



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

**MEMORIA ANUAL
2018**



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN	5
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO	6
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS	7
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.	8
IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES	11
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	14
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN	24
VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	26
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	26
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	26
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE	31
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	98
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	120
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	121
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	126
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	127
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	129
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	132
VIII. ESTUDIO Y ANÁLISIS COMPARATIVO PARA LA INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	133
IX. CONCLUSIONES	139
IX.1. CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR	139
IX.1.1. BIZKAIA	139
IX.1.2. GIPUZKOA.....	141
IX.1.3. ARABA.....	143
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES	145



I. INTRODUCCIÓN

El trabajo realizado desde el Servicio de Mediación Familiar del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, se plasma en la presente memoria correspondiente al ejercicio 2018. Este Servicio pertenece a la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, y gestionado por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia Bateratu/Bateratu Elkarte. Bateratu, es una entidad no lucrativa, con sede en Bilbao, y constituida en 1996.

Exponemos en esta memoria aspectos propios del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico y evaluativo. Se ofrecen, igualmente, algunas reflexiones relativas a las intervenciones y actuaciones del equipo de mediación de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Álava. El objetivo de esta memoria anual no es sólo reflejar o plasmar el trabajo realizado durante el año 2018, sino también servir como guía de actuación buscando la mejora continua para futuros ejercicios.

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

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



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 personal administrativo, con sólida formación en mediación familiar.

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

Queremos agradecer, tal como expresamos en cada memoria, la atención y colaboración tanto directa, como en ocasiones indirecta, prestada a los servicios de mediación familiar de Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz. Son muchas las entidades, personas y asociaciones de todo tipo, a quienes debemos agradecer su confianza. Dicha colaboración ha permitido y facilitado nuestra labor profesional. Gracias a los Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente Colegio de la Abogacía, de Psicología, de Trabajo Social y Educación Social), Diputaciones forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, ámbito asociativo, profesionales particulares, 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, entendiéndolo 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, respecto de sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.



5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de dichos supuestos.
6. La incidencia de la mediación en los aspectos “informales” -lo que se denominó hace 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.

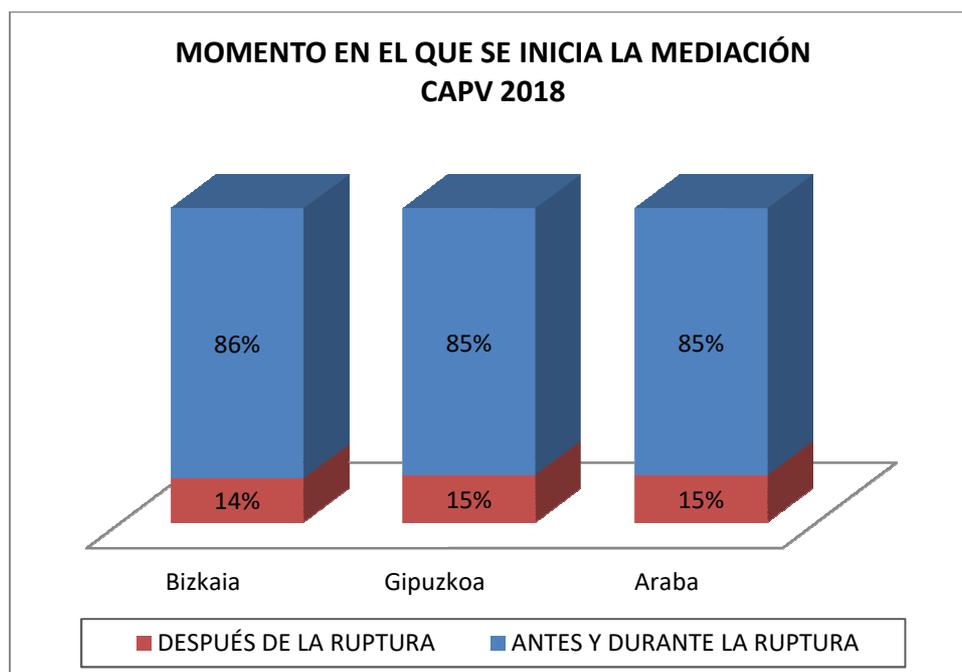
Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

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

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

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

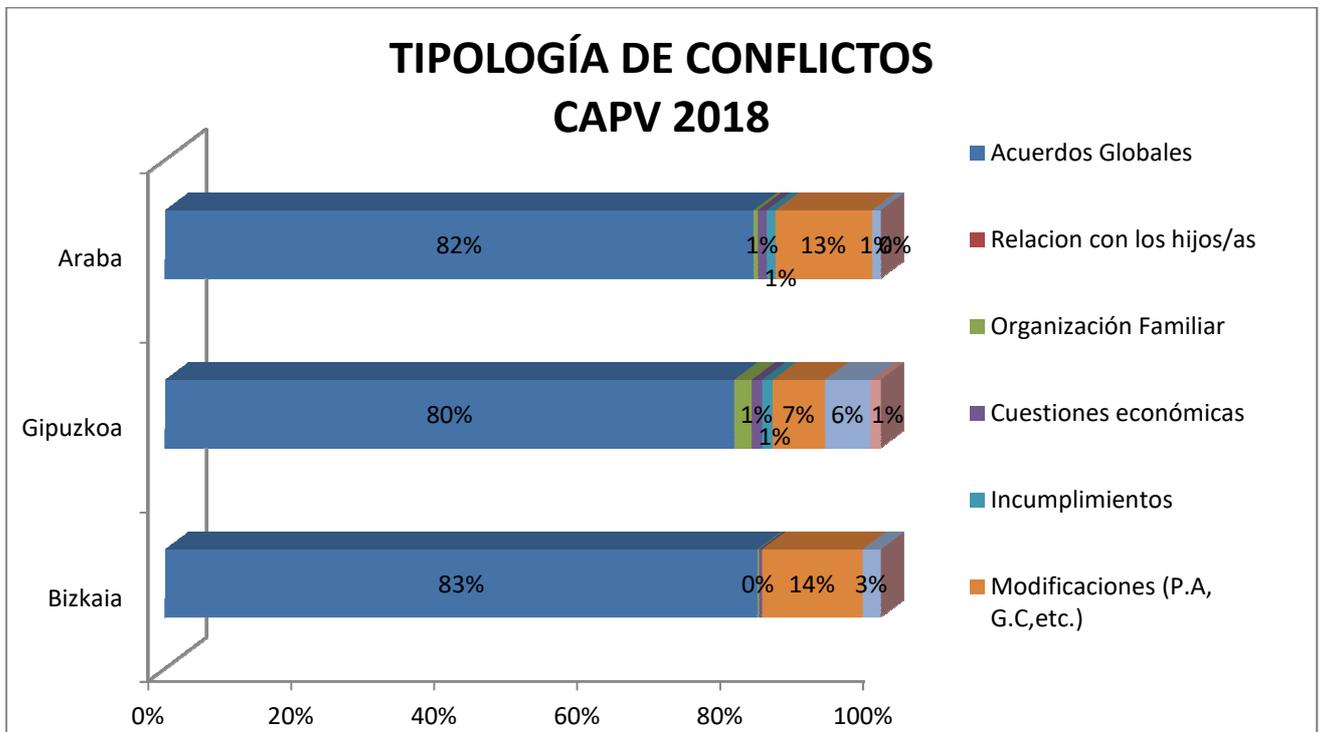
Desde un punto de vista cronológico, estos conflictos de pareja pueden llegar a los SMF tanto en un momento inmediatamente anterior a su ruptura, como cuando la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias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



Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos la mayoría de parejas que acuden al SMF lo hace antes o durante la ruptura de pareja, pauta que se ha venido observando respecto a las obtenidas en los años anteriores, pudiéndose establecer un patrón claro en cuanto al momento en que las parejas acuden al SMF.

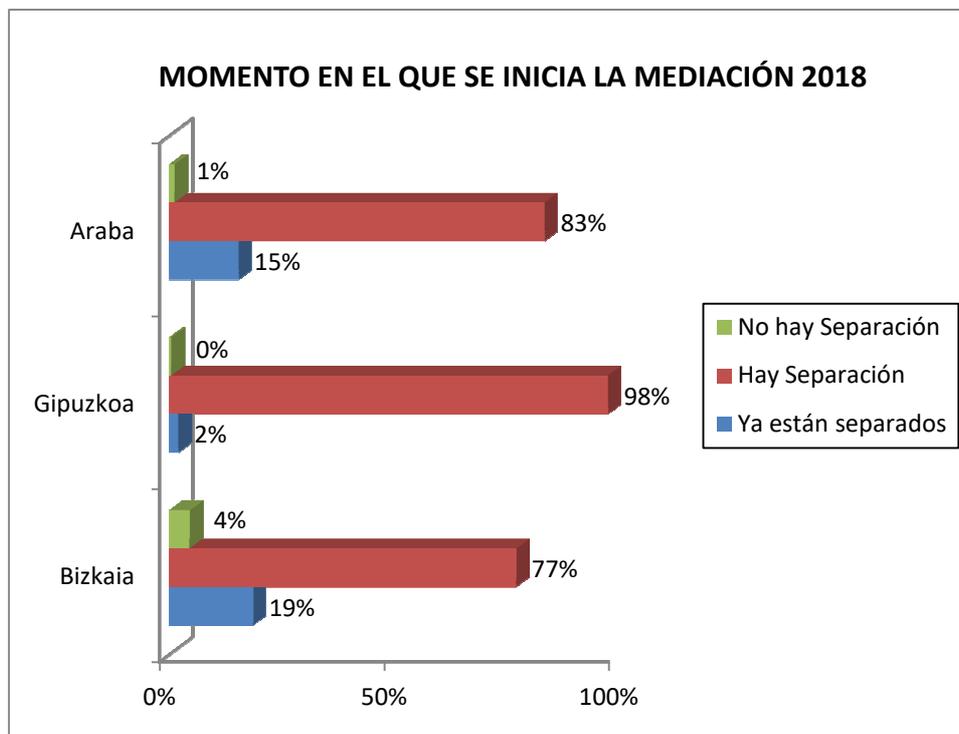
En los procesos de mediación las cuestiones derivadas de la ruptura de la pareja objeto de mediación las clasificamos en:

- 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 se refiere. La mayor parte de las parejas demandan nuestro espacio para alcanzar “acuerdos globales”, (entre el 80% de Gipuzkoa y el 83% de Bizkaia) que tratan sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia, (entre el 6% de Gipuzkoa y el 14% de Bizkaia) de aquellas parejas que solicitan modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (por ejemplo, cambios en las organizaciones familiares, reparto de las cargas económicas...).

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



En cuanto al objetivo de la pareja cuando solicitan el inicio de la mediación, vemos en el gráfico anterior como la gran mayoría realizan esta solicitud para acordar los términos de su separación (el 77% en Bizkaia, el 83% en Araba y el 98% en el caso de Gipuzkoa).



Mientras que los casos de las parejas que ya están separadas cuando llegan a los SMF, corresponden a los casos en que quieren acordar los términos de la modificación de sus medidas anteriormente establecidas, o acordar otro tipo de cuestiones sobre, por ejemplo, incumplimientos de medidas anteriores. Estas parejas representan el 2% en Gipuzkoa, el 15% en Araba y el 19% en Bizkaia.

Por el contrario las parejas que querían llegar a acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación, fueron el 1% en Araba y el 4% en Bizkaia.

IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

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

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

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



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

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

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

2.- Personas en situación de dependencia

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

3.- Intergeneracional

Este concepto recoge los conflictos en la relación de familiares de dos generaciones, principalmente: la relación entre padre-madre-hijos-hijas menores de edad o en la primera edad adulta cuando existe una situación de dependencia económica o una necesidad de compartir la vivienda.

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



4.- Convivencial

Esta categoría hace referencia a la relación de convivencia familiar en un sentido amplio incluyendo tanto las situaciones entre hermanos y hermanas como la convivencia entre la propia pareja y sus hijos e hijas adultas u otras personas de la familia.

5.- Herencia

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

6.- Negocio Familiar

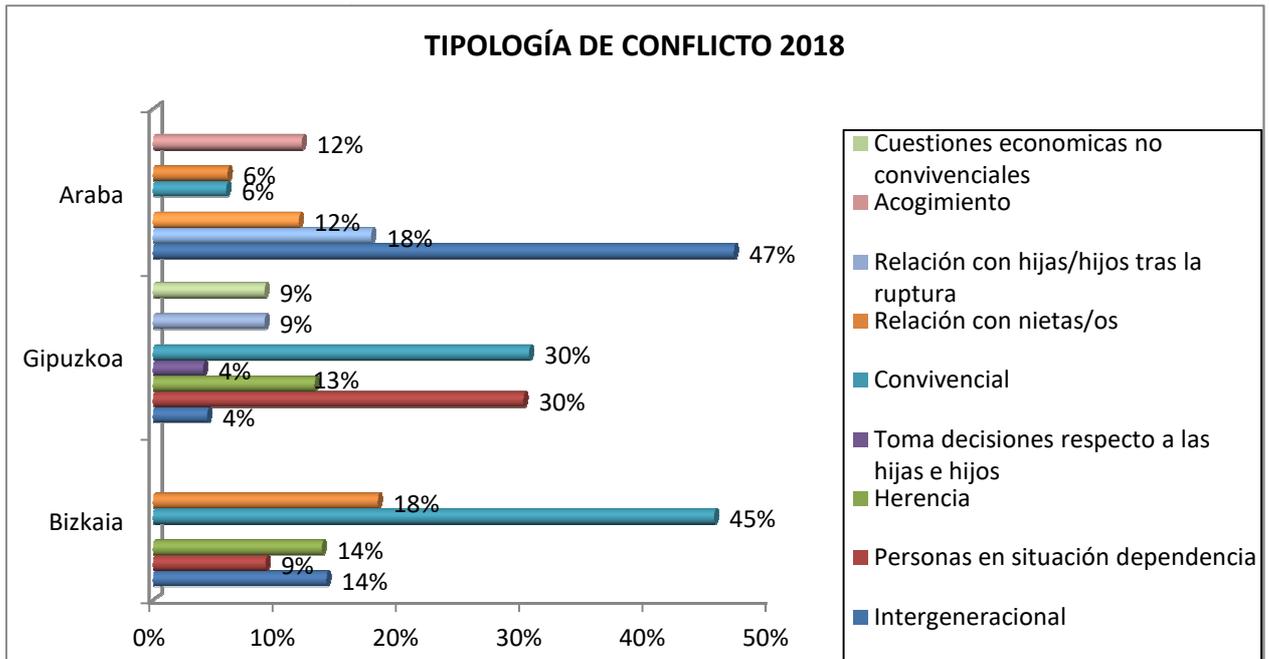
Son conflictos relacionados con negocios familiares que surgen entre personas con vínculos familiares, que además comparten la responsabilidad de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juega a nivel personal o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

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

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

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

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



El gráfico anterior muestra el dato de que la mayoría de los conflictos familiares mantienen su tendencia a ser del tipo "convivencial", en Bizkaia con un 45%, mientras que en Araba son los conflictos de relación con hijas e hijos tras la ruptura, los más atendidos, con un 47%. En Gipuzkoa los conflictos más numerosos que se presentaron, corresponden a personas en situación de dependencia, y a los conflictos convivenciales, por igual, con un 30% en cada uno de los tipos.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

Para definir el perfil de las personas usuarias del SMF utilizamos los criterios de estado civil, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, 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).

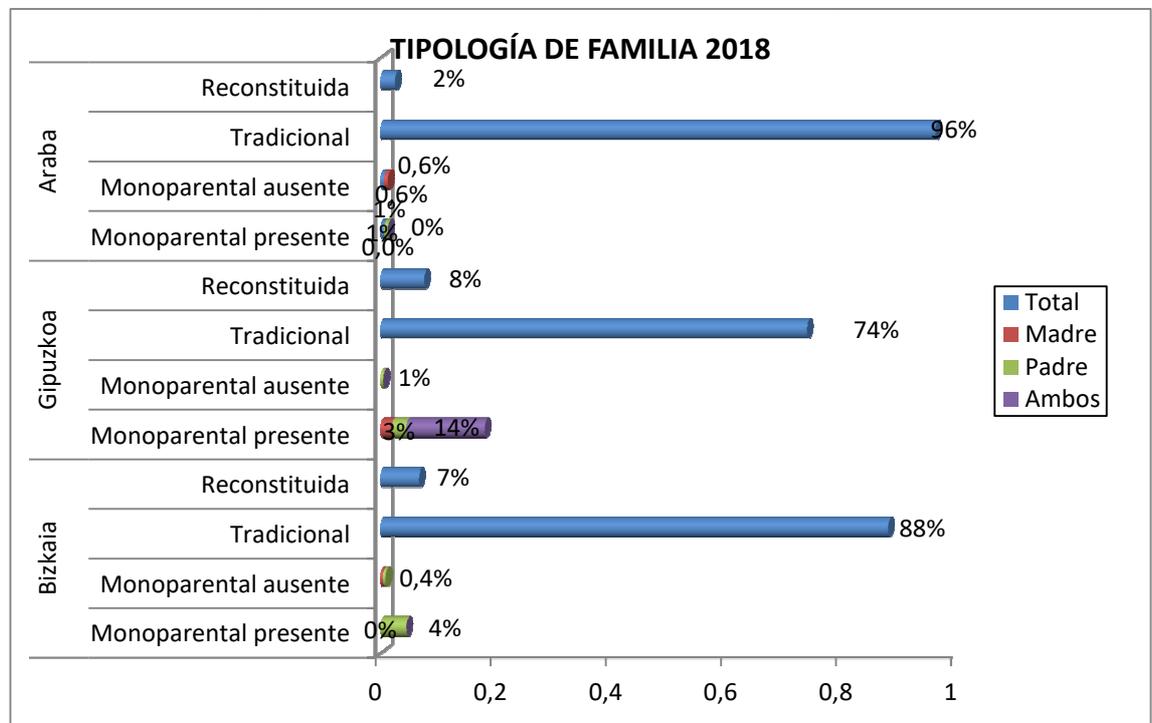


Tipología de familia

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

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

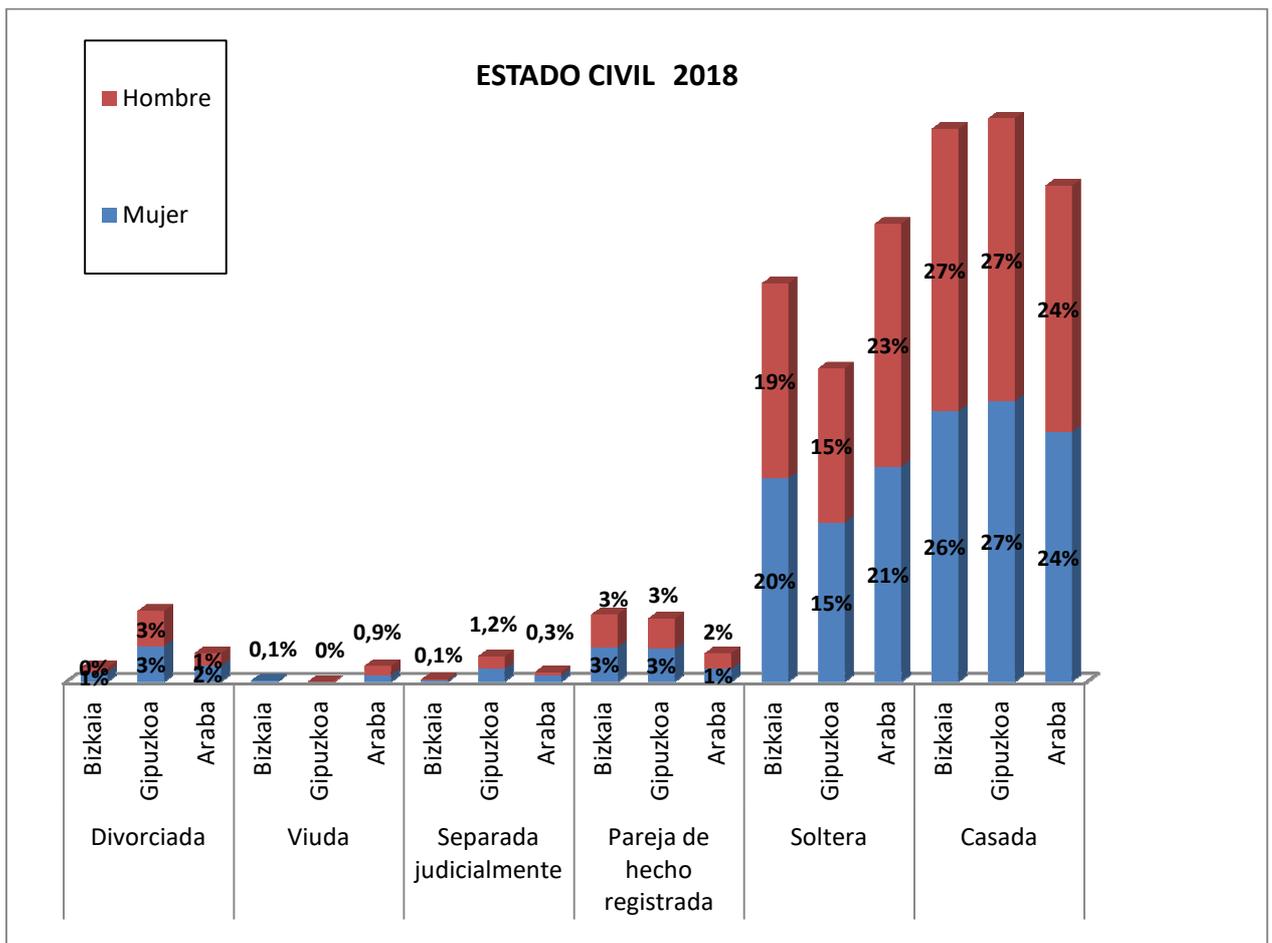




Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres SMF de la CAE, si bien se observa un decrecimiento en 2018 del número de familias tradicionales, especialmente en Gipuzkoa, donde se pasa del 91% en 2017, a un 74% en 2018. También hay un descenso, aunque menor, en Bizkaia, pasando del 93% de este tipo de familias en 2017, al 88% en 2018, mientras que en Araba se da el menor descenso ya que en 2017 estas familias supusieron el 98% de sus casos, y en 2018 solo descendieron un 2%.

Estado Civil

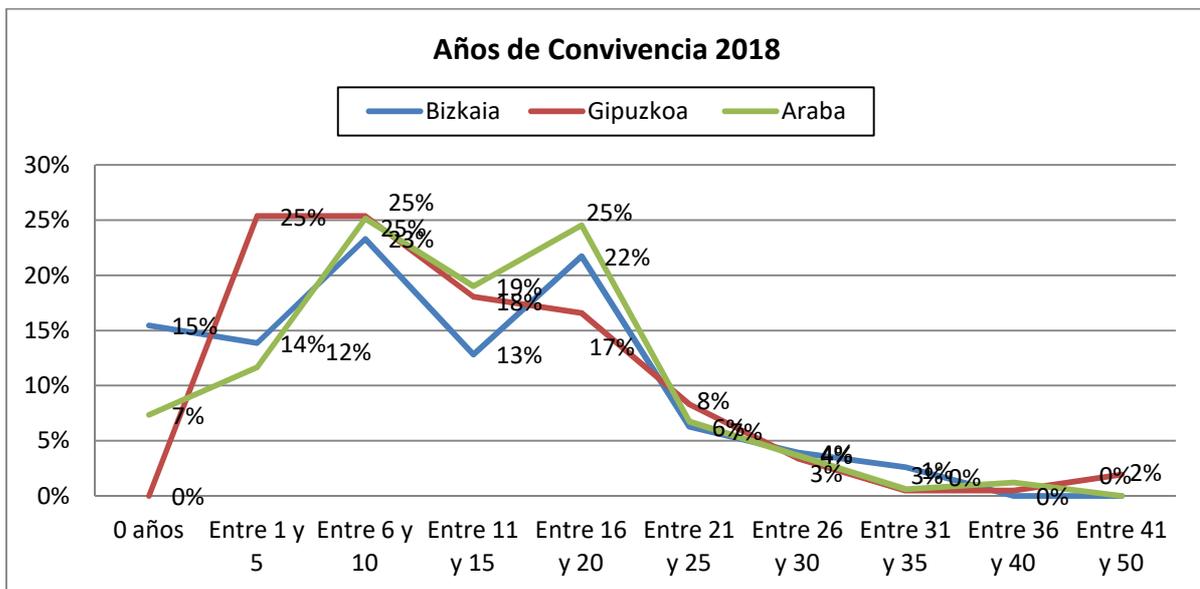
Durante el año 2018, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada y casado, seguidos del de soltera y soltero. Esta tendencia se ha mantenido en los tres últimos años.





Años de convivencia

En los tres territorios la mayoría de las parejas que acudieron al servicio de mediación durante 2018 tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 20 años de convivencia. Aunque esta tendencia se ha mantenido, en el SMF de Gipuzkoa se han incrementado los casos en los que llevando solamente entre 1 y 5 años de convivencia, (el 25% del total) las parejas tomaron la decisión de poner fin a su relación.

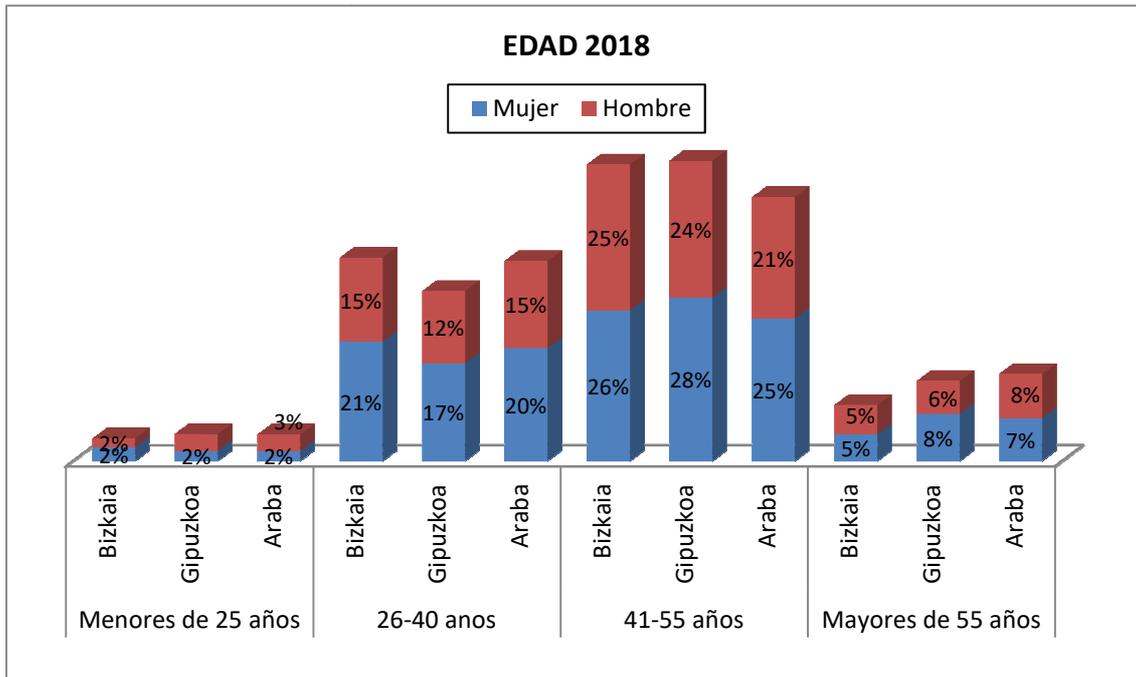


En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo las parejas que acuden al SMF tras haber convivido entre 6 y 10 años, son las mayoritarias, ya que representan un 23% del total de este Territorio.

En Araba, las parejas con convivencia entre los 6 y 10 años, y entre 16 y 20 años, son las mayoritarias, con un 25% respectivamente.

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.



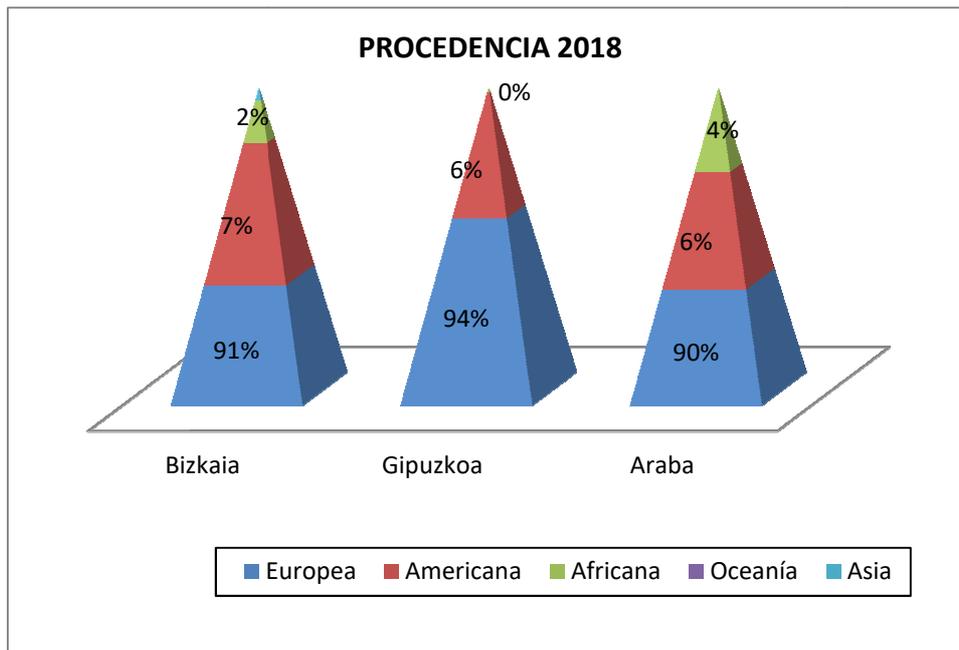
En el análisis de los datos de la población joven que ha pasado por los SMF, entendiendo como jóvenes las personas comprendidas en el intervalo entre los 12 a 30 años, fueron un total de de 271 personas jóvenes, de las cuales 150 eran mujeres y 121 hombres. El desglose de los datos es el siguiente:

- En Bizkaia 69 mujeres y 43 hombres,
- En Gasteiz 29 mujeres y 25 hombres y
- En Gipuzkoa 52 mujeres y 53 hombres.

En este apartado es significativo el aumento del número personas jóvenes, respecto del año anterior, en que el total fue de 144, frente a las 271 de 2018, lo que supone un incremento del 88,2% respecto de 2017.

Nacionalidad

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

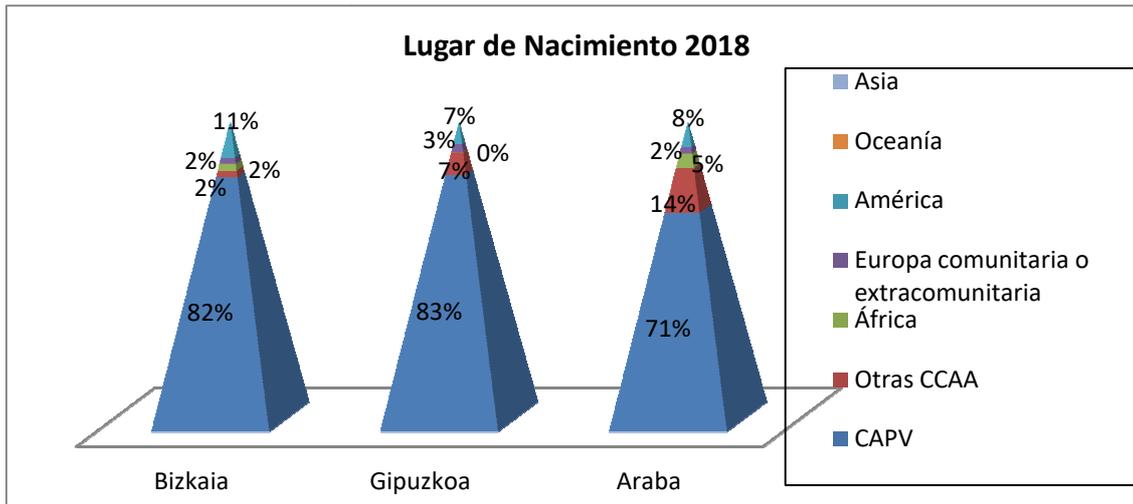


Lógicamente la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea, y dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de la CAE. Descienden ligeramente en Bizkaia, las personas de nacionalidades de países americanos que supusieron el 10% en 2017, y el 7% en 2018, manteniéndose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

Lugar de Nacimiento

Recogemos esta dato ya que se da la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país o estado (la española, por ejemplo) las personas atendidas pueden tener un origen distinto al de su nacionalidad, lo que provoca que en el transcurso de las sesiones pueden aparecer elementos de interculturalidad que las personas mediadoras deberán tener en cuenta.

En este dato apenas se producen variaciones significativas, con un incremento de las personas nacidas en Europa, del 2% de Bizkaia y Araba, y del 4% en Gipuzkoa.

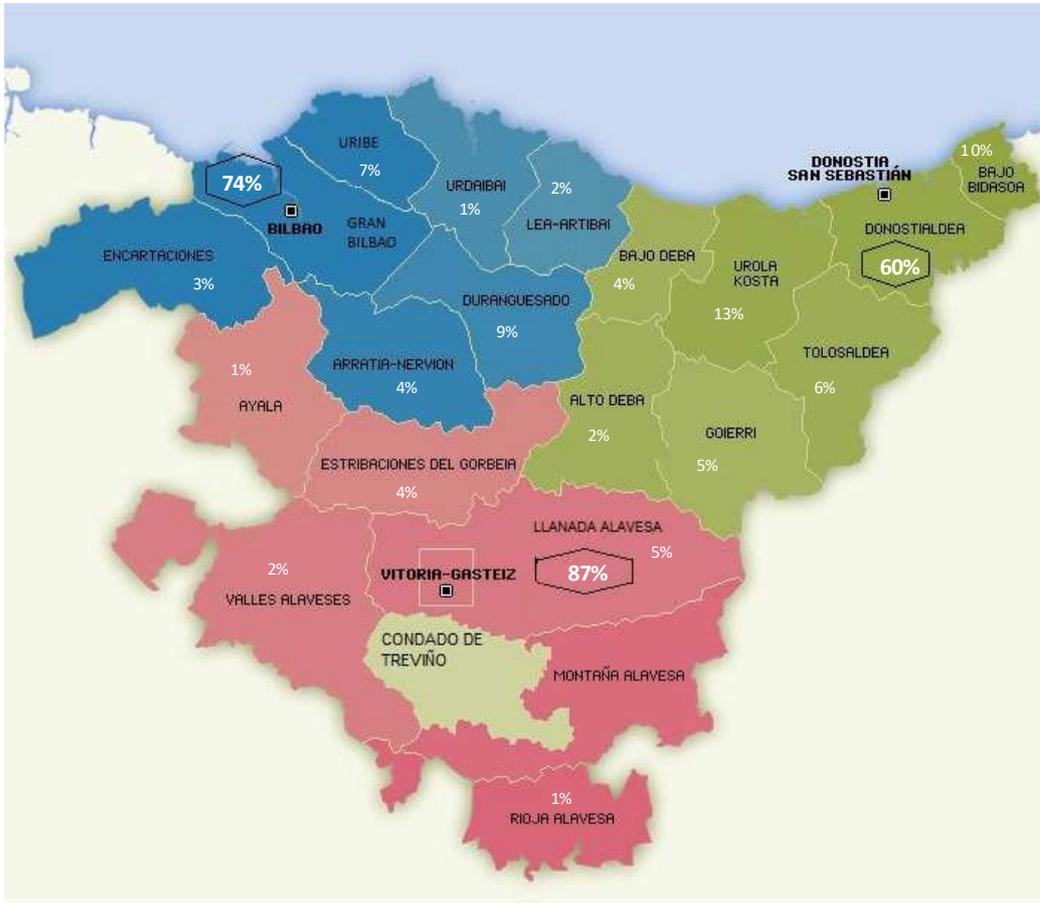


Lugar de Residencia

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

Como se puede observar, tanto en Bizkaia, como en Araba y en Gipuzkoa, se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en las capitales: el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, (79%, 87% y 60% del total de la muestra respectivamente). Estas proporciones son muy similares a las obtenidas en años anteriores, si bien en este año 2018, se produce una bajada porcentual de alrededor del 5% en estas tres zonas de residencia mayoritarias, con el consiguiente incremento en el resto de las comarcas.

MAPA DESCRIPTIVO DEL LUGAR DE RESIDENCIA



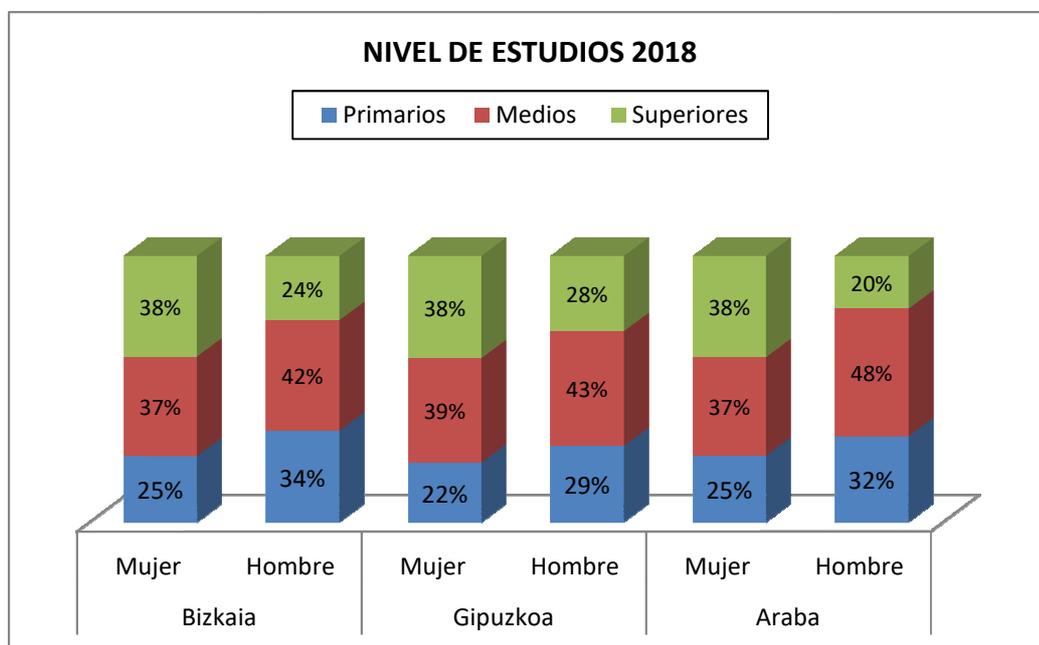
Las características físicas de cada Territorio Histórico, la distinta densidad de población, y las dificultades que conllevan para las personas usuarias, los desplazamientos a los SMF ubicados en las capitales de cada Territorio, explican el porcentaje de uso de estos servicios en relación al lugar de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

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

Nivel de Estudios

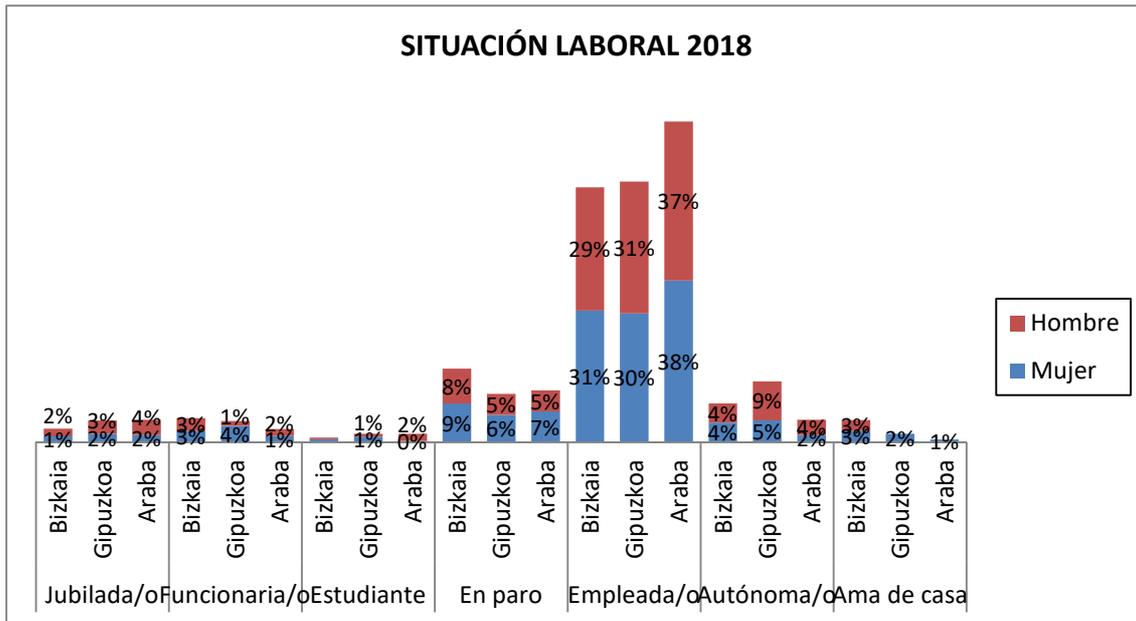
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF los niveles de estudio que más personas concentran son el nivel medio (mayoritario) seguido del primario, reforzándose esta situación en los últimos años.

Además se mantiene la tendencia que muestra como año tras año, se incrementa el grupo de mujeres con estudios superiores respecto de los hombres con este mismo nivel, mientras que el grupo de hombres con estudios medios y primarios, es ligeramente superior el grupo de mujeres con esos mismos estudios.



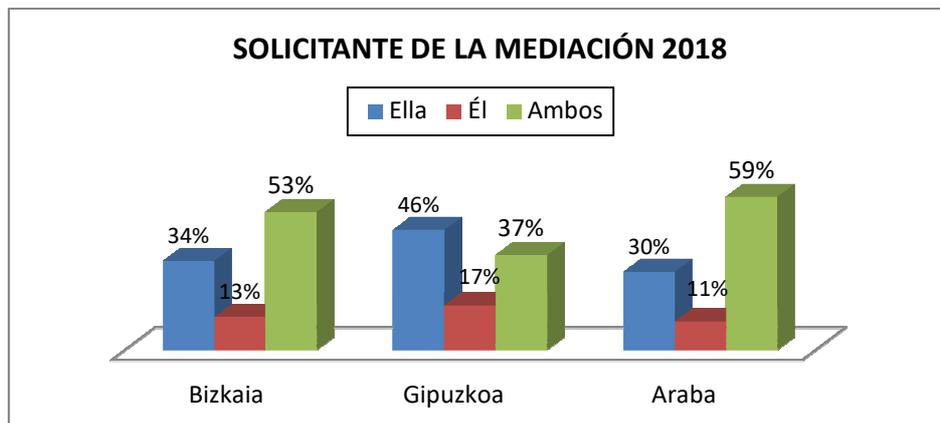
Situación laboral

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



Solicitante de la mediación

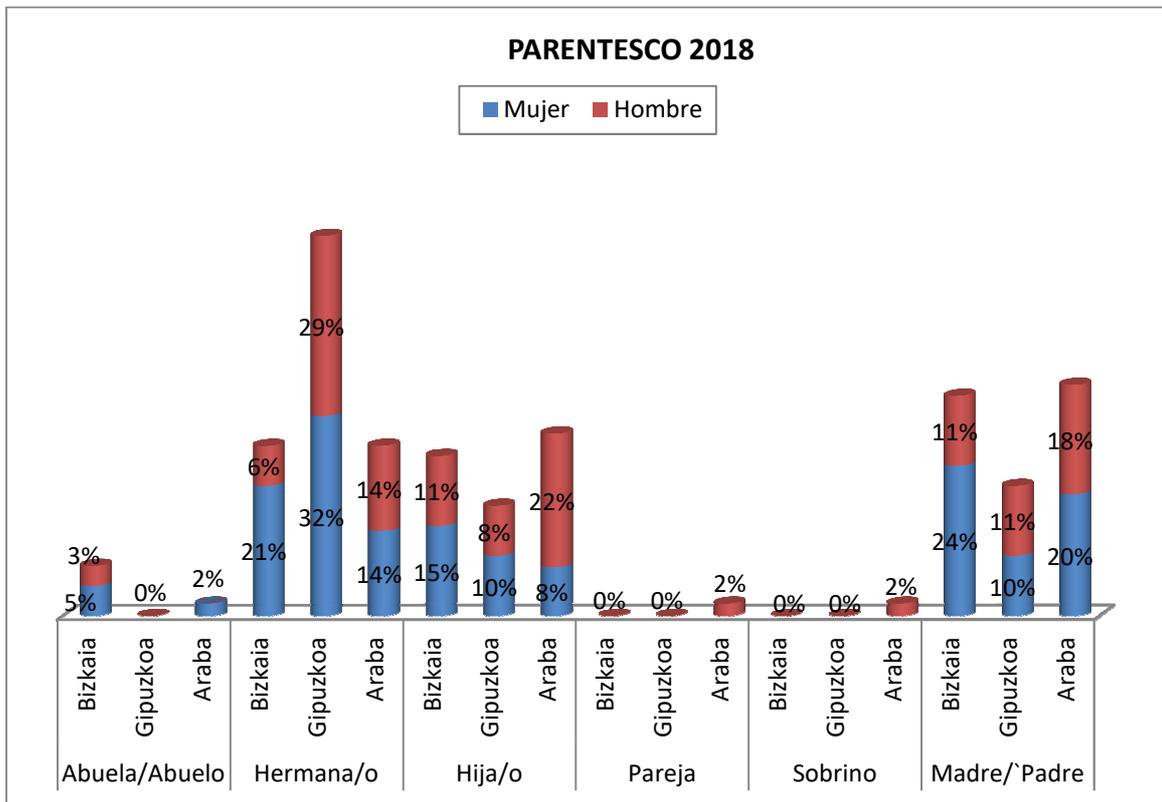
Tanto en el SMF de Araba como en el de Bizkaia, son ambos miembros de la pareja quienes solicitan mayoritariamente el servicio. Sin embargo, en el SMF de Gipuzkoa, la persona que mayoritariamente solicita la mediación es una mujer, seguida de ambos miembros de la pareja.



Parentesco

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

Al igual que en años anteriores, los conflictos entre hermanos y hermanas así como los paterno-filiales suponen la mayor parte de los casos atendidos, si bien en el caso de Gipuzkoa, se ha dado un incremento significativo de hermanos y hermanas que acuden al SMF para acordar sobre el cuidado de sus familiares mayores, o discapacitados, pasando de un 37% en 2017 a un 61% en 2018.



VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

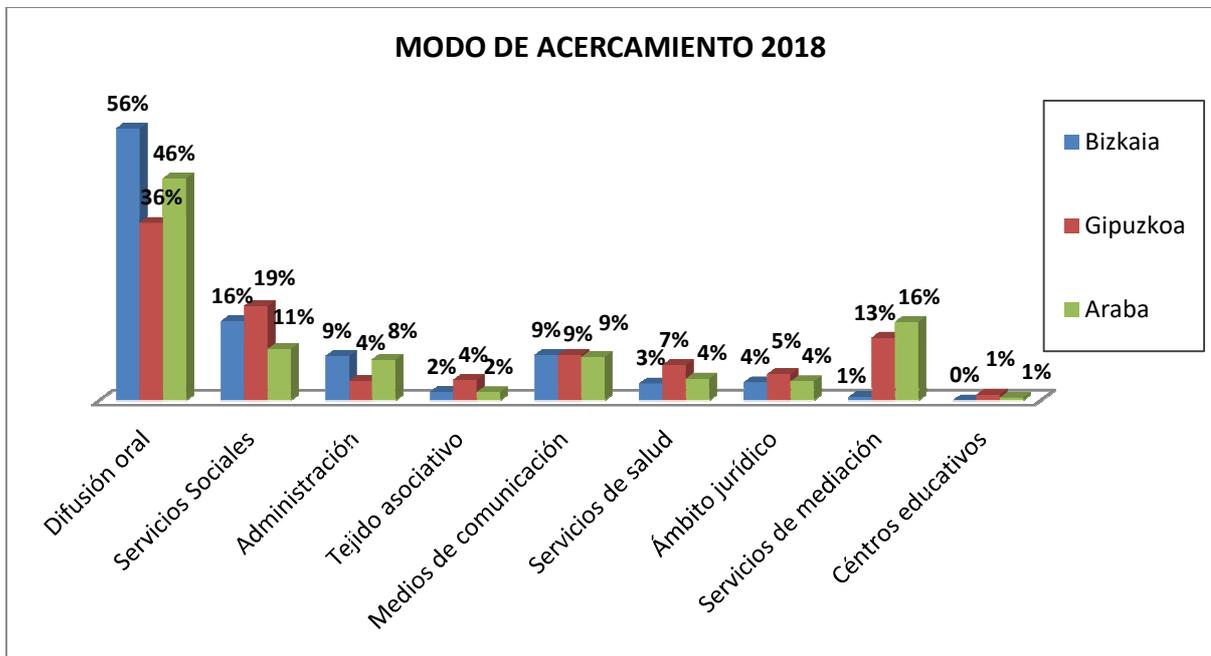
Por "modo de acercamiento" entendemos las distintas maneras a través de las cuales la ciudadanía llega a tener conocimiento de la existencia de los SMF y por tanto, puede demandar su utilización, en aquellos casos en que lo precise.

Clasificamos estas distintas formas de la siguiente manera:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, de una persona antigua usuaria, o de un familiar.



- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los Servicios Sociales de base o de atención primaria siendo 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, Servicio de Atención a la Víctima, 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.
- **Ámbito educativo:** Los casos derivados desde el ámbito formativo.



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

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

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

La **intervención directa** hace referencia a todas aquellas actuaciones que se realizan en la atención directa a las personas usuarias 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.

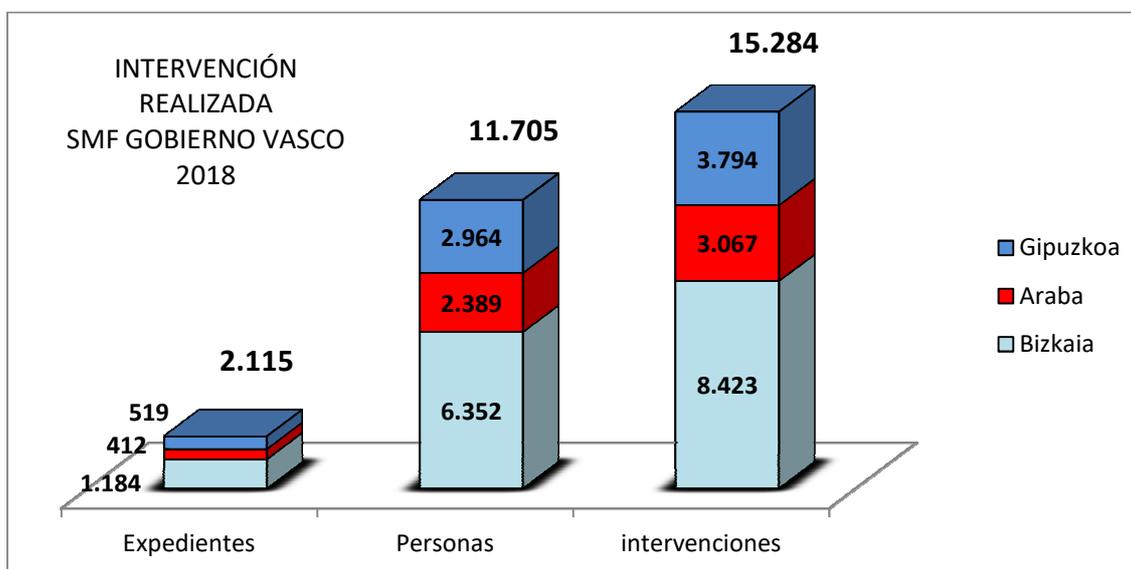
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE

Durante el año 2018 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 2.115 expedientes en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia (1.184 expedientes), a Araba (412 expedientes) y a Gipuzkoa (519 expedientes).

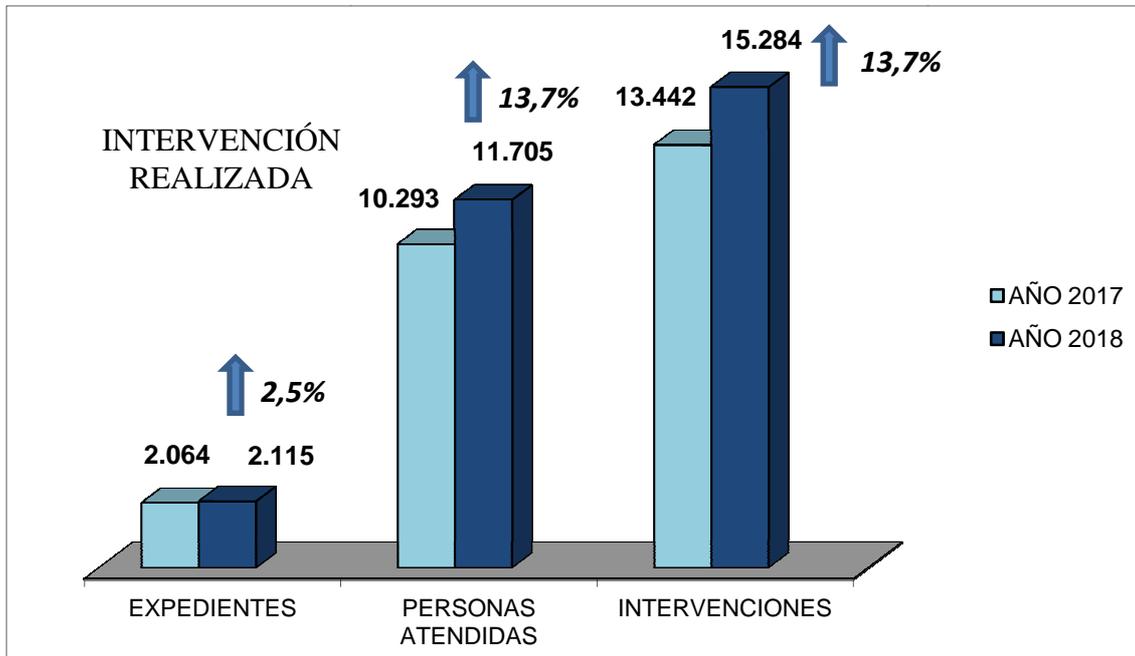


EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2018	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	332	145	201	678
EXP. MEDIACIÓN	492	180	227	899
EXP. SEGUIMIENTO	360	87	91	538
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.184	412	519	2.115

El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **11.705 personas** y se han llevado a cabo un total de **15.284 intervenciones** (8.423 en Bizkaia, 3.794 en Gipuzkoa y 3.067 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.115**.



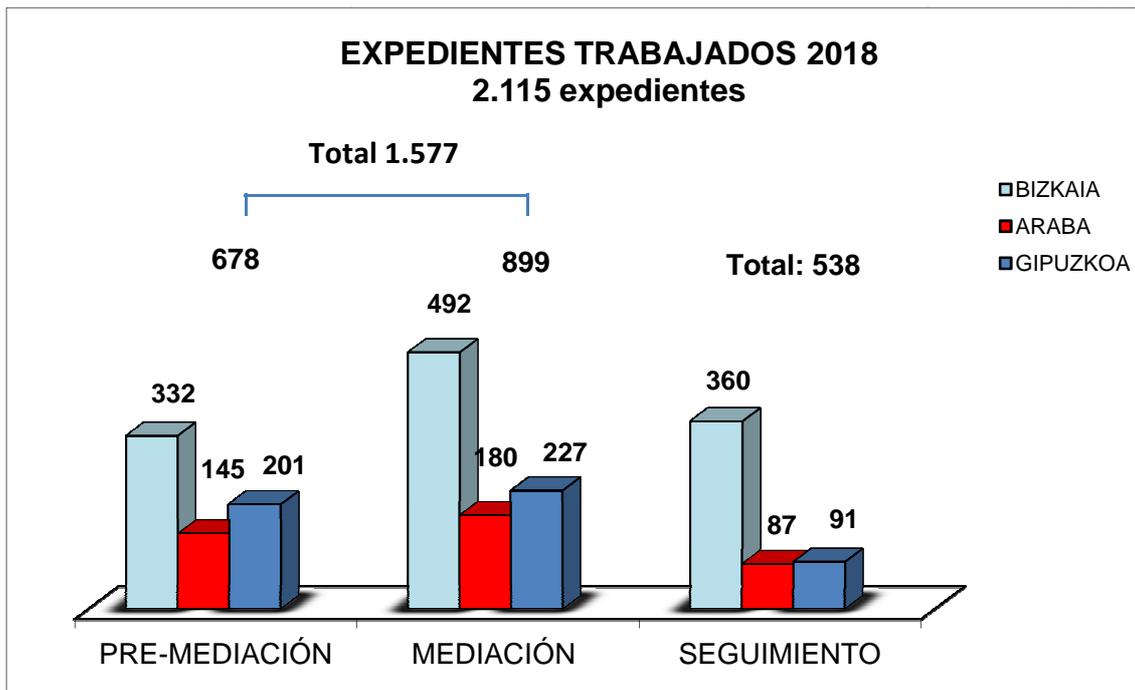
Estos datos reflejan la tendencia ascendente tanto en el número de personas que son atendidas en los SMF, como en los expedientes de mediación y en las intervenciones llevadas a cabo en el desarrollo de los mismos.



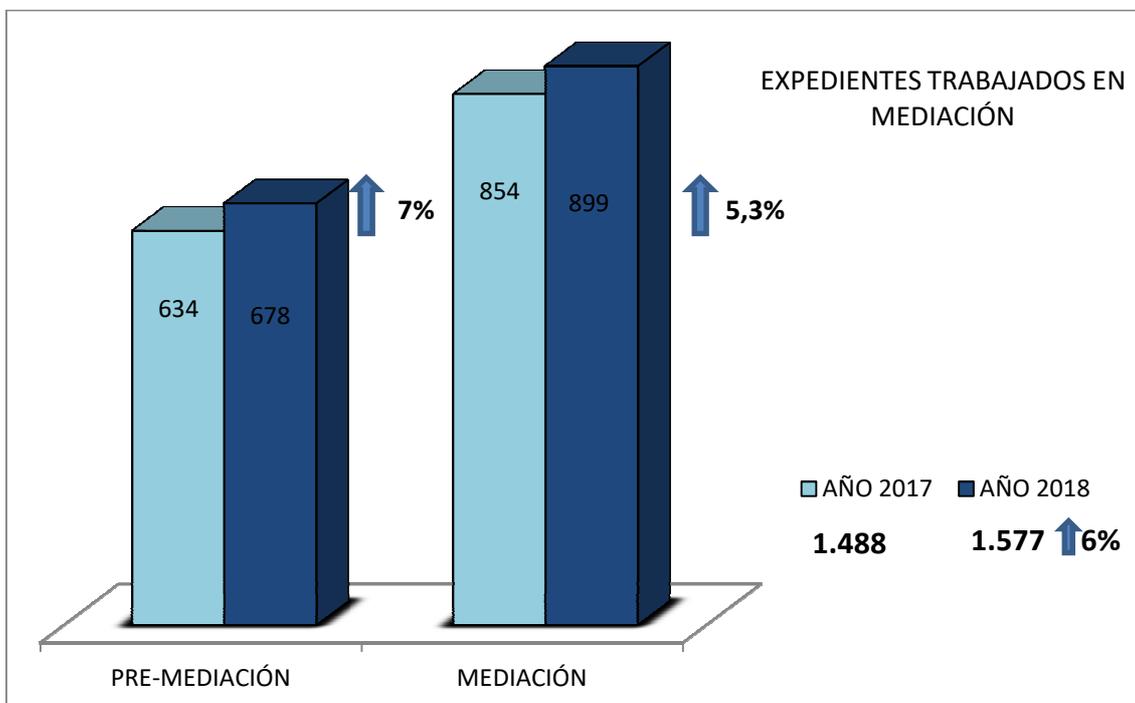
Del total de expedientes, 1.577 corresponden al trabajo en mediación, 678 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado 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 899.

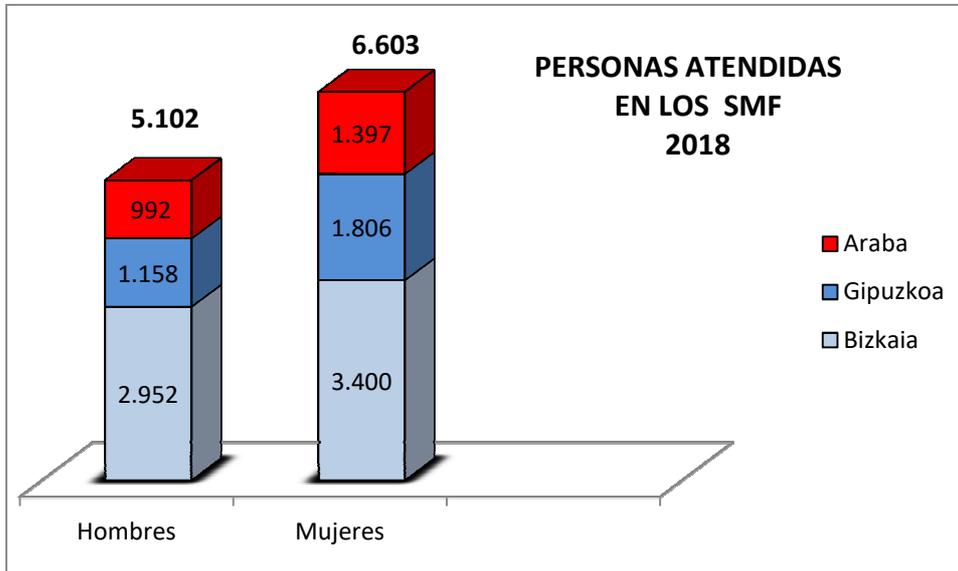
Respecto a los seguimientos realizados, tal y como se detalla en el punto anterior, han supuesto un total de 538 expedientes.



Haciendo una comparativa de los expedientes trabajados en mediación durante el año 2017, constatamos un incremento del 6%. En cuanto a los expedientes de pre-mediación el incremento ha supuesto el 7% y un 5,3% los procesos de mediación.



Los datos de las personas atendidas señalan un mayor acercamiento de los hombres a los SMF (el 43,6%), siendo aún las mujeres (el 56,4%) quienes en un mayor porcentaje acuden al SMF.



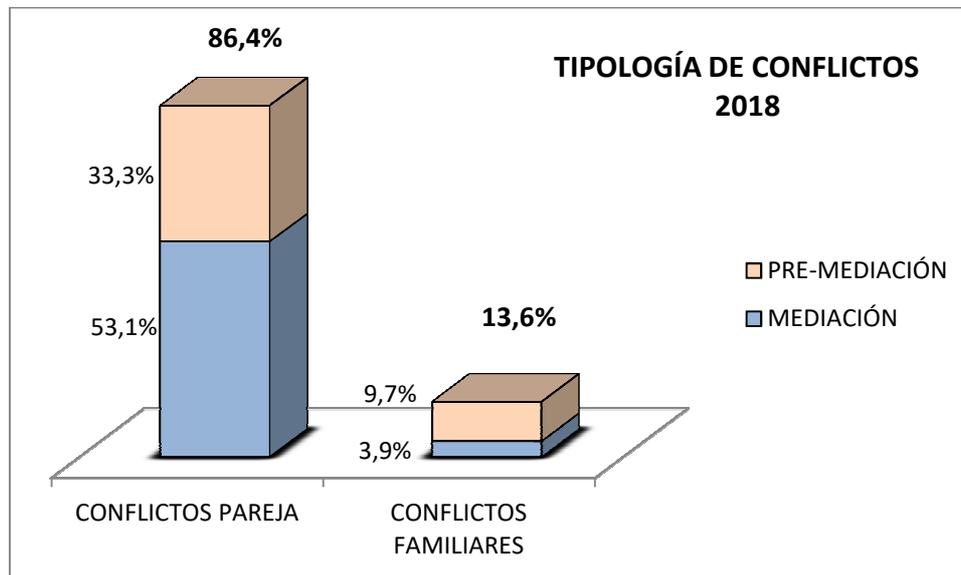
En el siguiente cuadro pasamos a detallar la clasificación de los expedientes según la tipología de conflictos:

EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2018	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	332	145	201
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	282	98	145
CONFLICTOS FAMILIARES	50	47	56
EXP. MEDIACIÓN	492	180	227
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	470	163	205
CONFLICTOS FAMILIARES	22	17	22
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	824	325	428

Estos datos reflejan que el 86,4% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 13,6% con conflictos familiares de diferentes categorías.

Observamos que del 86,4% de los expedientes que pertenecen a la categoría de conflictos derivados de la ruptura, el 33,3% son expedientes de pre-mediación y un 53,1% de mediación. Este dato indica que cerca del 62% de las personas que acuden a los SMF inician posteriormente el proceso de mediación.

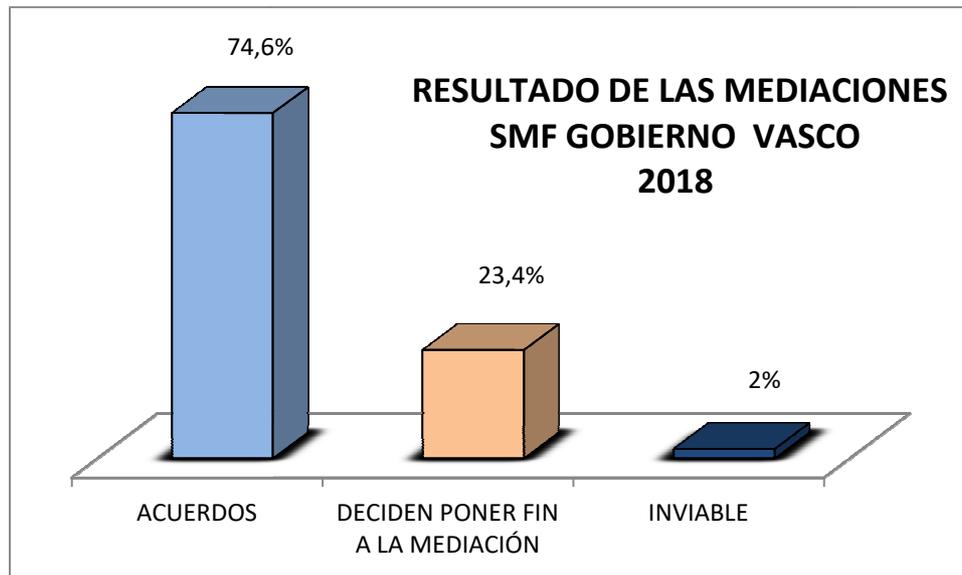
Por otra parte, del 13,6% de expedientes que tienen que ver con conflictos familiares, el 9,7% son expedientes de pre-mediación y el 3,9% lo son de mediación, lo que refleja que cerca del 29% de los casos se inicia el proceso de mediación. Esto es compatible con que en la mayoría de las situaciones hay una falta de voluntad manifiesta por parte de las personas protagonistas del conflicto, incluso algunas de ellas no acuden ni a la sesión informativa.



Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 734, quedando en proceso 165.

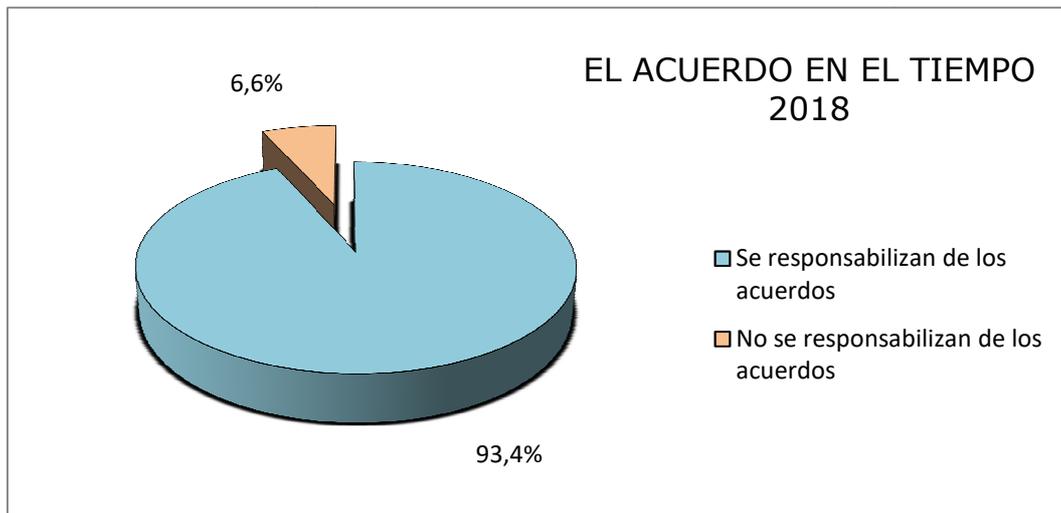
De las mediaciones finalizadas, un 74,6% (547 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 23,4% se han finalizado cuando las personas

participantes han decidido poner fin a la mediación (172 expedientes) y en el 2% el proceso ha resultado inviable (15 expedientes).



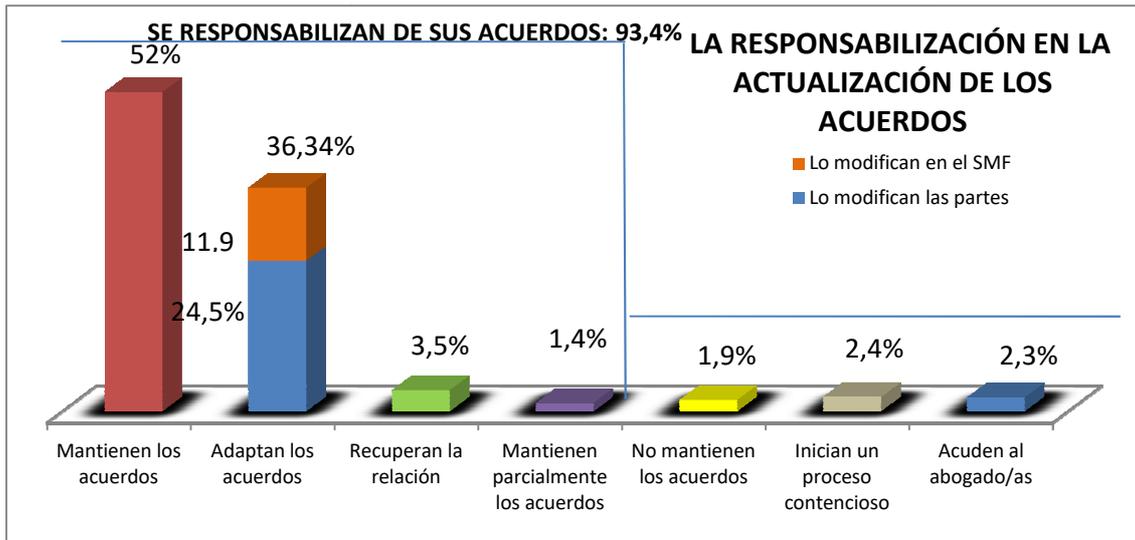
Una vez finalizados los procesos de mediación desde los equipos de los SMF se realiza un seguimiento de los expedientes cerrados con acuerdos como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar 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 93,4% de los casos trabajados. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (52%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (36,4%), algo que sin duda refleja el efecto pedagógico de la mediación. Un 1,4% respetan la mayor parte de las decisiones tomadas en la mediación, modificando otras y un 3,6% los casos la pareja ha retomado la relación.

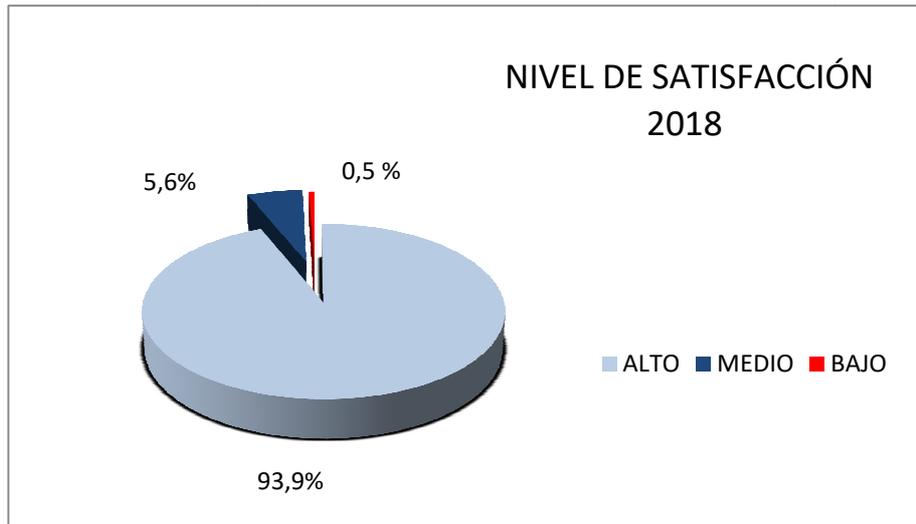
Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo estas el 6,6%. Esa responsabilidad 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 93,9% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque algunas hayan referido en el momento inicial cierta desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacer frente a la situación y tomar acuerdos.



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.

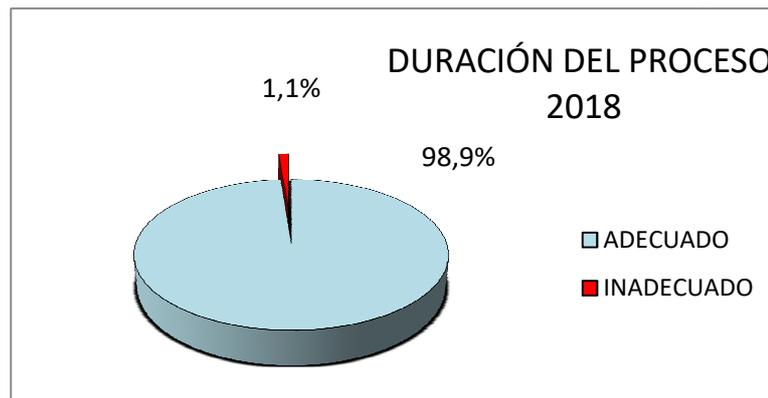
El 5,6% de las personas encuestadas se siente satisfecha pero en un grado menor. Esta satisfacción media puede deberse a que no todos los acuerdos alcanzados se han mantenido en el tiempo o porque quedaron temas por tratar debido a que algún participante prefirió dejar fuera de la mediación algún tema.

El 0,5% 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

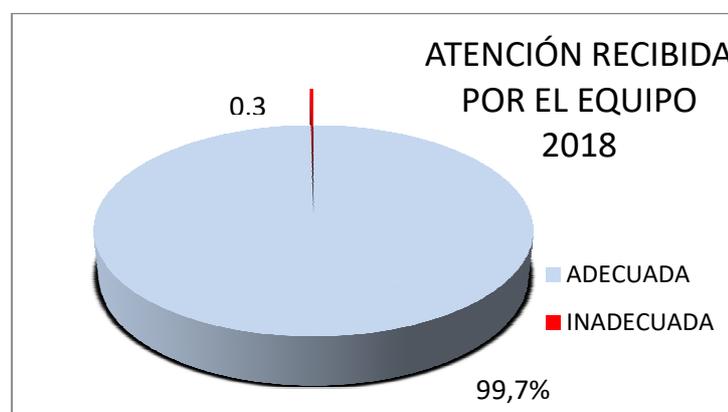
Respecto a la duración del proceso, el 98,9% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 1,1% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de terminar dicho proceso cuanto antes.

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 99,7% de las personas atendidas consideren que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso e imparcial. Por el contrario, un 0,3% 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 2018

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		4.257	2.022	2.235
			4.257	

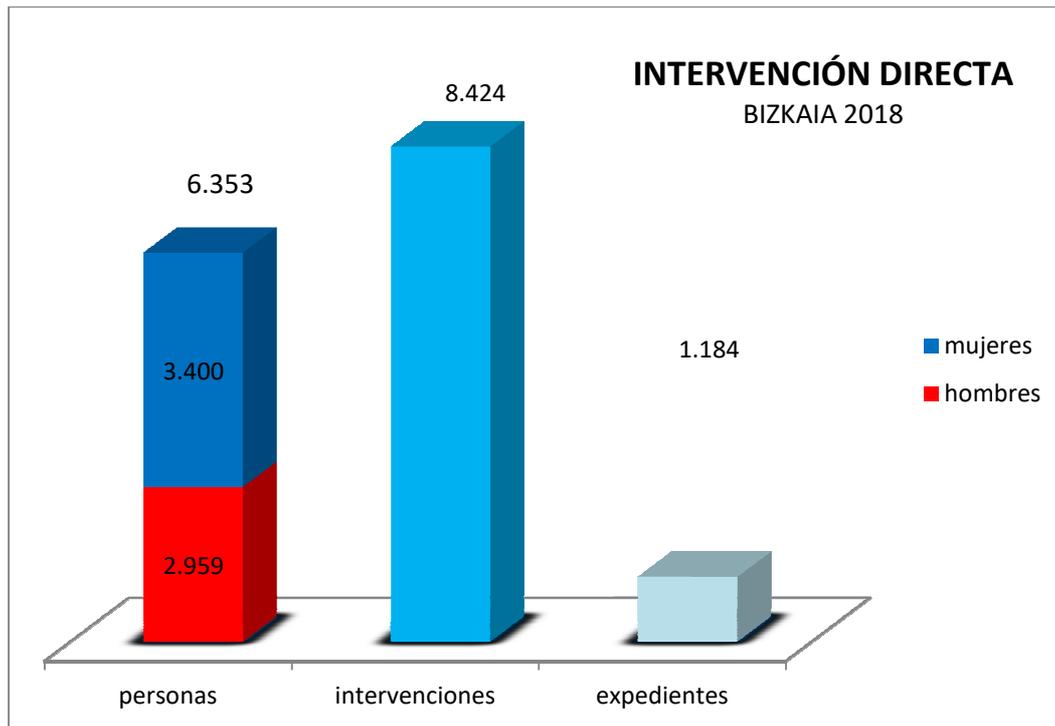
2) MEDIACIÓN

	824	3.519	1.533	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	752	3.247	627	749
CONFLICTOS FAMILIARES	72	272	59	98
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	332	634	472	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	282	494	134	244
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	50	144	29	47
PROFESIONALES ATENDIDOS			4	12
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	492	2.885	1.061	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	470	2.753	475	476
Expedientes en proceso	407	2.448		
Hijos/as menores de edad atendidos/as	63	305	4	5
	-	-		
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos	22	132	25	40
Expedientes en proceso	19	113		
Hijos/as menores de edad atendidos/as	3	19	4	5
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	11	16

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	360	647	562	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	345	624	242	299
CONFLICTOS FAMILIARES	12	20	2	16
PROFESIONALES ATENDIDOS	3	3	-	3
TOTALES	1.184	8.424	6.352	

El trabajo realizado a lo largo del año 2018 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 6.352 personas, de las cuales 2.959 son hombres y 3.400 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.184 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 8.424.



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.

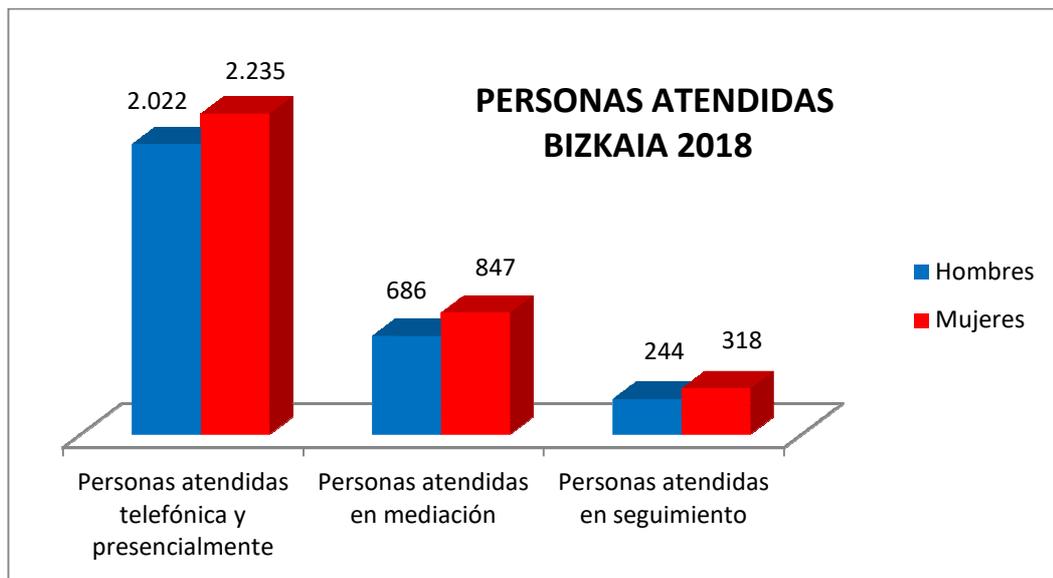
VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2018 han sido atendidas un total de 6.352 personas en los diferentes niveles de atención.

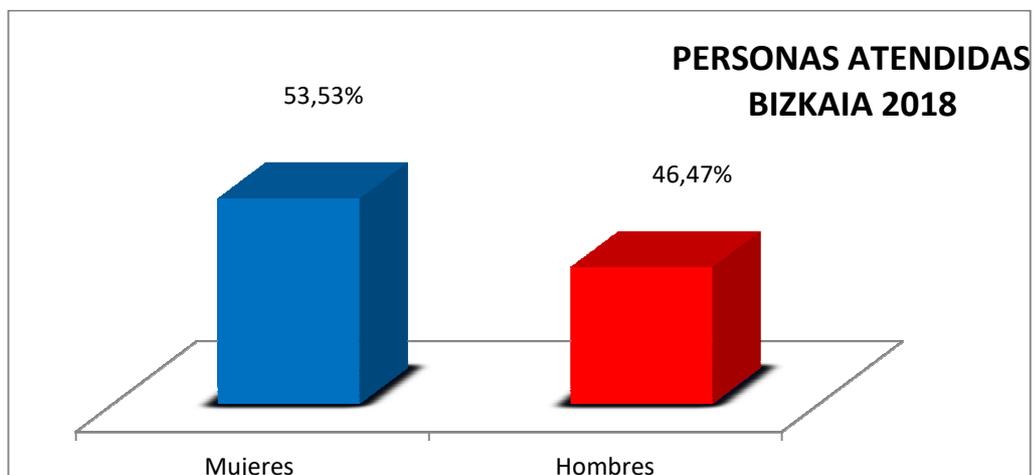
En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 4.257 personas, de las cuales 2.235 personas han sido mujeres y 2.022 hombres.

En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.533 personas, siendo 686 hombres y 847 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 562 personas, 244 hombres y 318 mujeres.

En la intervención en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) se ha atendido a 43 personas profesionales, siendo 15 hombres y 28 mujeres y en la fase de seguimiento hemos atendido a 3 profesionales mujeres.



Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención el 53,53% son mujeres y el 46,47% son hombres. Respecto a los datos obtenidos en años anteriores destacaríamos una participación más equitativa entre hombres y mujeres.

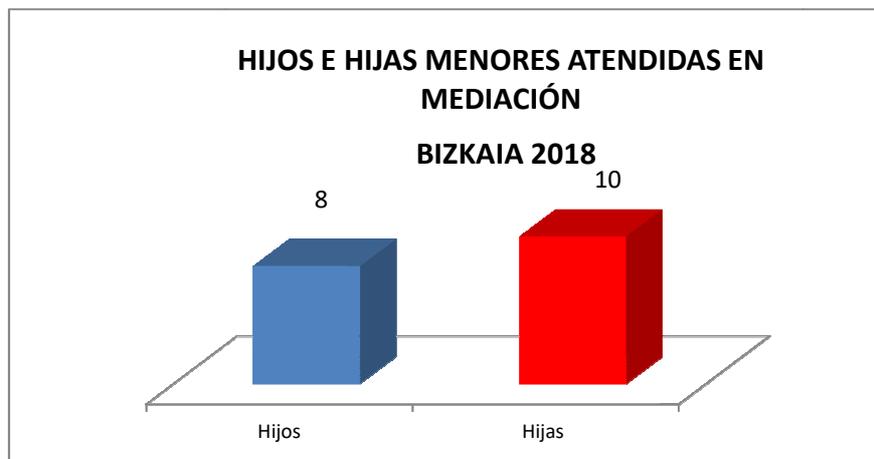


En la fase de mediación han participado 1.061 personas protagonistas de los conflictos derivados de la ruptura de pareja y conflictos familiares.

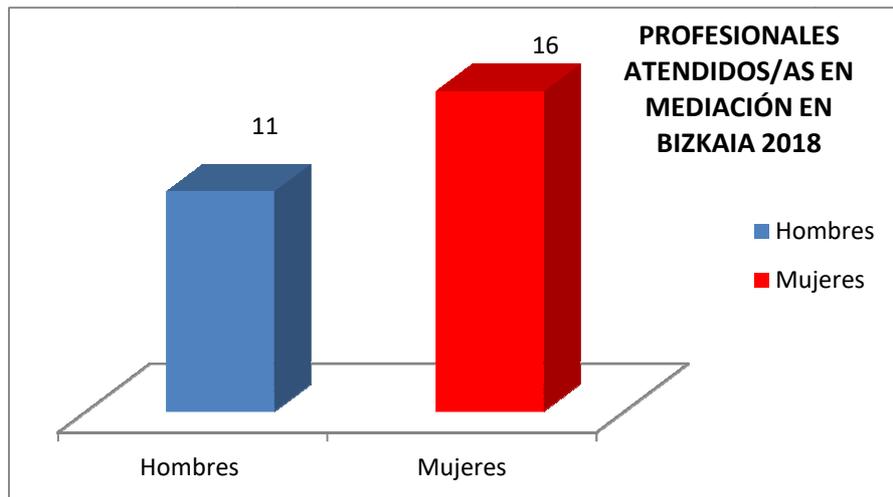
Respecto a los **conflictos derivados de la ruptura** de pareja, se han atendido 982 personas (489 hombres y 493 mujeres), de las cuales, 9 son hijos e hijas menores de edad (4 hijos y 5 hijas), es decir, un 0,91%. Así mismo, 22 son profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico (10 hombres y 12 mujeres), es decir, un 2,24%.

En cuanto a los **conflictos familiares** han sido atendidas 79 personas (30 hombres y 49 mujeres), de las cuales, 9 son hijos e hijas menores de edad (4 hijos y 5 hijas), es decir, un 11,40% y 5 son profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico (1 hombres y 4 mujeres), es decir, un 6,33%.

En resumen, en relación a personas menores de edad **en la fase de mediación se ha atendido a un total de 18 personas menores de edad (8 hijos y 10 hijas), es decir, un 1,69%.**



En la fase de mediación se ha atendido a **un total 27 profesionales del ámbito social, psicológico y jurídico** (11 hombres y 16 mujeres), es decir, un 2,54%.



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

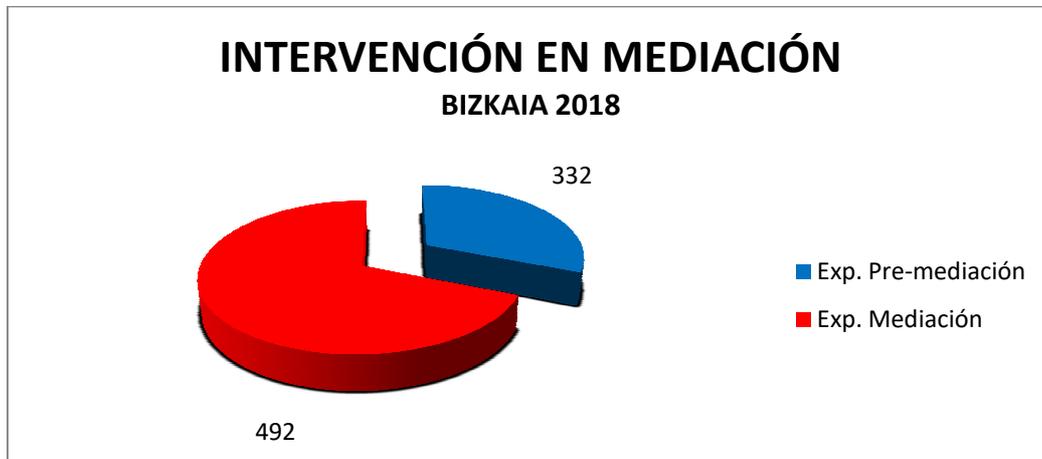
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 4.257 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

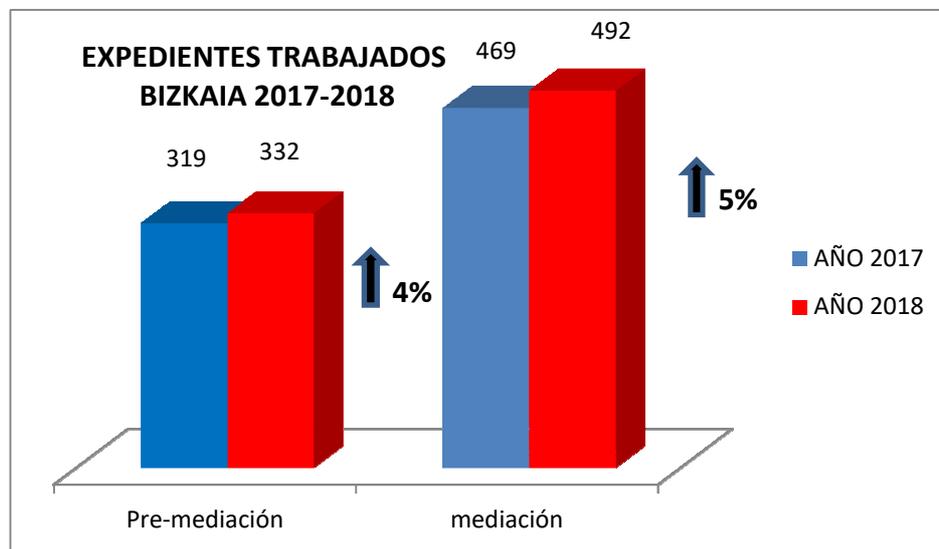
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	282	470	752
CONFLICTOS FAMILIARES	50	22	72
TOTAL	332	492	824

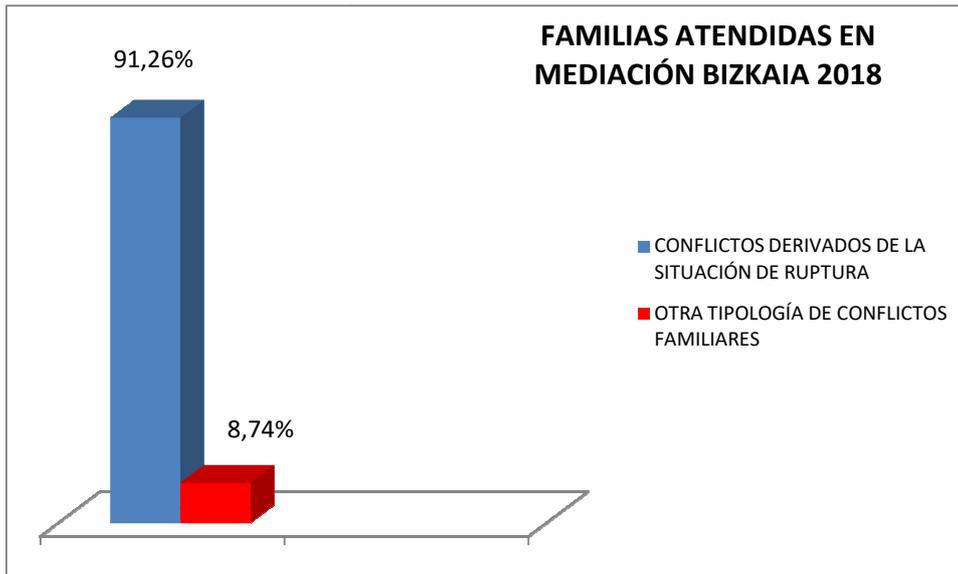
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 824 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 332 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 492.



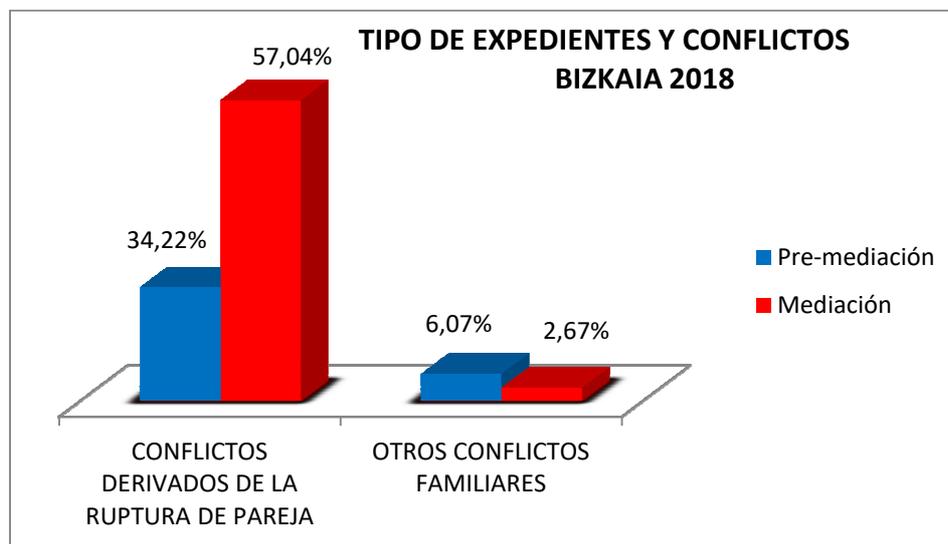
Los datos cuantitativos del trabajo realizado por el equipo del SMFB durante este año muestran un incremento de expedientes. En cuanto a la distribución de expedientes observamos un aumento del 4% de los expedientes de pre-mediación y un incremento del 5% de los expedientes de mediación, respecto al año anterior.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 91,26% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 8,74% de conflictos familiares derivados de otras situaciones. Los datos siguen reflejando una diferencia significativa en el número de casos en situación de ruptura de la pareja y en los conflictos de situaciones familiares.

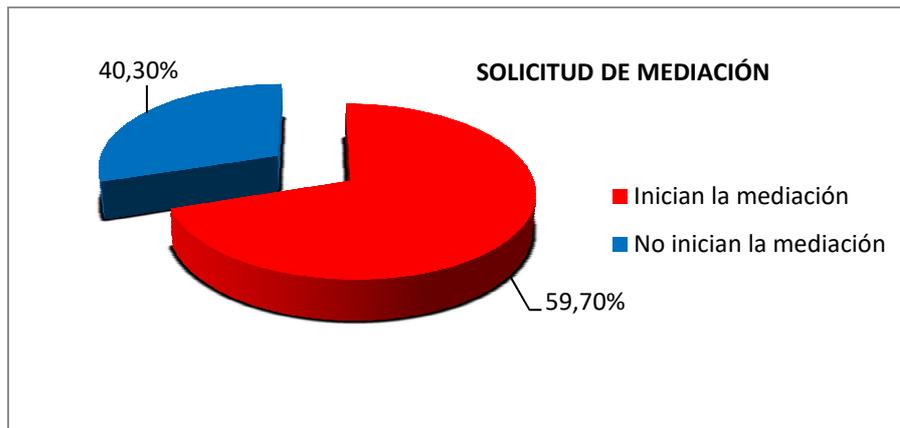


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expediente generado en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 34,22% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 6,07% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de mediación, el 57,04% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 2,67% de otro tipo de situaciones familiares.



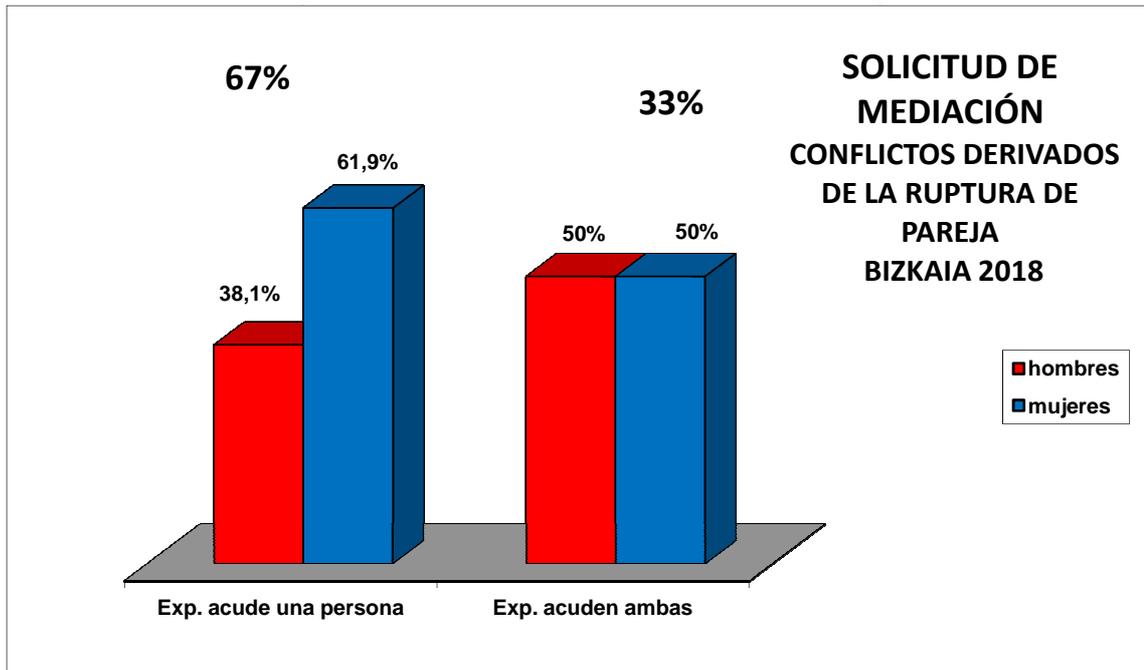
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 59,70% 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 40,39%.



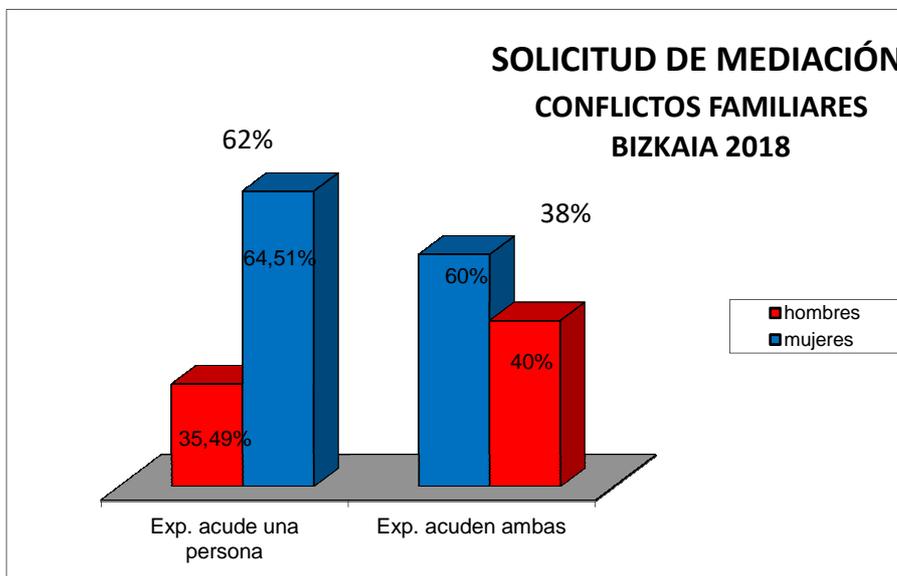
Respecto a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en un 67% de ellas, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha sido 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 38,1% son hombres y el 61,9% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 33%, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber voluntad expresa por ambas partes en ese momento. De estas personas, el 50% son hombres y el 50% son mujeres.



En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 62% 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 estas personas, el 64,51% han sido mujeres y el 35,49% hombres.

Sin embargo, en el 38% 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% son hombres y un 60% mujeres.

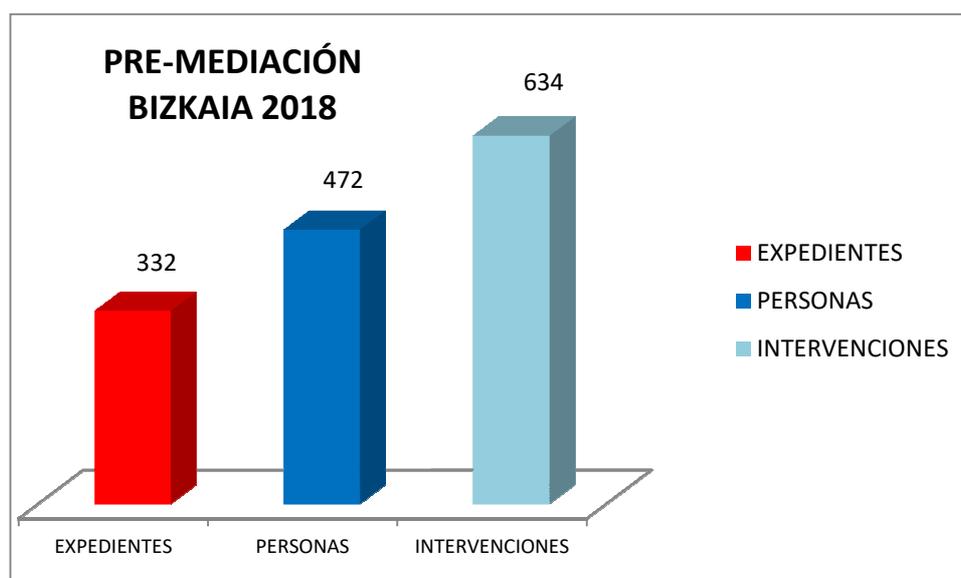


Los datos reflejan que existe un mayor número de casos en los que ha sido una de las personas protagonistas del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación.

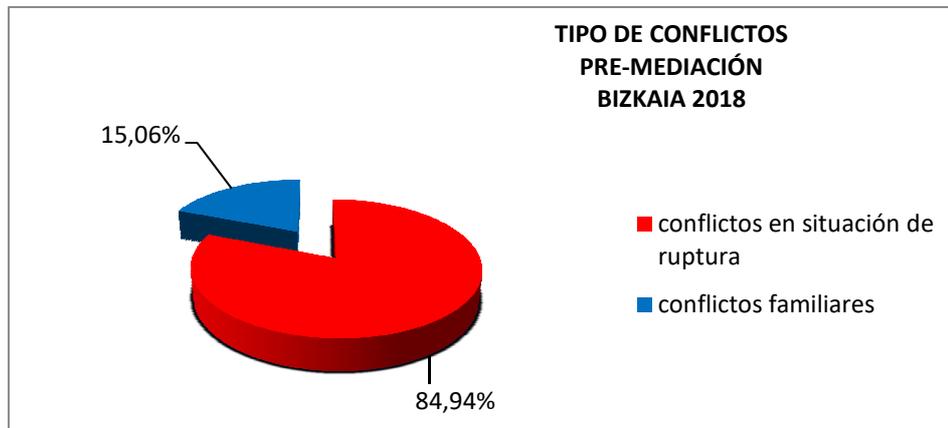
Un número significativo de mediaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no la mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares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

Asimismo, cabe mencionar 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 332 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 634 intervenciones una atención directa a 472 personas protagonistas del conflicto.



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



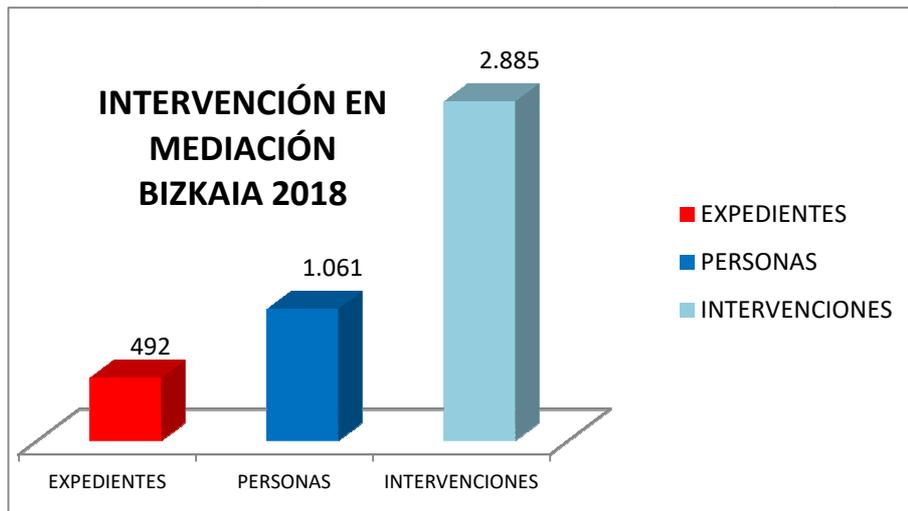
En la intervención en pre-mediación, hemos informado a las personas sobre la mediación y las características del proceso. En algunos casos, se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha acudido al SMF a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de transmitir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

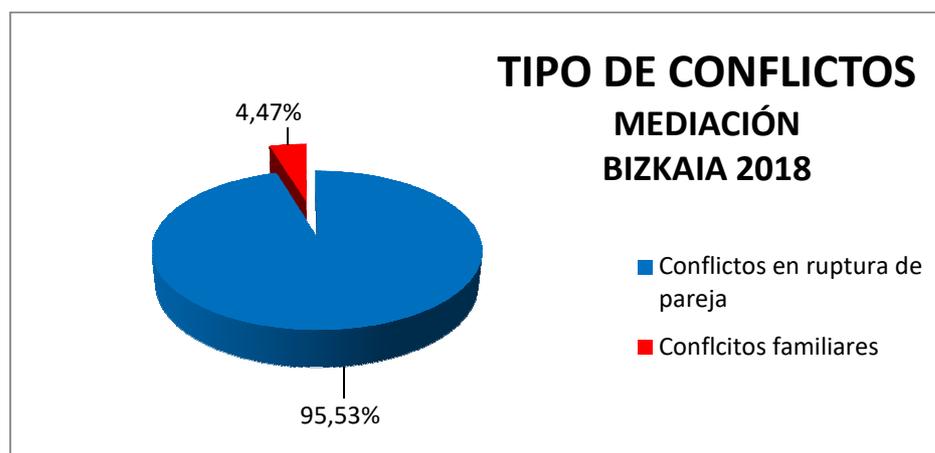
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 492 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.061 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.885 intervenciones.



Del total de las mediaciones en las que se ha participado (492 expedientes), en el 95,53% de las mediaciones (470 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

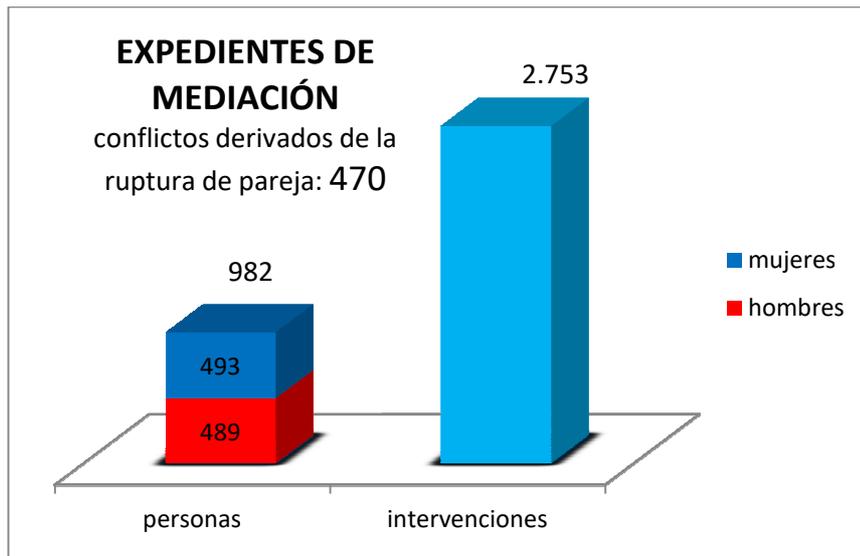
El 4,47%, es decir, 22 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares intergeneracionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados 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 470 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 982 personas (489 hombres y 493 mujeres), que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.753 intervenciones.

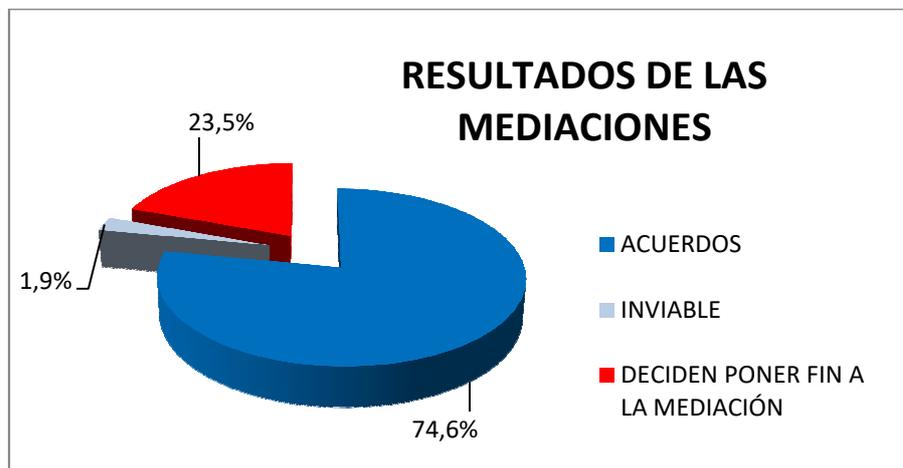




RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	470
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1061
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.753
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,26
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	374
	ACUERDOS	279
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	207
	• OTROS ACUERDOS	49
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	7
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA.	15
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	88	
INVIABLE	7	
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	96	

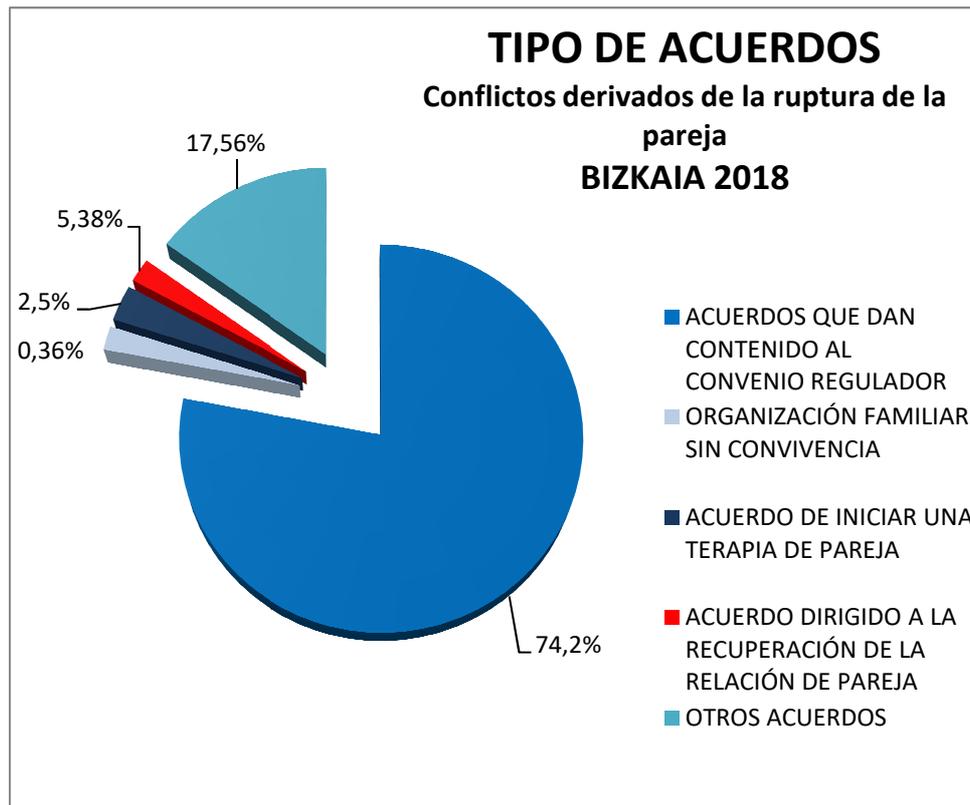
A lo largo del año 2018 se han finalizado un total de 374 mediaciones siendo la media de sesiones por proceso 4,26. Este dato se obtiene dividiendo el número de sesiones totales de los expedientes finalizados (1594) y el número de expedientes finalizados (374). A 31 de diciembre, 96 mediaciones mantienen el proceso abierto. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 74,6% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1,9% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 23,5% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

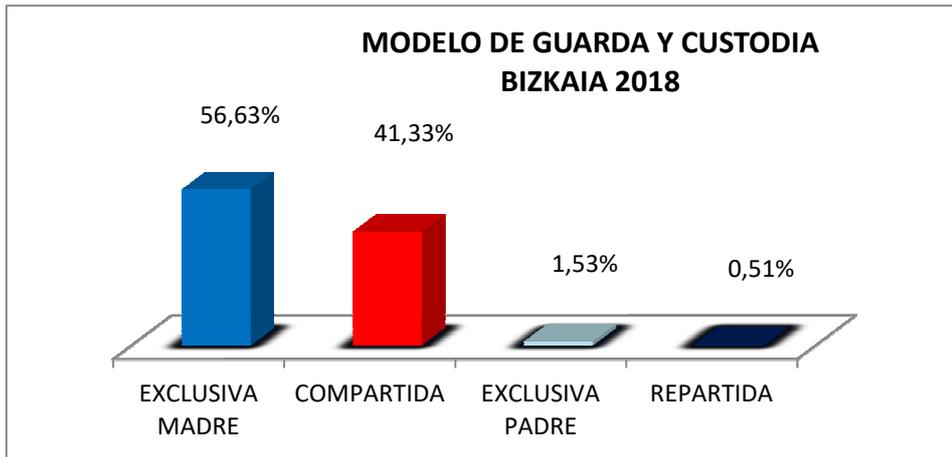


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos, el 74,2% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 2,5% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 5,38% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 17,56% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 0,36% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, mantengan su relación de pareja aún viviendo separados.

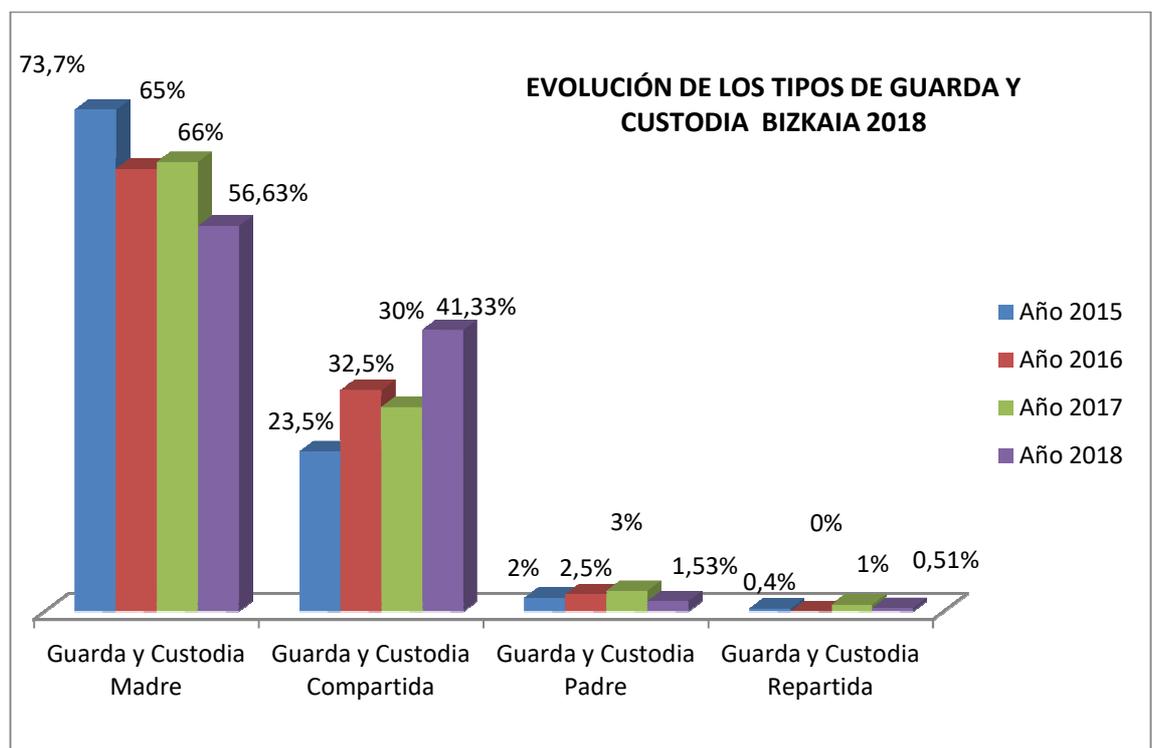
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 5,9 sesiones.



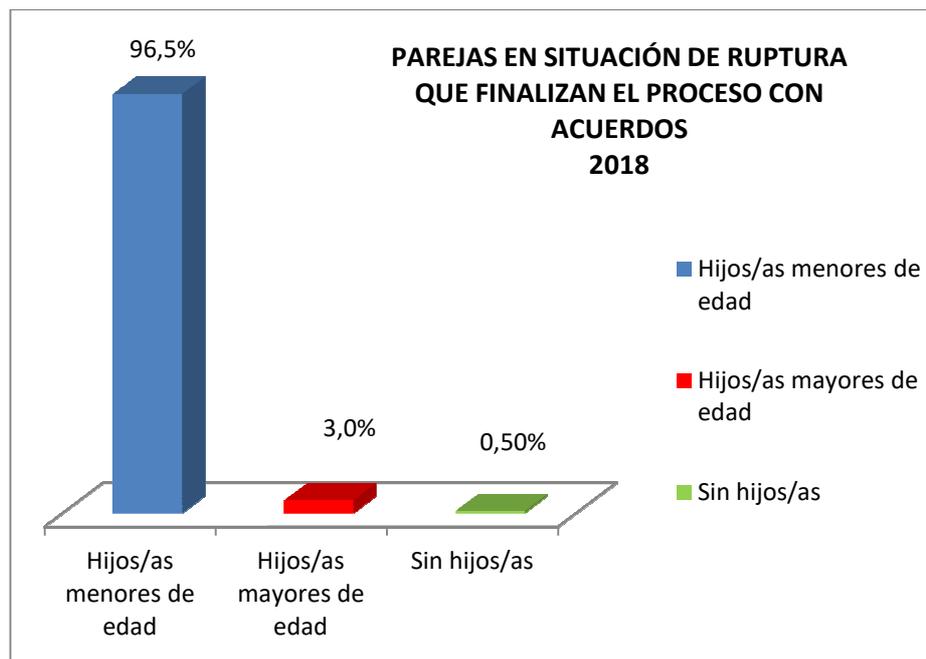
Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 56,63% de los casos una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre. Un 41,33% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 1,53% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre. En el 0,51% de los casos han acordado una organización repartida en la que cada hijo/a convive con el padre o con la madre. **En los últimos años observamos una tendencia progresiva hacia un 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.



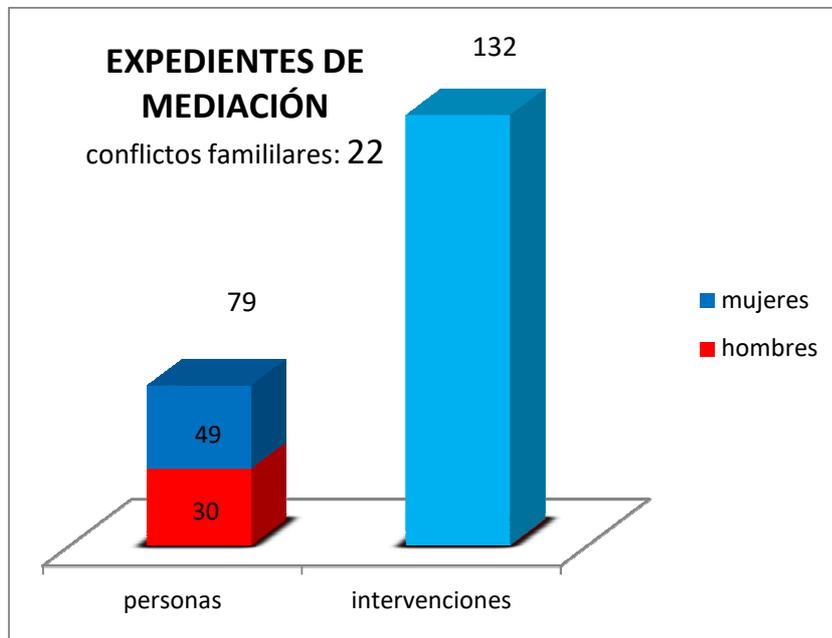
Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en un 3% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 0,5% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijos e hijas. En estos procesos las familias trabajan su reorganización familiar sin necesidad de utilizar el concepto de guarda y custodia.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

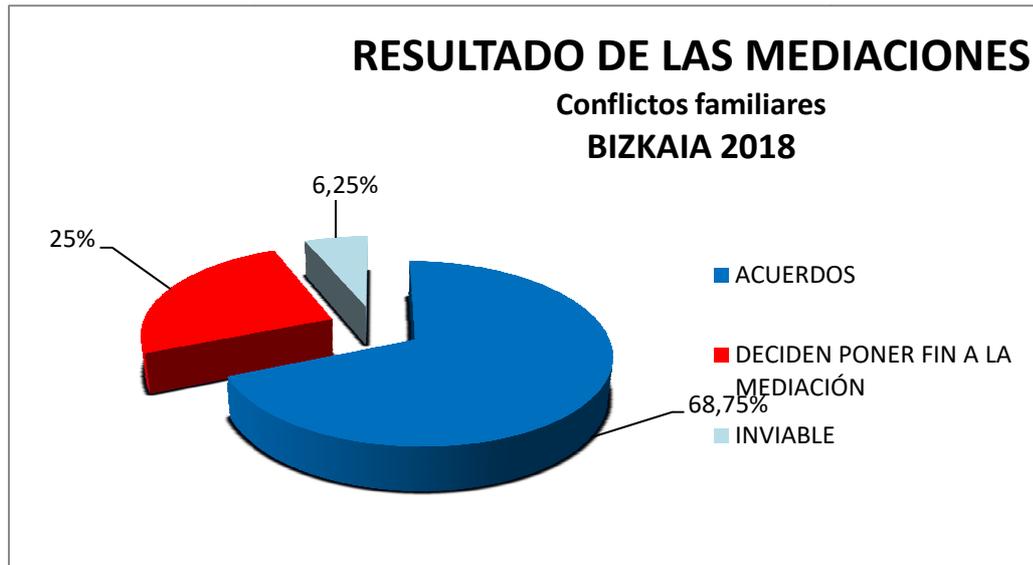
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	22
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	79
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	132
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,25
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	16
	ACUERDOS	11
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	6

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 79 personas (49 mujeres y 30 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 132 intervenciones.



De los 22 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 16, siendo la media de sesiones por proceso 5,25. Este dato se obtiene dividiendo el número de sesiones totales de los expedientes finalizados (84) y el número de expedientes finalizados (16). A 31 de diciembre, 6 mediaciones mantienen el proceso abierto.

En cuanto a las mediaciones finalizadas (16 expedientes), el 68,75% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo (11 expedientes) y en el 25% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes (4 expedientes) y han resultado inviables el 6,25% (1 expediente).



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 comediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas.



VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

360

- A INICIATIVA DE SMF

225

✓	Se obtiene información	212
✓	No se obtiene información	13

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

132

3

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

348

12

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

318

244

562

RELATIVO AL PROCESO

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

583

64

647

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

38,8%

57%

3,6%

0,6%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

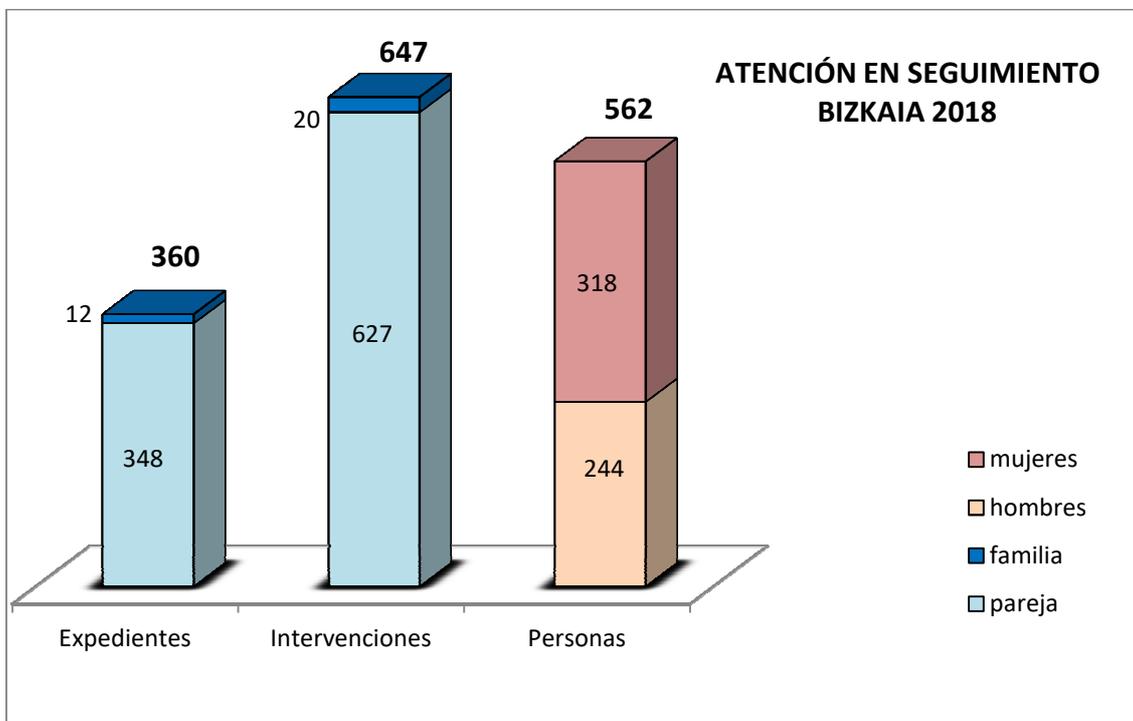
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

93,4%

6,6%

El seguimiento constituye una fase fundamental dentro del proceso de mediación y al mismo tiempo un método evaluativo, que aporta información sobre la eficacia del proceso de mediación en el tiempo y sobre la satisfacción de las personas usuarias, tal y como se ha introducido en las páginas 30 y 31.

En Bizkaia, durante el año 2018, en la fase de seguimiento se ha atendido a 562 personas de las cuales 544 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 18 han tratado asuntos familiares. En este nivel de intervención han participado 244 hombres y 318 mujeres, generando un total de 647 intervenciones.

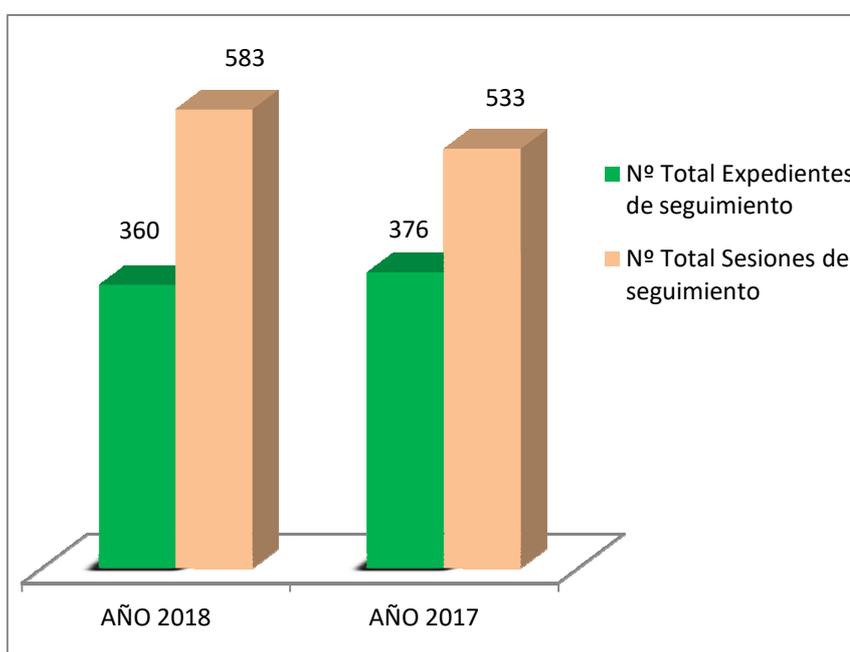


De los 360 expedientes de seguimiento, 225 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales en 13 casos ha resultado imposible obtener información. En la mayoría de los casos, la dificultad para contactar con las personas usuarias radica en el cambio de número de contacto que nos proporcionan durante el proceso de mediación.

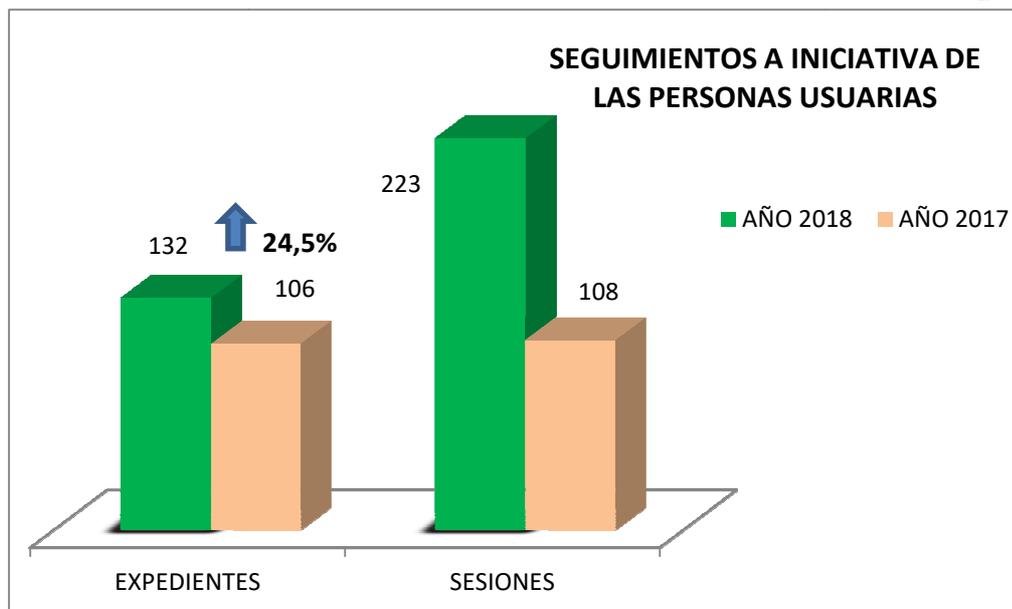
En 132 expedientes el seguimiento se ha realizado a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.

A lo largo del año 2018, el equipo de mediación ha recogido información de 3 expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.

Durante el año 2017, se realizaron un total de 376 expedientes de seguimiento, 16 más que durante el 2018. No obstante, cabe destacar que de los 360 expedientes de seguimiento de este año, se han generado 583 sesiones, 50 más que el año 2017. Este dato representa el incremento del trabajo realizado por parte de las personas mediadoras en este nivel de intervención.

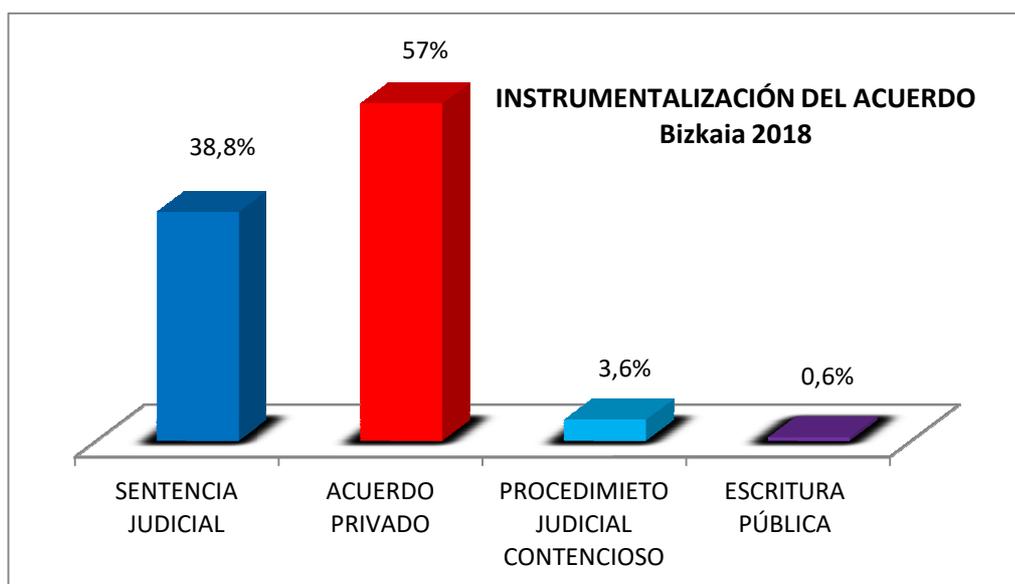


Este incremento en el número de sesiones de seguimiento está relacionado con el aumento del 24,5% de los seguimientos realizados a iniciativa de las personas usuarias, duplicando, así, el número de sesiones en los seguimientos solicitados por las personas usuarias, tal y como se puede observar el siguiente gráfico. Este dato es muy significativo para el equipo de mediación porque representa la confianza que las personas usuarias tienen en el SMF, acudiendo a él para comunicar algún cambio o para manifestar interés en iniciar un nuevo proceso de mediación con el fin de tomar nuevas decisiones y nuevos acuerdos.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2018 se traduce en los siguientes datos:

El 57% de los expedientes han mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 38,8% han tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 3,6% han iniciado un procedimiento judicial contencioso y por último, el 0,6% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.





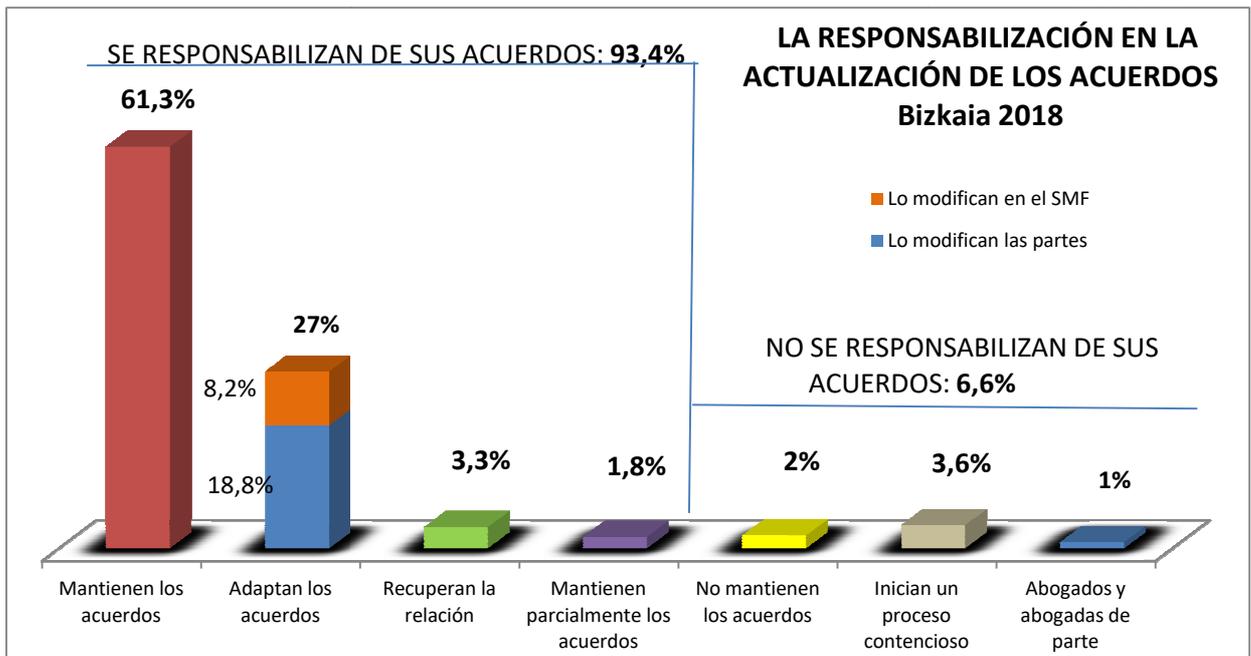
El proceso de mediación constituye una experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **93,3%** 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 61,3% sigue funcionando con los mismos acuerdos, mientras que el 27% ha modificado parte del mismo para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 27%, el 18,8% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 8,2% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar.

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

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



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

En términos generales, la mayoría de las personas usuarias destaca los beneficios que les reporta la neutralidad e imparcialidad por parte de las personas mediadoras en la toma de acuerdos; así como la satisfacción que les produce saber que son capaces de tomar sus propias decisiones, incluso en situaciones de bloqueo tan delicadas.

A continuación transcribimos, literalmente, lo más reseñable que las personas atendidas en la fase de seguimiento han compartido con el equipo de mediación.

- *Es fundamental el trabajo desempeñado por la persona mediadora dirigido a escuchar y empatizar con la otra parte.*
- *Supuso una oportunidad para tomar nuestras propias decisiones.*
- *Gracias a las técnicas empleadas por la persona mediadora, se aportó luz a nuestro conflicto, ayudándonos a visualizar diferentes alternativas para solucionarlo.*
- *Es un acompañamiento y una atención muy necesaria en un momento tan difícil para nosotros.*



- *Es un espacio que ayuda a que la separación sea menos hostil, restableciendo canales de comunicación entre nosotros que dábamos por perdidos.*
- *La figura de la persona mediadora es necesaria para intervenir en este tipo de situaciones de manera neutral e imparcial.*
- *Valoro mucho la objetividad con la que nos ayudaron para entender el momento que estábamos viviendo desde otra perspectiva.*
- *Fue una gran decisión acudir al SMF. Se lo recomiendo a todas las personas que estén atravesando un conflicto familiar.*
- *Nos sirvió para dialogar y alcanzar un acuerdo, evitando la vía judicial.*
- *Íbamos muy perdidos, a ciegas y nos informaron de todo el proceso, escucharon y resolvieron nuestras dudas y nos ayudaron a reflexionar y a generar diferentes hipótesis. Sin duda, un acompañamiento esencial.*
- *El proceso de mediación nos ayudó a adquirir herramientas para gestionar y solucionar futuros desacuerdos.*
- *Es el espacio idóneo para comunicarnos.*
- *Resulta muy satisfactorio saber que somos capaces de llegar a acuerdos por el bienestar de nuestro hijo.*

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

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

Fundamentalmente esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año con el 28,6% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 54% 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 9% de los casos. En un 2% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

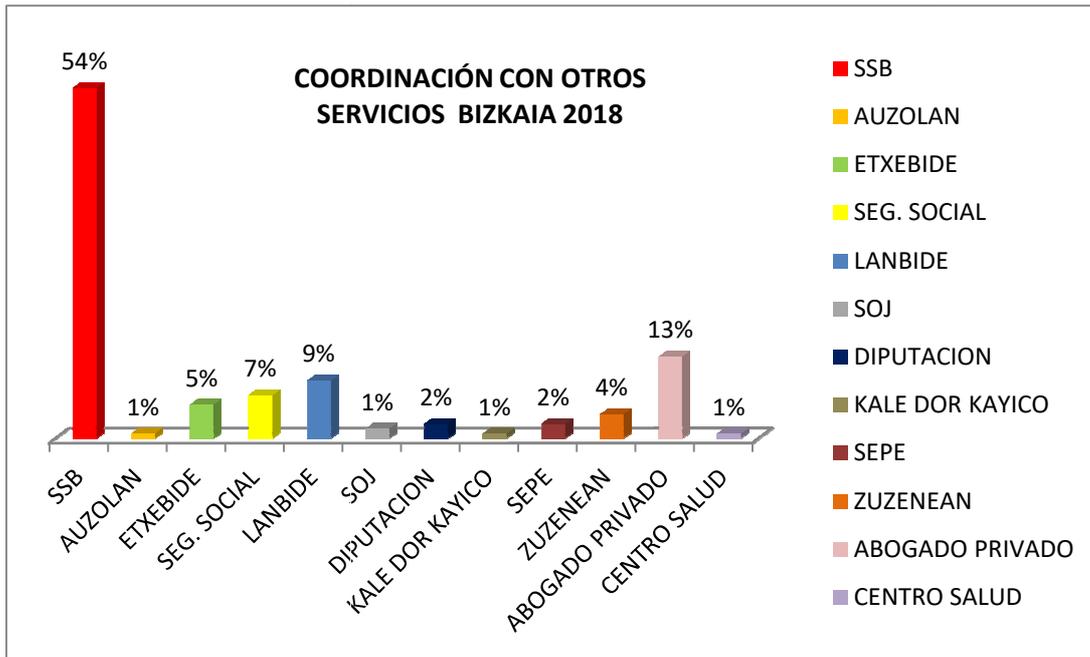
En el 4% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco). En el 5% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio.

En relación a servicios estatales, tenemos un 7% de los casos en los que ha habido una coordinación con la Seguridad Social y el 2% con el SEPE (Servicio público de Empleo Estatal).

Un 1% 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 un 13% de familias han sido orientadas desde los/as abogados/as privados/as.

En un 1% de los casos se ha mantenido esta coordinación con Auzolan (Modulo de Asistencia Psicosocial), programa de Promoción y desarrollo de la salud física, psíquica y social y en otro 1% con Centros de Salud de diferentes municipios de Bizkaia.

Por último, se ha realizado una coordinación con la asociación gitana Kale Dor Kayico.



En 2018 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 12%. Estas peticiones se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, elevándolo a sentencia. Observamos una permanencia de las peticiones realizadas por los diferentes partidos judiciales, lo que se traduce en el mantenimiento de la confianza depositada en los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.



VII.1.D DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA ANUAL 2018

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2047	747	1300
			2047	

2) MEDIACIÓN

	428	1588	785	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	350	1367	287	336
CONFLICTOS FAMILIARES	78	221	60	101
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	201	323	306	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	145	206	82	126
CONFLICTOS FAMILIARES	56	117	28	69
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>			1	
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	227	1265	479	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	205	1161	205	210
Expedientes nuevos	163	764	163	168
Expedientes en proceso	42	394	40	40
Hijos/as atendidos		3	2	2
CONFLICTOS FAMILIARES	22	104	32	32
Expedientes nuevos	20	103	25	27
Expedientes en proceso	2	1	3	1
Hijos/as menores de edad atendidos				
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		2	4	4

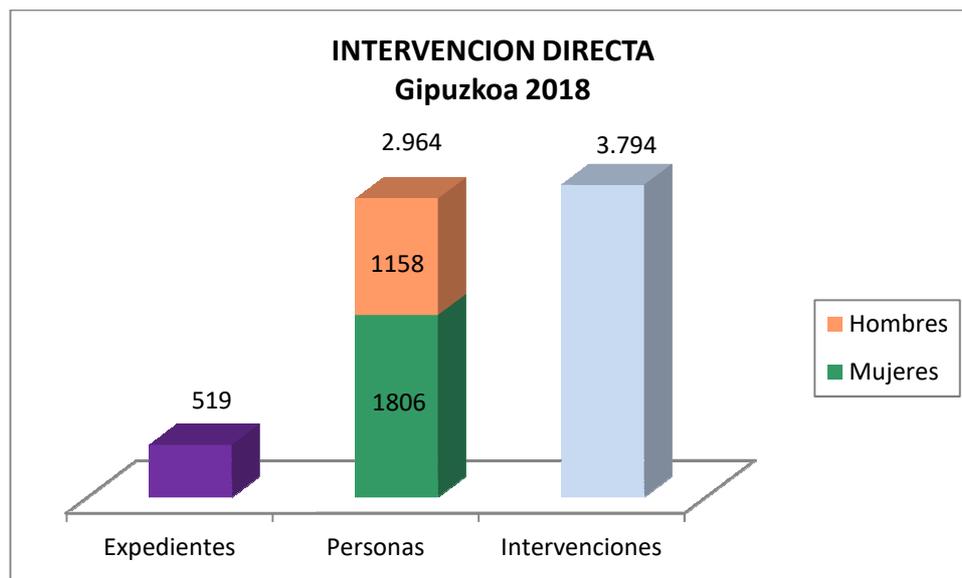
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	91	159	132	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	88	153	61	66
PROFESIONALES ATENDIDOS				
CONFLICTOS FAMILIARES	3	6	2	3
TOTALES	519	3794	2964	

En la tabla precedente se recogen los datos relacionados con el trabajo llevado a cabo en Gipuzkoa durante 2018, en sus distintos niveles de intervención directa:

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

En total, se ha atendido de manera directa a 2.964 personas, de las cuales 1.158 fueron hombres, y 1.806 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 519 y las intervenciones realizadas en el total de expedientes, han ascendido a 3.794.

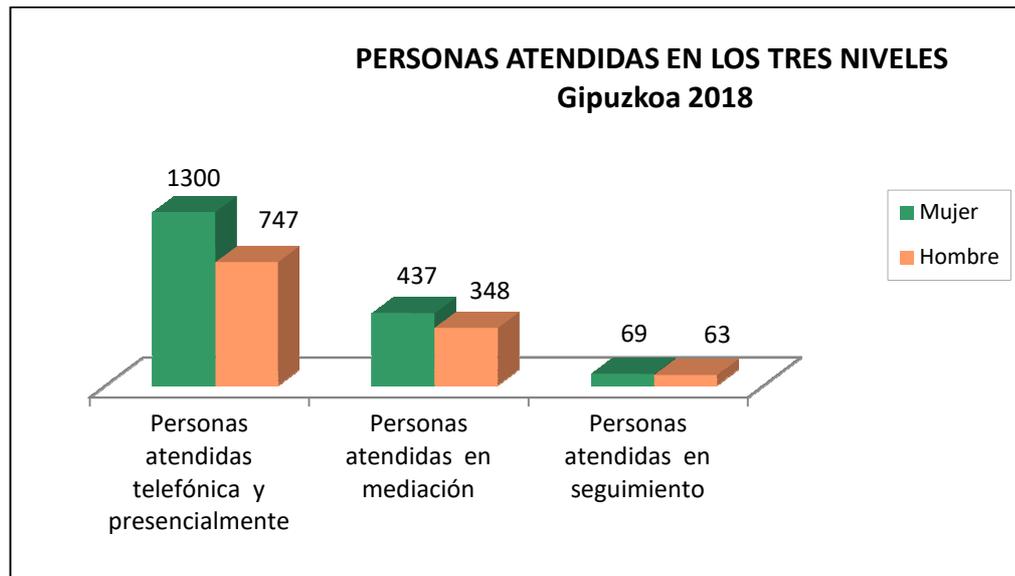


A continuación se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Como arriba se explica, durante el año 2018 han sido atendidas un total de 2.964 personas en los diferentes niveles de intervención en los cuales se han llevado a cabo un total de 3.794 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 2.047 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 785 personas, y se realizaron seguimientos a un total de 132 personas.



De estas 2.047 personas atendidas en el primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 747 fueron hombres y 1.300 mujeres, repitiéndose el dato de que son las mujeres quienes más se interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

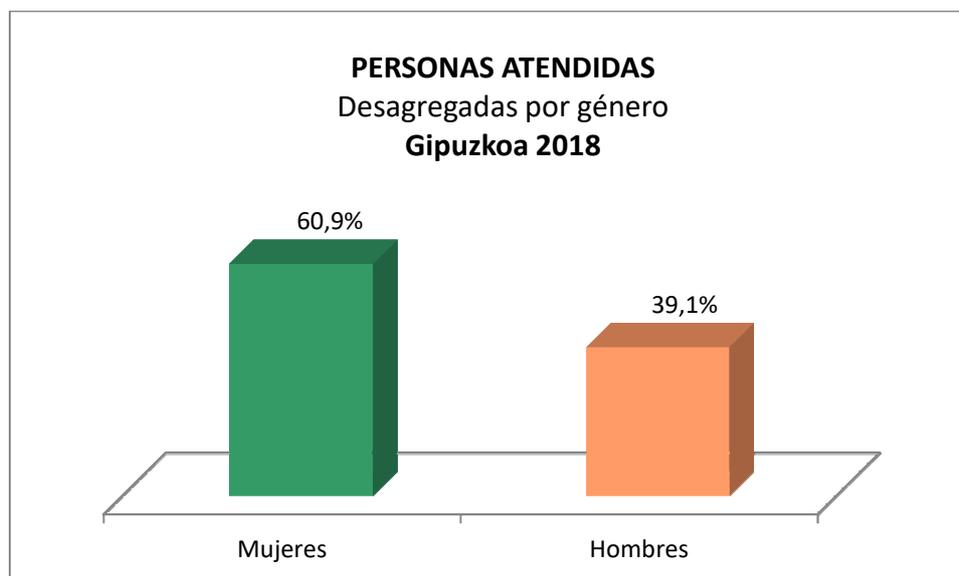
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 306 personas, 110 hombres y 195 mujeres, así como a 1 profesional hombre, que estuvo interviniendo, con la familia protagonista de uno de estos expedientes.

En cuanto a las mediaciones realizadas, han participado un total de 479 personas, de las cuales 233 son hombres y 238 mujeres. En este nivel también se ha atendido a 4 profesionales mujeres y a otros 4 profesionales hombres.

En la fase de seguimiento se ha atendido un total de 132 personas, de las cuales 63 han sido hombres y 69 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género, y tal como refleja el siguiente gráfico, de las personas atendidas en el SMFG en el año 2018 en los tres niveles de intervención, el 60,9% eran mujeres y el 39,1% hombres.



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

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



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

Como ya se ha explicado, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 2.047 personas, de las cuales 1.300 fueron mujeres y 747 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:

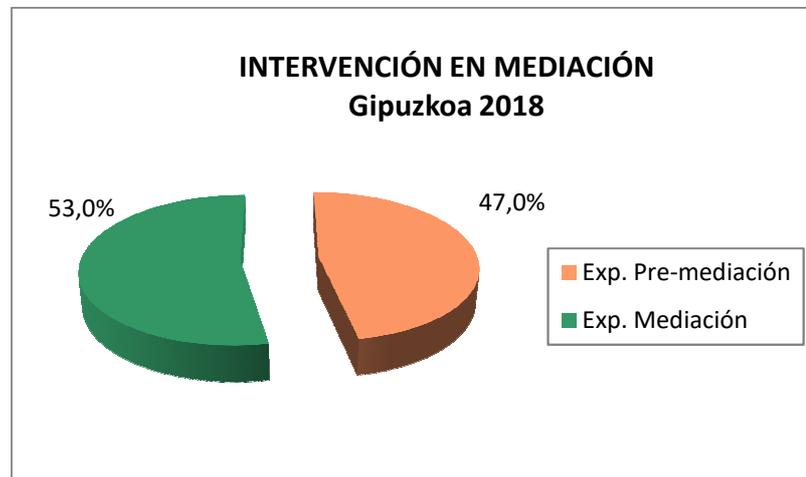
- Expedientes de pre-mediación y
- Expedientes de mediación.

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).

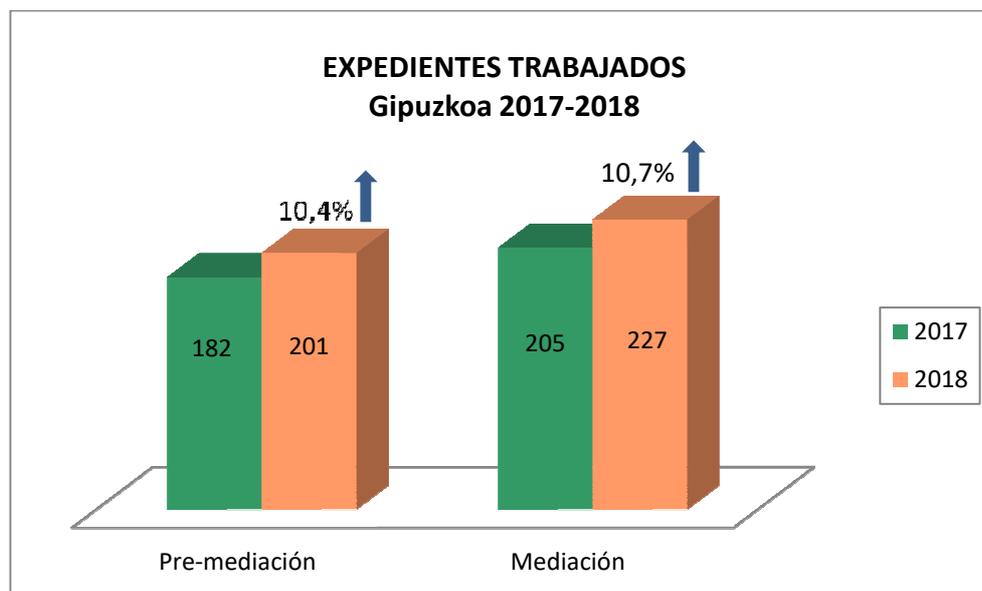
EXPEDIENTES TRABAJADOS GIPUZKOA 2018	PRE- MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	145	205	350
CONFLICTOS FAMILIARES	56	22	78
TOTAL	201	227	428

Los datos recogidos en esta tabla, muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 428 expedientes, de los cuales 227 correspondieron a mediaciones (el 53% del total) y 201 a pre-mediaciones (el 47% del total).

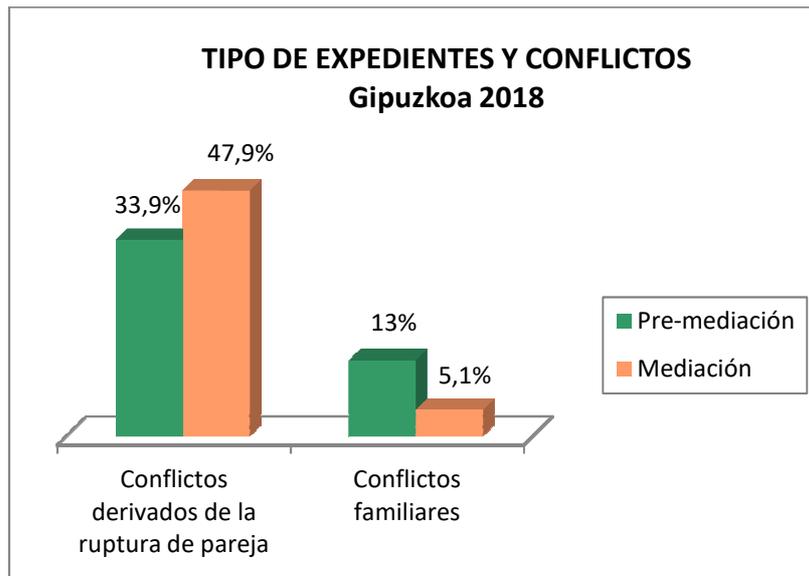


Durante el año 2017 se iniciaron 182 pre-mediaciones, llegando en 2018 este número a 201, lo cual supone un incremento del 16% respecto del año anterior.

En cuanto a las mediaciones, en 2017 se abrieron 205 expedientes, mientras que en 2018 esta cifra llegó a los 227 expedientes, lo que a su vez supuso un incremento del 10,8%.

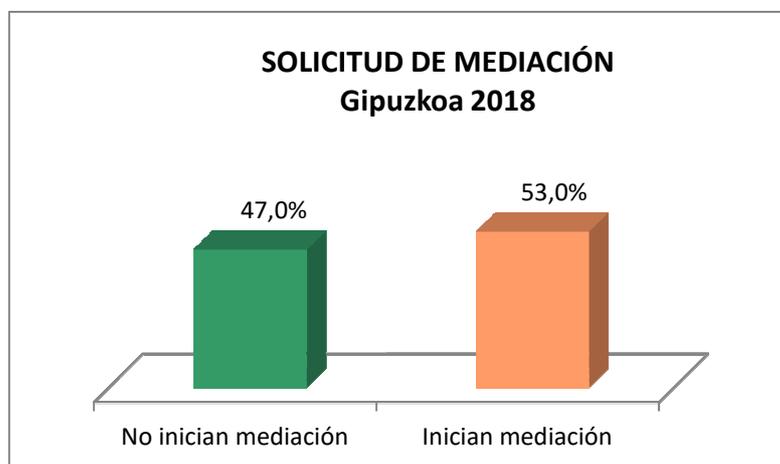


En cuanto a la tipología de conflictos que llegan al SMF, observamos que tanto en pre-mediación como en mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja (350) es destacadamente superior al resto de conflictos familiares (78), lo que supone que el 81.8% del total de expedientes, corresponden a casos de ruptura de pareja, mientras que el resto casos de conflictos familiares constituyen el 18,1% de los casos trabajados.



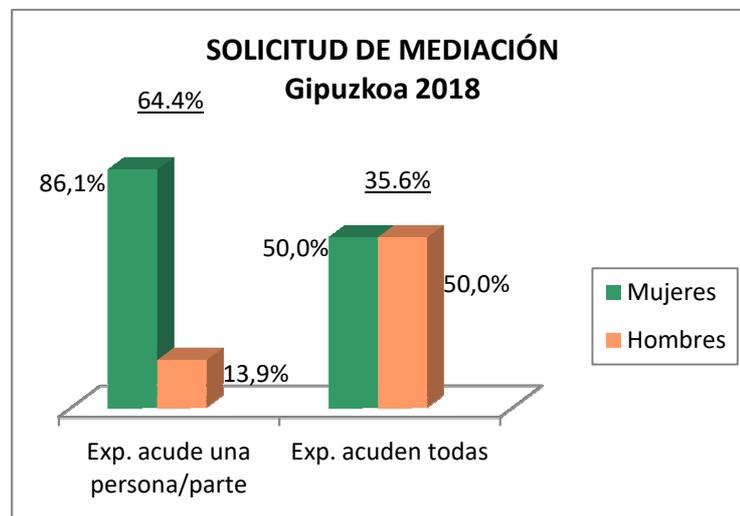
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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.

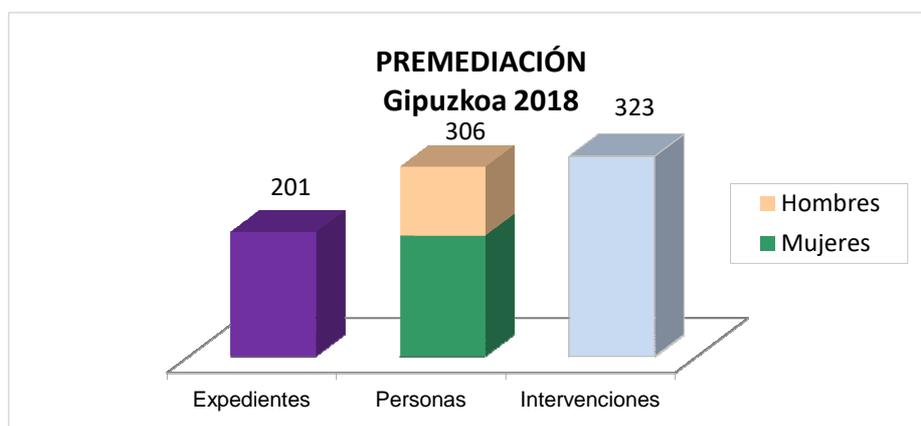


En los 201 expedientes de pre-mediación abiertos en 2018, en el 64,4% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a su primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas o partes implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación.

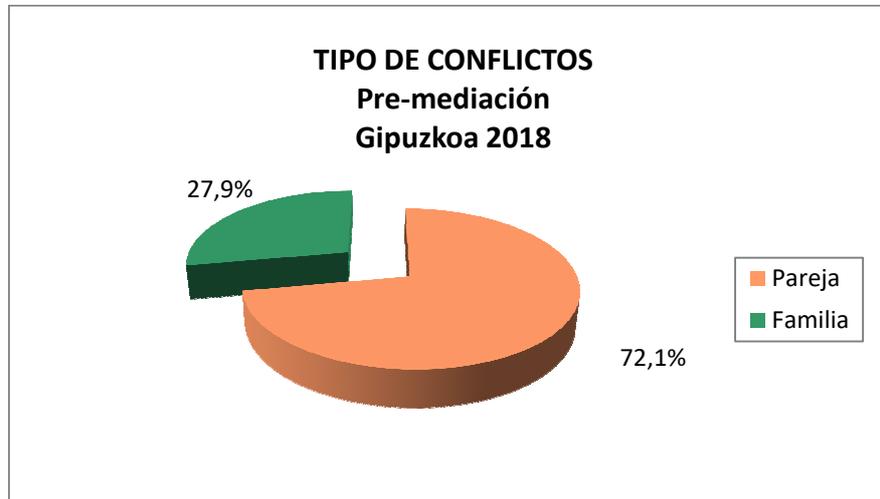
En el restante 35,6% de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien faltaban personas (en el caso en los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar, por parte de alguna o algunas de las personas protagonistas.



En los 201 expedientes de pre-mediación, se trabajó directamente con 305 personas solicitantes, de las cuales 195 eran mujeres y 110 hombres, y un hombre profesional, a lo largo de 323 intervenciones.



Los expedientes de pre-mediación citados en los párrafos anteriores, correspondieron a 145 casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 72,1% del total de pre-mediaciones, mientras que en 56 casos, es decir, el 27,9% restante, se trataba de conflictos familiares de otra índole.



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

La información relativa al propio proceso de mediación, se efectuó en 201 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.

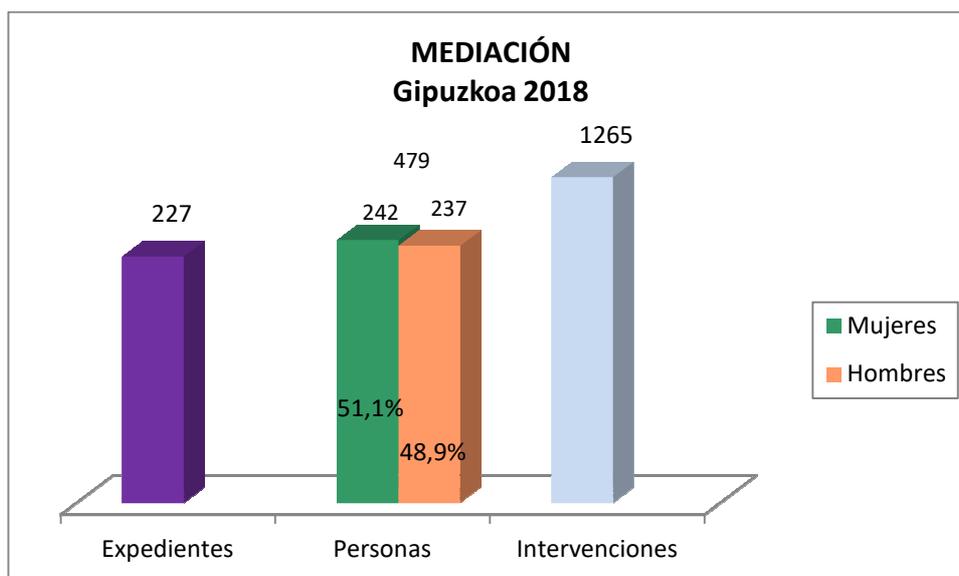
Esta sesión informativa también permite, cuando sea necesario, derivar la demanda de forma coordinada hacia otros servicios públicos especializados en la atención a las familias, tanto desde la red de Servicios Sociales, como de Salud y Jurídicos.

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

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

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

En este nivel de intervención durante 2018 se han iniciado un total de 227 expedientes, en los que se ha atendido a 479 personas, de las cuales el 51,1% eran mujeres, y el 48,9% hombres. Además se atendió a 8 profesionales, de los cuales 4 eran mujeres y otros 4 hombres. Y se realizaron un total de 1.265 intervenciones.

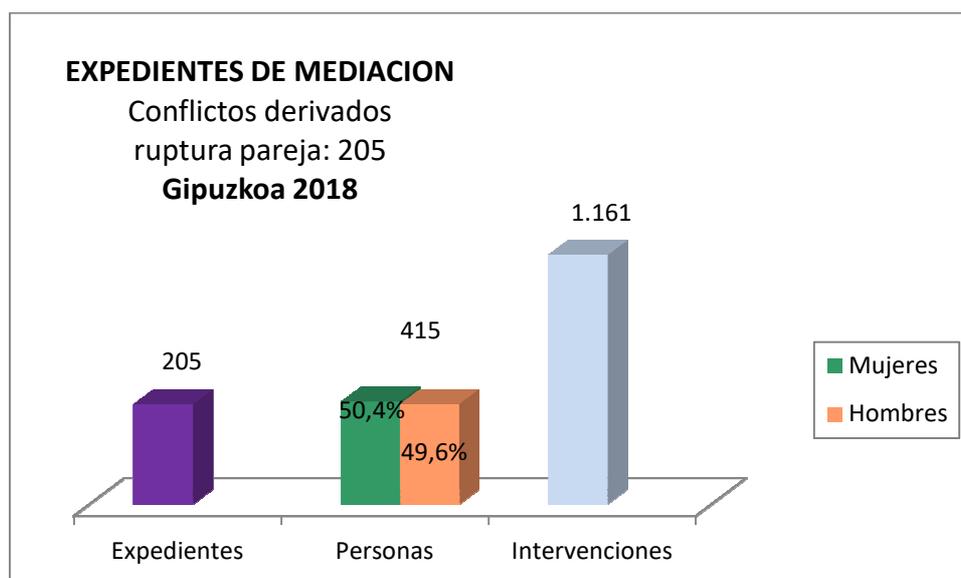


Del total de mediaciones realizadas en los 205 expedientes, los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 90,3% de los expedientes estaban relacionados con este tipo de conflicto, mientras que en 22 expedientes, el 9,7% restante, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En este ámbito, como ya se ha dicho, el número de expedientes de mediación fue de 205, en los que intervinieron un total de 415 personas, de las cuales 205 fueron hombres y 210 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.161 intervenciones.

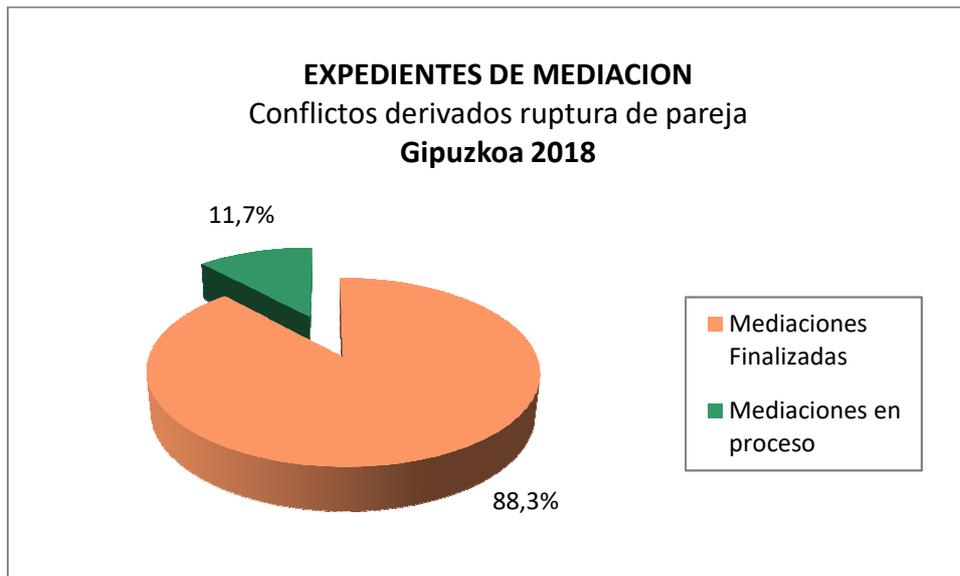




LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

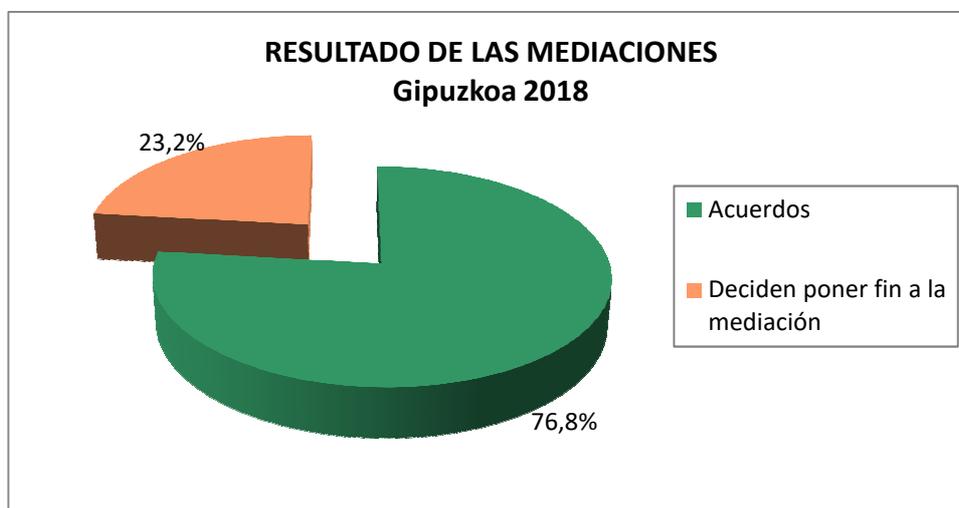
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	205
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	415
		205 210
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1377
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 1070 sesiones)	5,91
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	181
	ACUERDOS	139
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR • OTROS ACUERDOS • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	99 36 1 3
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	42
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	24

Durante el año 2018 se dieron por finalizados un total de 181 expedientes de mediación, lo que supone un 88,3% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 24 casos (11,7%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2019. La media de sesiones realizadas respecto de los procesos finalizados, ha sido de 5,91 sesiones.

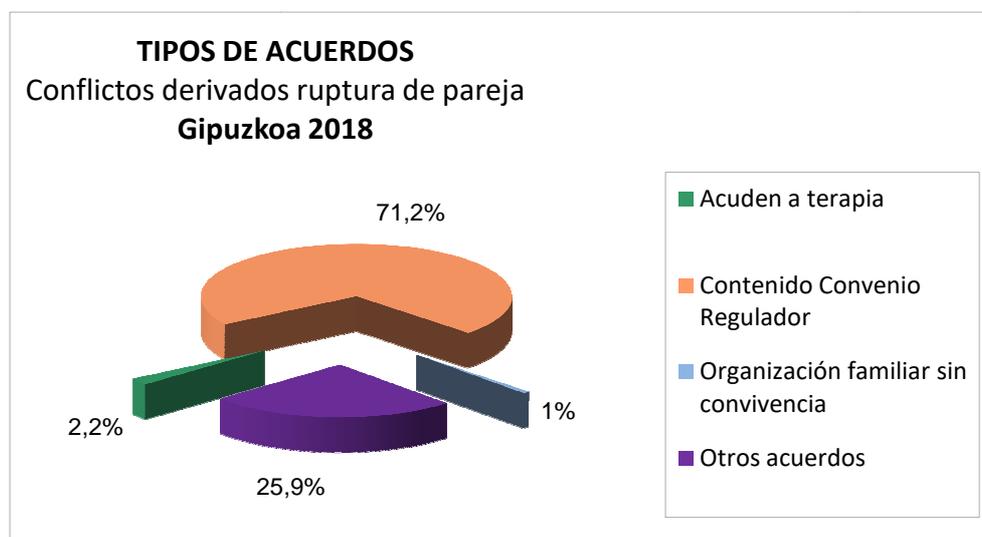


Del total de procesos de mediación finalizados, las parejas llegaron a acuerdos en el 76,8% de las situaciones planteadas.

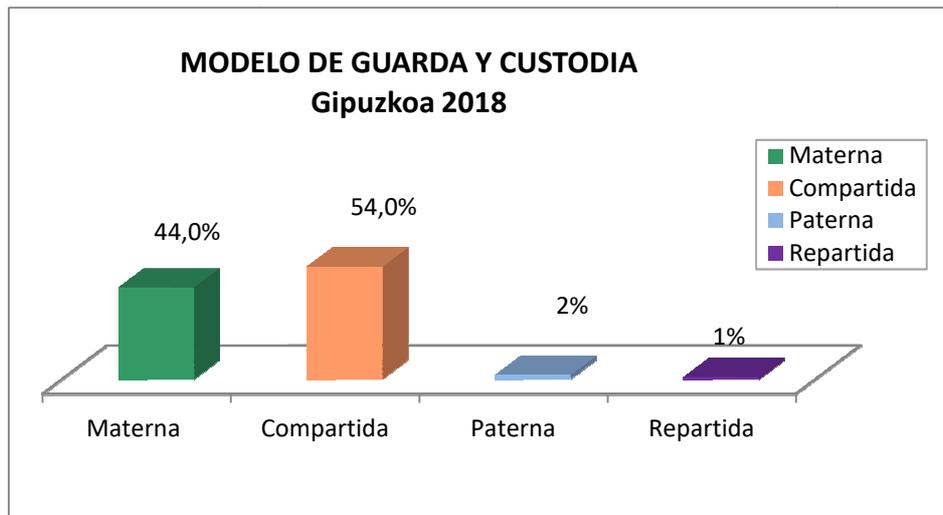
Mientras que en el 23,2% de los expedientes de este apartado, las personas protagonistas decidieron poner fin a su proceso de mediación.



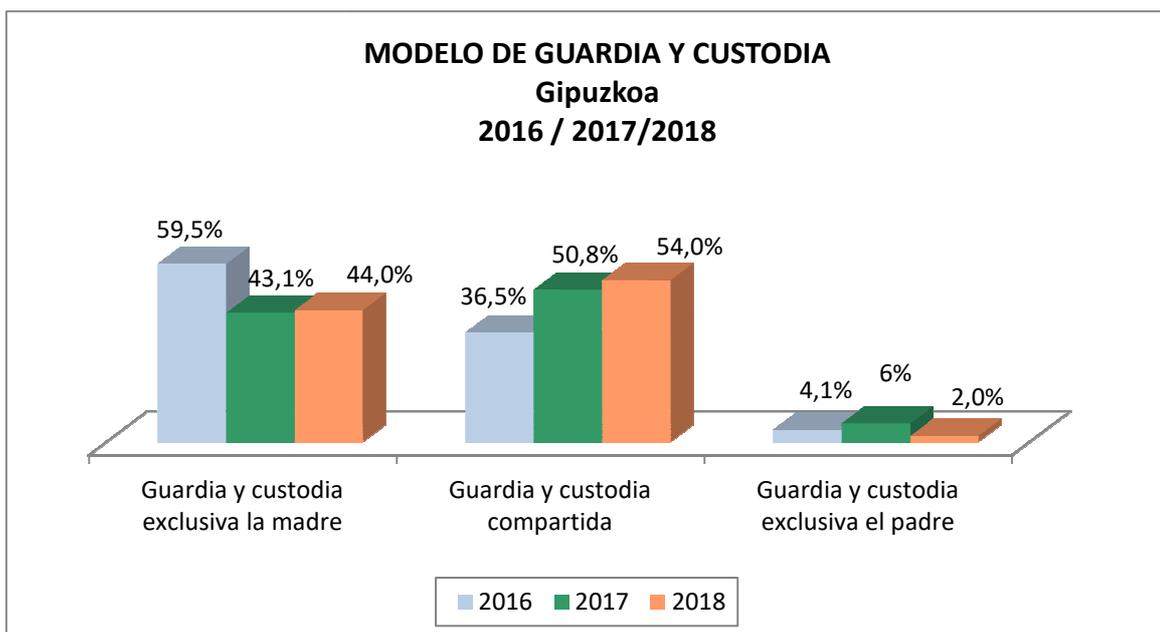
Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 71,2% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 25,9% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; el 2,2% pactaron 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, en el 54% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 44% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el 2% de dichos acuerdos, pactaron atribuir la custodia al padre. Y en un caso, el 1% se constituyó una custodia repartida.

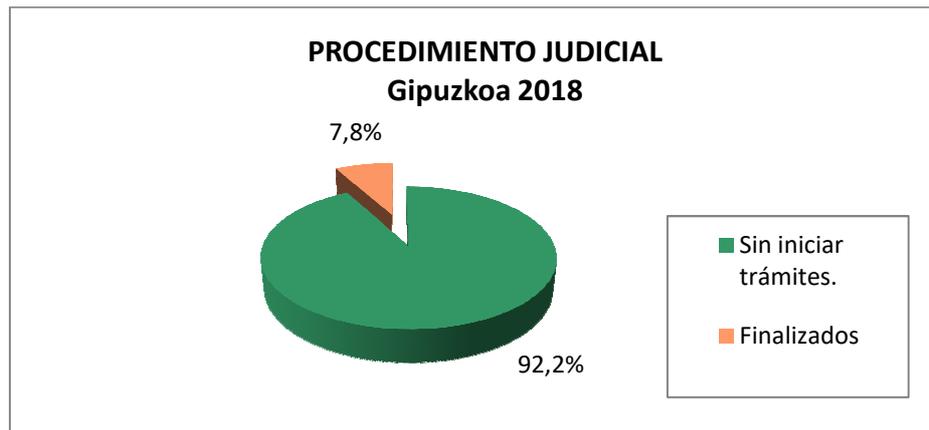


Por el contrario, descienden las custodias atribuidas individualmente. En el caso de las atribuidas a las madres, descienden desde el 59,5% en el año 2016, hasta el actual 44%, mientras que las atribuidas a los padres descienden a su vez, desde el 4,1% del año 2016, al 2% durante 2018.



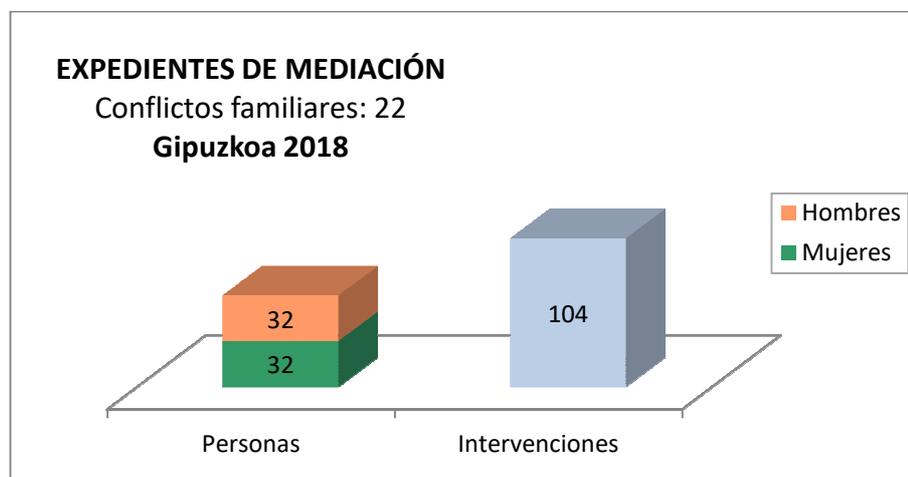
En cuanto a las custodias compartidas, como modelo de organización familiar, se mantiene su incremento año tras año, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba como en el año 2016 este tipo de custodia representaba el 36,5% del total, mientras que en 2018 este porcentaje ha subido hasta el 54%.

Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 92,2% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 7,8% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, tras haber finalizado su procedimiento judicial, bien para modificar alguno o algunos de los términos de la sentencia, o para llegar a acuerdos sobre su interpretación, cumplimiento o ejecución.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Durante 2018 en Gipuzkoa se generaron 22 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares originados por causas distintas a la ruptura de pareja. En estos expedientes se llevaron a cabo 104 intervenciones con las 64 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 28 eran hombres y otras 28, mujeres. Además se atendió a 4 profesionales mujeres, y otros tantos profesionales hombres.

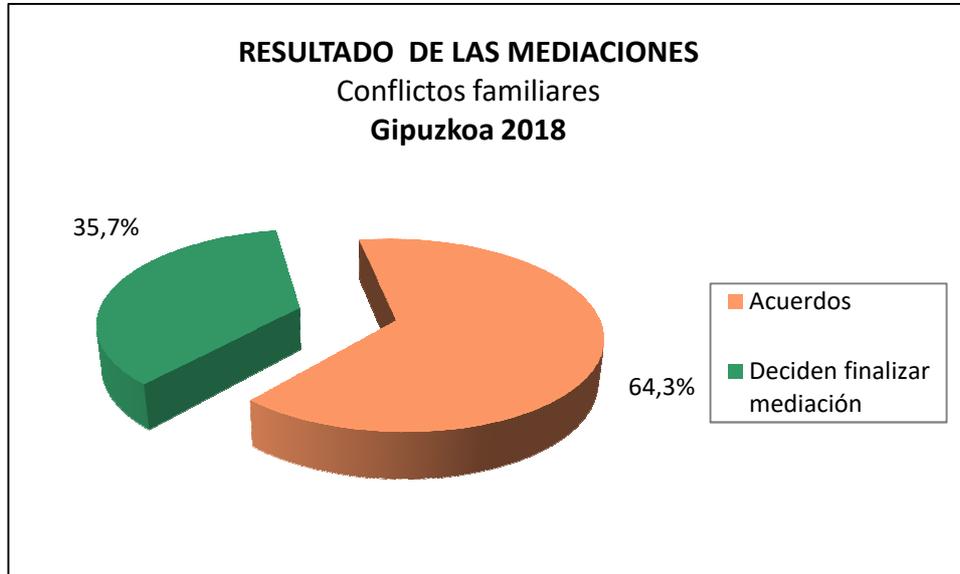


**CONFLICTOS FAMILIA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	22
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	72
		36 36
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	151
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 116 sesiones)	7,73
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	15
	ACUERDOS	9
	• ACUERDOS	9
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	5
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	7

De los 22 expedientes generados por este tipo de conflictos, 15 finalizaron durante 2018, mientras 7 quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos en 2019. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes, ha sido de 7,73 sesiones.

En los 15 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 64,3% de ellos, mientras que el 35,7% 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

66

✓ Se obtiene información	58
✓ No se obtiene información	8

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

25

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

88

3

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

69

63

132

RELATIVO AL PROCESO

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

120

39

159

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

60%

39%

1%

0%

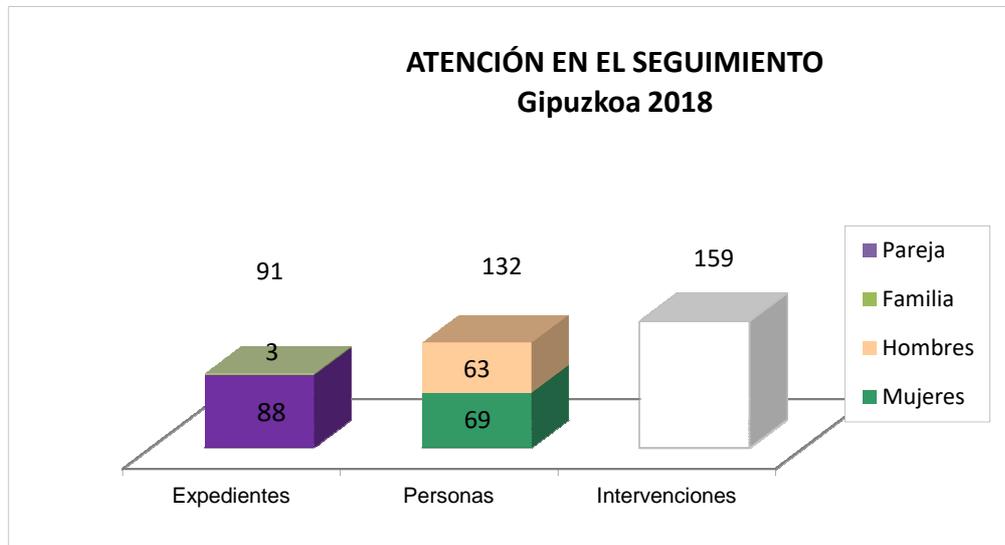
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

94%

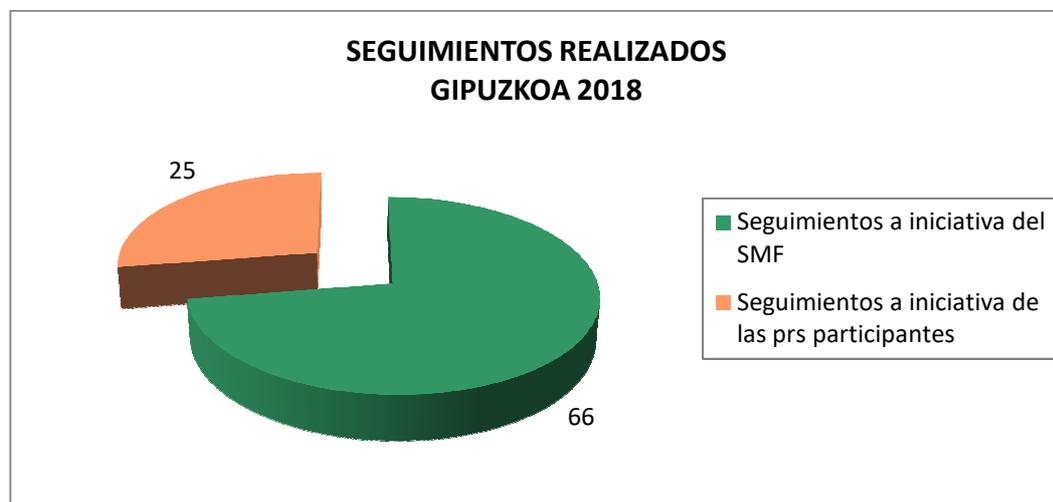
6%

En la fase de seguimiento se han iniciado 91 expedientes, 88 han sido de pareja y 3 de familia, en los que se han atendido a 132 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 159 intervenciones.



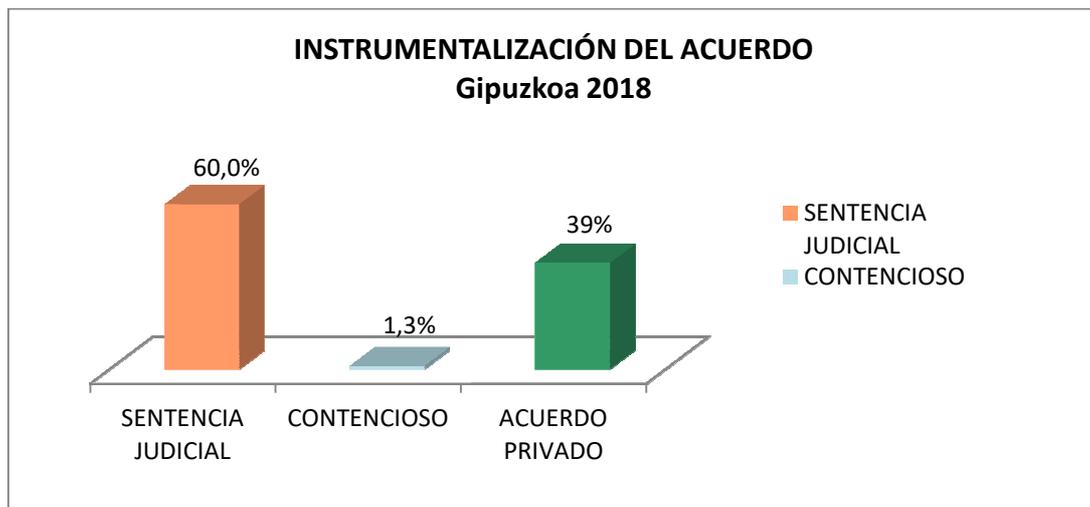
En el 2018, en relación a los 91 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 66 expedientes, de los cuales, en 58 expedientes se ha podido obtener información y en 8 expedientes no ha sido posible. El número de personas atendidas han sido 94.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 25 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación, atendiendo a un total de 38 personas.



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 60% de los seguimientos realizados, los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 39% de los seguimientos realizados, han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 1% han iniciado un procedimiento contencioso.
- En ninguno de los seguimientos realizados, el acuerdo ha sido elevado a escritura pública.



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

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

De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

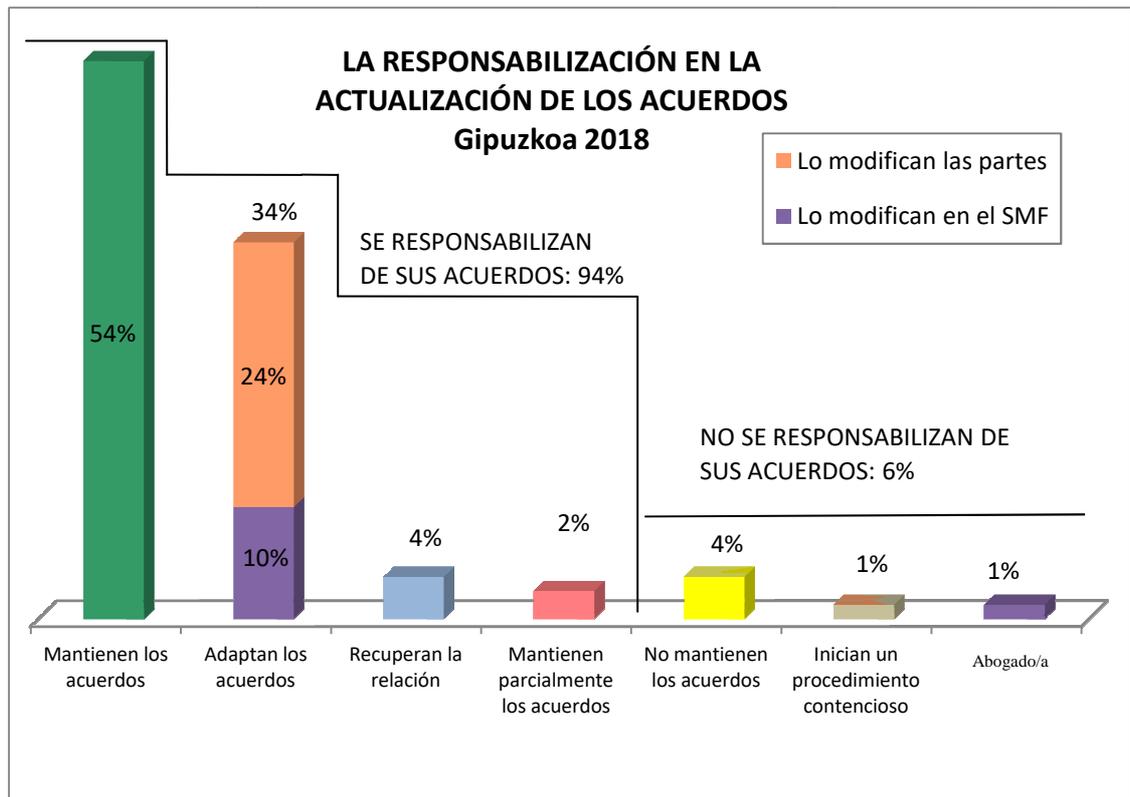
- El 54 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.



- El 34% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 24% los propios protagonistas de la situación quienes han tomados las decisiones, mientras que un 10% han acudido de nuevo al SMF.
- El 4% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.
- En el restante 2%, se responsabilizaron parcialmente, es decir, sí se responsabilizaron de la mayor parte de los acuerdos alcanzados, pero tuvieron dificultades para su cumplimiento en cuestiones tales como la organización económica y/o el reparto de los tiempos de los menores.

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

- El 1% han iniciado un proceso contencioso.
- Un 1% han decidido ir a otros profesionales a modificar sus acuerdos.
- El 4% restante no mantienen los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y tampoco los han modificado.



La fase de seguimiento, además, nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFG y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2018:

- "Nos ayudó a tener un lugar para hablar con tranquilidad con una persona que nos entendía y nos ayudaba a poder hablar de una forma civilizada".
- "El trabajar en un ambiente tranquilo y entre ambos de forma conjunta, hizo que el acuerdo fuese más fácil y más rico en todos los sentidos".
- "Aunque fue un proceso duro y doloroso, el servicio nos ayudó a centrarnos y a decidir.".
- "A pesar de ser muy duro, en ningún momento me he arrepentido de haber acudido al SMF."
- "Me ayudó a abrir los ojos y ver de otra forma la realidad que estaba viviendo, me sentí muy respetada".



- “Nos ayudasteis mucho en prepararlo todo bien para que el trámite del juzgado fuera rápido”.
- “Nos ayudó a resolver una historia que para nosotros era totalmente nueva”.
- “Buen sitio para hablar de temas desagradables”.
- “El acordarme del SMF me traen recuerdos tristes pero reconozco que es necesario y efectivo”.
- “La forma más amable de pasar por un trance tan doloroso, atenuar el dolor de la ruptura y hacerlo con criterio”.
- “Me gustó mucho el tema de la neutralidad e imparcialidad. Nos ayudaron a poder hablar de la situación delicada que vivíamos y poder encontrar una solución”.
- “En ser uno mismo quien tome las decisiones, nos ayudó a darle forma a lo que pensábamos y nos ha dado seguridad”.
- “Nos ha ayudado mucho a crecer como personas y ser mejores padres”.

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 2018, en un 32,2% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:



En el 36% 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.

Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supone el 30%, siendo un 24% con profesionales de la abogacía privados, un 1% con diversos juzgados, un 1% con los servicios de Notaría y en un 4% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita.

En un 15% 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.

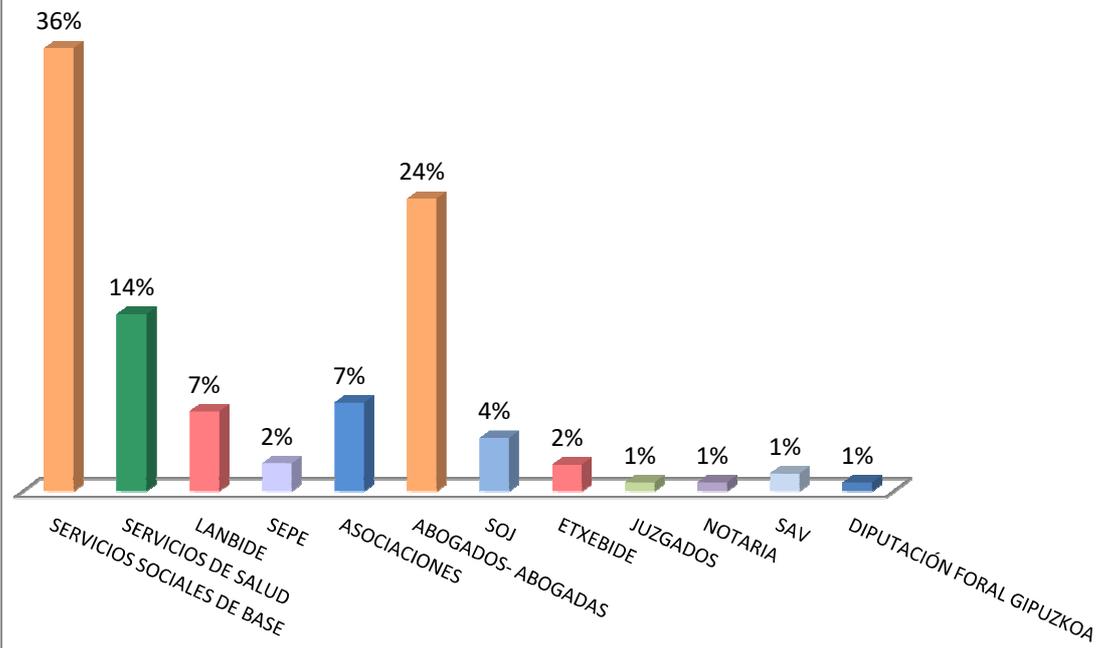
Las mediaciones en las que ha habido coordinación con Lanbide han representado el 7%, y con Sepe un 2%. Además la coordinación con Etxebide ha supuesto otro 2%. En estos casos son las citadas entidades quienes nos han derivado a las familias.

En un 1% de los casos, la coordinación ha sido con el departamento de infancia de Diputación Foral de Gipuzkoa, concretamente con el Departamento de Infancia y adolescencia en desprotección, a través del Programa de Intervención Socioeducativa y Psicosocial denominado "Incredible Years".

Finalmente, ha habido un 7% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, ONCE, Biltzen).



COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS Gipuzkoa 2018





VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA 2018

Nº EXPEDIE N-TES	Nº INTERVE N- CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1652	633	1019
			1652	

2) MEDIACIÓN

	325	1255	603	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	261	1060	225	235
CONFLICTOS FAMILIARES	64	195	67	73
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	145	229	222	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	98	135	62	72
CONFLICTOS FAMILIARES	47	94	37	51
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>			1	2
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	180	1026	378	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA				
Expedientes nuevos	141	838	141	141
Expedientes en proceso	22	87	22	22
Hijos/as menores de edad atendidos				
CONFLICTOS FAMILIARES				
Expedientes nuevos	12	91	23	15
Expedientes en proceso	5	10	6	7
Hijos/as menores de edad atendidos			1	
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				

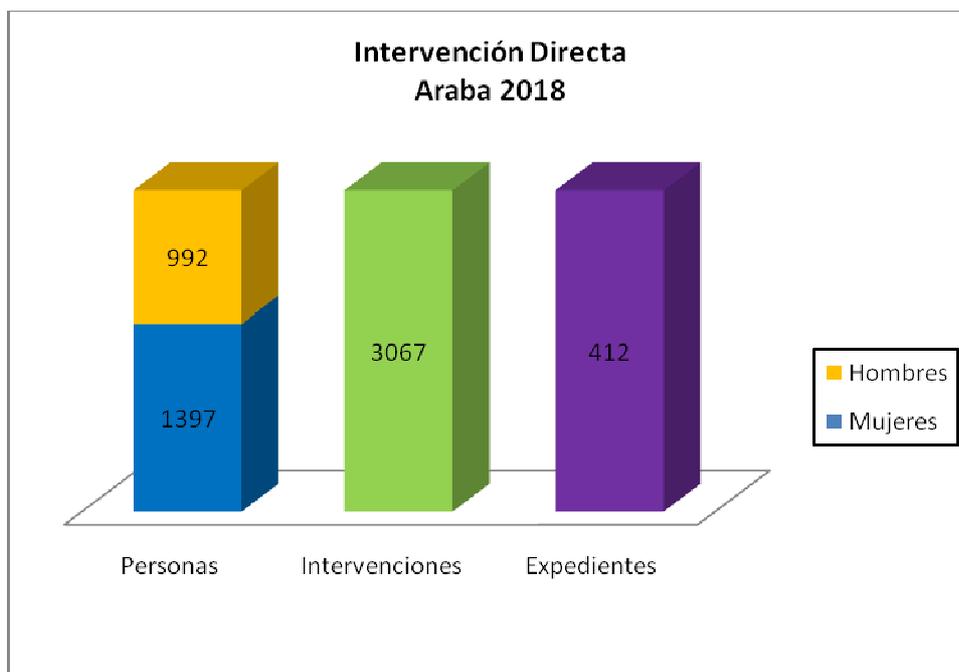
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	87	160	134	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	83	152	58	61
PROFESIONALES ATENDIDOS				



CONFLICTOS FAMILIARES	4	8	8	7
TOTALES	412	3067	2389	

El trabajo realizado a lo largo del año 2018 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 2389 personas, lo que supone un incremento del 22% con respecto al año anterior. De las personas usuarias atendidas, 992 han sido hombres y 1397 mujeres manteniéndose la tendencia de mayor afluencia de éstas al SMF. El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMF Araba ha sido de 412 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 3067, lo que supone un incremento del 13%.

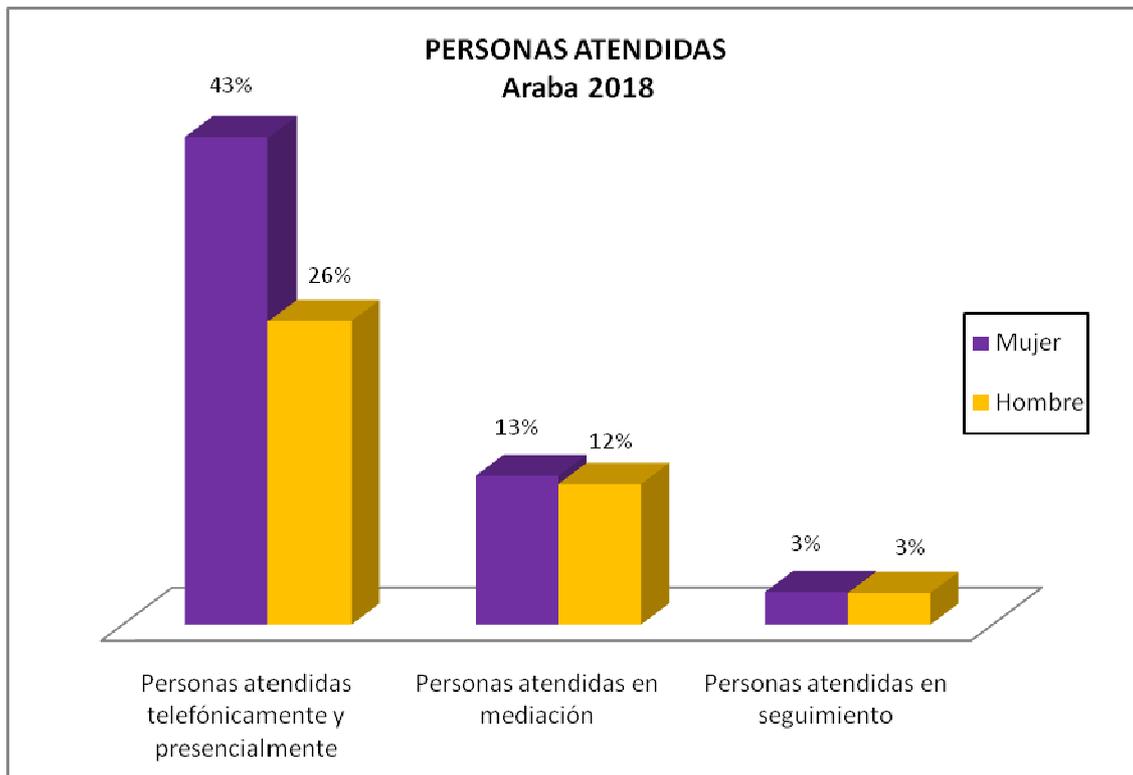


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

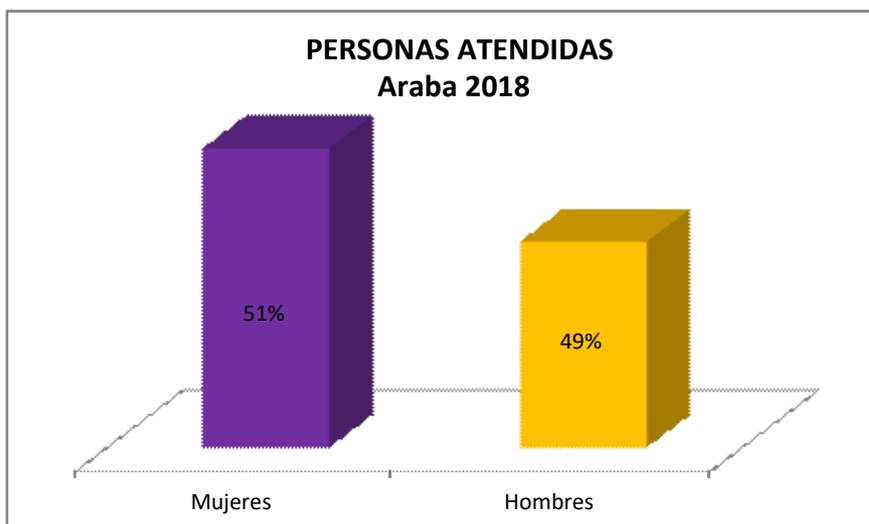
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Como señalábamos anteriormente, un total de 2389 personas usuarias han sido atendidas durante el año 2018 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 1652. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 603 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 134 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, suponiendo el 59% de los casos.



Atendiendo a la distribución por sexo, vemos que este año, al igual que el año pasado se ha igualado bastante el total de personas atendidas en pre-mediación y en mediación; el 51% son mujeres frente al 49% hombres.



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

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

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

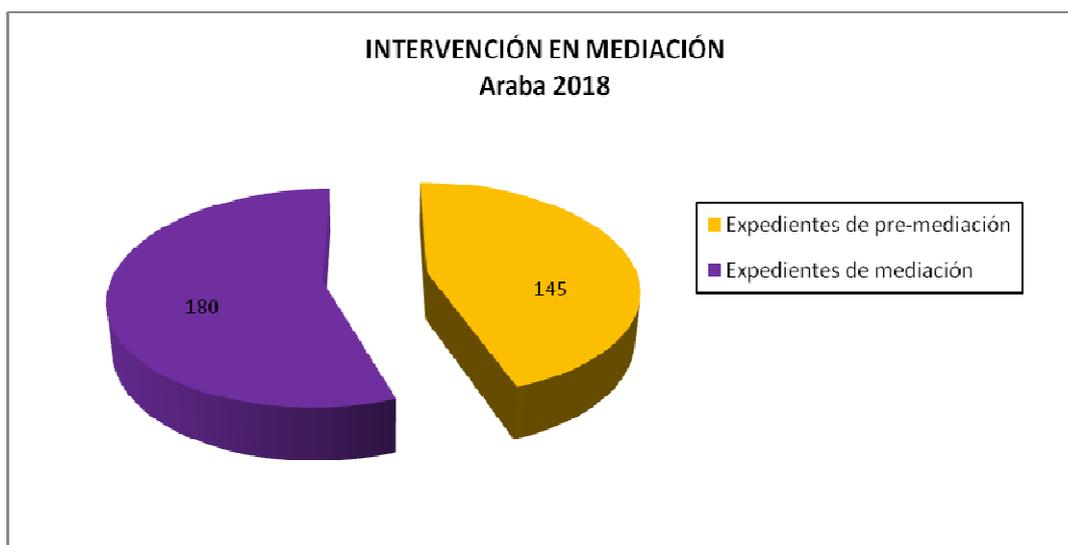
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1652 personas (1019 mujeres y 633 hombres), lo que supone un incremento con respecto al año pasado de un 37%. La mayoría de las actuaciones en este primer acercamiento al SMF Araba se han hecho a través de la llamada telefónica de la persona usuaria.

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

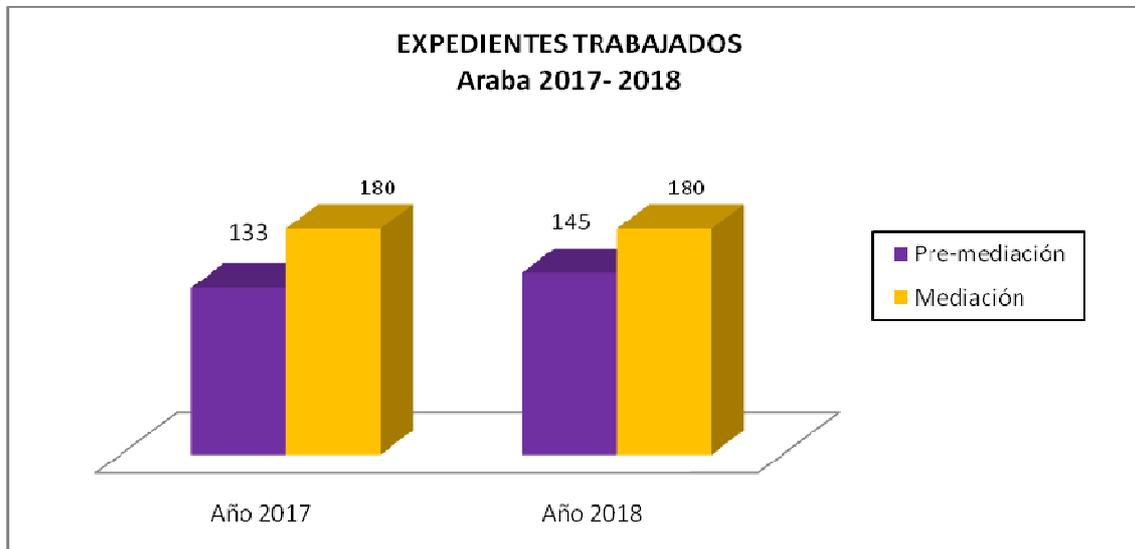
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	98	163	261
CONFLICTOS FAMILIARES	47	17	64
TOTAL	145	180	325

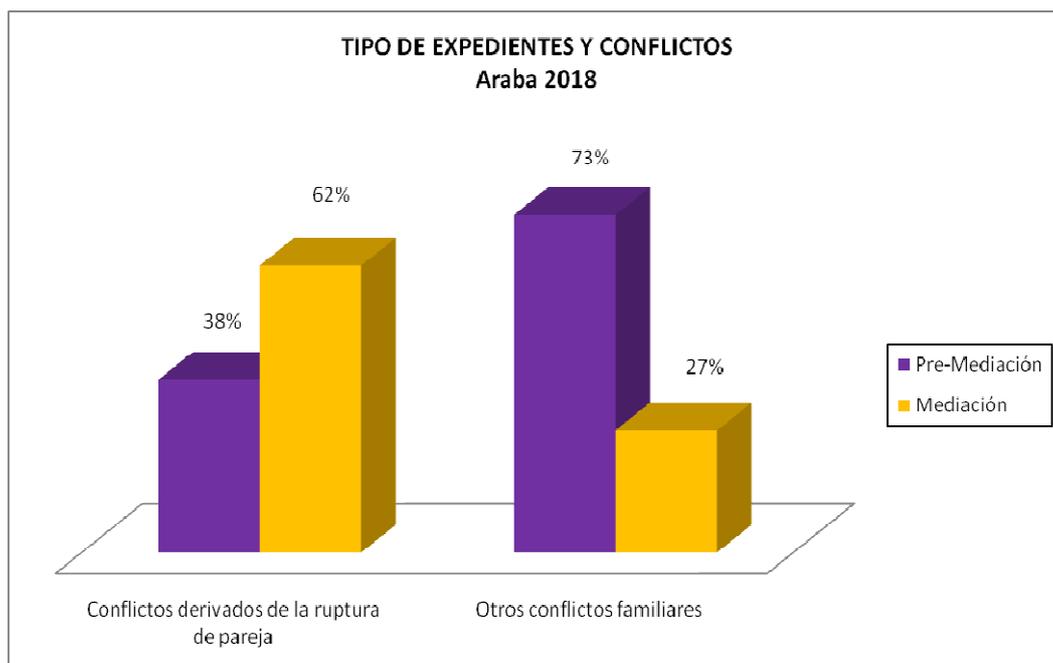
El trabajo realizado en mediación durante el año 2018 ha generado un total de 325 expedientes, lo que supone un incremento con respecto al año pasado del 4%. Del total de expedientes trabajados, el 55% de los mismos se corresponden a expedientes de mediación y el 45% son expedientes de pre-mediación, proporciones estas prácticamente iguales a las conseguidas en el año precedente.



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



Los datos del siguiente gráfico muestran que mientras que en el 62% de los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja inician el proceso de mediación. Por otro lado, en los casos derivados de conflictos familiares, este porcentaje supone el 27% lo que ello refleja la dificultad que supone que trabajar con todas las partes inmersas en el conflicto, pues suele tratarse de conflictos multi-partes.



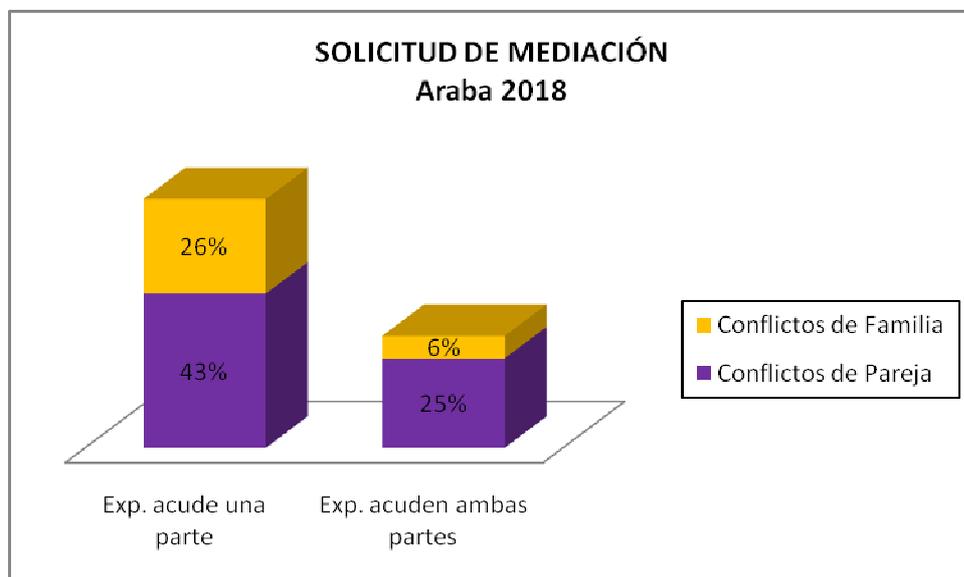
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 55% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 45% de pre-mediación, porcentajes muy similares a los obtenidos el año pasado.

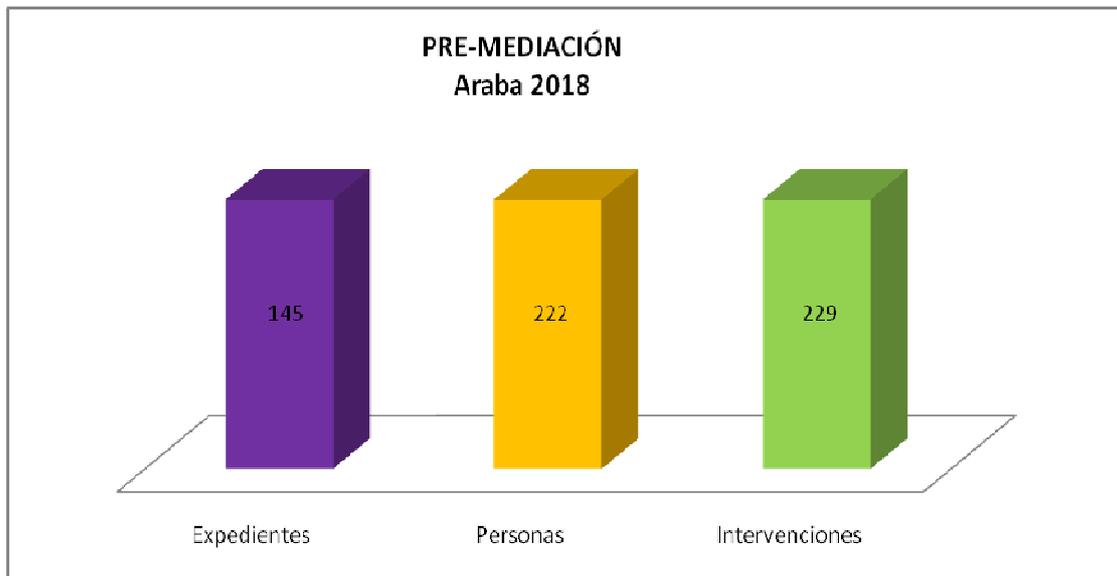
Las razones por las que un expediente de pre-mediación no evoluciona a un expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.

De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2018, vemos que en el 69% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al SMFA.

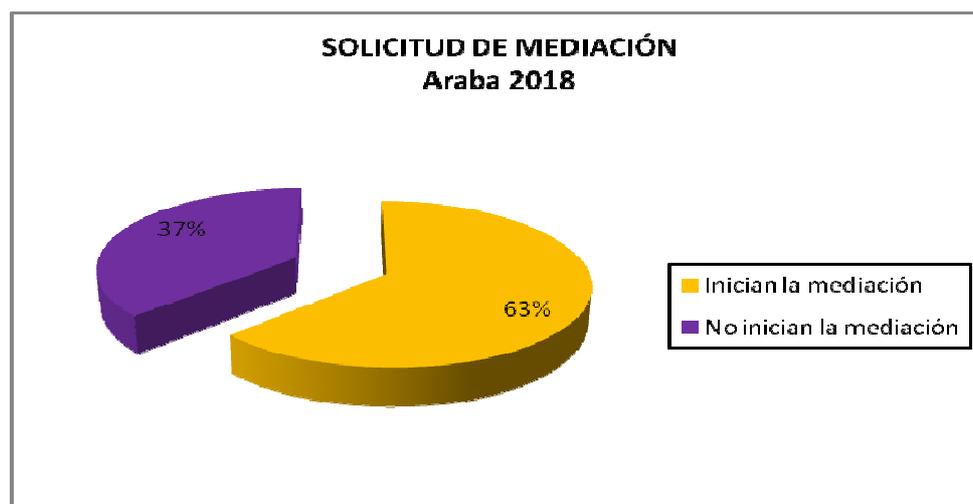
Aquellos expedientes en los que todas las partes inmersas en el conflicto han acudido al SMFA son menos numerosos, suponiendo el 31% del total de los expedientes de pre-mediación.



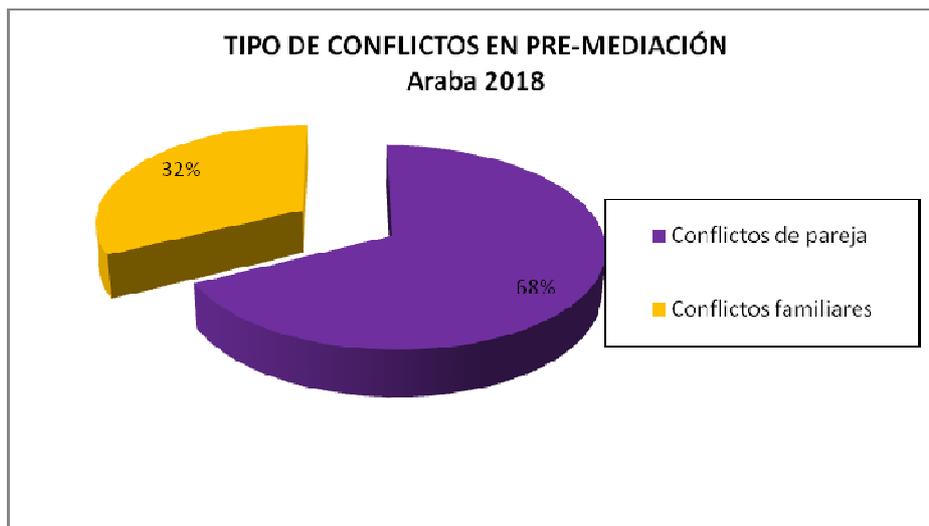
Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 145 expedientes lo que ha supuesto, a lo largo de 229 intervenciones, una atención directa a 22 personas protagonistas del conflicto, 125 mujeres y 100 hombres.



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



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 98 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 47 expedientes con conflictos familiares.



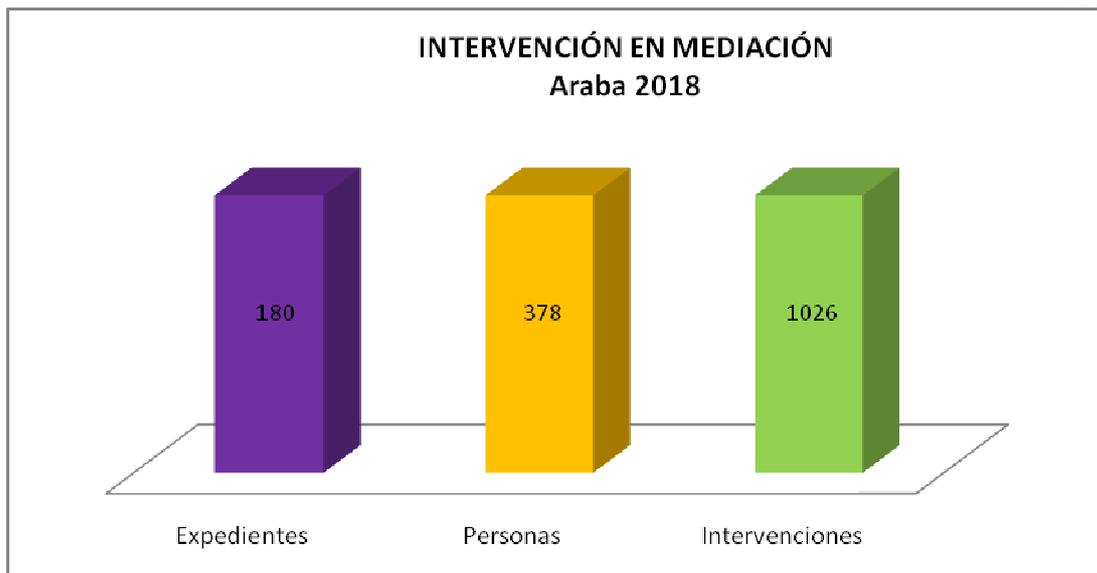
La parte informativa sobre las características del proceso de mediación así como sobre cuestiones jurídicas, psicológicas y/o sociales ha ocupado la mayor parte de las intervenciones de los expedientes de pre-mediación,

Esta labor informativa es de suma importancia ya que va encaminada a la canalización de la demanda en la red de servicios públicos, cuando ello es posible.

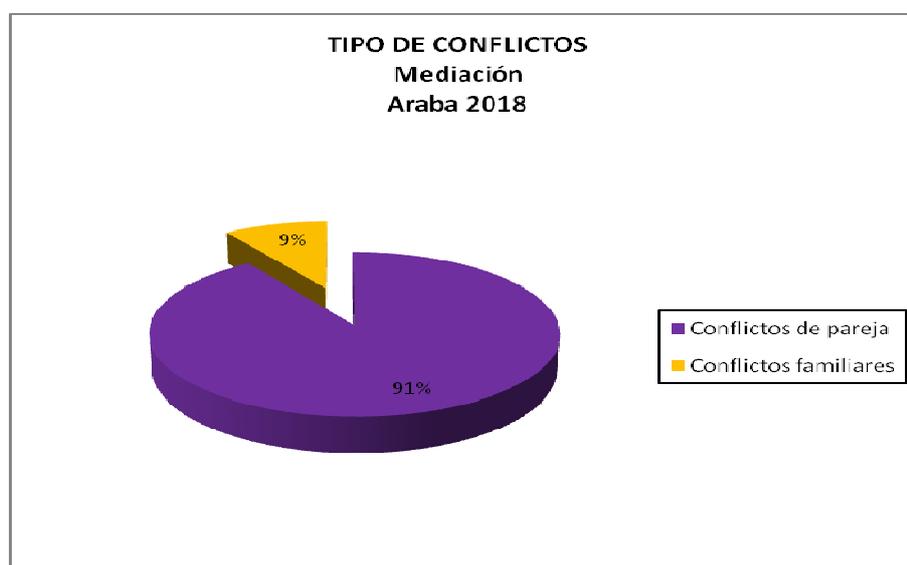
Otra parte importante de trabajo con estos expedientes de pre-mediación es el referido a la redacción de distintos certificados solicitados por los y las usuarias (certificado para el trabajo, para Etxebide, Lanbide y otros) así como cartas invitando a la otra parte a acudir al SMF.

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

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, alcanzan el total de 180 expedientes de mediación. En este nivel de intervención se han atendido a 378 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 1026 intervenciones.



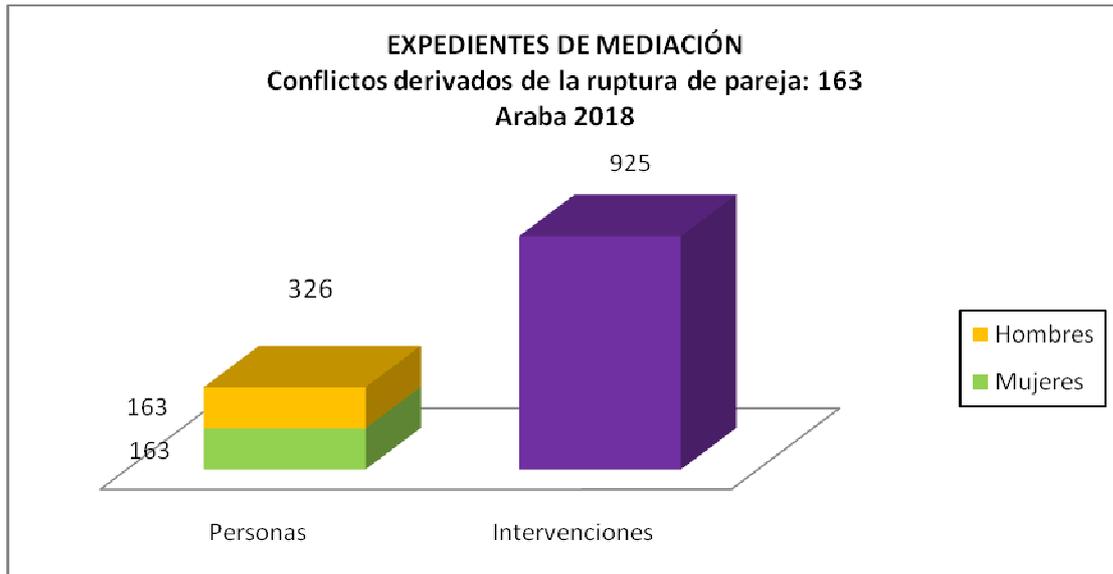
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 91% de los mismos (163 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (17 expedientes), el 9% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole.



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, 163 pertenecen a situaciones **de ruptura de pareja**, habiendo sido atendidas 326 personas que han acudido 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 925 intervenciones.



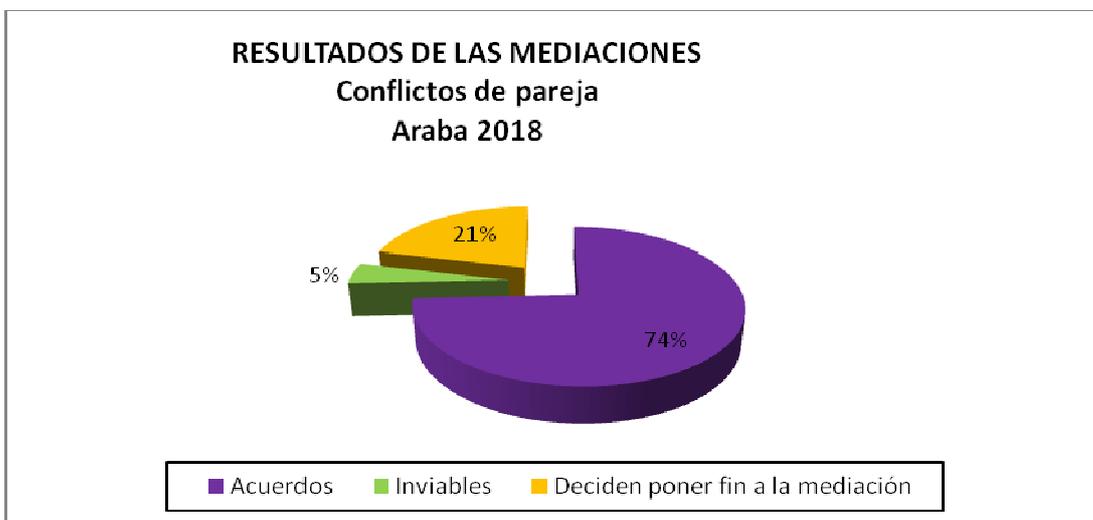
**CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	163
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	326
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	925 4,37
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	136
	ACUERDOS	101
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	87
	• OTROS ACUERDOS	11
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	2
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	0
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	29
	INVIABLE	6
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	27

A lo largo de todo el año 2018 se han realizado un total de 163 mediaciones, de las cuales 101 han terminado en acuerdos, 29 deciden poner fin a la mediación, 6 han sido considerados inviables y 27 expedientes en proceso.

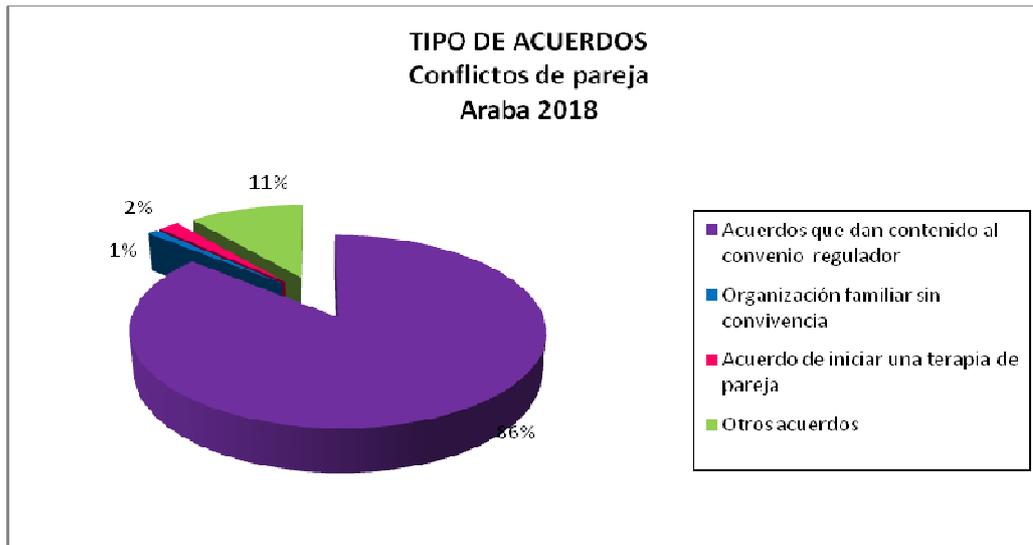
Teniendo en cuenta los procesos de mediación terminados en casos de ruptura de pareja, nos encontramos que casi tres de cada cuatro parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas.

Del total de las mediaciones acabadas este año, el equipo de mediación del SMF de Araba ha considerado a un 5% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviables, y en un 21% 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 86% de los expedientes a un convenio regulador y en un 11% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban.

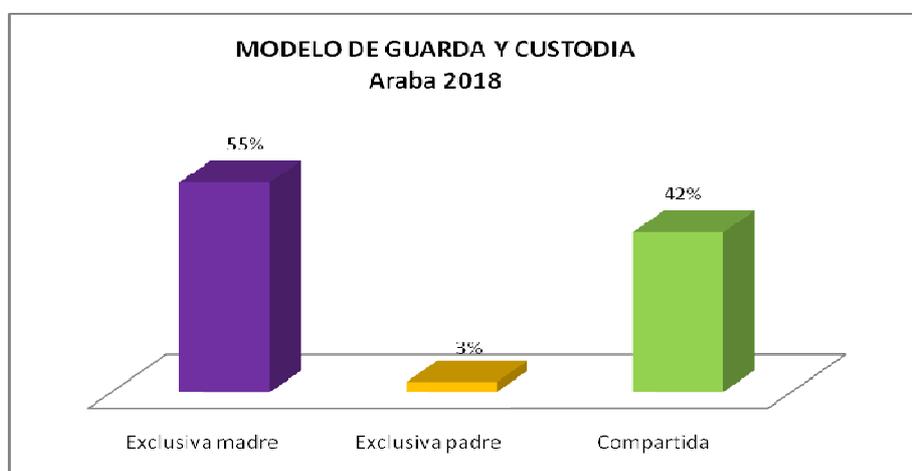
En el resto de los expedientes terminados con acuerdos, en un 1% pactan vivir separados aún cuando siguen siendo pareja, y en otro 2% deciden iniciar una terapia de pareja.



La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,37 sesiones, muy similar a la media del último trienio.

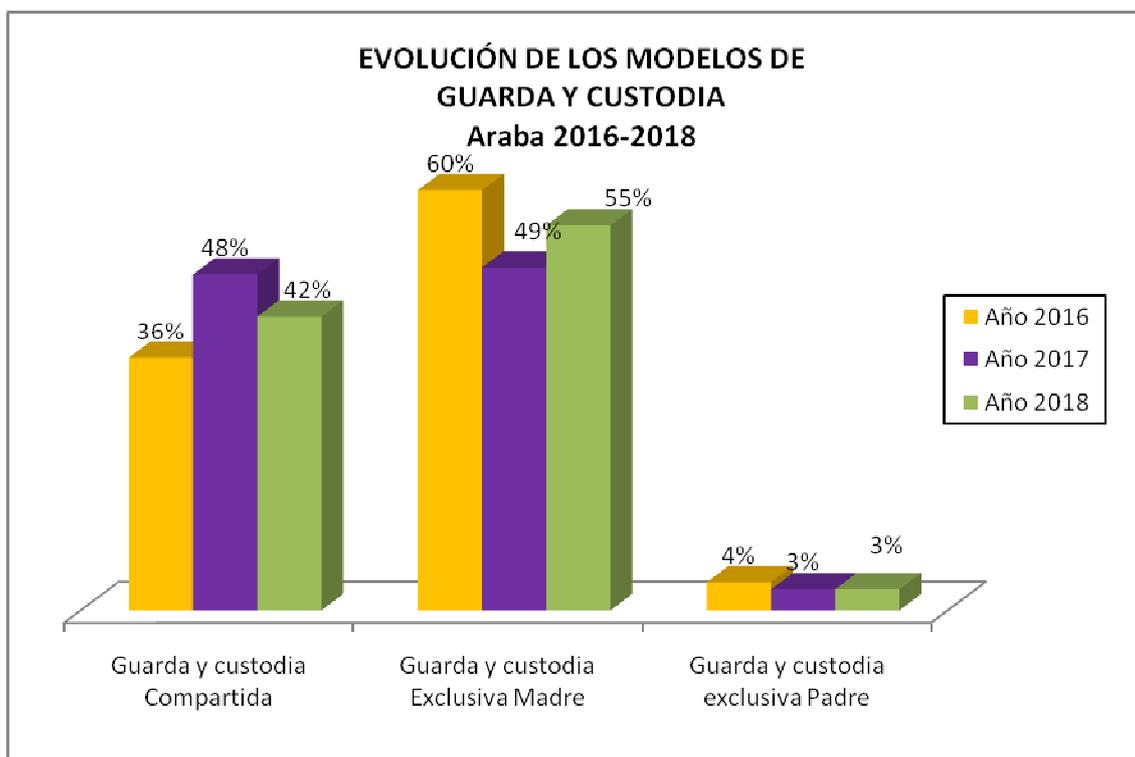
Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos observamos que este año, a diferencia del pasado ha habido más casos en los que han acordado que los y las menores vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna) que en los que han decidido que vivan la mitad del tiempo con cada adulto (guarda y custodia compartida).

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.



En un 3% las parejas han optado por modelos de organización familiar en el que los hijos e hijas viven con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna), proporción similar a la obtenida el año pasado. No se ha acordado en el año 2018 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.

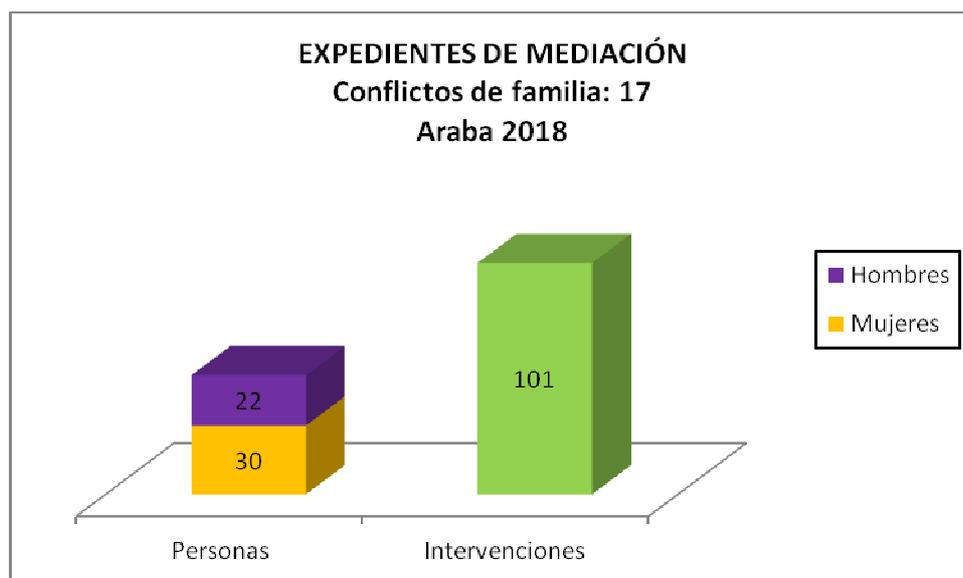
En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose cómo la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre y la guarda y custodia compartida son las opciones elegidas mayoritariamente, fluctuando con el paso del tiempo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



CONFLICTOS FAMILIARES

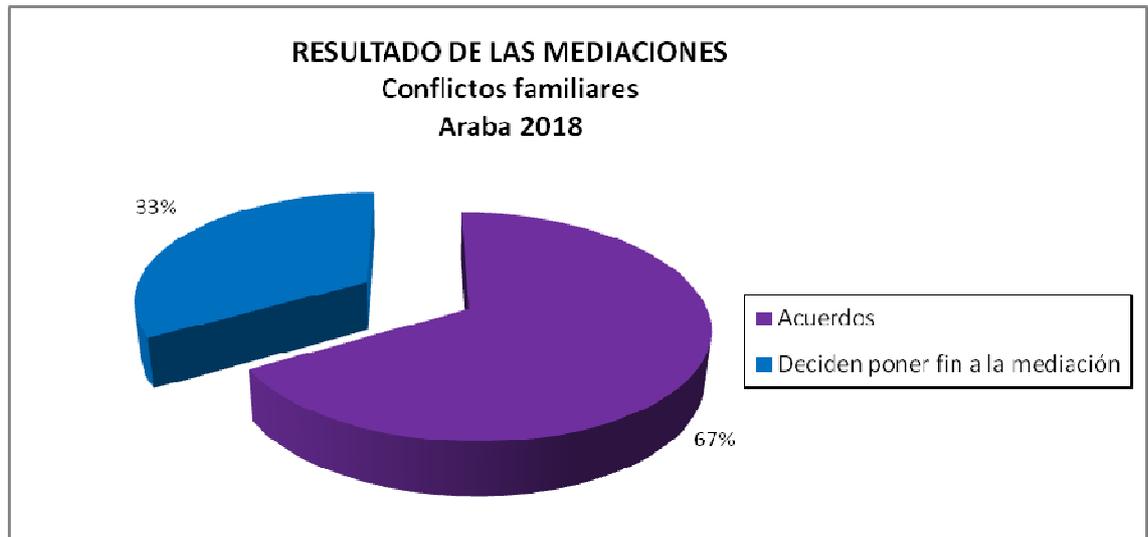
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	17
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	52
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	101 4,25
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	12
	ACUERDOS	8
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año se han atendido a 52 personas (30 mujeres y 22 hombres) pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 101 sesiones.



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

En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de conflictos familiares, en el 67% de los casos, las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y 33% de los casos deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes. Estos porcentajes son similares a los obtenidos el año pasado.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 4,25 sesiones, similar al año anterior. En los conflictos familiares, conflictos multipartes, destacamos la dedicación del equipo mediador ya que en este tipo de procesos se requiere un trabajo en co-mediación (dos personas mediadoras).



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

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

→ 87

- A INICIATIVA DE SMF

76

✓	Se obtiene información	81
✓	No se obtiene información	6

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

11

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

83

4

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de mujeres
- Nº de hombre
- Nº de personas

68

66

134

RELATIVO AL PROCESO

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

128

32

160

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

50%

48%

2%

--

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

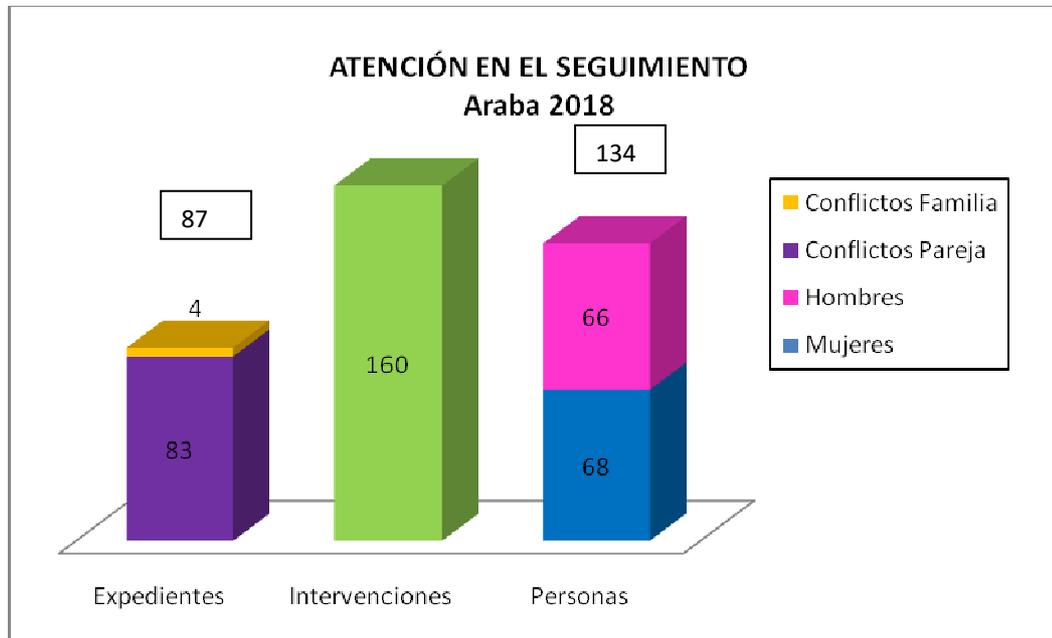
- Se responsabilizan de los acuerdos
- Responsabilización parcial de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

90%

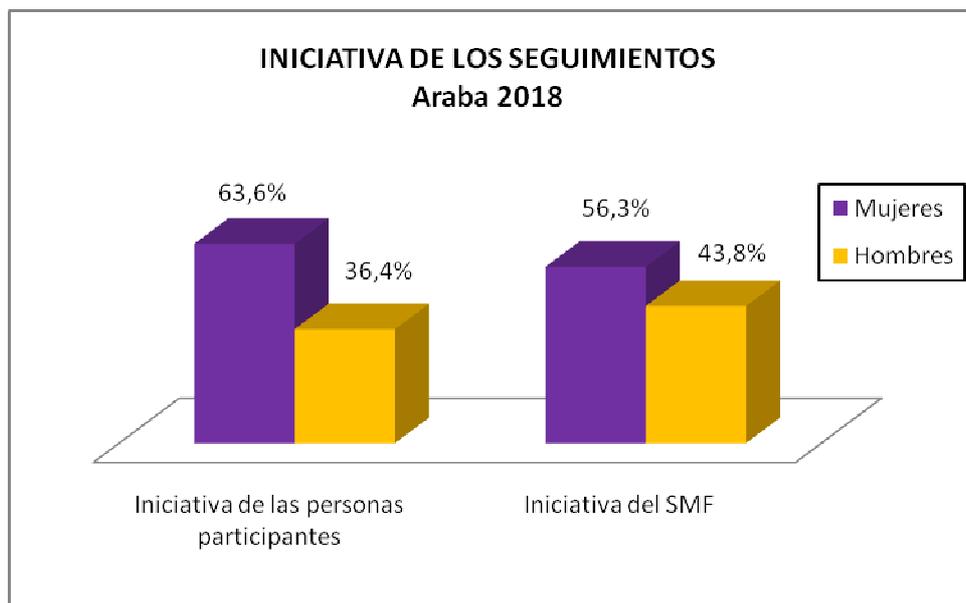
8%

2%

Durante el año 2018 se ha realizado el seguimiento de 87 expedientes, de los cuales el 95% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 4% conflictos de familia. En esta fase se han atendido 68 mujeres y 66 hombres a lo largo de 160 intervenciones.



Del total de expedientes, 76 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 11 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Ha sido imposible obtener información de 6 expedientes.

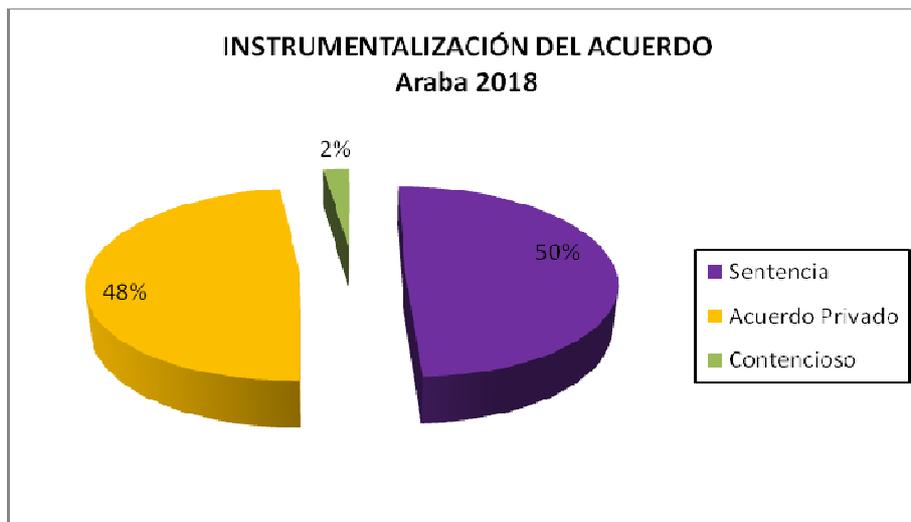


Como vemos en el gráfico superior, durante el 2018 se han atendido más mujeres que hombres en ambos tipos de seguimientos.

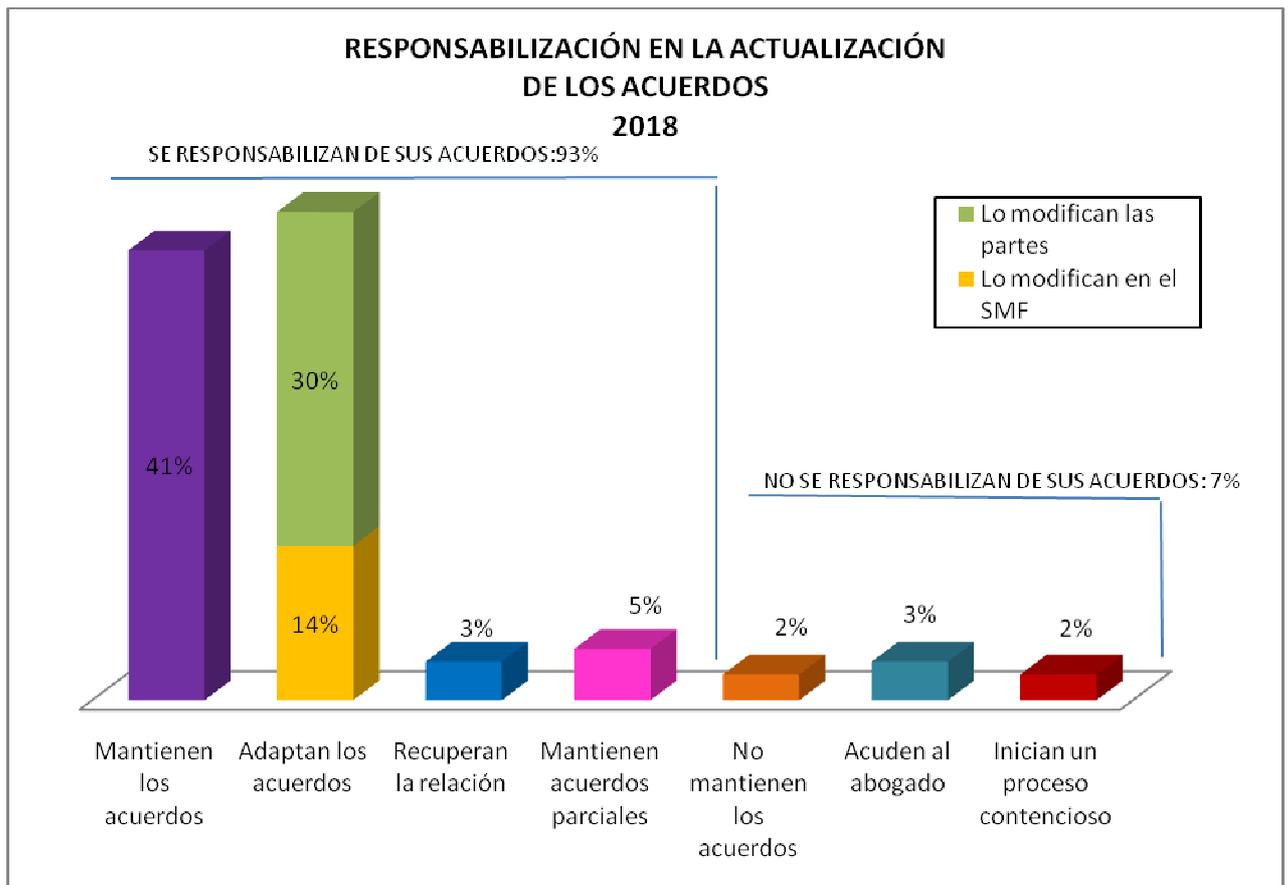
La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar se transforma en los siguientes datos:

En relación a la instrumentalización del acuerdo, vemos que se reparten prácticamente por igual los tramitados judicialmente y los mantenidos como privados, al igual que ocurría el año pasado.

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



En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, podemos determinar que la tendencia mayoritaria en las personas usuarias del SMF Araba 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.



De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 85% son capaces de adaptar y/o mantener los acuerdos de mediación a los cambios familiares y personales, y un 5% se responsabiliza de manera parcial de estos acuerdos. En el 3% de los casos, las personas usuarias deciden recuperar la relación. Estos resultados son muy similares a los obtenidos el año pasado.

Si analizamos el mantenimiento de los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, vemos que el 41% sigue funcionando con los mismos acuerdos alcanzados un año atrás, mientras que el 3% ha recuperado la relación de pareja.

Solo en el 7% de los casos trabajados a lo largo del año 2018, las personas participantes en el proceso de mediación no se ha responsabilizado de los acuerdos alcanzados, porcentaje este menor que el obtenido el año pasado.



De estos casos, el 2% han iniciado un proceso judicial contencioso, el 3% ha acabado acudiendo a sus letrados/as delegando las decisiones en terceras personas y en un 2% no mantienen los acuerdos alcanzados.

Estas cifras las recogemos en la denominada como fase de seguimiento. La misma nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMF de Araba y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2018:

- "Escucharse mutuamente sin discutir y poder llegar a acuerdos de una forma tranquila"
- "Capaces de comunicarse y mantener los acuerdos adaptándolos a las necesidades de nuestra hija"
- "Mejorar la relación entre los padres y preservar los vínculos"
- "Clarificar los intereses... fijar las cosas de las que hablar"

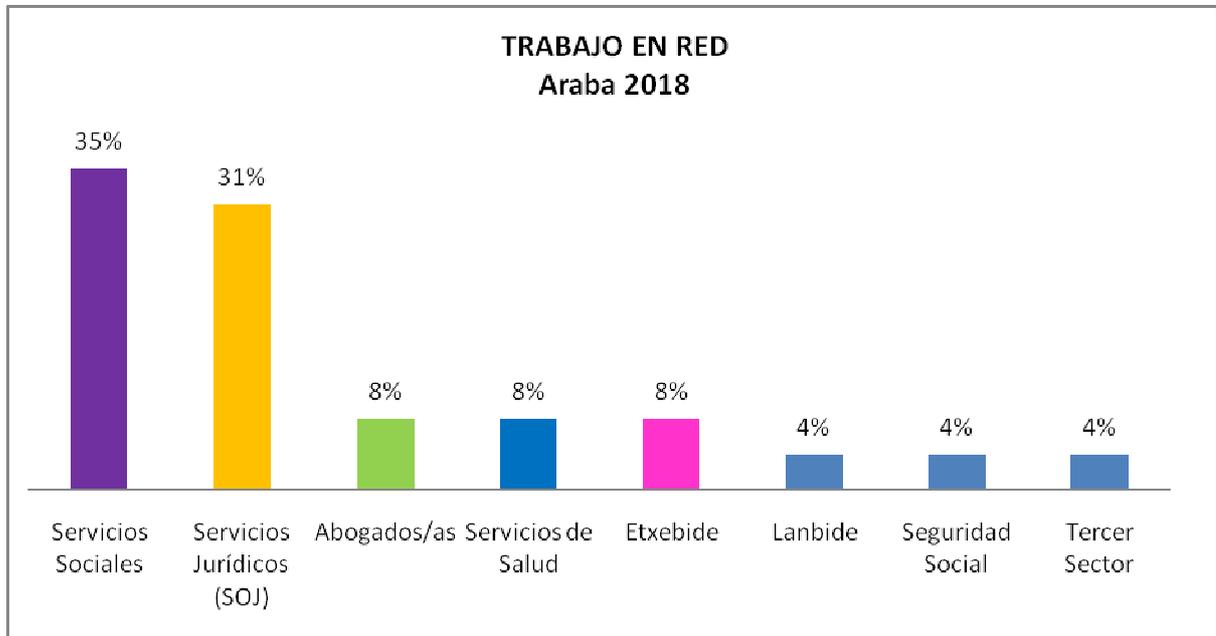
VII.1.E.5.- EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES

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 2018 tiene que ver con el ámbito de la intervención social y el jurídico (64%).

En un 12% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia servicios dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide y Etxebide). 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 (8% del total). Otro 8% hacia abogados/as.

En el resto de los casos, esto es en un 4% de los casos, se ha trabajado en red con el denominado Tercer Sector y en una proporción similar con la Seguridad Social.



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 2018, 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, Bustualdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustualdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p> <p>AUZOLAN. Módulos de Asistencia Psicosocial.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea. Localidad de Leitza (Navarra)</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Aiaraldea, Gorbiealdea, Arabako Lautada, Añana, Arabako Errioxa, Arabako Mendialdea</p>



	DIPUTACIONES FORALES		
	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Infancia y Familia • Mujer e Intervención familiar • Instituto Tutelar de Bizkaia 	<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		
JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> - S.A.V. Bilbao - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de Balmaseda - Juzgado nº 14 de Bilbao - Juzgado de Getxo - Juzgado de Durango 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio Orientación Jurídica. - Punto de Encuentro Familiar. - Juzgado de Familia: <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián • Azpeitia - S.A.V de Donostia / San Sebastián. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz. - Servicio de Orientación Jurídica.



	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Barakaldo - Punto de Encuentro Familiar 		
SALUD	<p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otxarkoaga • Barakaldo • Bombero Etxaniz • Getxo <p>Hospitales Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zamudio <p>Residencia Tercera Edad "Santa Casa de misericordia"</p> <p>Unidad de Psiquiatría Infantil Galdakao</p>	<p>Centro de Salud de Tolosa</p> <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zarautz • Antiguu (Donostia/San Sebastián) 	<p>Centro de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) • San Martin (Vitoria-Gasteiz) <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salburua
FUERZAS DE SEGURIDAD	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao • Ondarroa (Hurbiltzaile) 	<p>Comisaría Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián <p>Comisaría Policía Municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donostia/San Sebastián 	<p>Comisaría de la Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitoria-Gasteiz
EDUCACIÓN	<p>Servicio de Orientación Colegio Público de Getxo</p> <p>Servicio de Orientación Instituto Tartanga</p> <p>Colegio Público de Ondarroa</p>		<p>Instituto Francisco de Vitoria</p>



TERCER SECTOR	CÁRITAS BIZKAIA BERDINDU BERRIZTU (Programa Hobetzen) AZKUNA ZENTROA KALE DOR KAYIKO	CASA DE LA MUJER DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN TELÉFONO DE LA ESPERANZA GEHITU: Asociación de gays, lesbianas, transexuales y bisexuales del País Vasco CRUZ ROJA	ASAFES AFARABA: Asociación alavesa de familiares y amigos de personas con Alzheimer y otras demencias
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Empresa de atención domiciliaria	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE	SEPE	Seguridad Social



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: HORBEL Sociedad Cooperativa, KIDETZA, BIZGARRI, ZEUK ESAN, BERDINDU, AGINTZARI, Asociación Mediadores de Valladolid.
- ÁMBITO EDUCATIVO: CIFP Tartanga, Colegio San José de Calasanz, Escuela Abierta "Bihurri" de Andoain, Escuela Superior de Trabajo social UPV-EHU, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, Facultad de Psicología UPV-EHU, Facultad de Derecho UPV-EHU, Máster de Psicología de la Intervención Social de la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Deusto, Máster de la Abogacía UPV-EHU, Máster en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU, Experto Universitario en Justicia Restaurativa y Mediación, Instituto Vasco de Criminología UPV-EHU, Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto, Universidades estatales (Universidad Pública de Navarra, Universidad Internacional de Valencia, Zaragoza, Complutense de



Madrid, Málaga, Huelva, Oviedo, Cantabria, Almería, Granada, Murcia y Pontificia de Salamanca, entre otras), participación en el Workshop *"Digital Family Justice: The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (Online Dispute Resolution)*.

- MASS MEDIA: entrevista en Radio Valladolid "El balcón del Mediador".
- COLEGIOS PROFESIONALES: Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia y Gipuzkoa, Colegio Oficial de Educación Social de Bizkaia, Muy Ilustre Colegio de la Abogacía de Navarra, Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja, Ilustre Colegio de Abogados de A Coruña, Ilustre Colegio de Abogados de Tenerife, Ilustre Colegio de Abogados de Estella-Lizarra, Colegio Oficial de Educación Social del País Vasco, COPAO- Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental.
- ÁMBITO SALUD: Dirección y Gestión de Centros y Servicios para la Dependencia, AFARABA Asociación de Familiares y Amigos de Personas con Alzheimer y otras demencias de Araba y AEI+DTF Asociación Española para la Investigación y Desarrollo de la Terapia Familiar.
- 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, Dirección de Justicia de la Generalitat Valenciana, ARARTEKO, Defensor del pueblo de Andalucía.
- ÁMBITO SEGURIDAD CIUDADANA: Comisaría Ertzaintza de Ondarroa (Hurbiltzaile).

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

La actividad del SMF como servicio público se desarrolla en cuatro tipos de actuación:

- Atención e intervención directa con la población usuaria del SMF, tal como ha sido descrita en el apartado VII.1.



- Intervención indirecta mediante el trabajo en red, difusión y sensibilización de la mediación.
- Asistencia al Departamento de Políticas Sociales y, en concreto, la Dirección de Política familiar y Diversidad en materia de mediación.
- Trabajo interno del equipo.

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

Las cuestiones relativas al material técnico se realiza de modo constante, en la medida que el día a día de intervención en mediación y de reuniones de equipo nos permiten observar la necesidad de posibles cambios que se adapten a la realidad de las familias que participan en los procesos de mediación. En este mismo sentido, se encuentran los protocolos de coordinación que atienden a las particularidades de cada entidad o institución con la que se establece la relación.

En cuanto al funcionamiento global del equipo, se realizan reuniones periódicas trimestrales para unificar criterios de actuación, consensuar cuestiones de coordinación y cualquier aspecto dirigido a la mejora continua en la atención a las familias vascas. En relación al trabajo interno del equipo en cada una de las tres sedes de los tres TTHH, se celebran reuniones semanales para evaluar y reflexionar sobre las cuestiones que van surgiendo en cada Territorio, así como responder de una manera adaptada a las necesidades de cada familia, su respectivo proceso de mediación y tomar las decisiones que correspondan.

En el mes de noviembre, en concreto el martes día 6, se celebró un encuentro del equipo de mediación completo, con la finalidad de recibir información y a su vez, trabajar en coordinación con el servicio BERDINDU. El encuentro se desarrolló durante cuatro horas con la finalidad de intercambiar la experiencia en el trabajo con familias y optimizar los recursos que ofrece el Departamento.



En la misma jornada tuvimos ocasión de reunirnos los equipos profesionales de ZUK ESAN (servicio telefónico de atención a la infancia y adolescencia), Berdindu y del equipo de mediación familiar.

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. Durante el primer semestre se celebró una reunión con el equipo de la Federación Kidetza con la finalidad de conocer las funciones que realizan en complemento a la intervención del Servicio Público de Mediación Familiar. Durante el 2018 no se ha convocado el Consejo Asesor de Mediación Familiar (CAMF), al no haber habido ninguna cuestión relevante que motivara la convocatoria.

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, así como para la revisión de la web.

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

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



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

El 19 de enero de 2018, como celebración del Día Europeo de la Mediación (21 de febrero), el Servicio de Mediación fue invitado a participar en una mesa redonda sobre la mediación familiar celebrada en el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia. Tras 20 años de la aprobación de la Recomendación Europea del Comité de Ministros del Consejo de Europa 98/1 se consideró llegado el momento de sentarse a reflexionar sobre la evolución de la mediación familiar en la CAE, tanto desde el Servicio Público de Mediación Familiar como desde entidades y equipos profesionales privados.

En el marco del IV Plan Interinstitucional de apoyo a las familias de la CAE para el periodo 2018-2022, el equipo de mediación asistió a la Jornada de Estrategia de Apoyo a la Infancia y Familia celebrada en Bilbao el 9 febrero. Asimismo, en este contexto, se participó en el World Cafe dirigido a compartir los criterios y las principales líneas de trabajo que plantea el Departamento para este IV Plan, con la idea de contrastar la experiencia y conocimiento del ámbito en el que cada equipo trabaja. Este encuentro se celebró en Vitoria-Gasteiz, en el Palacio Europa el 14 de febrero.

El 19 y 20 de abril de 2018, la Dirección de Política Familiar y Diversidad y el Servicio de Mediación Familiar fueron invitados a participar en el *workshop* celebrado en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati titulado *Digital Family Justice: The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (On line Dispute Resolution)*. Durante dos jornadas se trató sobre diferentes políticas que se están llevando a cabo para la gestión de conflictos de familia en Europa (Alemania, Francia, Holanda, Reino Unido, Polonia), Turquía, EEUU y Australia sobre experiencias de mediación y otros modelos.



Entre las reflexiones compartidas, se felicitó el modelo que ofrece el Departamento de Políticas Sociales por ser la mediación prejudicial y presencial (*face to face*) en comparación con otros modelos en los que la tecnología ha invadido la mediación y en vez de contar con profesionales cuentan con programas informáticos para desarrollar procesos *on line*. También se valoró especialmente la exigencia de formación del Registro de Personas Mediadoras y el enfoque interdisciplinar, cuestiones que aunque en la trayectoria de la CAE nos parecen obvias en otros países no es así.

En mayo se celebró en Valencia una mesa de experiencias sobre mediación a nivel estatal y el Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco fue invitado. En concreto durante los días 17 y 18 de mayo se convocó desde la Generalitat Valenciana, concretamente desde la Dirección de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia, varios actos para promover la mediación y reflexionar sobre las prácticas de mediación.

En el mismo contexto, con la finalidad de reconocer la trayectoria del Servicio de Mediación de Gobierno Vasco, el equipo ha sido invitado a participar durante el mes de noviembre en tres encuentros con la finalidad de compartir la experiencia y analizar desde la trayectoria vasca los siguientes escenarios a los que la mediación dará respuesta en la diversidad de contextos familiares. En concreto el 14 de noviembre se participó en unas jornadas organizadas por la Diputación de Almería y la Universidad de Almería; el 16 de noviembre en unas jornadas nacionales de entidades mediadoras que se celebró en Burgos y, por último, el 21 de noviembre en un encuentro que convocó el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y facilitó la reflexión sobre la coordinación con profesionales de diferentes disciplinas ante contextos complejos de la conflictividad familiar y su abordaje, tanto desde servicios públicos como desde experiencias privadas.



VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

En los últimos años observamos un incremento constante del interés que genera la mediación a nivel profesional y académico, el cual se ha manifestado en una oferta amplia y variada de formación postgrado en Universidades y Colegios Profesionales. Este incremento tanto del interés, como de la oferta formativa redundan a su vez en el aumento en el número de solicitudes que recibe el SMF de participar en estudios, investigaciones, entrevistas y diferentes cuestionarios. Las entrevistas y colaboraciones en el entorno académico se orientan tanto a TFG (Trabajo de Fin de Grado), TFM (Tesina de Fin de Máster) o Tesis doctorales.

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

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

- *Colaboración con la Universidad de Guadalajara (México) mediante la participación con entrevista presencial y elaboración de cuestionarios para la elaboración de la Tesis doctoral titulada "Dinámicas socioculturales y prácticas institucionales como condicionantes de la mediación familiar en Jalisco (2012-2018)"*
- *Participación mediante entrevistas y cuestionarios para Trabajos de los Grados Universitarios en Psicología, Criminología, Derecho, Trabajo Social y Educación Social.*
- *Colaboración mediante cuestionarios y entrevista presencial en la investigación para el Trabajo de Fin de Máster UNAF sobre el estudio comparativo de la mediación familiar intrajudicial y extrajudicial.*
- *Participación mediante entrevistas en estudios de fin del Máster de Mediación e Intervención Familiar de la Universidad de Deusto.*



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

Uno de los ejes motivadores del SMF es el compromiso por la mejora continua: una apuesta de calidad humana y profesional para ofrecer la mejor atención personalizada a todas las personas que se acercan a la mediación.

La cantidad de información recogida en años anteriores, nos ofrece un panorama general donde la Mediación es valorada por las personas usuarias del SMF con un altísimo grado de satisfacción y totalmente recomendable para otras personas que pudieran necesitarlo.

Por ello, entendemos relevante que para continuar ofreciendo un mejor Servicio de Mediación Familiar, una de las estrategias que hemos puesto en marcha este año 2018 sea un estudio longitudinal de dos años, con el que comprobar y comparar los cambios que pudieran darse en la percepción de las personas, transcurrido un tiempo desde la firma de los acuerdos hasta el momento en el que se realiza el seguimiento.

Estos posibles cambios en la percepción respecto del proceso en el que participaron, al medirse con los mismos ítems que se recogen en la fase de seguimiento, no supone un trabajo extra para las personas participantes, sino que en una primera fase, únicamente cumplimentan el cuestionario de mejora de manera voluntaria y libre, y en la segunda fase, que se realiza dentro del seguimiento, al tener identificadas a las personas que rellenaron estos cuestionarios previamente, se compararán los mismos ítems en dos momentos diferenciados en cuanto a la intención respecto de la **instrumentalización del acuerdo** (mantenerlo como acuerdo privado, tramitarlo vía judicial o notarial) y respecto de la **intención ante posibles dificultades** a futuro (volver al SMF, gestión propia y terceras vías).

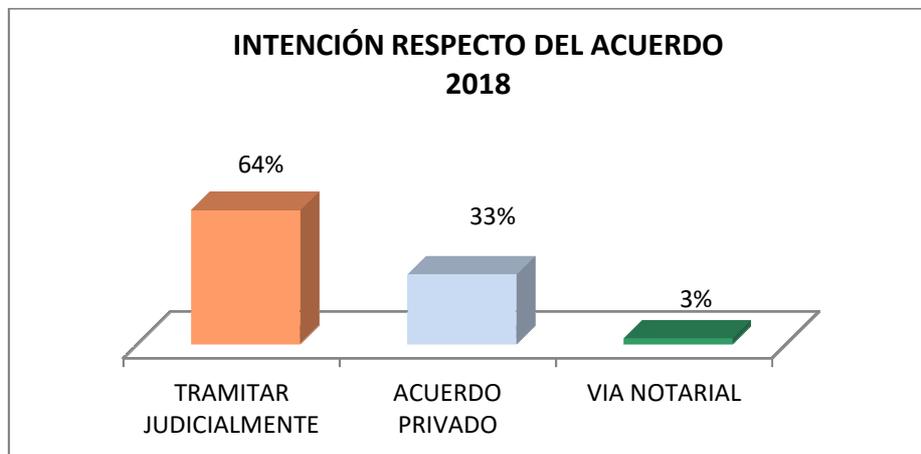
La comparación de dichos datos, se realizará de manera general, y no de manera individual con los datos que se obtendrán en el seguimiento a las mismas personas que contestaron el cuestionario en la primera fase.

Otro de los criterios a analizar, es la percepción respecto del propio proceso de mediación, para comprobar si el grado de satisfacción se mantiene de manera estable, o si se modifica, a qué causas pudiera ser atribuido.

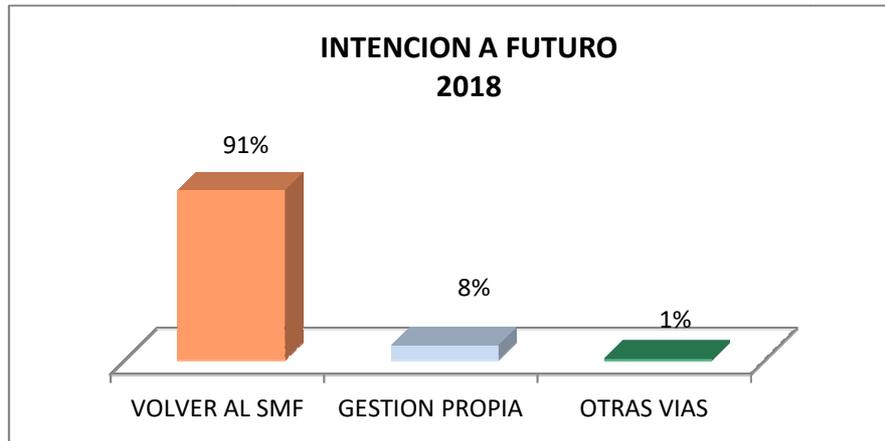
Análisis datos cuantitativos

Para la primera fase de este estudio longitudinal, se ha utilizado una muestra de 240 personas, referidas a un total de 120 expedientes de mediación finalizados con la firma de los acuerdos alcanzados, es decir, un total de 40 expedientes por SMF. Estos expedientes han sido seleccionados al azar, pero con el requisito de que todos ellos se hubieran iniciado y finalizado a lo largo de este año 2018.

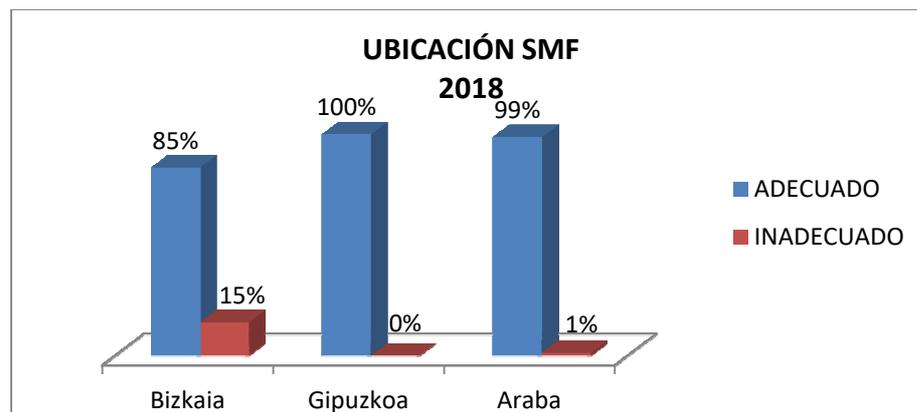
Del análisis de estos datos, respecto de la **intención de la instrumentalización del acuerdo**, el 64% de las personas, tiene intención de tramitarlo judicialmente al finalizar el proceso de mediación, un 33% pretende mantenerlo como acuerdo privado, y un 3% tiene pensado tramitarlo vía notarial.



Respecto de la **intención a futuro** ante posibles dificultades, el 91% volvería al SMF, y un 8% intentaría la gestión propia, y un 1% optaría por otras vías de resolución.



Respecto al **proceso de mediación**, la valoración respecto del lugar donde se ubican los SMF es donde se encuentran las únicas diferencias significativas entre los 3 Servicios. Ya que el 99% de las personas consideran que la situación del SMF es adecuado en Araba y Gipuzkoa, pero este porcentaje baja al 85% en Bizkaia, por lo que para un 15% el SMFB está en un lugar que consideran inadecuado.



En relación con el **trato recibido** hay unanimidad en cuanto a que ha sido valorado como adecuado por el 100% de las personas.



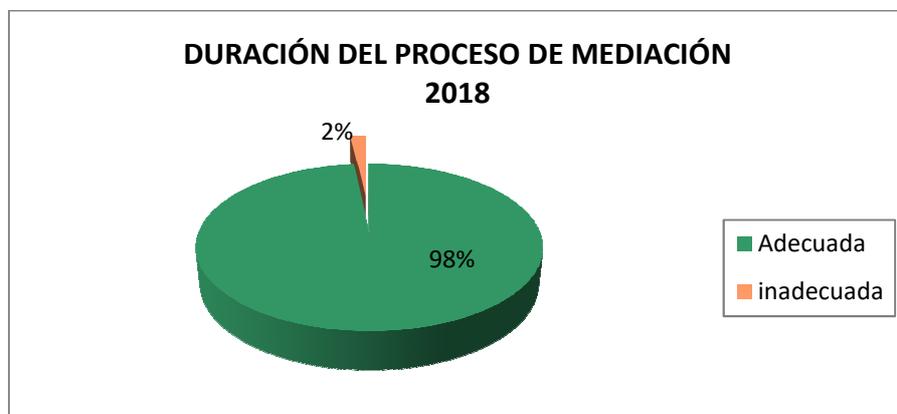
La valoración de la **información recibida**, también es adecuada para todas las personas.



Y respecto de la **imparcialidad**, salvo para una persona y que representa el 0,3%, ha sido adecuada para el 99,7%.



En cuanto a la **duración del proceso**, hay un 2% que entiende que no ha sido adecuada, frente al 98% que al terminar, entiende que la duración ha sido adecuada.



Por todo esto, el **nivel de satisfacción** con el proceso en el que han participado ha sido valorado como muy alto por el 93% de las personas, y alto en el restante 7%.



Datos Cualitativos

A su vez, obtenemos valoraciones particulares de gran valor informativo, ya que son los comentarios que las personas deciden reflejar de manera libre y voluntaria.

Estos datos cualitativos son quizá el mejor reflejo de lo que las personas participantes destacan del proceso y del servicio de Mediación. Entienden que lo que más les ha aportado en orden de importancia es:

- **Tranquilidad**

- *"una tranquilidad que al comienzo del proceso no tenía"*
- *"tranquilidad en mi pareja y en el convenio"*
- *"una tranquilidad a la hora de mediar unos temas tan difíciles de gestionar"*
- *"tranquilidad, ya que veo que la protección de la niña está más asegurada que anteriormente"*
- *"tranquilidad al poder expresarme"*

- **Ayuda**

- *"una ayuda increíble en un momento en el que te encuentras perdido y desinformado"*



- *"nos ha ayudado a decidir y a ver cosas que no se nos ocurrirían a nosotros"*
 - *"nos han ayudado a llegar a un acuerdo"*
 - *"ayuda en un proceso para nosotros desconocido"*
 - *"he recibido la ayuda necesaria"*
- **Facilidad**
 - *"facilidad a la hora de concretar los puntos de acuerdo"*
 - *"Facilitar la comprensión de términos legales y a llegar a acuerdos"*
 - *"facilidad y rapidez en todo el proceso de la custodia del hijo"*
 - *"facilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para nosotros y para nuestros hijos"*
 - *"facilidad en el proceso de divorcio"*

Otros aspectos que valoran en buena medida son: **la información recibida**, la **claridad** y el **asesoramiento**, el **poder expresarse**, el **diálogo**, el **apoyo** y la **confianza y seguridad** en el proceso.

Y como ejemplos de algunas sugerencias que realizan, están sobre todo los agradecimientos, que resumen en buena medida todo lo que se ha dicho anteriormente y que dan fe del altísimo grado de satisfacción al finalizar el proceso de mediación:

- *"Gracias por ayudarnos y asesorarnos"*
- *"Ha sido una maravilla"*
- *"Seguir así, hacéis un gran trabajo"*
- *"Gracias de corazón"*



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 un **aumento** en relación a los ejercicios anteriores. Lo primero que destaca es la **fuerte demanda** existente y el elevado nivel de atención realizada en este Territorio Histórico.

En relación a los datos obtenidos en el ejercicio 2017, observamos un **aumento del 26,3% de las intervenciones** realizadas en el año **2018** con un total de **1.184 expedientes trabajados** y en relación a la atención telefónica y presencial apreciamos un **aumento del 7,15% de las personas atendidas**, entre las cuales se encuentran las personas profesionales de los diferentes ámbitos con las que existe una coordinación, antes, durante o posterior a los procesos de mediación.

Cabe destacar, una mayor **equiparación en la participación** de los **hombres y las mujeres** en las diferentes fases de la mediación, así como en los conflictos derivados de la ruptura de pareja y conflictos familiares.

Continuando con la tendencia de años anteriores, hay una **clara prevalencia** de familias atendidas por **conflictos derivados de la ruptura de pareja**, representando un 91,26% en relación a aquellos conflictos familiares de diversa índole no vinculados con la ruptura que suponen un 8,74%.

En el trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciando los tipos de **expedientes** y las tipologías de conflictos se aprecia un **aumento** del 4,56% respecto al ejercicio anterior.



En los procesos de ruptura, separación o divorcio destacamos un 11,33% de aumento de la apuesta por modelos de coparentalidad basados en la **corresponsabilidad** desde el enfoque de la **parentalidad positiva** asimilable al modelo legal de custodia compartida.

En lo referente a las nuevas tecnologías, destacar el mantenimiento de las solicitudes 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 2018, este trámite ha sido solicitado en el 12 % del total de los acuerdos.

Respecto a la **fase de seguimiento**, en este año 2018 se ha atendido a 562 personas, generando 360 expedientes de seguimiento y un total de 647 intervenciones.

Se ha producido un **incremento en el total de las sesiones**, del 9,4% concretamente, lo que indica que ha habido una mayor dedicación y trabajo por parte del equipo de mediación en esta fase de intervención. Este incremento en el número de sesiones está vinculado al **aumento** en el **número expedientes** de seguimiento a iniciativa de las personas usuarias, que respecto al año 2017 ha supuesto un 24,5% más. Las personas usuarias vuelven al SMF motivadas por algún cambio de circunstancias que requiera modificar el acuerdo o por la necesidad de clarificar una duda o información, confiando de nuevo en este espacio de mediación para gestionar las nuevas situaciones originadas en el ámbito familiar.

Sigue existiendo un **elevado grado de responsabilización** por parte de las personas usuarias respecto a los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, este año 2018 ha llegado a ser del 93,3%, ligeramente superior que el año anterior. Esto nos lleva a pensar en la mediación como proceso de aprendizaje y de adquisición de herramientas que favorecen la gestión positiva de los futuros conflictos familiares.



IX.1.2. GIPUZKOA

En el año 2018 se trabajaron en Gipuzkoa un total de 519 expedientes, de los cuales 227 fueron expedientes de mediación en los que se completaron los correspondientes procesos; otros 201 fueron solicitudes de información que se quedaron en pre-mediaciones, y 91 fueron expedientes de seguimiento.

Estas cifras representan **un incremento del 10,74%** en el número de **expedientes** de mediación, respecto del mismo tipo de expedientes abiertos en 2017.

En cuanto a las **solicitudes de información**, es decir, lo que entendemos por pre-mediaciones, su número se ha **incrementado un 9,45%** respecto del año anterior.

Se mantiene el crecimiento continuo de casos que llegan al SMF, lo que significa que el conocimiento de la existencia de la mediación familiar, tal y como se realiza en estos Servicios, cada vez se extiende más entre la población guipuzcoana, lo que lleva al crecimiento anual de la demanda, y consecuentemente del número de casos que se trabajan.

El trabajo de difusión para acercar el SMFG a toda la población guipuzcoana, muestra que el incremento en el número de casos está más repartido entre las diversas comarcas del Territorio Histórico, puesto que a pesar del incremento, el porcentaje de demandas de intervención en Donostialdea, ha descendido en un 4% respecto del año anterior.

En relación con **los expedientes finalizados** en 2018, las personas protagonistas llegaron a acuerdos, totales o parciales, en un 75,5% de los casos. De este porcentaje, el 93,92% correspondió a acuerdos tomados en casos de ruptura de pareja, y el 6,8% a acuerdos concernientes al resto de conflictos familiares.

En los acuerdos relacionados con los diversos **tipos de custodia** de hijas e hijos menores de edad, sigue creciendo el número de familias en las que, al llegar la separación, se establece la custodia compartida como nueva organización familiar, con un 3,1% de incremento respecto del año anterior, mientras que las custodia atribuidas al padre descendieron un 4% en 2018. Las custodia atribuidas a las madres descendieron en un 0,9%, y un 1% correspondió a custodias repartidas.

En cuanto a las personas, consideramos destacable el incremento del número **de personas jóvenes, menores de treinta años**, que en 2018 demandaron la intervención del SMF de Gipuzkoa, en relación con los distintos tipos de conflictos que planteaban. El número de estas personas usuarias creció desde 23 (14 mujeres y 9 hombres) en 2017, hasta un total de 105 (52 mujeres y 53 hombres) en 2018.

El trabajo desarrollado ha permitido detectar también como crece el número de parejas que se separan con **menos años de convivencia**. Concretamente, en la franja comprendida entre 1 y 5 años de convivencia, en 2017 el número de separaciones llegaron en el SMFG al 17%, mientras que en 2018 se alcanzó el 25%. Hecho este que se relaciona directamente con el contenido del párrafo anterior, ya que cuanto más jóvenes son las personas que se separan, menos años de convivencia han tenido.

Respecto a la **fase de seguimiento**, se observa que año tras año, el número de seguimientos realizados a iniciativa de las propias personas usuarias va en aumento, y cabe destacar que el porcentaje respecto al año pasado ha crecido en un 25%.

Dichos seguimientos pueden ser realizados de forma telefónica y/o presencial, y los motivos suelen ser consultas para clarificar, concretar y/o modificar sus acuerdos.

Este incremento hace indicar la satisfacción y confianza por parte de dichas personas, respecto del trabajo realizado en el SMF.

En lo que a la **instrumentalización del acuerdo** se refiere, en el 2018 se ha producido un incremento del 23,07% en las tramitaciones judiciales respecto al año pasado, con la consiguiente reducción del 22,5% en relación con los acuerdos privados. Estos porcentajes reflejan la tendencia de homologar judicialmente los acuerdos, bien por decisión propia o bien por necesitarlo para diversas gestiones.

Por último, en cuanto a la información recogida en los seguimientos, se observa que el porcentaje de responsabilización de los acuerdos es de un 94%, dato que indica que las personas asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar, siendo un porcentaje alto quienes mantienen los acuerdos, y en caso de modificación optan por hacerlo entre ellos directamente, o bien acudiendo nuevamente al SMF.

IX.1.3. ARABA

En primer lugar nos gustaría destacar que el SMF de Araba ha seguido creciendo también en el año 2018. Teniendo en cuenta las **intervenciones** llevadas a cabo con respecto al año anterior, podemos observar que ha habido un **incremento del 13%** en las mismas, lo que se traduce en 352 actuaciones más. Destacan sobre todas estas las llevadas a cabo por teléfono o de forma presencial, cuyo incremento se sitúa en torno al 37% (444 intervenciones más).

También hemos tenido un **incremento del 22%** con respecto al año pasado en lo referente a **personas atendidas** tanto telefónica o presencialmente, en mediación y/o en seguimiento, lo que ha supuesto la atención en el SMF de Araba de 432 personas más.

Así mismo, ha habido un **incremento del 4%** en los **expedientes de mediación** trabajados, encontrándonos con un incremento del 21% en los correspondientes a conflictos familiares (11 expedientes más que el año pasado).



Nos parece importante este dato ya que refuerza la visibilidad del SMF de Araba como espacio donde se puede trabajar otro tipo de dificultades de convivencia en la familia distintas a las que se dan en los conflictos de pareja. Estos últimos casos representan el 80% de los expedientes de pre-mediación y mediación frente al 20% que corresponderían a conflictos familiares.

Hemos constatado este año 2018 que el 74% de las parejas y el 67% de los casos de familia que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas, datos estos muy similares a los obtenidos el año pasado. Hay que tener en cuenta también que un 16% y un 29% de los expedientes de pareja y de familia respectivamente, estaban en proceso cuando terminó el año 2018, por lo que no aparecen reflejados en los porcentajes que encabezan este párrafo.

Por otro lado, si bien hemos observado a lo largo de los últimos años una clara evolución a favor de un modelo de organización familiar en situación de ruptura de pareja en el SMF de Araba que contemple tiempos compartidos de los hijos y de las hijas menores con sus padres y madres, esta tendencia se ha roto el año pasado. En dicho período, los padres y las madres han optado por una guardia y custodia exclusiva a favor de éstas en algo más de la mitad de los casos (52%) frente al 42% en los que han optado por una guarda y custodia compartida.

El conocimiento y recomendación de este servicio de mediación entre la población alavesa sigue siendo a través del denominado "boca a boca", como en años precedentes. En el 2018 la difusión oral sigue siendo la vía por la que llegan la mayoría de las personas a nuestro servicio (40%), de lo que podemos inferir que el grado de satisfacción por parte de los usuarios y las usuarias que han acudido al servicio es alto.

Nos alegra constatar que la mayoría de las personas (93%) que acuden al SMF Araba se responsabilizan de sus acuerdos al año de la firma.



El 44% de las mismas han adaptado los acuerdos alcanzados debido a circunstancias nuevas sobrevenidas y el 41% los mantienen sin modificar. Esta tendencia a mantener los acuerdos o a modificarlos en el SMF Araba o entre las personas participantes en el proceso de mediación, se conserva estable en los últimos años oscilando entre el 90% y el 95%.

También es importante señalar la labor de aprendizaje y de asunción de la cultura de la mediación por parte de las personas usuarias, consiguiendo que en un 30% de los casos, hayan sido capaces por sí mismos de adaptar los acuerdos originales que alcanzaron en el SMF de Araba.

IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

La actividad desarrollada en el SMF durante el año 2018 se ha reflejado a lo largo de esta memoria en una serie de datos cuantitativos y cualitativos, así como mediante reflexiones aportadas por el equipo interdisciplinar, para dar respuesta a las necesidades que las familias vascas expresan. A continuación enumeramos algunas de éstas:

1.- Después de más de 22 años de funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco, subrayamos el compromiso 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. Nos resulta de especial interés tener en cuenta que recientemente, a finales de diciembre del 2018, el Consejo de Ministros aprobó el **Anteproyecto de Ley de impulso a la mediación** como figura complementaria de la Administración de Justicia para la resolución extrajudicial de conflictos.

Esta norma supondría la modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita con la finalidad de incorporar la mediación entre sus servicios. Está previsto que entre en vigor a los tres años de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.



Esta nueva regulación estatal de la mediación, actualmente basada en su carácter exclusivamente voluntario, la define como de 'obligatoriedad mitigada'. La novedad se encuentra en que obliga a las partes a asistir a una sesión informativa y exploratoria en los seis meses previos a la interposición de la demanda en un número tasado de materias, entre las que se encuentran las de conflictividad familiar y relacional.

En la trayectoria del SMF, podemos afirmar que ésta ha sido la situación habitual, es decir, que las personas puedan acudir al SMF en una fase prejudicial, sin haber interpuesto una demanda judicial, con el objetivo de gestionar sus conflictos de forma dialogada y así evitar la judicialización de los asuntos familiares. En los procesos de mediación de personas casadas acuden al procedimiento judicial de mutuo acuerdo para tramitar su divorcio.

El anteproyecto de Ley también menciona que la sesión informativa y exploratoria será conducida por una persona mediadora con la finalidad de explorar tanto el asunto objeto del conflicto como el posicionamiento inicial de las partes, que recibirán información clara y precisa del procedimiento, de la dinámica de trabajo que se seguirá en caso de que finalmente se acuerde continuar la mediación y de sus beneficios frente a la vía judicial en cuanto a ahorro de tiempo y costes. Todas estas cuestiones son intrínsecas a la fase de premediación. Tal como se ha mencionado previamente, el hecho de acudir a la sesión informativa de modo conjunto o individualmente, en concreto - en el SMF de Bizkaia- donde un 60% del total de expedientes de mediación ha favorecido que se desarrolle el proceso y se alcance un 75% de acuerdos. Por otra parte, aquellos casos en los que no se ha iniciado el proceso de mediación, en un 67%, la sesión informativa se ha llevado a cabo con una de las partes.

2.- 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.

De igual manera, el mantenimiento de dichos acuerdos en el tiempo como realidad constatada a lo largo de más de dos décadas de trabajo, 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 2018, la corresponsabilización de modo positivo de la gestión familiar, transcurrido un periodo de un año, alcanzó un 93,4%. 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 que se han expuesto en la presente memoria, confirman que la demanda social de espacios de mediación continúa en aumento a lo largo de los distintos ejercicios. La población vasca de los tres TTHH confía en la calidad y recursos ofrecidos desde la administración y, por lo tanto, utiliza los servicios públicos de Mediación Familiar que le ofrece el Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante el año 2018, como por las valoraciones realizadas por las ciudadanas y ciudadanos una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.



El análisis de datos indica que en el año 2018 han sido atendidas 11.705 personas, un 13,7% más que el año 2017, las cuales han generado 15.284 intervenciones, un 13,7% superior al año anterior. Los 2.115 expedientes (mediación y seguimiento) trabajados en los SMF de los tres Territorios Históricos han supuesto un incremento del 2,5% respecto al año 2017. En concreto, los 1.577 expedientes trabajados en mediación (pre-mediación y mediación) reflejan un incremento del 6% en comparativa con el año anterior.

En cuanto al resultado de las mediaciones, un 75% de los procesos finalizan con acuerdos, en un 23% las personas deciden poner fin a la mediación y un 2% de los casos ha sido inviable.

El seguimiento realizado a las personas que han finalizado la mediación con acuerdos, transcurrido un año, nos informa de que el 93,4% mantiene la responsabilidad de los acuerdos que alcanzaron en la mediación.

En cuanto a las valoraciones de la propia ciudadanía nos remiten a un 93,9% de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción es valorado de alto, un 5,6% medio y tan sólo un 0,5 % bajo. Dato éste que debe de ser contextualizado en un escenario de crisis personal y de tensión entre las partes.

4.- En el escenario ofrecido por la mediación familiar, las parejas en crisis dialogan y encuentran puntos de consenso sobre su organización familiar con los que funcionar a partir de su ruptura.

La Ley 7/2015, de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, ha supuesto ciertos cambios en la distribución de los tiempos de convivencia del padre y madre con sus respectivos hijos e hijas. En los últimos años, se observa que las custodias compartidas han aumentado en términos generales, si lo analizamos por territorios: en Araba encontramos que han supuesto el 42% del total de acuerdos, en Guipúzkoa el 54% y en Bizkaia las custodias compartidas han supuesto el 41,3%.



La media de los tres territorios de la CAE es de 45,7%, implicando un ligero aumento respecto al porcentaje del año anterior que supuso 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. Por todo ello, deseamos remarcar de modo explícito el carácter e impronta que desde el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco se continúa realizando respecto del funcionamiento del SMF de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba.

En especial, a través de la Dirección de Política Familiar y Diversidad cuya consideración y preocupación respecto del mantenimiento y mejora de los servicios de mediación públicos existentes redundan, sin duda, en contribuir de modo eficaz a la concreción de realidades tan angulares en una sociedad desarrollada como la atención a la infancia y familia, así como el fomento de una Cultura de Paz.



MEMORIA ANUAL 2018 realizada por:

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