

MEMORIA ANUAL

2015

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLITICAS SOCIALES

2015ko TXOSTENA



MEMORIA ANUAL

2015

Febrero 2016



ÍNDICE MEMORIA ANUAL 2015

I.- INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	5
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO	7
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS	10
IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.....	10
IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES	14
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS.....	19
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN.....	32
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	34
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	34
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	34
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAPV	40
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA.....	50
VII.1.D- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL SMF GIPUZKOA	75
VII.1.E- LA INTERVENCIÓN DEL SMF DE ARABA.....	98
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	123
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	124
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	127
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	132
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR...	134
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	134
VIII- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	135
IX. CONCLUSIONES	139
IX.1.- CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	139
IX.1.1. BIZKAIA	139
IX.1.2. GIPUZKOA	142
IX.1.3. ARABA	143
IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES	145



I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mediación ofrece un proceso adaptable a la complejidad de la vida social, así como al exponencial crecimiento de los conflictos interpersonales en el ámbito familiar, consecuencia de diversos factores sociológicos, que han mostrado la insuficiencia y limitación de los métodos clásicos de decisión basados en el procedimiento judicial. Precisamente, en este contexto, la mediación ofrece un modelo diferente, a veces paralelo, a veces complementario, respecto de las vías tradicionales de afrontamiento, resolución y transformación de conflictos.

En nuestra Comunidad Autónoma contamos con una regulación normativa desde la aprobación de la Ley 1/2008, de 8 de febrero de Mediación Familiar del País Vasco, así como su desarrollo en el Decreto regulador Decreto 84/2009 de 21 de abril.

En esta memoria correspondiente a la actividad desarrollada en el 2015, queremos compartir el trabajo realizado por el Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Alava del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/Bateratu Elkarte. En ella, se exponen aspectos propios de la intervención de carácter profesional, técnico, cuantitativo, valorativo, social, así como reflexiones relativas a la intervención del equipo de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava

La mencionada Ley Vasca de Mediación Familiar, reconoce al Gobierno Vasco, entre otras funciones y cometidos, una responsabilidad directa en la oferta pública en esta materia, lo que generó como una de sus consecuencias más destacadas, la apertura de un Servicio de Mediación Familiar en Donostia, operativo desde julio de 2010.



Con cobertura para todo el territorio histórico de Gipuzkoa y con un funcionamiento similar al servicio de Bizkaia, al que cabe sumar en 2012 un idéntico servicio en Araba/Alava, gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/ Bateratu Elkarte. Entendemos que este marco legislativo es una manifestación del compromiso de la Administración Pública Vasca de ofrecer servicios de mediación familiar a toda la ciudadanía, con presencia en los tres territorios históricos.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, con cobertura para todo el Territorio Histórico de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava y está ubicado en Bizkaia, en Bilbao c/ Santutxu nº 69 Planta Baja, disponiendo del tel. 94 427 77 88; en Donostia-San Sebastián en la c/ Larramendi, 1 con el tel. 943 576208, y en Vitoria -Gasteiz en la c/ Santa Olaja de Acero, 1, con el tel.945 17 11 25.

En las tres sedes, el servicio lo presta un equipo profesional interdisciplinar integrado por profesionales expertos en mediación familiar, mujeres y hombres en los tres territorios, y titulados/as en, psicología, derecho y trabajo social, además de contar con auxiliares administrativos/as, también con formación en mediación.

La ciudadanía demanda apostar por el nuevo paradigma emergente en las relaciones humanas, tanto individuales como colectivas, propio de la Cultura de Paz, buscando el consenso que exige resolver las divergencias y los conflictos de manera democrática y negociada.

En el ámbito familiar, el desarrollo de los enfoques narrativos, el construccionismo social y el constructivismo ha dado un nuevo impulso a la mediación familiar, con una concepción de la realidad vivida por las familias y los individuos como una realidad construida en interacción con el medio y que toma la forma de historias susceptibles de ser narradas en el proceso de mediación y, por consiguiente, modificadas.



Todo ello, utilizando como herramienta exclusiva la palabra, mediante una reflexión dialogada, mediante un diálogo cooperativo, similar al propuesto por la mayéutica socrática hace más de dos mil años, pero con el conocimiento científico, técnico y metodológico actual.

Es nuestro deseo expresar el agradecimiento a todas aquellas entidades y personas cuya colaboración directa e indirecta ha permitido y facilitado nuestra labor profesional: Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud y Educativos, Colegios Profesionales, Diputaciones, Servicios Municipales, profesionales particulares, ámbito asociativo, Ertzaintza y Policía Local, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco entre otros. Muchas gracias a todos y a todas que habéis hecho posible que la mediación sea una vía de diálogo constructivo en diversas familias. Eskerrik asko.

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El Servicio de Mediación Familiar presenta los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Ofrecer un espacio neutral, donde se permita el diálogo entre todas las personas que son protagonistas de un conflicto familiar, ya sea de pareja, de convivencia o de organización en cuanto a las necesidades de alguna de las personas que componen dicha familia o unidad convivencial.
- 2.- Favorecer la parentalidad positiva y 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 en su capacidad de llegar a acuerdos en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio, evitando con ello enfrentamientos inútiles entre ambos, y la posterior repercusión negativa de estos enfrentamientos en los hijos e hijas u otros familiares.



3.- Facilitar que tanto las personas adultas como menores de edad asuman de forma adecuada el proceso de separación o divorcio. Este modo de afrontamiento posibilita la disminución en la frecuencia e intensidad de trastornos psicopatológicos y sus manifestaciones sintomáticas, tales como: trastornos depresivos y de ansiedad, inseguridad personal, temores, agresividad, fracaso escolar, trastornos obsesivos, trastornos adaptativos, etc.

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

5.- Fomentar la coparentalidad como concepto clave a instaurar en ámbitos familiares.

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

7.- 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.

8.- Fortalecer el trabajo en red y de colaboración con los distintos servicios sociales y jurídicos preferentemente, así como con centros de salud, colegios profesionales, ámbito asociativo, Ertzaintza, policías locales, Emakunde, etc.

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



10.- Participar en el desarrollo técnico de la mediación a través de la reflexión, análisis e investigación, partiendo de datos obtenidos en el trabajo en mediación, así como de otras experiencias o equipos especializados en este ámbito.

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO

El marco contextual de la Mediación Familiar comprende una serie de fundamentos que consideramos importante identificar como punto de referencia de nuestro trabajo. Entre otros aspectos, la intervención del Servicio de Mediación Familiar y, por consiguiente, el concepto de mediación del equipo técnico se basa 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.

Observamos cómo las personas en este tipo de situaciones presentan habitualmente un importante desconocimiento de las características propias de estos conflictos. 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 y orientación 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.



Por ello, cuando el equipo lo considera oportuno, se deriva a otras entidades públicas (Servicios Sociales, sanitarios, jurídicos, así como entidades colaboradoras de la Administración Pública etc.) o se les indica la conveniencia de apoyo por medio de intervenciones profesionales que elijan libremente.

2. La **imparcialidad** del equipo y su percepción por todas las personas que participan en el proceso de mediación. Así como la **confidencialidad** de los datos aportados, tanto verbal como documentalmente, tanto de índole personal como económico, laboral, etc.

La suma de estos dos factores posibilita un alto nivel de confianza en el proceso de mediación, contribuyendo de este modo a la consecución de los logros propios de la mediación. Aún así, dicho nivel de confianza se mueve en un continuo afectado por diversas variables como pueden ser la capacidad empática del equipo de mediación, el efecto que produce el hecho de ser la Administración Pública quien oferta este servicio a la ciudadanía y la atribución cognitiva que la población vasca realiza de este servicio.

3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiendo éste, no como algo necesariamente negativo sino, en la mayoría de ocasiones, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionar 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 (representantes legales, la Justicia como ente abstracto, el propio Estado o Gobierno autónomo...) y que contribuye a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía, con sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.



5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de éstos.

Así pues, se atiende no sólo a los problemas manifiestos sino también favorece identificar los subyacentes, se evitan polarizaciones falsas a la vez que patógenas, se favorece una expresión emocional y se busca una adecuada integración entre los distintos niveles psíquicos (cognitivos, afectivos, conductuales...).

Con relación a los hijos e hijas menores de edad, se facilita la superación del conflicto, una mayor seguridad en sí mismos, un mantenimiento de la autoestima, así como confianza para afrontar situaciones familiares o convivenciales futuras.

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 que permite la adaptación a cada caso.

Es decir, la mediación posee una metodología específica y está asistida de unas técnicas concretas, sin embargo, puede y debe adaptarse a la realidad individual y contextual con la que se está trabajando. Así pues, la **individualización** de cada caso, aún implicando un esfuerzo añadido para el equipo de mediación, supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece a la persona usuaria sentirse atendida en sus necesidades individuales. En la fase de seguimiento realizado en todos los procesos de mediación, constatamos una valoración positiva de la atención individualizada manifestada de forma expresa por las personas usuarias.

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:



- Promocionar las relaciones de igualdad en el contexto familiar.
- 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

El análisis de las materias objeto de mediación familiar mantiene dos grupos amplios de conflictos ante los que diseñar el proceso de mediación: conflictos originados por la ruptura de pareja y conflictos familiares no vinculados a la ruptura de la pareja.

La mediación familiar, tal como se entiende desde los servicios públicos integrales de acción directa, se desarrolla tanto en conflictos de ruptura de pareja como en conflictos de convivencia o de familia, según indica el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008. Por tanto, mantenemos la clasificación de conflictos que articula dicha ley y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos bajo esta categoría de familiares, frente a conflictos relacionados con ruptura de pareja.

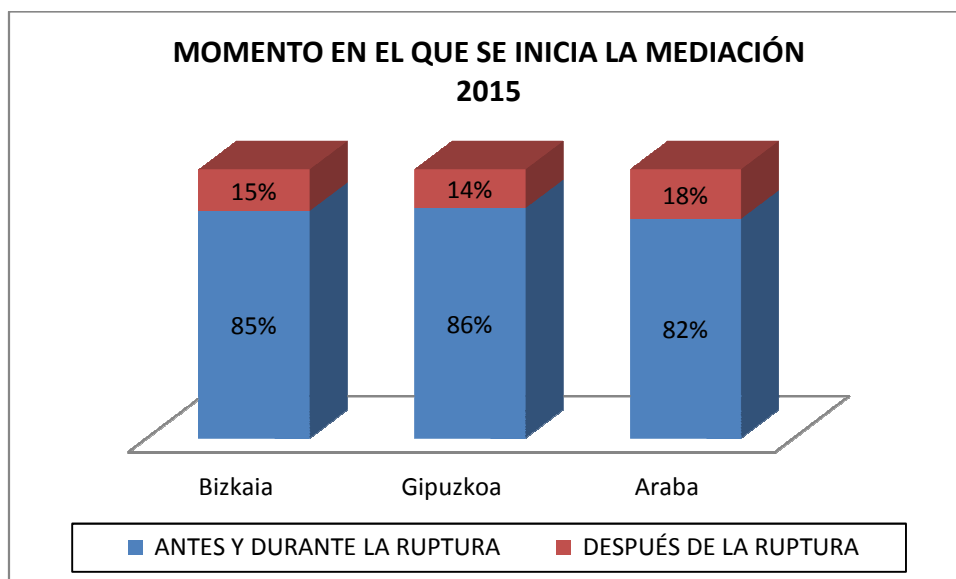
IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

Con la finalidad de comprender mejor el contenido de esta memoria, queremos clarificar algunos conceptos que aparecen a lo largo de la misma.

En este marco, las cuestiones en las que se interviene desde el proceso de mediación familiar y los acuerdos que se alcanzan, se refieren a los conflictos surgidos entre las personas unidas por vínculo conyugal, así como entre las que constituyen pareja de hecho o unidad convivencial.

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

Desde un punto de vista cronológico, se incluyen en este apartado los conflictos de pareja originados tanto en un momento inmediatamente anterior a la ruptura, como en los momentos en los que la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a la misma. En este sentido y relacionado con el procedimiento judicial, se abordan conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos aprobados judicial o extrajudicialmente.

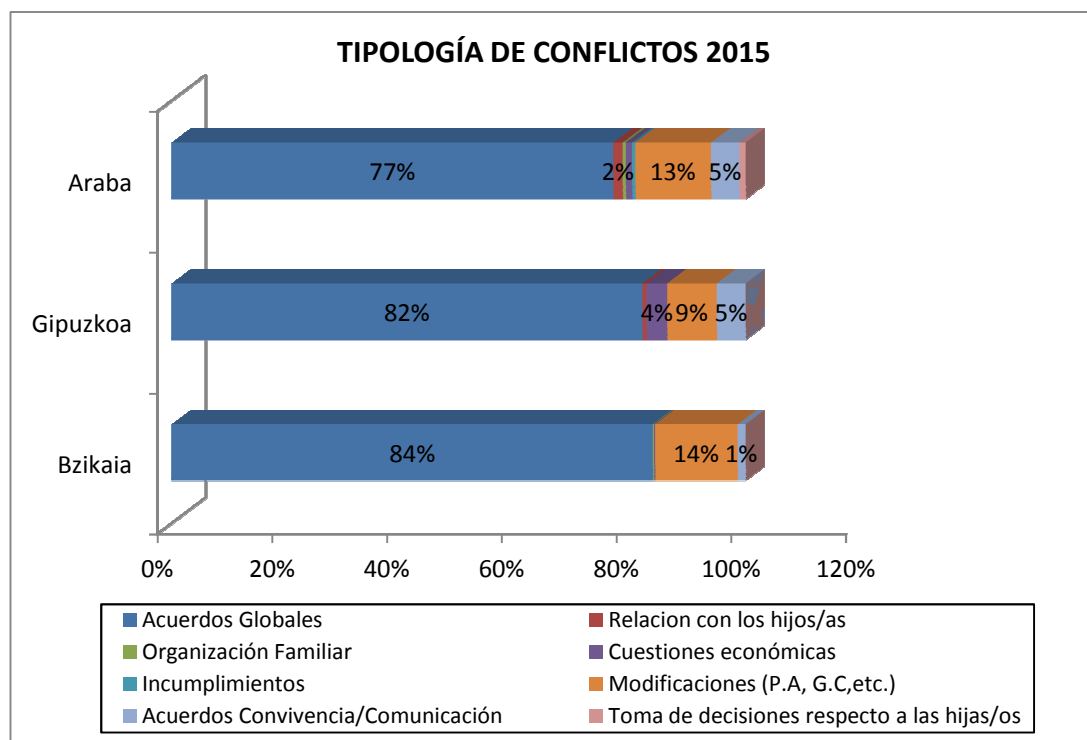




Se aprecia en la gráfica cómo en los tres territorios la mayoría de parejas que acuden a los Servicios de Mediación Familiar lo hacen antes o durante la ruptura de pareja, correspondiendo a un 85% en Bizkaia y un 86% y 82% a Gipuzkoa y Araba respectivamente.

En los procesos de mediación, junto a la relación de pareja, consideramos las siguientes situaciones derivadas de la ruptura de la pareja como objeto de mediación:

- Atribución de la guarda y custodia, así como concretar aspectos relacionados con la custodia compartida.
- Tiempos de convivencia para la persona que no ejerce la guarda y custodia, o en relación con otros familiares el concepto jurídico de régimen de visitas.
- Pensiones alimenticias y compensatorias.
- Atribución del uso de la vivienda y ajuar.
- Aspectos relacionados con el ejercicio de la patria potestad, en cuestiones educativas, convivenciales, de atención a los hijos e hijas, etc.
- Cuestiones económicas.
- Acuerdos de convivencia.



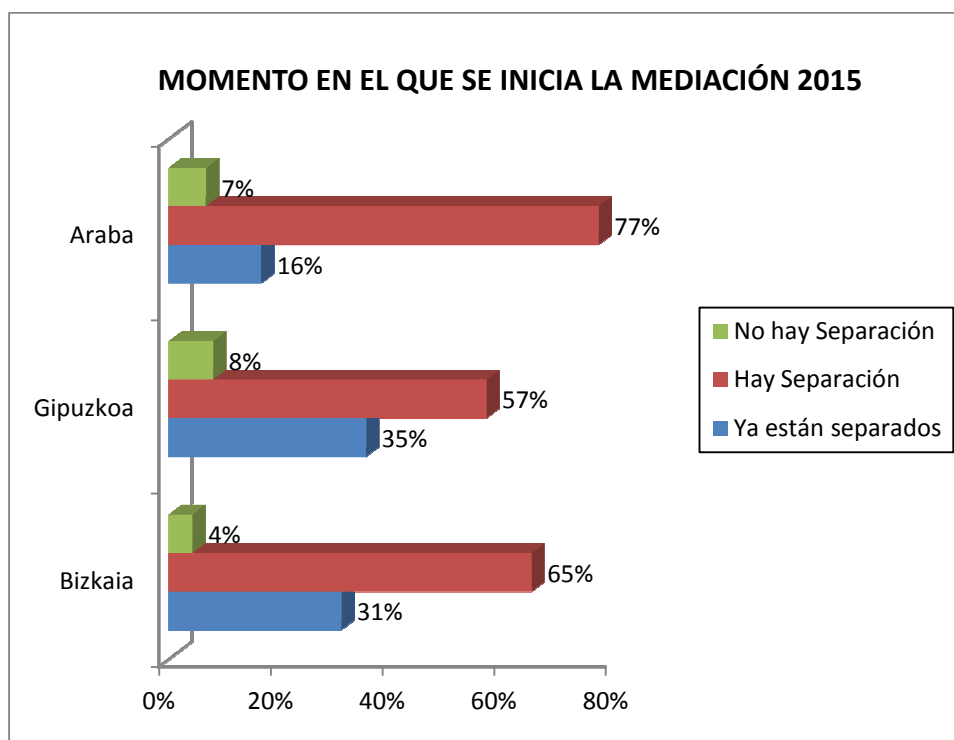
El trabajo desarrollado durante 2015 en lo referente a conflictos de ruptura de pareja ha reflejado los siguientes resultados: casi el 80% de los casos atendidos en los tres territorios ha demandado nuestra intervención para alcanzar "acuerdos globales", es decir, que han tratado todos los asuntos relacionados con la ruptura.

En más del 10% de los casos se ha abordado la modificación de acuerdos ante cambios sobrevenidos a circunstancias personales, laborales o económicas que han convertido los acuerdos alcanzados con anterioridad en poco adecuados a su realidad actual.

En un porcentaje residual (5%, 5% y un 1% en Gipuzkoa, Araba y Bizkaia respectivamente) se han abordado conflictos derivados de las relaciones y de la convivencia y comunicación entre los distintos miembros de la familia, y entre un 1% y un 4% con aspectos exclusivamente de índole económica.

Vemos que en los servicios de Bizkaia y Araba más del 60% de las parejas atendidas acuden por su separación de pareja, mientras que en menor medida son parejas que no están separadas o acuden cuando ya están separadas. En Gipuzkoa estos datos están repartidos de manera más equitativa, siendo el 57% los casos de parejas que acuden para tratar su separación y el 31% las que acuden una vez están separadas.

Como dato menos significativo cabe resaltar que aquellas parejas que acuden por diferentes motivos sin que haya una decisión de separación de pareja, suponen el 4%, 8% y 7% en Bizkaia, Gipuzkoa y Araba de los casos respectivamente, lo que significa que estos casos siguen siendo minoritarios en la atención a las parejas que acuden al servicio.



IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

Como punto de partida, en este apartado se incluyen los conflictos citados en la Ley vasca de Mediación Familiar, en el artículo 5.2, que corresponden a la relación entre personas que componen la familia y no necesariamente se refiere a la pareja siendo, en concreto y literalmente, las siguientes situaciones:



- Los conflictos originados en la familia por discrepancia sobre alimentos entre parientes.
- Los conflictos surgidos en la familia biológica y de acogida.
- Los 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.
- Los conflictos por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.
- Los conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan.

Sin embargo, tras la actividad realizada durante el año 2015 en los Servicios de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, la clasificación atendiendo a la demanda y al tipo de conflicto abordado en el proceso de mediación se recoge en las siguientes categorías: personas en situación de dependencia, herencia, negocio familiar, cuestiones económicas no convivenciales, convivencial, 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

Estas categorías de conflicto familiar hacen 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, que por sus propias resistencias a la comunicación 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. Ejemplo de esto ha sido la atención en situaciones peculiares, con padres que acaban de reconocer su paternidad legalmente, y con hijos e hijas bajo tutela de abuelas separadas de su matrimonio, y con abuelos que por mala relación con la abuela pierden la relación y visitas con sus nietos, padres con hijos mayores de edad con dificultades severas en sus relaciones a consecuencia de un divorcio traumático, etc.

2.- Personas en situación de dependencia

En los procesos específicos de esta categoría las características que comparten son el modo de inicio: en general, la persona que demanda en primer lugar la mediación está asumiendo los cuidados de la persona con alguna discapacidad o considera que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo de tiempo breve. A partir de esta sesión informativa se desarrolla el proceso específico para cada conflicto y familia.

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, así como de hijos e hijas mayores en una situación de dependencia económica o de necesidad de compartir la vivienda. En las ocasiones que la relación está en crisis y acuden al servicio, el objetivo principal es facilitar la comunicación e identificar las causas del conflicto para asumir la responsabilidad que a cada protagonista le corresponda.

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



4.- Convivencial

Esta categoría hace referencia a la relación de convivencia familiar, a su vez nombrado en el apartado correspondiente a persona dependiente. El motivo es que se entiende la convivencia en un sentido amplio, tanto en un mismo domicilio como en varios. Es decir, se incluyen tanto las situaciones entre hermanos y hermanas, en la mayoría de ocasiones mayores de edad; así como convivencia entre la propia pareja y sus hijos e hijas adultas u otras personas de la familia.

5.- Herencia

En estas situaciones se ofrece a las partes implicadas un espacio de intervención mediacional, neutral y de diálogo reflexivo y respetuoso, para contribuir a abordar el conflicto, así como favorecer su resolución.

6.- Negocio Familiar

Este apartado recoge conflictos que surgen entre personas con vínculos familiares que comparten también 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 juegan a nivel personal o familiar con los roles derivados de las relaciones laborales.

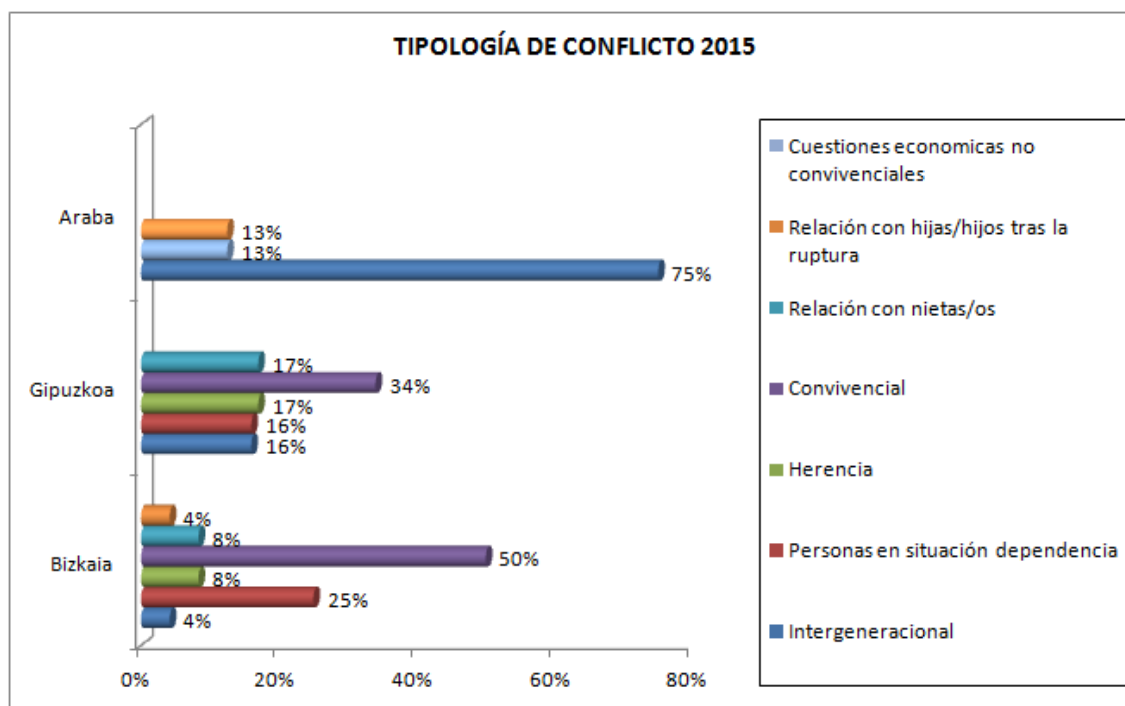
Estos conflictos suelen surgir en torno a las diferentes maneras de organizar el trabajo, en la dificultad de asumir y/o delegar responsabilidades, etc. Se trata de conflictos laborales que pueden afectar a las relaciones familiares y viceversa, teniendo un impacto directo en la comunicación.

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

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

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

Se trataría de aquellos casos en los que tras la ruptura la relación entre el padre y la madre con sus hijos se ha visto deteriorada e inician un proceso de mediación con la intención de abordar la situación.



En Bizkaia y Gipuzkoa destacan en porcentaje los conflictos relacionados con la convivencia, representados con un 50% y 34% de los casos respectivamente. Destacan también en Bizkaia, con un 25%, aquellos casos que abordan la situación de personas dependientes. Cabe destacar que en Gipuzkoa un 17% de los conflictos familiares atendidos en 2015



fueron relativos a la relación entre abuelos y abuelas con sus nietas y nietos y otro 17% derivado de herencias.

En Araba sin embargo la mayoría de los casos atendidos se centran en los conflictos de tipo intergeneracional, suponiendo un 75% del total de casos trabajados durante el año.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la primera fase del proceso, o pre-mediación, y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos de ruptura de pareja y de familia, son: estado civil, edad, nacionalidad, lugar de residencia, nivel de estudios, situación laboral, solicitante de la mediación y tipología de la familia.

También se recogen datos específicos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de familia, como son los años de convivencia en los de pareja y el parentesco entre las personas atendidas en los casos de familia.

Tipología de familia

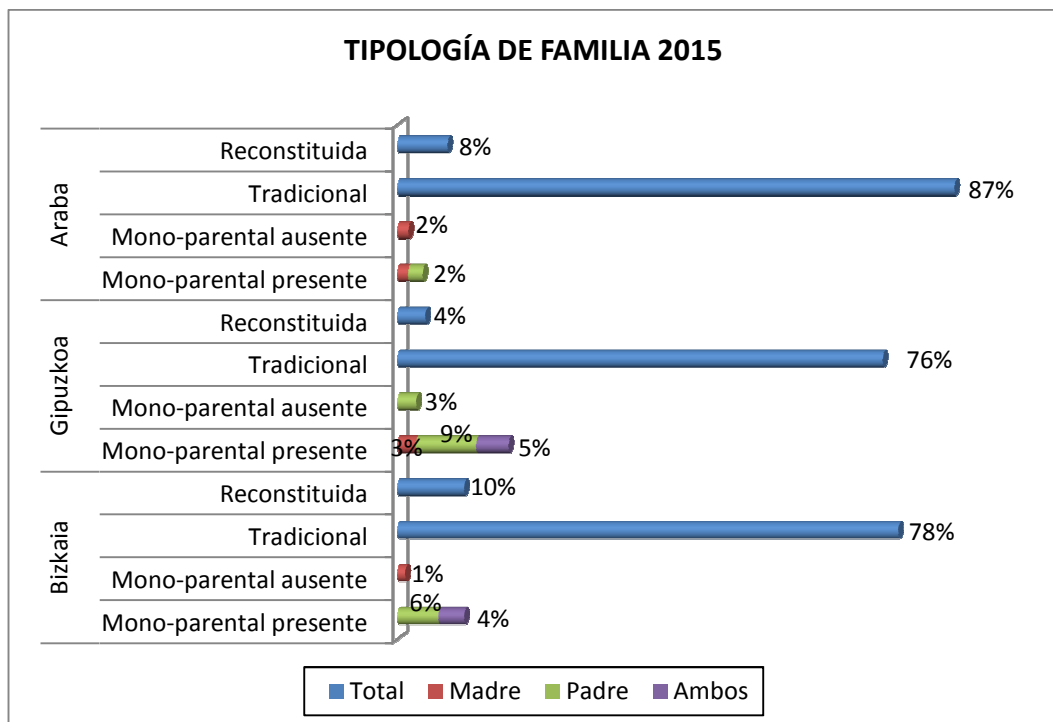
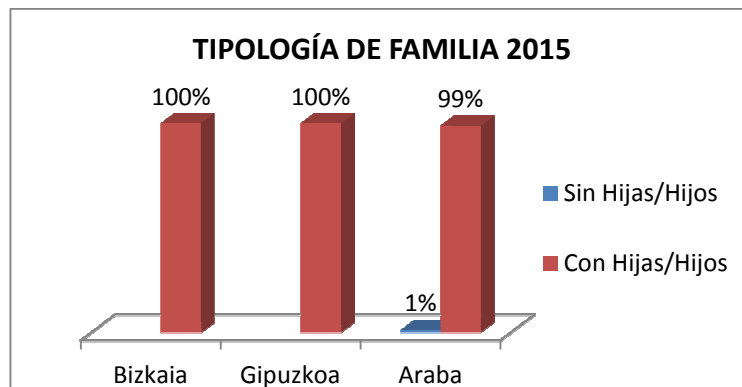
En relación a la clasificación de la "tipología de familia", es decir, la familia tradicional, reconstituida y monoparental, queremos hacer mención expresa al concepto de monoparentalidad.

Este concepto entendido 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 soltera y sin identificación del padre, no existe posibilidad jurídica de negociar unos acuerdos que se conviertan en convenio regulador. Por ello, hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social.



Así son monoparentales las familias que aún estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por el padre y la madre, en la mayor parte de las situaciones el padre o madre se encuentra en una situación de distancia afectiva, relacional o, incluso, geográfica respecto al menor, dándose con frecuencia un sumatorio de varias de estas circunstancias.

Vemos en el siguiente gráfico que casi en la totalidad de casos atendidos las parejas que acuden al Servicio de Mediación para tratar temas relacionados con la ruptura de pareja tienen hijos.





Siguiendo con la tendencia observada años anteriores, las familias denominadas como tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres Servicios de Mediación de la CAPV, con el 78% en Bizkaia, el 76% en Gipuzkoa y el 78% en Araba. A su vez, las familias reconstituidas (con descendientes de distintas relaciones de pareja) son el tipo de familia con cada vez mayor presencia. Vemos que en Bizkaia alcanzan el 10% del total y el 4% y 8% en Gipuzkoa y Araba respectivamente.

Las familias de tipo monoparental han sido en el 2015 en Gipuzkoa el tercer tipo de familias con mayor porcentaje alcanzando un 20% (siendo la suma entre las familias monoparentales tanto en los casos con el otro progenitor presente como ausente), le sigue Bizkaia con un 11% y, en el caso de Araba las familias monoparentales han supuesto un 6% de los casos.

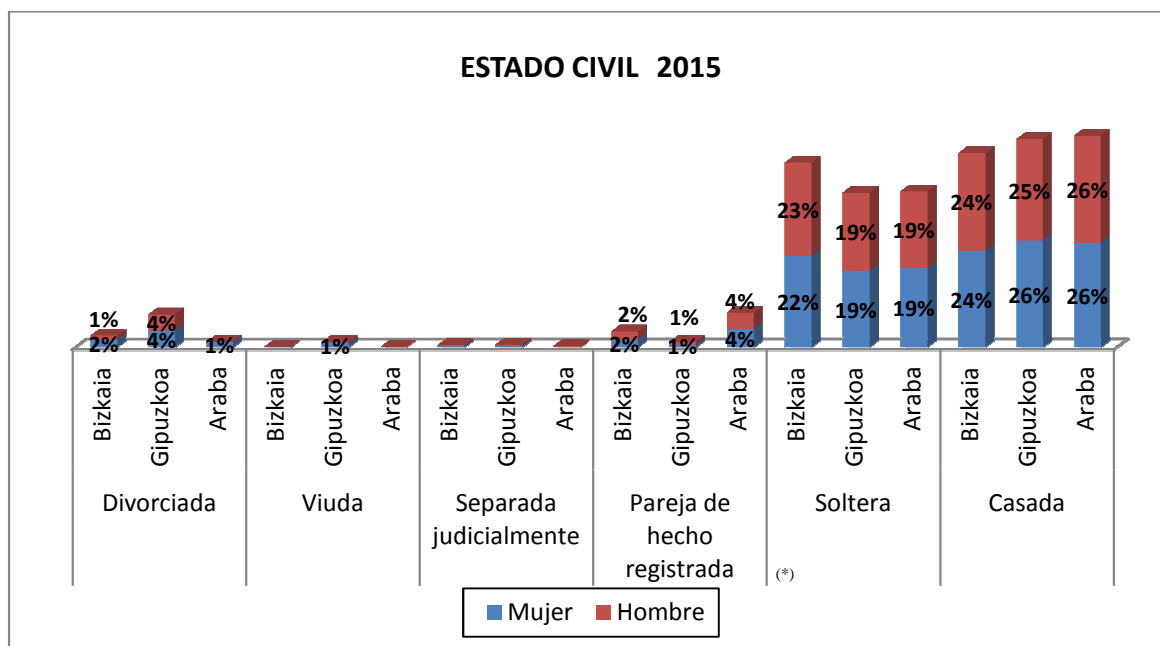
Estado Civil

Las categorías que se establecen en este apartado son más amplias que el propio concepto de estado civil establece, pues la diversidad de situaciones de relación de pareja en las que acuden las personas nos anima a establecer una clasificación que refleja con más detalle la peculiaridad de los conflictos de pareja en los que se interviene en mediación.

Estos conceptos de estado civil actual y relación de pareja, nos remiten, por un sencillo cruce de las múltiples variables que se dan en nuestra sociedad actual, a un amplio mosaico de situaciones y posibilidades que no son sino reflejo de esa gran versatilidad y diversidad de los muchos modelos familiares a los que nos referimos en varias ocasiones a lo largo de esta memoria, presentando además un lugar cada vez más destacado, las familias reconstituidas.



En estas familias los niveles relacionales se amplifican y provocan inexorablemente un trabajo diferente en cada profesional de la mediación en particular, y en general, en el trabajo al servicio de las familias, servicios sociales, etc.



Durante el 2015, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres territorios es el de soltera/o o casada/o. Tanto en Bizkaia como en Gipuzkoa y Araba los mayores porcentajes se sitúan en mujeres y hombres casadas/os.

En porcentajes mucho menores, aparecen las personas divorciadas siendo el 7% de las personas atendidas en Gipuzkoa, el 1% en Araba y un 3% en Bizkaia.

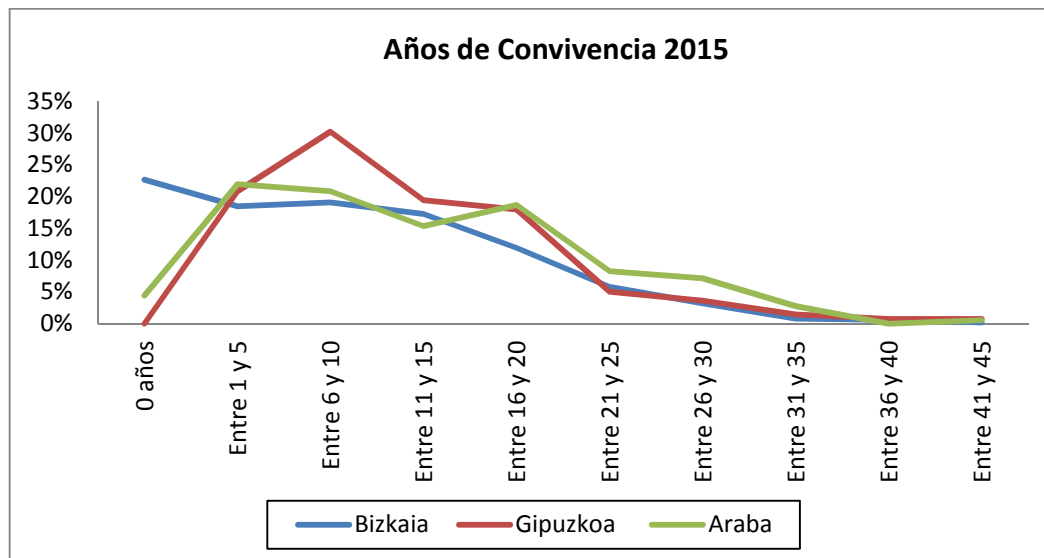
Años de convivencia

Como ya hemos adelantado, esta es una variable que sólo se recoge en los casos en los que se tratan temas derivados de la ruptura de pareja.

(*) A pesar de que la pareja de hecho no está reconocida como un Estado Civil, consideramos importante reflejar la situación familiar de las personas constituidas como parejas de hecho por la relevancia que tienen en el trabajo de los Servicios de Mediación.

La clasificación de los intervalos por años de convivencia se agrupa del siguiente modo: de 1 a 5 años, entre 6 a 10 años, entre 11 y 15 años, entre 16 y 20, entre 21 y 25 años, entre 26 y 30, a partir de 30 años de convivencia y hasta los 55 años se incluyen en la misma categoría.

Como veremos al analizar los datos relativos a cada servicio, nuevamente observamos que este dato, junto con el de la variable edad que aparece a continuación, nos indica una tendencia cada vez mayor en nuestra sociedad de mayores cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia y menor edad por consiguiente, de los miembros de ésta.

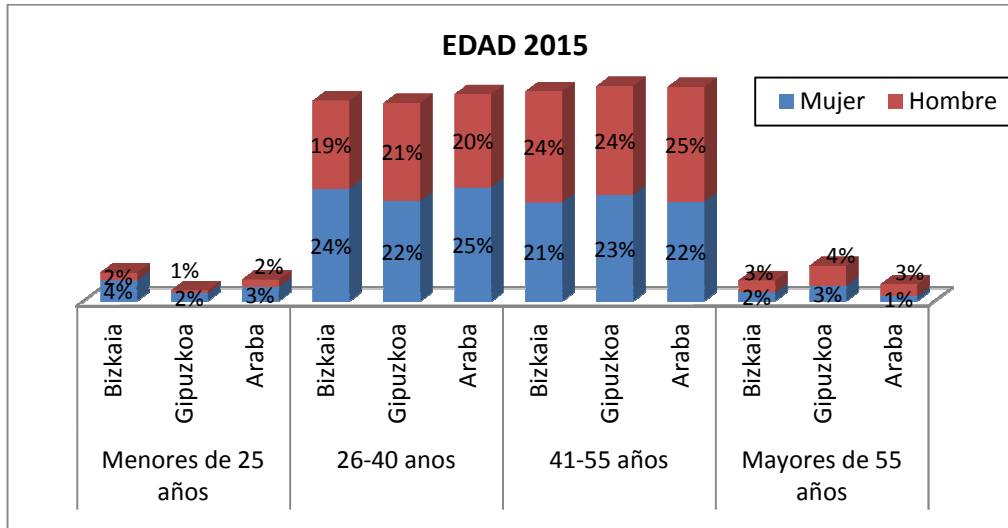


En los tres territorios la mayoría de las parejas que acudieron a los servicios de mediación durante el 2015 han tomado la decisión de separarse cuando llevaban entre 1 y 15 años de convivencia. A pesar de que la tendencia en los tres territorios es similar, en Gipuzkoa destaca que el 30% de las parejas acuden al servicio tras entre 6 y 10 años de convivencia.



Edad

Los intervalos de edad en el que acuden las personas a tratar su asunto de pareja se han clasificado en los siguientes: menores de 25 años, 26-40 años, 41-55 años y mayores de 55 años.

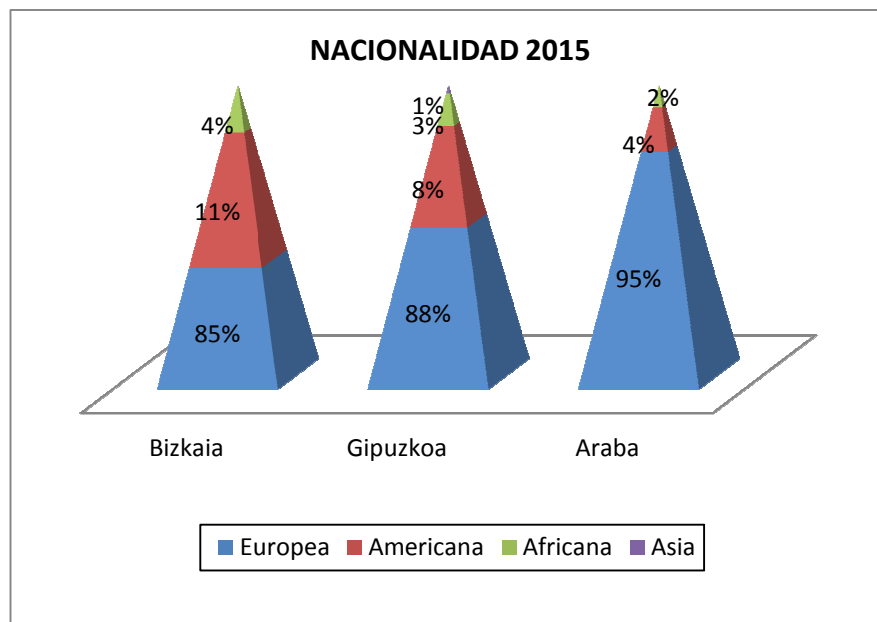


Se observa como en los tres territorios el rango de edad entre las personas que acuden a mediación oscila entre los 26 y los 55 años.

Nacionalidad

Las categorías en las que se clasifica la nacionalidad son las siguientes: procedentes de países miembros de la Unión Europea, de nacionalidad española, de otros países de la Unión Europea (Rumanía, Reino Unido, Portugal, Francia, Italia...); procedentes de América, África y Asia.

Actualmente y a diferencia de los primeros años de existencia del servicio, se aprecia claramente el fenómeno de la interculturalidad de nuestra sociedad, habiendo atendido a personas de muy diversos países, entre los que destacamos Colombia, Bolivia, Ecuador, Cuba, Brasil, Marruecos, Nigeria, Angola, Congo, Mauritania, Senegal, Filipinas, entre otros.



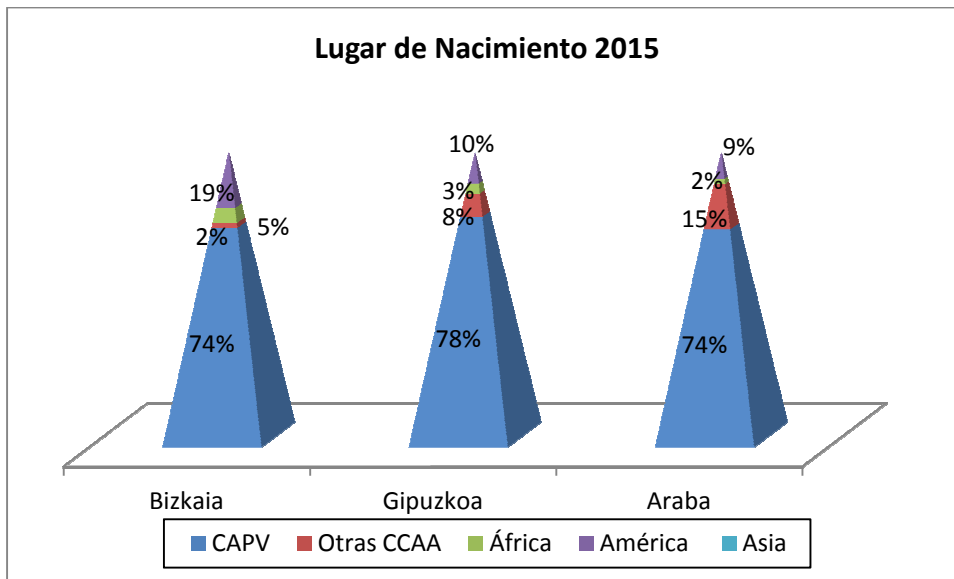
Siguiendo la tendencia de años anteriores, la mayoría de las personas atendidas, el 88% del total provienen de países miembros de la Unión Europea, y dentro de ella, como no podría ser de otra manera, de los tres territorios históricos de la C.A.V.

Las personas procedentes de América componen el segundo bloque más numeroso, con el 8%, seguidas de aquellas con nacionalidad de países del continente africano, el 3%.

Por último, mencionar que el 1% de las personas atendidas en Gipuzkoa son de origen asiático (Japón).

Lugar de Nacimiento

Con la recogida de este dato se pretende aportar una información que puede ser de interés especial para las personas mediadoras en el desempeño de su trabajo. Puede darse la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país (la española, por ejemplo) las personas atendidas sean de un origen distinto al de su nacionalidad, lo que puede hacer que en el transcurso de las sesiones aparezcan elementos de interculturalidad que las personas mediadoras deberán tener en cuenta.



Vemos como en los tres territorios la mayoría de personas nacieron en la CAPV.

Lugar de Residencia

Los ciudadanos y ciudadanas atendidas corresponden a los tres territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba-Alava. La clasificación dentro de cada Territorio Histórico se realiza por municipios. Respecto a las personas que proceden de otras CCAA, se identifica su comunidad autónoma.



Para recoger los datos de lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido a los SMF de los tres territorios históricos, hemos 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 Bizkaia como Araba atiende de forma mayoritaria (aproximadamente entre un 80% y 90%) a personas residentes en Gran Bilbao y la Llanada Alavesa dónde se encuentran sus capitales.

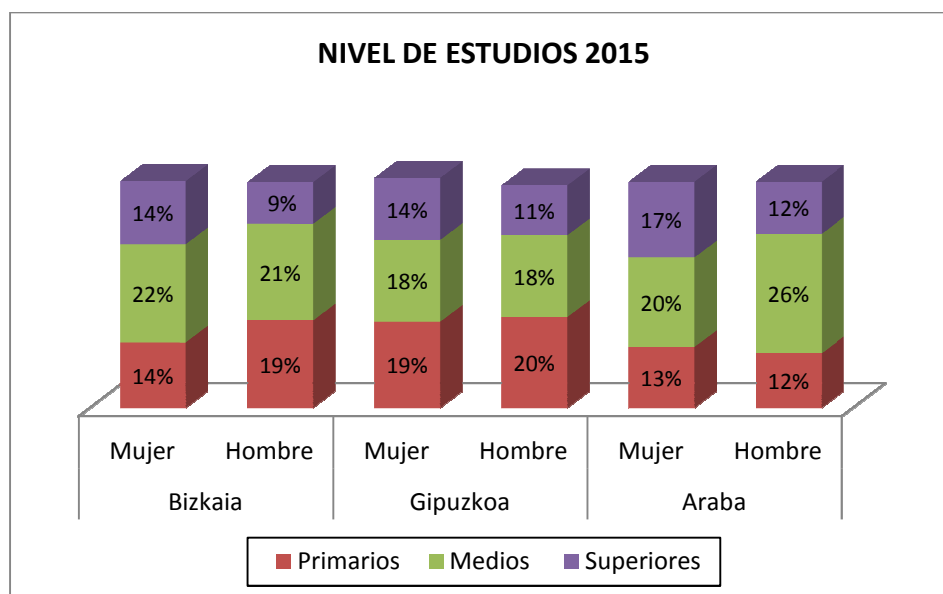
En el caso de Gipuzkoa, el menor porcentaje de personas usuarias residentes en Donostialdea coincide con que la población residente en dicha comarca supone el 45% de la población de la provincia, un porcentaje significativamente menor que en relación a las otras dos provincias.

Atendiendo a la mayor distribución de la población en dicha provincia, la residencia de las personas usuarias del servicio se distribuye por las distintas comarcas.

Además de personas residentes en la CAPV, han acudido a los Servicios de Mediación Familiar del Gobierno Vasco personas residentes en provincias limítrofes como son Burgos, La Rioja o Cantabria y personas residentes en provincias más lejanas, como en el caso de aquellas que acudieron desde Alicante, Granada, Málaga o Madrid. En todos estos casos alguna de las personas relacionadas con el conflicto residía en la CAPV, siendo este un requisito para poder ser atendidas desde los SMF.

Nivel de Estudios

Con relación a la variable nivel de estudios, se utilizan las categorías de nivel formativo básico o estudios primarios, nivel de estudios medios y estudios universitarios superiores.

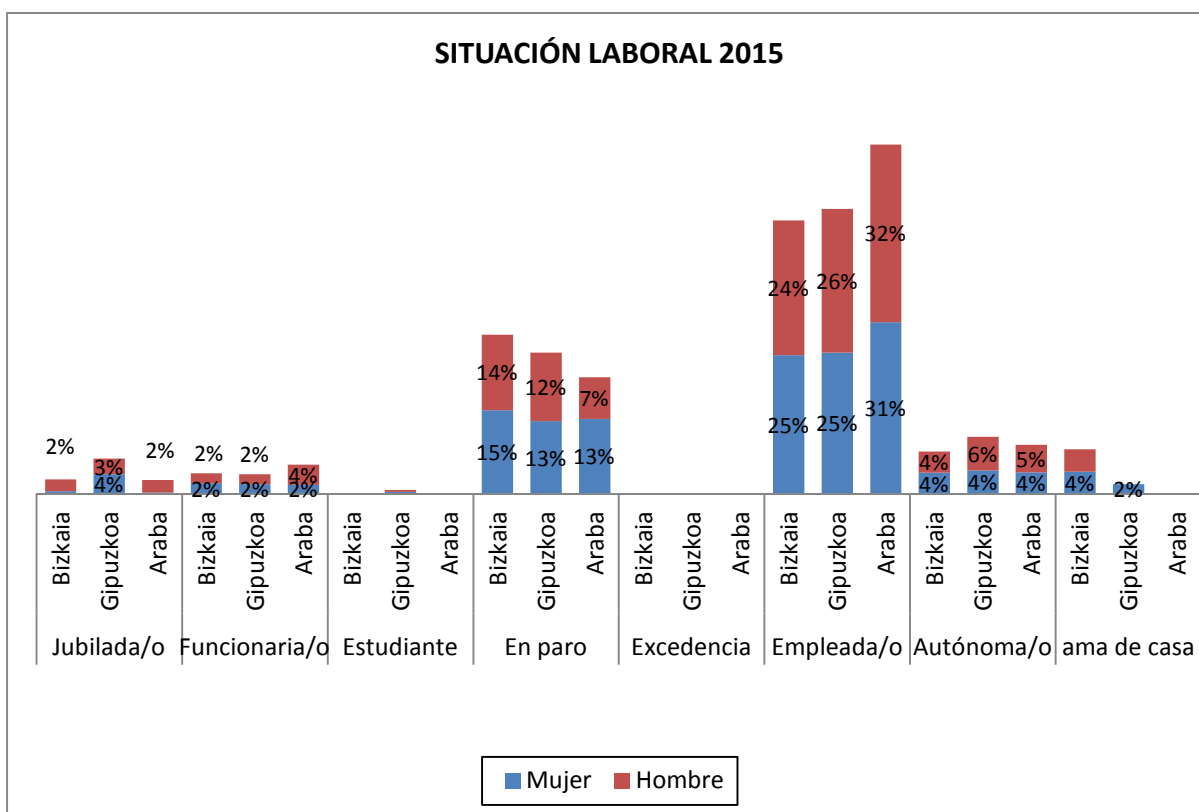


Si observamos el gráfico, podemos destacar como en los tres SMF los niveles de estudios que más personas concentran serían los niveles primarios y medios.

Cabría destacar que en el caso de Araba, el porcentaje de hombres con estudios medios es superior al de Bizkaia y Gipuzkoa, el 26% frente al 21% y 18% respectivamente. Asimismo, el porcentaje de mujeres con estudios superiores en Araba es mayor que en Bizkaia y Gipuzkoa, 17% frente al 14% en ambos casos.

Situación laboral

Respecto a la situación laboral, se clasifican en personas trabajadoras empleadas por cuenta ajena, con empleo público, en situación de desempleo, así como las trabajadoras y trabajadores autónomos, y personas que identifican "sus labores" como actividad principal. También se identifican las personas jubiladas, pensionistas y estudiantes.

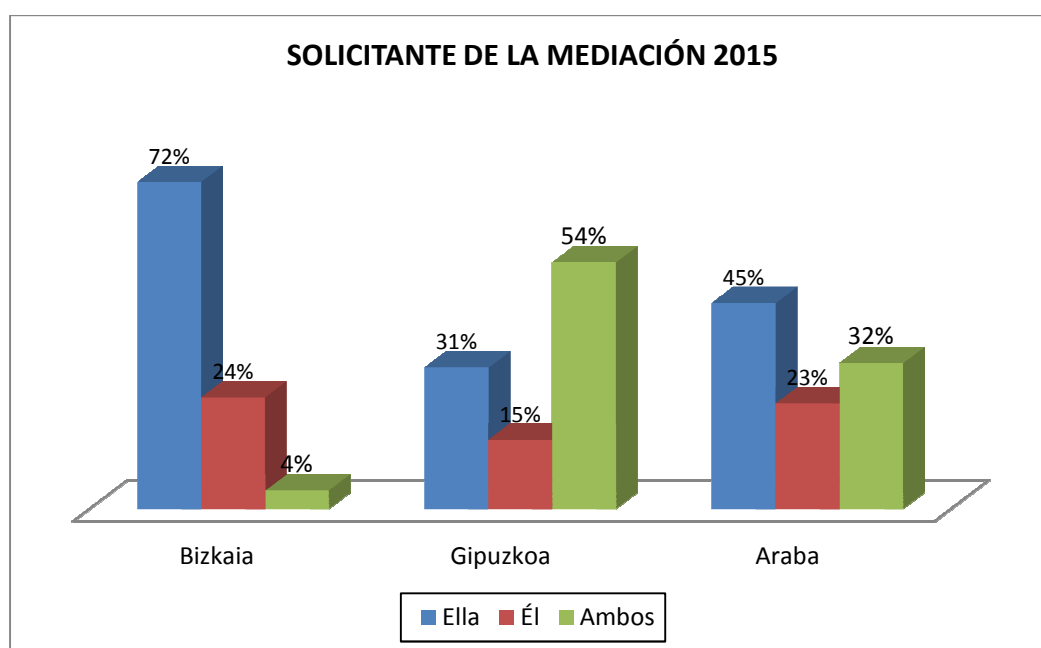


Vemos como la mayoría de los datos del ejercicio 2015 de los tres territorios se aglutinan en la situación de desempleo o de empleada/ empleado tanto en mujeres como en hombres.

Resalta que alrededor de la mitad de las personas usuarias o más se encontraban empleadas tanto en Bizkaia (49%) como en Gipuzkoa (51%) y en Araba (62%). El otro grupo mayoritario en los tres territorios históricos es el de las personas en paro, suponiendo el 29% de los casos en Bizkaia, el 25% de los casos en Gipuzkoa, y el 20% de los casos en Araba.

Solicitante de la mediación

A la hora de recoger los datos de las personas que solicitan la mediación se identifica si la primera persona que solicita la intervención es hombre o mujer. En este punto cabe destacar que durante este año 2015 los datos recogidos en los tres territorios son dispares.



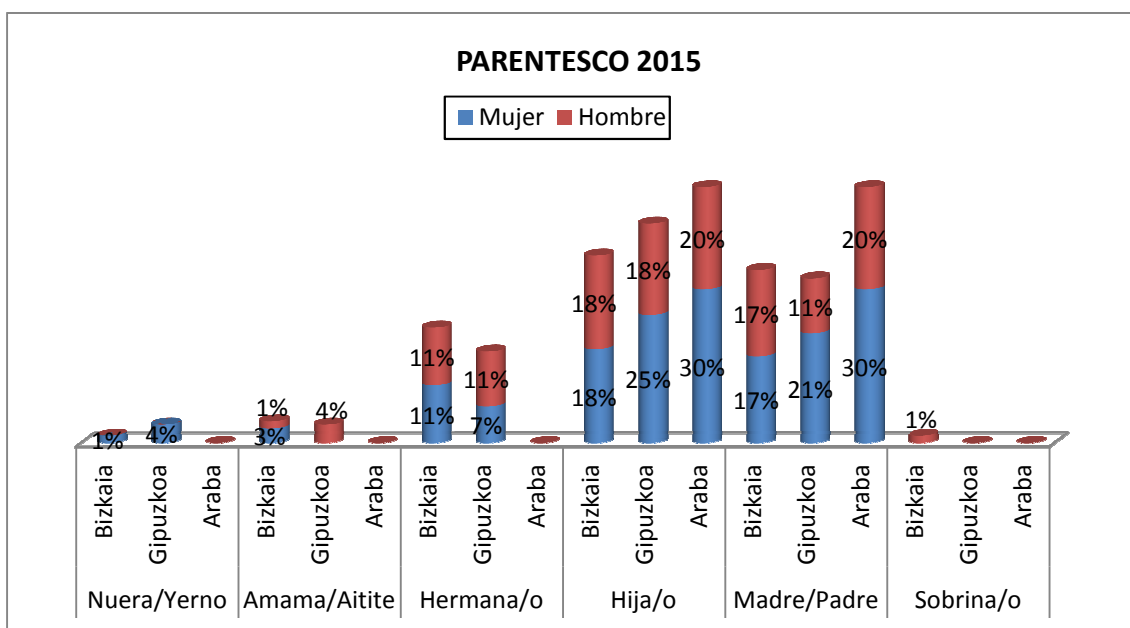
Mientras que en Bizkaia y en Araba son las mujeres la parte más activa a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención de carácter mediacional, en Gipuzkoa son ambas partes quienes solicitan la mediación. Destaca así mismo, que en Bizkaia casi en tres de cada cuatro casos (72% de los casos) son las mujeres quienes solicitan el proceso. Además, cabe destacar que en Gipuzkoa, en más de la mitad de casos, son ambas personas quienes deciden iniciar la solicitud.



Por último, podemos decir que tanto en Bizkaia como en Araba, casi en uno de cada cuatro casos son los hombres quienes se muestran más activos (24% y 23% respectivamente).

Parentesco

La variable parentesco sólo se recoge en aquellas situaciones en las que la mediación aborda situaciones relacionadas con conflictos familiares. Definiríamos esta variable en función de la relación que la persona que solicita mediación tiene con el conflicto manifiesto. Como se puede apreciar en la tabla siguiente, la mayoría de los casos trabajados en los tres servicios de mediación tiene que ver con conflictos en los que se han participado padres/madres e hijos/hijas.



Tal como se observa en la gráfica, la mayoría de las personas que acuden por conflictos familiares están unidas por un vínculo paterno/materno-filial. En los tres territorios, el porcentaje de padres y madres es mayor que el de hijos o hijas atendiendo a que, en los conflictos intergeneracionales, suelen participar ambos progenitores con un hijo o hija.



Así mismo, señalar que también han acudido personas unidas por un vínculo fraternal, siendo el porcentaje más alto de este tipo de parentesco en Bizkaia con el 22%.

VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

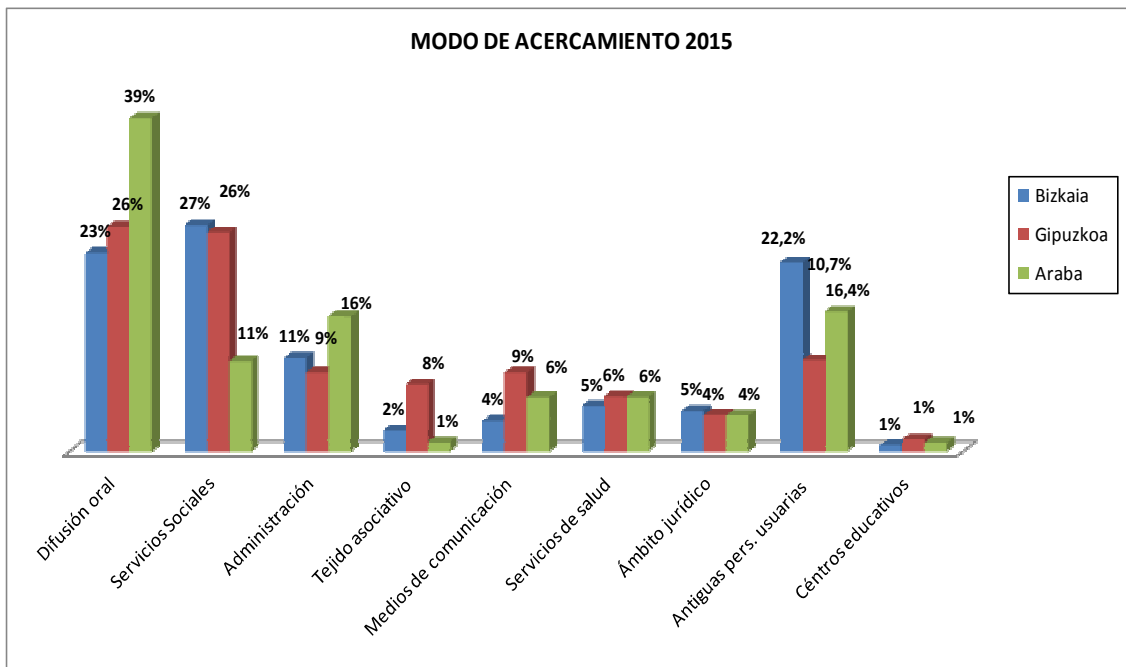
La categoría "modo de acercamiento" recoge la fuente de información y, en su caso, derivación, por la que las personas usuarias han accedido a los Servicios de Mediación Familiar. La definición del servicio como de acceso directo y universal, sin precisar derivación desde otra entidad, favorece que se convierta en un servicio de referencia para los Servicios Sociales por su ubicación en la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, así como con otras entidades públicas, tales como el Instituto Nacional de la Seguridad Social, tejido asociativo, así como profesionales del ámbito jurídico y sanitario.

El modo de acercamiento se clasifica en los siguientes conceptos:

- **Difusión oral:** Personas que han acudido al servicio de mediación por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar.
- **Servicios sociales:** Hace referencia a los servicios sociales de base o de atención primaria siendo competencia municipal.
- **Administración:** Se identifica con las personas que han sido derivadas desde entidades públicas (INSS, Ayuntamientos, Diputaciones Forales o Gobierno Vasco).
- **Tejido asociativo:** Recoge las organizaciones sin ánimo de lucro, que bien por tener una función específica en el ámbito familiar o simplemente de carácter social o cultural, informan sobre la mediación en general y dan los datos de los servicios públicos.
- **Medios de comunicación:** Prensa escrita, radio, televisión, internet, etc.
- **Ámbito jurídico:** Derivaciones hechas desde el Servicio de orientación jurídica, juzgados o profesionales de la abogacía.



- **Ámbito sanitario:** Servicios de salud de Osakidetza, tanto de atención primaria como de Salud Mental, módulos psico-sociales, así como profesionales de la Psicología.
- **Antiguas personas usuarias:** Corresponderían a aquellos casos de personas que informan sobre el servicio de mediación a otras o que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado y/o a tratar nuevos temas que en su día no abordaron.
- **Centros educativos:** Hace referencia a los casos derivados desde este ámbito.



En el gráfico se puede observar que la difusión oral es el modo de acercamiento mayoritario en los tres SMF. Los servicios Sociales y la Administración supondrían así mismo una fuente importante de derivación de casos seguida por los medios de comunicación. Destacaría en el caso de Gipuzkoa, en comparación con los datos de Bizkaia y Araba, la cantidad de personas usuarias que se acercan al SMFG derivadas del tejido asociativo de la provincia.



Se observa en el gráfico, que los y las usuarias que informan sobre el servicio de mediación o que vuelven de nuevo a un SMF para modificar algún acuerdo que habían tomada en el pasado, y que denominamos como “antiguas personas usuarias”, son un modo de acercamiento importante tanto en el caso de Bizkaia (22% de los casos) como en el caso de Araba (19% de los casos).

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.

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

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

El primer nivel de atención, el acercamiento al SMF, es la consulta telefónica o presencial, un segundo nivel es la pre-mediación, fase previa a la mediación, el tercer nivel, la mediación propiamente dicha con las fases del proceso y el cuarto nivel consiste en el seguimiento que se realiza tras finalizar el proceso de mediación y transcurrido un periodo de tiempo.



En un primer apartado mostraremos el número total de personas que han sido atendidas en los SMF desde los distintos niveles de atención con el objetivo de mostrar el calado de los SMF en la ciudadanía vasca.

1.- LA CONSULTA TELEFÓNICA Y/O PRESENCIAL

Por lo general, las personas establecen la primera toma de contacto con el SMF para explicar su situación, solicitar información y pedir la cita por medio de la llamada telefónica, aunque también hay ocasiones en las que acuden directamente al 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 una primera organización de la demanda, en cuanto al proceso de mediación y respecto al modo en que organizarán las primeras sesiones previas al inicio del mismo.

Por otro lado, son numerosas las personas profesionales de los servicios sociales, del ámbito de la salud, educativo y judicial que contactan telefónicamente con el SMF.

En algunos casos, el objetivo es obtener información propia del servicio, en otros realizar derivaciones y/o llevar un trabajo en coordinación con las familias que están siendo atendidas por ellas.

El número de personas atendidas telefónicamente y presencialmente que señalamos en esta memoria, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono y aquellas que han acudido



directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

2.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

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

2.1.- LA PREMEDIACIÓN

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

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



Desde este segundo nivel de atención se realiza una recogida de información sobre la situación planteada, a través de la escucha y comprensión del conflicto. Posteriormente, se toman datos sobre aspectos personales y familiares en una ficha estructurada, ampliando la información recogida telefónicamente y se procede a ofrecer información sobre las características del proceso de mediación, la función del equipo mediador y el alcance de los acuerdos. En esta fase, las partes acuerdan el inicio del proceso de mediación.

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

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

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

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



2.2.- EL PROCESO DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto así lo acuerdan y voluntariamente lo aceptan. Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que 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 de un número de sesiones o encuentros.

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

2.3.- EL SEGUIMIENTO

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



Sin 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 de que es en el momento del seguimiento de cada caso, en el que se puede conocer cómo las personas han puesto en marcha sus acuerdos y el modo en el que se han ido adaptando a los cambios existentes en la vida de la familia.

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

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

- A iniciativa del Equipo de Mediación: Seguimiento que se realiza 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 que hayan finalizado el proceso de mediación en ese mismo año o en años anteriores.

El seguimiento se puede efectuar transcurrido un periodo de tiempo diferente en cada caso, es decir, pasados 6 meses, tal y como marca la Ley Vasca de Mediación, un año o el tiempo que estime el mediador o mediadora que ha trabajado con ellos. Así mismo, quienes participan en el proceso de mediación pueden solicitar una cita de seguimiento transcurrido el periodo que estimen.



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

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

En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el propósito está en conocer el mantenimiento y respeto o no de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma en el Servicio de Mediación Familiar, hasta la fase del seguimiento.

Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

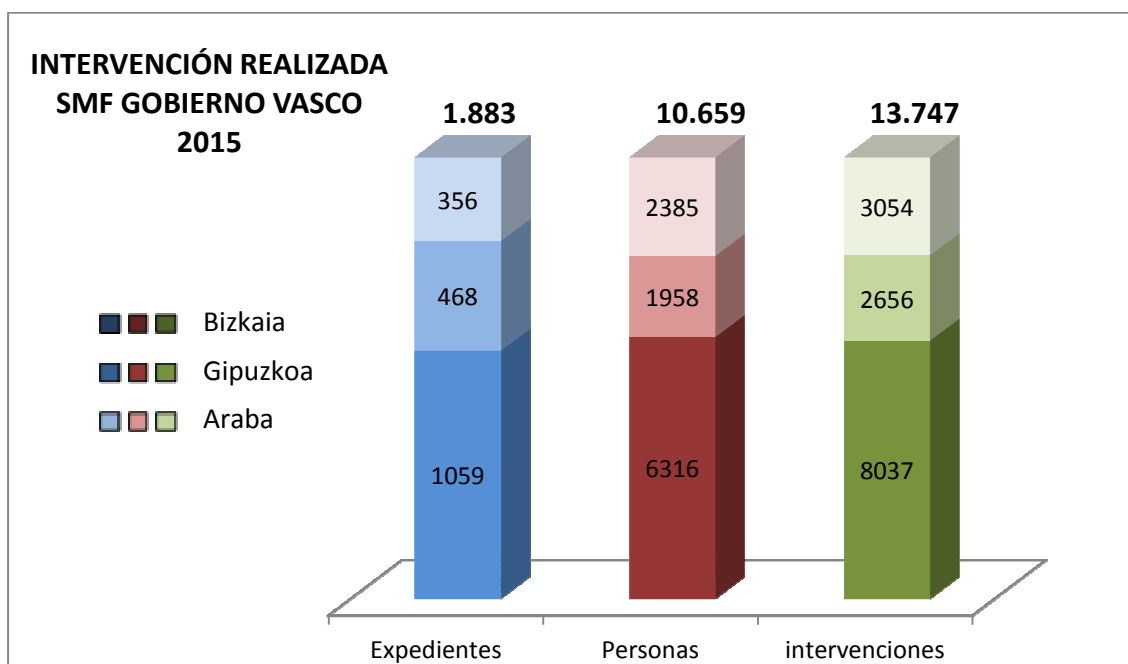
El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a viviendas de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta básica,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

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

Durante el año 2015 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 1.879 expedientes en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia (1.059 expedientes), a Araba (466 expedientes) y a Gipuzkoa (354 expedientes).

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2015	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	238	172	132	542
EXP. MEDIACIÓN	528	190	151	869
EXP. SEGUIMIENTO	293	106	73	472
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.059	468	356	1.883

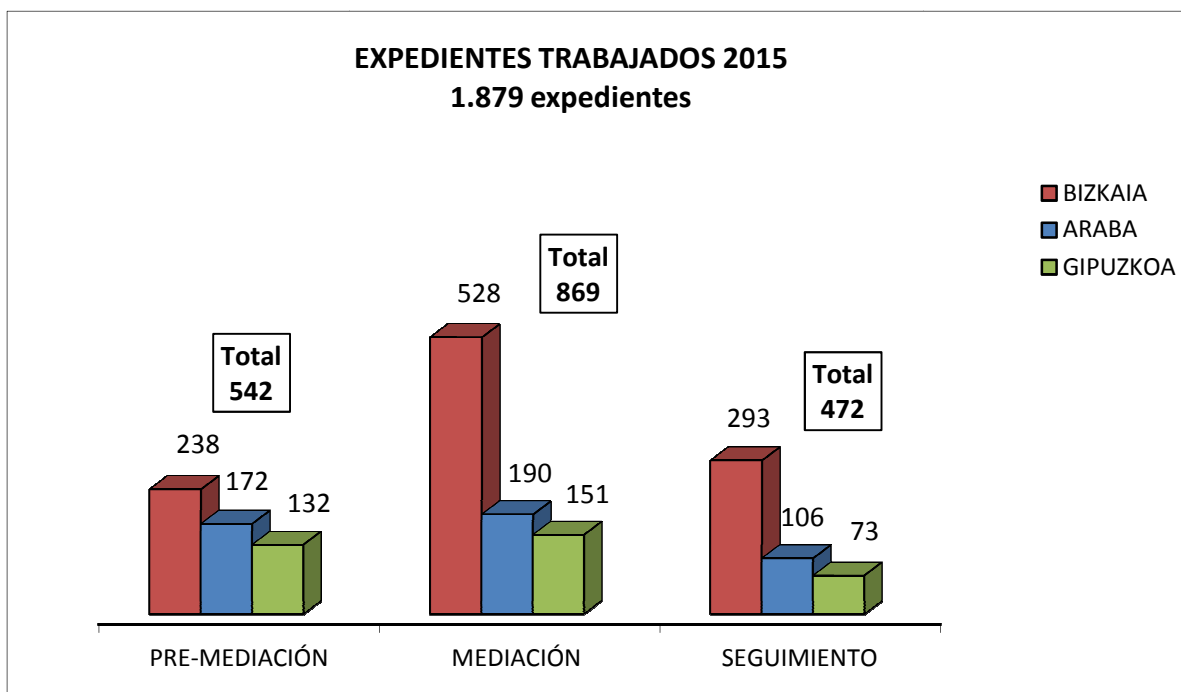
El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **10.659 personas** y se han llevado a cabo un total de **13.747 intervenciones** (8.037 en Bizkaia, 3.054 en Gipuzkoa y 2.656 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **1.883**.



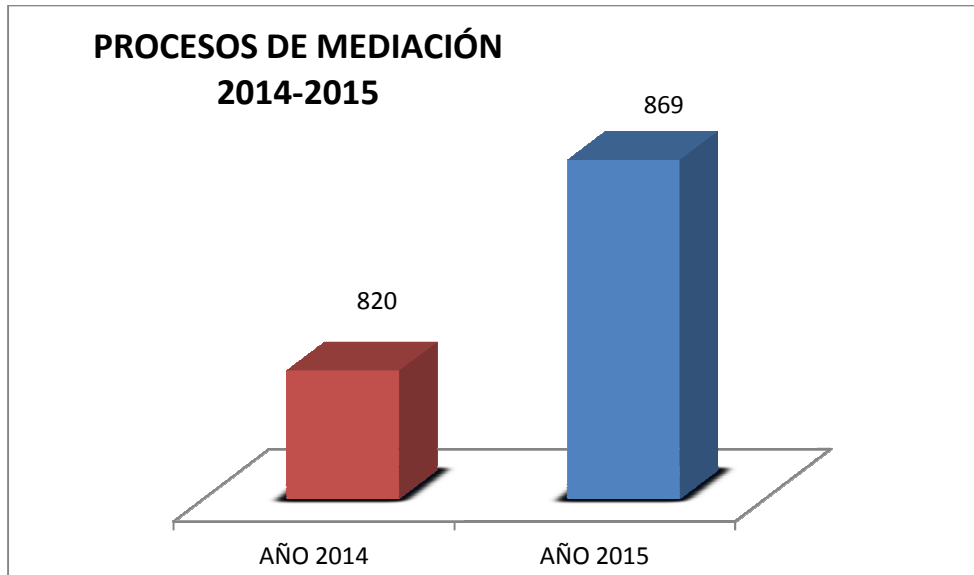
Del total de expedientes trabajados, 542 han sido expedientes de pre-mediación, es decir, la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad 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 mediación trabajados, 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 869.

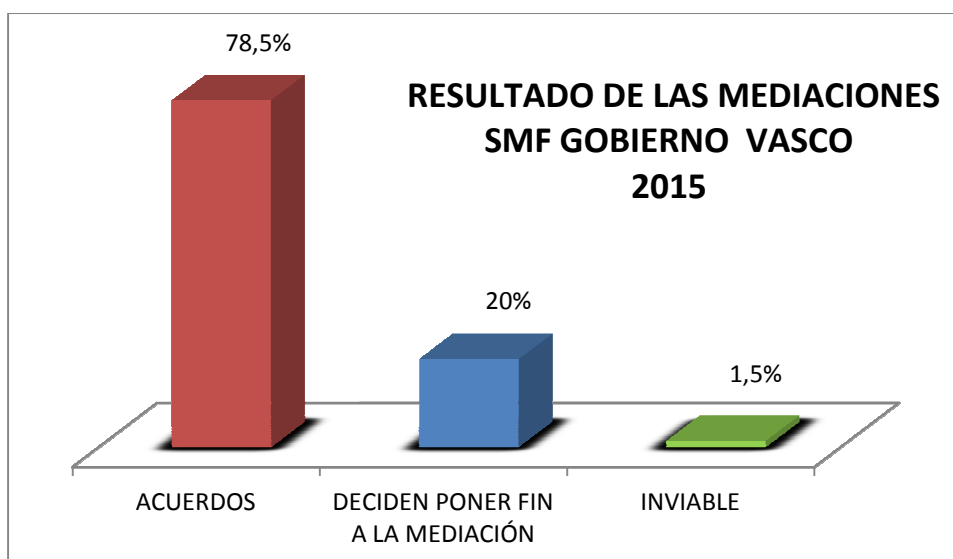
Respecto a los seguimientos realizados, tal y como se detalla en el punto anterior, han supuesto un total de 472 expedientes.



En un análisis comparativo de los procesos de mediación llevados a cabo en el año 2014 y el 2015, destacamos un incremento del 6% respecto a las mediaciones realizadas durante el año anterior, lo que supone un aumento en 47 expedientes de mediaciones.



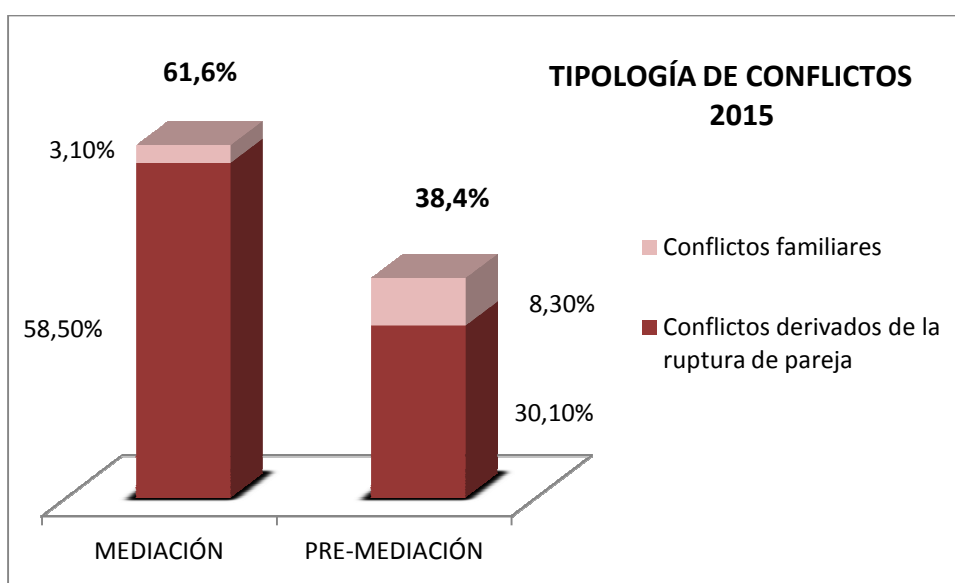
Durante este año se han finalizado 739 mediaciones y 130 continúan en proceso. En cuanto a la finalización del proceso de mediación un 78,5% han alcanzado acuerdos respecto a los temas planteados, el 20% han decidido poner fin a la mediación y en el 1,5% el equipo ha interrumpido el proceso por considerarlo inviable.



En cuanto a la tipología de conflictos en los expedientes de premediación, el 78,4% (425 expedientes) han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 21,5% (117 expedientes) con conflictos familiares de diferentes categorías.

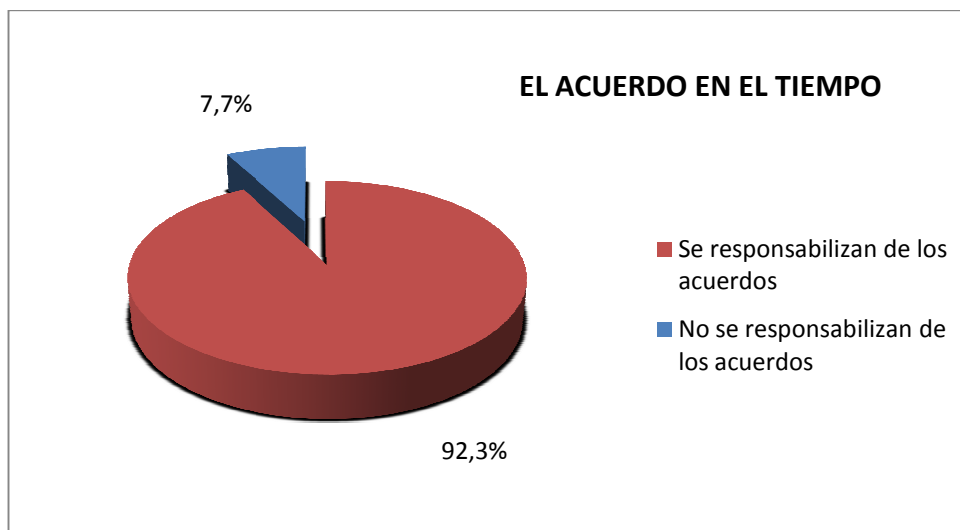
Respecto a las mediaciones realizadas, el 94,9 (869 expedientes) han sido conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja y el 5,1% derivados de conflictos familiares (44 expedientes).

EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2015	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	238	172	132
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	192	127	106
CONFLICTOS FAMILIARES	46	45	26
EXP. MEDIACIÓN	528	190	151
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	504	182	139
CONFLICTOS FAMILIARES	24	8	12
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	766	362	283



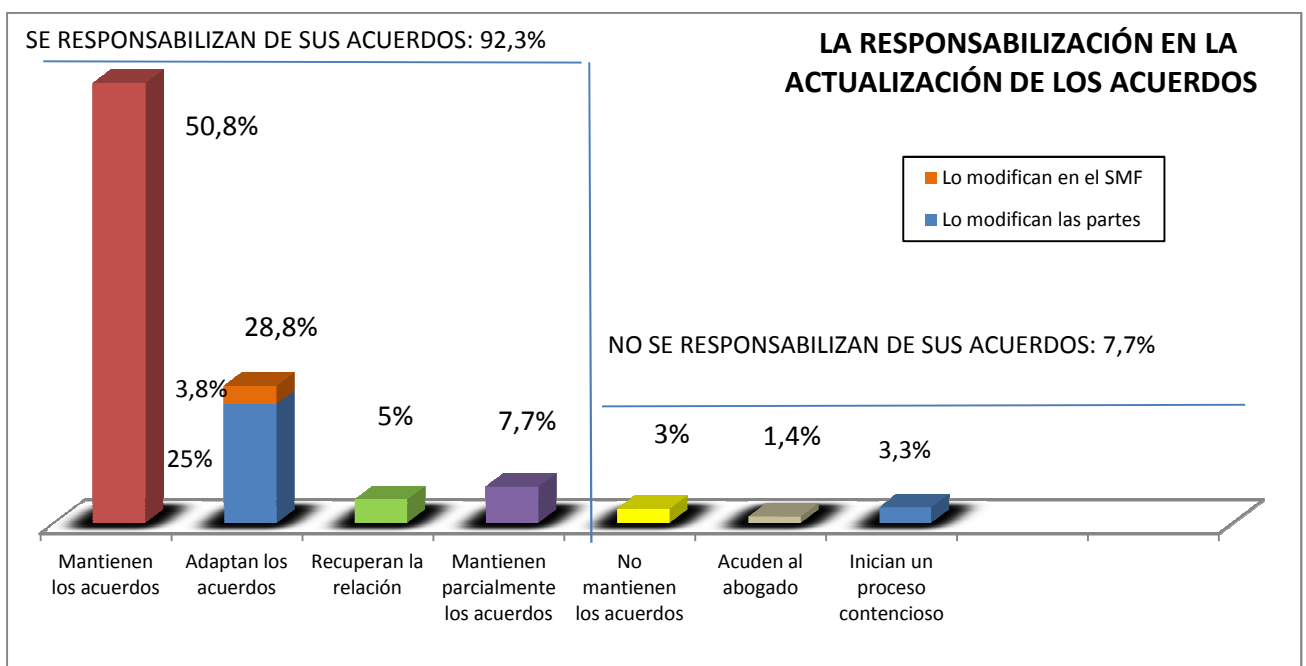
Una vez finalizados los procesos de mediación desde los equipos de los SMF se realiza un seguimiento de los expedientes cerrados con acuerdos como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar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

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. Observamos que en el 92,3% de los casos trabajados el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (50,8%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (28,8%), algo que sin duda refleja el efecto pedagógico de la mediación.

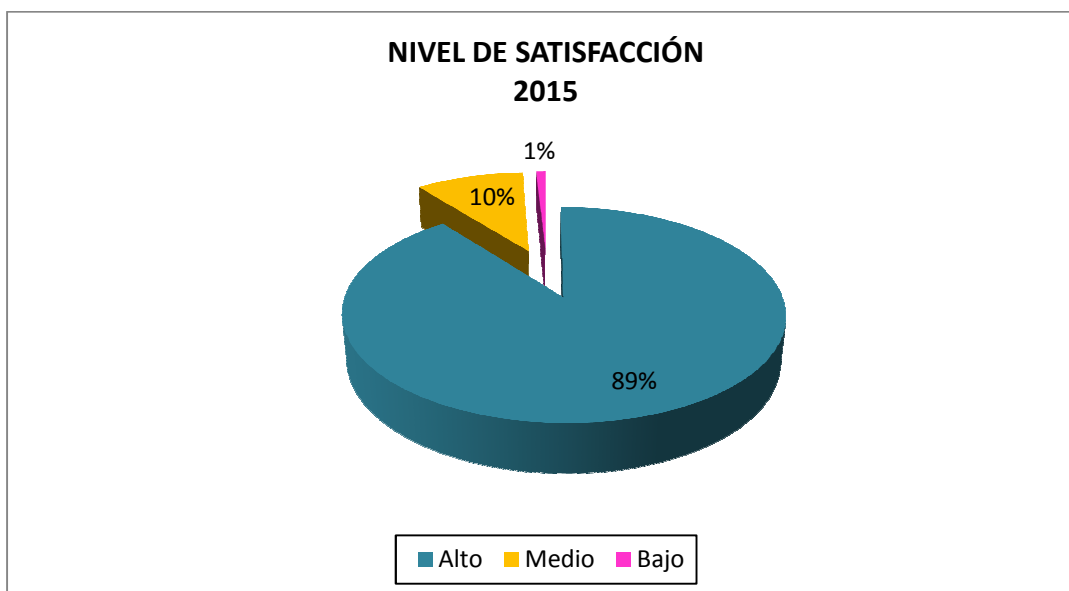
En un 5% los casos la pareja ha retomado la relación. Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos (7,7%). 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, se observa un incremento en el grado de satisfacción de las personas que participaron en el proceso respecto al año anterior. El 89% 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 10% de las personas encuestadas se muestran satisfechas, aunque su proceso acabase en un pleito contencioso dado que se sienten escuchadas e informadas.

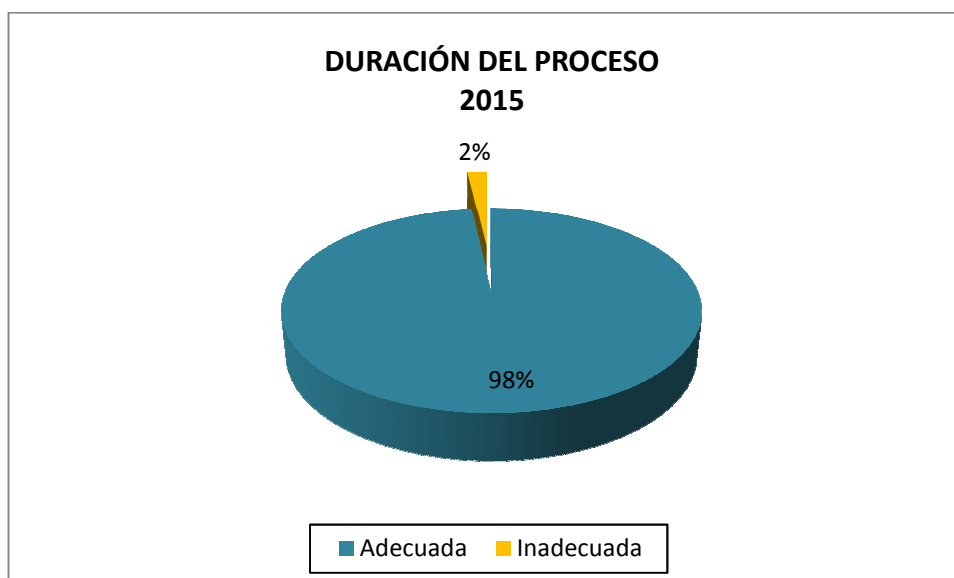
El 1% de casos muestra insatisfacción. Esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta.

DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Respecto a la duración del proceso, el 98% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 2% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de terminar dicho proceso cuánto antes.

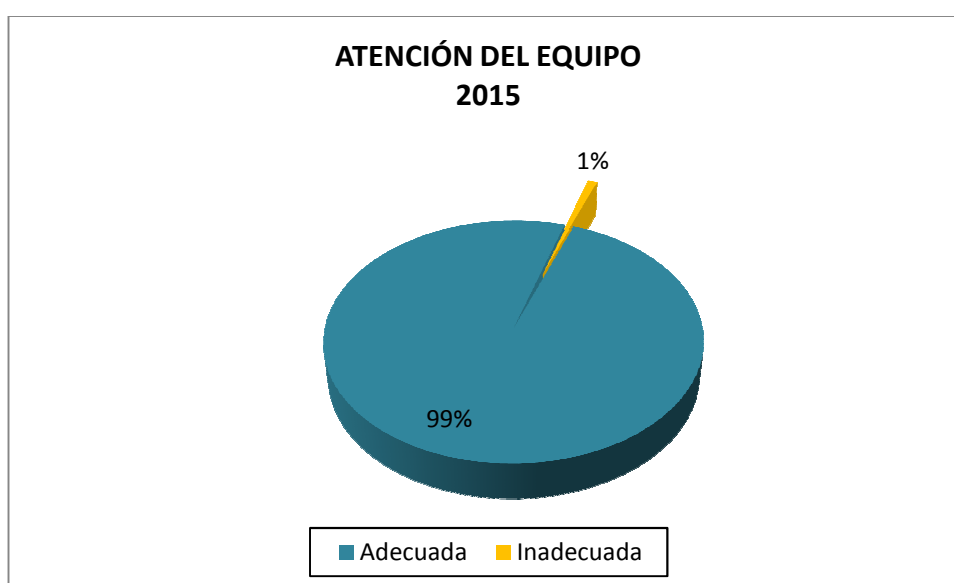
En concreto, en el SMF Bizkaia resulta significativo destacar las referencias que hacen las personas participantes sobre la duración del proceso de mediación, teniendo en cuenta que consideran muy adecuada la duración del proceso en relación a las sesiones en las que participan. Sin embargo, expresan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

"Es un proceso largo en el tiempo, pero adecuado en la duración"



ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 99% de las personas atendidas consideren que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso e imparcial. Por el contrario, un 1% 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 proceso de 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

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVEN CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		3.217	1.319	2.126
		973	294	679
			4.418	

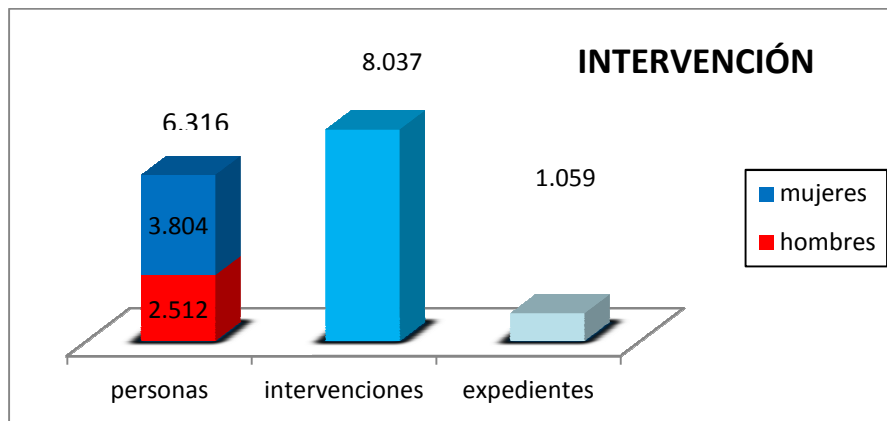
2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	766	3.280	1.452	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	696	2.958	630	672
CONFLICTOS FAMILIARES	70	322	69	81
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	238	427	346	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	192	296	112	149
CONFLICTOS FAMILIARES	46	131	33	40
PROFESIONALES ATENDIDOS	-		6	6
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	528	2.853	1.106	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	504	2.662	509	515
CONFLICTOS FAMILIARES	24	191	34	37
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	5	6

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	293	567	446	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	281	541	198	235
CONFLICTOS FAMILIARES	12	26	2	11
TOTALES	1.059	8.037	6.316	

El trabajo realizado a lo largo del año 2015 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 6.316 personas, de las cuales 2.512 son hombres y 3.804 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.059 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 8.037.

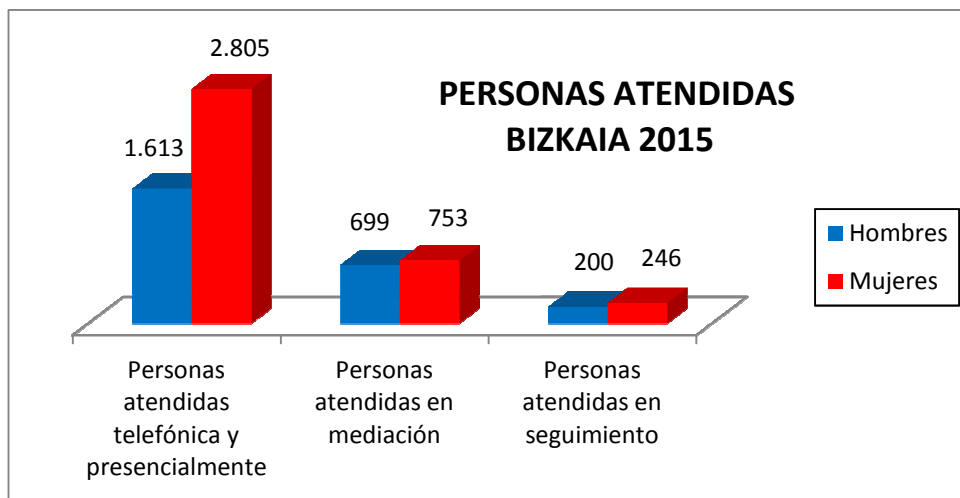


A continuación detallamos la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMFB, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

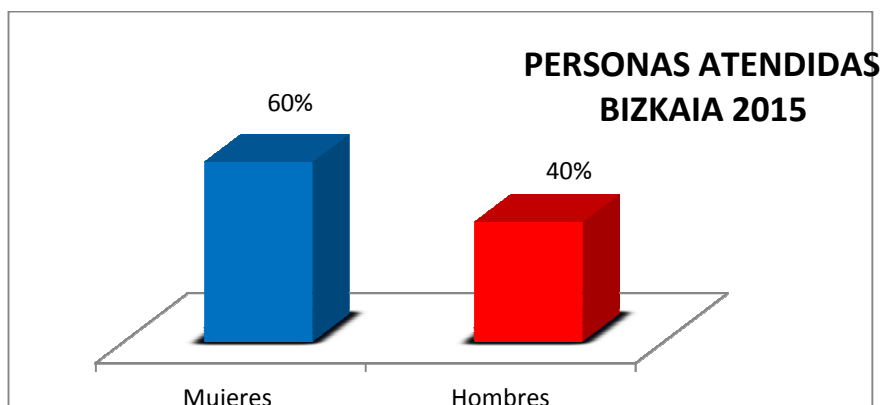
VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2015 han sido atendidas un total de 6.316 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 4.418 personas, de las cuales 2.805 personas han sido mujeres y 1.613 hombres. En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.452 personas, siendo 699 hombres y 753 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 446 personas, 200 hombres y 246 mujeres.



Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención el 60% son mujeres y el 40% son hombres. Respecto a este dato destacaríamos que en las mediaciones realizadas en situación de ruptura de la pareja la participación es cercana al 50%.



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, tal y como se explica en el punto VII y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información, así como la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual.



Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica; aunque a lo largo de este año se confirma la tendencia, detectada ya el año pasado a acudir personalmente al servicio.

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 4.418 personas (ver gráfico de personas atendidas).

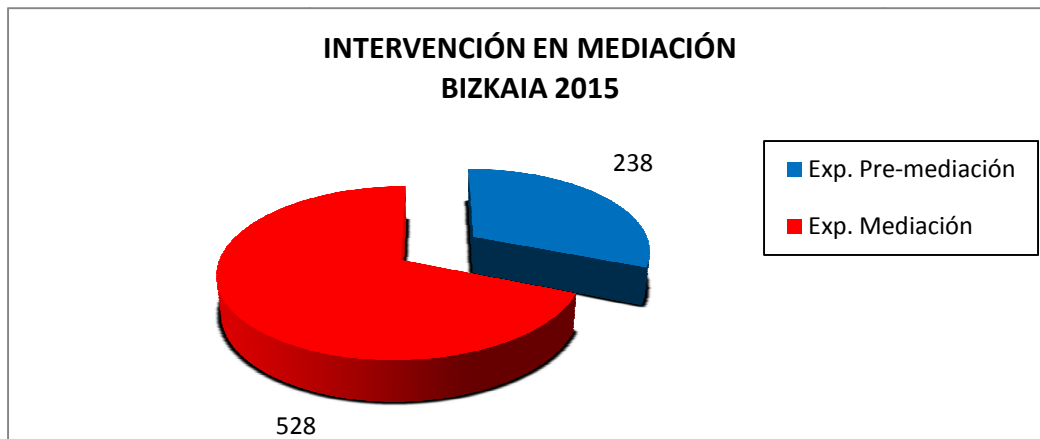
VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos:

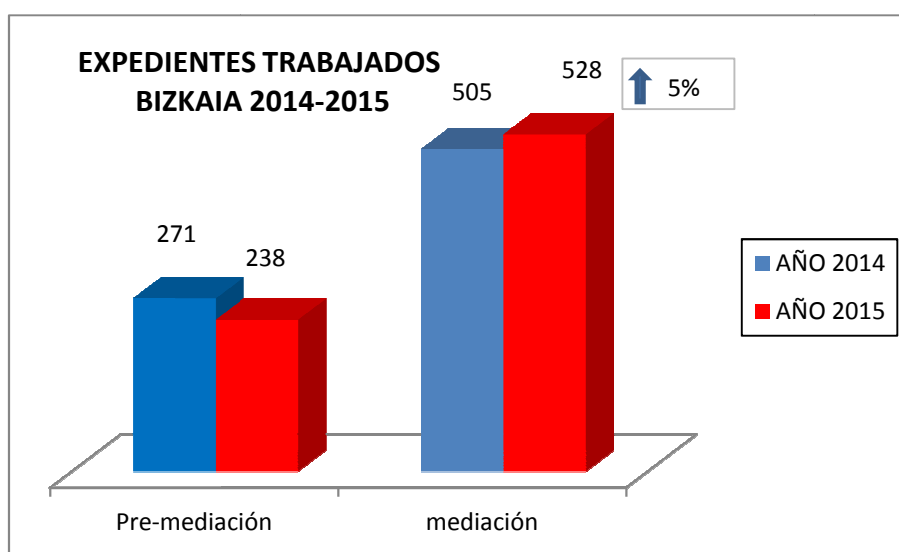
- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMFB e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizándose la intervención desde este servicio. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- Los expedientes de mediación: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMFB y una vez realizadas las actuaciones previas al proceso de mediación acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice común "la tipología de conflictos").

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	192	504	696
CONFLICTOS FAMILIARES	46	24	70
TOTAL	238	528	766

El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 766 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 238 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 528.

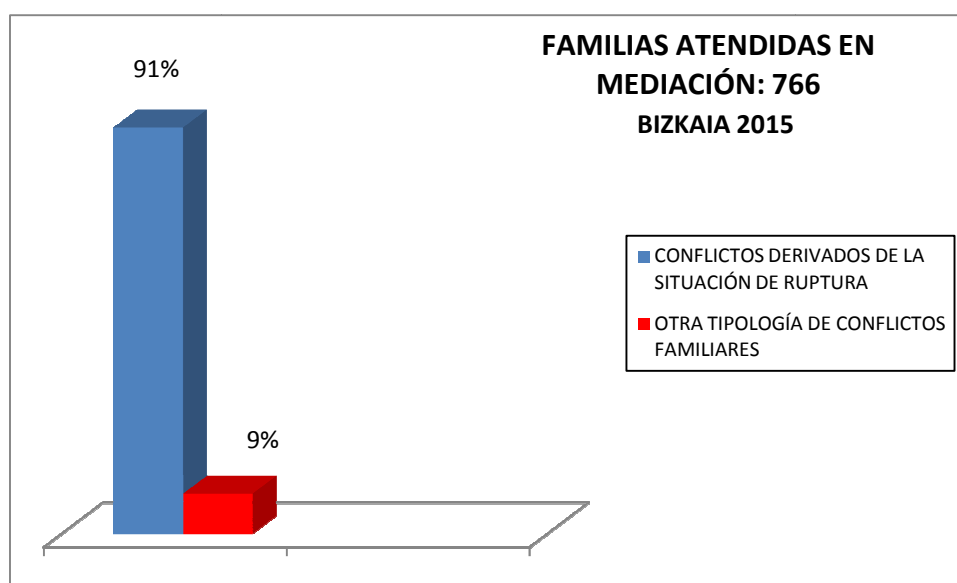


Se constata el incremento progresivo del número de familias que se han acercado al SMF para exponer su situación y recibir información para posteriormente optar por participar en la mediación, lo que ha supuesto un aumento en 23 procesos de mediación respecto al año pasado. Durante este año han sido 766 las familias que han solicitado la mediación para tratar el conflicto que estaban viviendo de las cuales casi el 70% han iniciado el proceso.

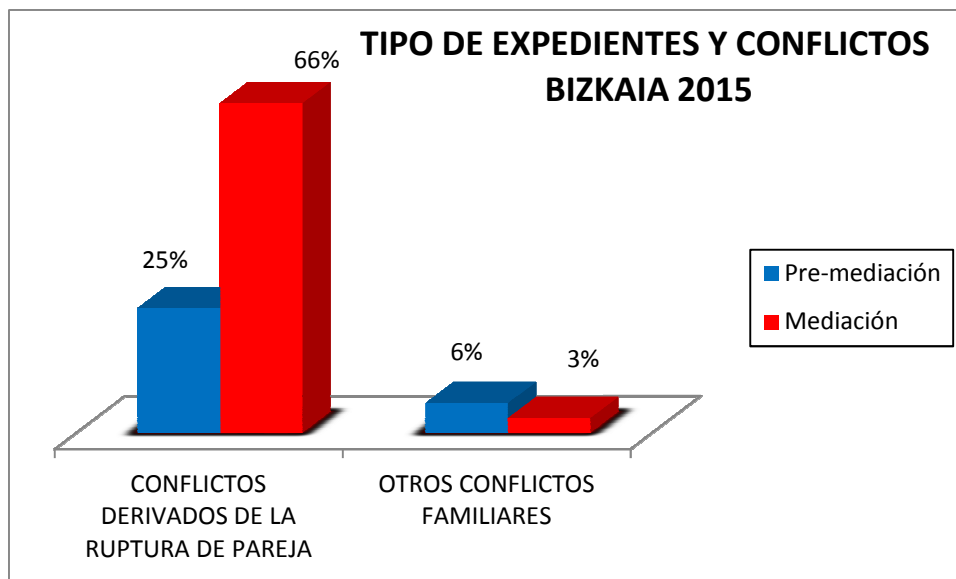


En cuanto a estas solicitudes, el 91% se trataban de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 9% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.

Aunque sigue siendo significativamente mayor el número de casos en situación de ruptura de la pareja, se constata un incremento progresivo en el número de familias que se han acercado al SMF para exponer su situación y recibir información.

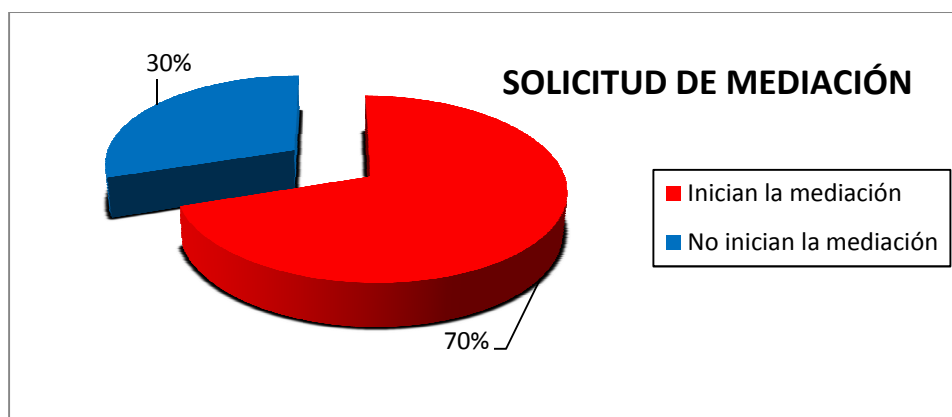


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expediente generado en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 25% han tratado de conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 6% de otro tipo de conflictos. Respecto a los expedientes de mediación, el 66% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3% de otro tipo de situaciones familiares.



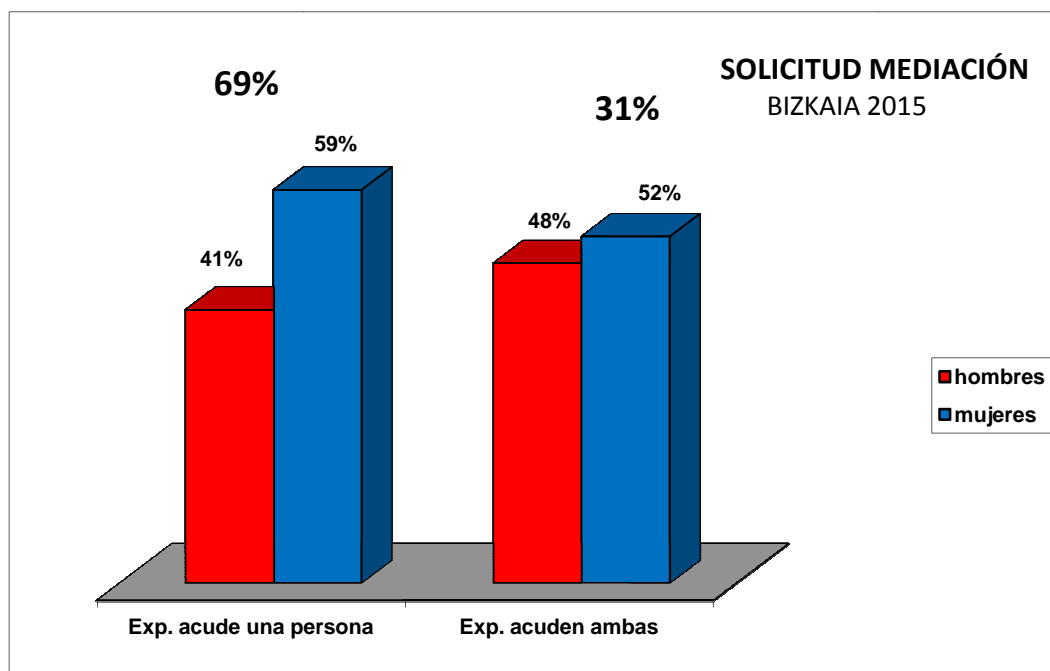
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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



Analizando los expedientes de pre-mediación, observamos que en un 69% de los casos solamente ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información. De este porcentaje de personas el 41% son hombres y el 59% son mujeres.

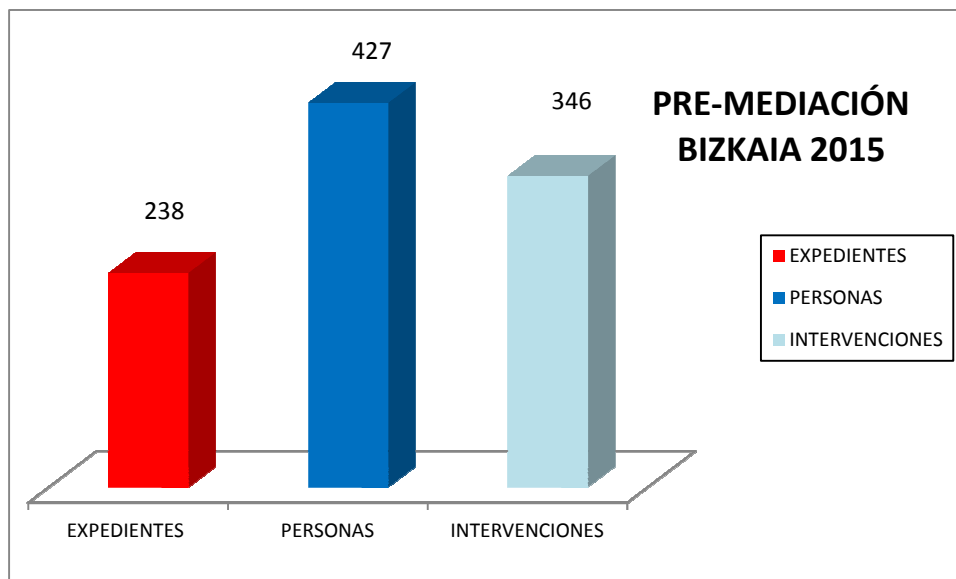
Por otro lado, en un 31% habiendo acudido las partes protagonistas del conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes o debido a que el equipo entiende que no se cumplen los principios de la mediación para iniciar el proceso. De este porcentaje el 48% han sido hombres y un 52% mujeres.



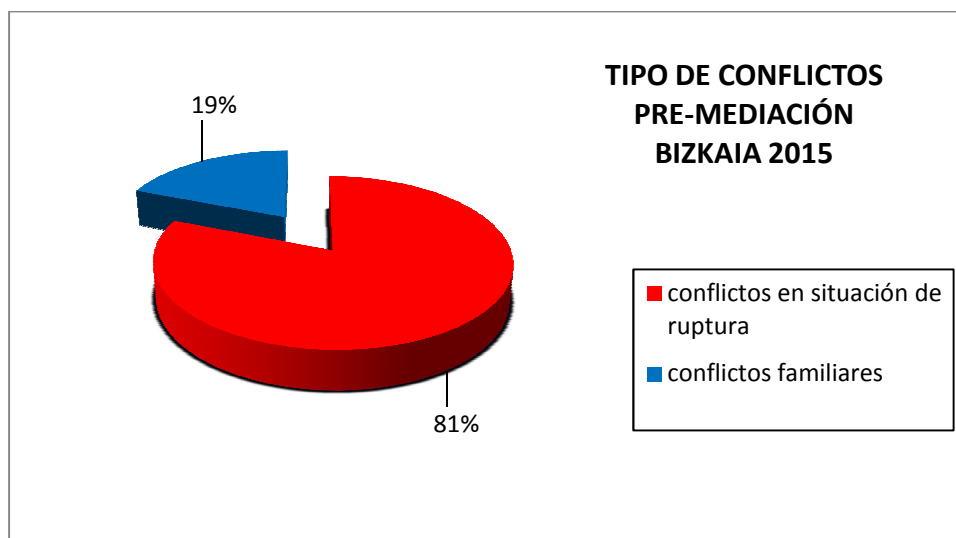
Constatamos cómo en un alto porcentaje de casos en los que la mediación no se inicia, ha sido únicamente una de las partes quien se ha acercado al servicio para exponer la situación y conocer lo que le ofrece la mediación.

Comparando estos datos con años anteriores, observamos un aumento progresivo de hombres que se acercan al SMF a solicitar información y que muestran interés en la mediación. Aún así, siguen siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Esta intervención ha generado un total de 238 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 427 intervenciones una atención directa a 346 personas protagonistas del conflicto.



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



En la intervención realizada en la 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 venido, a petición de quien ha mostrado interés por la mediación, para transmitirle el interés de quién lo solicita, a la vez que invitarle a la sesión informativa.



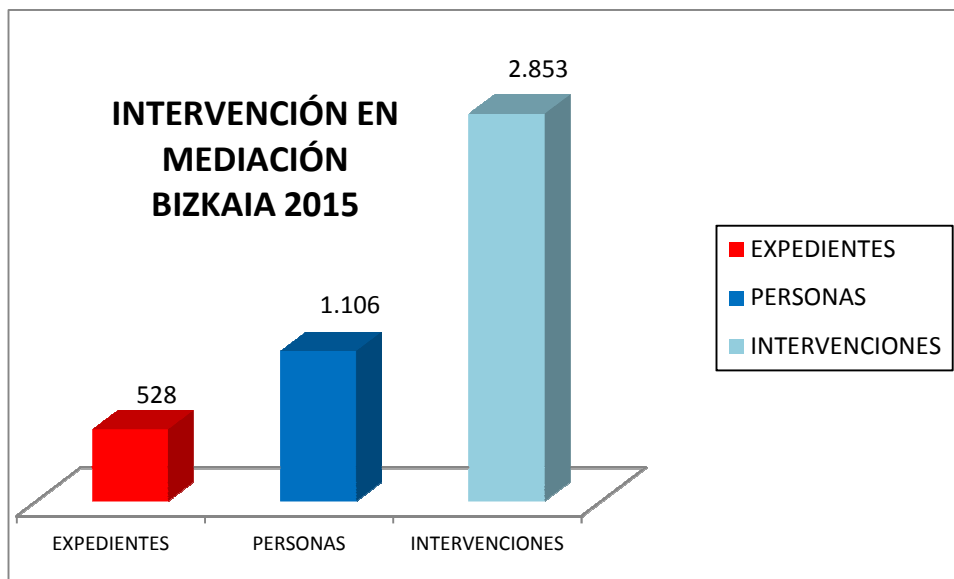
Asimismo, al no iniciarse el proceso de mediación se les ha ofrecido información jurídica dentro del contexto de la mediación información sobre los recursos sociales y orientación psicológica.

La labor llevada a cabo desde el servicio con estas personas que no inician la mediación es de gran valor ya que la información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a la familia para acercarse al espacio de la mediación, si no es en este momento, en otro. 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.

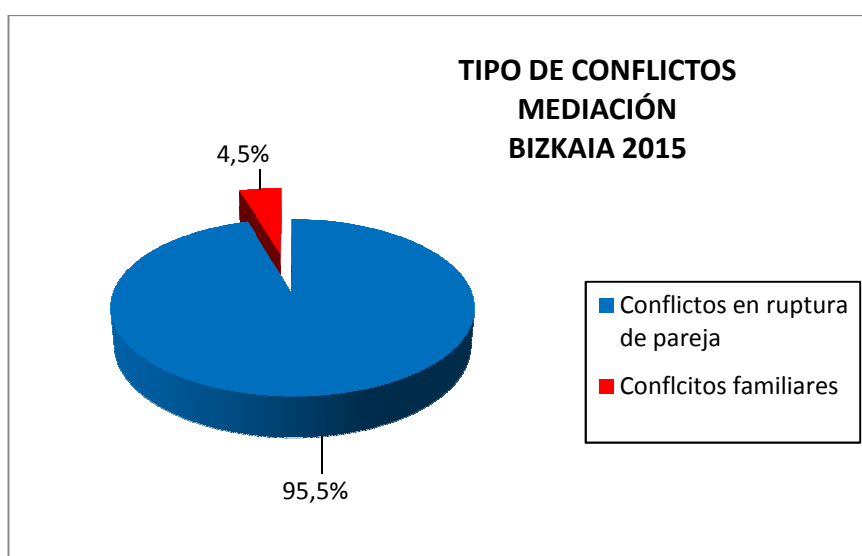
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando las partes voluntariamente lo aceptan. Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que facilitarán 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. Es entonces cuando comienza el proceso de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 528 expedientes de mediación. Se han atendido a 1.106 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.853 intervenciones.



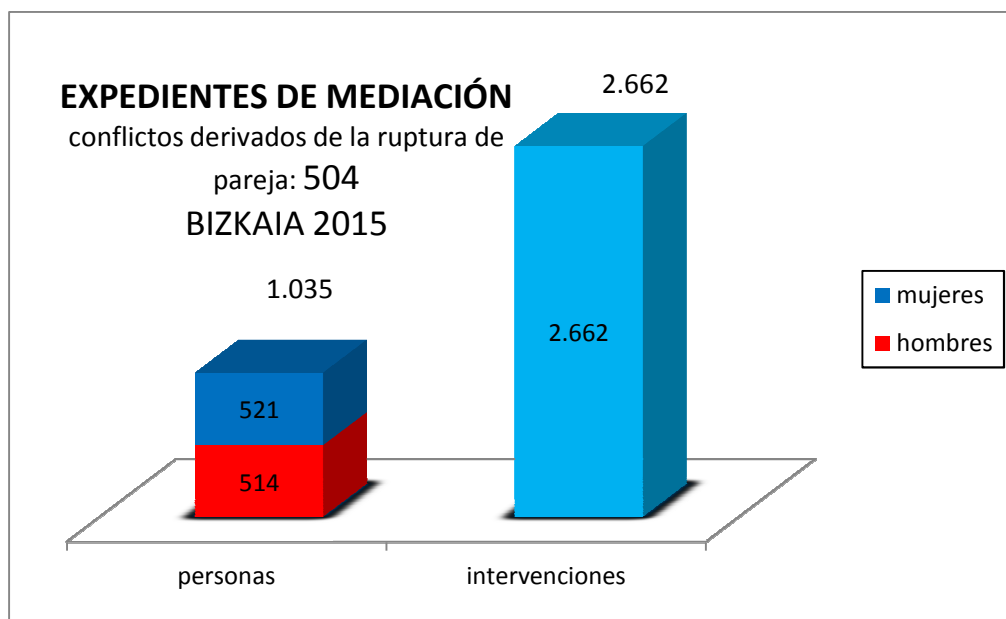
Del total de las mediaciones en las que se ha participado (528 expedientes), en el 95,5% de las mediaciones (504 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja. El 4,5%, es decir, 24 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares inter-generacionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados de herencias familiares.



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

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En los 504 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.035 personas, que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.662 intervenciones.

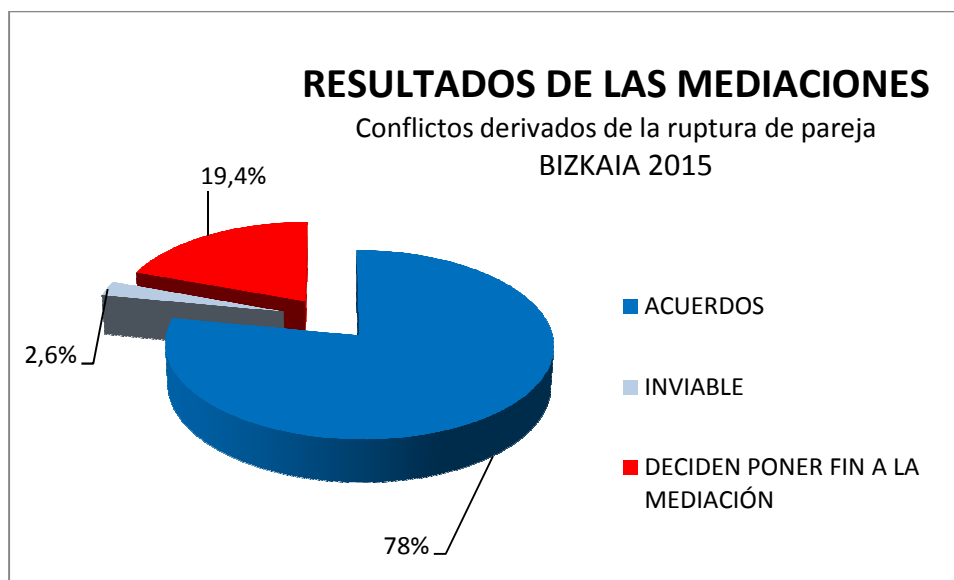




RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	504
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.035
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.662
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4.5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	428
	ACUERDOS	334
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	261
	• OTROS ACUERDOS	48
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	7
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	11
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PAREJA	7	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	83
	INVIABLE	11
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	76

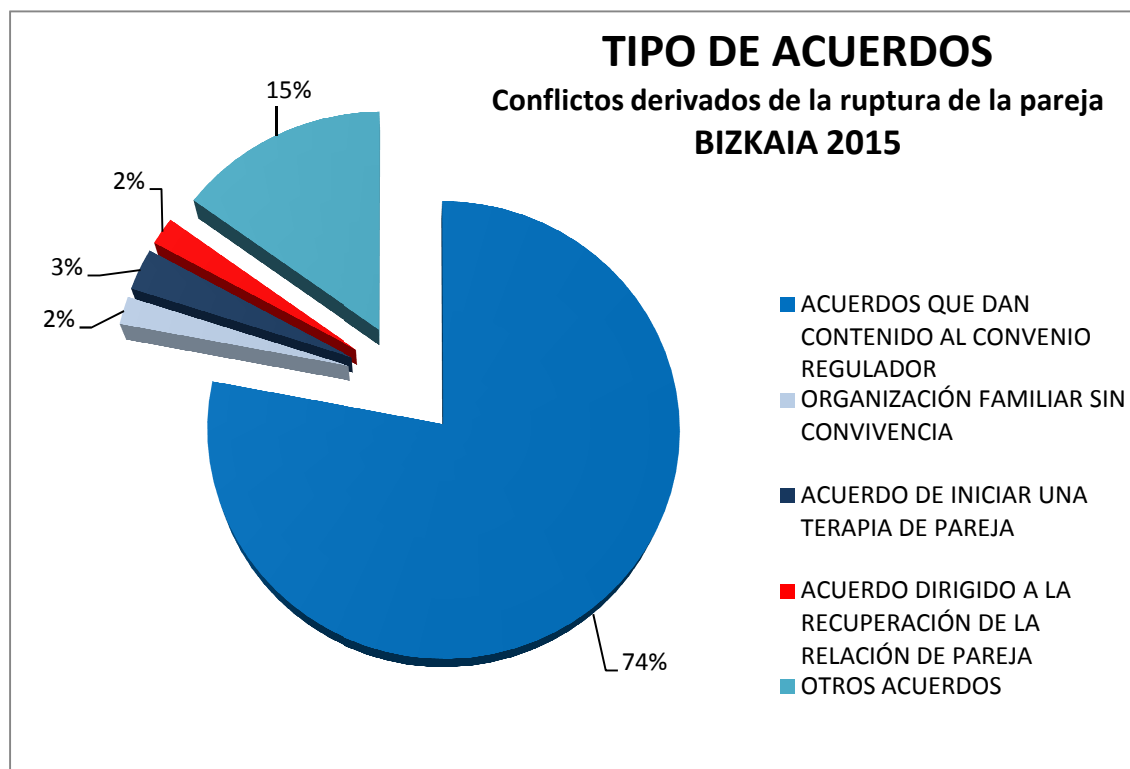
A lo largo del año 2015 se han finalizado un total de 428 mediaciones y 76 mediaciones mantienen el proceso abierto a 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 78% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 2,6% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 19,4% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

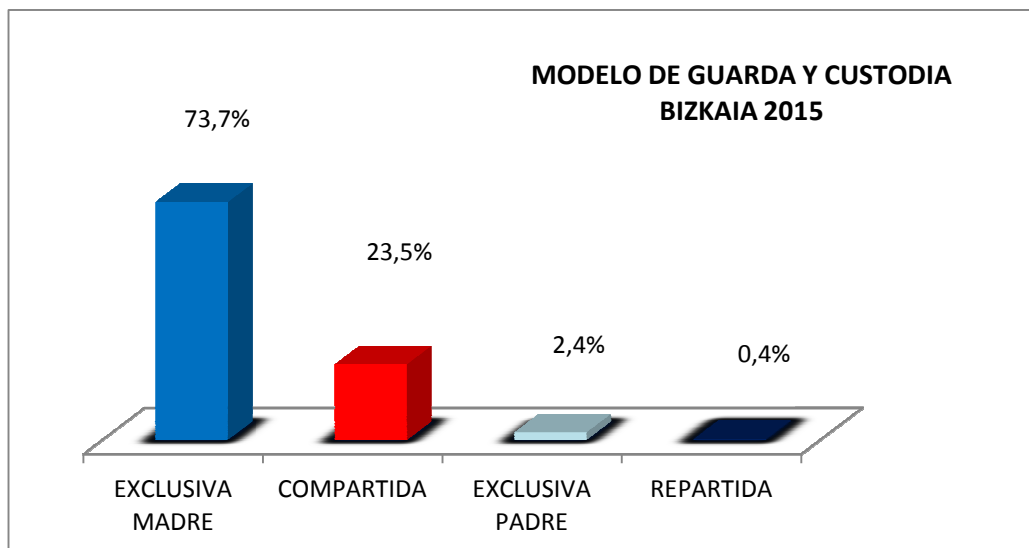


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 78% han llegado a acuerdos que darán contenido a su convenio regulador, el 3% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 2% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 15% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 2% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados.

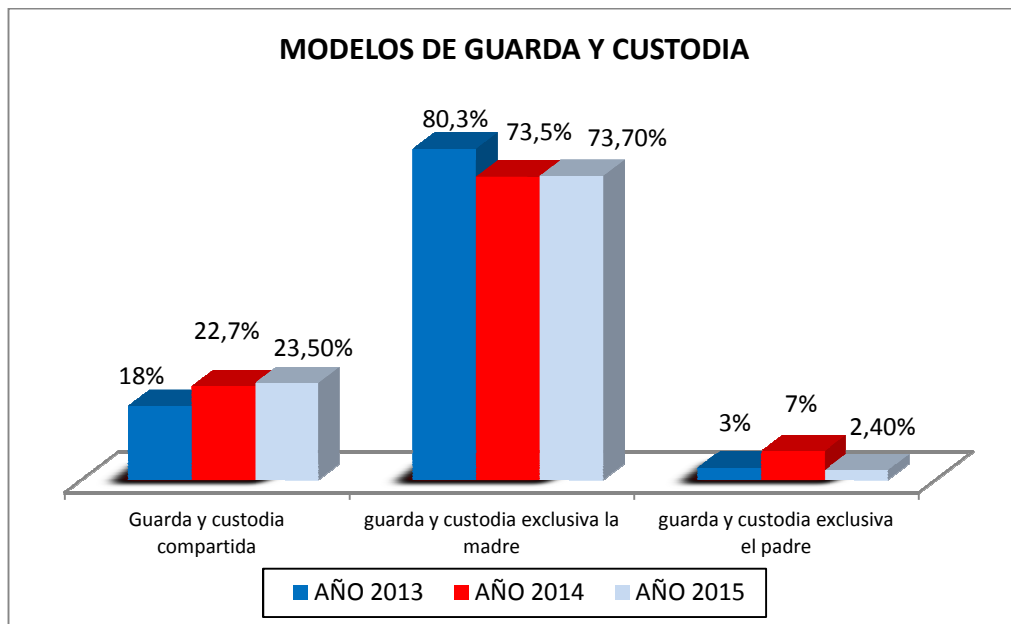
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 4,5 sesiones.



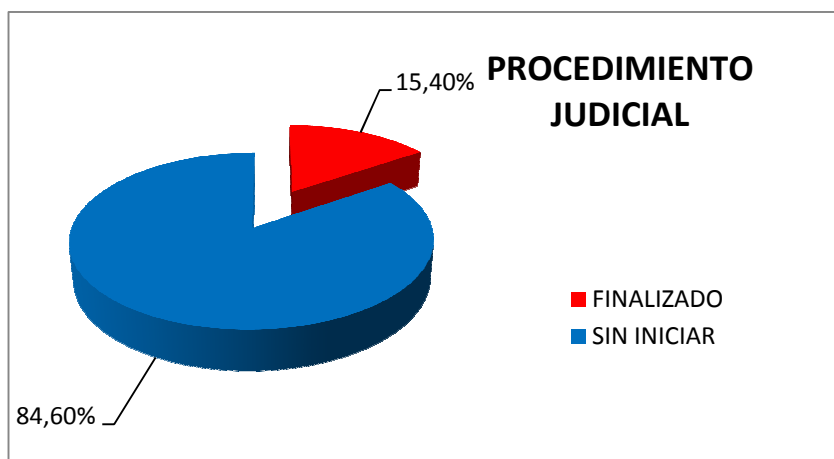
Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 73,7% de los casos que las hijas e hijos vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), un 23,5% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 2,4% han acordado que los hijos e hijas vivan en el domicilio con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna) y el 0,4% han acordado un modelo de guarda y custodia repartida. Ahora bien, **en los procesos de mediación observamos el compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.**



Comparando estos datos con los registrados en años anteriores, observamos una tendencia, cada vez mayor, 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 (guarda y custodia compartida).



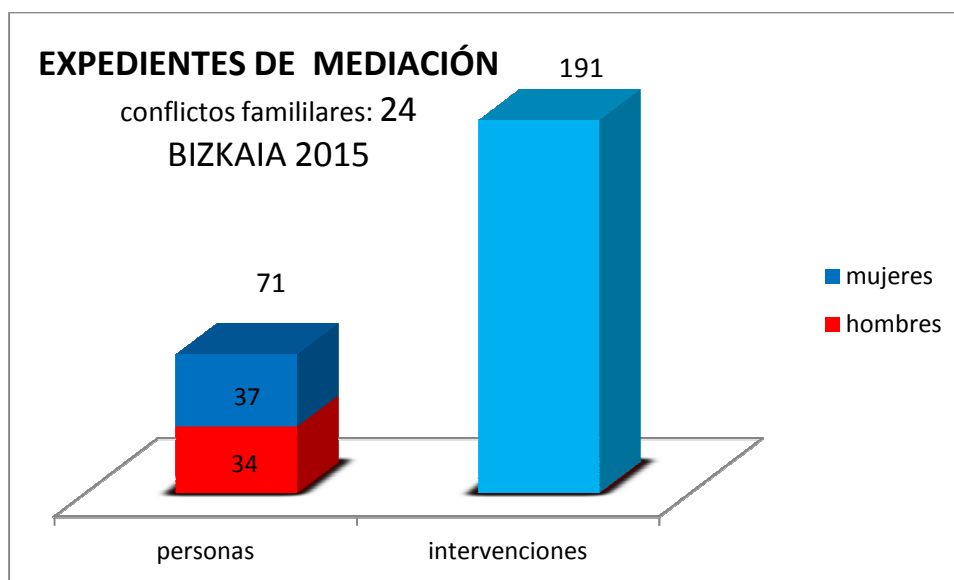
De las parejas que han iniciado la mediación que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura, el 15,4% habían concluido el procedimiento judicial y en el 84,6% de los casos no habían iniciado el mismo.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

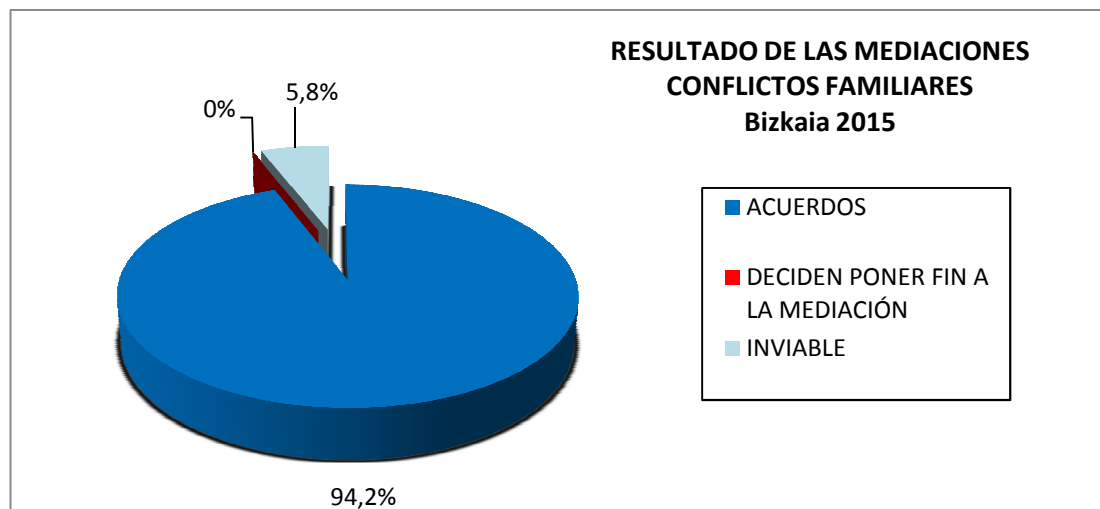
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	24
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	71
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	191
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	6
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	17
	ACUERDOS	16
	-ACUERDOS RESPECTO A LA SITUACIÓN PLANTEADA	13
	- ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR	3
	DERIVADOS A TERAPIA	3
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	7

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 71 personas (34 mujeres y 37 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 191 intervenciones.



De los 24 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 17 y en el inicio del año 2016 continúan abiertos 7 expedientes.

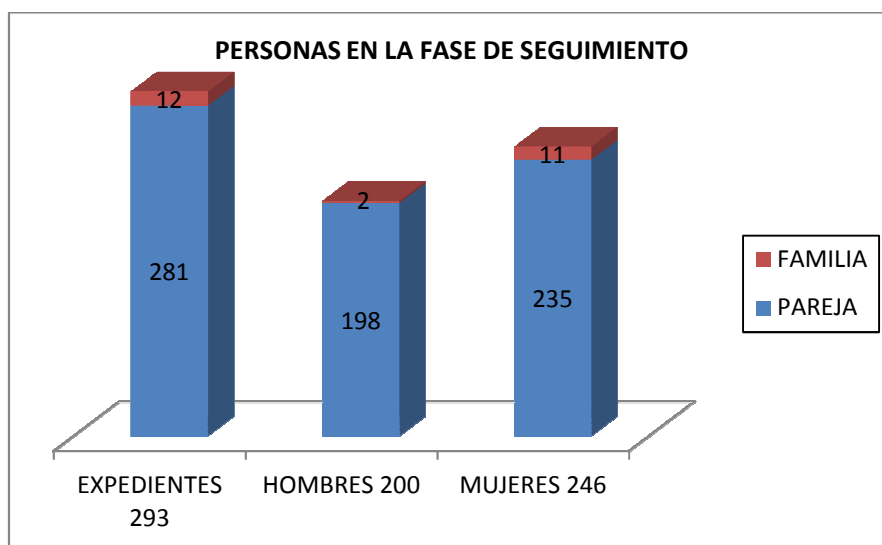
En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 94,2% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y en el 5,8% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.



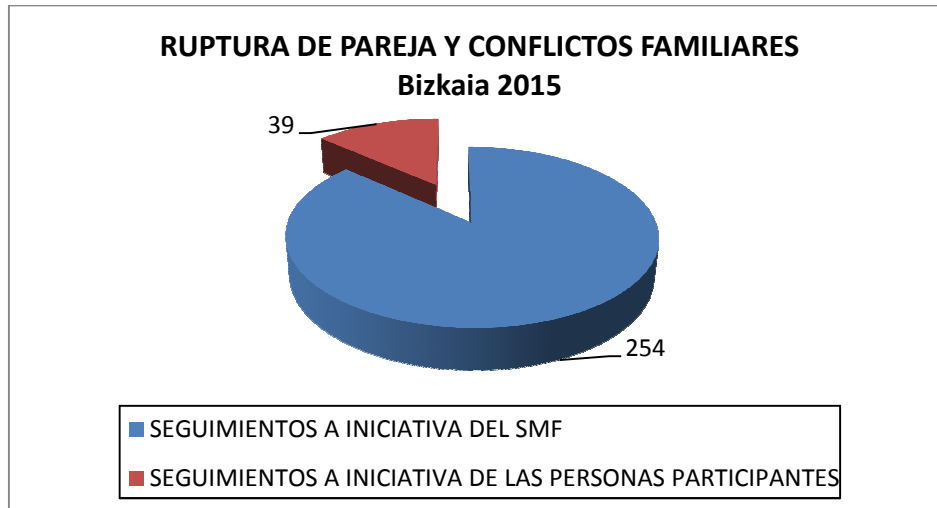
La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 6 sesiones. En este tipo de procesos familiares es importante destacar la dedicación del equipo, al requerirse, en algunos casos, trabajar dos mediadores/as en sesiones conjuntas de co-mediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas.

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

En la fase de seguimiento se ha atendido a 446 personas de las cuales 433 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 13 han tratado asuntos familiares. En este nivel de intervención hemos atendido a 200 hombres y 246 mujeres.



De los 293 expedientes de seguimiento 254 son seguimiento realizados a iniciativa del equipo de mediación y 39 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación. Ha sido imposible obtener información de 14 expedientes.





EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

293

- A INICIATIVA DE SMF.....254
 - ✓ Se obtiene información.....240
 - ✓ No se obtiene información.....14
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.....39

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 281
- Conflictos Familiares 12

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas 446
- Nº de hombres 200
- Nº de mujeres 246

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones 433
- Nº de intervenciones..... 134
- Nº Total de intervenciones..... 567

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial 27%
- Acuerdo privado 71%
- Procedimiento judicial contencioso 2%

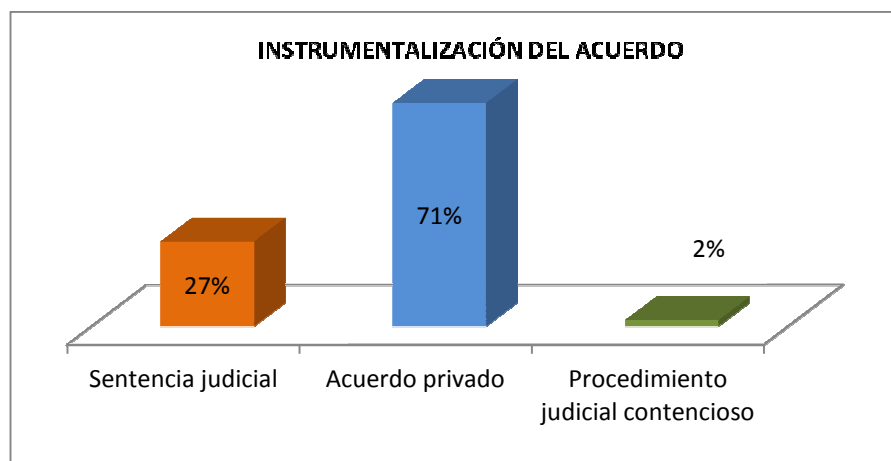
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos 90,7%
- Se responsabilizan parcialmente de los acuerdos 3,2%
- No se responsabilizan de los acuerdos..... 6,1%

En los 293 expedientes de seguimiento realizados, han sido atendidas 446 personas en 567 intervenciones.

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

El 27% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 71% de los expedientes han mantenido los acuerdos como privados y el 2% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso.



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 madres y los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

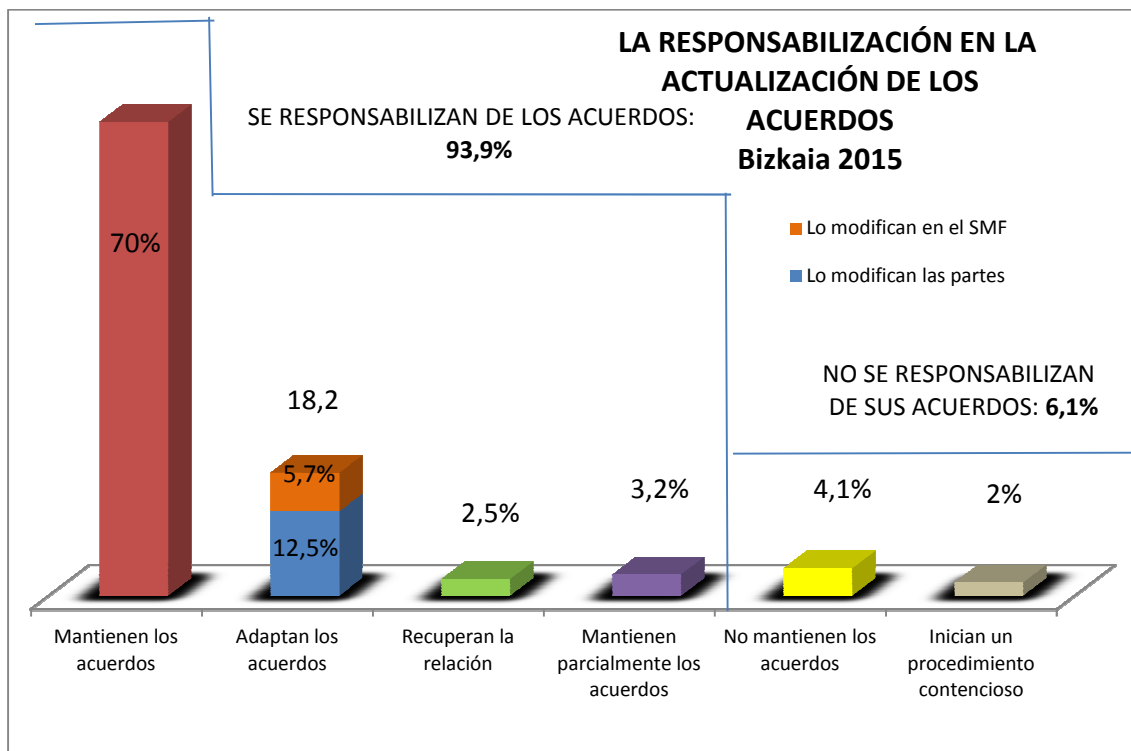
El 93,9% de las personas que han participado en un proceso de mediación son responsables de sus acuerdos de mediación y el 6,1% no son responsables de sus acuerdos.

Del 93,9% de las personas que se responsabilizan de sus acuerdos, el 90,7% son capaces de adaptar los acuerdos de mediación a sus necesidades de organización familiar y un 3,2% de ellas se responsabilizan parcialmente, es decir, se responsabilizan de la mayor parte de los acuerdos alcanzados pero tienen dificultades con la organización económica, debido a la situación de desempleo de alguna de las partes.

El 70% continúan funcionando con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación, mientras que el 2,5% ha recuperado la relación de la pareja y han vuelto a convivir.

En el 18,2% han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo ellas quienes han tomado las decisiones en el 12,5% mientras que el 5,7% ha acudido de nuevo al SMFB a tratar los temas.

El 6,1% de las personas que han participado en el proceso de mediación, no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, iniciando un proceso judicial contencioso el 4,1% y el 2% no mantiene los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación pero tampoco los modifican.



En esta fase de seguimiento también obtenemos valoraciones de las personas usuarias del SMFB, respecto a las aportaciones que han podido percibir gracias a la participación en un proceso de mediación:

- "Nos ayudó a entender la situación que estábamos viviendo".
- "Es mejor tomar acuerdos de ruptura de forma amistosa que recurrir al Juzgado e iniciar un proceso judicial".
- "Nos aporta seguridad a la hora de tomar decisiones".



- "Nos ayudó a mejorar la comunicación entre nosotros, desde el respeto y la empatía, favoreciendo la desaparición de los miedos que surgen en un proceso de ruptura".
- "Nos ofrecieron mucha información, clara y fácil de entender que nos ayudó a llegar a un acuerdo".
- "La imparcialidad y neutralidad del proceso nos ayudó a situarnos y valorar diferentes alternativas, desde la igualdad de condiciones".
- "A responsabilizar a cada una de las partes en cuanto a las obligaciones y derechos que tenemos hacia nuestros/as hijos/as".
- "Un proceso de mediación ahorra costes económicos y emocionales".
- "Encontramos un escenario relajado, seguro y neutral en el que poder hablar de todo, sin restricciones.
- "Nos ayudo a tener herramientas para poder prevenir futuros conflictos"
- "Nos ayudo a ordenar y separar lo emocional y a centrarnos más en lo familiar".
- "Ofrece una salida, una válvula de escape a una situación que a nosotros nos desbordaba".
- "Nos ayudó a situarnos, a reflexionar acerca de la nueva realidad".

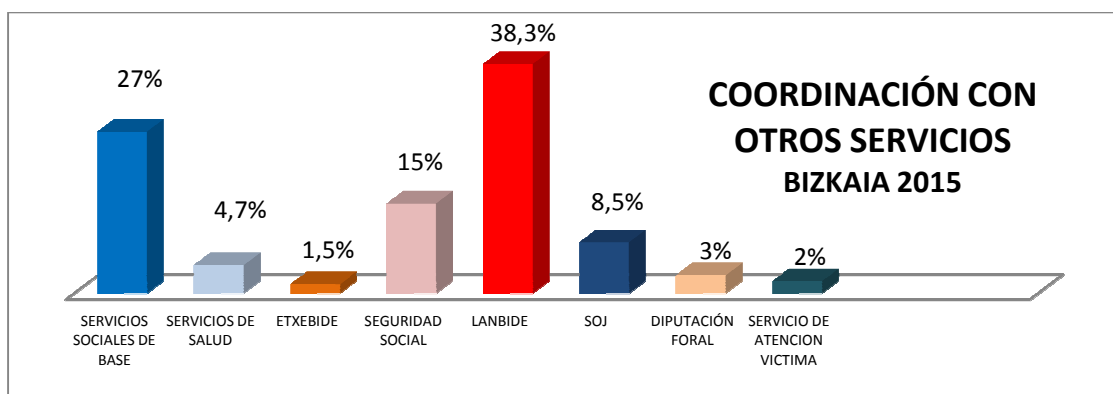
VII.1.C.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES

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 20% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 27% 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 38,3% de los casos. En un 3% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

En el 4,7% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, como resultado del acuerdo de mediación, en la mayoría de los casos. En el 1,5% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y en el 15% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social. Otro 8,5% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad del Derecho a justicia gratuita en la tramitación del acuerdo de mediación y en un 2% de los casos se ha mantenido esta coordinación con el Servicio de Atención a la Víctima.





VII.1.D- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL SMF GIPUZKOA

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVEN CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1750	714	1036
			1750	

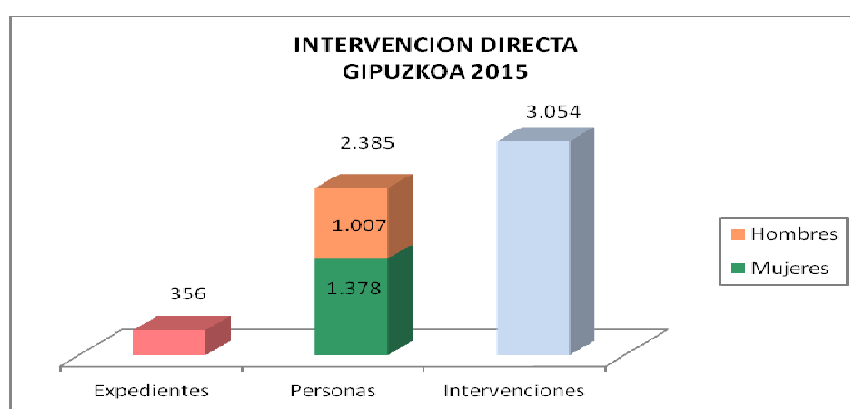
2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	283	1199	526	
			239	287
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	245	1084	206	234
CONFLICTOS FAMILIARES	38	110	32	49
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	132	261	224	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	106	200	71	98
CONFLICTOS FAMILIARES	26	59	20	33
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		2		2
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	151	938	302	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	139	884	271	
			135	136
CONFLICTOS FAMILIARES	12	51	28	
			12	16
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		3	1	2

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	73	105	109	
			54	55
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	71	102	53	53
CONFLICTOS FAMILIARES	2	3	1	2
TOTALES	356	3054	2385	
			1007	1378

El trabajo realizado a lo largo del año 2015 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 2.385 personas, de las cuales 1.007 eran hombres y 1.378 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 356 y las intervenciones realizadas, con relación al número de expedientes han ascendido a 3.054.

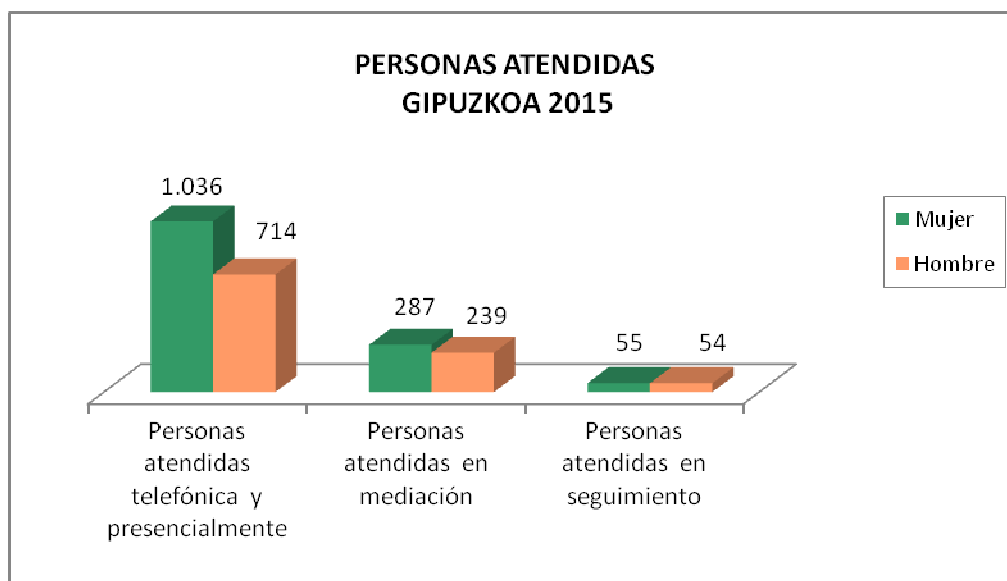


A continuación se expone la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2015 han sido atendidas un total de 2.385 personas en los diferentes niveles de intervención que ha supuesto un total de 3.054 intervenciones.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono han supuesto un total de 1.750 personas. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 526 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas el año anterior, han participado un total de 109 personas.



La intervención en mediación genera dos tipos de expedientes diferentes, los expedientes de pre-mediación y los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación que se han generado, se han atendido a un total de 224 personas, de éstas 222 son protagonistas del conflicto y 2 son profesionales que están interviniendo, o han intervenido, con estas familias.

En las mediaciones realizadas han participado un total de 302 personas, de las cuales 299 eran protagonistas del conflicto y 3 eran profesionales que de modo directo estaban interviniendo con estas familias, en otro contexto.

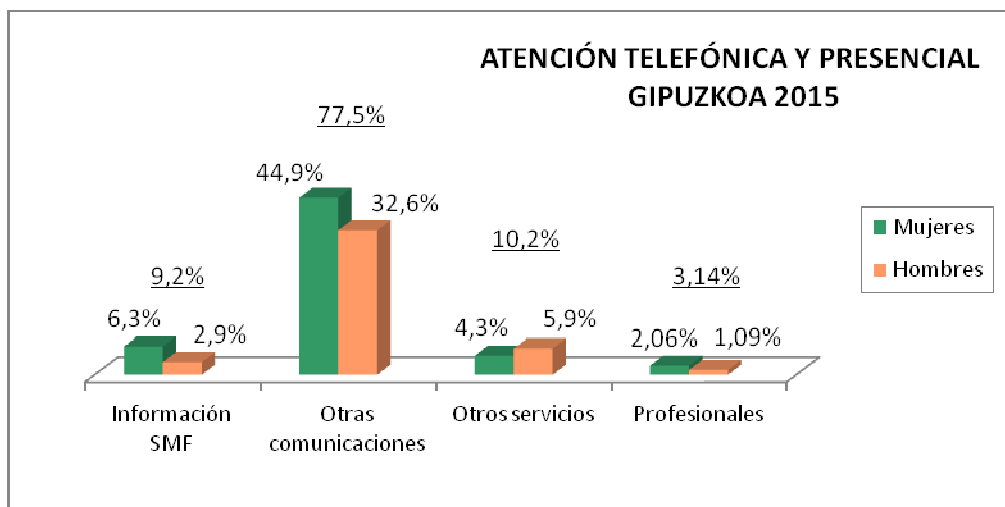
VII.1.D.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Este primer nivel de atención con el SMFG se realiza mayoritariamente a través del teléfono, en segundo lugar de forma presencial, y observándose el incremento del correo electrónico como medio de comunicación utilizado por los usuarios. En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG, o bien para solicitar información, o bien para pedir directamente citas, según cuál sea el grado de conocimiento que tienen respecto de la mediación familiar y/o el propio Servicio.

La solicitud de información puede provenir de cualquier persona, incluidos profesionales de los más diversos ámbitos, aunque no sea en relación con un asunto concreto, ya que en este último caso estaríamos ante una función de coordinación. Los datos relativos a la atención telefónica que se recogen en este apartado, se refieren, también a aquellas personas que tras la citada atención, o bien no han acudido al SMF, o no han realizado ningún otro tipo de intervención o demanda.

Por otro lado, una parte de las atenciones telefónicas se refieren a otras comunicaciones relacionadas con el SMF, como la atención a las personas que ya están participando en un proceso de mediación.

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.750 personas, de los cuales 1.036 fueron mujeres y 714 hombres.



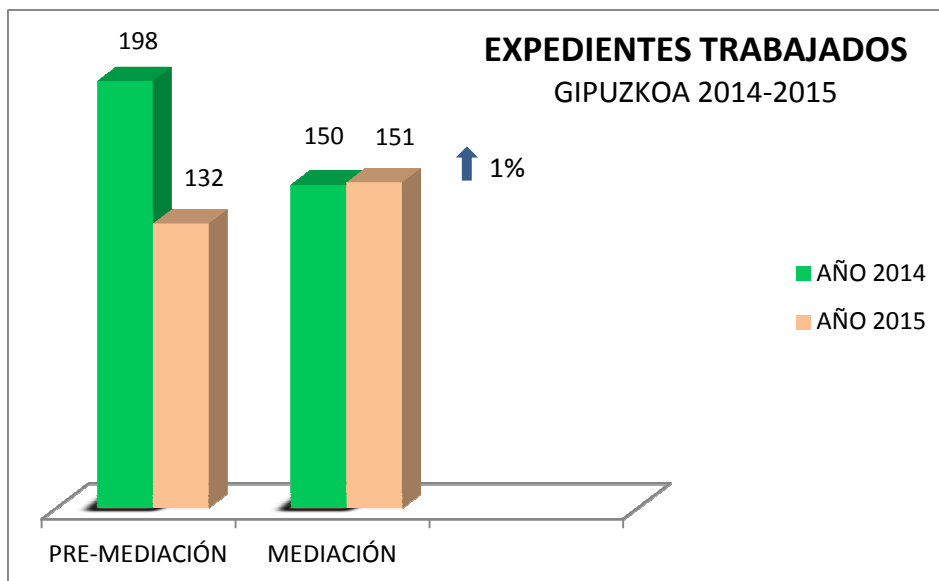
VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

En la descripción del trabajo realizado en el SMF, desde este modelo de mediación, diferenciamos dos tipos de expedientes y diferentes tipologías de conflictos:

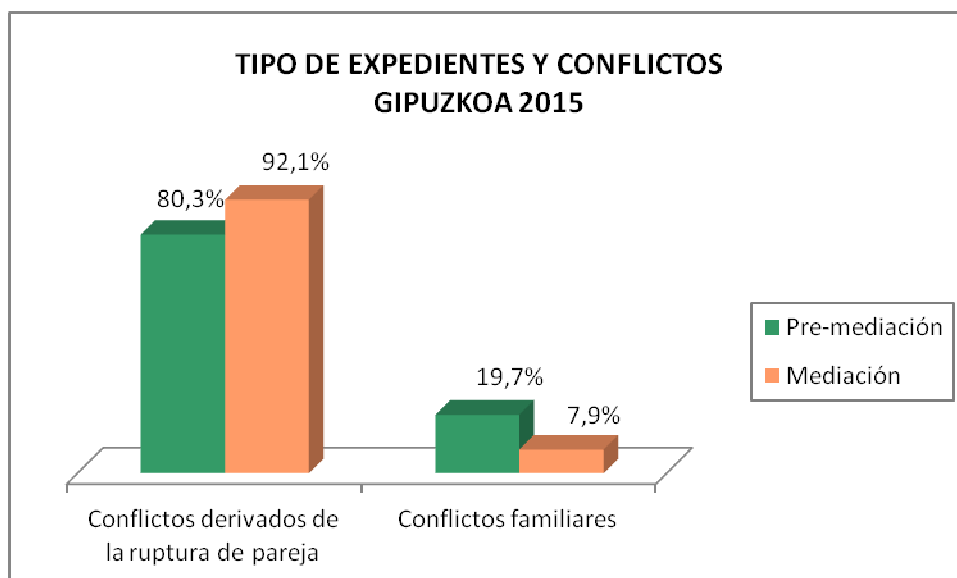


- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMFG e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizando la intervención desde este servicio. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- Los expedientes de mediación: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMFG 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.

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	106	139	245
CONFLICTOS FAMILIARES	26	12	38
TOTAL	132	151	283



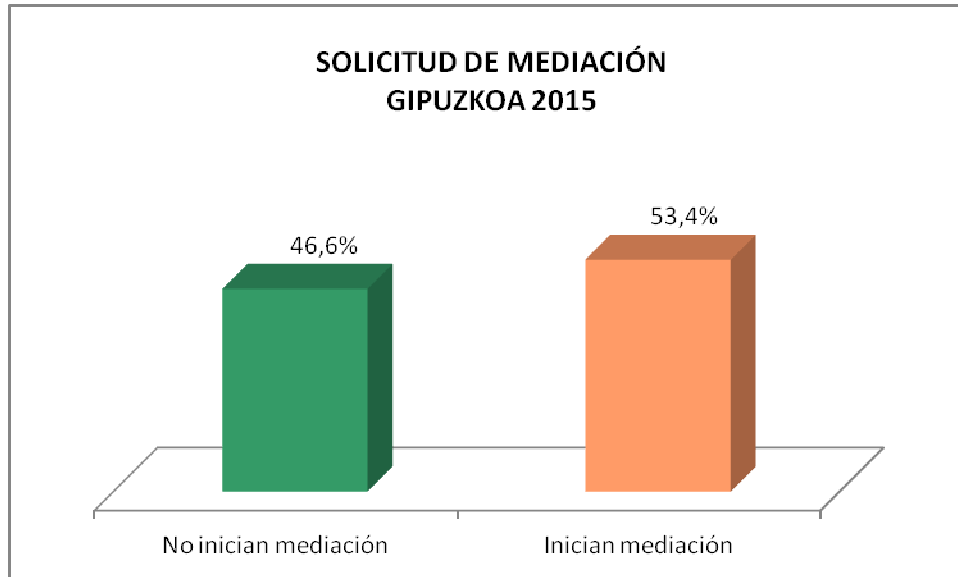
Observamos un incremento progresivo de familias que acudiendo a solicitar información sobre la mediación deciden iniciar el proceso de mediación para buscar una salida a la situación que están viviendo. Esto ha supuesto que un 53,4% de las solicitudes han iniciado la mediación. El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 151 expedientes de mediación lo que supone un incremento del 1% respecto del año 2014.



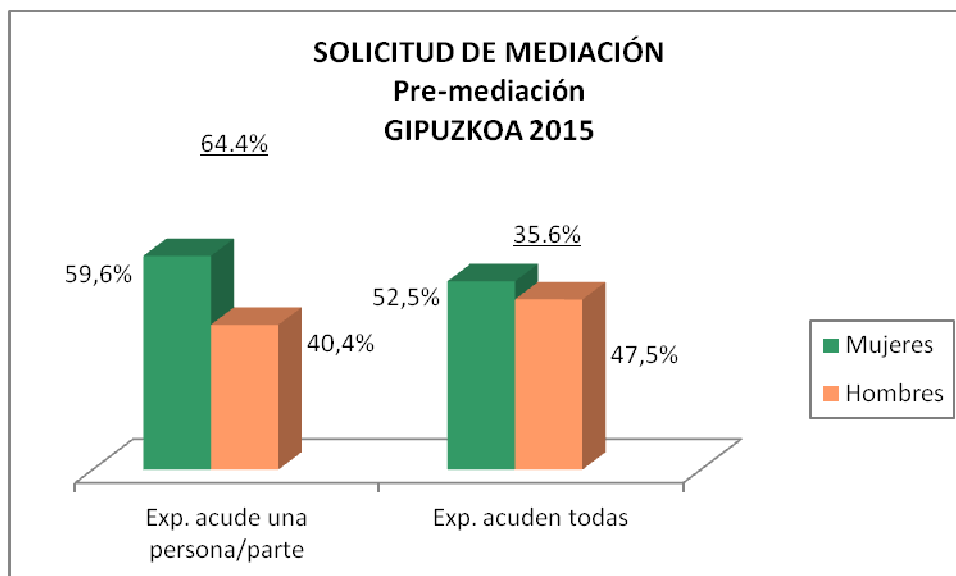
Si tenemos en cuenta, además, la tipología de conflictos que llegan al SMF, observamos que la mayoría de los expedientes tanto de pre-mediación

como de mediación, han tratado sobre conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja.

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



Tal y como se refleja en el apartado anterior, del total de solicitudes de mediación, un 53,4% iniciaron el proceso de mediación y el 46,6% no lo iniciaron, finalizándose en ese momento la intervención desde el servicio. Estas solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación, son las que originan los expedientes de Pre-mediación.



Del citado 46,6% de solicitudes en que no se pudo iniciar la mediación, y por tanto se quedó en pre-mediación, en el 64,4% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a su primera cita informativa, para solicitar información sobre lo que le ofrece la mediación, y sin embargo, no hubo la misma voluntad por parte de la otra personas, o partes implicadas en el conflicto.

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 interés por alguna de las personas protagonistas.

Esta intervención ha generado un total de 132 expedientes, lo que ha supuesto una atención directa a 222 personas protagonistas del conflicto, a lo largo de 261 intervenciones. Además, se atendió a dos profesionales, en otras tantas sesiones informativas.



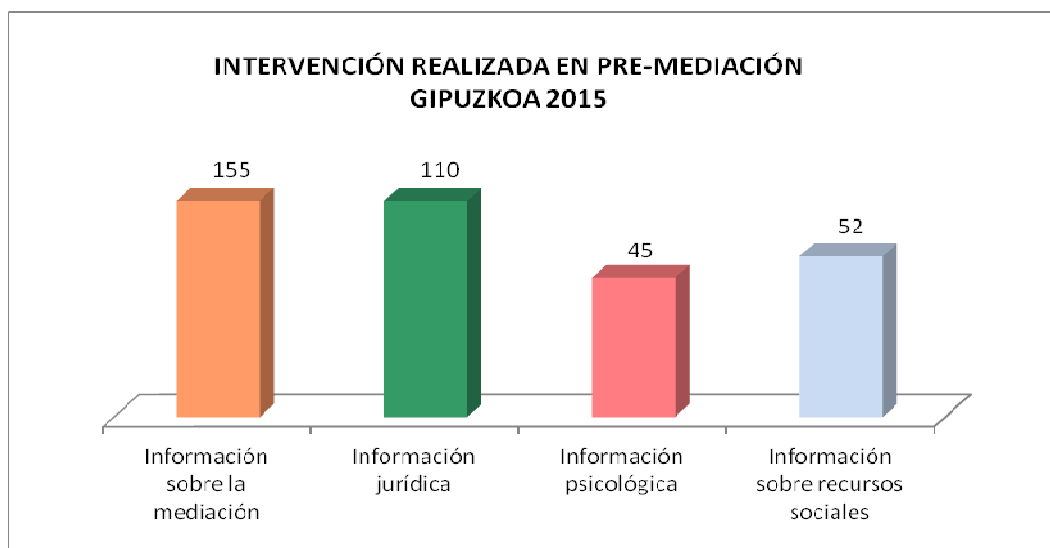
En este primer nivel de intervención, se han generado 132 expedientes de pre-mediación, de los cuales 106 correspondieron a casos de ruptura de pareja (80,3%), mientras que 26 expedientes fueron del resto de conflictos familiares (19,7%).

EXPEDIENTES DE PREMEDIACIONES – GIPUZKOA 2015

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	132
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	224
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	261
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	155
	INFORMACIÓN JURÍDICA	110
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	45
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	52

Durante las sesiones informativas realizadas en las pre-mediaciones, se proporcionan distintos tipos de información, en función de la demanda realizada por la persona o personas solicitantes, así como de las circunstancias específicas de cada caso, bien entendido que en cualquier caso, esta información se realiza siempre desde la visión de la mediación.

En cada caso se puede realizar un solo tipo de información, como es la relativa al propio proceso de mediación, que se efectuó en 155 ocasiones, y se puede complementar, según la petición realizada, con información jurídica desde el contexto mediacional (en 110 casos), con información psicológico, igualmente desde el contexto mediacional (45 casos) y con información sobre los diversos recursos sociales (52 casos).



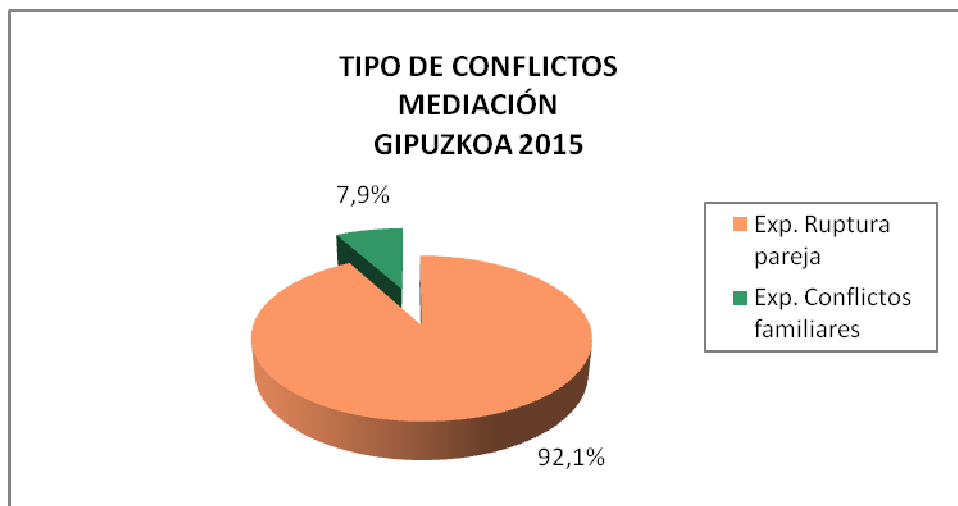
VII.1.D.3.B.- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Una vez que todas las personas, o partes, implicadas en el conflicto, han tenido su primera sesión informativa y todas han tomado la decisión de iniciar el proceso de mediación, este primer acuerdo se recoge en el Acta inicial de la mediación, que firman todas las personas o partes, así como las personas del equipo de mediación que intervienen en el proceso de mediación.

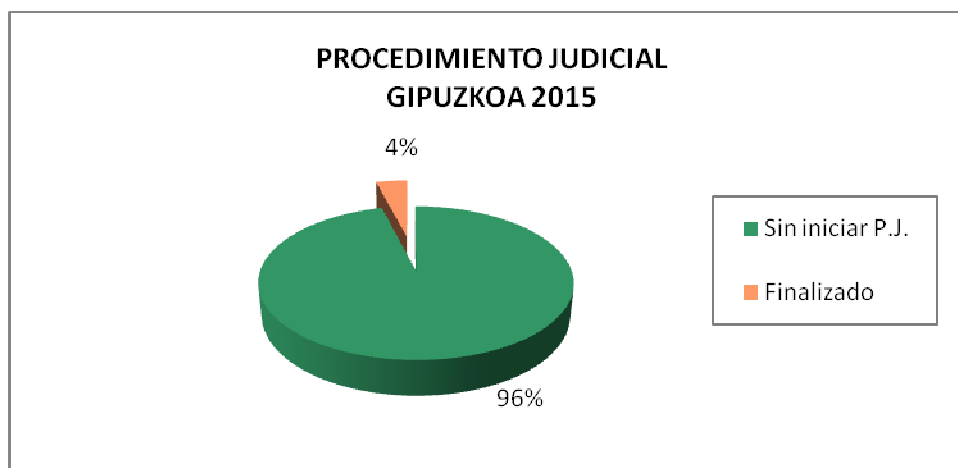
A partir de este momento comienzan las diferentes fases de las que compone dicho proceso, que se desarrollarán a lo largo del número de sesiones que sean necesarias, según la especificidad de cada caso.

Los expedientes que se han abierto en este nivel de intervención han supuesto un total de 151, en los que ha atendido a 299 personas, a lo largo de 935 intervenciones. Además se atendió a tres profesionales, en otras tantas sesiones informativas.

Del total de las 151 mediaciones realizadas, en el 92.1% de las mediaciones (139 expedientes) los conflictos planteados por las familias se produjeron en situaciones de ruptura de pareja, mientras que el 7,9% restante (12 expedientes) lo fueron en otro tipo de conflictos familiares.



Del total de familias que han iniciado la mediación, en el 96% de los casos, ninguna había pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que solo el 4% lo habían hecho. Correspondiendo la totalidad de este último porcentaje, a casos de ruptura de pareja, que ya habían finalizado ya su procedimiento judicial, al acudir al SMF.

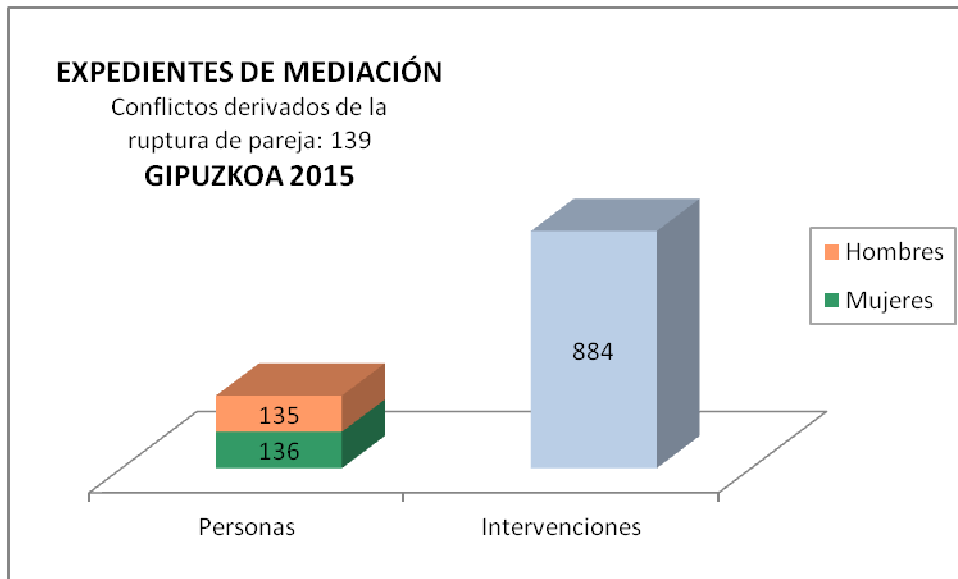




LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

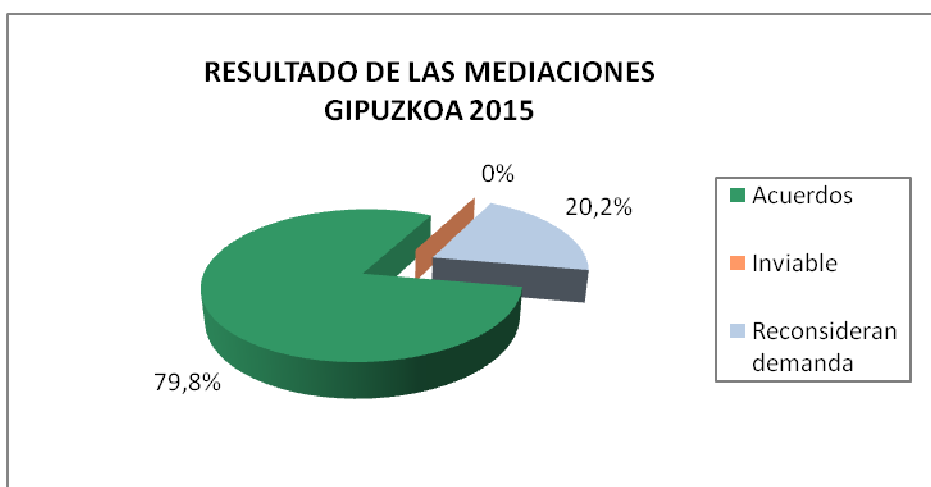
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	139
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	271
		135 136
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	884
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (561 sesiones)	4,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	124
	ACUERDOS	99
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	67
	• OTROS ACUERDOS	27
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	0
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	2
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PAREJA	3	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	25
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	15

En este ámbito se han trabajado 139 expedientes de mediación, en los que se realizaron 884 intervenciones, en las que se atendió a 271 personas.

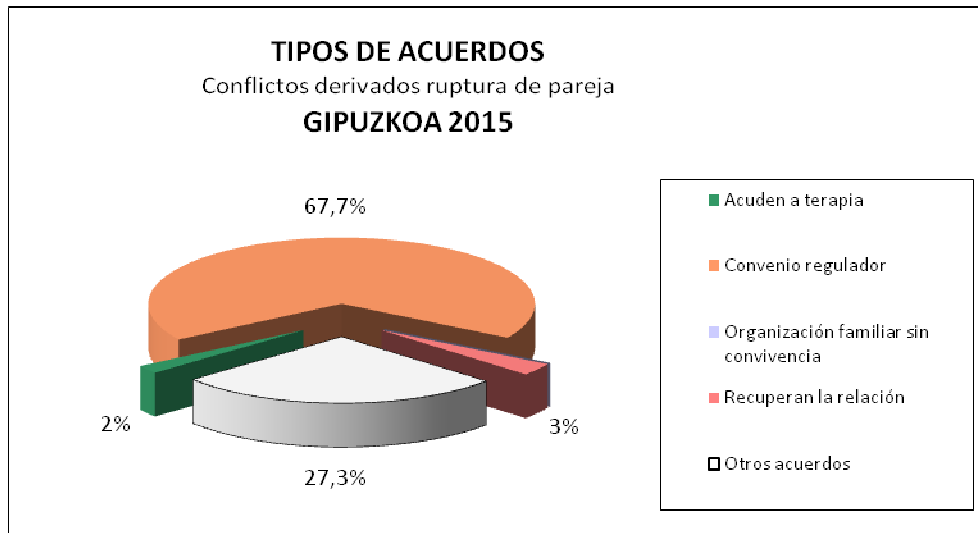


A lo largo del año 2015 se cerraron un total de 124 mediaciones, manteniéndose en otros 15 casos los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos en el año 2016.

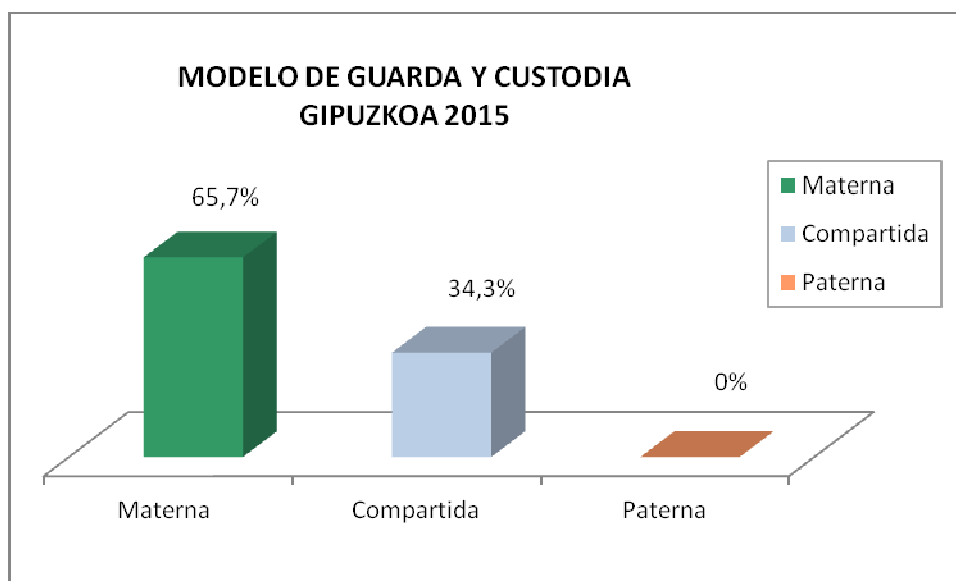
La media de sesiones de mediación respecto de los procesos finalizados, ha sido de 4,5 sesiones.



El 79,8% de los expedientes de mediación finalizaron con acuerdos, mientras que en el 20,2% restante, las personas reconsideraron sus demandas iniciales, cerrándose los expedientes, sin llegar a otros acuerdos.

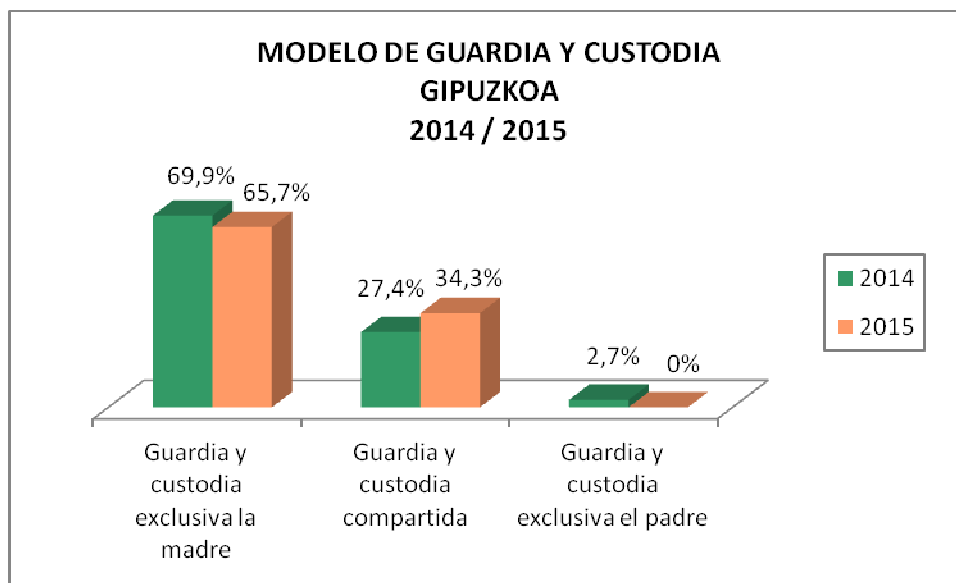


De las parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 67,7% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su separación; el 27,3% tomaron otro tipo de acuerdos, relacionados con el conflicto que presentaban; un 3% acordaron recuperar su relación de pareja; y el último 2% pactaron iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación.



En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar en los respectivos convenios reguladores, las parejas establecieron en un 65,7% de los casos dicha organización familiar basada en una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el restante 34,3% pactaron una custodia compartida entre la madre y el padre.

La tendencia que se observa respecto de este apartado, es el incremento año tras año, de los acuerdos que establecen la custodia compartida como organización familiar, lo cual muestra como poco a poco crece la concienciación social de la necesidad de compartir los tiempos de convivencia, y la responsabilización entre la madre y el padre, en beneficio de las hijas e hijos menores de edad.



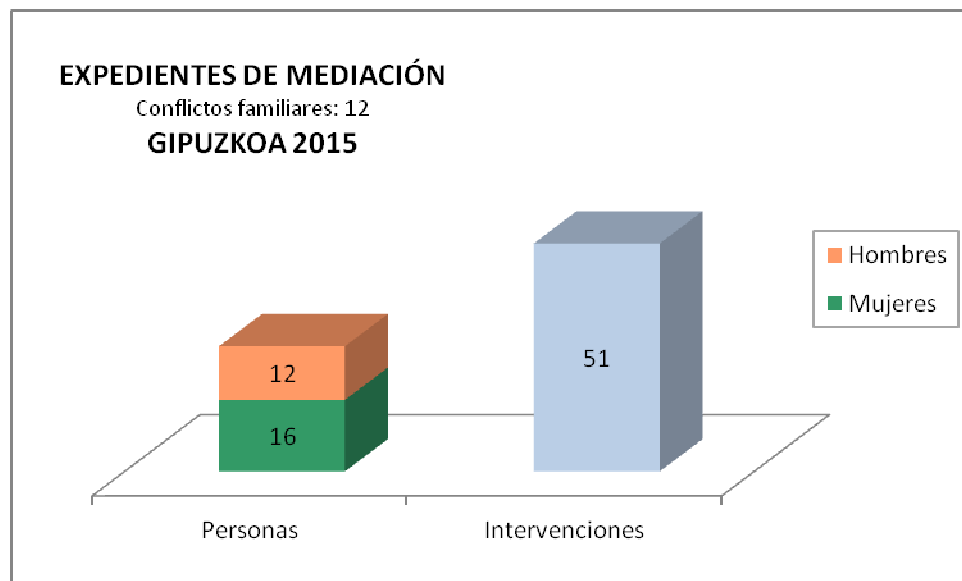


LOS CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	12
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	28
		12 16
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	51
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (34 sesiones)	3.4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	10
	ACUERDOS	6
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2

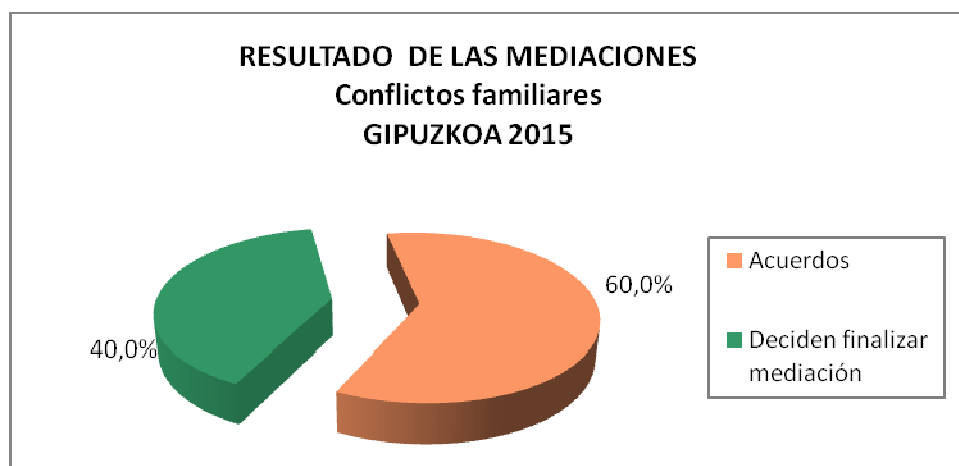
Los expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares originados por causas distintas a la ruptura de pareja, han dado lugar a 51 intervenciones con las 28 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 12 eran hombres y 16 mujeres.

La media de sesiones realizadas en los 10 expedientes finalizados, ha sido de 3,4, quedando abiertos 2 expedientes para seguir trabajando con ellos en 2016.



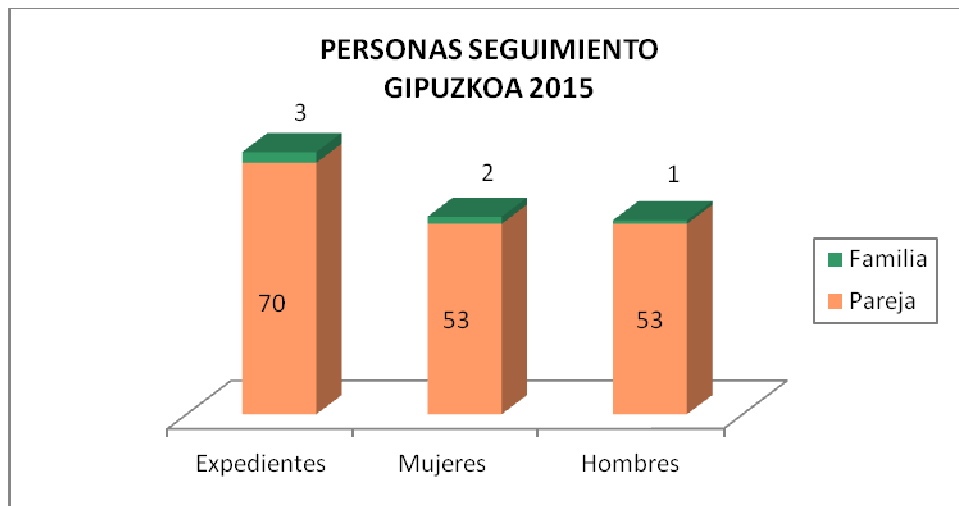
De los 12 expedientes generados por este tipo de conflictos, 10 finalizaron durante 2015, y otros dos quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos en 2016.

En los 10 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 60% de ellos, mientras que el 40% restante finalizaron por voluntad expresa de algunas de las partes.

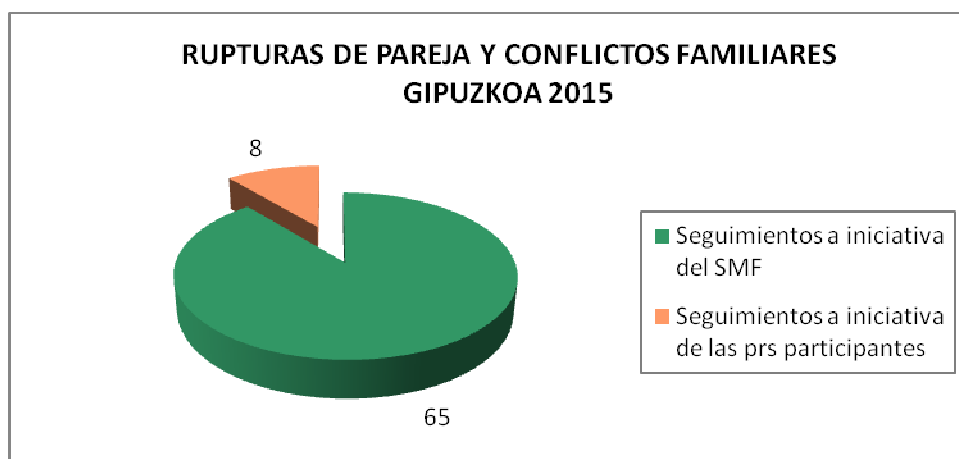


VII.1.D.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

En la fase de seguimiento realizada se ha atendido a 109 personas de las cuales 70 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 3 han tratado asuntos familiares, de las que 54 son hombres y 55 mujeres.



De los 73 expedientes de seguimiento, 65 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, en los que se atiende a 95 personas y 8 han sido seguimientos realizados a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, en las que se han atendido a 14 personas.



**EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO****EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO**

73

- A INICIATIVA DE SMF..... 65
 - ✓ Se obtiene información.....59
 - ✓ No se obtiene información.....6
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.....8

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 70
- Conflictos Familiares..... 3

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas 109
- Nº de hombres 54
- Nº de mujeres 55

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones..... 105
- Nº de intervenciones..... 34

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial44,11%
- Acuerdo privado52,94%
- Procedimiento judicial contencioso2,94%
- Elevado a escritura pública..... 0%

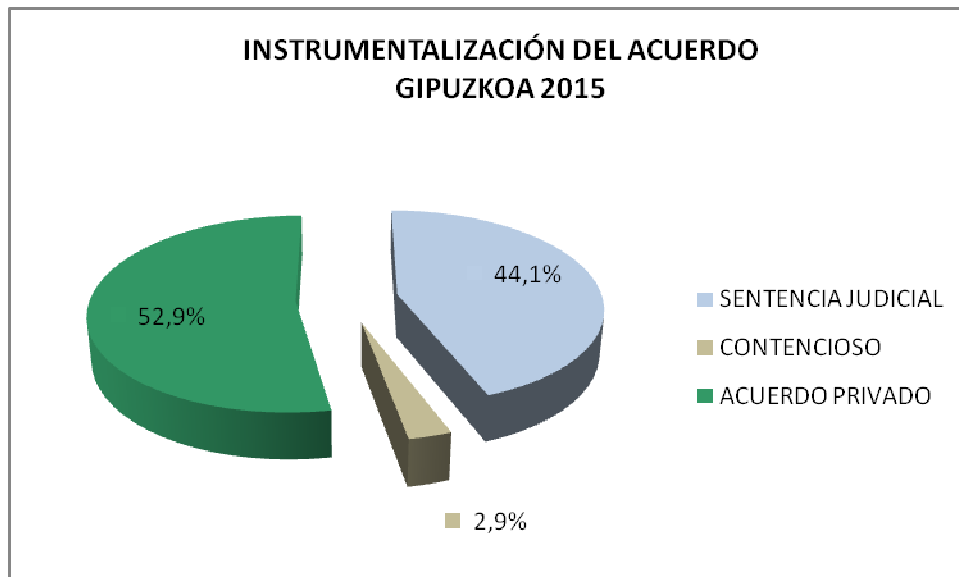
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos94,04%
- Se responsabilizan de forma parcial de los acuerdos..... 8,96%
- No se responsabilizan de los acuerdos5,96%

En los 73 expedientes de seguimiento realizados, han sido atendidas 109 personas en 139 intervenciones de las cuales, 34 han sido intervenciones en las que no se ha podido contactar con las personas y por lo tanto no se ha podido recoger información alguna.

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

El 44,11% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 52,94% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados, el 2,94% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso y en ninguno ha elevado a escritura pública los acuerdos de mediación.

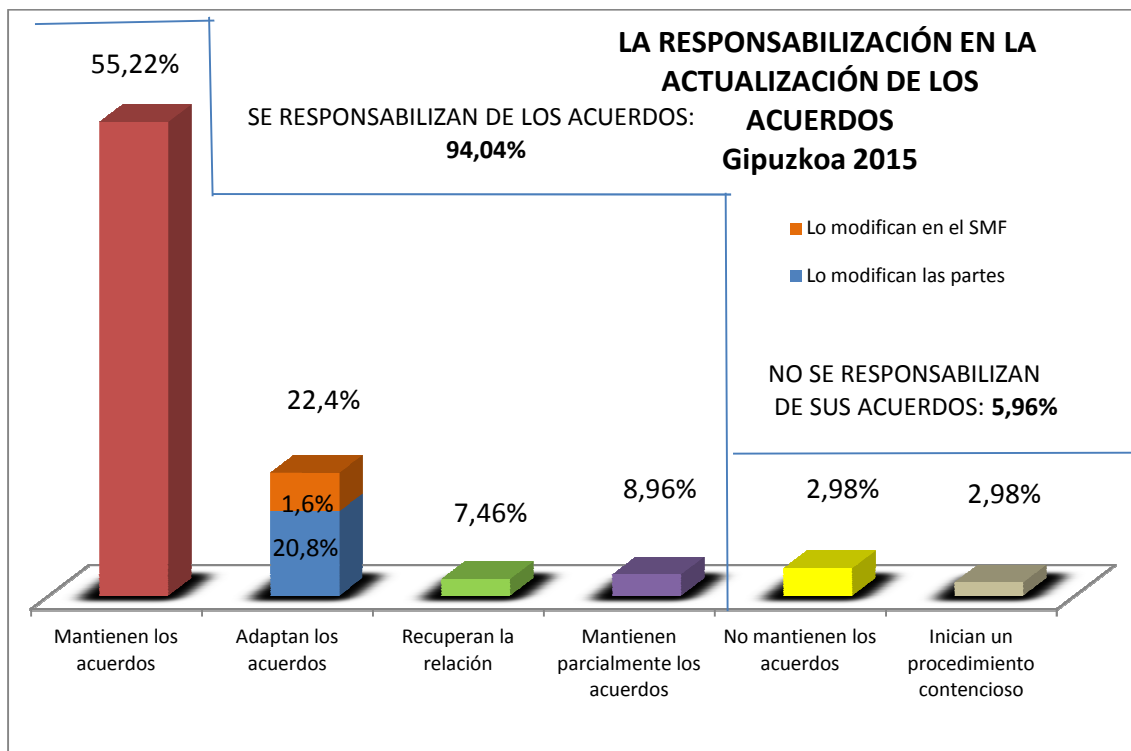


Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las personas protagonistas a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

En un **94,04%** de los seguimientos realizados hemos podido comprobar la responsabilidad total de los acuerdos alcanzados durante el proceso en el SMFG. De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 55,22% continúan funcionando con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación, mientras que el 7,46% ha recuperado la relación de la pareja y han vuelto a convivir. En el 22,40% de los casos han modificado algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo ellas quienes han tomado las decisiones en el 20,8% mientras que el 1,60% ha acudido de nuevo al SMFG a tratar los temas. Por otra parte, un 8,96% se responsabilizan parcialmente, es decir, se responsabilizan de la mayor parte de los acuerdos alcanzados pero tienen dificultades con la organización

económica, debido a la situación de desempleo de alguna de las partes y con el uso del domicilio familiar debido a un cambio de circunstancias de las condiciones sobre las que se acordaron, así como cuestiones puntuales relacionadas con la organización familiar.

Por último, el **5,96%** de los seguimientos no se han responsabilizado de lo acordado en el proceso de mediación familiar. Un 2,98%, han delegado en terceras personas la toma de decisiones que afectan a los acuerdos de mediación, iniciando un procedimiento contencioso y el otro 2,98% no cumplen los acuerdos y no han hecho nada al respecto.



En esta fase de seguimiento también obtenemos valoraciones de las personas usuarias del SMFG, respecto a las aportaciones que han podido percibir gracias a la participación en un proceso de mediación. Los protagonistas de los diferentes procesos de mediación, coinciden en que les ha aportado tranquilidad, una sensación o sentimiento que lo identifican desde el momento que alcanzan los acuerdos en un momento tenso y que les ha ayudado a afrontar su realidad de forma satisfactoria.

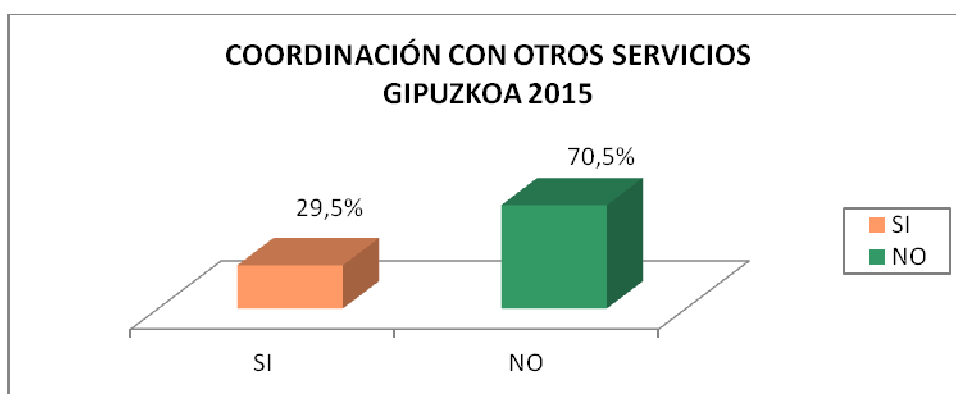
A su vez, coinciden en la dificultad tanto a la hora de hablar de sí mismos de temas tan personales y, a su vez, a personas desconocidas aun sabiendo que no van a opinar ni tomar partido por ellas/os.

Por último, la tranquilidad también la identifican con el hecho de tener reflejado por escrito lo acordado, es decir, de su realidad.

VII.1.D.5.- TRABAJO EN RED

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 informadas sobre el Servicio de Mediación.

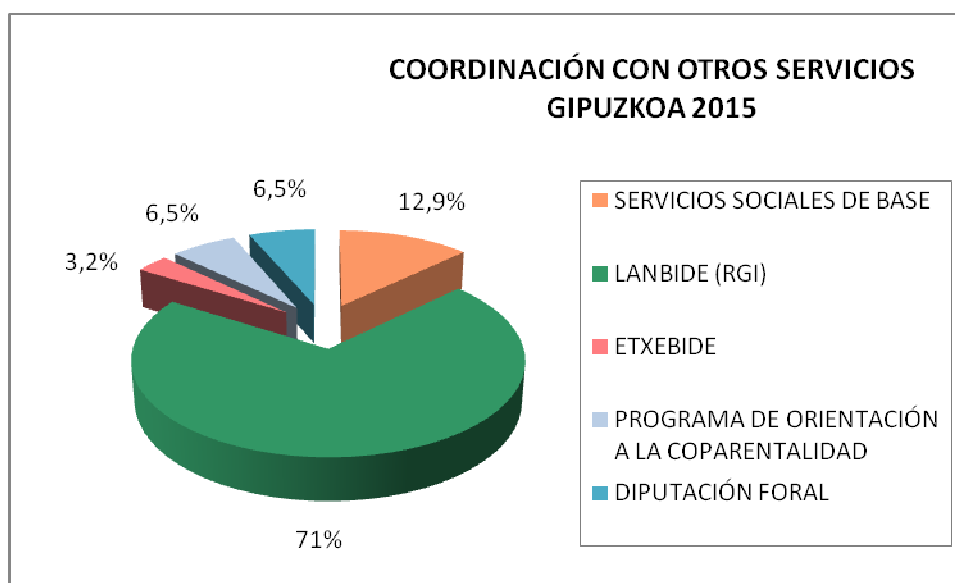
En este sentido, una vez finalizado el proceso de mediación, en función de cómo se haya producido el acercamiento al Servicio de Mediación, el 29,5% de las familias y/o parejas vuelven de nuevo a la entidad o profesional de procedencia con los acuerdos que han tomado en el proceso de mediación.



Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo coordinado, en el 13,8% 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. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación

las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los servicios sociales de base. En un 1,2% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Gipuzkoa.

En un 71% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide, siendo ellos en muchos casos quienes nos han derivado a las familias. Otro 12,9% ha habido coordinación los Servicios Sociales de Base. En el 3,2% de los casos que han sido informados desde Etxebide y en el 6,5% de los casos ha habido una coordinación con Diputación Foral de Gipuzkoa, Otro 6,5% de las familias que han finalizado el proceso de mediación, han sido orientadas al Programa de Orientación a la Coparentalidad.





VII.1.E- LA INTERVENCIÓN DEL SMF DE ARABA

Nº EXPEDIENTE S	Nº INTERV ENCION ES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1156	431	725
				1156

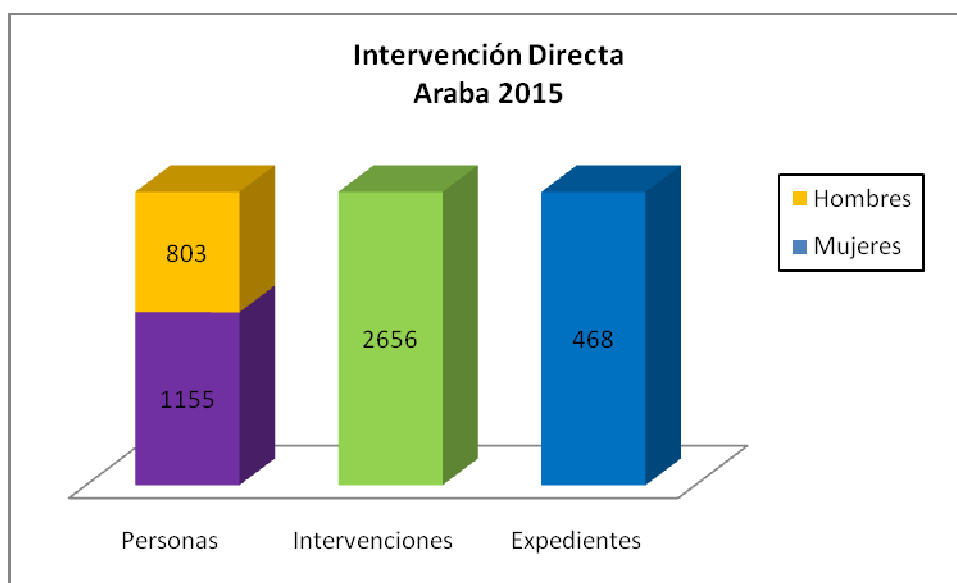
2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	362	1338	632	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	309	1202	262	278
CONFLICTOS FAMILIARES	53	116	34	57
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	172	248	247	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	127	169	81	95
CONFLICTOS FAMILIARES	45	79	26	45
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	190	1092	385	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	182	1039	181	183
CONFLICTOS FAMILIARES	8	51	8	12
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		2	0	1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	106	162	170	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	103	156	75	89
CONFLICTOS FAMILIARES	3	6	2	4
TOTALES	468	2656	1958	

El trabajo realizado a lo largo del año 2015 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 1958 personas, de las cuales 803 son hombres y 1155 son mujeres. El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFA ha sido de 468 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 2656.

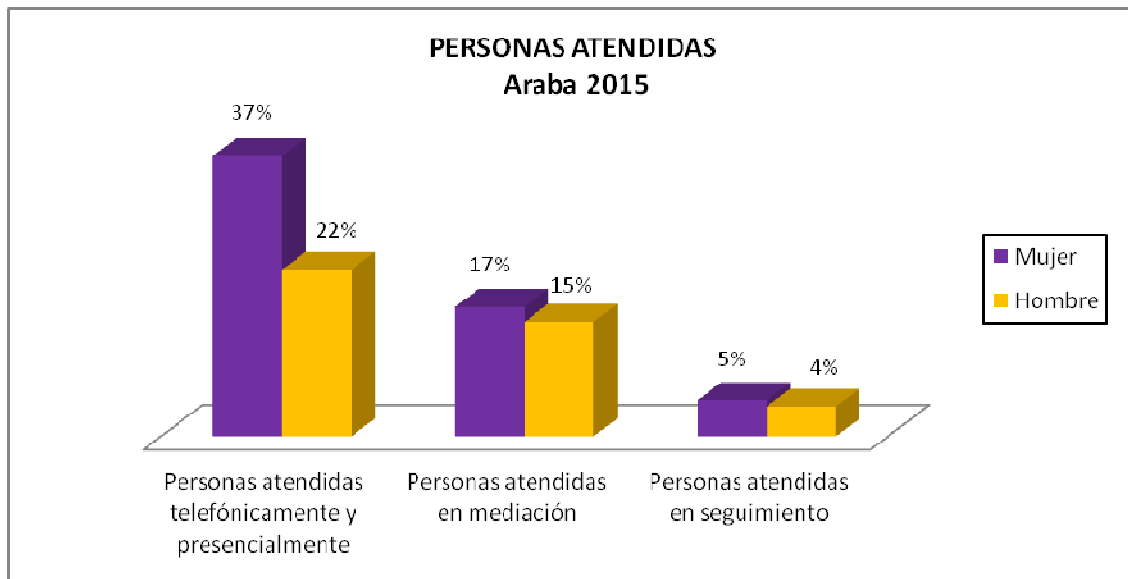


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMFA, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

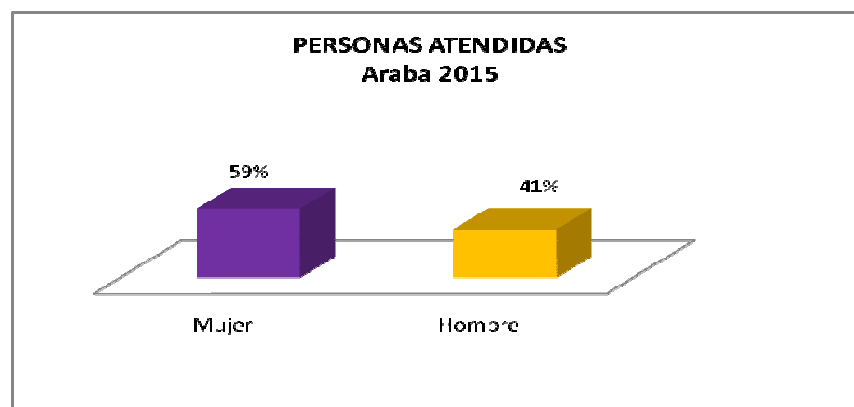
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2015 han sido atendidas un total de 1.958 usuarios y usuarias en los diferentes niveles de intervención.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono o que se han acercado al SMF Araba a pedir información han supuesto un total de 1.156. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 632 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 170 personas.



Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención, el 59% son mujeres y el 41% hombres.



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, así como la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual.



Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica. A lo largo del 2015, han sido 117 personas las que se han acercado personalmente a solicitar información, de las cuales, 55 han sido mujeres y 62 hombres.

A lo largo de este año, se han atendido 28 profesionales de diferentes ámbitos, tanto los y las que trabajan con las personas usuarias que atendemos, así como aquellos y aquellas pertenecientes al ámbito jurídico (abogados privados, Servicio de Orientación Jurídica, Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial, Fiscalía de Menores), del ámbito social (trabajadoras sociales tanto de los Servicios Sociales como de la red asociativa, Área del menor de la Diputación Foral de Araba, Lanbide, Etxebide, Área de Violencia de Género de la Ertzaintza y/o del Punto de Encuentro Familiar) como del ámbito de la salud (seguridad social, ambulatorios, centros de salud de mental, INSS, psicólogos y/o sexólogos privados) que desean conocer nuestro servicio y el tipo de casos con los que trabajamos con el objetivo de poder orientar a futuros usuarios/as. Resaltar que se han puesto en contacto Orientadoras/es de diferentes Centros Escolares posiblemente por haber conocido el Servicio a través de la difusión realizada por el equipo de Mediadoras y Mediadores del SMF.

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.156 personas.

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

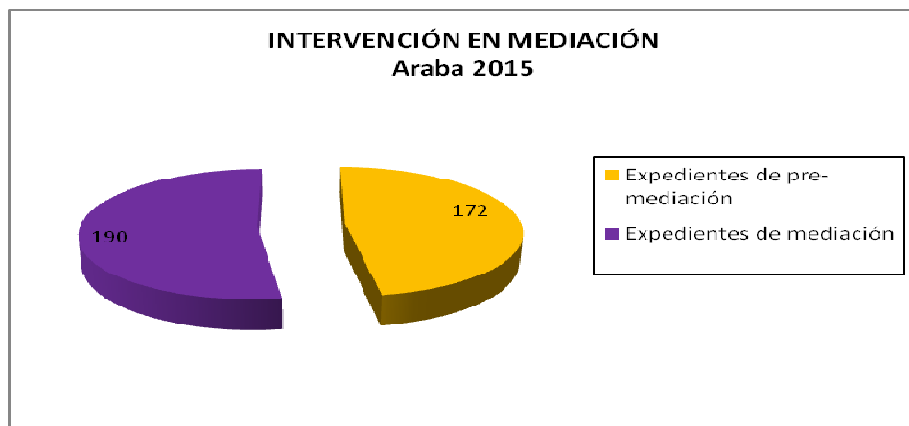
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos entre tipos de expedientes y tipologías de conflictos:



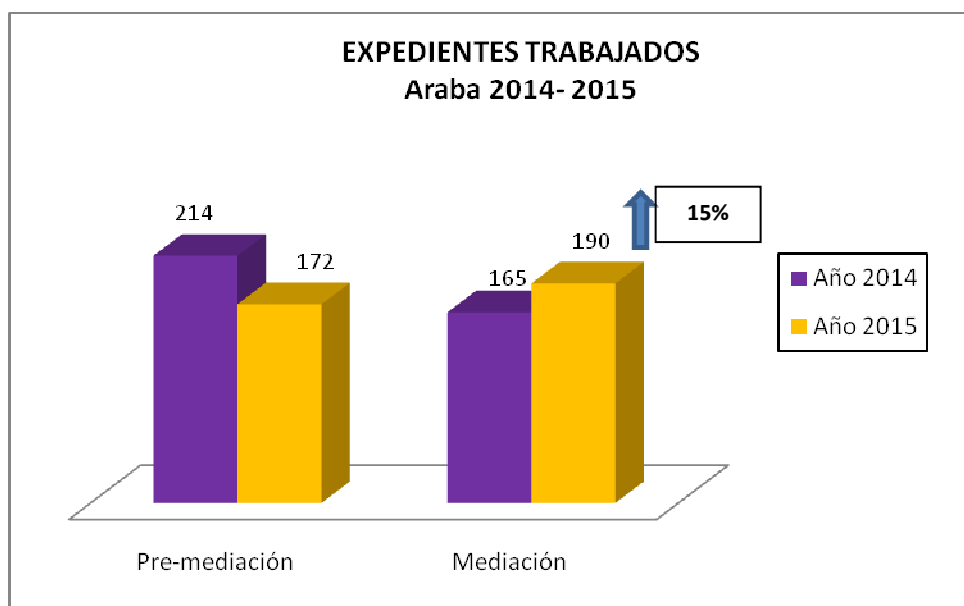
- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMFA e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizándose la intervención desde este servicio. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- Los expedientes de mediación: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMFA y una vez realizadas las actuaciones previas al proceso de mediación acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice común "la tipología de conflictos"):

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	127	182	309
CONFLICTOS FAMILIARES	45	8	53
TOTAL	172	190	362

El trabajo realizado en mediación durante el año 2015 ha generado un total de 362 expedientes, de los cuales 190 se corresponden con expedientes de mediación y 172 son expedientes de pre-mediación.



Podemos observar en este gráfico como el número de expedientes de mediación trabajados es superior a las intervenciones en pre-mediación, suponiendo los primeros un incremento del 15% con respecto a los trabajados el año pasado.



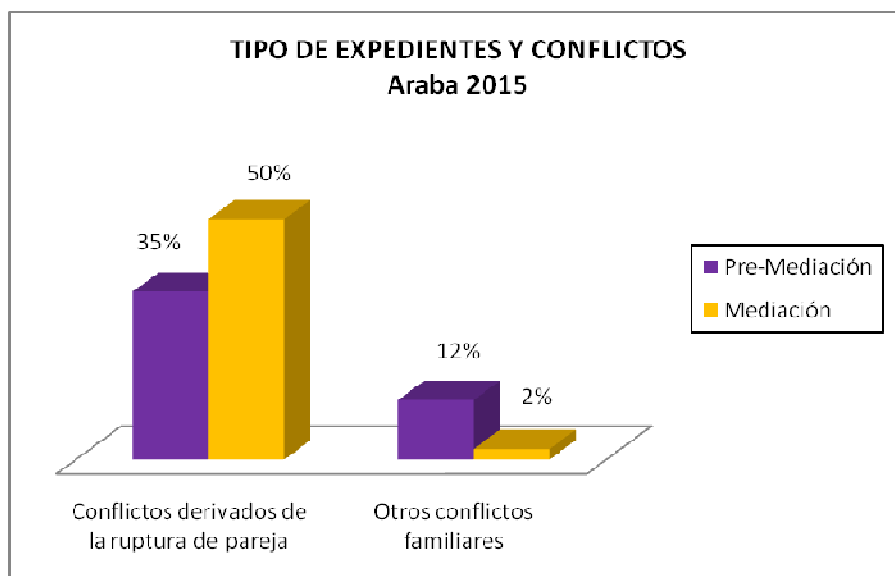
A este respecto habría que clarificar que la disminución en el número de pre-mediaciones trabajadas durante el año 2015 se debe a que ha habido un 19% menos de casos atendidos en los que solo ha acudido una de las partes en conflicto, y por tanto no se ha podido iniciar el proceso de mediación por falta de voluntad de la otra parte.

Esta circunstancia se hace más patente cuando trabajamos en conflictos de familia en los que el motivo de la demanda incluye a varios miembros de esta, como en los casos de herencias o cuidados de una persona dependiente. En estos expedientes es más difícil que las partes en conflicto se pongan de acuerdo en acudir al SMF por lo que la variabilidad de expedientes de pre-mediación que pasan a la fase de mediación es muy grande. En el año 2014, el 20% de estos casos pasaron de la fase de pre-mediación a la de mediación, frente al 9% en el año siguiente.

Sin embargo, si consideramos los expedientes de familia en los que el conflicto es intergeneracional (entre padres/madres e hijos/as) el porcentaje de expedientes de pre-mediación que pasan a la fase de mediación se mantienen estables en torno al 20% del total.

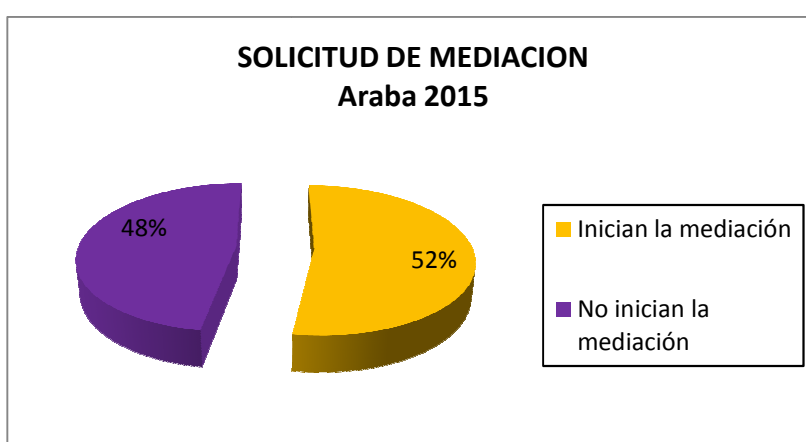
Como viene reflejado en el gráfico siguiente, podemos observar que el 35% de los expedientes de pre-mediación se corresponden a conflictos derivados de la ruptura de la relación de pareja y un 12% a otro tipo de conflictos.

Respecto a los expedientes que pasan a la fase de mediación, observamos cómo el 50% de estos corresponden a conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 2% a otro tipo de conflictos familiares.

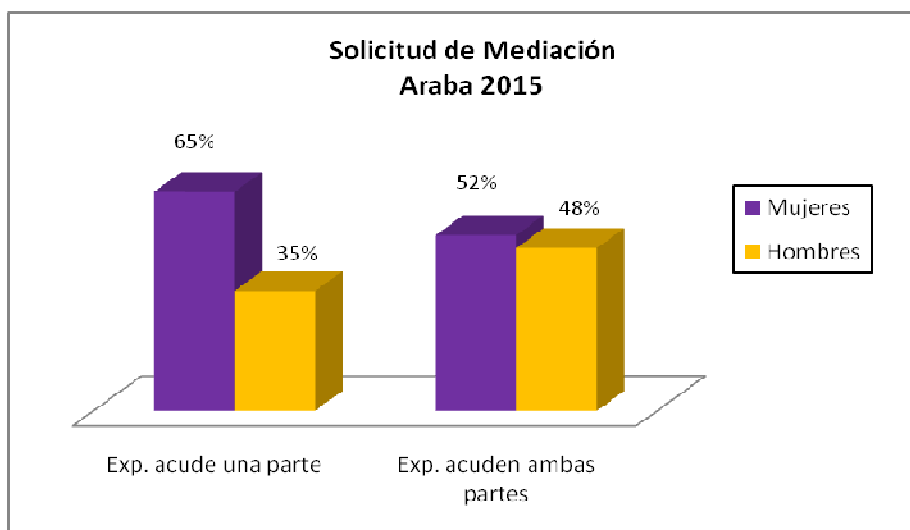


VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

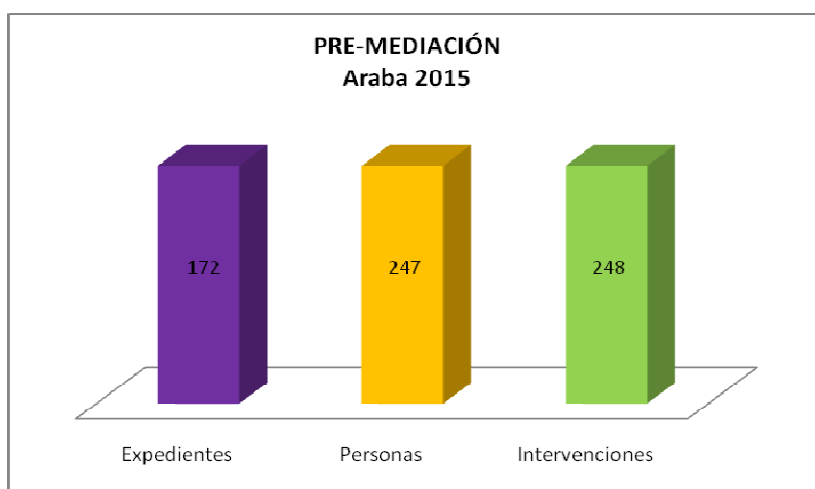
Del total de expedientes trabajados, el 52% de los mismos son lo que hemos denominado anteriormente como expedientes de mediación. El resto, es decir el 48% corresponderían a expedientes de pre-mediación. Estos expedientes no han evolucionado a un proceso de mediación, porque debido a la voluntariedad del proceso una de las partes no ha querido acudir al SMF o porque las partes en conflicto reconsideran la demanda entre otras razones.



En este sentido podemos observar porcentajes similares al año pasado en las solicitudes de intervención del SMFA en las que acuden ambas partes del conflicto. En aquellos casos en los que acude una sola de las partes, podemos ver cómo este año ha disminuido ligeramente los casos en los que solo ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información, de las cuales sí que hay un aumento de peticiones por parte de hombres (35% frente al 24% del año pasado).

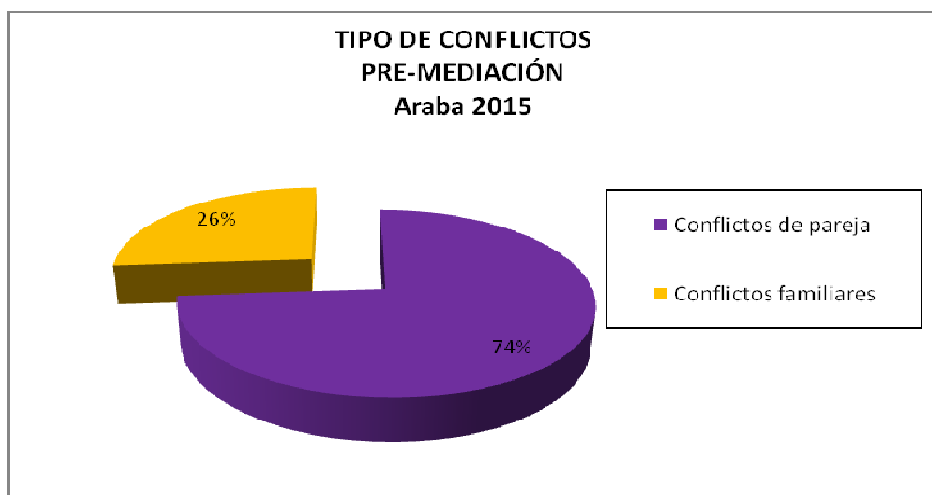


Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 172 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 248 intervenciones una atención directa a 247 personas protagonistas del conflicto.



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

En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 127 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja, es decir, un 74% y 45 expedientes con conflictos familiares, es decir un 26%.



En los expedientes de pre-mediación que se han generado, se han atendido a un total de 247 personas, de las cuales las mujeres representan el 57% de la muestra frente al 43% de hombres.

Al respecto de la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación, tanto en conflictos de ruptura de la relación de pareja como en aquellos conflictos de familia, la parte informativa sobre las características del proceso de mediación, ha ocupado la mayor parte de las intervenciones. Dentro de la información que se les facilita, sobre todo en aquellos casos en los que no se inicia el proceso de mediación, tiene que ver con cuestiones jurídicas, psicológicas y/o sociales. En este sentido, es muy importante la labor que realizamos en esta fase informativa encaminada a canalización de la demanda en la red de servicios públicos, cuando ello es posible.

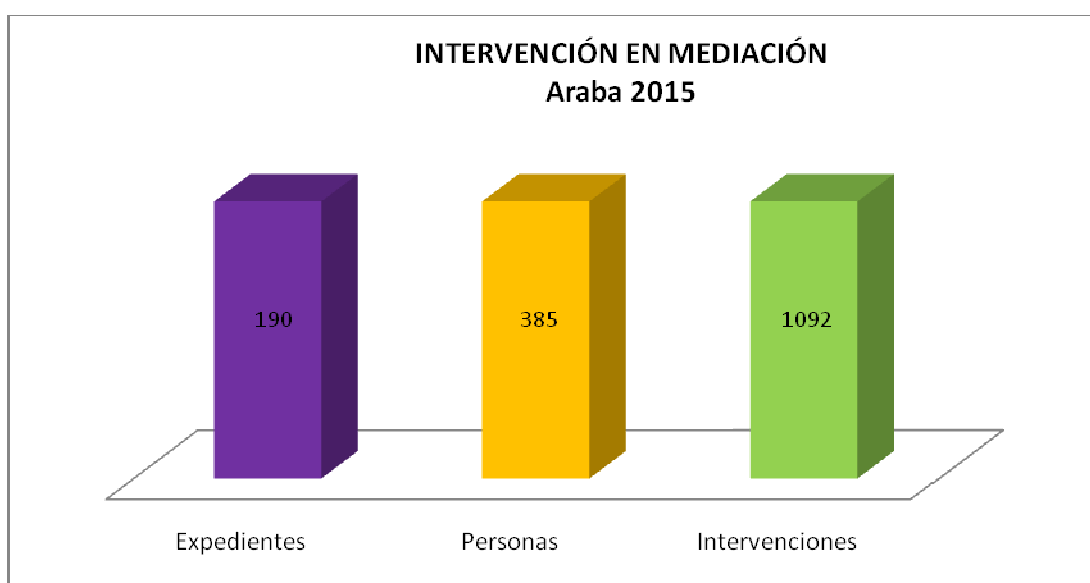
Otra parte importante del trabajo con estos expedientes de pre-mediación es el referido a la redacción de los documentos que permiten una coordinación con las entidades públicas desde donde vienen derivadas (Servicios Sociales, Lanbide, Etxebide, Seguridad Social.....), así como las cartas invitando a la otra parte a acudir al SMF. Aunque consideramos que

siempre es mejor que la persona que solicita la mediación se ponga en contacto con la otra parte para invitarla a acudir a una sesión informativa, hay casos en los que, por distintas razones, ello no es posible otorgándonos en este caso la potestad para enviar una carta de invitación para que se ponga en contacto con nuestro servicio.

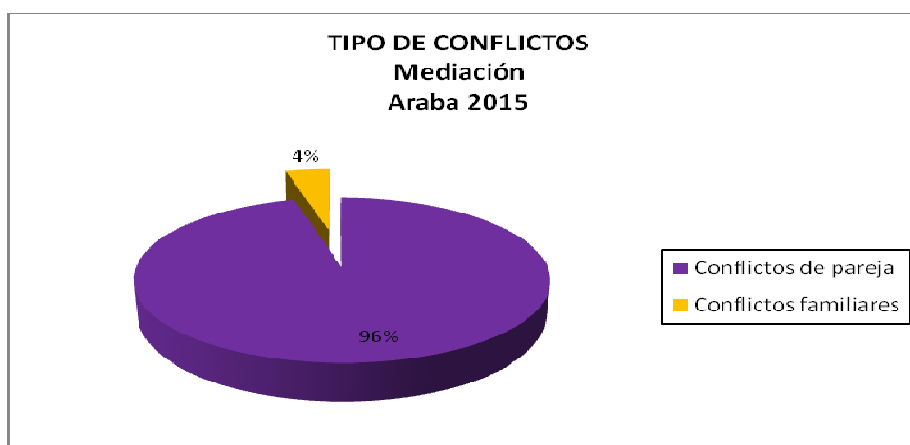
VII.1.E.3.B.- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

En aquellos casos en las que ambas partes han pasado por la fase de pre-mediación, y desean continuar voluntariamente el proceso, se abre lo que denominamos Expediente de Mediación. Para ello, las personas participantes firman un documento en el que se sientan las bases del proceso, el cual es también rubricado por la persona o personas mediadoras que intervengan en ese caso.

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, han supuesto un total de 190 expedientes de mediación. En este nivel de intervención se han atendido a 385 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 1.092 intervenciones.



Del total de expedientes trabajados en mediación, el 96% de los mismos (182 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto, son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole, siendo los conflictos intergeneracionales los más frecuentemente abordados en esta fase de intervención seguidos por los que tienen que ver con el cuidado de familiares dependientes.

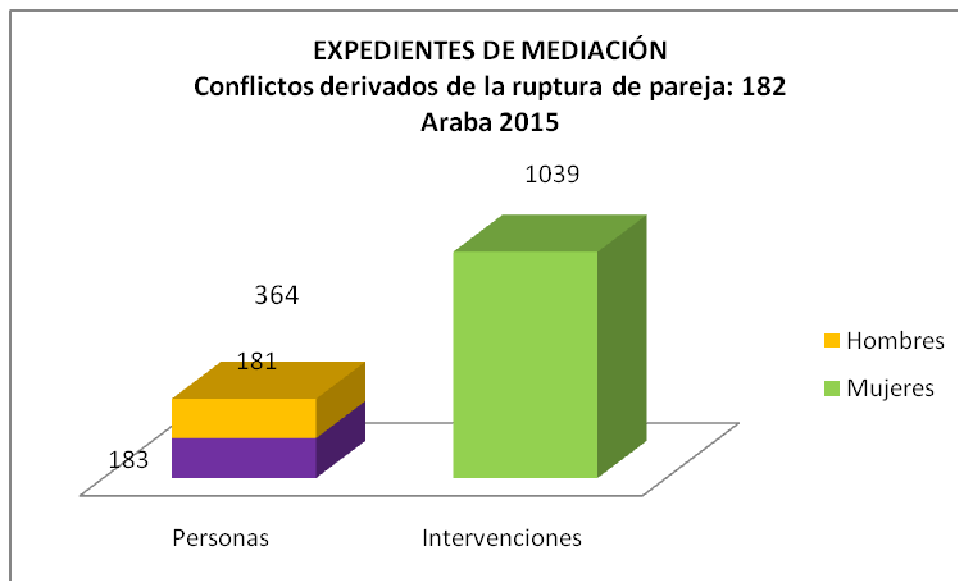


Por otro lado, del total de personas que han participado en el proceso de mediación, un 51% de ellas han sido mujeres y el 49% hombres.

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, 182 pertenecen a **situaciones de ruptura de pareja**, habiendo sido atendidas 364 personas que han acudido al espacio de la mediación con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1039 intervenciones.

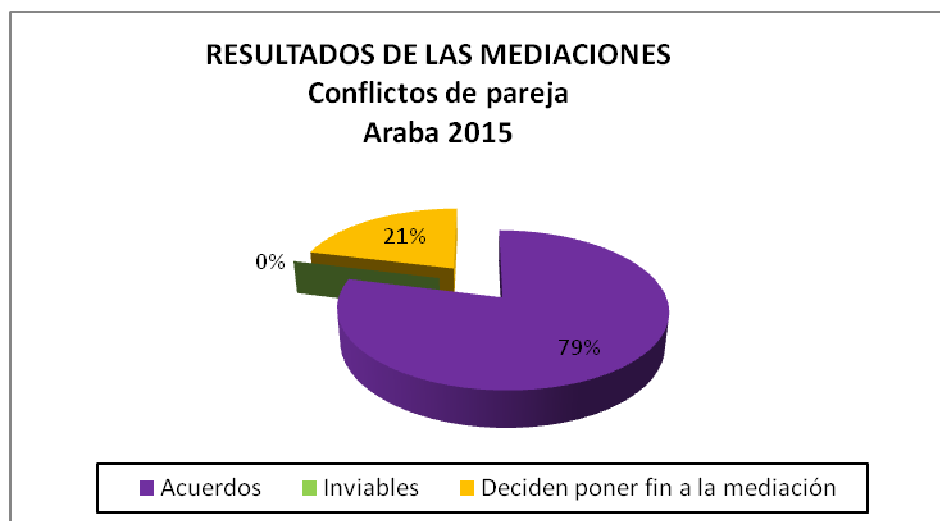




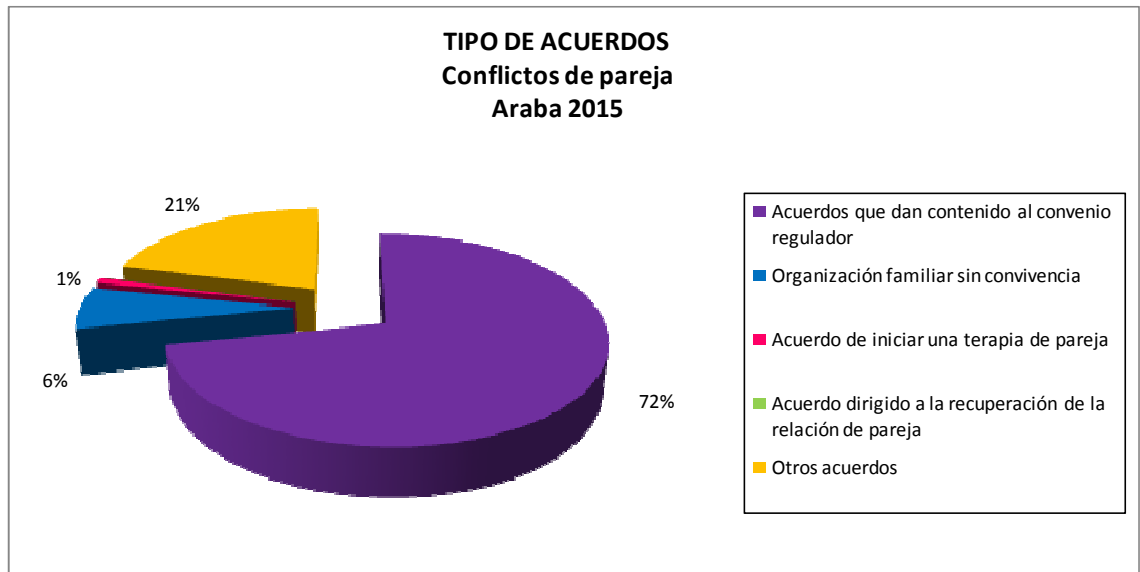
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	182
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	364
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	859 5,65
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	152
	ACUERDOS	120
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	86
	• OTROS ACUERDOS	25
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	8
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	1
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PAREJA	0
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	32	
INVIABLE	0	
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	30	

A lo largo de todo el año 2015 se han realizado un total de 182 mediaciones, de las cuales 152 han finalizado y 30 continúan abiertas en proceso para el año 2016. Teniendo en cuenta los procesos de mediación terminados en casos de ruptura de pareja, nos encontramos con que un 79% de las parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas. En esos mismos procesos de mediación se han atendido a un total de 364 personas.

En cuanto a las mediaciones que no han acabado en acuerdo, durante este año el equipo de mediación del SMF de Araba no ha considerado ningún caso de pareja como inviable (frente al 2% del año pasado) 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 72% de los casos a un convenio regulador, en un 21% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban, en un 6% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados y finalmente, en un 1% han decidido iniciar una terapia de pareja.

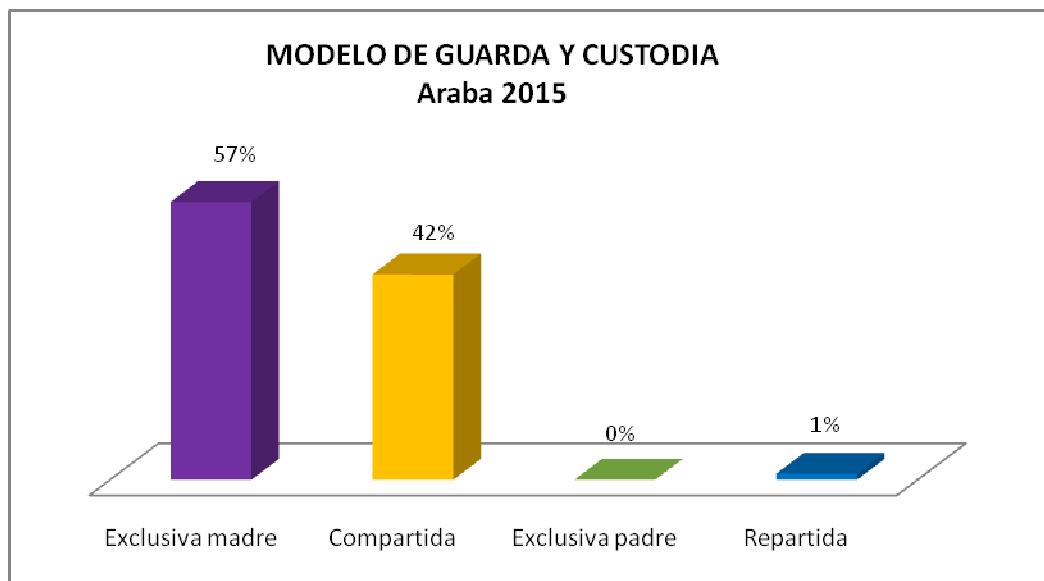


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 5,65 sesiones, muy similar a la media del año anterior (5,73).

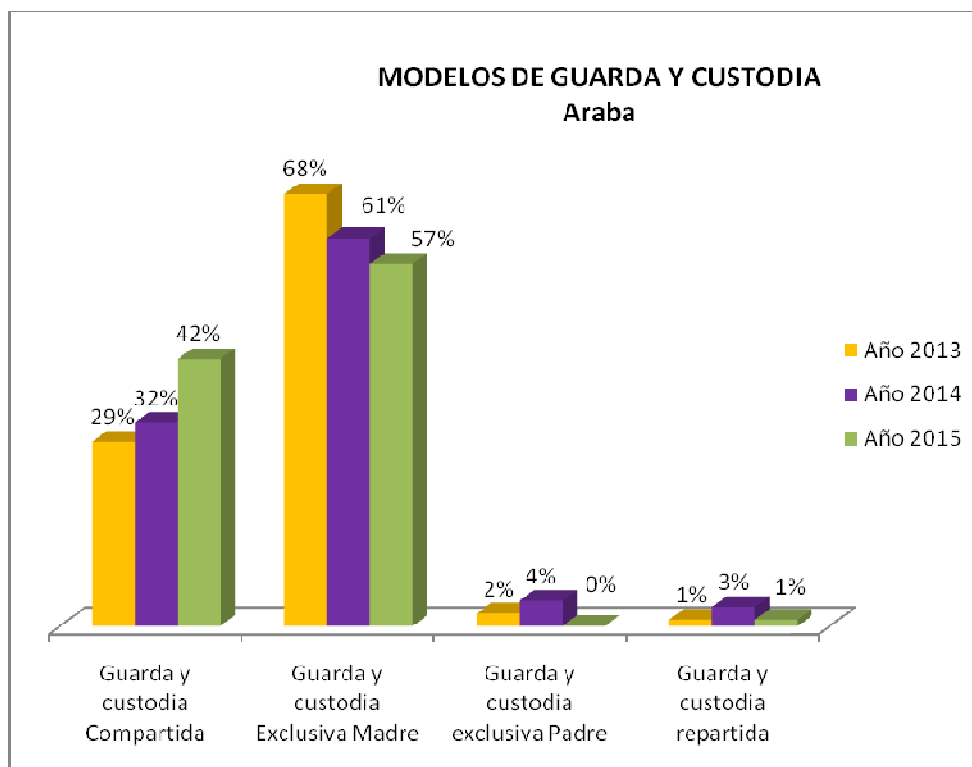
Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, nos encontramos que en un 57% de los casos han acordado que los y las menores vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), suponiendo un descenso de cuatro puntos sobre los datos obtenidos el año anterior.

En un 42% de los casos, las parejas han acordado una guarda y custodia compartida organizada de diferentes modos, frente al 32% de padres y madres que optaron el año anterior por esta fórmula.

En un 1% han acordado un modelo de guarda y custodia repartida, es decir, que uno de los hijos o hijas viva con la madre, y el otro u otra, viva con el padre, no acordando este año ninguna organización familiar en la que estos y éstas vivan con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna).



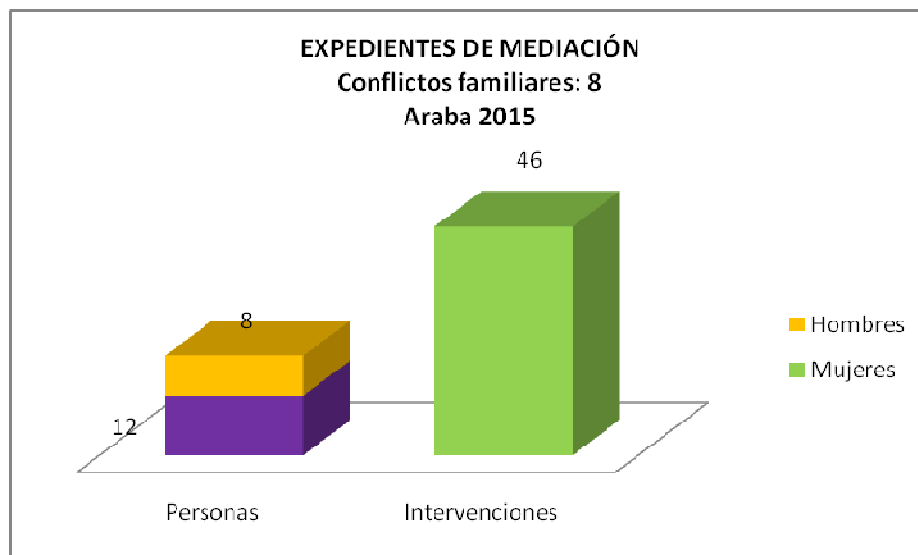
En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose como la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre y la guarda y custodia compartida son las opciones elegidas mayoritariamente, disminuyendo con el paso del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



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

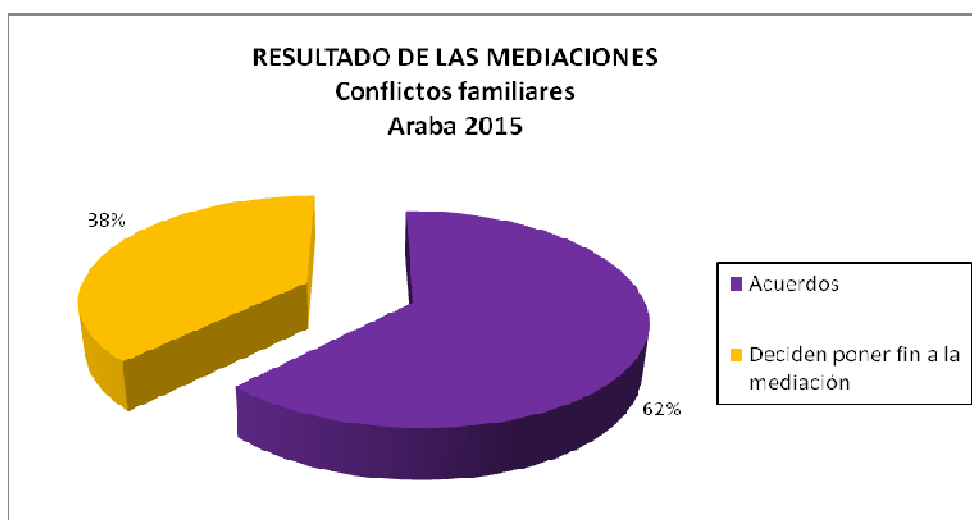
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	8
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	20
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	46
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,75
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	8
	ACUERDOS	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	0

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, han supuesto un trabajo directo con 20 personas (12 mujeres y 8 hombres) pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 46 intervenciones.



De los 8 expedientes de mediación iniciados en este año, se han finalizado todos.

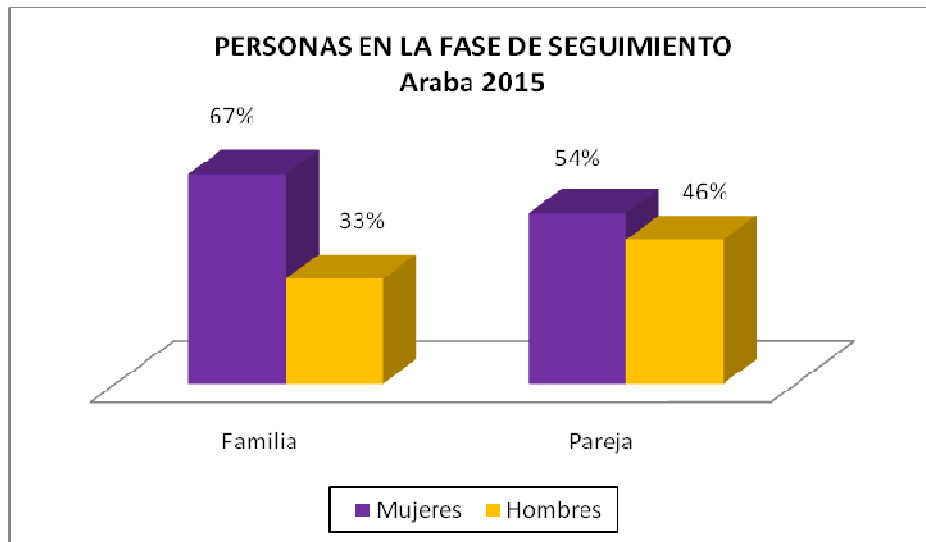
En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de conflictos familiares, el 62% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y en el 38% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.



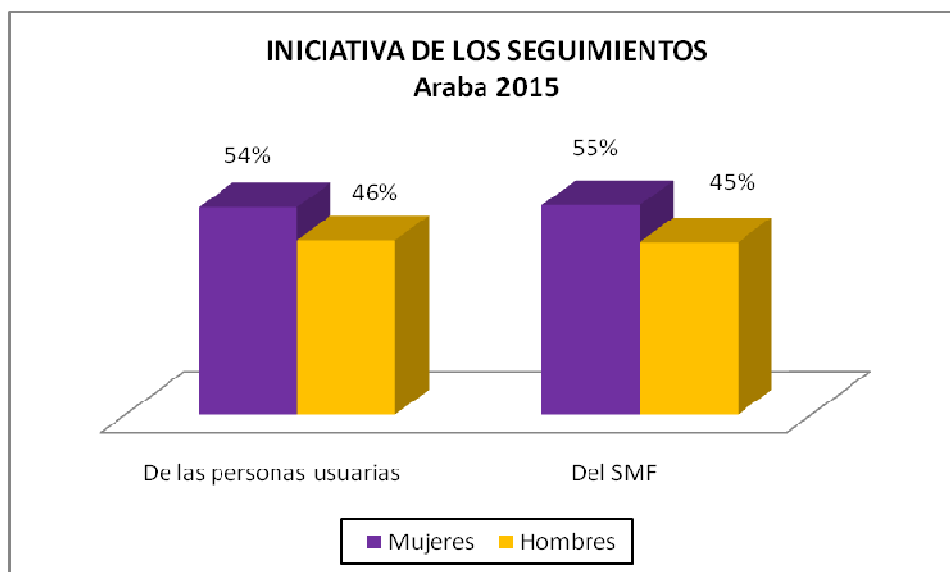
Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 5,75 sesiones. En este tipo de trabajo hay que destacar la dedicación que exige ya que obliga a actuar en cada expediente en co-mediación (dos personas mediadoras).

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

En la fase de seguimiento se ha atendido a 170 personas de las cuales 164 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 6 han tratado asuntos familiares, de las que 93 son mujeres y 77 hombres.



De los 106 expedientes de seguimiento 87 son seguimiento realizados a iniciativa del equipo de mediación y 19 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Ha sido imposible obtener información de 5 expedientes.





Como vemos en el gráfico superior, en ambos tipos de seguimientos hay un porcentaje mayor de mujeres atendidas, siendo casi el 55% de las personas atendidas durante el año en los seguimientos.

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

106

- A INICIATIVA DE SMF.....87
 - ✓ Se obtiene información.....82
 - ✓ No se obtiene información.....5
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.....19

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 103
- Conflictos Familiares 3

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas 170
- Nº de hombres 77
- Nº de mujeres 93

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones 162
- Nº de intervenciones..... 26

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial 51%
- Acuerdo privado 44%
- Procedimiento judicial contencioso 5%
- Elevado a escritura pública 0%

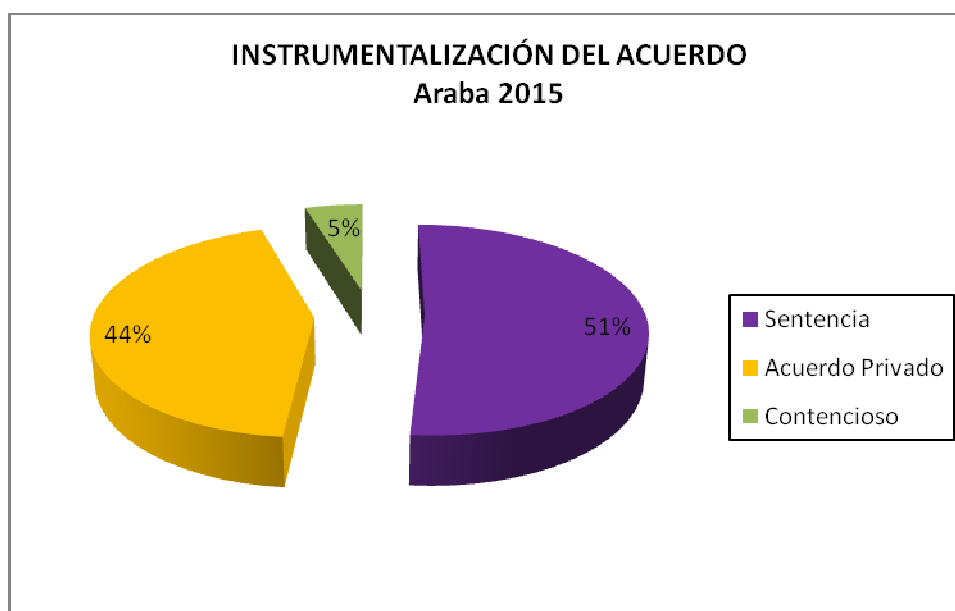
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos79%
- Se responsabilizan de forma parcial de los acuerdos..... 11%
- No se responsabilizan de los acuerdos10%

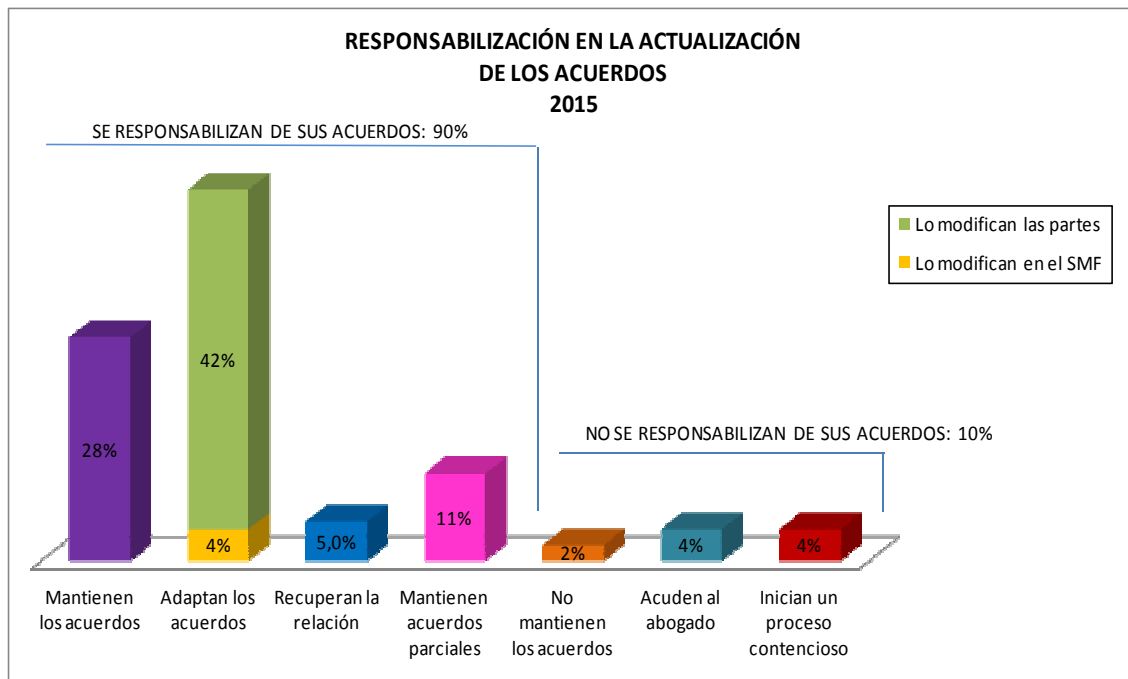
En los 106 expedientes de seguimiento realizados, han sido atendidas 170 personas en 188 intervenciones.

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

El 51% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 44% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados y el 5% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso. En ninguno de los casos atendidos, las personas usuarias han elevado a escritura pública los acuerdos alcanzados.



Respecto al acuerdo en el tiempo, cabe destacar que durante el 2015 el 42% del total de las personas atendidas en el seguimiento son capaces de adaptar sus acuerdos entre ellas y ellos reflejando el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las madres y de los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.



El **90%** de las personas que han participado en un proceso de mediación, se responsabilizan de sus acuerdos con el paso del tiempo, mientras que el **10%** no se han responsabilizado de los mismos.

De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el **79%** son capaces de adaptar y/o mantener los acuerdos de mediación a los cambios familiares y personales, de modo que el 28% sigue funcionando con los mismos acuerdos alcanzados un año atrás en el proceso de mediación, un 5% ha recuperado la relación de pareja y ha vuelto a convivir y el 46% deciden adaptar sus acuerdos a las nuevas circunstancias personales o familiares que surgen durante este año, siendo el 4% los que vuelven a utilizar el SMFA para hablar de estos cambios y alcanzar nuevos acuerdos. El **11%** de ellas se responsabiliza de manera parcial de estos acuerdos. Hablamos de responsabilización parcial cuando varios de los acuerdos se mantienen o adaptan sin necesidad de terceras personas que decidan por ellos pero que en otros aspectos tienen dificultades para llegar a entendimiento (por ejemplo: adaptar acuerdos económicos en situaciones de desempleo, acuerdos económicos sobre la vivienda familiar...etc.).



El **10%** de las personas que han participado en el proceso de mediación, no se ha responsabilizado de los acuerdos alcanzados, bien iniciando un proceso judicial contencioso bien acudiendo a abogados de parte delegando las decisiones en terceras personas. En ambos casos ha supuesto el 4% de las personas atendidas en la fase de seguimiento, mientras que en el restante 2% ni se han mantenido los acuerdos ni se han alcanzado nuevos.

La fase de seguimiento nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2015:

- "Gracias a la mediación tenemos buena relación de amistad. La mediación ha sido como un bastón en el que apoyarnos en una situación nueva, desconocida."
- "Nos ha permitido poder llegar a un entendimiento que facilite la separación y el nuevo tipo de vida para los cuatro. También me ha ayudado a entender lo que supone la separación y las cosas que nos pasan sin culpabilizar a nadie."
- "Hablar delante de otra persona me facilitó poder explicarme y poder entender lo que él pedía."
- "Acudir al servicio de mediación nos permitió evitar un proceso judicial que habría sido mucho más complicado emocionalmente."
- "Gracias al proceso de mediación he podido hablar con ella; entre nosotros habría sido imposible."

VII.1.E.5.- TRABAJO EN RED

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 informadas sobre el Servicio de Mediación y dirigidas hacia el mismo que se ha ido ajustando a las demandas y a 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 cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación.

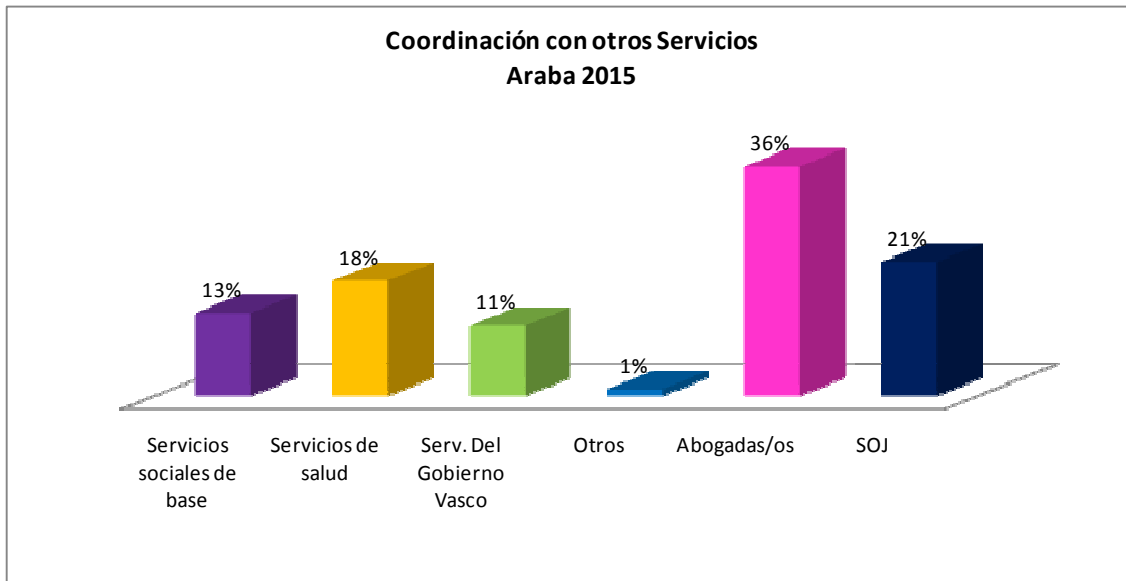
La mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el SMF de Araba durante el año 2015 tiene que ver con el ámbito jurídico (57%), suponiendo el 36% de los casos con profesionales de la abogacía privados y en un 21% con el Servicio de Orientación Jurídica.

En un 18% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as y Zutitu), bien como resultado del acuerdo de mediación o cómo recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación. En la mayoría de los casos las personas usuarias han acudido a dichos servicios de cara a obtener información sobre recursos de tipo psicológico (tanto individual como de pareja o familia).

Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo en red, en el 13% del total de estos casos han ido dirigidos a los Servicios Sociales de Base.

En un 11% de los casos se ha trabajado en coordinación con servicios dependientes del Gobierno Vasco como Etxebide, Lanbide, Emakunde y Departamento de Educación.

Finalmente, ha habido un 1% de los casos en los que se ha trabajado en red con otros recursos (Hacienda Foral y Notarios).



VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

La **intervención indirecta** hace referencia a todas aquellas actuaciones que se han realizado durante este año no identificadas como atención directa en mediación familiar y que ha ido dirigidas, por una parte, a la difusión, sensibilización y promoción de la mediación y por otra, a la relación y coordinación con otras entidades y programas de mediación familiar tanto en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco y del Estado, como de otros países.

Asimismo, mencionaremos en este apartado el trabajo interno (supervisión) del equipo que sin ninguna duda supone una mejora en la calidad del equipo de mediación, así como la asistencia a la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario en materia de mediación familiar, respetando las funciones que en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar se atribuyen a los servicios y programas públicos de mediación familiar y la participación en proyectos de investigación.



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

El trabajo de relación y coordinación hace referencia fundamentalmente a la labor realizada con diversas entidades públicas y privadas respecto a la información que ofrecemos a los equipos profesionales vinculados al campo de la ayuda personal, familiar y social sobre los principios de la mediación, las características, funciones, personas destinatarias y objetivos del servicio. Esta tarea tiene una doble finalidad; por un lado que dichas entidades puedan informar sobre el SMF a las familias que presentan conflictos y por otro, llevar a cabo un trabajo en red desde las distintas áreas de intervención.

En este sentido, destaca la coordinación con los Servicios Sociales Municipales de atención primaria y Servicios Sociales Especializados de las Diputaciones Forales, así como la llevada a cabo con los Centros de Salud, sobre todo Centros de Salud Mental, Hospitales, Equipo Psicosocial Judicial y el Servicio de Orientación Jurídica. Se ha llevado a cabo un trabajo en red con las entidades que bien han derivado a las familias al SMF o entidades que están atendiendo a familias que han iniciado el proceso de mediación.

Estos datos aparecen descritos y reflejados en la intervención directa en los SMF de los tres Territorios Históricos. (punto VII).

Asimismo, la coordinación realizada con los Colegios Profesionales de Abogados/as, Psicólogos/as y Trabajadores/as Sociales, así como Asociaciones y Organizaciones no Gubernamentales de diversa índole con quien se ha tenido relación profesional, ha contribuido, en gran medida, al buen funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar.

A continuación exponemos la relación de entidades con las que se ha mantenido esta relación y/o un trabajo en red:



RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

BIZKAIA

GIPUZKOA

ARABA

ÁMBITO JURÍDICO

- S.A.V. Bilbao
- Juzgado de Paz de Portugalete.
- Juzgado de lo penal nº2 de Bilbao.
- Juzgado de Familia de Bilbao, Getxo y de Barakaldo
- Equipo psicosocial de los juzgados
- Secretaria del Juzgado de Familia de Barakaldo
- Secretaria del Juzgado de Familia de Bilbao
- Servicio de mediación Intrajudicial.

- Abogado/as particulares.
- S.A.V de Donostia/San Sebastián.
- Equipo Psicosocial de los Juzgados.
- Servicio Orientación Jurídica.
- Punto de Encuentro Familiar - PEF.
- Juzgado de Paz - Lasarte

- Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz.
- Servicio de Orientación Jurídica.
- Registro de Parejas de Hecho
- Abogadas y abogados particulares.

ÁMBITO SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Área de Bienestar Social de la mancomunidad de Arratia.
ABS de Orduña.
ABS de Berriz.
ABS de la Mancomunidad de Encartaciones.
ABS de Durango
ABS de Mungia.
ABS de Basauri.
ABS de Uribekosta.
ABS de Galdakao.
ABS de Bilbao (SSB Irala)
ABS de Bilbao (SSB Deustoi)
ABS de Bilbao (SSB Zorroza)
ABS de Bilbao (SSB San Francisco)
ABS de Bilbao (SSB Rekalde)
ABS de Bilbao (SSB Otxarkoaga)
ABS de Etxebarri
ABS de Mallabia
ABS de Leioa
ABS de Getxo
ABS de Santurtzi
ABS de Barakaldo

Servicios Sociales de Arrasate
SS de Larratxo (Donostia).
SS de Billabona.
SS de Mendaro.
SS de Andoain.
SS de Pasaia
SS de Zumaia.
SS de Donostia-Amara.
SS de Cestona.
SS de Intxaurreondo (Donostia).
SS de Beasain.
SS de Azkoitia.
SS de Zarautz.
SS de Irún

SSB Cuadrilla de Laguardia.
SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Ariznavarra.
SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de El Campillo.
SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Lakua.
SSB Ayuntamiento de Valdegobia.
SSB Ayuntamiento de Oion.
SSB Cuadrilla de Agurain



<p>ABS de Portugalete ABS de Sestao ABS de Gernika Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Bilbao E.I. Socio-Educativa de Barakaldo. E.I. Socio-Educativa de Ermua E.I. Socio-Educativa de Basauri. E.I. Socio-Educativa de Bilbao (Uribarri) E.I. Socio-Educativa de Bilbao (Casco Viejo) E.I. Socio-Educativa de Bilbao (Santutxu)</p> <p>SERVICIOS ESPECIALIZADOS Departamento de Atención a la Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia Servicio Vasco de Empleo: Lanbide de Bilbao (Txurdinaga). Servicio de la mujer y familia de la Diputación Foral de Bizkaia Programa de Acogimiento de Diputación Foral de Bizkaia EMAKUNDE</p>	<p>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</p> <p>Servicio comunitario Ayuntamiento de Donostia</p> <p>Servicio de Acompañamiento Especializado de la Diputación Foral de Gipuzkoa.</p> <p>Servicio de protección a la infancia y la adolescencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa</p>	<p>SERVICIOS ESPECIALIZADOS:</p> <p>Área del Menor y Familia, Diputación Foral de Araba.</p>
<p>ÁMBITO SANITARIO</p>		
<p>Centro de Salud Mental de Uribe kosta.</p> <p>Centro de Salud Mental de Otxarkoaga (Bilbao).</p> <p>Trabajador Social del Hospital Psiquiátrico de Zaldibar.</p> <p>Trabajador Social del Hospital Psiquiátrico de Zamudio.</p> <p>Hospital de Galdakao</p> <p>Departamento de salud de Gobierno Vasco.</p> <p>Servicio municipal de Urgencias Sociales (SMUS)</p> <p>Centro de Día AMSA</p>	<p>Centro de Salud Mental del ambulatorio de Ondarreta.</p> <p>Médica familia Zarautz</p> <p>Terapeutas particulares</p>	<p>CSM de Araba, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CSM de Salburua, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CSM de Zabalgana, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>Unidad de Psiquiatría del Hospital de Santiago.</p> <p>Psicóloga SSBB de Vitoria-gasteiz</p>



ÁMBITO ASOCIATIVO		
BIZGARRI ETORKINTZA ORTZADAR (Bilbao) CARITAS BIZKAIA HOBETZEN INICIATIVA GITANA ZUTITU LAGUNGO ETXADI ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ESCLEROSIS MULTIPLE	GIZARTEKINTZA TREBATU AGIPAD. Kidetza/Agipase AGE: Asociación Gipuzkoana de epilepsia	ADSIS, Asociación para la promoción integral de personas. CARITAS ARABA FUNDACIÓN TUTELAR BEROA
POLICIA		
Ertzaintza		Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz.
OTRAS ENTIDADES		
ZUZENEAN ZUTITU HOBETZEN. ETXEBIDE LANBIDE Departamento de Prestaciones Económicas de la Seguridad Social Universidades públicas y privadas	ZUZENEAN Colegio Público de Lezo LANBIDE ETXEBIDE	ZUZENEAN. ARARTEKO Instituto Miguel de Unamuno Instituto Los Herrán. Centro de atención al consumidor.

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

La difusión, sensibilización y promoción de la mediación al conjunto la ciudadanía vasca es fundamental para el funcionamiento y mejora en la atención del Servicio de Mediación Familiar.

Este trabajo tiene un doble objetivo; por una parte que tanto la población en general como las instituciones, colegios profesionales, asociaciones, profesionales, etc. conozcan la existencia de este recurso y sus características y por otra, sensibilizar a la población respecto a la mediación como alternativa de resolución de conflictos, favoreciendo una cultura de mediación.



En este apartado exponemos 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, a través de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y por lo tanto, con un carácter eminentemente divulgativo, como otras orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un componente destacado de intercambio de experiencias, formativo y científico, tanto a nivel autonómico, como estatal o internacional.



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Entrevista en diferentes medios de comunicación: EITB.
- Publicación de artículos en revistas de difusión municipal y en prensa.

PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, FOROS Y FORMACIÓN

- Formación en Universidades Públicas y Privadas de ámbito Autonómico y Estatal.
- Jornada de mediación: "La Mediación en Europa. Intervención integral en contextos familiares y sociales". Asistencia y Ponencia: "La Inclusión de los menores en el Proceso de Medición". Instituto Superior de Ciencias de la Familia de la Universidad Pontificia de Salamanca.
- Congreso "Parentalidad en Situaciones de Conflicto y Divorcio: Impacto Emocional en Hijos e Hijas". Asistencia y Ponencia: " Mediación Familiar: Promoción de coparentalidad y prevención de trastornos a los menores". Universidad de Deusto.
- III Jornadas de Corresponsabilidad Parental. Asistencia y participación en la mesa redonda de "Buenas Prácticas en los Servicios de Apoyo a Familias en Proceso de Separación y Divorcio". Organizado por ABIPASE-KIDETZA en Bilbao y en Donostia, organizadas por AGIPASE-KIDETZA.
- Jornada de Mediación "Aprendiendo a Mediar" del Ilustre Colegio de abogados del Señorío de Bizkaia en Bilbao.
- Jornada sobre Justicia Restaurativa de BAKEOLA_FUNDACIÒN EDE en Bilbao.
- Jornada sobre Neurociencia y salud Mental del Colegio de Médicos de Bizkaia en Bilbao.
- Participación en foros de debate y jornadas sobre mediación organizadas por los Colegios Profesionales de Psicología, Trabajo Social, Colegio Oficial de Abogados, Economistas, Procuradores y Educadores Sociales.



Debido a las distintas trayectorias de los Servicios de Mediación Familiar de cada territorio y el tiempo de implantación de los mismos, estos presentan distintas características y necesidades con relación a la difusión de la mediación en su entorno más cercano.

El SMF de Bizkaia tiene una trayectoria de 19 años. El trabajo en red llevado a cabo por Bizkaia a lo largo de toda su carrera les ha servido como difusor del trabajo que realizan, por lo que la información de su existencia y su labor llega a todas las ciudadanas y ciudadanos. Por otro lado, los SMF de Gipuzkoa y Araba llevan 5 años y 3 años en funcionamiento, respectivamente por lo que difundir el SMF y dar a conocer su labor es, aún, una labor fundamental para sensibilizar a la población sobre la mediación, algo que sin duda redundará en el desarrollo de estos servicios.

Durante este año, el **Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa** ha seguido difundiendo el SMF a entidades públicas y privadas de diversos ámbitos tales como el de Salud, Servicios sociales y educación, siendo con algunas de ellas, más propiamente, una labor de mantenimiento de contacto en ambas direcciones.

El modo de difusión que ha seguido Gipuzkoa ha sido a través de envío de información en formato digital y/o papel con la correspondiente invitación de poder celebrar una reunión o charla.

A continuación describimos las reuniones y las charlas celebradas durante el 2015:



- Reunión con la Fundación Hurkoa
- Reunión con Agipens (Asociación Gipuzkoana de Pensionistas)
- Reunión con Nagusilan (3ª edad)
- Reunión con el Servicio de Acompañamiento Especializado de Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Reunión con el SAV de Gipuzkoa.
- Conferencia impartida sobre la Mediación Familiar y el SMFG en el instituto de Leizarán.

A finales de año hemos iniciado la campaña para divulgación de la nueva imagen corporativa, contactando para ello con las entidades que mayor relación mantienen con este SMF, para continuar con el resto de esta difusión, durante el año 2016.

Con esta finalidad de difusión, también se han actualizado las bases de datos de los centros educativos, asociaciones de ámbito social, centros sanitarios, tanto públicos como privados, de todo Gipuzkoa, para realizar envíos de folletos y difundir la nueva imagen de los SMF.

Durante el año 2015, el **Servicio de Mediación Familiar de Araba** ha seguido desarrollando un plan de difusión dirigido tanto a entidades públicas como a entidades privadas, con algunas de las cuales ya se había entrado en contacto los años anteriores.

En la difusión se ha tenido en cuenta qué entidades, tanto públicas como privadas, podían presentar un mayor interés en la mediación familiar de acuerdo a su campo de intervención. Estas acciones se han llevado en distintos niveles (con envíos de información en formato digital, envíos de información en formato papel y con la participación en encuentros y reuniones).



Destacamos que este año las reuniones vienen demandadas por los propios centros y servicios que conociendo la existencia del SMF han querido ampliar la información sobre el espacio que ofrecemos. Así desde sus áreas de trabajo podrán informar a las familias susceptibles de utilizar el servicio.

A continuación, se exponen las actividades en las que ha participado el equipo del Servicio de Mediación Familiar de Araba, con un marcado carácter divulgativo, dirigidas a la ciudadanía vasca.

- Charla sobre Mediación en el Colegio Egibide-Jesús Obrero para alumnos y alumnas de integración social.
- Conferencia titulada "Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco" dentro de la asignatura "Métodos y técnicas de transformación de conflictos" de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU.
- Charla a la asociación ADSIS sobre el SMF de Araba y los procesos de mediación.
- Reunión con trabajadores y trabajadoras de centros de salud mental de Zabalgana Vitoria-Gasteiz, llevadas a cabo en los locales del SMF para explicarles las características del servicio y de los procesos de mediación como estrategias de resolución de conflictos.

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo está dirigido hacia su propia organización, a la revisión y mejora del material técnico propio del trabajo a realizar dentro de los Servicios de Mediación, así como a la coordinación entre los tres Servicios y a la participación en actividades dirigidas a difundir la mediación en distintos ámbitos.



Otro de los objetivos del trabajo interno es el de realizar una evaluación del servicio a través de un análisis de necesidades por un lado, y mediante la fase de evaluación por otro, en la que preguntamos a las personas usuarias del servicio para conocer su opinión al respecto del proceso de mediación y del funcionamiento de los equipos, lo que nos ayuda a ir mejorando la calidad de los mismos.

Tampoco hay que olvidar que de manera permanente se llevan a cabo revisiones del material técnico de trabajo, así como de la elaboración de protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del Servicio y de las demandas que se le solicitan. En este sentido, durante el año 2015 se han mantenido reuniones de coordinación con el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y de Araba con el objetivo de realizar el diseño de estos materiales que se comparten, así como para reflexionar sobre la práctica de la mediación en los tres territorios, redundando en una mejora de la praxis y de la atención a la ciudadanía vasca desde un mismo modelo de mediación. Asimismo, cada año tras la elaboración de la memoria y como consecuencia de la reflexión anual del trabajo realizado, se procede un análisis de los datos recogidos de los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos, con el objeto de ir mejorando nuestros servicios. Se evalúan las intervenciones realizadas y la coordinación con las distintas entidades derivantes con el objeto de ir mejorando la intervención desde una atención integral a las familias.

Los equipos de mediación de Bizkaia y Araba se reúnen diariamente antes de iniciar la atención al público. El equipo de Gipuzkoa, por otro lado, realizan reuniones de trabajo semanales. En los tres casos el objetivo de estas reuniones es valorar y reflexionar sobre las cuestiones que van surgiendo y organizar la agenda de trabajo, con la finalidad de planificar la intervención desde que se recibe la demanda hasta la conclusión de la misma y responder a las necesidades concretas en cada caso.



Asimismo, se realizan reuniones periódicas siempre que el trabajo así lo requiera, con el objetivo de reflexionar sobre casos específicos que necesitan una especial atención al ahora de abordarlos.

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

Con relación a la función del SMF de asistencia al Departamento de Políticas Sociales en materia de mediación, colaboramos anualmente en lo que corresponde a la participación en el Consejo Asesor de Mediación, así como en las cuestiones técnicas para facilitar la coordinación con profesionales de las diferentes instituciones. Asimismo, en la medida que el Departamento ha necesitado de nuestra asistencia o asesoramiento para aspectos de difusión y divulgación en esta materia hemos estado a su disposición.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

El interés que genera la mediación a nivel profesional y académico conlleva la colaboración de los equipos de mediación en diversas investigaciones con profesionales y con estudiantes de Grado, de Máster, así como programas de Doctorado. En general las investigaciones corresponden al ámbito de las Ciencias Sociales (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Criminología) y Derecho tanto de las Universidades ubicadas en la CAPV (Universidad del País Vasco y Universidad de Deusto), así como Universidades públicas y privadas de otras Comunidades Autónomas. Desde el Servicio de Mediación Familiar se da respuesta a la información que precisen para sus correspondientes estudios e investigaciones, bien mediante reuniones presenciales, bien por comunicación telefónica o vía *on line*. En ocasiones, la información la solicitan mediante cuestionarios cerrados y, en la mayoría de situaciones, requiere de entrevistas directas al equipo técnico de mediación sobre nuestro modo de intervenir en la gestión de conflictos familiares.



VIII- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Desde el año 2013, se implantó en los tres Servicios de Mediación Familiar el llamado *Cuestionario de Mejora*, con el que se recogen y analizan datos respecto del grado de satisfacción de las personas que finalizaban el proceso de mediación con algún tipo de acuerdo.

Este cuestionario se ofrece en un momento inmediatamente posterior a la firma de los acuerdos para poder evaluar la percepción de calidad y de la satisfacción, tanto respecto de las distintas características de los Servicios de Mediación familiar, como con el propio proceso de Mediación.

VIII.1.- RESULTADOS

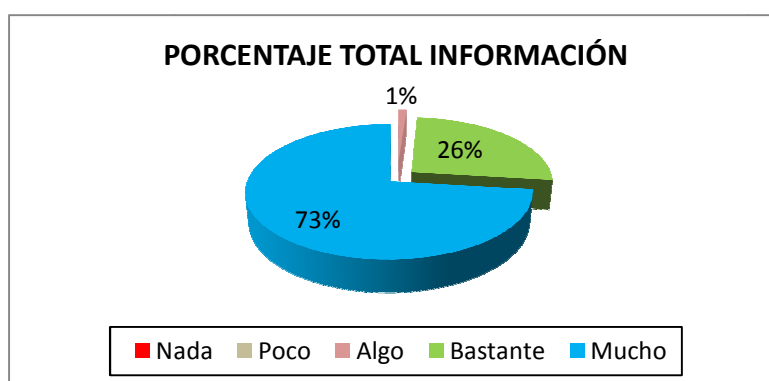
Del análisis de los datos obtenidos a lo largo de este año 2015, se han podido extraer conclusiones detalladas sobre la valoración subjetiva de aspectos concretos de cada Servicio en cuanto a la percepción sobre el grado de: información y de satisfacción al terminar el proceso, y si recomendarían el servicio de mediación.

En total han participado 398 personas que contestaron el cuestionario de forma anónima.

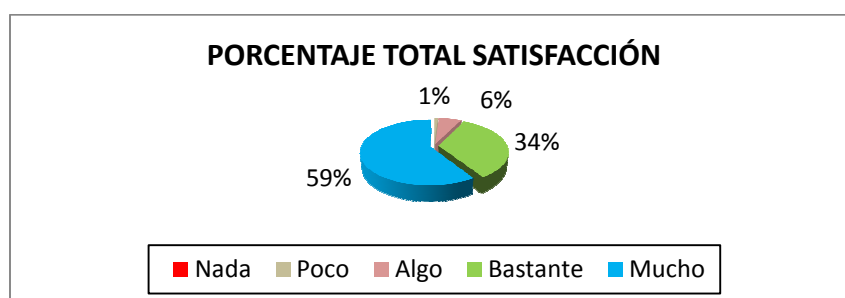
En la siguiente tabla, se presentan los datos totales de las personas que han contestado en cada SMF: 121 personas cumplieron el cuestionario en Gipuzkoa (azul), 122 personas en Bizkaia (rojo), y 155 personas en Araba (verde). Además, se incluye la suma total de los tres servicios y el porcentaje que supone del total.

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho
Información	0 0 0	0 0 0	0 2 2	33 28 42	88 92 111
P.total	0	0	4	103	291
%	0 %	0 %	1 %	25,9 %	73,1 %
Satisfacción	0 0 0	1 1 2	8 11 6	41 32 61	71 78 86
P.total	0	4	25	134	235
%	0 %	1 %	6,3 %	33,7 %	59 %
Recomendación	0 0 0	0 0 0	0 0 2	34 19 37	87 103 116
P.total	0	0	2	90	306
%	0%	0%	0,5 %	22,6 %	76,9 %

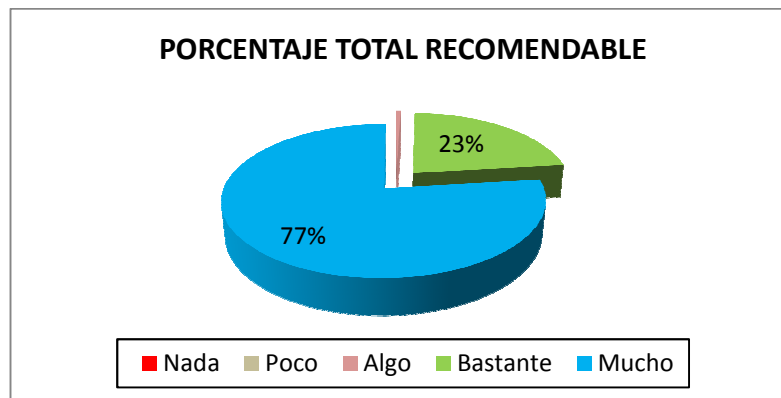
Respecto de la **información recibida**, el 73,1% de las personas consideran que han sido muy informados y bastante informados en el 25,9%.



La satisfacción respecto de la mediación en la que se ha participado es de un 59 % de personas muy satisfechas y de un 33,7% de personas bastante satisfechas, lo que supone un 92,7 % de personas que se sienten entre muy satisfechas y bastante satisfechas en el momento de finalizar el proceso de mediación.



Un criterio fundamental sobre la percepción de calidad del Servicio y del Proceso en el que han participado, es la valoración de si creen que es un **Servicio recomendable** para otras personas que pudieran necesitarlo, el 76.9 % de las personas entiende que es un Servicio muy recomendable, junto al 22.6 %, que cree que es bastante recomendable. Es decir, para el 99,5 % de las personas que han finalizado un proceso de mediación con acuerdos, el Servicio de Mediación Familiar es altamente recomendable.



VIII.2.- PROPUESTA DE INNOVACIÓN.

Tras un análisis de los datos de este año 2015, y observando las mismas tendencias que en los años anteriores, se decide modificar y reestructurar el cuestionario de Mejora Continua para poder focalizar y profundizar en el análisis más cualitativo de los datos, dando mayor importancia y protagonismo a lo que las personas participantes del proceso de mediación puedan aportar de una manera más abierta y voluntaria, y sobre las categorías que se consideran fundamentales dentro del proceso del que han participado para continuar ofreciendo servicios que sean percibidos de calidad.

Es por ello, que a partir del año 2016, se cuenta con una evolución del cuestionario de mejora, que unifica la parte cuantitativa con la cualitativa, y que recogerá no sólo datos cuantitativos de manera más generalista, sino que permitirá recoger a través de dos preguntas abiertas, lo que consideren que el proceso de mediación les ha aportado.



Hasta el momento, esta posibilidad se realizaba a través del ítem en el que se recogían las sugerencias y/o comentarios. Se ha comprobado, que las personas que han participado en el proceso de mediación, valoran y agradecen el trabajo que se realiza, especialmente por el trato profesional que reciben, y además dan información relevante sobre aspectos como la duración entre las sesiones, a la que algunas de las personas, les parece demasiado extensas en el tiempo, y sobre las dificultades de acceso, bien sea por el desconocimiento de la existencia de los servicios o por las dificultades de aparcamiento o de transporte público.

Además, con el nuevo cuestionario que continuaremos pasando a todas las personas que finalicen el proceso de mediación con algún tipo de acuerdo, se pretende comparar la intención de actuación respecto de los acuerdos y la utilidad de los mismos, con los datos que se obtienen en el seguimiento en una segunda fase. De esta manera, al cruzar la información relativa a la intención en un momento inmediatamente posterior a la firma de los acuerdos con la información obtenida de los seguimientos que se realizan al año, se espera poder obtener conclusiones que den información sobre lo que sucede en su relación familiar. El objetivo es observar y valorar la incidencia de los agentes externos y el tiempo transcurrido, así como la percepción de funcionalidad y calidad del Servicio de Mediación Familiar.

VIII.3.- MEJORA

La actual demanda social exige una rápida adaptación a los cambios que se producen en la sociedad y en las familias con las que se interviene. La gestión integral de estos cambios supone un reto continuo que necesita de herramientas que faciliten a los distintos Servicios un mejor entendimiento de los mismos para poder seguir ofreciendo espacios de reflexión y diálogo familiar.



Desde los Equipos de Mediación Familiar, se considera una herramienta de gran importancia, siendo fundamental la formación continua en el crecimiento individual y grupal, y por ello, a lo largo de este año 2015 se ha realizado una formación externa para todos los miembros de los Servicios de Mediación Familiar sobre la Gestión del Cambio, impartida a modo de taller, y del que se han podido extraer conclusiones que facilitan la necesidad de incluir procesos de mejora continua y de innovación. En otra línea de formación más específica del ámbito familiar, todas las personas de los equipos han realizado un curso on-line de Parentalidad Positiva.

Junto con la formación continua, la formación que de modo individual cada persona integrante de los equipos ha podido realizar, enriquece y contribuye al crecimiento de los propios equipos.

Estas experiencias, junto con otras reflexiones que se han ido compartiendo, se han visto facilitadas en este año 2015 con el desarrollo y elaboración de herramientas informáticas que han posibilitado una mayor y mejor comunicación interna dentro de los distintos equipos, facilitando la comunicación en cuanto a materiales y unificación de criterios de trabajo.

IX. CONCLUSIONES

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

IX.1.1. BIZKAIA

La **variable género** nos ha aportado, como en anteriores ejercicios, unos datos que indican la prevalencia del género femenino sobre el masculino, en lo referente al número total de personas atendidas (telefónica y presencialmente).



Así pues, en mediación específicamente, el porcentaje ha sido de 51,85% mujeres y 48,15% hombres. La diferencia se nivela, lógicamente, debido al volumen de intervención en ruptura de pareja, separación o divorcio en relación a intervenciones de carácter familiar no vinculadas a la ruptura. Sin embargo, en el seguimiento realizado durante 2015 la diferencia entre mujeres y hombres se incrementa de nuevo el número de mujeres.

Estos datos se han mantenido con prevalencia del género femenino durante todos los ejercicios. Sí hemos podido observar un ligero cambio en esta tendencia a partir de los nuevos desarrollos legislativos tales como la **Ley 7/2015, el 30 de junio, de Relaciones Familiares en Supuestos de Separación o Ruptura de los Progenitores y Progenitoras**, promulgada por el Parlamento Vasco conocida como "ley de custodia compartida". Pero en cualquier caso, y aunque se trabaje desde distintos estamentos sociales para la promoción de la igualdad, la constatación de una realidad estadística, en este caso en una memoria de un servicio público de mediación, parece reflejar la mayor motivación o facilidad comunicativa en las mujeres por diversas razones que la sociología, la educación o la neurociencia buscan interpretar.

En relación a los **expedientes de mediación**, en el SMFB sigue prevaleciendo los expedientes de conflictos derivados de la ruptura de pareja frente a los conflictos familiares. Aunque cabe señalar que respecto al año 2014 se ha producido un incremento en la intervención en mediación respecto a los conflictos familiares de tipo inter-generacional, dependencia, conflictos entre hermanos/as, abuelos/as y sus hijos/as y nietos/as, y herencias.

Estos son datos alentadores desde el punto de vista social, por lo que refleja la apuesta por vías pacíficas de resolución de conflictos y la confianza de la ciudadanía vasca en la labor profesional del Servicio de Mediación.



Por otro lado, se ha producido un incremento en la conversión en expedientes de mediación, por parte de las solicitudes de mediación realizada durante 2015. Así pues, el 70% de las solicitudes de mediación se ha convertido en un proceso de mediación. Ciertamente es que si invertimos el enfoque podríamos aludir al dato de que un 30% de las familias que se han acercado al SMFB no han iniciado el proceso de mediación. Pero hemos de recordar la importancia extrema de la voluntariedad en este tipo de procesos. Voluntariedad recogida en nuestra legislación autonómica y estatal, y en las recomendaciones europeas, y que dotan a la mediación de la necesaria congruencia interna con la que poder operar con garantías. La mediación no pretende, ni puede, ser un método monopolizador, ni fagocitador de ningún otro, y menos aún de los métodos o vías jurisdiccionales. Por ello ofrece una oportunidad, si todas las partes la aceptan, de iniciar el proceso. De lo contrario, será atendido por otras instituciones, o tal vez se retome en un futuro, como así ocurre con relativa frecuencia, a veces después de cruentos o extensos procedimientos adversariales, precisamente gracias a que se ofreció en un primer momento, sin ninguna coerción.

El **seguimiento**, como una fase de la intervención en mediación, y al mismo tiempo como un método evaluativo, nos ha aportado importante información; la cual revela cuestiones relativas al efecto de la mediación en el tiempo y la percepción que tienen respecto al proceso, una vez finalizado.

En un 94% de los procesos de mediación, las personas usuarias, se han responsabilizado de su situación familiar. Dato que interpretamos como positivo. La responsabilización de los acuerdos es uno de los pilares de la mediación. La asunción en primera persona de la gestión de su realidad familiar, y no así, la delegación en un tercero, sea operador jurídico, psicosocial, etc. es una clave de operatividad y eficacia de la mediación familiar.



Si bien las personas participantes en el proceso de mediación expresan estar altamente satisfechas con el mismo, también hemos recogido el malestar de algunas de ellas respecto al excesivo tiempo de atención entre cita y cita, de modo que su percepción es que el proceso se dilató en el tiempo. Entendemos que este es un tema sensible para los usuarios y usuarias, que procuramos minimizar en la medida de nuestras posibilidades, pero que resulta de difícil solución desde los recursos actuales existentes.

IX.1.2. GIPUZKOA

La difusión y el asentamiento del Servicio de Mediación Familiar como recurso disponible para la sociedad, y en concreto, para las familias, continua ofreciendo datos relevantes en cuanto a la utilidad percibida por las personas usuarias. Estos datos revelan que las personas acuden a este Servicio con un mayor conocimiento e información sobre el trabajo que se realiza en el mismo. Esto se constata en el hecho de que un 53,3% de las solicitudes inician un proceso de mediación, suponiendo cerca del 1% de incremento en los expedientes de mediación respecto de 2014. Esto nos confirma la importancia de seguir dirigiendo parte del trabajo del equipo a las labores de difusión y coordinación con otras entidades.

La utilidad del Servicio de Mediación Familiar queda evidenciada por el alto porcentaje de expedientes finalizados durante este año 2015, en las que en el 78,3 % del total de mediaciones finalizadas, las personas participantes pudieron llegar a algún tipo de acuerdo respecto al conflicto que presentaban.

En cuanto a los acuerdos referidos a la custodia de hijas e hijos menores de edad, en sus distintas formas, en el año 2015, el 34,3% pactaron una custodia compartida, suponiendo un incremento del 6,9% de las custodias compartidas respecto de 2014, lo que muestra una tendencia continuada en el crecimiento de la concienciación social sobre la necesidad de compartir los tiempos de convivencia, y la responsabilización entre la madre y el padre, en beneficio de sus hijas e hijos.



En cuanto al trabajo desarrollado por el equipo, en los conflictos de pareja, la media de las sesiones necesarias para llegar a los citados acuerdos fue de 4,5 sesiones, mientras que en el resto de los conflictos familiares, esta media descendió a 3,4 sesiones.

A través de **los seguimientos** realizados, tanto a iniciativa del SMF así como a iniciativa de las personas usuarias, se puede destacar que el 94,04% se responsabiliza de los acuerdos alcanzados durante el proceso de mediación.

Esto pone de manifiesto, cómo el trabajo que las familias han realizado en este Servicio les resulta útil en cada una de sus realidades, ya que tras el proceso en el que han participado, son capaces de afrontar y solventar de forma responsable las nuevas dificultades que se les van presentando. En este sentido, desde el SMFG se les sigue ofreciendo la oportunidad de acudir al mismo, cuando así lo precisen.

Por último, destacar la buena disposición de las personas a la hora de participar en el seguimiento y su colaboración en la trasmisión del efecto pedagógico que ha tenido la mediación para ellas, así como el grado de satisfacción respecto del proceso y de la atención recibida por parte del equipo profesional. Esta información es fundamental para evaluar y mejorar el trabajo que se desarrolla en el SMFG.

IX.1.3. ARABA

En primer lugar cabe destacar como dato muy positivo, en relación al año anterior, que se ha incrementado en un 15% el número **de expedientes trabajados** en mediación.

Unido a ello, también se puede observar en los datos obtenidos como el número de expedientes trabajados relativos a pre-mediaciones en conflictos de pareja y de familia ha disminuido con respecto al año anterior.

A nivel general podemos señalar que la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF de Araba lo hacían para tratar acuerdos globales, consiguiendo que las personas en conflicto consiguen llegar en un 70% de los casos a acuerdos que les facilitarán la convivencia (79% en pareja y 62% en familia).



Al respecto de los casos que no llegan a acuerdos tras iniciar el proceso de mediación, hay que señalar que en un buen número de ellos (el 20%) estaban en proceso al terminar el año 2015 por lo que no podemos precisar cuántos de ellos pueden o no, acabar en acuerdos.

Los expedientes que no llegan a acuerdos suponen el 17% de los expedientes de pareja y el 37% de los de familia.

Respecto al **trabajo realizado por el equipo**, hemos constatado una disminución en el número de sesiones en los procesos de mediación llevados a cabo, siendo este año 5,7 la media de las sesiones de mediación de los procesos finalizados.

Finalmente, nos gustaría señalar el **cambio que estamos observando en los modelos de organización** familiar. Si bien desde que este Servicio de Mediación echó a andar, el modelo más habitual de organización de una pareja tras la ruptura de su vínculo corresponde a la denominada guarda y custodia exclusiva de la madre, hemos observado como durante estos tres años de funcionamiento la guarda y custodia compartida ha aumentado año a año.

En el 2013 este modelo de organización, en la que los y las progenitoras optan por que sus hijos e hijas vivan la mitad del tiempo con cada uno de los primeros, suponía el 29% del total de casos. Al año siguiente, este porcentaje aumentó ligeramente, situándose en el 32% lo que supuso un 10% de incremento.

Este año, este modelo de organización familiar ha supuesto el 42% del total, lo que supone un incremento del 31% frente al año anterior, situándolo 15 puntos por debajo con respecto a la guarda y custodia exclusiva a favor de la madre.



La explicación a este hecho podríamos encontrarla a una mayor concienciación en la corresponsabilidad en el cuidado de los y las hijas, unido a las últimas reformas legislativas encaminadas a potenciar este modelo de organización familiar y también, por las peculiaridades asociadas a los horarios laborales de muchas parejas que han acudido a nuestro servicio y que les anima a optar por este tipo de modelo.

IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES

1.- Novedades legislativas a nivel autonómico y estatal:

Con relación al trabajo que realizamos en los SMF destacan a lo largo del 2015 dos novedades legislativas, una autonómica y una estatal que consideramos de interés reseñarlas en la medida que hemos detectado cierto impacto en la demanda de mediación y prevemos que en los próximos años se aprecie un aumento de esta tendencia.

En primer lugar el Parlamento Vasco aprobó la **Ley 7/2015, el 30 de junio, de Relaciones Familiares en Supuestos de Separación o Ruptura de los Progenitores y Progenitoras**. El espíritu de la ley es garantizar desde su entrada en vigor, "salvo circunstancias excepcionales", las relaciones continuadas del padre y la madre con sus hijos e hijas y de estos con sus hermanos o hermanas, abuelos y otros parientes y personas allegadas. Si bien la Ley se refiere a las Relaciones Familiares, popularmente ha sido identificada como "ley de custodia compartida", lo cual ha generado un cierto interés de parejas ya divorciadas con resoluciones judiciales que atribúan a la madre el ejercicio de la guarda y custodia, el acudir a mediación en fase post-judicial con el propósito de revisar y en su caso modificar la organización familiar correspondiente a la custodia.

En concreto, hay un dato que puede ser representativo de esta nueva norma y es un ligero aumento del número de hombres que a título individual solicitan información sobre la mediación, lo que sería una sesión informativa, para valorar la posibilidad de proponerle a su ex pareja iniciar un proceso de mediación para reflexionar sobre el modo en el que hasta ese



momento se responsabilizan de los tiempos en los que respectivamente conviven con sus hijas e hijos.

En el ámbito civil estatal, **la Ley 15/2015, de 2 de julio, de Jurisdicción Voluntaria** ofrece la posibilidad de que el marido y la mujer puedan divorciarse de mutuo acuerdo (o separarse) acudiendo al notario a otorgar una escritura pública, siempre y cuando sea un divorcio de mutuo acuerdo, y no existan hijos e hijas menores de edad o con la capacidad modificada judicialmente. Esta Ley que entró en vigor el 23 de julio de 2015, también puede otorgarse el consentimiento ante los secretarios judiciales. Esta escritura se compone de una declaración del marido y la mujer de su voluntad de divorciarse, y de la incorporación del convenio regulador del divorcio. Por ello, observamos durante el segundo semestre del 2015, que las personas que cumplen los requisitos que establece la Ley 15/2015 participan en el proceso de mediación con el propósito de acudir al notario asistidos por letrado en ejercicio.

Si hay hijos e hijas mayores de edad o emancipados, deberán prestar el consentimiento "*respecto de las medidas que les afecten por carecer de ingresos propios y convivir en el domicilio familiar.*" (art 82 CC). Este consentimiento es esencial, si no se presta no hay aprobación de convenio ni tampoco divorcio. Por ello, en lo que nos compete a los equipos de mediación, este aspecto lo consideramos de gran relevancia para tenerlo presente en el planteamiento de la agenda de temas a tratar, abriéndoles la posibilidad al padre y a la madre de que los hijos e hijas mayores de edad puedan participar directamente en el proceso para tratar el aspecto de la pensión de alimentos, incluso reflejar su conformidad si así lo consideran necesario previamente a acudir al Notario.

2.- Expedientes de Mediación:

En un análisis comparativo de los procesos de mediación llevados a cabo en el año 2014 y el 2015, destacamos un incremento del 6% respecto a las mediaciones realizadas durante el año anterior, lo que supone un aumento en 47 expedientes de mediaciones.



En la memoria del año 2014 nos alegrábamos y nos felicitábamos al comparar los datos con cursos anteriores y poder afirmar que las personas usuarias de los Servicios de Mediación Familiar habían aumentado.

En el año 2015 los datos corroboran también la tendencia de utilizar cada día más por parte de la ciudadanía los Servicios de Mediación Familiar como método alternativo de resolución de conflictos, asumiendo con ello la responsabilidad en buscar soluciones a sus problemas y alejándose de los métodos confrontativos de naturaleza jurídica.

La población que se ha acercado a los Servicios de Mediación Familiar en el año 2015 supone un incremento del 4% con respecto al año 2014 y un 8% con respecto al 2013.

3.- Evolución de los modelos de organización familiar:

Hemos observado en los tres SMF como los modelos de organización familiar han ido variando en los tres últimos años. Si bien el modelo mayoritario que escogen las parejas se adecuaría a situaciones donde los y las menores viven la mayor parte del tiempo con la madre ("guarda y custodia exclusiva), la diferencia con respecto al modelo en el que los hijos e hijas conviven el mismo tiempo con cada uno de sus progenitores se va acortando. En concreto, el porcentaje de incremento de este último modelo frente al primero está en torno al 22%, siendo mayor el mayor crecimiento en Araba, seguida de Gipuzkoa y Bizkaia.

Podemos pensar en un primer momento que este aumento se debe a las últimas modificaciones legislativas orientadas a considerar la guarda y custodia compartida como primera opción en la organización familiar de una pareja con hijos/as y/o al compromiso mayor con la corresponsabilidad en la educación y cuidado de las y los menores, preservando el vínculo afectivo paterno/materno-filial.



En los últimos años desde el Servicio de Mediación Familiar observamos un aumento de la corresponsabilidad parental más allá del modelo de guarda y custodia que se haya establecido en el proceso de mediación. En los procesos de mediación se trabaja tanto la parentalidad positiva como los diferentes estilos educativos, la comunicación fluida entre el padre y la madre, la no instrumentalización e inmersión de los y las menores en el conflicto parental.

4.- Responsabilización y mantenimiento en el tiempo de los acuerdos alcanzados.

Como ha quedado señalado en esta memoria, uno de los trabajos que llevamos a cabo es el seguimiento de los expedientes de mediación. Al igual que en años pasados, nos congratulamos al observar como en el 85% de los expedientes trabajados en conflictos de pareja o de familia, los compromisos alcanzados se mantenían y en un 8%, las partes en conflicto los modificaban, parcial o totalmente, para adecuarse a nuevas circunstancias vitales. Ello demuestra a las claras el efecto instructivo y educativo de la mediación como herramienta de resolución de conflictos que facilita el conocimiento y comprensión de los intereses y necesidades de las personas. Así mismo, empodera a éstas permitiéndoles la asunción de la responsabilidad en los acuerdos que alcanzan y el aprendizaje de herramientas y habilidades que les permitirán adaptarse y resolver los cambios que puedan ir produciéndose en su devenir diario.