



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

MEMORIA ANUAL 2022

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLITICAS 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	12
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	17
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE	27
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	30
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	30
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	30
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE	36
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA	50
VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS	54
VII.1.C.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL.....	56
VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	56
VII.1.C.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	59
VII.1.C.3.B LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	64
VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO	74
VII.1.C.5 EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	82
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA	85
VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS	87
VII.1.D.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL.....	89
VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	89
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	92
VII.1.D.3.B. EXPEDIENTES PROCESOS DE MEDIACIÓN	97
VII.D.4.- FASE DE SEGUIMIENTO	105
VII.D.5.- TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS	111
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	115
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS	117
VII.1.E.2.- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL.....	118
VII.1.E.3.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	119
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	121
VII.1.E.3.B.- LOS EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	124
VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO	133
VII.1.E.5.- EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	137
VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA	138
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	138
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.....	144
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	147
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR	148
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES	149



VIII. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO, PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS.....	153
IX. CONCLUSIONES.....	158
IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE	158
IX.1.A. BIZKAIA	158
IX.1.B. GIPUZKOA	161
IX.1.C. ARABA	165
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES	168

I. INTRODUCCIÓN

La presente memoria del SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR/SMF correspondiente al ejercicio 2022, tiene el objetivo de reflejar el trabajo realizado durante este año. 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.

Esta asociación es una entidad no lucrativa, constituida en 1996 y con sede en Bilbao, cuyo objeto principal es la mediación en un sentido genérico y de modo más específico, la mediación en el ámbito familiar.

A diferencia de los años 2020 y 2021, el funcionamiento del SMF ha estado apenas condicionado por la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la covid-19, en un sentido neto. Sin embargo, circunstancias post-pandemia de carácter social, laboral, económico... sí han operado en las familias vascas con mayor o menor calado. El trabajo e intervención realizado durante este año y en esas difíciles condiciones para muchas familias (con pérdida de trabajo, menores ingresos, conflictos originados por la propia pandemia en la pareja o en la familia extensa, etc), así como otros aspectos y consideraciones del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico, evaluativo, etc. conforman esta memoria.

En 1996 se inauguró en Bilbao el primer SMF del Gobierno Vasco, que ofrecía 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 de los servicios de mediación familiar extrajudiciales 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, oficina 10, 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 (ambos para Donostia y Tolosa) y 945 17 11 25 respectivamente.

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

La mediación ofrece un nuevo paradigma de abordaje de los conflictos, y supone una adecuada respuesta a una demanda social de métodos alternativos o complementarios a los tradicionales, posibilitando espacios de diálogo adaptables a la actual complejidad de nuestra sociedad. Se favorece 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. Las principales herramientas, creadoras de un diálogo cooperativo, son la palabra y los procesos de reflexión compartida.

En los últimos tiempos el destacado 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 que en el pasado. En el momento actual estos servicios están considerados dentro de los servicios públicos y se entienden como un importante activo social de valor incuestionable.

Como en todos los ejercicios anteriores, hemos de agradecer en nuestra memoria anual 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, a las que sin duda nos debemos. 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.

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, entendiendo 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.

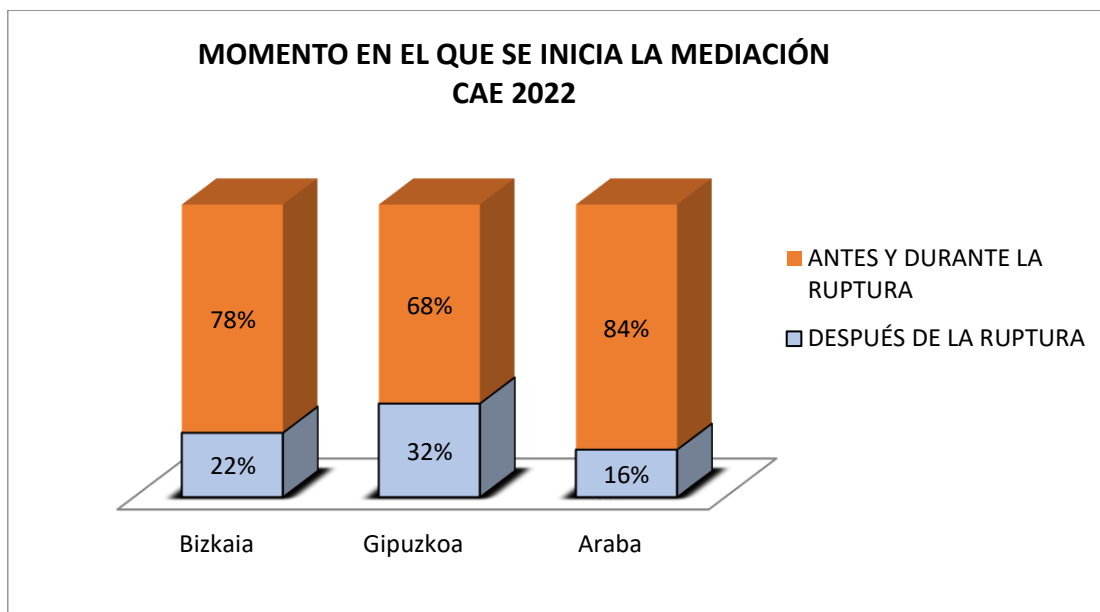
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA

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 organizar, por ejemplo, la relación con un hijo o hija que han tenido en común, temas económicos vinculados al hijo o hija, entre otros.

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.



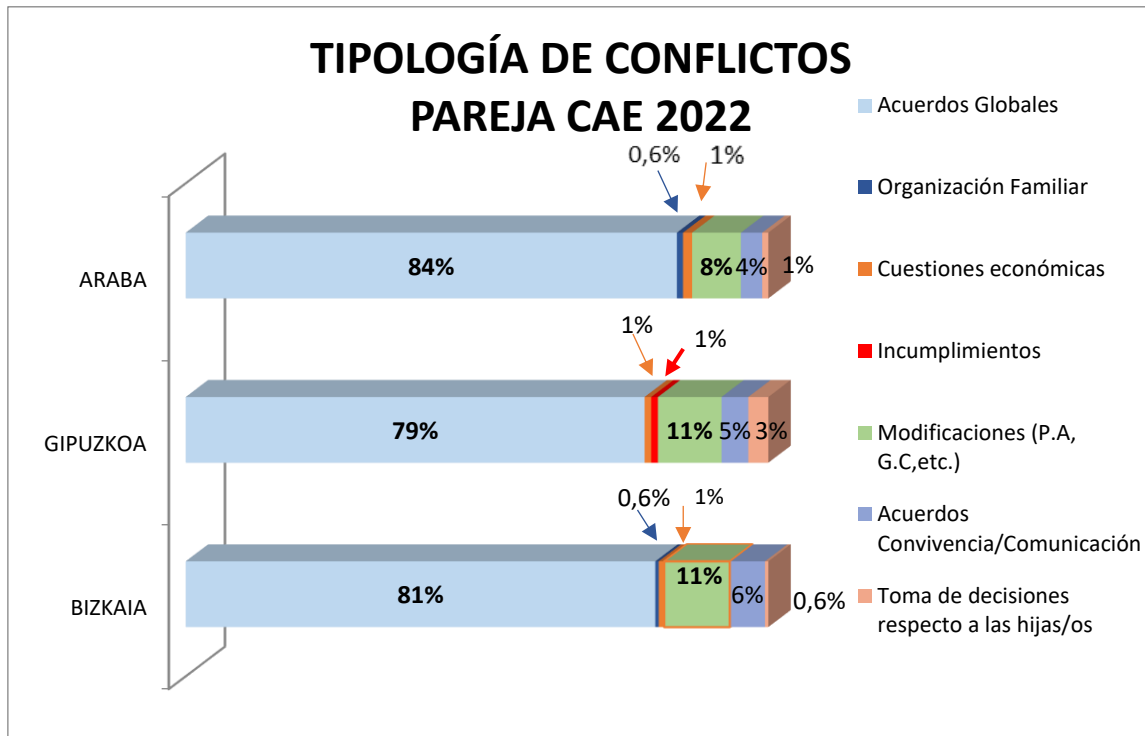
Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos la mayoría de las parejas que acuden al SMF lo hace antes o durante la ruptura de pareja, previo a iniciar un procedimiento judicial. Aunque esta pauta se ha venido observando respecto a los obtenidas en los años anteriores, durante este año las **parejas que han acudido al SMF después de la ruptura** han sido un **3% superior en Bizkaia**, un **11% más en Gipuzkoa**, y un **3% en Araba** que el año 2021.

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.

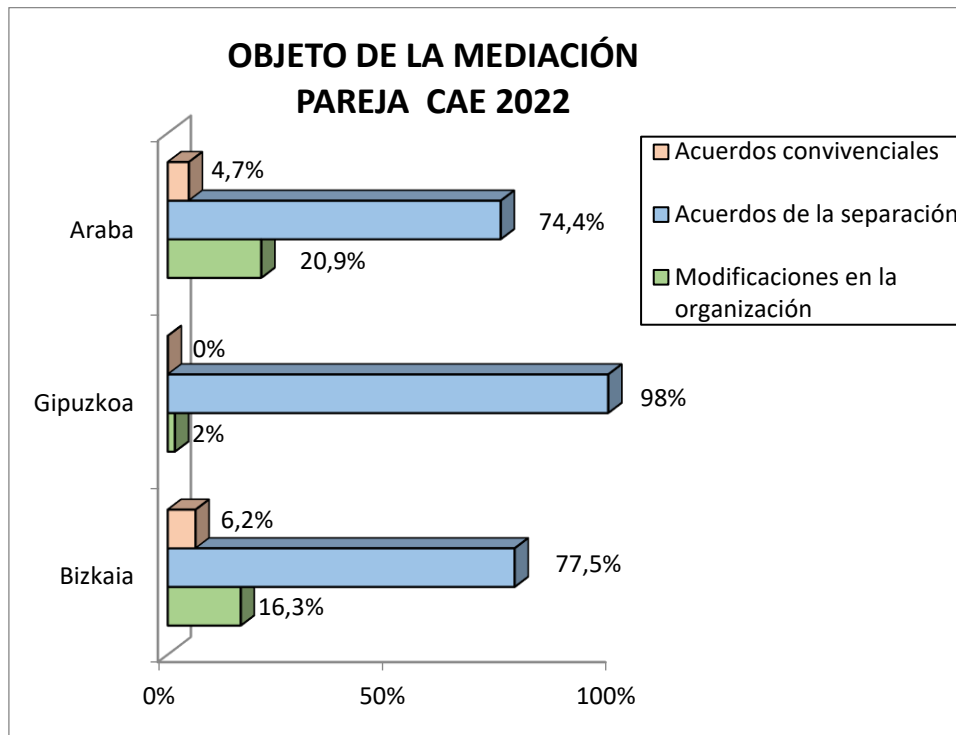


- Aspectos relacionados con el ejercicio de la patria potestad.
- Cuestiones económicas.
- Acuerdos de convivencia.



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 Gipuzkoa y el 84% de Araba) que tratan sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, seguido a bastante distancia (entre el 11% de Bizkaia y el 8% de Araba) 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 77,8% en Bizkaia, el 74,4% en Araba y el 98% 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 (20,9% en Araba, 2% en Gipuzkoa y 16,3% en Bizkaia). Por el contrario, las parejas que querían llegar a acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación fueron el 6,2% en Bizkaia, EL 4,7% Araba y no hubo ningún caso 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

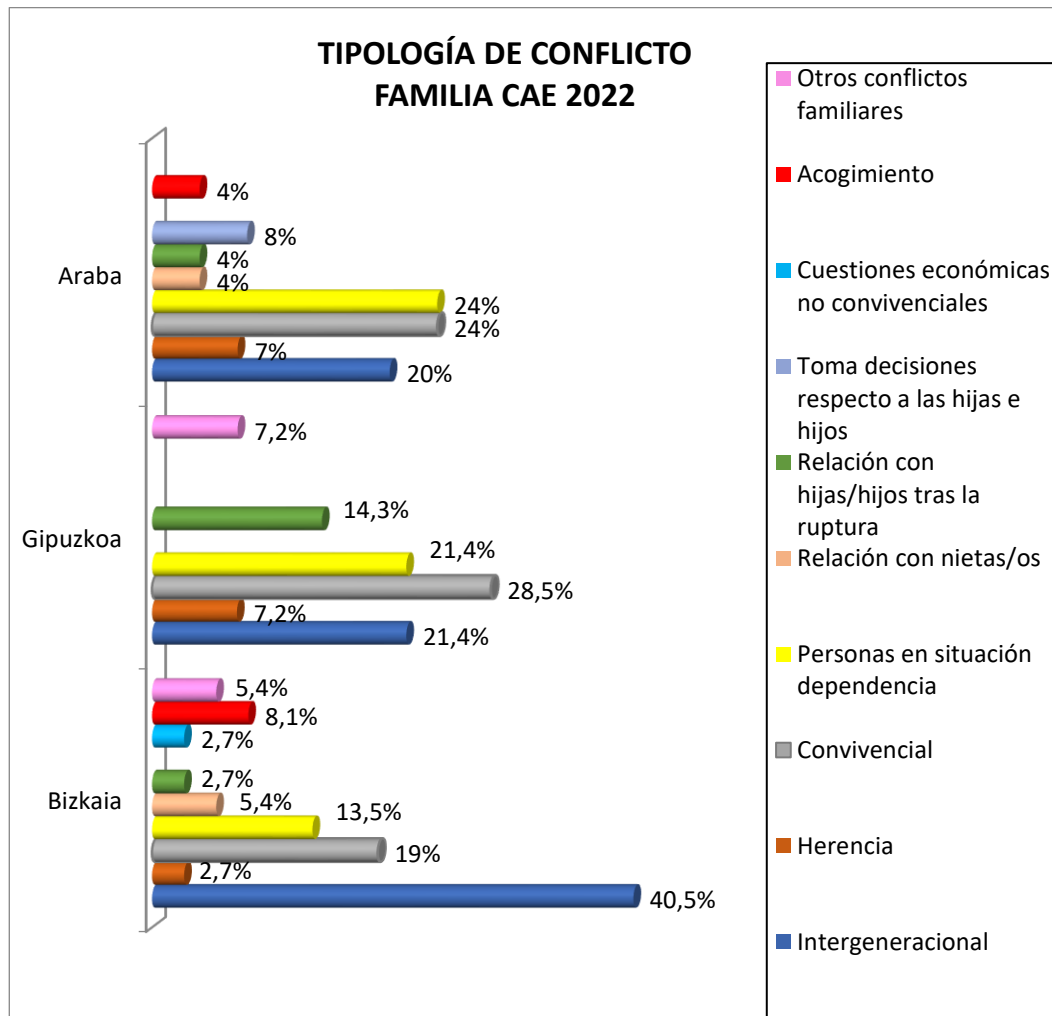
Se trataría de aquellos casos en los que, tras la ruptura de pareja, la relación entre el padre y la madre con sus hijos e hijas se ha visto deteriorada.

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 intergeneracionales**, derivados de la relación de familiares de dos generaciones (**el 40,5%**). Los conflictos familiares de carácter convivencial han supuesto el 19% y aquellos surgidos en situaciones de dependencia de alguna persona de la familia han sido del 13,7%. Por otra parte, un 8,1% han tenido que ver son conflictos en familias con hijos e hijas en acogimiento y un 5,4% han sido conflictos en la relación de abuelas y abuelos con sus nietas y sus nietos.

El porcentaje de conflictos sobre cuestiones económicas no convivenciales y el de aquellos que han tenido que ver con la relación con las hijas y con los hijos tras la ruptura se ha igualado, suponiendo el 2,7% respectivamente. Finalmente, el 5,4% ha tenido que ver con conflictos familiares de otra índole.

En **Gipuzkoa**, el **28,5% han sido conflictos convivenciales**. Se ha igualado el porcentaje de conflictos intergeneracionales y aquellos surgidos entre familiares con una persona en situación de dependencia, siendo estos el 21,4% respectivamente. Aquellos derivados de herencias han supuesto el 7,2% y un 14% han tenido que ver con la toma de decisiones respecto a hijas e hijos o sus relaciones tras la ruptura. Por último, un 7,2% ha tenido que ver con conflictos familiares de otra índole.

Respecto a **Araba**, se ha igualado el porcentaje de **conflictos convivenciales y el de aquellos surgidos entre familiares con una persona en situación de dependencia**, suponiendo un **24%** respectivamente. El 20% han sido conflictos intergeneracionales y un 8% han tenido que ver con la toma de decisiones respecto a aspectos relacionados con los hijos e hijas. En el 7% han sido conflictos derivados de herencias familiares y conflictos vinculados al acogimiento, la relación de abuelas y abuelos con nietas y nietos y los temas relacionados con los hijos e hijas tras la ruptura han supuesto el 4% respectivamente.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

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

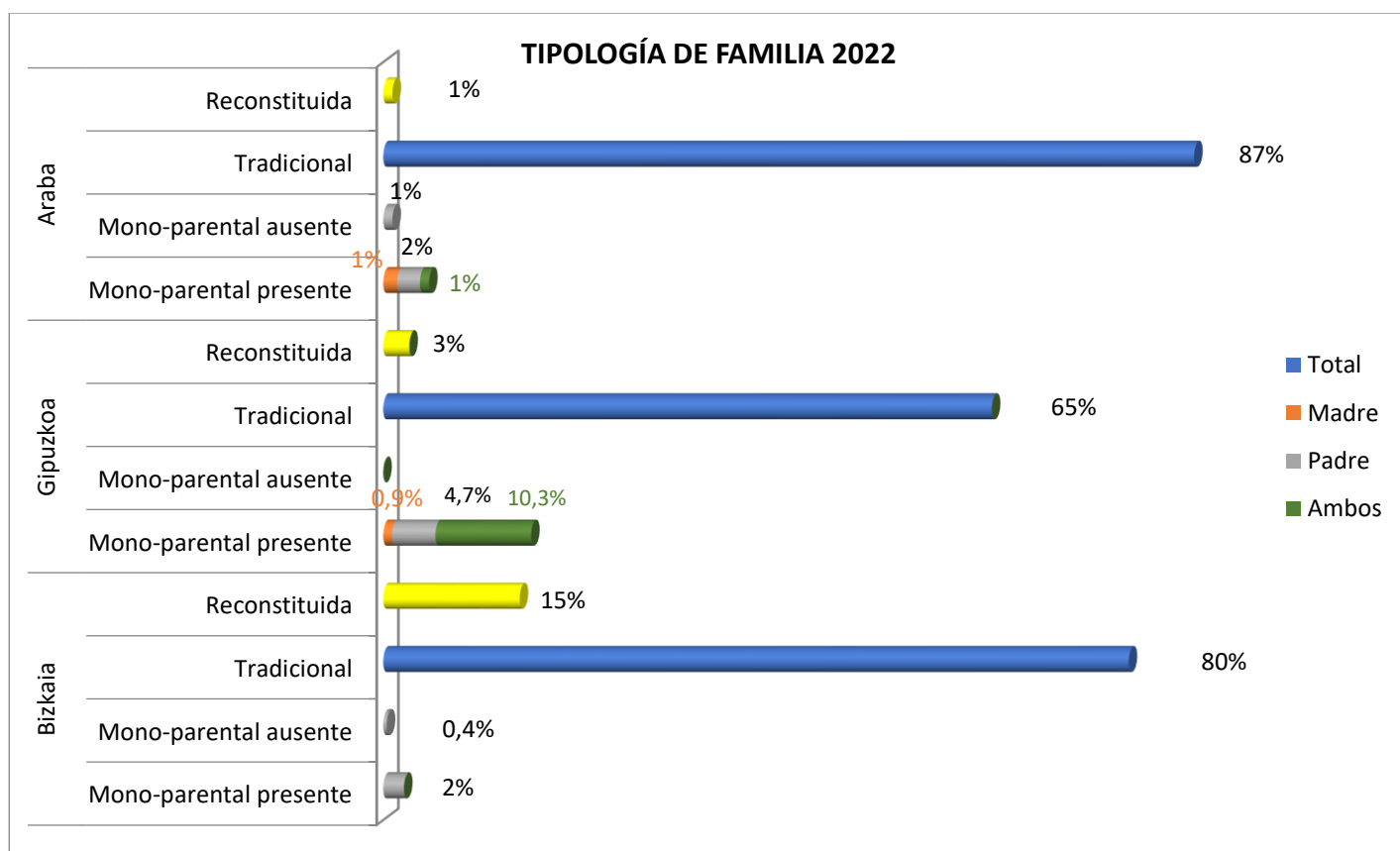
Además, recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

En relación con la clasificación de "tipología de familia", dividimos esta 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 respecto del o de la menor.

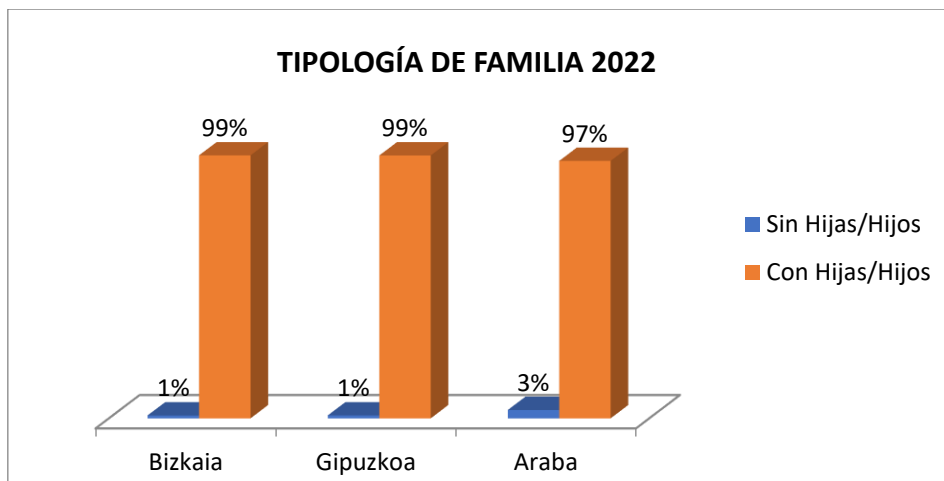
Es por ello, por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, son familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por la madre y por el padre, en la mayor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



Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos)

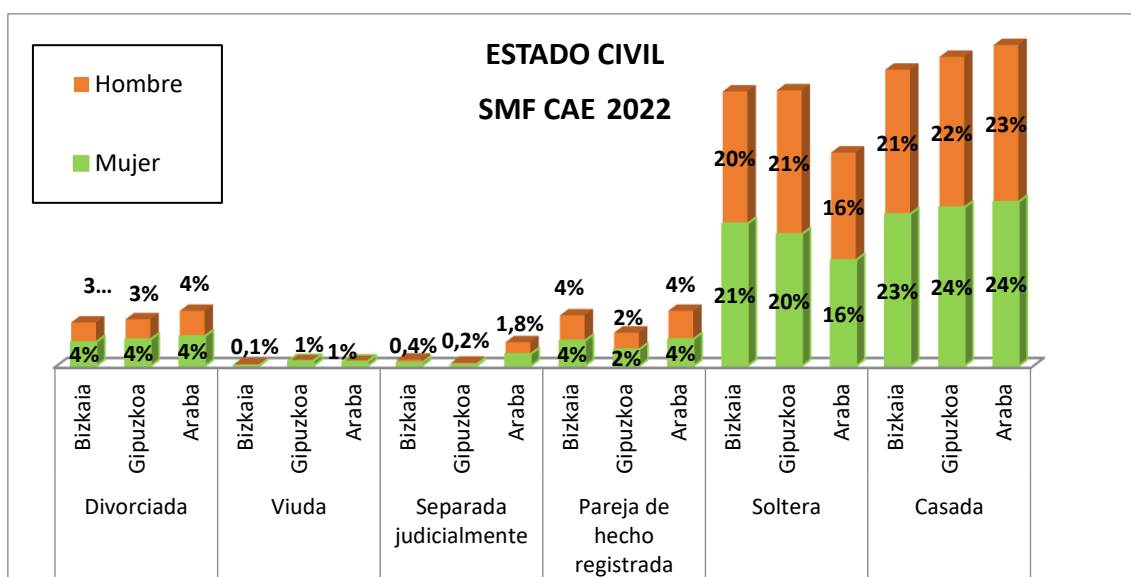
suponen la mayoría de los casos en los tres Territorios. Cabe destacar que, en Bizkaia, durante el 2022, han atendido un 15% de familias reconstituidas, mientras que en Gipuzkoa un 16% son familias monoparentales.

La mayoría de las parejas que han acudido al SMF tienen hijos (entre el 97% y 99%); únicamente en Bizkaia y en Gipuzkoa el 1% y en Araba el 3% no tiene hijos.



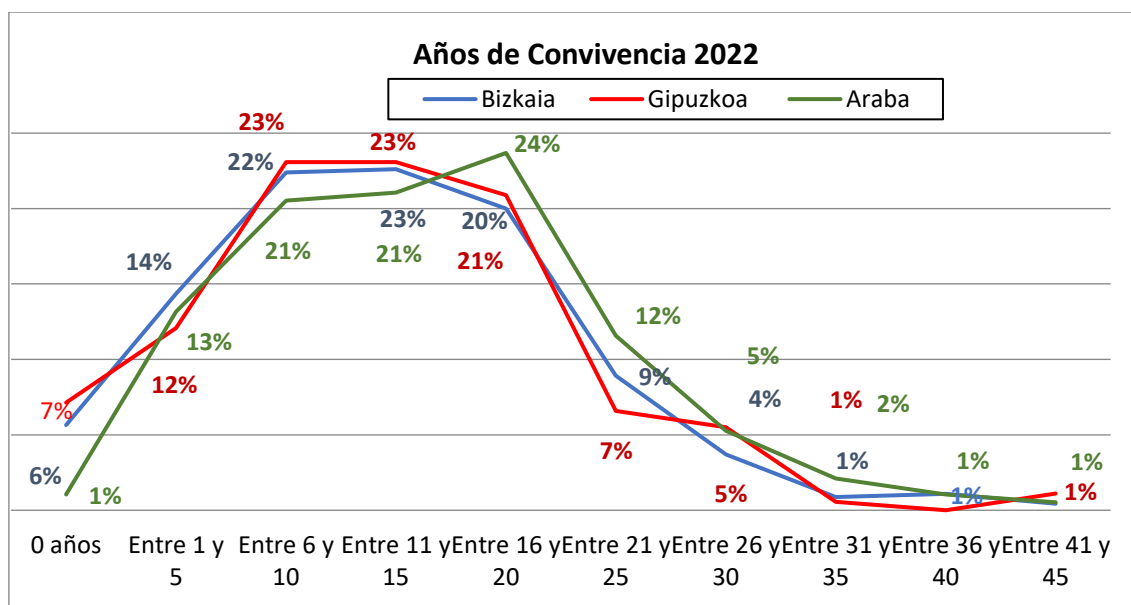
ESTADO CIVIL

Durante el año 2022, 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 (45,2%), seguido del de soltera y soltero (38,8%).



AÑOS DE CONVIVENCIA

En los tres Territorios la mayoría de las parejas que acudieron al SMF durante 2022 tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años de convivencia.



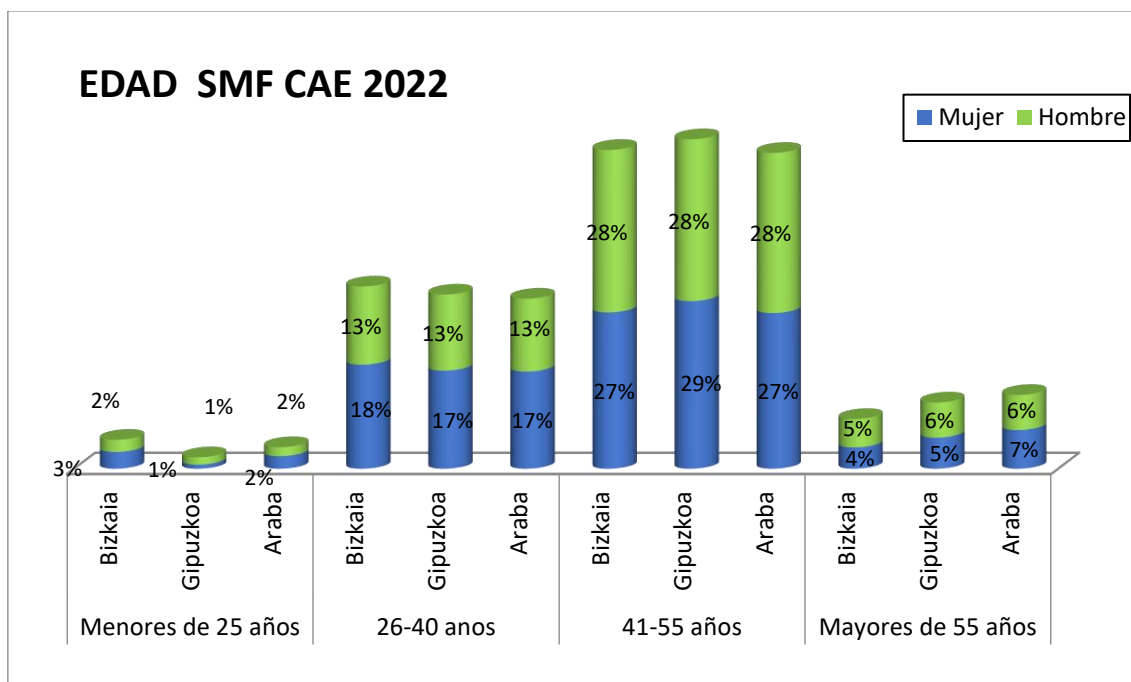
En cuanto a **Bizkaia**, se observa en el gráfico cómo un 23% de las parejas que acuden al SMF se encuentran en esta franja de entre 11 y 15 años de convivencia y el porcentaje de parejas que acuden entre la franja del 6-10 y 16-20 años es similar (22% y 20% respectivamente).

En **Gipuzkoa** cabe destacar que se ha mantenido el 23% de las parejas que han convivido entre 6 y 10 años, y entre 11-15 años.

En **Araba** ha cambiado la tendencia del año anterior donde el porcentaje más alto se situaba entre los 11 y 15 años, siendo ahora claramente superior el porcentaje de personas que han convivido entre 16-20 años (24%).

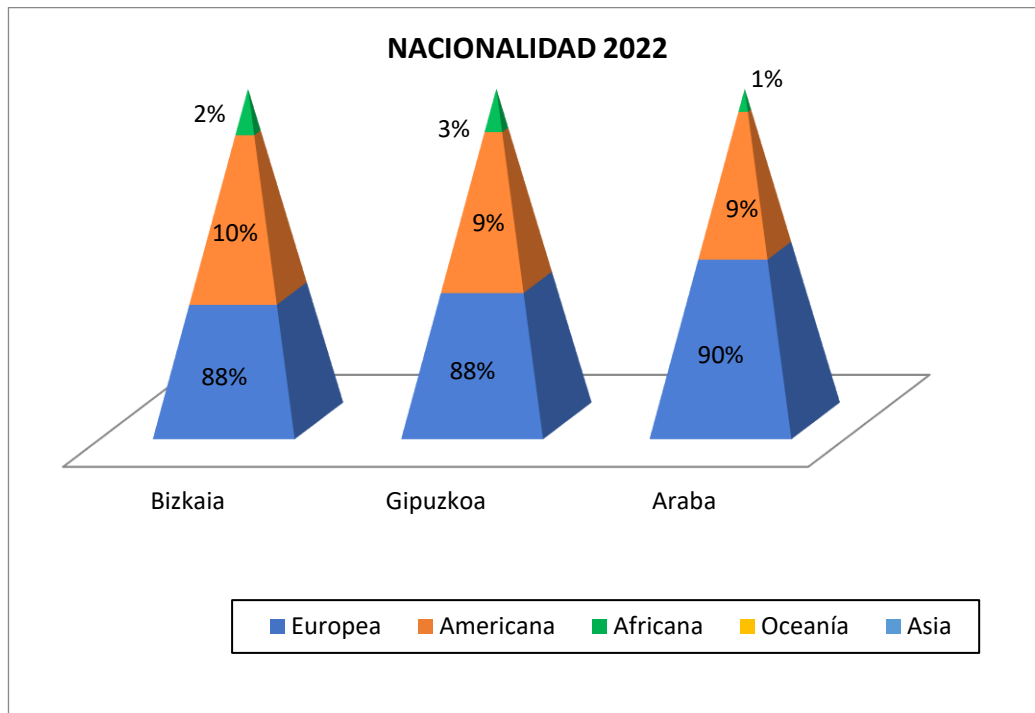
EDAD

Podemos observar que, igual que en años anteriores, la mayor parte de las personas usuarias del SMF tienen una edad comprendida entre los 41 y los 55 años, seguidos de la categoría 26 a 40 años. La explicación de estos datos la encontramos en el hecho de que la mayor parte de las personas que acuden lo hacen por conflictos derivados de 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.



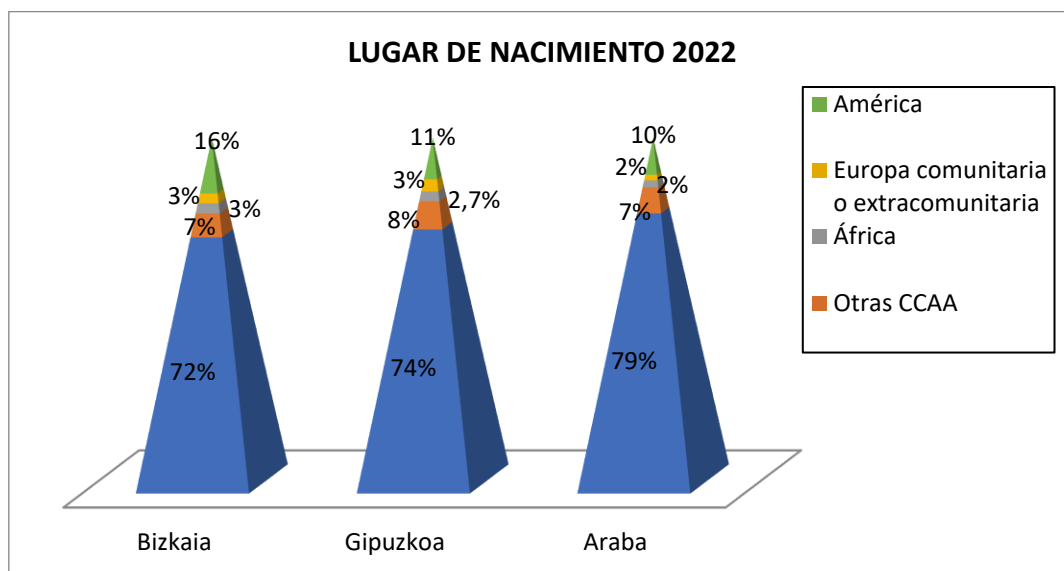
Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. En Gipuzkoa y en Araba, las personas de nacionalidades de países americanos suponen el 9% mientras que, en Bizkaia, el 10%. Por otra parte, en Bizkaia se observa que hay un 2% que provienen de países africanos, en Gipuzkoa un 3% y en Araba este porcentaje es del 1%. Las personas de nacionalidad asiática han sido de un 0,1% en Bizkaia y ninguna persona en Araba ni Gipuzkoa.

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, y obteniendo los datos haciendo una media de las personas atendidas en los tres Territorios Históricos, los porcentajes más altos se concentran en personas nacidas en la CAE, correspondiendo a

un 75% y en otras comunidades autónomas algo más del 7%. Del resto de la población atendida, vemos que en torno al 12% son nacidas en América y un 2,6% en Europa. Por otra parte, el porcentaje de personas atendidas en Bizkaia que han nacido en América sigue siendo un porcentaje superior respecto a las de Araba y Gipuzkoa.



LUGAR DE RESIDENCIA

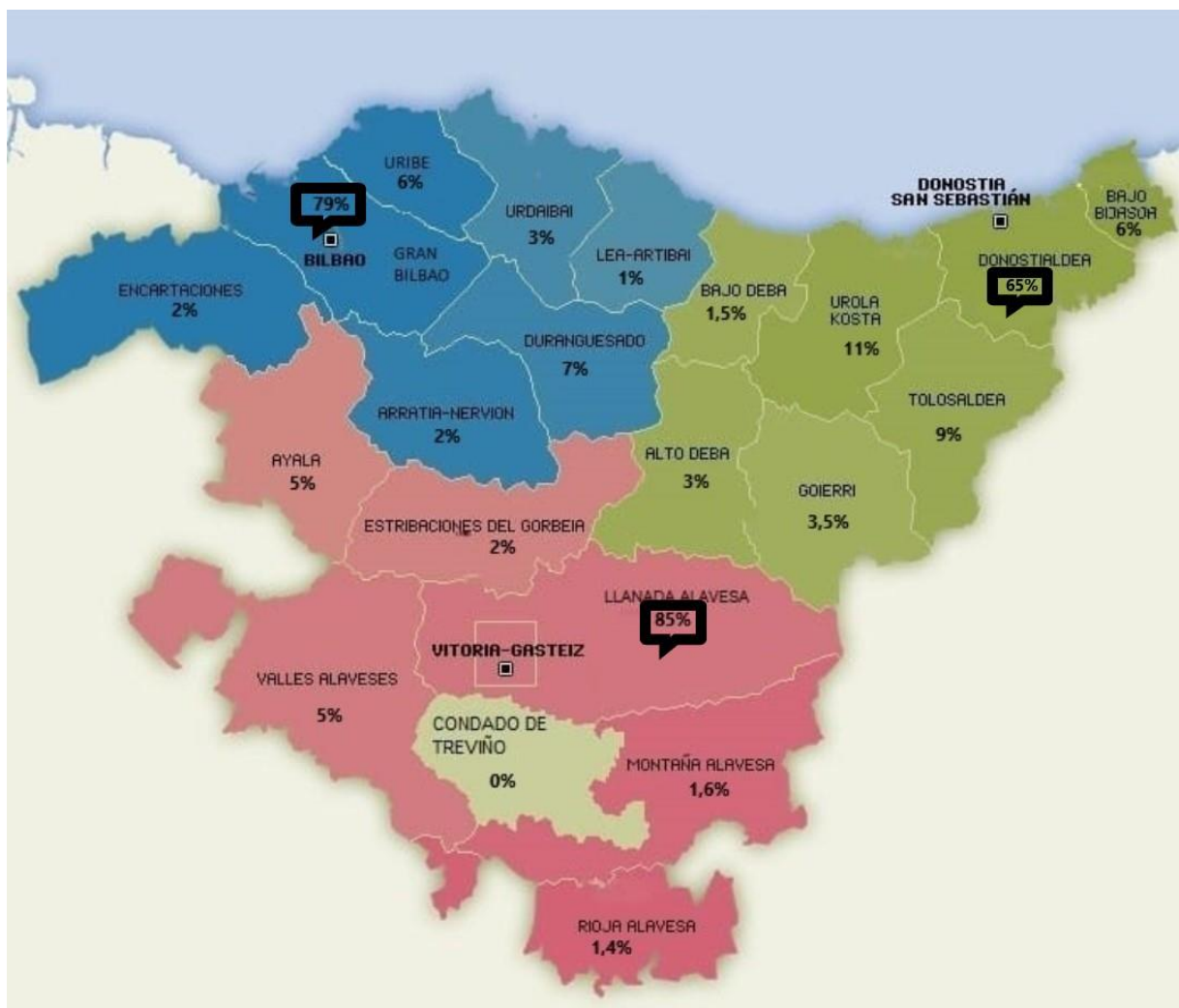
Para recoger los datos de lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido al SMF de los tres Territorios Históricos, se ha utilizado un mapa dividido en mancomunidades en el caso de Bizkaia, en cuadrillas en el de Araba y en comarcas en Gipuzkoa.

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, (79%, 85% y 65% del total de la muestra, respectivamente).

En estos datos se observa un incremento de las personas que se han acercado al SMF de **Gipuzkoa** residentes en la mayoría de las comarcas, excepto en Donostialdea, que se mantiene.

En **Araba** se ha producido un incremento de casi el 3% en las personas procedentes tanto del Valle de Ayala como de los Valles Alaveses.

En **Bizkaia** se observa un incremento del 6% de las personas atendidas residentes en la mancomunidad de Duranguesado.



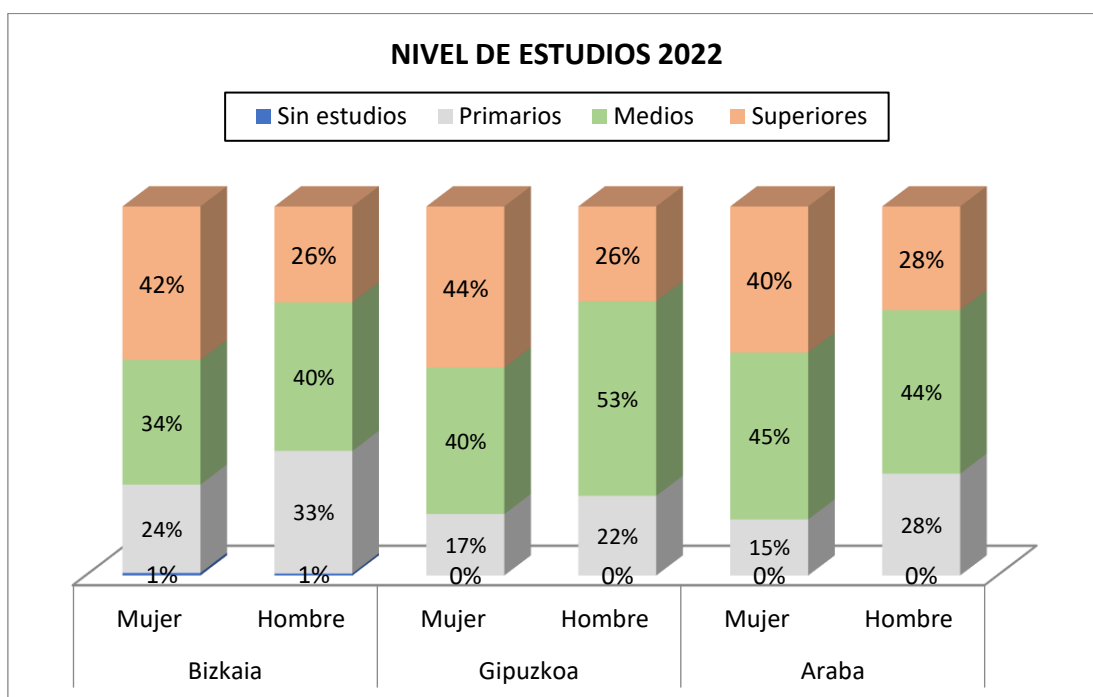
Las características físicas de cada Territorio Histórico y la distinta densidad de población podrían explicar el porcentaje de uso de estos servicios en relación con el lugar de residencia. El 9% de las personas atendidas en Gipuzkoa, han sido atendidas en la sede de Tolosa.

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

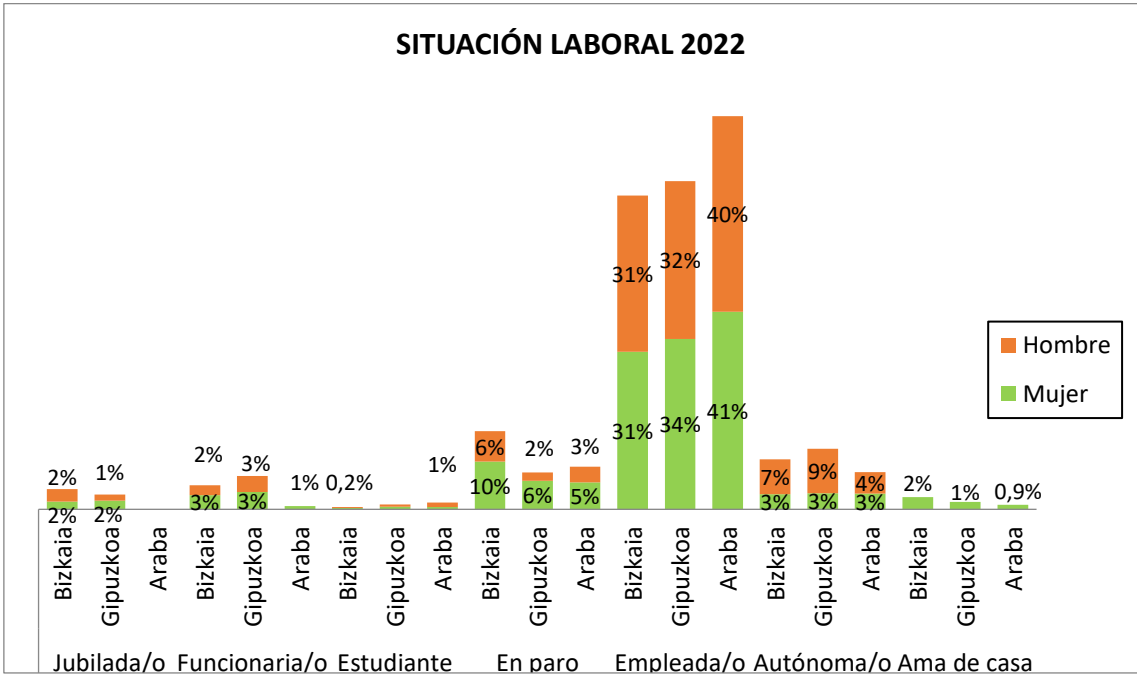
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios más representado es el nivel medio.

En concreto, durante el 2022, en las sedes de los tres Territorios Históricos, se sigue manteniendo las mujeres con estudios superiores como mayoritarias, mientras que los hombres con estudios medios y estudios primarios han representado un porcentaje superior respecto de las mujeres.



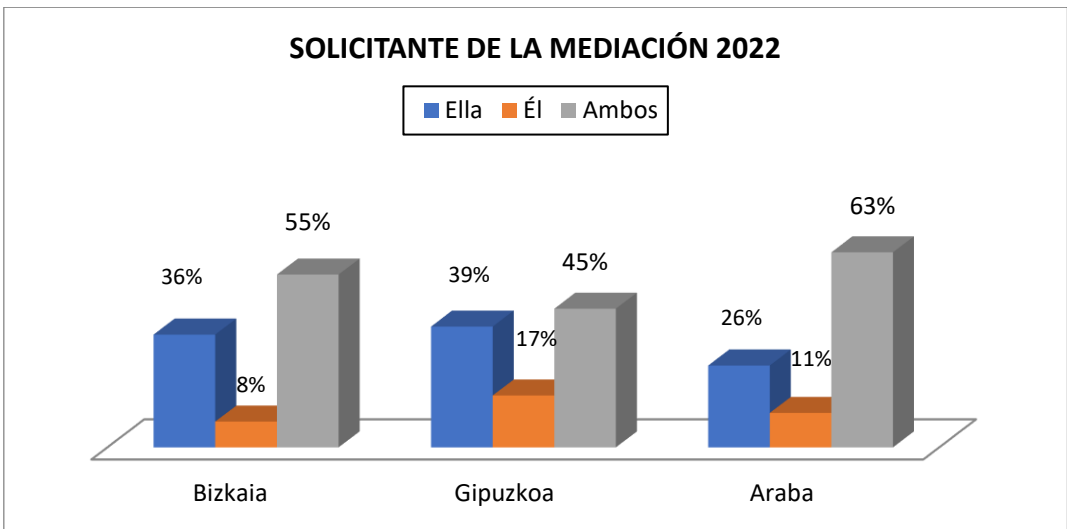
SITUACIÓN LABORAL

Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas (62% en Bizkaia, 66% en Gipuzkoa y 81% en Araba) 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 siendo el 55% en Bizkaia, 45% en Gipuzkoa y 63% en Araba. En aquellos casos en los que lo solicita una persona, siguen siendo mayoritariamente las mujeres quienes contactan inicialmente con el SMF, equilibrándose la participación en cuestión de género una vez iniciado el proceso de mediación, en los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

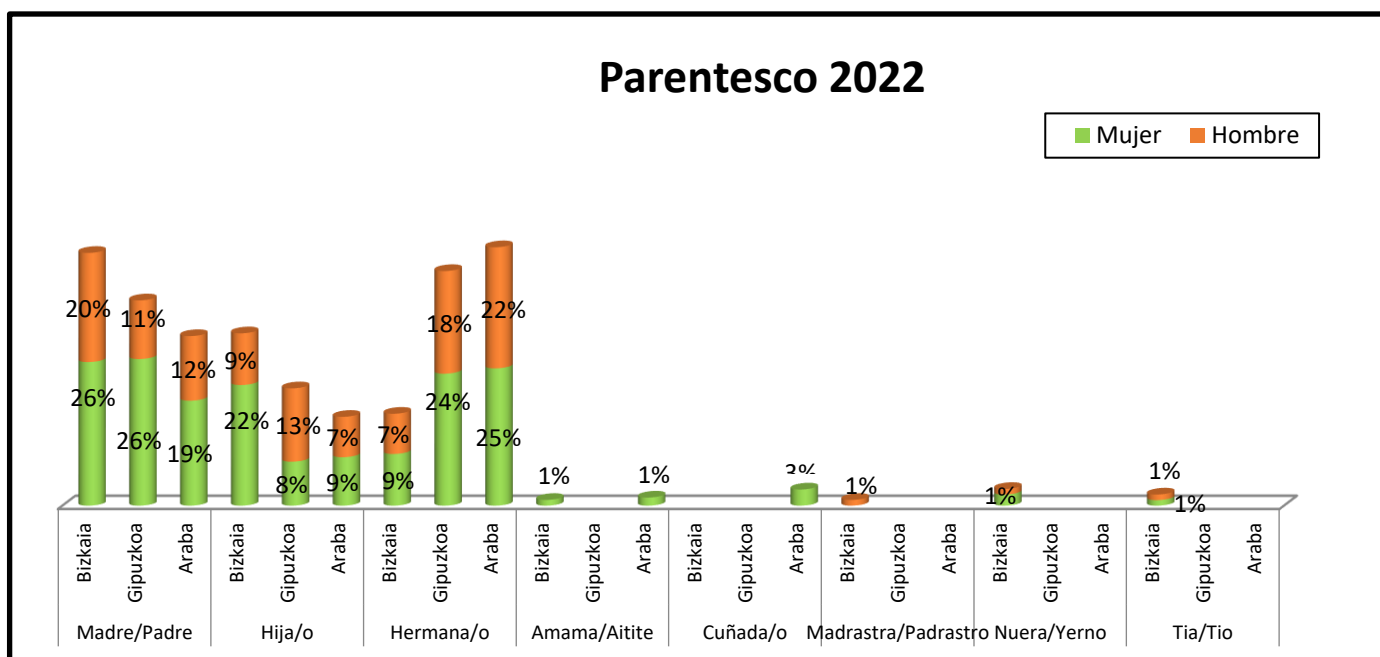


PARENTESCO

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

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

Parentesco 2022



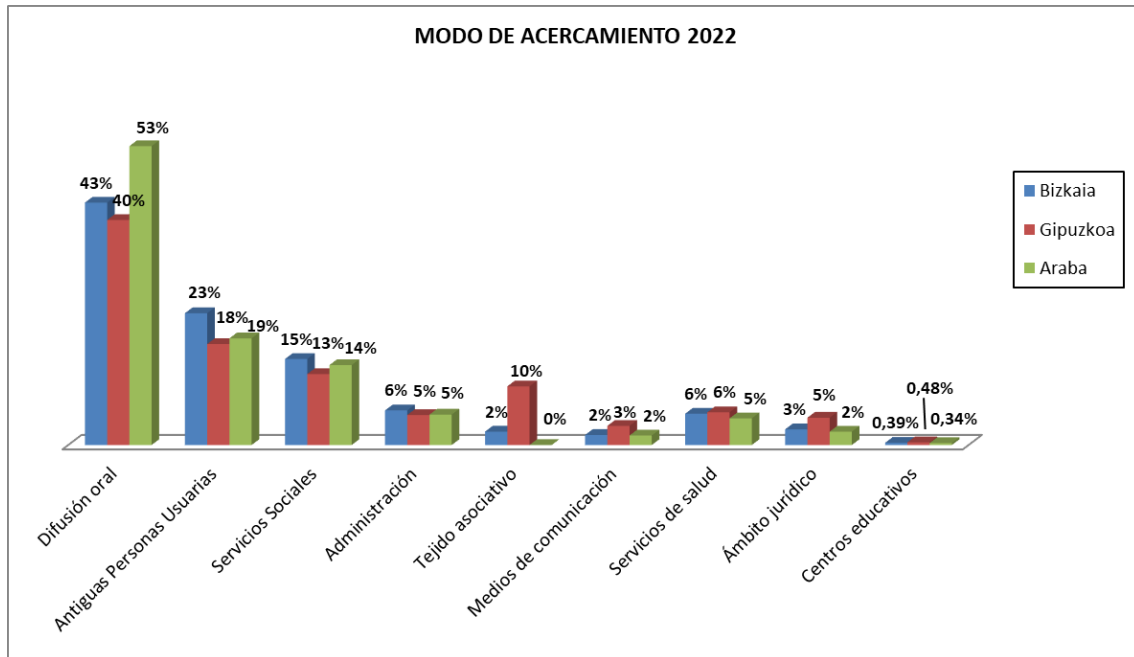
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

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, demanda 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.



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 43% en Bizkaia, el 40% en Gipuzkoa y el 53% en Araba.

Las personas que vienen informadas desde los distintos servicios sociales representan el 15% en Bizkaia, 13% en Gipuzkoa y 14% en Araba.

Las personas que han sido usuarias del SMF en el pasado y que, por circunstancias sobrevenidas (cambios en la organización familiar, formación de nuevos sistemas familiares, variación en cuestiones económicas, laborales, de residencia; etc.) acuden de nuevo al SMF, han supuesto en los tres Territorios Históricos, el segundo nivel en importancia en cuanto al modo de acercamiento.

Destacar, por último, el número de personas que han acudido al SMF informadas por el tejido asociativo gipuzkoano; clara consecuencia del notable trabajo de difusión que se ha realizado este año en multitud de asociaciones del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

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

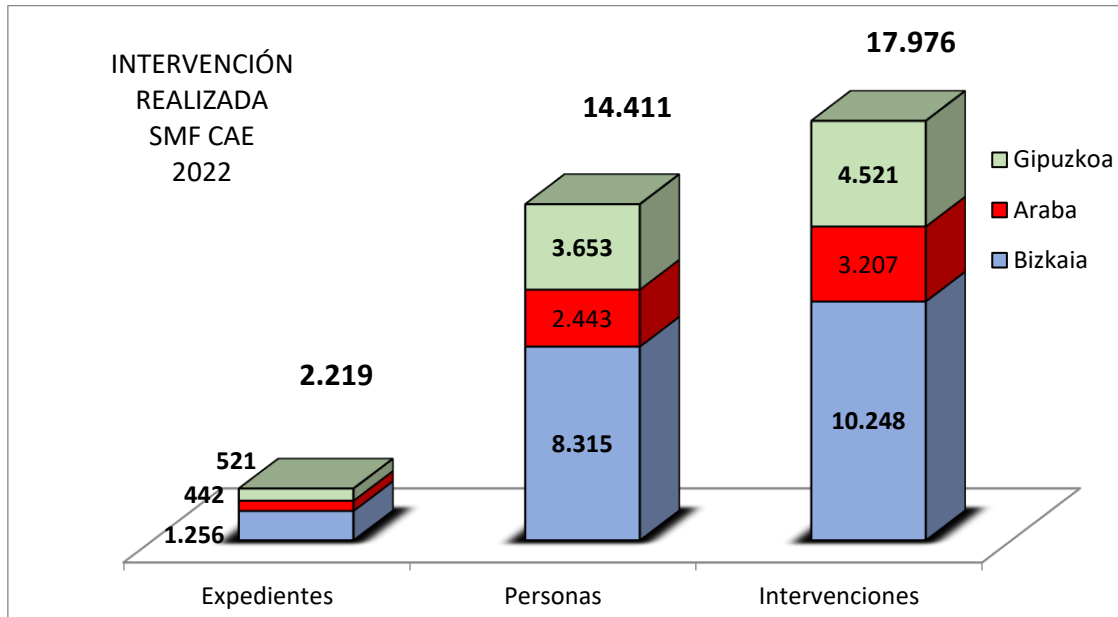
Durante el año 2022 se han trabajado, en los distintos niveles de atención (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento), un total de **2.219 expedientes** en el Servicio de Mediación Familiar de los tres

Territorios Históricos (Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia y Tolosa). Del total de expedientes, corresponden a Bizkaia 1.256 expedientes, a Araba 442 expedientes y a Gipuzkoa 521 expedientes – 473 en la sede de Donostia y 48 en la sede de Tolosa-).

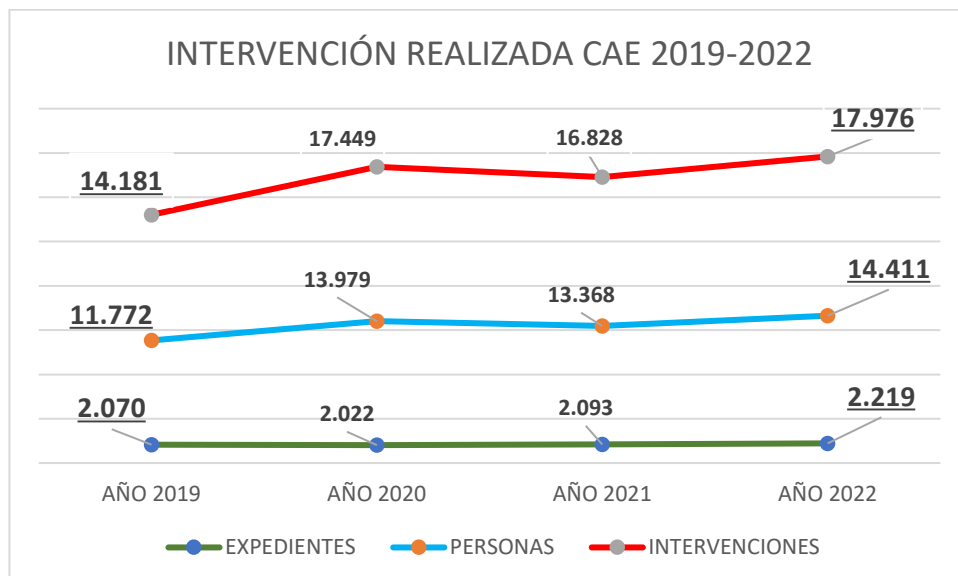
El trabajo llevado a cabo en los Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención (atención telefónica, mediación y seguimiento) ha supuesto la atención a **14.411 personas** (9.272 mujeres y 5.139 hombres) y se han llevado a cabo un total de **17.976 intervenciones** (10.248 en Bizkaia, 3.207 en Araba y 4.521 en Gipuzkoa).

EXPEDIENTES TRABAJADOS CAE AÑO 2022	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	396	128	221 DONOSTIA 205	16 TOLOSA	745
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	566	216	196 DONOSTIA 177	19 TOLOSA	978
EXP. SEGUIMIENTO	294	98	104 DONOSTIA 91	13 TOLOSA	496
N ° TOTAL DE EXPEDIENTES	1.256	442	473 521	48	2.219

En el siguiente grafico podemos observar la intervención realizada en cuanto a expedientes, personas e intervenciones en cada Territorio Histórico.



Durante estos últimos cuatro años la intervención realizada en el SMF, en los tres Territorios Históricos, ha ido en ascenso, tanto en las personas atendidas y en las intervenciones realizadas, como en el número de expedientes abiertos.



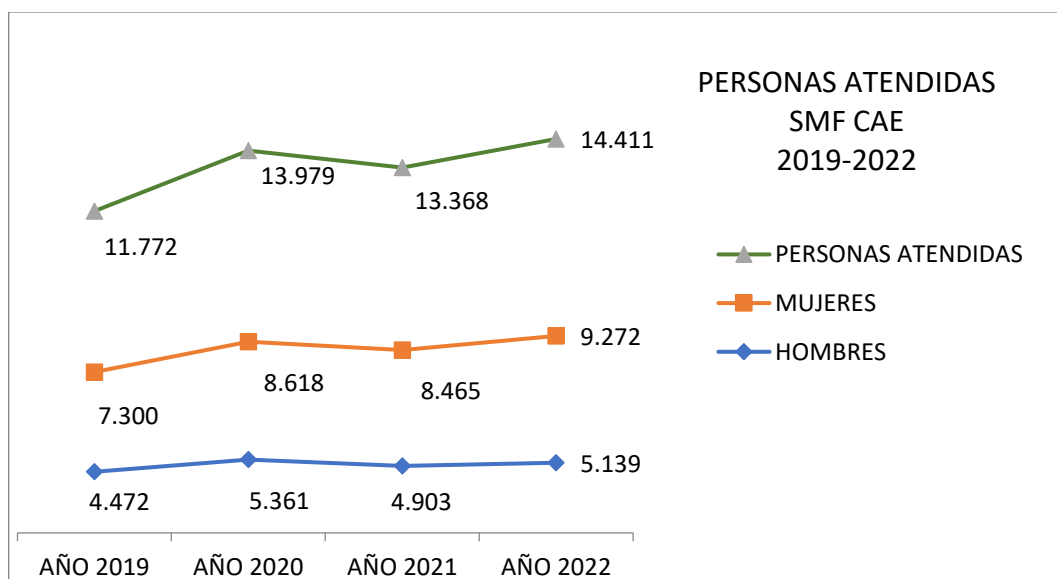
PERSONAS ATENDIDAS

En la siguiente tabla detallamos el total de personas atendidas en los tres niveles de intervención desglosadas por género y por cada Territorio Histórico.

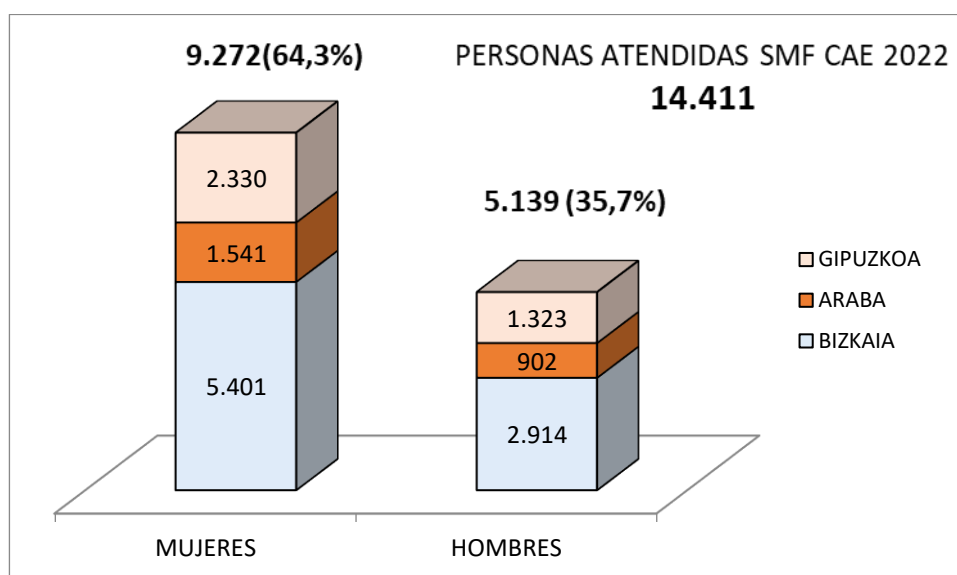
PERSONAS ATENDIDAS 2022	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
BIZKAIA	2.914	5.401	8.315
ARABA	902	1.541	2.443
GIPUZKOA	1.323	2.330	3.653
TOTAL PERSONAS	5.139	9.272	14.411

El SMF sigue siendo un referente para muchas personas en la búsqueda de información y de un espacio donde tomar decisiones mediante el diálogo, respecto a las situaciones familiares que están viviendo.

Año tras año este número de personas sigue una trayectoria ascendente. Así, durante este año 2022 han sido **14.411 las personas atendidas**, lo que ha supuesto **un incremento del 8%** respecto a las del año 2021.



Los datos totales de las personas atendidas muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (**el 64,3%**) solicitan algún tipo de intervención del SMF en relación con el de hombres (**el 35,7%**).



Ahora bien, este 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.

En la **atención telefónica** la mayoría de las personas atendidas son **mujeres, el 68,2%**, siendo el **31,8% hombres**.

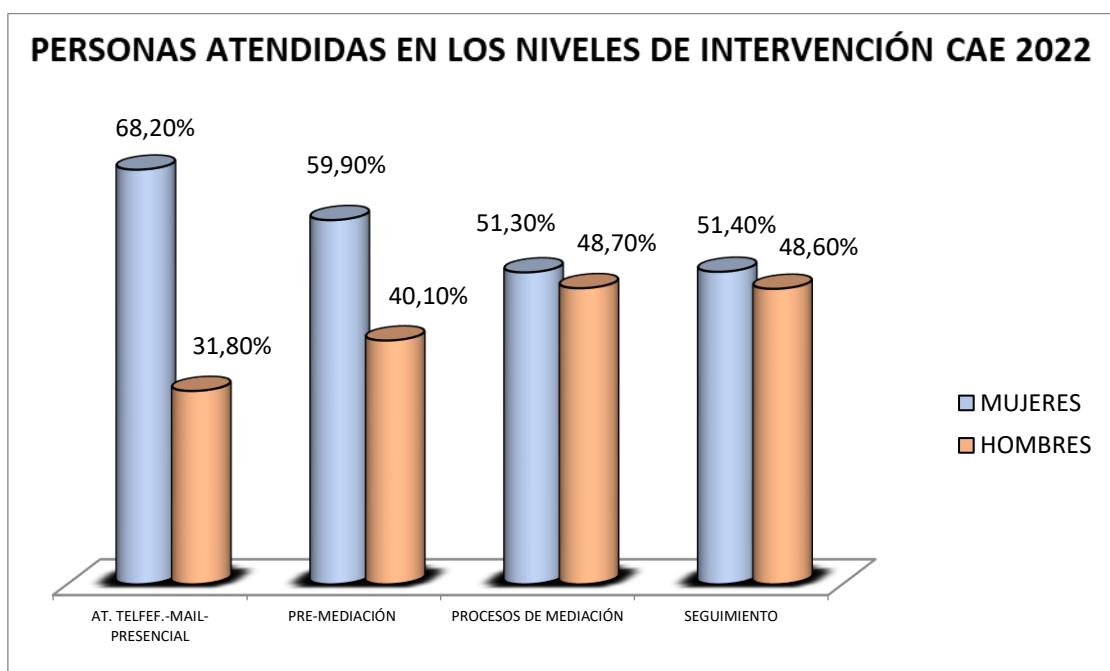
En las **pre-mediaciones** vemos que, aunque siguen siendo las **mujeres** en un mayor porcentaje, **el 59,95%** quienes solicitan la mediación, este porcentaje se va acercando al de los **hombres, un 40,1%**.

En los **procesos de mediación** y en los **seguimientos** el porcentaje de **mujeres (51,4%)** es más similar al de **hombres (48,6%)**.



PERSONAS ATENDIDAS 2022 14.411	MUJERES			HOMBRES		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
ATENCIÓN TELEFÓNICA	68,8%	68,7%	67%	31,2%	31,3%	33%
	4.171	1.095	1.825	1.891	498	903
TOTAL	68,2%			31,8%		
PRE-MEDIACIÓN	61,4%	58,5%	59,7%	38,6%	41,5%	40,3%
	347	130	206	218	92	139
TOTAL	59,9%			40,1%		
PROCESOS MEDIACIÓN	51,7%	51%	51,1%	48,3%	49%	48,9%
	615	233	208	574	223	199
TOTAL	51,3%			48,7%		
SEGUIMIENTO	53,7%	48%	52,6%	46,3%	52%	47,4%
	231	82	91	268	89	82
TOTAL	51,4%			48,6%		

En el siguiente gráfico podemos observar la variación en el porcentaje de hombres y mujeres atendidas en los distintos niveles de intervención.



El número de **intervenciones realizadas** en la atención a las personas y en el desarrollo de los expedientes ha ascendido a 17.976, siendo este dato un **7% superior** al del año 2021.

INTERVENCIONES REALIZADAS 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	10.248	3.207	4.521	17.976

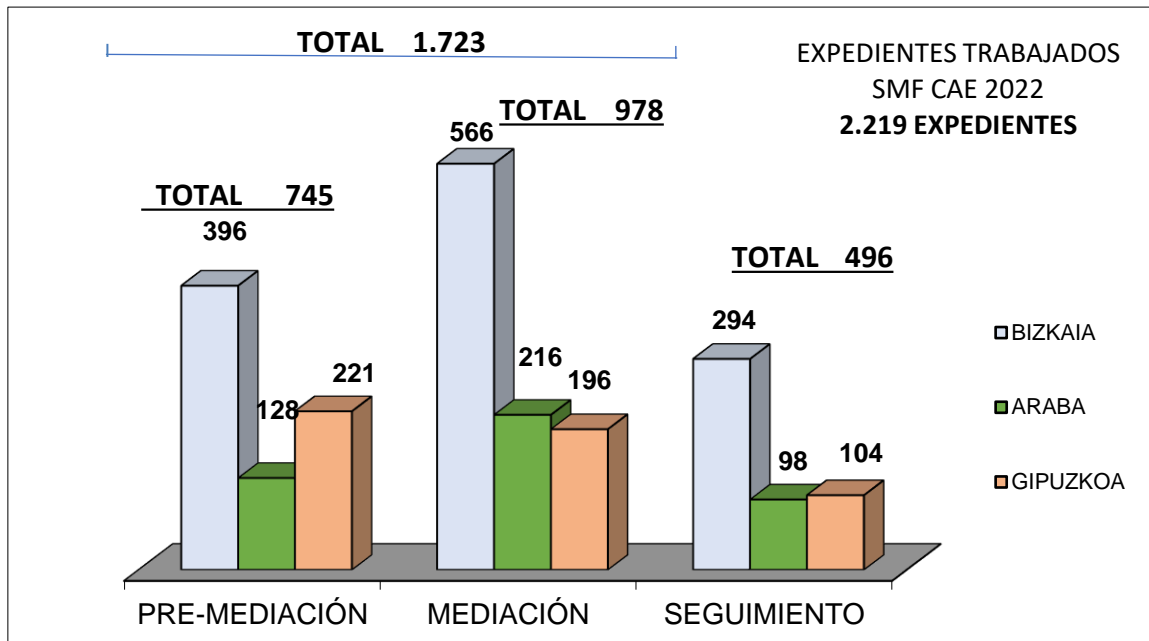
EXPEDIENTES TRABAJADOS

Del total de expedientes (2.219), 1.723 corresponden a expedientes de mediación y 496 a expedientes de seguimiento.

En lo que respecta al trabajo en mediación (1.723 expedientes), 745 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 978.



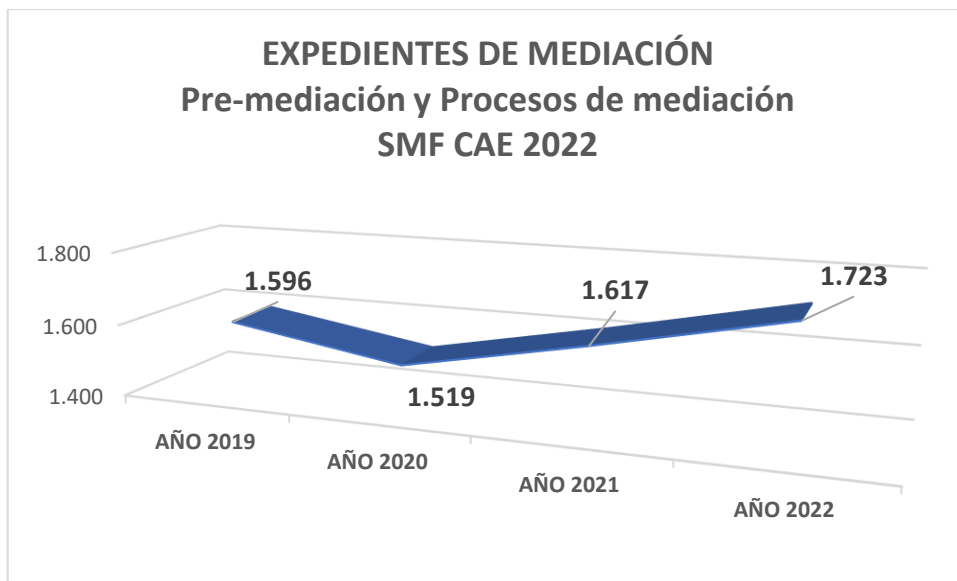
El número total de **expedientes** (pre-mediación, mediación y seguimiento) trabajados este año 2022 (2.219) ha supuesto **un incremento del 6%** respecto a los del año 2021 (2.093 expedientes).

- En **Bizkaia** los expedientes trabajados en mediación y los procesos de mediación realizados han sido un **10% superiores** al año 2021.
- En **Araba** los procesos de mediación realizados han supuesto un **incremento del 5,5%**, respecto al año 2021.
- En **Gipuzkoa** los expedientes trabajados en mediación han sido un **7% más** que el año 2021. En concreto en el SMF con sede en **Tolosa**, respecto al año anterior, el número de expedientes trabajados se ha **duplicado**.

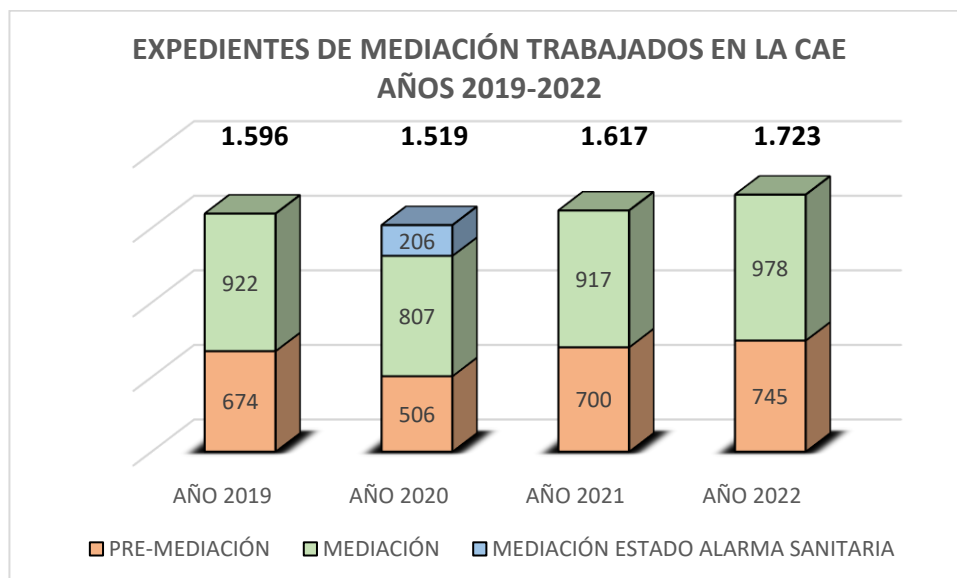
En concreto, **los expedientes de mediación** en los tres Territorios Históricos (pre-mediación y procesos de mediación) en el 2022 han supuesto un **incremento del 6,5%** respecto al año anterior. Ahora bien, la evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido

un recorrido diferente en cada Territorio Histórico que detallaremos en la exposición de los datos de cada SMF en los siguientes apartados.

En el siguiente gráfico se observa el incremento año tras año de los expedientes de mediación (pre-mediación y procesos de mediación) trabajados en el SMF en la CAE.



En la evolución de estos expedientes observamos un aumento tanto en los expedientes de pre-mediación como en los procesos de mediación, tal y como se refleja en el siguiente gráfico.



TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

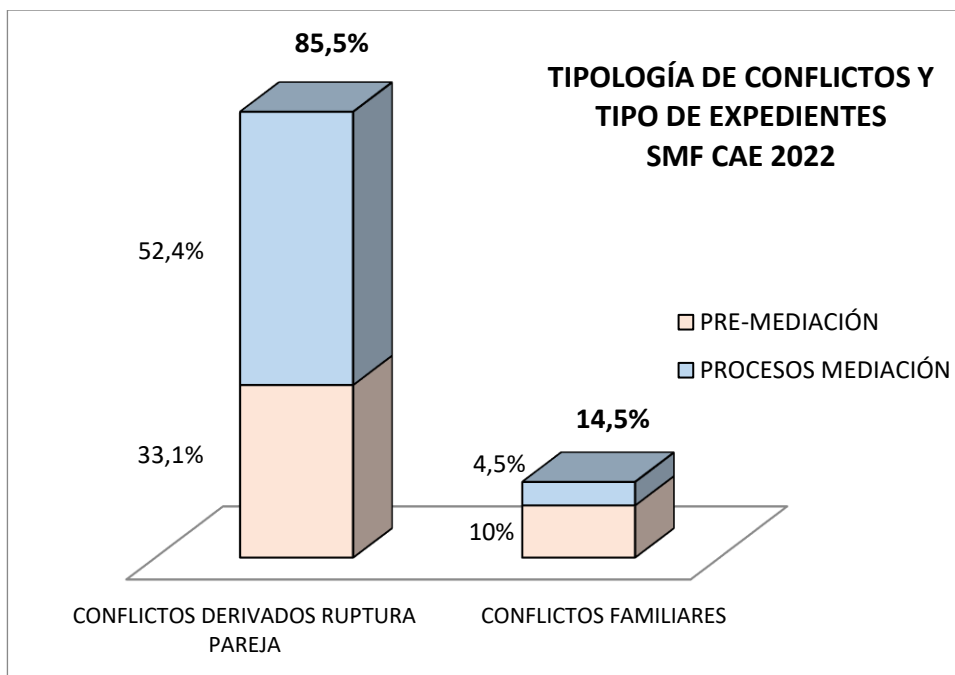
Respecto a la tipología de conflictos, el 85,5% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 14,5% con conflictos familiares de diferentes categorías.

EXPEDIENTES TRABAJADOS EN MEDIACIÓN CAE AÑO 2022	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		TOTAL
EXP. PRE-MEDIACIÓN	396	128	221		745
			DONOSTIA 205	TOLOSA 16	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	308	98	154	12	572
CONFLICTOS FAMILIARES	88	30	51	4	173
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	566	216	196		978
			DONOSTIA 177	TOLOSA 19	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	529	191	164	18	902
CONFLICTOS FAMILIARES	37	25	13	1	76
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	962	344	417		1.723

Observamos que del 85,5% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el 33,1% son expedientes de pre-mediación y un 52,4% de procesos de mediación. Este dato indica que el **61,2%** de las personas que han acudido al SMF han iniciado posteriormente la mediación.

Por otra parte, del 14,5% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el 10% son expedientes de pre-mediación y el 4,5% lo son de procesos de mediación, lo que refleja que el **30,6%** 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 se constata un **incremento**

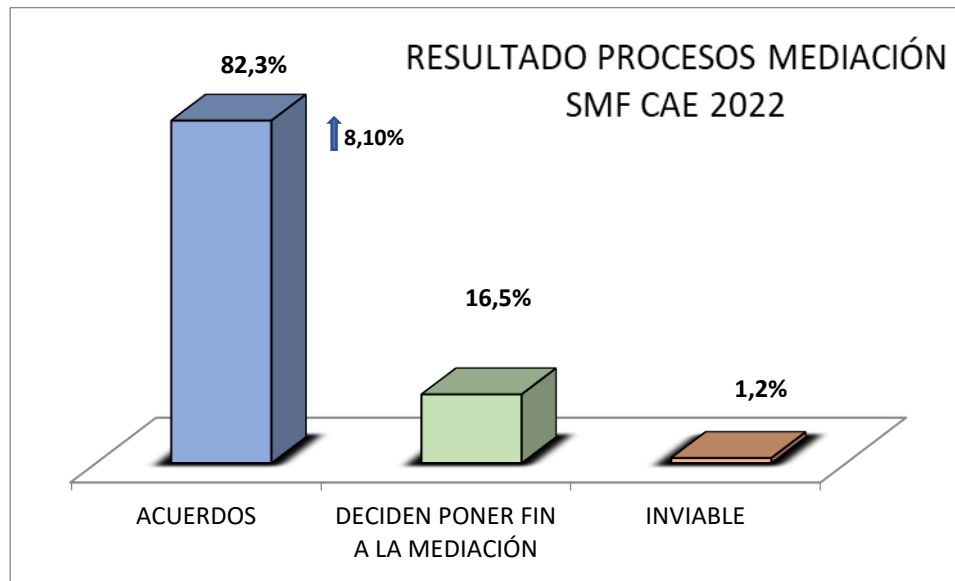
en el porcentaje de familias que solicitan la mediación y posteriormente la inician el proceso de mediación respecto al año anterior.



Del total de los procesos de mediación (978) trabajados durante este año, se han finalizado 811, quedando en proceso 167.

De las mediaciones finalizadas, un **82,3%** (667 expedientes) han finalizado con **acuerdos**. El **16,5%** se han finalizado cuando las personas participantes **han decidido poner fin a la mediación** (134 expedientes) y en el **1,2%** el proceso ha resultado **inviable** (10 expedientes).

Las mediaciones finalizadas con acuerdos han sido un **8,10% superiores** a las del año 2021.



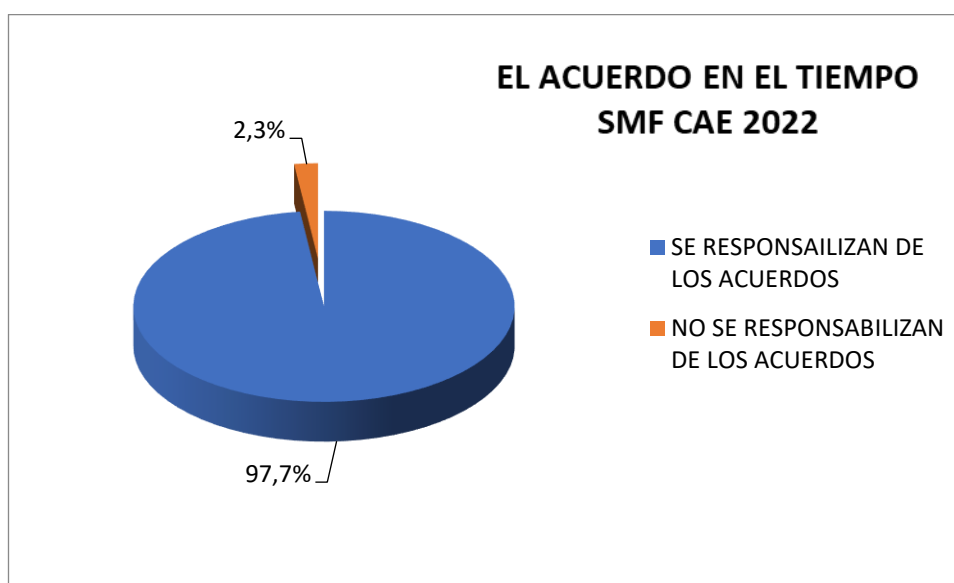
La media de sesiones en los procesos de mediación finalizados que han tenido que ver con conflictos derivados de la **ruptura de la pareja** ha sido de **4,9 sesiones**. Cuando la mediación ha estado relacionada con **otro tipo de conflictos familiares**, la media de las sesiones ha ascendido a **6,4**.

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.

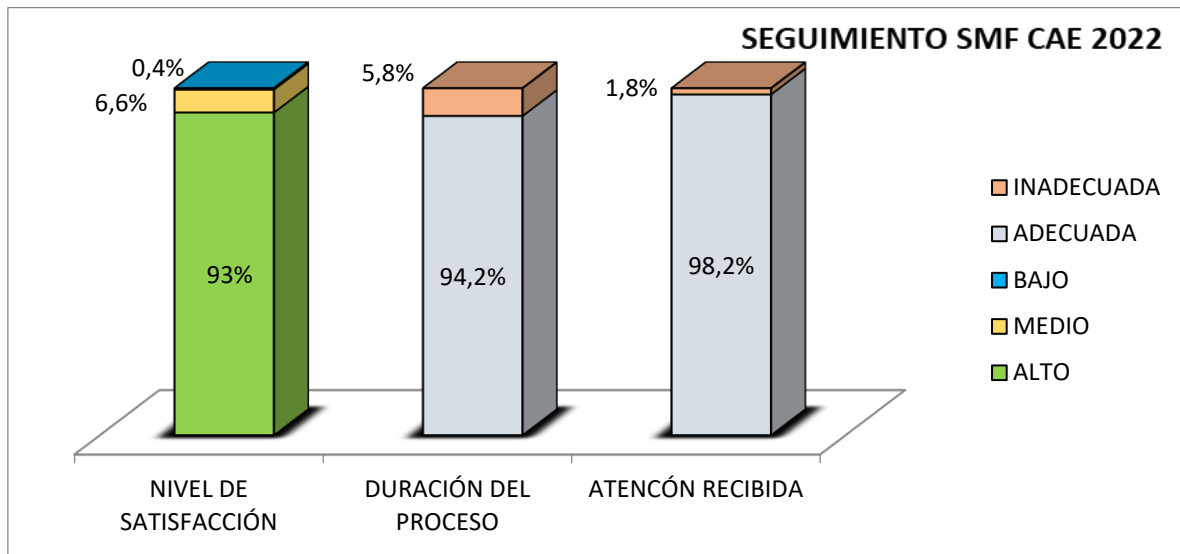
En el **97,7% de los casos**, las personas que han pasado por un proceso de mediación **se responsabilizan de sus acuerdos**. Esto es, mantienen esos acuerdos, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

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

2,3%. 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% de las personas** se han mostrado **altamente satisfechas** por haber participado en el proceso de mediación, un 6,6% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 0,4% está insatisfecha.

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

El **98,2%** de las personas consideran **adecuada la atención recibida** y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo y un 1,8% 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 2022

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVENCIÓNES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		6.062	1891	4171
			6.062	

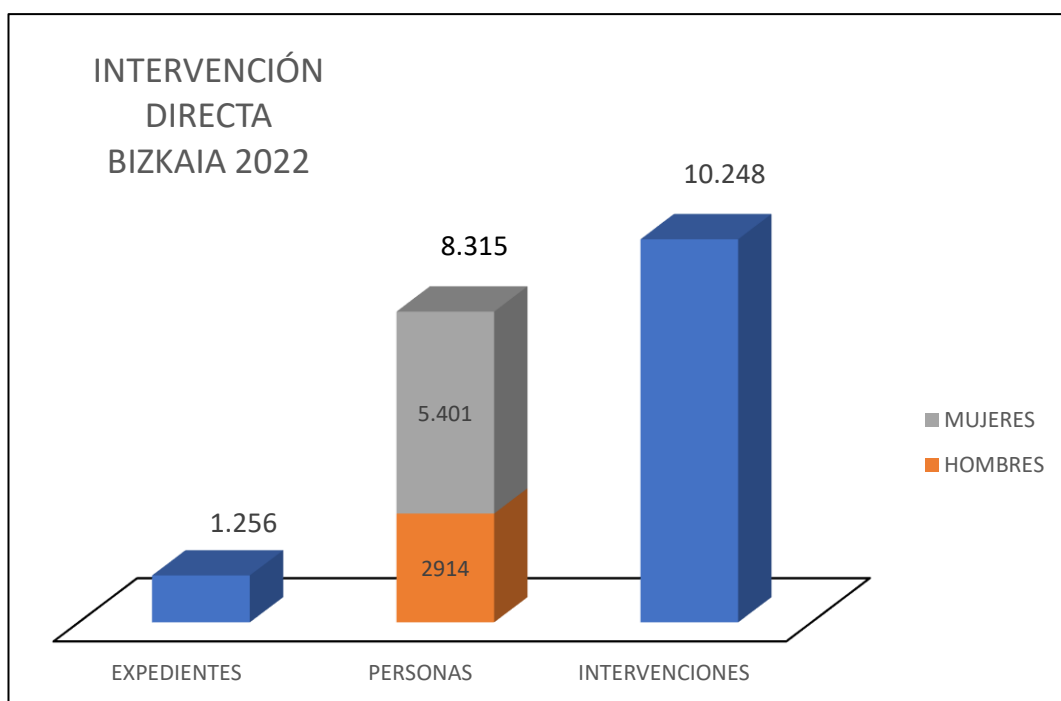
2) MEDIACIÓN

	962	3648	1754	
			792	962
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	837	3174	692	776
CONFLICTOS FAMILIARES	125	474	84	164
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	396	708	565	
			218	347
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	308 -	483 -	169 1	245 -
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	88 -	225 -	40 -	95 -
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	8	7
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	566	2940	1189	
			574	615
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	529 433	2691 2388	522 431	531 435
Expedientes en proceso	96	303	89	91
Hijos/as menores de edad	-	-	2	5
CONFLICTOS FAMILIARES	37	249	44	69
Expedientes nuevos	29	208	32	49
Expedientes en proceso	8	41	11	14
Hijos/as menores de edad	-	-	1	6
PROFESIONALES ATENDIDOS	-	-	8	15

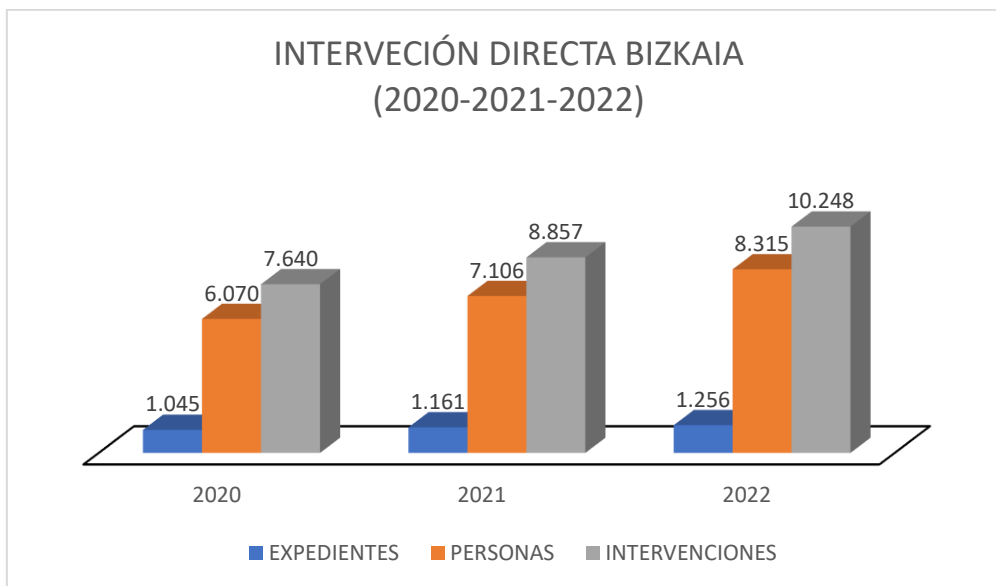
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	294	538	499	
			231	268
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	273	500	217	246
CONFLICTOS FAMILIARES	21	38	13	20
PROFESIONALES ATENDIDOS			1	2
TOTALES	1.256	10.248	2.914	5.401
			8.315	

El trabajo realizado a lo largo del año 2022 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 8.315 personas, de las cuales 2.914 son hombres y 5.401 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.256 y las intervenciones realizadas han ascendido a 10.248.



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 2020 los expedientes trabajados durante el 2022 han aumentado un 20,2%, las personas atendidas se han incrementado en un 37% y las intervenciones realizadas ha sido un 34,1% superiores.

Con relación al año 2021 también se observa un ascenso en la “intervención presencial” del 8,1% en los expedientes trabajados, un 17% más de personas atendidas y el incremento del 15,7% 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.

En los últimos años, observamos un incremento en relación con el número de expedientes trabajos relativos al conflictos derivados de la ruptura de pareja y conflictos familiares.

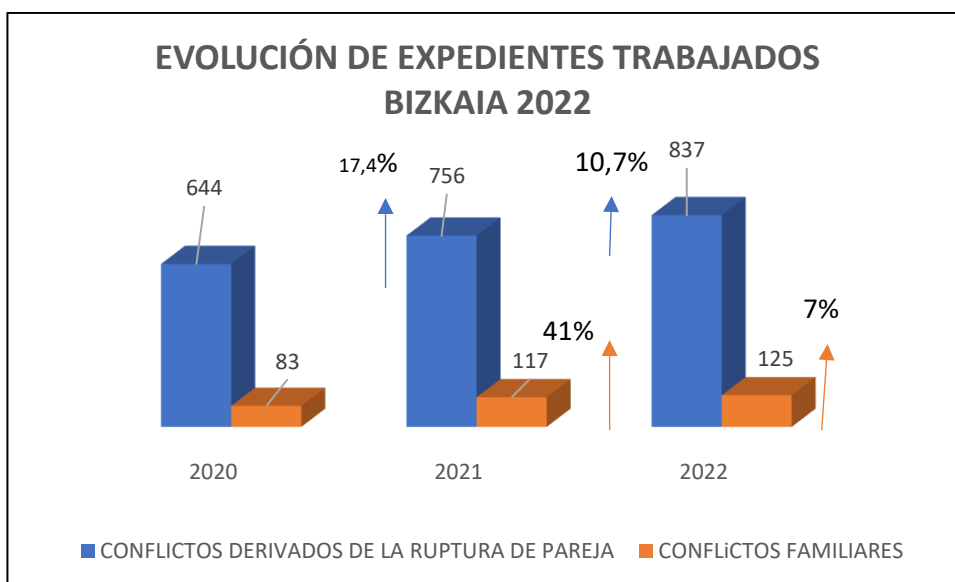
Haciendo una comparativa obtenemos los siguientes datos:

Aumento del 2020 al 2021:

- En 2021 los casos derivados de la **ruptura de pareja** aumentaron un 17,4% respecto al año anterior, en 2022 constatamos un incremento del 30%.
- En 2021 los casos derivados de **conflictos familiares** aumentaron un 41% respecto al año anterior, en 2022 constatamos un incremento del 50,6%.

Aumento del 2021 al 2022:

- En 2022 los casos derivados de la **ruptura de pareja** aumentaron un 10,7% respecto al año anterior, en 2022 constatamos un incremento del 30%.
- En 2022 los casos derivados de **conflictos familiares** aumentaron un 7% respecto al año anterior, en 2022 constatamos un incremento del 50,6%.



Realizando esta comparativa, observamos que desde la “pandemia” (2020), las familias que han abordado los conflictos relacionados con la ruptura de la pareja han aumentado en 197 expedientes y los conflictos

familiares han aumentado en 42 expedientes, tal y como lo vemos en el grafico anterior.

VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS

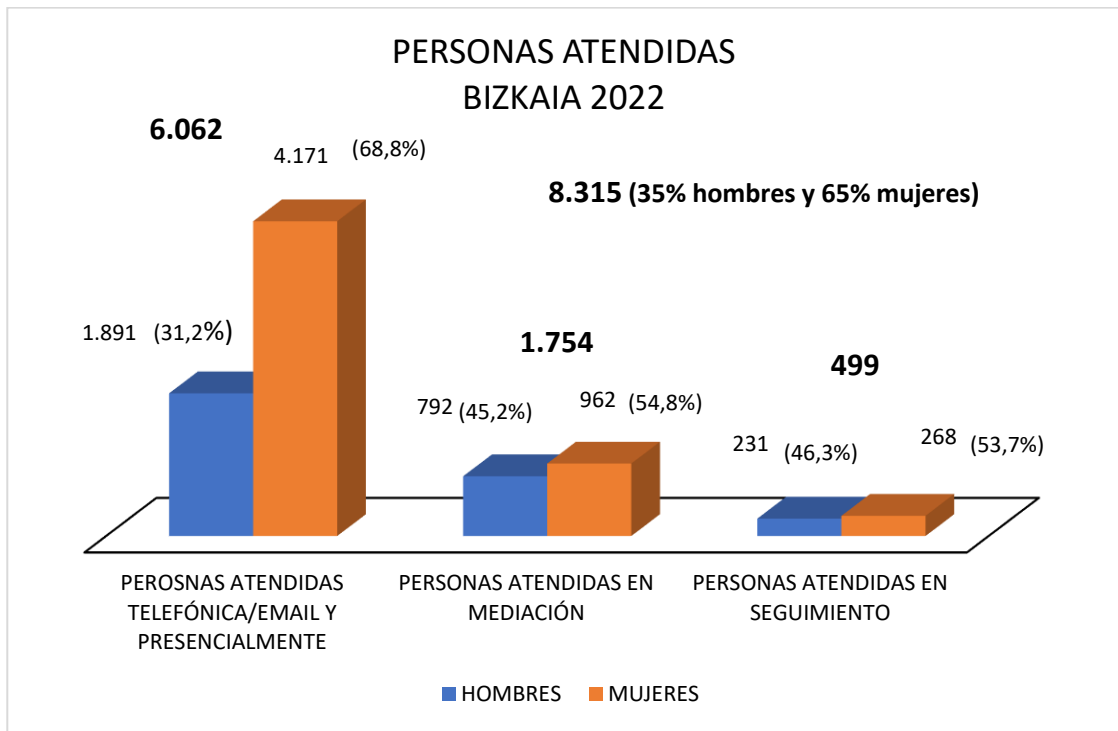
A lo largo del año 2022 han sido atendidas un total de 8.315 personas en los diferentes niveles de atención.

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 6.062 personas, de las cuales 4.171 personas han sido mujeres y 1.891 hombres.

En la intervención realizada en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.754 personas, siendo 792 hombres y 962 mujeres. Se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 499 personas, 231 hombres y 268 mujeres.

Del total de personas atendidas en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) 38 han sido profesionales con quienes se ha mantenido una coordinación (16 hombres y 22 mujeres) y 7 han sido hijas e hijos menores de edad (1 hijo y 6 hijas).

	ATENCIÓN TELEF.- MAIL- PRESENCIAL	INTERVENCIÓN MEDIACIÓN				SEGUIMIENTO	TOTAL
		PRE-MEDIACIÓN		PROCESOS MEDIACIÓN			
		PAREJA	FAMILIA	PAREJA	FAMILIA		
HOMBRES	1.891	178	40	526	48	231	2.914
MUJERES	4.171	252	95	541	74	268	5.401
TOTAL PERSONAS	6.062	430	135	1.067	122		
		565		1.189			
		1.754				499	8.315



Como **dato global del total de personas atendidas**, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo **el 65% mujeres y el 35% 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 (68,8%) 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 31,2%. Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención (mediación y seguimiento).

En la **intervención en mediación** el 54,8% han sido mujeres y el 45,2% hombres. En los **procesos de mediación** el porcentaje de hombres (49,5%) atendidos se acerca al de mujeres (50,5%).

Aquellas que han participado en procesos de mediación sobre **conflictos derivados de la ruptura** de pareja, han supuesto un total de 1.053 personas (50,5% mujeres y 49,5% hombres). De estas personas, 7 son hijos e hijas menores de edad (2 hijos y 5 hijas) y 6 han sido profesionales (4 hombre y 10 mujeres) con quienes se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

En cuanto a las mediaciones relacionadas con **conflictos familiares** han sido atendidas 113 personas (44 hombres y 69 mujeres), de las cuales, 7 son hijas e hijos (1 hijos y 6 hijas). En el año 2021 se atendieron 67 personas en las mediaciones relacionadas con conflictos familiares, suponiendo, por lo tanto, un incremento de 46 personas respecto al año anterior. Un dato que podría explicar este incremento tiene que ver con las personas protagonistas del conflicto que acuden al SMFB y con la tipología del conflicto.

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

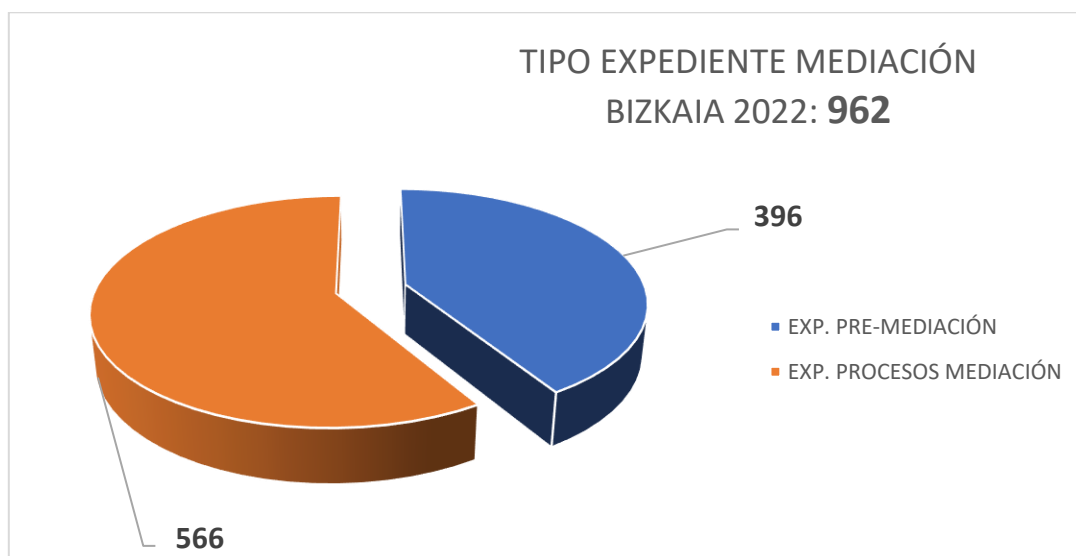
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 6.062 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

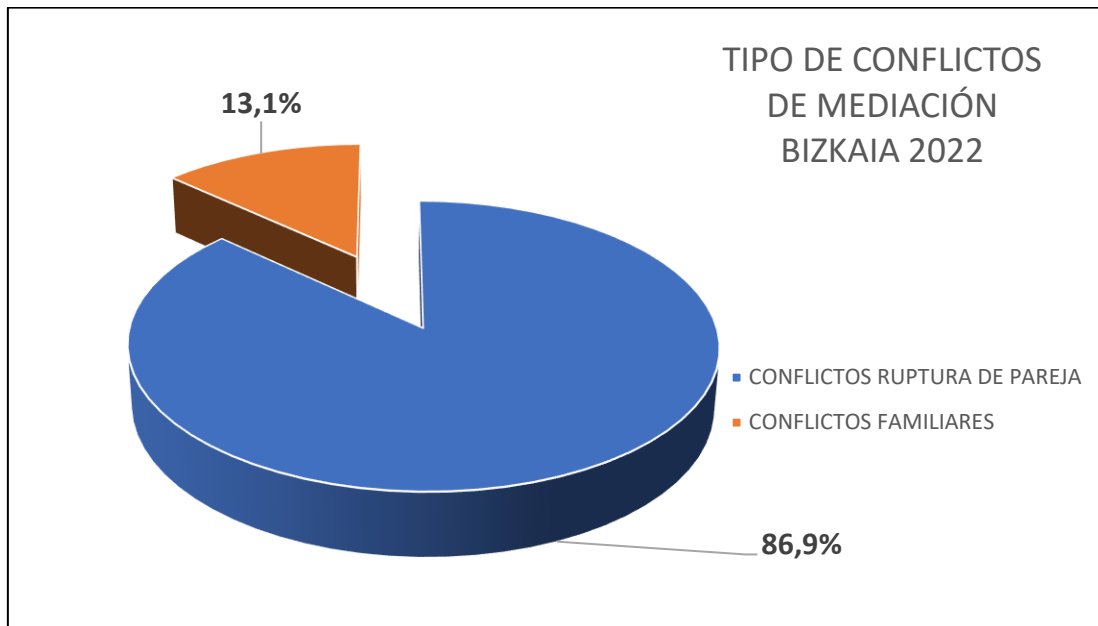
En la descripción del trabajo que hemos realizado en mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	308	529	837
CONFLICTOS FAMILIARES	88	37	125
TOTAL	396	566	962

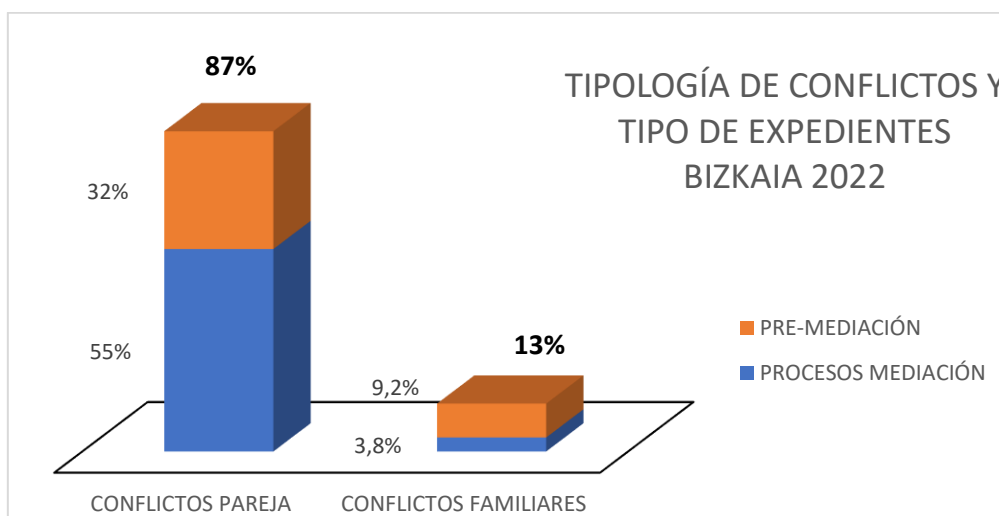
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 962 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 396 han sido de pre-mediación y 566 ha procesos de mediación.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 86,9% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 13,1% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.



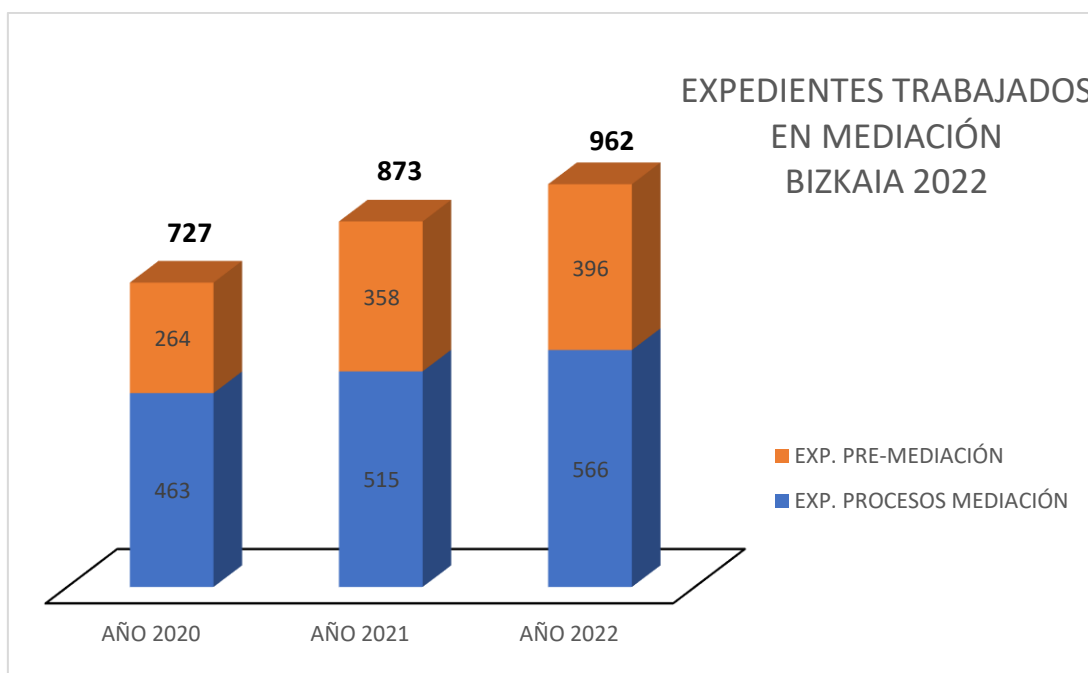
Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que, en los expedientes de pre-mediación, el 32% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 9,2% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de procesos de mediación, el 55% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3,8% 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 tanto en pre-mediación como en mediación respecto a años anteriores.

En el año 2022, los expedientes trabajados han supuesto un **incremento del 32,3%** respecto al año 2020, así como un incremento del **10%** respecto al año 2021.

Si comparamos los datos desglosados de este año 2022 con los del año 2021, podemos constatar un incremento del 10,6% en expedientes de pre-mediación y un incremento del 10% en los expedientes de mediación.

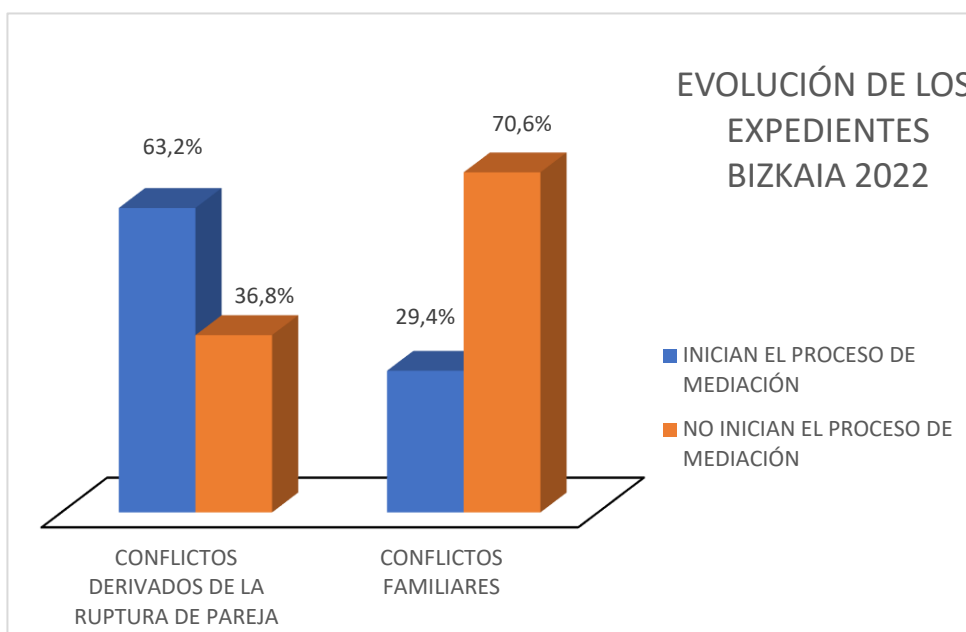


VII.1.C.3.A LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

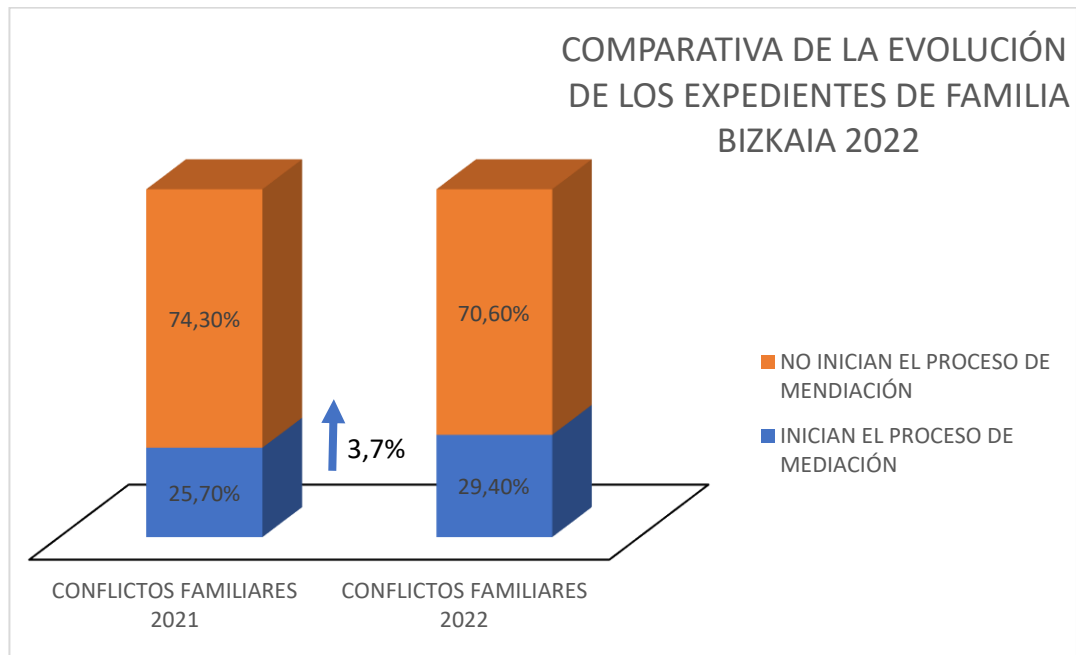
Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 59% del total de familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de

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

Así pues, en los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 63,2% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 36,8% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que, en los **conflictos familiares**, en el 29,4% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 70,6%.

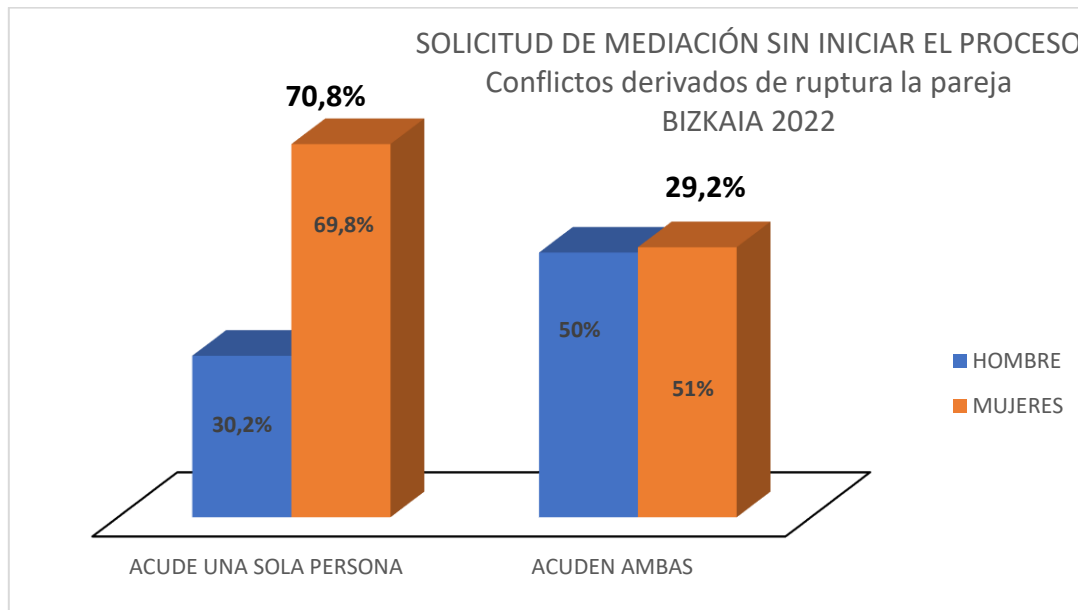


Este dato refleja que, en la **tipología de conflictos familiares**, hay un **incremento de casi el 4% de familias que acuden al SMFB e inician posteriormente el proceso de mediación**, respecto al año 2021.

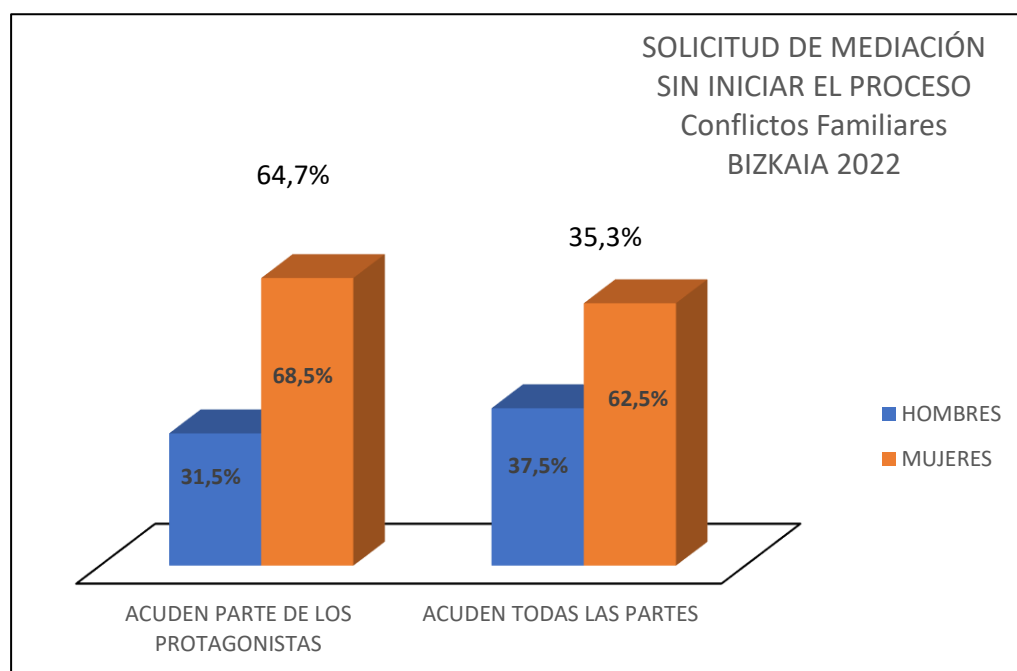


Así pues, en el **70,8%** de los casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja que no han iniciado la mediación, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. De estas personas que en solitario han acudido al SMFB, un 30,2% han sido hombres un 69,8% han sido mujeres. En algunos 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.

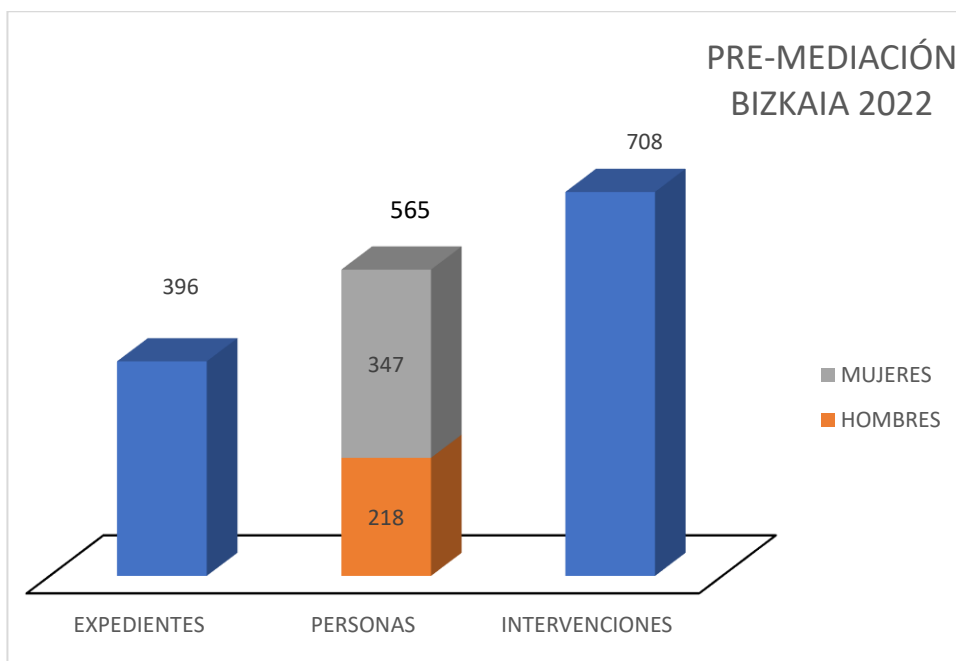
Por otro lado, en un **29,2%**, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50% son hombres y el 51% son mujeres, siendo el porcentaje de mujeres ligeramente superior al de mujeres.



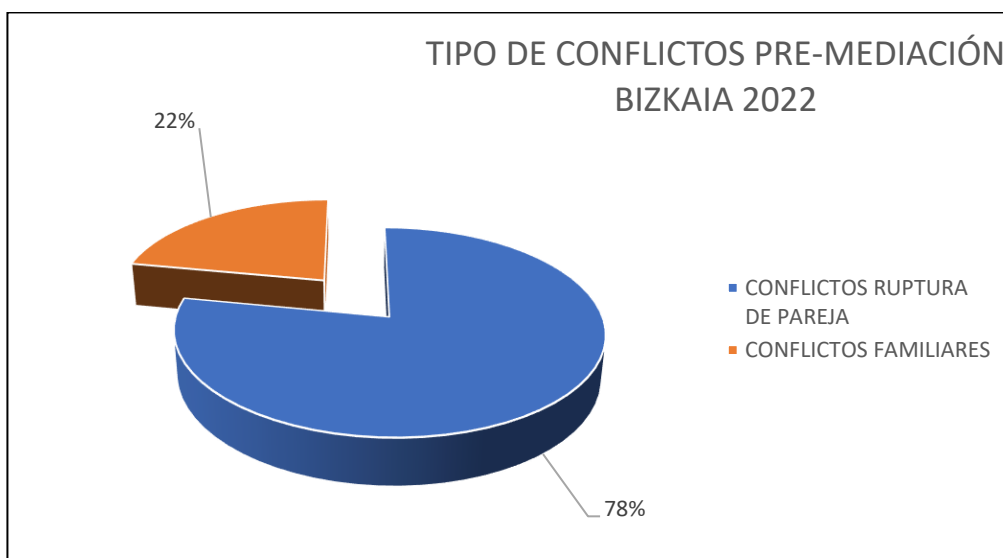
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el **64,7% de los casos** (el 31,5% son hombres y el 68,5% mujeres) han sido una o varias de las partes del conflicto las que se han acercado 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 sí lo han hecho en un **35,3%** (el 37,5% hombres y el 62,5% mujeres).



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 396 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 708 intervenciones una atención directa a 565 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.

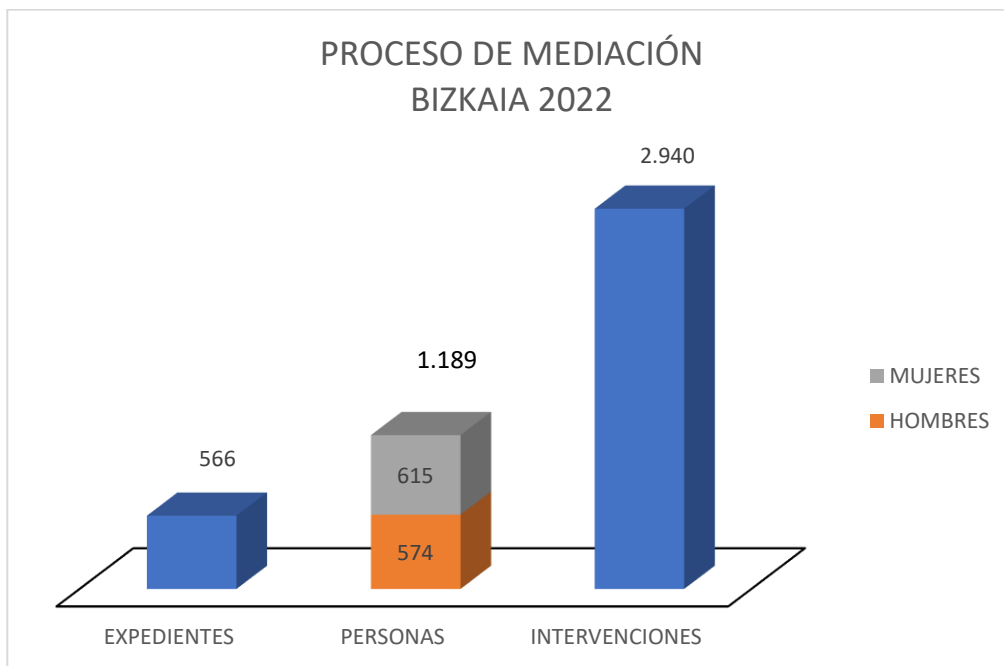
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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 708 intervenciones.

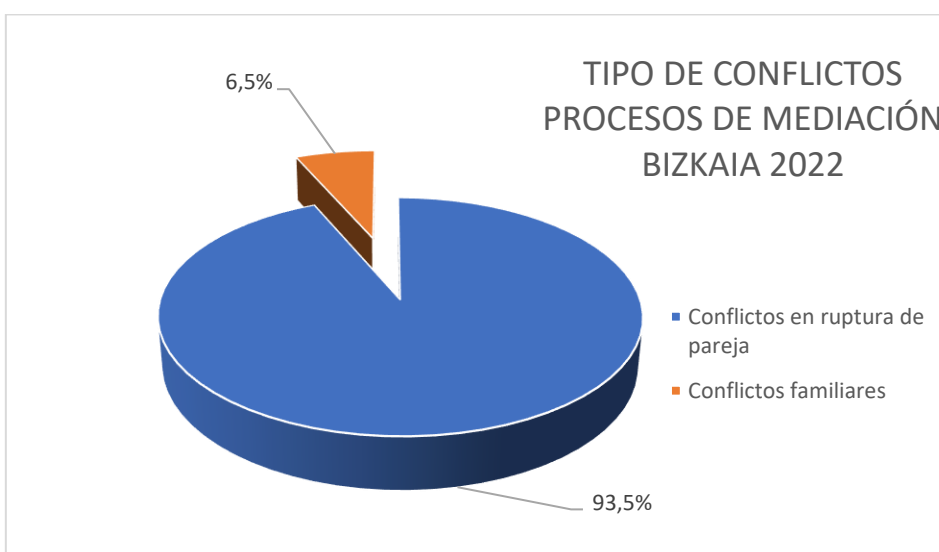
VII.1.C.3.B LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 566 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.189 personas (574 hombres y 615 mujeres) pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.940 intervenciones.



Del total de las mediaciones en las que se ha participado (566 expedientes), en el 93,5% de las mediaciones (529 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

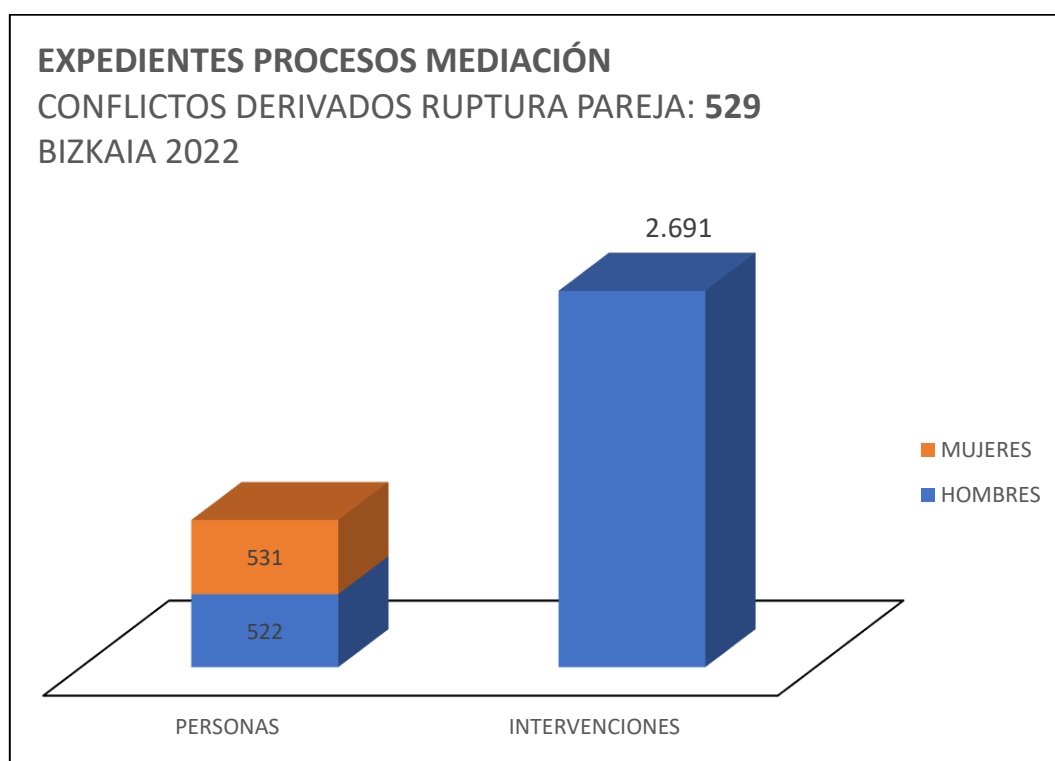
El 6,5%, es decir, 37 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares intergeneracionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados de herencias familiares.



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

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En los 529 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1053 personas (522 hombres y 531 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 2.691 intervenciones.



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

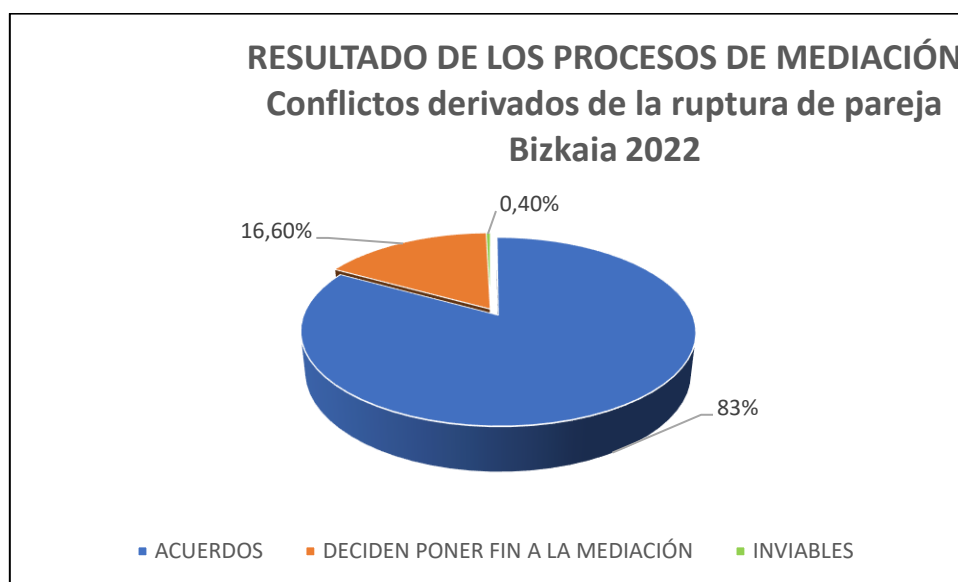


RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	529
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1065
		539 M 526 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	2504
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,15
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	426
	ACUERDOS	353
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	250
	• OTROS ACUERDOS	80
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	18
	• RECUPERACIÓN DE LA PAREJA	5
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	71
INVIABLE	2	
EXPEDIENTES EN PROCESO	103	

A lo largo del año 2022 se han finalizado un total de 426 mediaciones; 103 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En

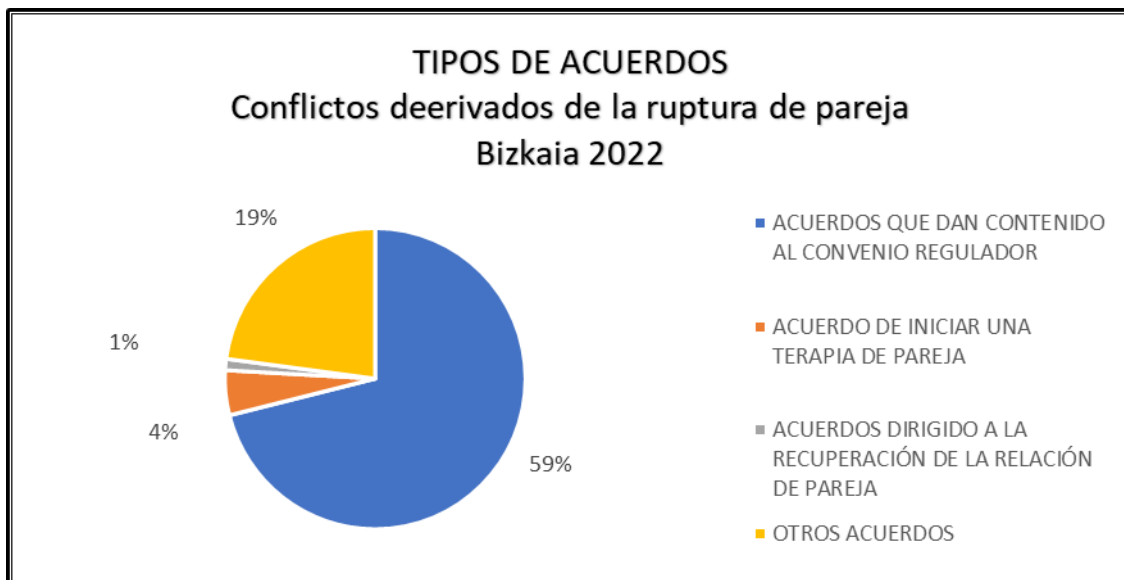
cuanto a las mediaciones finalizadas, el 83% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

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 0,40%% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 16,6% 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 2021, observamos un **incremento** en el número de **mediaciones finalizadas con acuerdos del 5,7%**.



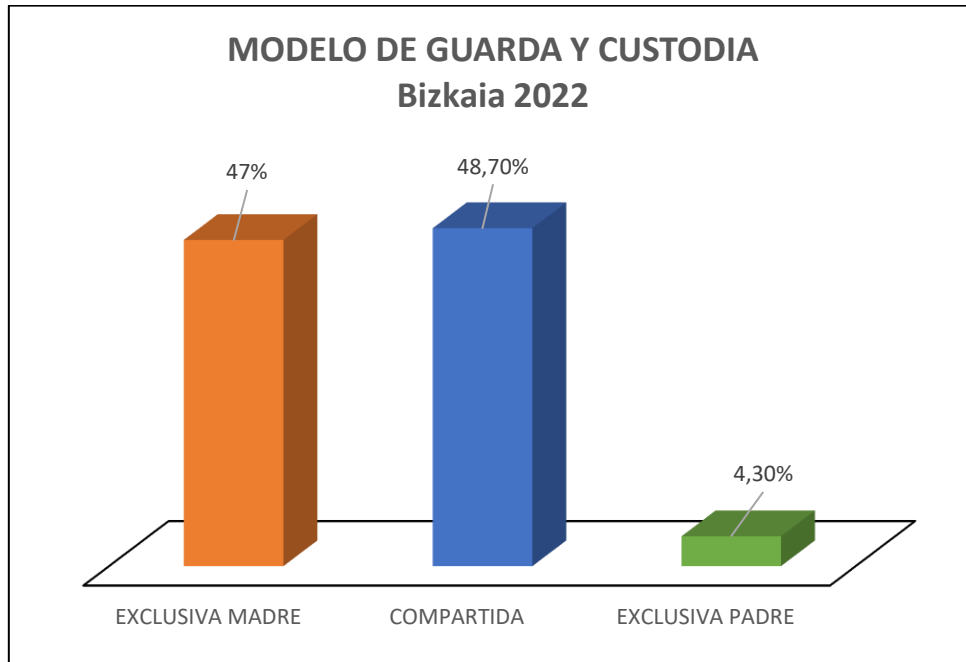
De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos (el 83%), el 59% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 4% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 1% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, y un 19% 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 5,15 sesiones.

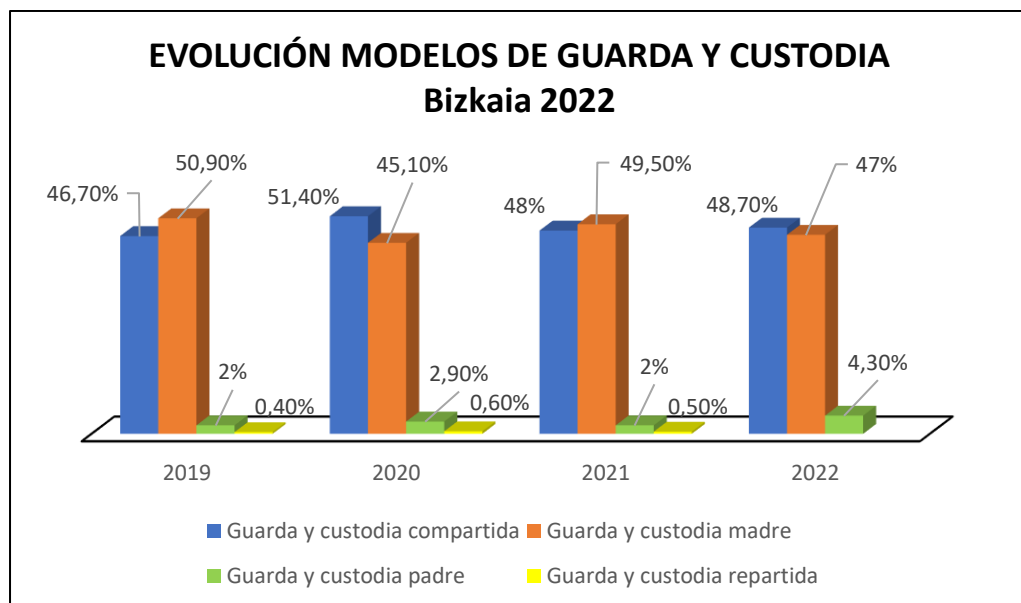


De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 96,8% tienen hijas e hijos. De estas parejas un 82,8% tienen hijas e hijos menores de edad, el 8,8% mayores de edad y un 5,2% hijas e hijos menores y mayores de edad.

Respecto a la futura organización familiar, en el 47% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 48,7% de las parejas han decidido una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre y el 4,3% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre, ambos modelos con diferentes organizaciones. 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.





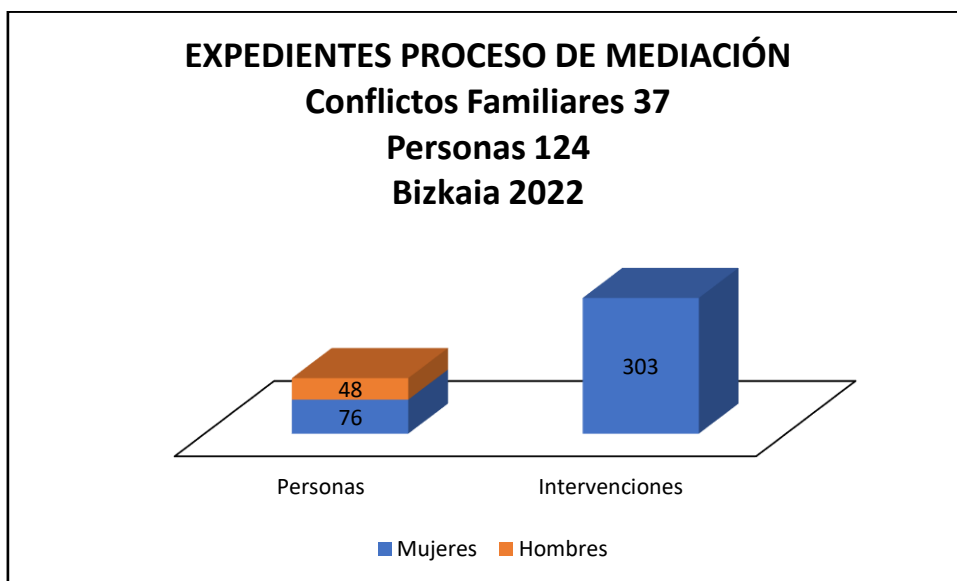
LOS CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	37
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	124
		76 M 48 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	217
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	7,4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	30
	ACUERDOS	24
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS 20 • DERIVADOS A TERAPIA DE FAMILIA 4 	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	4
	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 respecto a años anteriores.



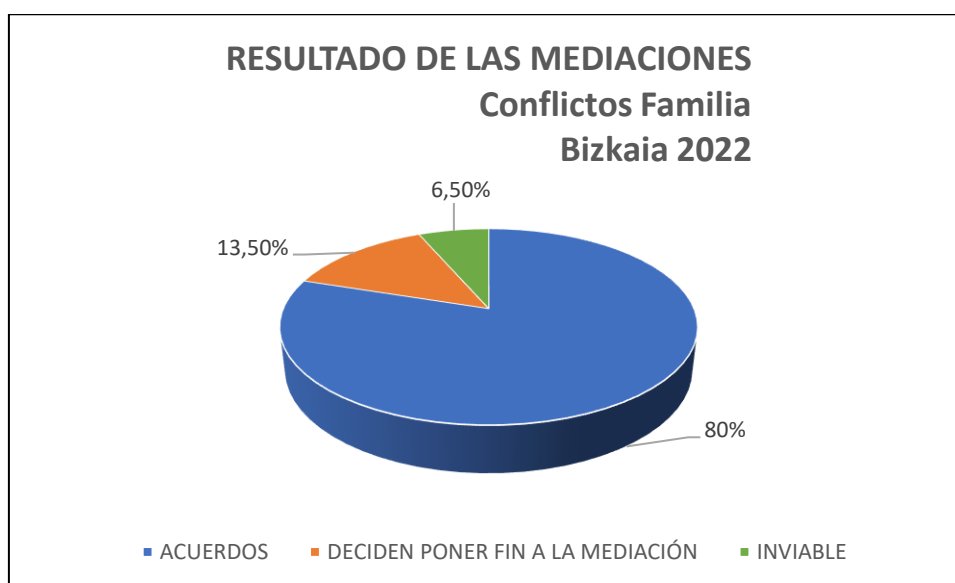
Estos expedientes han supuesto un trabajo directo con 124 personas (76 mujeres y 48 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 303 intervenciones.



De los 37 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 30 y continúan abiertos 7 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 80% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo. Del 80% de los acuerdos el 13% han acordado acudir a un proceso terapéutico y el 67% han tomado otros acuerdos relativos a su familia.

El 13,5% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y un 6,5% ha sido inviable.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 8,5. En este tipo de procesos familiares es importante destacar la dedicación del equipo, al requerirse, en muchos casos, trabajar dos mediadoras en sesiones conjuntas de co-mediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas que participan en el proceso.

VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

294

- *A INICIATIVA DE SMF*
 - ✓ Se obtiene información.
 - ✓ No se obtiene información.
- *A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*
- *A INICIATIVA DE PROFESIONALES*

232
224
8
60
2

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- **Parejas en situación de ruptura**
- **Conflictos Familiares**

273
21

RELATIVO A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO

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

231
268
499

RELATIVO AL PROCESO DE SEGUIMIENTO

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

474
64
538

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

36,46%
61,3%
1,12%
1,12%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

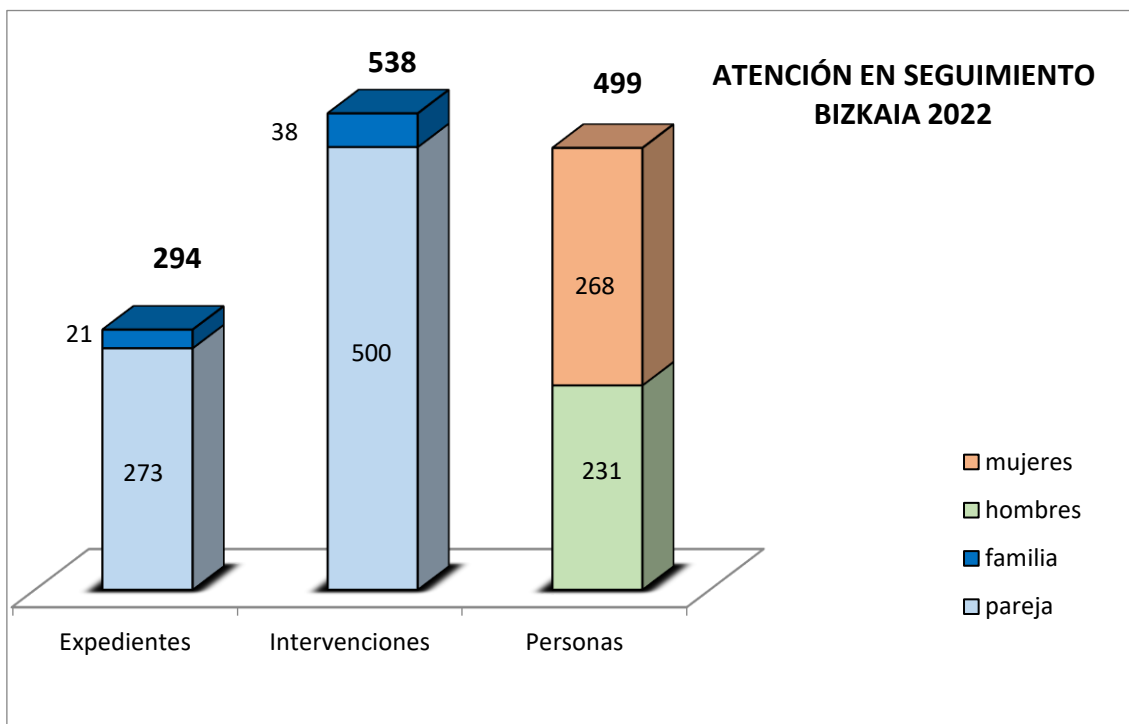
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

96,25%
3,75%

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 35 y 36.

En Bizkaia, durante el año 2022, en la fase de seguimiento se ha atendido a **499** personas, de las cuales, 476 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 23 han tratado asuntos familiares. En los asuntos relacionados con la ruptura de pareja han participado 217 hombres y 248 mujeres (2 mujeres corresponden a dos profesionales) y en los conflictos familiares, 14 hombres (1 hombre es un profesional) y 20 mujeres.

En esta fase de seguimiento se han realizados **538** intervenciones, correspondiendo 500 a asuntos relativos a la ruptura de pareja y 38 a los conflictos familiares.



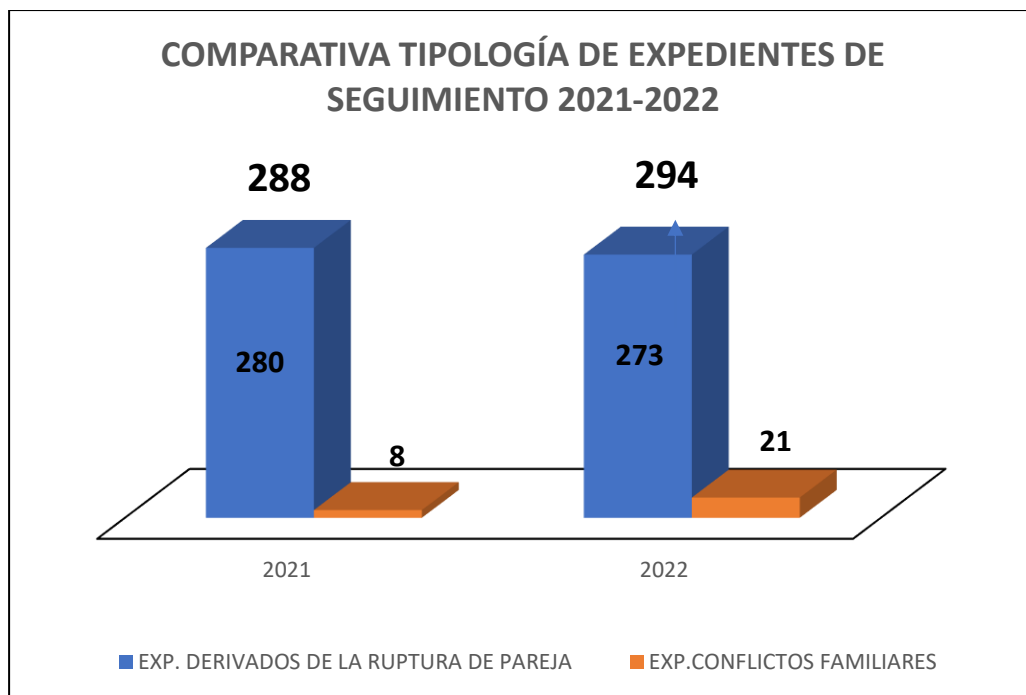
De los **294** expedientes de seguimiento, 232 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales, en 8 casos ha resultado imposible obtener información. En la mayoría de los casos, la dificultad para contactar con las personas usuarias radica en el cambio de número de contacto que nos proporcionan durante el proceso de mediación.

En 60 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 2022, el equipo de mediación ha recogido información de 2 expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.

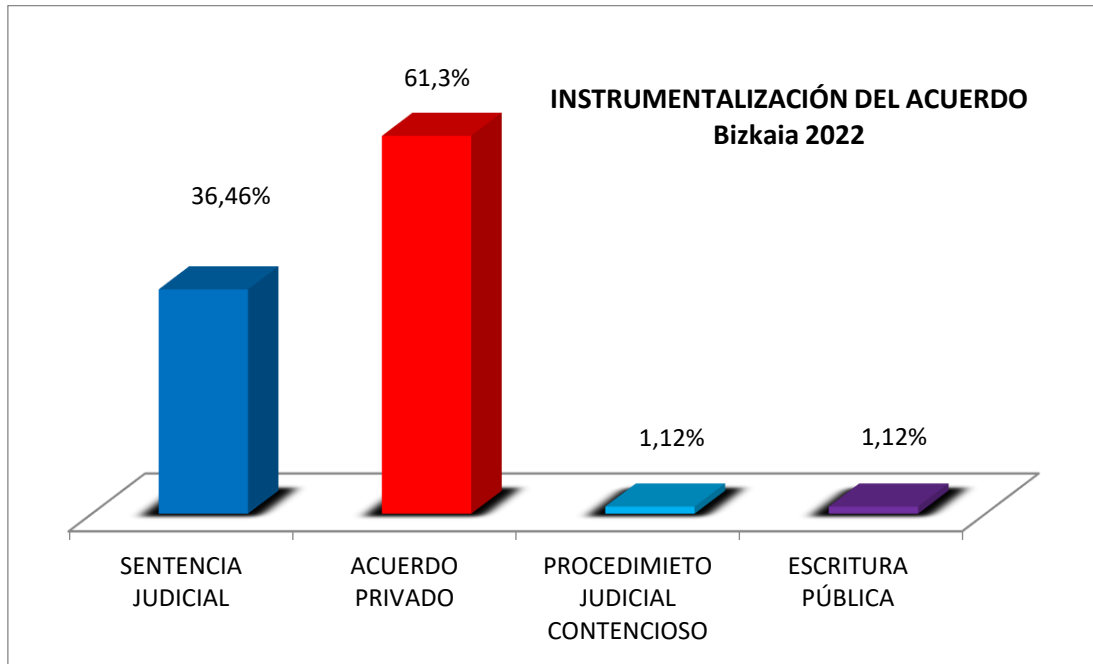


Aunque siguen siendo mayoritarios los expedientes de seguimiento en situación de ruptura, este año 2022 se ha observado un incremento de 13 expedientes, es decir, los seguimientos relacionados con conflictos familiares casi se han triplicado respecto al año anterior.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2022 se traduce en los siguientes datos:

Del total de los seguimientos de parejas que finalizaron el proceso con acuerdos que daban contenido a un convenio regulador, el 61,3% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 36,46% ha tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 1,12% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y, por último, el 1,12% 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.

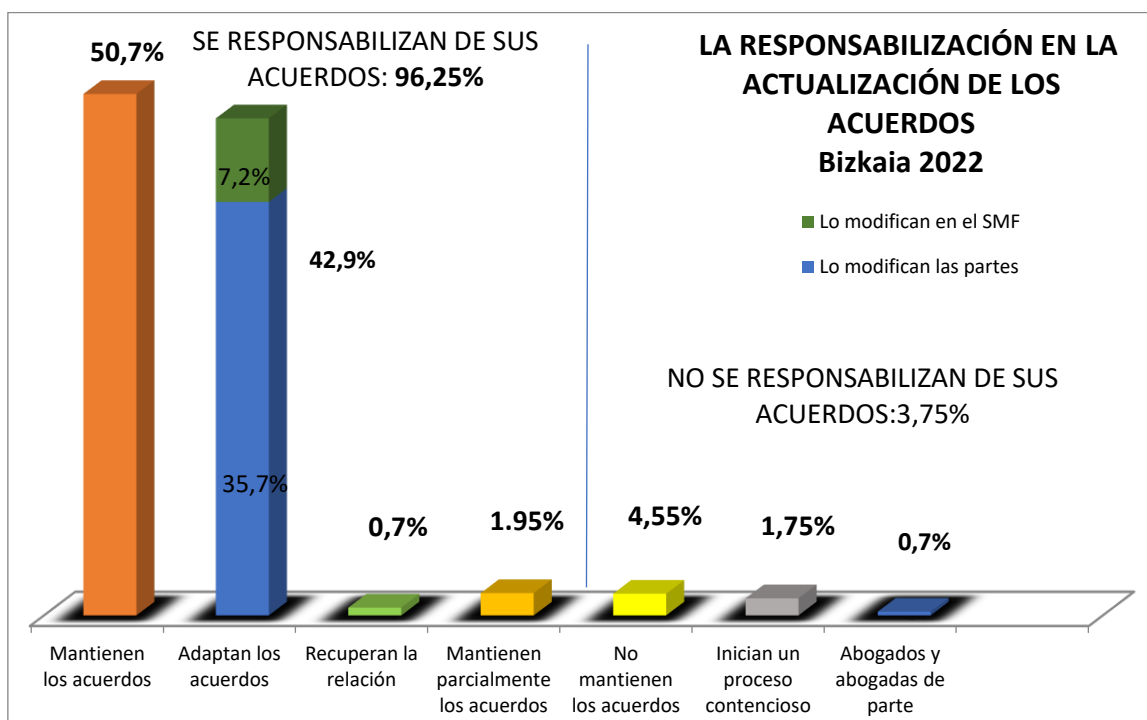
El **96,25%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación son responsables de sus acuerdos, mientras que el **3,75%** restante no se responsabiliza de los acuerdos alcanzados.

De las personas que se responsabilizan totalmente de las decisiones tomadas en el espacio de mediación (**94,3%**), el **50,7%** **sigue funcionando con los mismos acuerdos**, mientras que el **42,9%** **ha modificado parte de este** para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 42,9%, el 35,7% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 7,2% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas

que necesitan modificar. El **0,7%** transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir y el 0,3% de los casos acude al SMFB para notificarlo.

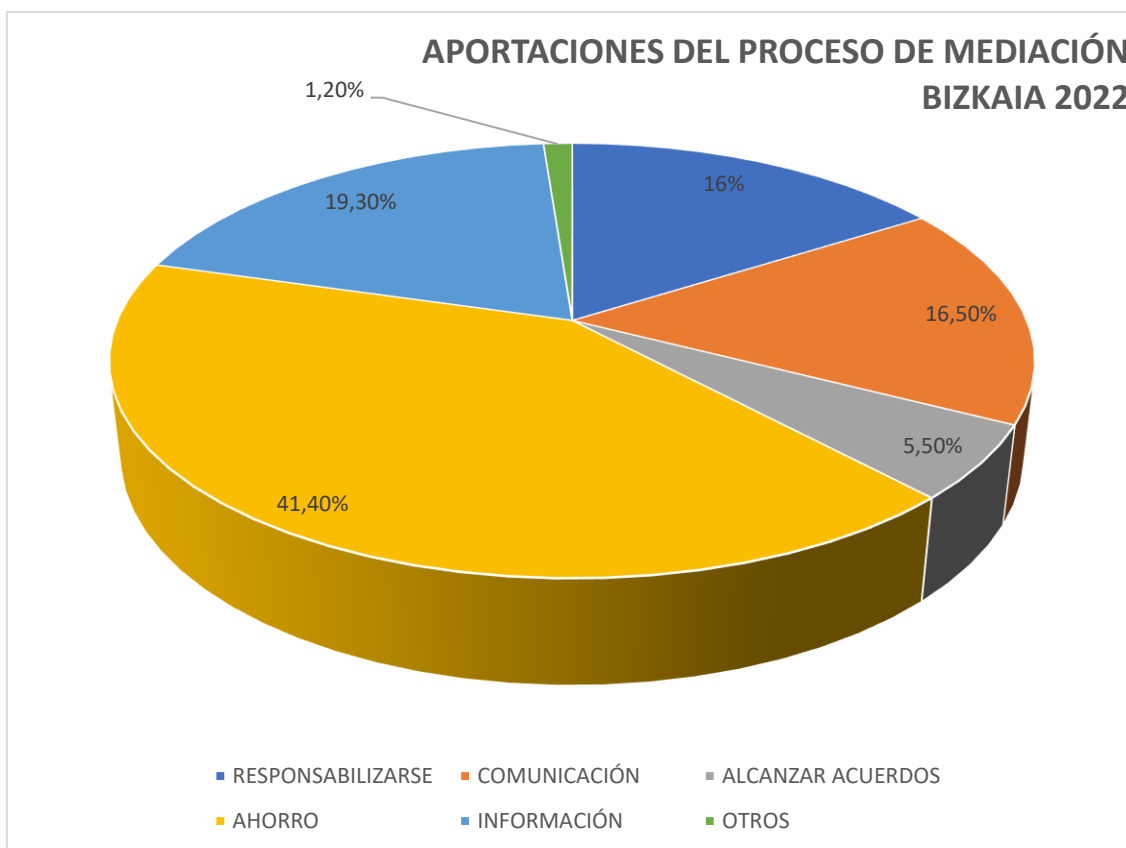
El **1,95%** restante mantiene sus acuerdos de manera parcial, es decir, respeta la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso, pero tiene dificultades para cumplir lo referente a la participación económica (0,78%) o la organización familiar acordada (1,17%).

El **3,75%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial el 1,5%, el 0,35% acude a sus abogados de parte y no respetando, ni modificando los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación el 1,9% 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, es decir, el 41,4%, destaca que la mediación le ha permitido alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas, seguido de aquellas personas que consideran que les ha reportado información y orientación en relación al conflicto planteado (el 19,3%). El 16,5% de las personas atendidas en esta fase de seguimiento transmite que la mediación les ha ayudado a restablecer canales de comunicación, creando el clima idóneo para ello y el otro 16% expresa que le ha servido para responsabilizarse de su situación y tomar conciencia de ella, subrayando la satisfacción que le produce saber que son capaces de tomar sus propias decisiones. Un 5,5% hace referencia al ahorro económico y de tiempo que les ha reportado el proceso de mediación y el 4% restante a otros beneficios como la neutralidad e imparcialidad por parte de las personas mediadoras en la toma de acuerdos; la disminución de la tensión entre las personas participantes o la tranquilidad que les genera sentirse acompañadas en este proceso.





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

- *Hablar con una tercera persona nos ayudó a llegar a un acuerdo. Es un lugar donde hay más cercanía, evitando, así, recurrir donde un abogado que es mucho más hostil.*
- *Estábamos muy perdidos y nos fue de gran ayuda. Desde el inicio se "miró por el bien de nuestra hija". Se restablecieron canales de comunicación que han contribuido a una mejor comunicación como madre y padre desde entonces.*
- *Nos ayudó a ver las cosas desde fuera. Destacaría la cercanía del proceso. Pudimos ver las cosas desde otra posición o lugar.*
- *Nos dio mucha paz y serenidad. Nos ayudó a escucharnos entre nosotros, a expresarnos en un entorno seguro y a expresarnos mejor, gracias a la ayuda de la persona mediadora. Me sentí escuchada y mi ex adquirió la confianza suficiente para poder hablar entre nosotros.*
- *A atar flecos y a pensar y reflexionar sobre temas que no nos habíamos planteado.*
- *Nos ayudó a entender el punto de vista de la otra parte, porque en el momento de la ruptura es complicado hacerlo. Esto facilitó mucho la toma de acuerdos.*
- *Aprendí a decir las cosas de otra manera.*
- *Me ayudó a entender muchas cosas y a comunicarme con él de otra manera.*

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.

Esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año con el **22%** de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 24% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o durante el proceso de mediación. En algunos casos se ha establecido una comunicación por vía telefónica, en otros por e-mail e incluso presencialmente, cuando las familias son acompañadas por los equipos del EISE. Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento de la profesional que está atendiendo a esa familia desde los Servicios Sociales de Base.

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 22,5% de los casos.

Durante este año, en el 12,5% 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 10% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco) y con Etxebide.

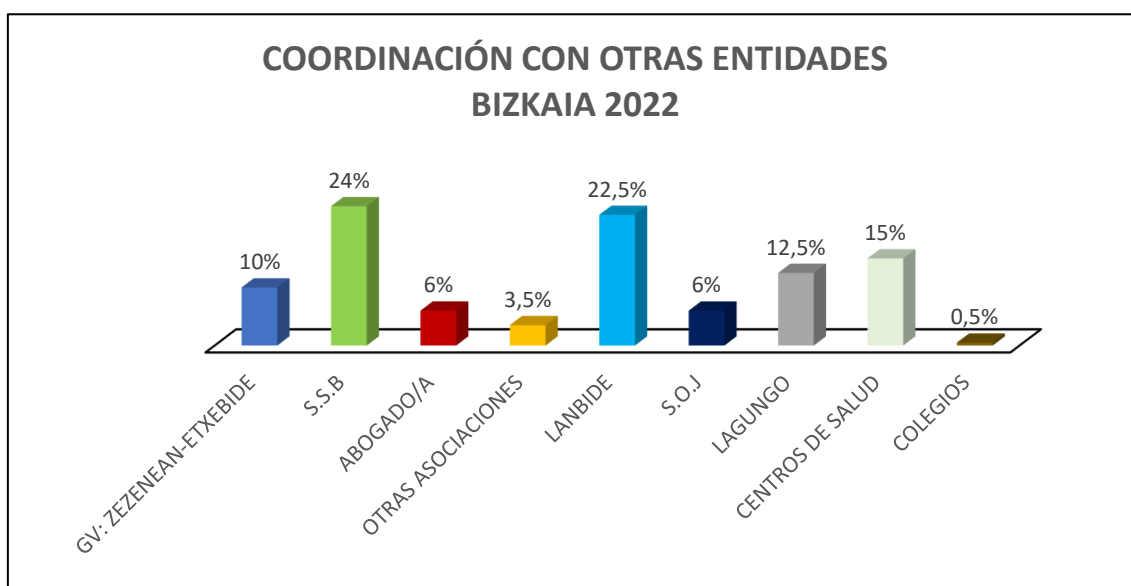
Un 6% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad del derecho a justicia gratuita en la tramitación judicial del acuerdo de mediación.

Respecto al 3,5% restante se ha llevado a cabo un trabajo en red con otras Asociaciones (CEAR, Iniciativa Gitana, Berriztu, etc).

En un 15% de los casos se ha mantenido esta coordinación con Auzolan (Modulo de Asistencia Psicosocial), programa de Promoción y desarrollo de la salud física, psíquica y social y con Centros de Salud de diferentes municipios de Bizkaia.

Un 0,5% de casos de ha mantenido una coordinación, orientación e información con centros educativos de Bizkaia.

Finalmente, en un 6% de los casos se ha realizado una coordinación con profesionales de la abogacía privados con el fin de informarse del funcionamiento del Servicio de Mediación Familiar.



En 2022 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 7,6% 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 2022

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2728	903	1825
			2728	

2) MEDIACIÓN

	417		1600		752			
					338		414	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	348		1420		281		332	
CONFLICTOS FAMILIARES	69		180		55		79	
PRE-MEDIACIÓN	221		379		139		206	
	205 16		344 35		121 18		188 18	
	Donosti - Tolosa		Donosti - Tolosa		Donosti-Tolosa		Donosti-Tolosa	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	154	1 2	241	26	89	9	137	11
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	51	4	103	9	30 1	8	50 1	5
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>					1	1	2	
PROCESOS DE MEDIACIÓN	196		1221		199		208	
	177 19		1092 129		181 18		185 23	
	Donosti - Tolosa		Donosti Tolosa		Donosti-Tolosa		Donosti-Tolosa	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA Expedientes nuevos	164	18	1032	121	165	18	165	19
Expedientes en proceso	135	17	880	120	136	17	136	18
Hijos/as menores de edad	29	1	152	1	29	1	29	1
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos	13	1	60	8	16	0	20	3
Expedientes en proceso	10	1	54	8	12	0	16	2
Hijos/as menores de edad	3	0	6	0	4	0	4	0 1
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>							1	

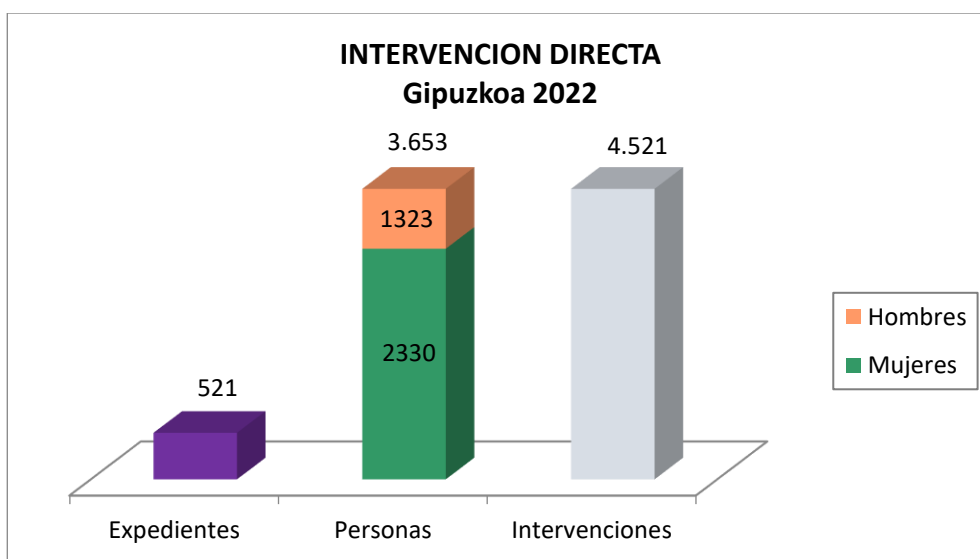
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	EXP		INT		H		M	
	91 13		171 22		70 12		79 12	
	Donosti - Tolosa		Donosti - Tolosa		Donosti-Tolosa		Donosti-Tolosa	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA	87	12	163	20	68	11	75	11
CONFLICTOS FAMILIARES	4	1	8	2	2	1	4	1
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	521		4.521		1.323		2.330	
3.653								

En la anterior tabla se recogen los datos relacionados con el trabajo desarrollado en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante el año 2022, en sus distintos niveles de intervención directa:

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

En total, se ha atendido de manera directa a 3.653 personas: 1.323 fueron hombres y 2.330, mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 521 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 4.521.

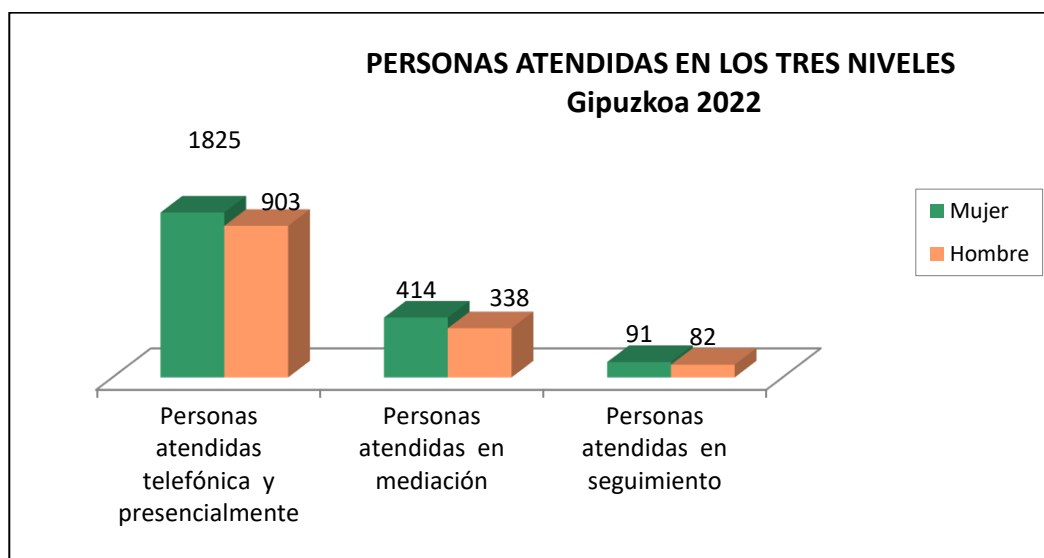


A continuación, se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2022 han sido atendidas un total de 3.653 personas en los diferentes niveles de intervención y que han supuesto un total de 4.521 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 2.728 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 752 personas y se han realizado seguimientos a un total de 173 personas.



De estas 2.728 personas atendidas en este primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 903 fueron hombres y 1.825 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.

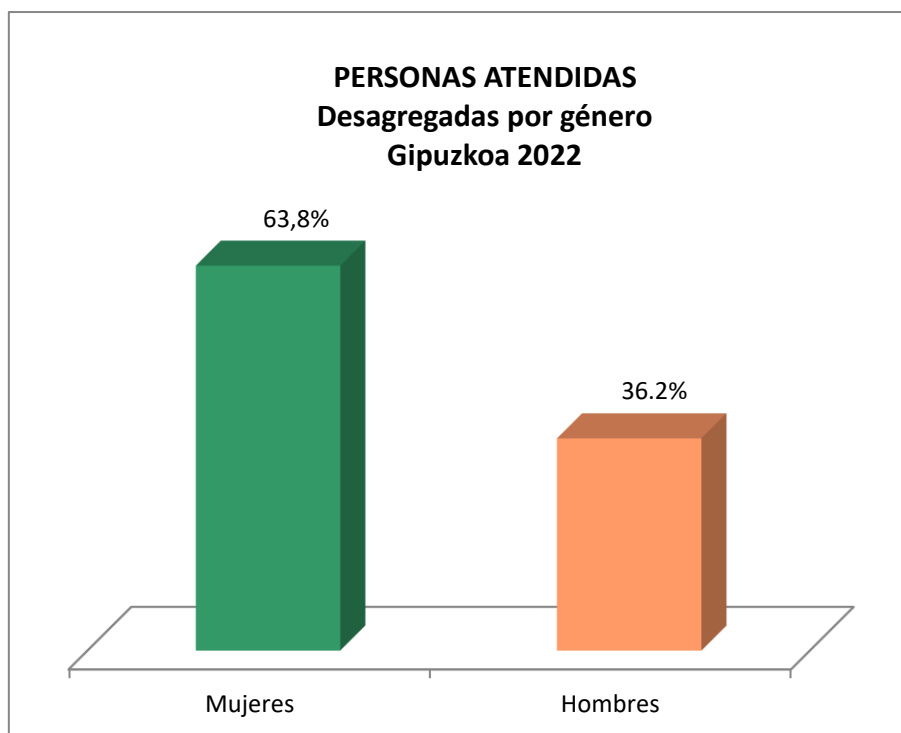
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los procesos de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 345 personas, 139 hombres y 206 mujeres, incluyendo a una mujer y a un hombre menor de edad, así como también a 4 profesionales atendidos: dos hombres y dos mujeres.

En cuanto a los procesos de mediaciones realizados, han participado un total de 407 personas, de las cuales 199 han sido hombres y 208 mujeres. En este nivel también se ha atendido a una hija menor de edad y a una mujer profesional.

En la fase de seguimiento se han atendido un total de 173 personas, de las cuales 82 han sido hombres y 91 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 2022 en los tres niveles de intervención, el 63,8% eran mujeres y el 36,2% hombres.



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

Este primer nivel de atención se realiza, en su mayor parte, a través del teléfono, incluyéndose también a quienes 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 también las atenciones telefónicas y presenciales referidas a otras comunicaciones relacionadas con el SMF, como la atención a las personas que ya están participando en un proceso de mediación.

Tal y como se ha explicado anteriormente, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 2.728 personas, de las cuales 1.825 fueron mujeres y 903 hombres (ver gráfico de personas atendidas).

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

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

- Expedientes de pre-mediación y
- 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 y
 - El resto de conflictos familiares, (según se ha descrito en la parte general).

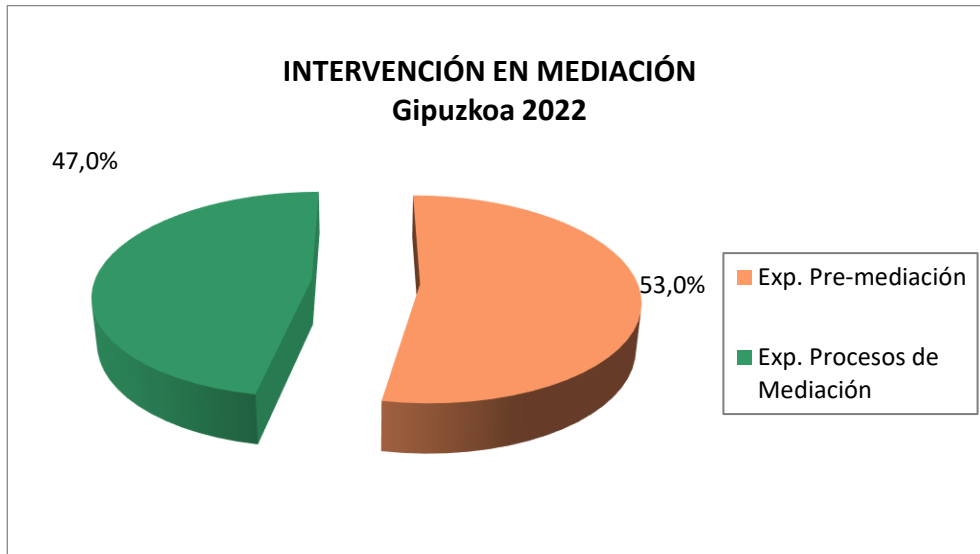


EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2022	GIPUZKOA N.º TOTAL DE EXPEDIENTES	
EXP. PRE-MEDIACIÓN	221 DONOSTIA 205	TOLOSA 16
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	196 DONOSTIA 177	TOLOSA 19
EXP. SEGUIMIENTO	104 DONOSTIA 91	TOLOSA 13
N º TOTAL DE EXPEDIENTES	473 521	48

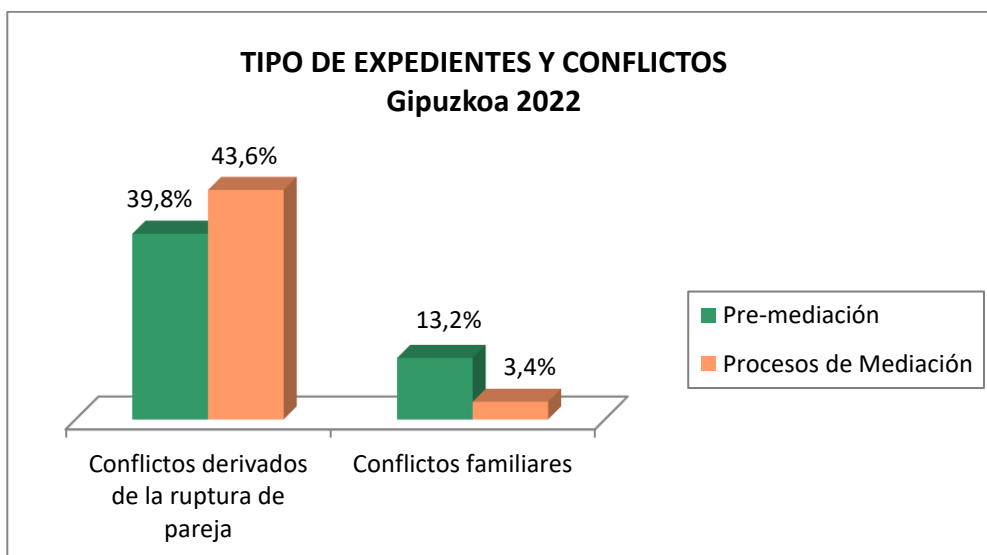
Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 521 expedientes, de los cuales 196 correspondieron a procesos de mediación, es decir, el 47% del total, y 221 a pre-mediaciones, suponiendo el 53% restante, sin tener en cuenta los expedientes de seguimientos trabajados.

En la tabla anterior se pueden observar también los datos referidos a la atención prestada directamente en la localidad de **Tolosa**, habiéndose cumplido en el mes de noviembre el 2º aniversario de su puesta en marcha y este año ha sido el primero completo desde su apertura.

En total se han trabajado 48 expedientes a lo largo de este año 2022: 16 expedientes de pre-mediación, en los que se han atendido un total de 36 personas, 18 hombres y 18 mujeres, incluyendo a 1 profesional hombre y 2 profesionales mujeres; 19 expedientes de mediación, en los que se han atendido un total 40 personas, de las cuales han sido 22 mujeres y 18 hombres incluyendo a 1 menor de edad y 13 expedientes de fase de seguimiento, en los que han atendido un total de 24 personas, de las cuales 12 han sido hombres y 12 mujeres.



En cuanto a 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 83,4% del total de expedientes corresponden a casos relacionados con la ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 16,6% de los casos atendidos.



Durante el año 2022 se han trabajado un total de 11 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 3 corresponden a expedientes de pre-mediación y 8 a expedientes de mediación.

De los 3 expedientes de pre-mediación, 2 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja, mientras que en 1 caso se trataba de conflictos familiares de otra índole.

De los 11 expedientes de mediación, 5 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja, mientras que en 3 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole.

Las razones fundamentales que han animado a las personas a iniciar un proceso de mediación de forma online responden esencialmente a razones de residencia de algún miembro de la familia en otro lugar.

Sobre este respecto es importante hacer hincapié en que la presencialidad sigue siendo el tipo de atención más demandada por las personas que han iniciado un proceso de mediación, y en la medida que las posibilidades de las personas que han iniciado un proceso de forma online así se lo han permitido, estas han optado por la presencialidad.

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

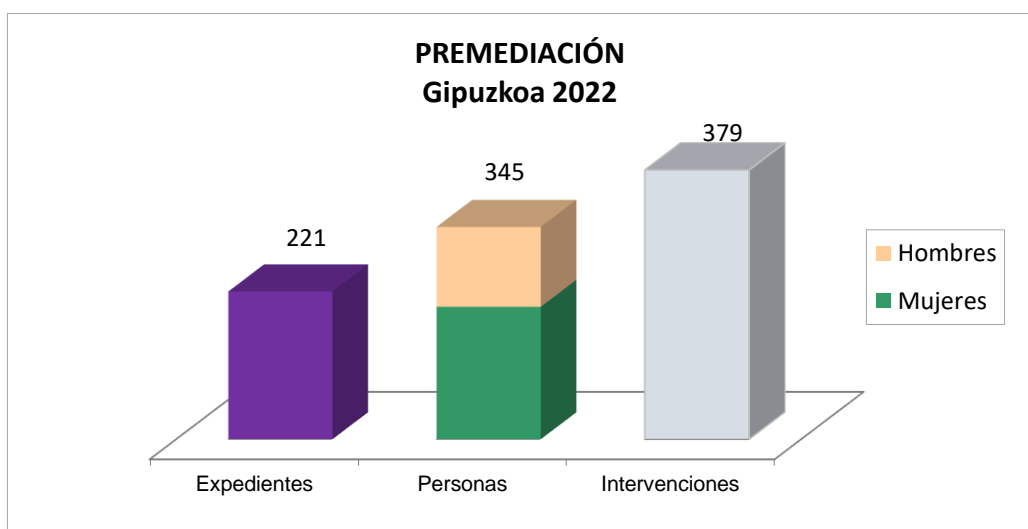
En la primera sesión de pre-mediación, se ofrece a las personas solicitantes, toda la información que precisen sobre la mediación y las características del proceso, además de sobre cuestiones de tipo jurídico (siempre en el ámbito de la mediación), así como sobre recursos sociales y orientación psicológica, 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

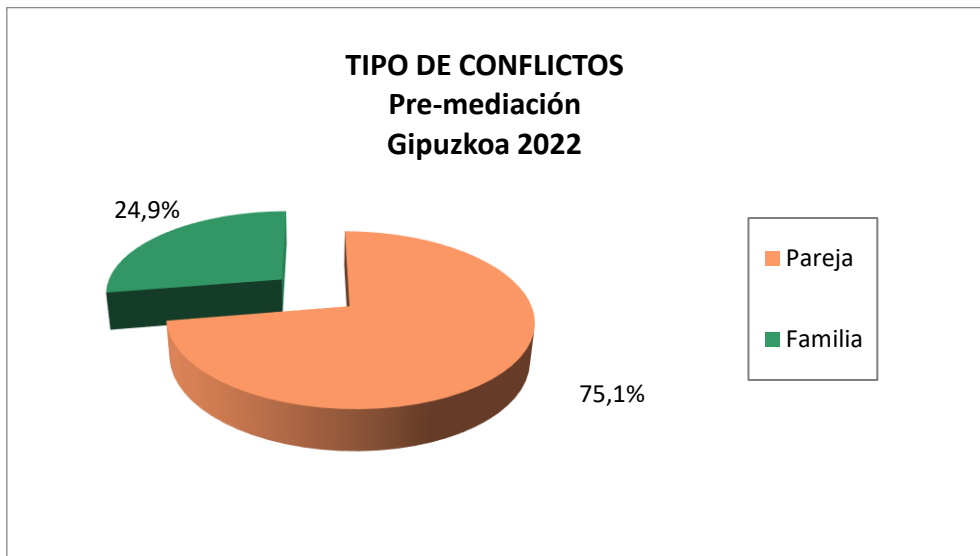
de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de transmitirle su deseo de diálogo, y ver si también puede resultarle de interés.

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.

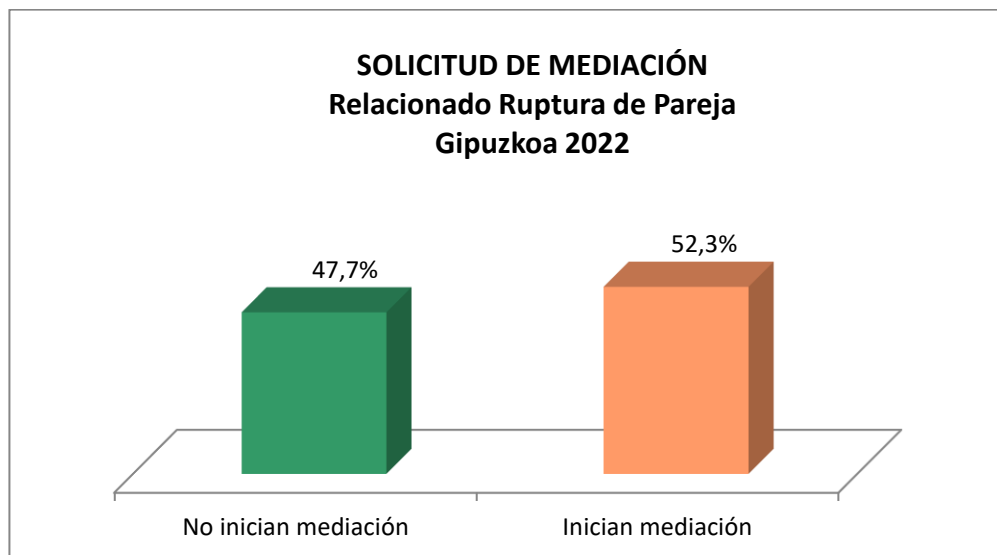
A lo largo del año 2022 se han trabajado 221 expedientes de premediación, en los que se han atendido a un total de 345 personas, 139 hombres y 206 mujeres, incluyendo a una menor y a un menor de edad y a 4 profesionales, dos hombres y dos mujeres, habiéndose generado un total de 379 intervenciones.



De los 221 expedientes de pre-mediación, 166 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 75,1 % del total de pre-mediaciones, mientras que en 55 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole, lo que supone el 24,9% restante.



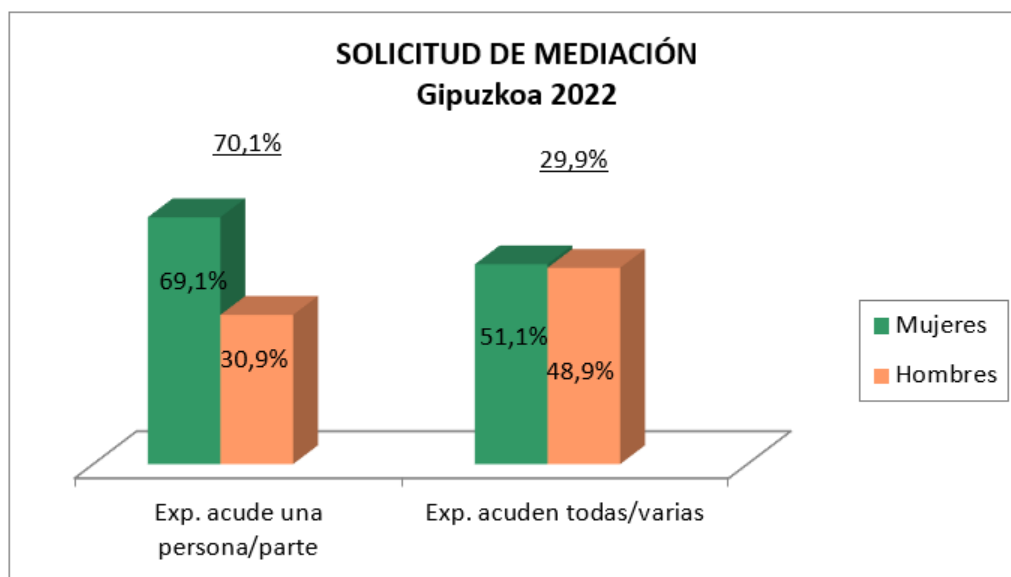
Respecto de la tipología de conflictos relacionados con ruptura de pareja, el 52,3% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el 47,7% restante no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2022, en el 70,1% 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 implicadas en el conflicto, no se pudo

iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 69,1% fueron mujeres, y el 30,9% hombres.

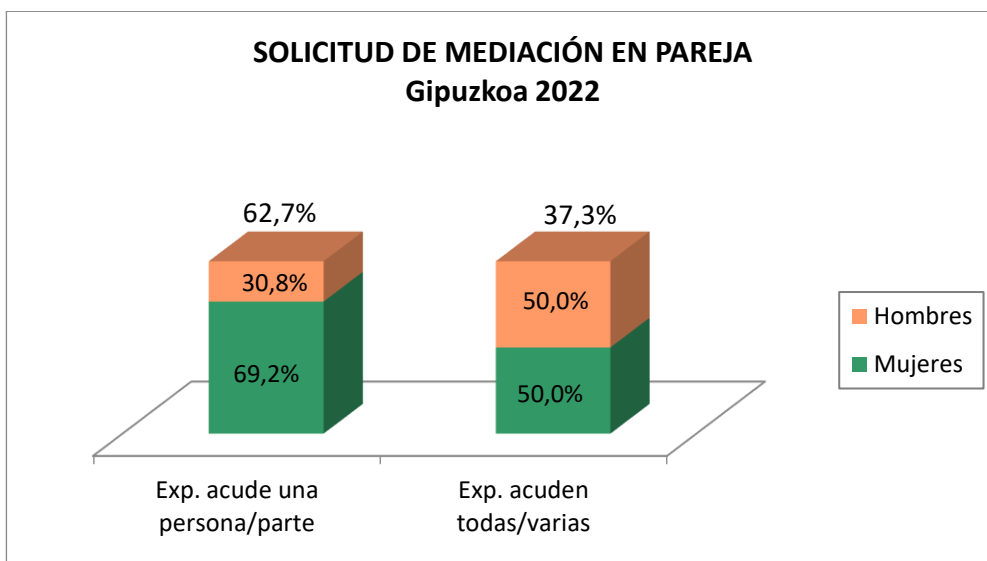
En el 29,9% restante de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien no acudieron todas las personas protagonistas del conflicto (en el caso de los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar por parte de alguna o algunas de las personas protagonistas. En estas sesiones el 51,1% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 48,9% hombres.



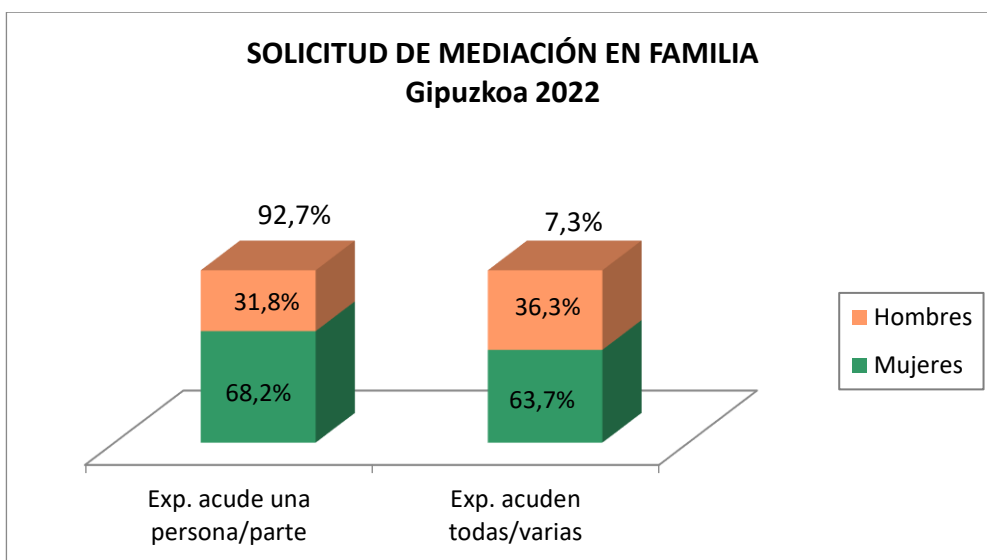
En las solicitudes de información relacionadas con los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en un 62,7% de los casos, vino una sola persona a solicitar la información. En algunas ocasiones porque la otra persona no mostró interés en conocer el proceso de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 30,8% son hombres y el 69,2% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 37,3%, 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 92,7% 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 68,2% han sido mujeres y el 31,8% hombres.



Sin embargo, en el 7,3% de casos en los que, habiendo acudido todas las personas protagonistas del conflicto a la sesión informativa, no se inició el proceso al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de

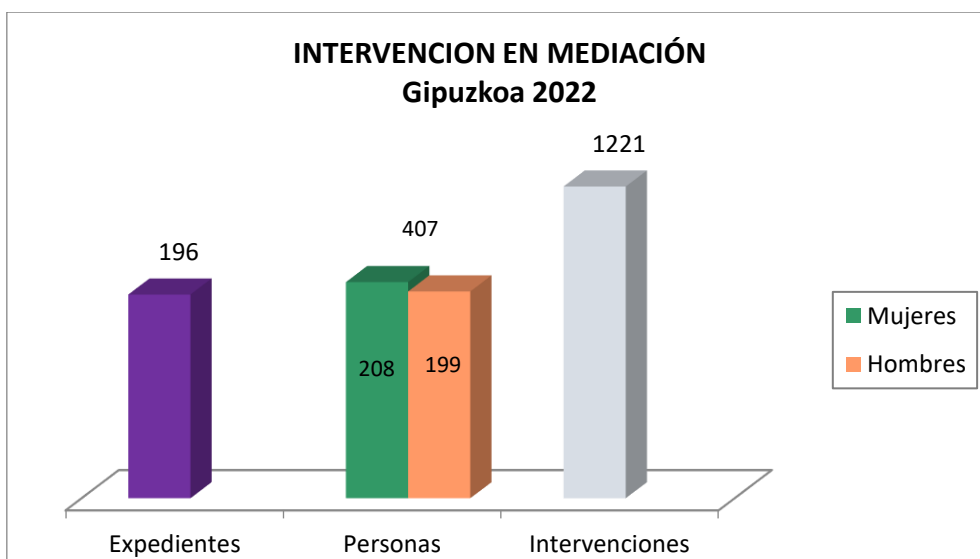
alguna o algunas de las personas presentes. De estas personas, el 63,7% han sido mujeres y el 36,3% hombres.

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 2022, se han iniciado un total de 196 expedientes, en los que se ha atendido a 407 personas, 208 mujeres, incluyendo 1 menor de edad y 199 hombres. Además, se atendió 1 mujer profesional. Con todas estas personas se realizaron 1.221 intervenciones.



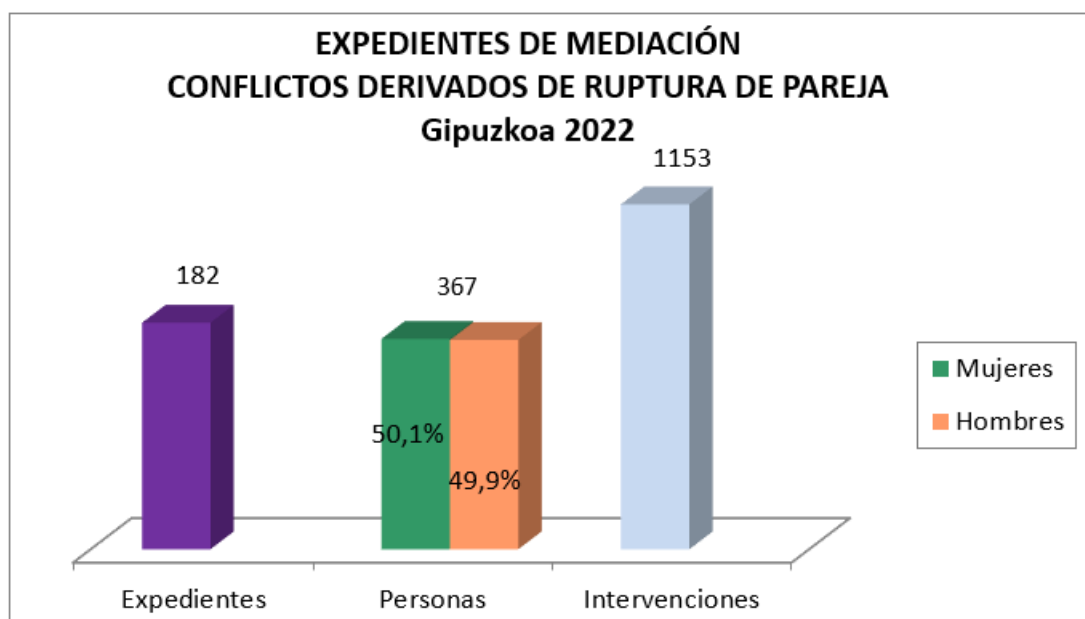
Del total de mediaciones realizadas en los 196 expedientes, 182 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir,

el 92,8% de los casos, mientras que, en los 14 expedientes restantes, que suponen el 7,2%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

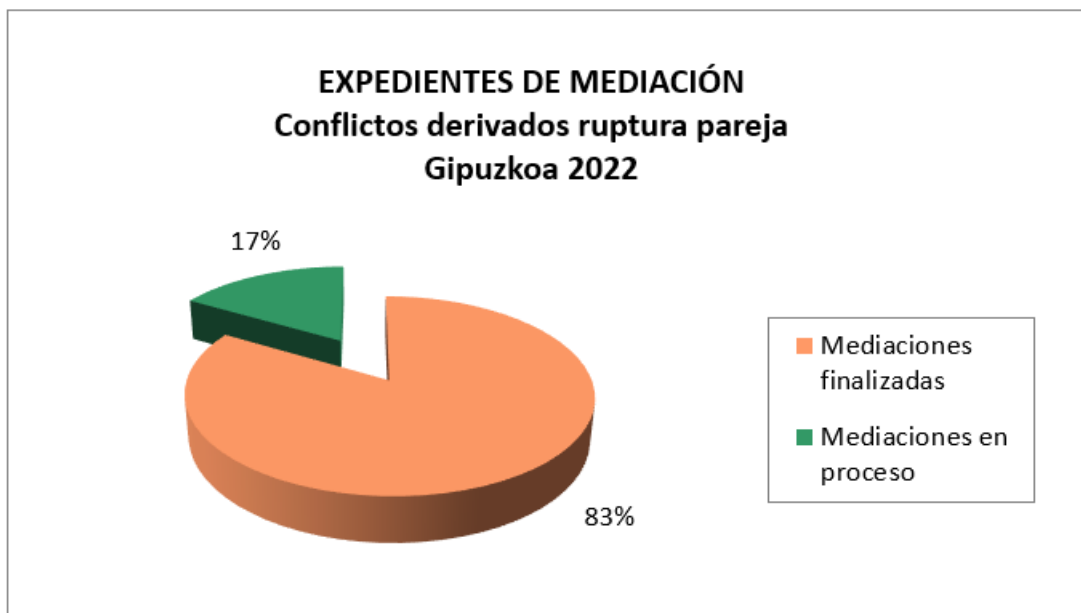
En este ámbito, tal y como se ha descrito anteriormente, el número de expedientes de mediación fue de 196, de los cuales 182 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 367 personas, de las cuales 183 fueron hombres y 184 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.153 intervenciones.



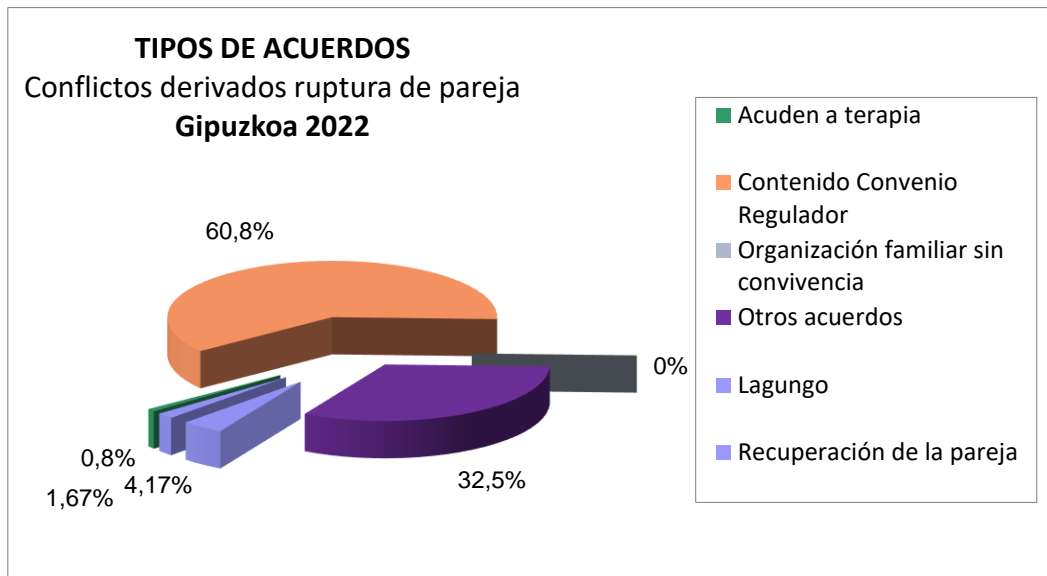
**SMF – GIPUZKOA 2022 - RUPTURA DE PAREJA**

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	182
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	367
		183 184
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1.153
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 725 sesiones)	4,8
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	151
	ACUERDOS	120
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	73
	• OTROS ACUERDOS	39
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	0
	• DERIVADOS A PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO.	5
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	1
	• RECUPERACIÓN DE PAREJA	2
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	31
	INVIABLE	0
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	31	

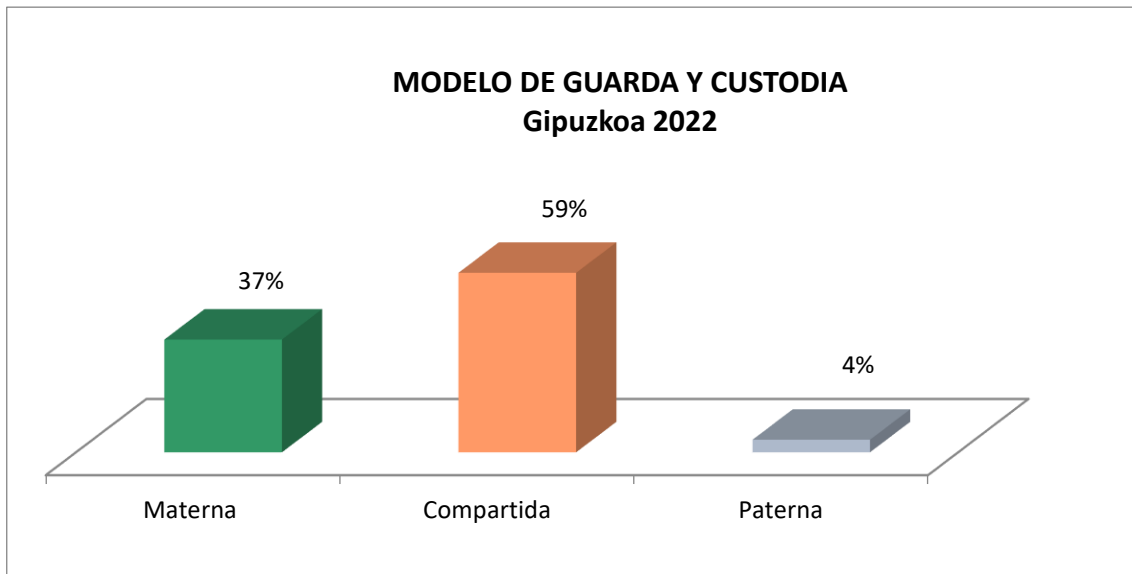
Durante el año 2022, se dieron por finalizados un total de 151 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 83% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 31 casos (17%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2023. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados ha sido de 4,8 sesiones.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 60,8% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 32,5% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 4,17 % pactaron iniciar un Programa de atención terapéutica gestionado por la Fundación Lagungo. Además, hubo un 1,67% que tuvo como resultado un intento de recuperar la pareja y también otro 0,8 % que acordaron iniciar terapia de otra índole.



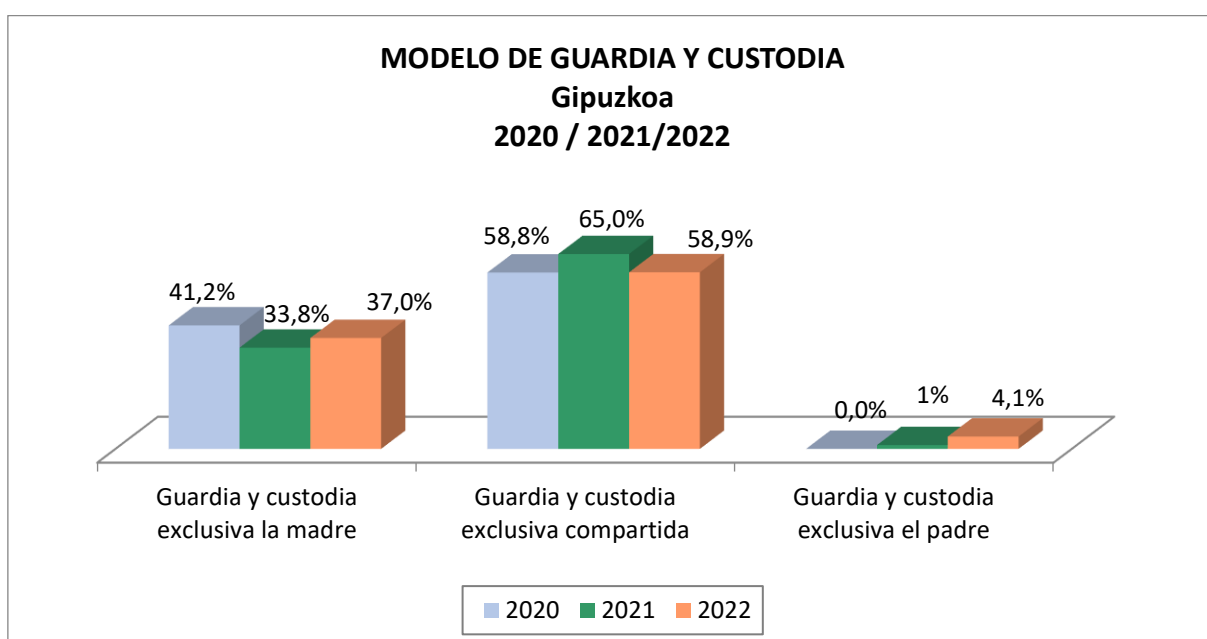
En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 59% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 37% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre frente al 4% atribuida al padre.



Las custodias compartidas como modelo de organización familiar, continúa siendo el modelo más elegido por las familias en los tres últimos años, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba cómo este tipo

de custodia ha oscilado por encima del 58,8% del total hasta el 65% de este año 2022.

Las custodias atribuidas a las madres, pese a mostrar una tendencia descendente desde el 41,2% en 2020 hasta 33,8% durante el año 2021, han ascendido hasta el 37% en este año 2022. En cuanto a la custodia paterna, apreciamos una tendencia al alza llegando hasta el 4,1% en este año 2022. Por tanto, cabe apreciar un incremento significativo del modelo de custodia individual durante el presente año.



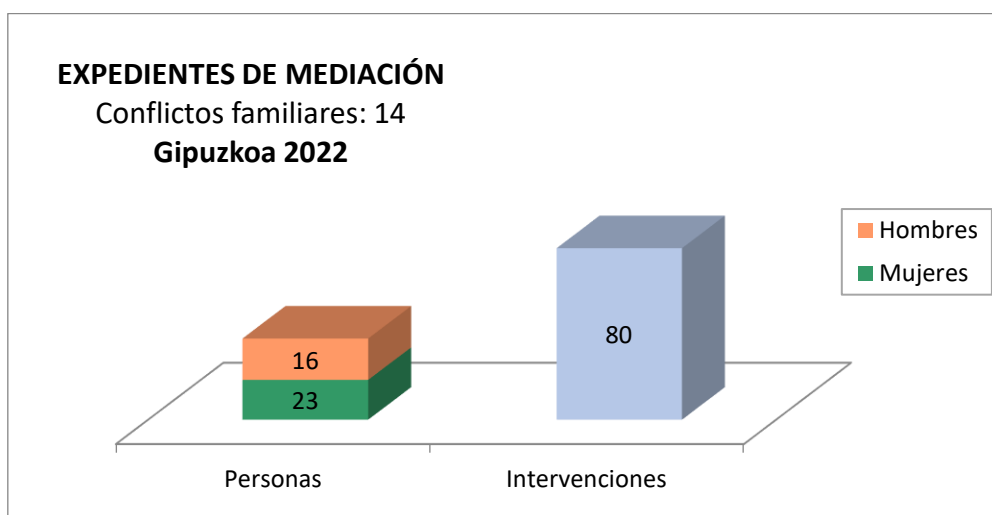
Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 97,3% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 1,6% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y un 1,1% de las parejas en situación de ruptura no tienen hijos e hijas. En estos procesos, las familias trabajan su reorganización familiar sin necesidad de utilizar el concepto de guarda y custodia.

Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 98,4% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 1,6% 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 2022 en Gipuzkoa se generaron 14 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 80 intervenciones con las 39 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 23 eran mujeres, incluyendo 1 menor de edad y otras 16, hombres.





SMF – GIPUZKOA 2022 - FAMILIA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	14	
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	39	
		16	23
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	80	
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 65 sesiones)	5,4	
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	12	
	ACUERDOS	12	
	• ACUERDOS	7	
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE FAMILIA	3	
	• DERIVADOS AL PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO.	2	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	0	
	INVIABLE	0	
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2		

De los 14 expedientes generados por este tipo de conflictos, 12 finalizaron durante 2022, mientras otros 2 quedan abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2023. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes ha sido de 5,4 sesiones.

En los 12 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en la totalidad de los procesos.

VII.D.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

104

- A INICIATIVA DE SMF

91

✓ Se obtiene información	86
✓ No se obtiene información	5

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

13

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

99

5

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

91

82

173

RELATIVO AL PROCESO

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

167

28

195

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

49%

48%

2%

1%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos

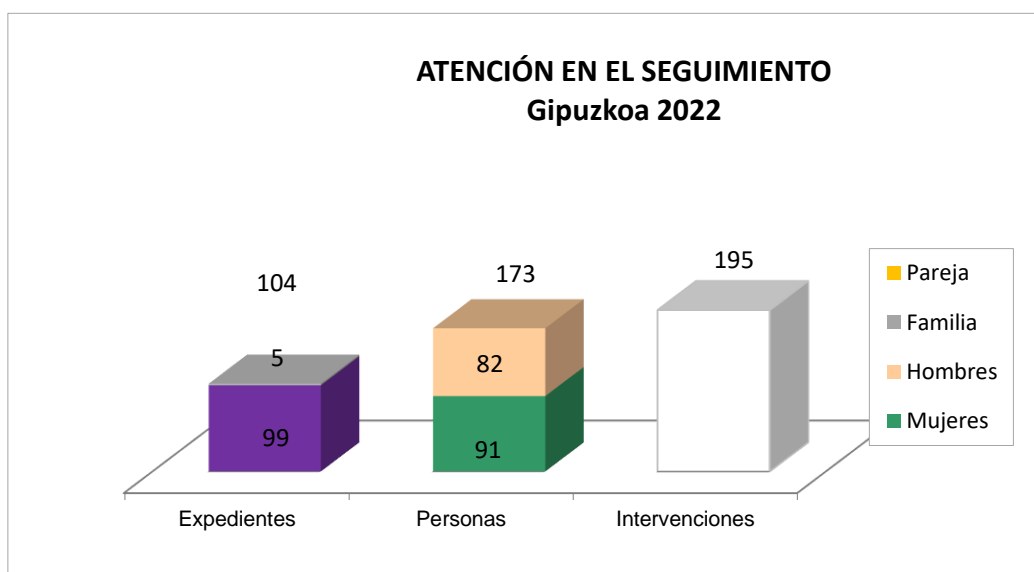
98%

- No se responsabilizan de los acuerdos

2%

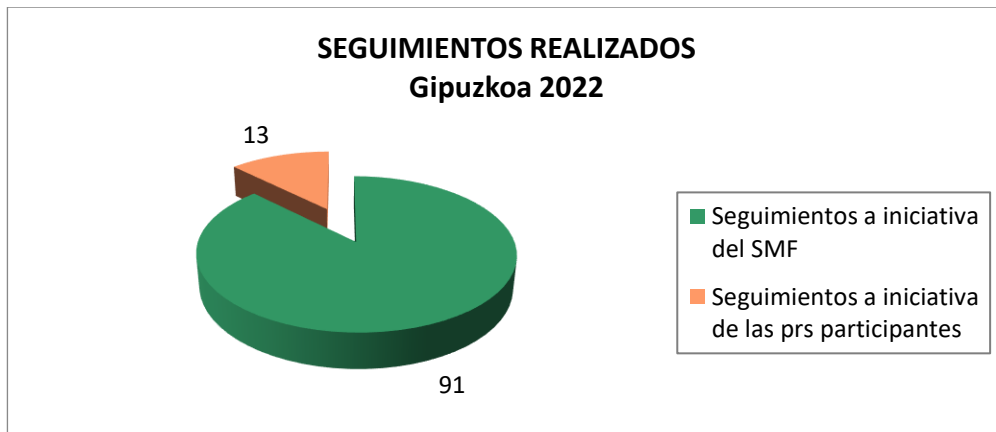
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones con relación a los expedientes de seguimiento del 2022.

De los 104 expedientes de seguimiento trabajados durante este año, 99 expedientes han sido de pareja y 5 expedientes de familia, en los que se han atendido a 173 personas, y que han supuesto un total de 195 intervenciones.



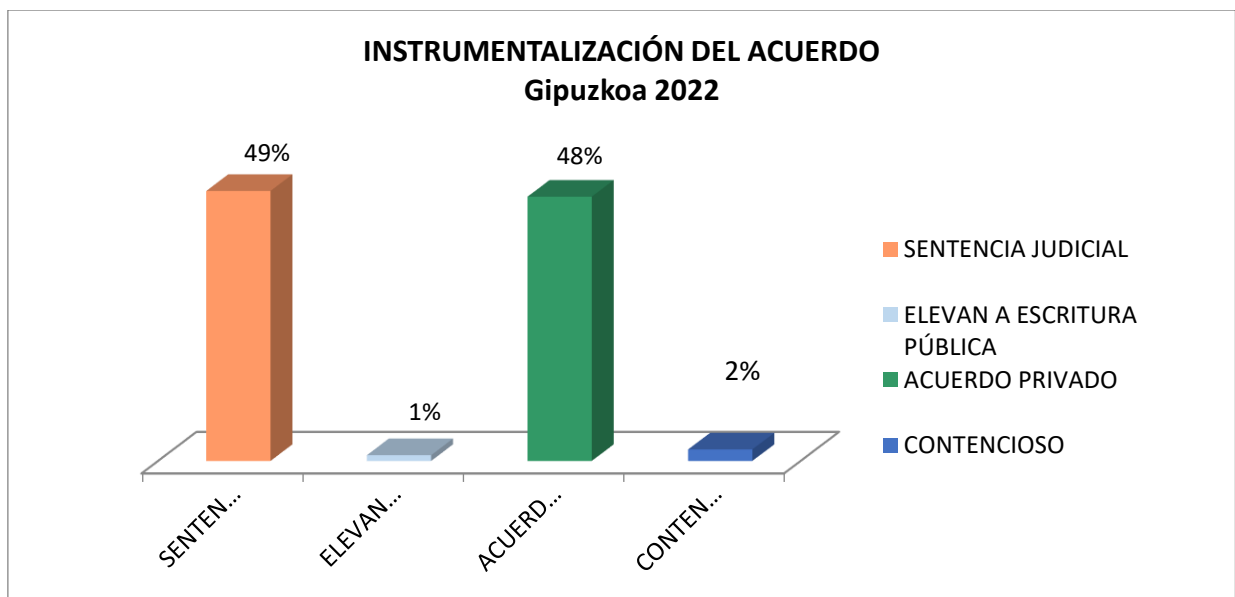
En este 2022, en relación con los 104 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 91 expedientes, de los cuales, en 86 expedientes se ha podido obtener información y en 5 expedientes no ha sido posible el contacto con ninguna de las personas usuarias, en la mayoría de los casos, presumiblemente debido a incidencias con el número de teléfono.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 13 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.



Con relación a la instrumentalización del acuerdo, los datos obtenidos en los expedientes de seguimientos realizados muestran que:

- Los acuerdos han sido tramitados judicialmente en un 49%.
- En un 48%, de han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En 1% el acuerdo ha sido elevado a escritura pública.
- En un 2% de los seguimientos realizados nos han comunicado que han iniciado un procedimiento contencioso.

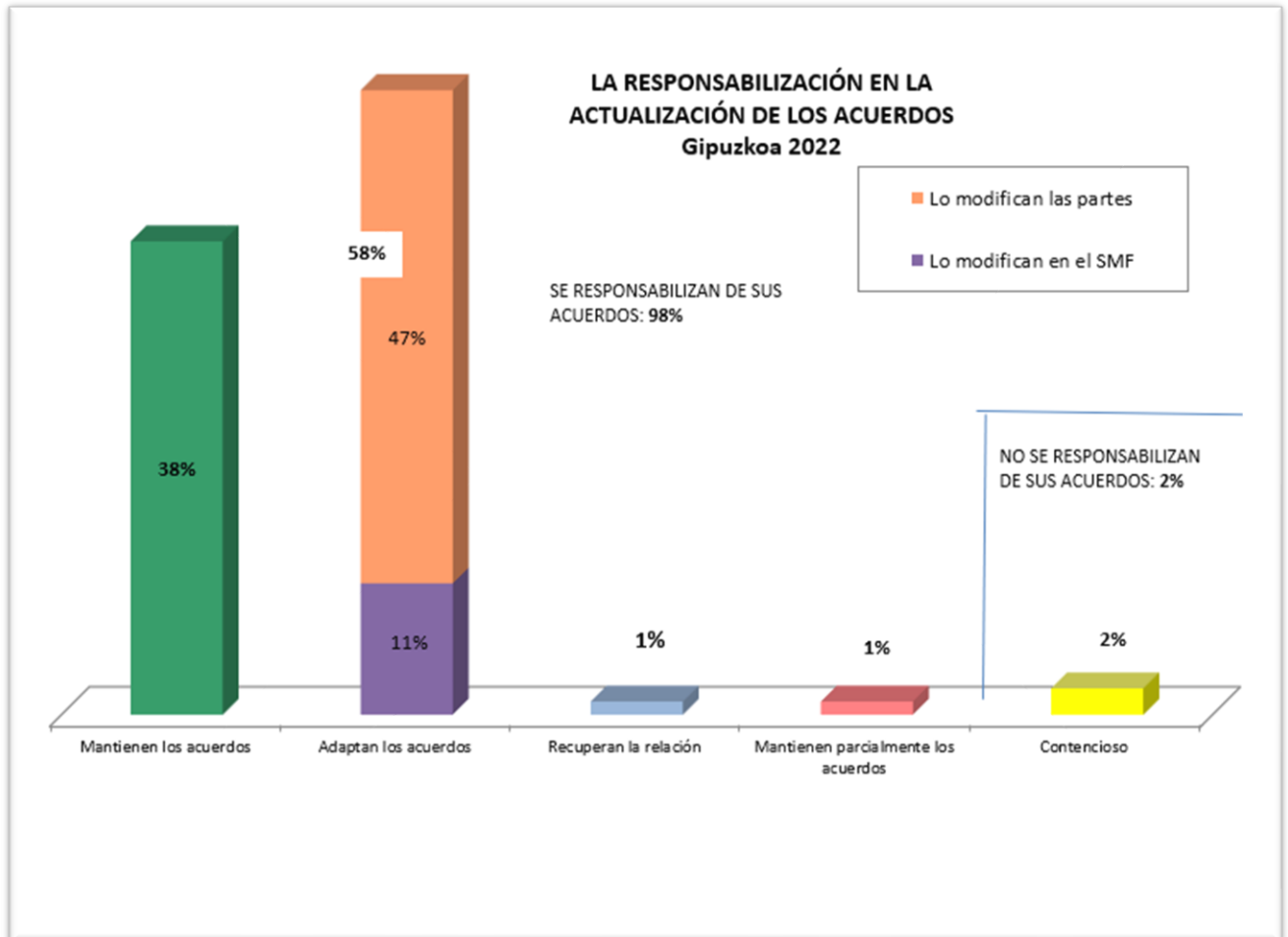


Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las personas protagonistas las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

El **98%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han hecho responsables de sus acuerdos de mediación, y el **2%** no ha asumido dicha responsabilidad.

De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 38 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 58% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 47% los propios protagonistas de la situación quienes han tomados las decisiones, mientras que un 11% han acudido de nuevo al SMF.
- El 1% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.
- Otro 1%, 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 2% restante de las personas, iniciaron un procedimiento judicial a consecuencia de no haberse responsabilizado de sus acuerdos.



La fase de seguimiento, además, nos permite recoger información cualitativa y 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 2022:

- “Estaba totalmente perdida/o y me ayudásteis en los pasos a dar”
- “El espacio de mediación ayudó a que mi expareja tuviese un espacio para poder hablar y dar su punto de vista”
- “Ha sido una guía para nosotros, nos aportó información y orientación”
- “Nos ha servido para que ahora podamos comunicarnos entre nosotros de forma efectiva. En el SMFG pude aportar cosas y me sentí escuchado y valorado”.



- Tengo claro que sin la presencia de profesionales no hubiésemos llegado a alcanzar acuerdos por nosotros mismos.
- “Me sirvió para llegar a un acuerdo a pesar de que no se ha cumplido”.
- “Seguridad y tranquilidad en todo el trayecto.No es nada fácil”
- “El proceso de Mediación me ha servido para verificar como son mis hermanas”.
- “Dejar todo atado, forma de prevención para futuras posibles desavenencias”
- “Confirmar que si hay comunicación efectiva funcionan las cosas y Podemos vivir en armonía”.
- “Nos ayudó para unirnos más”.
- “Si no hubiera sido por la mediación hubiésemos acabado en juicio”.
- “Un lugar donde poder hacer el documento de forma rápida que necesitábamos durante el confinamiento”
- “La persona mediadora nos centraba y nos ajustaba a la realidad”
- “Conocer la mediación ha supuesto saber que se pueden hacer las cosas de otro modo y bien”
- “Confianza en el trabajo realizado y afrontar de buen modo la nueva situación”.
- “Hacerlo mediante el SFMG ha sido más rápido, barato y más sencillo”
- “Nos explicasteis muy bien las posibilidades que teníamos para que nosotros decidamos en todo momento”
- “Fue un comienzo para llevarnos bien y velar estado emocional de nuestro hijo”.
- “Me ayudó a dar el paso definitivo y avanza. Estaba pensando en separarme y el habernos explicado todo tan claro es lo que me ayudó”.
- “Apoyo emocional sin sentirse juzgado”
- “Nos ayudó a ver situaciones y temas que no se nos habían ocurrido a nosotros”.

- “Me ayudó a darme cuenta de que lo que estaba viviendo es algo natural, estoy muy agradecida”.

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 2022, en un 40,3% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

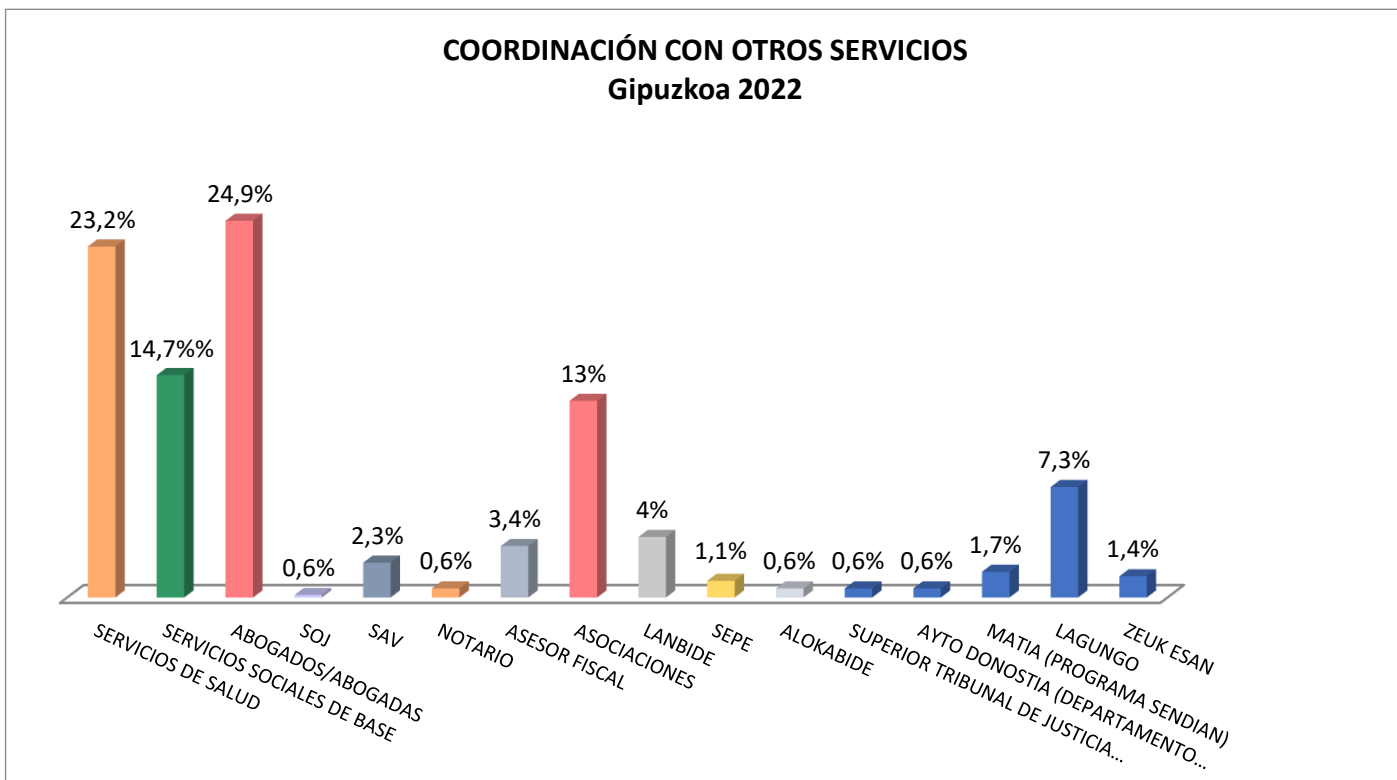
- En un 23,2% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas desde y hacia los Servicios públicos de Salud, bien como acuerdo de iniciar la mediación o como resultado del acuerdo de mediación. Se trata de recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de pareja o familia.
- En el 14,7% 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 27,8%, siendo un 24,9% con profesionales de la abogacía, en un 0,6% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita y en un 2,3% con el Servicio de Atención a la víctima.
- Con la Notaria se ha trabajado en red en un 0,6% de los casos.
- En un 3,4% se ha desarrollado un trabajo de red con asesores fiscales.
- Ha habido un 13% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Arrats, Afagi, Agifes, Agipad, Sos Racismo, Bizibidea, Cáritas,).
- En otro 4% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide, quien nos ha derivado a las familias.
- Con el SEPE se ha trabajado en red en un 1,1% de los casos.
- El trabajo en red con Alokabide se ha dado en un 0,6% de los casos.
- Especial mención para la coordinación realizada con el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia Entre Rios (Argentina) concretamente con el Centro de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos ha sido en un 0,6% de los casos.

- En un 0,6% también de los casos, el trabajo en red se ha realizado con el departamento de prevención, infancia y familia del ayuntamiento de San Sebastián.
- El trabajo en red realizado con el programa de Sendian de la Fundación Matía ha sido en un 1,7% de los casos.
- La coordinación realizada con el Programa de atención terapéutica gestionado por la Fundación Lagungo se ha dado en un 7,3% de las familias atendidas.
- Por último, se ha realizado en 1,4% de los casos, una coordinación con el Servicio de atención telefónica de ayuda a la infancia y al adolescente Zeuk esan del Gobierno Vasco.



Durante el año 2022 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 10,95%.

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 2022

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1593	498	1095
			1593	

2) MEDIACIÓN

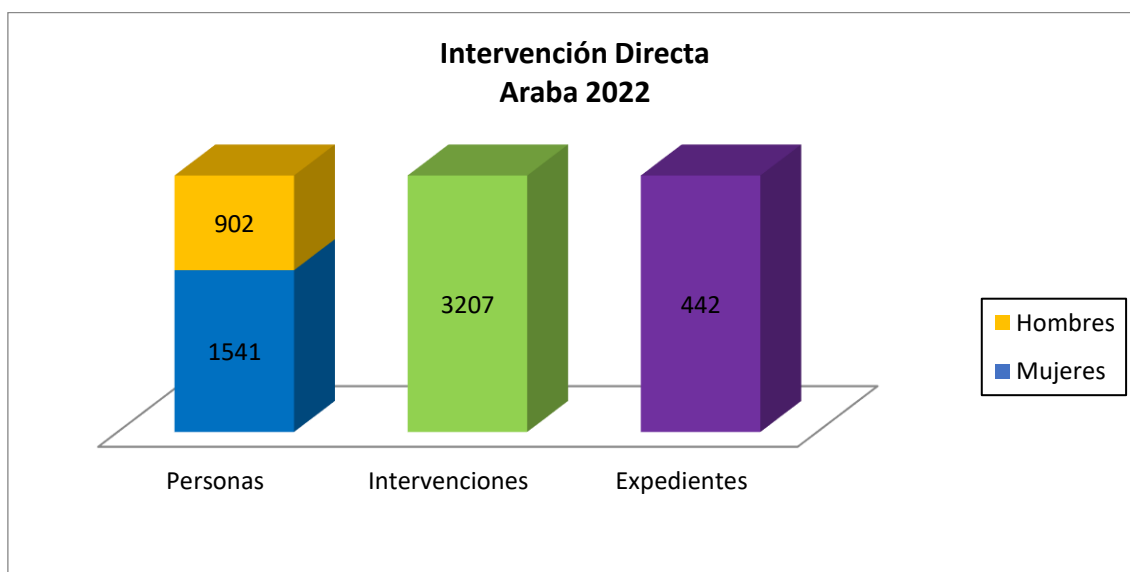
	344	1457	679	
			315	364
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	289	1207	265	281
CONFLICTOS FAMILIARES	55	250	50	68
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	128	204	222	
			92	130
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	98	134	72	87
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	30 0	57 0	20 0	29 0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	13	0	14
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	216	1253	457	
			223	233
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	191 165	1060 919	193 166	194 167
Expedientes en proceso	26	141	27	27
Hijos/as menores de edad	0	0	0	0
CONFLICTOS FAMILIARES	25	193	30	39
Expedientes nuevos	20	150	21	34
Expedientes en proceso	5	43	9	5
Hijos/as menores de edad	0	0	0	0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	98	157	171	
			89	82
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	96	151	87	78
CONFLICTOS FAMILIARES	2	4	2	2
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	2	0	2
TOTALES	442	3207	2443	
			902	1541

El número de personas atendidas en los distintos niveles de intervención directa en el SMF de Araba-Álava lo largo del año 2022, esto es, en la atención telefónica y presencial, en la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y en los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 2.443 personas, de las cuales 1.541 han sido mujeres y 902 hombres. Observamos cómo se sigue manteniendo la tendencia de un mayor uso del SMF por parte de las mujeres frente a los hombres, siendo la proporción entre ambas con respecto al año pasado algo superior. (63% de mujeres en el año 2022, frente al 58% de mujeres del año anterior).

El número de total de expedientes trabajados (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) en el SMF Araba-Álava ha sido de 442 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han sido 3.207, cifras estas ligeramente superiores a las obtenidas en el año 2021.

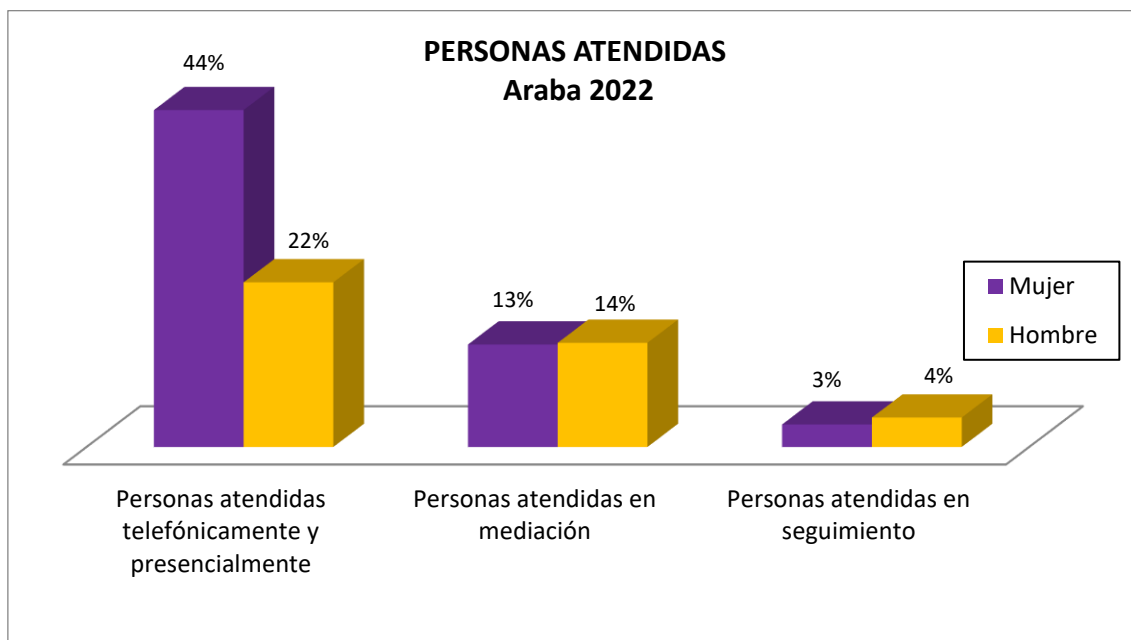


A continuación, pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF Araba-Álava, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

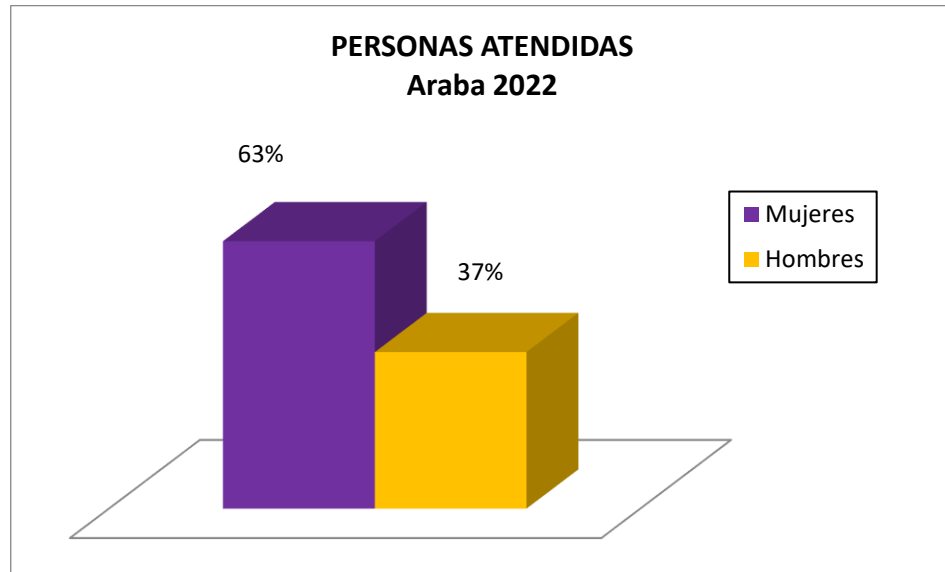
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2022 han sido atendidas en los diferentes niveles de intervención un total de 2.443 personas usuarias, de las cuales 1.593 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial (1.095 mujeres y 498 hombres).

En los procesos de mediación durante el año 2022 han sido atendidas 679 personas (364 mujeres y 315 hombres) y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas un total de 171 (82 mujeres y 89 hombres).



Atendiendo a la distribución por género, vemos que este año, siguiendo la tendencia de otros 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 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.

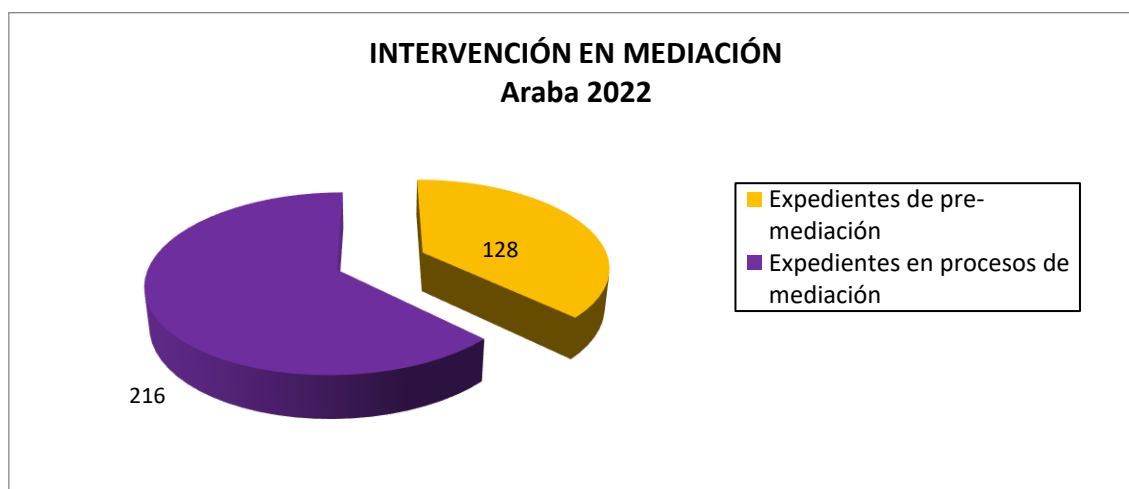
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.593 personas (1.095 mujeres y 498 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita. El reparto atendiendo al género de las personas que han sido atendidas en este nivel de intervención, es similar en el último trienio.

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

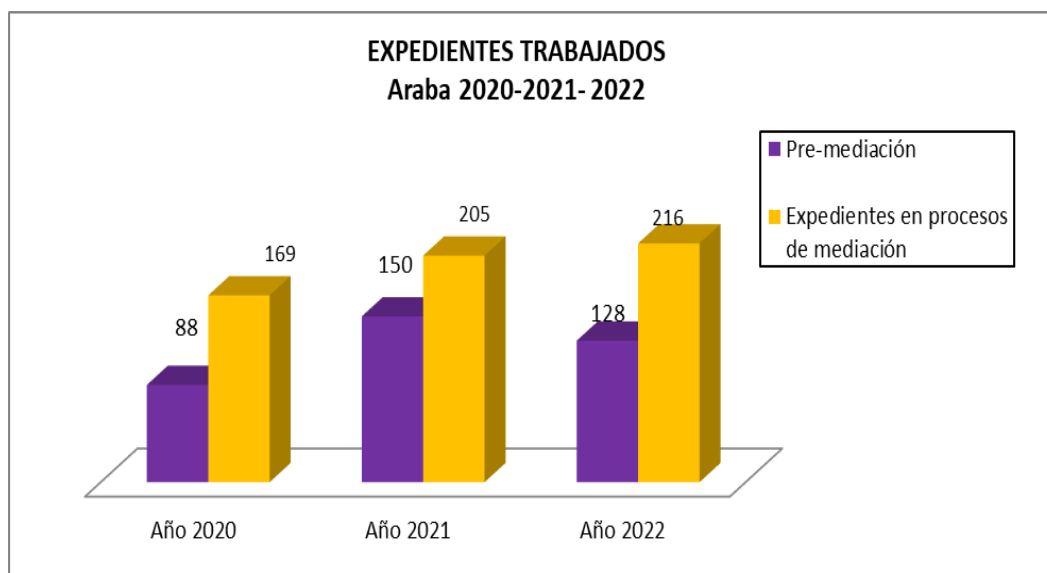
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	98	191	289
CONFLICTOS FAMILIARES	30	25	55
TOTAL	128	216	344

El trabajo realizado en mediación durante el año 2022 ha generado un total de 344 expedientes, de los cuales el 63% de los mismos se corresponden a expedientes en proceso de mediación y el 37% son expedientes de pre-mediación.

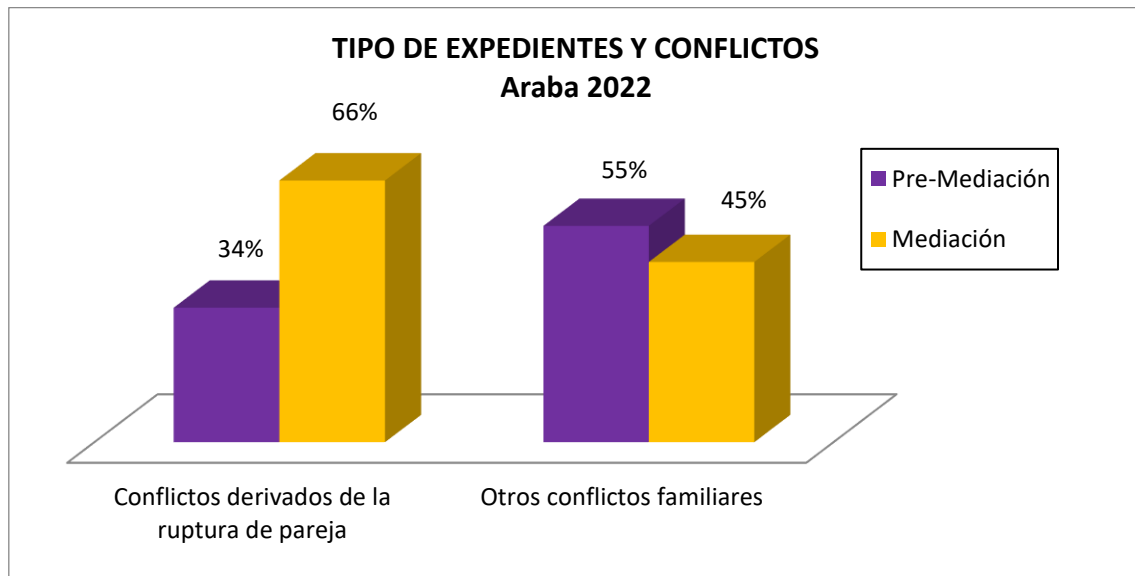


En el siguiente gráfico observamos, año tras año, la tendencia creciente de los procesos de mediación trabajados. Así, estas cifras suponen **un incremento del 5,5%** en las mediaciones realizadas con respecto a las del año 2021.



Los datos del siguiente gráfico muestran que en el 66% 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 45%, lo que refleja la dificultad que supone trabajar conflictos multi-partes, en cuanto a la voluntad compartida de iniciar la mediación.

Se observa un incremento en el número de familias que solicitan la mediación y posteriormente inician el proceso, siendo este dato un 5% superior al del año 2021.

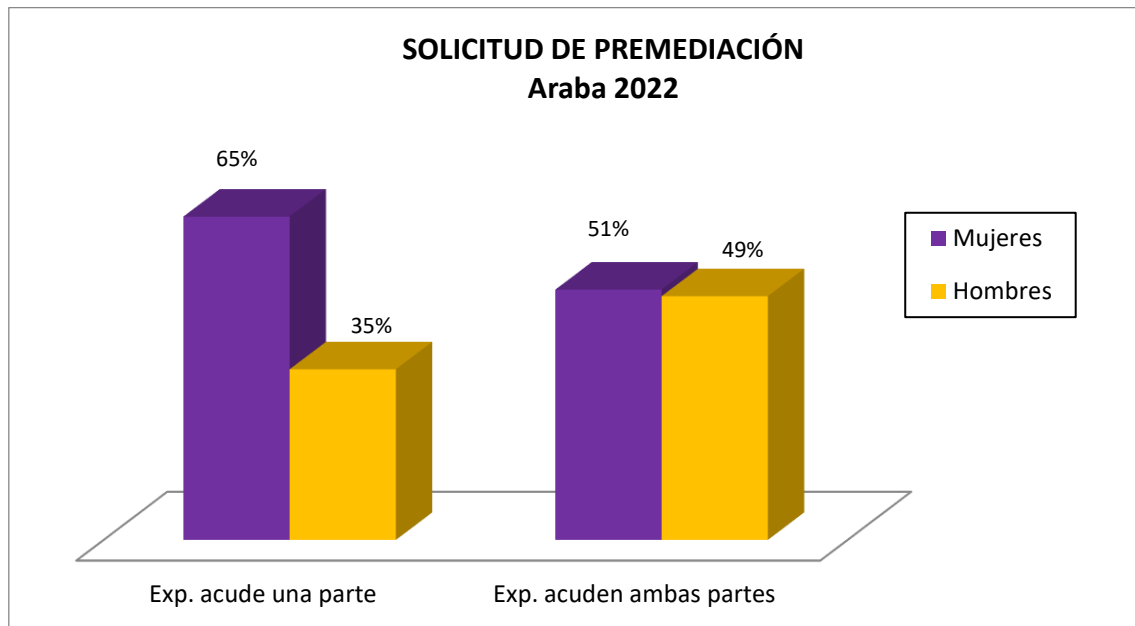


VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

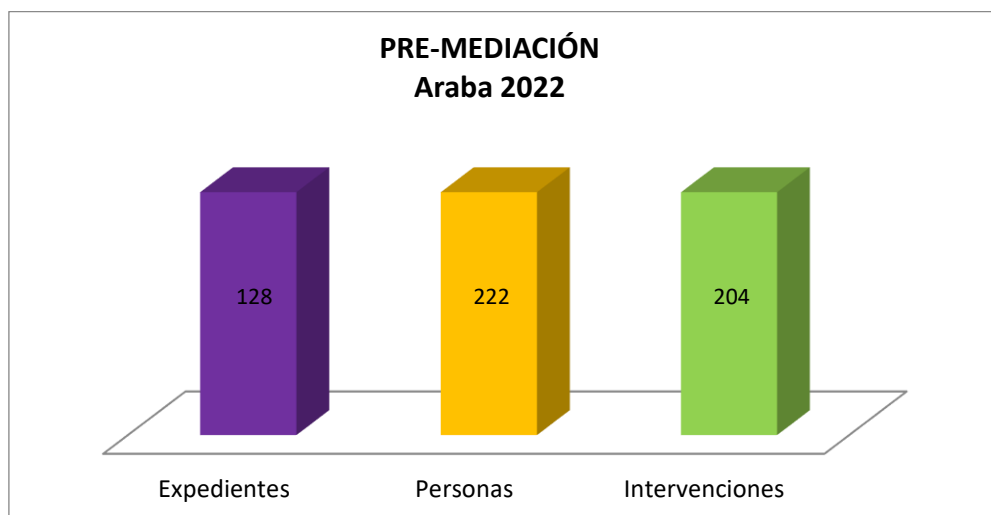
Del total de expedientes trabajados, el 63% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 37% de pre-mediación, lo que refleja un mayor porcentaje de personas que solicitaron cita en el SMF y que posteriormente iniciaron un proceso de mediación.

Las razones por las que los expedientes de pre-mediación no evolucionan a 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 2022, vemos que en el 25% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al servicio.

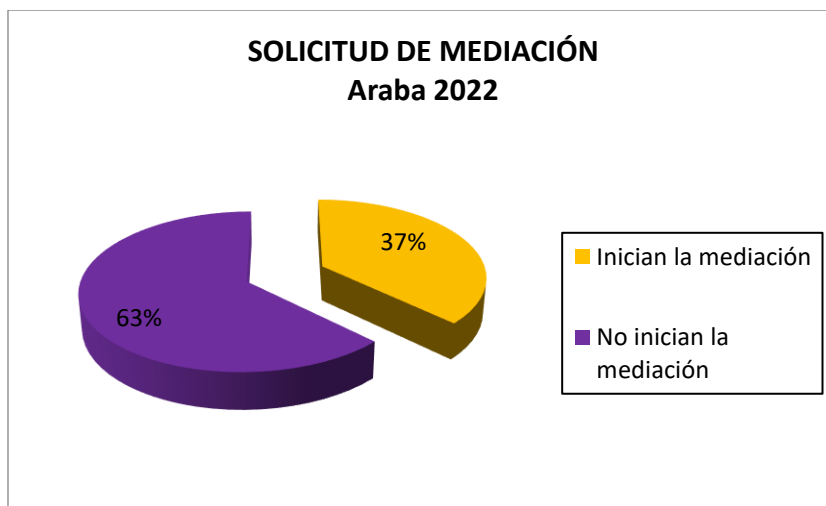


Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 128 expedientes lo que ha supuesto, a lo largo de 204 intervenciones, una atención directa a 222 personas protagonistas del conflicto, **130 mujeres y 92 hombres.**

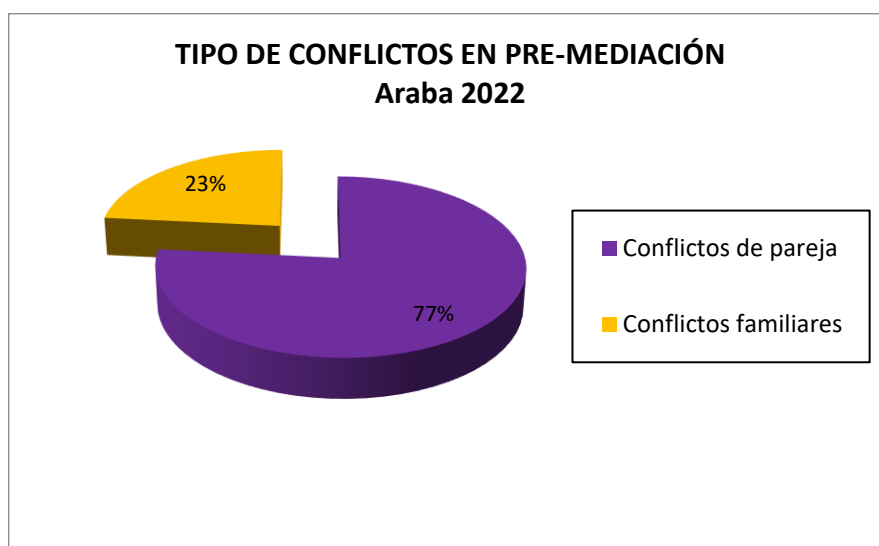


Si bien todas las personas que acuden al SMF pasan por esta fase previa, los expedientes de pre-mediación hacen referencia únicamente a la atención que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que no inician posteriormente el proceso de mediación.

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.



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención (fase de Pre-Mediación), 98 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 30 expedientes con conflictos familiares.

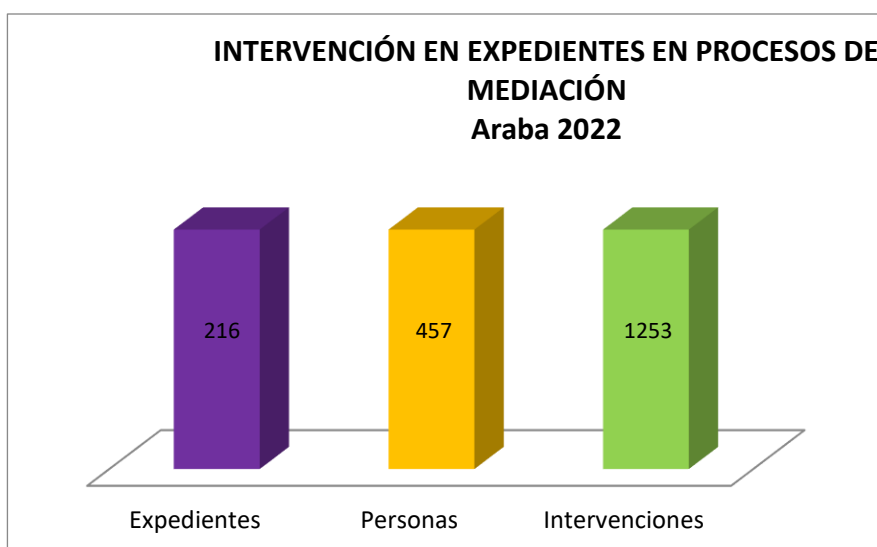


En esta fase de pre-mediación, la información sobre el proceso así como sobre aspectos jurídicos, psicológicos y/o sociales ha ocupado la mayor parte del tiempo de estas intervenciones. Consideramos que esta labor de información es sumamente importante para las personas usuarias así como para canalizar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

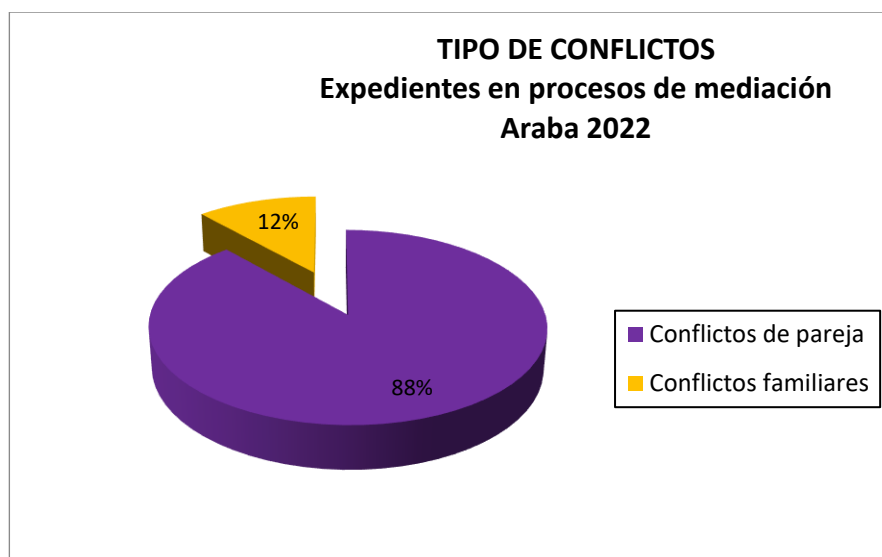
Otra parte importante de trabajo con estos expedientes de pre-mediación es el referido a la redacción de distintos certificados solicitados por los y las usuarias (certificado para el trabajo, para Etxebide, Lanbide y otros) así como las cartas de invitación a la otra parte a acudir al SMF.

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 216 **expedientes en procesos de mediación**, lo que ha supuesto **un incremento del 5,5%** con respecto el año 2021. En este nivel de intervención se han atendido a 457 personas pertenecientes a las familias y/o parejas (**un 6% más de personas** con respecto al año 2021), a lo largo de un total de 1.253 **intervenciones (10% superiores** a las del año 2021).



Del total de expedientes trabajados en mediación, el 88% de los mismos (191 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (25 expedientes), el 12% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole. Este año ha habido un incremento del 28% de expedientes trabajados en en conflictos de familiar con respecto a los del año anterior.

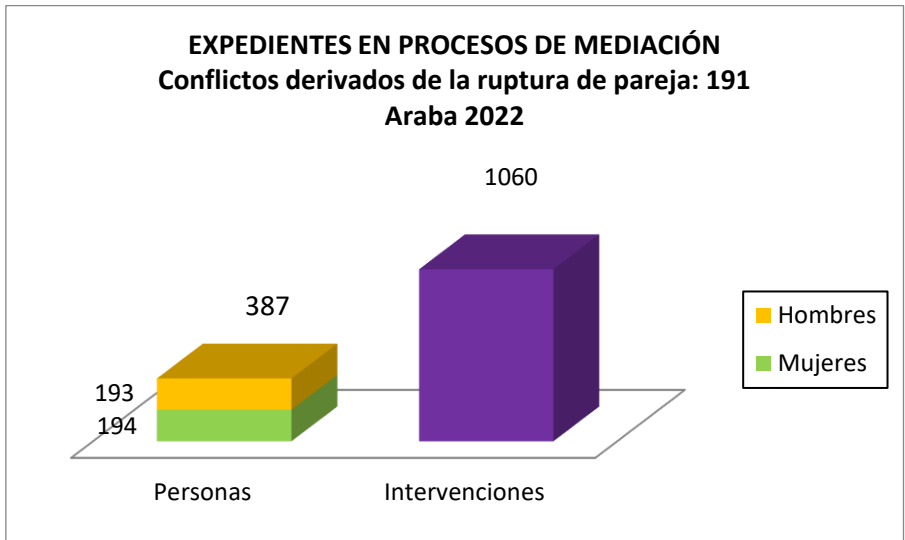


Para un mayor conocimiento de la naturaleza de los expedientes trabajados en la fase de mediación, vamos a diferenciar aquellos que vienen derivados de la ruptura de pareja y los derivados de conflictos familiares de otra índole.

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

Del total de expedientes trabajados en un proceso de mediación, 191 pertenecen a conflictos derivadas de la **ruptura de pareja** con un incremento del 2% con respecto al año anterior, y del 16% con respecto al año 2020. Estos expedientes han supuesto la atención de 387 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 3% más que el año 2021 y un 17% más que el año 2020).

En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1060 intervenciones, lo que suponen un incremento en las mismas de un 5% con respecto al año 2021 y del 7% con respecto al año anterior a este.





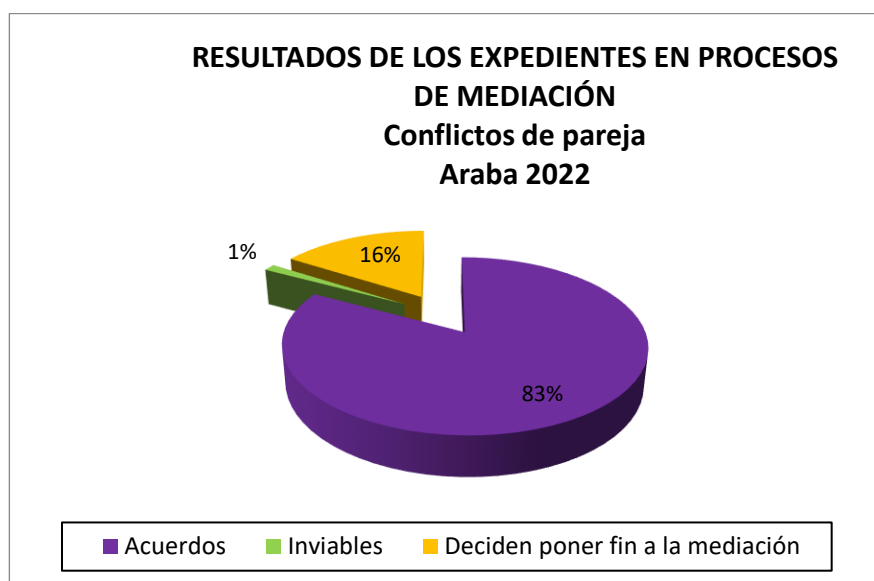
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	191
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	387
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1060 4,42
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	157
	ACUERDOS	130
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	94
	• OTROS ACUERDOS	24
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	2
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA EN LAGUNGO	9
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	25
	INVIABLE	2
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	34

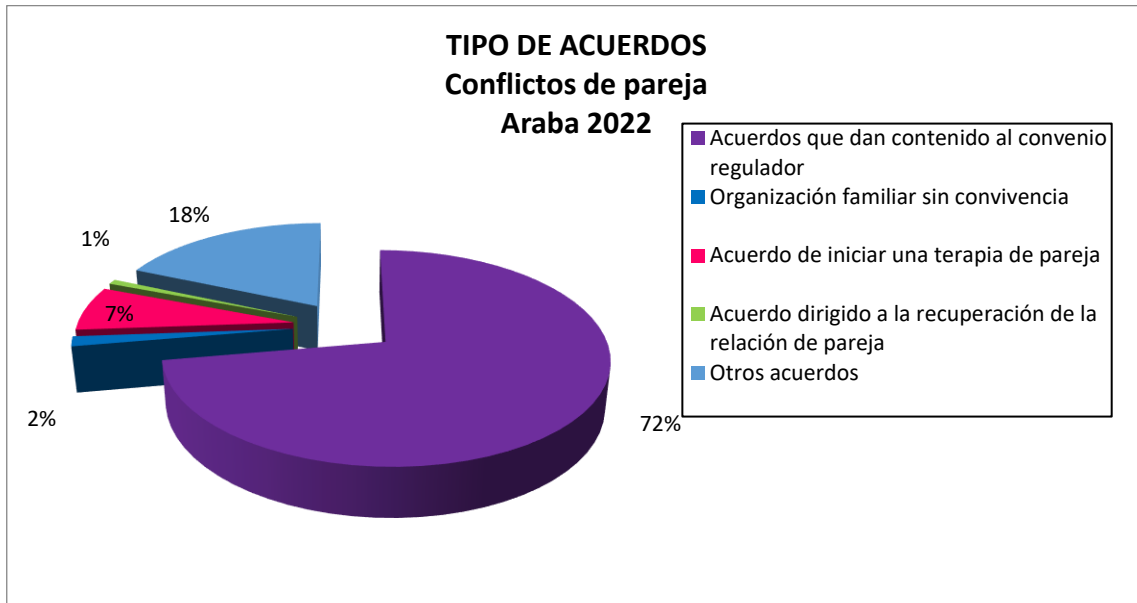
A lo largo de todo el año 2022 se han realizado un total de 191 expedientes en proceso de mediación, de las cuales 157 han terminado en acuerdos suponiendo esta cifra un incremento en los acuerdos con respecto al año 2020 del 3%, y del 22% con respecto al año anterior.

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 16% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación, porcentaje este ligeramente menor al obtenido el año pasado.

Finalmente, 9 casos fueron derivados al Programa de Atención terapéutica a Familias gestionado por la Fundación LAGUNGO.

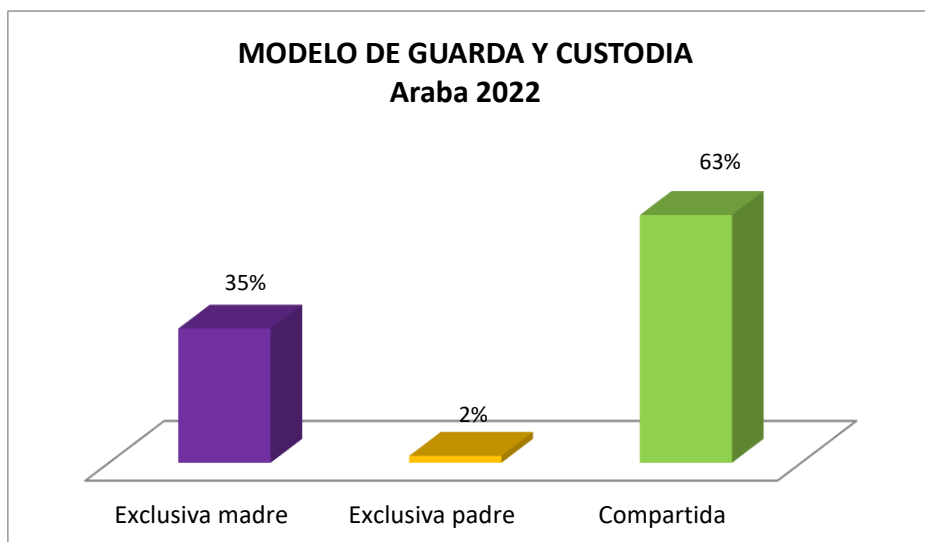


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de estos ha dado lugar mayoritariamente (72% de los expedientes) a un convenio regulador y en un 18% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban.

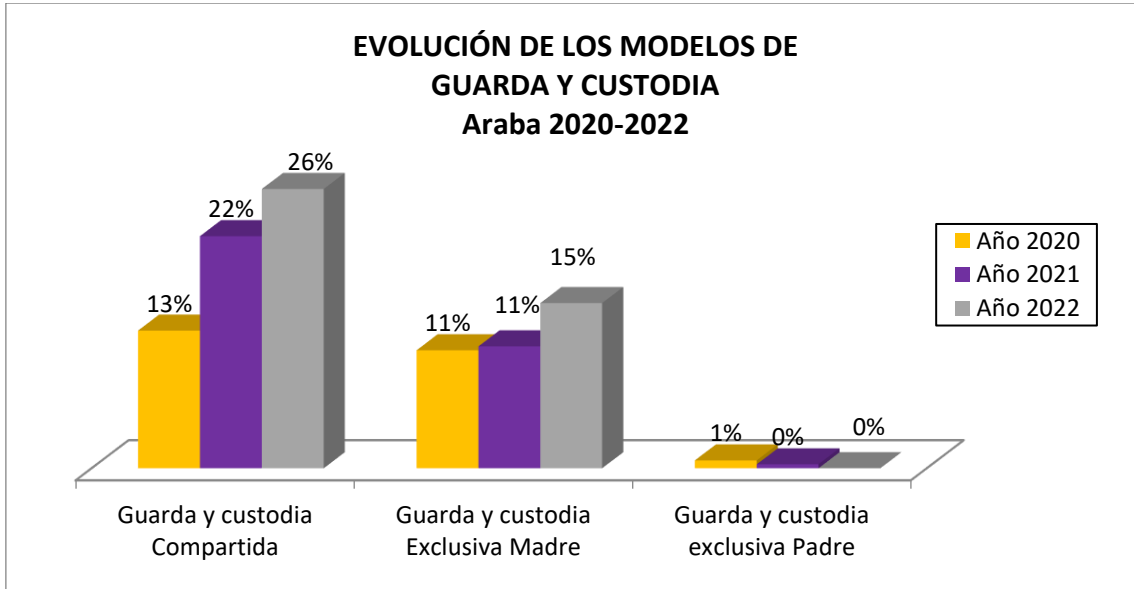


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,42 sesiones, similar a la media del último trienio.

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.



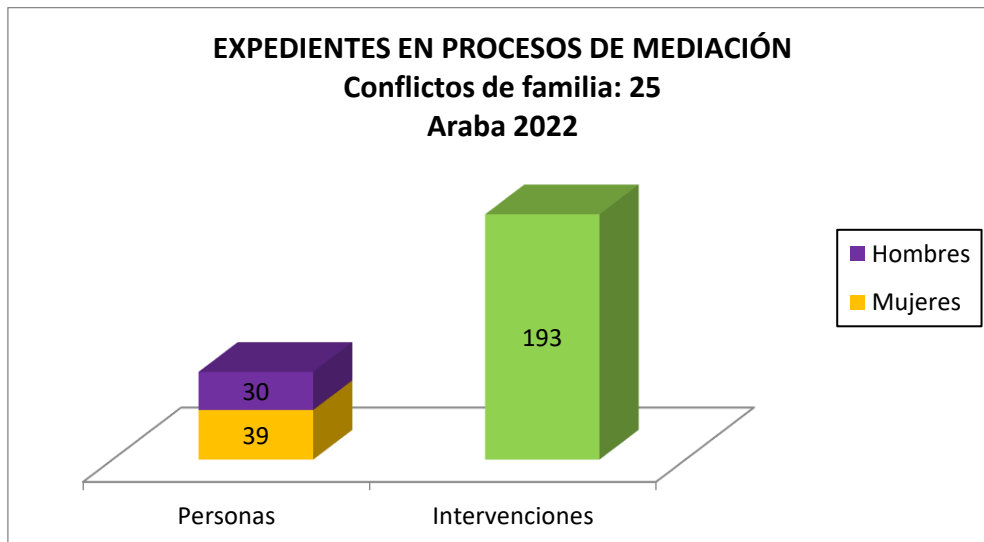
Del total de expedientes trabajados desde el año 2020 al año 2022, observamos que, respecto de los modelos de organización familiar, la guarda y custodia compartida es la opción elegida mayoritariamente seguida muy de cerca del modelo de guarda y custodia exclusiva a favor de la madre.



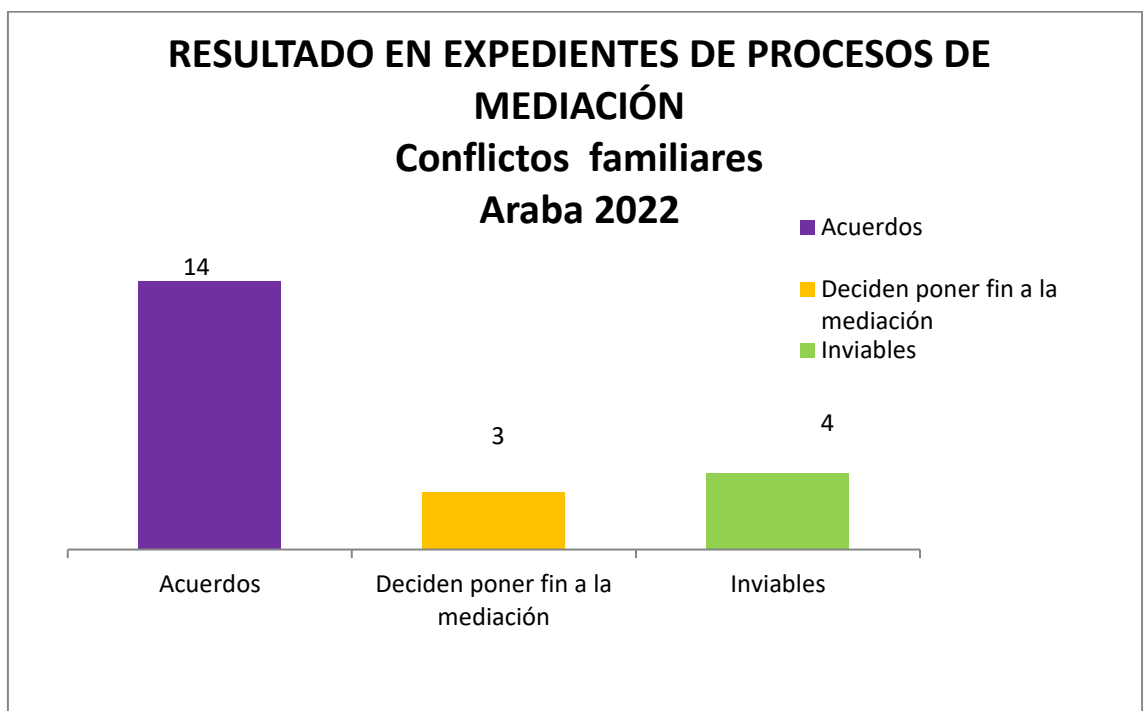
CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	25
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	69
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	193 5,90
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	21
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS • ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR EN LAGUNGO 	13 1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3
	INVIABLE	4
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	4

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, este año se han atendido a 69 personas (39 mujeres y 30 hombres) en un total de 193 intervenciones. Ello supone un incremento del 35% en las intervenciones realizadas con respecto al año pasado, y un incremento del 5% de personas atendidas en referencia a dicho año.



De los 25 expedientes de mediación iniciados en este año, 21 de ellos se han finalizado antes de terminar el año, lo que supone el 84% de los casos, con un porcentaje de acuerdos del 67%.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados se sitúa en 5,90. En los conflictos familiares, conflictos multi-partes, 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 → **98**

- A INICIATIVA DE SMF 70

✓	Se obtiene información	66
✓	No se obtiene información	4
- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES 28

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura 96
- Conflictos Familiares 2

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de mujeres 82
- Nº de hombres 89
- Nº de personas 171

RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones 136
- Nº de intervenciones 21
- Nº Total de Intervenciones 157

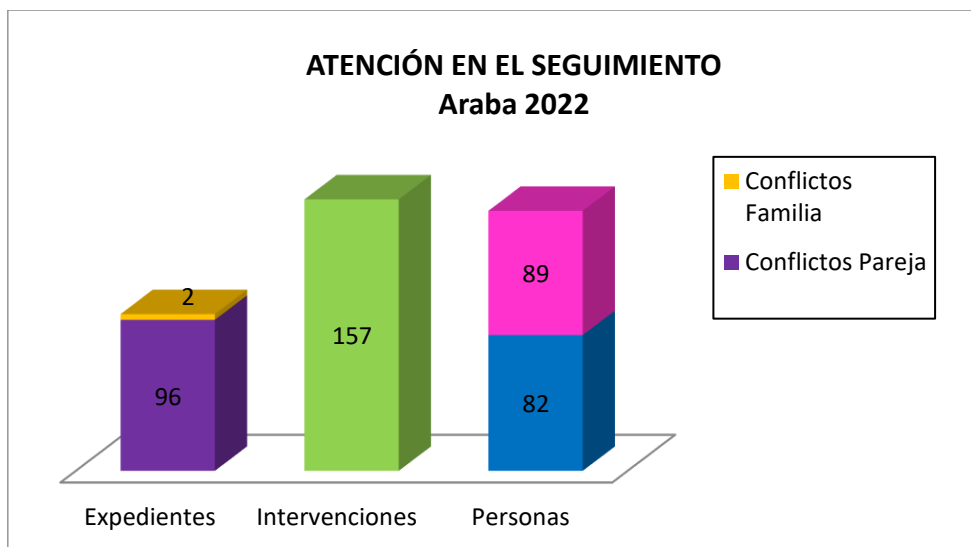
INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

- Sentencia judicial 55%
- Acuerdo privado 45%
- Procedimiento judicial contencioso 0%
- Elevado a escritura pública --

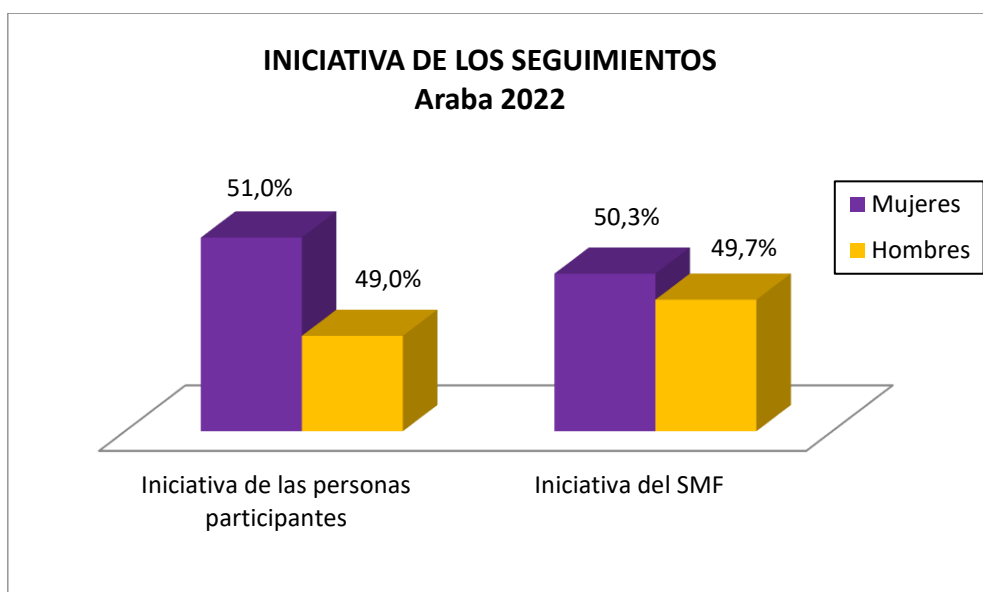
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos 94%
- Responsabilización parcial de los acuerdos 3%
- No se responsabilizan de los acuerdos 3%

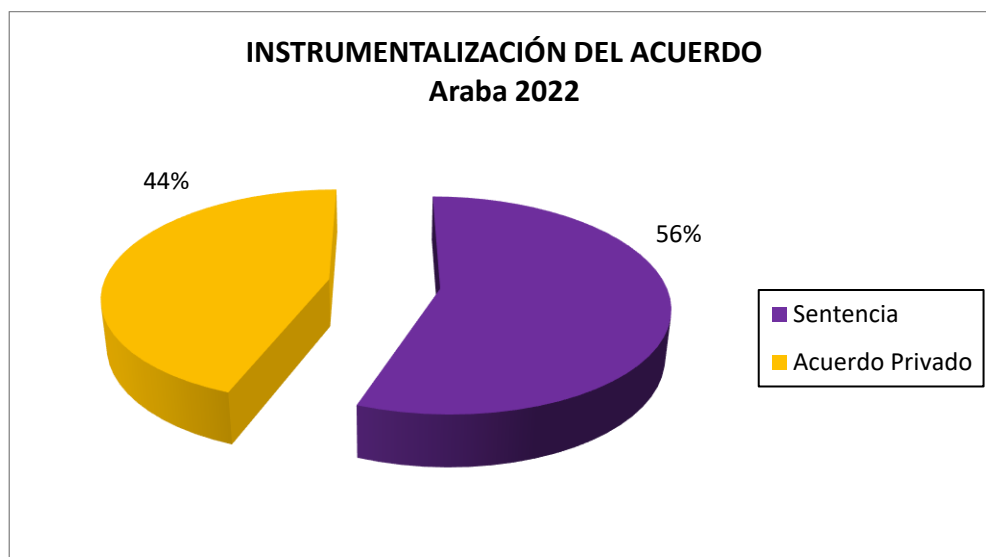
Durante el año 2022 se ha realizado el seguimiento de 98 expedientes, de los cuales, 96 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 2 sobre conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 171 personas (82 mujeres y 89 hombres) a lo largo de 157 intervenciones.



Del total de expedientes, 70 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 28 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. De los seguimientos realizados a iniciativa del equipo en 4 expedientes no se ha podido obtener información, ya que ha sido imposible contactar con las personas.



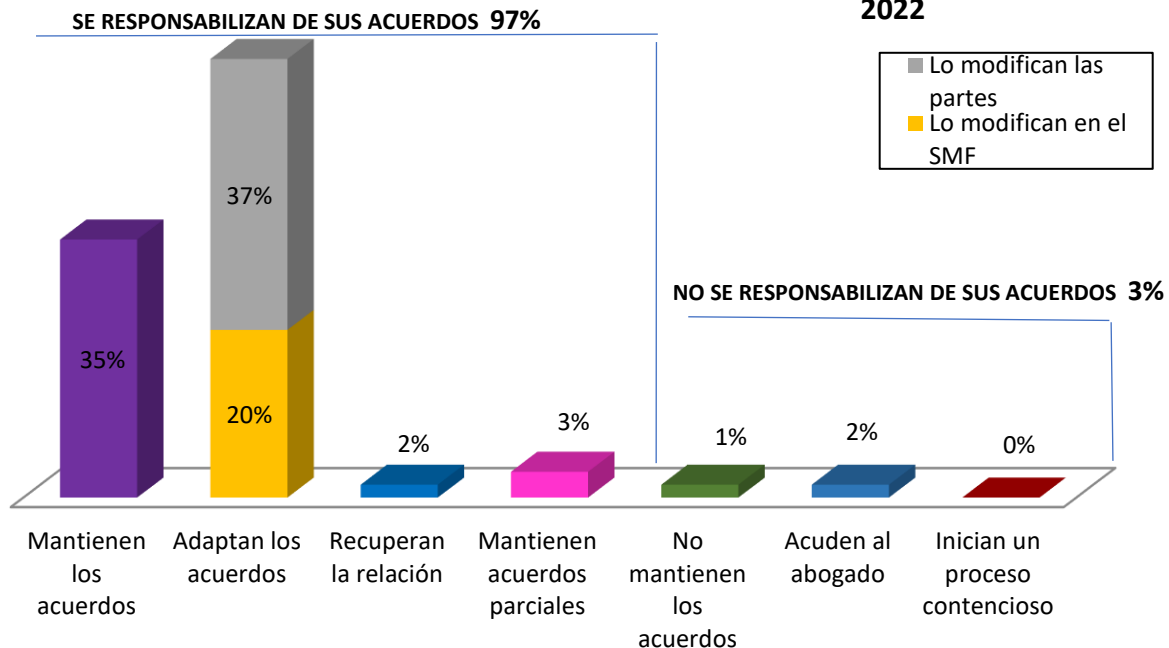
De la información obtenida en los seguimientos podemos determinar al respecto de la instrumentalización que han hecho las personas usuarias del acuerdo al que han llegado en el SMF, que las mismas usuarias han optado en la mayor parte de los casos tramitar judicialmente los acuerdos (55% de los casos), frente a mantenerlos como acuerdos privados (45%).



En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, podemos determinar que la tendencia mayoritaria durante todos estos años de funcionamiento del SMF Araba-Álava, 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 finalizaron el proceso de mediación (97% de los casos).

RESPONSABILIZACIÓN EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS 2022



Sólo en el 3% de los casos trabajados a lo largo del año 2022, las personas participantes en el proceso de mediación no se han responsabilizado de los acuerdos alcanzados, porcentaje similar al obtenido el año pasado.

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 SMF y sobre lo que el proceso les ha podido aportar a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2022:

- “Me ha ayudado a pensar más en mi hija y en el bienestar de ella”
- “La serenidad de poder hablar, con el respaldo de un mediador y llegar a un acuerdo bueno para ambos”
- “Oso pozik izan dugun harrera eta zerbitzuekin”
- “Un recurso para poder gestionar el proceso con mayor tranquilidad emocional y económica”
- “He conocido aspectos que desconocía y que me generaban incertidumbre, pero ahora los tengo claros”

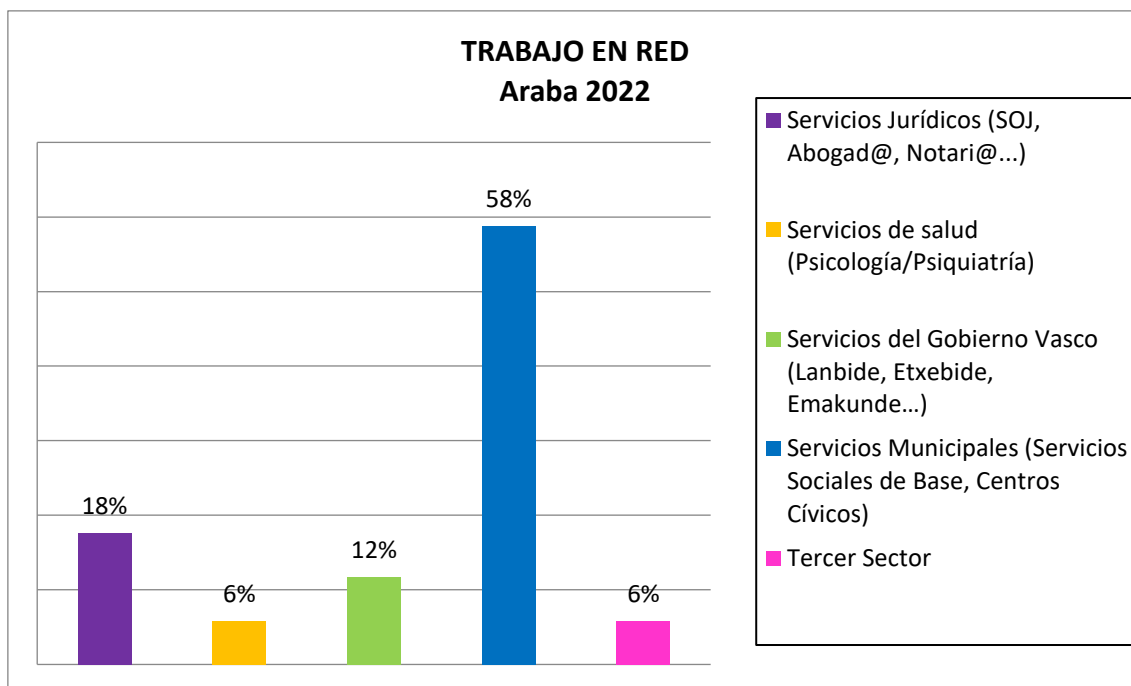


- "Ahorro de tiempo de tiempo y de dinero"
- "Banaketak alde guztiak ikusteko"
- „Quitar miedos"
- ...

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 2022 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 Notarias).



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 tabla se constatan las labores realizadas desde el SMF dirigidas a equipos

profesionales vinculados a entidades públicas y privadas que trabajan en la ayuda personal, familiar y social.

Esta tarea facilita que dichas entidades puedan informar sobre el SMF a las personas usuarias de sus servicios, así como, llevar a cabo un trabajo en red desde las distintas áreas de intervención.

Durante el año 2022, 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 CAE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierrri, Mungialde.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, 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>Servicios de Atención Primaria CAE: Servicios Sociales del Centro Cívico "El Campillo", "Lakua", "Abetxuko" y "Arriaga" de Vitoria-Gasteiz. Equipo Onarpen del Ayuntamiento 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 <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Infancia del Departamento de Acción Social. - Familias Numerosas • Servicio de Inspección y Control 	<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>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</p> <p>ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua</p>		



JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de 1ª Instancia de Bilbao - Juzgado de 1ª Instancia nº 4 de Getxo - Juzgado de 1ª Instancia nº5 de Barakaldo - Juzgado de 1ª Instancia de Durango - Juzgado Mixto nº2 de Durango - Juzgado de 1ª Instancia de Gernika - Juzgado de Instrucción nº2 de Balmaseda - Juzgado de Paz de Basauri 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Instrucción nº1 de Irun - Juzgado de Instrucción nº1 de Azpeitia - Juzgado nº4 de Irun 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Familia de Vitoria-Gasteiz - Servicio de Orientación Jurídica
SALUD	<p>Centro Salud Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sestao • Bombero Etxaniz • Ajuriaguerra <p>Unidad de Psiquiatría Infantil de Galdakao Residencia San Roque (Llodio) Hospital San Juan de Dios de Santurtze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - FUNDACIÓN MATIA - Ambulatorio Zarautz - Ambulatorio Tolosa 	<p>Centro de Salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz)
FUERZAS DE SEGURIDAD	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilbao • Gernika <p>Policía Municipal de Bilbao</p>		
EDUCACIÓN	<p>Arratia BHI CIFP Tartanga LHII IES Eskurtze BHI Universidad de Valencia (Máster Mediación) Facultad de Psicología de la UPV/EHU Campus Donostia</p>	<p>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto (Grado en Trabajo Social- Campus Donostia)</p>	



TERCER SECTOR	FUNDACIÓN GIZAKIA FUNDACIÓN ARGIA FUNDACIÓN INTEGRANDO FUNDACIÓN SOCIAL IGNACIO ELLACURÍA FUNDACIÓN ITAKA ESCOLAPIOS FUNDACIÓN GIZAGUNE CEAR BERRIZTU ASOCIACIÓN MARGOTU ASOCIACIÓN LUISA DE MARILLAC LAGUNGO BILTZEN ASOCIACIÓN BEGISARE NEVIPEN IJITO ELKARTEA EUSKAL GORRAK	ARRATS AGINTZARI CÁRITAS DURANGO LAGUNGO	BEREZI99 Garbiketak-Lorezaintza, SL LAGUNGO
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Procuradores y procuradoras particulares Notarías Centro judicial de Mediación de la provincia de Entre Ríos (Argentina)	Abogados y abogadas particulares Psicólogos, psicólogas y psicoterapeutas particulares Mediadores y mediadoras particulares Asesores fiscales Centro judicial de Mediación de la provincia de Entre Ríos (Argentina)	Abogados y abogadas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE		
COLEGIOS PROFESIONALES	COP BIZKAIA COTS BIZKAIA Colegio de la Abogacía de 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 la otra, favorecer una cultura de mediación como alternativa de resolución de conflictos. En muchas ocasiones, las tareas de difusión y sensibilización y de coordinación están íntimamente relacionadas, puesto que se llevan a cabo cuando se trabaja por primera vez en red con algún recurso, organización o persona en particular.

En este apartado se exponen las actividades en las que ha intervenido el equipo 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: LAGUNGO, BERRIZTU, BIKO ARLOAK, EGINTZA, FUNDACIÓN EDE, EUSKAL GORRAK, AGISAS (Asociación guipuzcoana de Integradores Sociales y Animadores Socioculturales), ASPACE, Asociación HAZI ETA IKASI, AGINTZARI Gipuzkoa, ASPARGI Asociación Parkinson Gipuzkoa, LAHAR Elkargoa (Asociación para la intervención psicosocial), KALEXKA Elkarte, GAINDITZEN Asociación de Personas Sordas de Tolosaldea- Goierri, GAZTEDI Servicio Integral de apoyo a adolescentes y a sus familias, ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER - Urola-Kosta-, Asociación BACHUE, Asociación DERECHO A MORIR DIGNAMENTE, Asociación SOLIRARIDAD VASCO ECUATORIANA, Asociación VOZ COLOMBIANA, asociación AVAIM (Asociación Vasca para la ayuda de la infancia maltratada), BANCO DEL TIEMPO (CRUZ ROJA), Asociación BESARKA, Asociación BESARTEAN, CÁRITAS, BILTZEN, CEAR-VITORIA, FUNDACIÓN TIERRA DE HOMBRES, FUNDACIÓN TUTELAR BEROA, HIRUKIDE, EDIREN Centro de Fisioterapia y Psicoterapia de Vitoria-Gasteiz, Asociación de

profesionales extranjeros de Araba PRESTATURIK, FUNDACIÓN JEIKI, FEDERACIÓN VICENTE ABREU y EGINEZ Asociación de personas con discapacidad.

- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Deusto; CIFP Tartanga LHII; Máster Universitario en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU; Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto; Facultad de Educación Social y Trabajo Social de la Universidad de Deusto. El equipo de mediación también ha estado presente en las siguientes universidades estatales: Universidad Pública de Zaragoza, de Málaga, de 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. Federación alavesa de AMPAS de centros concertados (FAPACNE), Federación alavesa de AMPAS de centros públicos (DENOK ESKOLA). Cámara de Comercio de Valladolid.
- **MASS MEDIA:** Entrevista al equipo de mediación en el programa "Agenda Social" de Telebilbao. 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, Colegio de Psicología de Andalucía Oriental, Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco, Colegio Oficial de Enfermería de Araba, Colegio Oficial de Médicos de Araba, Colegio Oficial de Psicólogos de Araba, Colegio Oficial del Trabajo Social de Las Palmas.

- **ÁMBITO JURÍDICO:** Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), Defensoría del pueblo de Andalucía, Servicio de Atención a las Víctimas de Gipuzkoa, Juzgado de Paz de Agurain, Juzgado de Paz de Aiala, Juzgado de Paz de Añana, Juzgado de Paz de Aramaio, Juzgado de Paz de Armiñon, Juzgado de Paz de Maeztu y Registro de Parejas de Hecho Araba, Servicio de Atención a las Víctimas de Araba.
- **ÁMBITO DE SALUD:** Fundación Matia, DYA Gipuzkoa, Ambulatorio Zarautz, Red de Salud Mental Pública de Araba, Centro Médico Debagoiena.
- **FUERZAS DE SEGURIDAD:** Ertzaintza de Gipuzkoa, Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz, Ertzaintza Laguardia, Policía Municipal de Amurrio, Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz, Policía Municipal de Bilbao.
- **ENTIDADES PÚBLICAS:** Centro de Orientación Familiar de A Coruña; Escuelas de tiempo libre – Gazteria (Gipuzkoa), Diputación Foral de Araba; Diputación Foral de Bizkaia, ASEXORIA Servicio Municipal, FORUM FEMINISTA MARÍA DE MAEZTU, Servicio de Valoración de la Discapacidad y Atención Temprana de Araba, Servicios Sociales de Amurrio, Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz, Servicios Sociales Zona Rural, Servicios Sociales de Agurain, Servicios Sociales de Aiara, Amurrio, Servicios Sociales de Añana, Servicios Sociales de Laguardia, Servicios Sociales de Laudio, Servicios Sociales de Laudio, Servicios Sociales de la Montaña Alavesa, Servicios Sociales de Zuia, Zuzenean, Lanbide, Servicios Sociales de Debagoiena y Servicios Sociales de Aretxabaleta.
- **ENTIDADES PRIVADAS:** Gira ADR Consultoría – Servicios de mediación de Barcelona e Instituto Español de Mediación Deportiva y Pacificación.
- **JORNADAS y TALLERES:** Participación en la Jornada “Día Europeo de la Mediación” (21 de enero de 2022) tanto en Bilbao, a través del Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, como en Sevilla, colaborando con la Junta de Andalucía; Taller “Aspectos psicológicos en Mediación

Familiar”; Jornadas “Tejiendo Redes: el Trabajo Social como una profesión que construye nuevas oportunidades para la inclusión social”.

- Otros: colaboración con un estudio piloto sobre la utilidad de la app “Go parent” como herramienta para profesionales de la mediación y para las familias protagonistas del conflicto.

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo es una de las cuestiones clave para facilitar la intervención directa e indirecta del SMF, ya que permite la actualización constante. Este tipo de actividad del equipo de mediación favorece la adaptación del funcionamiento del Servicio a la diversidad de intervenciones en conflictos familiares y a las necesidades de cada momento.

El trabajo interno está organizado en dos categorías. Por un lado, se encuentran todas las cuestiones relativas al desarrollo, revisión y adaptación 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.

La actualización del material técnico se realiza de modo periódico, en la medida que la intervención 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 2022 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.

En cuanto al funcionamiento global del equipo, además de las reuniones cotidianas de carácter espontáneo, se realizan reuniones periódicas trimestrales para unificar criterios, consensuar cuestiones de coordinación y

cualquier aspecto dirigido a la mejora continua en la atención e intervención con las familias vascas.

En relación con el trabajo interno 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. Los medios de comunicación utilizados para las reuniones han sido tanto telefónico como telemático, además del modo presencial entre el equipo que comparte la misma sede.

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

La asistencia al Departamento de Igualdad, Justicia y 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.

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, datos para el Observatorio de la Familia, 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

La principal investigación en la que el SMF ha colaborado durante el 2022, que comenzó el año previo, es con la Facultad de Psicología de la UPV/EHU, en el estudio sobre la adaptabilidad de la mediación a las situaciones de conflicto familiar. El estudio liderado por la profesora Dra. Itziar Fernández-Villanueva, del equipo HAEZI, ha contado con la colaboración activa del equipo de mediación del SMF para la creación del instrumento de medida.

Utilizando una metodología cualitativa, se ha llevado a cabo un proceso de facilitación de grupos de trabajo con el equipo para consensuar los conceptos. Este proceso supuso siete reuniones, de las cuales dos sesiones fueron presenciales con cada grupo de cada territorio histórico (Álava, Bizkaia, Gipuzkoa) y una última conjunta vía online. En la primera sesión de facilitación se reflexionó acerca del constructo teórico de lo que se denomina el Enfoque Adaptativo en Mediación Familiar.

Para ello se analizó el contenido de los posibles factores y variables. En la segunda ronda de sesiones se construyeron los *ítems* que componían las escalas: persona, proceso y pactos, un total de 41 referidos a la experiencia concreta de mediación, además de los sociodemográfico (41+7). En la última sesión online conjunta se dio el visto bueno a la versión piloto definitiva en los dos idiomas, euskara¹ y castellano².

A partir de la creación del instrumento de evaluación basado en el constructo teórico del enfoque adaptativo para la mediación publicado en 2015 (Alzate, R.; Merino C.; Fernández, I.; Ruiz, M.J., (2015): "La intervención en conflictos mediante procesos adaptativos: valores de la mediación e intuicionismo ético". En revista: *Anuario de Mediación y Solución*

¹https://docs.google.com/forms/d/1Pd_VXJFdQZgsBjnCnYz4jWJR9USfIG4AwwGcMi1-9ao/edit?usp=sharing

²https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2D4LJ6GeUo2Kti44BEIYUpesZmFVIBp3PYIrfMuf2AhkMjw/viewform?usp=sf_link

de Conflictos, 2015, vol.3, pp. 37-54) se realizó el estudio piloto, con 205 personas usuarias del SMF, que contestaron de forma anónima. El trabajo cuantitativo de recogida de datos se realizó de mayo a diciembre de 2021, tal como se reflejó en la memoria del año previo.

La muestra de participantes constó de 205 personas, de las cuales el 42% fueron hombres, 57% mujeres y 1% no binario. De edades comprendidas entre 18 y 69, siendo el rango de edad más frecuente las personas de entre 40 y 49 años el 54,1% de la muestra, seguido por las personas de 30 años (21%) y las de 50 a 59 años (21%). Respecto al nivel de estudios, la mayoría cuenta con estudios universitarios (47,1%) o con Ciclos Formativos de Grado Superior (20,6%); seguido de estudios de Ciclo Formativo de Grado Medio o Bachiller (19,6%), y en menor medida con estudios secundarios (7,4%) y estudios primarios (5,4%).

De las 205 respuestas analizadas, el 15,6% contestó al cuestionario en euskera y el 84,4% en castellano. El 60,5% acudieron al SMF en la provincia de Bizkaia, el 35,1% fueron atendidas en Gipuzkoa y el 4,4% en Álava-Araba.

Referido a los casos de mediación que representan la muestra: el 93,7% han acudido al Servicio de Mediación Familiar por un caso de ruptura de pareja y sólo el 5,4% especifica que se trató de un conflicto familiar y el 1% restante no especificó el tipo de conflicto que trataron. Acerca del resultado de la mediación los datos de la muestra: el 55,1% ha finalizado recientemente la mediación con acuerdos y el 35,6% hace más de un año. El 3,4% no alcanzó acuerdo y recurrieron al proceso judicial y el 2,9% decidieron retomar la relación yendo a terapia. El 2,9% consideraban que aún el proceso no se había finalizado pese a que ya habían tenido su última cita en mediación.

Los resultados respecto a las cuestiones tratadas señalan en primer lugar que la mayoría (51,2%) está muy de acuerdo con asumir los conflictos con normalidad (*"Considero que tener conflictos es algo normal, que sucede en cualquier familia"*). Respecto a si conocían la mediación previamente,

antes de acudir al Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco ya sabía lo que era la mediación, el 65,4% ya conocían la mediación, frente al 34,6% que no lo conocían de antemano.

Resultados positivos apuntan a que la mayoría, más del 98%, está de acuerdo o muy de acuerdo con que el diálogo es necesario (*"Confío en que los conflictos familiares se pueden solucionar mediante el diálogo y los acuerdos"*). Y el 99% de las personas está de acuerdo con la afirmación: *"Con la mediación, tengo la sensación de haber hecho las cosas lo mejor posible."* Respecto al ítem: *"Creo que la mediación no nos ha ayudado a mejorar"*, se ha invertido para evitar la deseabilidad social. En este caso la distribución de frecuencias varía con respecto a las anteriores en el sentido en que un 12,3% está en total desacuerdo, 6,9% bastante en desacuerdo y 7,4% en desacuerdo; aun así, la mayoría piensa que sí les ha ayudado a mejorar, en alguna medida el 3,9%, en bastante medida el 22% y totalmente a favor el 47,5%.

Según los análisis de contingencia, hay una relación estadísticamente significativa entre considerar que los conflictos familiares se pueden solucionar hablando y considerar que gracias a la mediación se tiene la sensación de estar haciendo las cosas lo mejor posible ($\chi^2 = 55,27$, $gl: 16$, $sig. < 0,0001$), si bien estos resultados deben interpretarse con cautela porque las respuestas están polarizadas hacia una respuesta afirmativa, en ambos casos la mayoría de las personas están de acuerdo a muy de acuerdo.

Respecto a la experiencia particular, *"Considero que acudir a mediación ha sido una decisión acertada, independientemente del resultado"*, el 87,8% de las respuestas es favorable (de las cuales un 38,8% son muy de acuerdo). Además, casi el 55% de las personas participantes considera (totalmente de acuerdo) que la *"La mediación ha cumplido mis expectativas"*, lo mismo que el 10,8% que está de acuerdo. Si bien es cierto que un 19,1% no está para nada de acuerdo con que se hayan cumplido sus expectativas.

Una de las afirmaciones más significativas del cuestionario es la que hace referencia a: *"El proceso me ha parecido único, como hecho a nuestra medida"*, el 67,1% de las personas están muy de acuerdo, el 26% bastante de acuerdo y el 4,4% de acuerdo; en total la amplísima mayoría (el 97,5%) valora que la mediación ha sido una herramienta válida, un proceso único para ellos y ellas. En esta misma línea, pero en sentido contrario se les planteaba la siguiente negación: *"El proceso no se ha adaptado a nuestras circunstancias"*. La inversión del ítem responde a controlar el sesgo de aquiescencia.

Los resultados señalan que tras finalizar la mediación el 76% de los participantes consideran que el proceso se ha adaptado a su conflicto totalmente, el 20% bastante de acuerdo y un 3% en que la mediación se ha adaptado a sus circunstancias. Sólo el 1% no considera que el proceso haya sido adaptativo para su conflicto familiar.

En resumen, este estudio persigue evaluar la capacidad de la mediación para adaptarse a las necesidades de las personas participantes durante el proceso. La hipótesis que rige esta investigación es que en la medida en la que la mediación es adaptativa, la satisfacción de las personas usuarias del SMF va a ser mayor y los acuerdos alcanzados más eficaces; lo que repercute positivamente en la familia a corto y medio plazo. Y de esta manera demostrar que la mediación es una herramienta eficaz a la hora de gestionar los conflictos familiares.

Junto con la investigación mencionada de la UPV/EHU, el interés que genera la mediación a nivel profesional y académico se manifiesta en una oferta amplia y variada de formación de Postgrado y Máster en Universidades y Colegios Profesionales. 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 están relacionadas con el ámbito de las Ciencias Sociales y Jurídicas (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Criminología y Derecho), tanto de las Universidades de 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 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, en el Máster de Mediación de la Universidad de Málaga y de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Zaragoza.
- 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 entrevista por videoconferencia con la Universidad de Guadalajara (México) para el desarrollo de un estudio comparativo sobre los diferentes modelos de mediación en Europa.
- 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.

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

El trabajo coordinado con el “Centro de Orientación Familiar LAGUNGO” se ha mantenido durante el segundo semestre de 2022, tiempo en el que ha estado operativo el programa de terapia iniciado en 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.

El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en la segunda mitad del año 2020 creó este programa terapéutico con el objeto de intervenir en aquellos casos que no eran atendidos dentro de la red pública de salud mental: problemáticas de pareja y familia.

Previamente, el Gobierno Vasco 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, sólo participó el SMF de Bizkaia como entidad derivante, valorándose 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 dichas necesidades quedaban desatendidas.

Durante el último trimestre del año 2020, todo el año 2021 y de nuevo desde el segundo semestre de 2022, 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 ni recursos para costearse una terapia privada.
- Existencia de hijos e hijas involucrados en el conflicto familiar.
- Familias monoparentales.
- Asuntos atendidos en el SMF procedentes de recursos públicos (por ejemplo, Servicios Sociales de Base).

- Riesgo de comportamientos violentos o patologías mentales.

Al iniciarse el Servicio y para optimizar el trabajo desde el SMF se nombró a una persona responsable en cada TTHH, cuyas funciones son, por un lado, explicar a las y los mediadores y al personal administrativo de cada servicio en qué consiste este programa, así como los criterios y metodología de derivación de casos. Por otro lado, realizar la valoración final de cada caso posible de derivación para estudiar su pertinencia. De igual modo, son los responsables de asistir a las reuniones de coordinación con las personas responsables del Servicio de Atención Terapéutica a Familias y Parejas de Lagungo.

Los objetivos que persiguen estas reuniones son los de llevar un seguimiento de los casos, trabajar sobre los mismos, mejorar la coordinación, así como cualquier otra acción en beneficio de esta colaboración.

Durante el año 2022 se han realizado dos reuniones de coordinación:

1. Jueves 14 de julio de 2022, una reunión presencial en Gobierno Vasco de Bilbao, entre la dirección de Familias e Infancia y responsables de Lagungo y del SMF.
2. Lunes 7 de noviembre de 2022, una reunión de coordinación ordinaria entre Lagungo y el SMF. Esta reunión ha sido telemática.

Por otro lado, y de forma mensual, se remiten a cada sede del SMF un informe detallado del estado de las familias derivadas para el conocimiento de las personas profesionales que han intervenido previamente con los procesos en mediación.

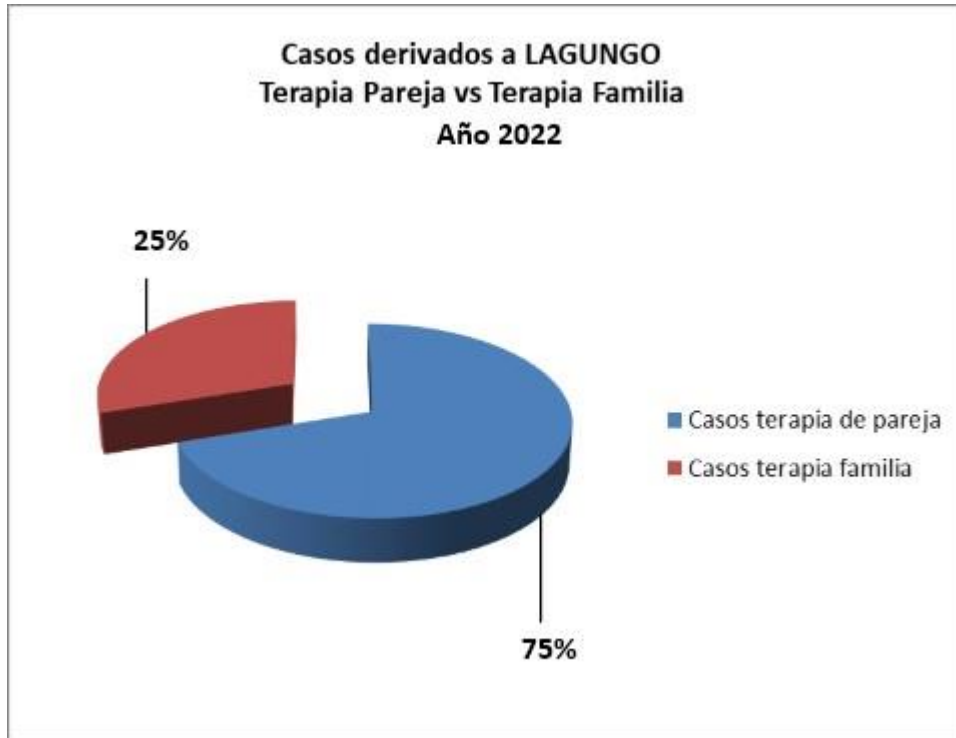
Para facilitar el trabajo en red con Lagungo, se han desarrollado dos documentos que protocolizan el acto de derivación de los casos. Los mismos son cumplimentados en el SMF y, posteriormente, se remite únicamente la

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 este segundo semestre del año 2022 se han derivado desde el SMF un total de 48 casos, de los cuales 24 han sido derivados por el SMF de Bizkaia, 13 por el SMF de Araba y 11 por el SMF de Gipuzkoa. La mayoría de los casos remitidos corresponden a problemáticas de pareja (36 de pareja y 12 de familia). Esto supone un 75% de casos de pareja y un 25% de casos de familia. Por provincias, Bizkaia 66,6 casos de pareja y 33,3 casos de familia; Araba 84,6% casos de pareja y 15,4% de familia y Gipuzkoa 72,8% de pareja y de familia 18,2%.



Quisiéramos manifestar la buena acogida de este recurso tanto por las y los profesionales mediadores del SMF, como por las personas usuarias.

Las parejas y familias al conocer que existe una posibilidad de terapia psicológica gratuita, profesional y cercana (un servicio de terapia por cada Territorio Histórico) manifiestan en términos generales una fuerte motivación e interés, así como tranquilidad por entender que se trata de un recurso con unos parámetros de calidad garantizados.

Hemos de recordar que, las personas en estos momentos de crisis suelen presentar muchas dudas e inquietud e incluso temor, a la hora de elegir opciones privadas de terapia psicológica. Los aspectos no sólo económicos, por su gratuidad, sino también la percepción de ser servicios psicoterapéuticos de calidad genera una predisposición y actitud positiva de gran valor en estos momentos de dificultades y de sensación de vulnerabilidad.

La coordinación entre el SMF y Lagungo ha sido fluida y cercana, recurriendo a la comunicación por correo electrónico o por teléfono, ante cualquier situación o necesidad sobrevenida.

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 el **incremento en la demanda** que realizan las familias y el elevado nivel de atención realizado en este Territorio Histórico.

Los expedientes trabajados durante el 2022 en *mediación* (pre-mediación y procesos de mediación) han supuesto **un aumento del 10,2% de expedientes**. En concreto, **los procesos de mediación** llevados a cabo han supuesto un incremento del **10%** respecto al año 2021. En la atención directa el **número de personas atendidas se ha incrementado un 17,46%, aumentando**, así, un **15,7% las intervenciones** realizadas con las familias atendidas.

En **la atención telefónica, vía email o presencial, son mayoría las mujeres (68,8%)** 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 31,2%. **Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención** (mediación y seguimiento).

Los datos cuantitativos de la intervención realizada por el equipo del SMFB en los últimos años, nos indican un aumento progresivo en el número de expedientes trabajados tanto en pre-mediación como en mediación. Esto demuestra **la consolidación de la confianza que la ciudadanía del territorio histórico de Bizkaia muestra sobre el SMF**.

Los datos obtenidos en los procesos de mediación derivados de conflictos familiares, observamos **un incremento en el número de personas atendidas en conflictos familiares**. Este dato indica **el interés de participación** de las personas protagonistas del conflicto. En 2021, se trabajaron 30 expedientes derivados de conflictos familiares en los que se atendió a 94 personas y en 2022 se han trabajado 37 expedientes en los que han participado 124 personas.

En los últimos años, **observamos un incremento en relación con el número de expedientes** trabajados relativos a conflictos derivados de la ruptura de pareja y conflictos familiares.

Realizando esta comparativa entre el año 2020 y el 2022, observamos que desde la “pandemia” (2020), **las familias que han abordado los conflictos relacionados con la ruptura de la pareja han aumentado** en 197 expedientes y **los conflictos familiares han aumentado** en 42 expedientes.

No podemos conocer con precisión el valor concreto de la variable “pandemia” (que se inició en marzo de 2020) en este aumento, pero es incuestionable que **el estrés social generado por el carácter de esta grave enfermedad ha operado en múltiples escenarios** (laboral, económico...) pero, **especialmente, en un ámbito tan sensible como el familiar**. Además, el incremento es superior entre 2020 y 2021, que entre 2021 y 2022, es decir, en los momentos más duros y difíciles de aquella situación.

Respecto a los **modelos de organización familiar**, tras la ruptura de la pareja, los datos de los últimos años nos indican un **mantenimiento de la tendencia** a la **coparentalidad** respecto a la convivencia con las hijas e hijos.

En cuanto a la **fase de seguimiento**, en este año 2022 se ha atendido a 499 personas, generando 294 expedientes de seguimiento y un total de 538 intervenciones.

Los datos obtenidos en esta fase nos indican que, siendo mayoritarios los expedientes de seguimiento en situación de ruptura (273 expedientes), en este año 2022 se ha observado **un incremento** en los **seguimientos relacionados con conflictos familiares** respecto al año anterior, llegando casi a triplicarse.

En cuanto a la **instrumentalización del acuerdo en situaciones de ruptura**, el 36,46% han tramitado los acuerdos de mediación y tienen sentencia judicial y el 61,3% los han mantenido como acuerdos privados. Estos datos muestran un aumento de acuerdos de mediación que las personas han mantenido como privados en un 13,3% respecto al año anterior. En relación con la **instrumentalización de los seguimientos realizados a las familias**, el 100% de los acuerdos se han mantenido como privados.

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 2022 ha llegado a ser del 96,25%. Comparando este dato con el de años anteriores, seguimos constatando la tendencia al alza en el número de familias que se responsabilizan de sus acuerdos con el paso del tiempo.

Queremos destacar el elevado número de familias (35,7%) 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 **confirmar** 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**.

Por último, cabe resaltar que en torno a la mitad de las personas usuarias a las que se les ha realizado el seguimiento, **el proceso de**

mediación les ha servido para alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas.

IX.1.B. GIPUZKOA

Los datos referidos al año 2022 recogidos en la memoria anual de Gipuzkoa pueden ser interpretados desde una vuelta a cierta normalidad socio-sanitaria después de un par de años marcados por el COVID-19. Las familias han seguido acercándose y utilizando el Servicio de Mediación Familiar con datos muy similares al año anterior.

En el primer nivel de atención, se sigue constatando que son las mujeres quienes se interesan en mayor medida por solicitar algún tipo de información, suponiendo el 66,9% del total de personas (2728 personas) que realizan el primer contacto.

Respecto al número de expedientes trabajados en el SMFG, ha sido ligeramente superior al año anterior, habiendo sido en el año 2022 un total de 521 expedientes frente a los 496 expedientes del año 2021. En el análisis de los datos se observa que el aumento se manifiesta en los expedientes trabajados en fase de pre-mediación, que se han incrementado en un 15% respecto al año 2021.

La cifra de los expedientes trabajados en Mediación es prácticamente igual al año anterior. En concreto, han sido 196 expedientes de mediación los que se han trabajado en el 2022, frente a los 197 expedientes trabajados en 2021.

Año tras año, se sigue constatando que, en cuanto a la tipología de los conflictos atendidos, resulta mayoritaria la atención de conflictos derivados de la ruptura de la pareja (83,4%) frente a los conflictos familiares de diversa índole (16,6%).

En el análisis de los 182 expedientes de mediación relacionados con la **ruptura de pareja**, 151 expedientes han finalizado a lo largo de este año 2022. Lo cual ha supuesto un 83% de los expedientes trabajados, generando dichos procesos una duración media de 4,8% de sesiones. Con relación a la efectividad de los procesos finalizados, se constata un porcentaje de acuerdo total o parcial del 93,3%. En los acuerdos alcanzados en los procesos de ruptura de pareja con hijos e hijas menores de edad, el tipo de custodia acordada muestra los siguientes porcentajes: un 59% ha acordado una custodia compartida, un 37% ha pactado custodia materna y la custodia paterna se ha establecido en el 4%.

En cuanto a los resultados de los **conflictos de familia** se han trabajado un total de 14 expedientes, finalizándose 12 expedientes y quedando 2 expedientes pendientes de continuar durante el año 2023. Todos los expedientes finalizados en este año 2022 han alcanzado algún tipo de acuerdo, bien con el objetivo de mejorar su situación familiar o bien acuerdos para iniciar algún tipo de terapia. La media de sesiones en los conflictos familiares finalizados este año es de 5,4 sesiones.

Respecto a **la fase de seguimiento**, se observa la respuesta satisfactoria que se viene dando año tras año por parte de las personas usuarias a las que el SMFG les ha realizado el seguimiento.

En lo que a la instrumentalización del acuerdo se refiere, el 49% de los acuerdos alcanzados durante el 2022 han sido homologados judicialmente, el 48% los han mantenido como acuerdos privados, un 1% han elevado su acuerdo a escritura pública y un 2% han finalizado en un procedimiento contencioso.

En comparación a los datos del 2021, se observa un descenso en los acuerdos que han decidido homologar y un aumento en quienes han decidido mantener los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación como acuerdos

privados. Aun así, la decisión de homologar judicialmente o elevarlo a escritura pública en Notaría sigue siendo superior.

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%. Este dato indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar, siendo un porcentaje alto quienes mantienen los acuerdos. Aquellas personas que han modificado sus acuerdos, bien lo han realizado privadamente o bien han optado por acudir nuevamente al SMF.

Respecto al trabajo en red, hay que destacar el aumento (40,3%) de los casos que se han trabajado en red con profesionales y asociaciones de distintos ámbitos. Dato que constata la demanda de las diversas necesidades por parte de las personas usuarias para poder realizar una buena toma de decisiones respecto a las cuestiones trabajadas en los distintos procesos de mediación.

Uno de los efectos derivados de la pandemia originada por el COVID-19 ha sido el incremento de solicitudes y demandas para iniciar un **proceso de mediación familiar de forma online** a través de videoconferencia. La atención por vía telemática ha incrementado el alcance del SMF llegando a familias que, por diferentes circunstancias geográficas, de salud o de movilidad, entre otras, no podían acudir de forma presencial. Las solicitudes de iniciar una mediación a distancia han posibilitado la atención a familias con residencia en diferentes provincias tanto de la península u otros países, permitiendo de este modo una extensión del servicio de mediación familiar a diferentes espacios superando así cualquier tipo de limitación geográfica.

Sin embargo, es importante destacar que a pesar de que las familias se mostraban satisfechas con la prestación del servicio por vía telemática, muchas de ellas optaban por la presencialidad cuando sus condiciones y/o circunstancias así se lo han permitido, siendo así la atención presencial la más demandada.

Otra cuestión relevante para destacar es que a comienzos del pasado año 2022 se solicitó a través del Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Entre Ríos-Argentina la posibilidad de una colaboración internacional e institucional para iniciar una **comediación familiar internacional** entre dos partes, siendo una de ellas residente en la provincia de Entre Ríos y otra persona con residencia en Donostia/San Sebastián. Además de constituir un hito para el Servicio de Mediación Familiar, la iniciativa de mediación familiar internacional ha supuesto una serie de retos:

- En primer lugar, resulta fundamental acentuar el trabajo realizado en cuanto a la coordinación entre los diferentes servicios de mediación, en aras de garantizar una total transparencia y buena gestión para los dos equipos de trabajo, destacando la gran ejecutividad de los mismos.
- En segundo lugar, la adecuación del proceso de mediación a los diferentes estándares propios de cada país, dado que la forma y el desarrollo del proceso de mediación en Euskadi y en Argentina cuenta con diferencias significativas, que han tenido que ser consensuadas por ambos equipos para garantizar un proceso de mediación dotado de todas las garantías y principios básicos de la mediación familiar.
- Finalmente, en tercer lugar, la adaptación y la coordinación para convenir las diferentes legislaciones entre ambos países, tanto a nivel sustantivo como procedimental, ha sido una cuestión a considerar y que se ha podido solventar eficazmente por ambos equipos de mediación.

Por todo ello, la colaboración con el Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Entre Ríos y la buena coordinación entre los equipos de mediación han permitido dar paso al inicio de una mediación familiar con más de 10.000 kilómetros de distancia entre las partes.

En el mes de noviembre del 2022 se ha cumplido el segundo aniversario de la apertura del SMF ofreciendo atención directa en la localidad de **Tolosa**. Esta atención se realiza una vez a la semana, concretamente los lunes. Para concertar una cita, es necesario llamar al SMFG desde donde se centraliza tanto la agenda como las distintas comunicaciones y necesidades que surgen en los expedientes atendidos en Tolosa. En el 2022 se han atendido un total de 77 personas, de las cuales 41 han sido mujeres y 36 hombres, generando un total de 35 expedientes. Tal y como se ha descrito en la parte de la memoria correspondiente a Gipuzkoa, cabe destacar el trabajo realizado en Tolosa, ya que corresponde a un 8,4% de los expedientes trabajados en el año 2022 en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y ha supuesto un incremento de un punto respecto al año anterior.

Con estos datos, se puede observar que el SMF que se presta en Tolosa, va siendo conocido entre la población de las localidades que conforman la mancomunidad de Tolosaldea, así como las localidades de la mancomunidad del Goierri, puesto que son los lugares de procedencia que más han utilizado los servicios que presta el SMF en Tolosa, así como otras familias procedentes de Donostia y Bergara. Todo ello apunta a que el servicio va consolidándose de forma positiva. Asimismo, para el logro de la consolidación mencionada anteriormente, se es consciente de la necesidad de una buena coordinación y trabajo en red con los distintos ámbitos que conforman la sociedad.

Por ello, el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa se encuentra en continuo contacto a través de distintos canales y vías con profesionales de distintos ámbitos con el fin de resolver dudas acerca de posibles situaciones familiares a derivar y sobre el funcionamiento de la mediación, así como del servicio que se presta.

IX.1.C. ARABA

Los datos cuantitativos del trabajo realizado este año en el SMF de Araba muestran un **incremento del 1,4%**, respecto al año anterior, en el

número total de expedientes (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento).

Respecto a **los procesos de mediación** llevados a cabo, **se ha constatado un aumento del 5,5%** en comparación con el año 2021. Este dato refleja un **incremento de las familias que solicitan la mediación y posteriormente inician el proceso de mediación**, siendo este dato un 5% superior respecto al año anterior. Por otra parte, los **expedientes de seguimiento** han sido un **17% superiores** al año 2021 y en el desarrollo de estos expedientes se han realizado un **8% de intervenciones más** que las correspondientes al año anterior.

Con respecto al tipo de expediente trabajado, se observa como viene siendo habitual desde que este SMF comenzara su actividad, que la mayoría de éstos son derivados de conflictos de pareja, un 87% frente al 13 % de casos derivados de conflictos de familia.

Lo mismo podemos decir de la proporción de las mujeres y hombres atendidos. En números totales, la mayoría de las personas con las que se ha trabajado en el SMF de Araba-Álava han sido mujeres (63% frente al 37%). Sí tenemos en cuenta únicamente los expedientes trabajados, la proporción entre ambos sexos prácticamente se iguala; un 52% mujeres frente al 48% de hombres. La explicación de esta diferencia hay que buscarla en el hecho de que la mayoría de las personas que contactan por teléfono con el SMF o acuden al mismo a pedir cita son mujeres: 69% frente al 31% de hombres.

Consideramos que este SMF es una herramienta conocida en la comunidad, ya que el 53% de las personas atendidas por primera vez en el SMF de Araba-Álava lo han conocido mayoritariamente a través de otras personas, y el 100% del total de personas usuarias están satisfechos o muy satisfechos con el trato recibido. El 19% de las personas atendidas ya habían estado en el SMF anteriormente y el 14% venían derivadas de los Servicios

Sociales. Esta tendencia se mantiene invariable a lo largo de los años y anima a continuar en esta línea.

Otro dato motivador de continuar en esta dirección es el hecho de que el 81% de las personas que acuden al SMF de Araba-Álava alcanzan acuerdos sobre su situación de pareja o familiar, manteniendo los mismos transcurrido un año de su firma en el 99% de los casos. De los acuerdos conseguidos en los conflictos de ruptura, la inmensa mayoría de ellos tienen que ver con la consecución de acuerdos a la hora de separarse. En los conflictos de familia, la mayoría de los acuerdos tienen que ver con personas dependientes, seguidos por problemas derivados de la convivencia o de las relaciones intergeneracionales.

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 sana y equitativa.

Para acabar con estas conclusiones, queremos destacar la diversidad de modelos de organización familiar que las personas usuarias acuerdan en el SMF. Desde la puesta en marcha de este servicio en Araba-Álava en el año 2012, hemos venido constatando el aumento en el número de casos en los que la pareja opta por una organización familiar compartida 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 a partir del 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 64% en el año 2022.

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

- **Con relación a la intervención en la C.A.E.:**

Los datos expuestos en la presente memoria confirman la **creciente demanda social de espacios de mediación y la confianza** de la población vasca en la calidad de los recursos ofrecidos desde la Administración, en este caso, del Servicio de Mediación Familiar del 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.

El trabajo llevado a cabo en el SMF en los tres Territorios Históricos desde los diferentes niveles de intervención ha supuesto la atención a **14.411 personas** (9.272 mujeres y 5.139 hombres), lo que indica un **incremento del 8%** respecto del año 2021. Asimismo, se observa un **aumento del 7%** en el número de intervenciones llevadas a cabo (**17.976 intervenciones**, 10.248 en Bizkaia, 3.207 en Araba y 4.521 en Gipuzkoa).

En el análisis de los datos se observa que continúan siendo **las mujeres** quienes en un mayor porcentaje (**el 64,3%**) acuden al SMF en relación con los **hombres (el 35,7%)**. Ahora bien, este porcentaje varía en función del nivel de intervención realizado. Así pue, la mayoría de **las personas que realizan el primer contacto** con el SMF son **mujeres (68,2%)** y **en los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes**, llegando a ser las personas que inician el proceso de mediación un 51,4% mujeres y un 48,6% hombres.

El número total de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.219**. En la distribución de estos expedientes, **1.723** corresponden al **trabajo en mediación** (**745** son expedientes de **pre-mediación** y **978** son **procesos de mediación**), por otra parte, **496** son expedientes de **seguimiento**.

Así pues, los datos del **número de expedientes** trabajados (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) durante este año (2.219 expedientes) muestran un **incremento del 6%** respecto al año 2021 (2.093 expedientes).

En concreto, en lo que a los **expedientes trabajados en mediación** se refiere (pre-mediación y procesos de mediación), el **incremento** ha sido **del 6,5% en relación con los del año 2021**.

Ahora bien, la evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico, que hemos detallado en la exposición de los datos de cada SMF en los siguientes apartados. Así pues, en Bizkaia los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha supuesto un incremento del 10% respectivamente, en Araba los procesos de mediación se han incrementado en un 5,5% y en Gipuzkoa el total de los expedientes trabajados (pre-mediación y procesos de mediación) han sido superiores en un 7%. En concreto en la sede de **Tolosa** se han **duplicado** el número de expedientes respecto al año anterior.

Se constata un **incremento en el porcentaje de familias que solicitan la mediación y posteriormente inician el proceso de mediación** respecto al año anterior.

Respecto a la **tipología de conflictos**, el 85,5% de los expedientes abiertos han tratado sobre conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 14,5% sobre conflictos familiares de diferentes categorías.

En cuanto al resultado de las mediaciones, un alto porcentaje de personas finalizan el proceso llegando a acuerdos respecto a la situación que estaban viviendo. Así pues, el **82,1%** de las mediaciones finalizan con **acuerdos**, mientras que un **16,6% deciden poner fin a la mediación** y en el **1,3%** el proceso ha resultado **inviabile**.

El seguimiento realizado a las personas que han pasado por un proceso de mediación en años anteriores muestra que en el **97,7% de los casos las personas se responsabilizan de sus acuerdos**. Esto es, los mantienen, 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 **2,3%**. 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.

En cuanto a las valoraciones de la propia ciudadanía, un **93% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un 6,6% medio, el 0,4% expresan un nivel bajo de satisfacción.

Destacamos la información que recogemos respecto a la **atención recibida por parte del equipo de mediación, considerándola como adecuada el 98,2%** 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.

- **Con relación al marco legal de mediación:**

En el marco legal de mediación en el ámbito estatal, en los últimos años se ha observado un interés en el desarrollo de la mediación con la aprobación de textos legales ya mencionados en anteriores memorias y que aún están por desarrollar. Se trata del Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación de enero de 2019 y el Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, que se aprobó el 15 de diciembre del 2020. Ambos Anteproyectos fueron el resultado del desarrollo de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Durante los 26 años de funcionamiento del SMF, el marco legal que ha inspirado el modo de intervención en mediación familiar fue en la primera década la **Recomendación Europea 1/98 del Consejo de Europa, aprobada el 21 de enero de 1998** y, posteriormente, la regulación autonómica vasca con la aprobación en el año 2008 de la **Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar**. Conjuntamente con esta regulación, ha sido clave el compromiso de Gobierno vasco en la implementación de la mediación y el constante impulso ofrecido, desde una visión amplia de la conflictividad familiar y un enfoque de la mediación extrajudicial, siendo el único servicio de mediación familiar de estas características en el Estado.

Mientras tanto, el avance legislativo y de práctica de mediación extrajudicial a nivel estatal va caminando a un ritmo lento. El **Anteproyecto de Ley de impulso de la mediación de 2019** tenía como objetivo la implantación definitiva de la mediación como figura complementaria de la Administración de Justicia para la resolución extrajudicial de conflictos en los ámbitos civil y mercantil de una forma más ágil y con un menor coste económico y personal para las partes. El impulso de la mediación busca también descongestionar la carga de trabajo de los juzgados y acortar así los tiempos de respuesta de la Justicia. Esta regulación superó el modelo de mediación vigente basado en su carácter exclusivamente voluntario por la 'obligatoriedad mitigada' que obliga a asistir a una sesión informativa y exploratoria en los seis meses previos a la interposición de la demanda en un número tasado de materias. Esta pretensión de requerir la mediación se

extiende a los casos civiles más comunes, como pequeñas reclamaciones de cantidad, herencias o asuntos de familia. En la actualidad, aún se encuentra en fase de desarrollo, manteniendo por tanto la mediación su carácter intrínsecamente voluntario.

Este Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación introdujo reformas en tres normas: la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, para incorporar la mediación entre sus servicios. En su Exposición de Motivos expresaba que entraría en vigor a los tres años de su publicación en el Boletín Oficial del Estado para asegurar un margen temporal suficiente para la adaptación reglamentaria y fomentar la presencia de profesionales de la mediación en todos los partidos judiciales. En la actualidad sigue pendiente de desarrollo.

El **Anteproyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia de 2020**, considerada la futura Ley de Eficiencia Procesal, introdujo el concepto MASC (Medios Adecuados a la Solución de Controversias) entre los que se incluye la mediación. Este documento supuso un avance, ya que se refiere constantemente a métodos “adecuados”, superando ya el calificativo de “alternativos”.

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. Según ha publicado el Ministerio de Justicia, este anteproyecto verá la luz durante el año en curso, 2023. La futura Ley de eficiencia procesal plantea la obligatoriedad de intentar buscar un acuerdo por las partes antes de interponer la demanda en asuntos civiles y mercantiles.

Por todo ello, consideramos fundamental el compromiso del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales por desarrollar un enfoque amplio y flexible de la mediación como gestión de conflictos en el ámbito extrajudicial, lo cual implica no solo que aún no se ha iniciado o ya se

ha finalizado un procedimiento judicial (tal como podría ser el carácter prejudicial o post-judicial) sino que se dan situaciones en las que no se llega a iniciar tal procedimiento ya que la conflictividad que se ha gestionado en el proceso de mediación, no da lugar a una demanda judicial.

- **Con relación a la intervención presencial:**

El año 2022 ha supuesto, en términos generales, retomar la normalidad en la atención en mediación con relación a los dos años previos condicionados por el impacto de la pandemia. Entre las cuestiones que hemos observado, se encuentra un evidente interés en volver a la presencialidad. Si bien en situaciones anecdóticas se ha realizado alguna intervención del proceso de mediación mediante llamada o videoconferencia, bien por encontrarse alguna persona enferma o bien por distancia geográfica, el desarrollo de los procesos se ha llevado a cabo con la participación directa de las personas protagonistas. En este sentido, es destacable el compromiso expreso de las personas usuarias con el proceso, con el consiguiente grado de responsabilización individual que implica el asistir y protagonizar la toma de decisiones que implica el proceso de mediación.

- **Con relación a la adaptación del proceso a las necesidades de las personas usuarias:**

La participación del equipo del SMF en la investigación con la Facultad de Psicología de la UPV/EHU, en el estudio sobre la adaptabilidad de la mediación a las situaciones de conflicto familiar, persigue precisamente evaluar la capacidad de la mediación para adaptarse a las necesidades de las personas participantes durante el proceso. La hipótesis que rige esta investigación es que en la medida en la que la mediación es adaptativa, la satisfacción de las personas usuarias del SMF va a ser mayor y los acuerdos alcanzados más eficaces; lo que repercute positivamente en la familia a corto y medio plazo. Una de las afirmaciones más significativas del cuestionario es la que hace referencia a: *“El proceso me ha parecido único, como hecho a*

nuestra medida”, el 67,1% de las personas están muy de acuerdo, el 26% bastante de acuerdo y el 4,4% de acuerdo; en total la amplísima mayoría (el 97,5%) valora que la mediación ha sido una herramienta válida, un proceso único para ellos y ellas. En esta misma línea, pero en sentido contrario se les planteaba la siguiente negación: *“El proceso no se ha adaptado a nuestras circunstancias”*. La inversión del ítem responde a controlar el sesgo de aquiescencia. Los resultados señalan que tras finalizar la mediación el 76% de los participantes consideran que el proceso se ha adaptado a su conflicto totalmente, el 20% bastante de acuerdo y un 3% opinan que la mediación se ha adaptado a sus circunstancias. Sólo el 1% no considera que el proceso haya sido adaptativo para su conflicto familiar.

- **Con relación al trabajo del equipo interdisciplinar:**

El trabajo del equipo interdisciplinar se manifiesta, tanto en lo que se ha estructurado como intervención directa, como en la intervención indirecta detallado a lo largo de esta memoria. La posibilidad de intervenir en mediación y comediación, así como compartir la reflexión sobre la intervención desarrollada, es una de las cuestiones clave para la mejora y actualización constante del equipo en la atención de una población diversa con modelos de familia dinámicos. De hecho, es el propio trabajo interno del equipo el que favorece la adaptación del funcionamiento del Servicio a la diversidad de intervenciones en conflictos familiares y a las necesidades de cada momento.

- **Con relación a la mediación como práctica de participación democrática**

Entendemos que la mediación en general, y la mediación extrajudicial en concreto, colabora activamente en la implementación de dinámicas de participación ciudadana, promoviendo por consiguiente un tejido social favorecedor de una Cultura de Paz, comunicación y tolerancia.

El compromiso que el Gobierno Vasco manifiesta con el Servicio público de Mediación Familiar extrajudicial con su carácter de acceso universal, promueve una demanda social progresivamente mayor, que genera a su vez la creación de nuevas sedes (como Tolosa) en una dinámica sinérgica a todas luces edificante.

De este modo, la oferta surge como respuesta a la demanda, que a la vez implica nueva y mayor oferta generadora de más demanda. Este proceso no es sólo bifactorial, sino más bien multiaxial, ya que se suman factores legislativos, normativos, técnicos, profesionales, presupuestarios, etc. Todo ello nos lleva a considerar que el desarrollo de la mediación en la sociedad vasca aún no conoce su techo.

La estadística creciente del SMF desde su puesta en marcha en la década de los 90 con aquel carácter inicial de experiencia “piloto”, hasta el momento presente regulado legislativamente, nos orienta y estimula en nuestro trabajo. Todo esto sucede en un escenario tan importante como el sistema familiar, íntimo y confidencial, a su vez garante de los derechos de la ciudadanía y, en especial, de las personas más vulnerables.



MEMORIA ANUAL 2022 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.