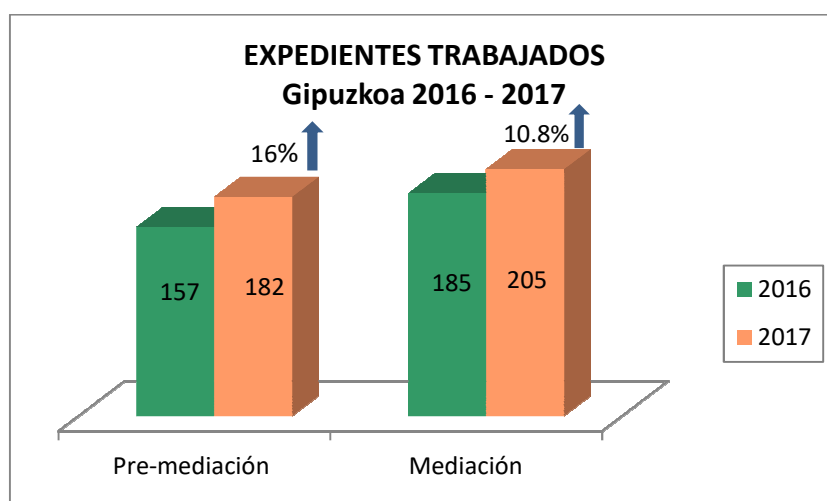
EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	125	191	316
CONFLICTOS FAMILIARES	57	14	71
TOTAL	182	205	387

Como muestra esta tabla, el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 387 expedientes, de los cuales 205 correspondieron a mediaciones (el 53% del total), y 182 a pre-mediaciones (el 47% del total).

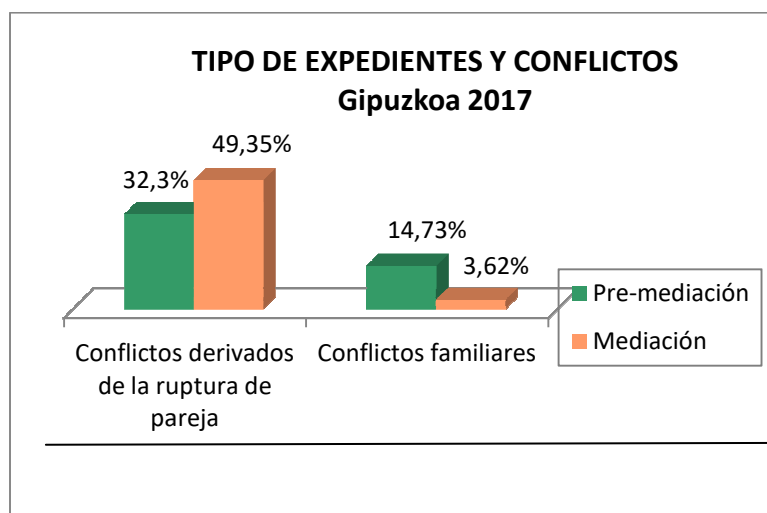


Durante el año 2016 se iniciaron 157 pre-mediaciones, llegando en 2017 este número a 182, lo cual supone un incremento del 16% respecto del año anterior.

En cuanto a las mediaciones, en 2016 se llevaron a cabo 185, mientras que en 2017 esta cifra llegó a los 205 expedientes, lo que a su vez supuso un incremento del 10,8%.

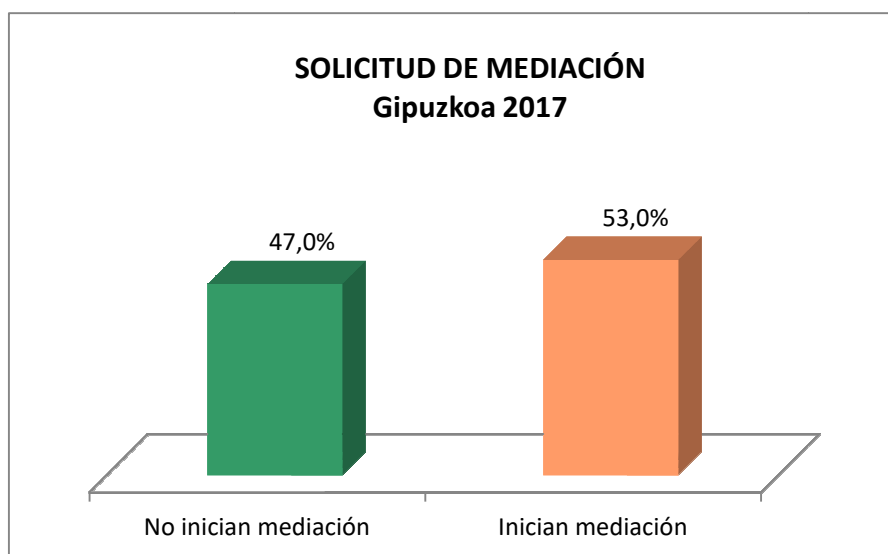


Por otra parte, si tenemos en cuenta la tipología de conflictos que llegan al SMF, observamos que tanto en pre-mediación como en mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja es destacadamente superior al resto de conflictos familiares.



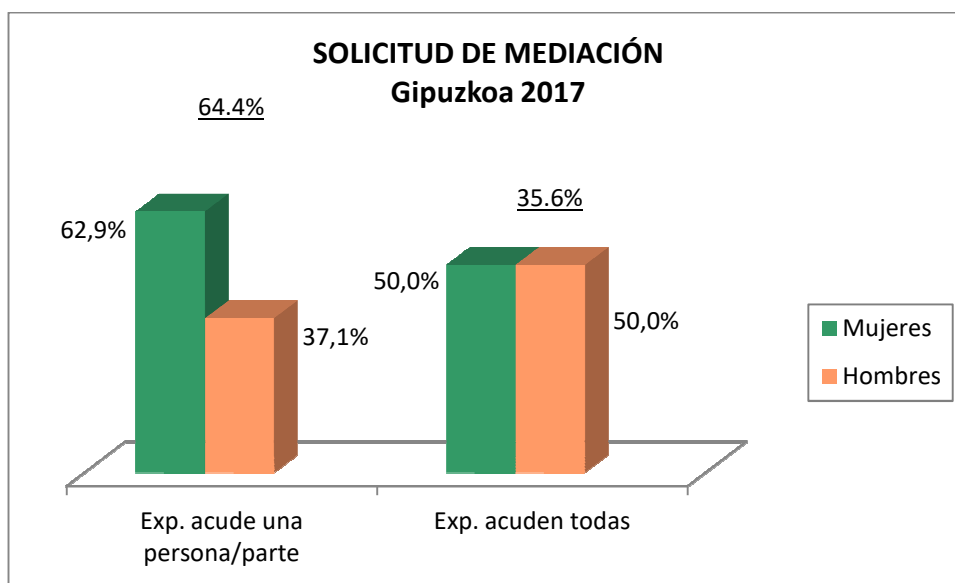
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de solicitudes de mediación, un 53% iniciaron el proceso de mediación mientras que el restante 47% no lo llegaron a iniciar, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Estas solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación, dan lugar a los expedientes de pre-mediación.

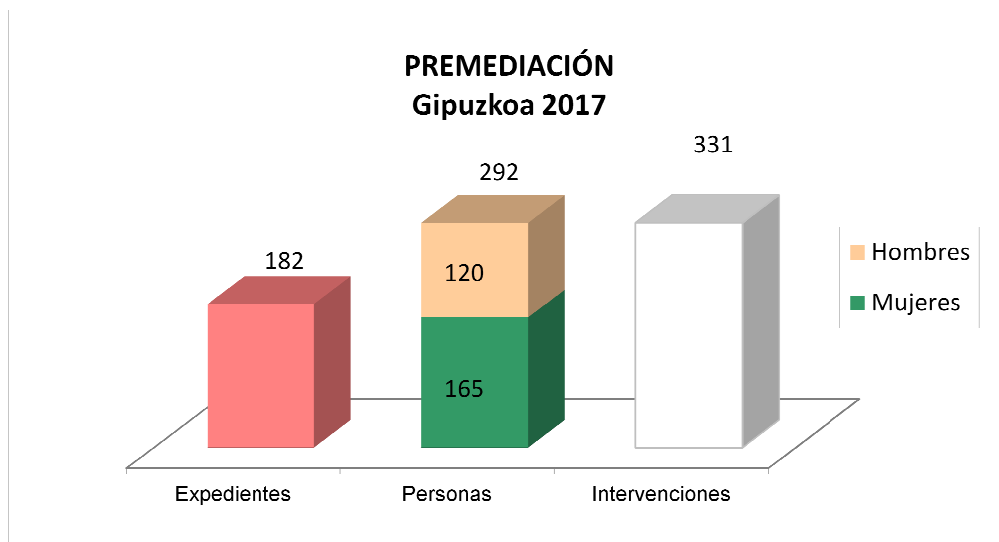


En los 182 expedientes de pre-mediación abiertos en 2017, en el 64.4% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a solicitar información sobre la mediación, sin que hubiera el mismo interés por parte de la otra u otras personas, o partes implicadas en el conflicto, y por tanto no se pudo iniciar el proceso de mediación.

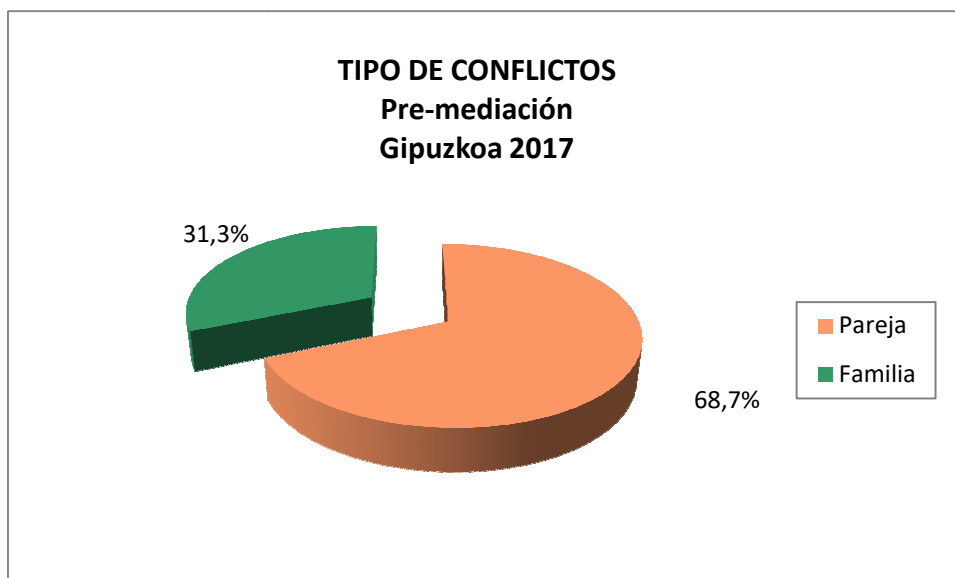
En el restante 35,6% de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, no fue posible iniciar el proceso de mediación al no haber voluntad expresa de participar por parte de todas las personas protagonistas.



En los 182 expedientes de pre-mediación, se trabajó directamente con 285 personas solicitantes, de las cuales 165 eran mujeres y 120 hombres, a lo largo de 331 intervenciones. Además, se atendió a 7 profesionales.



Los expedientes de pre-mediación citados en los párrafos anteriores, correspondieron a 125 casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 68,7% del total de pre-mediaciones, mientras que en 57 casos, es decir, el 31,3% restante, presentaron 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), como sobre recursos sociales y orientación psicológica, si fuera necesario.

Durante estas sesiones informativas, se proporcionan distintos tipos de información, en función de la demanda realizada por la persona o personas solicitantes, así como de las circunstancias específicas de cada caso. En cualquier caso, esta información se realiza siempre desde la visión de la mediación.

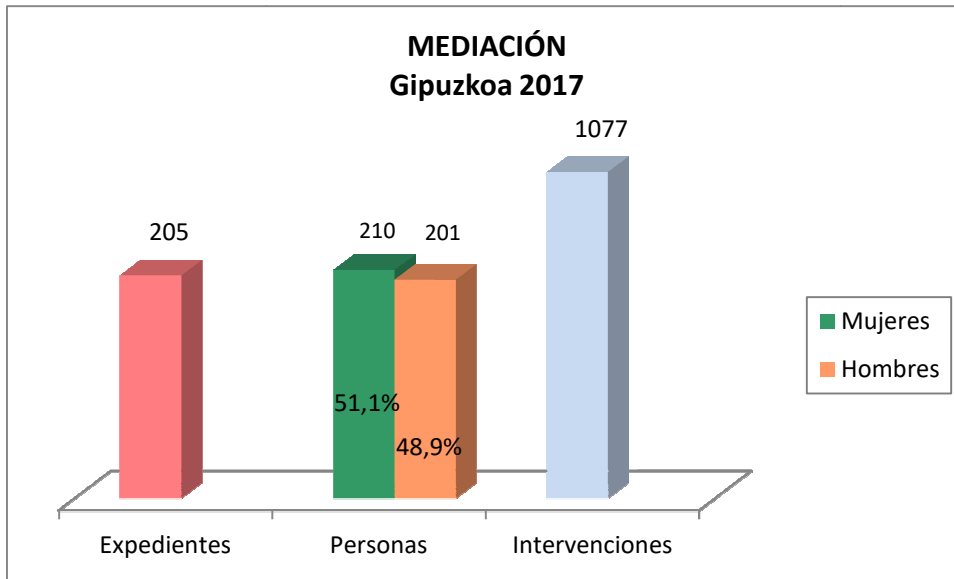
La información relativa al propio proceso de mediación, se efectuó en 182 ocasiones, y se complementó, según las distintas peticiones realizadas, con información jurídica (en 115 casos), con información de carácter psicológico (52 casos) y con información sobre los diversos recursos sociales (48 casos), siempre desde el contexto de la mediación.

En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no 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.

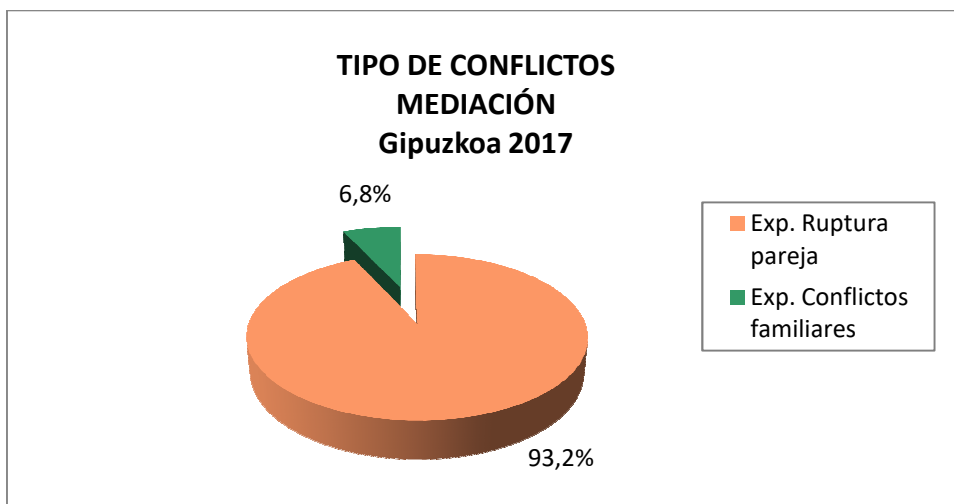
Esta sesión informativa también permite, cuando sea necesario, derivar la demanda de forma coordinada hacia otros servicios públicos especializados en la atención a las familias, tanto desde la red de Servicios Sociales, como de Salud y Jurídicos.

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

En este nivel de intervención, durante 2017, se han iniciado un total de 205 expedientes, en los que se ha atendido a 411 personas protagonistas, de las cuales el 51,1% eran mujeres, y el 48,9% hombres. Además se atendió a 4 mujeres profesionales. Y se realizaron un total de 1.077 intervenciones.

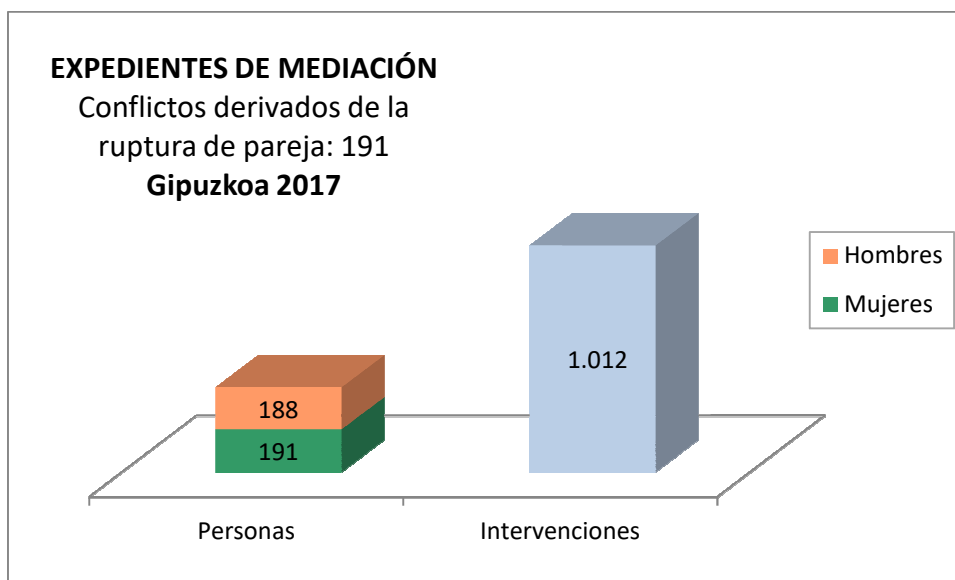


Del total de mediaciones realizadas, en 191 expedientes, los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 93,2% de los expedientes estaban relacionados con la ruptura de pareja, mientras que en 14 expedientes, lo fueron en otro tipo de conflictos familiares, es decir, en el 6,8% restante.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

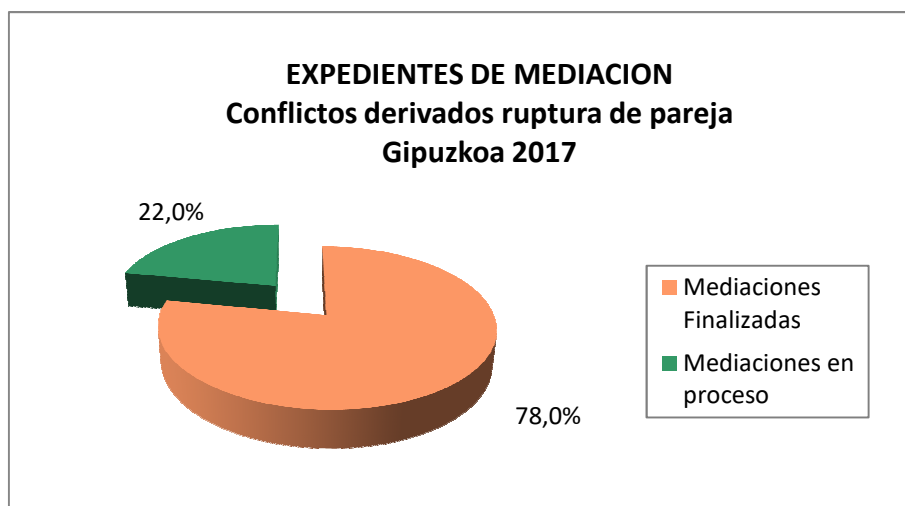
En este ámbito, el número de expedientes de mediación fue de 191, en los que intervinieron un total de 379 personas, de las cuales 188 fueron hombres y 191 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.012 intervenciones.



RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	191
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	375
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1.012
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 629 sesiones)	4,22
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	149
	ACUERDOS	108
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	66
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	33
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	3
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA 	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	39
	INVIABLE	2
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	42

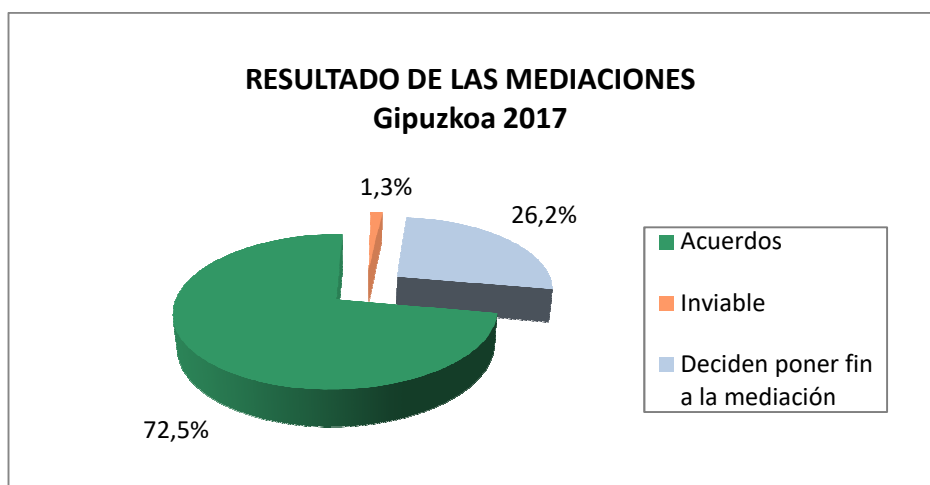
A lo largo del año 2017 finalizaron un total de 149 expediente de mediación, es decir, un 78%, manteniéndose en otros 42 casos (22%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2018. La media de sesiones realizadas respecto de los procesos finalizados, ha sido de 4,22 sesiones.



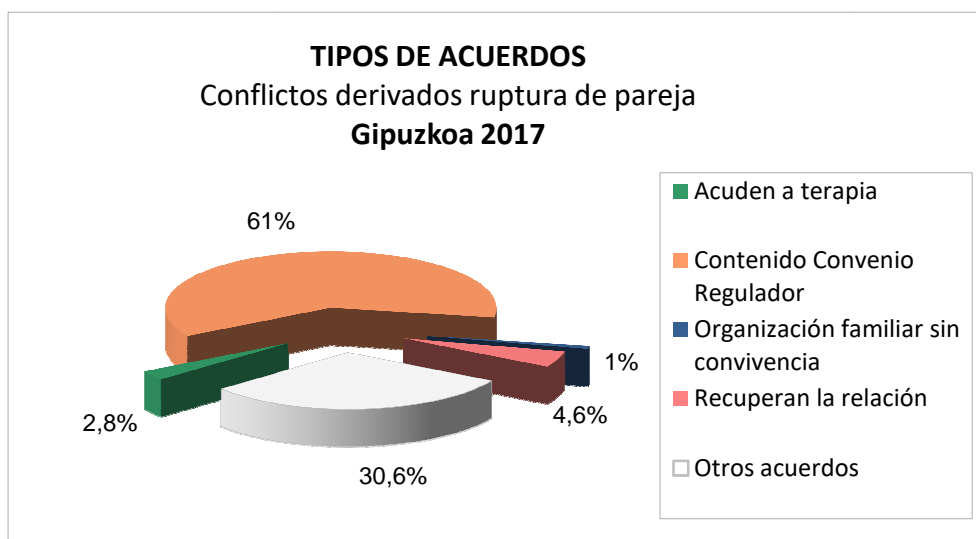
Del total de procesos de mediación finalizados, las parejas han llegado a acuerdos en el 72,5% de las situaciones planteadas.

En el 26,2% de los distintos procesos, las personas protagonistas decidieron poner fin a su proceso de mediación.

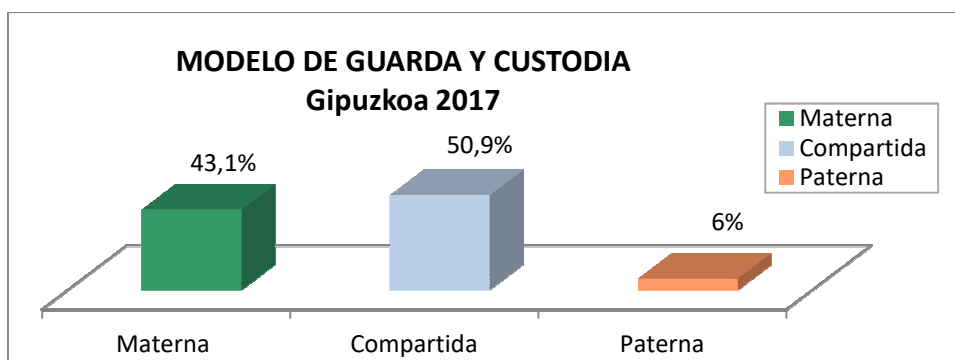
En un 1,3% de las mediaciones, el equipo de personas mediadoras, tras su trabajo de supervisión, decidió dar por finalizado el proceso, al considerarlo inviable.



Del total de parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 61% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 30,6% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según el conflicto que presentaban; un 4,6% acordaron recuperar su relación de pareja; el 2,8% pactaron iniciar una terapia de pareja, con la intención de continuar con la relación, y el último 1% pactaron la regulación de su organización familiar sin convivencia.

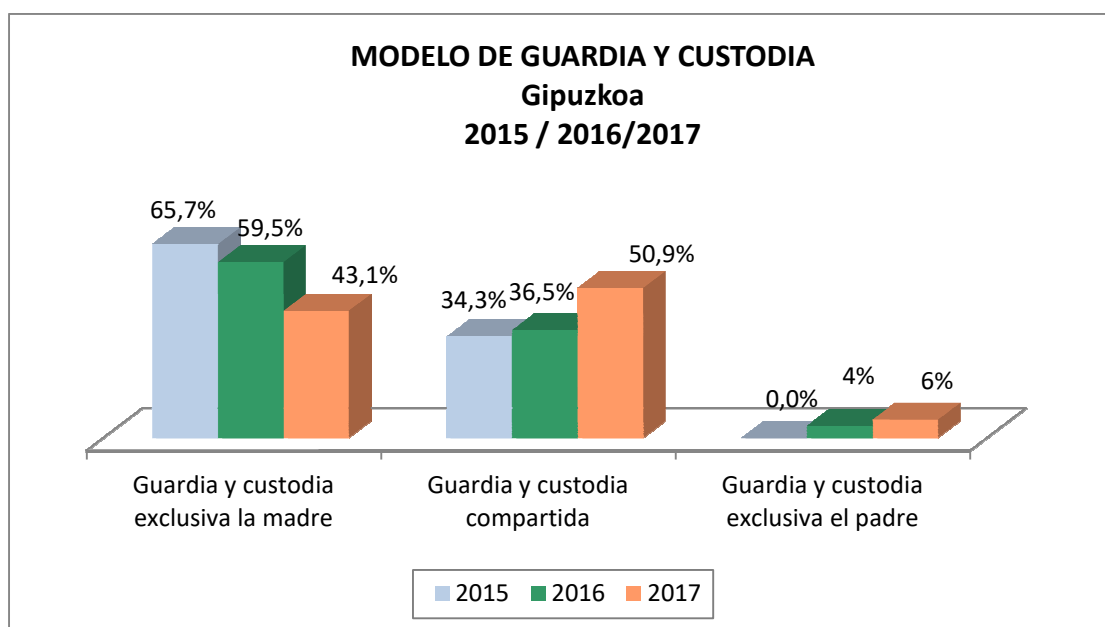


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, las parejas establecieron en un 43,1% de los casos, dicha organización familiar mediante una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el 6% de dichos acuerdos, pactaron atribuir la custodia al padre. En el 50,9% restante la organización acordada fue la custodia compartida entre la madre y el padre.

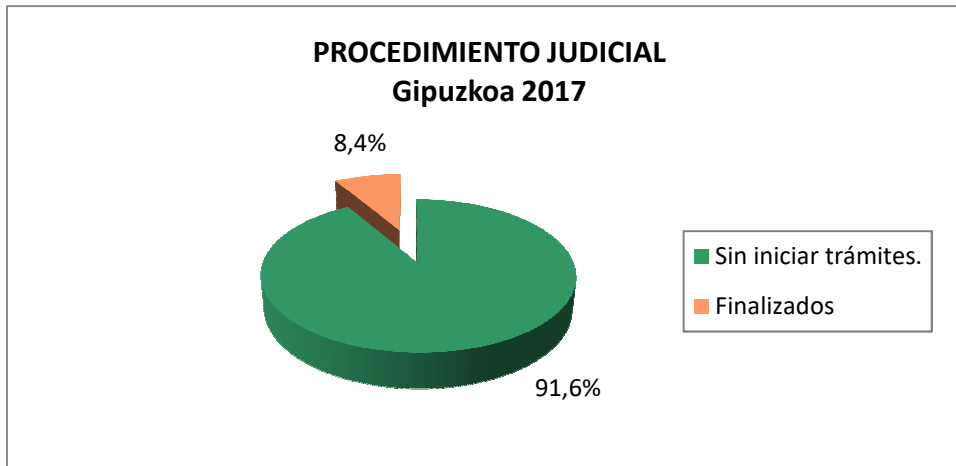


La tendencia que se observa respecto de este apartado, es el incremento, año tras año, de los acuerdos que establecen la custodia compartida como organización familiar, ya que como se puede comprobar en el siguiente gráfico, se ha pasado de un 34,3% de custodias compartidas en el año 2015, a un 50,9% en 2017, es decir, un incremento del 16,5% en los dos últimos años, lo cual muestra el incremento paulatino de la concienciación social sobre la necesidad de compartir tanto los tiempos de convivencia, como la responsabilización entre madres y padres, respecto de sus hijas e hijos.

Además en 2017 se produjo un incremento, respecto de 2016, del 2% de casos, en los cuales la custodia se atribuyó al padre.

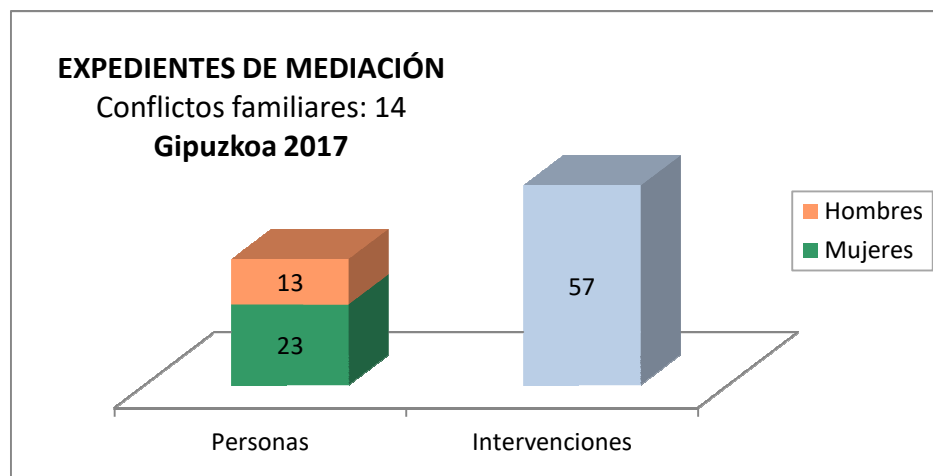


Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 91,6% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 8,4% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, tras haber finalizado el procedimiento 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

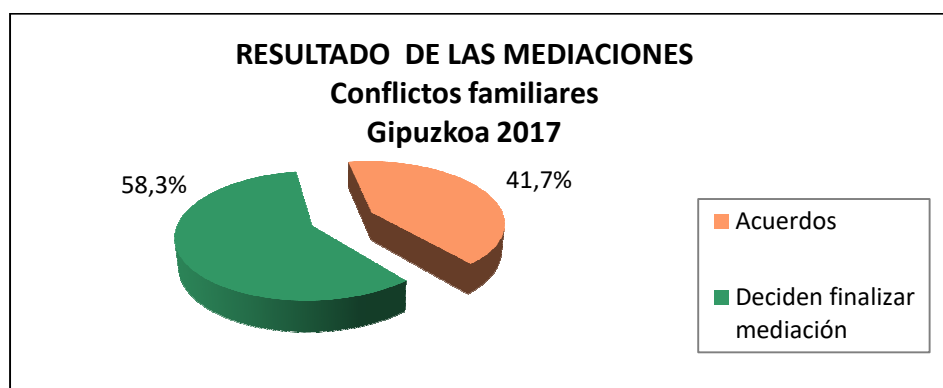
Durante 2017 en Gipuzkoa se generaron 14 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares originados por causas distintas a la ruptura de pareja. En estos expedientes se llevaron a cabo 57 intervenciones con las 36 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 13 eran hombres y 23 mujeres.



RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	14
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	36
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	57
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 43 sesiones)	3.5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	12
	ACUERDOS	5
	• OTROS ACUERDOS	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	7
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2

De los 14 expedientes generados por este tipo de conflictos, 12 finalizaron durante 2017, y otros dos quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos en 2018. La media de sesiones realizadas en los expedientes finalizados ha sido de 3,5 sesiones.

En los 12 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 41,7% de ellos, mientras que el 58,3% restante, finalizaron por voluntad expresa de alguna o algunas de las partes.



VII.D.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL DE EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

91

- A INICIATIVA DE SMF

69

✓ Se obtiene información	64
✓ No se obtiene información	5

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

20

2

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

89

2

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de mujeres
- N° de hombres
- N° de profesionales- mujeres
- N° de profesionales-hombres
- N° de personas

74

81

1

1

157

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones
- N° de intervenciones
- N° Total de intervenciones

140

24

164

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

47,7%

49,%

1,3%

2%

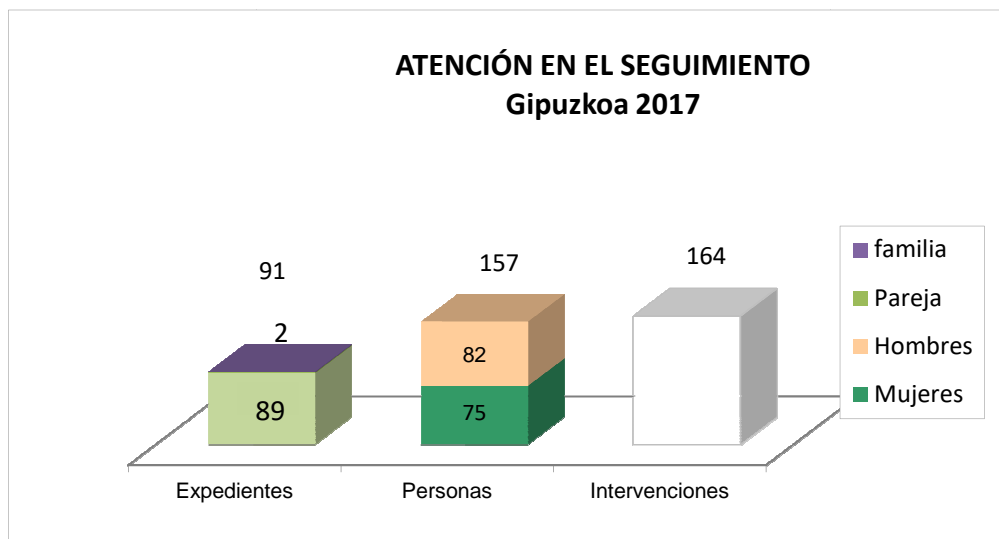
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

96 %

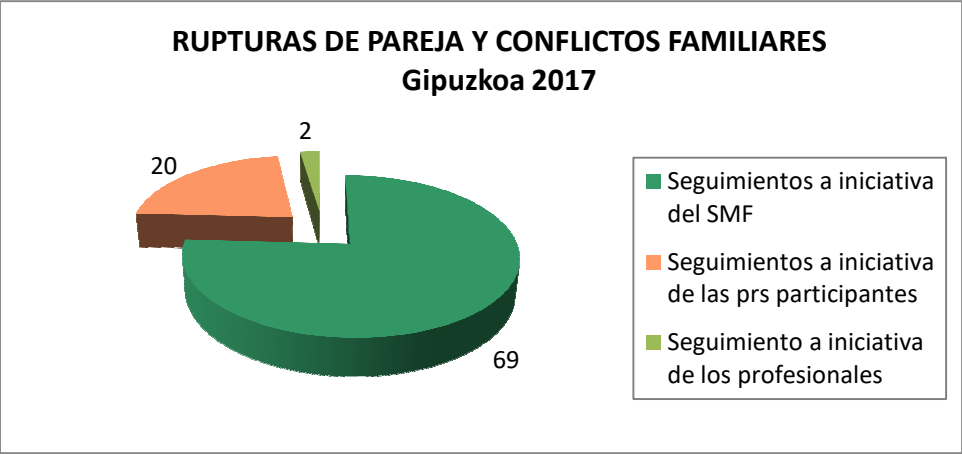
4 %

En la fase de seguimiento se han iniciado 91 expedientes, 89 han sido de pareja y dos de familia, en los que se han atendido a 157 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 164 intervenciones.



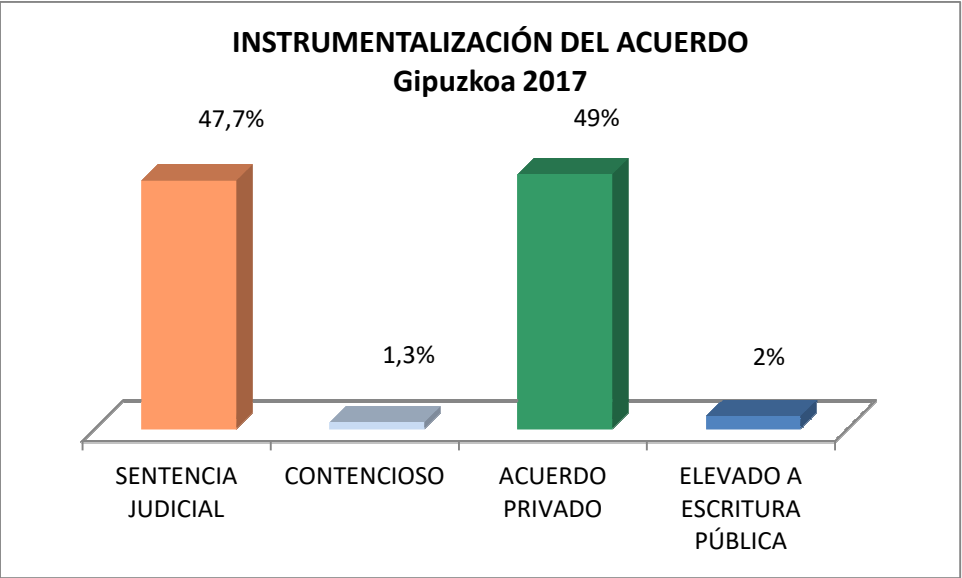
En el 2017, en relación a los 91 expedientes, se diferencian tres modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 69 expedientes, de los cuales, en 64 expedientes se ha podido obtener información y en 5 expedientes no ha sido posible. El número de personas atendidas han sido 113.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 20 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación, atendiendo a un total de 35 personas.
- A iniciativa de las/los profesionales: El equipo de mediación, por primera vez, ha obtenido información de 2 expedientes a iniciativa de profesionales vinculados con las personas usuarias del SMFG, en estos casos, han sido una trabajadora social y un abogado.



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 47,7% de los seguimientos realizados, los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 49% de los seguimientos realizados han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 1,3% han iniciado un procedimiento contencioso.
- En el 2% de los seguimientos, los acuerdos han sido elevados 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 59% funcionan con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 27% de los casos, ha decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo los protagonistas quienes han tomado las decisiones en un 15% de las situaciones, mientras que un 12% ha acudido de nuevo al SMF.
- El 6% recupera la relación de pareja y ha vuelto a convivir.
- En el restante 2%, se responsabiliza parcialmente, es decir, sí se responsabiliza de la mayor parte de los acuerdos alcanzados, pero tuvo 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 1% ha iniciado un proceso contencioso.
- Un 1% ha decidido ir a otros profesionales a modificar sus acuerdos.
- El 4% restante, no mantiene los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y tampoco lo ha 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 2017:

- *"A encauzar de forma correcta la buena voluntad que había entre ambos y, además, nos hizo reflexionar sobre cuestiones que desconocíamos".*
- *"Me gusta mucho la discreción con la que se trabaja".*
- *"En poder entender y comprender lo que la otra persona siente con la ayuda del mediador que es neutra e imparcial".*
- *"Fue muy duro y a pesar de pasar malos ratos, los acuerdos a los que llegamos fueron los justos."*
- *"Nos ha evitado a ir a juicio y nos ha aportado tranquilidad".*
- *"Se me hizo duro el decidir yo todo. Eché en falta otras experiencias pero entiendo el motivo. Estoy contento".*
- *"En poder hablar del tema de nuestro hijo, que nos daba vergüenza".*

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.

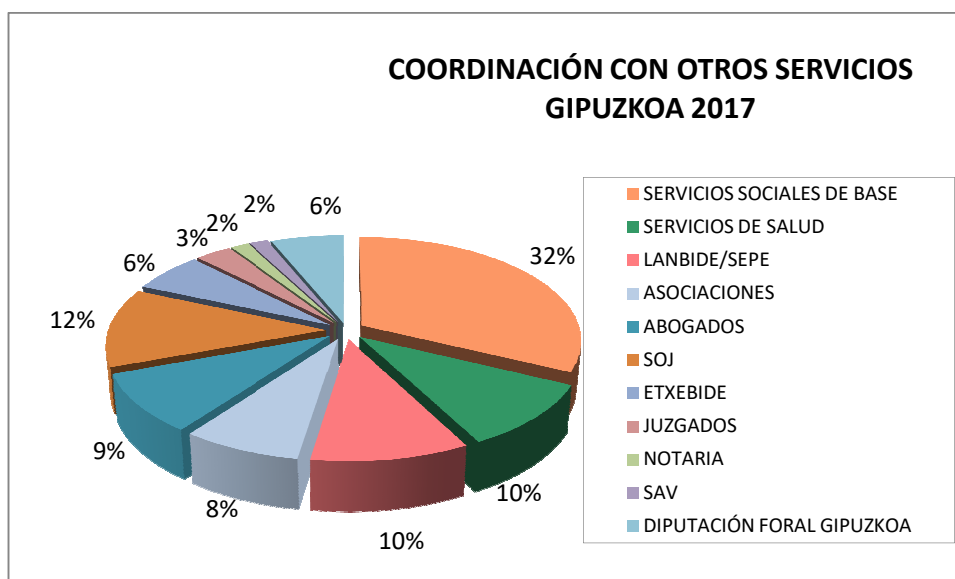
Esta coordinación se realiza en función de las demandas y las necesidades detectadas en cada caso.

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 2017, en un 14,2% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En el 32% del total los casos, se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, 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.
- En un 6% de los casos, la coordinación ha sido con el departamento de infancia de Diputación Foral de Gipuzkoa, concretamente con el Servicio de Acompañamiento Especializado a menores en situación de desprotección, siendo ellos quienes nos han derivado los casos.

- Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supone el 26%, siendo un 9% con profesionales de la abogacía privados, un 3% con diversos juzgados, un 2% con los servicios de Notaría y en un 12% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita.
- En un 10% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia los Servicios públicos de Salud, bien como resultado del acuerdo de mediación o como recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de pareja o familia.
- En otro 10% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide/Sepe y un 6% con Etxebide siendo estas entidades, quienes nos han derivado a las familias.
- Finalmente, ha habido un 8% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, ONCE, Fundación Anar, Matía).



VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA ANUAL 2017

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1.208	419	789
			1.208	

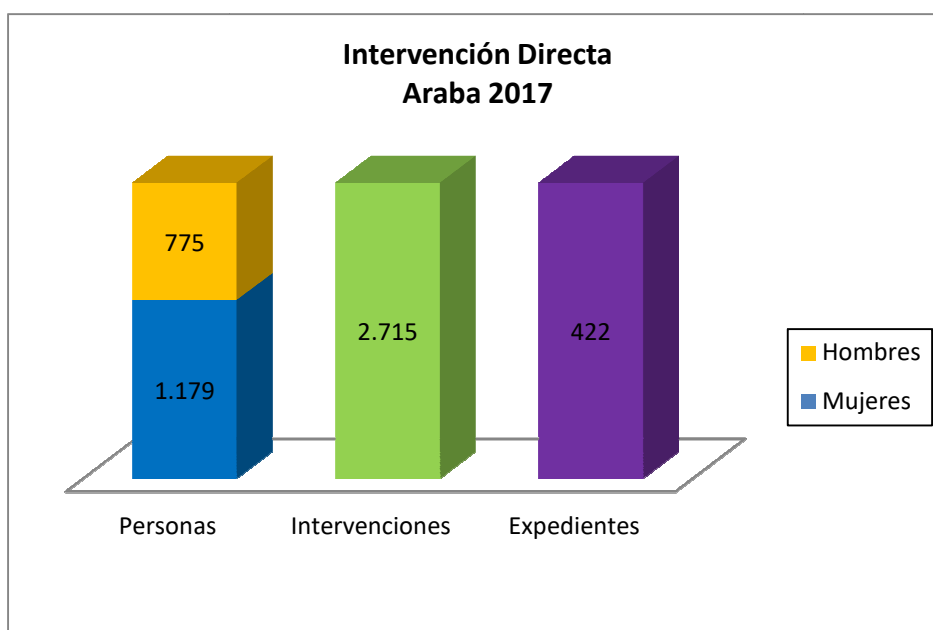
2) MEDIACIÓN

	313	1.333	580	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	260	1.146	221	236
CONFLICTOS FAMILIARES	53	187	56	64
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	133	186	197	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	99	124	60	75
CONFLICTOS FAMILIARES	34	62	31	31
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				2
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	180	1.147	380	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA				
Expedientes nuevos	139	944	139	139
Expedientes en proceso	22	78	22	22
Hijos/as menores de edad atendidos				
CONFLICTOS FAMILIARES				
Expedientes nuevos	18	123	23	31
Expedientes en proceso	1	2	1	2
Hijos/as menores de edad atendidos			1	
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	109	174	169	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	103	167	78	84
PROFESIONALES ATENDIDOS	1	1		1
CONFLICTOS FAMILIARES	5	6	1	5
TOTALES	422	2.715	1.957	

El trabajo realizado a lo largo del año 2017 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 1.957 personas, de las cuales 775 son hombres y 1.182 son mujeres. El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMF Araba ha sido de 422 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 2.715.



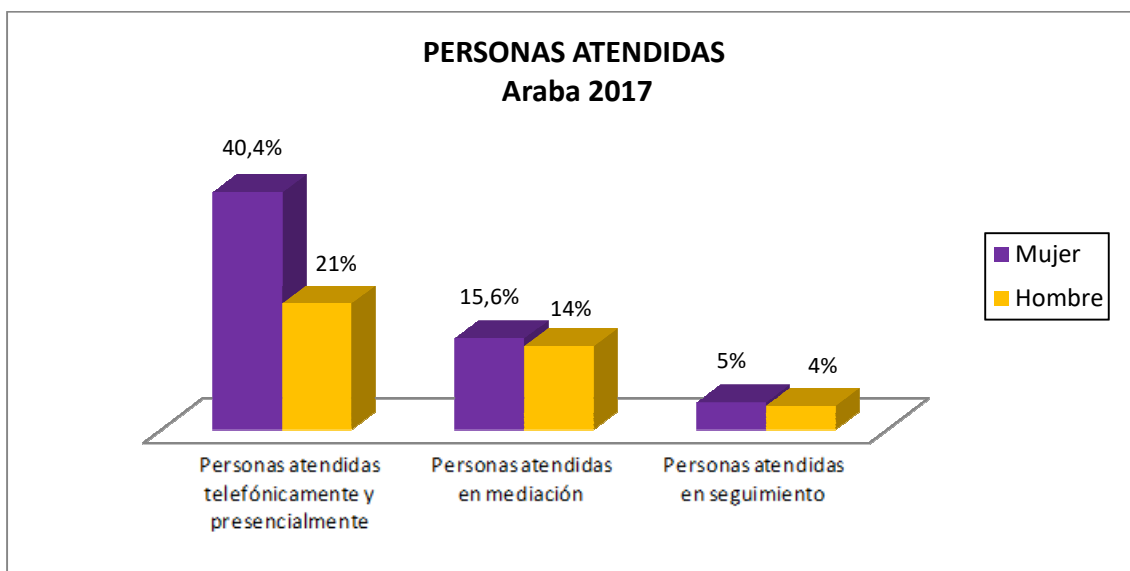
A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

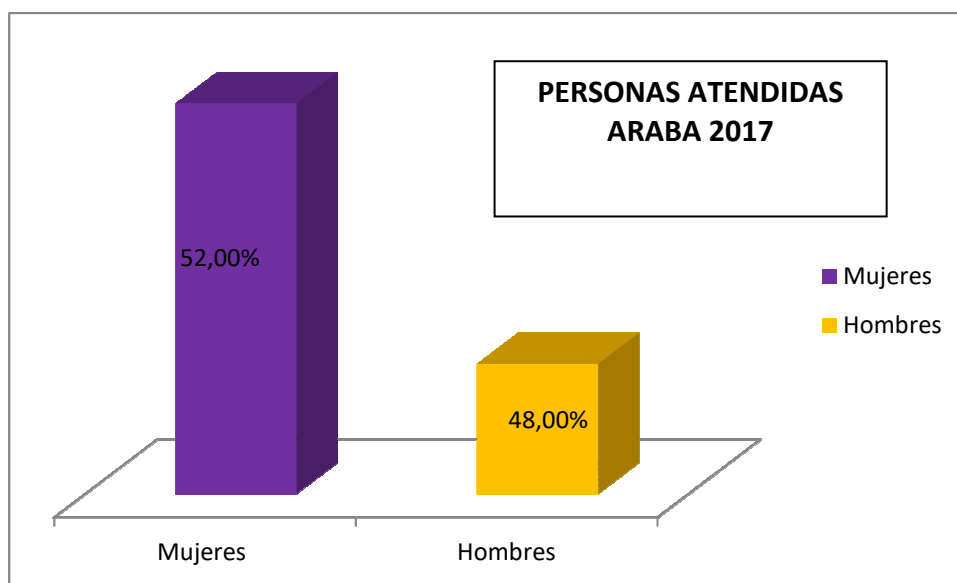
Como señalábamos anteriormente, durante el año 2017 han sido atendidas un total de 1.957 personas usuarias en los diferentes niveles de intervención.

Las que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono o que se han acercado al SMF Araba a pedir información han supuesto un total de 1.208.

En la intervención realizada en mediación han participado un total de 580 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 169 personas. En la siguiente tabla se observa que del total de personas atendidas en el SMF Araba, el grupo más numeroso es el de las mujeres atendidas presencial o telefónicamente, suponiendo el 40,4% de los casos.



Atendiendo a la distribución por sexo, vemos que este año se ha equiparado el total de personas atendidas en pre-mediación y en mediación; el 52% son mujeres y el 48% hombres.



Sin embargo, si 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. Del total de personas atendidas, 9 pertenecen al rango de edad comprendido entre 12 y 30 años, de las cuales 6 son mujeres y 3 son hombres.

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

Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.208 personas (789 mujeres y 419 hombres).

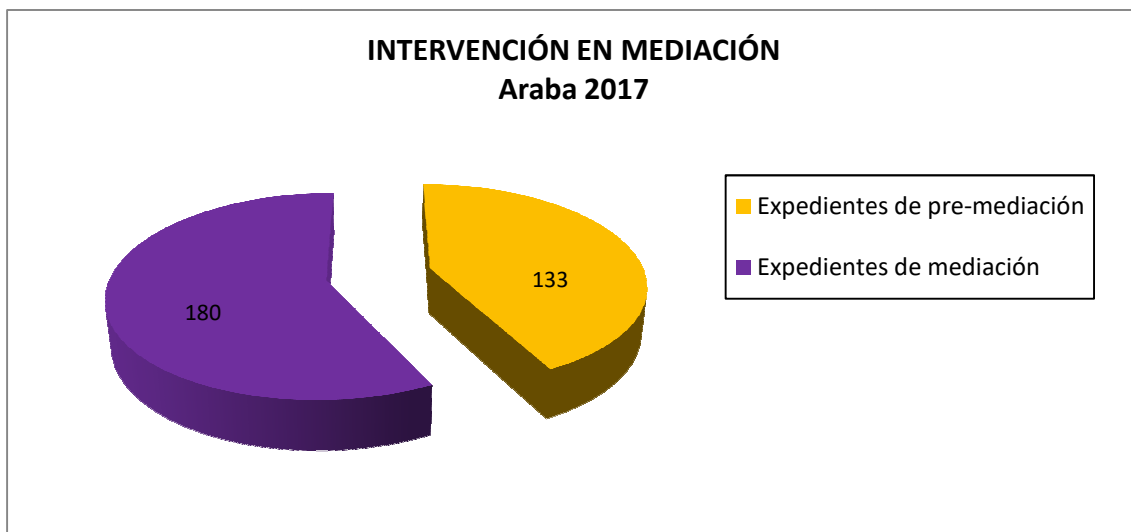
A pesar de que el primer contacto, habitualmente, es a través de la llamada telefónica, algunas de las personas acuden presencialmente al servicio en busca de información sobre el mismo. A lo largo del 2017, han sido 151 personas las que se han acercado personalmente a solicitar información, de las cuales 79 han sido mujeres y 72 hombres.

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

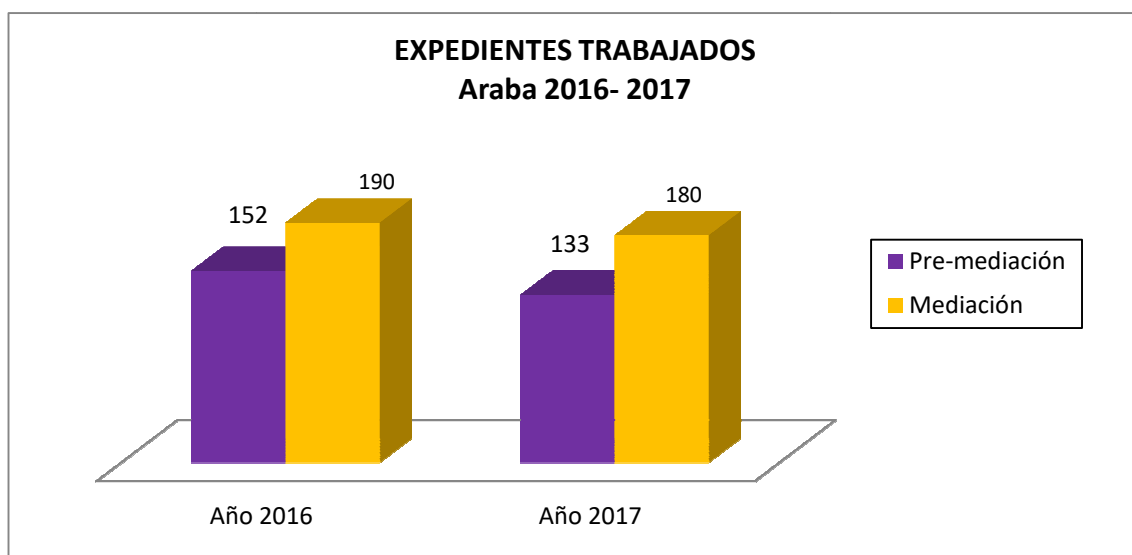
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	99	161	260
CONFLICTOS FAMILIARES	34	19	53
TOTAL	133	180	313

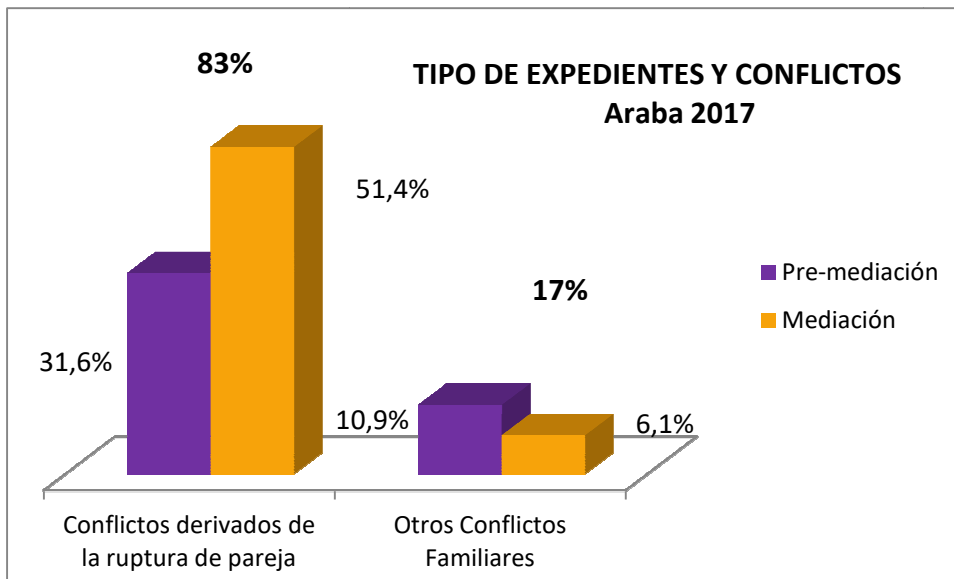
El trabajo realizado en mediación durante el año 2017 ha generado un total de 313 expedientes, de los cuales 57% se corresponden con expedientes de mediación y 43% son expedientes de pre-mediación.



Podemos observar en este gráfico cómo el número de expedientes de mediación trabajados es superior a las intervenciones en pre-mediación.



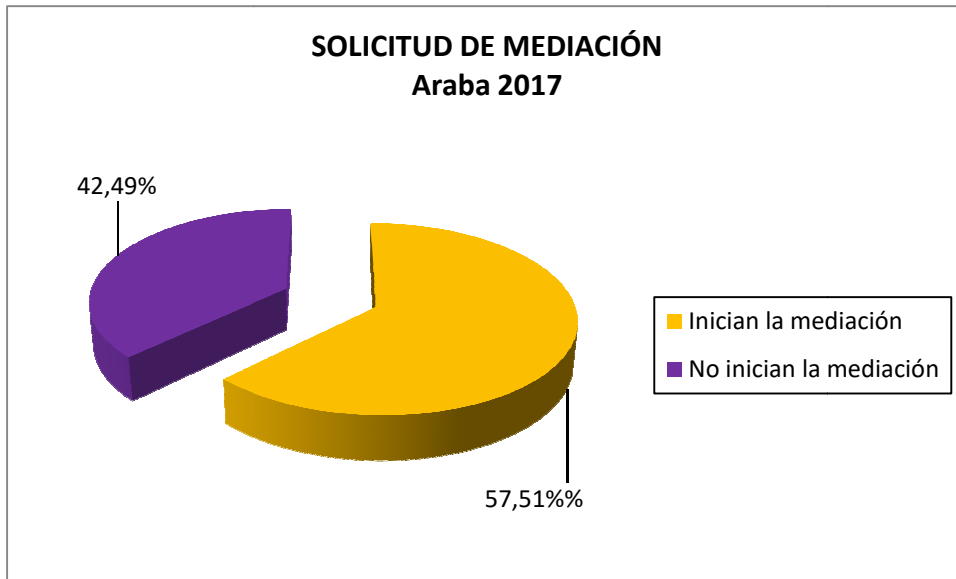
Los datos del siguiente gráfico muestran que los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja que superan la fase de pre-mediación, son superiores a los casos derivados de conflictos familiares.



Si analizamos el número de expedientes trabajados según el tipo de conflicto y fase de la mediación, se observa que del 100% de solicitudes de mediación en conflictos derivados de la ruptura de la pareja, un 61,9% inicia el proceso, mientras que en aquellas solicitudes que tienen que ver con otros conflictos familiares, es el 35,8% quien lo inicia. Esto se debe, en ocasiones, a la dificultad de que todas las partes protagonistas del conflicto estén de acuerdo en acudir al SMF Araba, puesto que se trata de conflictos multipartes.

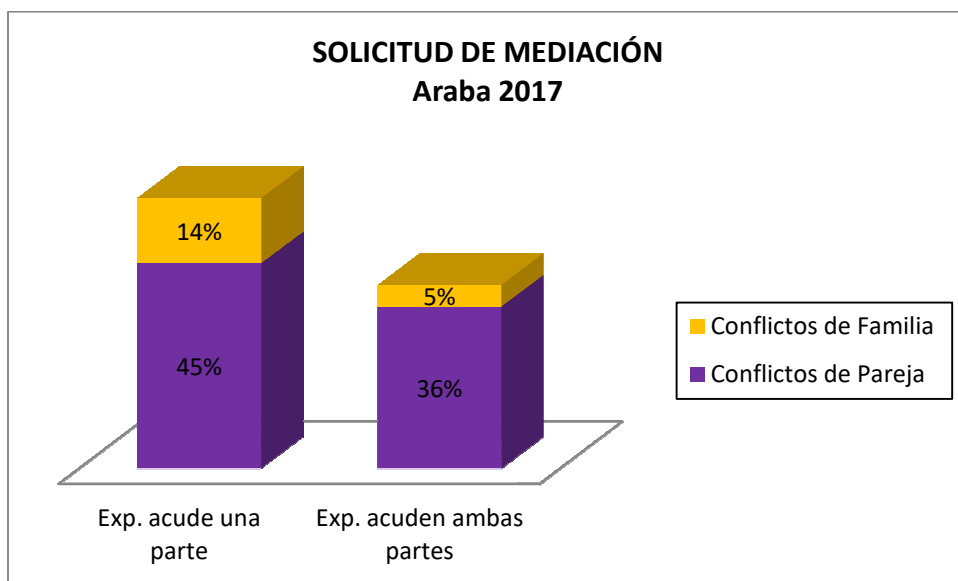
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 57,51% de los mismos fueron expedientes de mediación y 42,49% de pre-mediación. En un análisis comparativo con el año anterior, se observa que ha habido un aumento de 2 puntos respecto del año 2016 de los casos de pre-mediación, que se han convertido posteriormente en expedientes de mediación. Este dato no hace sino reflejar la voluntad de las personas de colaborar de modo dialogante en la búsqueda de alternativas respecto a la situación que están viviendo.

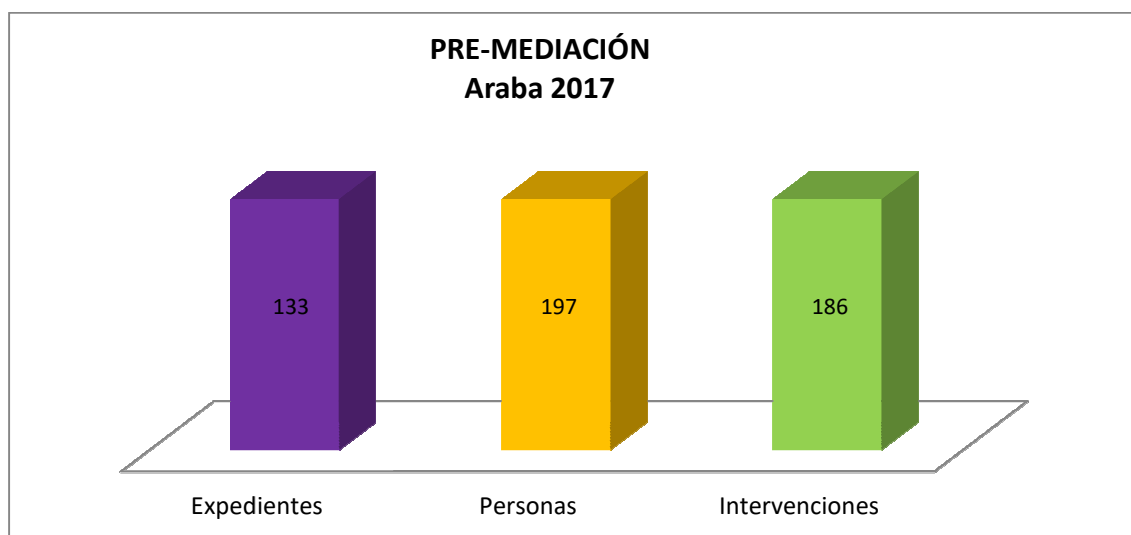


De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2017, vemos que en el 59% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al SMFA.

Aquellos expedientes en los que todas las partes inmersas en el conflicto han acudido al SMFA son menos numerosos, suponiendo el 41% del total de los expedientes de pre-mediación (36% relativos a conflictos derivados de conflictos de pareja y 5% de conflictos de familia, en los que puede haber dos o más partes implicadas).

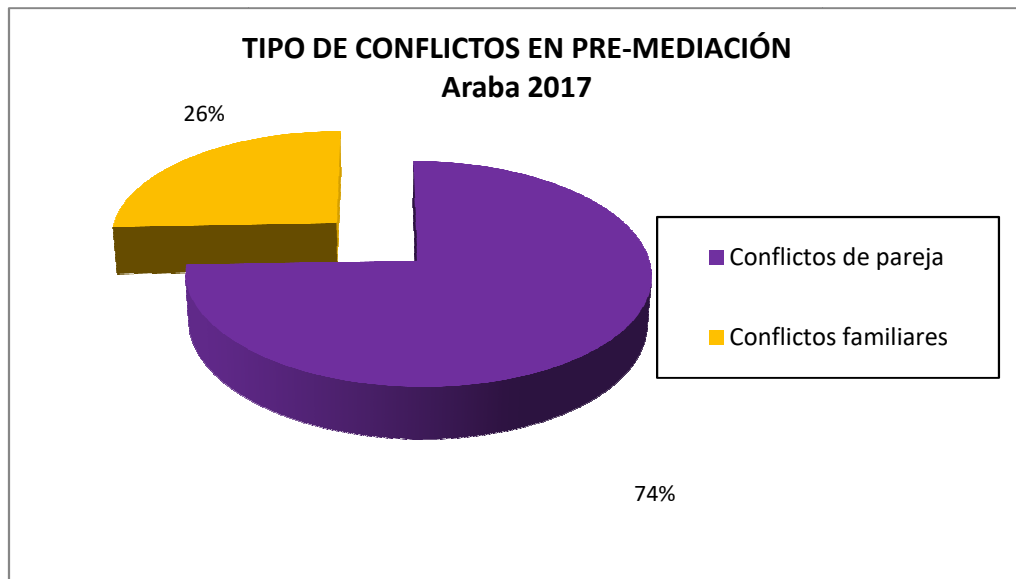


Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 133 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 186 intervenciones una atención directa a 197 personas protagonistas del conflicto, 106 mujeres y 91 hombres.



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 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.

En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, el 74% de los expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y un 26% con conflictos familiares.



Con relación a la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación, la parte informativa sobre las características del proceso de mediación así como sobre cuestiones jurídicas, psicológicas y/o sociales ha ocupado la mayor parte de las intervenciones.

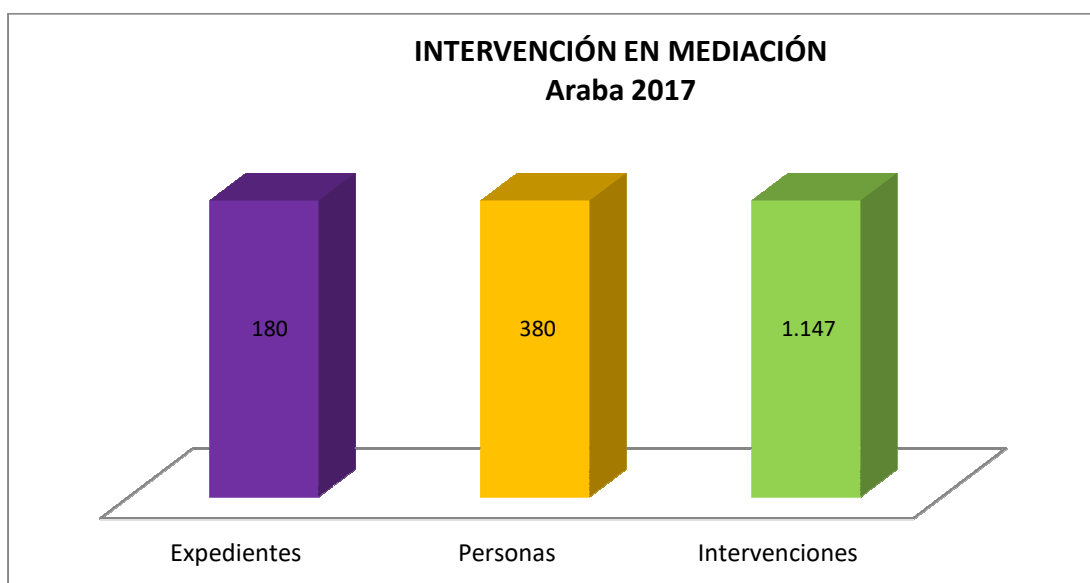
En este sentido, es muy importante la labor que se realiza en esta fase informativa encaminada a canalización de la demanda en la red de servicios públicos, cuando es posible.

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 (por ejemplo, certificado para el trabajo) así como cartas invitando a la otra parte a acudir al SMF.

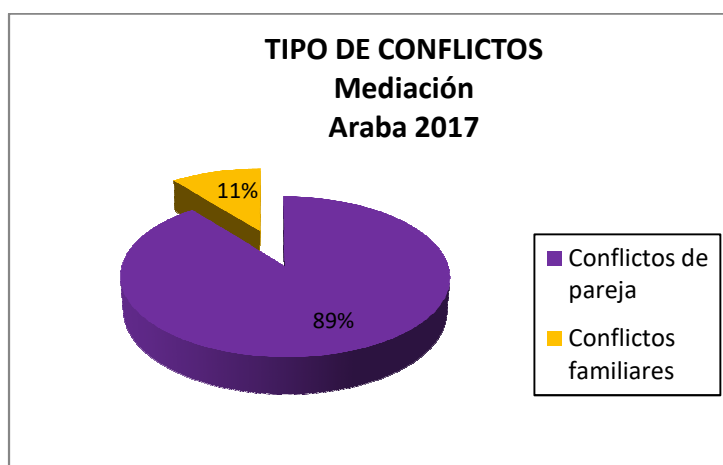
Consideramos que siempre es mejor que la persona que solicita la mediación se ponga en contacto con la otra parte para invitarla a acudir a una sesión informativa, pero hay casos en los que, por distintas razones, no es posible otorgándonos, en esas ocasiones, la potestad para invitarle a que se ponga en contacto con el servicio.

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 180 expedientes de mediación. En este nivel de intervención, se han atendido a 380 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 1.147 intervenciones.



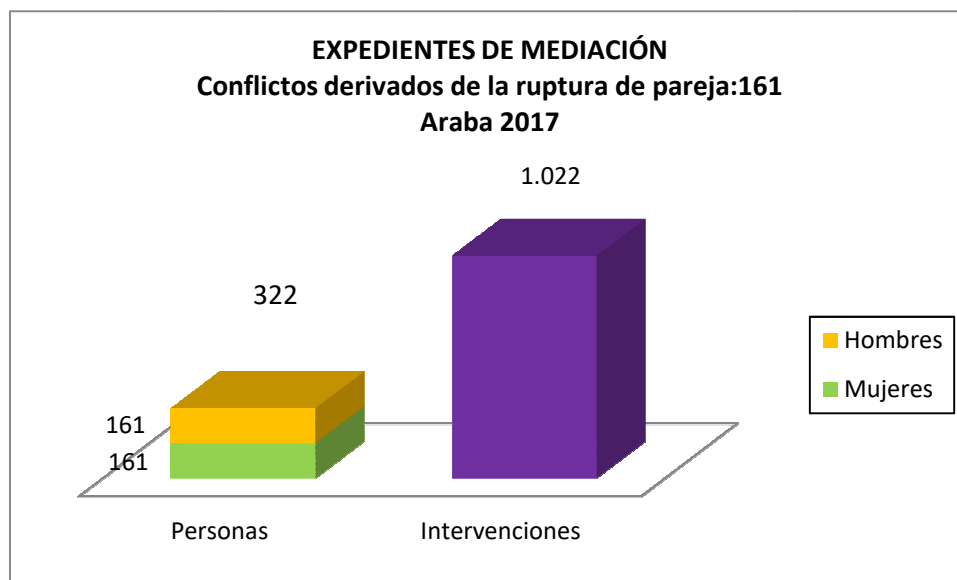
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 89% de los mismos (161 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (19 expedientes) son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole, siendo el 11%.



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

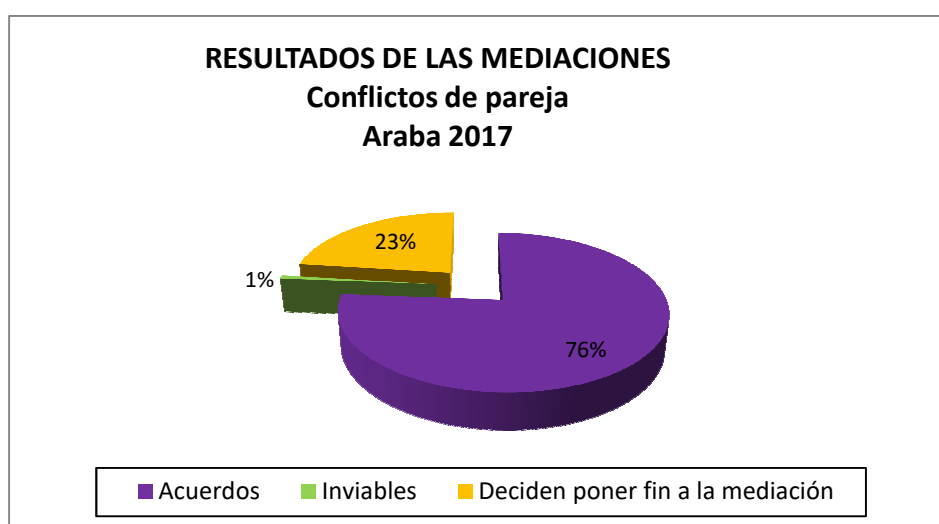
Del total de expedientes trabajados, 161 pertenecen a situaciones **de ruptura de pareja**, habiendo sido atendidas 322 personas que han acudido al espacio de la mediación con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja. En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1.022 intervenciones.



RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	161
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	322
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	1.022
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	139
	ACUERDOS	
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	75
	• OTROS ACUERDOS	24
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	3
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	3
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PAREJA	1
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	32	
INVIABLE	1	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	22

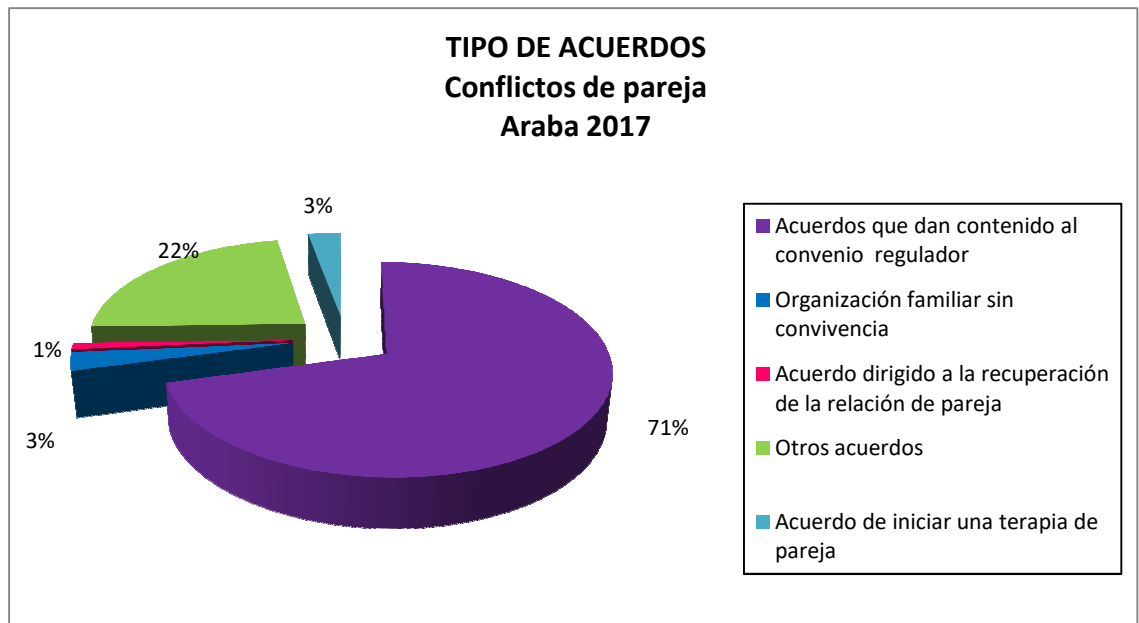
A lo largo de todo el año 2017, se han realizado un total de 139 mediaciones, estando 22 expedientes en proceso. Teniendo en cuenta los procesos de mediación finalizados en casos de ruptura de pareja, el 76% de las parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas.

En cuanto a las mediaciones que no han finalizado con acuerdo, durante el año 2017 el equipo de mediación del SMF de Araba sólo ha considerado un 1% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviable y en un 23% 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 en un 71% de los expedientes a un acuerdo regulador y en un 22% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban.

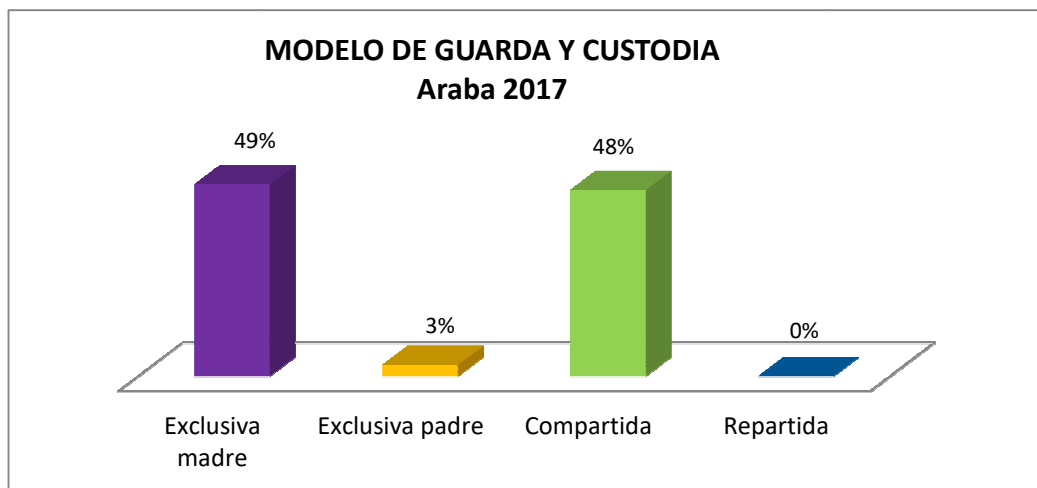
En el resto de los expedientes, un 3% toma acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados, otro 3% decide iniciar una terapia de pareja y 1% vuelve a recuperar la relación.



La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 5 sesiones, muy similar a la media del último trienio.

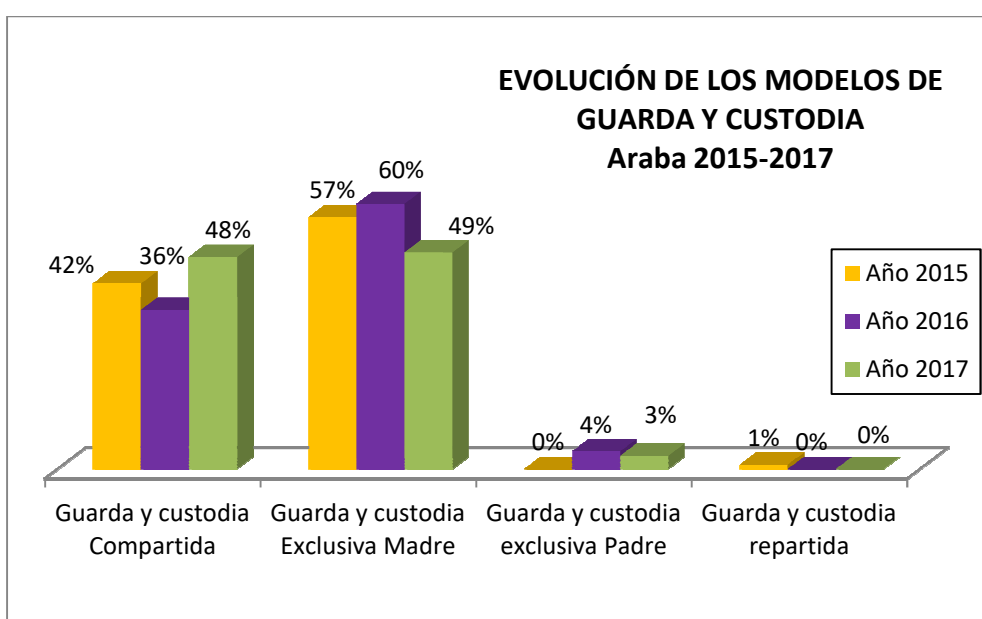
Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos observamos que este año se ha producido una equiparación entre los casos en los que han acordado que los y las menores vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna) con aquellos casos en los que deciden que vivan la mitad del tiempo con cada adulto (guarda y custodia compartida). Este modelo de tiempos compartidos ha ido en aumento progresivo a lo largo de los últimos años.

No obstante, al margen del modelo de organización familiar que decidan llevar a cabo los padres y las madres, se observa que ambos se muestran involucrados en las tareas propias de co-parentalidad.



Un 3% las parejas ha optado por modelos de organización familiar en el que los hijos e hijas viven con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna), no acordando este año ninguna organización familiar repartida en la que uno de los hijos o hijas viva con la madre y el otro u otra viva con el padre.

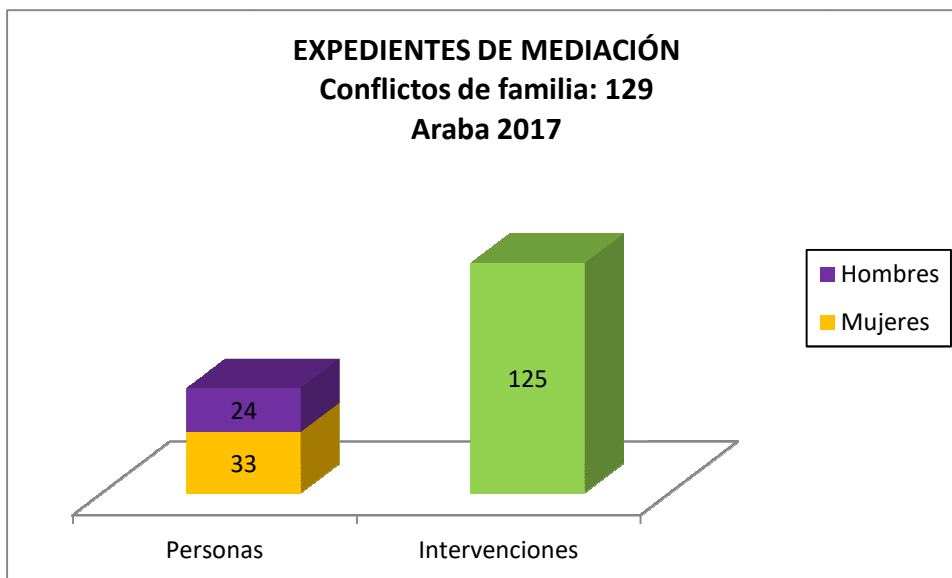
En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose cómo la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre y la guarda y custodia compartida son las opciones elegidas en mayor medida, fluctuando con el paso del tiempo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



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

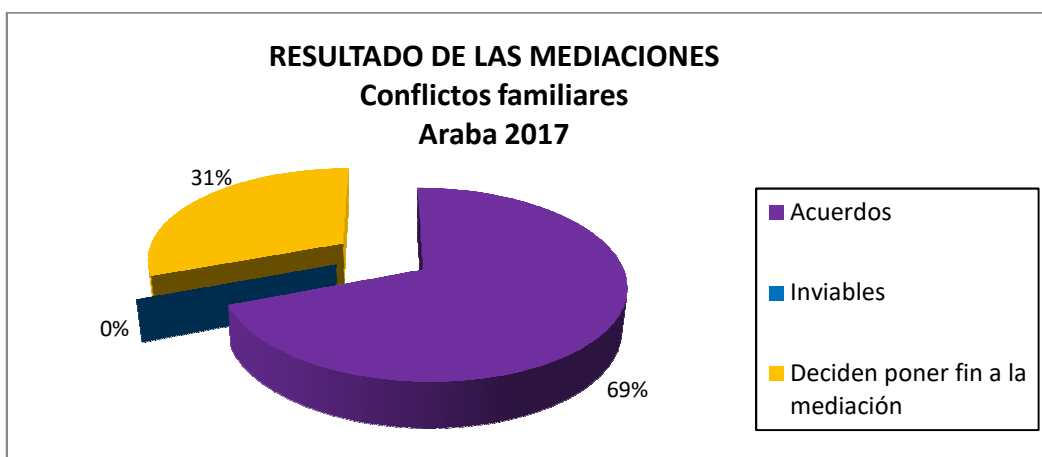
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	19
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	58
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	125
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,7
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	14
	ACUERDOS	9
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año han aumentado suponiendo un trabajo directo con 58 personas (33 mujeres y 25 hombres) pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 125 intervenciones.



De los 19 expedientes de mediación iniciados en este año, 14 se han finalizado antes de terminar el año, quedando 5 expedientes en proceso.

En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de conflictos familiares, 9 han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y 4 han decidido finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 4,7 sesiones, con respecto a las 6,83 sesiones del año anterior. En este tipo de trabajo hay que destacar la dedicación que exige, ya que obliga a actuar en cada expediente en co-mediación (dos personas mediadoras).

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

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO → **108**

- A INICIATIVA DE SMF 93

✓ Se obtiene información	91
✓ No se obtiene información	2
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES 15

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 103
- Conflictos Familiares 5

RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de mujeres 90
- N° de hombre 79
- N° de personas 169

RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones 143
- N° de intervenciones 31
- N° Total de Intervenciones 174

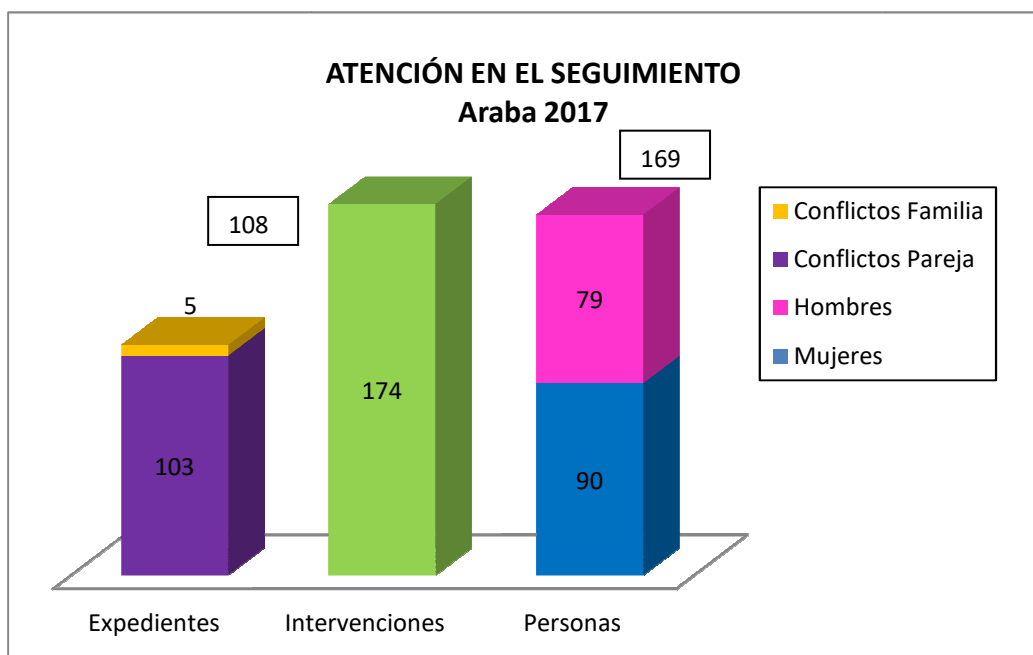
INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial 50%
- Acuerdo privado 48%
- Procedimiento judicial contencioso 2%
- Elevado a escritura pública --

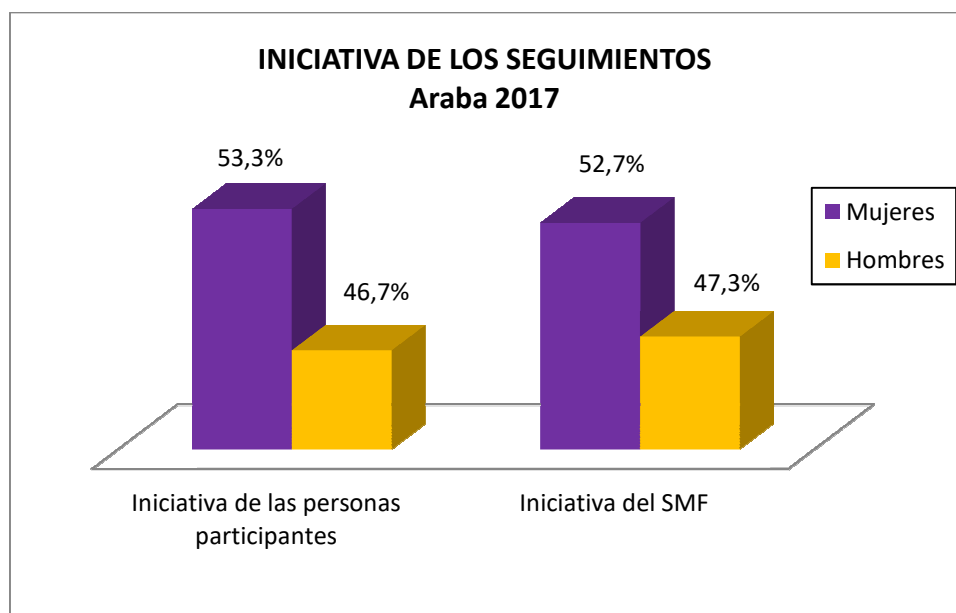
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos 91%
- Responsabilización parcial de los acuerdos 4%
- No se responsabilizan de los acuerdos 5%

Durante el año 2017 se ha realizado el seguimiento de 108 expedientes, de los cuales el 95% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 5% conflictos de familia. En esta fase se han atendido 90 mujeres y 79 hombres a lo largo de 174 intervenciones.



Del total de expedientes, 93 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 15 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Ha sido imposible obtener información de 2 expedientes.

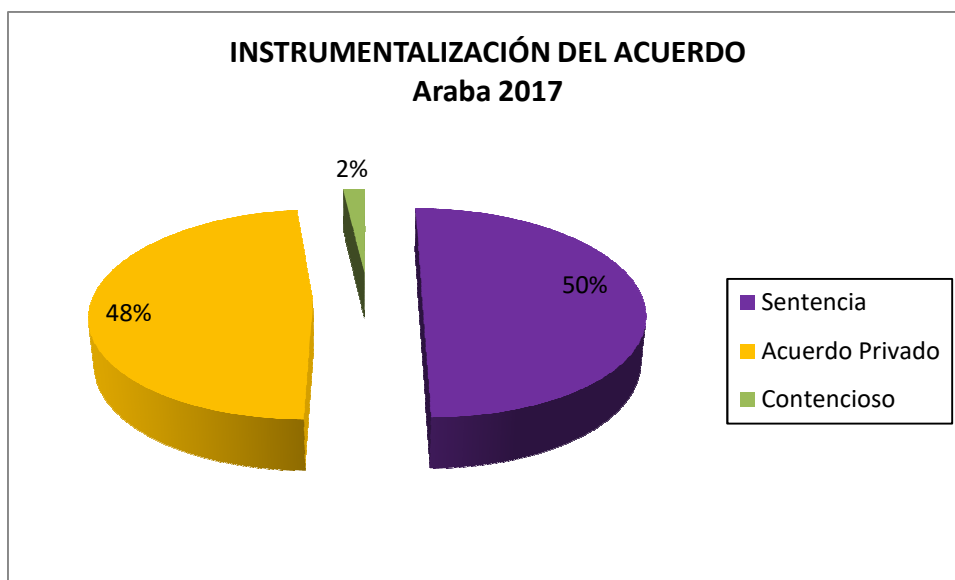


Como vemos en el gráfico superior, durante el 2017 se han atendido más mujeres que hombres en ambos tipos de seguimientos.

La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar se transforma en los siguientes datos:

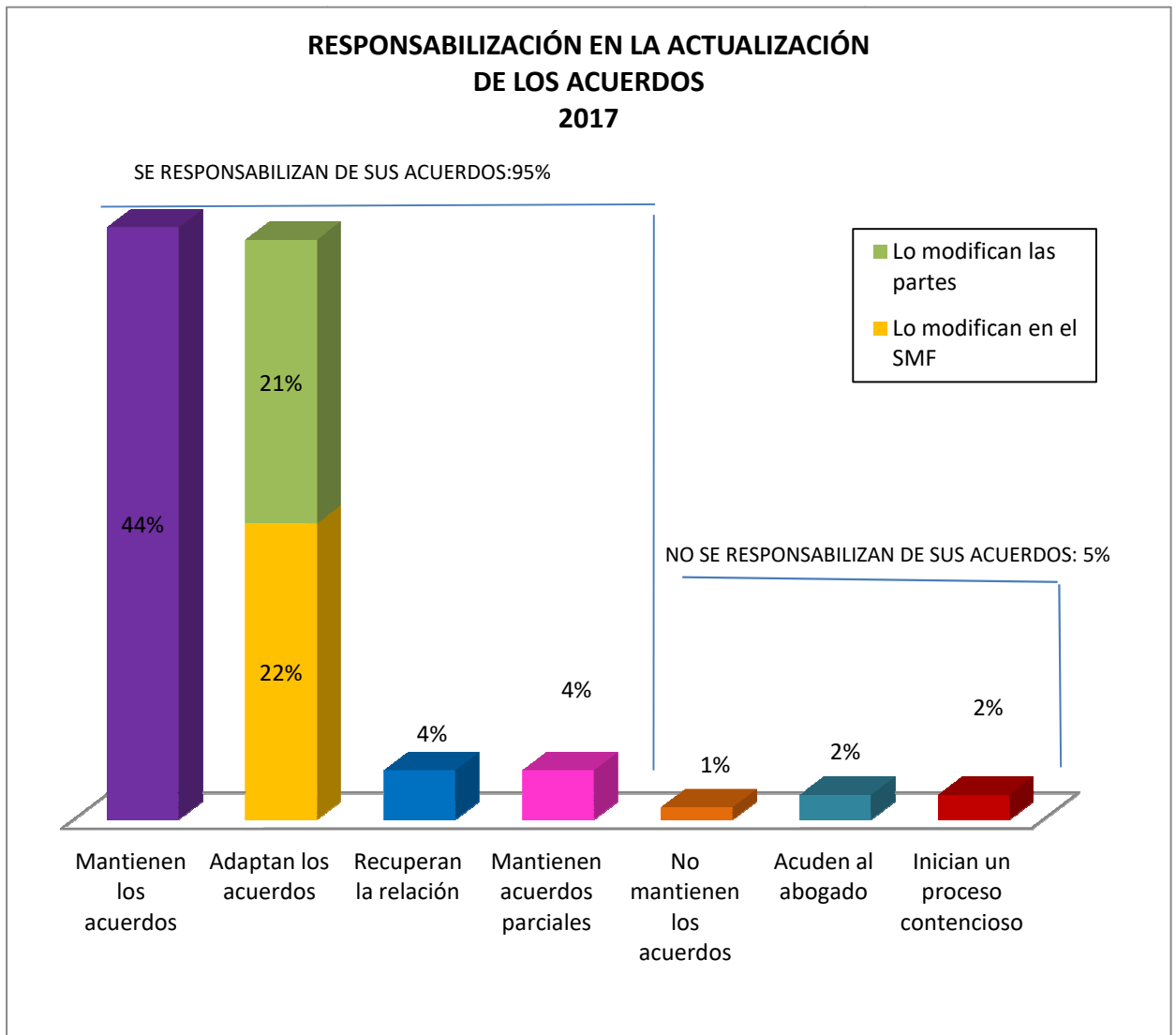
En relación a la instrumentalización del acuerdo, existe un reparto equitativo entre los tramitados judicialmente y los mantenidos como privados.

Solo un 2% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso.



En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, la mayoría de las personas que han participado en un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos 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.

RESPONSABILIZACIÓN EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS 2017



De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 87% es capaz de adaptar y/o mantener los acuerdos de mediación a los cambios familiares y personales, y un 8% se responsabiliza de manera parcial de estos acuerdos. Estos resultados son muy similares a los obtenidos el año pasado.

Si analizamos el mantenimiento de los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, el 44% sigue funcionando con los mismos acuerdos alcanzados un año atrás, mientras que casi el 4% ha recuperado la relación de pareja.

Solo en el 5% de los casos, las personas participantes en el proceso de mediación no se ha responsabilizado de los acuerdos alcanzados, siendo este porcentaje menor que el obtenido el año pasado. De estos casos, el 2% ha iniciado un proceso judicial contencioso, el 2% ha acabado acudiendo a sus letrados/as delegando las decisiones en terceras personas y un 1% no mantiene los acuerdos alcanzados.

Estas cifras las recogemos gracias a la denominada fase de seguimiento que 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 2017:

- *"En mediación hemos podido clarificar las cosas, los intereses y necesidades de cada uno"*
- *"Poder sentarnos a hablar tranquilamente sobre cosas que no hablamos, aflojar la tensión y hablar sinceramente"*
- *"Es un proceso más rápido y económico"*
- *"Discutir menos, de forma menos violenta, con una tercera persona que nos ayuda a hablar de pautas"*

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

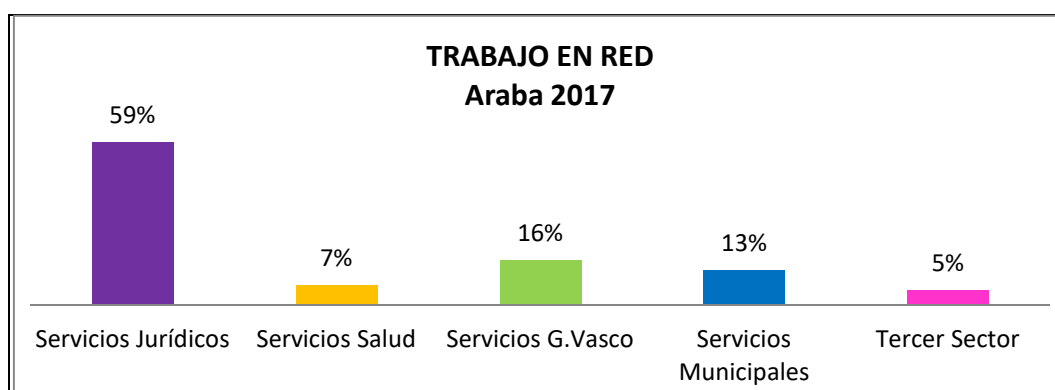
Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, nos coordinamos con otros servicios, bien en la fase de pre-mediación, así como cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación.

La mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el SMF de Araba en el año 2017 tiene que ver, al igual que en años anteriores, con el ámbito jurídico (59%), incluyendo dentro del mismo al Servicio de Orientación Jurídica, profesionales de la abogacía y notarios y notarias.

En un 16% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia servicios dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide, Etxebide, Zuzenean, Emakunde...) y un 13% a Servicios Municipales (Servicios Sociales de Base, Centros Cívicos...).

Los Servicios de Salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as...), han sido otro de los recursos al que han sido orientadas las personas usuarias (7% del total).

En el resto de los casos, esto es en un 5% de los casos, se ha trabajado en red con el denominado Tercer Sector.



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 Desarrollo Comunitario 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, Fuerzas de 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 2017, 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>AUZO-LAN: Módulo de Asistencia Psicosocial de Bilbao</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: Aiaraldea, Gorbiealdea, Arabako Lautada, Añana, Arabako Errioxa, Arabako Mendialdea</p> <p style="text-align: center;">ONARPEN</p>



	DIPUTACIONES FORALES		
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Familia: • Mujer e Intervención familiar 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Adolescencia en desprotección en el Ámbito Familiar. 	<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-Emakumearen Euskal Erakundea.		
JUSTICIA	S.A.V. Bilbao Juzgado de Violencia nº1 de Bilbao Servicio de Orientación Jurídica.	Audiencia Provincial de Gipuzkoa - Servicio Orientación Jurídica. - Punto de Encuentro Familiar. - Juzgado de Paz – Lasarte - Juzgado de Familia de Azpeitia - Juzgado nº 5 de Irun - S.A.V de Donostia / San Sebastián.	Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz. Servicio de Orientación Jurídica. Juzgado de Guardia



<p style="text-align: center;">SALUD</p>	<p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otxarkoaga • Barakaldo • Bombero Etxaniz <p>Hospitales Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zamudio. 	<p>OSI Organización Sanitaria Integrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostialdea • Bideasoa <p>Hospital Universitario Donostia/San Sebastián</p> <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zarautz • Antiguo (Donostia San Sebastián) 	<p>Centro de Salud Sansomendi Hospital Psiquiátrico de Araba</p> <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salburua • Zabalana
<p style="text-align: center;">FUERZAS DE SEGURIDAD</p>	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao 	<p>Comisaria Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia - San Sebastián 	<p>Comisaría de la Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitoria-Gasteiz
<p style="text-align: center;">EDUCACIÓN</p>	<p>Colegio Público Berriotxo Colegio Santísima Trinidad de Getxo Instituto Botikazar Taller Ocupacional Rafaela María Colegio San Nicolás</p>		<p>Centro de Formación Instituto Europa</p>
<p style="text-align: center;">TERCER SECTOR</p>	<p>FUNDACIÓN SOCIAL IGNACIO ELLACURÍA ASOCIACIÓN ASKABIDE LAGUN ARTEAN</p>	<p>FUNDACIÓN MATIA FUNDACIÓN LA ONCE FUNDACIÓN ANAR CASA DE LA MUJER DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN ATARI AVAIM</p>	<p>ZUTITU ACCEMM</p>



ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares IKEA (Trabajadora Social)	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Servicio de Mediación de Navarra Médico privado de Hondarribia Notarías particulares	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Notarías particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE	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 particulares, 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:** AVAIM, Asociación Vasca para la Ayuda a la Infancia Maltratada, Teléfono de la Esperanza, Fundación Gizagune, Asociación Lagungo, AMEKADI, Asociación de Mediación de Euskadi, AMECAN, Asociación de Mediación de Cantabria.
- **ÁMBITO EDUCATIVO:** CIFP Tartanga, Colegio San José de Calasanz, Ciclo Formativo de Grado Superior de Integración Social EGIBIDE-Molinuevo, 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 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, Berritzegune Ordizia y Lasarte, Universidades estatales (Universidad Pública de Navarra, Zaragoza, Complutense de Madrid, Málaga, Huelva, Oviedo, Cantabria, Murcia y Salamanca, entre otras),

participación en el Workshop "*Institucionalización de la mediación: potencialidades y riesgos*" del Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati.

- MASS MEDIA: entrevista en Radio Euskadi EITB, artículo en "El Correo", reportaje en los Servicios Informativos de EITB, Radio Vitoria, Cadena Ser, artículo en "Diario Vasco".
- COLEGIOS PROFESIONALES: Ilustre Colegio de la Abogacía del Señorío de Bizkaia, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia y Gipuzkoa, 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.
- ÁMBITO SALUD: Centro de Salud Mental de Errenteria, Dirección y Gestión de Centros y Servicios para la Dependencia.
- ÁMBITO JURÍDICO: Decanato del Juzgado de Donostia-San Sebastián, Dirección de Justicia del Gobierno de La Rioja, Consejo General del Poder Judicial, Escuela Judicial de Formación Continua, ARARTEKO.
- ÁMBITO ECLESIAÍSTICO: Parroquia Alza.

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El equipo técnico de los tres Servicios de Mediación estructura su actividad como servicio público en tres planos: atención a la población usuaria del SMF (descrita en los apartados previos), asistencia al Departamento de Políticas Sociales en materia de mediación (apartado VII.2.D) y trabajo interno del equipo. El trabajo interno está organizado, a su vez, en dos categorías. Por un lado, se encuentran todas las cuestiones relativas al material técnico y protocolos de actuación y, por otro, la coordinación entre las tres sedes del SMF y la evaluación de sus competencias y funcionamiento.



La organización, revisión y mejora del material técnico de trabajo se realiza de modo permanente mediante reuniones de equipo en las que se revisan los documentos, así como los protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del Servicio, la demanda social y las particularidades detectadas en cada uno de los Territorios Históricos.

En lo correspondiente al funcionamiento 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 adecuada a las necesidades de cada familia, su respectivo proceso de mediación y tomar las decisiones que correspondan.

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.

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 de mediación y su regulación normativa tanto a nivel autonómico, estatal como europeo. Asimismo, la colaboración se articula de modo directo en las cuestiones técnicas que requiera el Departamento, tanto para responder a preguntas parlamentarias orientadas a la mediación como para facilitar la divulgación de la mediación.



La participación en medios de comunicación y foros profesionales es una de nuestras funciones, estando a disposición de las necesidades que nos traslade el gabinete de prensa del Dpto. de Políticas Sociales tanto en la participación en ruedas de prensa, programas de radio o grabaciones audiovisuales para EITB.

En cuanto a la asistencia y participación en el ámbito académico, para aquellas intervenciones que el Departamento considere que es responsabilidad del SMF, asumimos el compromiso de asistir y participar en jornadas, congresos y *workshops* que inviten a la Dirección de Política Familiar en lo respectivo a la actividad de mediación y que, por el propio carácter técnico de la convocatoria, deleguen la responsabilidad en el equipo profesional del SMF.

Durante el 2017 hemos participado en el Consejo Asesor de Mediación Familiar (CAMF) celebrado en Lakua en fecha 24 de mayo de 2017, en el cual se presentaron los datos de la memoria del 2016, así como otra serie de temas reflejados en el siguiente orden del día:

1. Aprobación del Acta provisional del CAMF 14/11/2016
2. Información Anual del 2016 de los Servicios de Mediación Familiar de Gobierno Vasco (SMF)
3. Proceso de renovación de miembros del Pleno del CAMF
4. Propuesta de revisión del Decreto 246/2012 de 21 de noviembre del Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en Mediación Familiar para la inscripción.
5. Informaciones:
 - Presentación de la posibilidad de teletramitación de las solicitudes de inscripciones en el Registro de Personas Mediadoras.
 - Contratación de la atención del SMF en los 3 TTHH



En marzo de 2017, la Dirección de Política Familiar y Diversidad y el Servicio de Mediación Familiar fueron invitados a participar en el Congreso de Mediación titulado “La Mediación, una realidad” celebrado en la Universidad de Deusto, en concreto liderado por la Dirección de Innovación, orientado a la presentación de todas las experiencias de mediación que se desarrollan en Euskadi, siendo el SMF del Dpto. de Políticas Sociales el más antiguo en la práctica mediadora vasca.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

En la última década observamos un incremento constante del interés que genera la mediación a nivel profesional y académico, que se ha manifestado en una oferta amplia y variada de formación post-universitaria y de Colegios Profesionales en mediación, en sentido general, y específico de mediación familiar. Este incremento tanto del interés, como de la oferta formativa redonda a su vez en el aumento en el número de solicitudes que recibe el SMF de participar en estudios, investigaciones, entrevistas y diferentes cuestionarios. 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. A su vez otras participaciones se han centrado en el interés de la Institución del Ararteko en conocer el funcionamiento e impacto que tiene el SMF en la CAE.

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 Universidades públicas y privadas de otras Comunidades Autónomas e incluso de países extranjeros.

A continuación señalamos algunos ejemplos de colaboraciones y participación de investigaciones de los SMF:

- *Facilitación de información sobre la actividad que llevan a cabo los SMF para el desarrollo de estudios comparativos en Puerto Rico, Honduras y México.*

- *Participación en la investigación realizada por el Ararteko en materia de mediación.*
- *Participación mediante entrevistas y cuestionarios para Trabajos de los Grados Universitarios en Psicología, Criminología, Derecho, Trabajo Social y Educación Social.*
- *Participación en la investigación "Violencia de género y consumos de alcohol y otras drogas" financiada por la Dirección de Salud Pública y Adicciones de Gobierno Vasco.*
- *Participación mediante entrevistas en estudios de fin del Máster de Mediación e Intervención Familiar de la Universidad de Deusto.*

VIII. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA.

La consolidación y mejora continua del Servicio Público de Mediación Familiar es un criterio de calidad profesional y humana, al que se le presta especial atención, y una apuesta necesaria para continuar innovando y mejorando en la atención personalizada a todas las personas que se acercan al SMF.

El análisis y evaluación de los datos realizados hasta la fecha en las distintas memorias de los últimos años, ha posibilitado detectar una serie de necesidades respecto del acercamiento y promoción de la mediación en la sociedad, y se ha elaborado y propuesto un **Plan para la Promoción Social de la Mediación** en la CAE. Este plan está orientado, por una parte a la difusión de la mediación entre profesionales de diferentes ámbitos, y por otra, a la difusión a la población en general.

A lo largo de este año 2017, se ha ido diseñando y dando forma a la puesta en marcha de las distintas acciones a implantar en el Plan para la Promoción social de la Mediación (Conferencias Familiares, Círculos de Diálogo, propuesta de itinerancia, mailing, página web...) que son propuestas concretas encaminadas al objetivo descrito, y sin duda alguna, propuestas de mejora para incentivar la utilización del recurso de la Mediación Familiar entre la sociedad vasca.



Año tras año, desde la Comisión de Evaluación del SMF, se vienen observando y analizando los datos obtenidos en las distintas memorias, con el fin de continuar reflexionando e investigando sobre las posibles acciones que completen y desarrollen aún más los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos.

De dicho trabajo, se entiende necesario profundizar en la información respecto de la intencionalidad, sobre el mantenimiento y la responsabilización de los acuerdos alcanzados al finalizar el proceso y respecto de la utilidad y responsabilización sobre los mismos, transcurrido un tiempo y cuantificados en la fase de seguimiento.

Para lo cual, se han adaptado y mejorado los instrumentos de evaluación que ya se estaban utilizando para poder realizar un análisis más exhaustivo de una muestra aleatoria de los expedientes de mediación que finalicen con acuerdos escritos.

Se ha determinado que los datos a analizar se obtendrán de una muestra aleatoria de 120 expedientes de mediación, distribuidos de manera equitativa entre los servicios de los tres territorios históricos.

A estas personas que formarán la muestra, se les ofrecerá inmediatamente después de la firma de los acuerdos alcanzados, el **cuestionario de mejora** (instrumento de evaluación específico para valorar la intención tanto respecto de la instrumentalización del acuerdo alcanzado como ante futuros cambios o dificultades que puedan surgir y también, para evaluar la satisfacción con el SMF en particular y la mediación, en general.) y posteriormente, se cruzarán estos datos obtenidos en esos 120 expedientes concretos, con los datos que se obtengan en la fase de seguimiento en los mismos expedientes. Por lo tanto, se podrá comprobar y contrastar la utilidad atribuida al acuerdo de mediación y el grado de responsabilización entorno a los acuerdos alcanzados (si los mantienen, o no, si los han adaptado ellos mismos, o por el contrario, si han delegado en una tercera persona para resolverlo) y también se conocerá el grado de satisfacción con el proceso, habiendo transcurrido el tiempo, así como las circunstancias inherentes que puedan sucederse en el tiempo.

Si bien, el análisis completo de dichos datos se producirá en la memoria del año 2019, para la próxima memoria referida al año 2018, se podrán adelantar los datos referidos a la intencionalidad respecto de los acuerdos alcanzados.

IX. CONCLUSIONES

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

IX.1.1. BIZKAIA

En el análisis de los **datos** obtenidos en Bizkaia **a nivel general**, observamos que **son similares** a los ofrecidos en ejercicios anteriores. Lo primero que destaca es la **fuerte demanda** existente y el elevado nivel de atención realizada en este Territorio Histórico.

También deseamos plasmar la abundante atención telefónica y presencial realizada con 3.973 personas atendidas. Personas a las que se aportó información vinculada con la mediación o con otras cuestiones.

Como tradicionalmente ocurre, hay una **clara prevalencia** de familias atendidas por **conflictos derivados de la ruptura de pareja**, representando un 90,3%, en relación a aquellos conflictos familiares de diversa índole no vinculados con la ruptura que suponen un 9,7%. La dedicación profesional a conflictos propios de la ruptura, ha supuesto un esfuerzo algo mayor durante el año 2017, en comparación al 2016, con una media estadística de 5 sesiones por expediente trabajado en el 2017, frente a 4 sesiones en el 2016. La mediación supone un proceso metodológico de carácter flexible y adaptable a los casos concretos. Esto explica esta circunstancia.

Observamos también, cómo las parejas en Bizkaia en procesos de ruptura, separación o divorcio, apuestan de un modo muy destacable por modelos de coparentalidad basados en la **corresponsabilidad**. Así, un tercio de las familias en crisis por ruptura, deciden reorganizar su sistema familiar desde el enfoque de la **parentalidad positiva** asimilable al modelo legal de custodia compartida.



En cualquier caso, todas las mediaciones se orientan y se abordan desde un modelo de cogestión y coparticipación en derechos, deberes y atenciones respecto de sus hijos e hijas.

Fruto de este enfoque, obtenemos unos datos también en consonancia con los correspondientes a otros años: una media de 86,5% de acuerdos de uno u otro tipo al finalizar el proceso de mediación (80% del total de expedientes en pareja en ruptura de pareja y 93,5% del total de expedientes en conflictos familiares no vinculados a ruptura).

La participación de los y las menores de edad en los procesos mediacionales que se llevaron a cabo en Bizkaia, nos ofrecen datos de 3,23% de casos en los que acudieron y participaron de modo activo. Sí queremos manifestar su participación indirecta, simbólica o virtual, en todo el resto de procesos. Ello supone una intervención orientada al interés superior de las y los menores, pormenorizando y focalizando en perspectivas centrados en ellas y ellos, independientemente de su participación o no de modo físico.

En lo referente a las nuevas tecnologías, destacamos la cada vez mayor solicitud por parte de los Juzgados de 1ª Instancia y de Familia de los acuerdos privados consensuados en mediación en formato digital, para que se envíen directamente a las sedes judiciales. Durante el año 2017, este trámite ha sido solicitado en el 13 % del total de los acuerdos.

Respecto a la **fase de seguimiento**, podemos concluir que a lo largo de este año 2017 se han atendido 565 personas en esta fase de intervención, generando 376 expedientes de seguimiento. El 91,5% de las personas atendidas afirman que se han responsabilizado de sus acuerdos, lo cual indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar.

Si bien se ha producido un incremento en el total de los expedientes de seguimiento respecto al año anterior, el incremento más significativo es el de los expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas usuarias, habiéndose triplicado a lo largo de los tres últimos años.



Los motivos por los que las personas participantes vuelven al SMF pueden ser varios: transmitir cualquier información, clarificar una duda o modificar el acuerdo que alcanzaron. En cualquier caso, queda patente la satisfacción y la confianza que las personas usuarias depositan en el SMF, que consideran eficaz volver a utilizarlo para abordar, de nuevo, su situación familiar.

Además, sigue habiendo un elevado grado de receptividad por parte de las personas usuarias a responder a las preguntas que se formulan en la fase de seguimiento, lo cual facilita sustancialmente el trabajo del equipo, aportando datos relativos a una realidad más representativa. Durante el año 2017 se ha obtenido información de las personas vinculadas con un 96,4% de los expedientes.

Por último, los expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas profesionales se han triplicado en el último año, favoreciendo la atención integral a las personas usuarias del SMF y el trabajo de coordinación entre la red de profesionales interinstitucionales que acompañan a las familias.

IX.1.2. GIPUZKOA

En el año 2017 se originaron en Gipuzkoa un total de 478 expedientes, de los cuales 182 fueron solicitudes de información que se quedaron en pre-mediaciones; 205 fueron expedientes de mediación en los que se completaron los correspondientes procesos y 91 fueron expedientes de seguimiento.

En este periodo cabe destacar el incremento del 10,81% producido en el número de expedientes de mediación respecto del año anterior, así como del 15,92% en los expedientes de pre-mediación, y un 13,75% respecto de los seguimientos realizados.



Dentro de los expedientes de premediación, resulta interesante el incremento del 46,15% producido en las premediaciones correspondientes a **conflictos familiares**, lo que supone que cada vez son más las familias que se acercan al SMF para interesarse por la mediación, a pesar de que no puedan iniciar el proceso por no estar presentes todas las personas o partes, (en la mayoría de los casos) o por falta de interés de alguna o algunas de ellas.

El incremento continuado año tras año, tanto en el número de premediaciones, como en el de mediaciones, indica el creciente interés de la población guipuzcoana hacia la mediación familiar. Una de las causas de estos incrementos puede deberse a la labor de difusión que se lleva a cabo desde el Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, dirigida tanto a la ciudadanía en general, como a los distintos colectivos profesionales que trabajan con familias.

Otra posible causa de este creciente interés procede también de la propia población, que se manifiesta a través de la difusión oral, es decir, del “boca a boca”, que ha llegado a suponer este año el 41,50% del total, junto con las recomendaciones realizadas por personas que ya han sido usuarias del SMF. A su vez, este último dato muestra el nivel de satisfacción de estas personas, quienes tras haber pasado por un proceso de mediación familiar, recomiendan la experiencia a las personas cercanas que se encuentran en situaciones similares.

En cuanto a los **expedientes finalizados** en 2017, en un 70,18% de los casos las personas protagonistas llegaron a acuerdos totales, o parciales, sobre el conflicto que presentaban. Del citado porcentaje, el 95,5% correspondió a acuerdos tomados en casos de ruptura de pareja, y el 4,5% restante, a acuerdos relacionados con el resto de conflictos familiares.

Respecto de los acuerdos relativos a los distintos **tipos de custodia** de hijas e hijos menores de edad, en 2017 se ha generado un incremento, en relación al año anterior, del 14,3% en las custodias compartidas entre la madre y el padre y otro 2% en las custodias paternas, mientras que han descendido un 16,5% las custodias maternas.



El incremento continuado de las custodias compartidas que se produce año tras año, muestra la tendencia al cambio en nuestra sociedad desde los modelos tradicionales de organización familiar, a nuevos modelos de familia, que han sido propiciados por la creciente concienciación social sobre la necesidad de la corresponsabilización parental, por las propias necesidades laborales de padres y madres, y por cambios legislativos entre otros factores.

En cuanto a la información recogida en **los seguimientos**, el 94% de las familias se hacen responsables de mantener, parcial o totalmente, los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y/o de adaptar sus acuerdos a sus nuevas necesidades. Unas veces realizan la adaptación entre las propias personas protagonistas y otras recurriendo de nuevo al SMF. De esta forma, sigue estando presente el efecto transformador y pedagógico de la mediación.

Como consecuencia del aumento de acuerdos alcanzados en el 2016, los seguimientos realizados en 2017 a iniciativa del equipo mediador, han crecido en un 13,11% respecto al año de referencia.

Asimismo, el porcentaje de los seguimientos iniciados a instancias de las propias personas usuarias, ha aumentado en un 5,26%, dato que sigue poniendo en manifiesto la confianza que depositan en el SMF.

Por último, resaltamos la importancia y valoramos de forma positiva, la obtención de información de personas que han participado en un proceso de mediación, a través de los y las profesionales que les acompañaron en su proceso de ruptura.



IX.1.3. ARABA

A la vista de los datos obtenidos, lo primero que destacamos es que el SMF de Araba sigue siendo un referente para la ciudadanía ya que se mantienen resultados similares al año anterior.

Con respecto a los conflictos que se han atendido, se observa un aumento del 15% en los expedientes relativos a los conflictos de familia. Nos alegra que la visibilidad de otro tipo de dificultades de convivencia vaya en aumento y que se nos reconozca no solo como un servicio que atiende a parejas.

Se ha constatado este año 2017 que el 76% de las parejas y el 69% de los casos de familia han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas. Esta diferencia en los porcentajes refleja la complejidad de los conflictos multipartes.

Es por ello por lo que requieren un volumen de dedicación mayor, con una metodología que conlleva un mayor número de intervenciones y sesiones, así como la participación de dos personas mediadoras en "Co-mediación".

Asimismo, se observa que el modelo de organización familiar en situación de ruptura de pareja en el Territorio Histórico de Araba ha ido evolucionando a favor de una organización de tiempos compartidos de los hijos y de las hijas menores con sus padres y madres. En el año 2017, prácticamente la mitad de las parejas han optado por una organización de tiempos compartidos con sus hijos e hijas, lo que se denomina custodia compartida. Este porcentaje supone un repunte significativo con respecto a otros años.



En este sentido, es significativo el aumento en 19 puntos porcentuales desde el año 2013 hasta la actualidad en la elección de esta opción de organización familiar. Durante este período, se observa un aumento notable en este modelo de organización familiar entre los años 2014 y 2015 que puede atribuirse a la publicación de la *"Ley 7/2015, de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores"* que visibilizó y dotó de marco jurídico a este tipo de distribución equitativa de los tiempos de convivencia.

El conocimiento de este servicio de mediación entre la población alavesa sigue siendo a través del denominado "boca a boca". Este año 2017 la difusión oral sigue siendo la vía por la que llegan la mayoría de las personas a nuestro servicio, de lo que podemos inferir que el grado de satisfacción por parte de las personas usuarias que han acudido al servicio es alto.

En otro orden de cosas, queremos señalar la mejora en la cuestión relativa a la responsabilización de los acuerdos a los que llegan las parejas y familias en este recurso, aumentando progresivamente desde el año 2015 (90%), pasando a ser en 2017 del 95%.

También es importante señalar la labor de aprendizaje y de asunción de la cultura de la mediación por parte de la población usuaria, consiguiendo que en un 47% hayan sido capaces de adaptar los acuerdos originales que alcanzaron en el SMF de Araba.



IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES

La información compartida en esta memoria correspondiente al año 2017, mediante los datos reflejados en la misma, así como las reflexiones realizadas por el equipo interdisciplinar del SMF viene a avalar una serie de consideraciones generales entre las que deseamos destacar las siguientes:

1.- La mediación en el ámbito familiar ofrece un escenario que favorece de modo prevalente el diálogo y reflexión entre las partes. Fruto de ello, nos encontramos con el alto porcentaje de acuerdos consensuados en relación a otros modelos de abordaje de conflictos.

2.- De igual manera, el mantenimiento de dichos acuerdos en el tiempo como realidad constatada a lo largo de los más de 21 años de trabajo del SMF, subraya la importancia y valor de esta herramienta. Utilidad, eficacia y eficiencia son sus atributos. Economía en costes (temporales, económicos, emocionales y psicosociales) y agilidad en su dinámica en cualquier momento del conflicto, son importantes características. En el análisis de los resultados del año 2017, la corresponsabilización de modo positivo de la gestión familiar, transcurrido un periodo de un año, alcanzó un 93,6%. Este dato nos remite de modo ineludible a dos consideraciones que no podemos olvidar: el carácter pedagógico y el componente preventivo.

- El marcado carácter pedagógico es intrínseco a la mediación. Las personas vienen a gestionar, transformar o resolver uno o varios conflictos. Se les facilita la comunicación en un espacio de confianza y confidencial, dotándoles de herramientas para ampliar su capacidad de abordar sus conflictos o divergencias de carácter familiar. Los datos obtenidos en el seguimiento avalan este aprendizaje realizado por ambos durante el proceso de mediación.



- El componente preventivo se constata también mediante los seguimientos. En mayor o menor medida (compleja valoración siempre) se evitan o disminuyen las futuras controversias entre las partes, con la afectación que siempre ello tendría en todo el sistema familiar, pero especialmente, afectaría a los más vulnerables del mismo, siendo estos los hijos e hijas.

3.- Los datos aportados confirman la demanda social existente y mantenida a lo largo de los distintos ejercicios. La población vasca de los tres TTHH busca y utiliza los servicios públicos que le ofrece el Gobierno Vasco, y confía en la calidad y recursos ofrecidos desde la administración. Opinión ratificada tanto por la casuística obtenida durante el año 2017, como por las valoraciones realizadas por las ciudadanas y ciudadanos una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

Los resultados del análisis de datos nos ofrecen que han sido atendidas 10.293 personas, las cuales han generado 13.442 intervenciones, suponiendo un número de expedientes trabajados que asciende a 2.064 entre las tres sedes del SMF. El 56,4% del total de los expedientes trabajados correspondieron al territorio histórico de Bizkaia, aspecto relacionado con los datos demográficos de la CAE, así con la mayor antigüedad del servicio con sede en Bilbao, con más de dos décadas en su trayectoria.

Las valoraciones de la propia ciudadanía nos remiten a un 93,1% de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción es valorado de alto, un 6,7% medio y tan sólo un 0,2 % bajo. Dato éste que debe de ser contextualizado en un escenario de crisis personal y de tensión entre las partes.

4.- En el SMF las parejas en crisis debaten y consensuan modelos operativos de organización familiar con los que funcionar a partir de su ruptura. Pues bien, la publicación de la "Ley 7/2015, de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores" está generando de modo aún progresivo, ciertos cambios en la tendencia referente a la prevalencia de la custodia exclusiva o individual como modo mayoritario.



Esta plasmación en acuerdos consensuados favorables a una distribución equitativa tanto de los tiempos de atención, como de convivencia y pernocta, se encuentra en fase de asentamiento, siendo aún difícil obtener conclusiones definitivas. En los últimos años, las custodias compartidas han aumentado en términos generales, si lo analizamos por territorios, en Araba se han convertido en opción equiparable a las denominadas exclusivas, con un 48% de custodias compartidas, en Bizkaia las custodias compartidas han supuesto el 30% del total, y en Gipuzkoa en 50,8%. La media de los tres territorios de la CAE es de 42,93%.

5.- La mediación financiada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales supone un compromiso institucional de gran impacto familiar, siendo reconocido este esfuerzo tanto a nivel social como profesional tanto en el contexto autonómico como estatal. Entre las diferentes vías de resolución de conflictos, alternativas y complementarias al sistema judicial, la mediación es la que mejor se adapta a criterios de sostenibilidad. En un momento histórico en el que la gestión responsable de los recursos, la racionalidad en el gasto público y el coste del apoyo a la familia e infancia deben ser conceptos prioritarios, queremos remarcar la óptima adecuación de la mediación a estos objetivos.

6.- Subrayamos la apuesta decidida y continuada realizada desde el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, a través de la Dirección de Política Familiar y Diversidad, que activa, articula y dinamiza recursos, medios y energías orientadas tanto a mantener y mejorar las realidades vinculadas a la mediación como los propios servicios públicos existentes. Esto se traduce en un desarrollo y bienestar de la infancia y familia, propio de las sociedades más avanzadas.



MEMORIA ANUAL

FEBRERO 2018