



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE

MEMORIA ANUAL 2021

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	6
III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO EN LA CAE.....	7
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS.....	9
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.....	9
IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES.....	13
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS.....	17
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE.....	26
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	28
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA.....	28
VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	29
VII.1.B. DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE.....	35
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA.....	46
VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS.....	48
VII.1.C.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL.....	50
VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	51
VII.1.C.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	53
VII.1.C.3.B LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.....	58
VII.1.C.4 FASE DE SEGUIMIENTO.....	67
VII.1.C.5 EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	74
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA.....	76
VII.1.D.1 PERSONAS ATENDIDAS.....	77
VII.1.D.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL.....	80
VII.1.D.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	80
VII.1.D.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	83
VII.1.D.3.B EXPEDIENTES PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	88
VII.1.D.4 FASE DE SEGUIMIENTO.....	98
VII.1.D.5 TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS.....	104
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	107
VII.1.E.1 PERSONAS ATENDIDAS.....	109
VII.1.E.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL.....	110
VII.1.E.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	111
VII.1.E.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	113
VII.1.E.3.B LOS EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	116
VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO.....	124
VII.1.E.5 EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	128
VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	129
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	129
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.....	135



VII.2.C TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	136
VII.2.D ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR	138
VII.2.E COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	139
VIII. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO, PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS.....	142
IX CONCLUSIONES.....	145
IX.1 CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE	145
IX.1.A BIZKAIA	145
IX.1.B GIPUZKOA	147
IX.1.C ARABA	151
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES	152

I. INTRODUCCIÓN

Exponemos en esta memoria del SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR/SMF el trabajo realizado durante el ejercicio 2021. El SMF, perteneciente al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, está adscrito a la Dirección de Familias e Infancia, y es gestionado por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia Bateratu/Bateratu Elkartea.

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

A semejanza del año 2020, durante este 2021 el funcionamiento del SMF está fuertemente impregnado y caracterizado por la crisis sanitaria, económica y social provocada por el SARS-Cov-2 generador de la pandemia de la covid-19. A las circunstancias ordinarias de los conflictos familiares ha habido que añadirle otras variables operantes en las familias, y que han obligado a adaptarnos a esta coyuntura a partir de marzo de 2020 y hasta el momento actual. El trabajo e intervención realizado durante ese tiempo, así como otros aspectos y consideraciones del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico, evaluativo, etc. conforman esta memoria.

El primer servicio de mediación familiar se inauguró en Bilbao en 1996 y presentaba cobertura para toda la ciudadanía vasca. En 2010 se sumó la sede de Donostia y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz, inaugurándose una nueva sede en 2020, en este caso también en Gipuzkoa, en Tolosa concretamente, en un proceso de continuación lógica de una política de acercamiento del SMF a toda la ciudadanía vasca.

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, y ubicado en Bizkaia en Bilbao, calle Santutxu, 69, planta baja, en Gipuzkoa en Donostia en la calle Larramendi 1, y en Tolosa, calle Rondilla, número 34, Edificio Gorosabel, y en Araba/Álava en Vitoria-

Gasteiz en la calle Santa Olaja de Acero 1, con los teléfonos 94 427 77 88, 943 57 62 08 (para Donostia y Tolosa) y 945 17 11 25 respectivamente.

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

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

El continuo desarrollo legislativo, tanto a nivel europeo como estatal y autonómico, así como la potenciación de la mediación familiar desde la administración vasca, la dotan de mayor sentido y peso social si cabe, constituyéndose cada vez más desde su ya lejano inicio en 1996, en un servicio considerado esencial dentro de los servicios públicos y entendiéndose como un activo social de incuestionable valor.

Hemos de agradecer de modo expreso la atención y colaboración tanto directa, como indirecta, prestada a los servicios de mediación familiar de Bilbao, Donostia, Tolosa y Vitoria-Gasteiz, desde tantas entidades, personas y asociaciones de todo tipo, a los que debemos reconocer su confianza. Nuestra labor profesional, ciertamente inviable sin ellas, es fruto de una dinámica colaborativa y en ocasiones sinérgica con Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente colegios de la Abogacía, de Psicología y de Trabajo Social),

Diputaciones forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, ámbito asociativo de la sociedad civil, profesionales particulares, y ciudadanas y ciudadanos particulares.

Fruto de todo este apoyo y colaboración recordamos que el día 9 de octubre de 2021 se celebró un Acto conmemorando el 25 aniversario de la puesta en marcha del primer SMF en Bilbao en octubre de 1996. A dicho acto asistieron muchas de las personas y entidades mencionadas, como el Lehendakari D. Iñigo Urkullu y la consejera del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales Doña Beatriz Artolazabal, así como responsables políticos y técnicos del Departamento como Doña Irune Muguruza, responsable de la Dirección de Familias e Infancia. A todas ellas y ellos, nuestro más sincero agradecimiento. Eskerrik asko guztioi!

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

Señalamos los siguientes objetivos específicos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. La **imparcialidad** del equipo y la **confidencialidad** sobre los datos aportados. Estos dos factores posibilitan la creación de un clima de



confianza mutua que facilita la consecución de los logros propios de la mediación.

3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiéndolo éste, no como algo necesariamente negativo sino, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionarlo correctamente.
4. Son las personas protagonistas de la situación quienes toman las decisiones con relación al presente y futuro de la familia. Se produce así, por tanto, un fenómeno de **responsabilización** necesaria e inherente a la mediación, que evita delegar en terceras partes, y contribuye a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía respecto de sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de estos.
5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de dichos supuestos.
6. La incidencia de la mediación en los aspectos "informales" -lo que se denominó hace ya más de una década "Justicias informales"- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo, facilitando la adaptación de esta a cada caso concreto.
Además, la **individualización** de cada caso supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece que la persona usuaria se sienta atendida en sus necesidades individuales.
7. Entre las características y funciones del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco con relación al **Plan de Igualdad** se encuentran las siguientes:
 - Promover las relaciones de igualdad en el contexto familiar, desde la perspectiva de género.
 - Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.

- Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
- Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar, desde un planteamiento igualitario.

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

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

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

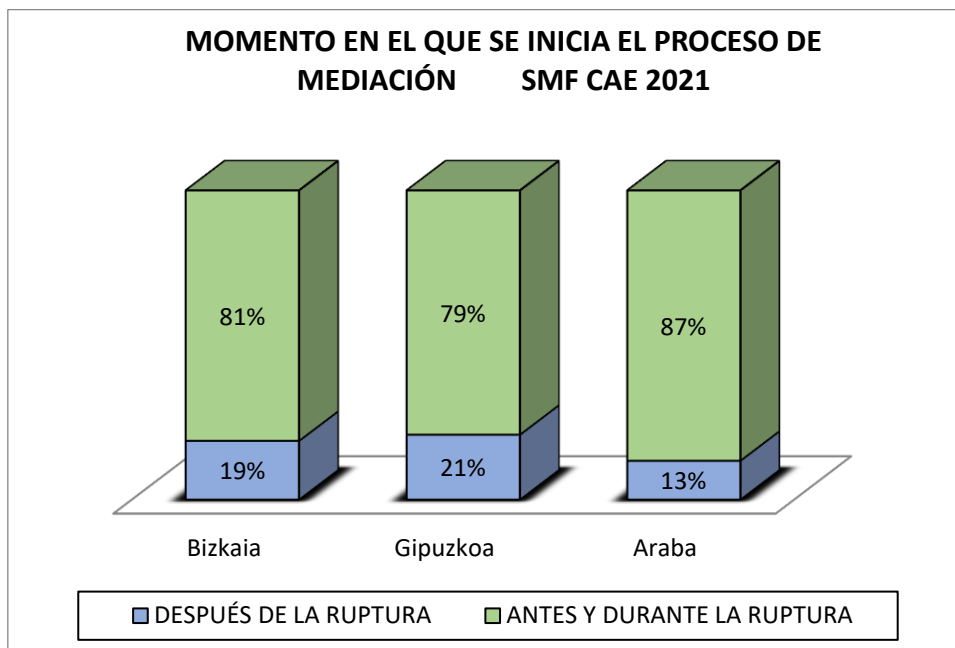
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA

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

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

Desde un punto de vista cronológico, estos conflictos de pareja pueden llegar al SMF en un momento inmediatamente anterior a su ruptura, cuando la misma se está produciendo (siempre y cuando no hayan iniciado un procedimiento judicial), o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo

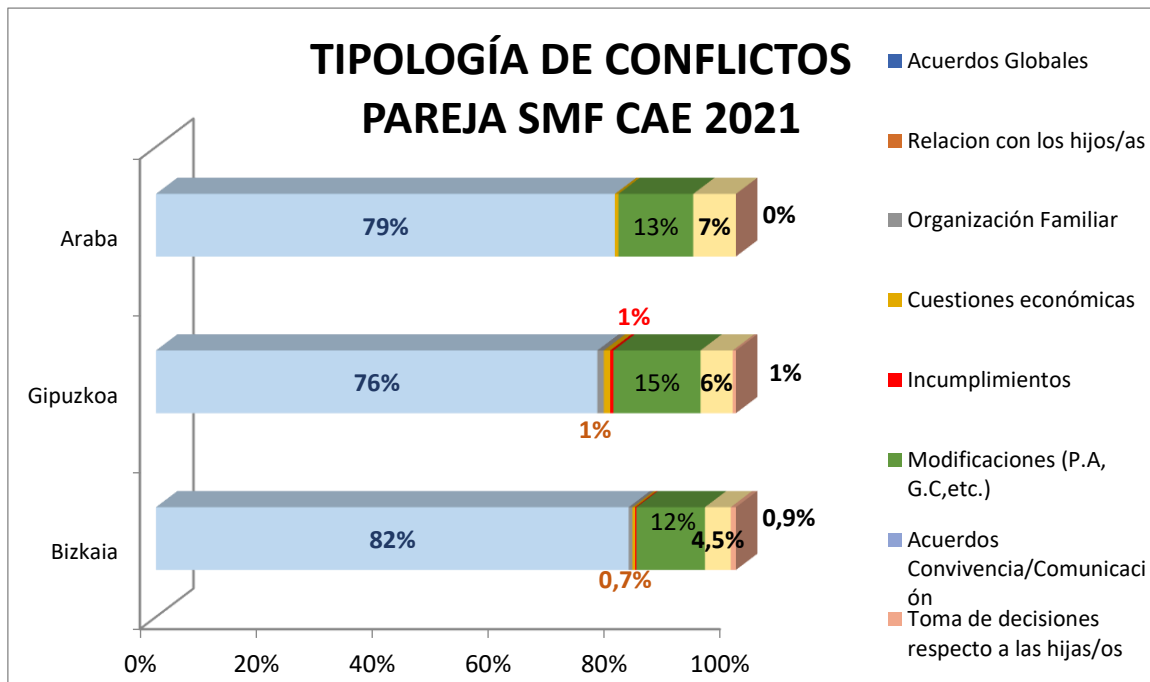
abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos alcanzados anteriormente.



Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos la mayoría de las parejas que acuden al SMF lo hace antes o durante la ruptura de pareja, previo a iniciar un procedimiento judicial. Aunque esta pauta se ha venido observando respecto a los obtenidas en los años anteriores, durante este año las parejas que han acudido al SMF después de la ruptura han sido un 3% menor en Bizkaia, un 11% más en Gipuzkoa, y un 1% en Araba que el año 2020.

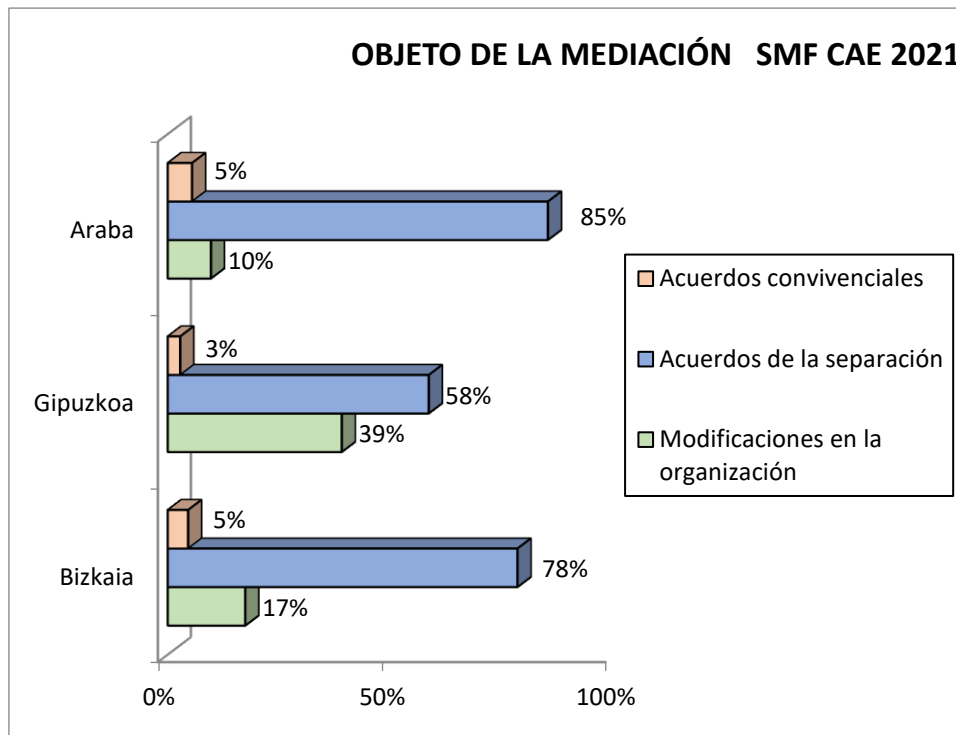
En los procesos de mediación, las cuestiones derivadas de la ruptura de la pareja las clasificamos en:

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



Los datos obtenidos en el último trienio son muy similares en lo que a la tipología de los conflictos se refiere. La mayor parte de las parejas demandan el espacio de mediación para alcanzar “acuerdos globales”, (entre el 79% en Araba y el 82% de Bizkaia) que tratan sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia (entre el 12% de Bizkaia y el 15% de Gipuzkoa) de aquellas parejas que solicitan modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (por ejemplo, cambios en las organizaciones familiares, la aportación en las necesidades económicas de la familia, etc.).

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



En cuanto al objetivo de la pareja cuando solicita el inicio de la mediación, vemos en el gráfico anterior cómo la gran mayoría realizan esta solicitud para acordar los términos de su separación (el 78% en Bizkaia, el 85% en Araba y el 58% en el caso de Gipuzkoa).

Mientras que los casos de las parejas que ya están separadas cuando llegan al SMF, la mayoría de éstas quieren acordar los términos de la modificación de sus medidas anteriormente establecidas, o acordar otro tipo de cuestiones sobre, por ejemplo, incumplimientos de medidas anteriores (10% en Araba, 39% en Gipuzkoa y 17% en Bizkaia). Por el contrario, las parejas que querían llegar a acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación fueron: el 5% en Bizkaia y Araba y el 3% en Gipuzkoa.

IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

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

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

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

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

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

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

2.- Personas en situación de dependencia

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

3.- Intergeneracional

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

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

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

4.- Convivencial

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

5.- Herencia

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

6.- Negocio Familiar

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

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

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

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

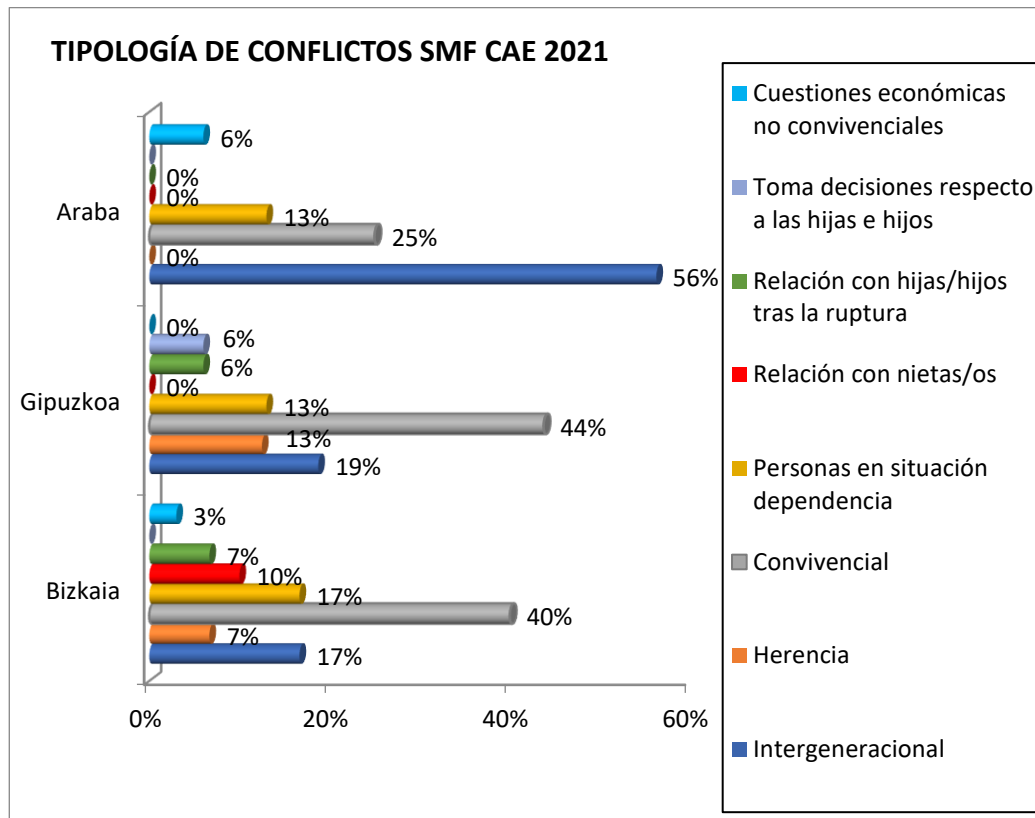
Se trataría de aquellos casos en los que, tras la ruptura de pareja, la relación entre el padre y la madre con sus hijos e hijas se ha visto deteriorada.

En cuanto a la tipología de conflictos familiares, un 31% han estado relacionados con conflictos intergeneracionales, un 37% son de tipo convivencial y el 6,7% conflictos derivados de herencias familiares. Por otra parte, en el 14,3% de los casos, el asunto ha estado relacionado con personas de la familia en situación de dependencia.

El 3,3% tienen que ver con la relación de las abuelas y los abuelos con sus nietas y sus nietos y el 4,7% con la relación con los hijos y/ o con las hijas tras la ruptura.

Por último, en un 3%, el conflicto ha sido por cuestiones económicas no convivenciales.

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



En **Bizkaia**, han sido una mayoría los conflictos derivados de la convivencia (el 40%). Los conflictos familiares de carácter intergeneracional y en situaciones de dependencia de alguna persona de la familia han sido del 17% respectivamente. Asimismo, se ha igualado el porcentaje de conflictos por herencias y el de aquellos que han tenido que ver con la relación con las hijas y con los hijos tras la ruptura suponiendo el 7% respectivamente. Por otra parte, el 10% han sido conflictos en la relación de abuelas y abuelos con sus nietas y nietos.

En **Gipuzkoa**, el 44% han sido conflictos convivenciales, aquellos surgidos entre familiares con una persona en situación de dependencia y los derivados de herencias han estado igualados en el porcentaje del 13%, un 19% han sido conflictos intergeneracionales. Los casos que han tenido que ver con toma de decisiones respecto a hijas e hijos o sus relaciones tras la ruptura han supuesto ambas el 6%.

Respecto a **Araba**, el 56% han sido conflictos intergeneracionales y un 25% de tipo convivencial. Un 13% se han producido en situaciones de

dependencia de algún familiar y, por último, un 6% de los conflictos han tenido que ver con cuestiones económicas familiares no convivenciales.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

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

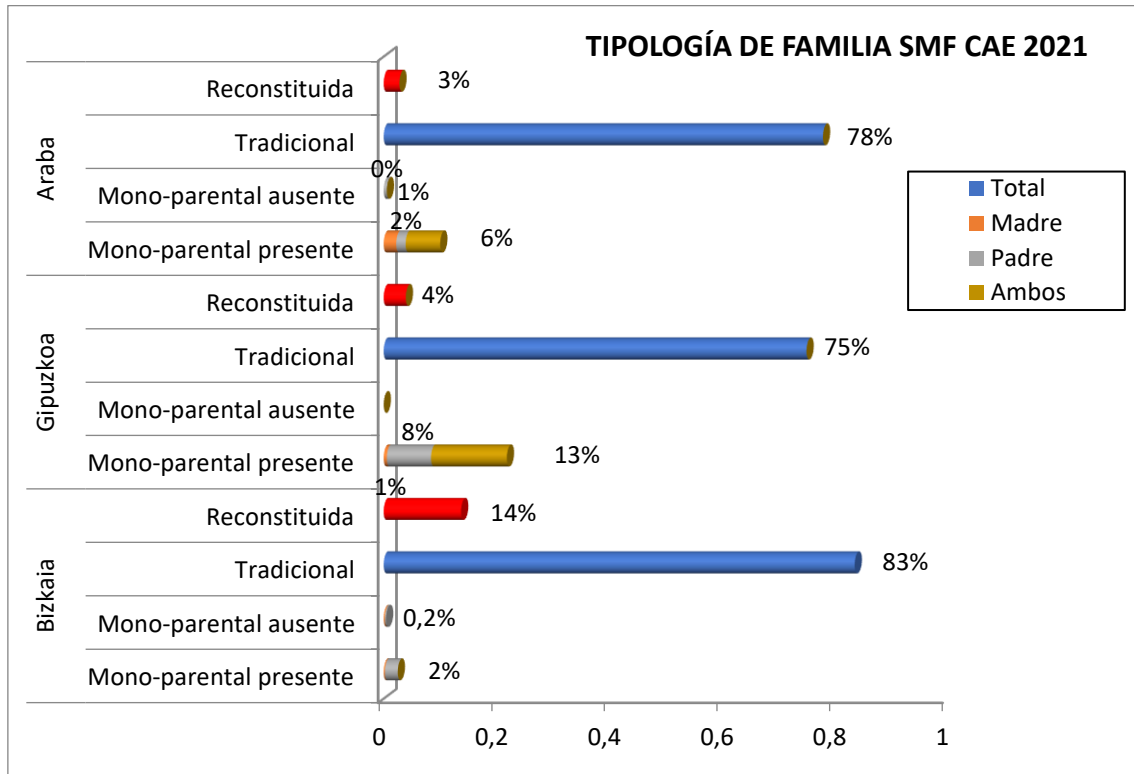
También recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

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

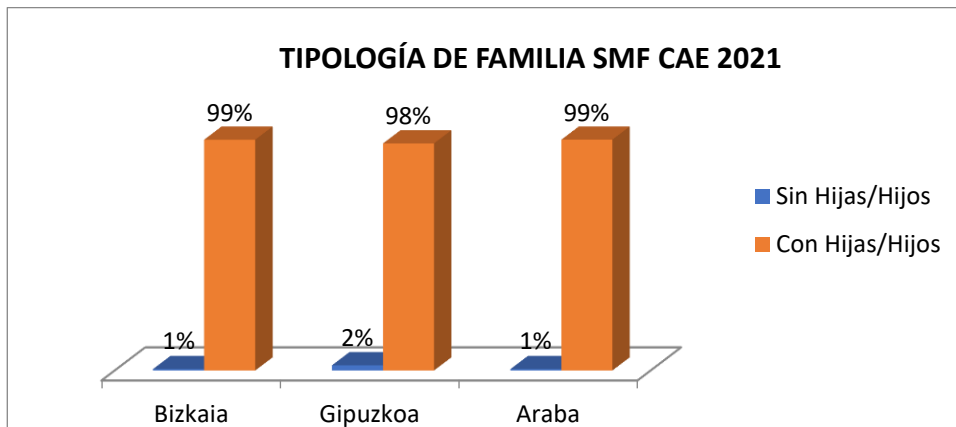
Respecto de la monoparentalidad, entendida en sentido estricto, impediría intervenir en mediación por ser inviable, ya que, si una persona tiene registrada a su hija o hijo en el Registro Civil como madre o padre soltera/o, sin identificación de la otra parte, no existe posibilidad jurídica de negociar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

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



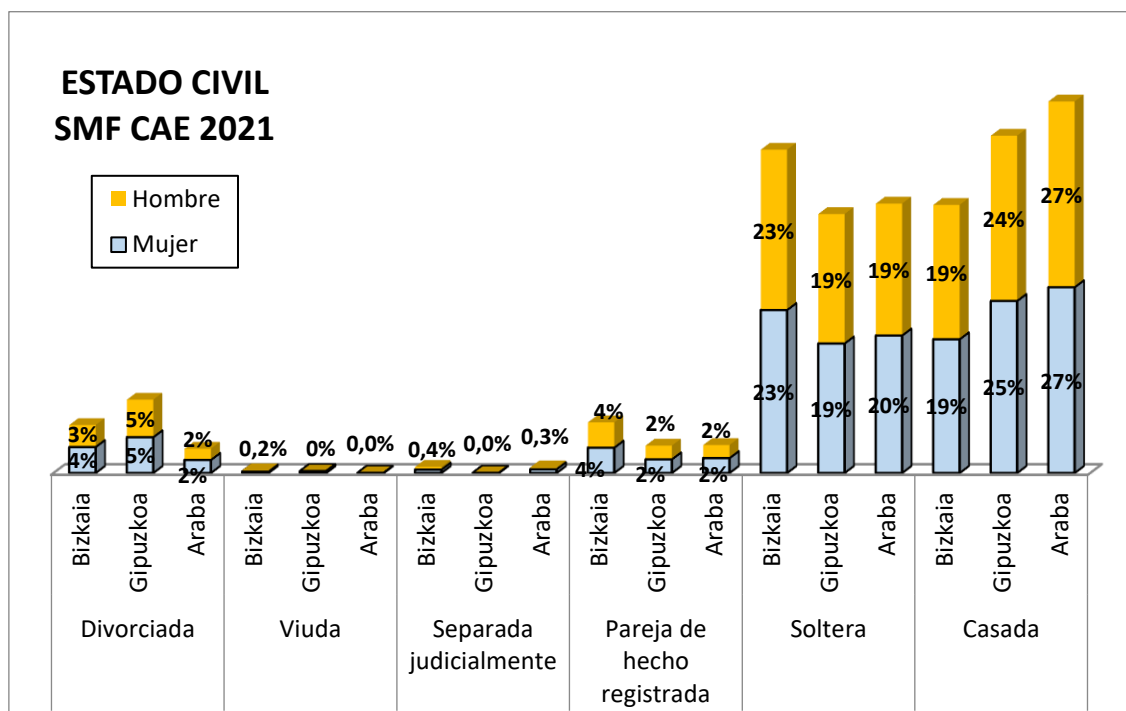
Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos) suponen la mayoría de los casos en los tres Territorios. Cabe destacar que en Gipuzkoa durante el 2021 han atendido un 13% de familias monoparentales en los que ambos progenitores están presentes (padre y madre que se organizan de manera compartida) y en Bizkaia un 14% han sido familias reconstituidas.

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



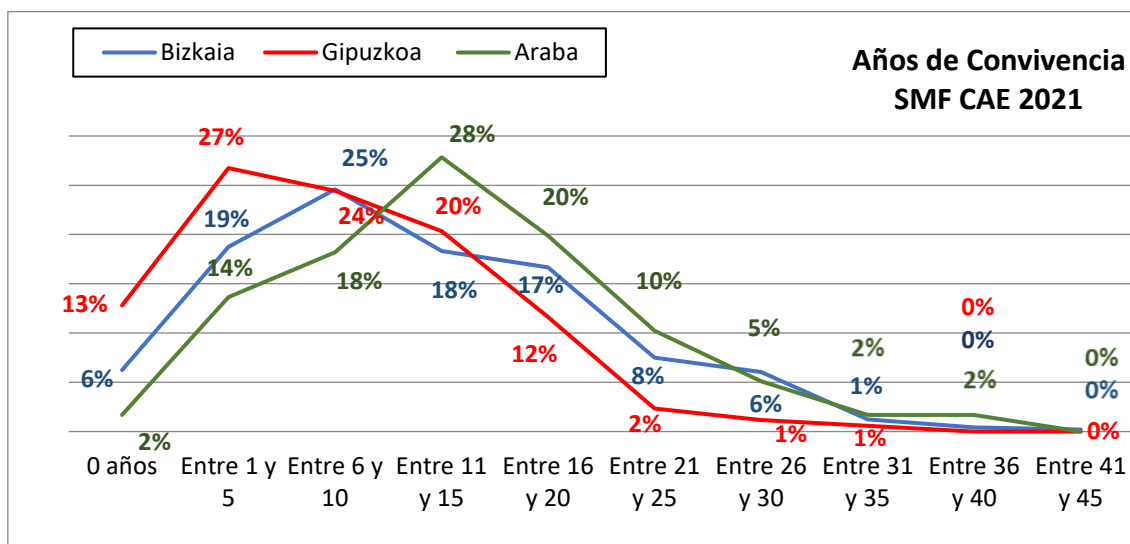
ESTADO CIVIL

Durante el año 2021, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron al SMF de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada y casado (47%), seguidos del de soltera y soltero (41%). Mientras que en Araba y Gipuzkoa este dato se ha mantenido durante estos años, la tendencia se invierte en Bizkaia, donde un 46% de las personas estaban solteras y un 38% casada.



AÑOS DE CONVIVENCIA

En los tres Territorios la mayoría de las parejas que acudieron al SMF durante 2021 tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 10 años de convivencia.



En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo un 25% de las parejas que acuden al SMF se encuentran en esta franja de entre 6 y 10 años de convivencia y el porcentaje de parejas que acuden entre la franja 1-5 años, 11-15 años y 16-20 años es similar (19%, 18% y 17% respectivamente).

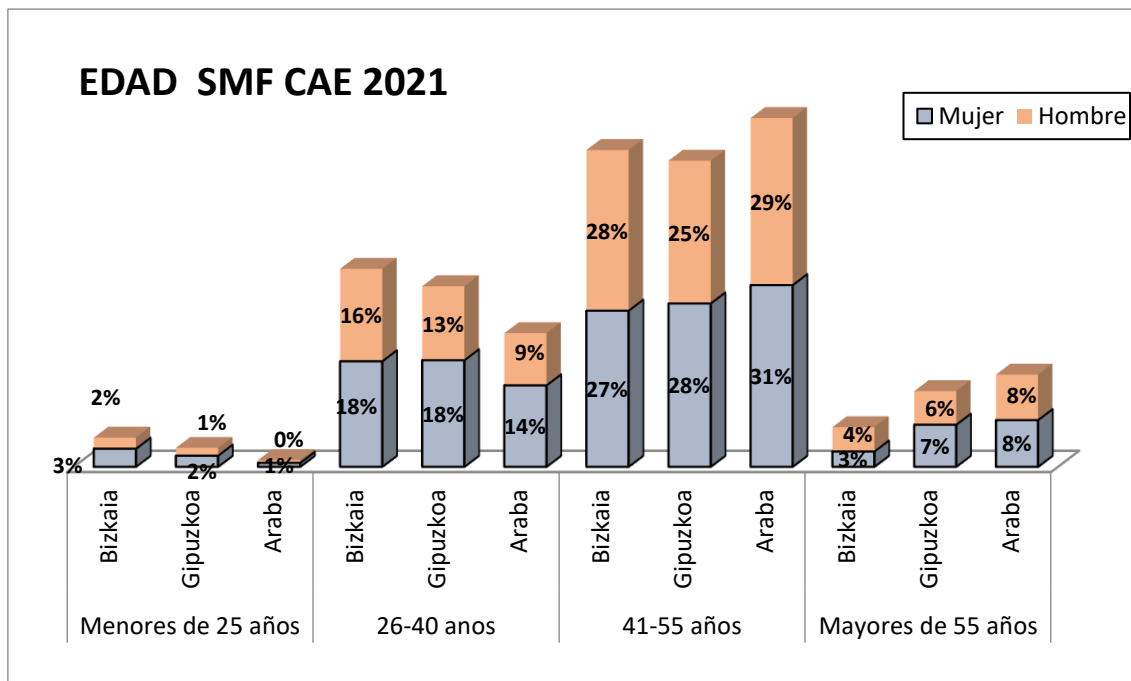
En Gipuzkoa cabe destacar que el 27% de las parejas han convivido entre 1 y 5 años, habiendo convivido el 24% de estas entre 6-10 años.

En Araba ha cambiado la tendencia del año anterior donde el porcentaje más alto se situaba entre los 6 y 10 años, siendo ahora claramente superior el porcentaje de personas que han convivido entre 11-15 años (28%).

EDAD

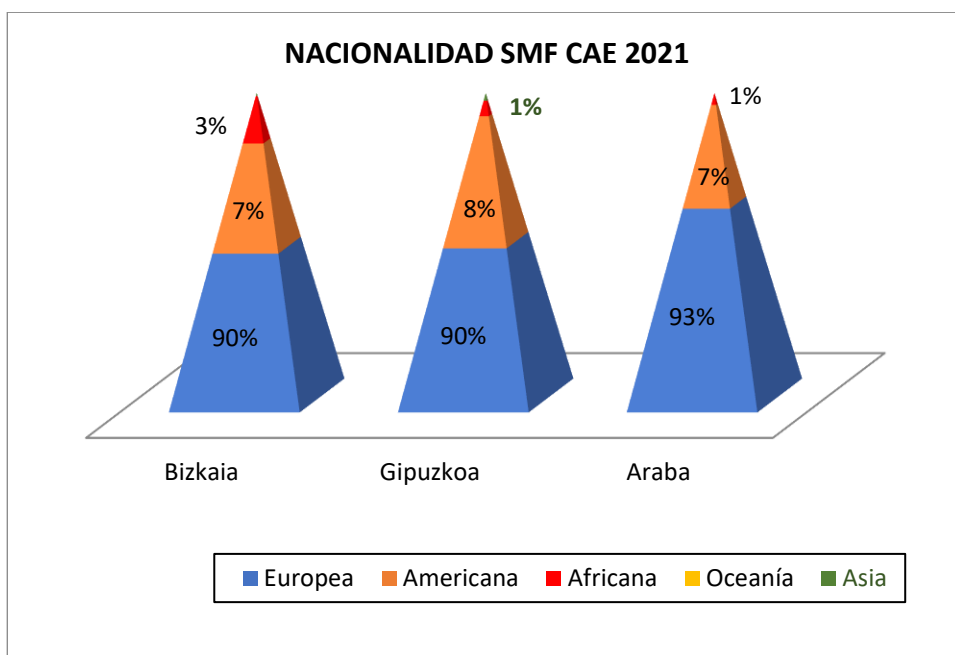
Podemos observar igual que en años anteriores, que la mayor parte de las personas usuarias del SMF tienen una edad comprendida entre los 41 y los 55 años, seguidos a continuación de la categoría 26 a 40 años. La

explicación de estos datos la encontramos en el hecho de que la mayor parte de las personas que acuden lo hacen por conflictos derivados de ruptura de pareja.



NACIONALIDAD

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

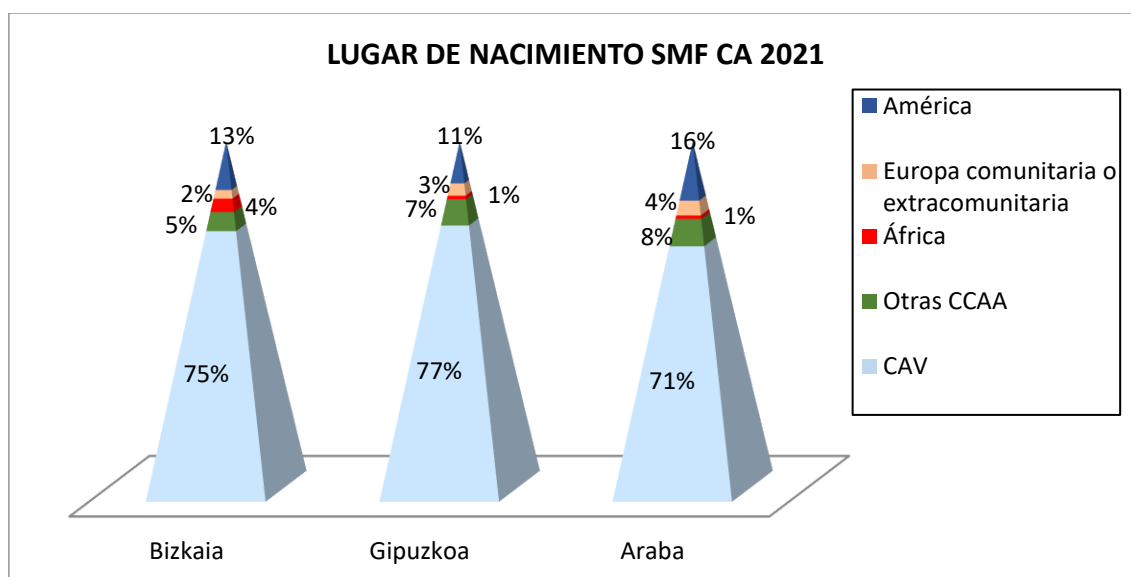


Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. En Gipuzkoa, las personas de nacionalidades de países americanos suponen el 8% mientras que en Araba y Bizkaia se mantiene este porcentaje en el 7%. Por otra parte, en Bizkaia se observa que hay un 3% que provienen de países africanos, en Gipuzkoa y Araba este porcentaje es del 1%. Las personas de nacionalidad asiática han sido de un 0,2% en Bizkaia y Gipuzkoa y ninguna persona en Araba.

LUGAR DE NACIMIENTO

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

Como en años anteriores, los porcentajes más altos se concentran en personas nacidas en la CAE (75%) y en otras comunidades autónomas (6,6%). Del resto de la población atendida, vemos que en torno al 13,4% son nacidas en América y un 3% en Europa. Por otra parte, el porcentaje de personas atendidas en Bizkaia que han nacido en África es 3 puntos superior a las de Araba y Gipuzkoa.

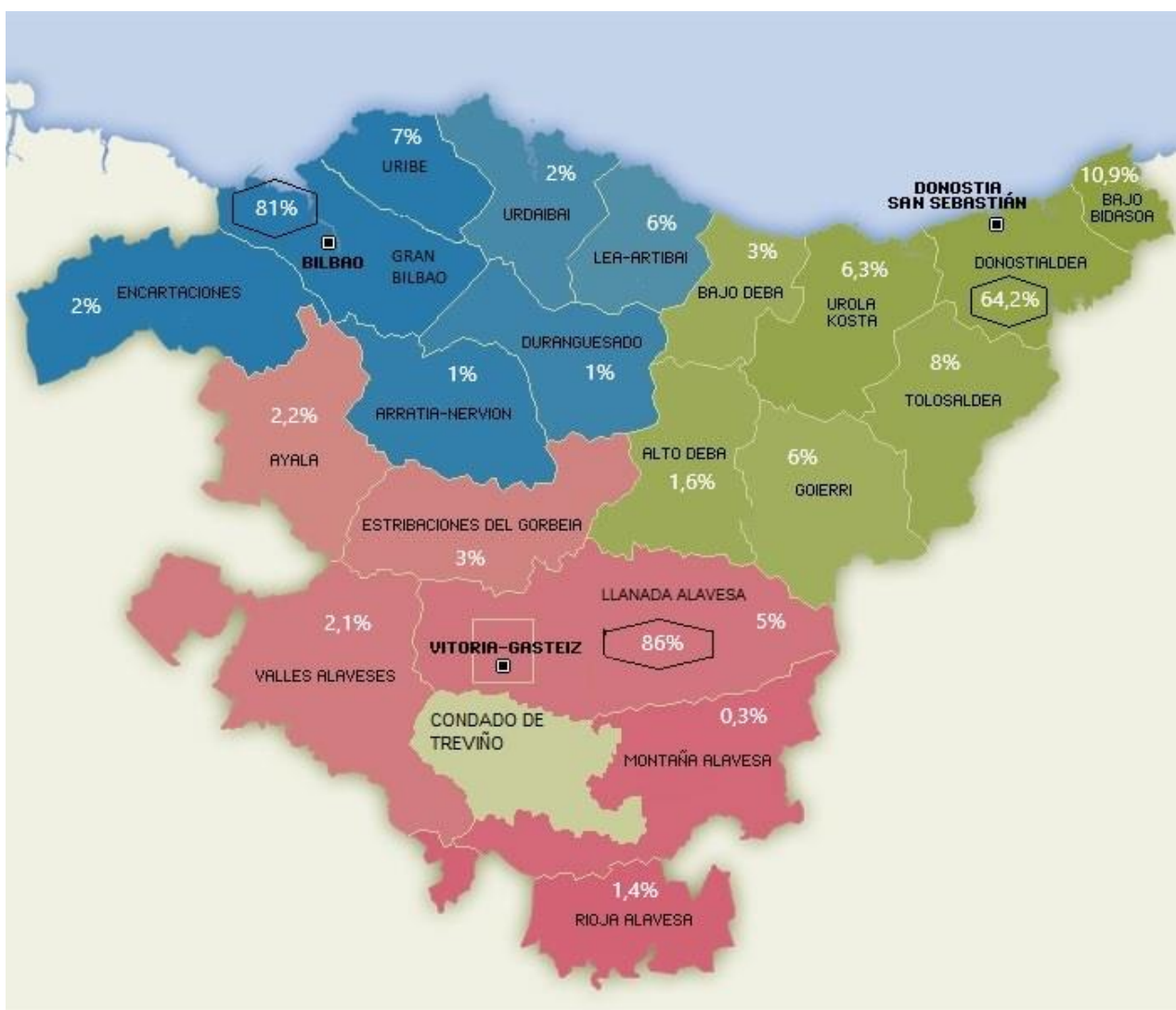


LUGAR DE RESIDENCIA

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

Como se puede observar, tanto en Bizkaia, como en Araba y en Gipuzkoa, se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en las capitales: el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, (81%, 86% y 64,2% del total de la muestra respectivamente). En estos datos se observa que un incremento en las personas que han acudido al SMF en Donostia procedentes del Bajo Bidasoa.

MAPA DESCRIPTIVO DEL LUGAR DE RESIDENCIA



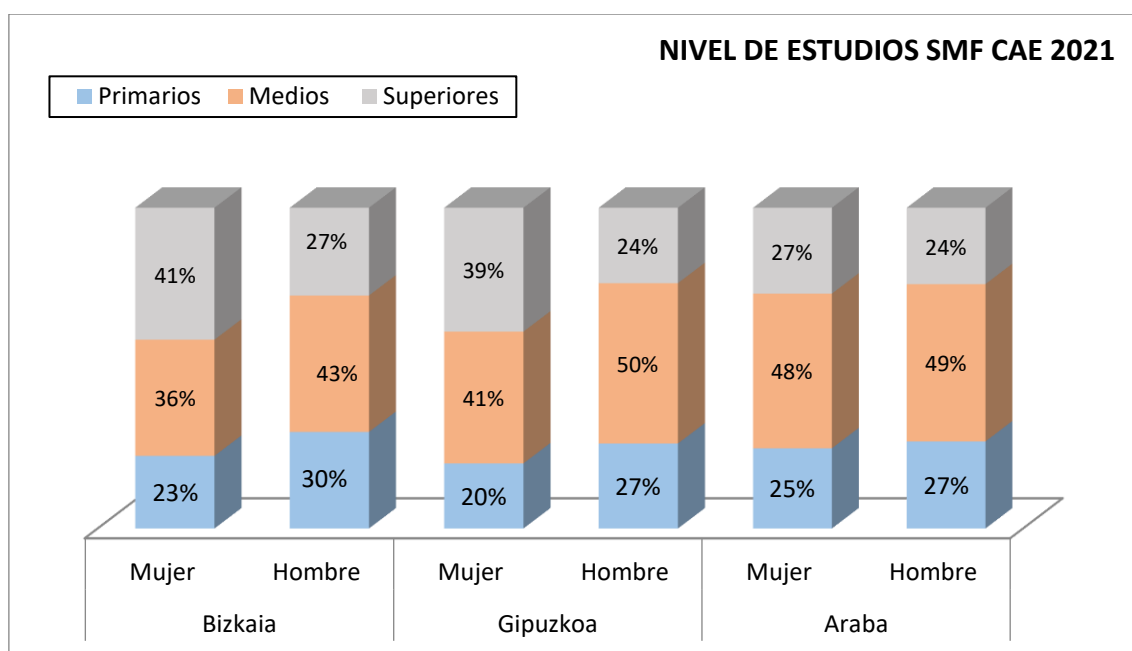
Las características físicas de cada Territorio Histórico y la distinta densidad de población podrían explicar el porcentaje de uso de estos servicios en relación con el lugar de residencia. El año pasado se puso en marcha una sede del SMF en un local del Ayuntamiento de Tolosa y el 8% de las personas atendidas en Gipuzkoa han sido de Tolosa.

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

NIVEL DE ESTUDIOS

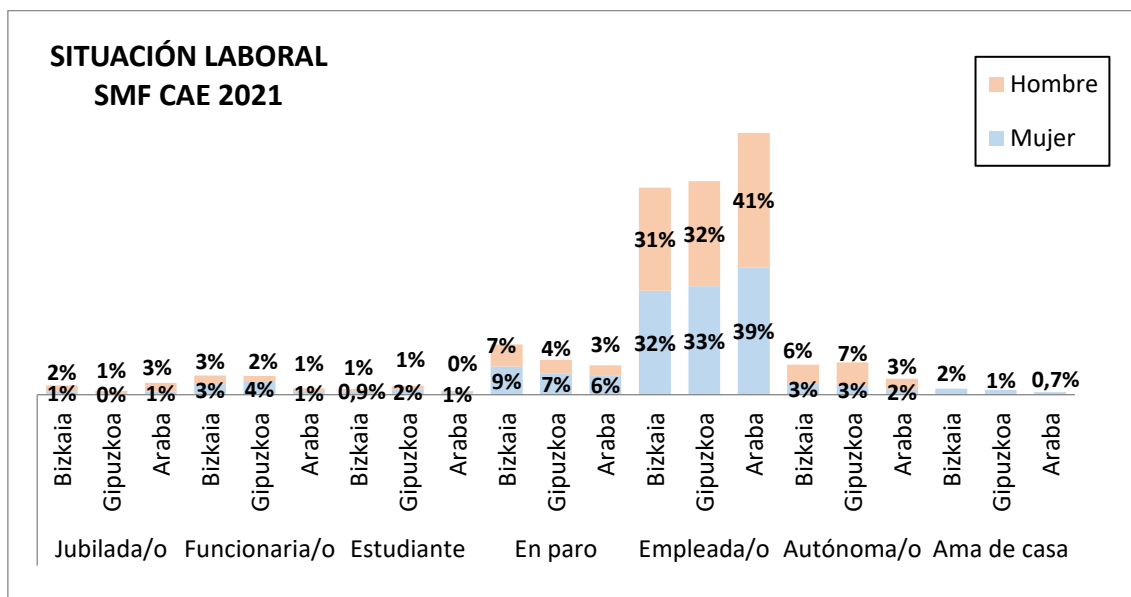
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios más representado es el nivel medio.

En concreto, durante el 2021, en las sedes de los tres Territorios Históricos, fueron las mujeres con nivel de estudios superior las mayoritarias, mientras que los hombres con estudios medios y estudios primarios han representado un porcentaje superior respecto de las mujeres.



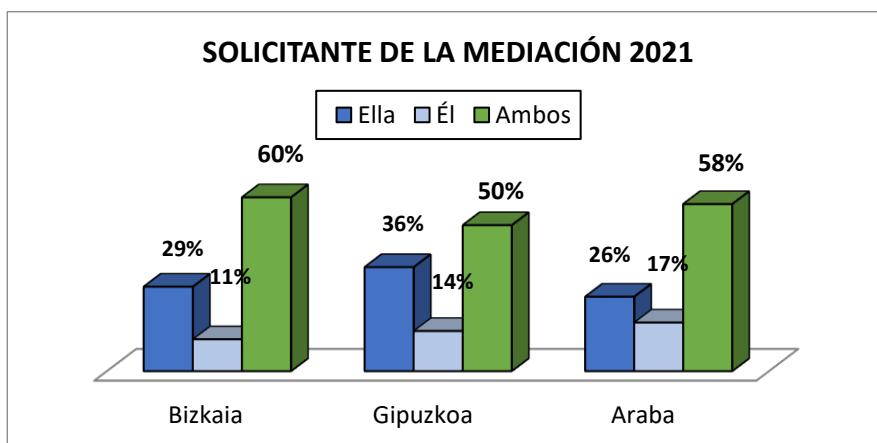
SITUACIÓN LABORAL

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



SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN

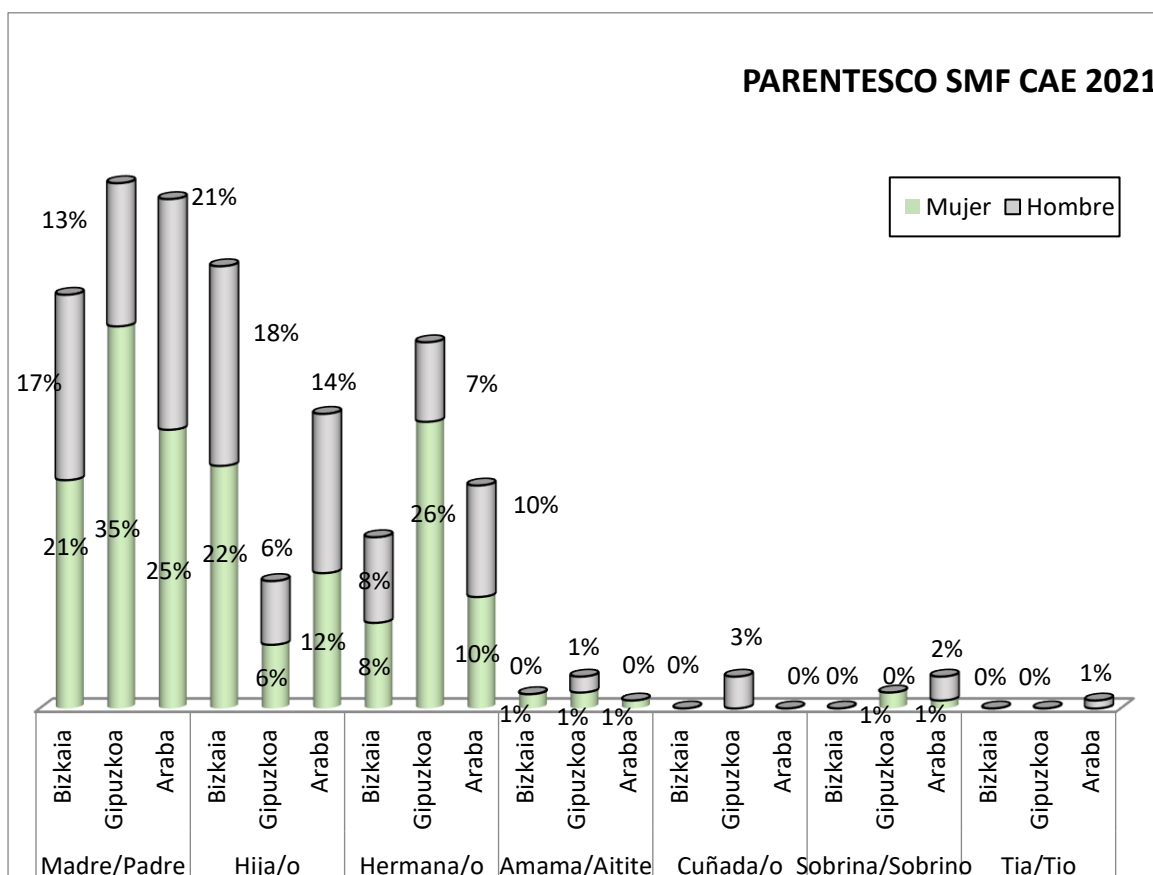
En todas las sedes del SMF, son las dos personas que componen la pareja quienes solicitan mayoritariamente el servicio, oscilando este porcentaje entre el 50% y el 60%. En aquellos casos en los que lo solicita una persona, son mayoría las mujeres.



PARENTESCO

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

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

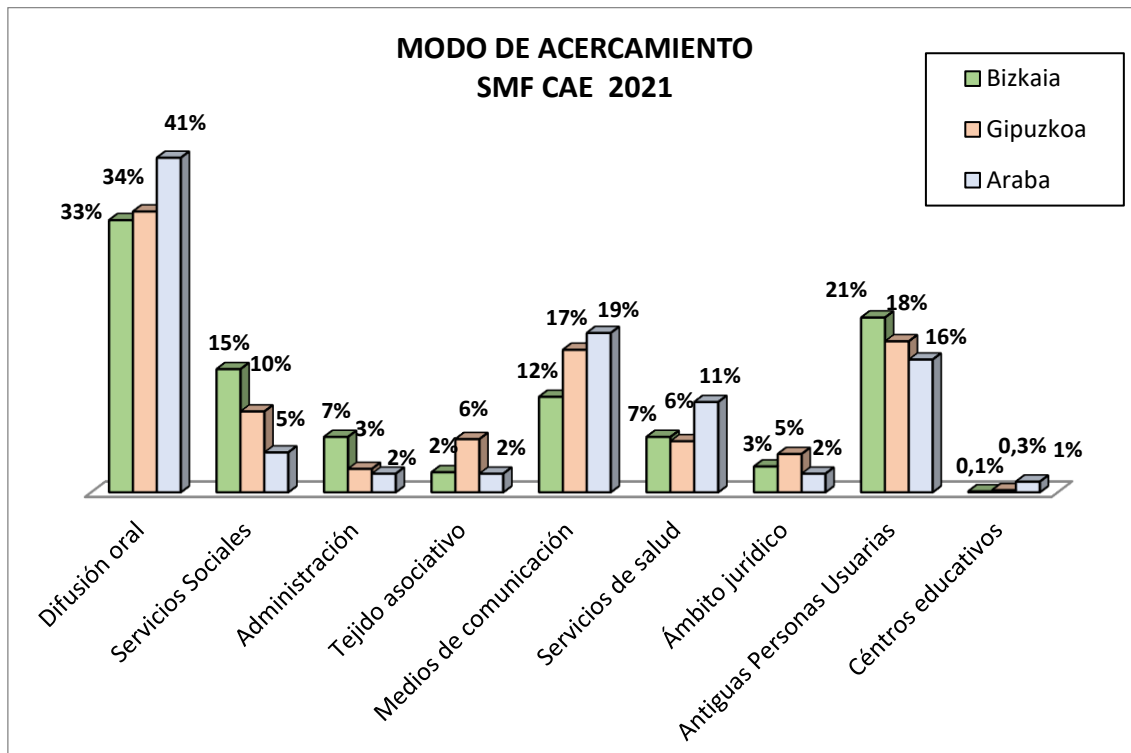


VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

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

Clasificamos los distintos modos de acercamiento en las siguientes categorías:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, de una persona antigua usuaria o de un familiar.
- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los servicios sociales de base o de atención primaria, siendo éstos de competencia municipal.
- **Administración:** Personas que han sido derivadas desde entidades públicas, en sentido amplio (INSS, Ayuntamientos, Diputaciones Forales o Gobierno Vasco, Policía Municipal, Ertzaintza).
- **Tejido asociativo:** Personas que conocen los SMF a través del denominado "tercer sector".
- **Medios de comunicación:** Prensa, radio, internet, etc.
- **Ámbito jurídico:** Personas derivadas por el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), juzgados, Servicio de Atención a la Víctima o profesionales de la abogacía en la práctica privada.
- **Ámbito sanitario:** Personas derivadas por servicios de salud de Osakidetza, así como profesionales de la Psicología y Psiquiatría a nivel privado.
- **Antiguas personas usuarias:** Personas que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Ámbito educativo:** Los casos derivados desde el ámbito escolar y formativo en general.
- **Servicios de Mediación:** Personas derivadas desde otros Servicios de Mediación (bien sean de carácter municipal o privados).



En el gráfico se puede observar que la difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario al SMF, como así ha venido siendo en los últimos años. Se mantiene la tendencia de otros años en las personas que ya han estado en el SMF siendo éstas el 21% en Bizkaia, el 18% en Gipuzkoa y el 16% en Araba. Las personas que vienen informadas desde los servicios sociales representan el 15% en Bizkaia, 10% en Gipuzkoa y 5% en Araba.

A lo largo del año 2021 los medios de comunicación han llevado a cabo una importante campaña de difusión del SMF. Esto se ha reflejado de una manera clara en el aumento del porcentaje de personas que han acudido al SMF, a través de los medios de comunicación en los tres Territorios Históricos.

VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA

El modelo de intervención que se lleva a cabo en el Servicio de Mediación Familiar está enmarcado dentro de un concepto de mediación integral, en cuanto a la actuación coordinada con el resto de los servicios del

sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, así como con los juzgados, equipos psicosociales, con los servicios de salud y centros educativos. Este trabajo, se lleva a cabo desde distintos niveles de intervención.

La situación excepcional que hemos vivido durante estos dos últimos años, el estado de alarma sanitaria y el confinamiento de la población, los contagios de la población y de las personas del equipo, nos ha llevado a adaptar la organización del trabajo para responder a la demanda de la ciudadanía.

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

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

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

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

LA CONSULTA TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL

Por lo general, las personas establecen la primera toma de contacto con el SMF para explicar su situación, solicitar información y pedir la cita por medio de la llamada telefónica, aunque también hay ocasiones en las que acuden directamente al local en el que se encuentra ubicado el servicio de mediación buscando esta información. Por otro lado, hay personas que se ponen en contacto con el SMF a través del correo electrónico, solicitando información y/o pidiendo una cita.

En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se pone una cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

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

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

El número de personas atendidas telefónica, telemática y presencialmente que señalamos en este apartado, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono, correo electrónico

y aquellas que han acudido directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

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

LA PREMEDIACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

Esta atención puede suponer un número de sesiones diferente en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

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

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

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

EL SEGUIMIENTO

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

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

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

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

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

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

Los objetivos del seguimiento son, por una parte, conocer la situación de cada pareja o familia tras utilizar el SMF y por otra, comprobar la finalidad

de los acuerdos tomados, saber si ha existido modificación alguna y de qué manera ha acordado dichas modificaciones.

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

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

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

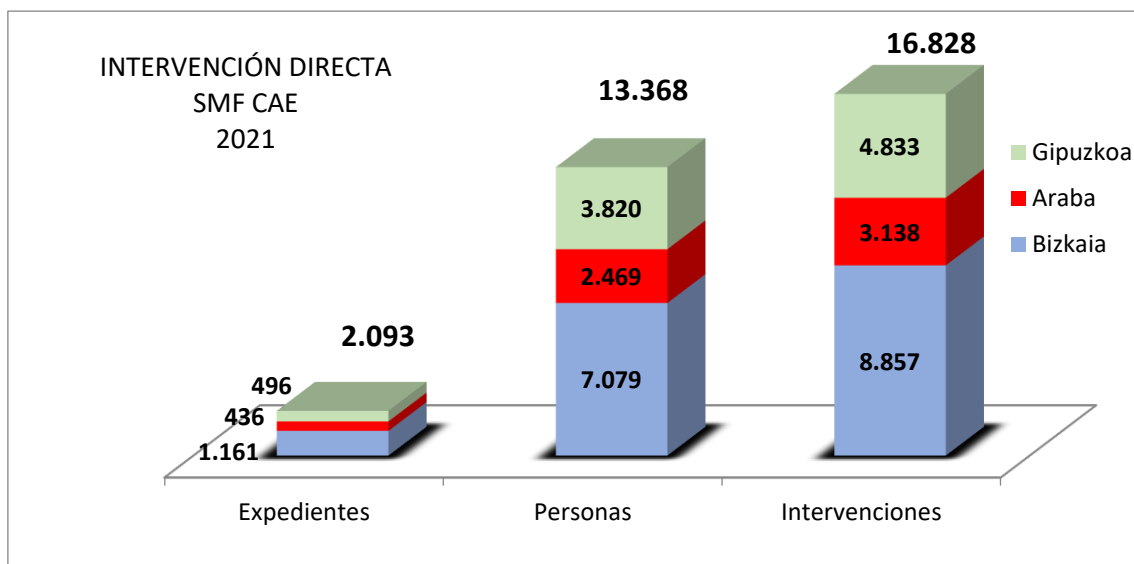
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE

Durante el año 2021 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 2.093 expedientes en el Servicio de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia (1.161 expedientes), a Araba (436 expedientes) y a Gipuzkoa (496 expedientes – 467 en la sede de Donostia y 29 en la sede de Tolosa-).



EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	358	150	192 DONOSTIA 177	15 TOLOSA	700
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	515	205	197 DONOSTIA 183	14 TOLOSA	917
EXP. SEGUIMIENTO	288	81	107 DONOSTIA	- TOLOSA	476
N.º TOTAL DE EXPEDIENTES	1.161	436	467 496	29	2.093

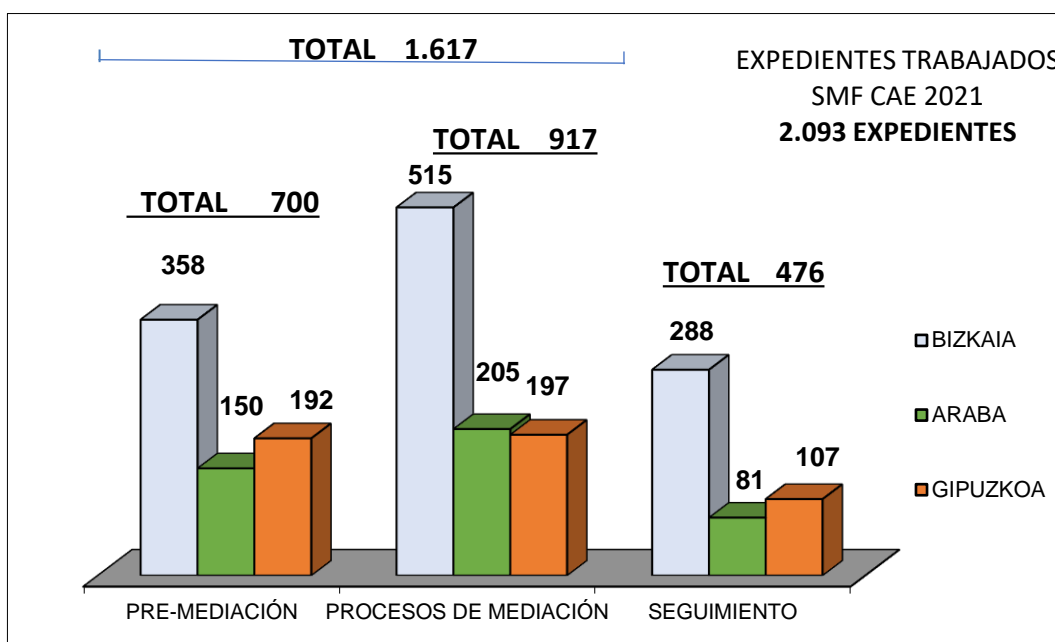
El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención ha supuesto la atención a **13.368 personas** (8.465 mujeres y 4.903 hombres) y se han llevado a cabo un total de **16.828 intervenciones** (8.857 en Bizkaia, 3.138 en Araba y 4.833 en Gipuzkoa). El número total de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.093**.



Del total de 2.093 expedientes, 1.617 corresponden al trabajo en mediación y 476 a expedientes de seguimiento. Del total de expedientes del trabajo en mediación, 700 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la

situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad por ambas partes y en otros, tras el estudio de la situación, por considerar el equipo su inviabilidad. Asimismo, se les ha dado información jurídica dentro del contexto de la mediación, información psicológica y sobre los recursos y servicios a los que dirigirse, produciéndose en algunos casos la derivación a estos.

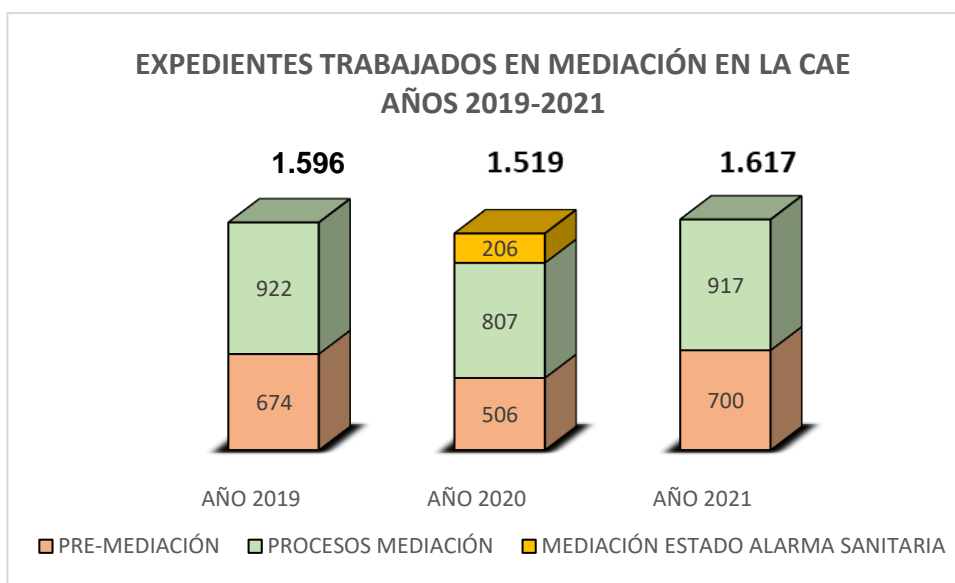
Los expedientes de los procesos de mediación, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo valora su viabilidad, suponen un total de 917.



Resulta complejo hacer una comparativa del trabajo desarrollado por el SMF durante estos últimos años, ya que la intervención llevada a cabo ha estado condicionada por los diferentes momentos que hemos vivido, claramente marcados por la pandemia y el estado de alarma sanitaria. Hemos pasado por etapas de confinamiento, en los que el SMF ha ofrecido atención por vía telemática, momentos en los que el SMF estaba abierto y las personas estaban confinadas en sus municipios, personas contagiadas, etc. Así, el año pasado, durante el confinamiento, los equipos de las diferentes sedes (Bizkaia, Araba y Gipuzkoa) atendieron a 206 expedientes en mediación que

procedían de cualquier lugar de la CAE, sin distinguir entre Territorios Históricos, ya que creamos un único grupo de trabajo para llevar a cabo un trabajo colaborativo y en coordinación.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, los datos del trabajo realizado durante este año (2.093 expedientes) respecto al año 2019 (2.070 expedientes) y al año 2020 (2.022 expedientes), muestran un **incremento del 1,1%** y del **3,5%** respectivamente.



En lo que a los **expedientes trabajados en mediación** se refiere, el **incremento** ha sido del **1,3%** en relación con los del año 2019 y del **6,4%** respecto del 2020.

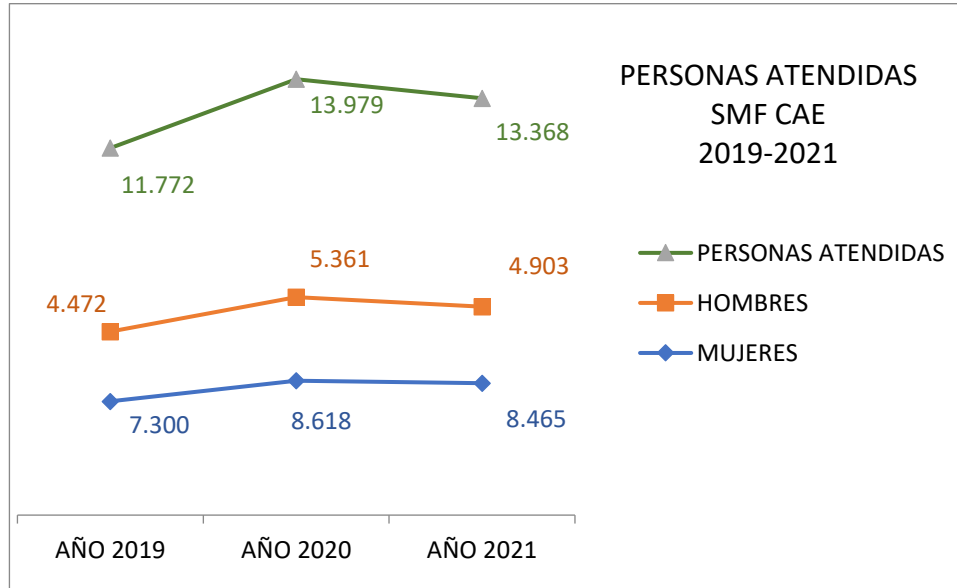
La evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico que detallaremos en la exposición de los datos de cada SMF en los siguientes apartados.

Con relación a las personas atendidas, siguen siendo numerosas las personas que son atendidas en el SMF en los distintos niveles de intervención.

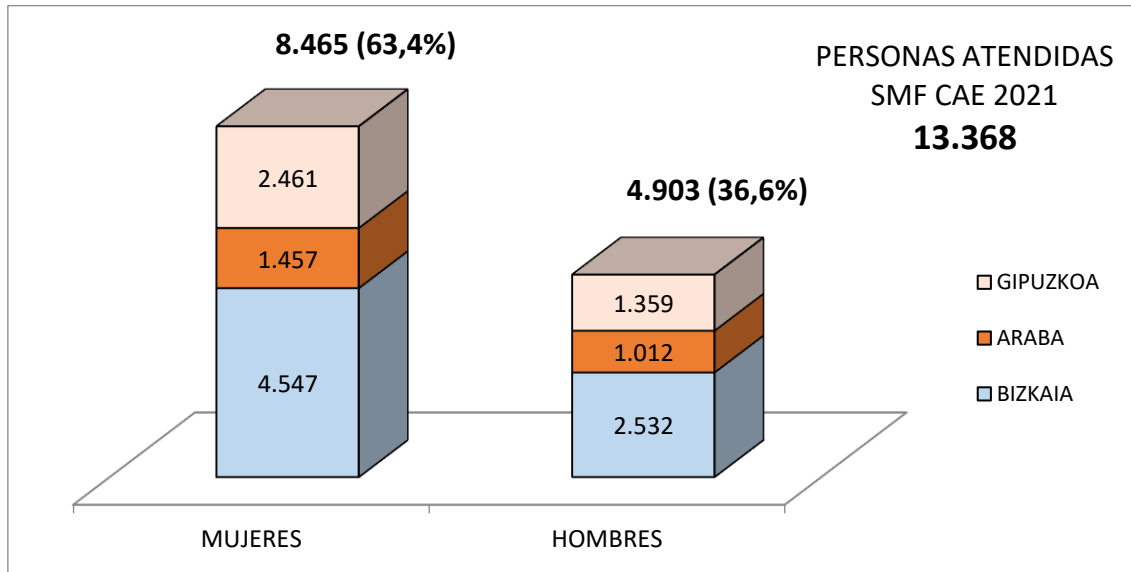


PERSONAS ATENDIDAS 2021	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
BIZKAIA	2.532	4.547	7.079
ARABA	1.012	1.457	2.469
GIPUZKOA	1.359	2.461	3.820
TOTAL PERSONAS	4.903	8.465	13.368

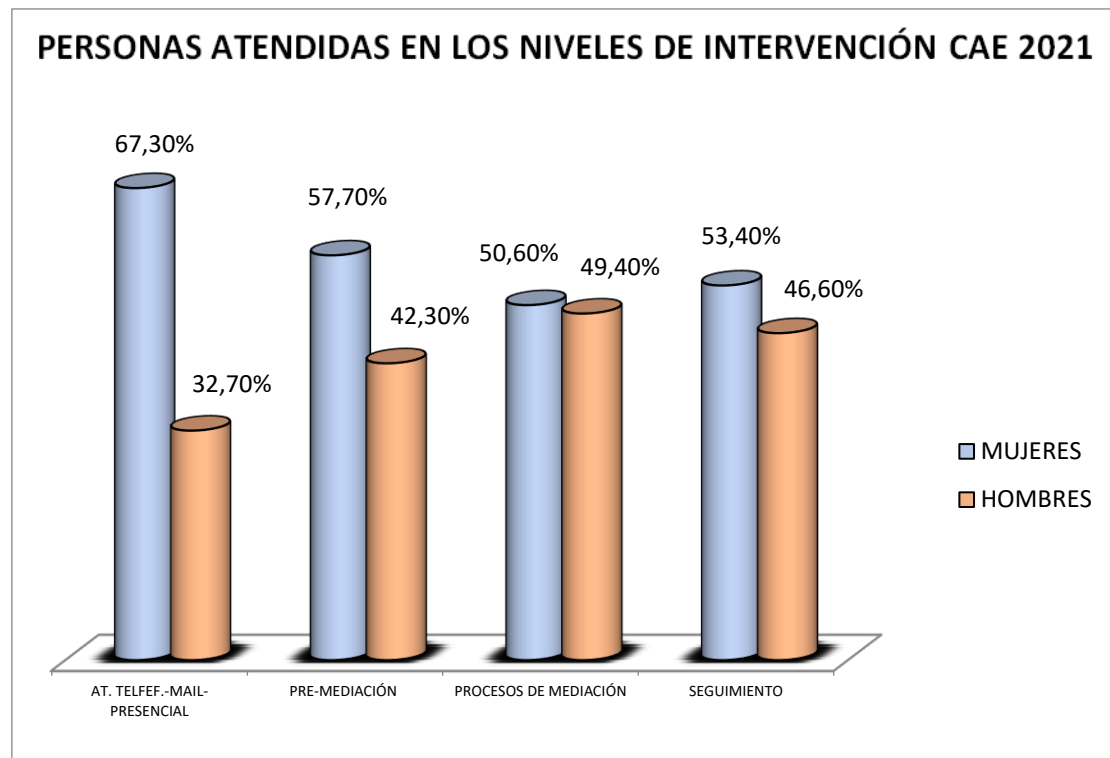
Durante el año 2020 el SMF fue un referente para muchas personas en la búsqueda de información y orientación respecto a las situaciones familiares que estaban viviendo. De ahí, el incremento importante, respecto al año 2019, en el número de personas atendidas y de intervenciones. En los datos de personas atendidas en el año 2021, observamos como se mantiene esa tendencia ascendente iniciada en el año 2019.



Los datos de las personas atendidas muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (**el 63,4%**) acuden al SMF en relación con los hombres (**el 36,6%**).



El porcentaje de hombres y mujeres atendidas en el SMF es un dato global que varía en función del nivel de intervención realizado. En la siguiente tabla podemos observar como la mayoría de las personas que realizan el primer contacto con el SMF son mujeres y en los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes.



El número de intervenciones realizadas en la atención a las personas y en el desarrollo de los expedientes ha ascendido a 16.828.

INTERVENCIONES REALIZADAS 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	8.857	3.138	4.833	16.828

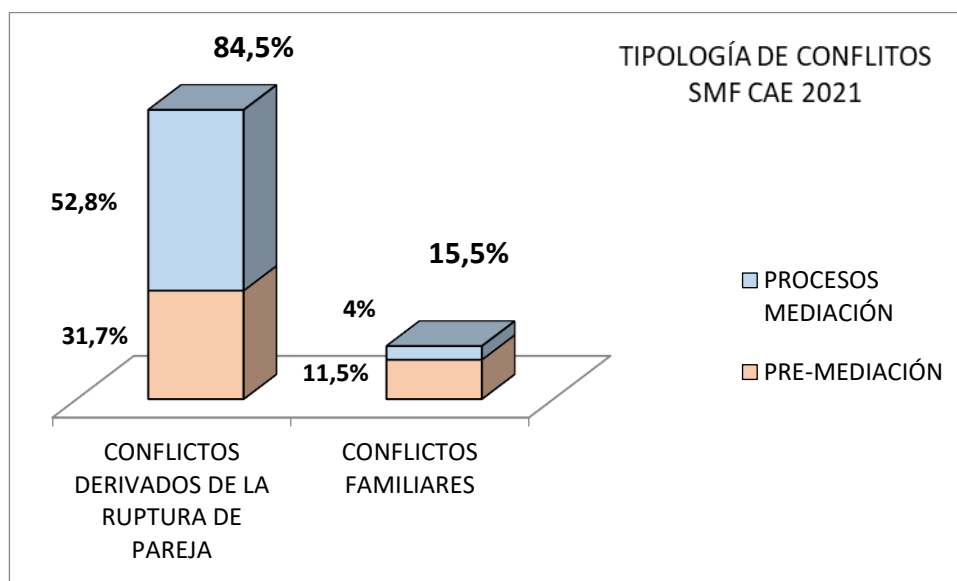
En el siguiente cuadro se detalla la clasificación de los expedientes según la tipología de conflictos:

EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	
EXP. PRE-MEDIACIÓN	358	150	192	
			DONOSTIA	TOLOSA
			177	15
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	271	104	128	11
CONFLICTOS FAMILIARES	87	46	49	4
EXP. PROCESOS MEDIACIÓN	515	205	197	
			DONOSTIA	TOLOSA
			183	14
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	485	187	168	13
CONFLICTOS FAMILIARES	30	18	15	1
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	873	355	389	
			360	29

Respecto a la tipología de conflictos, el 84,5% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 15,5% con conflictos familiares de diferentes categorías. Esto supone un **incremento del 5,5%**, respecto al año 2020, **en la tipología de conflictos familiares** no derivados de la ruptura de pareja.

Observamos que del 84,5% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el 31,7% son expedientes de pre-mediación y un 52,8% de procesos de mediación. Este dato indica que el **62,5%** de las personas que han acudido al SMF han iniciado posteriormente la mediación.

Por otra parte, del 15,5% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el 11,5% son expedientes de pre-mediación y el 4% lo son de procesos de mediación, lo que refleja que el **25,6%** de los casos inicia la mediación. Esto es compatible con que en la mayoría de las situaciones hay una falta de voluntad manifiesta por parte de algunas protagonistas del conflicto, incluso alguna de ellas no acude ni a la sesión informativa. Ahora bien, durante este año hemos constatado un **incremento en el porcentaje de familias que solicitan la mediación y posteriormente la inician el proceso de mediación.**

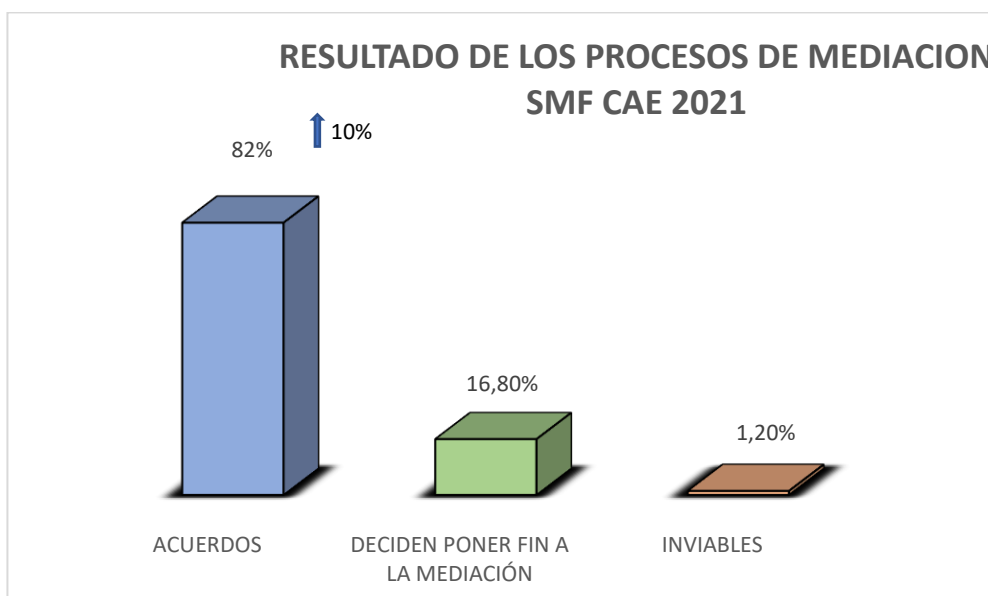


Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 753, quedando en proceso 164.

De las mediaciones finalizadas, un 82% (617 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 16,8% se han finalizado cuando las personas

participantes han decidido poner fin a la mediación (127 expedientes) y en el 1,2% el proceso ha resultado inviable (9 expedientes).

Las mediaciones finalizadas con acuerdos han sido un **10% superiores** a las del año 2020.



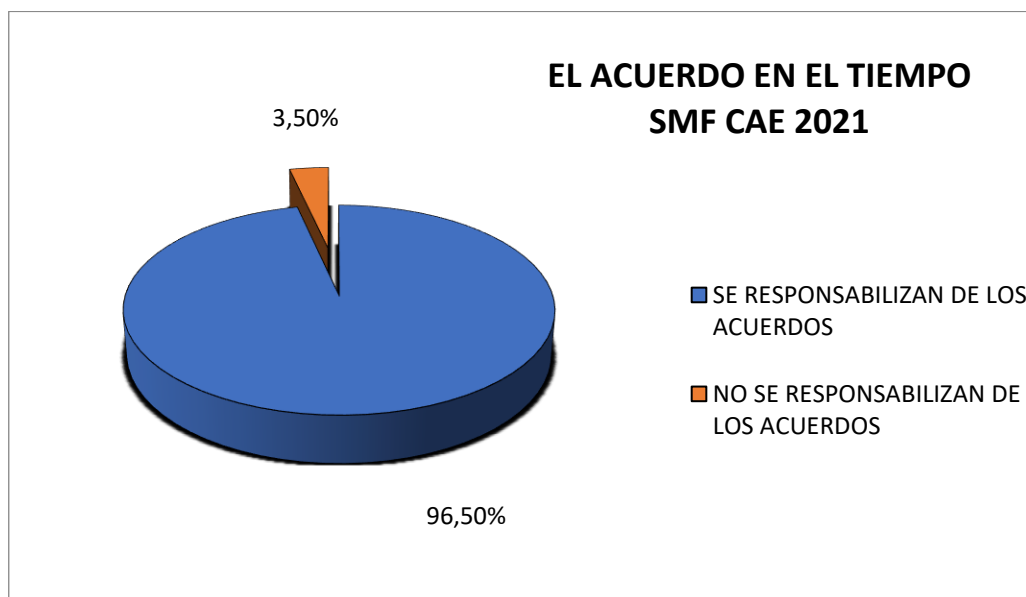
La media de sesiones en los procesos de mediación finalizados que han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja ha sido de 4,2 sesiones. Cuando la mediación ha estado relacionada con otro tipo de conflictos familiares, la media de las sesiones ha ascendido a 6,5.

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

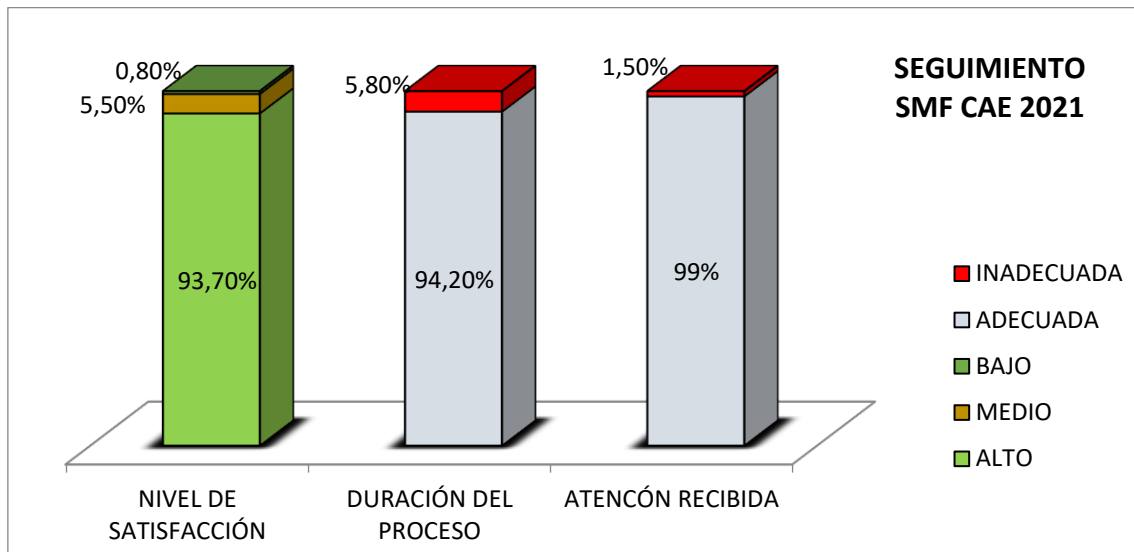
En el 96,5% de los casos, las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos. Esto es, mantienen esos

acuerdos, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo el 3,5%. Esa responsabilidad puede recaer en la abogacía o en jueces y magistrados, cuando inician un procedimiento judicial contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



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



El 93,7% de las personas se han mostrado altamente satisfechas por haber participado en el proceso de mediación, un 5,5% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 0,8% está insatisfecha.

En cuanto a la duración del proceso cerca del 94,2% lo considera adecuado y un 5,8% inadecuado.

El 98,5% de las personas consideran adecuada la atención recibida y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo y un 1,5% inadecuada.

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



VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

MEMORIA ANUAL BIZKAIA 2021

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

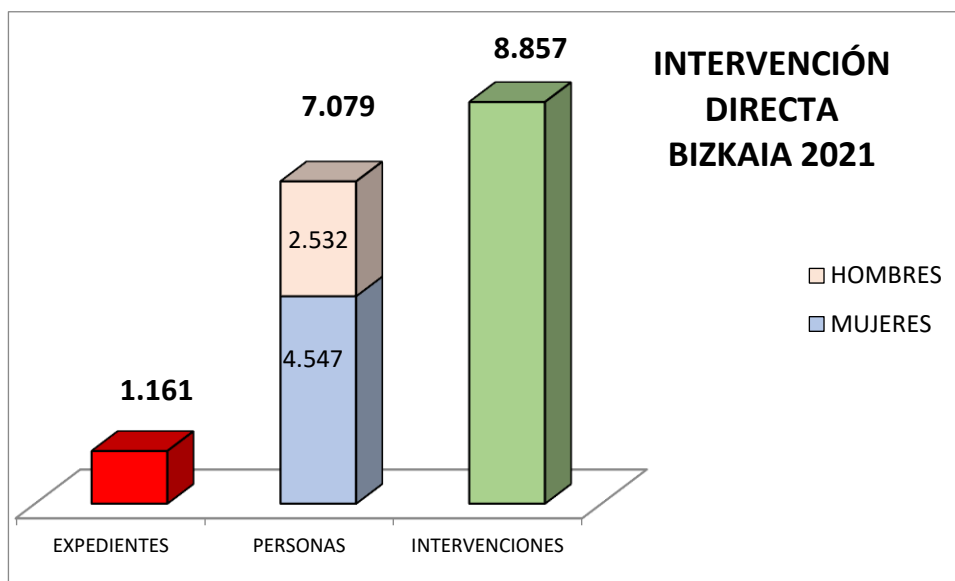
1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		5.016	1.565	3.451
2) MEDIACIÓN			5.016	

	873	3.339	1.583	
			744	839
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	756	2.948	651	704
CONFLICTOS FAMILIARES	117	391	93	135
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	358	579	509	
			219	290
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	271 -	409 -	164 -	208 -
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	87 -	170 -	52 -	80 -
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	3	2
EXPEDIENTES DE PROCESOS DE MEDIACIÓN	515	2.760	1.074	
			525	549
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos Expedientes en proceso Hijos/as menores de edad	485 400 85 -	2.539	482 1	488 3
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos Expedientes en proceso Hijos/as menores de edad	30 25 5 -	221	37 3	51 2
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-		2	5

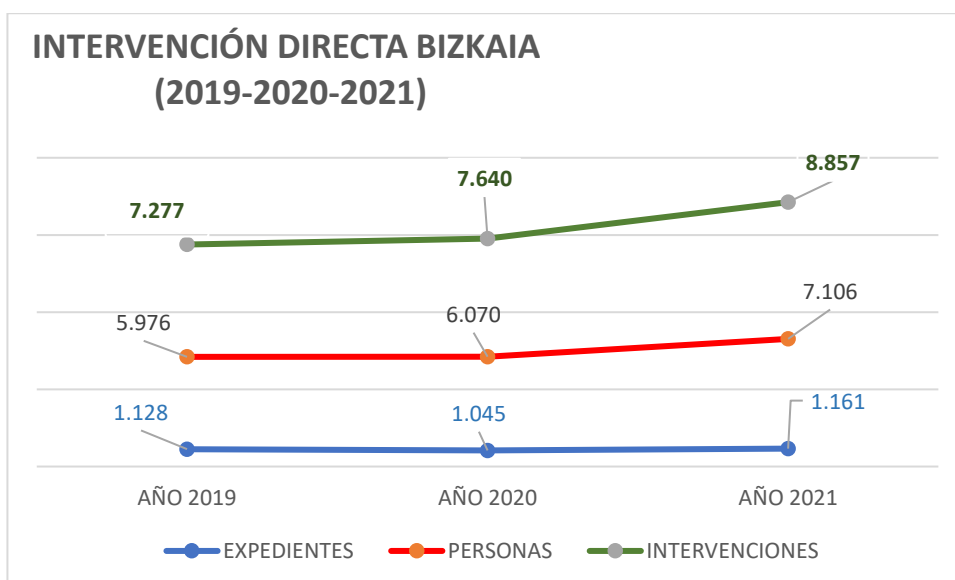
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	288	502	480	
			223	257
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	280	483	216	248
CONFLICTOS FAMILIARES	8	19	6	8
PROFESIONALES ATENDIDOS			1	1
TOTALES	1.161	8.857	7.079	
			2.532	4.547

El trabajo realizado a lo largo del año 2021 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la premediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 7.079 personas, de las cuales 2.532 son hombres y 4.547 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.161 y las intervenciones realizadas han ascendido a 8.857.



Estos datos reflejan un incremento tanto en el número de expedientes trabajados, de personas atendidas y de intervenciones realizadas respecto a años anteriores.



Respecto al año 2019 los expedientes trabajados durante el 2021 han aumentado un 2,9%, las personas atendidas se han incrementado en un 18,4% y las intervenciones realizadas ha sido un 21,7% superiores.

Con relación al año 2020 también se observa un ascenso en la "intervención presencial" del 11,1% en los expedientes trabajados, un 15,6% más de personas atendidas y el incremento del 15,9% de en las intervenciones realizadas.

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

VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS

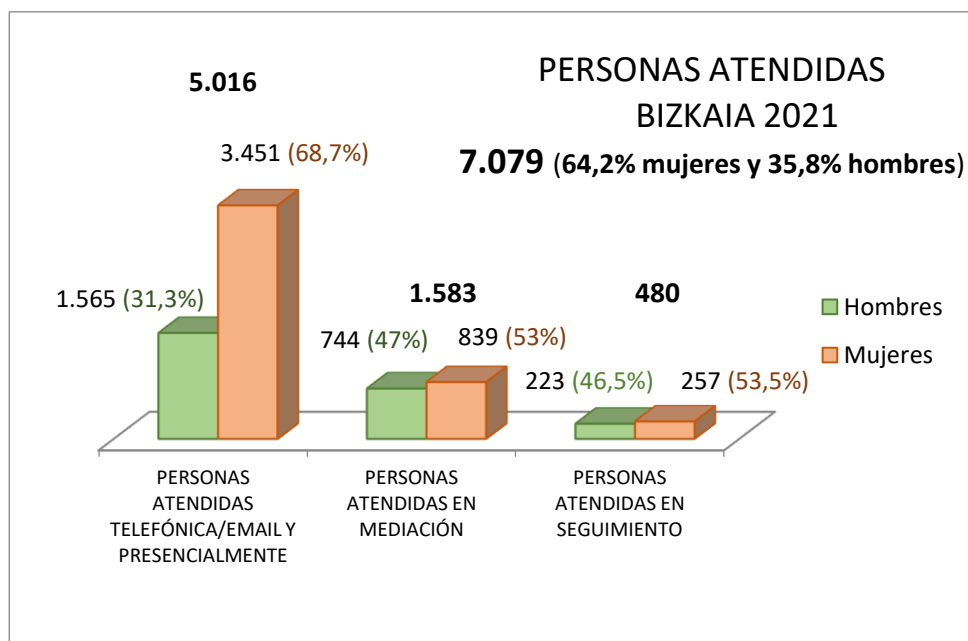
A lo largo del año 2021 han sido atendidas un total de 7.079 personas en los diferentes niveles de atención.

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 5.016 personas, de las cuales 3.451 personas han sido mujeres y 1.565 hombres.

En la intervención realizada en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.583 personas, siendo 744 hombres y 839 mujeres. Se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 480 personas, 223 hombres y 257 mujeres.

Del total de personas atendidas en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) 12 han sido profesionales con quienes se ha mantenido una coordinación (5 hombres y 7 mujeres) y 9 han sido hijas e hijos menores de edad (4 hijos y 5 hijas).

	ATENCIÓN TELEF.- MAIL- PRESENCIAL	INTERVENCIÓN MEDIACIÓN				SEGUIMIENTO	TOTAL
		PRE-MEDIACIÓN		PROCESOS MEDIACIÓN			
		PAREJA	FAMILIA	PAREJA	FAMILIA		
HOMBRES	1.565	167	52	484	41	223	2.532
MUJERES	3.451	208	82	496	53	257	4.547
TOTAL PERSONAS	5.016	375 509	134	980 1.074	94	480	7.079



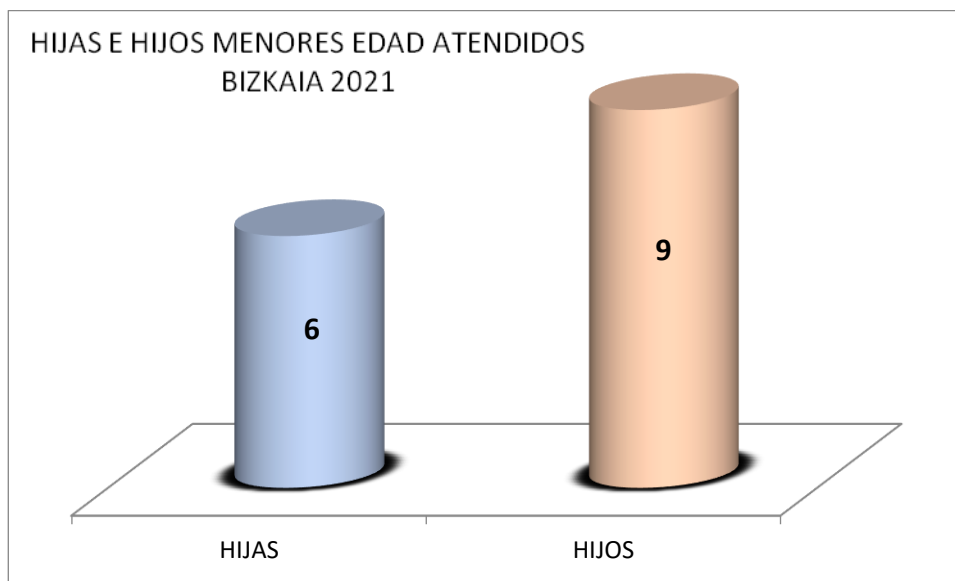
Como **dato global del total de personas atendidas**, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo **el 64,2% mujeres y el 35,8% hombres**. Ahora bien, se constatan diferencias en estos porcentajes en los diferentes niveles de intervención.

Así, en **la atención telefónica, vía email o presencial**, son mayoría las mujeres (68,7%) que toman un primer contacto con el SMF para solicitar información, exponer su situación, clarificar dudas, buscar orientación, realizar la demanda, solicitar la primera cita, etc., suponiendo los hombres un 31,3%. Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención (mediación y seguimiento).

En la **intervención en mediación** el 53% han sido mujeres y el 47% hombres. En los **procesos de mediación** el porcentaje de hombres (48,9%) atendidos se acerca al de mujeres (51,1%).

Aquellas que han participado en procesos de mediación sobre **conflictos derivados de la ruptura** de pareja, han supuesto un total de 980 personas (50,6% mujeres y 49,4% hombres). De estas personas, 4 son hijos e hijas menores de edad (1 hijos y 3 hijas) y 6 han sido profesionales (1 hombre y 5 mujeres) con quienes se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

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



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

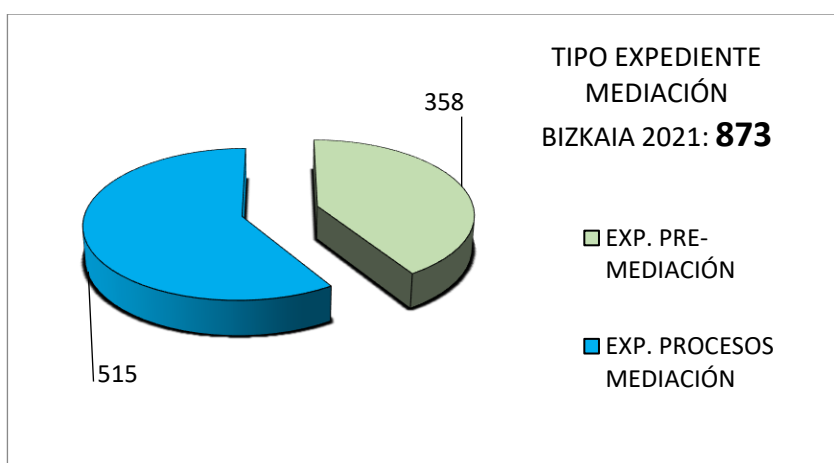
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 5.016 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

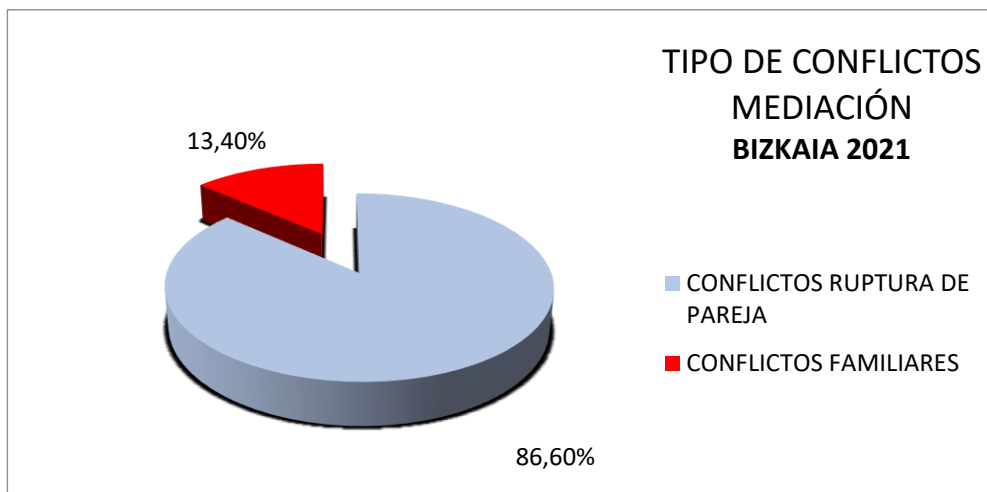
En la descripción del trabajo que hemos realizado en mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	271	485	756
CONFLICTOS FAMILIARES	87	30	117
TOTAL	358	515	873

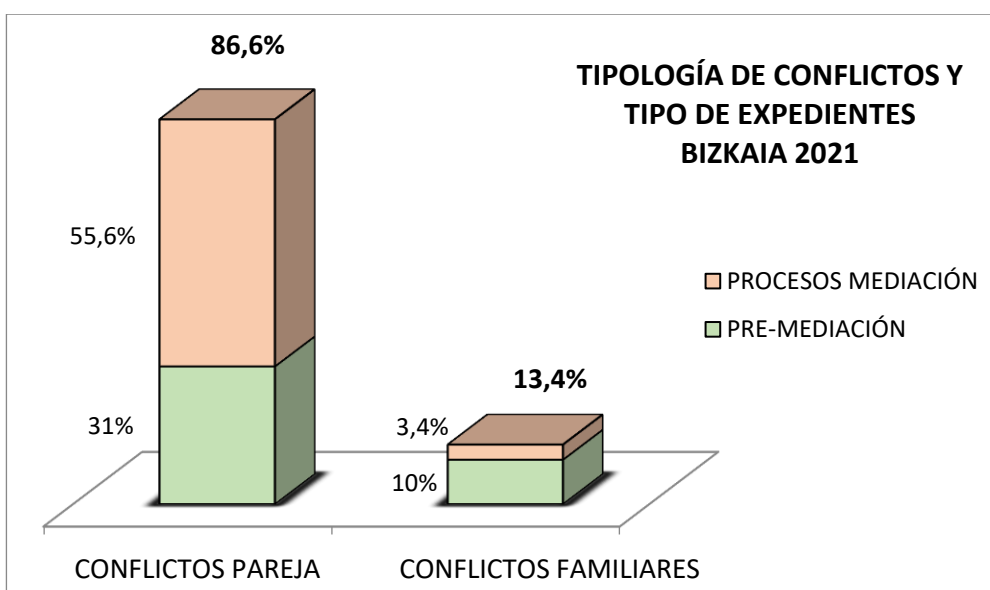
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 873 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 358 han sido de pre-mediación y 515 ha procesos de mediación.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 86,6% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 13,4% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.

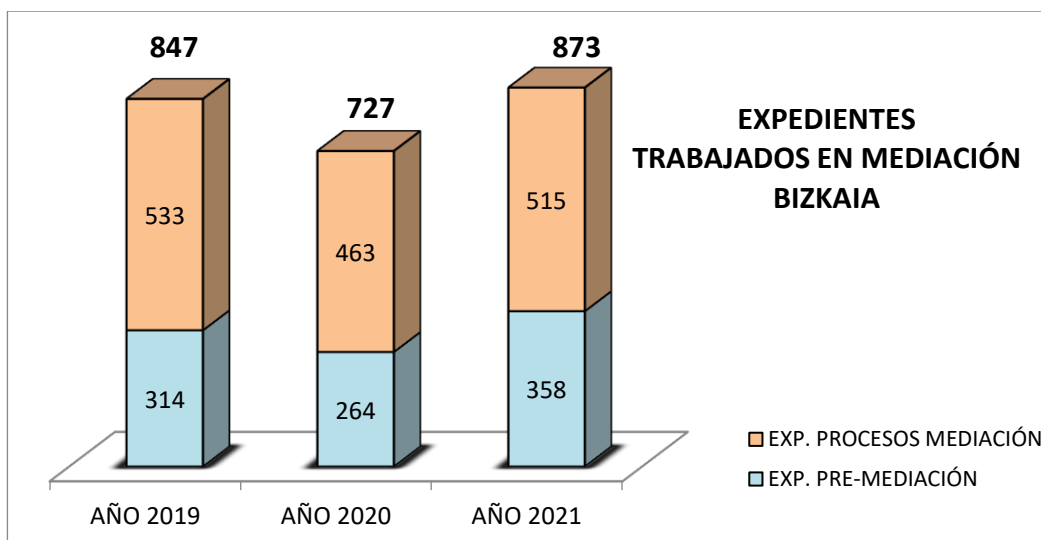


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 31% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 10% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de procesos de mediación, el 55,5% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3,4 de otro tipo de situaciones familiares.



Los datos cuantitativos de la intervención realizada por el equipo del SMFB durante este año muestran un aumento en el número de expedientes trabajados en mediación respecto a años anteriores. Ahora bien, su distribución, en expedientes de pre-mediación y en procesos de mediación ha variado cada año. Respecto al año 2019 el incremento ha sido de un **3%**, constatándose un aumento en las pre-mediaciones.

La comparativa de "atención presencial" llevada a cabo durante el año 2020 con respecto al año 2021, muestra que el número de expedientes trabajados en mediación se ha visto incrementado en un **20%**, habiendo un aumento tanto en las pre-mediaciones como en los procesos de mediación.



Aunque los datos siguen reflejando una diferencia significativa en la tipología de conflictos en ruptura de la pareja y conflictos de situaciones familiares, vemos un **incremento** año tras año en las **solicitudes del tipo de conflicto familiar**, un 2% más respecto al año 2020 y un 4% más respecto al año 2019.

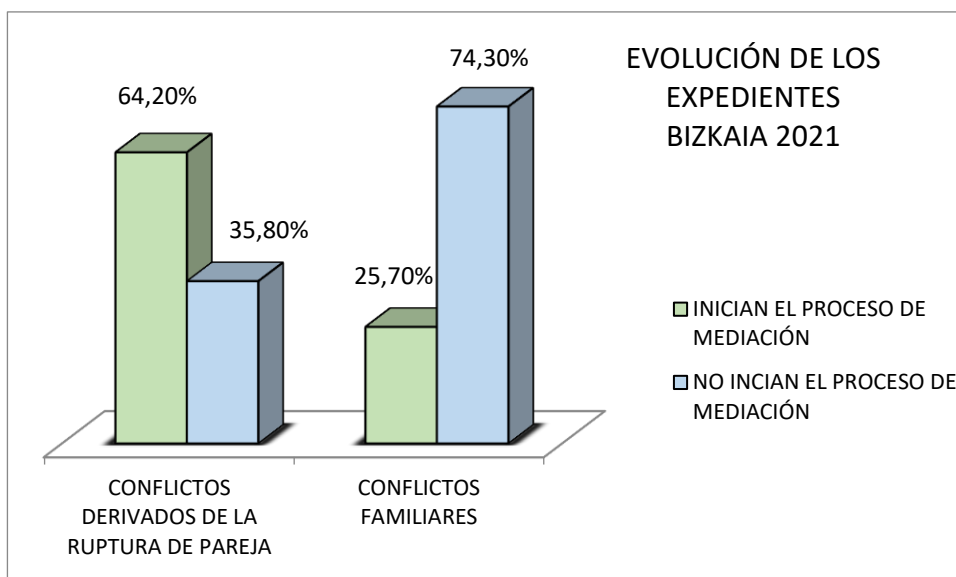
VII.1.C.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 59% del total de familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de

mediación son las que originan los expedientes de pre-mediación, siendo estas un 41%.

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

Así pues, en los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 64,2% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 35,8% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que en los **conflictos familiares**, en el 25,7% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 74,3%. Este dato refleja que en la **tipología de conflictos familiares, hay un incremento del 2% de familias que acuden al SMFB e inician posteriormente el proceso de mediación.**

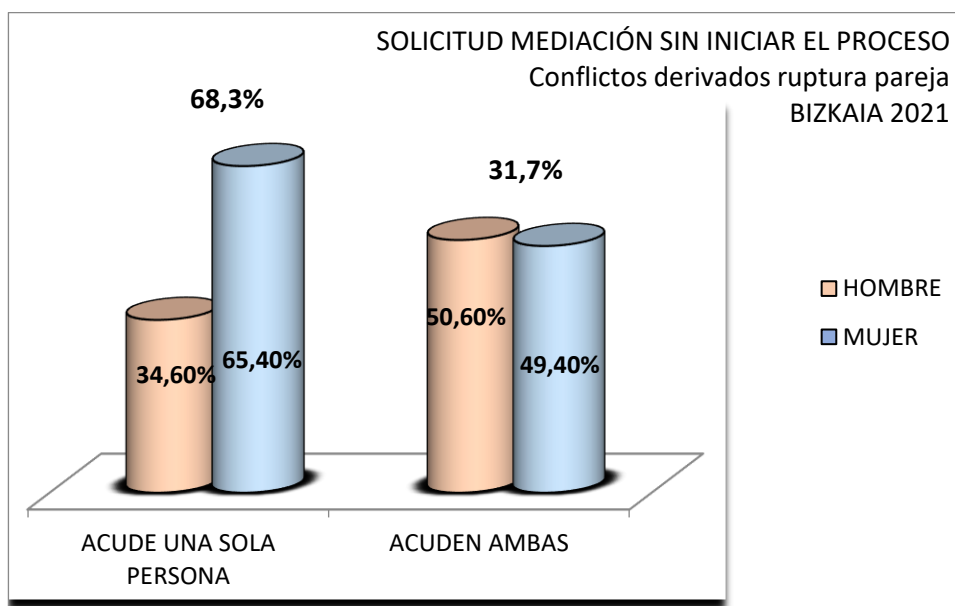


Un dato que podría explicar esta evolución tiene que ver con las personas protagonistas del conflicto que acuden al SMF y con la tipología del conflicto.

Así pues, en el **68,3%** de los casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja que no han iniciado la mediación, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. De estas personas que en solitario han acudido al SMF, un 34,6% han sido hombres un 65,4% han sido mujeres. En algunos casos este hecho ha sido debido a que la otra persona no ha

mostrado interés en conocer el espacio de la mediación y en otros porque la mediación no era viable.

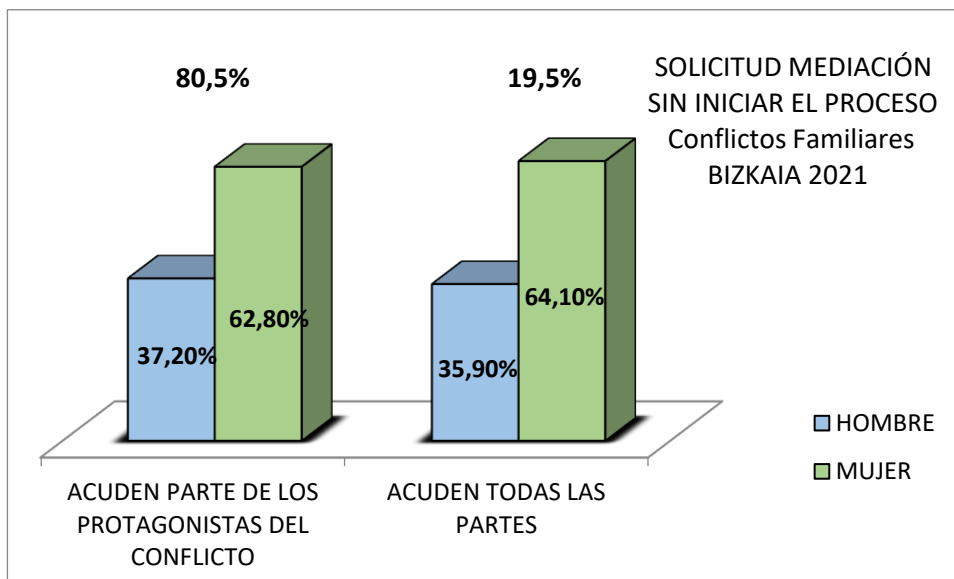
Por otro lado, en un **31,7%**, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50,6% son hombres y el 49,4% son mujeres, siendo el porcentaje de hombres ligeramente superior al de mujeres.



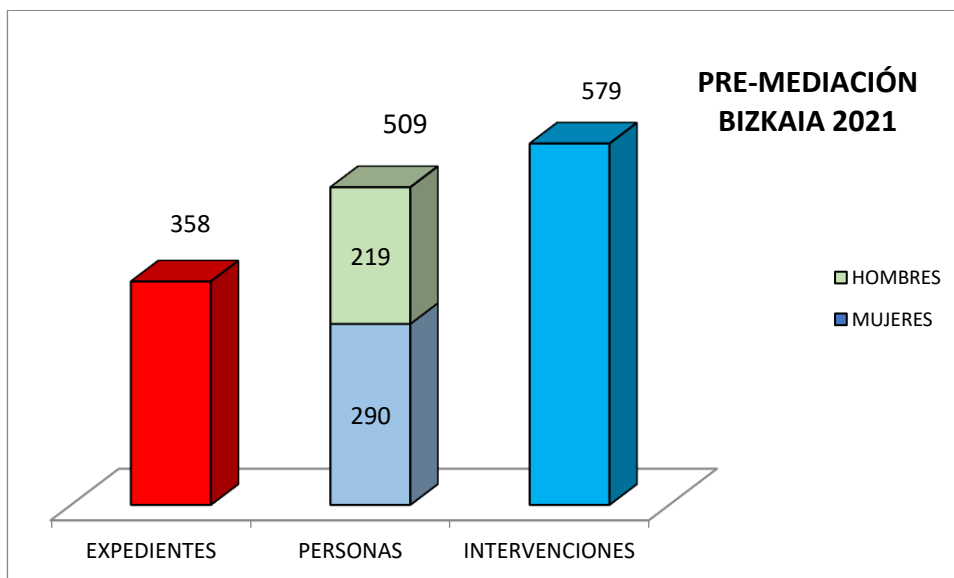
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el **80,5% de los casos** (el 37,2% son hombres y el 62,8% mujeres) han sido una o varias de las partes del conflicto las que se han acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información, pero en ningún caso han acudido todas las personas implicadas o afectadas por el conflicto y si lo han hecho en un **19,5%** (el 35,9% hombres y el 64,1% mujeres).

Esto es, en el 80,5% de estos casos, no se inició la mediación al no haber voluntad de iniciar el proceso por todas las partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar

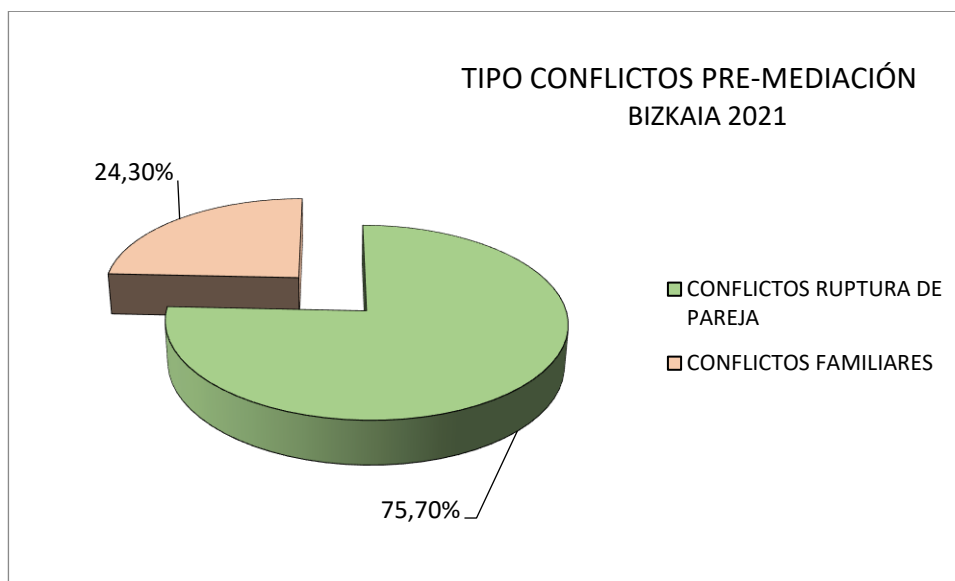
la decisión de iniciar o no el proceso de mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares donde hay más de dos personas protagonistas del conflicto (conflictos multipartes).



En esta fase de intervención, respecto a las solicitudes de información sobre mediación que no inician el proceso de mediación, en los casos de conflictos derivados de la situación de ruptura y los conflictos familiares, hablamos de un total de 358 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 579 intervenciones una atención directa a 509 personas protagonistas del conflicto.



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



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

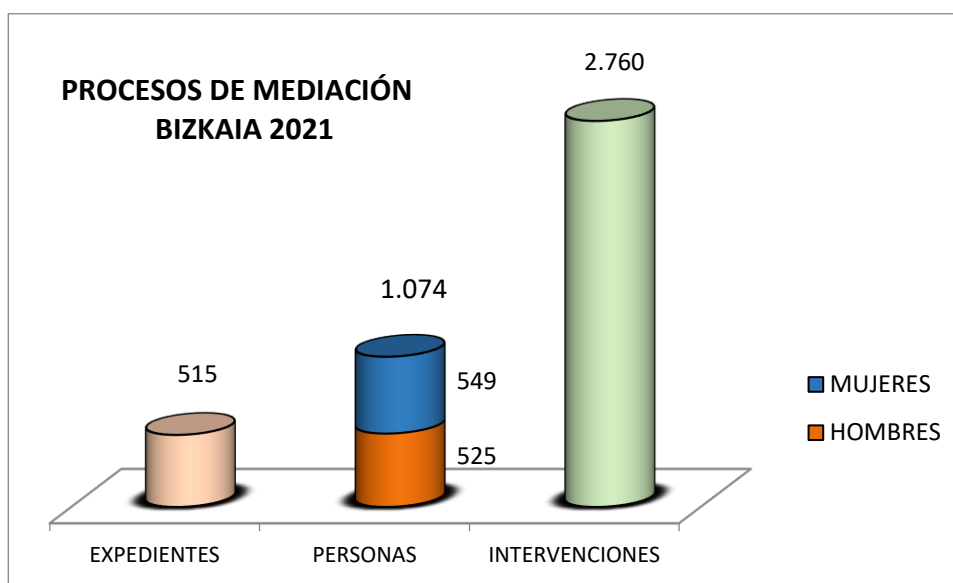
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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

Este trabajo realizado en la pre-mediación ha supuesto un total de 579 intervenciones.

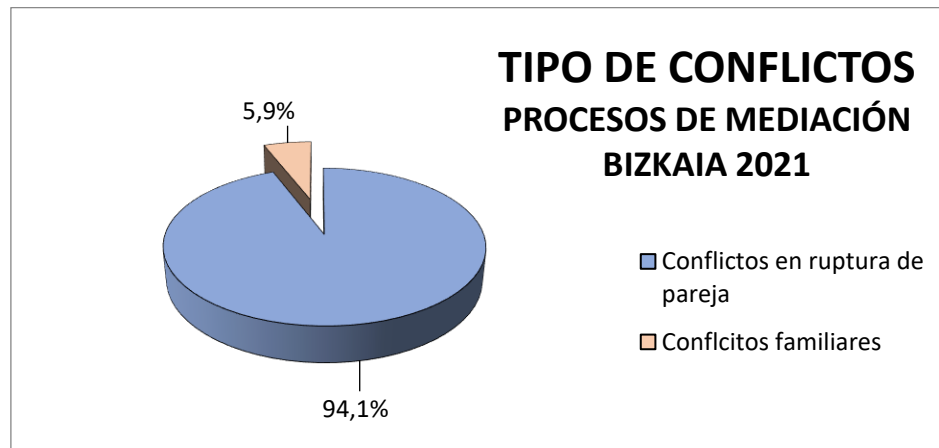
VII.1.C.3.B LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 515 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.074 personas (525 hombres y 549 mujeres) pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.760 intervenciones.



Del total de las mediaciones en las que se ha participado (515 expedientes), en el 94,1% de las mediaciones (485 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

El 5,9%, es decir, 30 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.

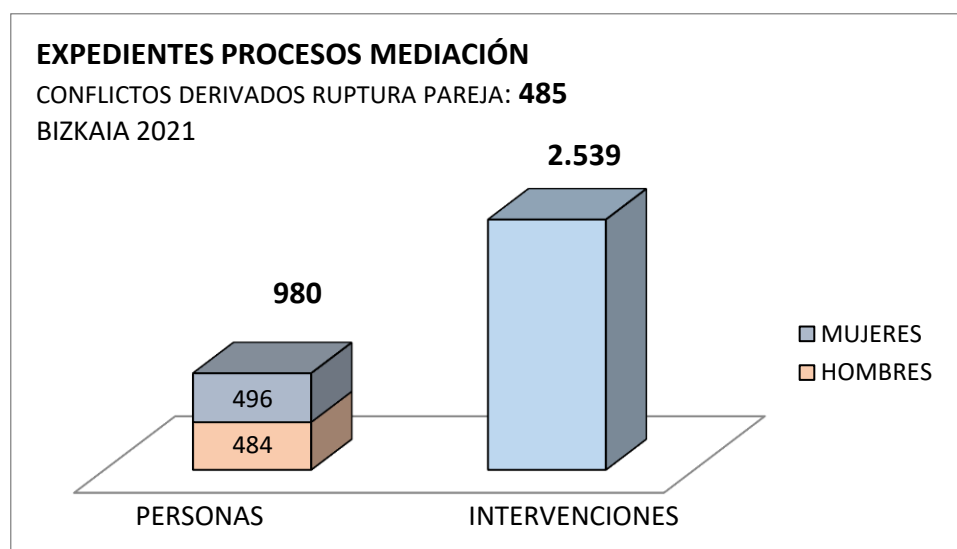


Se constata un **incremento del 1,6%** en los procesos de mediación que han tenido que ver con **conflictos familiares**.

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 485 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 980 personas (484 hombres y 496 mujeres), que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.539 intervenciones.

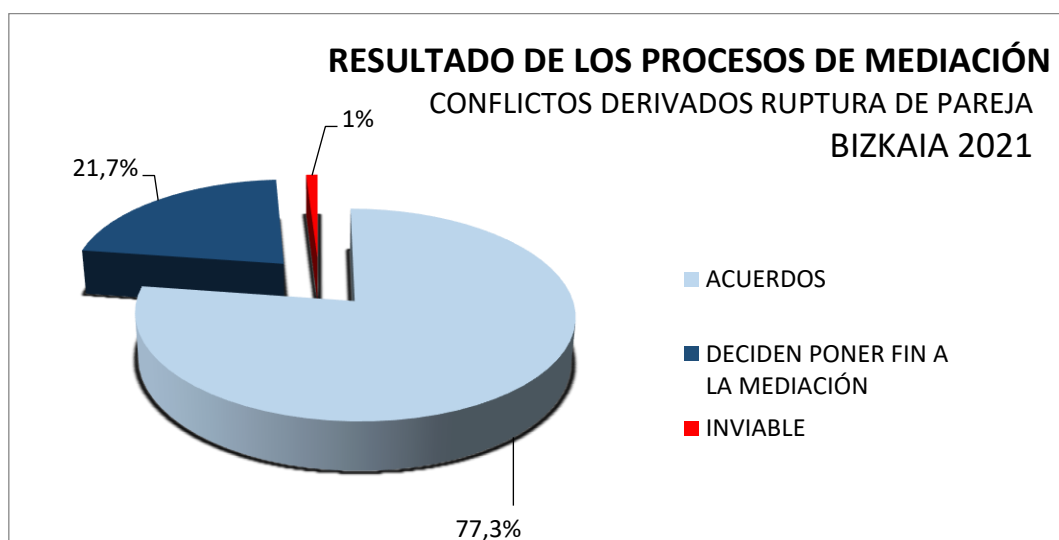


A continuación, expondremos los datos cuantitativos relativos a los expedientes, a las personas, al proceso y al resultado.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	485
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.041
		484 557
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	2.539
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	391
	ACUERDOS	302
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	210
	• OTROS ACUERDOS	55
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	3
	• DERIVADOS A LAGUNGO	26
• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	2	
• RECUPERACIÓN DE LA PAREJA	6	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	85
	INVIABLE	4
	EXPEDIENTES EN PROCESO	94

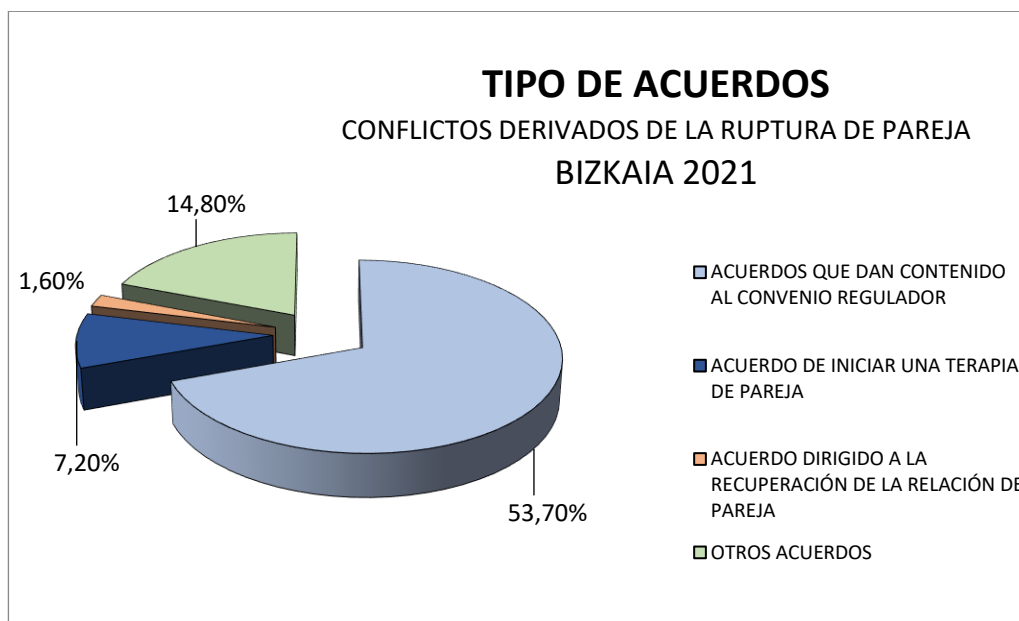
A lo largo del año 2021 se han finalizado un total de 391 mediaciones; 94 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 77,3% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 21,7% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. En la evolución de los procesos de mediación respecto al año 2020, observamos un **incremento** en el número de **mediaciones finalizadas con acuerdos del 11%**.



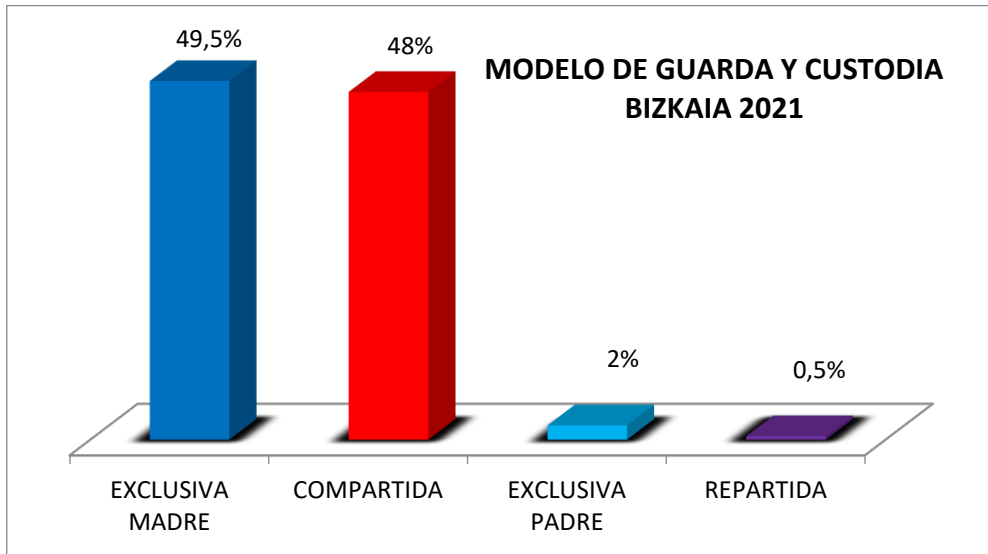
De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos (el 77,3%), el 53,7% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 7,2% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación y de éstas el 6,6% han sido derivadas al programa de atención terapéutica de Lagungo, recurso creado por el Gobierno Vasco. El 1,6% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja y un 14,8% han alcanzado otro tipo de acuerdos con relación al conflicto que presentaban.

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

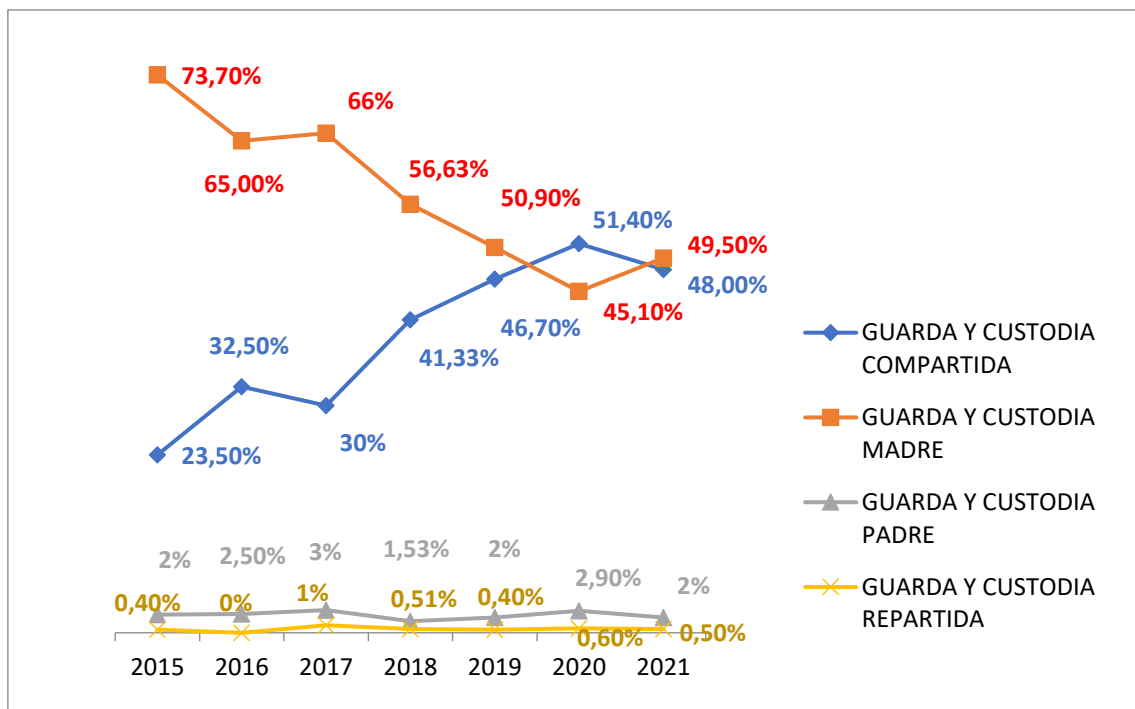


De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 98% tienen hijas e hijos. Un 91,7% son hijas e hijos menores de edad y el 8,3% mayores de edad.

Respecto a la futura organización familiar, en el 48% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 49,5% de las parejas han decidido una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre y el 2% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre, ambos modelos con diferentes organizaciones. En el 0,5% de los casos han acordado una organización repartida en la que cada hija y/o hijo convive con el padre o con la madre. Ahora bien, estos datos no hacen sino reflejar la tendencia progresiva que señalábamos en años anteriores hacia un compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.



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

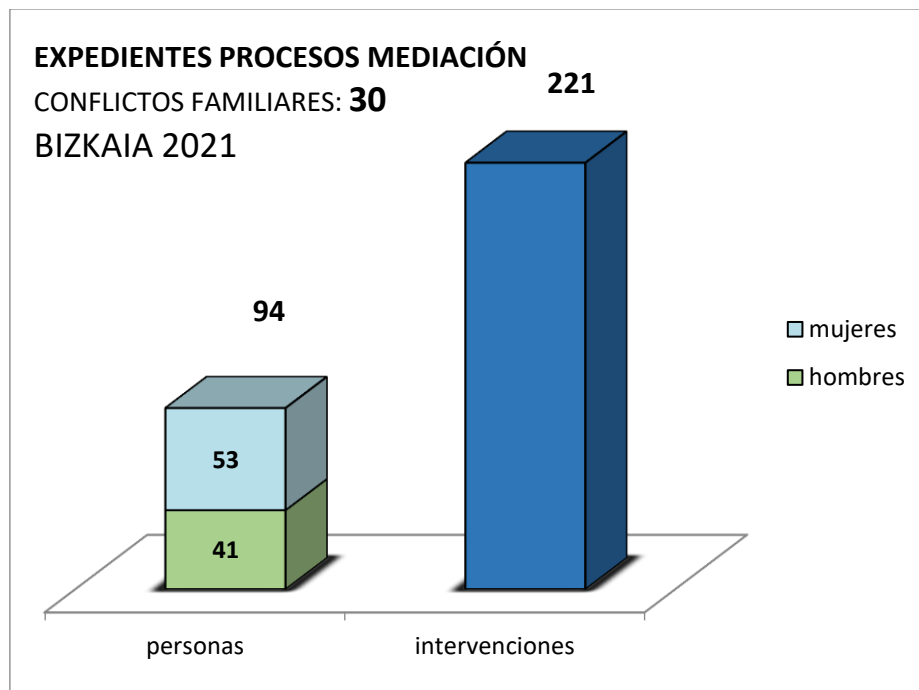




LOS CONFLICTOS FAMILIARES

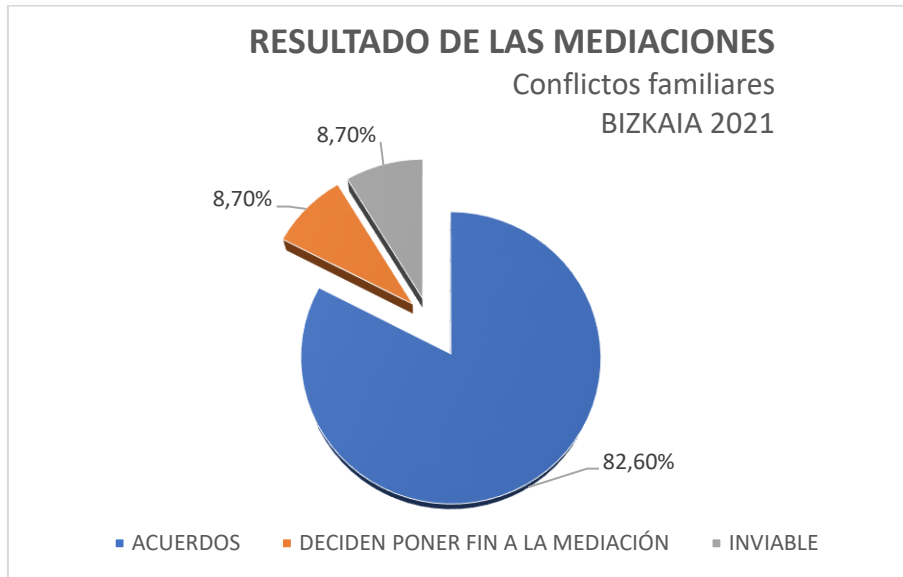
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	30
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	94
		41 53
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	221
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	7,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	23
	ACUERDOS	19
	• ACUERDOS	14
	• DERIVADOS A LAGUNGO TERAPIA DE FAMILIA	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
INVIABLE	2	
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	7	

En este año 2021, los procesos de mediación que han tratado sobre otros tipos de **conflictos familiares** se han incrementado cerca del 40% respecto a años anteriores (2019 y 2020), han supuesto un trabajo directo con 94 personas (53 mujeres y 41 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 221 intervenciones.



De los 30 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 23 y continúan abiertos 7 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 82,6% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo y 5 de estas familias ha sido derivada al programa de atención terapéutica en Lagungo, recurso de creación por parte del Gobierno Vasco. El 8,7% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y un 8,7% ha sido inviable.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 7,5. En este tipo de procesos familiares es importante destacar la dedicación del equipo, al requerirse, en algunos casos, trabajar dos mediadoras en sesiones conjuntas de co-mediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas que participan en el proceso.



VII.1.C.4 FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL DE EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

288

- *A INICIATIVA DE SMF*

196

- ✓ Se obtiene información.
- ✓ No se obtiene información.

190

6

- *A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*

89

- *A INICIATIVA DE PROFESIONALES*

3

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- **Parejas en situación de ruptura**

280

- **Conflictos Familiares**

8

RELATIVO A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO

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

257

223

480

RELATIVO AL PROCESO DE SEGUIMIENTO

- Nº de sesiones
- Nº de intervenciones
- Nº total de Intervenciones

452

50

502

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

Instrumentalización del acuerdo en situación de ruptura:

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

36%

61,6%

2%

0,4%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

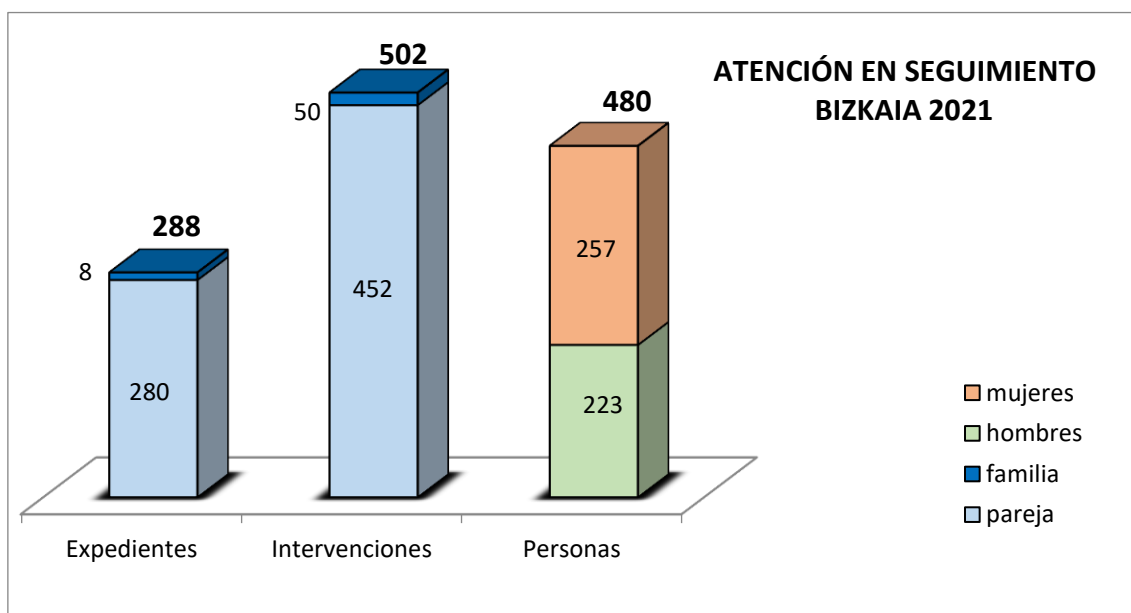
93%

7%

El seguimiento constituye una fase fundamental dentro del proceso de mediación y al mismo tiempo un método evaluativo, que aporta información sobre la eficacia del proceso de mediación en el tiempo y sobre la satisfacción de las personas usuarias, tal y como se ha introducido en las páginas 32, 33 y 34.

En Bizkaia, durante el año 2021, en la fase de seguimiento se ha atendido a 480 personas, de las cuales, 467 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 13 han tratado asuntos familiares. En los asuntos relacionados con la ruptura de pareja han participado 217 hombres y 250 mujeres y en los conflictos familiares, 6 hombres y 7 mujeres.

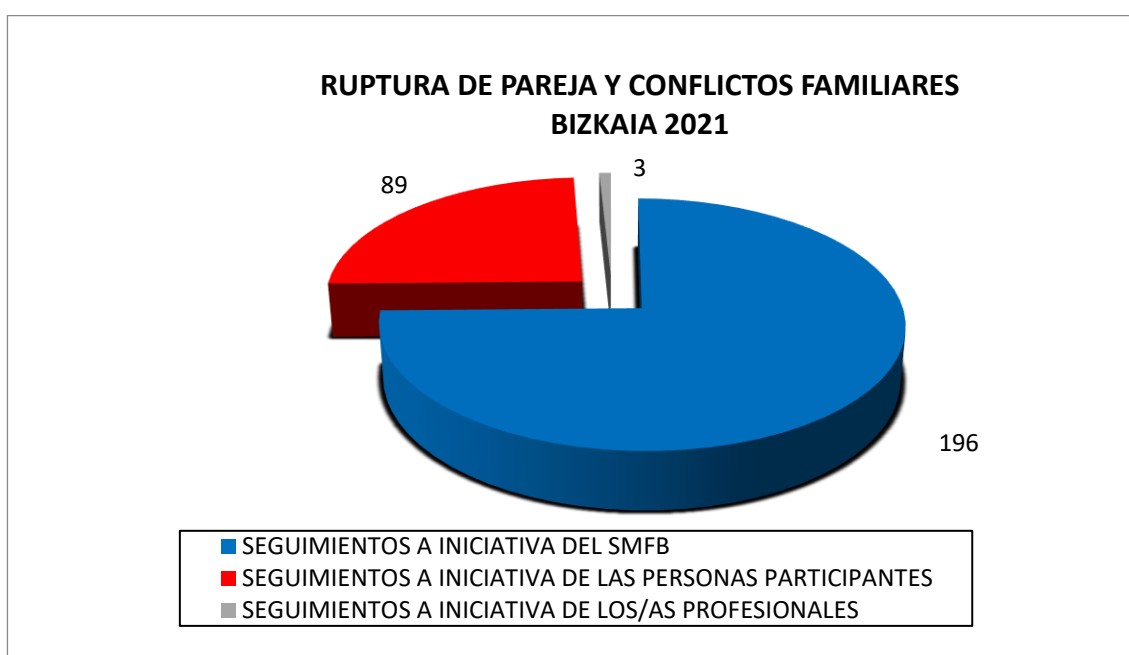
En esta fase de seguimiento se han realizados 502 intervenciones, correspondiendo 482 a asuntos relativos a la ruptura de pareja y 20 a los conflictos familiares.



De los 288 expedientes de seguimiento, 196 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales, en 6 casos ha resultado imposible obtener información. En la mayoría de los casos, la dificultad para contactar con las personas usuarias radica en el cambio de número de contacto que nos proporcionan durante el proceso de mediación.

En 89 expedientes el seguimiento se ha realizado a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, lo que indica la confianza depositada en este espacio para modificar, adaptar o resolver las nuevas situaciones.

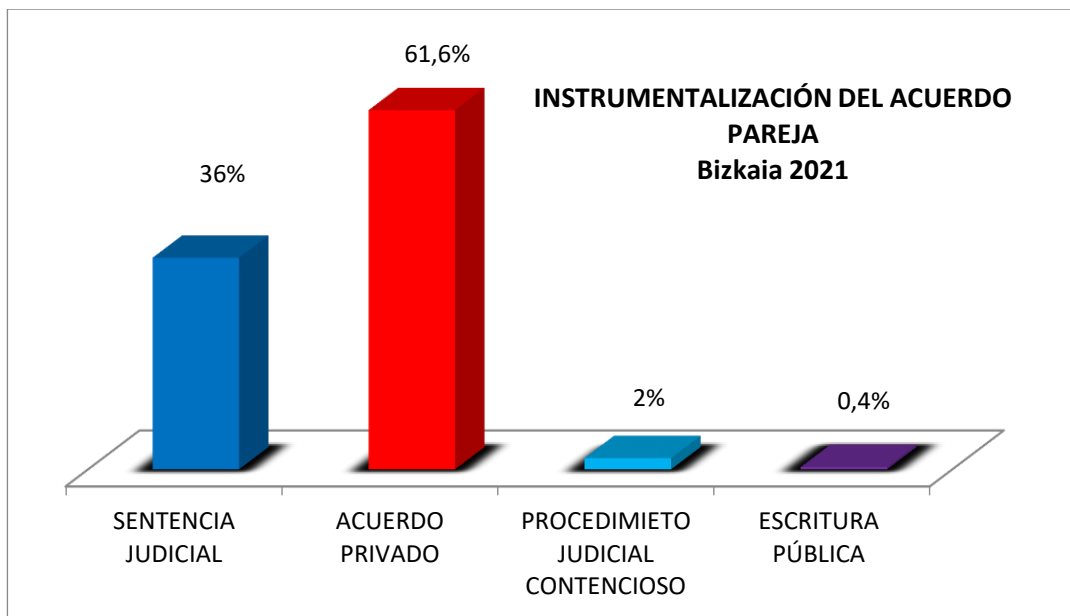
A lo largo del año 2021, el equipo de mediación ha recogido información de 3 expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2021 se traduce en los siguientes datos:

Durante el año 2021 se han realizado **seguimientos a parejas** en situación de ruptura, tanto a aquellas que finalizaron el proceso con acuerdos que daban contenido a un convenio regulador (91,2%) como a parejas que alcanzaron otro tipo de acuerdos, como por ejemplo convivenciales (6%), de iniciar una terapia de pareja (1%) y parejas que recuperaron la relación (1,8%).

Del total de los seguimientos de parejas que finalizaron el proceso con acuerdos que daban contenido a un convenio regulador, el 61,6% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 36% ha tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 2% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y por último, el 0,4% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.



En relación con la **instrumentalización de los seguimientos realizados a las familias**, el 100% de los acuerdos se han mantenido como privados.

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

El **93%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación son responsables de sus acuerdos.

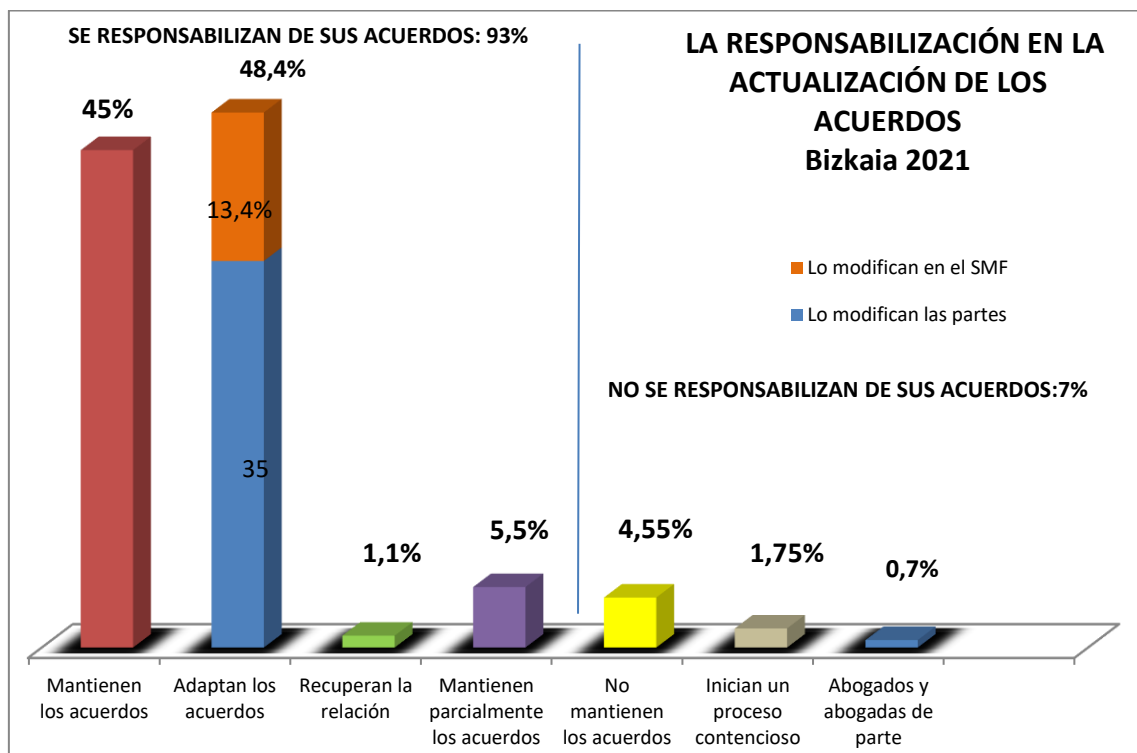
De estas personas que se responsabilizan de las decisiones tomadas en el espacio de mediación, el 45% sigue funcionando con los mismos acuerdos, mientras que el 48,4% ha modificado parte de este para adaptarlo

a las necesidades familiares. De ese 48,4%, el 35% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 13,4% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar.

El 1,1% transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir y únicamente el 0,4% de los casos acude al SMFB para notificarlo.

El 5,5% restante mantiene sus acuerdos de manera parcial, es decir, respeta la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso, pero tiene dificultades para cumplir lo referente a la participación económica o la organización familiar acordada.

El **7%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial el 1,75%, el 0,7% acude a sus abogados de parte y no respetando, ni modificando los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación el 4,55% restante.



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

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

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

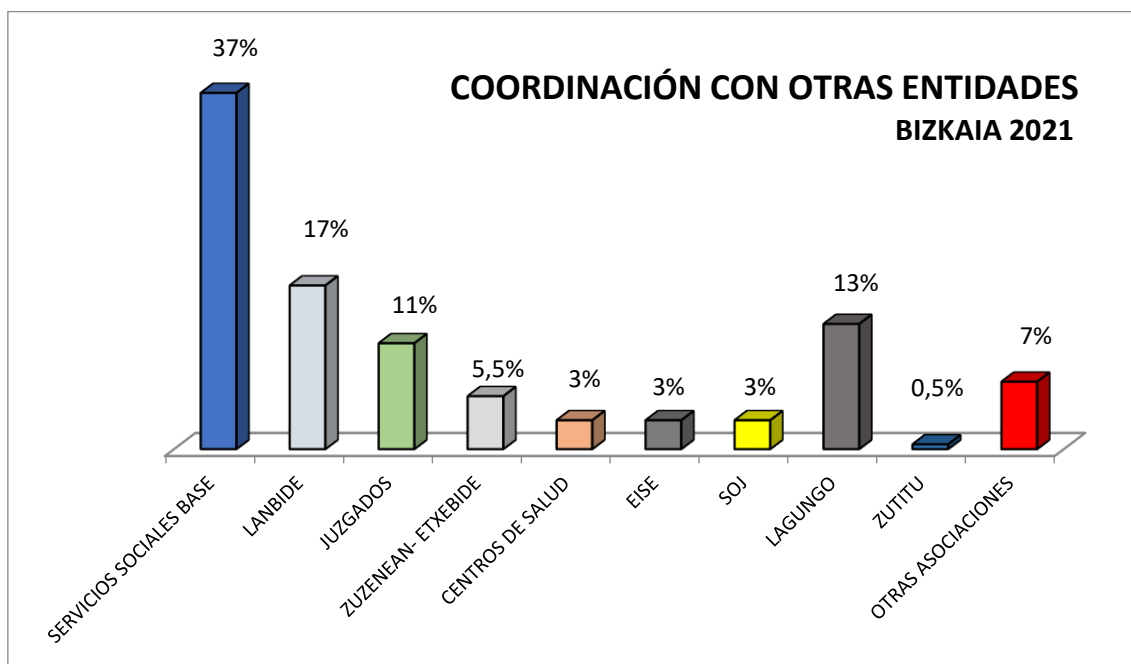
- "El proceso nos sirvió para poner las cartas sobre la mesa, sin enfrentamientos".
- "Nos ayudó a poner sobre la mesa temas importantes".
- "Te hace sentir orgullo por lo bien que lo hemos hecho".
- "Obtuvimos la información y orientación necesaria sobre la situación de ruptura".
- "Alcanzamos acuerdos aceptables y acercamos posturas".
- "Facilitó que se tuviesen en cuenta cuestiones que no había tenido en cuenta hasta ese momento".
- "Me aportó tranquilidad y seguridad para evitar problemas".
- "Ayuda a rebajar la tensión"
- "Nos ayudó a hacernos responsables de nuestra situación y tomar conciencia de ella"
- "A tener un espacio neutral, poniendo siempre de relieve el objetivo común que son los hijos".
- "Me aportó mucha seguridad a la hora de tomar decisiones".
- "Facilita el compromiso"
- "Nos ayudó a eliminar fantasmas".



- "Se nos ofreció información, acompañamiento y facilitó la toma de decisiones".
- "Ayuda a centrarse porque en el momento de la separación no sabes por dónde tirar".
- "Entender situaciones que no las hubiese visto de otro modo".
- "Ayuda a restablecer canales de comunicación".
- "Ahorro económico y de tiempo".
- "Facilita el acercamiento de posturas".
- "Nos ayudó a enfriar el asunto, quitar el sentimiento y poner más luz".
- "Nos ayudó a encauzar la situación de ruptura bien, fue algo que necesitábamos porque en esos momentos nuestro comportamiento no era el mejor. Facilitó mucho las cosas".
- "Te sientes arropado, se genera un clima cálido, a pesar de las circunstancias".
- "Adquirir un compromiso para dibujar los diferentes escenarios".
- "Ayuda a deshacerse de la culpa".
- "Nos ayuda a hablar y escuchar, ninguno de los dos éramos capaces de hacer esto ni durante el matrimonio y hemos aprendido a partir de participar en un proceso de mediación".
- "Evita judicializar las situaciones familiares".
- "A afrontar esta difícil situación con mayor tranquilidad".
- "A superar la sensación de frustración y el dolor de la ruptura La mediación te motiva para hacer las cosas bien".
- "Nos ayudó a reflexionar, facilitó el abordaje de temas que llevan a conflicto".
- "Fuimos con los ánimos encendidos y conseguimos reconducirlos después de la primera sesión. Nos ayudó a entender cuáles eran
- las prioridades".
- "Los pactos que establecimos nos ayudan a organizarnos y a tener un marco en el que movernos".

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 **29,7%** de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 37% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o durante el proceso de mediación. En algunos casos se ha establecido una comunicación por vía telefónica, en otros por e-mail e incluso presencialmente, cuando las familias son acompañadas por los equipos del EISE (el 3%). Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento de la profesional que está atendiendo a esa familia desde los Servicios Sociales de Base.

A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte, para clarificar las características del servicio y que puedan hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación. Esto ha supuesto un 17% de los casos.

Durante este año, en el 13% de los casos, se ha llevado a cabo un trabajo en red y coordinación con el Servicio de Atención Terapéutica a Familias gestionado por el Centro de Orientación Familiar Lagungo.

Con el 5,5% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco) y con Etxebide.

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

En un 3% de los casos se ha mantenido esta coordinación con Centros de Salud de diferentes municipios de Bizkaia y un 0,5% con ZUTITU.

Respecto al 7% restante se ha llevado a cabo un trabajo en red con otras Asociaciones.

En 2021 los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia han solicitado al SMF el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un 11% de los casos. Estas peticiones se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, tramitándolo en un procedimiento de mutuo acuerdo y así obtener la sentencia. En concreto, este año han sido los partidos judiciales de Barakaldo, Bilbao, Durango, Getxo y Gernika. Observamos una permanencia de las peticiones realizadas por los diferentes partidos judiciales, lo que se traduce en el mantenimiento de la confianza depositada en los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.



VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA ANUAL 2021- GIPUZKOA

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2942	965	1977
			2942	

2) MEDIACIÓN

	389		1694		699			
					313		386	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA	320		1456		256		304	
CONFLICTOS FAMILIARES	69		238		57		77	
PRE-MEDIACIÓN	192		362		104		172	
	177 15		337 25		95 9		158 14	
	Donosti - Tolosa		Donosti - Tolosa		Donosti-Tolosa		Donosti-Tolosa	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	128	11	218	18	68	6	110	11
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	49	4	118 1	7	27	3	47 1	3
PROFESIONALES ATENDIDOS							4	
PROCESOS DE MEDIACIÓN	197		1332		209		209	
	183 14		1250 82		196 13		194 15	
	Donosti - Tolosa		Donosti - Tolosa		Donosti-Tolosa		Donosti-Tolosa	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA	168	13	1147	73	170	12	169	14
Expedientes nuevos	150	11	1089	67	153	10	152	12
Expedientes en proceso	18	2	58	6	17	2	17	2
Hijos/as menores de edad								
CONFLICTOS FAMILIARES	15	1	103	9	26	1	25	1
Expedientes nuevos	13	1	98	9	19	1	21	1
Expedientes en proceso	2	0	5	0	7	0	2	0
Hijos/as menores de edad							2	
PROFESIONALES ATENDIDOS					0		1	

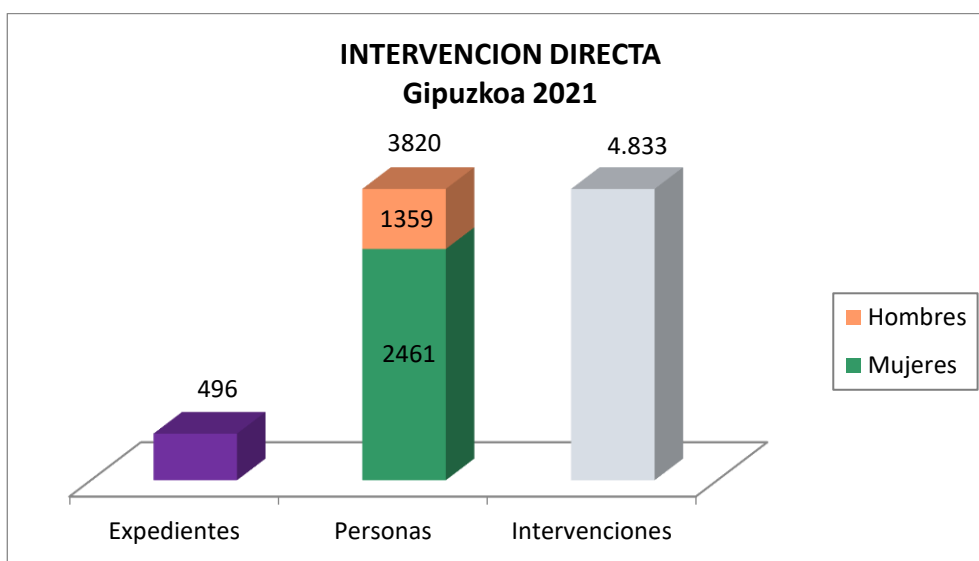
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	107	197	179	
			81	98
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA	105	191	79	95
CONFLICTOS FAMILIARES	2	6	2	3
TOTALES	496	4.833	3.820	
			1.359	2.461

En la anterior tabla se recogen los datos relacionados con el trabajo desarrollado en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante el año 2021, en sus distintos niveles de intervención directa:

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

En total, se ha atendido de manera directa a 3.820 personas, de las cuales 1.359 fueron hombres, y 2.461, mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 496 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 4.833.

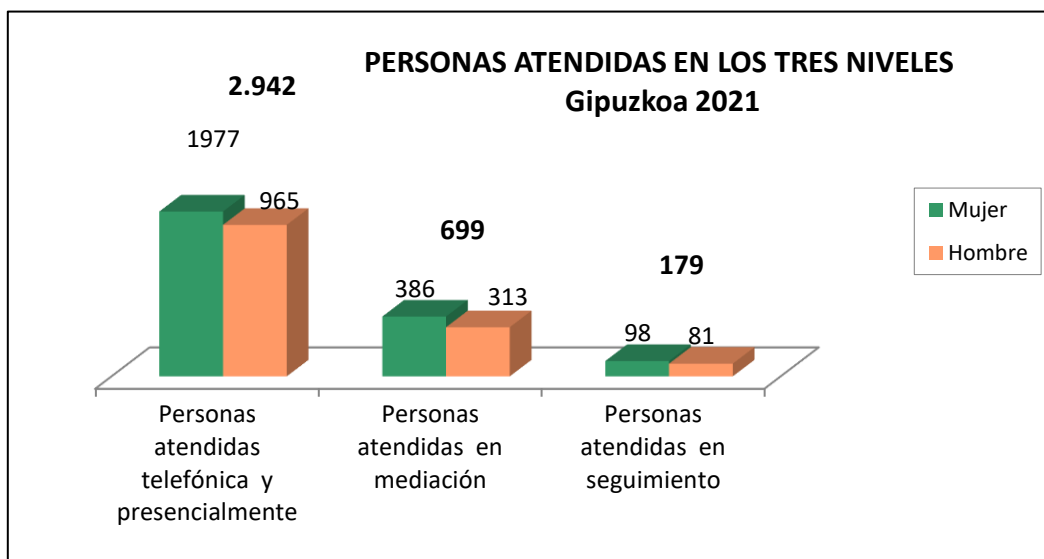


A continuación, se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

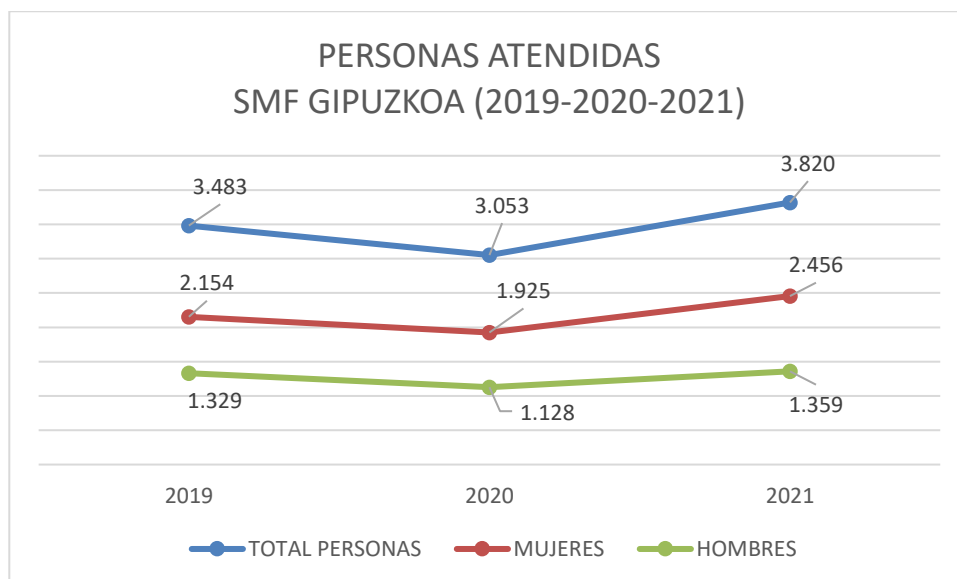
VII.1.D.1 PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2021 han sido atendidas un total de 3.820 personas en los diferentes niveles de intervención y que han supuesto un total de 4.833 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 2.942 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 699 personas, y se realizaron seguimientos a un total de 179 personas.



Respecto a años anteriores observamos un incremento en el número de personas atendidas en el SMFG en este año 2021 respecto a años anteriores, tal y como refleja el siguiente gráfico.



De las 2.942 personas atendidas en este primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 965 fueron hombres y 1.977 mujeres, confirmándose una vez más el dato que se viene constatando anualmente de que son las mujeres quienes más se acercan e interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

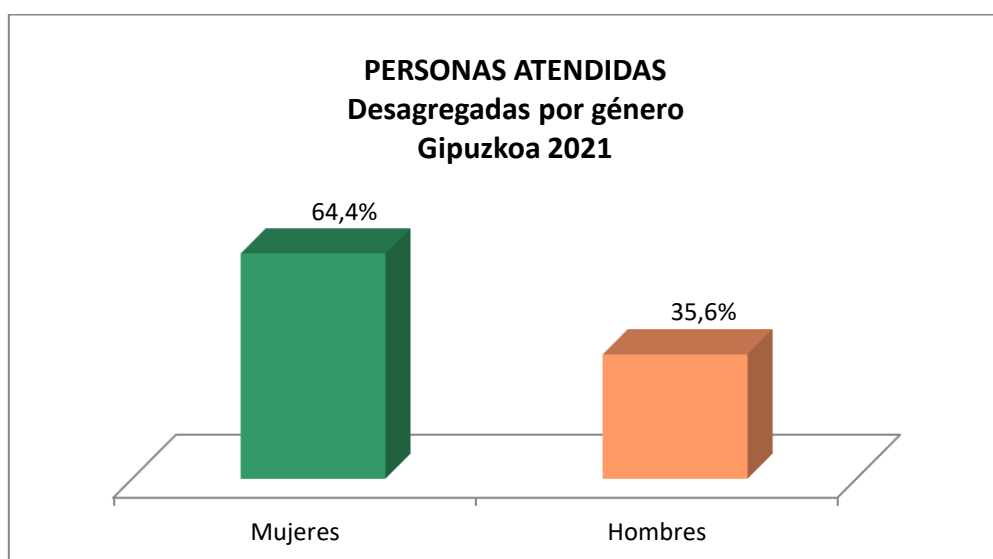
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los procesos de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 280 personas, 104 hombres y 172 mujeres, de las cuales 1 mujer es menor de edad, así como también a 4 profesionales atendidas.

En cuanto a los procesos de mediaciones realizadas, han participado un total de 419 personas. De estas, 209 han sido hombres y 209 mujeres, siendo de estas 2 hijas menores de edad. En este nivel también se ha atendido a 1 profesional.

En la fase de seguimiento se ha atendido un total de 179 personas, de las cuales 81 han sido hombres y 98 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género, y tal como refleja el siguiente gráfico, de las personas atendidas en el SMFG en el año 2021 en los tres niveles de intervención, el 64,4% eran mujeres y el 35,9% hombres.



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

Este primer nivel de atención se realiza, en su mayor parte, a través del teléfono, y más durante este año 2021 debido a las circunstancias excepcionales socio-sanitarias, incluyéndose también a quienes han acudido presencialmente al SMFG, y a quienes lo hacen a través el correo electrónico. En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG para solicitar información, o bien para concertar directamente una cita, según el grado de conocimiento que tengan respecto de la mediación familiar y/o del propio Servicio.

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

Como ya se ha explicado, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 2.942 personas, de las cuales 1.977 fueron mujeres y 965 hombres (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.D.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

- Expedientes de pre-mediación
- Los expedientes de los procesos de mediación.

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

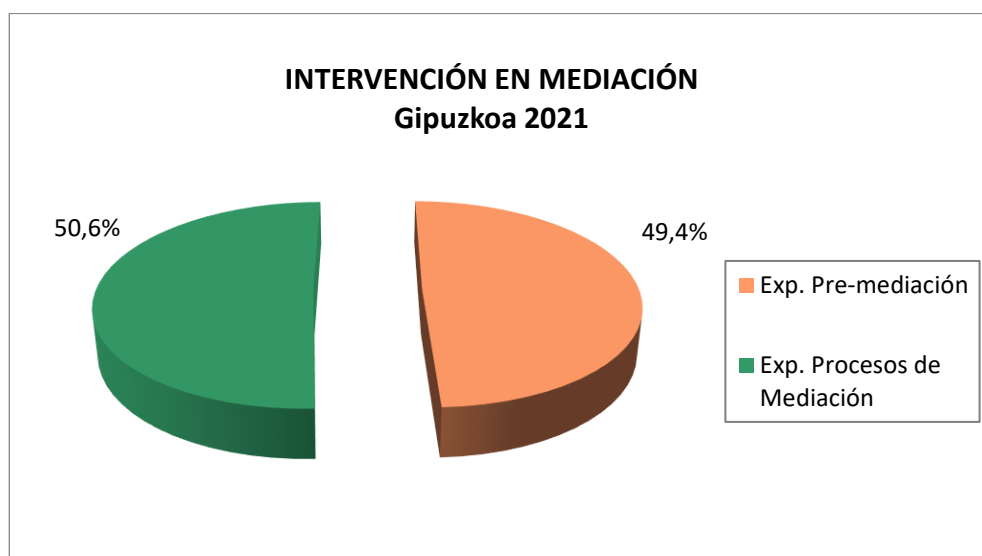
- Conflictos derivados de las situaciones de ruptura de la pareja
- Conflictos familiares (según se ha descrito en la parte general).



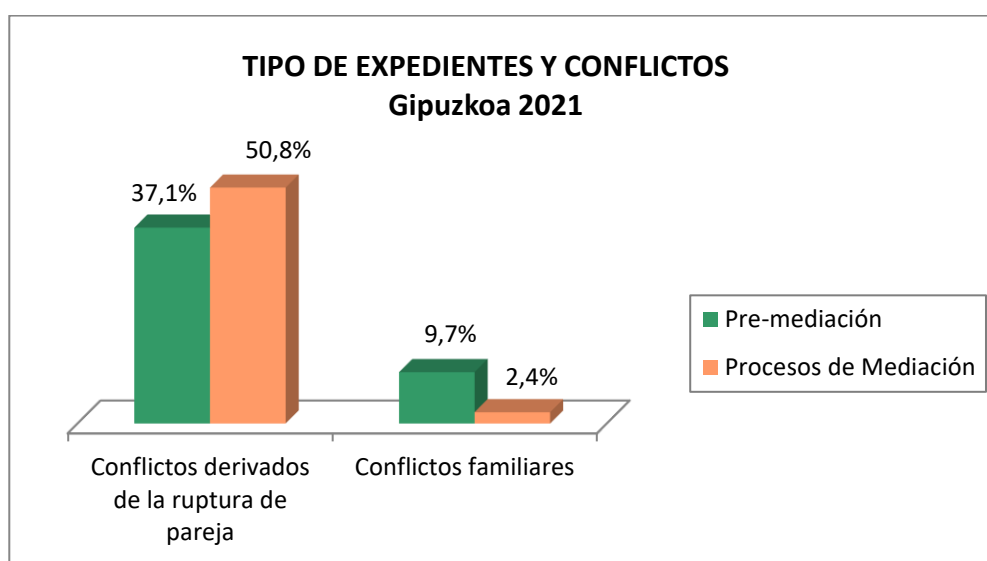
EXPEDIENTES TRABAJADOS MEDIACIÓN 2021	PRE-MEDIACIÓN		EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN		TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	DONOSTIA	TOLOSA	DONOSTIA	TOLOSA	320
	128	11	168	13	
	139		181		
CONFLICTOS FAMILIARES	DONOSTIA	TOLOSA	DONOSTIA	TOLOSA	69
	49	4	15	1	
	53		16		
TOTAL	192		197		389

Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 389 expedientes, de los cuales 197 correspondieron a procesos de mediación, es decir el 50,6% del total, y 192 a pre-mediaciones que suponen el restante 49,4% del total.

En cuanto al trabajo realizado en la sede de Tolosa y que se realiza una vez por semana, destacar que ha significado el 7,45% de los expedientes trabajados en Gipuzkoa. Una cifra que se valora de manera positiva por su significado.



En la tipología de conflictos que llegan al SMF, y tanto en pre-mediación como en procesos de mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja continúa siendo muy superior al resto de conflictos familiares, ya que el 87,9% del total de expedientes corresponden a casos de ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 12,1% de los casos atendidos.



En referencia a los expedientes de mediación (pre-mediación y procesos de mediación) observamos un incremento del 18,2% con respecto al año 2020. En concreto, los **expedientes de procesos mediación** en el 2021 se han incrementado en un 12,5% respecto al año 2020, siendo estos datos similares a los del año 2019 (9 expedientes más).

Las cifras referidas a **las intervenciones realizadas** en la intervención en mediación (pre-mediación y procesos de mediación) muestran un aumento respecto a años anteriores. Vemos como en el año 2019 el número de intervenciones en mediación fue de 1.154, siendo de 1.248 en el año 2020 y de 1.694 en el 2021.

Los datos reflejan que las familias que han participado en los procesos de mediación han necesitado dedicar más sesiones al trabajo para adaptarse a los cambios, suponiendo **un incremento en la media de las sesiones**,

tanto en los conflictos familiares como de ruptura de pareja, respecto a años anteriores. Este dato puede estar relacionado con las circunstancias externas derivadas de la pandemia y con la adaptación de los acuerdos en función de las circunstancias sociales, laborales y sanitarias de las familias.

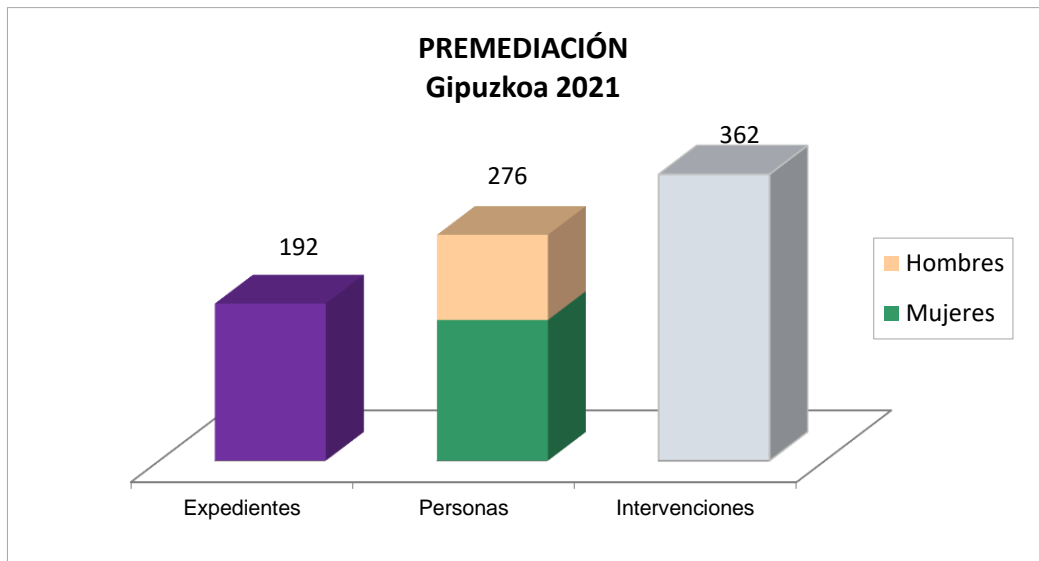
VII.1.D.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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

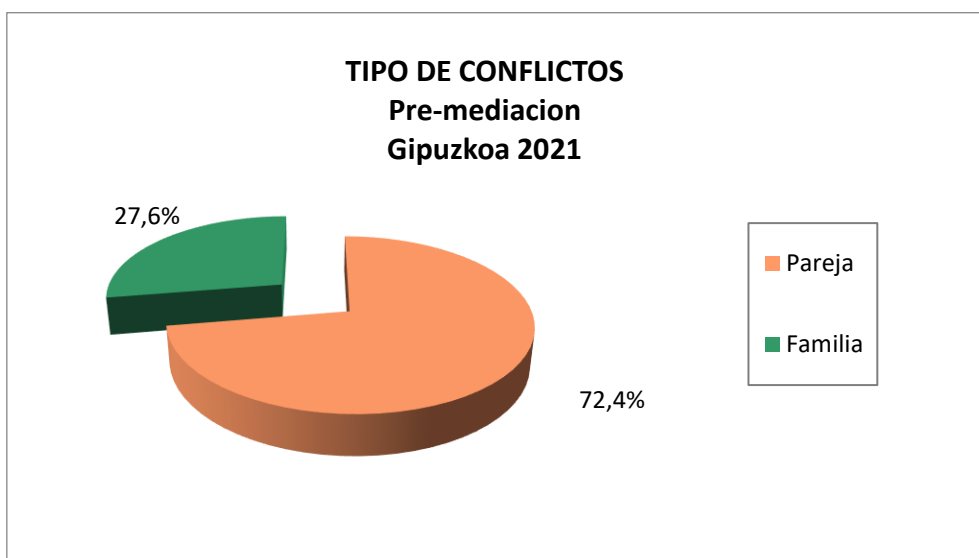
En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no ha acudido al SMF, invitándole/s a una sesión informativa, a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de transmitirle su deseo de dialogo, y ver si también puede resultarle de interés.

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

A lo largo del año 2021 se han trabajado 192 expedientes de premediación, en los que se han atendido a un total de 276 personas, 104 hombres y 172 mujeres, además de a una menor de edad y a 4 profesionales habiéndose generado un total de 362 intervenciones.

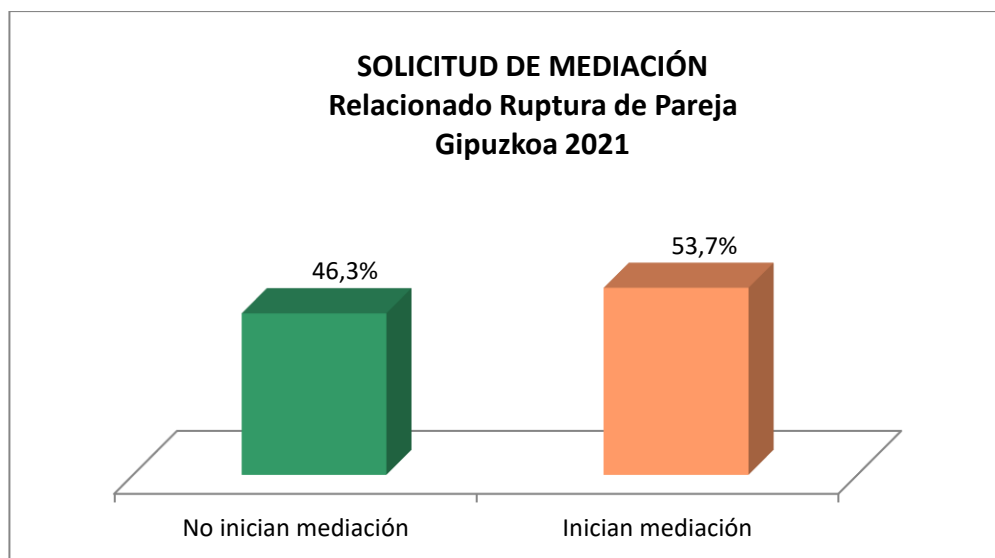


De los 192 expedientes de pre-mediación, 139 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 72,4 % del total de pre-mediaciones, mientras que en 53 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole, lo que supone el 27,6% restante.



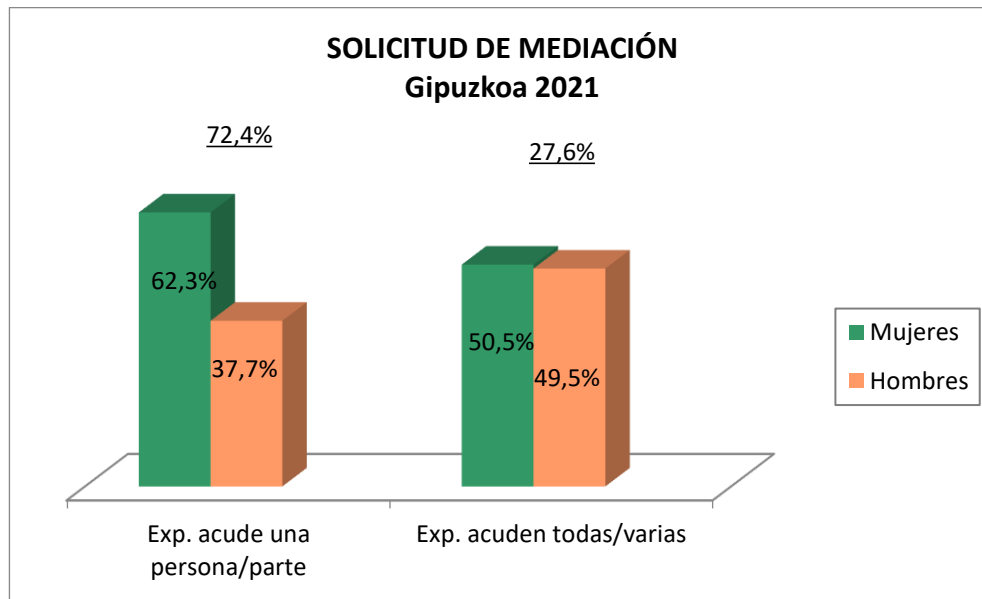
Respecto de la tipología de conflictos relacionados con ruptura de pareja, El 53,7% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el restante 46,3% no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las

que no se llega a iniciar el proceso de mediación, dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



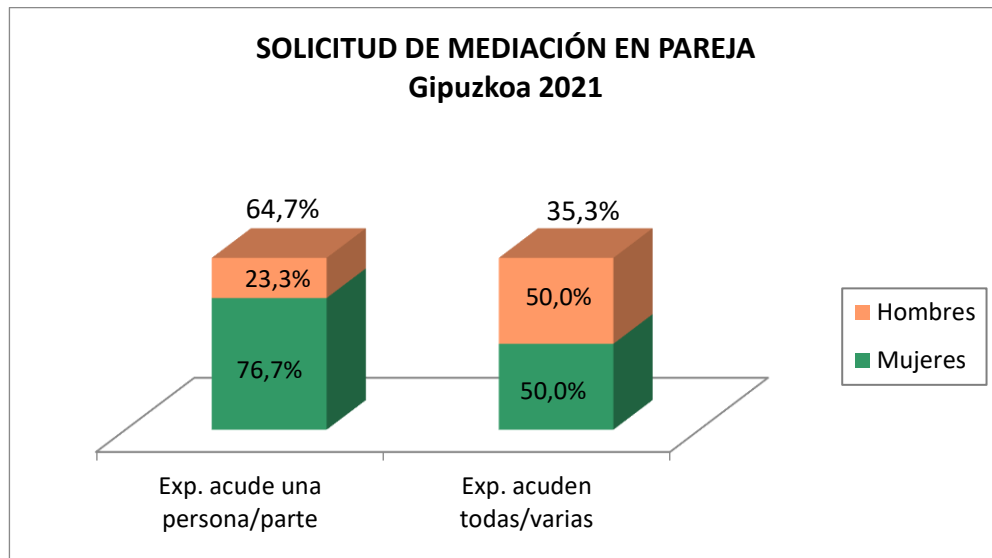
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2021, en el 72,4% de los casos, ha sido solamente alguna de las partes implicadas quien acudió a una primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas o partes implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 62,3% fueron mujeres, y el 37,7 % hombres.

En el restante 27,6% de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien faltaban personas (en el caso en los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar por parte de alguna o algunas de las personas protagonistas. En estas sesiones el 50,4% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 49,6% hombres.

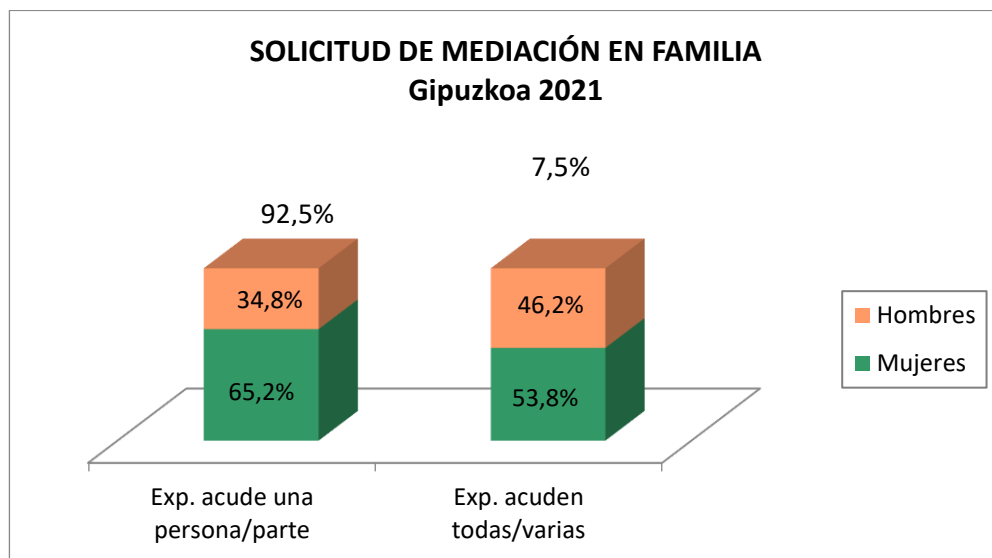


En las solicitudes de información relacionadas con los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en un 64,7% de los casos, vino una sola persona a solicitar la información. En algunas ocasiones porque la otra persona no mostró interés en conocer el proceso de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 23,3% son hombres y el 76,7% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 35,3%, de los casos, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber voluntad expresa por ambas partes en ese momento. De estas personas, el 50% son mujeres y el 50% son hombres.



En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 92,5% de los casos ha sido una de las partes la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 65,2% han sido mujeres y el 34,8% hombres.



Sin embargo, en el 7,5% de casos, en los que han acudido varias personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, puede

darse el hecho de que, a pesar de estar presentes todas las personas implicadas en el conflicto, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de alguna o algunas de las personas presentes. De estas personas, el 53,8% han sido mujeres y el 46,2% hombres.

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

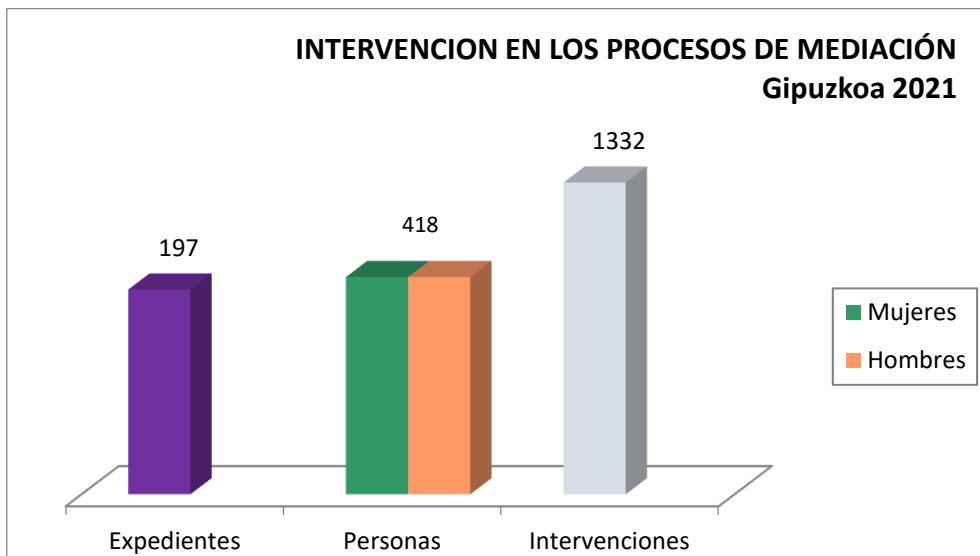
Una vez realizadas las sesiones informativas, y cuando todas las personas implicadas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas protagonistas, como por la persona o personas mediadoras.

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

En este nivel de intervención, durante el año 2021, se han iniciado un total de 197 expedientes, en los que se ha atendido a 418 personas, mitad mujeres, mitad hombres. Además, se atendió a 2 hijas menores de edad y a una profesional. Con todas estas personas se realizaron 1332 intervenciones.

El trabajo requerido en cada proceso de mediación se ha visto incrementado al aumentar el número de intervenciones llevadas a cabo en su desarrollo. Así, en el año 2019 el número de las intervenciones realizadas en los procesos de mediación fue de 818, siendo de 975 en el año 2020 y 1.332 en el año 2021, viéndose este dato reflejado en la media de las sesiones de los procesos finalizados. Esto es, las familias que han participado en los procesos de mediación han necesitado dedicar más sesiones al trabajo para adaptarse a los cambios, suponiendo **un incremento en la media de las sesiones**, tanto en los conflictos familiares como de ruptura de pareja, respecto a años anteriores. Este dato puede estar relacionado con las circunstancias externas derivadas de la pandemia y con la adaptación de los

acuerdos en función de las circunstancias sociales, laborales y sanitarias de las familias.

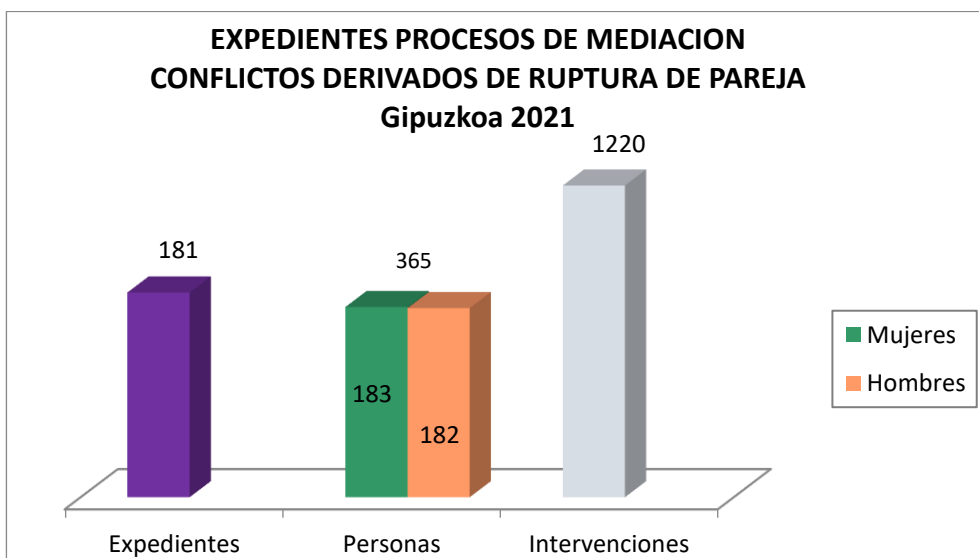


Del total de mediaciones realizadas en los 197 expedientes, 181 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 91,9% de los casos, mientras que, en los restantes 16 expedientes, que suponen el 8,1%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

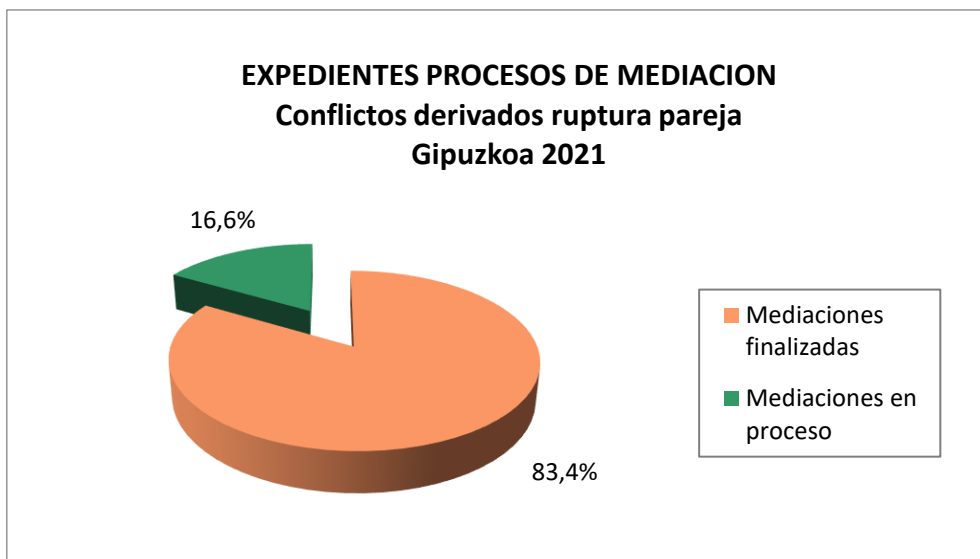
En este ámbito, como ya se ha dicho, el número de expedientes de mediación fue de 197, de los cuales 181 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 365 personas, de las cuales 182 fueron hombres y 183 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1220 intervenciones.



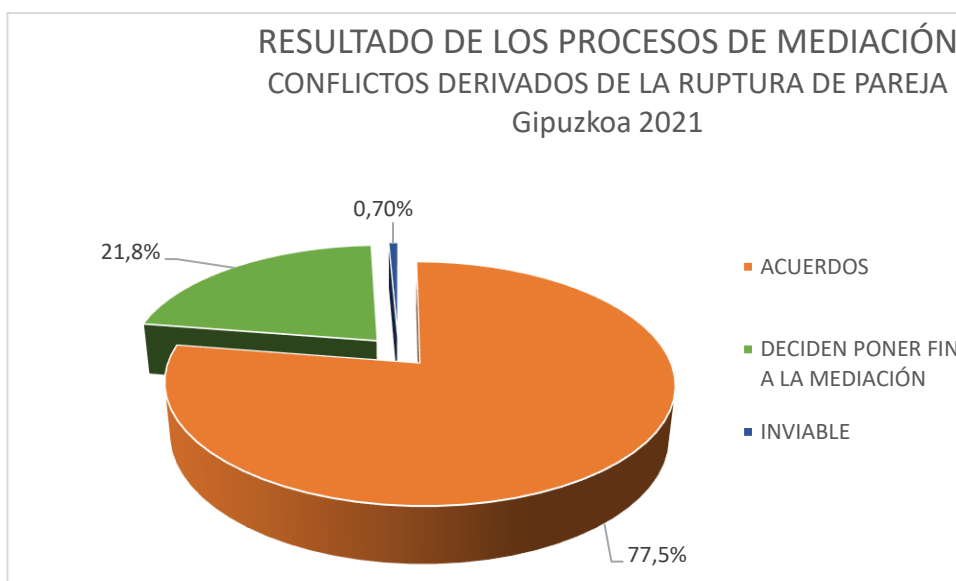
**SMF – GIPUZKOA 2021 - RUPTURA DE PAREJA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	181
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	365
		182 183
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1220
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	151
	ACUERDOS	117
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	86
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	18
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • DERIVADOS A LAGUNGO 	8
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	2
<ul style="list-style-type: none"> • RECUPERACIÓN DE PAREJA 	2	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	33
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	30

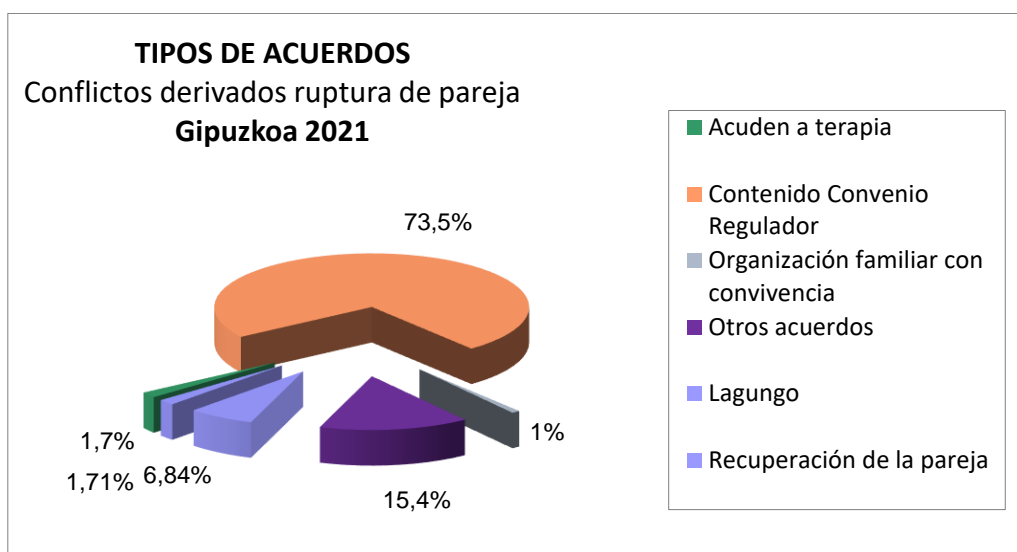
Durante el año 2021 se dieron por finalizados un total de 151 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 83,4% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 30 casos (16,6%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2021. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados ha sido de 5,5 sesiones.



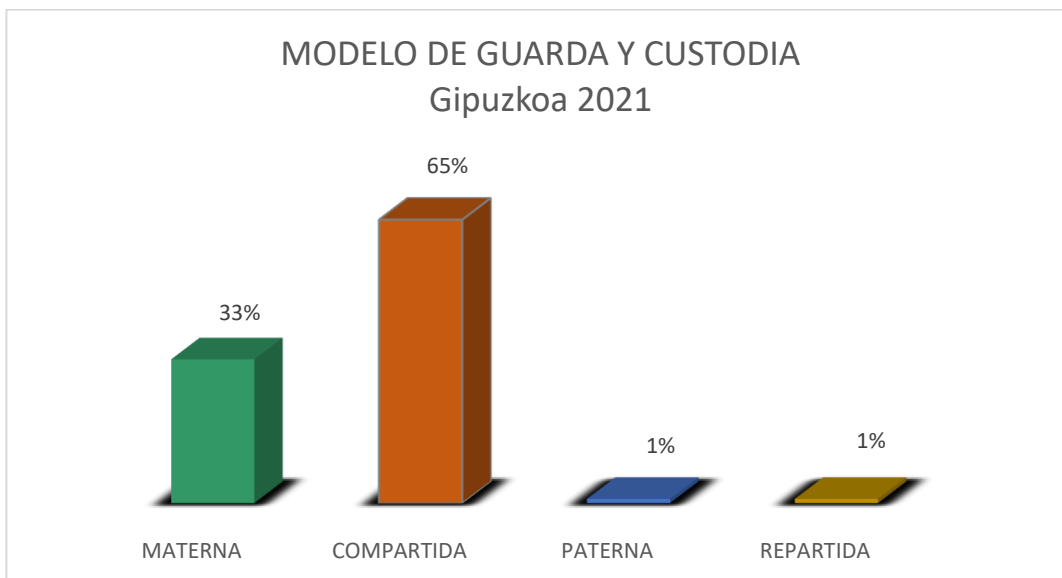
En las mediaciones finalizadas el 77,5% han llegado a acuerdos, un 21,8% han decidido poner fin al proceso de mediación y en el 0,7% ha resultado inviable.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 73,5% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 15,4% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 6,8% pactaron iniciar una terapia de pareja, con la intención de continuar con la relación. Además, hubo un expediente que acordó una organización familiar sin convivencia, lo que supone el 1 %. Y un 1,7% tuvo como resultado un intento de recuperar la pareja como también otro 1,7% que acordaron iniciar terapia de otra índole.

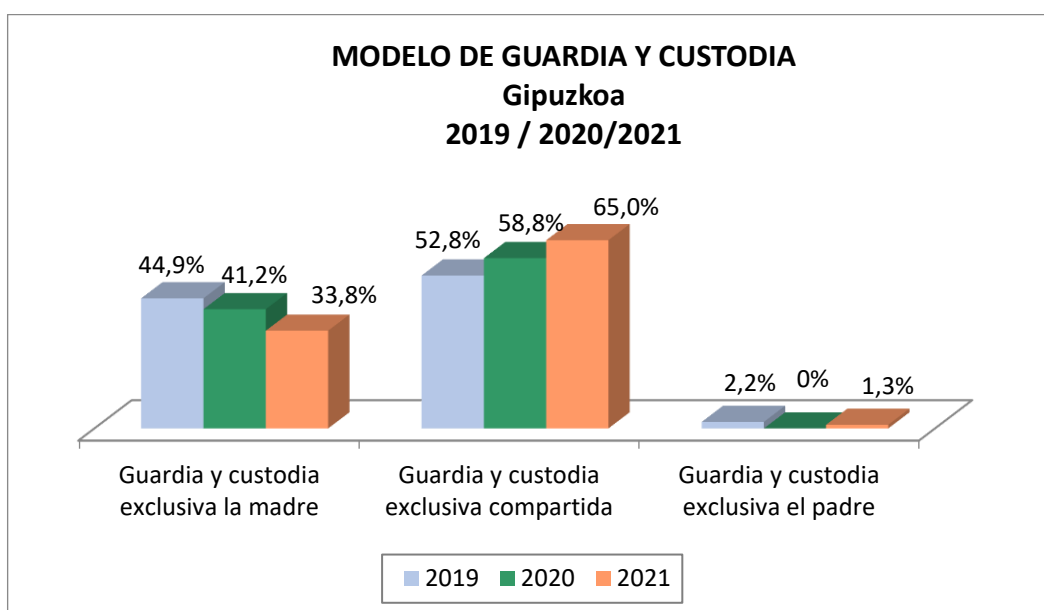


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 65% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 33% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre frente al 1% atribuida al padre. Además, se ha acordado la custodia repartida en el 1%.



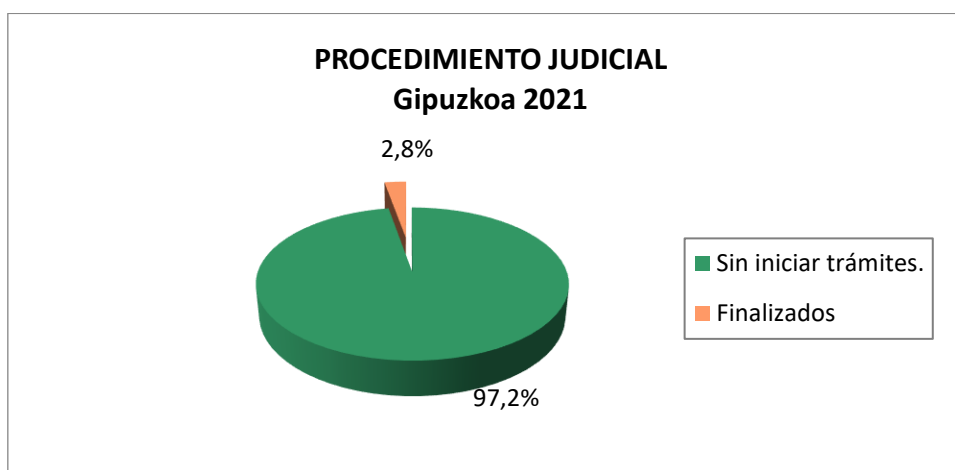
La custodia compartida como modelo de organización familiar, continúa siendo el más elegido por las familias en estos tres últimos años. Tal y como refleja el siguiente gráfico, en este año 2021, el tanto por ciento de familias que ha optado por este modelo de organización ha supuesto un incremento de un 12,2% respecto al año 2019.

Las custodias atribuidas a las madres continúan descendiendo desde el 44,9% en los dos últimos años hasta el 33% de este año 2021, y la paterna continúa descendiendo del 2% en los dos últimos años al 1% en este año 2021.



Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 94% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 3,3% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 2,7% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijos e hijas.

Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 97,2% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 2,8% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, tras haber finalizado su procedimiento judicial, bien para modificar alguno o algunos de los términos de la sentencia, o para llegar a acuerdos sobre su interpretación, cumplimiento o ejecución.



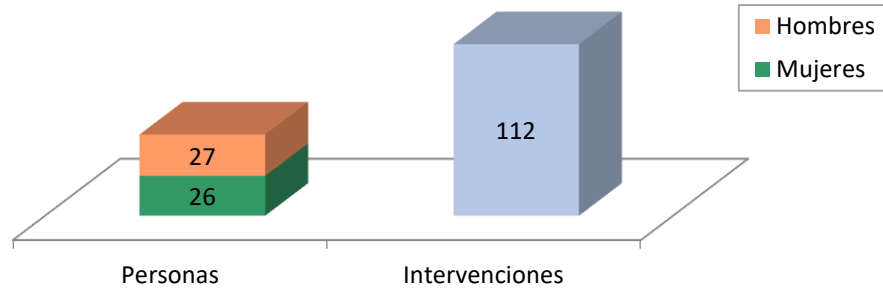
LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Durante 2021 en Gipuzkoa se generaron 16 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares que tuvieron su origen en causas distintas a la ruptura de pareja. En estos expedientes se llevaron a cabo 112 intervenciones con las 53 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 27 eran hombres y otras 26, mujeres, en las que se incluyen dos menores de edad.

EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Conflictos familiares: 16

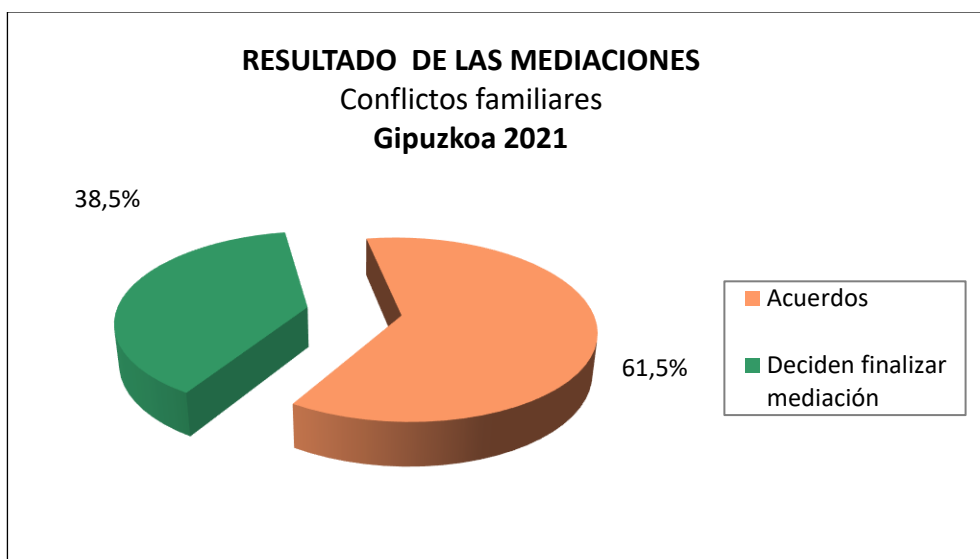
Gipuzkoa 2021

**SMF – GIPUZKOA 2021 - FAMILIA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	16
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	53
		27 26
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	112
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	6,4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	ACUERDOS	8
	• ACUERDOS	7
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE FAMILIA	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	5
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	3

De los 16 expedientes generados por este tipo de conflictos, 13 finalizaron durante 2021, mientras otros 3 quedan abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2022. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes ha sido de 6,4 sesiones.

En los 13 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en 8 procesos, es decir, en el 61,5%, mientras que el 38,5% restante finalizaron por voluntad expresa de alguna o algunas de las partes.



VII.1.D.4 FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

107

- A INICIATIVA DE SMF

94

✓	Se obtiene información	92
✓	No se obtiene información	2

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

13

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

105

2

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

97

81

178

RELATIVO AL PROCESO

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

169

28

197

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial
- Acuerdo privado
- Elevado a escritura pública

57%

42%

1%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

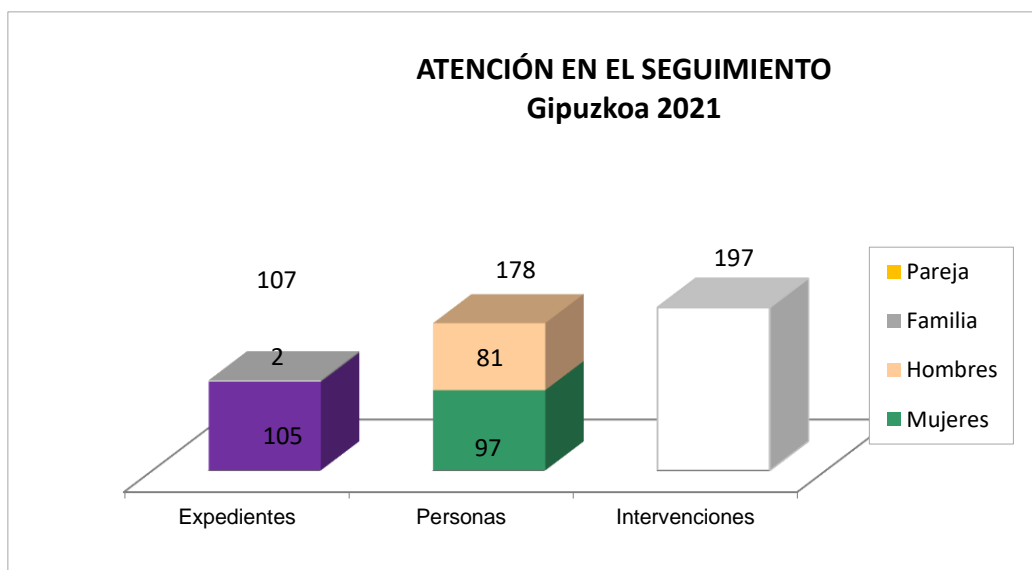
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

98,9 %

1,1%

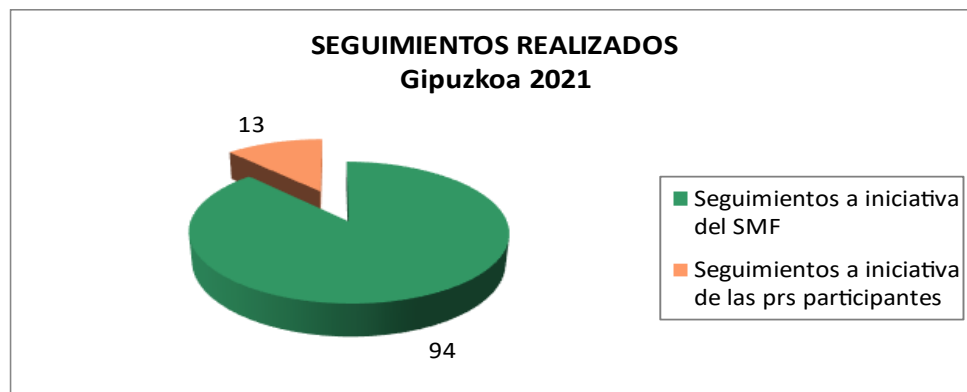
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones con relación a los expedientes de seguimiento del 2021.

De los 107 expedientes de seguimiento habidos durante este año, 105 han sido de pareja y 2 de familia, en los que se han atendido a 178 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 197 intervenciones.

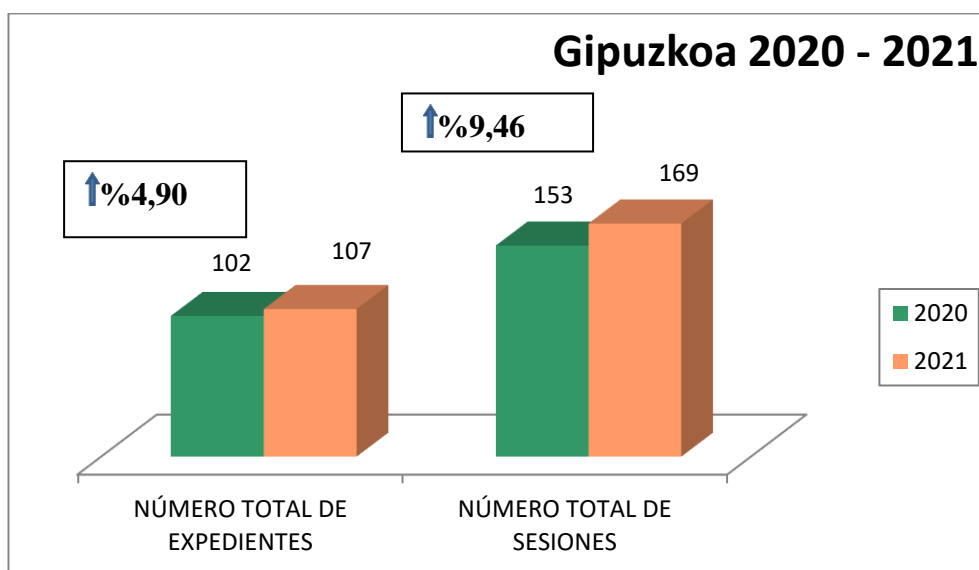


En el 2021, en relación con los 107 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 94 expedientes, de los cuales, en 92 expedientes se ha podido obtener información y en 2 expedientes no ha sido posible el contacto con la persona usuaria, en la mayoría de los casos, debido al cambio de número de teléfono.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 13 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.



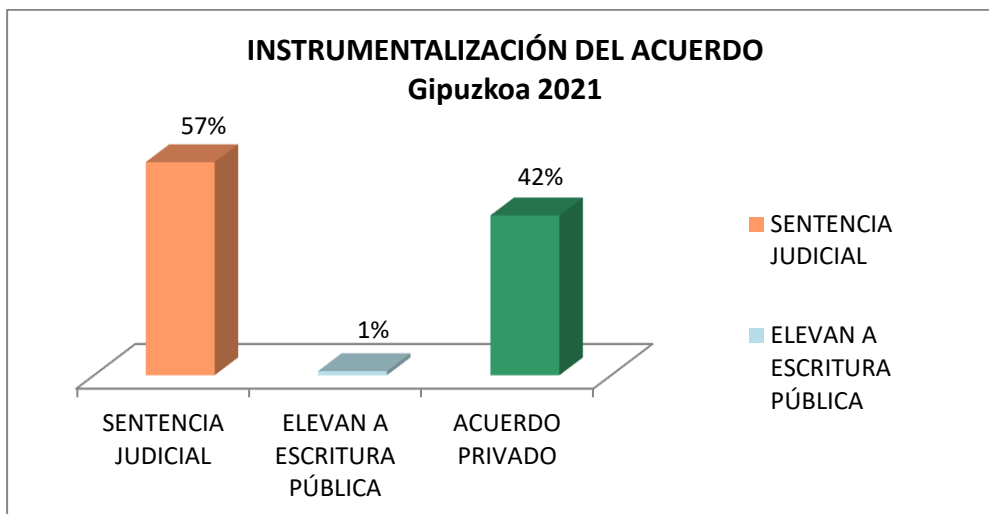
Durante el 2021, se han realizado 107 expedientes de seguimiento, 5 más que durante el 2020 y se han generado un total de 169 sesiones, 16 más que el año pasado. Se observa un incremento de trabajo en este nivel de intervención.



Con relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 57% de los seguimientos realizados, los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 42% de los seguimientos realizados, han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 1% el acuerdo ha sido elevado a escritura pública.

- En ninguno de los seguimientos realizados, han iniciado un procedimiento 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 personas protagonistas las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

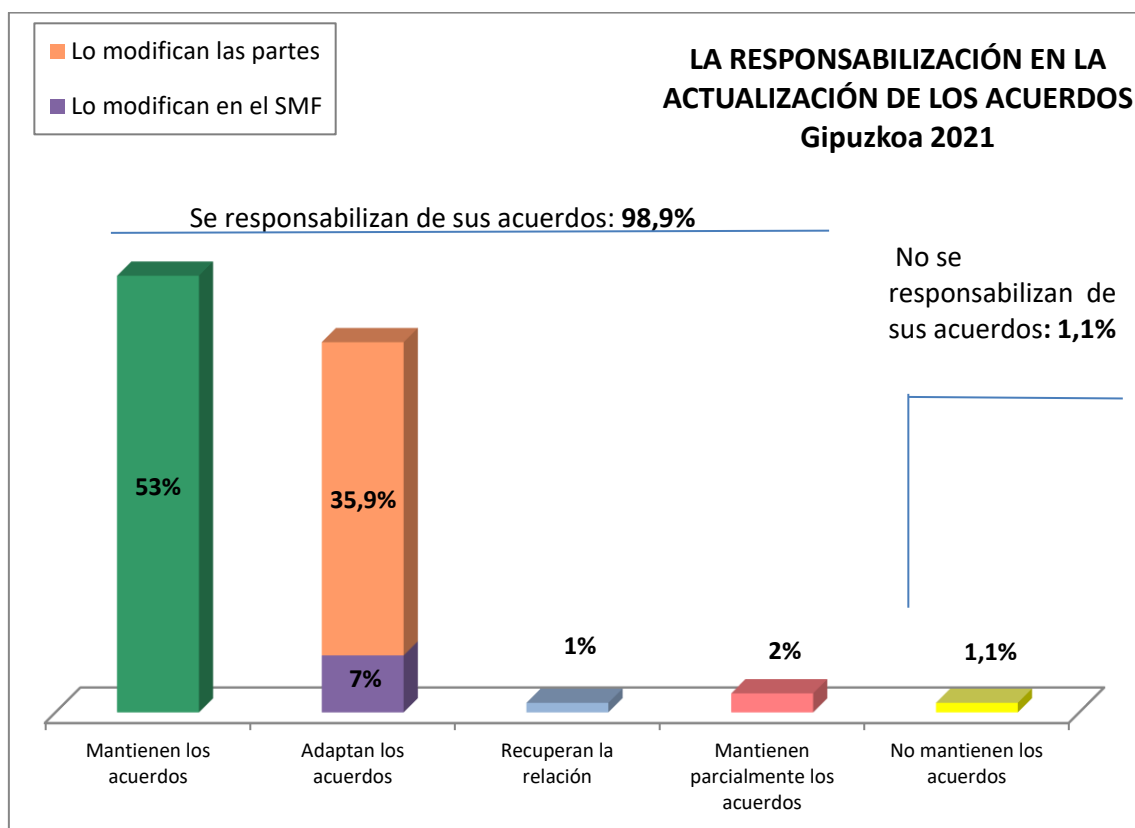
El **98,9%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han hecho responsables de sus acuerdos de mediación, y el **1,1%** no ha asumido dicha responsabilidad.

De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 53 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 42,9% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 35,9% los propios protagonistas de la situación quienes han tomados las decisiones, mientras que un 7% han acudido de nuevo al SMF.
- El 1% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.

- En el restante 2%, se responsabilizaron parcialmente, es decir, sí se responsabilizaron de la mayor parte de los acuerdos alcanzados, pero tuvieron dificultades para su cumplimiento en cuestiones tales como la organización económica y/o el reparto de los tiempos de los menores.

El 1,1% de las personas que no se han responsabilizado de sus acuerdos, no mantienen los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación y tampoco los han modificado.



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

Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2021:

- “Nos ha servido para seguir adelante con nuestras vidas”
- “Nos sirvió para llegar a acuerdos en un momento doloroso”
- “Es una guía porque te encuentras en un terreno que no conoces”



- “Tranquilidad de hacer las cosas sin demasiado drama”
- “El acudir al SMF ha sido un antes y un después en nuestra relación porque tenemos las cosas claras”
- “Pudimos hablar y escuchar, nos ayudó a rebajar la tensión y poder expresar lo que cada uno queríamos”
- “A mí me ha aportado seguridad”
- “Conseguí hablar con mi hermana de los temas que me interesaba y es que a solas no lo conseguía”
- “Me gustó que la mediadora, desde una posición neutral, nos dijera que nosotros somos los que buscamos las soluciones”
- “Me gustó el respeto de la persona mediadora, nos ayudaron desde una distancia, sin coger confianzas y en todo momento recayendo la responsabilidad en nosotros”
- “Nos dimos cuenta de que entre nosotros tenemos la suficiente capacidad para llegar a acuerdos sin ayuda de terceras personas”
- “Nos ayudó a contemplar cuestiones que nosotros no las habíamos visto entre nosotros”
- “Tener los acuerdos redactados de forma clara para que no haya dudas en caso de que tengamos dificultades de comunicación entre nosotros”
- “Buena experiencia el poder contar con una persona que escuche y te apoye”
- “El espacio ayuda a decir las cosas de otra manera y resultó más sencillo de lo esperado”
- “A mí me aportó poco, aunque a mi ex-pareja sí le ayudó y si ella está bien, mejor para mí”.
- “Nos ha ayudado en organizar las cuestiones relacionadas con los hijos, no sabía que había que organizar tanto”
- “Muy agradecido con el servicio: no concibo una separación sin un proceso de mediación”
- “Nos sirvió para evitar conflictos añadidos e ir al grano”
- “Un lugar donde ayudan mucho y muy contenta de que sea gratuito”



- “A pesar de que entre nosotros la comunicación es casi nula, es mejor que la que teníamos antes de acudir a SMF, el esfuerzo mereció la pena”
- “Nos hizo ver en lo que fallábamos y nos ayudó en cómo seguir adelante”
- “Me parece importante el disponer de un espacio neutral, poder escucharnos y que nos quedara claro lo que cada uno quiere”
- “Es una opción muy válida de intentar hablar y mejorar, yo lo recomiendo”
- “Nos ayudó en cómo actuar ante situaciones nuevas, nos ha aportado paz”
- “Nos pudimos expresar de forma natural sobre una situación extraña que era la primera vez que lo vivíamos” (separación)
- “Nos ha ayudado para empezar a funcionar en nuestra nueva etapa de la vida.
- “Me ayudó en seguir adelante con la decisión que tomé”
- “Aunque echo de menos que la persona mediadora se “implicara” un poco más en los momentos de estancamiento, volvería a repetir la experiencia en caso de que lo necesite”
- “Me gustó que se respetaran nuestros tiempos y poder coger cita cuando ambos queríamos”.

VII.D.5 TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS

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

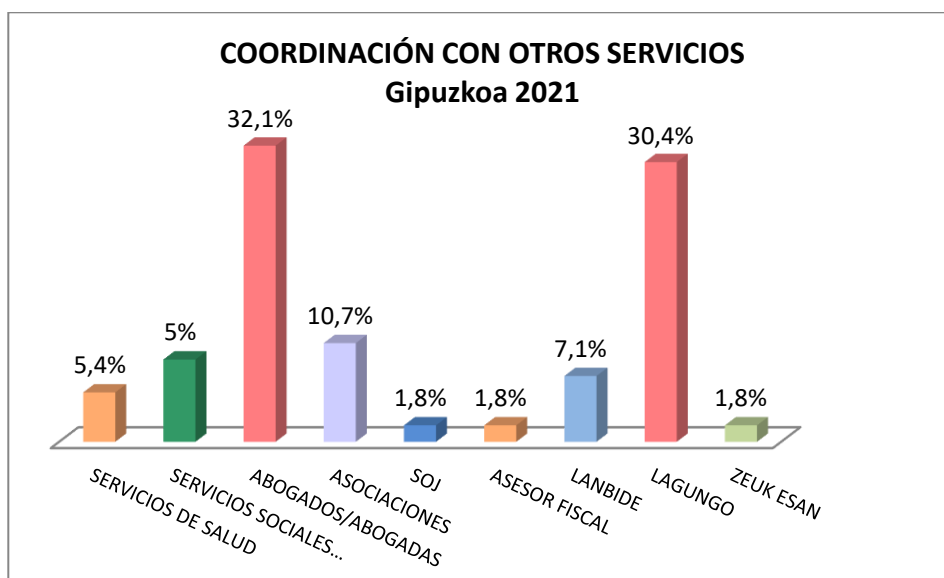
Esta coordinación se realiza en función de las demandas y las necesidades detectadas en cada caso.

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

A lo largo del 2021, en un 14,1% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 5,4% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas desde y hacia los Servicios públicos de Salud, bien como acuerdo de iniciar la mediación o como resultado del acuerdo de mediación. Se trata de recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de pareja o familia.
- En el 5 % del total los casos, se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se puede darse, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los servicios sociales de base.
- Con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supone el 33,9%, siendo un 32,1% y en un 1,8% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita.
- Ha habido un 10,7% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Afagi, Agipad).
- En un 1,8% se ha desarrollado un trabajo de coordinación con asesores fiscales.
- En otro 7,1% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide, quien nos ha derivado a las familias.
- La coordinación realizada con Lagungo (Centro de Orientación familiar) se ha dado en un 30,4% de las familias atendidas.

- Por último, se ha realizado una coordinación con el Servicio de atención telefónica de ayuda a la infancia y al adolescente Zeuk esan del Gobierno Vasco.



Durante el año 2021 los partidos judiciales del territorio histórico de Gipuzkoa han solicitado al SMFG el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un 19,5%.

Estas peticiones, se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento directamente del SMF con el fin incluirlo y de poder darle valor de documento ejecutivo, elevándolo a sentencia. Siguiendo anualmente al alza dichas peticiones.



VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA ANUAL 2021 ARABA

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1636	607	1029
			1636	

2) MEDIACIÓN

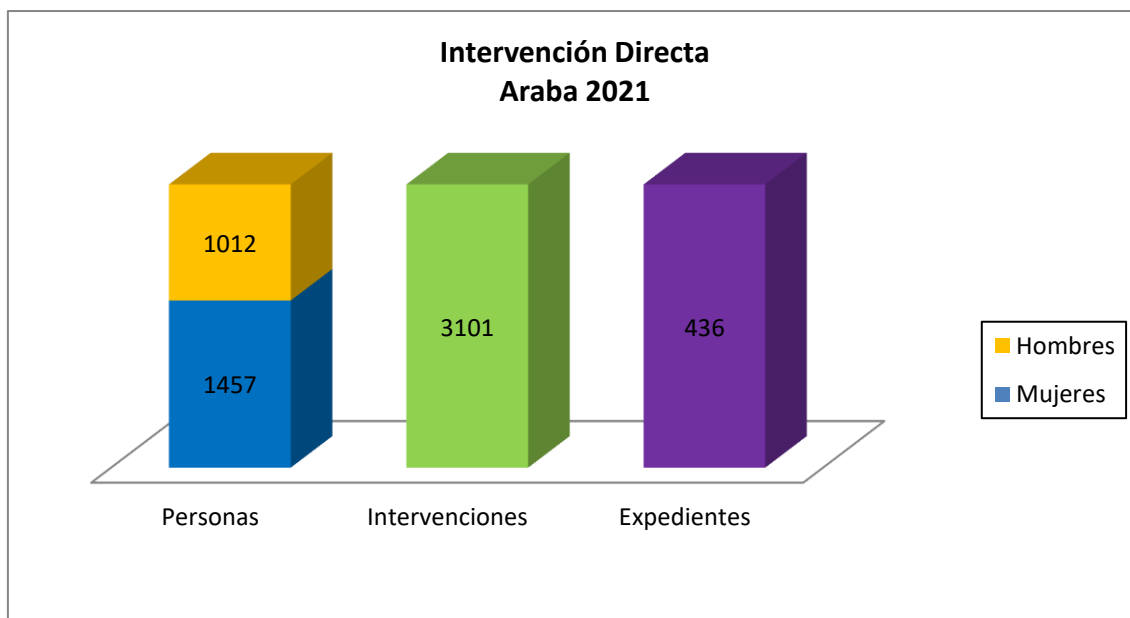
	355	1336	687	
			334	353
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	291	1146	274	278
CONFLICTOS FAMILIARES	64	190	60	71
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	150	203	257	
			119+138	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos/as	104	138	85	91
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	46	65	33	43
			1	2
PROFESIONALES ATENDIDOS				2
EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN	205	1133	430	
			215+215	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	162	895	163	162
Expedientes en proceso	25	113	26	25
Hijos/as menores de edad atendidos/as				
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos	13	85	16	19
Expedientes en proceso	5	40	9	5
Hijos/as menores de edad atendidos/as			1	2
PROFESIONALES ATENDIDOS				2

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	81	129	146	
			71	75
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	80	128	70	75
CONFLICTOS FAMILIARES	1	1	1	-
TOTALES	436	3.101	2.469	
			1.012	1.457

En esta parte de la memoria vamos a recoger los datos de las personas, expedientes trabajados e intervenciones en el SMF de Araba-Álava a lo largo del año 2021.

El número de personas atendidas en los distintos niveles de intervención directa, esto es, en la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 2.469 personas, de las cuales 1.457 han sido mujeres y 1.012 hombres. Observamos cómo se sigue manteniendo la tendencia de un mayor uso del SMF por parte de las mujeres frente a los hombres, tendiéndose a igualar la proporción entre ambos con respecto al año pasado (58% de mujeres en el año 2021, frente al 59% del año anterior). El número total de expedientes trabajados, expedientes de mediación (pre-mediación y procesos de mediación) y de seguimiento, ha sido de 436 (un 28% más que en el año 2020 y un 9,8% más que en el año 2019) y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han sido 3.101. Las diferencias con respecto al año anterior son lógicamente debidas a las circunstancias tan especiales que se dieron motivadas por el COVID-19.



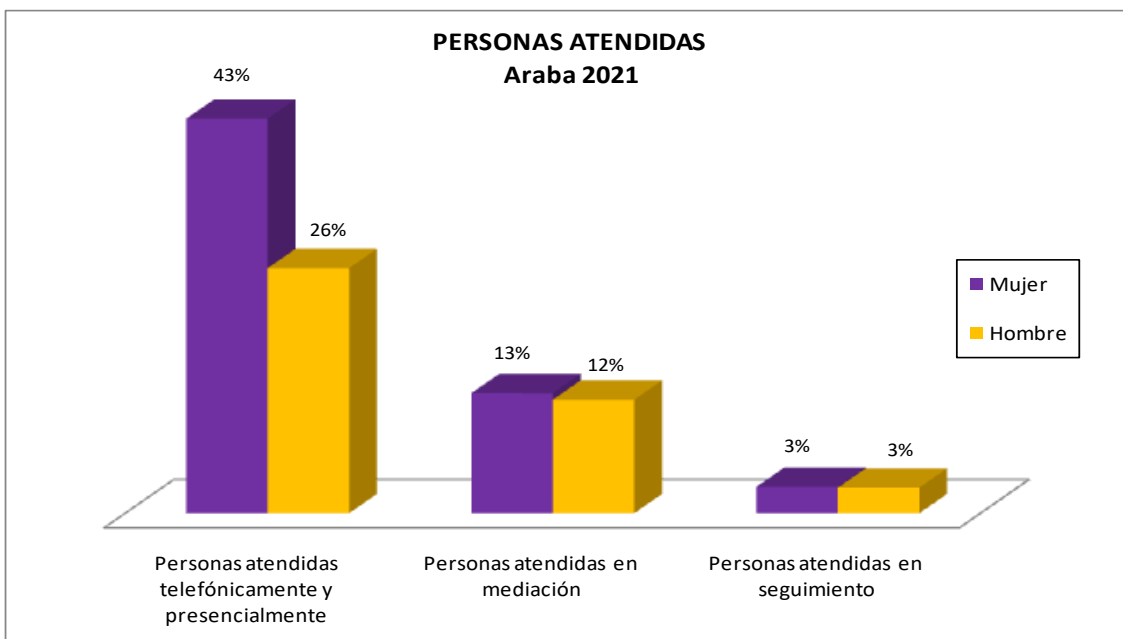
A continuación, pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.E.1 PERSONAS ATENDIDAS

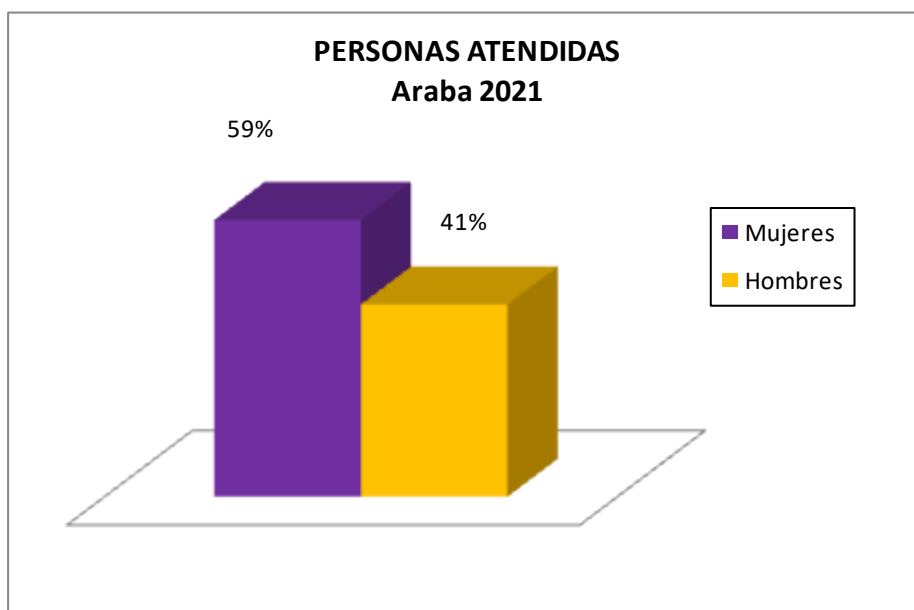
Durante el año 2021 han sido atendidas en los diferentes niveles de total de 2.469 personas usuarias, de las cuales 1.636 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial al local del SMF Araba-Álava. Estas cifras suponen un incremento con respecto a los años 2020 y 2019 del 43% y del 7% (en personas usuarias atendidas) y del 47% y del 3% (en personas atendidas por teléfono, email o presencialmente).

Las personas atendidas en los procesos de mediación durante el año 2021 han sido 687 lo que ha supuesto un incremento del 41% y del 15% con respecto a los años 2020 y 2019.

Lo mismo ocurre con las personas atendidas en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas que supusieron en el año 2021 un total de 146. Si es cierto, que el incremento no es tan alto con respecto al año anterior ya que, durante el mismo, y con motivo del confinamiento, se realizó mucho trabajo telefónico. En este sentido, las personas atendidas en seguimiento en el año 2021 han supuesto un incremento del 16% con respecto al año 2020 y un 23% con respecto al 2019.



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



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

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

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

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.636 personas (1.029 mujeres y 607 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita.

Si bien estas cifras suponen un incremento del 47% con respecto al año 2020 y de un 3% con respecto al 2019, el reparto atendiendo al género de las personas que han sido atendidas en este nivel de intervención, es similar en el último trienio; 63% de mujeres frente al 37% de hombre en los años 2021 y 2020, y 65% de mujeres frente al 35% de hombres en el año 2019.

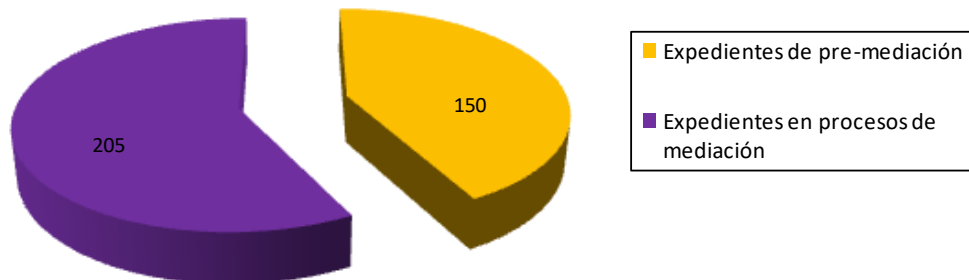
VII.1.E.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	104	187	291
CONFLICTOS FAMILIARES	46	18	64
TOTAL	150	205	355

El trabajo realizado en mediación durante el año 2021 ha generado un total de 355 expedientes, de los cuales el 58% de los mismos se corresponden a expedientes en proceso de mediación y el 42% son expedientes de pre-mediación.

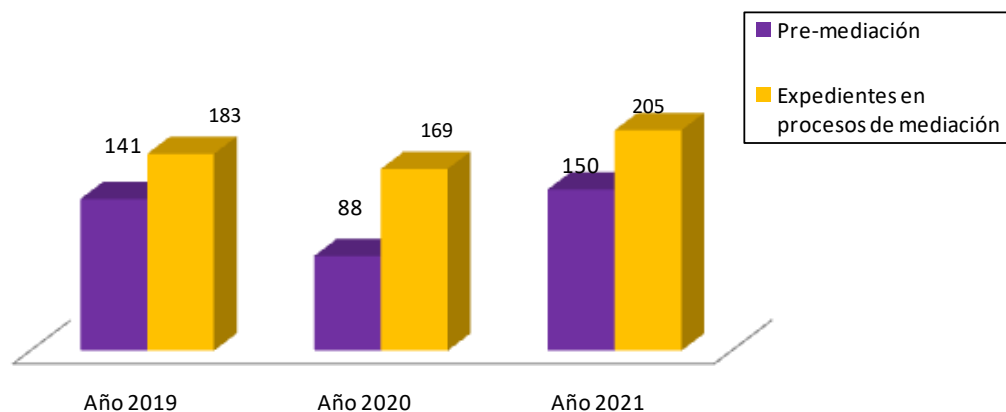
INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN Araba 2021



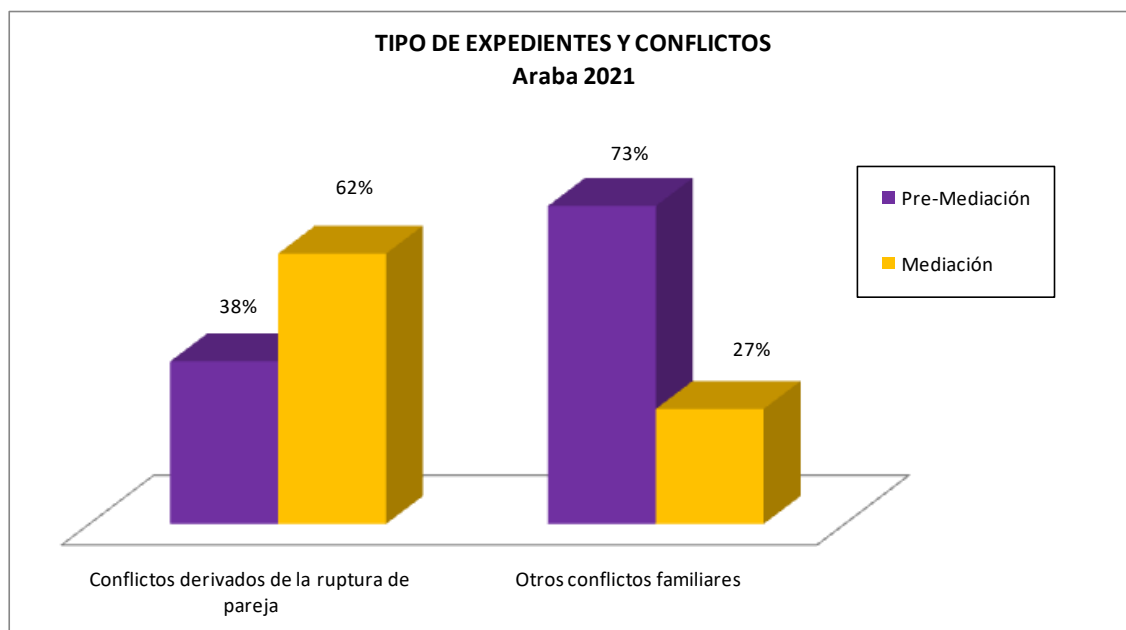
Estas cifras suponen un incremento claro del trabajo realizado en el año 2021, tanto en expedientes totales de mediación, como en expedientes de pre-mediación y expedientes en procesos de mediación, con respecto al llevado a cabo durante los años 2020 y 2019.

Sí tenemos en cuenta el total de expedientes trabajados en mediación en el 2021, podemos ver que han supuesto un incremento del 38% con respecto al año 2020 y de un 10% con respecto al año 2019. Los expedientes de pre-mediación trabajados en el 2021 han supuesto unos incrementos del 70% y del 7% con respecto a los años 2020 y 2019. Y finalmente, los expedientes en proceso de mediación han supuesto un incremento del 21% en relación al año 2020 y un 12% al año 2019.

EXPEDIENTES TRABAJADOS Araba 2019-2020- 2021



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



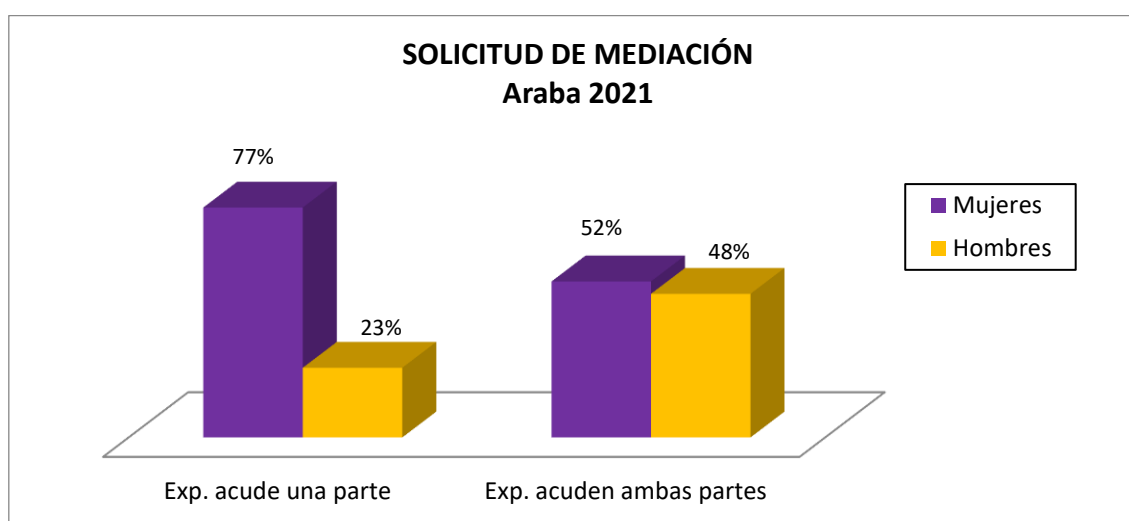
VII.1.E.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 58% de los mismos fueron expedientes de procesos de mediación, y 42% de pre-mediación, lo que refleja un mayor porcentaje de personas que solicitaron cita en el SMF y que posteriormente iniciaron un proceso de mediación.

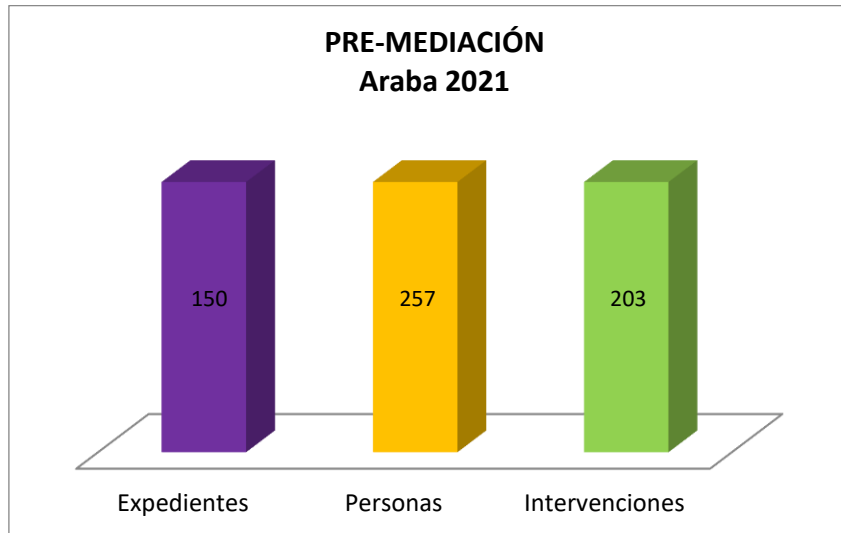
Las razones por las que un expediente de pre-mediación no evoluciona a un expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.

De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2021, vemos que en el 40% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al servicio.

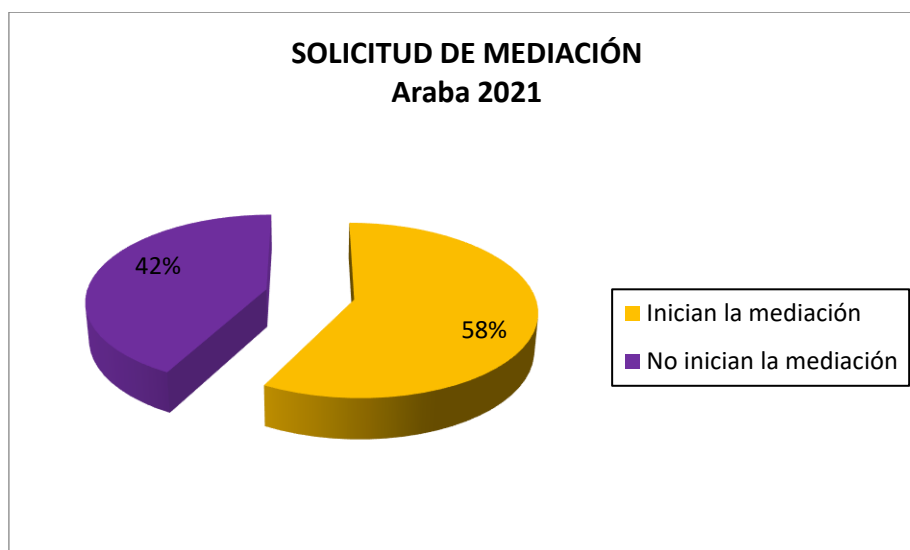
Aquellos expedientes en los que todas las partes inmersas en el conflicto han acudido al SMF de Araba-Álava suponen el 60% del total de los expedientes de pre-mediación, siendo esta proporción menor que la obtenida el año anterior.



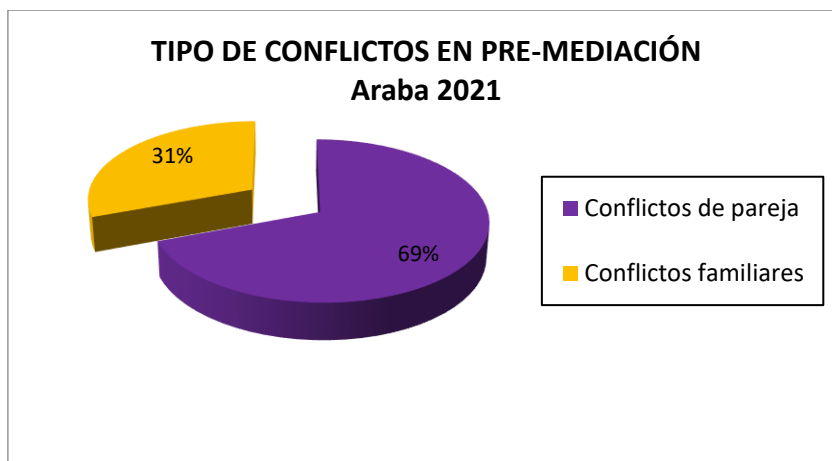
Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 150 expedientes lo que ha supuesto, a lo largo de 203 intervenciones, una atención directa a 257 personas protagonistas del conflicto, 138 mujeres y 119 hombres.



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



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención (fase de Pre-Mediación), 104 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 46 expedientes con conflictos familiares.



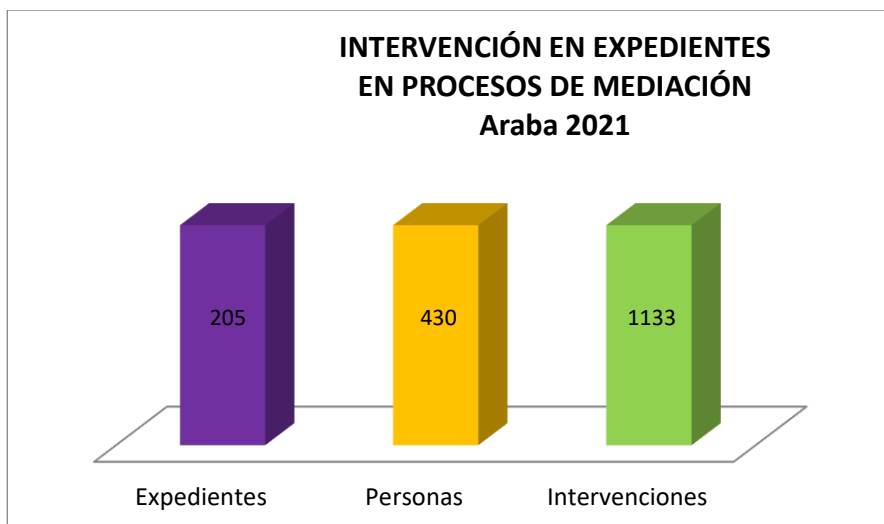
En esta fase de pre-mediación, la información sobre el proceso así como sobre aspectos jurídicos, psicológicos y/o sociales ha ocupado la mayor parte del tiempo de estas intervenciones. Consideramos que esta labor de información es sumamente importante para las personas usuarias así como para canalizar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

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

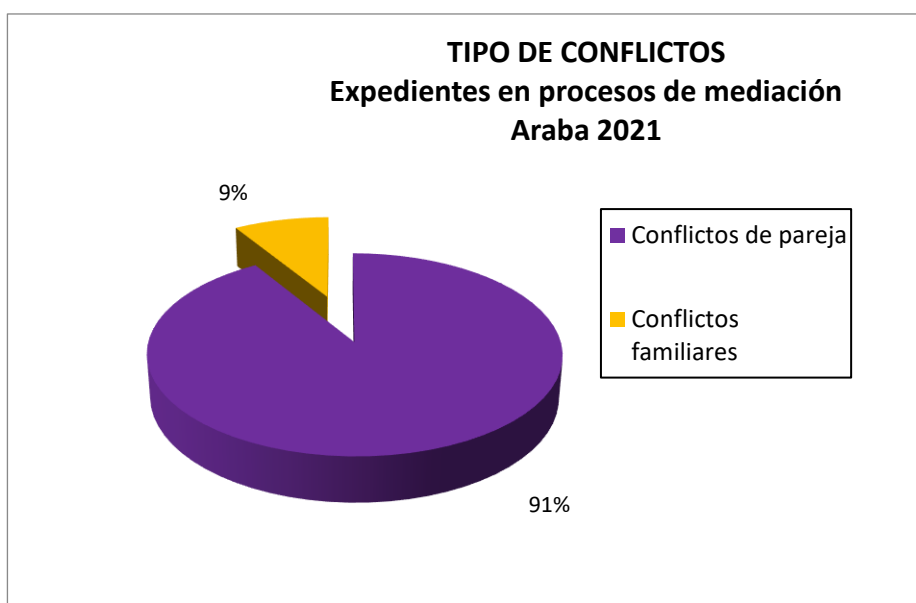
VII.1.E.3.B LOS EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, alcanzan el total de 205 expedientes en procesos de mediación, lo que ha supuesto un incremento del 21% con respecto el año 2020, y un 12% con respecto a los del año anterior. En este nivel de intervención se han atendido

a 430 personas pertenecientes a las familias y/o parejas (un 26% más de personas con respecto al año 2020 y un 11% respecto al 2019), a lo largo de un total de 1.133 intervenciones (10% y 4% de incremento con los años 2020 y 2019).



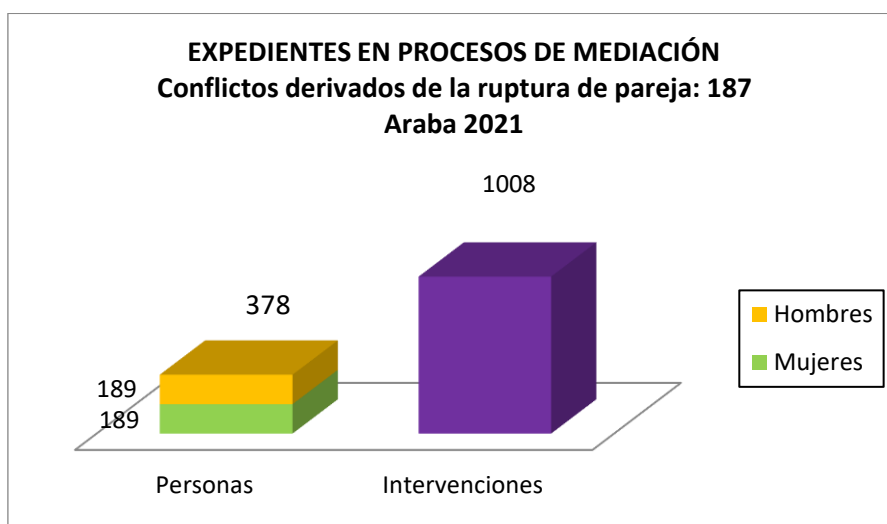
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 91% de los mismos (187 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (18 expedientes), el 9% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole. Estos porcentajes son muy similares a los obtenidos en años anteriores.



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

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

Del total de expedientes trabajados en un proceso de mediación, 187 pertenecen a situaciones **de ruptura de pareja** con un incremento del 17% con respecto al año anterior, y del 10% con respecto al año 2019. Estos expedientes han supuesto la atención de 378 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 19% más que el año 2020 y un 11% más que el año 2019). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1008 intervenciones, lo que supone un incremento en las mismas de un 2% con respecto al año 2020 y un decremento del 3% con respecto al año anterior a este.





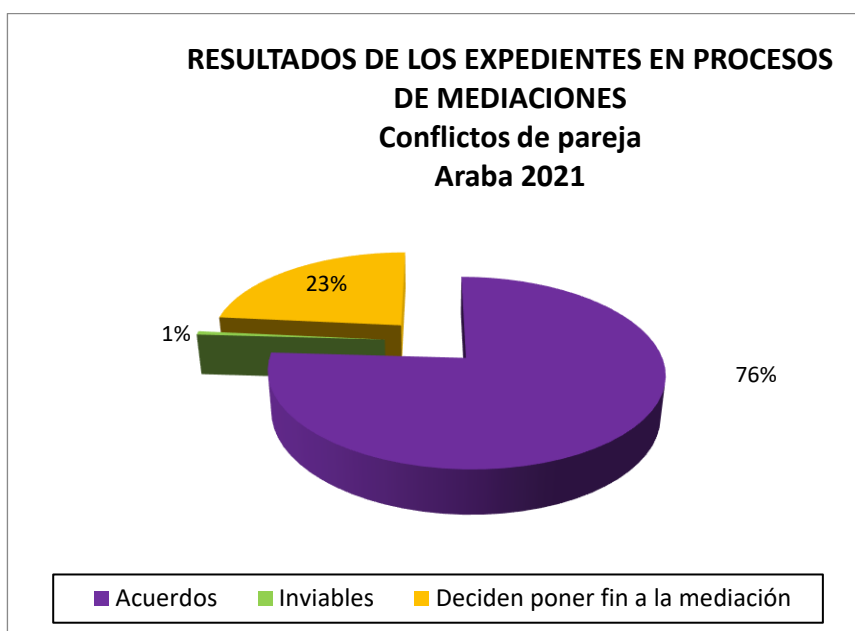
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	187
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	378
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1.008 3,96
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	162
	ACUERDOS	123
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	98
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	12
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA EN LAGUNGO 	11
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA 	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	38
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	25

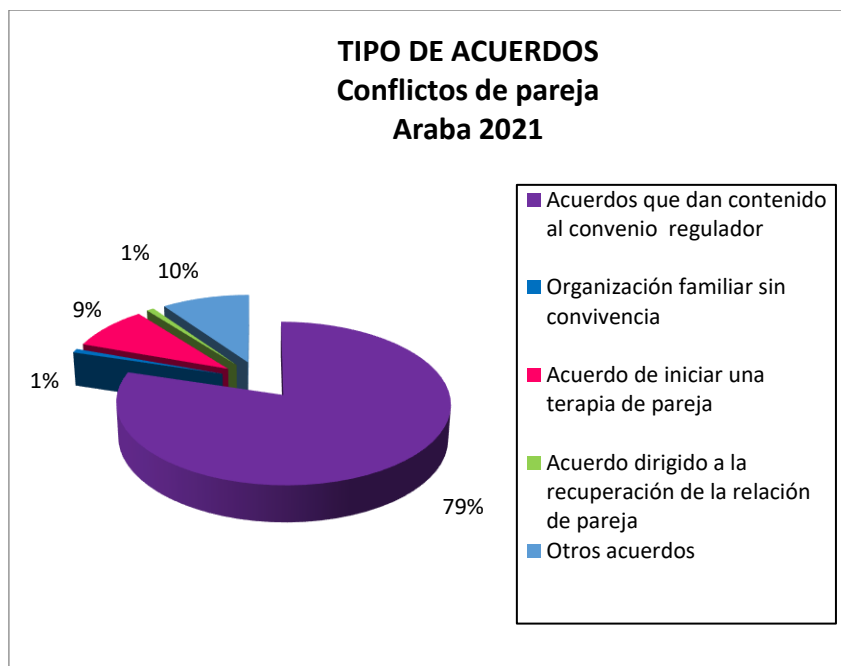
A lo largo de todo el año 2021 se han realizado un total de 162 expedientes en proceso de mediación, de las cuales 123 han terminado en acuerdos suponiendo esta cifra un incremento en los acuerdos con respecto al año 2020 del 46%, y del 35% con respecto al año anterior.

Por otro lado, del total de las mediaciones acabadas este año, el equipo de mediación del SMF de Araba-Álava ha considerado a un 1% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviables, y en un 23% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. Estos resultados son similares a los obtenidos el año anterior.

Finalmente, 11 casos fueron derivados a terapia de pareja en LAGUNGO, recurso de reciente creación por parte del Gobierno Vasco.

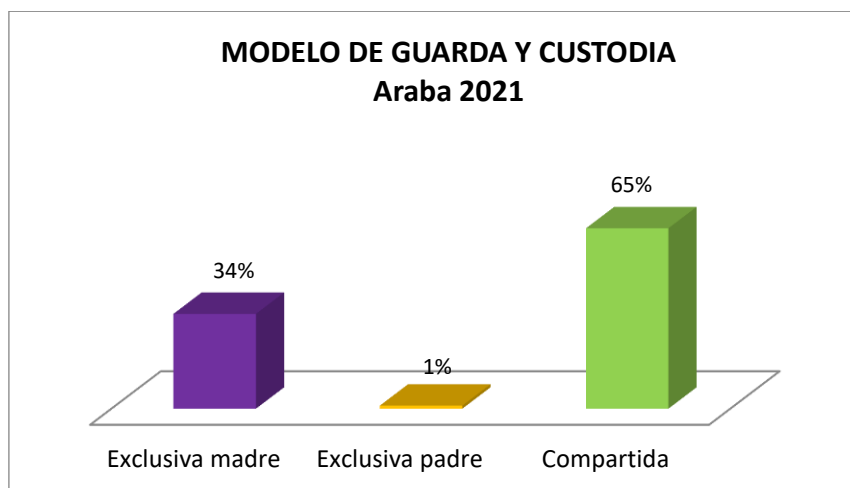


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de estos ha dado lugar mayoritariamente (79% de los expedientes) a un convenio regulador y en un 21% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos con relación al conflicto que presentaban.



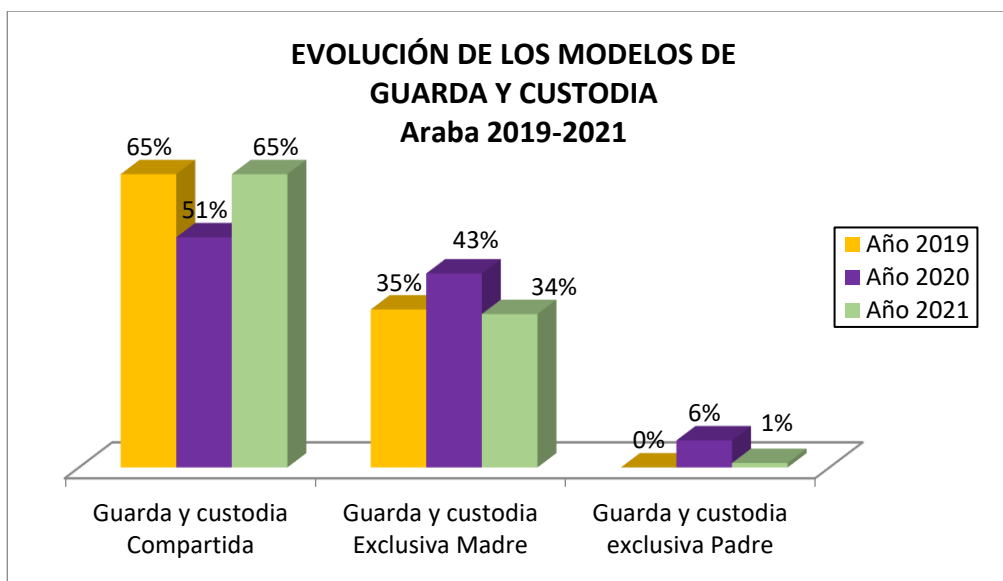
La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4 sesiones, similar a la media del último trienio.

Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos observamos que este año, sigue siendo mayoritario el modelo de tiempos compartidos con los y las menores.



En la gráfica siguiente se observa la evolución de los tres últimos años al respecto de los modelos de organización familiar, observándose cómo la

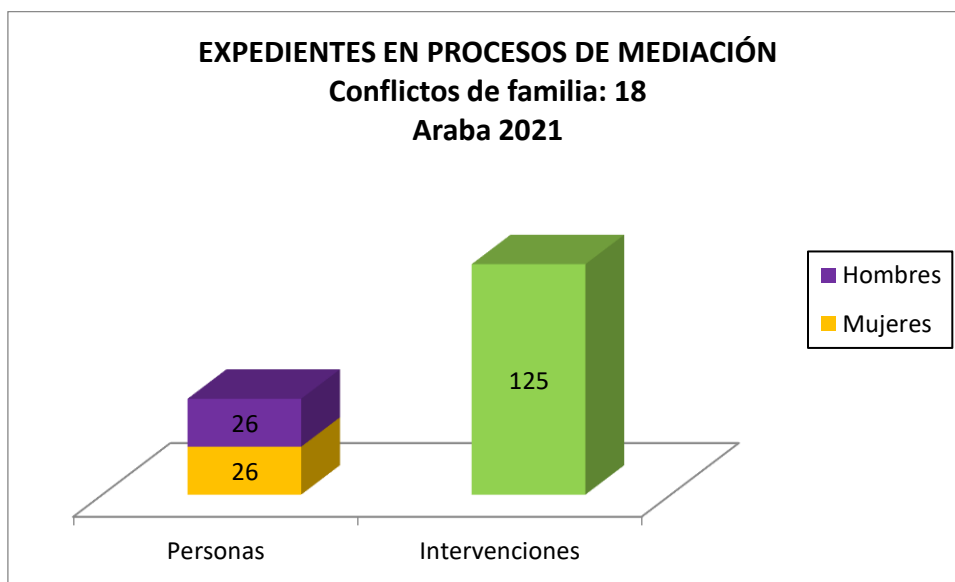
guarda y custodia compartida es la opción elegida mayoritariamente seguida muy de cerca del modelo de guarda y custodia exclusiva a favor de la madre.



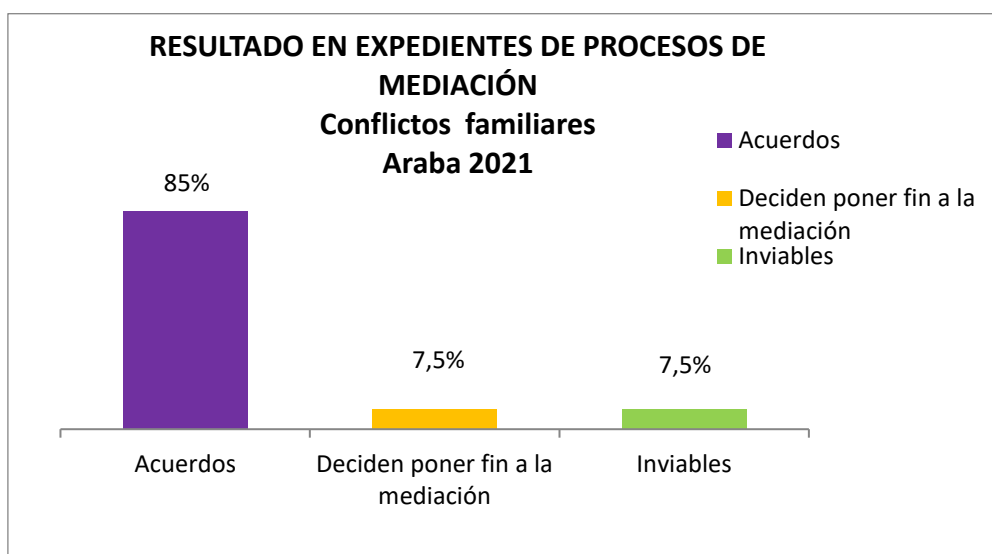
CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	18
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	52
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	125 4,61
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS • ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR EN LAGUNGO 	8 3
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	5

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año se han atendido a 52 personas (26 mujeres y 26 hombres) en un total de 125 intervenciones. Ello supone un incremento del 61% y del 16% de personas atendidas con referencia a los años 2020 y 2019.



De los 18 expedientes de procesos de mediación trabajados en este año, 13 se han finalizado antes de terminar el año, lo que supone el 72,2% de los casos, con un porcentaje de acuerdos del 85%.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados la situamos entre 4 y 5 sesiones. En los conflictos familiares, conflictos multipartes, destacamos la dedicación del equipo mediador ya que en este tipo de procesos se requiere un trabajo en co-mediación (dos personas mediadoras).

VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

		81						
•	A INICIATIVA DE SMF	69						
	<table border="1"> <tr> <td>✓</td> <td>Se obtiene información</td> <td style="text-align: right;">65</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>No se obtiene información</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> </table>	✓	Se obtiene información	65	✓	No se obtiene información	4	
✓	Se obtiene información	65						
✓	No se obtiene información	4						
•	A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES	12						

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

• Parejas en situación de ruptura	80
• Conflictos Familiares	1

RELATIVO A LAS PERSONAS

• Nº de mujeres	66
• Nº de hombre	65
• Nº de personas	131

RELATIVO AL PROCESO

• Nº de sesiones	101
• Nº de intervenciones	20
• Nº Total de Intervenciones	121

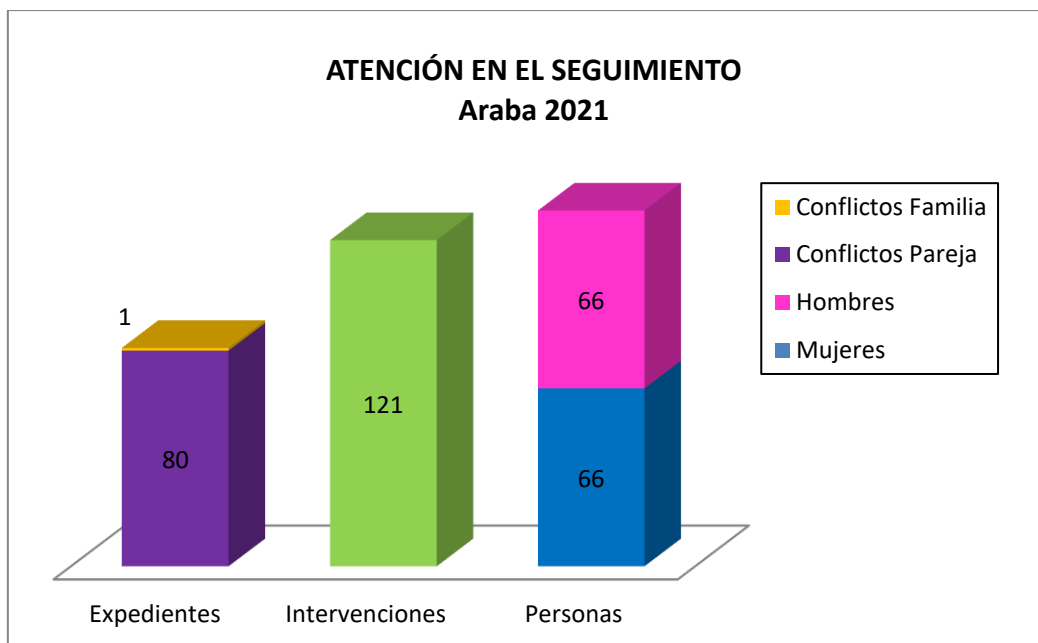
INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

• Sentencia judicial	54%
• Acuerdo privado	43%
• Procedimiento judicial contencioso	3%
• Elevado a escritura pública	--

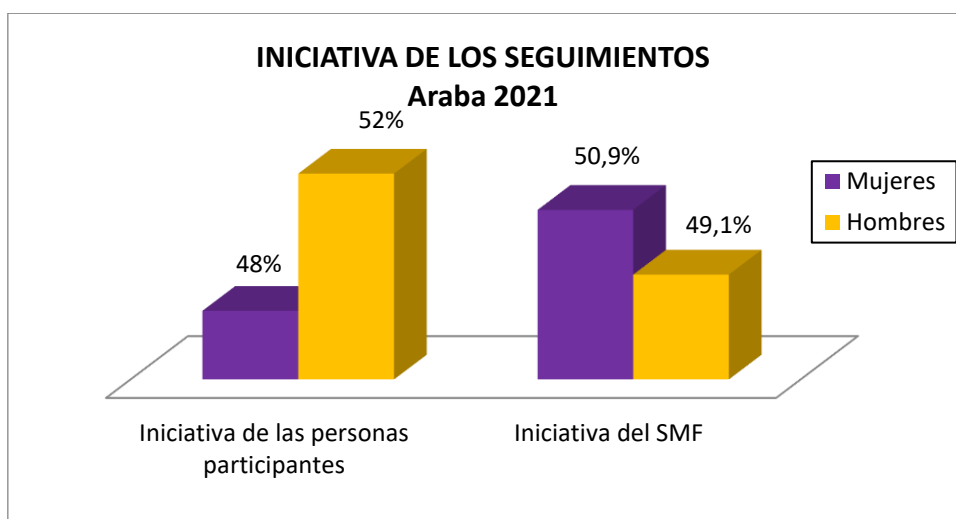
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

• Se responsabilizan de los acuerdos	90%
• Responsabilización parcial de los acuerdos	7%
• No se responsabilizan de los acuerdos	3%

Durante el año 2021 se ha realizado el seguimiento de 81 expedientes, de los cuales el 98% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 2% conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 131 personas (66 mujeres y 65 hombres) a lo largo de 121 intervenciones.

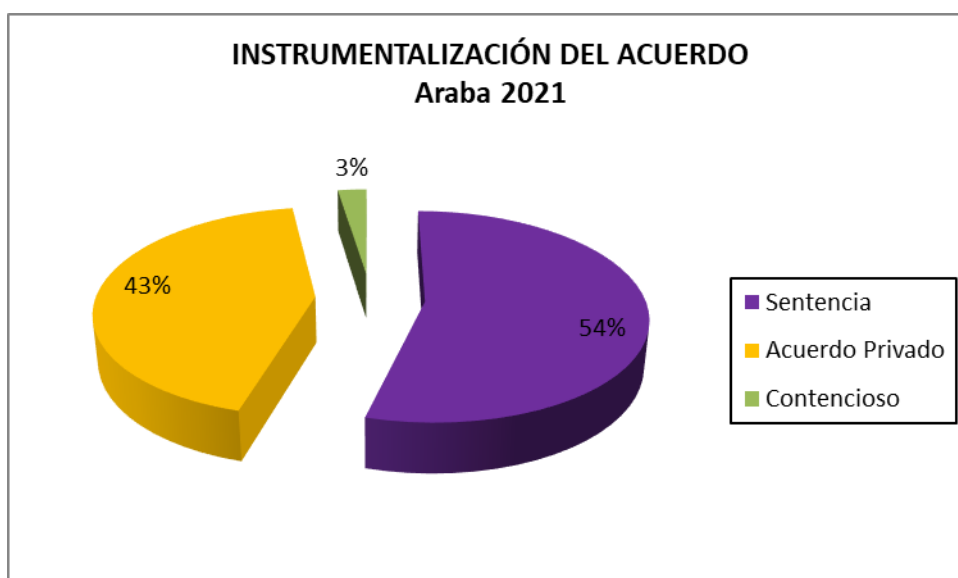


Del total de expedientes, 69 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 12 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Así mismo, se ha intentado hacer el seguimiento a otros 4 expedientes más, pero no ha sido posible hablar con las personas usuarias.



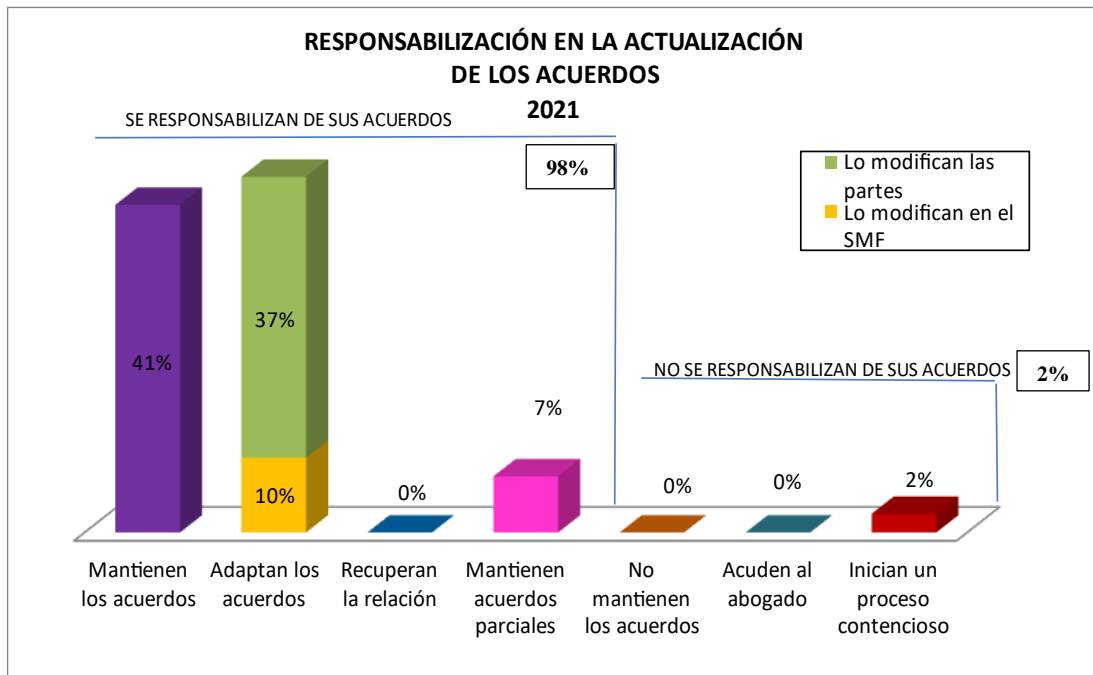
De la información obtenida en los seguimientos podemos determinar al respecto de la instrumentalización que han hecho las personas usuarias del acuerdo al que han llegado en el SMF, que las mismas usuarias han optado en la mayor parte de los casos tramitar judicialmente los acuerdos (54% de los casos), frente a mantenerlos como acuerdos privados (43%).

La proporción de los casos que acaban en un proceso judicial contencioso se mantiene en el tiempo (3%).



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

Podemos observar cómo la mayoría de las personas usuarias del SMFA son capaces de mantener total o parcialmente los acuerdos alcanzados y/o adaptarlos a las necesidades que hayan podido surgir desde que abandonaron el servicio (98% de los casos). Estos resultados se mantienen a lo largo del tiempo.



Sólo en el 2% de los casos trabajados a lo largo del año 2021, las personas participantes en el proceso de mediación no se han responsabilizado de los acuerdos alcanzados, porcentaje este menor que el obtenido el año pasado, confirmando la tendencia a la baja en esta variable.

Estas cifras las recogemos en la denominada fase de seguimiento. La misma nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso ha podido aportarle a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2021:

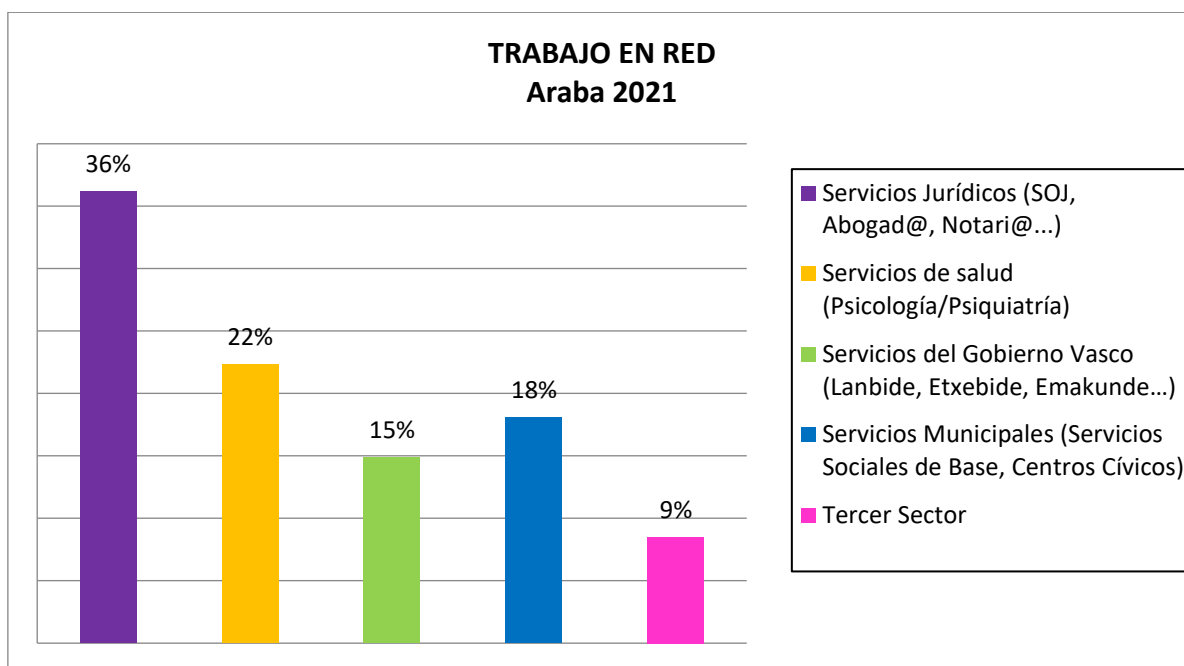
- “Fue un instrumento para volver a tener comunicación entre nosotros”
- “A no ver solo lo mío. Ser más objetivo a la hora de tomar decisiones en función del otro”
- “Algo objetivo y externo para que cada uno salga de su ego”
- “Poner en común las necesidades de cada uno. Teníamos un concepto erróneo de las cosas”
- “Nos sirvió para ponernos en el futuro y organizarnos. Nos ayudó a centrarnos y aclarar las dudas”
- “La mediación nos sirvió para aclarar el punto de vista de cada uno. Se permitió que cada uno diera su punto de vista”

- “Mejorar la comunicación”
- “Nos servirá para que un futuro podamos llegar entre nosotros a otros acuerdos o a algunos nuevos”

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

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

Al igual que en años anteriores, la mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el año 2021 tiene que ver con el ámbito de la intervención jurídica (Servicio de Orientación Jurídica dependiente del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, profesionales de la abogacía y Notarías).



Los Servicios de Salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as...), junto con los servicios sociales municipales (Servicios de Base, Centros Cívicos...) así como los dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide, Etxebide, Emakunde...) han sido los otros recursos con los que nos coordinamos más a menudo.

VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

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

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

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

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

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

Durante el año 2021, el SMF ha establecido contacto, en los términos descritos, con los siguientes servicios, entidades y equipos profesionales:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
RED DE SERVICIOS SOCIALES	MUNICIPALES		
	<p>Servicios de Atención Primaria EAE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuarialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierrri, Mungialde.</p> <p>Servicios de Atención Primaria: Castro Urdiales Pamplona</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuarialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p> <p>OTROS: Módulo de asistencia psicosocial Bilbao (Auzo-lan)</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Psicóloga comunitaria Servicios Sociales Riberas de Loiola</p> <p>EISE-EIPSE: Ayuntamiento de Deba</p>	<p>Servicios de Atención Primaria EAE: Servicios Sociales del Centro Cívico "El Campillo" y "Arriaga" de Vitoria-Gasteiz. Servicios Sociales de Alto Deba, Vitoria-Gasteiz, Rioja Alavesa, Agurain.</p>



	DIPUTACIONES FORALES		
	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Infancia y Familia - Bizgarri 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de infancia y adolescencia en desprotección: Treatu (Servicio de Intervención Socioeducativa y psicosocial) 	<ul style="list-style-type: none"> Área Menor y Familia del Instituto Foral de Bienestar Social.
	GOBIERNO VASCO		
	<p>DEPARTAMENTO EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES: LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo – Euskal Enplegu Zerbitzua</p> <p>DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTIZIA Y POLÍTICAS SOCIALES</p>		
SERVICIOS AUTÓNOMOS DE GOBIERNO VASCO	<p>ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua BIZILAGUN, Servicio de Mediación</p>		



DIPUTACIONES		Hacienda Foral de Gipuzkoa	
JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de 1ª Instancia de Bilbao - Juzgado de lo Penal de Bilbao - Juzgado de Getxo - Juzgado de Durango - Juzgado de Barakaldo - Juzgado de Paz de Amorebieta - Juzgado de Paz de Durango - Juzgado de Paz de Alonsotegui - Juzgado de Paz de Orozko - Registro Civil de Irún - Centro Penitenciario de Nanclares de la Oca 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de 1ª instancia nº 6 de Donostia/San Sebastián - Juzgado de Irún - Juzgado de Tolosa 	
SALUD	<p>Centro de Atención Primaria de Basauri Centro de Atención primaria de Santurtzi Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uribe Kosta • Sestao • Bombero Etxaniz <p>Unidad de Psiquiatría Infantil de Ezkerraldea</p>	OSI Tolosaldea	<p>Centro de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) • Lantarón <p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zabalgana
FUERZAS DE SEGURIDAD	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao • Galdakao • Gernika (Hurbiltzaile) <p>Policía Municipal de Bilbao</p>	<p>Policía Municipal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usurbil • Orio 	



EDUCACIÓN	Berritzegunea Txurdinaga UPV-EHU BBK Family "Programa Egokitzen"	Escuela Internacional de Mediación	Centro educativo Urkide Centro privado de enseñanza Presentación de María Berritzegunea Lakua
TERCER SECTOR	FUNDACIÓN GIZAKIA EMAÚS LAGUN ARTEAN CRUZ ROJA LAGUNGO APNABI KOSMOPOLIS FUNDACIÓN HARRIBIDE CEAR CÁRITAS AGINTZARI FUNDACIÓN INTEGRANDO FUNDACIÓN EDE ZUTITU SARTU BEHARGINTZA PROYECTO ERDU	AECC: Asociación contra el Cáncer NURA ARRATS ARNEF AGIPAD Asociación de mujeres HUTSUNEA BETEZ KOLORE GUZTIAK CÁRITAS AFAGI EUSKAR ASOCIACIÓN DE PADRES Y MADRES ERNIO KATEA ETXEA GAZTELEKUA MALKAR ASTIALDI TALDEA ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS ASOCIACIÓN DE JUBILADOS SALBADORA GOXARA	SARTU CEAR LAGUNGO ARNOSA ASOCIACIÓN CLARA CAMPOAMOR
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Procuradores y procuradoras particulares Mediadores y mediadoras particulares Notarías	Abogados y abogadas particulares Psicólogos, psicólogas y psicoterapeutas particulares Mediadores y mediadoras particulares	Abogados y abogadas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE		



COLEGIOS PROFESIONALES	COP BIZKAIA COTS BIZKAIA		
------------------------	-----------------------------	--	--

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

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

En este apartado se exponen las actividades en las que han intervenido los equipos de mediación de los tres territorios orientadas tanto a la difusión pública enfocada, básicamente, a la ciudadanía vasca con un carácter eminentemente divulgativo, así como otras actividades orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un carácter formativo, científico y dirigido al intercambio de experiencias.

- **TEJIDO ASOCIATIVO:** Asociación de Mujeres HUTSUNEA BETEZ, Asociación Intercultural KOLORE GUZTIAK, CÁRITAS, KATEA ETXEA Gaztelekua, MALKAR Astialdi Elkarte, ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS de Gipuzkoa, Asociación contra el Cáncer de Gipuzkoa (AECC), Asociación de familiares, amigos y personas con Alzheimer AFAGI, GOXARA, EUSKAL GORRAK, ASOCIACIÓN EXTREMEÑA PARA LA MEDIACIÓN,
- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Máster de Psicología General Sanitaria y Máster de Psicoterapia sistémico-relacional de la Universidad de Deusto; Máster en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU; Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto; Experto Universitario en Justicia Restaurativa y Mediación, Instituto Vasco de Criminología UPV-EHU. El equipo de mediación también ha estado presente en las siguientes universidades estatales: Universidad Pública de Zaragoza, de Málaga, de Huelva, Oviedo, en el Máster de Mediación y resolución de conflictos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cantabria, en la Universidad

de Murcia, Girona, Lleida y en el Máster Universitario de Orientación y Mediación Familiar de la Universidad Pontificia de Salamanca.

- **MASS MEDIA:** Grabación de microespacios de EITB en los locales del SMF de Bilbao, con entrevista al equipo de mediación. Participación en Radio Vitoria, Radio Euskadi, Diario Vasco, Diario de Araba y Deia.
- **COLEGIOS PROFESIONALES:** Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia, Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña e Ilustre Colegio de Abogados de Málaga, Ilustre Colegio de Abogados de Salamanca, Colegio de la Abogacía de Castilla y León y Cámara de Comercio de Valladolid.
- **ÁMBITO DE SALUD:** Escuela Andaluza de Salud Pública e intervención en Salud Comunitaria del Gobierno Balear.
- **ÁMBITO JURÍDICO:** Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), Defensoría del pueblo de Andalucía.
- **ENTIDADES PÚBLICAS:** Presentación del SMF de la mano de Beatriz Artolazabal Albeniz, consejera del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, en el local del SMF de Araba e Instituto Vasco de Administración Pública.
- **ENTIDADES PRIVADAS:** Instituto de Paz de Salamanca

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno realizado durante el 2021 ha sido fundamental para la constante adaptación del funcionamiento del SMF a las necesidades estructurales e individuales que ha requerido la evolución de la pandemia. En términos generales, el trabajo interno es una de las cuestiones clave para facilitar la intervención directa e indirecta.

En cuanto a la clasificación del tipo de actividad que realiza el SMF como servicio público se identifican cuatro tipos de actuación:

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

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

Las cuestiones relativas a la revisión y mejora del material técnico se realizan periódicamente, en la medida que la intervención diaria en mediación y las reuniones de equipo nos permiten observar la necesidad de posibles cambios que se adapten a la realidad de las familias que participan en los procesos de mediación. En este mismo sentido, se encuentran los protocolos de coordinación que atienden a las particularidades de cada entidad o institución con la que se establece. Durante el año 2021 se ha mantenido el protocolo de derivación a la entidad Lagungo para el desarrollo del programa terapéutico, el cual se inició en el último cuatrimestre del 2020 y durante este año ha sido un programa de intervención complementaria tal como se especifica en el apartado correspondiente.

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

decisiones que correspondan. Durante este año la comunicación se ha realizado de modo telefónico y telemático, reduciendo las reuniones presenciales, para respetar las limitaciones correspondientes a la situación pandémica y reducir el riesgo de contagio.

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

La asistencia al Departamento de Políticas Sociales, en concreto a la Dirección de Familias e Infancia, se desarrolla de manera estructural mediante la participación en las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Asesor de Mediación Familiar, tanto en lo que implica la presentación anual de actividad del SMF como en cualquier otro aspecto vinculado con la evolución de la profesión de mediación y su regulación normativa tanto a nivel autonómico, estatal como europeo. Durante 2021 el Consejo Asesor ha celebrado una reunión el día 10 de diciembre en formato presencial y on line, con la participación de personas representantes del tejido asociativo de mediación, de los Colegios Profesionales de Abogacía, Psicología y Trabajo Social y Universidad del País Vasco y Deusto.

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

La participación en medios de comunicación y foros profesionales es una de las funciones del SMF, dando respuesta a las necesidades que se trasladan desde el gabinete de prensa del Departamento.

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

VII.2.E COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

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

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

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

- Participación mediante conferencias, entrevistas y cuestionarios para Trabajos de Fin de Grado de los Grados Universitarios en Psicología, Criminología, Derecho, Trabajo Social y Educación Social de la Universidad del País Vasco.
- Participación mediante entrevista personal y desarrollo de cuestionarios para Trabajos de Fin de Máster de la Universidad de Deusto en materia de Mediación, del Máster de Gestión de conflictos y Mediación de la Universidad de Cantabria, en el Máster de Mediación de la Universidad de Murcia y de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Zaragoza.
- Participación en el Grupo de Discusión convocado por la Universidad de Murcia en colaboración con otras Universidades europeas. La invitación

realizada a profesionales del equipo de mediación en el Proyecto LIMEDIAT -Licence européenne en Médiation pour l'Inclusion Sociale-, concedido por la Unión Europea, en el marco de su convocatoria ERASMUS+ tiene como fin la investigación para el diseño de una titulación universitaria en Mediación, que se pueda implantar en el Espacio Europeo de Educación Superior y permita, entre otras cosas, ofrecer una formación uniforme, a nivel de Grado o Licenciatura, en los distintos países de la Unión Europea.

- Colaboración con equipos profesionales de mediación de Navarra, Aragón y Asturias mediante reuniones y entrevistas para compartir reflexiones sobre la evolución de la mediación y su impacto en las familias.
- Participación mediante entrevistas con la Universidad de Quito (Ecuador) para el desarrollo de un modelo de mediación adaptado a las necesidades de su población.
- Colaboración con la Facultad de Psicología de la UPV/EHU para el desarrollo de un estudio de carácter exploratorio, dirigido a evaluar el impacto de los procesos de mediación familiar en casos de ruptura de pareja, especialmente cuando existen hijos/as en común. La dirección de dicho estudio corresponde a la profesora Dra. Itziar Fernández Villanueva, y parte de la base de la eficacia de la mediación familiar como vía para la toma de decisiones en las rupturas de pareja de mutuo acuerdo. En concreto se están estudiando las situaciones de conflicto de pareja que recurren de forma voluntaria al Servicio de Mediación Familiar extrajudicial de Gobierno Vasco.

En esta investigación el principal objetivo de este estudio es validar empíricamente el enfoque adaptativo en mediación familiar. Se ha empleado una metodología cualitativa y una metodología cuantitativa.

La parte cualitativa se realizó con el equipo de mediación del Servicio de Mediación Familiar. Se utilizaron métodos cualitativos como el acuerdo inter-jueces y la técnica del círculo de Samoa para obtener consenso respecto a los instrumentos que se han utilizado en el estudio cuantitativo.

La parte cuantitativa se ha realizado con las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar. Personas que habían finalizado su proceso de

mediación recientemente (grupo mediación) o hace un año (grupo seguimiento) y optaron por participar en el cuestionario.

En cuanto al número de cuestionarios enviados durante el 2021, han participado 100 personas en el estudio piloto, de las cuales el 43% fueron hombres y 57% mujeres. De edades comprendidas entre 18 y 69, siendo el rango de edad más frecuente las personas de "cuarentaytantos" (entre 40 y 49 años el 51% de la muestra), seguido por los treintañeros (22%) y los de 50 a 59 años (22%). Respecto al nivel de estudios, la mayoría cuenta con estudios universitarios (42%) o con Ciclos Formativos de Grado Superior (23%); seguido de estudios de Ciclo Formativo de Grado Medio o Bachiller (17%), y en menor medida con estudios secundarios (11%) y estudios primarios (7%).

De las cien primeras respuestas analizadas, el 15% contestó al cuestionario en euskera y el 85% en castellano. El 71% acudieron al SMF en la provincia de Bizkaia, el 26% fueron atendidas en Gipuzkoa y el 3% en Álava-Araba.

Referido a los casos de mediación que representan la muestra: el 95% han acudido al Servicio de Mediación Familiar por un caso de ruptura de pareja y sólo el 2% especifica que se trató de un conflicto familiar y el 3% restante especificó el tipo de conflicto que trataron. Acerca del resultado de la mediación los datos de la muestra: el 59% ha finalizado recientemente la mediación con acuerdos y el 34% hace más de un año. El 2% no alcanzó acuerdo y recurrieron al proceso judicial y el 3% decidieron retomar la relación acudiendo a terapia. El 2% consideraban que aún el proceso no se había finalizado pese a que ya habían tenido su última cita en mediación. Los datos por el momento son preliminares, pero ya apuntan hacia una valoración positiva del proceso de mediación y los beneficios derivados del mismo.

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

Durante este año 2021 se ha mantenido el trabajo coordinado con el “Centro de Orientación Familiar LAGUNGO” que comenzó en el año 2020. El mismo ha consistido por una parte en derivar desde el SMF a aquellas parejas y familias vascas que se ha considerado que pueden beneficiarse de una intervención psicoterapéutica, y por otra en mantener reuniones de coordinación sobre los casos enviados a dicho recurso.

Este servicio fue creado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en la segunda mitad del año 2020 con el objeto de atender psicológicamente aquellos casos que no eran atendidos dentro de la red pública de salud mental: problemática de pareja y familia.

No obstante, esta no ha sido la primera experiencia de este tipo ya que desde el Gobierno Vasco se puso en marcha en el año 2018 un programa terapéutico de carácter temporal para estudiar la viabilidad de un recurso de estas características. En aquella primera aproximación, solo participó el SMF de Bizkaia como entidad derivante, calificando dicha experiencia como muy positiva. El tipo de demandas que se derivaban no eran cubiertas por los servicios públicos de Salud Mental de Osakidetza y en muchos casos, las personas usuarias carecían de medios para sufragarse una intervención terapéutica de estas características, por lo que quedaban sin atender sus necesidades.

Durante el último trimestre del año 2020 y todo el año 2021 ha sido el “Centro de Orientación Familiar LAGUNGO” el encargado de ofrecer dicha ayuda psicológica a través del denominado “Servicio de Atención Terapéutica a familias”.

Los criterios que hemos contemplado mayoritariamente desde el SMF para derivar los casos a la Fundación Lagungo han sido:

- Situación económica (no disponer de poder adquisitivo para pagarse una terapia privada)

- Existencia de existencia de hijos e hijas involucrados en el conflicto
- Familias monoparentales
- Asuntos atendidos en el SMF procedentes de recursos públicos (por ejemplo, Servicios Sociales de Base).
- Riesgo de comportamientos violentos o patologías mentales

Para optimizar el trabajo desde el SMF se acuerda nombrar a una persona responsable para cada uno de ellos cuyas funciones van a ser por un lado la de explicar a las y los mediadores y al personal administrativo de cada servicio en qué consiste este programa, y los criterios y metodología de derivación de casos. Y, por otro lado, realizar la valoración final de cada caso posible de derivación para estudiar la pertinencia de esta.

Así mismo, van a ser los responsables de asistir a las reuniones de coordinación con las personas responsables del Servicio de Atención Terapéutica a Familias y Parejas de Lagunjo.

Los objetivos que persiguen estas reuniones son los de contabilizar los casos derivados, trabajar sobre los mismos, mejorar la coordinación si ello fuera necesario, así como cualquier otra acción en beneficio de esta colaboración.

Durante el año 2021 se han mantenido hasta el momento presente, cinco reuniones de coordinación:

1º.15 de febrero de 2021

2º.26 de abril de 2021

3º.28 de junio de 2021

4º.4 de octubre de 2021

5º.29 de noviembre de 2021

Todos estos encuentros de coordinación se han llevado a cabo de forma telemática, siendo fijada la periodicidad de estos entre ambas organizaciones, el SMF y Lagungo, en virtud del flujo de trabajo.

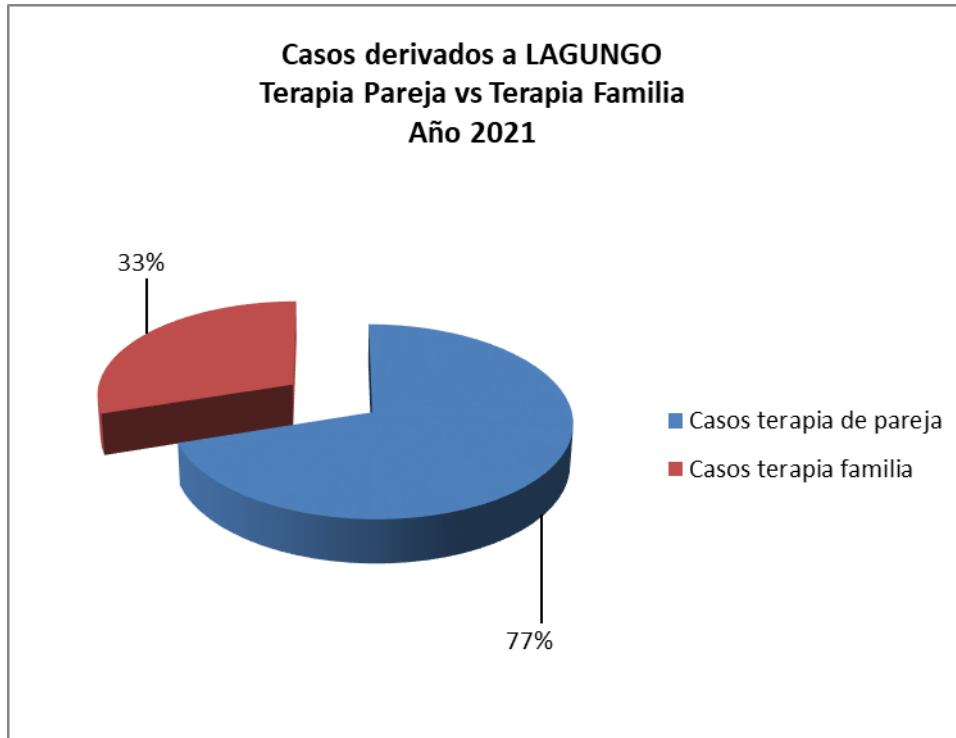
Así mismo, y de forma mensual, se remiten a cada SMF un informe detallado del estado de los casos derivados para el conocimiento de las personas profesionales que han intervenido previamente con los casos en mediación.

Para facilitar el trabajo en red con Lagungo, se han desarrollado dos documentos que protocolizan el acto de derivación de los casos. Los mismos son cumplimentados en el SMF y posteriormente se remite únicamente uno de ellos (la denominada ficha de derivación) a la responsable de la primera asistencia telefónica del Servicio de Atención Terapéutica a Familias y Parejas.

Estos documentos son por un lado una autorización de las personas que van a ser derivadas que nos faculta a mandar sus datos al Servicio de Atención Terapéutica a Familias y Parejas (ficha de autorización). Y por otro lado, una ficha de datos (ficha de derivación) en la que se recoge la filiación de las personas a atender, el motivo de la consulta, la intervención realizada en el SMF, el motivo de la derivación y la persona o personas que han intervenido con el caso en mediación.

Así mismo, se facilita una hoja informativa a cada una de las personas que van a ser derivadas en la que se explica en que consiste el Servicio de Atención Terapéutica a Familias y Parejas, a quien va dirigido este recurso y cómo funciona el mismo.

Durante el año 2021 se ha cumplido el cupo de expedientes que se podían derivar en dicho periodo desde el SMF. De hecho, se han remitido dos más del cupo original; 62 casos en total de los cuales 30 han sido derivados por el SMF de Bizkaia, 17 por el SMF de Gipuzkoa y 15 por el SMF de Araba. La mayoría de los casos remitidos corresponden a problemáticas de pareja (48 de pareja frente a 14 de familia).



A pesar de ser este recurso aún novedoso, sí deseamos manifestar la buena acogida de este, tanto por las personas usuarias, como por los equipos de mediación del SMF. Por otra parte, señalar que la comunicación fluida con el equipo de Lagungo ha facilitado la coordinación entre ambos Servicios.

IX. CONCLUSIONES

IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

IX.1.A. BIZKAIA

En los **datos** obtenidos en Bizkaia **a nivel general**, destacamos la importante **demand** y el elevado nivel de atención realizado en este Territorio Histórico.

En concreto, respecto al año 2019 los expedientes trabajados durante el 2021 en los distintos niveles de intervención: *mediación* (pre-mediación y procesos de mediación) y *seguimiento* han aumentado un 2,9%, las personas atendidas se han incrementado en un 18,4% y las intervenciones realizadas ha sido un 21,7% superiores.

Respecto al año 2020 también se observa un ascenso en la "intervención presencial" del 11,1% en los expedientes trabajados en los distintos niveles de intervención, un 15,6% más de personas atendidas y el incremento del 15,9% de en las intervenciones realizadas. Estos datos, sin duda, ponen de manifiesto por una parte la tendencia de la ciudadanía a buscar espacios de diálogo en la gestión de sus conflictos y la confianza de la población en el SMF del Gobierno Vasco.

En lo que respecta a la intervención en mediación durante este año vemos un aumento en el número de expedientes trabajados en mediación respecto a años anteriores. Ahora bien, su distribución, en expedientes de pre-mediación y en procesos de mediación ha variado cada año. Respecto al año 2019 el incremento ha sido de un **3%**, constatándose un aumento en las pre-mediaciones.

La comparativa de "atención presencial" llevada a cabo durante el año 2020 con respecto al año 2021, muestra que el número de expedientes trabajados en mediación se ha visto **incrementado en un 20%**, habiendo un aumento tanto en las pre-mediaciones como en los procesos de mediación.

Aunque los datos siguen reflejando una diferencia significativa en la tipología de conflictos en ruptura de la pareja y conflictos de situaciones familiares, se constata un **incremento** año tras año en las **solicitudes del tipo de conflicto familiar**, un 2% más respecto al año 2020 y un 4% más respecto al año 2019. Esto refleja la tendencia ascendente del número de las familias que acuden al SMF para hablar y tomar decisiones respecto a la situación que están viviendo.

Analizando los datos de los **últimos 4 años** (2018-2021), con relación a los procesos de ruptura, separación o divorcio se mantiene la tendencia de las madres y los padres hacia modelos de coparentalidad basados en la **corresponsabilidad** desde el enfoque de la **parentalidad positiva** asimilable al modelo legal de custodia compartida (48%).

En la evolución de los procesos de mediación, observamos un **incremento en el número de mediaciones finalizadas con acuerdos del 11%** respecto al año anterior.

En cuanto a la **fase de seguimiento**, en este año 2021 se ha atendido a 480 personas, generando 288 expedientes de seguimiento y un total de 502 intervenciones.

En cuanto a la **instrumentalización del acuerdo**, el 36% han tramitado los acuerdos de mediación y tienen sentencia judicial y el 48% los han mantenido como acuerdos privados. Estos datos muestran un aumento de acuerdos de mediación que las personas han mantenido como privados en un 11% respecto a otros años.

Sigue existiendo un **elevado grado de responsabilización** por parte de las personas usuarias respecto a los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, este año 2021 ha llegado a ser del 93%. Comparando este dato con el de años anteriores constatamos un mayor número de familias que se responsabilizan de sus acuerdos con el paso del tiempo.

Queremos destacar el elevado número de familias (35%) que han sido capaces de modificar sus acuerdos para adaptarlos a las diferentes situaciones que se presentan en la vida de la familia. Esto no hace sino constatar que la mediación es un proceso de responsabilización, de aprendizaje y de adquisición de herramientas que favorecen la gestión positiva de los futuros cambios familiares.

IX.1.B. GIPUZKOA

Los datos recogidos desde el SMFG demuestran que las familias han utilizado el Servicio de Mediación como un recurso en el que poder abordar las dificultades familiares, bien para poder realizar consultas telefónicas que les sirvieran para resolver dudas concretas o bien para trabajarlas en el propio espacio de Mediación.

Entendiendo que la comparativa de la evolución de la demanda en estos tres últimos años tiene su sesgo, debido a las diferentes situaciones por las que hemos pasado, relacionadas con la crisis sanitaria y con la pandemia, observamos que con respecto a la atención telefónica y telemática el SMFG sigue siendo un recurso al cual acceden muchas personas en un primer momento para solicitar algún tipo de información u orientación. Esto queda reflejado en el **incremento de personas atendidas** (2.942 personas)

respecto a años anteriores, 2.326 personas en el año 2020 y 2.525 personas en el año 2019. Han sido principalmente las mujeres (67,2%) quienes han tomado inicialmente el contacto con el SMFG.

En cuanto a los datos de expedientes totales trabajados en el SMFG, han sido un total de 496 expedientes, una cifra importante que supone un incremento respecto del año 2020, aunque no se haya alcanzado en cifras los números de expedientes totales trabajados del año 2019.

En concreto respecto a los expedientes de mediación (pre-mediación y procesos de mediación) observamos un incremento del 18,2% respecto al año 2020. En lo que respecta a los **expedientes de procesos mediación** en el 2021 **se han incrementado en un 12,5% respecto al año 2020**, siendo estos datos similares a los del año 2019 (9 expedientes más).

Las cifras referidas a **las intervenciones realizadas** en los expedientes de procesos de mediación muestran un aumento respecto a años anteriores. Vemos como en el año 2019 el número de las intervenciones realizadas en los procesos de mediación fue de 818, siendo de 975 en el año 2020 y 1.332 en el año 2021.

Este incremento se ve reflejado en la media de las sesiones de los procesos finalizados. Esto es, las familias que han participado en los procesos de mediación han necesitado dedicar más sesiones al trabajo para adaptarse a los cambios, suponiendo **un incremento en la media de las sesiones**, tanto en los conflictos familiares como de ruptura de pareja, respecto a años anteriores. Este dato puede estar relacionado con las circunstancias externas derivadas de la pandemia y con la adaptación de los acuerdos en función de las circunstancias sociales, laborales y sanitarias de las familias.

En cuanto a la tipología de los conflictos atendidos en el SMFG, sigue siendo mayoritario la atención de conflictos derivados de la ruptura de la pareja (87,9%) frente a los conflictos familiares de diversa índole (12,1%).

De los 496 expedientes trabajados en este año 2021 cabe destacar lo siguiente:

- 192 expedientes corresponden a los expedientes de pre-mediación y son aquellos que no inician el proceso de mediación. De estos expedientes, en un 72,4 % de los mismos únicamente ha acudido una sola de las partes en conflicto. Ello puede relacionarse con la situación de conflicto que viven las familias en ese momento, pues, como ya se ha destacado en años anteriores, se constata una nueva toma de contacto a futuro por parte de los integrantes de la familia. Asimismo, las nuevas realidades y necesidades originadas como consecuencia de la situación socio-sanitaria en este año 2021 ha podido llegar a dificultar la participación de todas las personas protagonistas.

Además, cabe destacar que son las mujeres con un 62,3 % quienes más se han acercado al SMF en este nivel de atención.

- 197 expedientes corresponden a los procesos de mediación trabajados (91,9 % **derivados de la ruptura de pareja** y un 7,1 % conflictos familiares). En cuanto a la efectividad de los procesos realizados, los resultados de los 151 expedientes relacionados con la ruptura de pareja constatan un porcentaje de acuerdo total o parcial del 88,9 %.

En relación con los acuerdos y en cuanto al **tipo de custodia**, un 65% de las parejas han optado por la custodia compartida, frente al 33,8% en los que la custodia fue materna. Se ha acordado también respecto de la custodia paterna y de la custodia repartida y también en casos con hijos mayores de edad o de parejas sin hijos.

En cuanto a los resultados de los **conflictos de familia**, de los 16 expedientes trabajados, 13 expedientes han sido los que finalizaron a lo largo del año 2021, donde 8 expedientes, es decir, el 61,5 % alcanzaron acuerdos con el objetivo de mejorar su situación familiar, 5 expedientes que representan el 38,5 % decidieron poner fin a la mediación.

Respecto a **la fase de seguimiento**, se observa un incremento en los seguimientos realizados (4,90 %) respecto del 2020 así como un incremento en las sesiones realizadas (9,46%) resaltando la respuesta satisfactoria de

las personas usuarias a las que el SMFG les ha realizado seguimiento telefónico.

En lo que a la instrumentalización del acuerdo se refiere, el 57% de los acuerdos alcanzados durante el 2020 han sido homologados judicialmente, el 42% los han mantenido como acuerdos privados y un 1% han elevado su acuerdo a escritura pública.

A pesar de que, en comparación al año anterior, han aumentado los casos en los que han decidido mantener los acuerdos alcanzados en el SMFG como acuerdos privados, estos porcentajes reflejan la tendencia de homologar judicialmente los acuerdos bien por decisión propia o bien por necesidad para diversas gestiones.

Por último, en cuanto a la información recogida en los seguimientos, se observa que el porcentaje de responsabilización de los acuerdos es de un 98,9%, dato que indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar, siendo un porcentaje alto el que mantienen los acuerdos y entre los que han modificado, lo han sabido hacer entre ellos seguido de la opción de acudir nuevamente al SMF.

SEDE SMF EN TOLOSA

La apertura de la sede del SMF en Tolosa a finales del año 2020 ha supuesto que a lo largo del año 2021 se hayan atendido el 7,45 % de los expedientes trabajados en Gipuzkoa. Se han abierto **29 expedientes** en la intervención en mediación, de los cuales 15 corresponden a expedientes de pre-mediación y 14 han sido expedientes de procesos de mediación.

Se constata que progresivamente, y gracias también principalmente al trabajo de difusión en Servicios Sociales y el tejido asociativo, entre otros, la sede de Tolosa va convirtiéndose en un espacio más de referencia para trabajar aspectos familiares, algo en lo que también la difusión en medios de comunicación ha favorecido.

En definitiva, la apertura de una nueva sede del SMF en la localidad de Tolosa ha facilitado el acceso a este servicio a una mayor parte de la población

guipuzcoana procedentes de la comarca de Tolosaldea u otras comarcas colindantes.

XII.1.C. ARABA

Podemos comenzar este resumen destacando el claro incremento en el trabajo realizado en el SMF de Álava-Araba durante el año 2021 con respecto a los años anteriores. Con respecto al número de expedientes totales, comprendiendo estos a los expedientes de pre-mediación, a los expedientes en proceso de mediación como a los expedientes de seguimiento, el **incremento con respecto al año 2020 ha sido del 28%** (96 expedientes más) y con **respecto al año 2019 se sitúa el aumento en el 10%** (39 expedientes más). Al igual que en años anteriores, los expedientes derivados de conflictos de pareja son más numerosos que los derivados de conflictos familiares (82% frente al 18%), proporción ésta muy similar a la obtenida en el último trienio.

Lo mismo ocurre sí tomamos el número de personas atendidas, tanto telefónica o presencialmente, como en los distintos niveles de mediación y seguimientos de los expedientes que terminaron en acuerdo, también se puede observar que en este año 2021, los y las profesionales del SMF de Álava-Araba han trabajado con más usuarios y usuarias. En concreto, en el año 2021 se han atendido 744 personas más que en el año anterior, lo que supone un incremento del 43%, y 156 más que en el año 2019 suponiendo esta cifra un aumento del 7%.

Finalmente, y a nivel de intervenciones llevadas a cabo, las mismas han supuesto un incremento del 27% con respecto a las realizadas en el año 2020 (669 intervenciones más) y un 3% en referencia al año anterior a este (89 intervenciones más).

Interpretamos estos datos como una señal de que el SMF de Álava-Araba es un recurso cada vez más presente entre la población diana a la que va dirigido. De hecho, el 43% de las personas atendidas por primera vez en el SMF de Álava-Araba lo han conocido mayoritariamente a través el boca a boca, y el 99% del total de usuarios y usuarias están satisfechos o muy

satisfechos con el trato recibido. Y esta una tendencia que se mantiene invariable a lo largo de los años y que nos anima a continuar en esta línea.

Otro dato que nos anima a continuar en esta línea es el hecho de que el 97% de las personas que acuden al SMF de Álava-Araba y llegan a acuerdos sobre su situación de pareja o familiar, mantienen los mismos al año de su consecución.

Como señalábamos hace unos años, es fundamental que no solo las personas conozcan cada vez más este recurso, sino que, en el caso de utilizarlo, asuman la cultura de la mediación y aprendan a resolver sus conflictos de una forma más sana y equitativa.

Para acabar con estas conclusiones, queremos hacer mención a las organizaciones familiares que las personas usuarias acuerdan en el SMF. Desde la puesta en marcha de este servicio en Álava-Araba hace ya diez años, hemos venido constatando el aumento en el número de casos en los que la pareja opta por una organización de tiempo compartidos con sus hijos e hijas como forma de convivencia tras la ruptura del vínculo.

Esta preferencia por dicho modelo de distribución equitativa de responsabilidades y tiempos de cuidado de los y las menores se hace más acusada en el año 2015 con la publicación de la *“Ley 7/2015 de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores”*. En este sentido, hemos pasado en este decenio de un 12% de las parejas que acordaban una guarda y custodia compartida en el año 2012 al 65% en el año 2021.

Observamos cómo los padres y las madres van asumiendo cada vez más las tareas compartidas de parentalidad de los hijos e hijas lo que facilita que opten por este tipo de organización familiar.

IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

En este documento se ha reflejado detalladamente la actividad desarrollada durante el año 2021 mediante datos cuantitativos y cualitativos

que reflejan la actividad mediadora, así como mediante reflexiones aportadas por el equipo interdisciplinar de lo que ha implicado la intervención del SMF.

Los 25 años de funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco, son la manifestación más evidente del compromiso de Gobierno Vasco con la mediación, en concreto del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Siendo este Departamento el que financia, regula y dispone de recursos orientados tanto a mantener, como mejorar y ampliar la intervención en mediación a través de las cuatro sedes del SMF como servicio público para asistir a toda la población vasca.

En el análisis del marco legal estatal, durante este año 2021, se ha aprobado la **Ley 8/2021 de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica**. El texto legal plantea un cambio de paradigma con relación a las personas con discapacidad, en el sentido de que convierte lo que antes implicaba el concepto de "incapacitar judicialmente" en un proceso en el que se encuentra en un primer plano las voluntades, deseos y preferencias de estas personas con discapacidad, ofreciéndoles apoyos para que puedan ejercitar todos sus derechos.

En este sentido, desde una mirada mediadora, cabría la posibilidad de atender a familias en este proceso de facilitar la escucha y toma de decisiones teniendo en cuenta las voluntades, deseos y preferencias de estas personas. La nueva normativa empodera a las personas con discapacidad, dado que son ellas mismas las encargadas de tomar las decisiones que hasta ahora han tomado por ellos/as, pudiéndose ocasionar situaciones conflictivas dentro de la familia, situaciones que se podrían intervenir en el SMF. Para ello, la mediación como proceso flexible se puede adaptar a las necesidades de estas personas en cuanto a la capacidad de lectura de documentos o de comprensión, así como a participar con las personas de la familia que representen sus necesidades.

En cuanto al marco legal, mencionamos el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, que se aprobó el 15 de diciembre del 2020 y aún está por desarrollar. En lo relativo a la mediación, introduce el término MASC (Medios Adecuados a la Solución de Controversias) e incide de forma directa en la normativa para la utilización de estos MASC entre los que se incluye la mediación. El documento se refiere constantemente a métodos “adecuados”, superando ya el calificativo de “alternativos”. Entre los aspectos que destacan, pretende recuperar la capacidad de negociación, comunicación y diálogo de las partes en cuestión, en detrimento de la dinámica de confrontación, intolerancia y crispación que habitualmente invaden las relaciones en el ámbito judicial.

El desarrollo de este Anteproyecto será clave en la evolución de la mediación en lo que se refiere a su relación con el procedimiento judicial, tanto en un momento prejudicial, intrajudicial o postjudicial. Por todo ello, consideramos fundamental el compromiso del Departamento de Igualdad, Justicia y políticas Sociales por la **acepción amplia de la mediación** como gestión de conflictos en el ámbito extrajudicial, lo cual implica no solo que aún no se ha iniciado o ya se ha finalizado un procedimiento judicial (tal como podría ser el carácter prejudicial o postjudicial) sino que se dan situaciones en las que no se llega a iniciar tal procedimiento ya que la conflictividad que se ha gestionado en el proceso de mediación no da lugar a una demanda judicial.

El trabajo llevado a cabo en el SMF en los tres Territorios Históricos desde los diferentes niveles de intervención ha supuesto la atención a **13.368 personas** (8.465 mujeres y 4.903 hombres) y se han llevado a cabo un total de **16.828 intervenciones** (8.857 en Bizkaia, 3.138 en Araba y 4.833 en Gipuzkoa). Durante el año 2020 el SMF fue un referente para muchas personas en la búsqueda de información y orientación respecto a las situaciones familiares que estaban viviendo. De ahí, el incremento importante, respecto al año 2019, en el número de personas atendidas y de intervenciones. En los datos de personas atendidas en el año 2021,

observamos como se mantiene esa tendencia ascendente iniciada en el año 2019.

Siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (el 63,4%) acuden al SMF en relación con los hombres (el 36,6%). Ahora bien, este porcentaje varía en función del nivel de intervención realizado. Así la mayoría de las personas que realizan el primer contacto con el SMF son mujeres (67,3%) y en los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes, llegando a ser las personas que inician el proceso de mediación un 50,6% mujeres y un 49,4% hombres.

El número total de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.093**. En la distribución de estos expedientes, 1.617 corresponden al trabajo en mediación (700 son expedientes de pre-mediación y 917 son procesos de mediación), por otra parte, 476 son expedientes de seguimiento.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, los datos del trabajo realizado durante este año (2.093 expedientes) respecto al año 2019 (2.070 expedientes) y al año 2020 (2.022 expedientes), muestran un **incremento del 1,1%** y del **3,5%** respectivamente.

En lo que a los **expedientes trabajados en mediación** se refiere, el **incremento** ha sido **del 1,3% en relación con los del año 2019 y del 6,4% respecto del 2020**. La evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico que detallaremos en la exposición de los datos de cada SMF en los siguientes apartados.

Los datos expuestos en la presente memoria confirman la tendencia creciente de la **demand social de espacios de mediación**. La confianza de la población vasca en la calidad y recursos ofrecidos desde la Administración y, por lo tanto, el uso del Servicio público de Mediación Familiar que ofrece el Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante este año, como por las valoraciones realizadas

por la ciudadanía, una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

En lo que respecta a la tipología de conflictos, se ha producido un **incremento en el porcentaje de familias que solicitan la mediación y posteriormente inician el proceso de mediación.**

Las mediaciones finalizadas con acuerdos han sido un **10% superiores** a las del año 2020. Esto es, el 82% de las mediaciones finalizadas (617 expedientes) han alcanzado acuerdos. El 16,8% se han cerrado cuando las personas participantes han decidido poner fin a la mediación (127 expedientes) y en el 1,2% el proceso ha resultado inviable (9 expedientes).

El seguimiento realizado a las personas que han pasado por un proceso de mediación en años anteriores muestra que en el **96,5% de los casos las personas se responsabilizan de sus acuerdos.** Esto es, los mantienen acuerdos, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

En cuanto a las valoraciones de la propia ciudadanía, un **93,7% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un 5,5% medio.

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

La difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario al SMF, como así ha venido siendo en los últimos años. Esto nos permite inferir la confianza depositada en el SMF y el valor que las personas dan al trabajo que realizan en este espacio.

Son numerosas las familias que vienen informadas desde los servicios sociales, siendo esta la segunda vía de conocimiento y acercamiento al SMF por parte de la ciudadanía.

A lo largo del año 2021 los medios de comunicación han llevado a cabo importantes campañas de difusión del SMF, entre estas, mencionar el acto de celebración del 25 Aniversario del SMF, momento en el que hubo una gran divulgación de éste. Esto se ha reflejado de una manera clara en el aumento del porcentaje de personas que han acudido al SMF, a través de los medios de comunicación en los tres Territorios Históricos.

Finalmente, deseamos destacar que en el siglo XXI se ha producido un **cambio de paradigma** que afecta a la sociedad a nivel global, buscando fomentar la **eficacia de los sistemas**, la reducción de gastos y el menor consumo de recursos.

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

Esto contribuirá a crear una sociedad con mayores niveles de **participación ciudadana**, más democrática, pacífica y tolerante, y con altos niveles de bienestar social.

MEMORIA ANUAL 2021 realizada por:

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