



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

**MEMORIA ANUAL
2016**



ÍNDICE MEMORIA ANUAL 2016

I.- INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	6
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO.....	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.....	16
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN.....	27
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	29
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA.....	29
VII.1.A.- DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	29
VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAPV.....	35
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA.....	45
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA.....	72
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	99
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	125
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	126
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.....	127
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	129
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	129
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	130
VIII- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA.....	131
IX. CONCLUSIONES.....	135
IX.1.- CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	135
IX.1.1. BIZKAIA.....	135
IX.1.2. GIPUZKOA.....	136
IX.1.3. ARABA.....	138
IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES.....	142



I.- INTRODUCCIÓN

Las sociedades son hijas de su tiempo y a la vez los tiempos moldean y modelan a las sociedades. En esta dinámica interactiva, causas y efectos, efectos y causas, gestan primero y plasman después, nuevos modelos de organización social, entre los que se asientan también modos específicos de afrontamiento de conflictos y controversias. Los denominados ADR/Alternative Dispute Resolution (mediación, arbitraje, conciliación...) adquieren a finales del pasado siglo XX un empoderamiento social sin precedentes fruto de la actividad desarrollada en ámbitos asociativos, profesionales, administrativos, legislativos, etc.

En este escenario, surge la mediación familiar de modo profesional hace poco más de tres décadas, como concreción de una tendencia social auto compositiva respecto del abordaje de conflictos, no tanto delegando en terceros investidos de autoridad emanada de entramados jurídico-administrativos, sino implicándose las partes de modo activo y en primera persona en la resolución de los mismos.

En nuestro contexto socio-geográfico no hemos sido ajenos a esta potente dinámica social y de pensamiento, habiendo asistido en la Comunidad Autónoma del País Vasco durante los últimos años a importantes desarrollos legislativos, creación de servicios públicos y privados, regulación y homologación formativa, etc. Todo ello aderezado de una destacada demanda social, como en esta misma memoria se puede apreciar desde un contexto público y extrajudicial.

Y a nivel familiar se proyectan similares parámetros que a nivel comunitario, esto es, la prevalencia de modelos plurales más que totémicos, de interculturalidad dialógica más que de preservación de esencialismos, de interacción e integración con las diferencias más que su negación o marginación.



A pesar de algunos actuales y peligrosos rebrotes de totalitarismo observados a nivel internacional, la sociedad vasca, creemos, lleva una nítida dinámica en los últimos años orientada hacia la permeabilidad, la integración y el declive de la rigidez ideológica, lo cual no está reñido con la defensa firme de las propias ideas, pero siempre dentro de un respeto a la coexistencia y al pensamiento distinto.

Las relaciones humanas en cuanto humanas, no pueden ser simples. Asumiendo que el conocimiento de la realidad es limitado y entendiendo que nadie posee en exclusividad la razón, se impone progresivamente una tendencia al debate y a la búsqueda del acuerdo, entendiendo como afirmaba Hegel que las contradicciones son el motor del mundo. En este contexto pretende la mediación, suscitar dudas allá donde habitaban enjuiciamientos rígidos o pre-juicios, provocar en las partes la génesis de alternativas tal vez aceptables para ambos, con la convicción de la autocomposición como algo viable y de la capacitación de las partes para esta tarea. Tarea ardua, el transitar por la mediación, de calles anchas y de múltiples encrucijadas, pero a la postre más constructiva que el pretender avanzar por los extremos de las mismas. Extremos que ofrecen límites y balizas, ayudando en el aparente caminar, pero abocando siempre hacia un enrocamiento estéril de las partes en conflicto, sin duda lesivo para todo el sistema familiar, especialmente los más vulnerables del mismo.

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

Dicho marco jurídico reconoce al Gobierno Vasco, entre otras funciones y cometidos, una responsabilidad directa en la oferta pública en esta materia, lo que generó como una de sus consecuencias más destacadas, la apertura de un Servicio de Mediación Familiar en Donostia, operativo desde julio de 2010 con cobertura para todo el territorio histórico de Gipuzkoa y con un funcionamiento similar al servicio de Bizkaia. A estos dos recursos cabe sumar en 2012 un idéntico servicio en Araba/Alava, todos ellos gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/ Bateratu Elkartea.



Esta memoria sirve para recoger la actividad desarrollada durante el año 2016 por los Servicios de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba/Alava dependientes del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario y gestionados por la Asociación Bateratu.

Con ella queremos exponer aspectos propios de la intervención de carácter profesional, técnico, cuantitativo, valorativo, social, así como reflexiones relativas en torno a los Servicios de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava

Para empezar, nos gustaría señalar que el acceso a estos servicios es gratuito, voluntario y universal, y que además cubren los tres territorios históricos.

Sus ubicaciones son las siguientes:

- SMF Bizkaia; en Bilbao c/ Santutxu nº 69 Planta Baja, disponiendo del tel. 94 427 77 88.
- SMF Gipuzkoa; en Donostia-San Sebastián en la c/ Larramendi 1 con el tel. 943 576208.
- SMF Araba/Alava; en Vitoria -Gasteiz en la c/ Santa Olaja de Acero, 1, con el tel.945 17 11 25.

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

Es nuestro deseo expresar el agradecimiento a todas aquellas entidades y personas cuya colaboración directa e indirecta ha permitido y facilitado nuestra labor profesional: Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud y Educativos,



Colegios Profesionales, Diputaciones, Servicios Municipales, profesionales particulares, ámbito asociativo, Ertzaintza y Policía Local, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco entre otros. Muchas gracias a todos y a todas que habéis hecho posible que la mediación sea una vía de diálogo constructivo en diversas familias. Eskerrik asko.

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El Servicio de Mediación Familiar persigue los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Ofrecer un espacio neutral, donde se permita el diálogo entre todas las personas que son protagonistas de un conflicto familiar.
- 2.- Favorecer la parentalidad positiva y la consiguiente responsabilización de cada una de las personas involucradas en el conflicto familiar, ofreciéndoles un mayor protagonismo en el mismo, en lugar de delegar la toma de decisiones en terceras personas. Potenciar a las personas en su capacidad de llegar a acuerdos en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio.
- 3.- Facilitar que tanto las personas adultas como 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 los hijos e hijas menores de edad.
- 5.- Contribuir a la disminución de los procedimientos judiciales adversariales como forma de resolver la ruptura de la pareja u otros conflictos familiares.



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

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

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

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

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

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

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

Teniendo en cuenta que una de las premisas básicas para iniciar una negociación es tener información específica, consideramos este elemento básico en la edificación de las siguientes fases que componen el proceso de la mediación: comunicación- negociación- consenso entre las partes.

Es importante matizar que la labor realizada es de información a las personas que componen la pareja, familia o unidad convivencial, no de

asesoramiento individual o “de parte” que supondría alejarnos del enfoque de la mediación.

2. La **imparcialidad** del equipo y la **confidencialidad** sobre los datos aportados. Estos dos factores posibilitan la creación un clima de confianza mutua que facilita la consecución de los logros propios de la mediación.
3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiéndolo éste, no como algo necesariamente negativo sino, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionarlo correctamente.
4. En el proceso de mediación son las personas protagonistas de la situación quienes toman las decisiones con relación al presente y futuro de la familia. Se produce así, por tanto, un fenómeno de **responsabilización** necesaria e inherente a la mediación, que evita delegar en terceras partes contribuyendo a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía, con sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.
5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de éstos.
6. La incidencia de la mediación en los aspectos “informales” -lo que se denominó hace más de una década “Justicias informales”- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo facilitando la adaptación de la misma a cada caso.

Así pues, la **individualización** de cada caso, supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece a la persona usuaria sentirse atendida en sus necesidades individuales.



7. Entre las características y funciones de los Servicios de Mediación Familiar de Gobierno Vasco con relación al **Plan de Igualdad** se encuentran las siguientes:

- Promocionar las relaciones de igualdad en el contexto familiar.
- Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.
- Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
- Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar desde un planteamiento igualitario.

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

Los conflictos familiares con los que trabajamos en los SMF se dividen en dos categorías: conflictos originados por la ruptura de la pareja y conflictos familiares no vinculados a la ruptura de ésta.

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

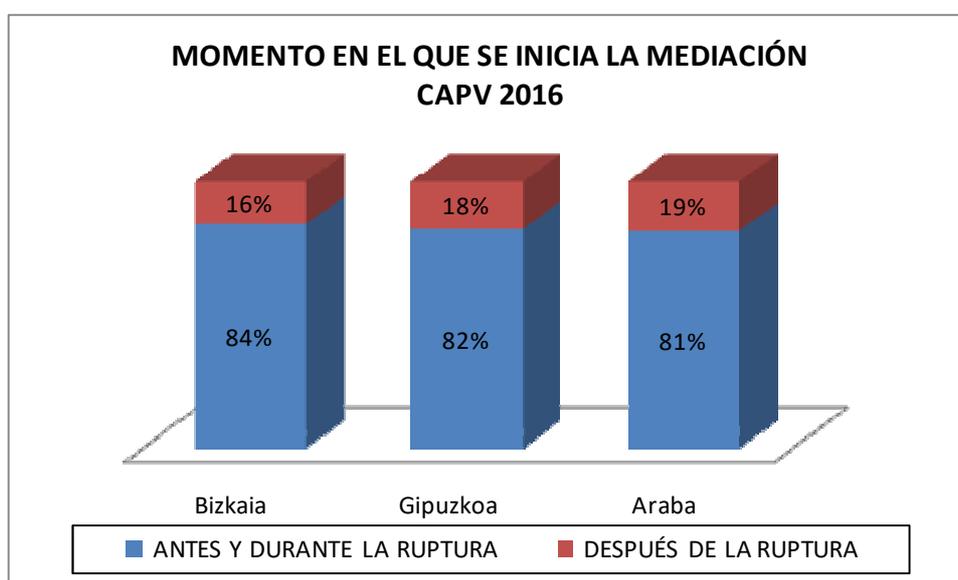
IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

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

Asimismo, se han incluido aquellas situaciones en las que no siendo unidad convivencial en los términos que establece la ley (*"personas unidas por una relación permanente análoga a la conyugal que deberá ser acreditada*

fehacientemente, así como a las personas que,..., viven juntas en una misma vivienda o alojamiento durante un periodo de tiempo continuado...”) las personas acuden a mediación para regular la relación con un hijo o hija que han tenido en común.

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

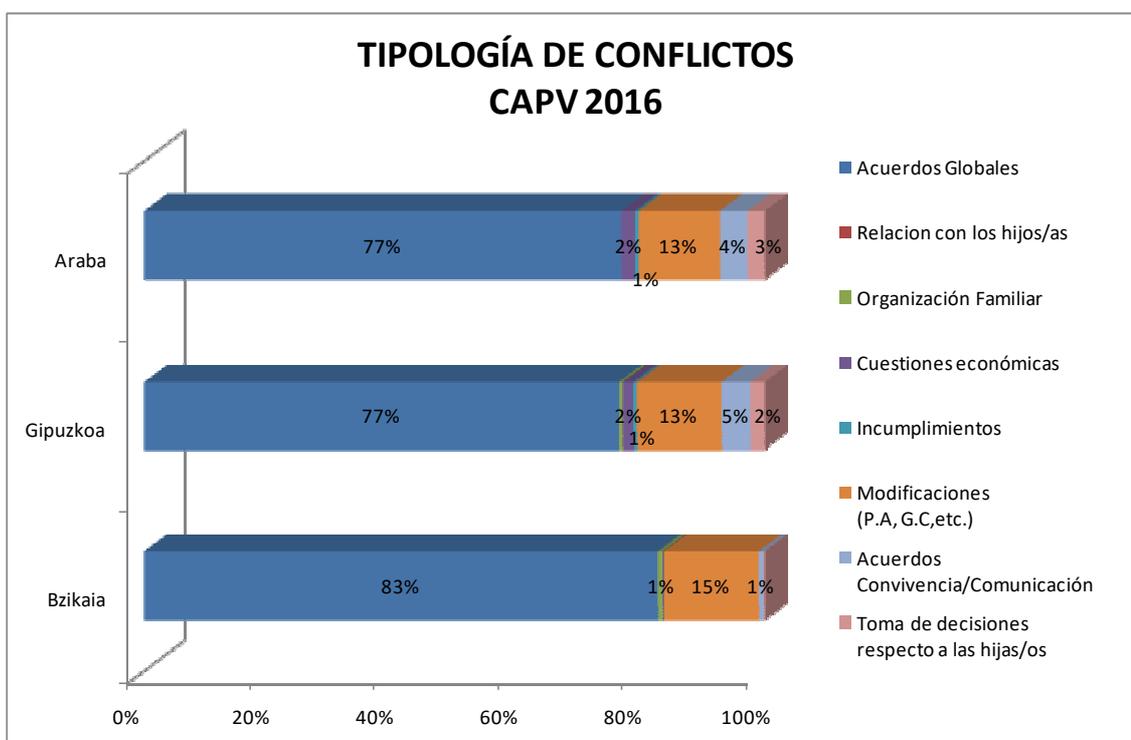


Como se aprecia en la gráfica, en los tres territorios históricos la mayoría de parejas que acuden a nuestros servicios lo hacen antes o durante la ruptura de pareja (84% en Bizkaia y un 82% en Gipuzkoa y 81% en Araba). Estas cifras son muy similares a las obtenidas en los años anteriores pudiéndose establecer un patrón claro en cuanto al momento en que las parejas acuden a los SMF.

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



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



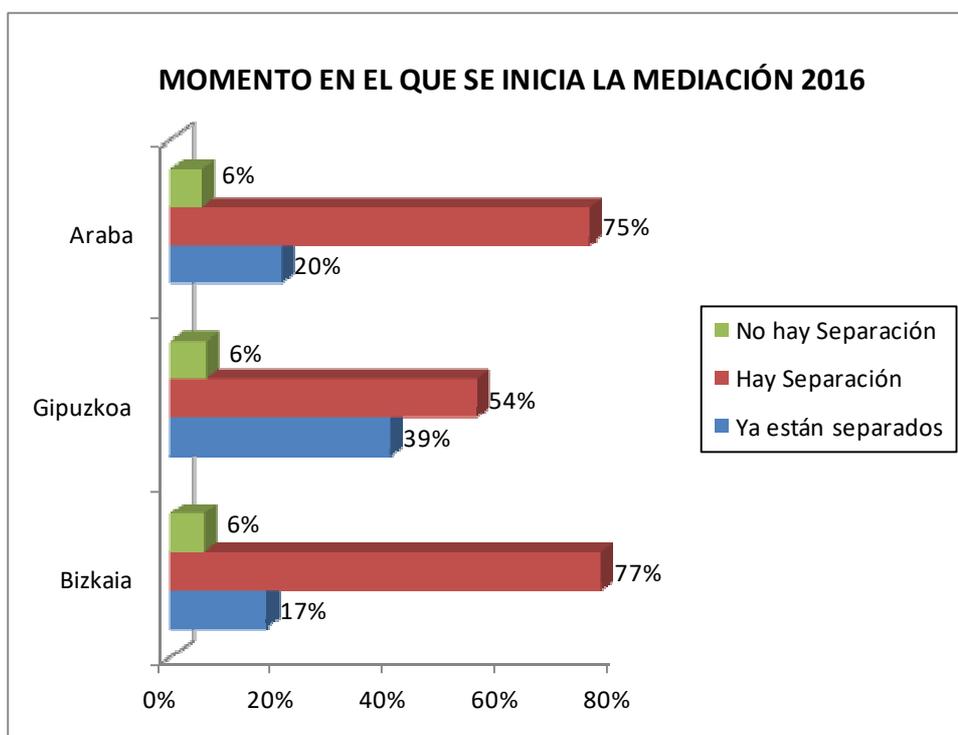
Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las parejas que acuden a mediación demandan nuestro espacio para alcanzar “acuerdos globales”, tratando todos los asuntos relacionados con la ruptura.

En un 14% de los casos se ha abordado la modificación de acuerdos alcanzados con anterioridad y que, debido a cambios sobrevenidos por circunstancias personales, laborales o económicas, no se ajustan a su realidad actual. Cambios en las organizaciones familiares, en el reparto de las cargas

económicas de los y las hijas son ejemplos del tipo de modificaciones que se han llevado a cabo.

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

En torno a un 3% del total de casos atendidos en los tres SMF tienen que ver con parejas que acuden por diferentes motivos sin que haya una decisión de separación de pareja.



IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

En este apartado se incluyen los conflictos citados en la Ley vasca de Mediación Familiar, en su artículo 5.2, y que corresponderían a la relación entre personas que componen una familia:



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

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

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

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

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

2.- Personas en situación de dependencia

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

3.- Intergeneracional

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

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

4.- Convivencial

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

5.- Herencia

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

6.- Negocio Familiar

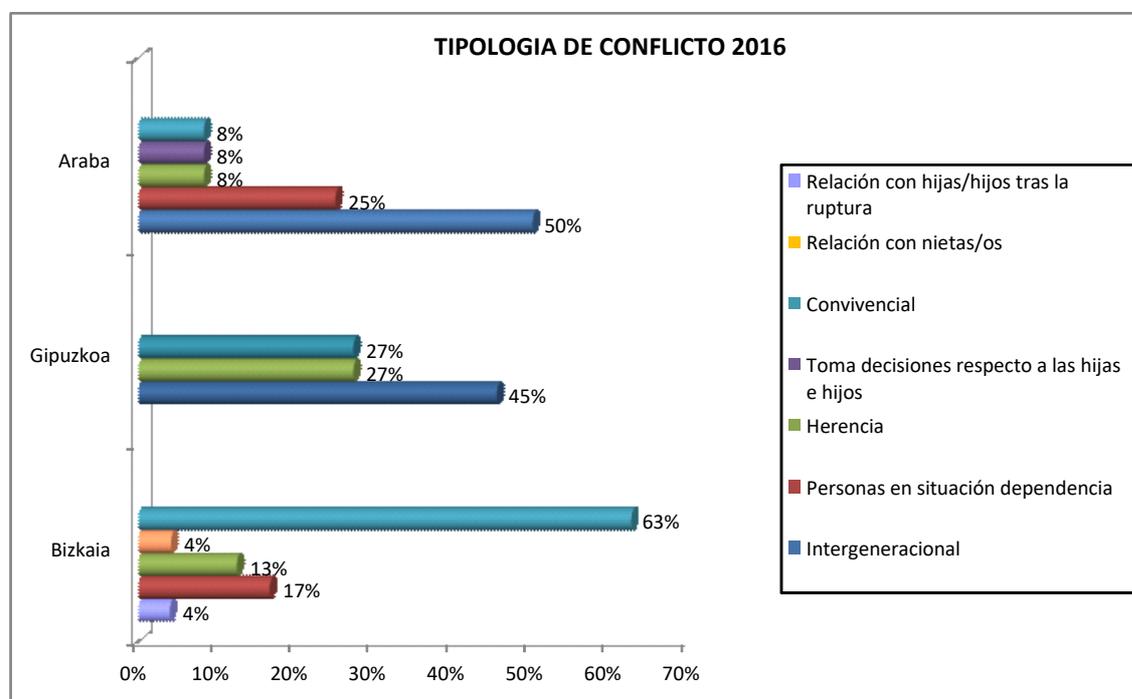
Con conflictos relacionados con negocios familiares entendemos aquellos que surgen entre personas con vínculos familiares que comparten la responsabilidad de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juega a nivel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

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

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

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

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



La evolución en la tipología de los conflictos familiares en el último trienio nos permite observar cómo en el SMF de Araba, la mayoría de los conflictos atendidos han sido los denominados como "intergeneracionales", si bien se observa un descenso paulatino en el número de casos.

En el SMF de Bizkaia la naturaleza de los casos atendidos es más variable, aunque se puede observar que el porcentaje mayor de casos atendidos en los tres últimos años corresponden a los denominados "conflictos convivenciales".

Por último, en el SMF de Gipuzkoa, las tipologías de conflictos familiares atendidas en mayor proporción han cambiado de "conflictos convivenciales" durante los años 2014 y 2015 a los "intergeneracionales" en el año 2016.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

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

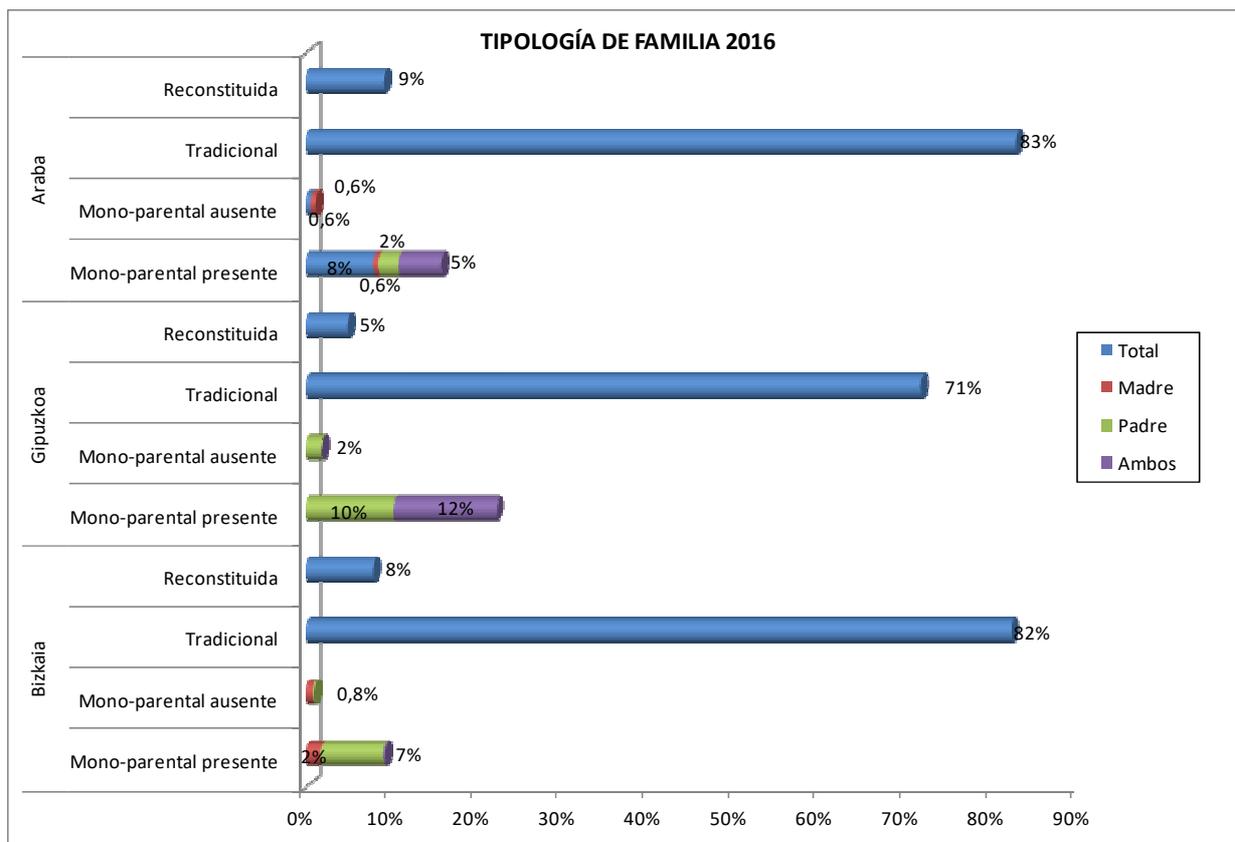
En segundo lugar, también recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

Tipología de familia

En relación a la clasificación de la "tipología de familia", dividimos ésta en familia tradicional, reconstituida y monoparental.

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

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



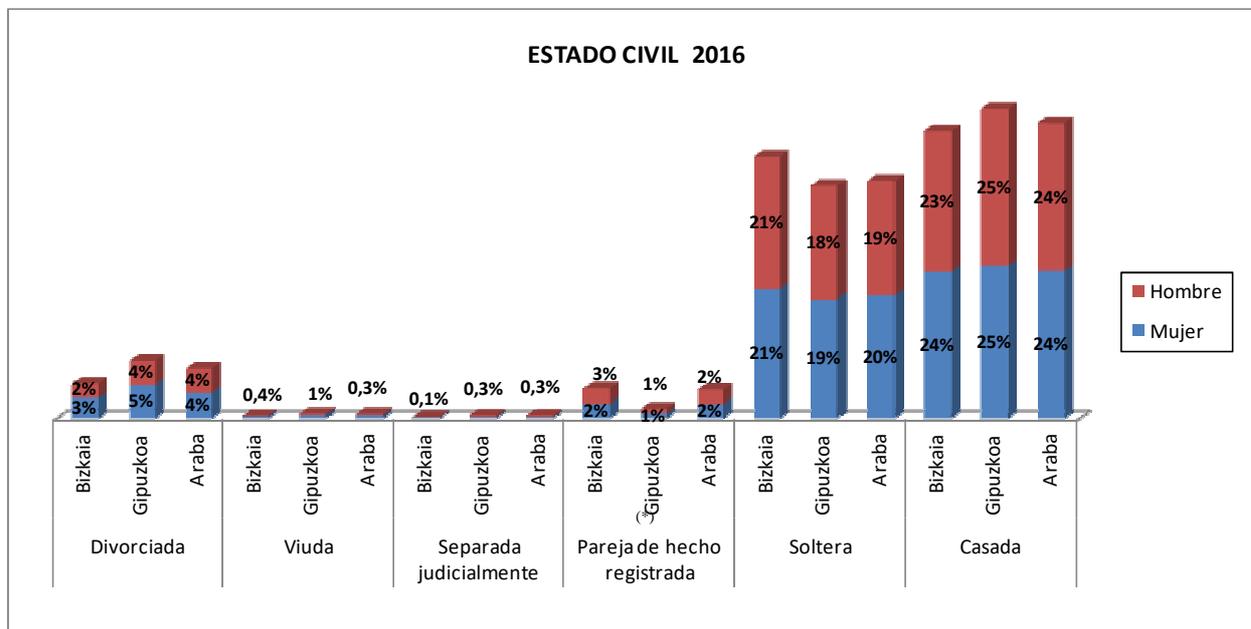
Si siguiendo con la tendencia observada en años anteriores, las familias denominadas como tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres Servicios de Mediación de la CAPV.

Al respecto de los otros modelos más frecuentes, esto es, familias reconstituidas y monoparentales, ha habido una alternancia en la supremacía de uno frente a otro durante los tres últimos años.

Estado Civil

Durante el año 2016, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres territorios históricos ha sido el de casada/o seguido del de soltera/o. Esta tendencia se ha mantenido en los tres últimos años.

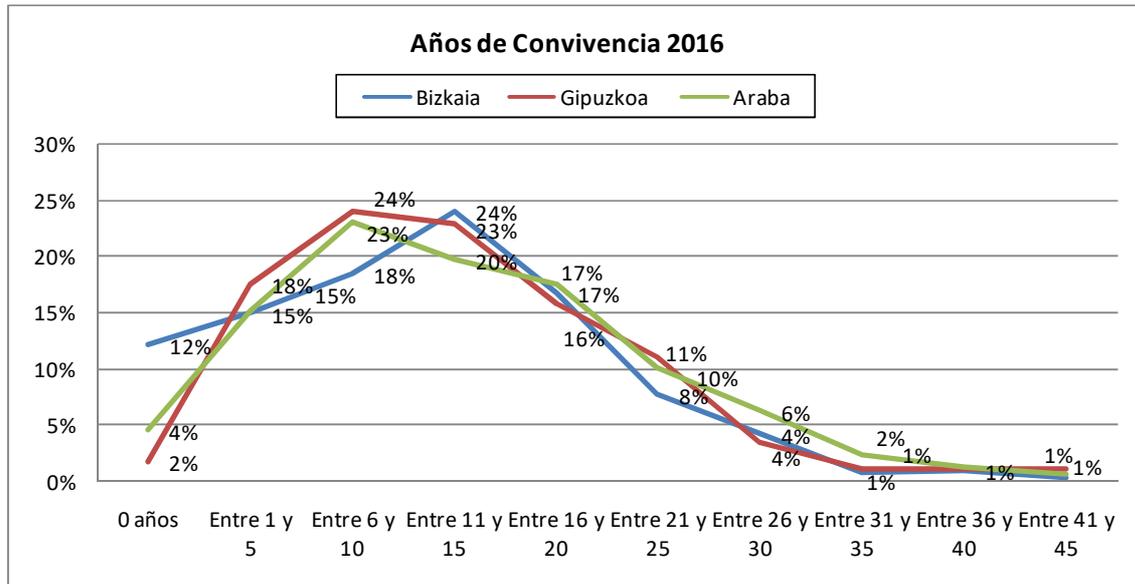
El resto de estados civiles, se han ido alternando en representación de la muestra.



Años de convivencia

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

Como podemos ver al analizar los datos de esta variable junto con los relativos a la edad de los y las usuarias, nos encontramos con una tendencia cada vez más acusada de mayores cifras de crisis y rupturas de pareja con menor tiempo de convivencia y menor edad de los miembros de ésta.

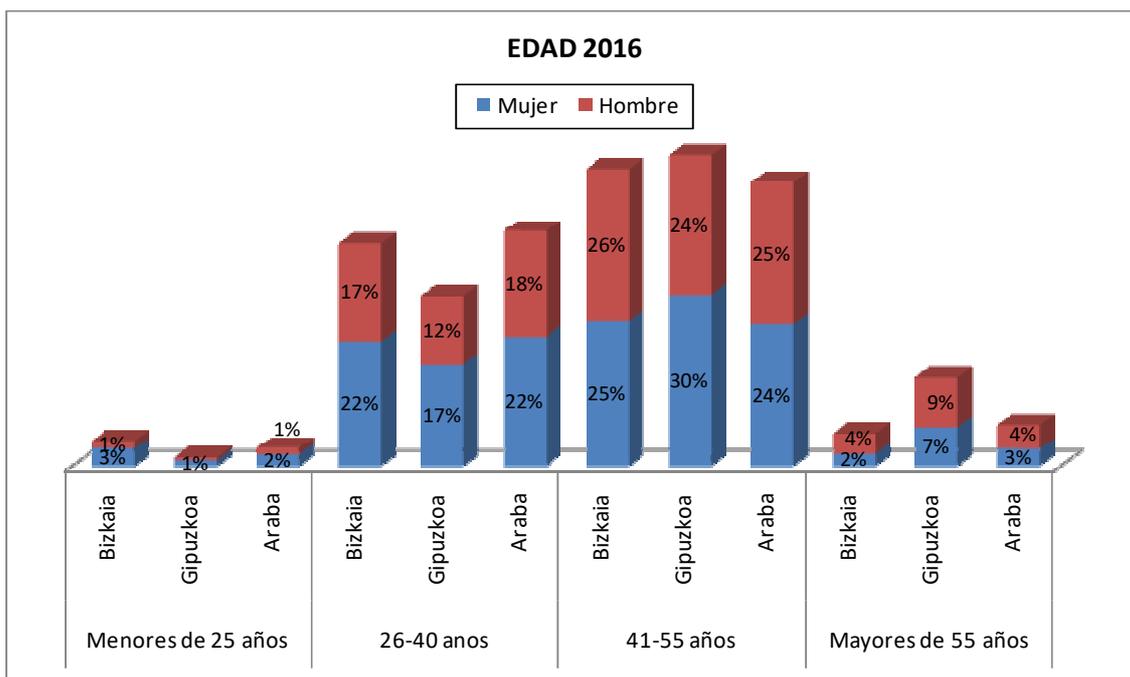


En los tres territorios la mayoría de las parejas que acudieron a los servicios de mediación durante el 2016 han tomado la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 15 años de convivencia.

Una excepción a esta realidad es el hecho, repetido en los últimos años, referido al número de parejas que acudían a los SMF sin haber mantenido convivencia alguna y que el servicio de Bizkaia se sitúa en torno a un significativo 12% mientras que los servicios de Gipuzkoa y Araba entre el 2 y el 4%.

Edad

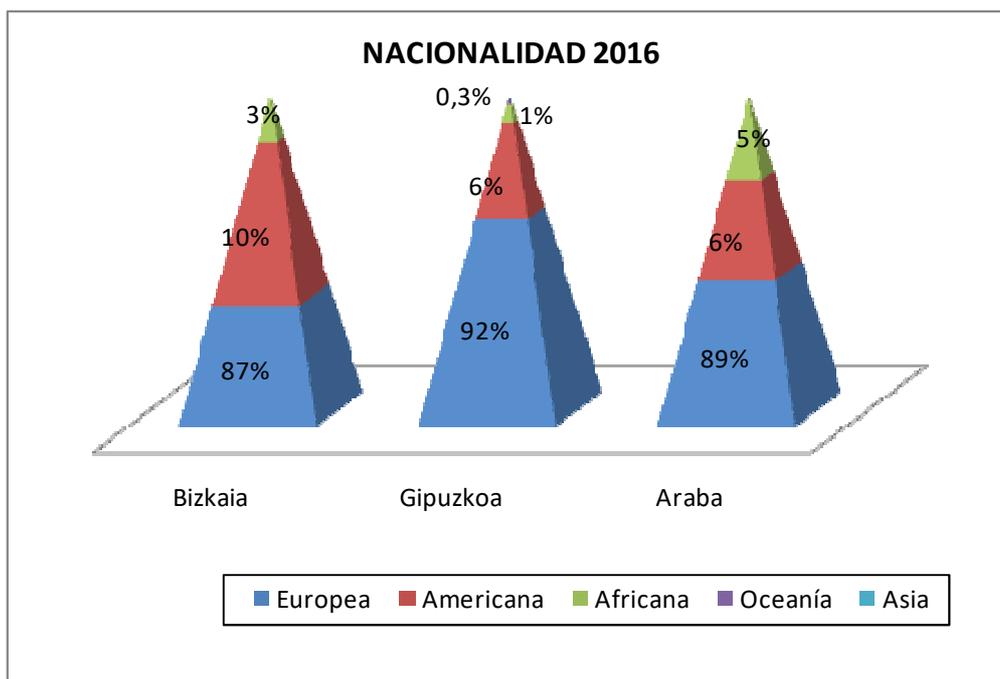
En esta variable también podemos observar una continuidad en el último trienio, destacando ligeramente el rango de edad de 41 a 55 años, seguidos muy de cerca de la categoría 26 a 40 años.



Analizando con más detalle el grupo de personas menores de 25 años, y más concretamente, aquellas personas que siendo menores de edad han acudido al servicio, **podemos destacar que a lo largo del año 2016 se han atendido a un total de 39 personas menores de edad**, de las cuales 27 de ellas participaron en procesos derivados de la ruptura de pareja (14 hijas y 13 hijos) y 12 en procesos relacionados con conflictos familiares (6 hijas y 6 hijos).

Nacionalidad

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

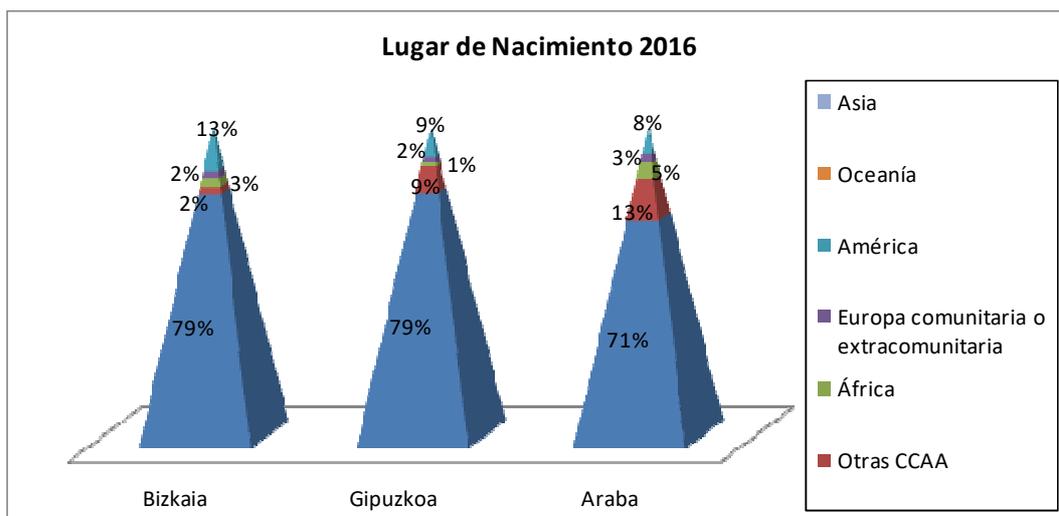


Lógicamente la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea, y dentro de ella, como no podría ser de otra manera, de los tres territorios históricos de la CAPV.

Las personas procedentes de América componen el segundo bloque más numeroso seguidas de aquellas provenientes de países del continente africano.

Lugar de Nacimiento

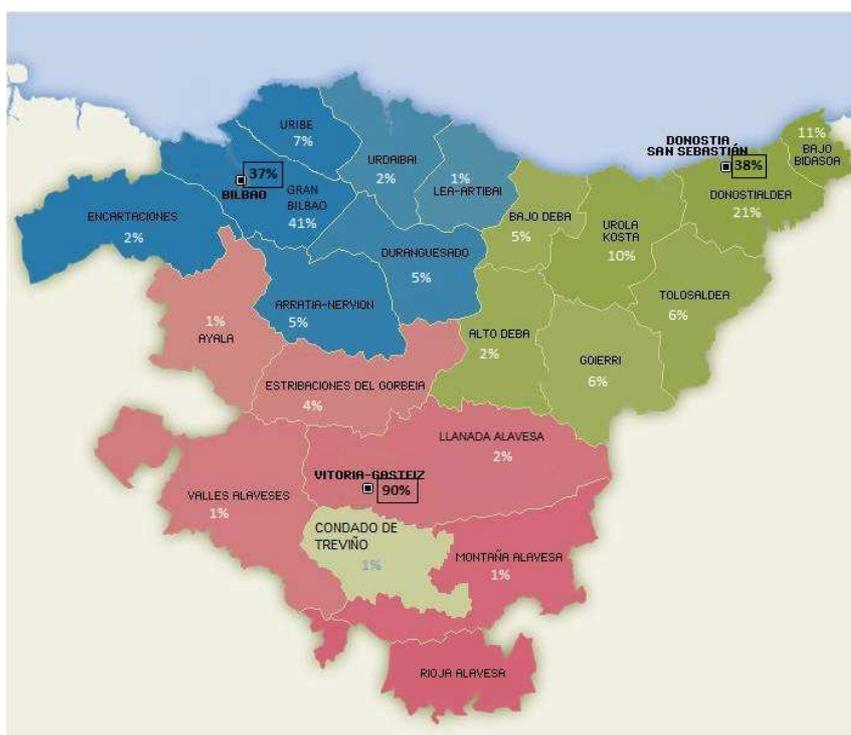
Recogemos esta dato ya que se da la circunstancia de que aún teniendo la nacionalidad de un determinado país (la española, por ejemplo) las personas atendidas pueden tener un origen distinto al de su nacionalidad, lo que provoca que en el transcurso de las sesiones pueden aparecer elementos de interculturalidad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



Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas atendidas nacieron en la CAPV.

Lugar de Residencia

Para recoger los datos de lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido a los SMF de los tres territorios históricos, hemos utilizado un mapa dividido en mancomunidades en el caso de Bizkaia, en cuadrillas en el de Araba y en comarcas en Gipuzkoa.



Como se puede observar, tanto en Bizkaia, Araba como en Gipuzkoa se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, donde se encuentran sus capitales (78%, 90% y 59% del total de la muestra respectivamente). Estas proporciones son muy similares a las obtenidas en años anteriores.

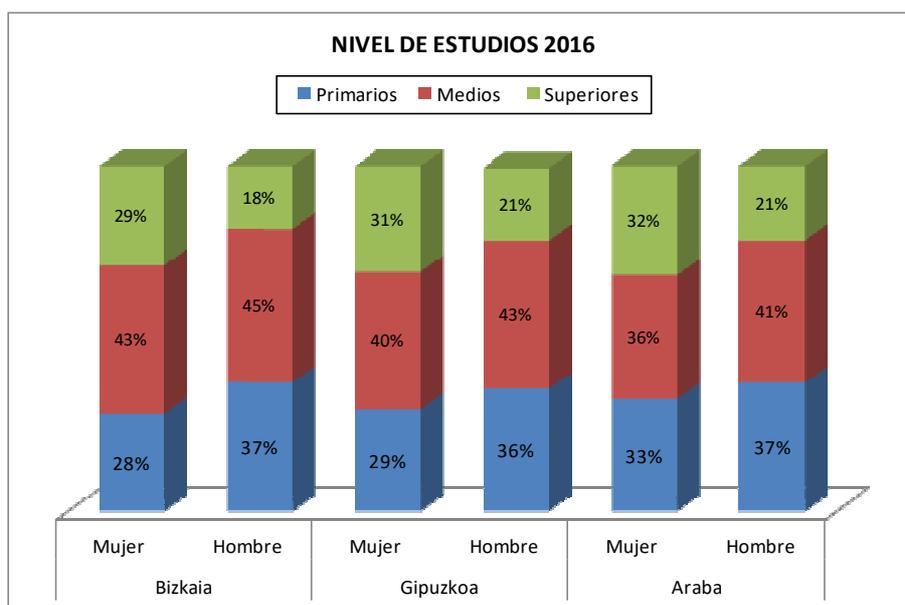
Las características físicas de cada territorio histórico y las dificultades que conlleva para los desplazamientos de los y las usuarios a los SMF situados en las capitales, explican el porcentaje de uso de estos servicios en relación al lugar de residencia.

En este sentido, y a modo de ejemplo, nos parece muy esclarecedor que el SMF de Araba haya atendido a más personas del Alto Deba que el servicio situado en Donostia (un 4% de la muestra total de Araba frente a un 2% de la de Gipuzkoa). Igual que Bizkaia ha atendido a más usuarios y usuarias de la cuadrilla alavesa de Ayala que el propio SMF situado en Vitoria-Gasteiz (un 3% frente a un 1%).

Por otra parte, también se han atendido a personas residentes en provincias limítrofes a la CAPV como son Burgos, La Rioja, Cantabria o Navarra o en provincias más alejadas como Aragón, Alicante, Barcelona, Madrid o Valencia entre otras, e incluso a residentes en otros países como Francia. En todos estos casos alguna de las personas relacionadas con el conflicto residía en la CAPV, siendo éste un requisito para poder ser atendidas desde los SMF.

Nivel de Estudios

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



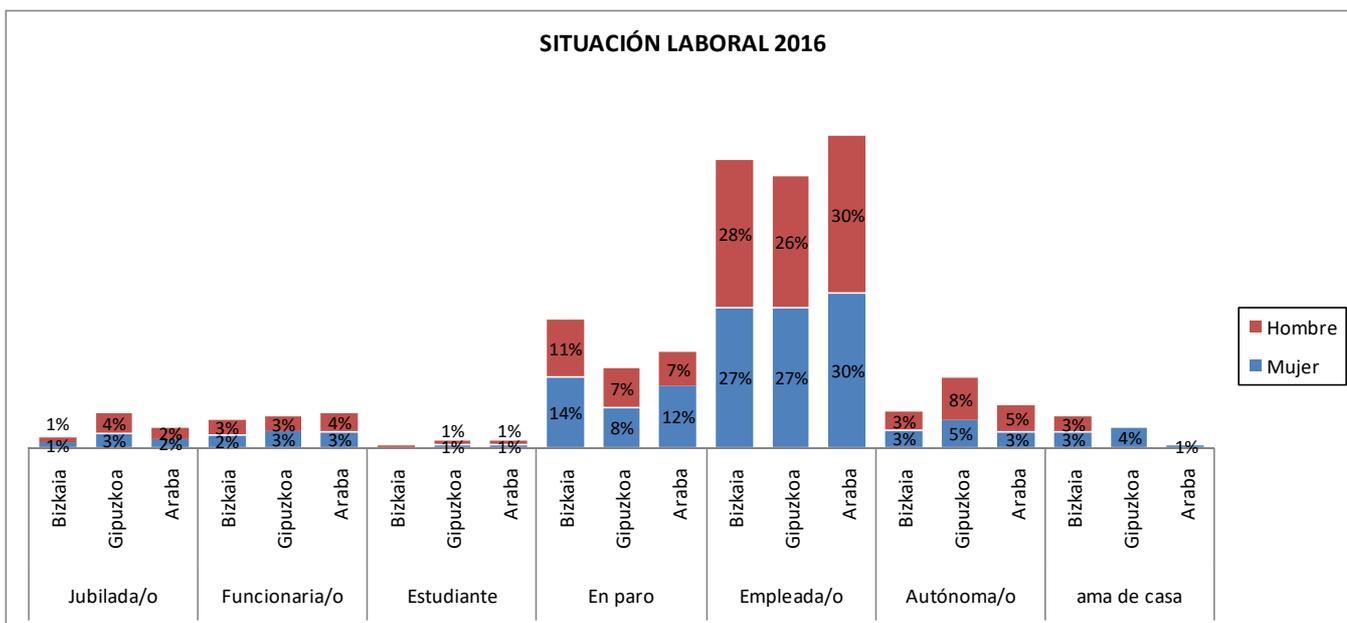
Vemos que en los tres servicios que el grupo de mujeres con estudios superiores es más numeroso que el de los hombres, y que éstos se concentran más en los niveles de estudios inferiores (tanto en el tramo de estudios primarios como en el de estudios medios).

Situación laboral

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



SITUACIÓN LABORAL 2016



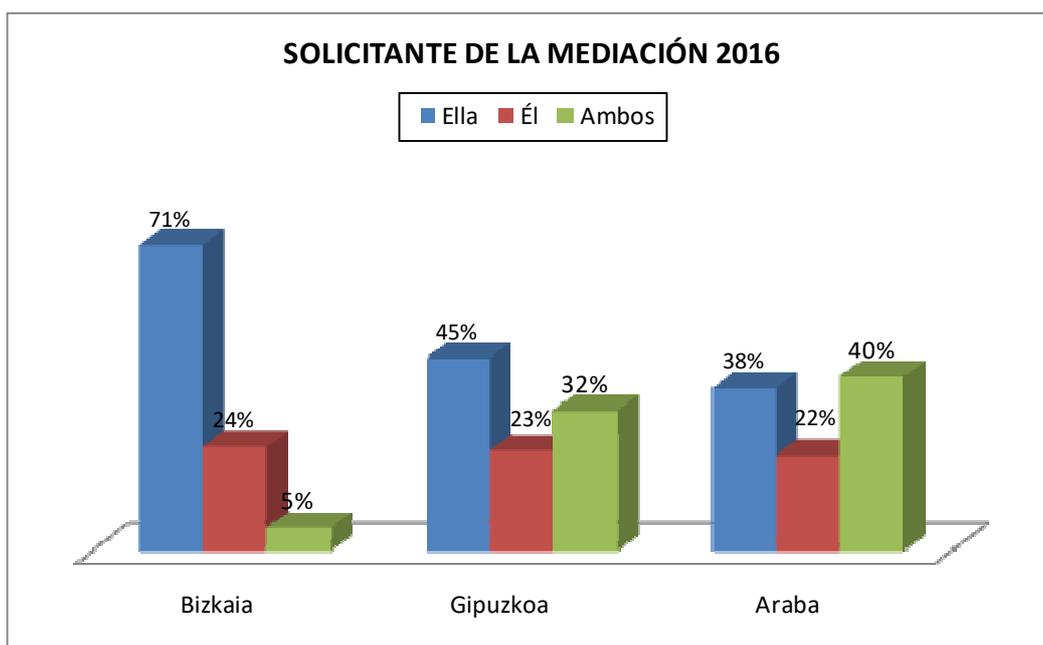
Al respecto del género podemos concluir que no hemos observado una diferencia significativa en cuanto a estar empleado o empleada. Por contra, el porcentaje de mujeres en situación de desempleo es mayor que el de hombres aunque la diferencia se ha ido reduciendo en los tres últimos años.

Solicitante de la mediación

Si tenemos en cuenta los datos recogidos en los últimos tres años, no podemos determinar un patrón común para los tres servicios con relación a la persona que solicita la mediación.

En el SMF de Bizkaia la persona que mayoritariamente solicita la mediación es la mujer (69% de los casos en el último trienio) seguida del hombre (25%) y finalmente ambos miembros de la pareja (6%).

Por el contrario, en el SMF de Gipuzkoa, son los dos miembros de la pareja los que solicitan la mediación mayoritariamente (51%), frente a la mujer (34%) y al hombre (15%).



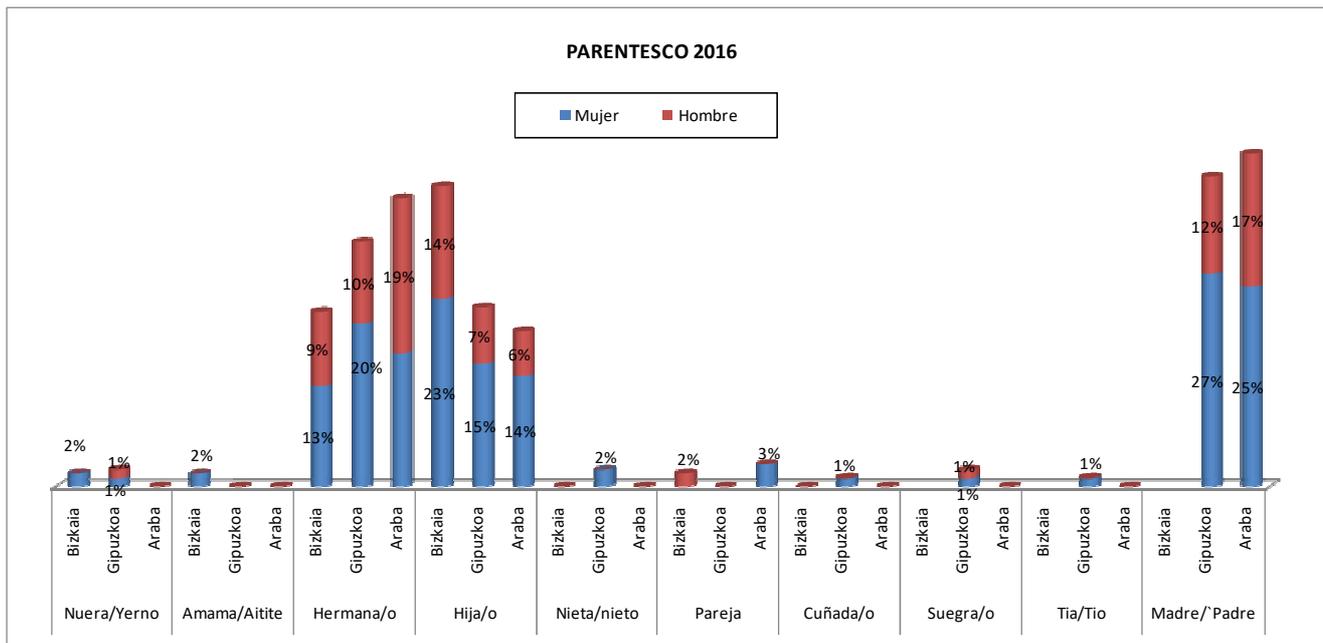
Finalmente, en el SMF de Araba son las mujeres la parte más activa a la hora de demandar los servicios de mediación (46%), seguida de ambos miembros de la pareja (30%) y en último lugar del hombre (24%).

Parentesco

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

Durante los años 2014 y 2015 se ha observado claramente que la mayoría de las personas que acudían por conflictos familiares estaban unidas por un vínculo paterno/materno-filial.

A pesar de que los conflictos surgidos entre padres y madres y sus hijos e hijas siguen siendo un número importante de todas las intervenciones en este 2016, tal y como se puede observar en el gráfico siguiente, los conflictos entre hermanos y hermanas han supuesto también una importante carga de trabajo.



VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

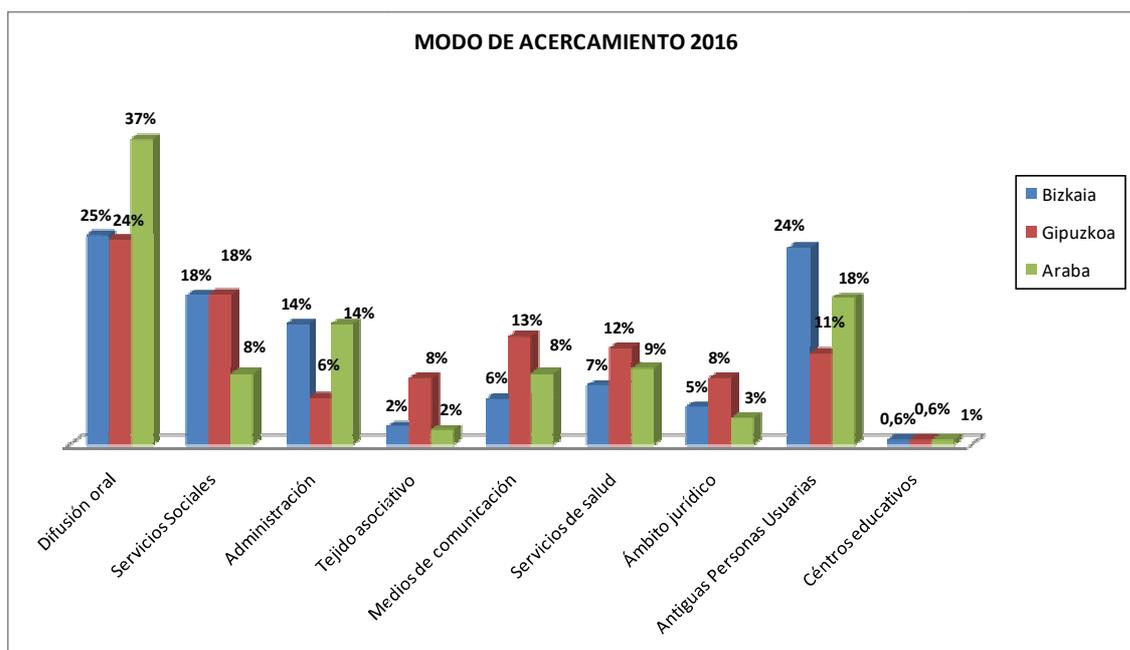
Con la categoría "modo de acercamiento" pretendemos recoger cómo las personas usuarias de los SMF llegan a tener conocimiento de los mismos, clasificando la misma de la siguiente manera:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar.
- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los servicios sociales de base o de atención primaria siendo competencia municipal.
- **Administración:** Personas que han sido derivadas desde entidades públicas (INSS, Ayuntamientos, Diputaciones Forales o Gobierno Vasco).
- **Tejido asociativo:** Personas que conocen los SMF a través del denominado "tercer sector".
- **Medios de comunicación:** Prensa, radio, internet, etc.
- **Ámbito jurídico:** Personas derivadas por el Servicio de orientación jurídica, juzgados, Servicio de Mediación Intrajudicial o profesionales de la abogacía.
- **Ámbito sanitario:** Personas derivadas por servicios de salud de Osakidetza, así como profesionales de la Psicología.



- **Antiguas personas usuarias:** Personas que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Centros educativos:** Hace referencia a los casos derivados desde el ámbito escolar.

La definición del servicio como de acceso directo y universal, sin precisar derivación desde otra entidad, favorece en gran manera el acceso al mismo.



En el gráfico se puede observar que la difusión oral es el modo de acercamiento mayoritario en los tres SMF como así ha venido siendo en los últimos años. Se observa que este año ha habido un repunte en los casos que han vuelto a los SMF a modificar acuerdos que habían tomado en el pasado, siendo la naturaleza de ellos mayoritariamente relacionada con cambios en la organización familiar.

Los Servicios Sociales y la Administración supondrían así mismo una fuente importante de derivación de casos muy importante.

VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA

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

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

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

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

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



LA CONSULTA TELEFÓNICA Y/O PRESENCIAL

Por lo general, las personas establecen la primera toma de contacto con el SMF para explicar su situación, solicitar información y pedir la cita por medio de la llamada telefónica, aunque también hay ocasiones en las que acuden directamente al servicio buscando esta información.

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

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

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

El número de personas atendidas telefónicamente y presencialmente que señalamos en esta memoria, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono y aquellas que han acudido directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

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

LA PREMEDIACIÓN

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

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

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

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

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

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

Esta atención puede suponer un número de sesiones 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 dirigirán ese proceso. En este momento el equipo, en función de las características del conflicto y de la familia, decide si hará un trabajo en mediación o en co-mediación. A partir de este momento comienza el proceso de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas, se lleva a cabo una coordinación con los distintos servicios desde donde las



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

EL SEGUIMIENTO

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

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

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

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

- A iniciativa del Equipo de Mediación: Seguimiento que se realiza pasados 6 meses o un año de la finalización del proceso de mediación,



bien telefónico o a través de una cita individual y/o conjunta, solicitada por la persona mediadora que haya intervenido en la mediación y aceptada por las personas participantes.

- A iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación que hayan finalizado el proceso de mediación en ese mismo año o en cualquier otro momento.

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

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

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

En relación a la evolución de los acuerdos en el tiempo, el propósito está en conocer el mantenimiento y respeto de los mismos, y cuál ha sido su evolución desde su firma hasta la fase del seguimiento. Es decir, si durante este tiempo ha habido alguna modificación destacable, cómo se han adaptado y de qué forma la han tratado.

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

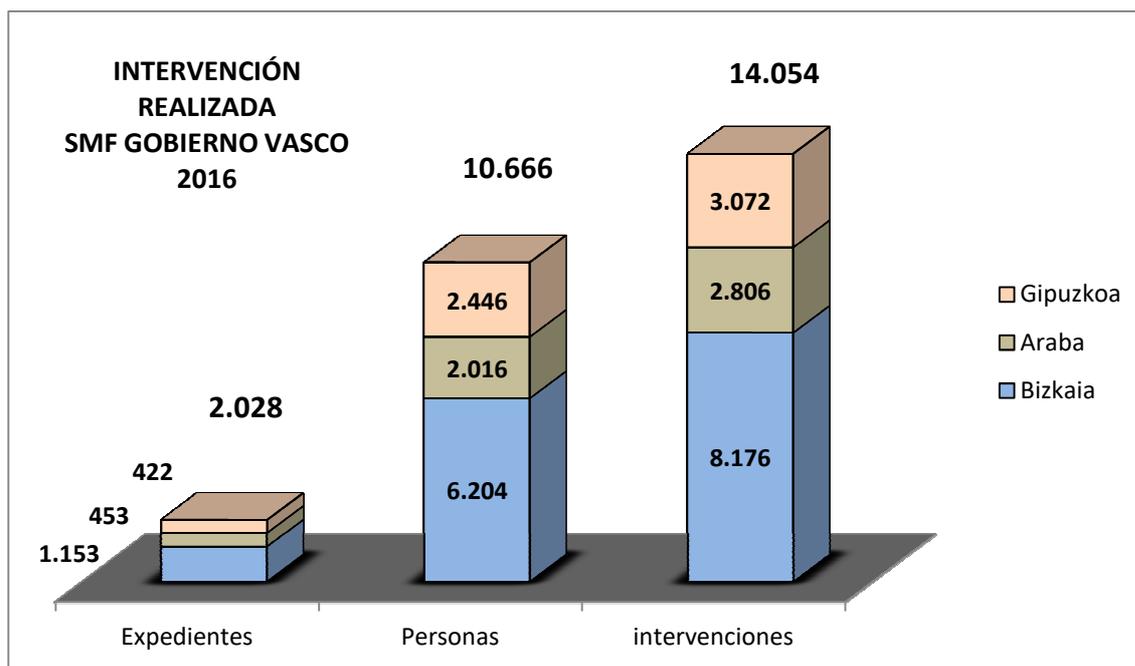


VII.1.B.- DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAPV

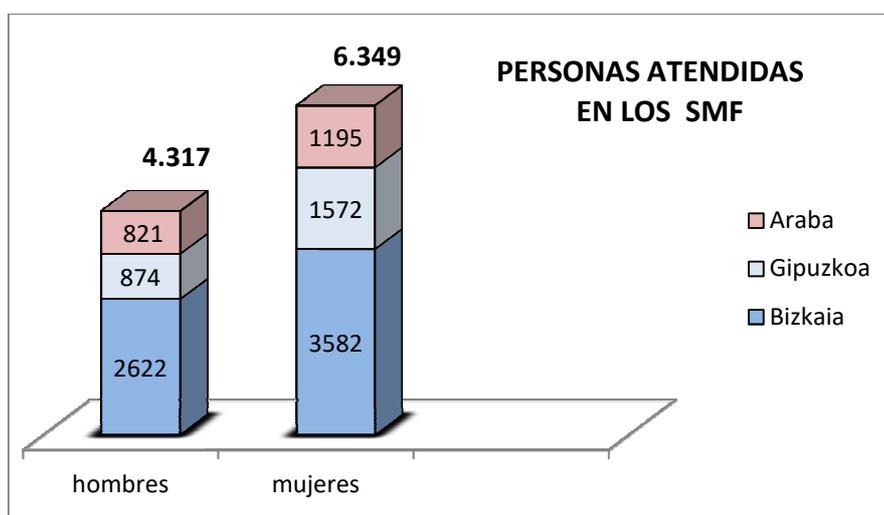
Durante el año 2016 se han trabajado, en los distintos niveles de atención, un total de 2.028 expedientes en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos. Del total de expedientes corresponden a Bizkaia (1.153 expedientes), a Araba (453 expedientes) y a Gipuzkoa (422 expedientes).

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2016	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	Nº TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	259	152	157	568
EXP. MEDIACIÓN	538	190	185	913
EXP. SEGUIMIENTO	356	111	80	547
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.153	453	422	2.028

El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **10.666 personas** y se han llevado a cabo un total de **14.054 intervenciones** (8.176 en Bizkaia, 3.072 en Gipuzkoa y 2.806 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.028**.



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

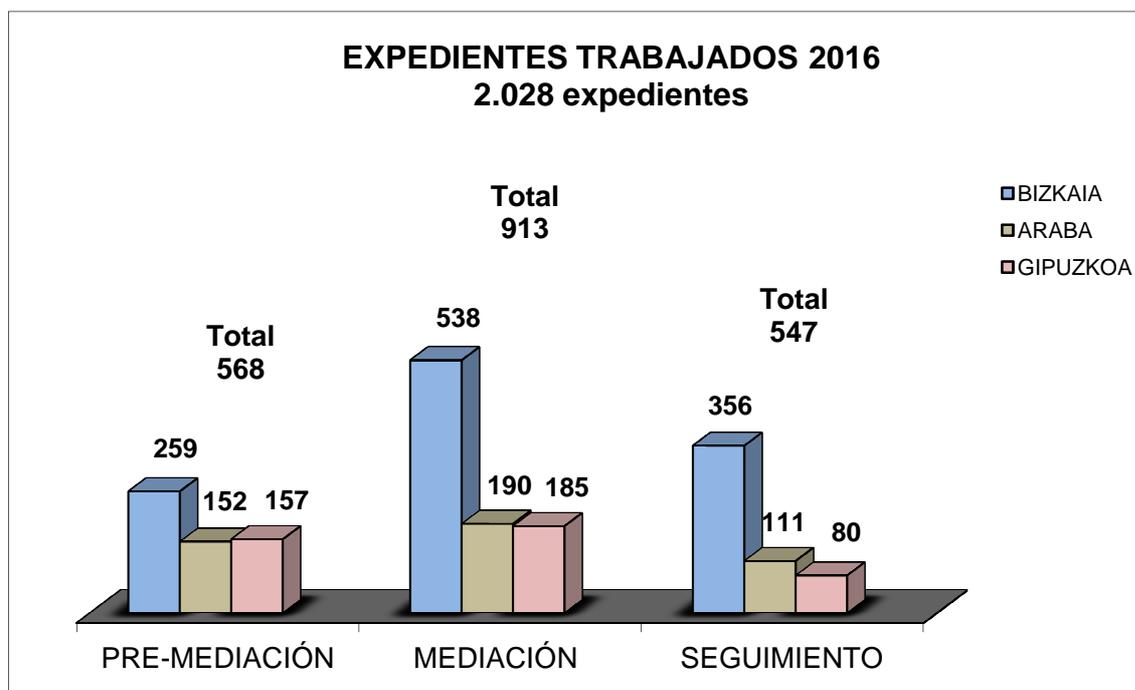


Del total de expedientes trabajados, 568 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda.

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.

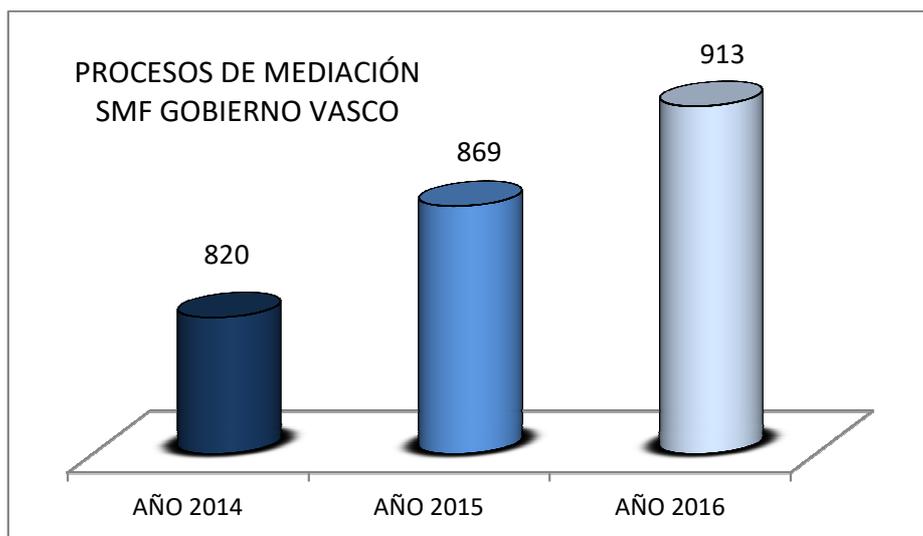
Los expedientes de mediaciones trabajadas, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo considera su viabilidad, suponen un total de 913.

Respecto a los seguimientos realizados, tal y como se detalla en el punto anterior, han supuesto un total de 547 expedientes.



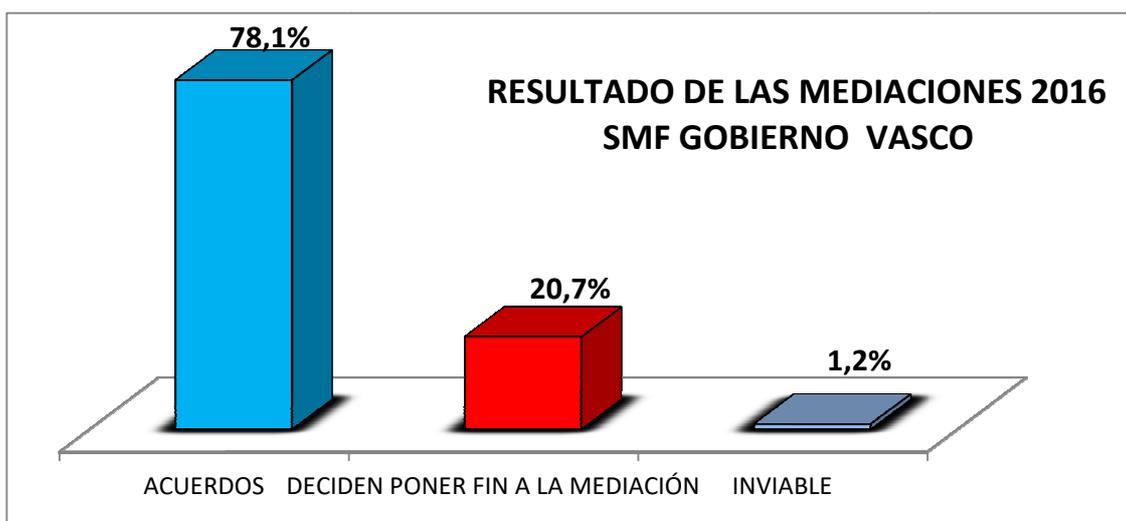
En un análisis comparativo de los expedientes trabajados durante el año 2015 y el 2016, constatamos un incremento en el número de expedientes trabajados del 7,8%.

En cuanto a los procesos de mediación, año tras año, destacamos la tendencia al alza del número de mediaciones, así, en el año 2016 este incremento supuso un 11,3% respecto del año 2014.

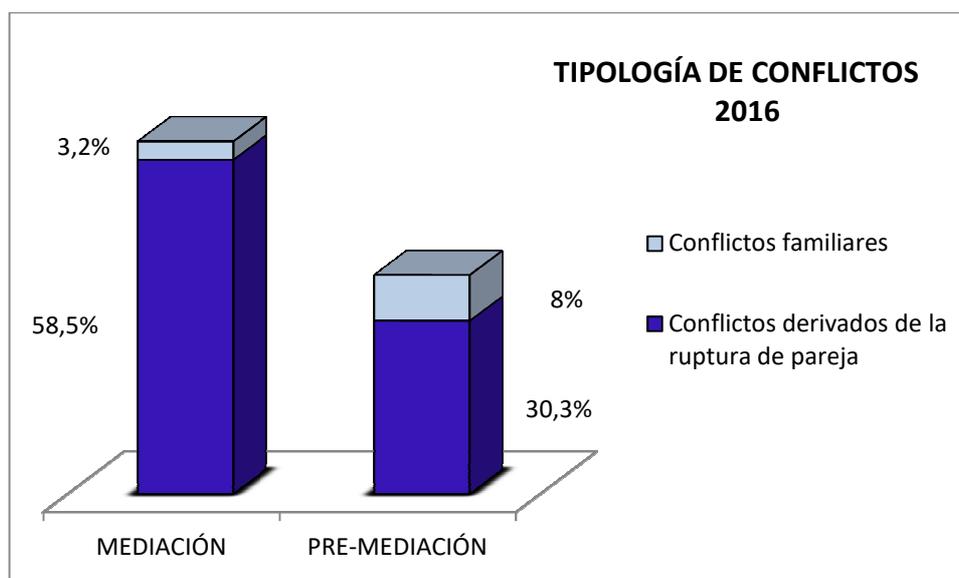


Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año, se han finalizado 787, quedando abiertos en proceso 126.

De las mediaciones finalizadas, un 78,1% (614 expedientes) han finalizado con acuerdos. El 20,7% se han finalizado cuando las personas participantes han decidido poner fin a la mediación (163 expedientes) y en el 1,2% el proceso ha resultado inviable (10 expedientes).



EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2016	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
EXP. PRE-MEDIACIÓN	259	152	157
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	213	118	118
CONFLICTOS FAMILIARES	46	34	39
EXP. MEDIACIÓN	538	190	185
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	514	178	174
CONFLICTOS FAMILIARES	24	12	11
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	797	342	342



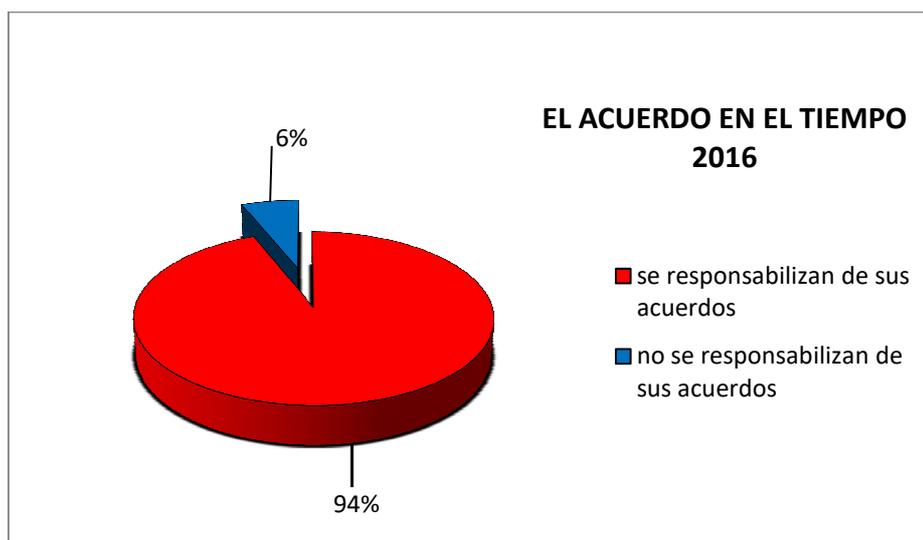
En cuanto a la tipología de conflictos, el 88,8% de los expedientes abiertos han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 11,2% con conflictos familiares de diferentes categorías.

Observamos que del 88,8% de los expedientes que pertenecen a la categoría de conflictos derivados de la ruptura, el 30,3% son expedientes de pre-mediación y un 58,5% de mediación. Este dato indica que cerca del 70% de las

personas que se encuentran en esta situación, acuden a los SMF iniciando posteriormente el proceso de mediación.

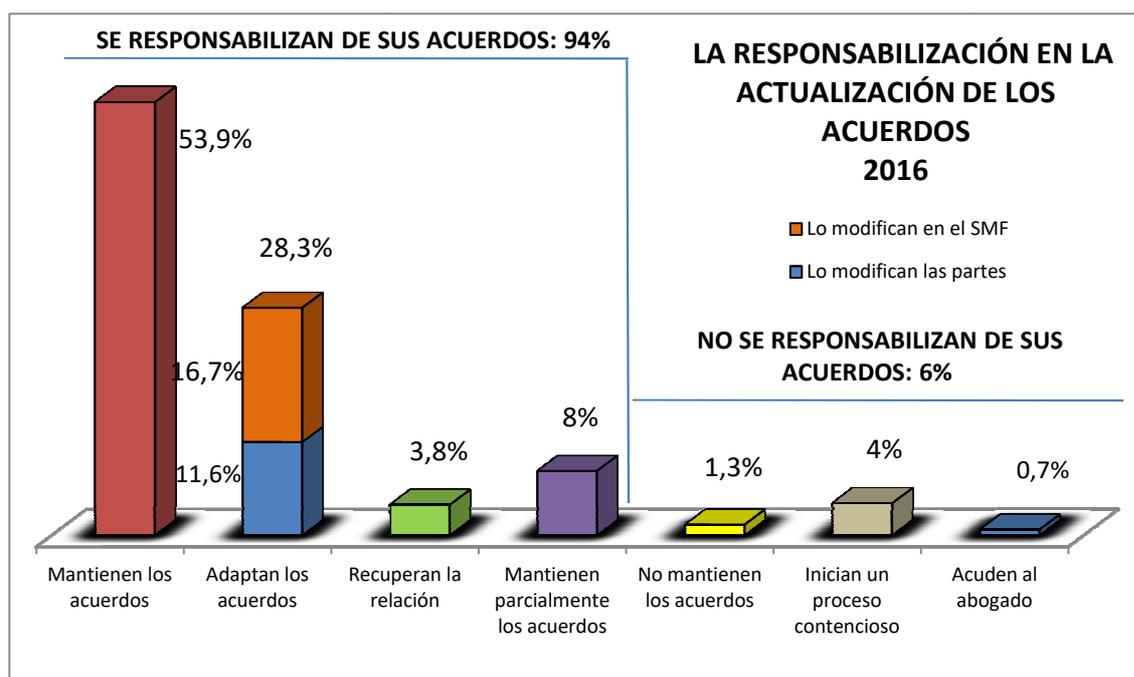
Por otra parte, del 11,2% de expedientes que tienen que ver con conflictos familiares, el 8% son expedientes de pre-mediación y el 3,2% lo son de mediación, lo que refleja que en un 30% de los casos se inicia el proceso de mediación. Esto es compatible con que en la mayoría de las situaciones hay una falta de voluntad manifiesta por parte de las protagonistas del conflicto, incluso algunas de ellas no acuden ni a la sesión informativa.

Una vez finalizados los procesos de mediación se realiza un seguimiento de los expedientes cerrados con acuerdos como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de la familia a las nuevas situaciones y a su propia evolución. Los datos obtenidos de los seguimientos realizados en los tres territorios muestran el elevado porcentaje de familias que se responsabilizan de los acuerdos alcanzados en la mediación, transcurrido un año.



Entendemos que las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos cuando mantienen esos mismos acuerdos, cuando los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en los SMF como de forma privada) o cuando recuperan la relación. En base a los datos recogidos, observamos que el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado en el 94% de los casos trabajados. Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los mismos acuerdos (53,9%) y aquellas que son capaces de gestionar los cambios adaptando sus acuerdos (28,3%), algo que sin duda refleja el impacto pedagógico de la mediación. Un 8% respetan la mayor parte de las decisiones tomadas en la mediación, modificando otras y un 3,8% de los casos la pareja ha retomado la relación. Respecto a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo el 6%.

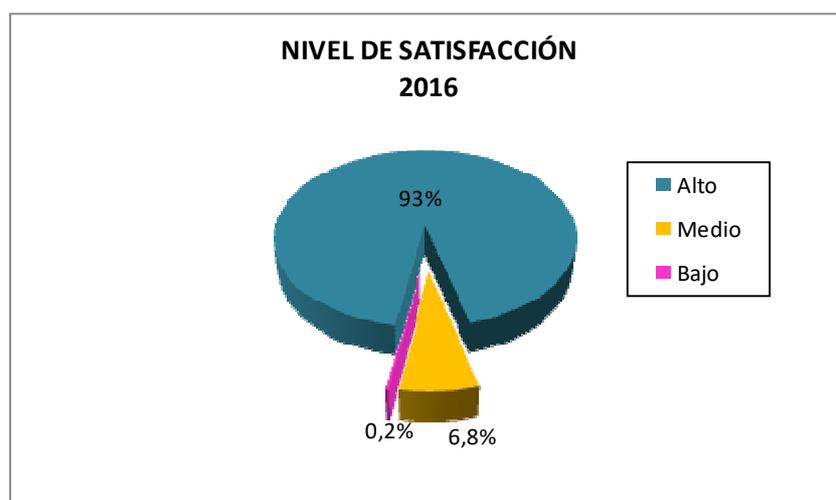
Dicha responsabilidad puede recaer en abogados/abogadas o en jueces, cuando inician un proceso contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



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

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN

En el cuestionario realizado a las personas usuarias se observa un incremento en el grado de satisfacción de las personas que participaron en el proceso respecto al año anterior. El 93% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque algunas hayan referido en el momento inicial cierta desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacer frente a la situación y tomar acuerdos.



Además, recogemos comentarios que se vienen repitiendo año tras año, en cuanto a que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un escalada en el conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional. El 6,8%

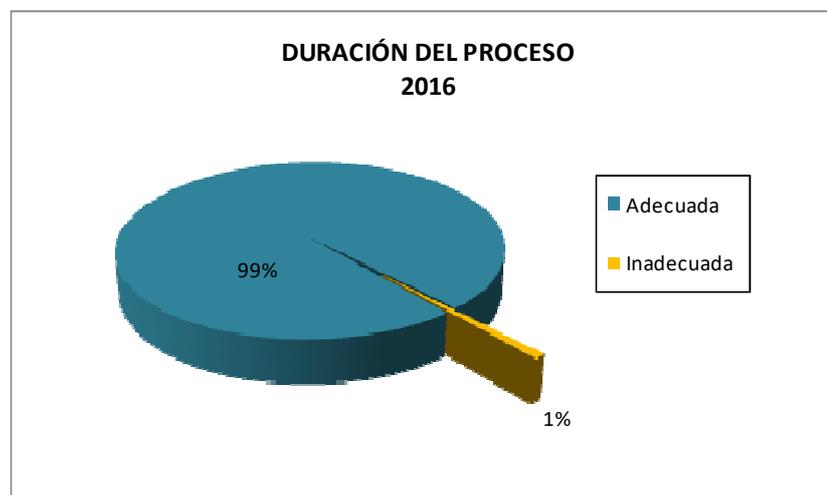
de las personas encuestadas se siente satisfecha pero en un grado menor. Esta satisfacción media puede deberse a que no todos los acuerdos alcanzados se han mantenido en el tiempo o porque quedaron temas por tratar debido a que algún participante prefirió dejar fuera de la mediación algún tema.

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

DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

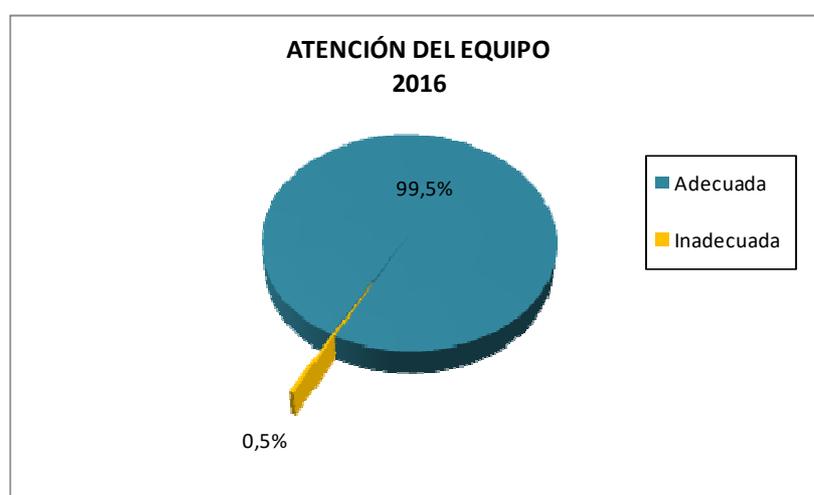
Respecto a la duración del proceso, el 99% de las personas atendidas sigue opinando que ha sido adecuada y el 1% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de terminar dicho proceso cuanto antes.

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



ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 99,5% de las personas atendidas consideran que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso e imparcial. Por el contrario, un 0,5% considera que la atención es inadecuada por falta de imparcialidad y por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja.



Por un lado, cabe destacar la confianza que han depositado en la mediación como vía alternativa de resolución de conflictos. Las personas refieren sentirse escuchadas, comprendidas e informadas en una situación en la que manifiestan encontrarse perdidas y con preocupación respecto al futuro. Por otro lado, destacar la importancia de la toma de conciencia del padre y de la madre en cuanto a sus responsabilidades y su capacitación para gestionar la toma de decisiones respecto a su reorganización familiar. Las personas describen el SMF como un espacio facilitador de un proceso difícil de afrontar y valoran su gratuidad.

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



VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

	Nº EXPEDIEN- TES	Nº INTERVEN- CIONES	Nº PERSONAS	
			HOM	MUJ
1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		3.311	1.425	1.886
		839	235	604
			4.150	

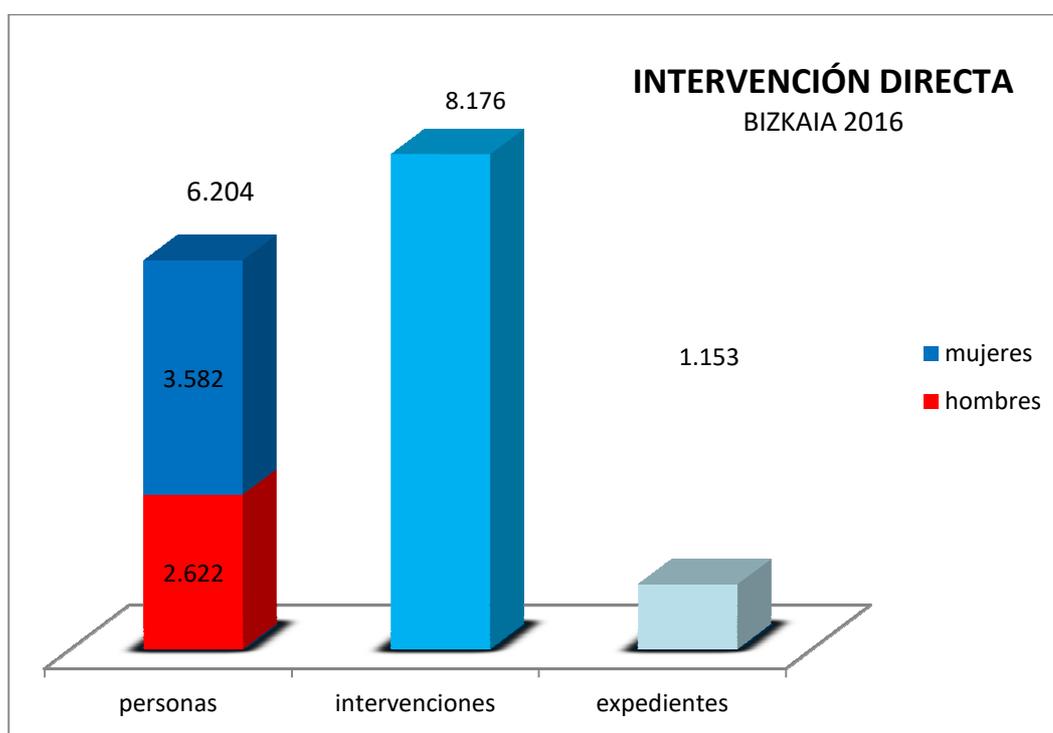
2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	797	3.394	1.493	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	727	3.098	655	703
CONFLICTOS FAMILIARES	70	296	45	90
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	259	449	364	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	213	322	125	168
CONFLICTOS FAMILIARES	46	127	20	48
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	-	3
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	538	2.945	1.129	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	514	2.776	527	528
CONFLICTOS FAMILIARES	24	169	24	40
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-		4	6

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	356	632	561	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	341	607	253	282
CONFLICTOS FAMILIARES	15	25	9	17
TOTALES	1.153	8.176	6.204	

El trabajo realizado a lo largo del año 2016 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 6.204 personas, de las cuales 2.622 son hombres y 3.582 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.153 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 8.176.

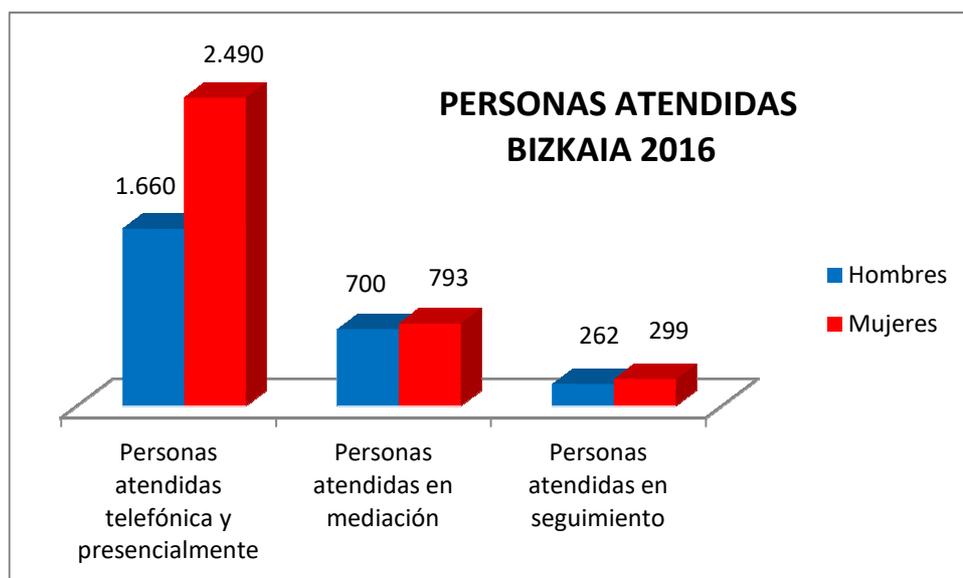


A continuación detallamos la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMFB, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

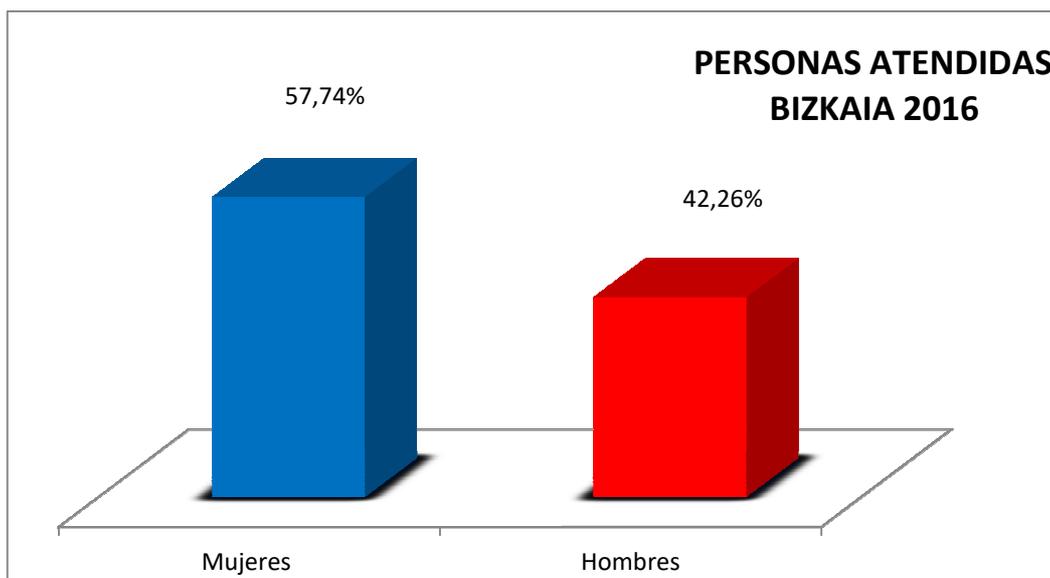
VII.1.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2016 han sido atendidas un total de 6.204 personas en los diferentes niveles de atención.

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 4.150 personas, de las cuales 2.490 personas han sido mujeres y 1.660 hombres. En la intervención realizada en mediación (pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.493 personas, siendo 700 hombres y 793 mujeres y se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 561 personas, 262 hombres y 299 mujeres.



Del total de personas atendidas en los diferentes niveles de intervención el 57,74% son mujeres y el 42,26% son hombres. Respecto a este dato destacaríamos que en las mediaciones realizadas en situación de ruptura de la pareja la participación es cercana al 50%.



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

Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información, así como la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual.

Este primer acercamiento se realiza, generalmente, a través de la llamada telefónica; aunque a lo largo de estos años se confirma la tendencia al alza, de las personas que acuden directamente a la oficina del SMF o conciertan a través del correo electrónico con el fin de solicitar información.

En este primer nivel de atención se ha atendido a un total de 4.150 personas (ver gráfico de personas atendidas).

VII.1.C.3 LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

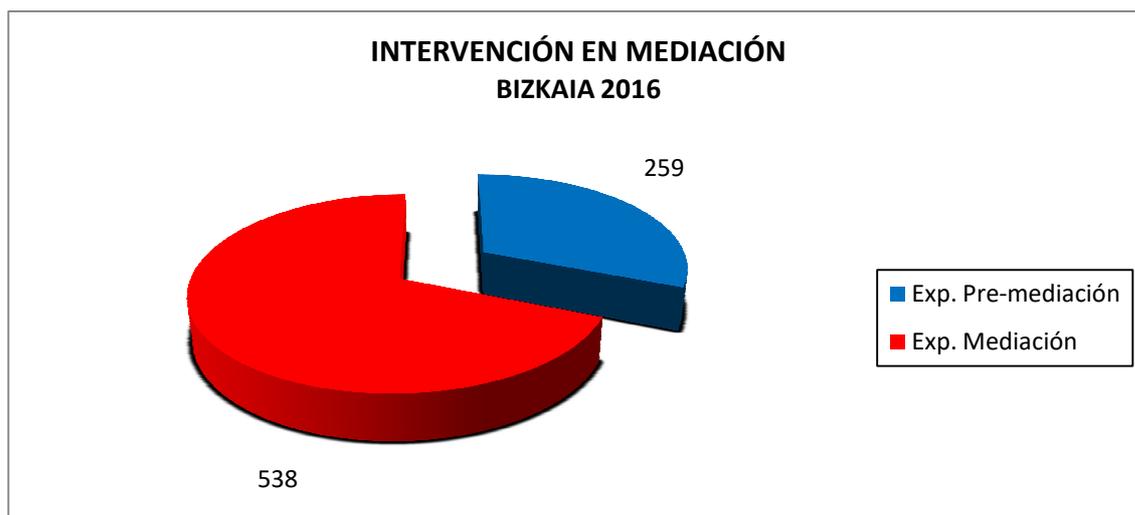
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos:



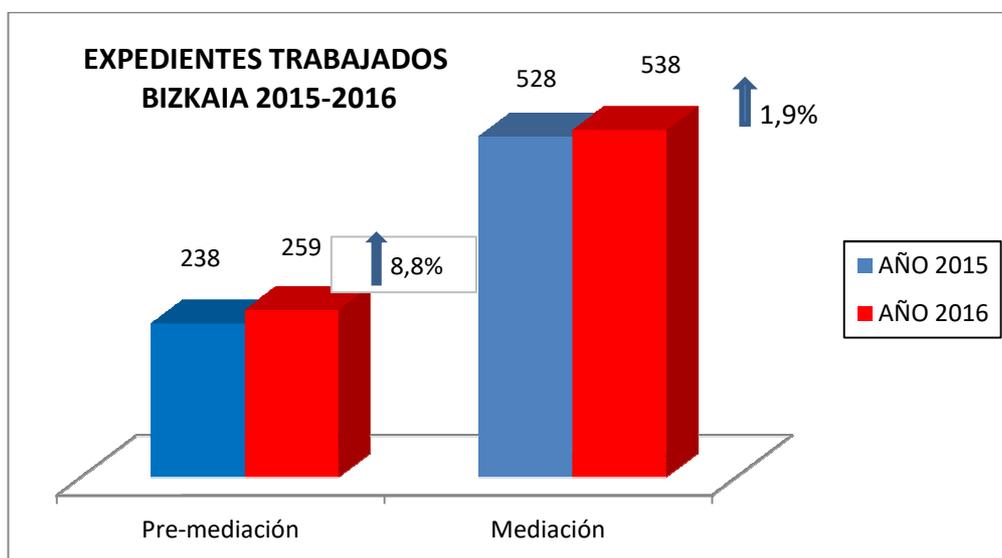
- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMFB e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, deciden no iniciar en ese momento un proceso de mediación. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación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

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	213	514	727
CONFLICTOS FAMILIARES	46	24	70
TOTAL	259	538	797

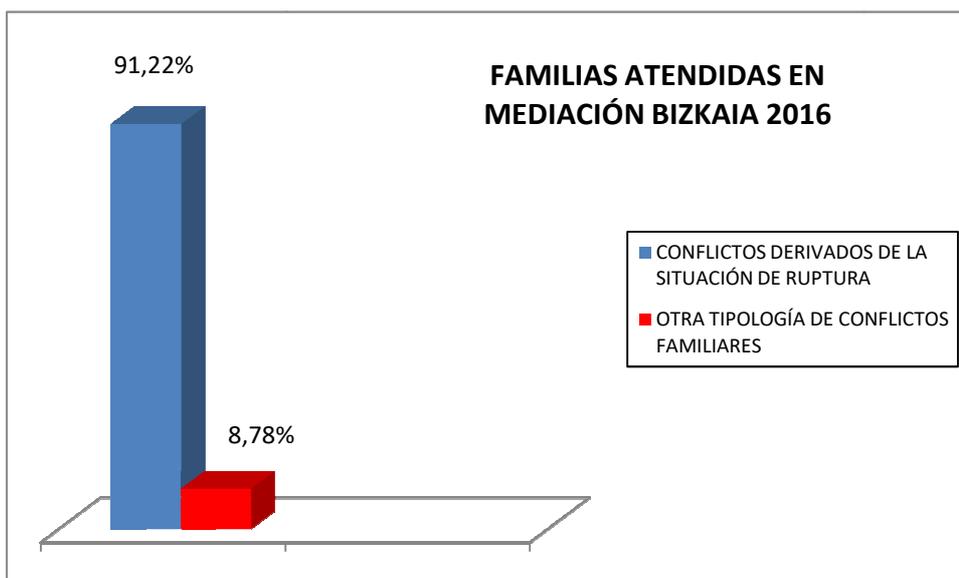
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 797 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 259 han sido de pre-mediación y las mediaciones trabajadas han sido 538.



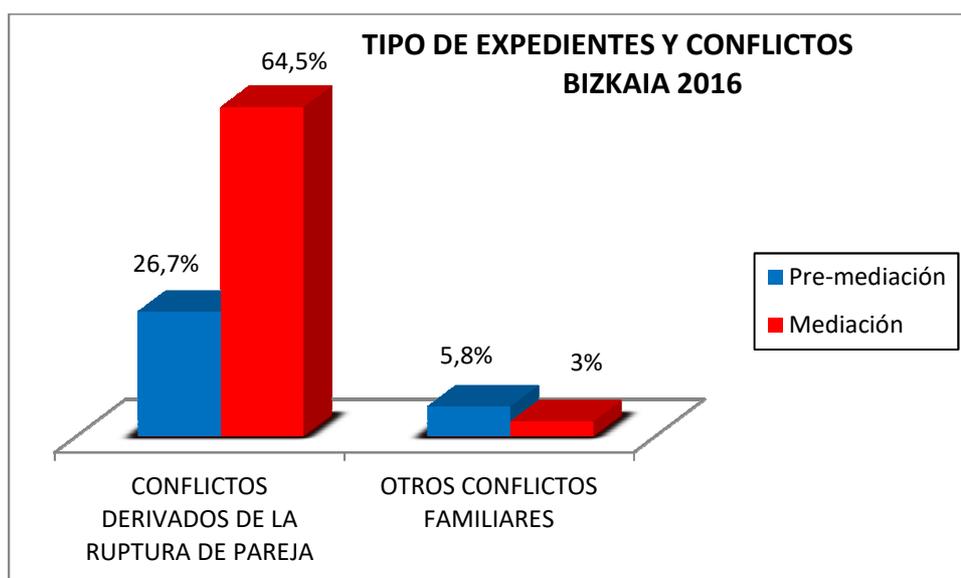
Se constata el incremento progresivo del número de familias que se han acercado al SMF para exponer su situación y recibir información sobre la mediación. Este año ha existido un aumento de 10 procesos de mediación respecto al año pasado. Durante este año han sido 797 las familias que han solicitado información sobre la mediación para tratar el conflicto que estaban viviendo. Un 67,5% de estas familias han decidido iniciar el proceso de mediación.



En cuanto a estas solicitudes, el 91,22% se trataban de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 8,78% de conflictos familiares derivados de otras situaciones. A lo largo de los años, los datos siguen reflejando una diferencia significativa en el número de casos en situación de ruptura de la pareja y en los conflictos de situaciones familiares.

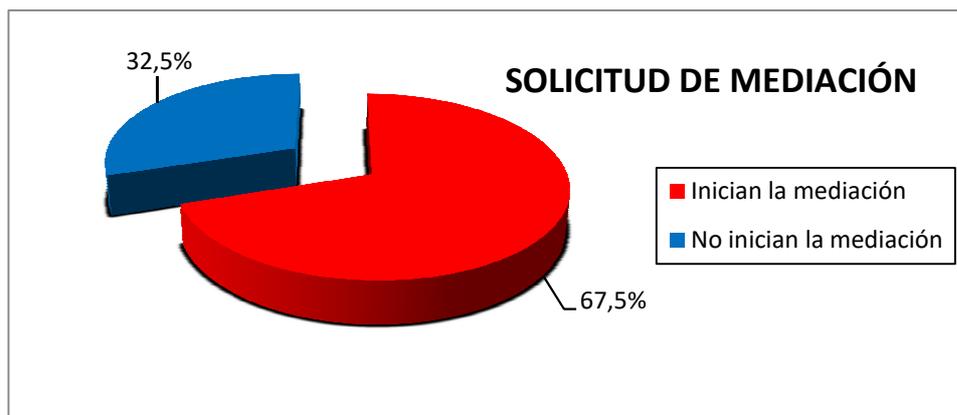


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expediente generado en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 26,7% han tratado de conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 5,8% de otro tipo de conflictos. Respecto a los expedientes de mediación, el 64,5% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3% de otro tipo de situaciones familiares.



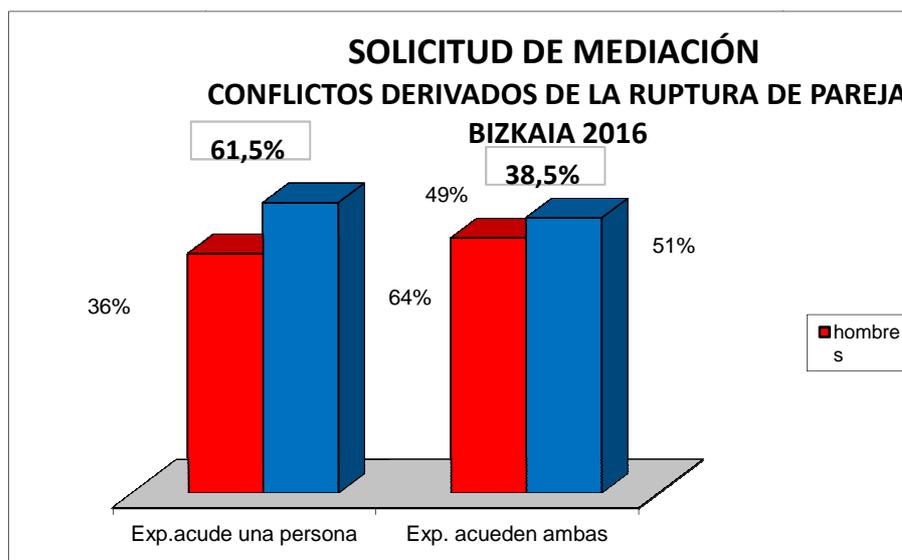
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 67,5% 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 32,5%.



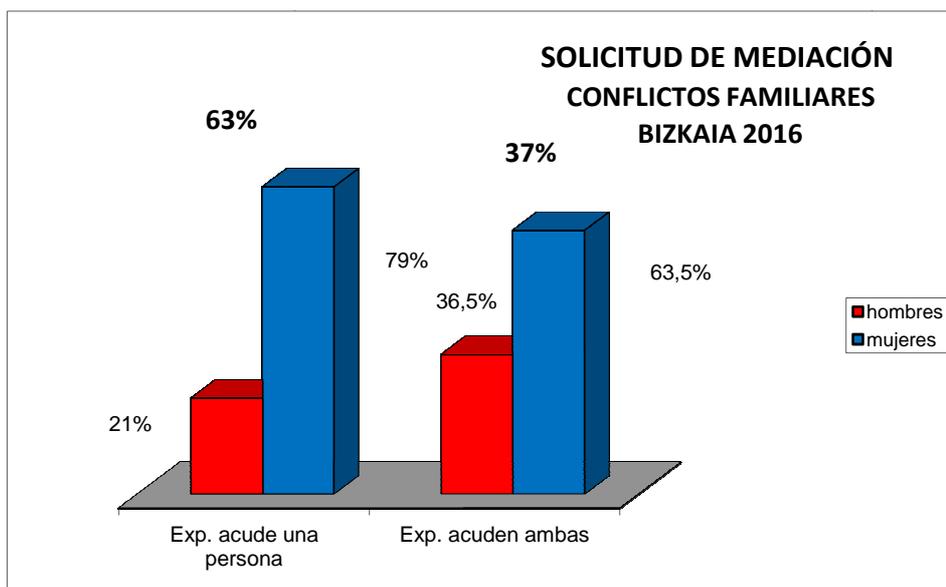
Respecto a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en un 61,5% de ellas, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha sido debido a que la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 36% son hombres y el 64% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 38,5% habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 49% son hombres y el 51% son mujeres.



En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 63% de los casos ha sido una sola persona o una de las partes del conflicto la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De las personas que se han aproximado al servicio de mediación el 21% han sido hombres y el 79% mujeres.

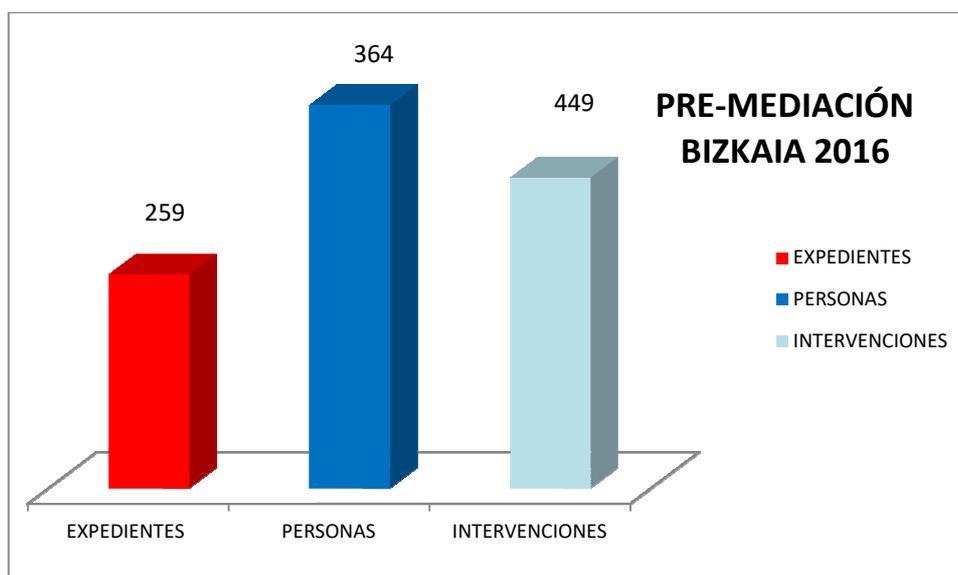
Sin embargo, en el 37% de casos, en los que acuden varias personas de la familia a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por todas las partes en conflicto. De estas personas, el 36,5% son hombres y un 63,5% mujeres.



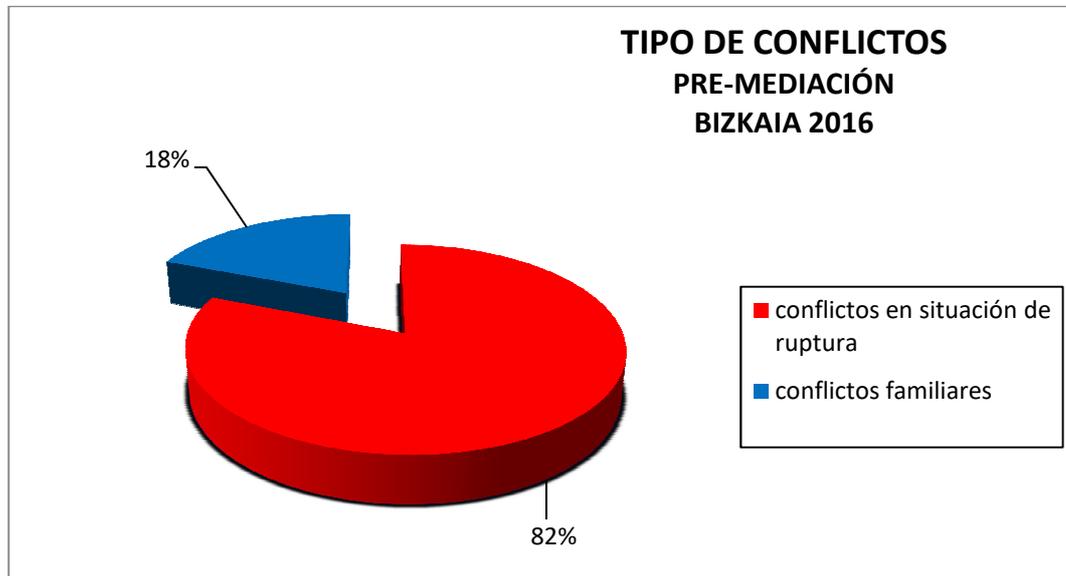
Los datos reflejan que en la mayoría de los casos ha sido una de las personas protagonistas del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación. Asimismo, se observa una diferencia respecto al tipo de conflictos a la hora de iniciar el proceso de mediación, existiendo en los conflictos familiares un mayor número de demandas de mediación en las que únicamente se ha acercado al SMF una de las partes del conflicto (63% de los casos). Es decir, un número significativo de mediaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no la mediación, especialmente en aquellas situaciones familiares donde hay más de dos personas protagonistas del conflicto.

Asimismo, cabe mencionar que en la categoría de conflictos familiares, los hombres que se han acercado al servicio a solicitar información o solicitar la mediación, ha sido significativamente inferior al número de hombres que han solicitado la mediación en los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

En esta fase de intervención, respecto a las solicitudes de información sobre mediación en los casos de conflictos derivados de la situación de ruptura y los conflictos familiares, hablamos de un total de 259 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 449 intervenciones una atención directa a 364 personas protagonistas del conflicto.



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



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

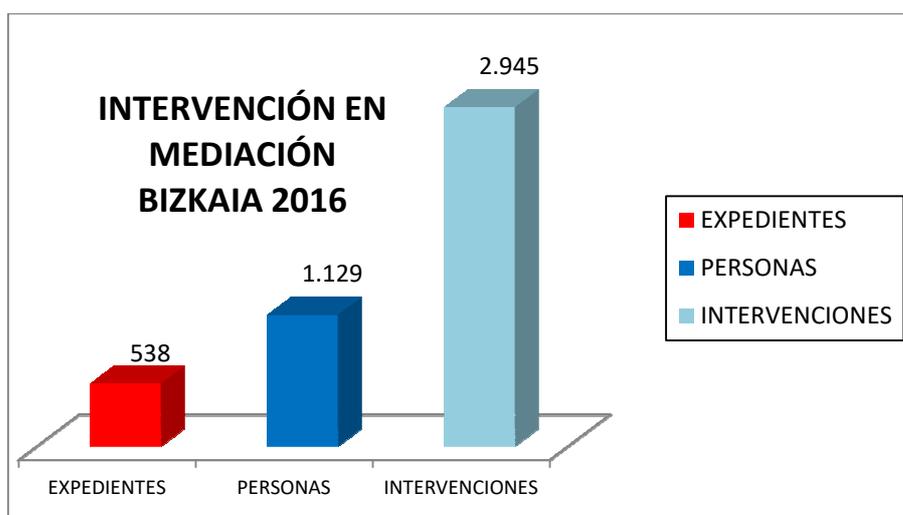
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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

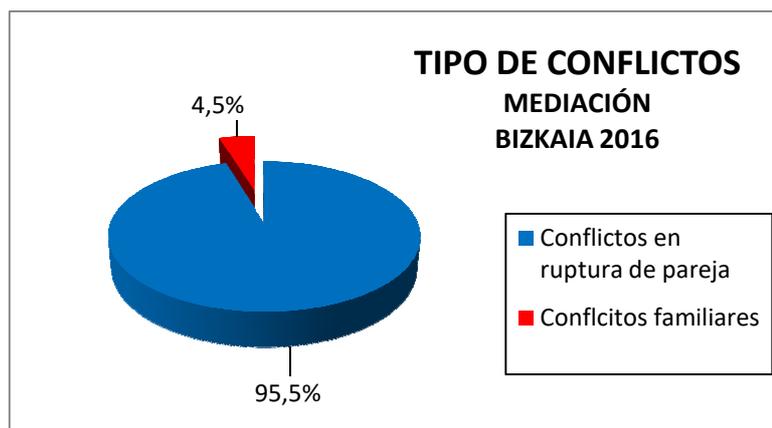
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se inicia cuando las partes voluntariamente lo aceptan, mediante la firma del acta inicial o compromiso de mediación. Siendo este el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que facilitarán ese proceso. En este momento el equipo, en función de las características del conflicto y de la familia, decide si desarrollará un trabajo en mediación o en co-mediación. Es entonces cuando comienza técnicamente el proceso de mediación en sus diferentes fases.

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 538 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.129 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.945 intervenciones.



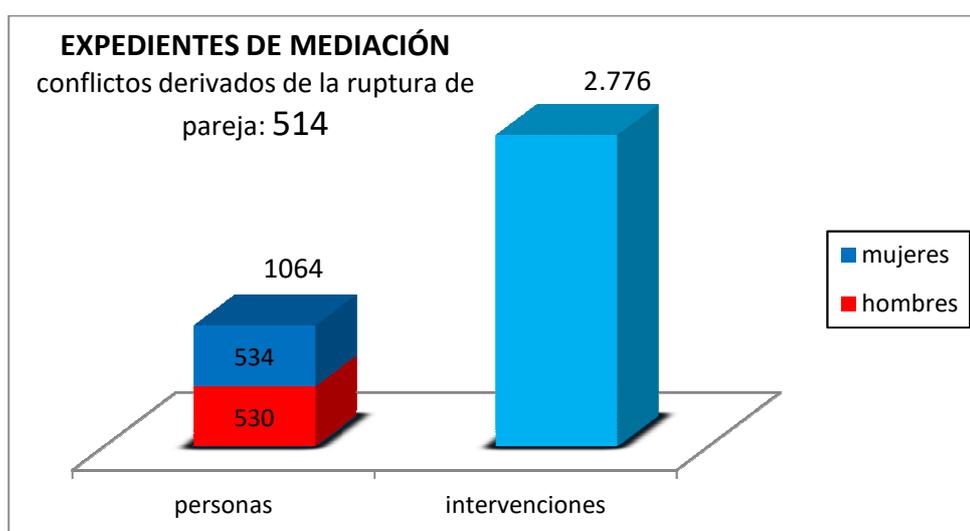
Del total de las mediaciones en las que se ha participado (538 expedientes), en el 95,5% de las mediaciones (514 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja. El 4,5%, es decir, 24 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares 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 514 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.064 personas, que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.776 intervenciones.

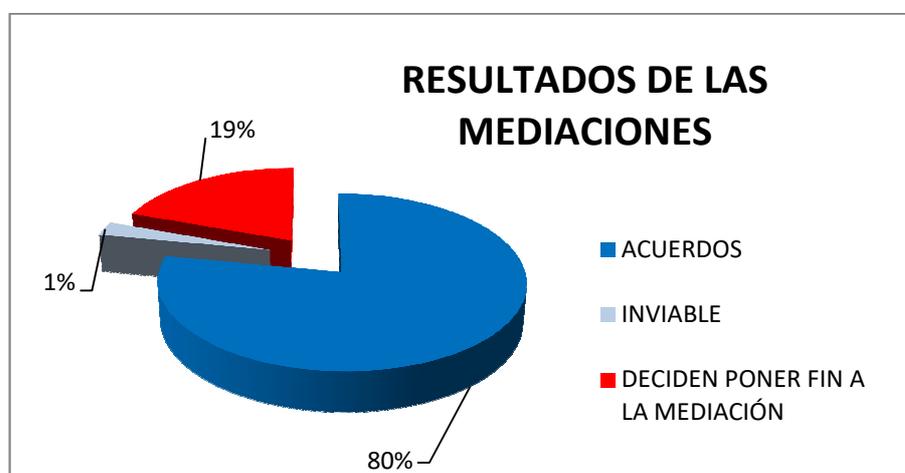




RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	514
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.064
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	2.776
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	444
	ACUERDOS	355
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	263
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	46
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	14
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA 	18
<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA. 	14	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	84
	INVIABLE	5
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	70

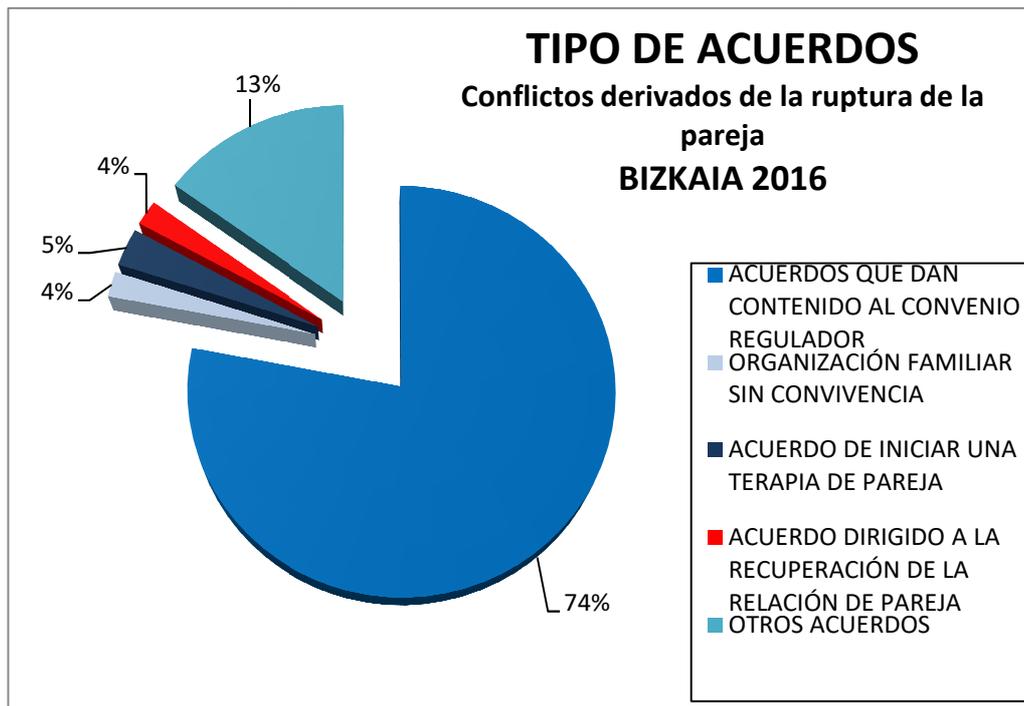
A lo largo del año 2016 se han finalizado un total de 444 mediaciones y 70 mediaciones mantienen el proceso abierto a 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 69% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 19% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

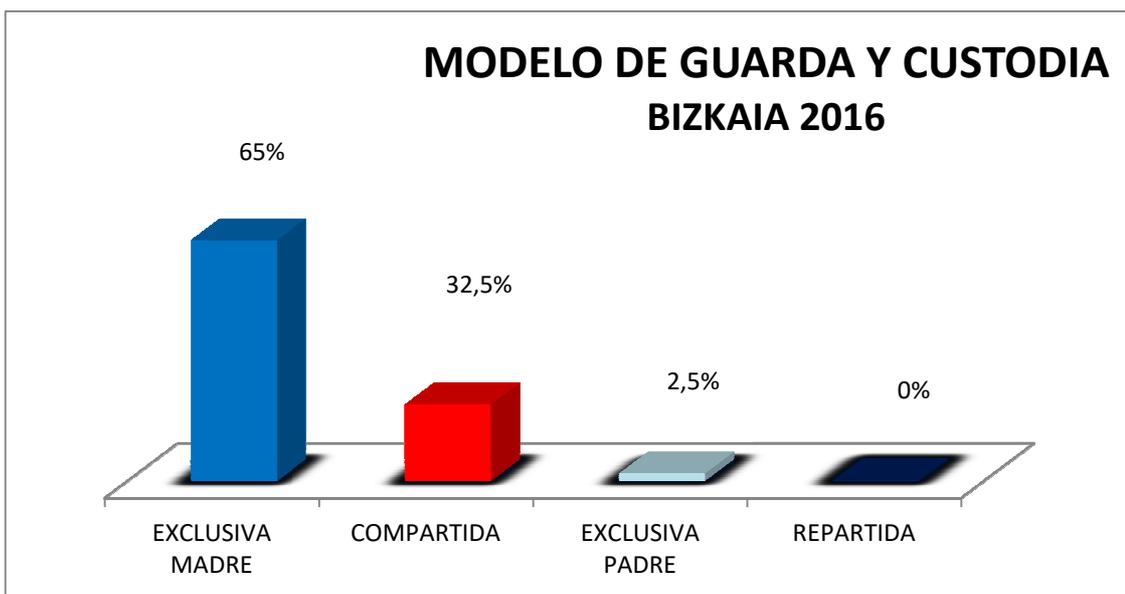


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos, el 74% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 5% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 4% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 13% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 4% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, mantengan su relación de pareja aún viviendo separados.

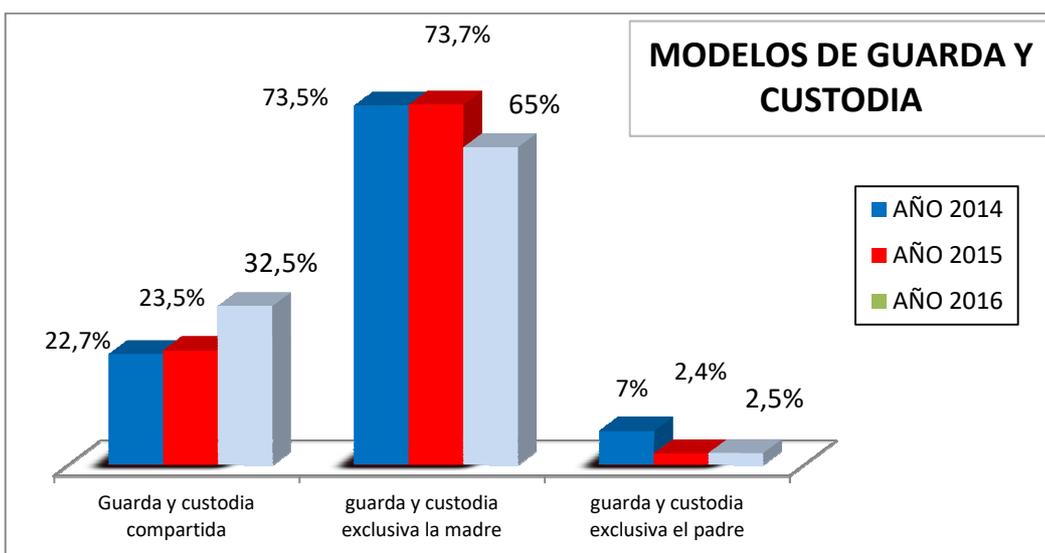
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 4 sesiones.



Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 65% de los casos una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven con la madre, un 32,5% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 2,5% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven con el padre. Ahora bien, **en los procesos de mediación observamos el compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.**



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

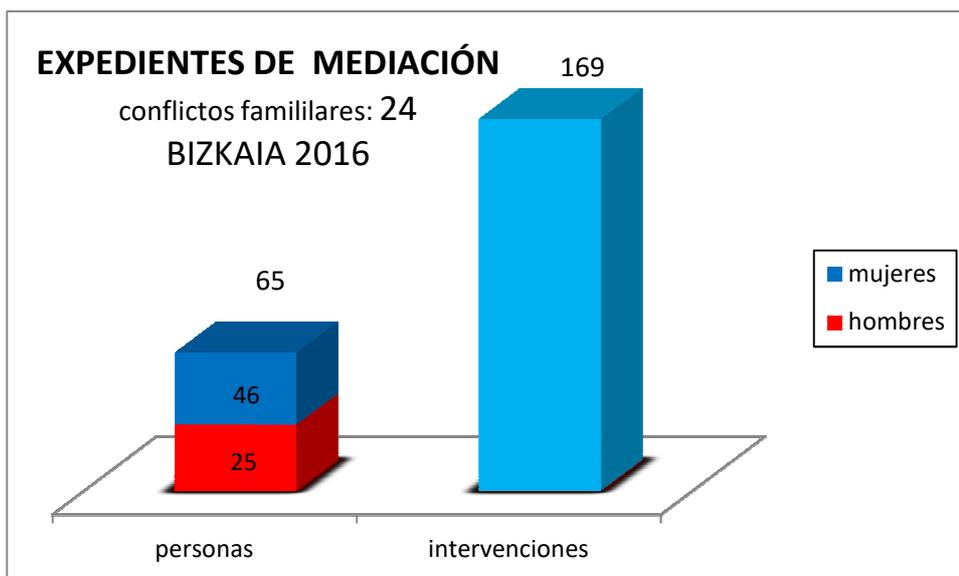




LOS CONFLICTOS FAMILIARES

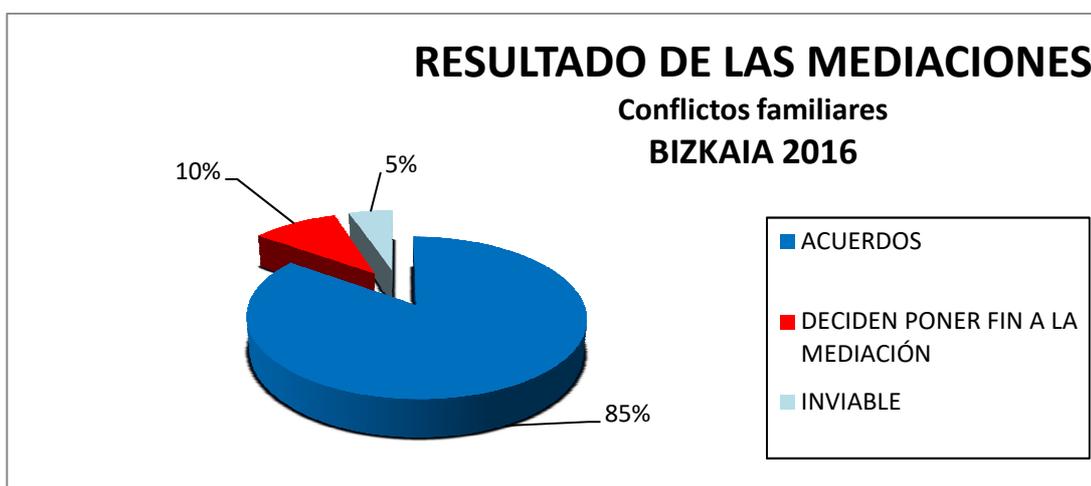
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	24
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	65
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	169
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,7
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	20
	ACUERDOS	17
	-ACUERDOS RESPECTO A LA SITUACIÓN PLANTEADA	15
	- ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR	2
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	4

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 71 personas (46 mujeres y 25 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 169 intervenciones.



De los 24 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 20 y en el inicio del año 2016 continúan abiertos 4 expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 85% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo y en el 10% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y han resultado inviables el 5%.



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



VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

360

- A INICIATIVA DE SMF

269

✓	Se obtiene información	258
✓	No se obtiene información	11

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

88

- A INICIATIVA DE PROFESIONALES

3

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

345

15

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

299

262

561

RELATIVO AL PROCESO

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

521

111

632

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

30,3%

66,5%

3,2%

--

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

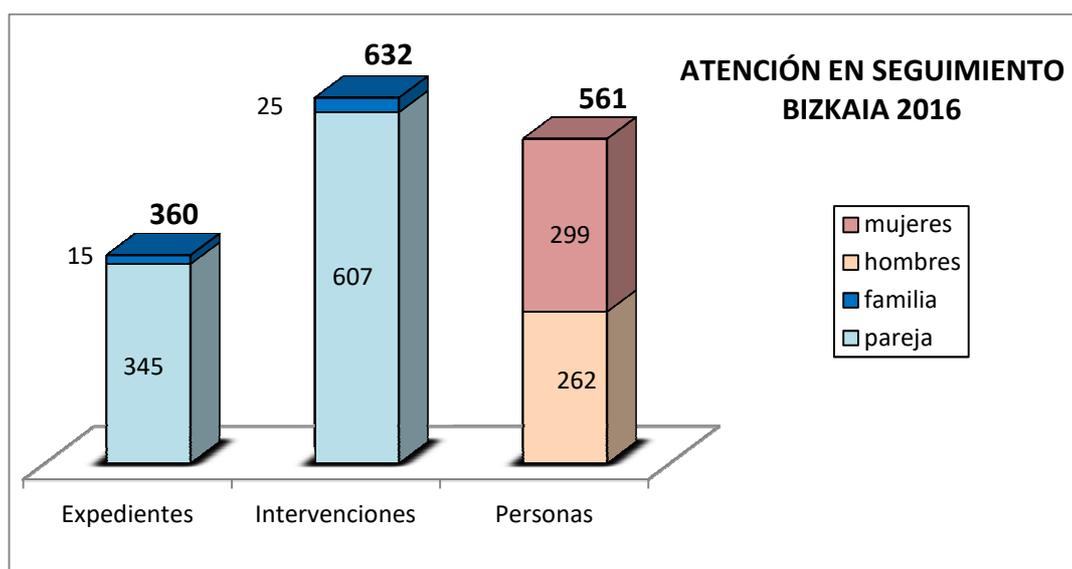
90,2%

4%

5,8%

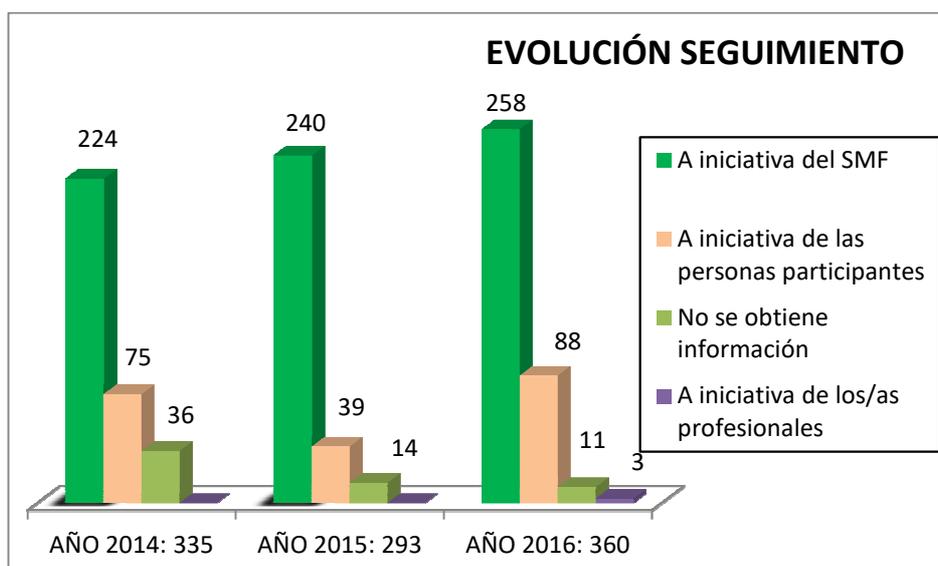
El seguimiento constituye una fase fundamental dentro del proceso de mediación y al mismo tiempo un método evaluativo, que nos aporta anualmente información relevante sobre la situación de las personas participantes en la mediación transcurrido un año de la consecución del acuerdo, en el caso de los seguimientos a iniciativa del SMF y en cualquier otro momento en los seguimientos realizados a iniciativa de las propias personas. Para el equipo de mediación es importante conocer, por una parte, la instrumentalización del acuerdo de mediación, y por la otra, el efecto de la mediación en el tiempo, es decir, el nivel de responsabilización respecto de los acuerdos alcanzados, así como la capacidad de los miembros de la familia para adaptarse a las diferentes situaciones que generan cambios en la organización familiar. También obtenemos información sobre el impacto que ha generado la mediación en las personas y cuál es su percepción sobre la misma habiendo transcurrido un tiempo desde la finalización del proceso a través de sus propios testimonios.

En la fase de seguimiento se ha atendido a 561 personas de las cuales 535 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 26 han tratado asuntos familiares. En este nivel de intervención han participado 262 hombres y 299 mujeres, generando un total de 632 intervenciones.



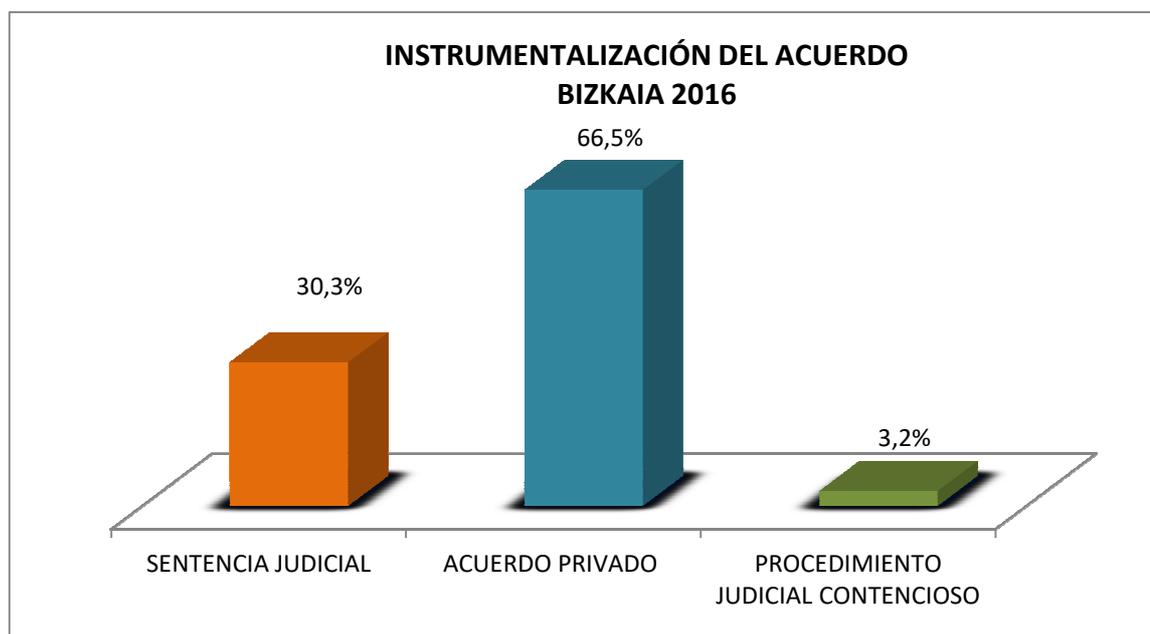
De los 360 expedientes de seguimiento, 269 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 88 corresponden a expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación. A lo largo del año 2016, el equipo de mediación ha recogido información de 3 expedientes de seguimiento realizados a iniciativa de profesionales que han acompañado en el proceso de ruptura a las personas usuarias del SMFB, en este caso, han sido dos educadoras sociales y una psicóloga. En los 11 expedientes restantes, ha resultado imposible obtener información.

En un análisis comparativo de la fase de seguimiento a lo largo de los tres últimos años, observamos que los expedientes de seguimiento realizados a iniciativa del SMF van en aumento a medida que transcurren los años; esto se debe al incremento de expedientes de mediación finalizados con acuerdos. Concretamente, entre el año 2014 y 2016 ha habido un incremento del 15% en relación a los seguimientos realizados a iniciativa del SMFB. En esa misma línea, los seguimientos realizados a iniciativa de las personas participantes también han aumentado casi un 56% respecto del año anterior. Este es un dato que refleja la satisfacción y confianza que las personas usuarias depositan en el SMFB, debido a que tras finalizar un proceso de mediación, vuelven a confiar en él para abordar, de nuevo, su situación familiar. Por último, se ha podido obtener información de un mayor número de seguimientos, lo que permite aportar datos más representativos.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2016 se transforma en los siguientes datos:

El 66,5% de los expedientes han mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados, el 30,3% han tramitado judicialmente dichos acuerdos y por último, un 3,2% han iniciado un procedimiento judicial contencioso.



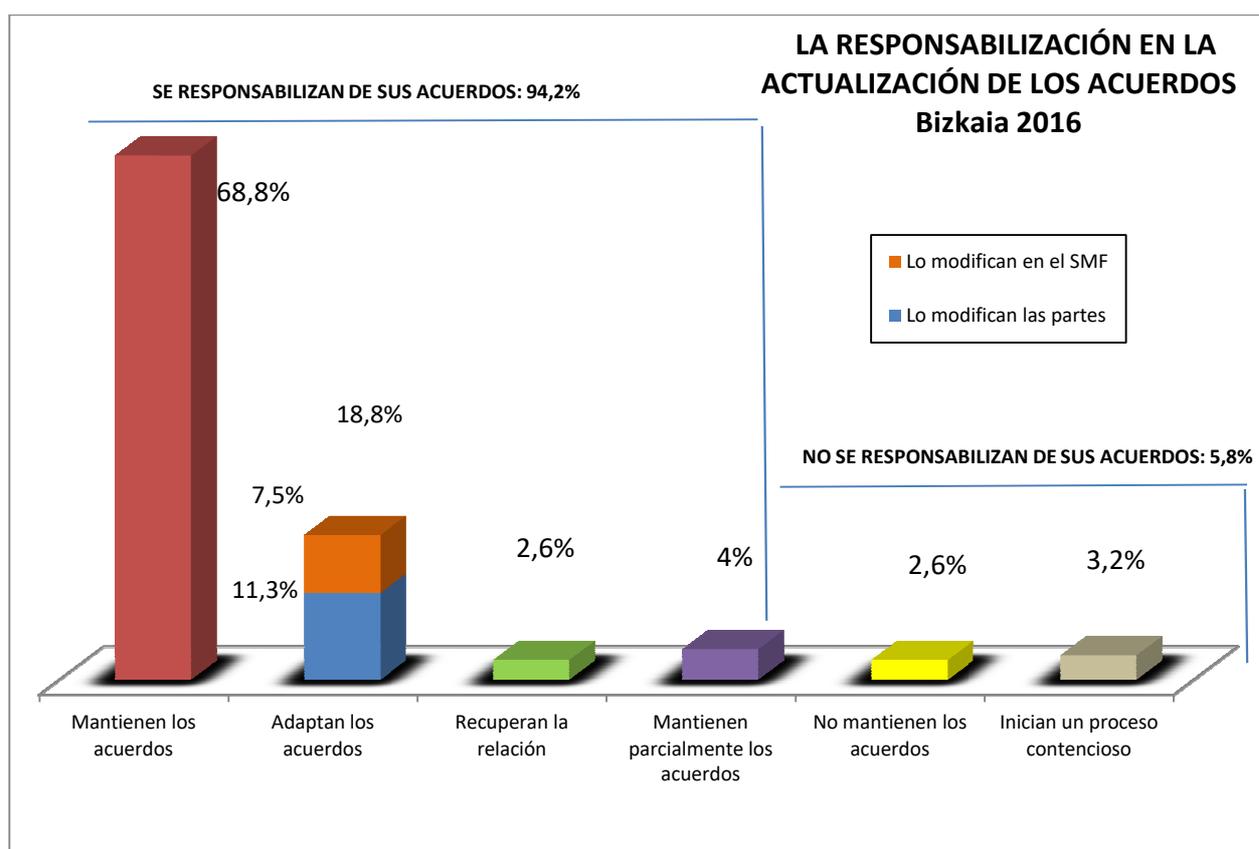
El proceso de mediación constituye una experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **94,2%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación son responsables de sus acuerdos, de las cuales un 68,8% sigue funcionando con los mismos acuerdos que tomó en el proceso de mediación, mientras que el 18,8% ha modificado parte del acuerdo para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 18,8%, el 11,3% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 7,5% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar.

El 2,6% transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir, del cual únicamente en el 0,3% de los casos acude al SMFB para notificarlo.

Un **4%** de las personas se responsabilizan parcialmente de sus acuerdos, es decir, respetan la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso pero tienen dificultades para cumplir lo referente a la participación económica, debido a la situación de precariedad de alguna de las partes.

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



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



destacable que las personas atendidas en la fase de seguimiento han compartido con el equipo de mediación.

- *"En el proceso de mediación se hace hincapié en la dimensión más personal de la ruptura. Nos invitaron a realizar reflexiones de todo tipo, no sólo de carácter jurídico"*
- *"Supuso una oportunidad para sentarme con mi ex pareja a hablar sobre la situación que estábamos viviendo y para tomar decisiones entre los dos"*
- *"Nos ayudó a ponernos de acuerdo en un momento muy difícil. Transcurrido el tiempo valoro más el trabajo realizado desde el SMFB"*
- *"Mejóro el clima y la comunicación entre nosotros, evitando, así, un procedimiento judicial que habría generado más tensión y hostilidad"*
- *"Fue nuestra salvación. Es un servicio magnífico, que además es gratuito"*

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

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

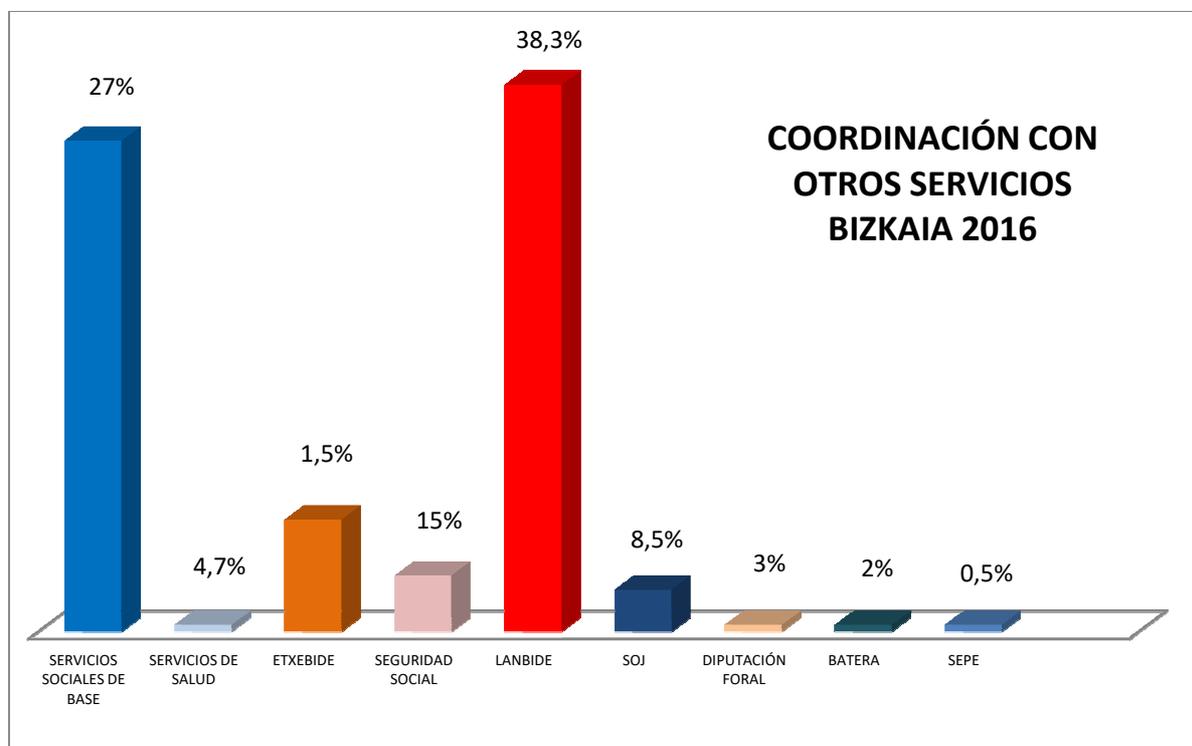
Fundamentalmente esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año con el 33% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

En el 35% del total de estos casos ha ido dirigido a los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. Se redacta un documento donde se indica el inicio del proceso por ambas partes y el objeto del mismo. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa



familia desde los Servicios Sociales de Base. A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte para que conozcan las características del servicio para poder hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación, lo cual ha supuesto un 39% de los casos. En un 0,5% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

En el 0,5% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud como resultado del acuerdo de mediación. En el 8% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y en el 4% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social. Otro 4% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad del derecho a justicia gratuita en la tramitación judicial del acuerdo de mediación y en un 9,5% de los casos se ha mantenido esta coordinación con el programa de Gobierno Vasco Batera, programa piloto desarrollado durante este año al que acuden a terapia y el 0,5% con el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal).





En los últimos años como consecuencia de la digitalización de la Administración de Justicia, los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia vienen demandando al SMFB los Acuerdos Privados de Mediación alcanzados por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja. 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 público.



VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1667	520	1147
			1667	

2) MEDIACIÓN

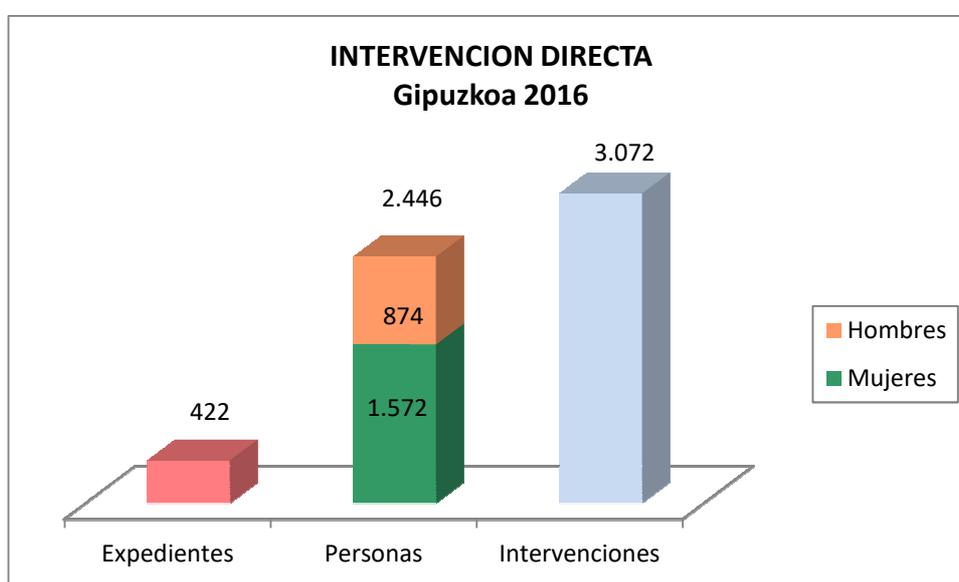
EXPEDIENTES TRABAJADOS	342	1263	651	
			292	359
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	292	1112	253	281
CONFLICTOS FAMILIARES	50	142	35	72
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	157	277	267	
			105	162
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	118	201	82	109
CONFLICTOS FAMILIARES	39	76	23	53
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		8	4	5
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	185	977	374	
			183	191
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	174	911	171	172
CONFLICTOS FAMILIARES	11	66	12	19
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		1		1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	80	142	128	
			62	66
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	80	142	62	66
CONFLICTOS FAMILIARES	0	0	0	0
TOTALES	422	3072	874	1572
			2446	

En esta tabla se reflejan los datos relativos al trabajo realizado en Gipuzkoa a lo largo del año 2016, en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos.

En total, se ha prestado atención directa a 2.446 personas, de las cuales 874 fueron hombres, y 1.572 mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 422 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 3.072.



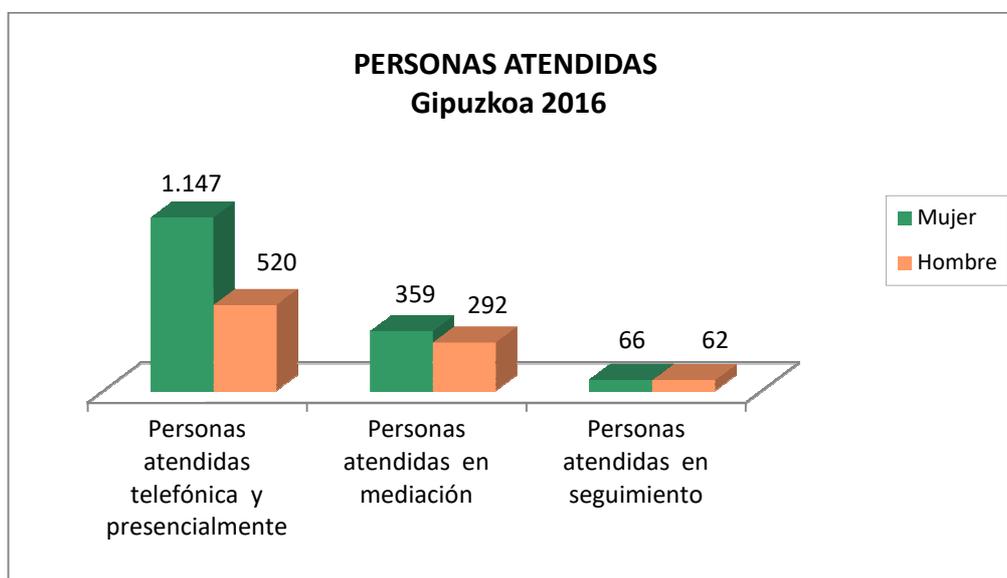
A continuación se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2016 han sido atendidas un total de 2.446 personas en los diferentes niveles de intervención que ha supuesto un total de 3.072 intervenciones.

Las personas que han sido atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 1.667 personas. En la intervención realizada

en mediación han participado un total de 651 personas, y en los seguimientos se ha atendido a un total de 128 personas.



De las 1.667 personas atendidas en el primer nivel de intervención, es decir, a través de la atención telefónica y presencial, 520 fueron hombres y 1.147 mujeres, lo que evidencia que siguen siendo las mujeres quienes más se interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

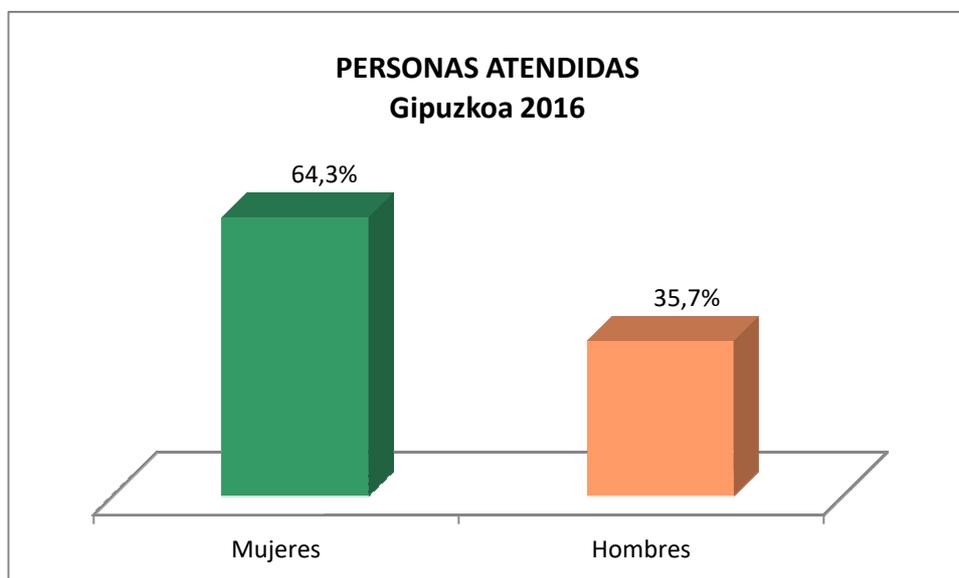
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por la otra, los expedientes de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 267 personas, 105 hombres y 162 mujeres, así como a nueve profesionales que están interviniendo, o han intervenido, con estas familias.

En cuanto a las mediaciones realizadas, han participado un total de 374 personas, de las cuales 183 son hombres y 191 mujeres. En este nivel también se ha atendido a un profesional.

En relación a la fase de seguimiento, se ha atendido un total de 128 personas, de las cuales 62 han sido hombres y 66 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género, tal como refleja el gráfico, las personas atendidas en el SMFG en el año 2016 en los tres niveles de intervención, el 64,3% son mujeres y el 35,7% hombres.



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

Este primer nivel de atención se realiza, mayoritariamente, vía telefónica. También se atienden personas de forma presencial y mediante el correo electrónico. En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG o bien para solicitar información, o bien para concertar directamente una cita, según cuál sea el grado de conocimiento que tienen respecto de la mediación familiar y/o el propio Servicio.

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

En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.667 personas, de los cuales 1.147 son mujeres y 520 hombres (ver gráfico de personas atendidas).



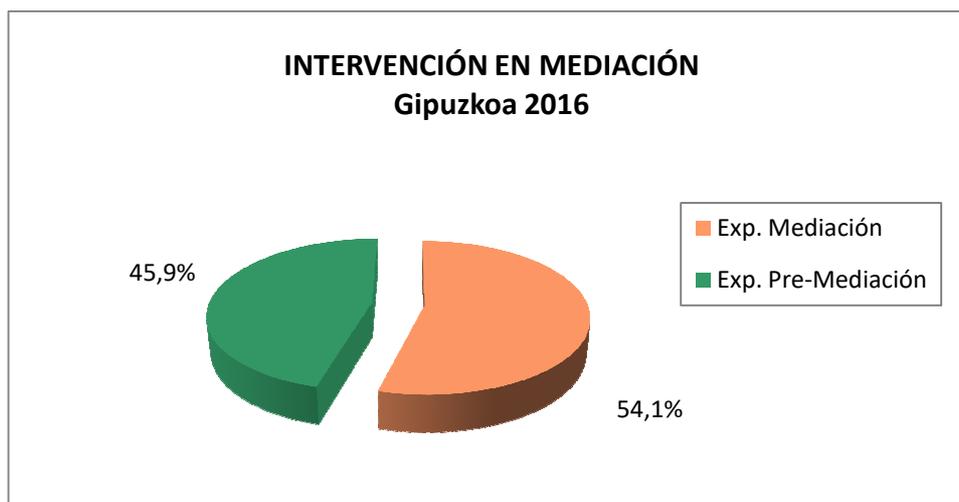
VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMFG e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizando la intervención desde este servicio. Distinguimos, además, si se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.
- Los expedientes de mediación: Corresponden a los expedientes de las personas que acuden al SMF, y una vez realizadas las actuaciones previas al proceso de mediación acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole.

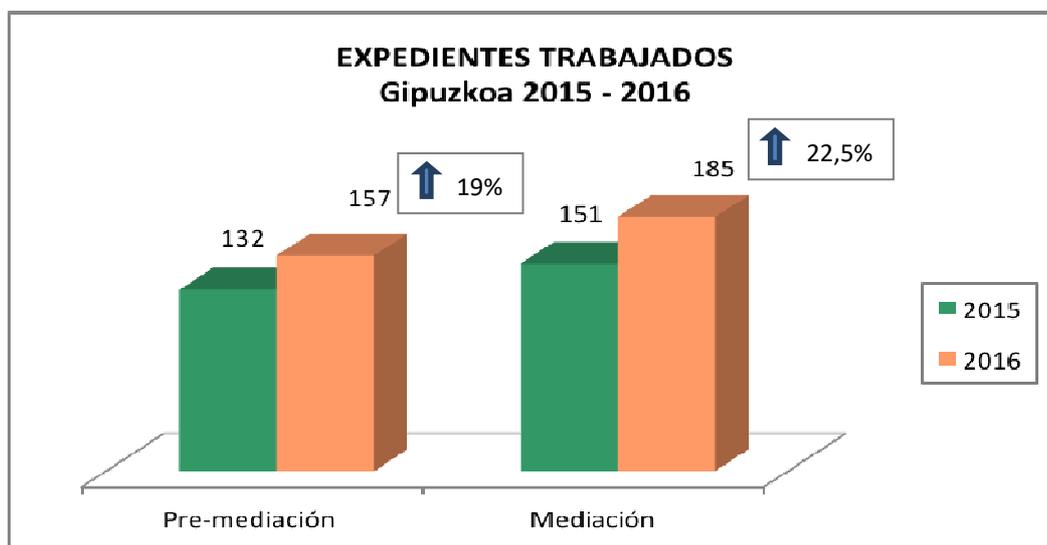
EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	118	174	292
CONFLICTOS FAMILIARES	39	11	50
TOTAL	157	185	342

El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 342 expedientes, de los cuales 157 correspondieron a pre-mediaciones, y 185 a mediaciones.

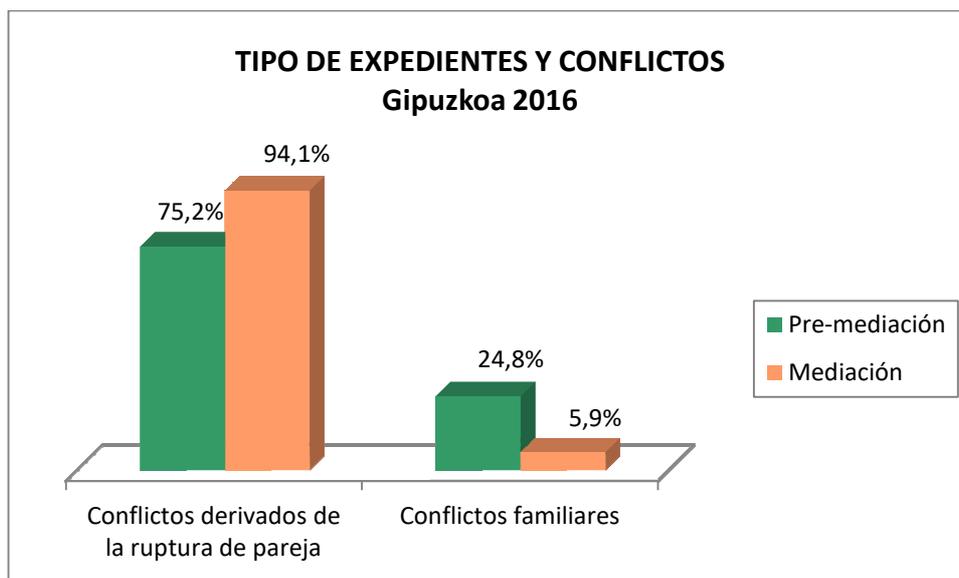


Durante el año 2015 se iniciaron 132 pre-mediaciones, llegando en 2016 este número a 157, lo cual supone un incremento del 19% respecto del año anterior.

En cuanto a las mediaciones, en 2015 se llevaron a cabo 151, mientras que en 2016 esta cifra llegó a los 185 expedientes, lo que a su vez supuso un incremento del 22,52%.

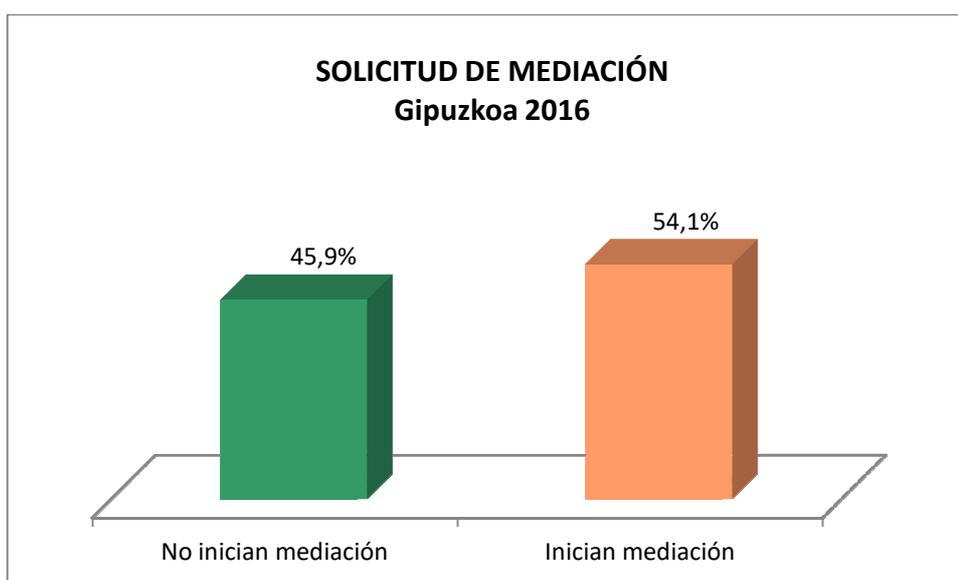


Si tenemos en cuenta, además, la tipología de conflictos que llegan al SMF, observamos que tanto en pre-mediación como en mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja que llegan al SMF es destacadamente superior al resto de conflictos familiares.



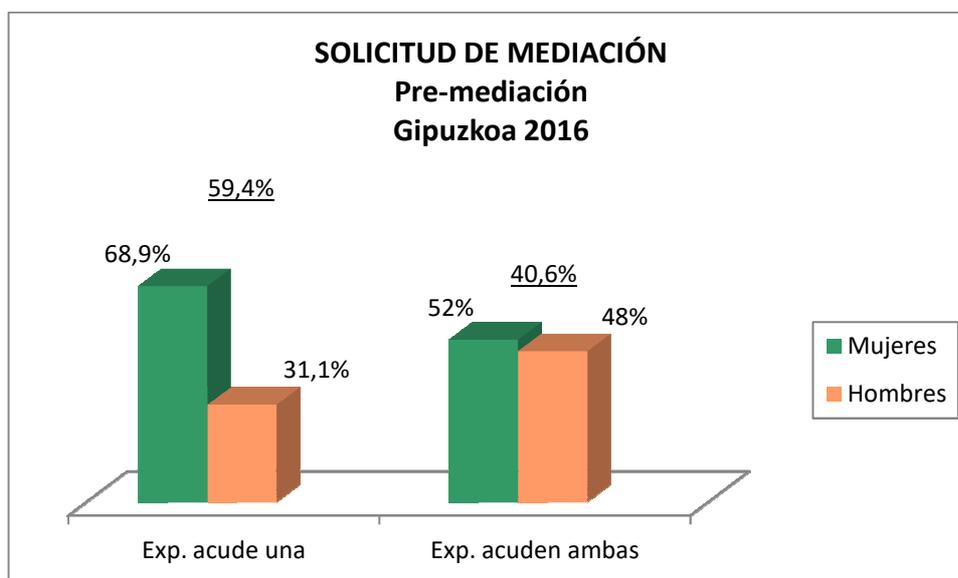
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de solicitudes de mediación, un 54,1% iniciaron el proceso de mediación mientras que el restante 45,9% no lo llegaron a iniciar, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Estas solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación, son las que originan los expedientes de pre-mediación.

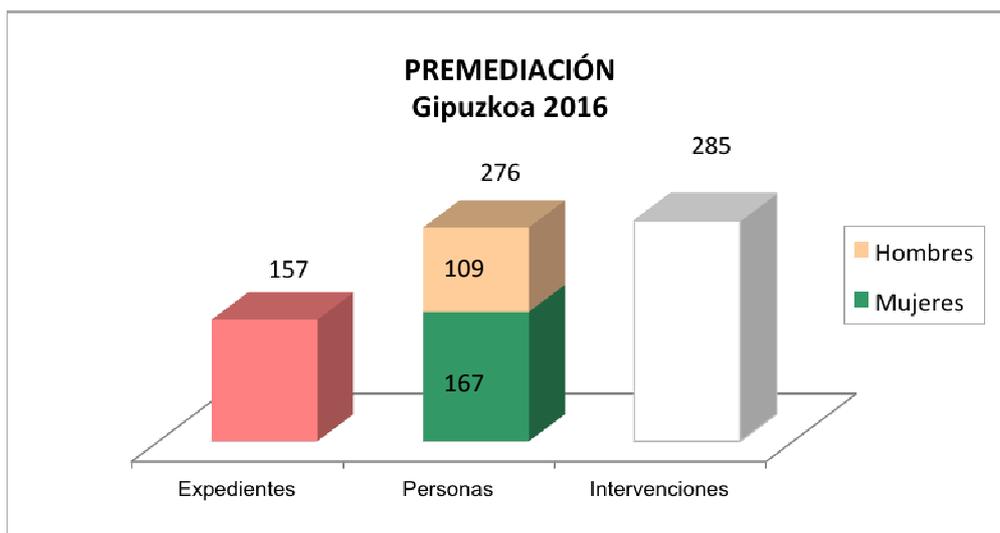


En los 157 expedientes de pre-mediación iniciados en 2016, en el 60% de los casos, ha sido solamente una de las partes quien vino a su primera cita informativa, para solicitar información sobre la mediación, y sin embargo, no hubo el mismo interés por parte de las otras personas, o partes implicadas en el conflicto, y por tanto no se pudo iniciar el proceso de mediación.

En el restante 40% de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien faltaban personas (en el caso en los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar, por parte de alguna de las personas protagonistas.



En los 157 expedientes de pre-mediación, se generó la atención directa a 267 personas protagonistas del conflicto, de las cuales 162 son mujeres y 105 hombres, a lo largo de 285 intervenciones. Además, se atendió a nueve profesionales.



Los expedientes de pre-mediación citados en los párrafos anteriores, correspondieron a 118 casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 75,2% del total de pre-mediaciones, mientras que en 39 casos, es decir, el 24,8% restante, presentaron conflictos familiares de otra índole.

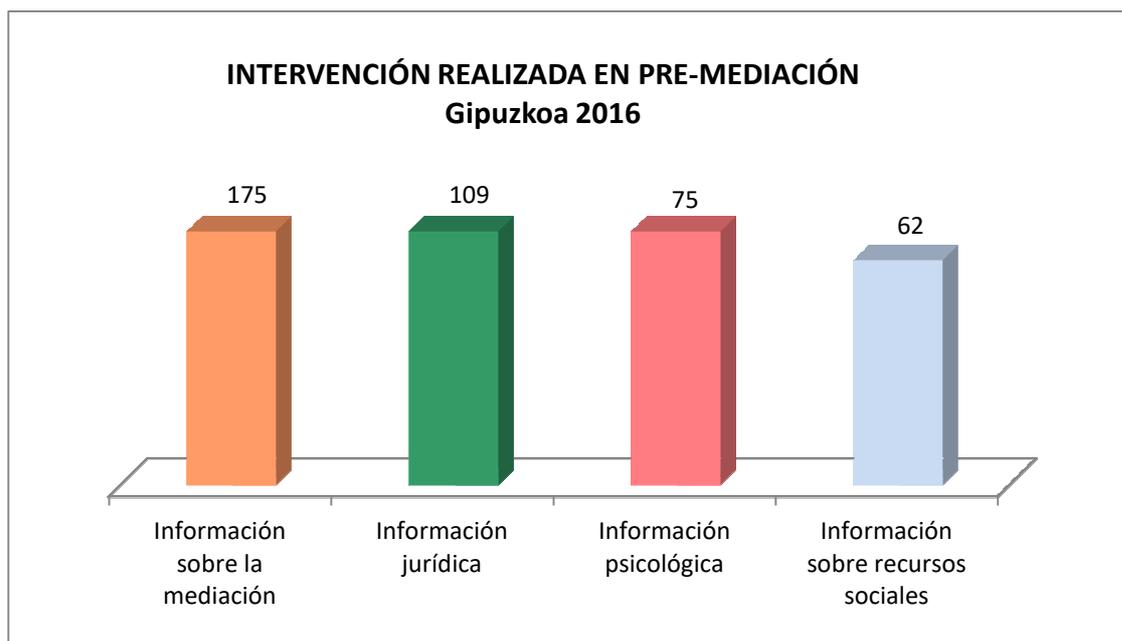




RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	157
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	267
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	277
INTERVENCIÓN REALIZADA	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	175
	INFORMACIÓN JURÍDICA	109
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	75
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	62

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

La información relativa al propio proceso de mediación, se efectuó en 175 ocasiones, y se complementó, según las distintas peticiones realizadas, con información jurídica (en 109 casos), con información de carácter psicológico (75 casos) y con información sobre los diversos recursos sociales (62 casos), siempre desde el contexto de la mediación.

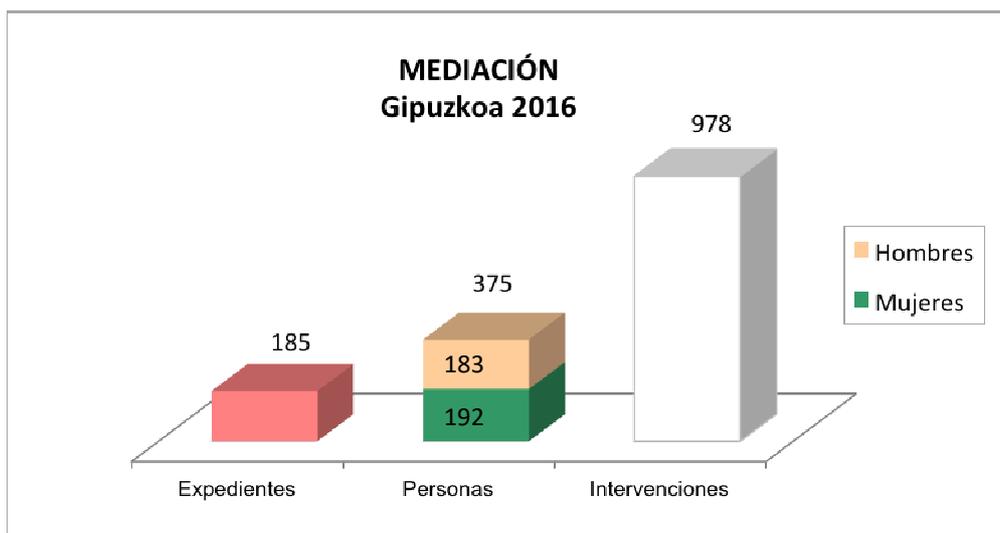


VII.1.D.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

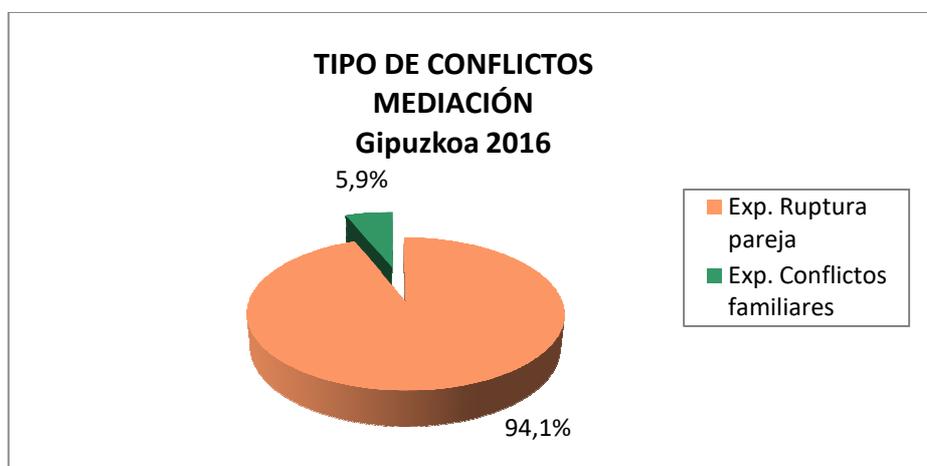
Tras la sesión informativa, que se realiza con todas las personas que se acercan por primera vez al SMF, y si todas ellas han tomado la decisión de comenzar el proceso de mediación, se procede a cumplimentar el Acta inicial o compromiso de mediación, que firmarán todas las personas o partes, así como las personas del equipo de mediación que intervienen en el proceso de mediación.

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

En este nivel de intervención durante 2016 se han iniciado un total de 185 expedientes, en los que ha atendido a 375 personas, a lo largo de 978 intervenciones. Además se atendió a un profesional.



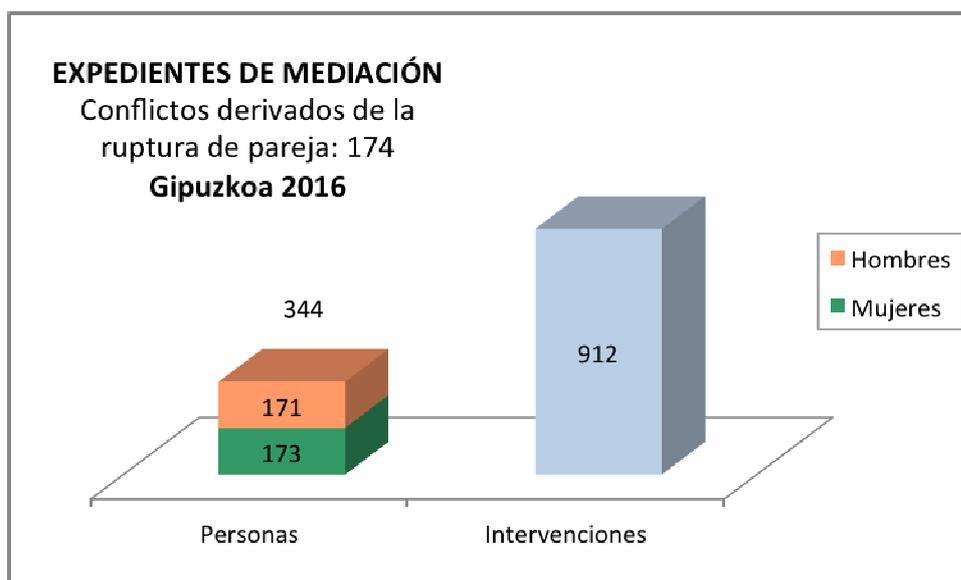
Del total de las 185 mediaciones realizadas, en el 94,1% de las mediaciones (174 expedientes) los conflictos planteados se produjeron en situaciones de ruptura de pareja, mientras que el 5,9% restante (11 expedientes) lo fueron en otro tipo de conflictos familiares.





LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

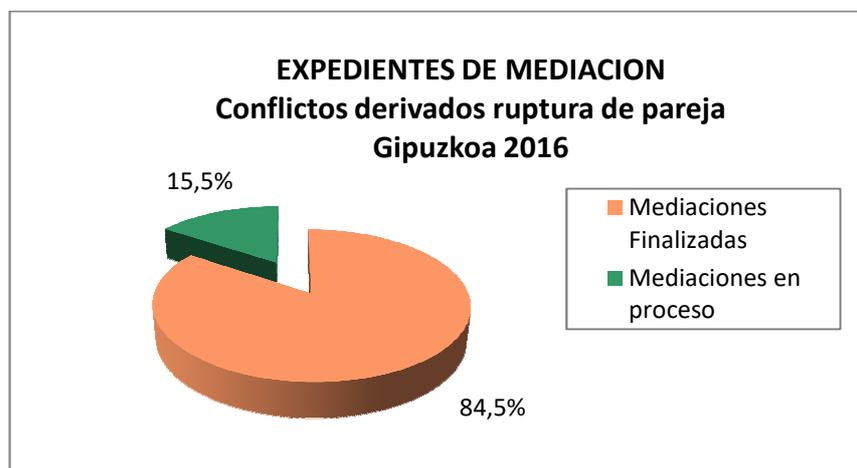
En este ámbito, el número de expedientes de mediación fue de 174, en los que intervinieron un total de 344 personas, de las cuales 171 fueron hombres y 173 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 912 intervenciones.





RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	174
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	343
		171 172
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	911
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 628 sesiones)	4,28
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	147
	ACUERDOS	112
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	78
	• OTROS ACUERDOS	27
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	0
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	3
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	4	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	34
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	27

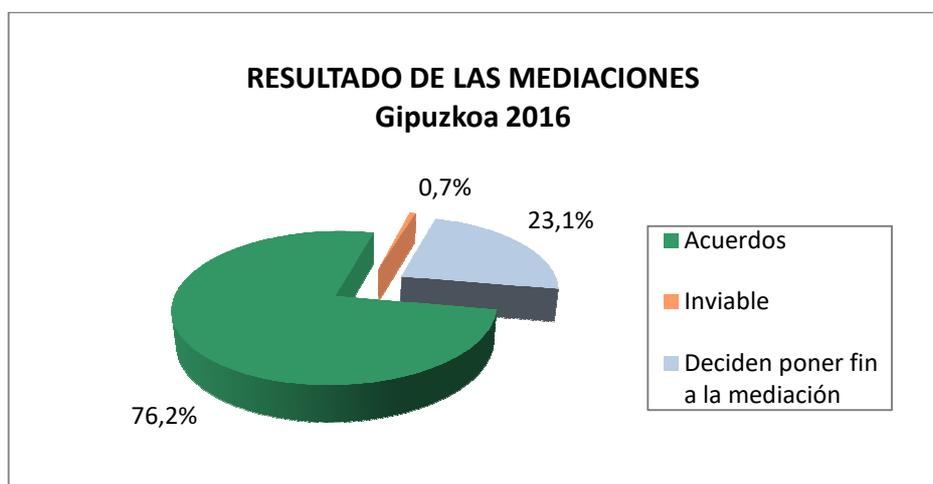
A lo largo del año 2016 finalizaron un total de 147 mediaciones, es decir, un 84,5%, manteniéndose en otros 27 casos (15,5%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante el 2017. La media de sesiones realizadas respecto de los procesos finalizados, ha sido de 4,28 sesiones.



Del total de procesos de mediación finalizados, las parejas han llegado a acuerdos en el 76,2% de las situaciones planteadas.

En el 23,1% de los distintos procesos, las personas protagonistas decidieron poner fin a su proceso de mediación.

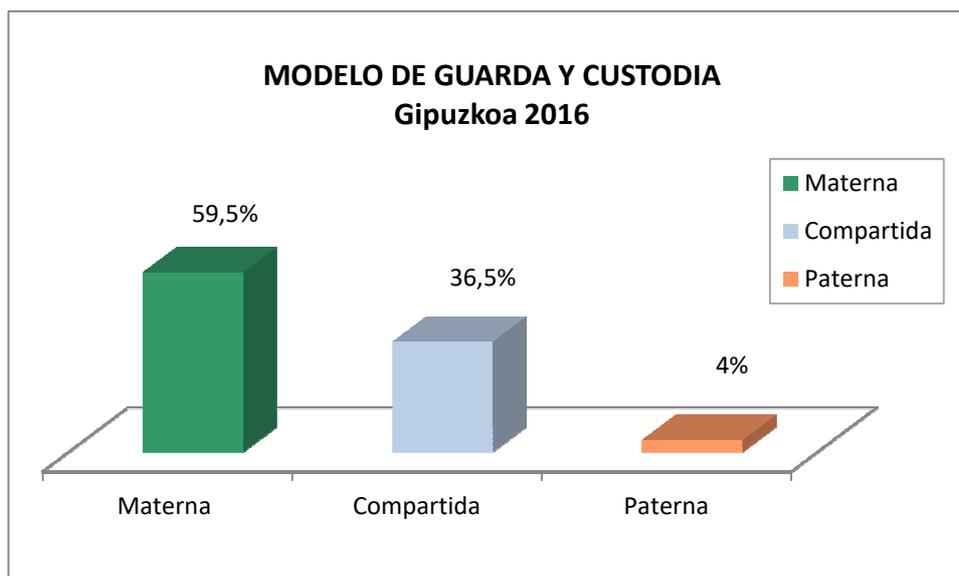
En un 0,7% de las mediaciones, el equipo de personas mediadoras, tras su trabajo de supervisión, decidió interrumpir el proceso, al considerarlo inviable.



Del total de parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 69,6% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 24,1% llegaron a acuerdos de diversos tipos, relacionados con el conflicto que presentaban; un 3,6% acordaron recuperar su relación de pareja; y el último 2,7% pactaron iniciar una terapia de pareja, con la intención de continuar con la relación.

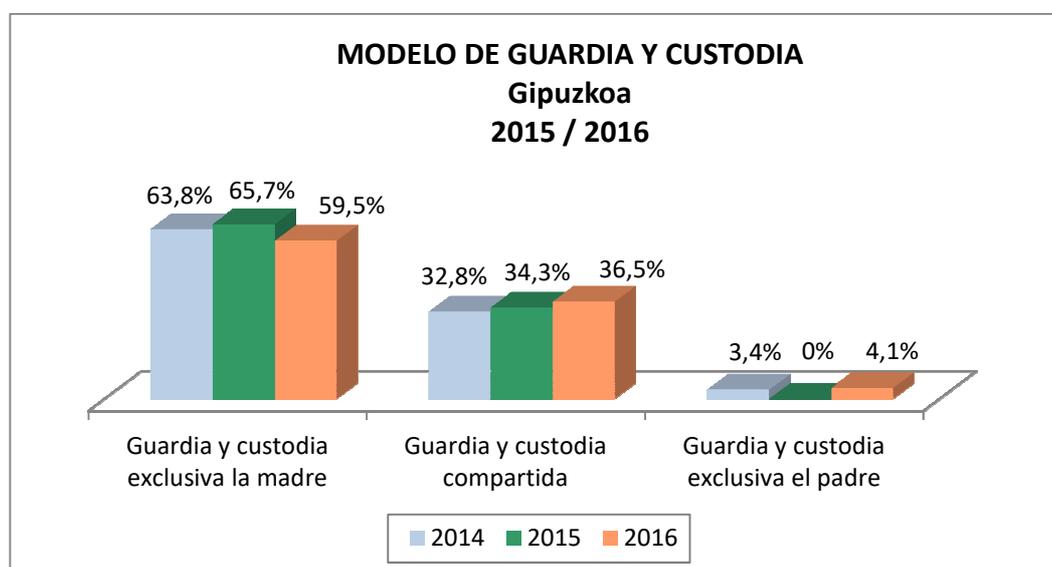


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, las parejas establecieron en un 59,5% de los casos, dicha organización familiar mediante una custodia individual atribuida a la madre, mientras que en el 4% de dichos acuerdos, pactaron atribuir la custodia al padre. En el 36,5% restante la organización acordada fue la custodia compartida entre la madre y el padre.

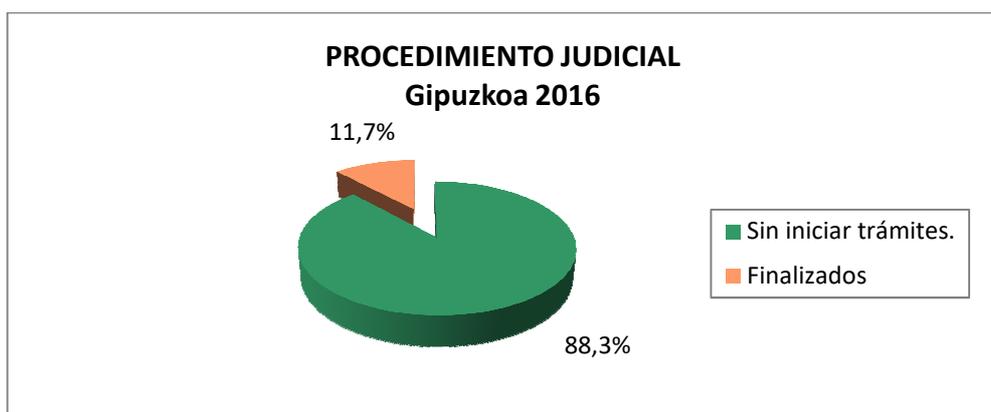


La tendencia que se observa respecto de este apartado, es el incremento año tras año, de los acuerdos que establecen la custodia compartida como organización familiar, (un 2,2% de aumento en 2016 respecto 2015), lo cual muestra el incremento paulatino de la concienciación social sobre la necesidad de compartir los tiempos de convivencia, y la responsabilización entre la madre y el padre, en beneficio de las hijas e hijos menores de edad.

Además se produjo un 4% de casos en los cuales la custodia se atribuyó al padre, mientras que las custodias atribuidas a las madres descendieron en un 6,2%, respecto de 2015.

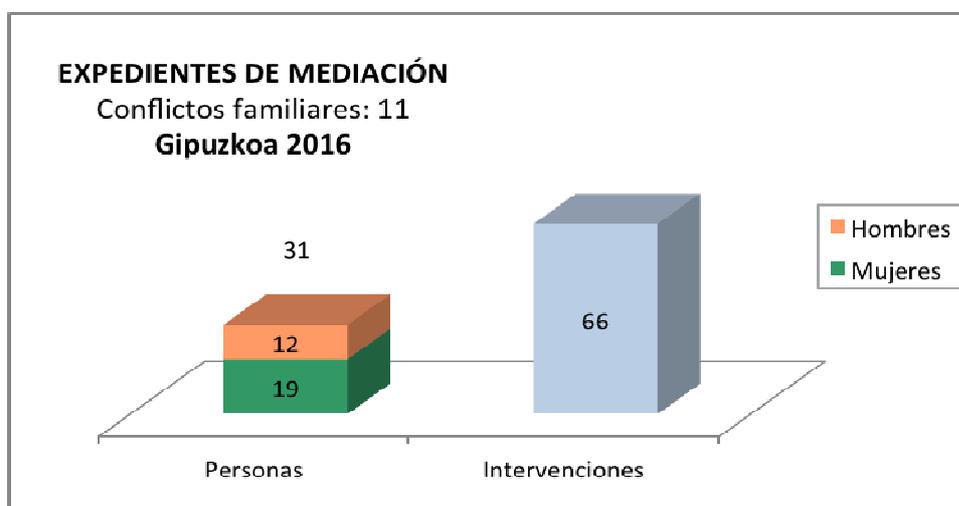


Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 88,3% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 11,7% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, cuando ya ha finalizado el procedimiento judicial, bien para modificar alguno o algunos de los términos de la sentencia, o para llegar a acuerdos sobre su interpretación, cumplimiento o ejecución.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Los 11 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares originados por causas distintas a la ruptura de pareja, han dado lugar a 66 intervenciones con las 31 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 12 eran hombres y 19 mujeres.



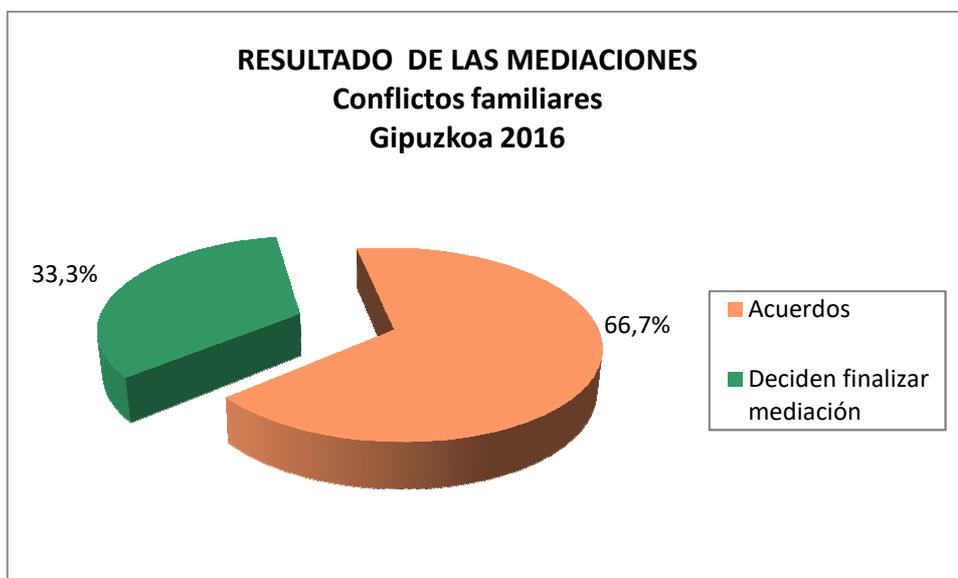


RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	11	
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	31	
		12	19
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	66	
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 43 sesiones)	4,78	
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	9	
	ACUERDOS	6	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	3	
	INVIABLE	0	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2	

De los 11 expedientes generados por este tipo de conflictos, 9 finalizaron durante 2016, y otros dos quedaron abiertos para seguir trabajando con ellos en 2017. La media de sesiones realizadas en los expedientes finalizados, ha sido de 4,78 sesiones.



En los 9 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 66,7% de ellos, mientras que el 33,3% restante finalizaron por voluntad expresa de algunas de las partes.





VII.1.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

80

- A INICIATIVA DE SMF

61

✓	Se obtiene información	56
✓	No se obtiene información	5

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

19

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

80

--

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

66

62

128

RELATIVO AL PROCESO

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

113

29

142

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

45,3%

52%

2,7%

--

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

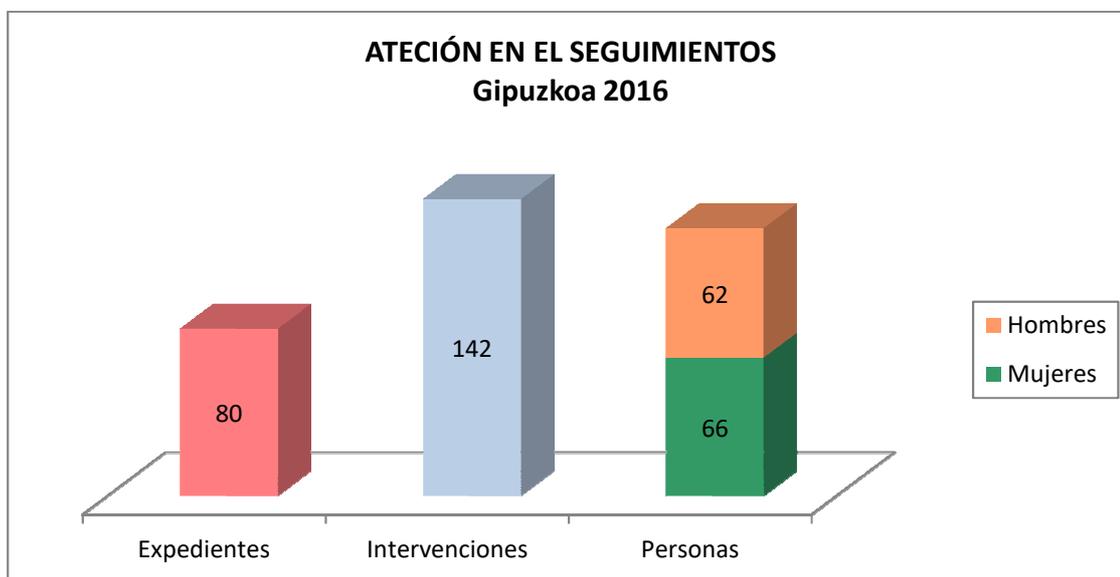
- Se responsabilizan de los acuerdos
- Responsabilización parcial de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

82,7%

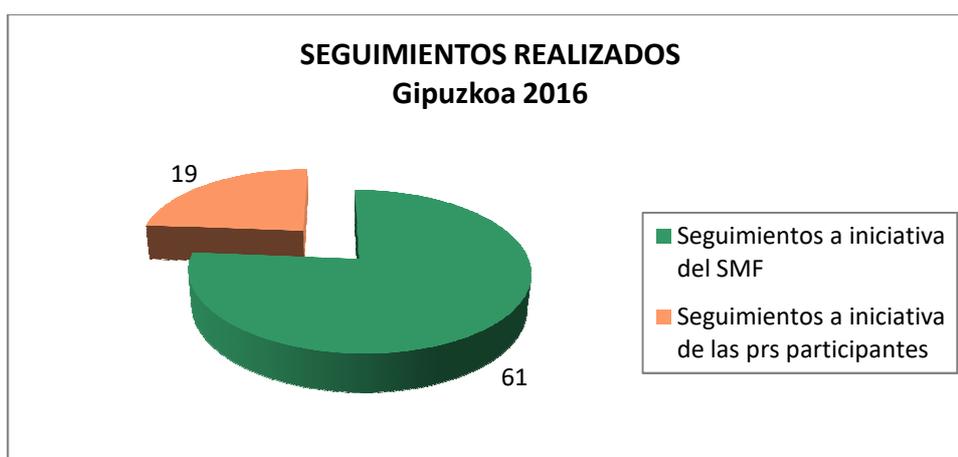
13,3%

4%

En la fase de seguimiento se han iniciado 80 expedientes, en los que se ha atendido a 128 personas, de las cuales 66 son mujeres y 62 hombres, con quienes se ha trabajado a lo largo de 142 intervenciones.

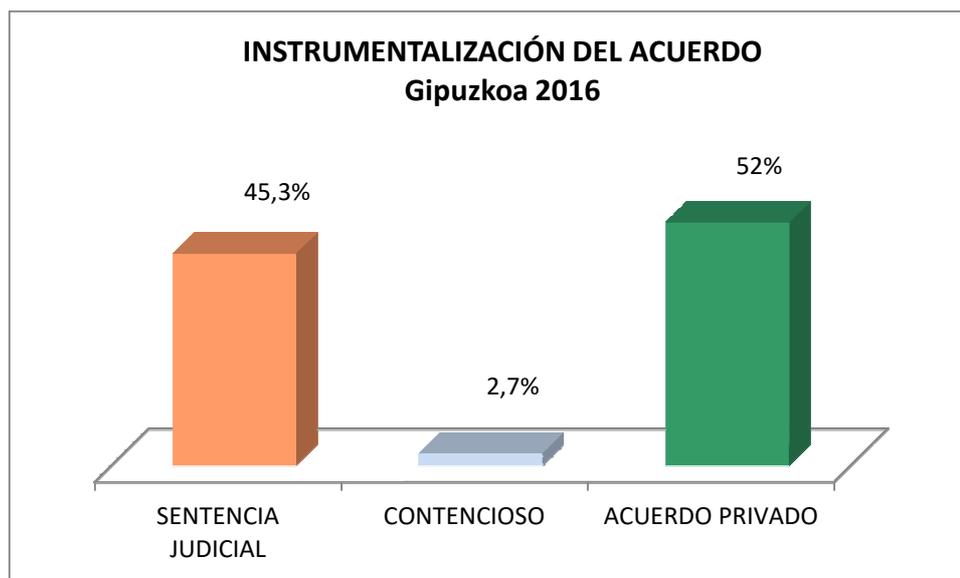


De estos expedientes, 61 corresponden a la fase de seguimiento realizado por iniciativa del equipo de mediación, en los que se atendió a 93 personas. Otros 19 son expedientes de seguimiento que comenzaron a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, y en los que se atendió a 35 personas.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar, con las que se pudo contactar, ha proporcionado los siguientes datos:

En el 45,3% de los seguimientos realizados, los acuerdos alcanzados por las personas usuarias habían sido tramitados judicialmente, en el 52% de los seguimientos, los acuerdos se habían mantenidos como privados, y el 2,7% de las parejas, habían iniciado un procedimiento judicial contencioso.



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

El 96% de las personas que han participado en un proceso de mediación se han hecho responsables de sus acuerdos de mediación.

De las personas que se responsabilizaron de sus acuerdos, el 82,7% pudieron cumplir o adaptar sus acuerdos de mediación a las necesidades de su organización familiar:

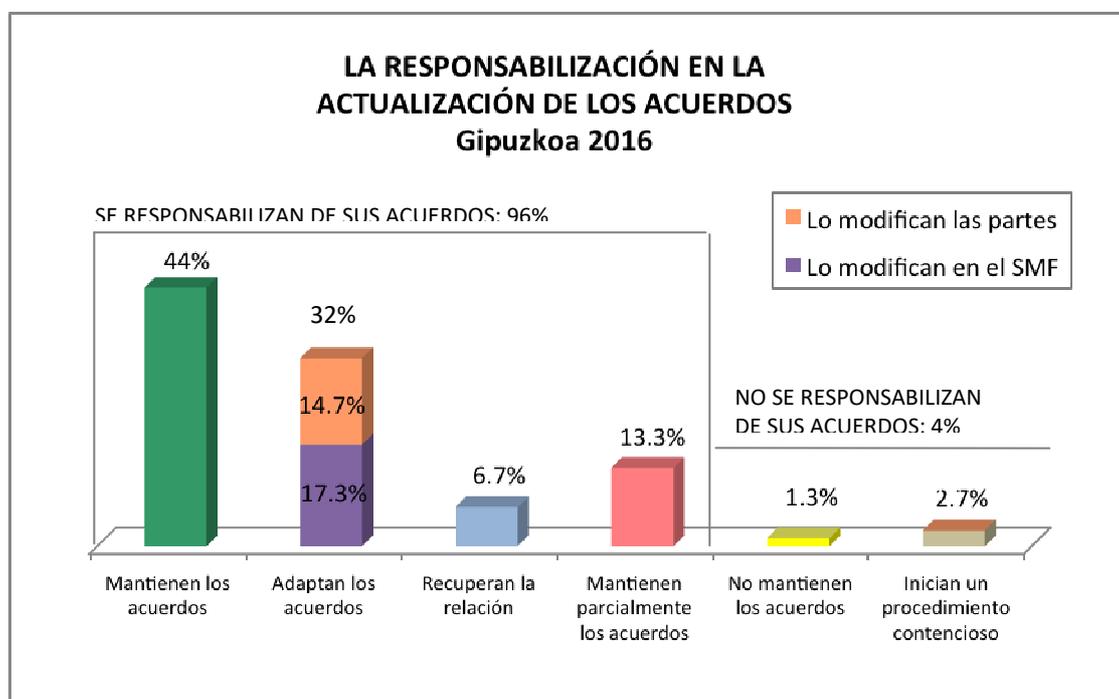
- El 44% continúan funcionando con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.



- En el 32% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo los propios protagonistas, quienes han tomado las decisiones en el 14,7% de las situaciones, mientras que en el 17,3% han acudido de nuevo al SMF.
- El 6,7% recuperaron la relación de la pareja y han vuelto a convivir.

En el restante 13,3% se responsabilizaron parcialmente, es decir, se responsabilizaron de la mayor parte de los acuerdos alcanzados, pero tuvieron dificultades para su cumplimiento con la organización económica, debido a la situación de desempleo de alguna o algunas de las personas, y en algún caso también, con el cumplimiento del reparto de los tiempos de los menores.

El 4% de las personas que participaron en el proceso de mediación, no se responsabilizaron de los acuerdos alcanzados, habiendo iniciado un proceso judicial contencioso el 2,7%, mientras que el 1,3% restante, no mantuvieron los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación, y tampoco los modificaron.





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

Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2016:

- "Fuisteis una gran ayuda en un momento en el que estábamos perdidos y no sabíamos ni por dónde empezar."
- "En poder dar los pasos respetando mis tiempos, no lo podía hacer todo seguido y he necesitado de ayuda psicológica. El resultado ha sido satisfactorio."
- "Para mí fue duro el tener que empezar a pensar tanto en el futuro, a la larga, me he dado cuenta de que era necesario."
- "En que él me escuchó y yo le escuché. Agradecí mucho la neutralidad y también el hablar solamente de la separación."
- "En poder tratar temas de forma subjetiva teniendo como preferencia a nuestras hijas. Hemos evitado un contencioso con sus consecuencias económicas y gasto de energía. Yo suelo recomendar el SMF."

VII.2.D.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 cuales las familias y/o parejas están siendo informadas sobre el Servicio de Mediación y dirigidas hacia el mismo, que se ha ido ajustando a las demandas y las necesidades detectadas en cada caso.

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

Así durante 2016, con el 22,4% de las familias atendidas en los procesos de mediación, se ha llevado a cabo una coordinación con otras entidades.

En el 36,2% del total de estos casos, la coordinación se ha dirigido a los Servicios Sociales de base. Esta coordinación se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica, y en otros por correo electrónico.

Una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que les está atendiendo.

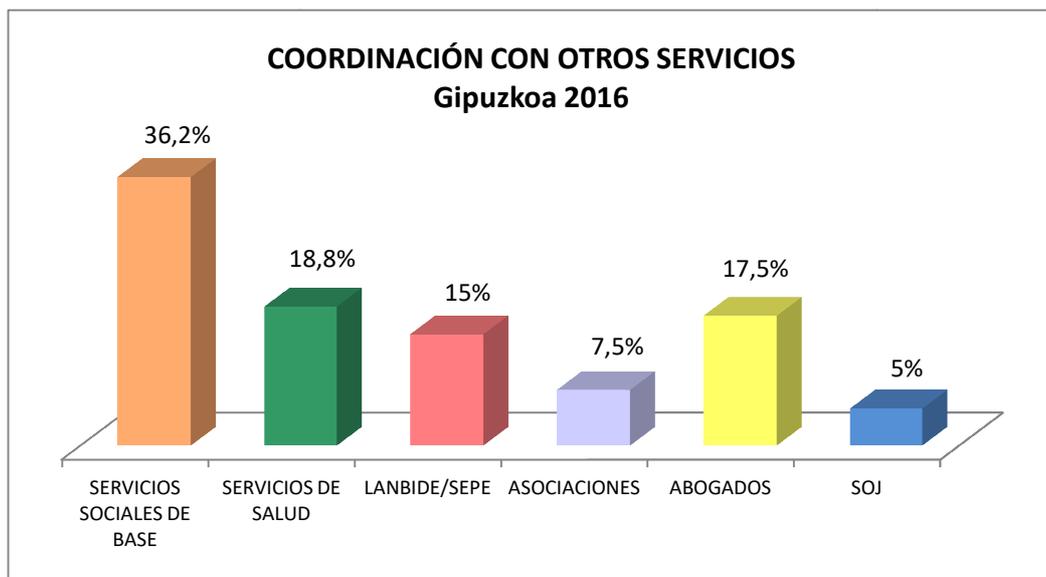
En cuanto a aquellas familias y/o parejas con las cuales se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supusieron el 22,5%, de las cuales un 17,5% se realizó con profesionales de la abogacía privados y un 5% con el Servicio de Orientación Jurídica.

En un 18,8% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, bien como resultado del acuerdo de mediación o como recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de pareja o familia.



En un 15% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide y con S.E.P.E., siendo estas entidades quienes nos han derivado a las familias.

Finalmente, ha habido un 7,5% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la Mujer, Arrats, Biltzen, Agifes, etc...).





VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

Nº EXPEDIENTE S	Nº INTERV ENCION ES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1207	432	775
				1207

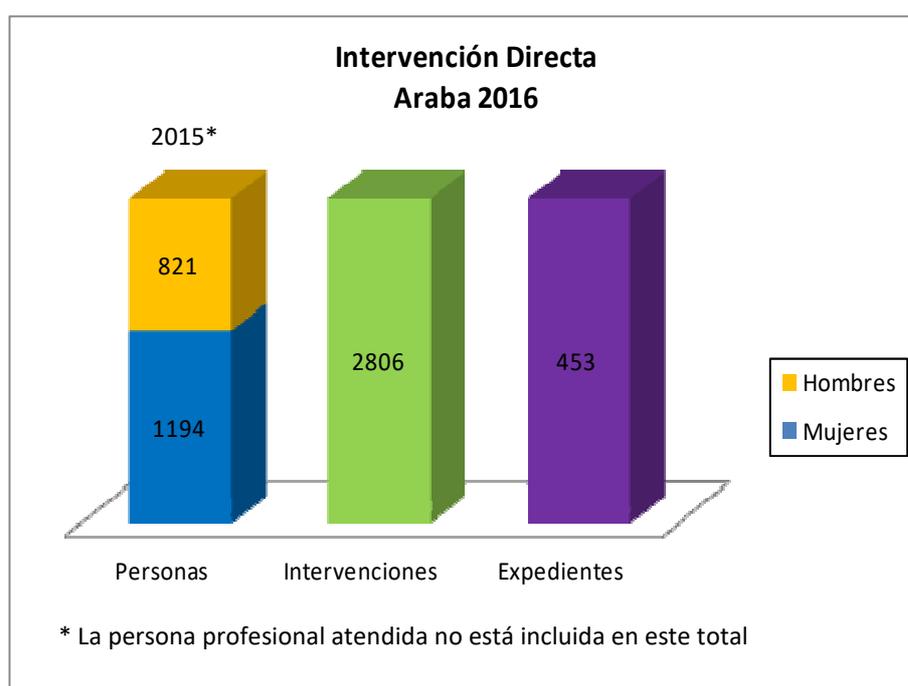
2) MEDIACIÓN

EXPEDIENTES TRABAJADOS	342	1394	614	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	296	1249	263	264
CONFLICTOS FAMILIARES	46	145	34	52
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	152	217	220	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	118	154	85	85
CONFLICTOS FAMILIARES	34	63	19	31
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	190	1177	394	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	178	1095	178	179
CONFLICTOS FAMILIARES	12	82	15	21
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				1

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	111	205	195	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	109	201	92	99
CONFLICTOS FAMILIARES	2	4		4
TOTALES	453	2806	2016	

El trabajo realizado a lo largo del año 2016 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 2016 personas, de las cuales 821 son hombres y 1194 son mujeres. El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMF Araba ha sido de 453 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 2806.

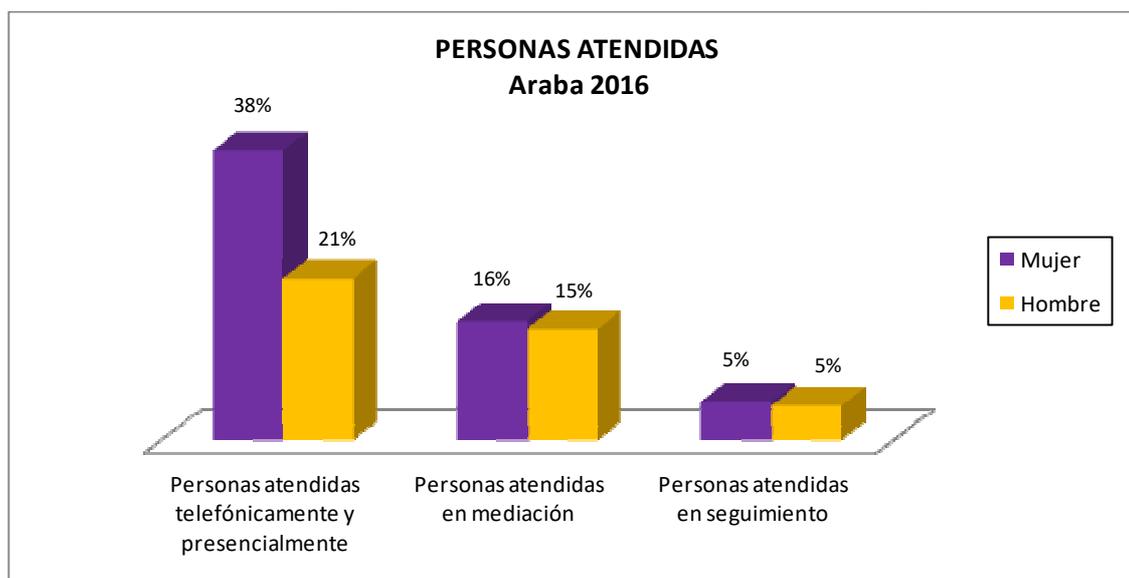


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMF Araba, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

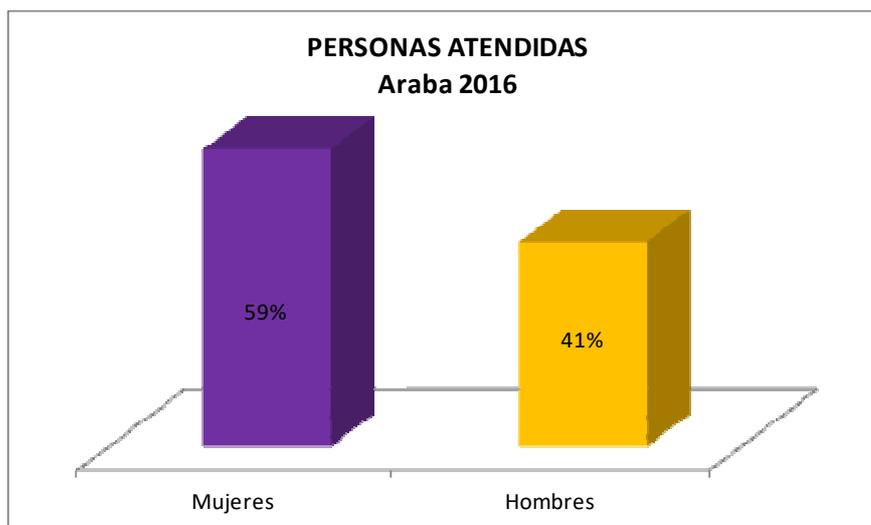
VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2016 han sido atendidas un total de 2016 personas usuarias en los diferentes niveles de intervención.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono o que se han acercado al SMF Araba a pedir información han supuesto un total de 1207. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 615 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 194 personas. En la siguiente tabla se observa que del total de personas atendidas en el SMF Araba, el grupo más numeroso es el de las mujeres atendidas presencial o telefónicamente, suponiendo el 38% de los casos.



Atendiendo a la distribución por sexo, vemos que del total de personas atendidas en pre-mediación y en mediación, el 59% son mujeres y el 41% hombres.



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

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

Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.207 personas (775 mujeres y 432 hombres).

A pesar de que el primer contacto, habitualmente, es a través de la llamada telefónica, algunas de las personas acuden presencialmente al Servicio en busca de información sobre el mismo. A lo largo del 2016, han sido 143 personas las que se han acercado personalmente a solicitar información, de las cuales 77 han sido mujeres y 66 hombres.



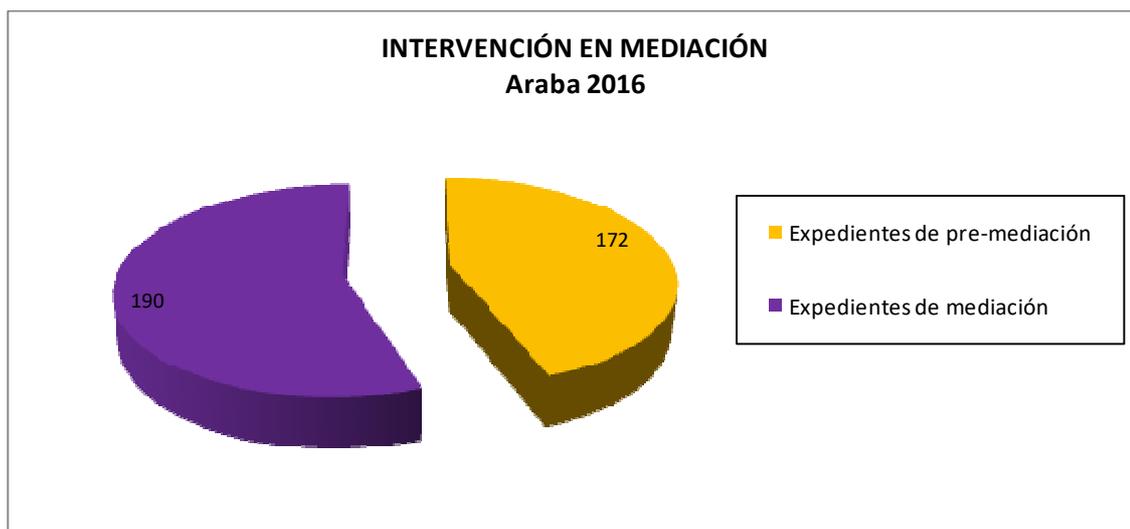
VII.1.E.3.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

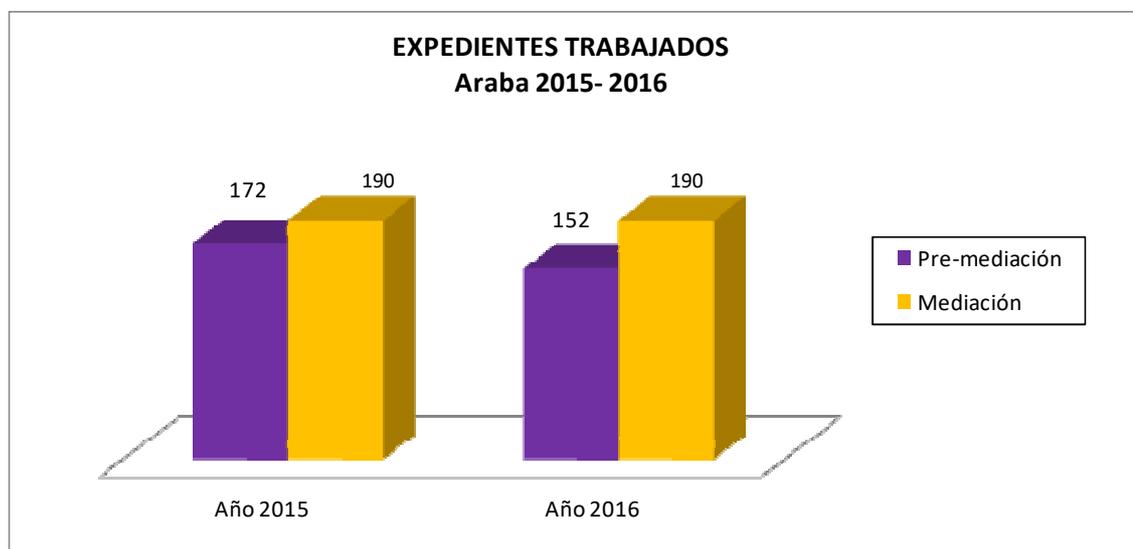
- Los expedientes de pre-mediación: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF de Araba e iniciadas las actuaciones previas al proceso de mediación, posteriormente no inician la mediación, finalizándose la intervención desde este servicio. Distinguimos, además, si se refieren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

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	118	178	296
CONFLICTOS FAMILIARES	34	12	46
TOTAL	152	190	

El trabajo realizado en mediación durante el año 2016 ha generado un total de 342 expedientes, de los cuales 190 se corresponden con expedientes de mediación y 152 son expedientes de pre-mediación.

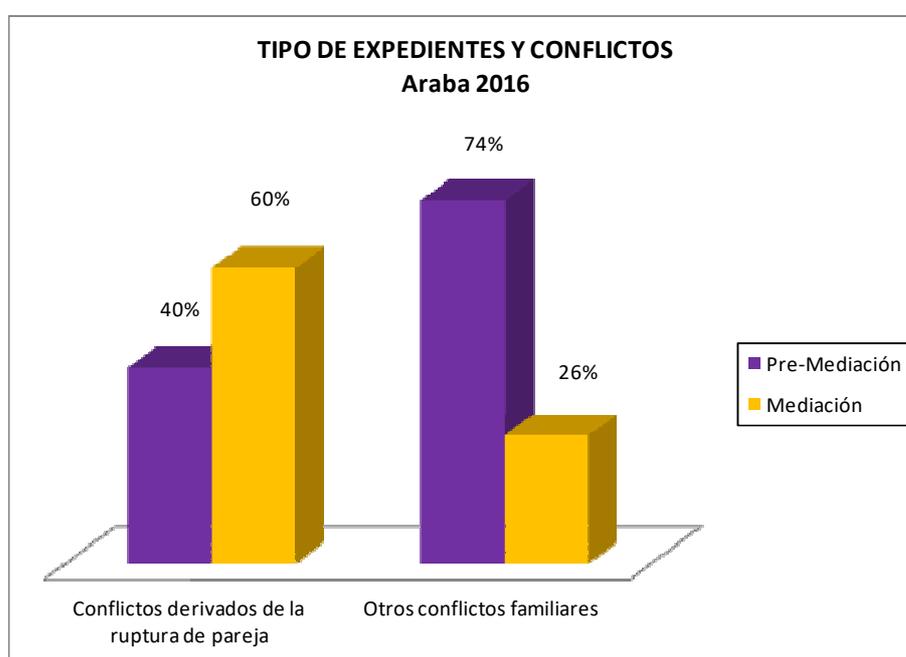


Podemos observar en este gráfico cómo el número de expedientes de mediación trabajados es superior a las intervenciones en pre-mediación. Al analizar la evolución de los expedientes trabajados en los dos últimos años, vemos que en 2016 se han trabajado el mismo número de expedientes de mediación aún cuando el número de pre-mediaciones ha sido algo inferior al del año pasado.



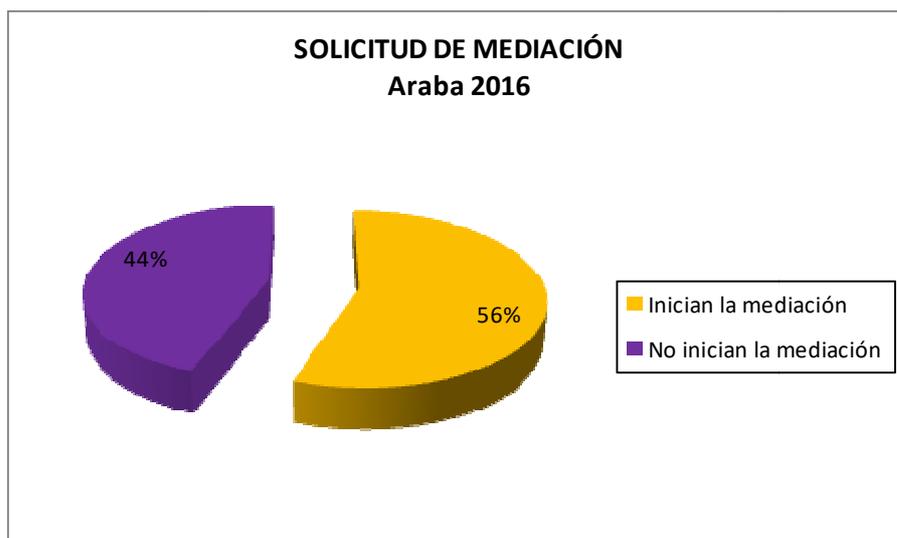
Si analizamos el número de expedientes trabajados según el tipo de conflicto y fase de la mediación, vemos que en aquellos casos en los que el conflicto viene derivado de la ruptura de pareja, el porcentaje de expedientes de pre-mediación que pasan a la fase de mediación es superior que aquellos en los

que los conflictos vienen derivados de dificultades familiares de otra índole. En este segundo caso, el porcentaje de expedientes que superan la primera fase de pre-mediación es menor. Esto se debe, en ocasiones, a la dificultad de que todas las partes inmersas en el conflicto se pongan de acuerdo en acudir al SMF Araba, pues suele tratarse de conflictos multi-partes. Los datos del siguiente gráfico muestran que mientras que el 60% de los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja superan la fase de pre-mediación, en los casos derivados de conflictos familiares, el 74% de los casos se quedan en esa primera fase.

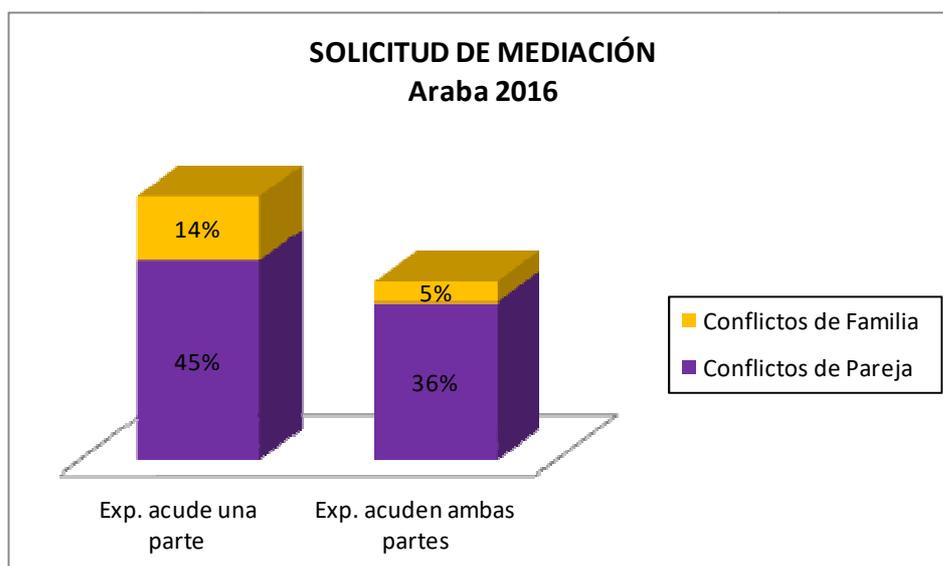


VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

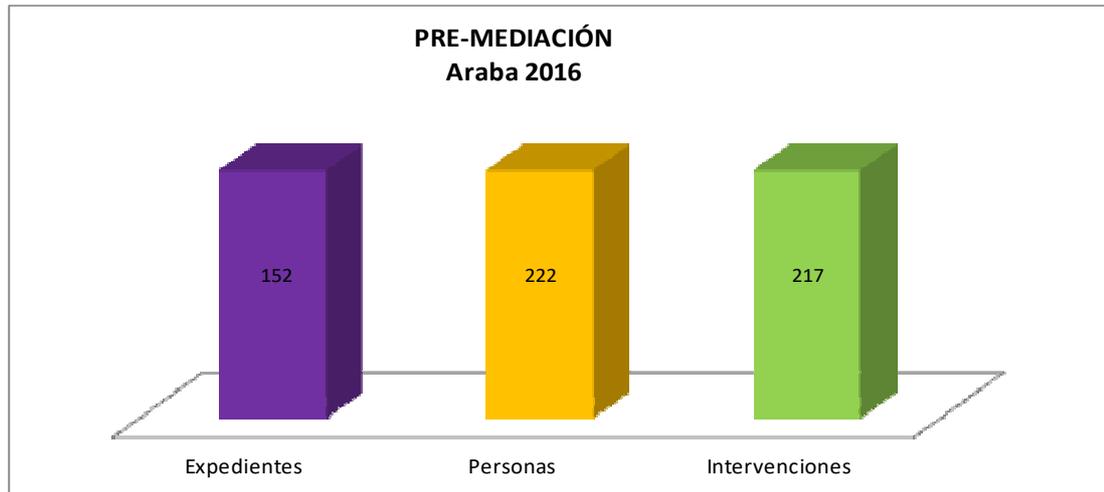
Del total de expedientes trabajados, el 56% de los mismos son lo que hemos denominado anteriormente como expedientes de mediación. El resto, es decir el 44% corresponderían a expedientes de pre-mediación. Estos expedientes no han evolucionado a un proceso de mediación, porque debido a la voluntariedad del proceso una de las partes no ha querido acudir al SMF o porque las partes en conflicto reconsideran la demanda entre otras razones.



De todos los expedientes de pre-mediación trabajados en este 2016, vemos que en el 59% de los mismos se trata de casos en los que sólo una de las partes ha acudido al SMFA. El hecho de que no todas las partes acudan imposibilita que pueda iniciarse un proceso de mediación. Aquellos expedientes en los que todas las partes inmersas en el conflicto han acudido al SMFA son menos numerosos, suponiendo el 41 % del total de los expedientes de pre-mediación (36% relativos a conflictos derivados de conflictos de pareja y 5% de conflictos de familia, en los que puede haber dos o más partes implicadas). En estos casos no se ha iniciado el proceso de mediación por falta de voluntad de alguna o todas las partes en conflicto.

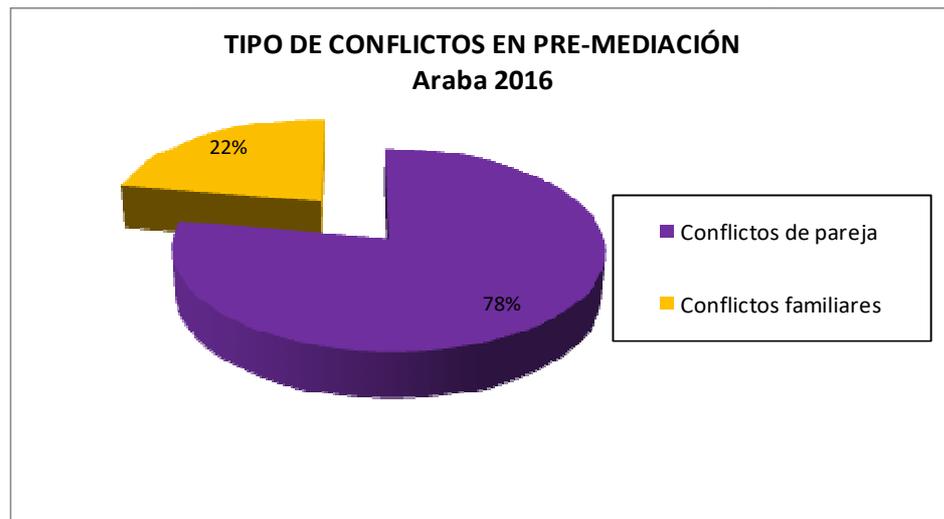


Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 152 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 222 intervenciones una atención directa a 217 personas protagonistas del conflicto.



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

En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 118 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja, es decir, un 78% y 34 expedientes con conflictos familiares, es decir un 22%.



En los expedientes de pre-mediación que se han generado, se han atendido a un total de 222 personas, de las cuales las mujeres representan el 53% de la muestra frente al 47% de hombres.

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

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

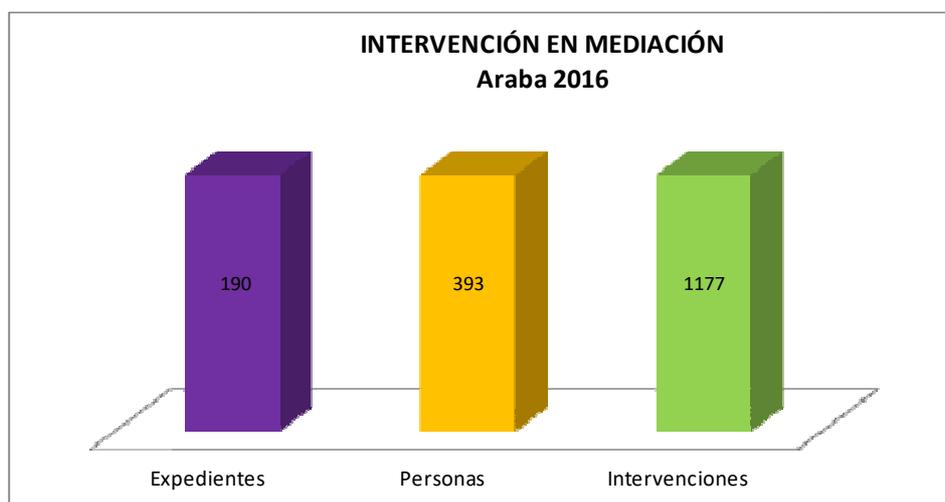
Consideramos que siempre es mejor que la persona que solicita la mediación se ponga en contacto con la otra parte para invitarla a acudir a una sesión informativa, pero hay casos en los que, por distintas razones, ello no es

posible otorgándonos en esas ocasiones la potestad para enviar una invitación para que se ponga en contacto con nuestro servicio.

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

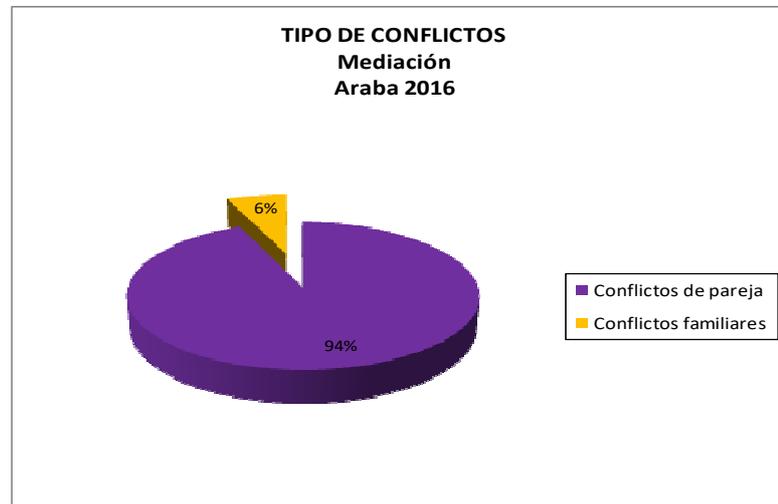
En aquellos casos en las que ambas partes han pasado por la fase de pre-mediación, y desean continuar voluntariamente el proceso, se abre lo que denominamos Expediente de Mediación. Para ello, las personas participantes firman un documento en el que se sientan las bases del proceso, el cual es también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

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, alcanzan el total de 190 expedientes de mediación. En este nivel de intervención se han atendido a 393 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 1.177 intervenciones.



Del total de expedientes trabajados en mediación, el 94% de los mismos (178 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (12 expedientes) son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole, siendo los conflictos intergeneracionales los más frecuentemente abordados en esta fase de

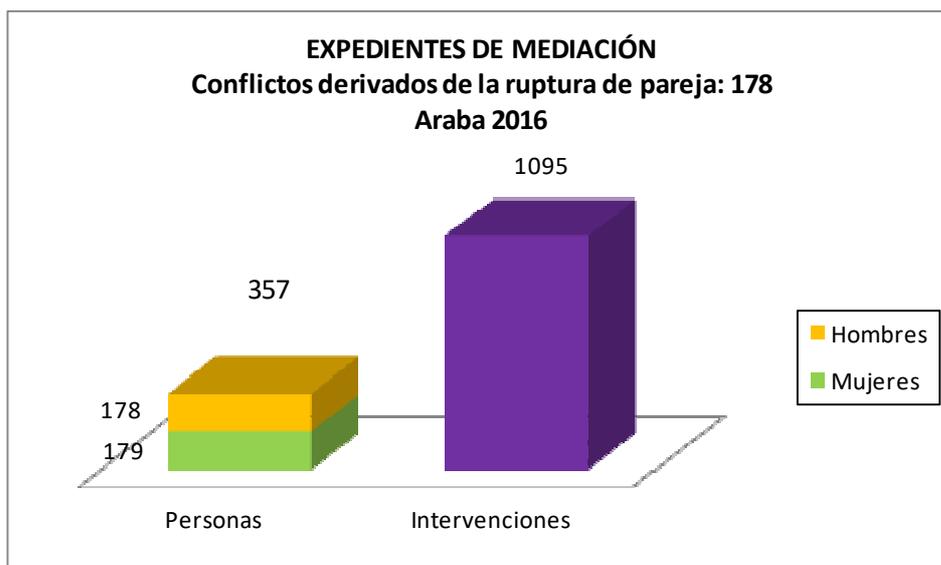
intervención seguidos por los que tienen que ver con el cuidado de familiares dependientes.



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

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

Del total de expedientes trabajados, 178 pertenecen a **situaciones de ruptura de pareja**, habiendo sido atendidas 357 personas que han acudido al espacio de la mediación con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja. En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1095 intervenciones.



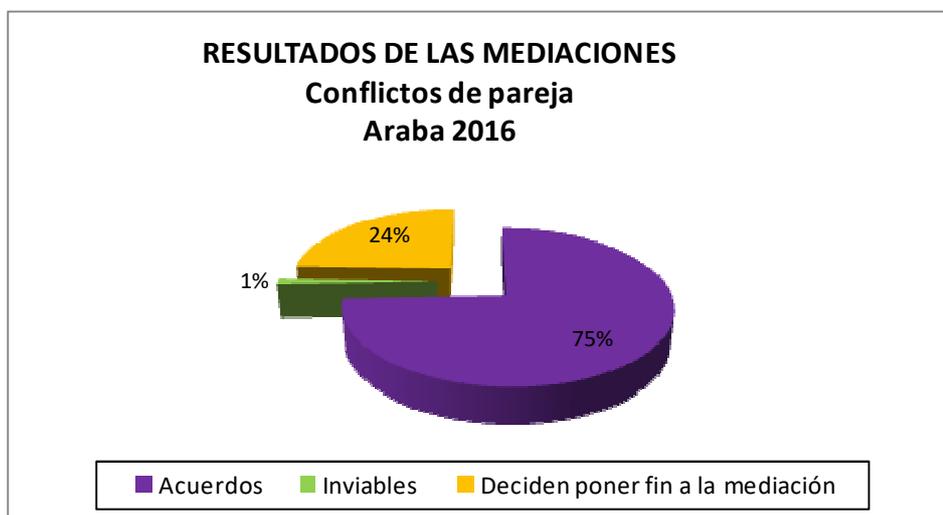
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	178
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	357
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1095 4,8
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	156
	ACUERDOS	
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	85
	• OTROS ACUERDOS	23
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	6
• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	-	
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PAREJA	2	



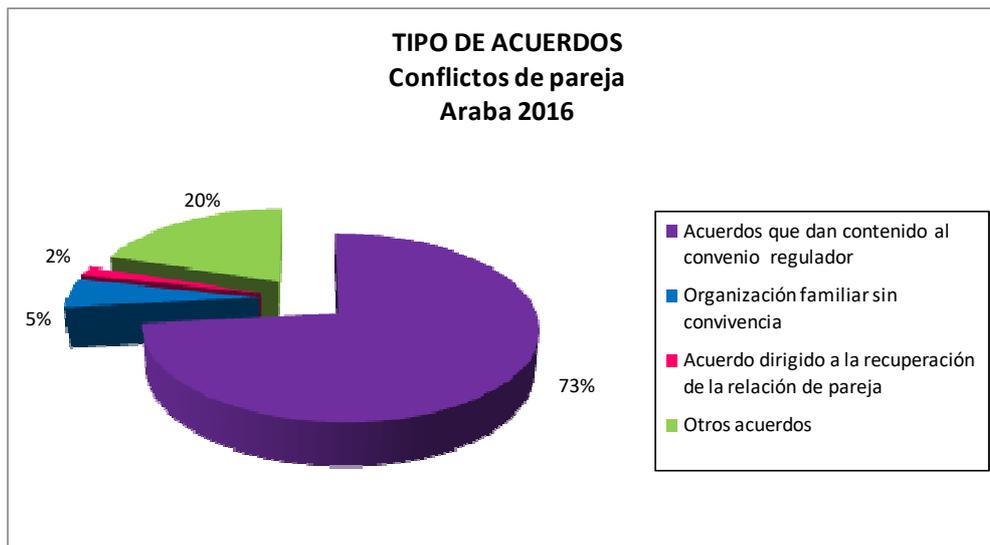
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	38
	INVIABLE	2
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	22

A lo largo de todo el año 2016 se han realizado un total de 156 mediaciones, estando 22 expedientes en proceso. Teniendo en cuenta los procesos de mediación terminados en casos de ruptura de pareja, nos encontramos con que un 75% de las parejas que han acudido a nuestro servicio han llegado a acuerdos sobre las situaciones planteadas. En esos mismos procesos de mediación se han atendido a un total de 357 personas.

En cuanto a las mediaciones que no han acabado en acuerdo, durante este año el equipo de mediación del SMF de Araba sólo ha considerado un 1% de los casos derivados de la ruptura de pareja como inviables y en un 24% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.



De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de los mismos ha dado lugar en un 73% de los casos a un convenio regulador, en un 20% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y en un 5% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados.

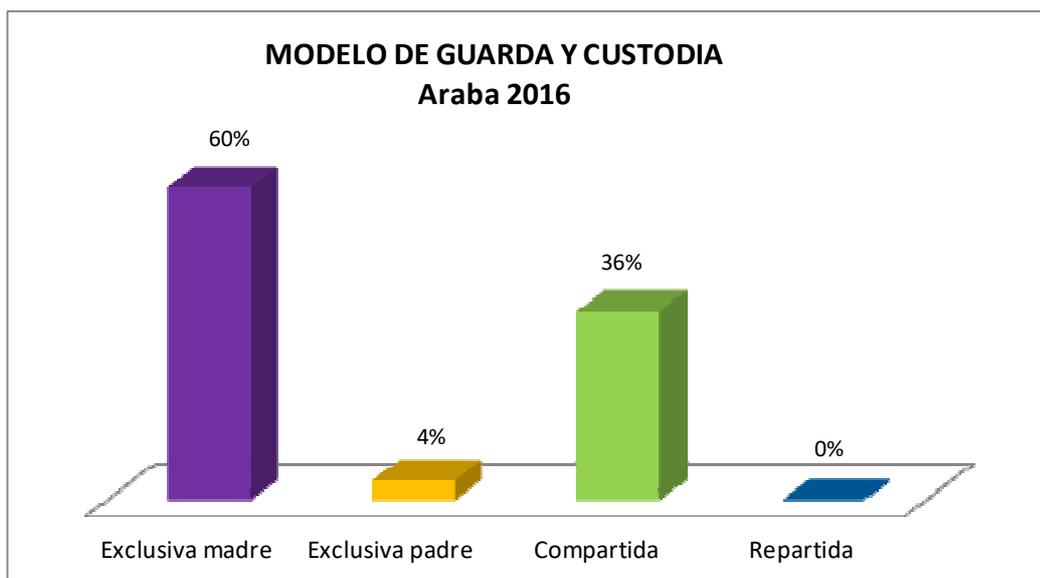


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,8 sesiones, muy similar a la media del año anterior (5,65).

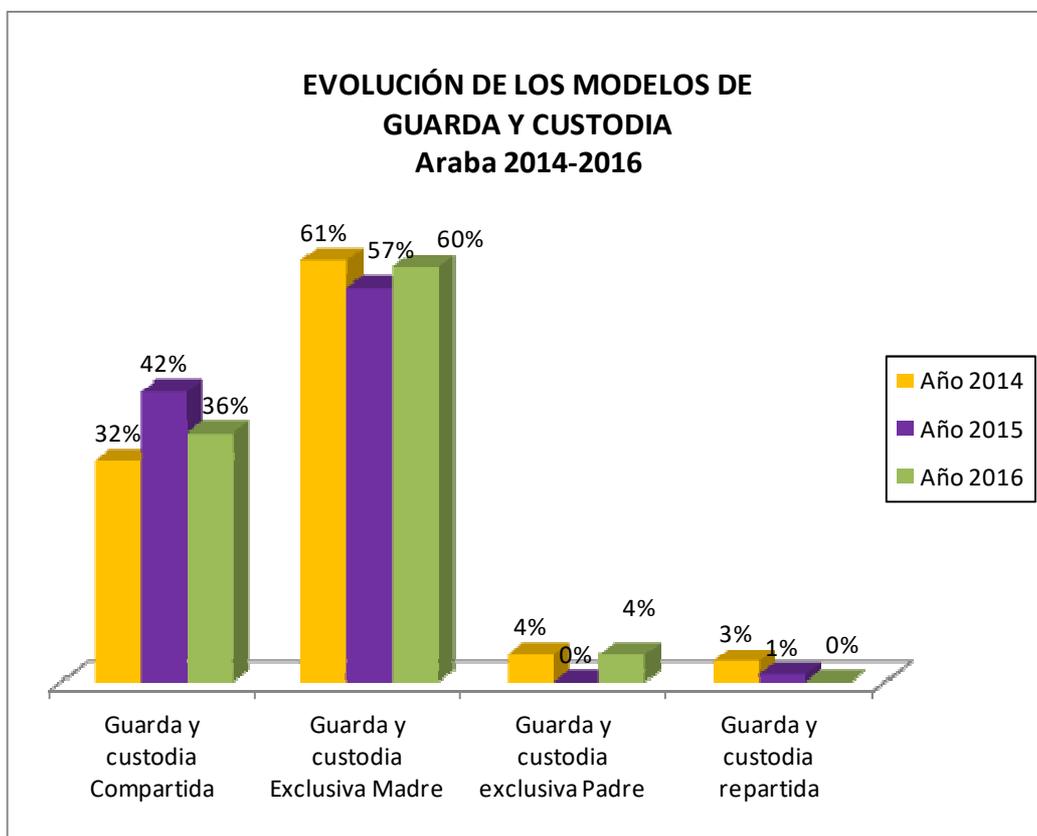
Por otro lado, y al respecto de la organización familiar a la que han llegado las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, nos encontramos que en un 60% de los casos han acordado que los y las menores vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), suponiendo un incremento de tres puntos sobre los datos obtenidos el año anterior.

En un 36% de los casos, las parejas han acordado una guarda y custodia compartida organizada de diferentes modos, frente al 42% de padres y madres que optaron el año anterior por esta fórmula.

En un 4% las parejas han optado por modelos de organización familiar en el que los hijos e hijas viven con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna), no acordando este año ninguna organización familiar repartida en la que uno de los hijos o hijas viva con la madre y el otro u otra viva con el padre.



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



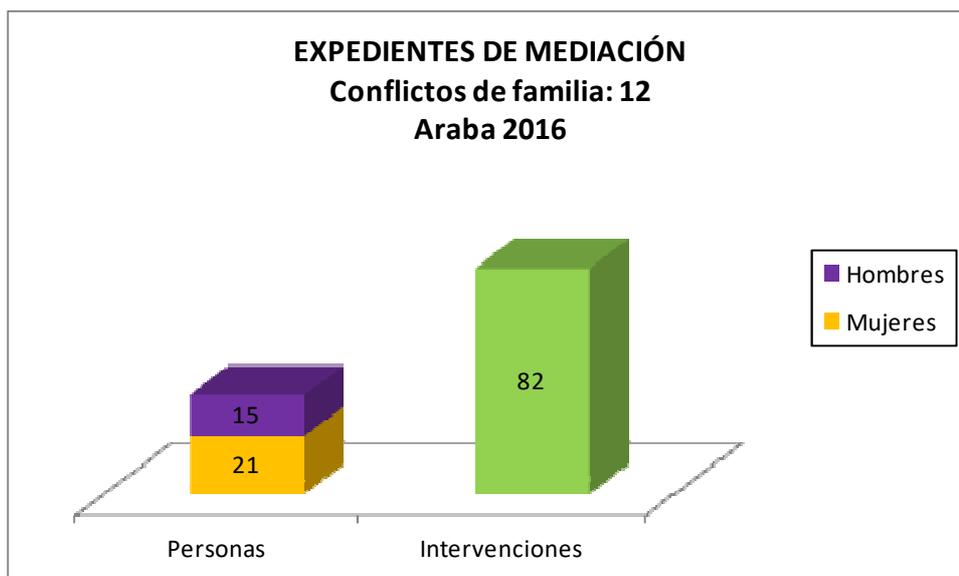




LOS CONFLICTOS FAMILIARES

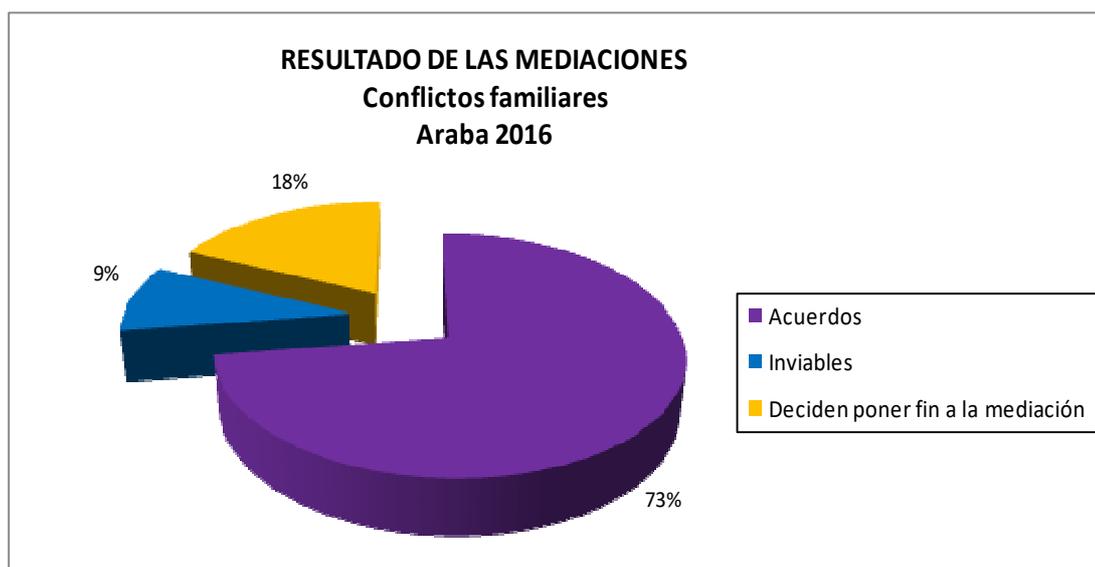
RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	12
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	36
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	82 6,83
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	11
	ACUERDOS	8
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	1

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, han supuesto un trabajo directo con 36 personas (21 mujeres y 15 hombres) pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 82 intervenciones.



De los 12 expedientes de mediación iniciados en este año, 11 de ellos se han finalizado antes de terminar el año, quedando un expediente en proceso.

En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de conflictos familiares, el 73% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y en el 18% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes. En este caso, el equipo de mediación del SMF Araba ha considerado un expediente como inviable, por entender que no se daban las condiciones necesarias para proseguir con el proceso de mediación.





Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 6,83 sesiones, frente a las 5,75 sesiones del año anterior. En este tipo de trabajo hay que destacar la dedicación que exige ya que obliga a actuar en cada expediente en co-mediación (dos personas mediadoras).



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

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

111

- A INICIATIVA DE SMF

82

✓	Se obtiene información	79
✓	No se obtiene información	3

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

29

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

109

2

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

103

92

195

RELATIVO AL PROCESO

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

187

18

205

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

42%

53%

5%

--

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

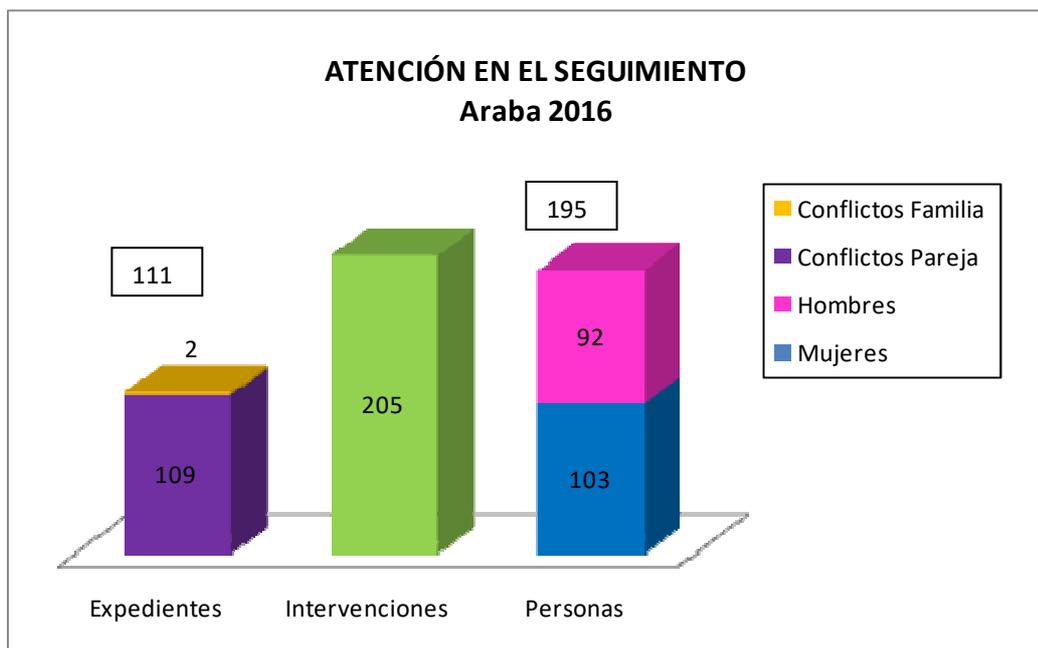
- Se responsabilizan de los acuerdos
- Responsabilización parcial de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

85%

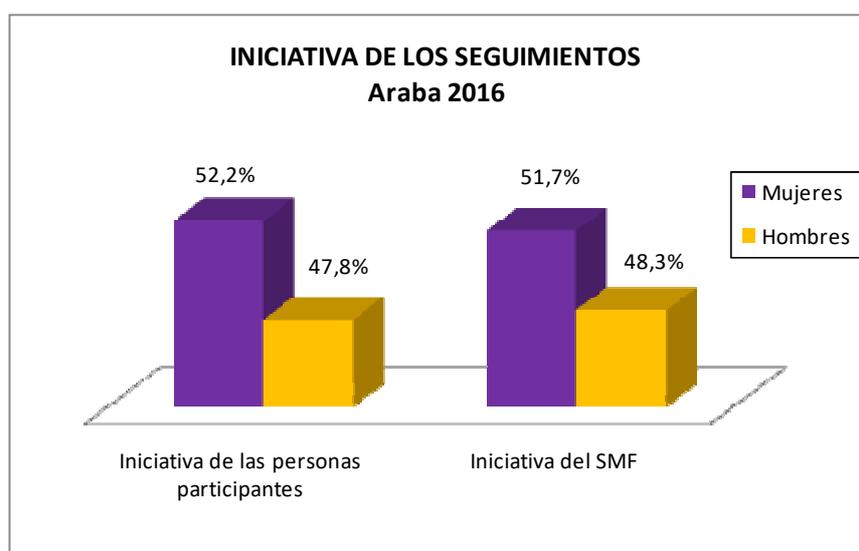
7%

8%

Durante el año 2016 se ha realizado el seguimiento de 111 expedientes, de los cuales el 98% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 2% conflictos de familia. En esta fase se han atendido 103 mujeres y 92 hombres a lo largo de 205 intervenciones.



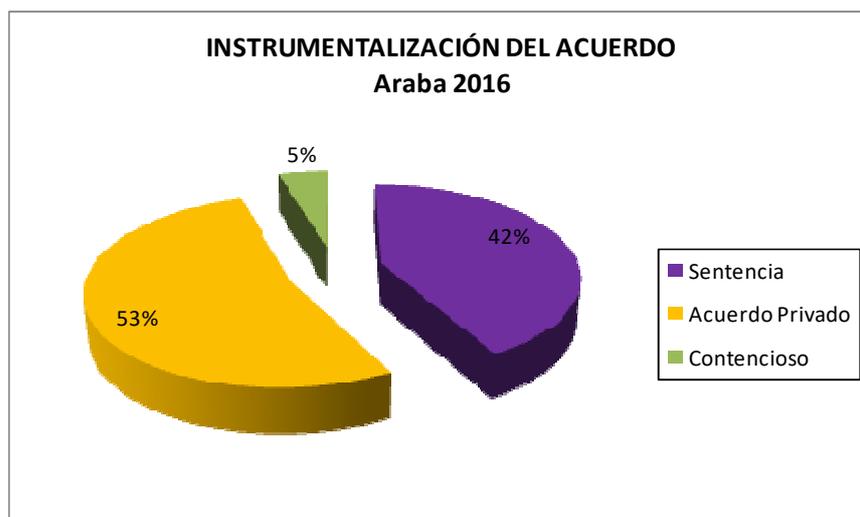
Del total de expedientes, 82 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación y 29 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso. Ha sido imposible obtener información de 3 expedientes.



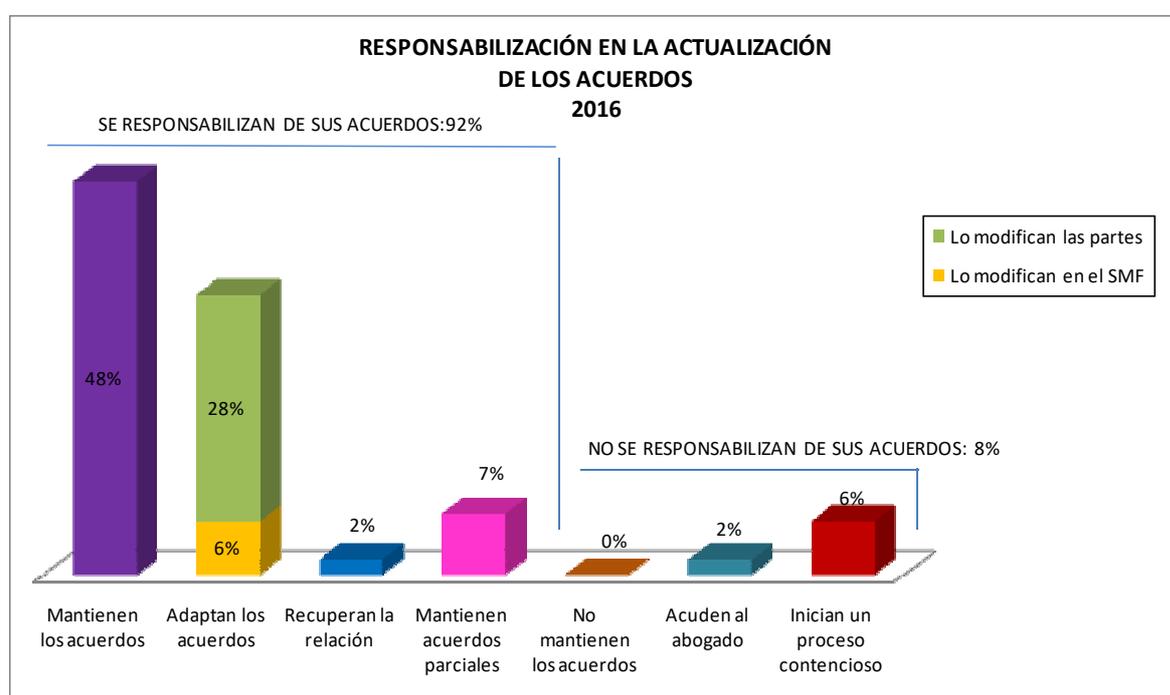
Como vemos en el gráfico superior, durante el 2016 se han atendido más mujeres que hombres en ambos tipos de seguimientos, aunque la distancia porcentual en ambos casos sea de un 4% de media.

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

En relación a la instrumentalización del acuerdo, vemos que el 42% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, en el 53% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados y el 5% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso. En ninguno de los casos atendidos, las personas usuarias han elevado a escritura pública los acuerdos alcanzados.



En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, si observamos el gráfico que aparece a continuación, vemos cómo el 92% de las personas que han participado en un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos con el paso del tiempo. Esto es un reflejo del efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las madres y los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.



De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 85% son capaces de adaptar y/o mantener los acuerdos de mediación a los cambios familiares y personales y un 7% de ellas se responsabiliza de manera parcial de estos acuerdos. Hablamos de responsabilización parcial cuando varios de los acuerdos se mantienen o adaptan sin necesidad de terceras personas que decidan por ellos pero que en otros aspectos tienen dificultades para llegar a entendimiento (por ejemplo: adaptar acuerdos económicos en situaciones de desempleo, acuerdos económicos sobre la vivienda familiar...etc.).



Si analizamos el mantenimiento de los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, vemos que el 48% sigue funcionando con los mismos acuerdos alcanzados un año atrás, mientras que casi el 2% ha recuperado la relación de pareja y ha vuelto a convivir. El 34% deciden adaptar sus acuerdos a las nuevas circunstancias personales o familiares que surgen durante este año, siendo el 6% de estos casos los que vuelven a utilizar el SMFA para hablar de estos cambios y alcanzar nuevos acuerdos.

Por último, apreciamos que el 8% de las personas que han participado en el proceso de mediación, no se ha responsabilizado de los acuerdos alcanzados. De estos casos, el 6% han iniciado un proceso judicial contencioso y el 2% ha acabado acudiendo a sus letrados/as delegando las decisiones en terceras personas.

La fase de seguimiento nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso ha podido aportarles a nivel personal. Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2016:

- "En mediación pude comunicarme con más facilidad con la otra persona. Cuando hablábamos entre nosotros no concretábamos nada y en mediación pudimos hacerlo"
- "Nos ayudó a controlar los nervios dada la situación. La persona mediadora se ponía en el lugar de ambos y pudimos comprendernos los dos"
- "Psicológicamente nos ayudó a situarnos en la nueva situación"
- "Nos ayudó a entender que los dos luchábamos por el bienestar de nuestro hijo"
- "Fue de mucha ayuda. Creo que este Servicio es muy necesario para no tener que recurrir al juzgado"

VII.1.E.5.- EL TRABAJO EN RED CO 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 informadas sobre el Servicio de Mediación y dirigidas hacia el mismo que se ha ido ajustando a las demandas y a las necesidades detectadas en cada caso.

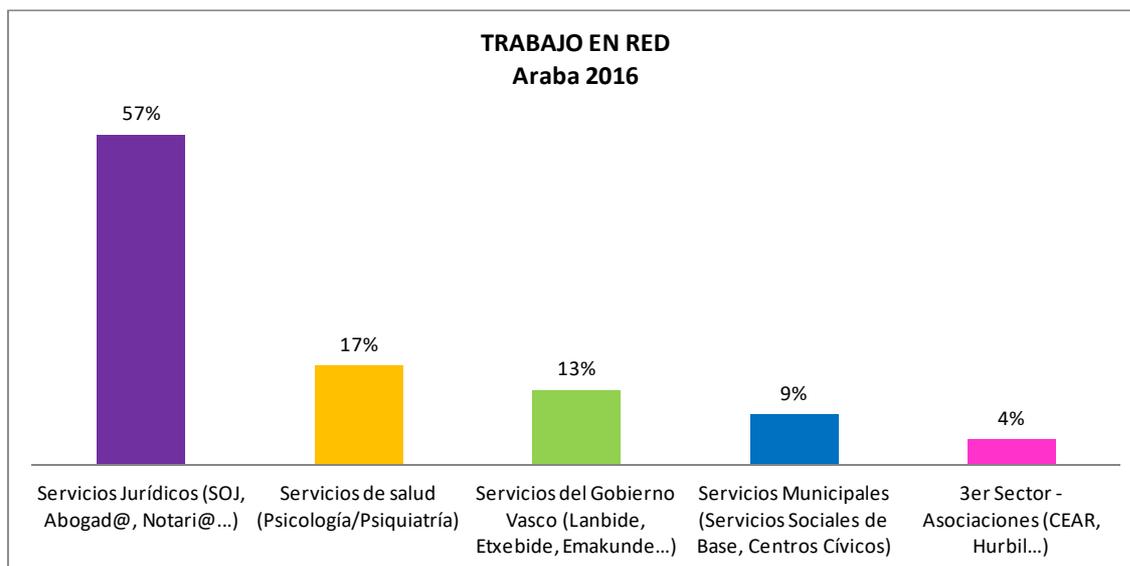
La coordinación que se realiza con otros servicios se puede hacer en un primer momento, en la fase de pre-mediación, así como cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación.

La mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el SMF de Araba durante el año 2016 tiene que ver con el ámbito jurídico (57%). Dentro de esta categoría se encuentran los profesionales de la abogacía privados, el Servicio de Orientación Jurídica y los servicios de Notaría, suponiendo el 56%, el 30% y el 14% respectivamente.

En un 17% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud (Servicio Público de Salud Osakidetza, terapeutas privados/as...), bien como resultado del acuerdo de mediación o como recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación. En la mayoría de los casos las personas usuarias han acudido a dichos servicios de cara a obtener información sobre recursos de tipo psicológico (tanto individual como de pareja o familia).

Los servicios dependientes del Gobierno Vasco (Lanbide, Etxebide, Zuzenean, Emakunde, Psicoasesoría para jóvenes...) y los Servicios Municipales (Servicios Sociales de Base, Centros Cívicos...) son otros de los recursos a los que se han dirigido las personas usuarias durante los procesos de mediación. Siendo en el primer caso el 13% del total y en el segundo caso el 9%.

Finalmente, en el 4% de los casos en los que se ha trabajado en red las personas usuarias han tenido contacto con Asociaciones del 3^{er} Sector como CEAR, ASAFES y Hurbil, entre otros.



VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

Por ***intervención indirecta*** entendemos todas aquellas actuaciones que se han realizado no identificadas como atención directa y que podemos dividir las en varios niveles:

- Difusión, sensibilización y promoción de la mediación.
- Relación y coordinación con otras entidades y programas de mediación familiar tanto en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco como fuera del mismo.
- Trabajo interno (supervisión) de los equipos de mediación.
- Labores de asistencia a la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario en materia de mediación familiar, respetando las funciones reconocidas en el artículo 4 de la Ley vasca de Mediación Familiar.
- Participación en proyectos de investigación.

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

En este apartado hacemos referencia a las labores dirigidas a equipos profesionales vinculados a entidades públicas y privadas que trabajan en el campo de la ayuda personal, familiar y social. Esta tarea facilita que dichas entidades puedan informar sobre el SMF a las personas usuarias de sus servicios y, por otro, llevar a cabo un trabajo en red desde las distintas áreas de intervención.

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

Como muestra de este trabajo de los SMF, durante el año 2016 hemos tenido contacto con:

- Diputaciones Forales, Servicios Sociales municipales de Base y Servicios Sociales Especializados, como por ejemplo:
 - Área del Menor y Familia, Diputación Foral de Araba, Servicios de base del Ayuntamiento del Vitoria-Gasteiz y Oficina de Información Municipal de San Martín en Vitoria-Gasteiz.
 - Servicio de la Mujer e intervención familiar de la Diputación Foral de Bizkaia, Servicio de Infancia de Diputación Foral de Bizkaia, los Módulos Psicosociales del Ayuntamiento de Bilbao y diversos Servicios Sociales de Base.
 - Servicio Comunitario del Ayuntamiento de Donostia, Sección de Atención en Centros a personas con dependencia y discapacidad y Sección de Apoyo a Domicilio de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Servicios jurídicos; Servicios de Atención a la Víctima (SAV) del Departamento de Justicia de la CAV, Servicios de Orientación Jurídica del Departamento de Justicia de la CAV, Servicios de Mediación Intrajudicial, Registros de Parejas de Hecho, Registro Civil, Departamento Jurídico del Ayuntamiento de Santurtzi (Bizkaia), Juzgados de Barakaldo y Abogados y abogadas del Turno de Oficio y Notarías.

- Servicios Sanitarios; Centros de Salud Mental de Osakidetza (Zabalgana, Uribe Kosta, Zalla y Gipuzkoa), COTA Centro de adicciones en Vitoria-Gasteiz, Comisión Anti-Sida de Vitoria-Gasteiz, Hospital de Basurto, Ambulatorio de Portugalete y Unidad de Desintoxicación de Osakidetza.
- Fuerzas de Seguridad; Comisaría de la Ertzaintza de Laguardia, Comisaría de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz, Grupo de Violencia de Género y Comisaría de la Ertzaintza de Bilbao.
- Otras entidades; ZUZENEAN, LANBIDE, ETXEBIDE, Gobierno Vasco Secretaría Ciudadana, Gobierno Vasco Secretaría de Políticas Familiares y Desarrollo Comunitario.
- Centros educativos; Colegio Salesianos de Vitoria-Gasteiz y EISE de Santurtzi.
- Colegios Profesionales de Abogacía, Medicina, Psicología, Trabajo Social, Procuradores y Economistas.
- Tercer sector; CARITAS de Araba, Fundación Tutelar Beroa, CEAR, HURBIL, ASAFES (Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental, Centro de Día "Ajuria" y Centro de Día "Txagorritxu" en Vitoria-Gasteiz, Asociación LAGUNGO y Cruz Roja en Bizkaia.

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

Con este trabajo pretendemos conseguir que tanto la población en general como las instituciones, colegios profesionales, asociaciones, profesionales a nivel individual... conozcan la existencia de este recurso y sensibilizar respecto a la mediación como alternativa de resolución de conflictos, favoreciendo una cultura de mediación.

En este apartado vamos a exponer las actividades en las que han intervenido los equipos de mediación de los tres territorios orientadas tanto a la difusión pública enfocada básicamente a la ciudadanía vasca, a través de los



medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y por lo tanto, con un carácter eminentemente divulgativo, así como otras actividades orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un componente destacado de intercambio de experiencias, formativo y científico.

En muchas ocasiones las tareas difusión y sensibilización de la mediación se llevan a cabo cuando trabajamos por primera vez en red con algún recurso, organización o sujeto particular, por lo que en aras de una mayor brevedad las recogemos únicamente en el apartado anterior de esta memoria.

- ASOCIACIONES: Itzartu (Sopelana), SOS Racismo (Bizkaia), Asociación Berriztu, Fundación Gizakia, Iniciativa Gitana, ADSIS (Asociación para la promoción integral de personas), Casa de las Mujeres (Donostia).
- CENTROS ESCOLARES: Institutos de Plentzia, Tartanga , Mendebalde y Martiturri.
- MASS MEDIA: Radio ONDA VASCA, en el programa divulgativo financiado por el Depto. de Políticas Sociales de Gobierno Vasco. Radio Euskadi EITB, en el programa sobre los Cursos de Verano de la UPV informando sobre el funcionamiento de los SMF.
- SINDICATOS: CCOO de Bizkaia
- COLEGIOS PROFESIONALES: Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia, mesa redonda sobre mediación en la CAPV. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales y de Psicólogos de Gipuzkoa.
- SERVICIOS PÚBLICOS: Reuniones Informativas con miembros de los Departamentos de Protección a la Infancia, de Voluntariado e Iniciativa Social, Servicio de Inserción Social y Atención a las Mujeres Víctimas de la Violencia Machista, Servicio de apoyo en domicilio, de tutela y personas mayores de la Diputación Foral de Gipuzkoa. También con LANBIDE , el SAV y la Dirección de Salud Mental de Gipuzkoa. Conferencia sobre los SMF a los equipos de Mediación Intrajudicial.



VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo está dirigido, por un lado, hacia la organización, revisión y mejora del material técnico de trabajo y, por otro, a la coordinación entre los tres Servicios y a la evaluación de las competencias y funcionamiento de los mismos.

De manera permanente se llevan a cabo reuniones para revisar el material técnico de trabajo, así como de la elaboración de protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del Servicio y las demandas que se le solicitan.

Los equipos de mediación de los tres Territorios Históricos mantienen reuniones semanales para valorar y reflexionar sobre las cuestiones que van surgiendo y responder de una manera más eficaz a las necesidades concretas en cada caso.

Asimismo, se realizan reuniones periódicas en las que participan los tres SMF con el objetivo de reflexionar sobre casos específicos que necesitan una especial atención.

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

Con relación a la función del SMF de asistencia al Departamento de Políticas Sociales en materia de mediación, colaboramos anualmente en lo que corresponde a la participación en el Consejo Asesor de Mediación, así como de manera directa y espontánea en las cuestiones técnicas que requiera el Departamento, tanto para facilitar la difusión, divulgación de la mediación (en medios de comunicación, foros profesionales, jornadas y congresos) como para la coordinación con profesionales de las diferentes instituciones.

Durante este año, en fecha 20 y 21 de julio se celebró, a iniciativa del Departamento y de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo comunitario el Curso de Verano en la Universidad del País Vasco, en el Palacio Miramar (Donostia/San Sebastián), titulado “La mediación familiar: Respuestas a la realidad social y retos profesionales”. En la inauguración del curso, el Consejero mencionó las dos décadas de funcionamiento de la Mediación Familiar como una vía pacífica para gestionar las relaciones familiares que se ofrece en la CAPV desde 1996, momento en que el Gobierno Vasco abrió su primer Servicio público en Bilbao como un espacio de diálogo y toma de decisiones consensuadas. La finalidad de la celebración de este encuentro fue reflexionar, desde un punto de vista académico y profesional, sobre el camino recorrido y avanzar en términos de calidad y ética en la intervención en conflictos generados en contextos familiares.

En el Consejo Asesor de Mediación celebrado el 14 de noviembre de 2016 se expusieron los datos descriptivos de la actividad propia del SMF, así como algunas reflexiones sobre la regulación legislativa de las relaciones familiares tras la ruptura de pareja que tiene su impacto en la práctica de la mediación. Se reflexionó sobre la Ley 7/2015, de 30 de junio, de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores, así como del impacto social que esta novedad legislativa ha generado en cuanto al acercamiento de algunos padres (en sentido masculino) a la mediación con el ánimo de dialogar sobre el modo de desarrollar un modelo de custodia compartida y de organización familiar más equitativa.

Otra de las cuestiones que hemos trabajado durante este año ha sido la detección de necesidades, la mejora en relación a los lugares de encuentro y las lagunas que se pueden estar generando entre los Servicios de Mediación Intrajudicial (dependientes de la Consejería de Justicia) y la mediación extrajudicial que se realiza desde nuestros servicios.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

El interés que genera la mediación a nivel profesional y académico conlleva la colaboración de los equipos de mediación en diversas investigaciones con



profesionales y con estudiantes de Grado, de Máster, así como de programas de Doctorado. En general, las investigaciones en las que colaboramos, así como la formación que impartimos, va dirigida al ámbito de las Ciencias Sociales (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Criminología) y Derecho tanto de las Universidades ubicadas en la CAPV (Universidad del País Vasco y Universidad de Deusto), así como Universidades públicas y privadas de otras Comunidades Autónomas (Universidad Pública de Navarra, Universidad de Cantabria, Universidad de Oviedo, Universidad de Málaga).

A continuación señalamos algunos ejemplos de colaboraciones e investigaciones de los SMF:

- Master de la abogacía de Gipuzkoa - UPV y Colegio de la Abogacía (Gipuzkoa).
- Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto.
- Información a estudiantes interesados e interesadas en la mediación.
- Escuela de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco.
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Integración Social en EGIBIDE-Molinuevo de Vitoria-Gasteiz.
- Participación en la investigación "Violencia de género y consumos de alcohol y otras drogas" financiada por la Dirección de Salud Pública y Adicciones de Gobierno Vasco.
- Participación en un estudio del Máster sobre menores en la mediación de la Universidad de Deusto titulado "Mediación familiar en ruptura de pareja. La conveniencia o no de involucrar a los hijos en dichos procedimientos".
- Facilitación de información sobre la actividad que llevan a cabo los SMF para el desarrollo de una tesis doctoral en Puerto Rico.

VIII- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA.

En la memoria del año 2015 recogíamos dos propuestas: una que tenía que ver con la necesidad de mejorar el cuestionario de evaluación sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias al respecto del proceso de mediación y la

otra, la implantación de herramientas informáticas para la mejora del trabajo en equipo.

1. Cuestionario de evaluación:

El cuestionario de evaluación, tras varias modificaciones y adaptaciones, se ofrece a una muestra de personas en el momento inmediatamente posterior a la firma de los acuerdos. La finalidad es conocer la intención respecto de los mismos y ante los cambios que pudieran surgir una vez finalizado el proceso de mediación familiar, así como sobre aspectos propios del proceso y de las características del SMF.

Dicha herramienta tiene dos objetivos. El primero, comprobar si la tendencia que estábamos observando con relación al grado de satisfacción con la mediación desde el año 2013, momento a partir del cual se desarrolla e implementa dicho cuestionario, se mantiene en el año 2016. Así como, por otro lado, realizar una comparación de los resultados de los cuestionarios pasados inmediatamente después de la firma de los acuerdos con el seguimiento de esos mismos expedientes transcurrido un año.

Con respecto al primer objetivo, podemos concluir que la satisfacción de las personas usuarias de los SMF con relación a los procesos de mediación llevados a cabo en los mismos, se mantiene a niveles similares a los obtenidos en el último trienio.

- **Resultados cuantitativos:**

Hemos analizado una muestra formada por 256 personas que han participado en procesos de mediación finalizados con en acuerdo. De ese total analizado, el 59% de la muestra dice tener intención de tramitarlo judicialmente tras finalizar el proceso, frente al 39% que tienen intención de mantenerlo como acuerdo privado entre las partes y un 2% que lo gestionarán vía notarial.

Ante posibles cambios que pudiera surgir, un 86% valoraría la posibilidad de volver en un futuro a un Servicio de Mediación Familiar, y un 14% lo intentarían gestionar por sí mismos.

En cuanto a su nivel de satisfacción, el 94% de las personas, están altamente satisfechas con el SMF, y un 6% medianamente satisfechos.

Un criterio fundamental sobre la percepción de calidad del Servicio y del proceso en el que han participado, es la valoración respecto a si creen que es un **Servicio recomendable** para otras personas que pudieran necesitarlo. Prácticamente la totalidad de las personas que han finalizado con acuerdos, un 99%, recomendaría el SMF.

Otros datos cuantitativos también recogen de manera significativa que tanto el trato y la información recibida, así como la imparcialidad y la duración del proceso, les ha parecido adecuada.

- **Resultados cualitativos:**

En este año 2016, no sólo se han recopilado datos cuantitativos, sino que además se han recogido opiniones mediante dos preguntas abiertas.

La riqueza y variedad de los comentarios aportados dan información adicional sobre el alto grado de satisfacción y valoración general respecto del SMF.

Clasificando dichos comentarios en categorías: lo que más destacan del proceso en el que han participado es la **tranquilidad** que han percibido, tanto para poder hablar de los temas, como para poder expresar sentimientos y sentirse escuchados. Relacionado con lo anterior, en general, valoran en gran medida la **facilidad y la ayuda** ofrecida, así como la **información** que reciben respecto de los trámites necesarios y el entendimiento de las responsabilidades. Como lugar de encuentro, que les



sirve para aclarar dudas y sobre todo, como un espacio útil, dónde además, pueden **llegar a unos acuerdos** satisfactorios, con respeto mutuo, lo que posibilita la **toma de decisiones**.

Con respecto al segundo objetivo, esto es, poder realizar una comparación más rigurosa entre los resultados en el momento de la firma de los acuerdos y al año de la misma, entendemos que nos aportará una visión más realista de la percepción que tienen las personas usuarias del servicio.

Este trabajo de cruce de datos se va a poder llevar a cabo gracias al trabajo continuo de mejora de la herramienta anteriormente descrita.

2. Herramientas informáticas:

A lo largo de este año 2016 pusimos en funcionamiento un Blog de acceso compartido desde las tres sedes de los SMF. Esta herramienta nos ofrece un espacio virtual donde poder compartir todas aquellas inquietudes, aportaciones, modificaciones, etc. que van surgiendo en el quehacer diario. Su acceso inmediato nos permite trabajar de una manera unificada estando al día de todos aquellos cambios que afectan a nuestro trabajo en mediación.

Tras un año de uso de esta herramienta vemos que se ha generalizado su utilización por parte de todas las personas que formamos los equipos de mediación con un alto grado de eficacia.



IX. CONCLUSIONES

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

IX.1.1. BIZKAIA

En los últimos años observamos un cambio en los **modelos de organización familiar** con hijos e hijas menores de edad, apreciando una apuesta al alza de los modelos de custodia compartida. Haciendo una comparativa anual hablamos de un 22,7% en 2014, 23,5% en 2015 y un 32,5% en 2016. El incremento de este modelo ha supuesto una disminución en los modelos de guarda y custodia exclusiva, lo que sugiere un mayor compromiso por la corresponsabilidad parental de las familias en el cuidado de los hijos e hijas.

A lo largo de los años, en relación a los **expedientes de mediación que se han trabajado** el SMFB se sigue observando una diferencia en el número de expedientes derivados de la ruptura de pareja (91,22%) y familias con conflictos diversos (8,78%).

Los datos que se reflejan a lo largo de la memoria nos indican una **tendencia continuista de la intervención directa del Servicio de Mediación de Bizkaia**, es decir, las personas atendidas, expedientes de premediación y mediación. Sin embargo observamos una tendencia al alza en la fase de seguimiento.

Entendiendo el seguimiento como una **fase fundamental** en el proceso de mediación, podemos concluir que a lo largo de este año 2016 se han atendido 561 personas en esta fase de intervención, generando 360 expedientes de seguimiento, un 23% más que durante el año 2015. El 94,2% de las personas atendidas afirman que se han responsabilizado de sus acuerdos, lo cual indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar.



Analizando la tendencia de la fase de seguimiento, tomando como referencia los tres últimos años, podemos observar que anualmente se produce **un incremento de los expedientes de seguimiento** debido a que cada año hay más mediaciones finalizadas con acuerdo. Entre el año 2014 y 2016 se ha producido un incremento del 15% en los seguimientos que se realizan a iniciativa del SMF. También podríamos destacar que de los expedientes de seguimiento de este año, casi un 25% corresponde a los seguimientos realizados a iniciativa de las personas participantes, es decir, aquellas que se ponen en contacto con el SMF en cualquier momento posterior a la consecución del acuerdo para informarnos de su situación o para modificar parte del mismo. Esto pone de manifiesto la confianza que las personas usuarias depositan en el SMF recurriendo de nuevo a él cuando se les plantea esa necesidad.

También es importante analizar que cada año hay menos seguimientos de los cuales no se obtiene información, desde el año 2014 se ha producido un descenso del 30%, lo que significa que este año hemos obtenido información del 97% de los seguimientos realizados. Vemos que hay una mayor receptividad por parte de las personas usuarias a responder a las preguntas del seguimientos, lo cual facilita sustancialmente el trabajo del equipo, aportando datos relativos a una realidad más representativa.

IX.1.2. GIPUZKOA

Como primer dato a destacar del trabajo realizado a lo largo de 2016, es de subrayar el hecho de que en Gipuzkoa se haya producido un incremento en el número de expedientes trabajados en mediación del 22,52% respecto del año anterior y de un 18,94% en los expedientes de pre-mediación.

Este incremento, confirma el hecho de que el Servicio de Mediación Familiar va siendo día a día más conocido por la sociedad guipuzcoana, por lo que se incrementa el número de personas que solicitan información y/o la intervención del Servicio. Entre los posibles motivos se encuentra el amplio trabajo de difusión de la mediación familiar que se lleva a cabo desde los Servicios de Mediación



Familiar, que está dirigido tanto a colectivos de potenciales personas usuarias, como a los diversos grupos profesionales que trabajan con familias.

Otro motivo que explica ese mayor conocimiento social y el acercamiento al SMF, es que en el 35,39% de los casos el modo de acercamiento tuvo su origen en el "boca a boca" y en las indicaciones de antiguas personas usuarias, lo cual indica el grado de satisfacción de quienes habiendo utilizado la mediación la recomiendan a otras personas de su entorno, al considerarlo un buen recurso a disposición de las familias.

En cuanto a los expedientes finalizados en 2016, en un 75,6% de los casos las personas protagonistas llegaron a acuerdos totales, o parciales, sobre el conflicto que presentaban. Del citado porcentaje, el 94,92% correspondía a acuerdos tomados en casos de ruptura de pareja, y el 5,08%, a acuerdos relativos al resto de conflictos familiares. Este dato muestra cómo el SMF se va convirtiendo en un referente para las personas que se encuentran en situaciones de ruptura de pareja.

Respecto de los acuerdos relativos a los distintos **tipos de custodia** de hijas e hijos menores de edad, en 2016 se ha generado un incremento, respecto del año anterior, del 2,2% en las custodias compartidas entre la madre y el padre, y otro 4% en las custodias paternas, mientras que han descendido un 6,2% las custodias maternas. Datos que pueden mostrar una tendencia al cambio de los modelos tradicionales de organización familiar, con la paulatina incorporación de nuevos modelos a nuestra sociedad, bien impulsados por cambios legislativos, por la creciente concienciación social sobre la necesidad de la corresponsabilización parental, o bien por las propias necesidades laborales de padres y madres, entre otros factores.

En cuanto a la **visión de género**, sigue produciéndose una mayor participación de mujeres que de hombres, si bien es cierto que las cifras se aproximan paulatinamente, lo que supone que también por parte de los hombres comienza a valorarse el espacio de la mediación familiar, como una herramienta adecuada para resolver conflictos de forma dialogada.

De la información obtenida en **los seguimientos**, ya sea por iniciativa del SMF o por iniciativa de las propias personas usuarias, se observa el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación, puesto que un 96%, de las personas se responsabilizan de sus acuerdos, lo cual permite que las familias, cuando lo necesiten, vayan adaptándose a sus nuevas circunstancias, unas veces entre las propias personas protagonistas, y otras recurriendo de nuevo al SMF.

En este último caso, se observa un incremento de 15,7%, respecto del año anterior, de las personas que deciden volver al SMF, bien porque han tenido alguna dificultad con sus acuerdos, o bien porque deciden modificar parte del acuerdo alcanzado anteriormente. Este dato pone de manifiesto la confianza que las personas usuarias depositan en el SMF, así como el alto grado de satisfacción respecto al proceso.

IX.1.3. ARABA

Lo primero que podemos señalar, a la vista de los datos obtenidos por el SMF de Araba en el año 2016 con respecto a los del año 2015, es que los números registrados en la intervención en ambos años han sido muy parejos. En este sentido se observa un mínimo descenso en el número de expedientes trabajados, y que se situaría en torno a un 3,2%, pero un aumento tanto en el número de personas atendidas como de intervenciones realizadas, situándose los porcentajes en un 2,9% y en un 5,6% respectivamente.

También podemos constatar, al igual que en la memoria del año pasado, que los expedientes trabajados relativos a pre-mediaciones en conflictos de pareja y de familia ha disminuido en un porcentaje de 11,6%, manteniéndose el mismo número en relación a los expedientes de mediación.

La mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF de Araba han conseguido llegar a acuerdos de mejora de la convivencia en un 77,6% (7,6



puntos más que en el 2015) que les facilitarán la convivencia (75,3% en pareja y 80% en familia).

Con relación a los casos que no llegan a acuerdos no es posible determinar exactamente a qué porcentaje ascienden ya que al acabar el año había un número de ellos que estaban abiertos y cuya resolución, en un sentido u otro, se va a producir a lo largo del año 2017.

Respecto al trabajo realizado por el equipo, hemos constatado que el número de sesiones en los procesos de mediación es prácticamente el mismo que el del año pasado (5,6 frente a 5,7 sesiones). Sin embargo, si analizamos por separado los procesos de mediación en casos de pareja frente a los casos de familia, podemos ver que este año ha disminuido la media de sesiones necesarias de mediación en pareja para llegar a acuerdos (4,8 frente a 5,6 sesiones) pero ha aumentado en algo más de un punto en las mediaciones de familia (6,8 frente a 5,7 sesiones).

En la medida en que el modelo de organización familiar respecto al tiempo de convivencia de los y las hijas con cada uno de los progenitores y progenitoras es una cuestión que suscita gran interés, hemos querido reflejar en la memoria la evolución que estábamos observando en los modelos relacionales desde hace unos años.

A día de hoy podemos afirmar que el modelo más habitual de organización de una pareja tras la ruptura de su vínculo relacional corresponde a una situación donde los y las menores conviven la mayor parte del tiempo con la madre (lo que se conoce como guarda y custodia exclusiva a favor de ésta). Sin embargo, también hemos observado que durante estos últimos años el modelo en el que los tiempos de estancia de los y las hijas se igualaban con cada uno de sus padres y madres (guarda y custodia compartida) ha ido gozando cada vez de más popularidad.

Así por ejemplo, en el 2013 el modelo de organización familiar en la que los y las progenitoras optaban porque sus hijos e hijas vivieran la mitad del tiempo



con cada uno de ellos y ellas aglutinaba el 29% del total de casos. Al año siguiente, en el 2014 este porcentaje aumentó ligeramente situándose en el 32% y en el año 2015 se contabilizó un aumento mayor en la preferencia de este modelo que se situaba en un 42% del total de los expedientes de pareja trabajados.

Sin embargo, este año las parejas que optaron por este modelo de organización familiar ha disminuido situándose en torno al 34% del total, similar al obtenido en el año 2014. La explicación probable de estas fluctuaciones se deba a la publicación de la *“Ley 7/2015, de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores”* que visibilizó y dio contenido jurídico a este tipo de distribución equitativa de los tiempos de convivencia. Ello provocó que aumentara durante el año de publicación de dicha normativa, no solo la petición de custodia compartida en parejas que estaban en una fase de ruptura de la relación, como de otras parejas que ya habían roto el vínculo en el pasado y deseaban modificar y actualizar los acuerdos adecuándose a la citada Ley.

Si obviamos el efecto llamada que ha tenido la publicación de la citada Ley 7/2015 de 30 de junio a la hora de solicitar un modelo de guarda y custodia compartida, la explicación al hecho del aumento en la preferencia de los padres y madres por esta organización familiar la podríamos encontrar en una mayor concienciación en la corresponsabilidad en el cuidado de los y las hijas. También, por las peculiaridades asociadas a los horarios laborales de muchas parejas que viven en Araba y que les anima a optar por este tipo de modelo.

Un dato que nos congratula es el referido al conocimiento e implantación de este servicio de mediación entre la población alavesa. Como se puede esperar, durante los dos primeros años de funcionamiento del SMF de Araba la mayoría de las personas que habían acudido a este servicio lo habían hecho tras conocerlo a través de los servicios públicos de las distintas administraciones. Es a partir del tercer año de funcionamiento cuando observamos que la fuente por la cual nos llegan la mayoría de las personas pasa a ser la difusión oral (amistades, familiares o personas que ya han utilizado el servicio), pasando de un 22% de personas que



conocen nuestro servicio por este medio en el año de su puesta en marcha (2012) a un 41% en el año correspondiente a esta memoria.

La conclusión que podemos extraer de esta evolución es que la implantación del SMF de Araba entre la población está cada vez más arraigada. El conocimiento de este servicio, y por ende, la satisfacción con el mismo es el responsable de que el "boca a boca" sea la forma más habitual de acercamiento de las personas usuarias.

En otro orden de cosas, queremos señalar una cuestión relativa al mantenimiento en el tiempo de los acuerdos a los que llegan las parejas y familias en este recurso, cuyos porcentajes en los últimos tres años son bastante similares. En el año 2014, observamos que del total de acuerdos a los que las parejas o las familias habían llegado el año anterior, en un 87% de ellos las partes se responsabilizaban de los mismos un año después. En el 2015 aumentó ligeramente este porcentaje situándose en un 90% y en el año 2016 se mantuvo esta tendencia al alza alcanzando un 93% de los casos.

No es menos importante señalar que de estos porcentajes, en torno al 34% de los mismos, reflejan situaciones en las que las personas usuarias habían sido capaces de adaptar los acuerdos originales que alcanzaron en el SMF de Araba a las nuevas necesidades que les iban surgiendo. Estos datos nos alegran y animan a seguir trabajando con ilusión al ver que no solo facilitamos con nuestra labor diaria un espacio en el que poder resolver sus conflictos sino que también, los y las usuarias de nuestro servicio, aprenden y asumen la cultura de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos utilizándola para ir dando respuesta positiva a las nuevas circunstancias que pudieran surgir.



IX.2.- CONCLUSIONES GENERALES

1.- Expedientes de mediación:

Los datos expuestos a lo largo de esta memoria reflejan la tendencia de la ciudadanía vasca a utilizar los SMF como un recurso para afrontar sus conflictos, asumiendo de este modo la responsabilidad en la búsqueda de soluciones. Haciendo un análisis comparativo de los expedientes con los que se ha trabajado durante el año 2015 y 2016 constatamos un incremento en el número de expedientes del 7,8%, y en concreto los procesos de mediación han supuesto un aumento del 5% respecto al año 2015 y un 11,3% respecto al 2014.

Desde un enfoque metodológico y profesional, consideramos que el aumento progresivo de la demanda, especialmente en Bizkaia, que en octubre del 2016 ha celebrado su XX Aniversario, puede interferir en el desarrollo de la mediación. Los procesos pueden verse afectados en cuanto al tiempo que estos requieren debido a las limitaciones en la agenda y la dificultad en establecer la frecuencia conveniente de las sesiones. El haber llegado a estos datos lo valoramos como una muestra de éxito y, al mismo tiempo, una advertencia para reflexionar sobre las condiciones óptimas del trabajo en mediación tanto para las personas usuarias como para los equipos de mediación.

2.- Responsabilización de los acuerdos en el tiempo

Tal y como viene detallado en la memoria, el seguimiento es una de las tareas que se lleva a cabo año tras año y que nos da información muy valiosa sobre la evolución de las familias que han participado en un proceso de mediación. Este dato se refiere tanto a los acuerdos que alcanzaron en la mediación, como a la adquisición de recursos y estrategias que les han permitido adaptarse a las nuevas circunstancias o a la propia evolución de la familia.

Así, transcurrido un año, en un 94% de las mediaciones finalizadas, las personas siguen responsabilizándose de sus acuerdos. Esto demuestra el componente preventivo de la mediación que tiene un efecto instructivo y



educativo, que empodera a las personas, facilitando la comprensión de sus propias necesidades e intereses.

3.- Evolución de los modelos de organización familiar

En los últimos años venimos observando la evolución de los modelos de organización familiar con hijos e hijas menores de edad. El incremento más significativo es el correspondiente al modelo de custodia compartida. En la comparativa entre los datos del 2015 y 2016, en los tres TTHH ha aumentado el porcentaje de familias que han optado por distribuir los tiempos de convivencia con sus respectivos hijos e hijas bien sea en periodos semanales, quincenales, mensuales o incluso otras modalidades totalmente adaptadas a sus necesidades. En Bizkaia se ha producido el incremento más significativo, habiendo sido en el 2015 de 23,5% y en el 2016 de 32,5%; en Gipuzkoa ha aumentado de un 34,4% en el 2015 a un 36,5% en el 2016; por último, en Araba ha disminuido ligeramente el porcentaje del 2015 que obtuvieron el 42% a 36% en el 2016, sin embargo desde una visión más amplia en el 2014 el resultado fue del 32%, con lo cual sigue aumentando la tendencia a optar por una organización compartida.

En general, en todos los procesos de mediación de ruptura de pareja con hijos e hijas se trabaja desde la corresponsabilidad parental, independientemente de cuál sea el modelo de guarda y custodia que se pacte. Intervenimos con un enfoque de parentalidad positiva, facilitando la comunicación en la familia y con la finalidad de prevenir la instrumentalización de los y las menores en el conflicto de pareja.

4.- Influencia del marco legislativo en la Mediación Familiar

Durante el año 2016, se ha observado que las novedades legislativas aprobadas en el 2015 han tenido su impacto en el ámbito de la mediación. Por un lado, la Ley vasca 7/2015, de 30 de junio, de Relaciones Familiares en Supuestos de Separación o Ruptura de los Progenitores y Progenitoras, cuyo espíritu es garantizar las relaciones continuadas de los padres y las madres con sus hijos e hijas y de éstos con sus hermanos o hermanas, abuelos y otros parientes y personas allegadas, lo cual está en consonancia con la mediación. Esta ley ha

generado interés tanto en parejas casadas en crisis, como ya separadas o divorciadas, para plantearse acudir a la mediación como medio para lograr una organización familiar compartida.

Por otro lado, en el ámbito civil a nivel estatal, la Ley 15/2015, de 2 de julio, de Jurisdicción Voluntaria ofrece la posibilidad de que los cónyuges puedan divorciarse (o separarse) acudiendo al notario a otorgar una escritura pública, siempre y cuando sea de mutuo acuerdo, y no existan hijos e hijas menores de edad o con la capacidad modificada judicialmente. Durante este año, a todas aquellas personas que cumplían estos requisitos se les ha informado sobre la posibilidad de acudir a la Notaría con la asistencia de letrado/a en ejercicio una vez alcanzados los acuerdos en el proceso de mediación. En estos supuestos, los hijos e hijas mayores de edad o emancipados, deberán prestar el consentimiento *“respecto de las medidas que les afecten por carecer de ingresos propios y convivir en el domicilio familiar.”* (art 82 CC). Este consentimiento, en lo que nos compete a los equipos de mediación, es de gran relevancia para tenerlo presente en el planteamiento de la agenda de temas a tratar, abriéndoles la posibilidad a los progenitores de que los hijos e hijas mayores de edad puedan participar directamente en el proceso para tratar el aspecto de la pensión de alimentos.

5.- Reflexión final

Los datos ofrecidos en esta memoria vienen a reforzar el espíritu de la mediación como proceso autocompositivo: las personas que acuden disponen de destacadas capacidades a la hora de afrontar sus conflictos. Además, éstas son con frecuencia muy superiores a las que ellas mismas consideran con carácter previo.

La mediación ofrece un espacio en el que se favorece la reflexión y el diálogo, por ello las potencialidades del acuerdo, fruto de una negociación respetuosa entre las partes asistidas por una tercera persona imparcial, son muy elevadas. Con este planteamiento, las opciones de que tales acuerdos sean viables y duraderos en el tiempo, aún siendo susceptibles de revisión, son una realidad constatada.



El compromiso del Departamento de Políticas Sociales de Gobierno Vasco con relación a fomentar y potenciar la mediación, como medio saludable y constructivo de resolución de conflictos, está teniendo un gran impacto en las familias vascas. El valor y reconocimiento institucional que se le da a la mediación constituye un factor destacado de desarrollo social y se enmarca en sociedades con elevados valores en índices de bienestar social.



MEMORIA ANUAL

MARZO 2017