

# MEMORIA ANUAL

## 2014

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES



## 2014ko TXOSTENA

# **MEMORIA ANUAL**

## **2014**

**Marzo 2015**

## ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	5
III. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO .....	7
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS .....	10
IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA. ....	11
IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES ..	16
V. PERSONAS DESTINATARIAS .....	21
V.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA .....	21
V.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES .....	35
VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN.....	40
VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN .....	43
VII.A.- LA INTERVENCIÓN DIRECTA: DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS ..	43
VII.B.- LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO .....	49
VII.C- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL SMF BIZKAIA 2014 .....	56
VII.D- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL SMF GIPUZKOA 2014 .....	95
VII.E- LA INTERVENCIÓN DEL SMF ARABA 2014 .....	128
VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	165
A. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO .....	165
B. RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES.....	167
X.- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA .....	184
XI. CONCLUSIONES .....	197
XI.1.- CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR BIZKAIA .....	197
GIPUZKOA.....	198
ARABA .....	199
XI.2.- CONCLUSIONES GENERALES .....	200

## I.- INTRODUCCIÓN

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

En nuestra Comunidad Autónoma vivimos un impulso normativo: primero con la Ley de Mediación Familiar del País Vasco, Ley 1/2008, de 8 de febrero, y posteriormente con el propio Decreto regulador que emana de la misma, Decreto 84/2009 de 21 de abril.

La presente memoria, correspondiente al ejercicio 2014, pretende reflejar el trabajo realizado por el Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia Gipuzkoa y Araba/Alava del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/Bateratu Elkarte. En ella, se exponen aspectos propios de la intervención de carácter profesional, técnico, cuantitativo, valorativo, social, etc. relativos a la intervención del equipo de Mediación Familiar de Bizkaia, Gipuzkoa, y Araba/Alava

La mencionada Ley Vasca de Mediación Familiar, Ley 1/2008 de fecha 8/2/2008, 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 funcionamiento

similar al servicio de Bizkaia, al que cabe sumar en 2012 un idéntico servicio en Araba/Alava, gestionados por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo de la Familia Bateratu/ Bateratu Elkartea.

Como expusimos en 2012, “entendemos que este marco legislativo supone un hito en el proceder de profesionales y administración en la C.A.P.V., y marca un antes y un después, manifestándose en diversos aspectos, siendo uno de éstos, y sin duda capital, el compromiso de la Administración Pública Vasca de ofrecer servicios de mediación familiar a toda la ciudadanía, y por lo tanto con presencia en los tres territorios históricos”.

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

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

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

En el ámbito familiar el desarrollo de los enfoques narrativos, el construccionismo social y el constructivismo, que ha dado un nuevo impulso a la mediación familiar, con una concepción de la realidad vivida por las

familias y los individuos como una realidad construida en interacción con el medio y que toma la forma de historias susceptibles de ser narradas en el proceso mediacional y, por consiguiente, modificadas. Todo ello, utilizando como herramienta exclusiva la palabra, mediante una reflexión dialogada, mediante un diálogo cooperativo, similar al propuesto por la mayéutica socrática hace más de dos mil años, pero con el conocimiento científico, técnico y metodológico actual.

Un año más, deseamos manifestar nuestro agradecimiento a todas aquellas entidades y personas cuya colaboración directa o indirecta ha permitido o 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. Eskerrik asko.

## **II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN**

El Servicio de Mediación Familiar presenta los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Ofrecer un espacio neutral, donde se permita el diálogo entre todas las personas que son protagonistas de un conflicto familiar, ya sea de pareja, de convivencia o de organización en cuanto a las necesidades de alguna de las personas que componen dicha familia o unidad convivencial.
- 2.- Favorecer la responsabilización de cada una de las personas involucradas en el conflicto familiar y ofrecerles un mayor protagonismo en el mismo, en lugar de delegar la capacidad y responsabilidad de la toma de decisiones en terceras personas. Potenciar a las personas que componen la pareja en la toma de decisiones consensuadas en relación a todas las cuestiones que se dan en un proceso de ruptura, separación o divorcio, evitando con ello enfrentamientos inútiles entre ambos, y la posterior

repercusión negativa de estos enfrentamientos en los hijos e hijas u otros familiares.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El marco contextual en el que nos movemos comprende una serie de variables de base que consideramos importante destacar en este apartado. Entre otros aspectos, la intervención del Servicio de Mediación Familiar y, por consiguiente, el concepto de mediación del equipo técnico se basa en los siguientes aspectos:

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

Observamos cómo las personas en este tipo de situaciones presentan habitualmente un importante desconocimiento de las características propias de estos conflictos. Teniendo en cuenta que una de las premisas básicas para iniciar una negociación es tener información específica, consideramos este punto básico en la edificación de las siguientes fases que componen el proceso de la mediación: comunicación- negociación- consenso entre las partes.

Es importante matizar que la labor realizada es de información y orientación a las personas que componen la pareja, familia o unidad convivencial, no de asesoramiento individual a cualquiera de esas personas. Por ello, cuando el equipo lo considera oportuno, se deriva a otras entidades públicas (Servicios Sociales, sanitarios, jurídicos, etc.) o



se les indica la conveniencia de apoyo por medio de entidades profesionales que elijan libremente.

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

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

3. La capacidad para **facilitar la comunicación** entre las personas en conflicto, entendiéndolo éste, no como algo necesariamente negativo sino, en la mayoría de ocasiones, como una realidad útil, una oportunidad que es conveniente conocer en profundidad para gestionar correctamente.
4. En el proceso de mediación son las personas, protagonistas de la situación quienes toman las decisiones con relación al presente y futuro de la familia. Se produce así, por tanto, un fenómeno de **responsabilización** necesaria e inherente a la mediación, que evita delegar en terceras partes (representantes legales, la Justicia como ente abstracto, el propio Estado o Gobierno autónomo...) y que contribuye a la creación de una conciencia social de compromiso de la ciudadanía, con sus propios problemas y su capacidad participativa en la resolución de los mismos.
5. La mediación familiar no puede inscribirse dentro de lo que serían los supuestos conceptuales ni metodológicos propios de una **terapia**

**psicológica** de pareja, familiar, o individual, aunque participa de algunos de éstos. Así pues, se atiende no sólo a los problemas manifiestos sino también favorece identificar los subyacentes, se evitan polarizaciones falsas a la vez que patógenas, se favorece una expresión emocional y se busca una adecuada integración entre los distintos niveles psíquicos (cognitivos, afectivos, conductuales...).

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

6. La incidencia de la mediación en los aspectos "informales" -lo que se denominó hace poco más de una década "Justicias informales"- confiere a ésta una gran versatilidad y dinamismo que permite la adaptación a cada caso.

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

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

- Promocionar las relaciones de igualdad en el contexto familiar.
- Garantizar espacios de comunicación desde un enfoque de igualdad en las relaciones familiares.

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

#### **IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS**

Partiendo de la demanda y de la tradicional clasificación de la Recomendación (1) 98 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, el análisis de las materias objeto de mediación familiar mantiene dos grupos amplios de conflictos ante los que diseñar el proceso de mediación: conflictos originados por la ruptura de pareja y conflictos familiares no vinculados a la ruptura de la pareja.

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

En términos generales, son las personas usuarias las que expresan al momento de realizar la solicitud de ser atendidas en el servicio de mediación, si la situación que quieren abordar se refiere a la pareja o a un asunto familiar en sentido amplio.

Sin embargo, iniciado el proceso de mediación, puede darse la posibilidad de comenzar tratando un asunto de pareja y avanzar hacia un asunto familiar, intergeneracional o de convivencia. Esta situación es más frecuente en las familias reconstituidas por el aumento y diversidad de las relaciones familiares e intergeneracionales.

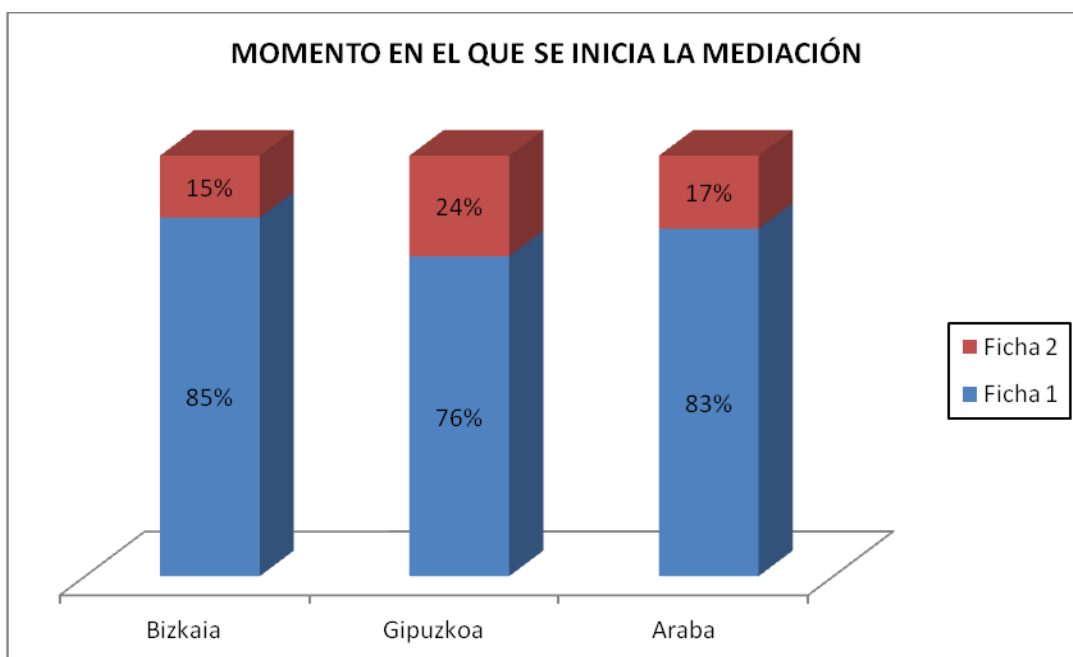
#### IV.1.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA.

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

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

Asimismo, se han incluido en este apartado aquellas personas que no han sido 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..."*) y acuden a mediación para regular la relación con un hijo o hija que han tenido en común.

Desde un punto de vista cronológico, se incluyen en este apartado los conflictos de pareja originados tanto en un momento inmediatamente anterior a la ruptura, como en los momentos en los que la misma se está produciendo, o en cualquier etapa posterior a la misma. En este sentido y relacionado con el procedimiento judicial, se abordan conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos aprobados judicial o extrajudicialmente. Hemos de clarificar que desde este SMF a partir del mes de julio de 2011, se dejó de intervenir en asuntos de ruptura estando en curso el procedimiento judicial, es decir, se dejó de intervenir casos intrajudiciales.

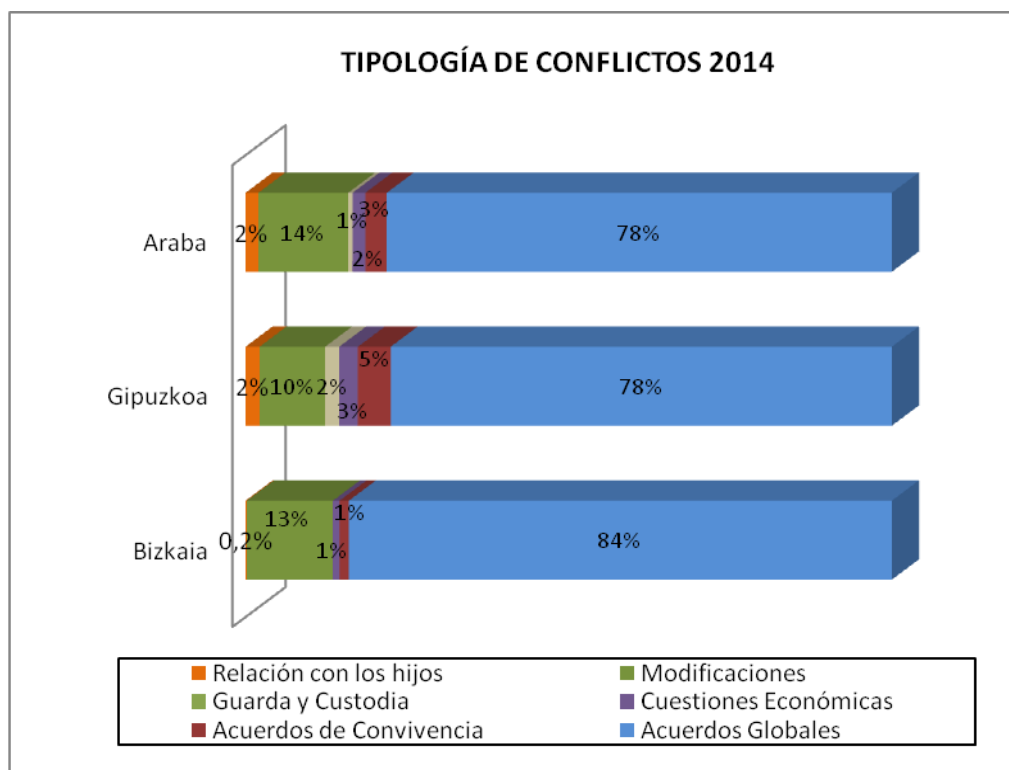


Se aprecia en la gráfica cómo la ficha 1, concerniente a aquellas parejas que acuden a los Servicios de Mediación Familiar antes o durante la ruptura de pareja, es el porcentaje mayoritario en los tres territorios, correspondiendo a un 85% en Bizkaia y un 76% y 83% a Gipuzkoa y Araba respectivamente. Por lo tanto, el número de expedientes trabajados como ficha 2, es decir, aquellos expedientes en los que se intervino con parejas que ya habían finalizado su ruptura o separación, suponen un porcentaje menor del trabajo realizado durante el 2014, siendo de un 15% y un 17% en Bizkaia y Araba respectivamente y de un 24% en Gipuzkoa.

En el análisis de la tipología de conflictos relacionados con la pareja, consideramos de interés aclarar algunos conceptos que, aún teniendo como referencia el estado civil de cada persona, han sido identificados como "relación de pareja", diferenciando las situaciones en las que las personas conviven, de las que no conviven actualmente, o no han convivido nunca. Identificamos la necesidad de aclarar esta clasificación en el año 2010, manteniéndola en la actualidad, para facilitar la lectura y comprensión del trabajo que se refleja en esta memoria, siendo a su vez una manifestación de la diversidad de relaciones de pareja y modelos de familia.

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

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



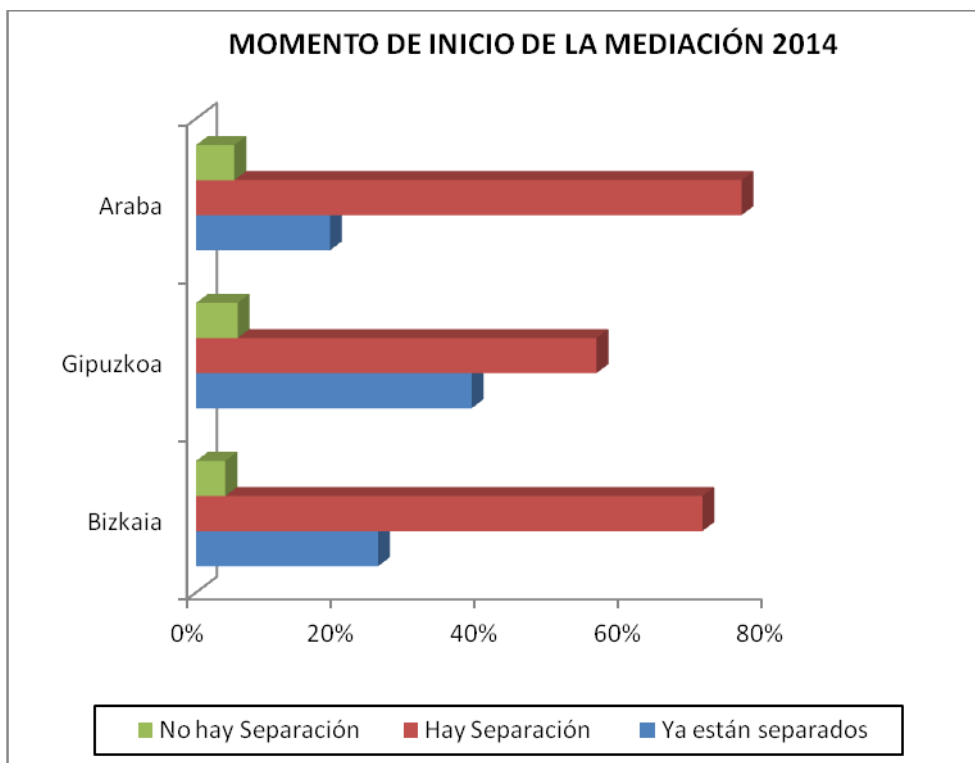
El trabajo desarrollado durante 2014 en lo referente a conflictos de ruptura de pareja ha reflejado los siguientes resultados: casi el 80% de los casos atendidos en los tres territorios ha demandado nuestra intervención para alcanzar “acuerdos globales”, es decir, que han tratado todos los asuntos relacionados con la ruptura.

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

En un porcentaje residual (5%, 3% y un 1% en Gipuzkoa, Araba y Bizkaia respectivamente) se han abordado conflictos derivados de las relaciones y de la convivencia entre los distintos miembros de la familia, y entre un 1% y un 3% con aspectos exclusivamente de índole económica.

Vemos que en los servicios de Bizkaia y Araba más del 70% de las parejas atendidas acuden por su separación de pareja, mientras que en menor medida son parejas que no están separadas o acuden cuando ya están separadas. En Gipuzkoa estos datos están repartidos de manera más equitativa, siendo el 56% los casos de parejas que acuden por su separación de pareja y el 38% las que acuden una vez están separadas.

Como dato menos significativo resaltar aquellas parejas que acuden por diferentes motivos sin que haya una decisión de separación de pareja, suponiendo estos casos el 4%, 6% y 5% en Bizkaia, Gipuzkoa y Araba respectivamente.



Durante el 2014, del total del trabajo realizado en los tres territorios históricos vemos como más del 70% de los casos trabajados en Bizkaia y Araba son relacionados con parejas que han decidido separarse y en una proporción menor (25% Bizkaia y 19% Araba) las parejas que una vez han finalizado su separación o ruptura acuden a los SMF para tratar otros temas.

En Gipuzkoa sin embargo, esta proporción es mucho más equilibrada siendo el 56% del total trabajado los casos en ruptura de pareja y en un 38% cuando han finalizado la separación o ruptura.

En los 3 SMF los casos que se abordan por temas relacionados con la convivencia sin que haya una decisión de separación siguen siendo minoritarios, suponiendo 4% en Bizkaia, un 5% en Gipuzkoa y un 6% en Araba.



#### *IV.2.- CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES*

El concepto “conflictos familiares” por su amplitud y diversidad, requiere una precisión que facilite la lectura y comprensión de esta memoria; por ello, en la medida que sea de utilidad, se puedan compartir los criterios de clasificación con la finalidad de intercambiar y comparar la información sobre esta tipología de conflictos con otros centros de mediación, ya sean privados o concertados, tanto de nuestra comunidad autónoma como de otras.

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

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

Sin embargo, tras la actividad realizada durante el año 2014 en los Servicios de Mediación Familiar del Gobierno Vasco, la clasificación atendiendo a la demanda y al tipo de conflicto abordado en el proceso de mediación se recoge en las siguientes categorías: relación/visitas, personas dependientes, intergeneracional , convivencial, y herencias.

## 1.- Relación con familia extensa

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

Precisamente por esta doble vertiente del conflicto (entre la pareja que ha interrumpido su relación y la propia familia) los procesos de mediación acostumbran a ser multipartes para facilitar la comunicación entre todas las personas afectadas. Ejemplo de esto ha sido la atención en situaciones peculiares, con padres que acaban de reconocer su paternidad legalmente, y con hijos e hijas bajo tutela de abuelas separadas de su matrimonio, y con abuelos que por mala relación con la abuela pierden la relación y visitas con sus nietos, padres con hijos mayores de edad con dificultades severas en sus relaciones a consecuencia de un divorcio traumático, etc.

## 2.- Personas dependientes

En los procesos específicos de esta categoría las características que comparten son el modo de inicio: en general, la persona que demanda en primer lugar la mediación está asumiendo los cuidados de la persona con alguna discapacidad o considera que esa posible dependencia se va a agudizar en un plazo de tiempo breve y ya no puede hacerse responsable en las mismas condiciones que lo habían realizado hasta ese momento. A partir de esta sesión informativa se desarrolla el proceso específico para cada conflicto y familia.

### **3.- Conflicto intergeneracional**

Este concepto recoge los conflictos relacionados entre familiares de dos generaciones, principalmente: la relación entre padre-madre-hijos-hijas menores de edad, así como de hijos e hijas mayores en una situación de dependencia económica o de necesidad de compartir la vivienda. En las ocasiones que la relación está en crisis y acuden al servicio, el objetivo principal es facilitar la comunicación e identificar las causas del conflicto para asumir la responsabilidad que a cada protagonista le corresponda.

Las causas que han generado un aumento tan significativo en la demanda de mediación en estas situaciones consideramos que son, fundamentalmente, la coordinación con los Servicios Sociales y correspondientes Equipos de Intervención Socio-Educativa, así como la divulgación de la intervención de mediación en conflictos de este tipo no limitados a la ruptura de pareja.

Sin duda, junto a estos dos factores, consideramos que esta solicitud de mediación responde a una realidad social y un abordaje cada vez más diverso y completo desde la red de intervención social y de salud para situaciones de conflicto e incluso de violencia filio-parental.

### **4.- Convivencial**

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

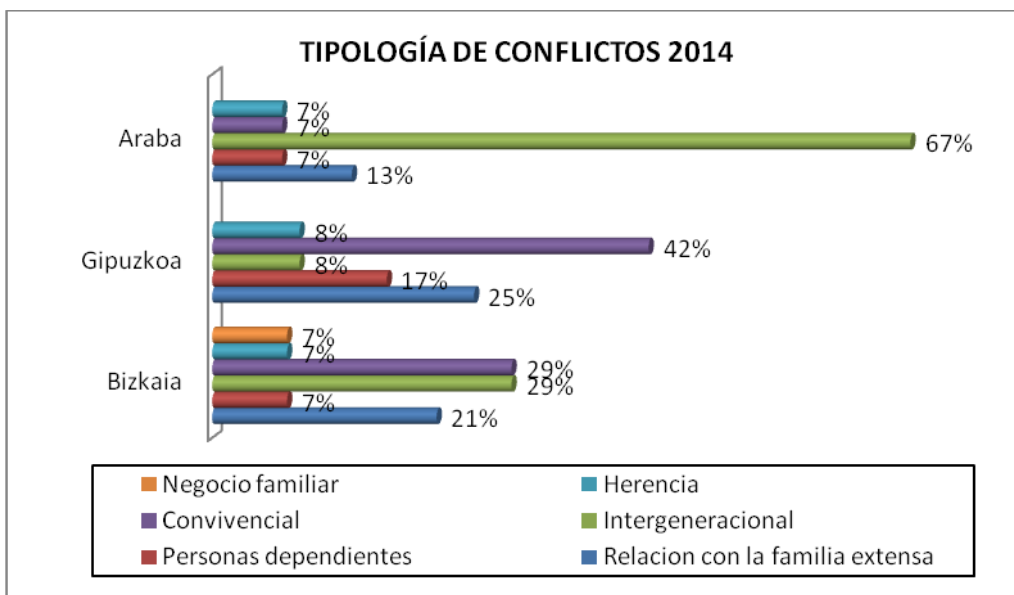
## **5.- Herencia**

En estas situaciones se ha ofrecido a las partes implicadas un espacio de intervención mediacional, neutral y de diálogo reflexivo y respetuoso, que ha podido contribuir positivamente tanto a la hora de abordar el conflicto como de favorecer su resolución en el mejor de los casos. Esto es así puesto que los factores emocionales y por consiguiente, relacional y comunicativo, son en determinadas ocasiones, aspectos clave en la dinámica de este tipo de conflictos, tanto de su gestación, como de su resolución.

## **6.- Negocio Familiar**

Este apartado recoge aquellos conflictos que surgen entre personas con vínculos familiares que comparten también las responsabilidades de gestionar un negocio. La particularidad de estos casos reside en que se pueden confundir los roles que cada miembro de la familia juegan a nivel personal o familiar con los roles derivados de las relaciones laborales.

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



En el ejercicio 2014, en relación a los conflictos originados en las relaciones familiares, se observa diversidad en los territorios históricos atendiendo a las distintas categorías.

En Bizkaia destacan en porcentaje los conflictos intergeneracionales, conflictos surgidos en las relaciones entre padres-madre-hijos menores o mayores de edad no independizados, representados con un 29% de los casos. Así mismo, los conflictos surgidos en las relaciones con la familia extensa y de tipo convivencial suponen el 50% del total.

En Gipuzkoa destacan en porcentaje los conflictos convivenciales y los que tienen que ver con la relación con la familia extensa, suponiendo el 67% de los casos trabajados a lo largo del 2014.

En Araba sin embargo la mayoría de los casos atendidos se centran en los conflictos de tipo intergeneracional, suponiendo un 67% del total de casos trabajados durante el año.

## V. PERSONAS DESTINATARIAS

### *V.1. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE PLANTEAN CONFLICTOS EN LA RUPTURA DE LA PAREJA*

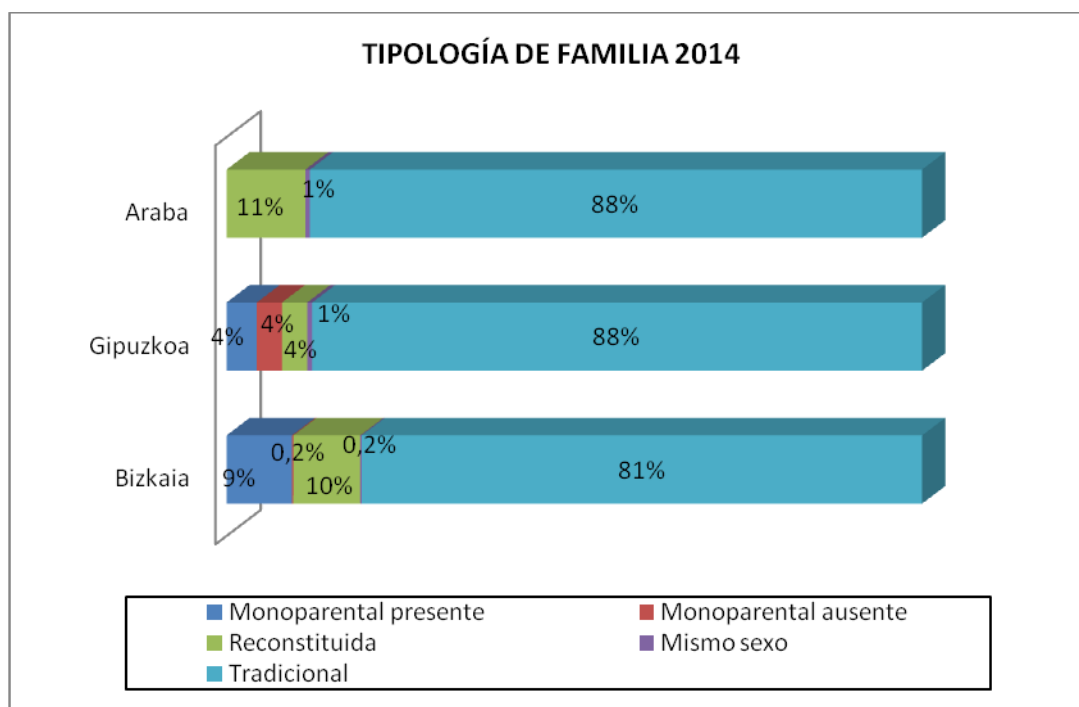
Los criterios que se tienen en cuenta para completar la entrevista semiestructurada que se realiza en la primera fase del proceso, o pre-mediación, y definir el perfil de las personas atendidas en conflictos de ruptura de pareja son: estado civil, unidad convivencial, edad, nacionalidad, lugar de residencia,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

#### **Tipología de familia**

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

Este concepto entendido en sentido estricto, impediría intervenir en mediación por ser inviable, ya que si una persona tiene registrada a su hija o hijo en el registro Civil como madre soltera y sin identificación del padre, no existe posibilidad jurídica de negociar unos acuerdos que se conviertan en convenio regulador. Por ello, hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social.

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



Las familias denominadas como tradicionales (una pareja de progenitores con sus hijos e hijas) suponen la mayoría de casos en los tres Servicios de Mediación de la CAPV, con el 81% en Bizkaia, el 88% tanto en Gipuzkoa como en Araba. A su vez, las familias reconstituidas (con descendientes de distintas relaciones de pareja) son el tipo de familia con cada vez mayor presencia. Vemos que en Bizkaia alcanzan el 10% del total y el 4% y 11% en Gipuzkoa y Araba respectivamente.

Las familias de tipo monoparental han sido en el 2014 en Bizkaia el tercer tipo de familias con mayor porcentaje alcanzando un 9,02% (siendo la suma entre las familias monoparentales tanto en los casos con el otro progenitor presente como ausente), le sigue Gipuzkoa con un 8% y, en el caso de Araba a destacar la ausencia de dicha tipología de familia a lo largo de este año.

Podemos mencionar como las familias del mismo sexo empiezan a tener presencia en los Servicios de Mediación Familiar de los 3 territorios.

En comparación con el año anterior, vemos que la tendencia se mantiene siendo las familias tradicionales las más numerosas. A destacar la

presencia en Gipuzkoa de un 4% de familias compuestas por un solo miembro de la pareja progenitora (padre o madre) y en las que, de forma prolongada, se produce una pérdida del contacto afectivo y lúdico de las y los hijas e hijos no emancipados con uno de los progenitores.

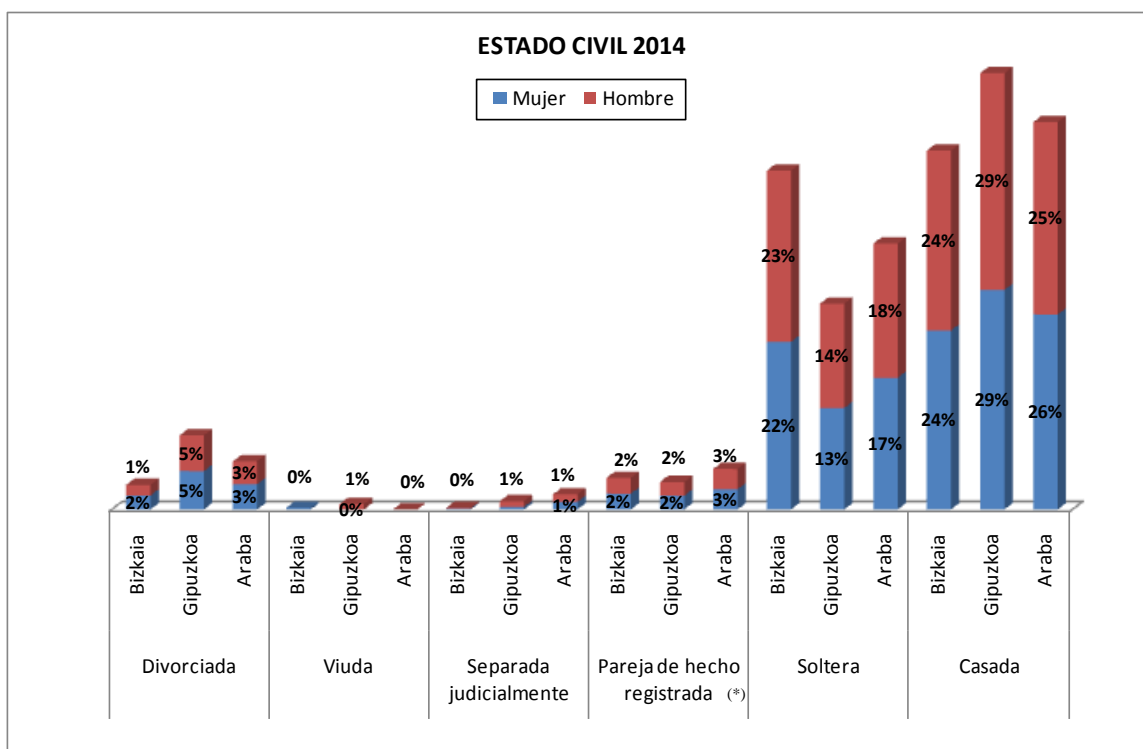
## **Estado Civil**

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

Debido a los cambios que se vienen suscitando en nuestra actual sociedad, en las fichas de recogida de datos de parejas, se ha diferenciado desde la memoria de 2010, entre parejas que acuden antes y durante la separación (ficha 1) y parejas que vienen una vez ya separadas o divorciadas (ficha 2), y que por diversas circunstancias demandan mediación (cambios de domicilio, modificación de ingresos por trabajo, dificultades de tipo educativo, problemas comunicativos, incumplimientos de acuerdos, nuevas relaciones de pareja, alteración de los gastos de los hijos, hijas, etc.).

Estos conceptos de estado civil actual y relación de pareja, nos remiten, por un sencillo cruce de las múltiples variables que se dan en nuestra sociedad actual, a un amplio mosaico de situaciones y posibilidades que no son sino reflejo de esa gran versatilidad y diversidad de los muchos modelos familiares a los que nos referimos en varias ocasiones a lo largo de esta memoria, presentando además un lugar cada vez más destacado, las familias reconstituidas. En estas familias los niveles relacionales se amplifican y provocan inexorablemente un trabajo diferente en cada profesional de la mediación en particular, y en general, en el trabajo al servicio de las familias, servicios sociales, etc.





Durante el 2014, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron a los servicios de mediación de los tres territorios es el de soltera/o o casada/o. Tanto en Bizkaia como en Gipuzkoa y Araba los mayores porcentajes se sitúan en mujeres y hombres casadas/os.

En porcentajes mucho menores, aparecen las personas divorciadas siendo el 10% de las personas atendidas en Gipuzkoa, el 6% en Araba y un 3% en Bizkaia.

### Unidad Convivencial

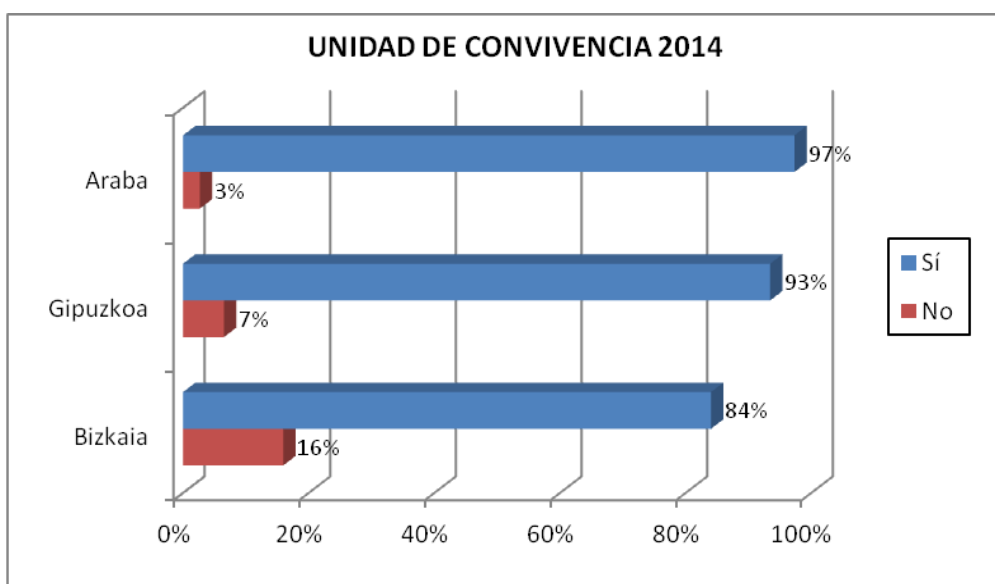
La variable unidad convivencial es una situación identificada en la Ley vasca de mediación familiar que regula la intervención en conflictos que surgen en estas uniones y son objeto de mediación.

La particularidad de esta variable es que, en ocasiones, acuden a mediación personas que han tenido una relación de pareja puntual en

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

cuanto al tiempo de compartir esa relación sin convivencia y han tenido un hijo o hija con la que nunca han convivido conjuntamente. El modo de desarrollar el proceso de mediación tiene la particularidad de que al no identificarse como pareja ni unidad convivencial se centra exclusivamente en el ejercicio de la coparentalidad de forma responsable y con la comunicación únicamente dirigida a la atención del hijo o hija.

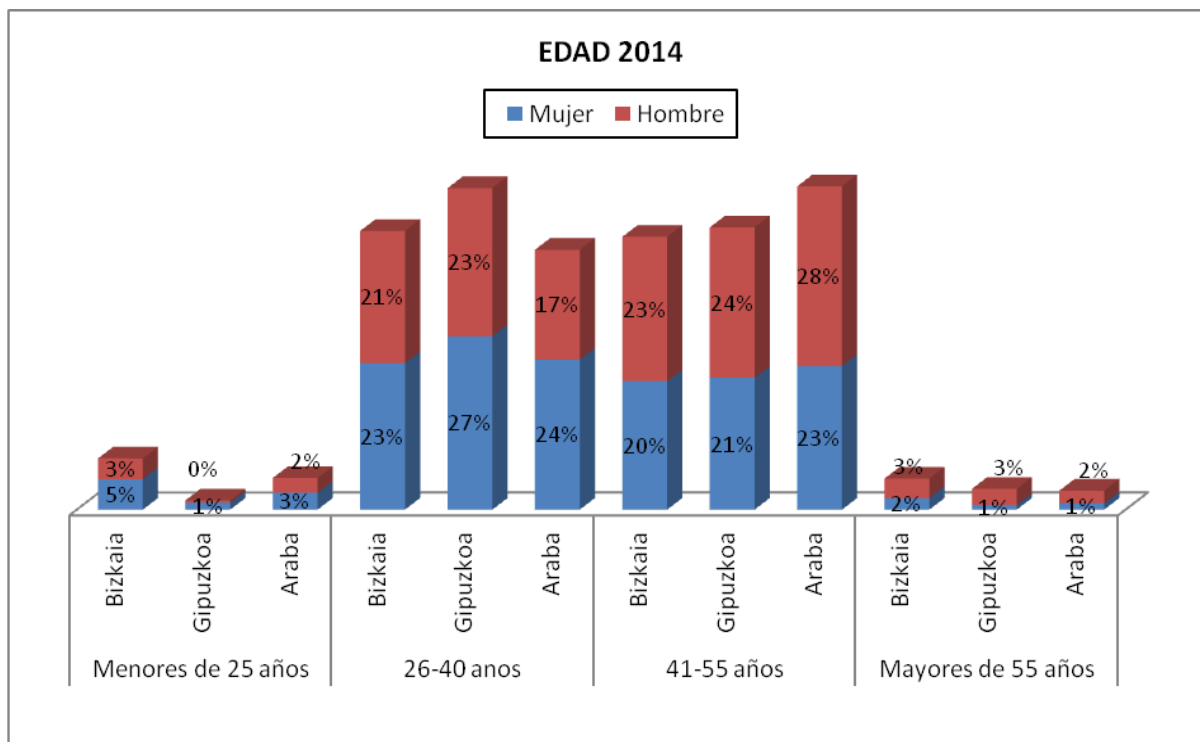
Las relaciones trabajadas en mediación que han sido unidad convivencial incluyen todas las opciones posibles entre el antes de la ruptura, durante o después de la misma. Es decir, se incluyen las parejas que conviven cuando acuden a la mediación, así como las que ya han dejado de convivir.



Siguiendo la tendencia del 2013, durante el 2014 se ha trabajado con personas que han formado una unidad convivencial, siendo de más de un 80% de los casos en Bizkaia y de más de un 90% en Gipuzkoa y Araba.

## Edad

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



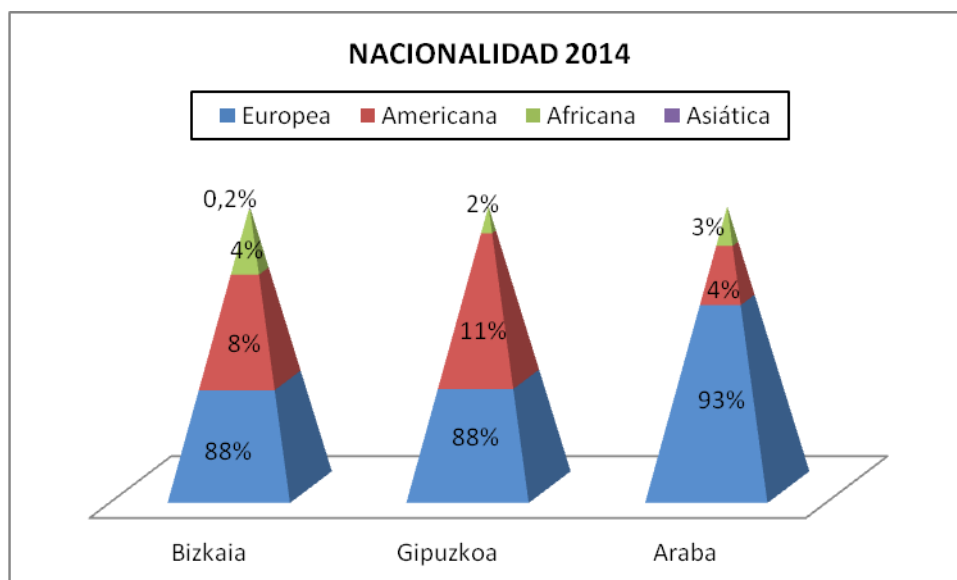
Se observa como en los tres territorios el rango de edad entre las personas que acuden a mediación oscila entre los 26 y los 55 años. En el caso de las mujeres, el 75% del total de las mujeres atendidas en la C.A.P.V. tienen entre 26 y 40 años mientras que en el caso de los hombres, éste rango se sitúa en la franja entre los 41 y 55 años.

## Nacionalidad

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

Actualmente y a diferencia de los primeros años de existencia del servicio, se aprecia claramente el fenómeno de la interculturalidad de

nuestra sociedad, habiendo atendido a personas de muy diversos países, entre los que destacamos Colombia, Bolivia, Ecuador, Cuba, Brasil, Marruecos, Nigeria, Angola, Congo, Mauritania, Senegal, Filipinas, entre otros.



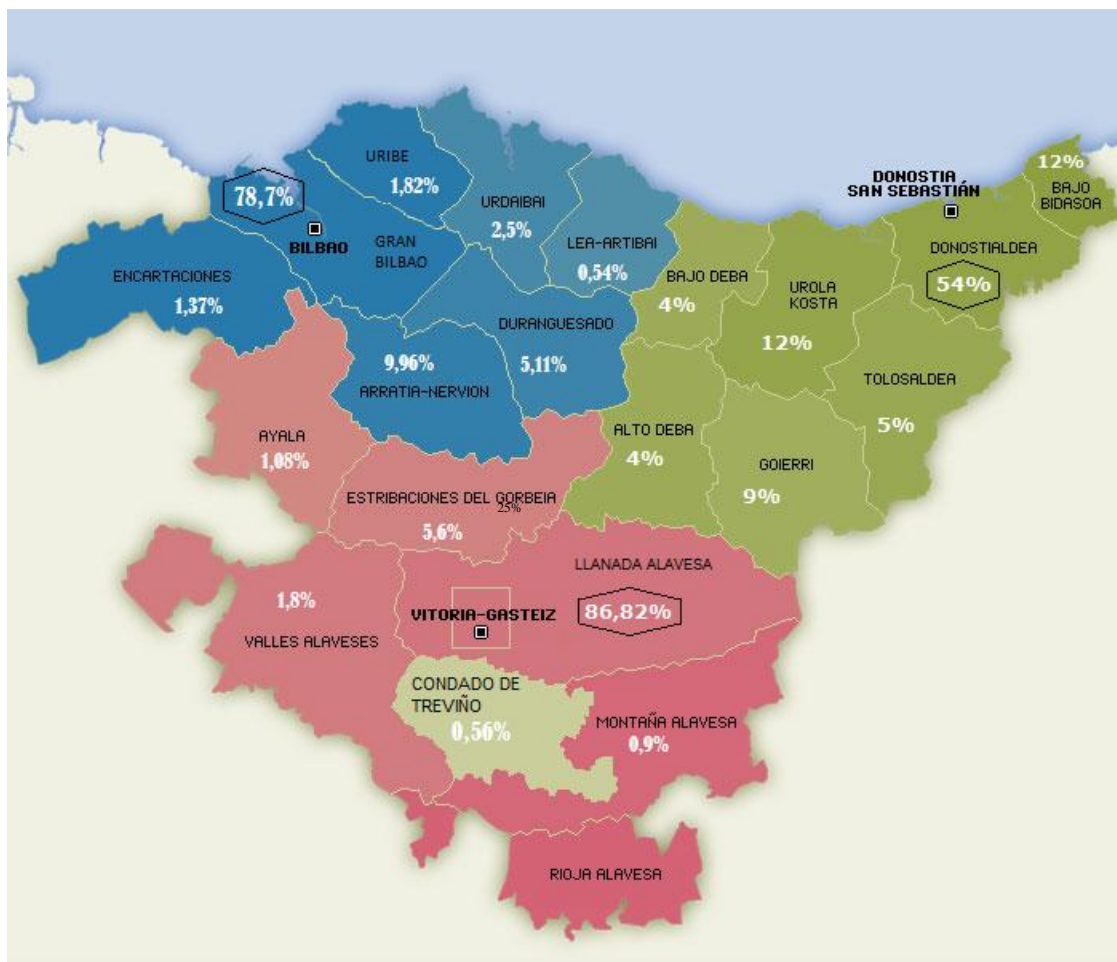
Siguiendo la tendencia de años anteriores, la mayoría de las personas atendidas en los tres territorios históricos proceden de países miembros de la Unión Europea, correspondiendo más del 85% del total a personas de nacionalidad española y entre el 1 y 2 % a personas de otros países de la Unión Europea como Bulgaria, Italia, Rumanía, Portugal, Inglaterra, Holanda, etc.

Las personas procedentes de América han sido el segundo bloque más grande siendo el 24% del total de las personas atendidas en la C.A.P.V. Los países que más destacarían serían Bolivia, Perú, Colombia, Ecuador, Venezuela, Honduras.

En tercer lugar estarían las personas con nacionalidad de países del continente africano, suponiendo el total del 9% del total atendido en los tres territorios (Senegal, Marruecos, Nigeria, Guinea, República Democrática del Congo, etc.).

## Lugar de Residencia

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



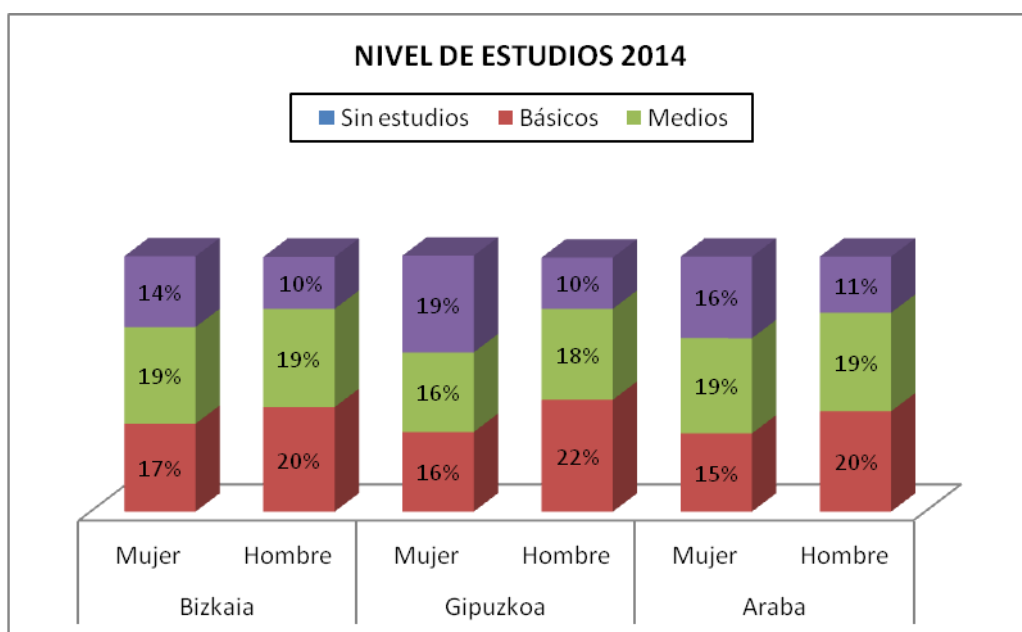
Para recoger los datos de lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido a los SMF de los tres territorios históricos, hemos utilizado un mapa dividido en mancomunidades en el caso de Bizkaia, en cuadrillas en el de Araba y en comarcas en Gipuzkoa.

Como se puede observar, tanto Bizkaia como Araba atiende de forma mayoritaria (aproximadamente un 80%) a personas residentes en Gran Bilbao y la Llanada Alavesa dónde se encuentran sus capitales. Estas dos zonas aglutinan una población de 869.842 y 241.449 habitantes respectivamente, lo que supone un 75% en casa de las provincias.

En el caso de Gipuzkoa, el menor porcentaje de personas usuarias residentes en Donostialdea coincide con que la población residente en dicha comarca supone el 45% de la población de la provincia, un porcentaje significativamente menor que en relación a las otras dos provincias. Atendiendo a la mayor distribución de la población en dicha provincia, la residencia de las personas usuarias del servicio se distribuye por las distintas comarcas.

### Nivel de Estudios

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

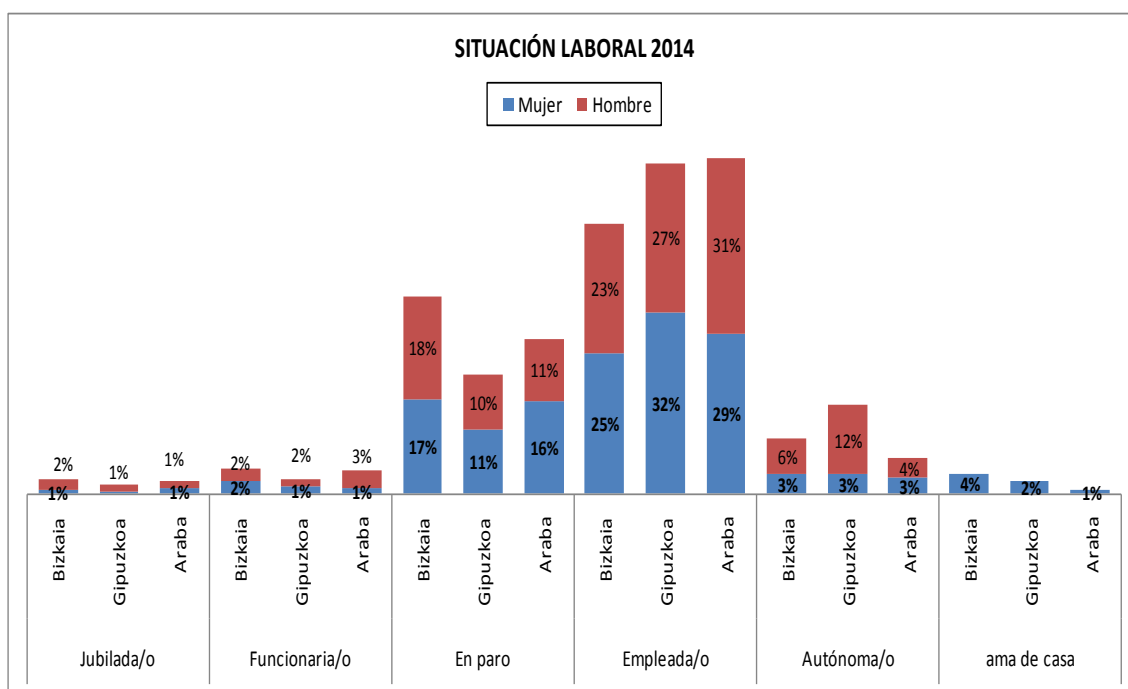


Si observamos el gráfico, podemos destacar como en los 3 SMF los hombres se sitúan en mayor porcentaje en el nivel de estudios básicos mientras que las mujeres superan en número en los tres territorios en el nivel de estudios superiores.

Los datos relacionados con el nivel de estudios medios, se reparten de manera equilibrada a los largo de los tres servicios de mediación.

### Situación laboral

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



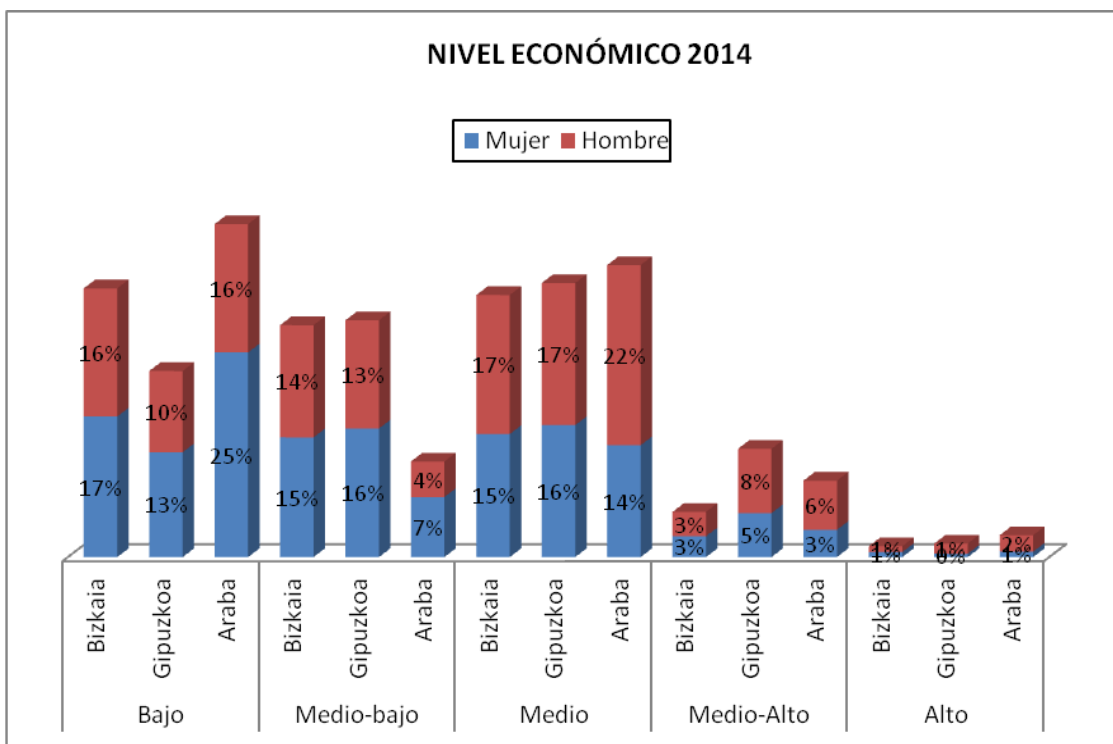
Vemos como la mayoría de los datos del ejercicio 2014 de los tres territorios se aglutinan en la situación de desempleo o de empleada/ empleado tanto en mujeres como en hombres.

Resalta un 35% de personas usuarias desempleadas en Bizkaia junto con casi el 60% de personas usuarias empleadas tanto en Gipuzkoa como

en Araba, a los que habría que sumar las personas autónomas que aunque son una minoría supone aproximadamente el 10% en Bizkaia y Araba y el 15% en Gipuzkoa.

### Nivel económico

En el análisis del nivel económico de personas usuarias del servicio se repite, de modo muy similar al de otros años, la clasificación de los niveles socioeconómicos bajo y medio-bajo, medio y los niveles medio-alto y alto. La presencia de todos los niveles económicos puede deberse al carácter social que presenta el servicio y, por lo tanto, su mayor utilización por los estratos sociales más populares.



En Bizkaia, en el ejercicio 2014, los perfiles tanto de la mujer como del hombre que ha acudido al SMF se sitúan de forma similar comparando entre los niveles económicos bajo, medio-bajo y medio.

En Gipuzkoa, el nivel económico de la mujer y el hombre usuaria/usuario de los servicios de mediación se reparte de manera equitativa en el nivel medio. Mientras que en las mujeres es superior el

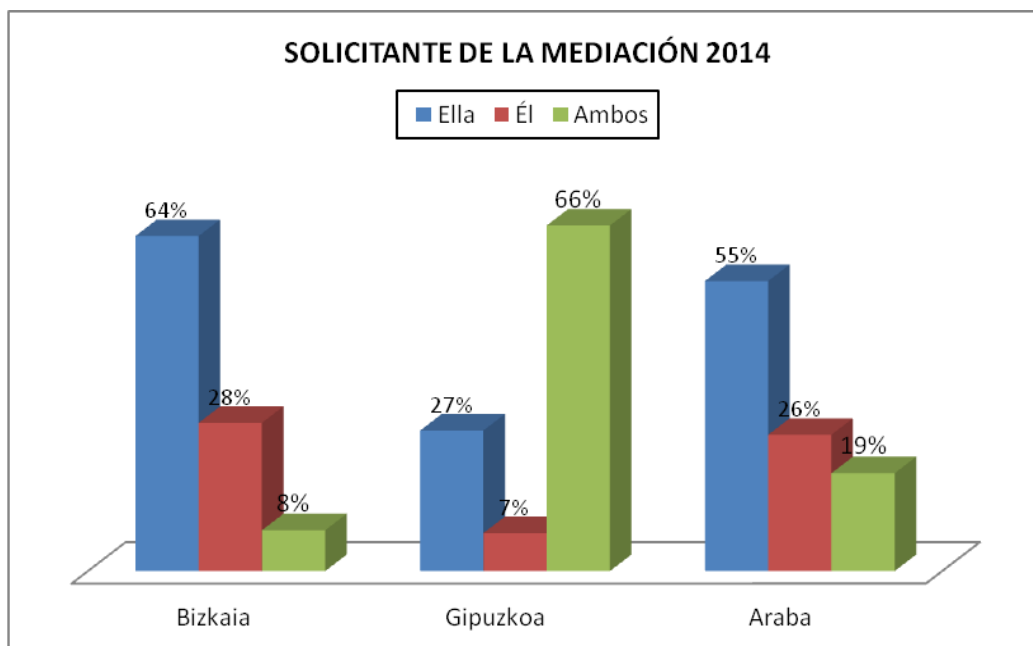


porcentaje de nivel económico bajo y medio-bajo, en los hombres es superior en el nivel medio-alto.

En Araba, en relación al nivel económico en función del sexo destaca que las mujeres tienen un nivel económico inferior, al estar representadas en mayor porcentaje que los hombres en los niveles bajo y medio-bajo y menos representadas en los niveles medio y medio-alto. El 22% de los hombres que han acudido a los procesos de mediación tienen un nivel medio mientras que el mayor porcentaje de las mujeres se sitúa en el nivel bajo de la economía con un 25%.

### Solicitante de la mediación

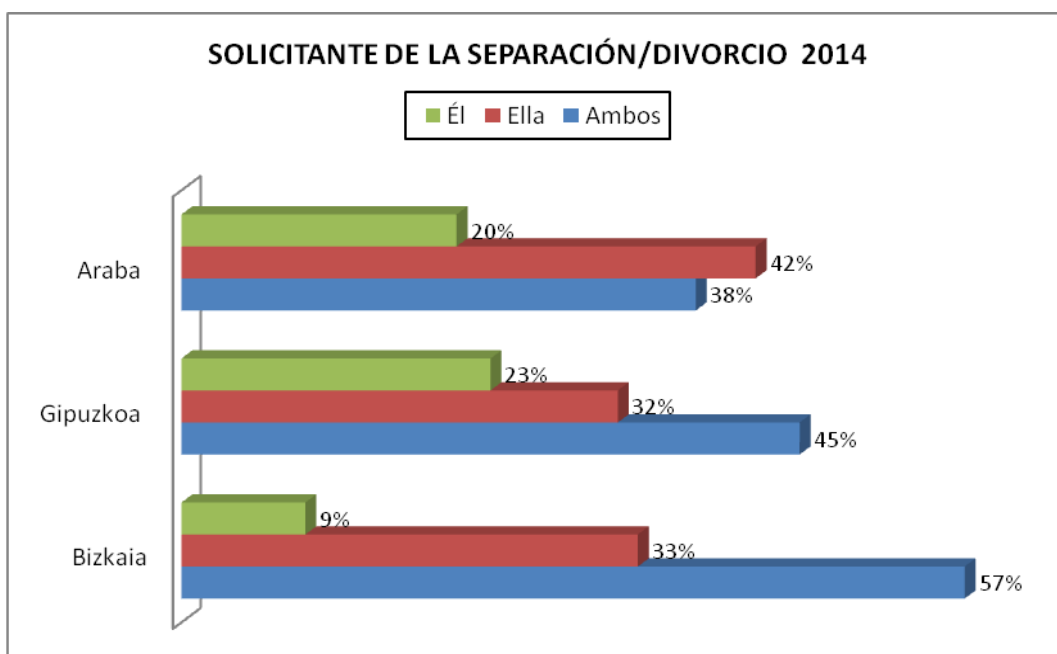
A la hora de recoger los datos de las personas que solicitan la mediación se identifica si el miembro de la pareja que en un primer momento solicita la intervención es hombre o mujer. En este punto cabe destacar que las mujeres continúan representando la parte más activa a la hora de demandar información sobre la posibilidad de intervención de carácter mediacional.



Tanto en Bizkaia como en Araba son las mujeres las que solicitan en mayor porcentaje el inicio de una mediación. Mientras que en Gipuzkoa la decisión parte de ambas personas de la pareja.

### Solicitante de la separación/divorcio

En las situaciones de parejas en crisis que aún no se han separado, también se recoge la información sobre quién es el miembro de la pareja que identifica la separación, divorcio o ruptura, como vía elegida.



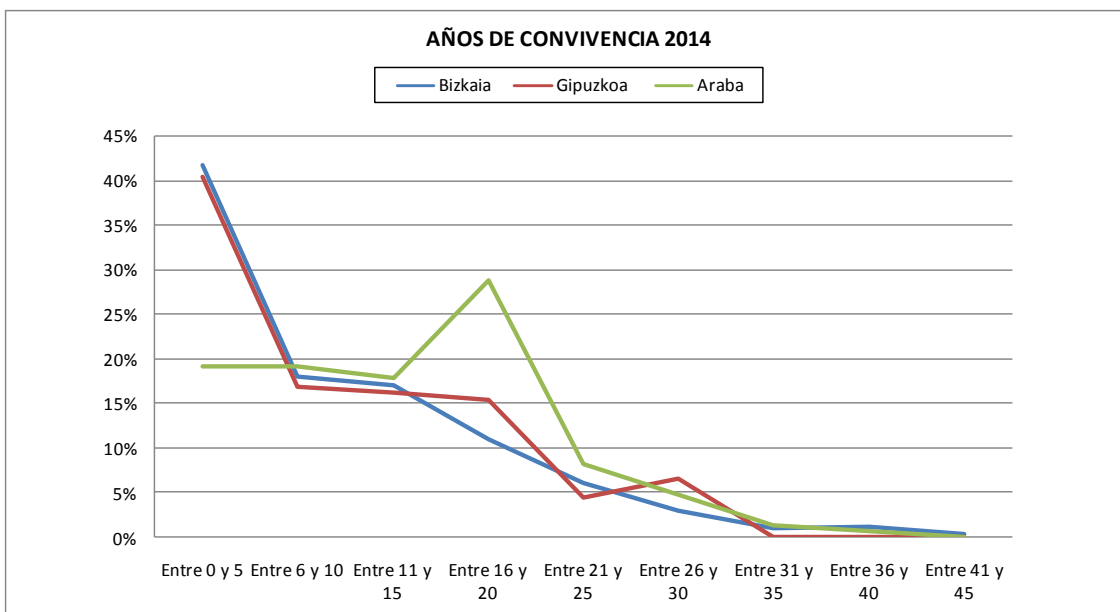
La información que se extrae de los datos obtenidos reflejan cómo en Bizkaia y en Gipuzkoa son ambos miembros de la pareja los que solicitan la separación, divorcio o ruptura con un porcentaje que tiende al 50% de los casos atendidos.

En Araba en cambio, hay un equilibrio entre las mujeres como solicitantes de la separación (42%) y ambos miembros de la pareja (42%).

## Años de convivencia

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

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



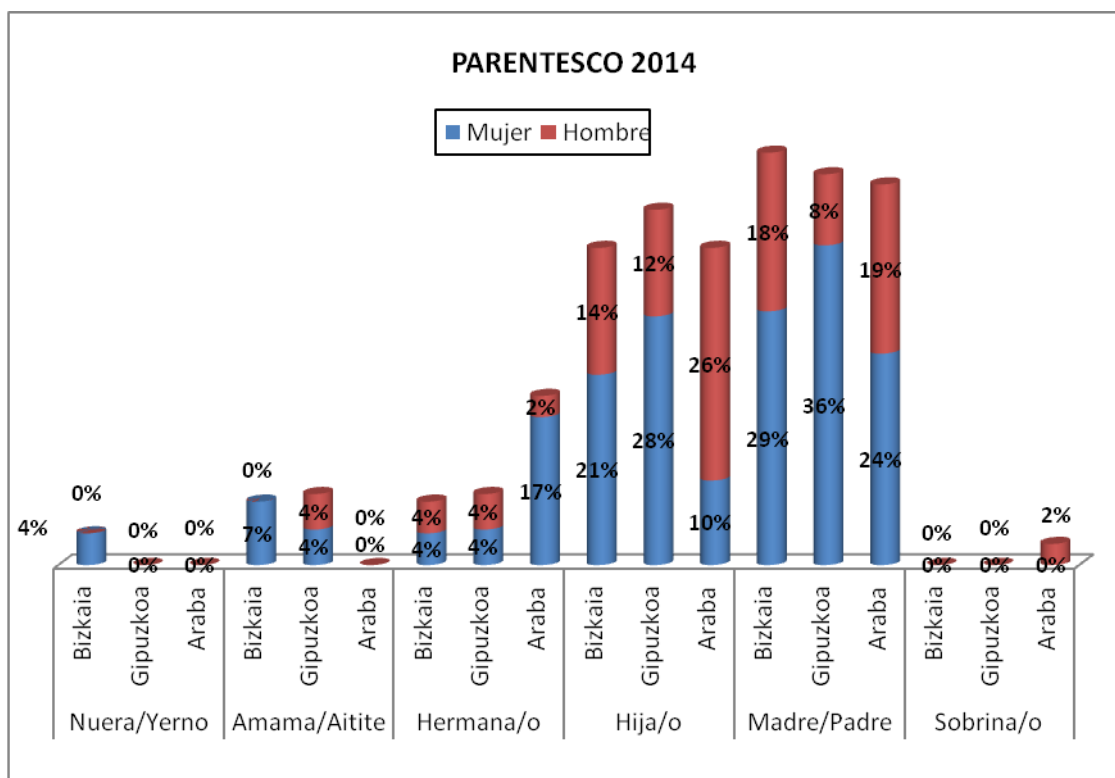
En Bizkaia y Gipuzkoa más del 40% de las parejas que acudieron durante el 2014 han tomado la decisión de separarse tras menos de 5 años de convivencia. En Araba, por el contrario, destaca que casi el 30% de las parejas se han separado tras haber convivido entre 16 y 20 años.

## V.2. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN CONFLICTOS FAMILIARES

Los criterios que se tienen en cuenta para definir el perfil de las personas atendidas en conflictos familiares son: parentesco, edad, lugar de residencia, situación laboral, modo de acercamiento al servicio y tipo de conflicto.

### Parentesco

La variable parentesco la definimos en función de la relación que la persona que solicita mediación tiene con el conflicto manifiesto. Como se puede apreciar en la tabla siguiente, la mayoría de los casos trabajados en los tres servicios de mediación tiene que ver con conflictos en los que se han participado padres/madres e hijos/hijas.

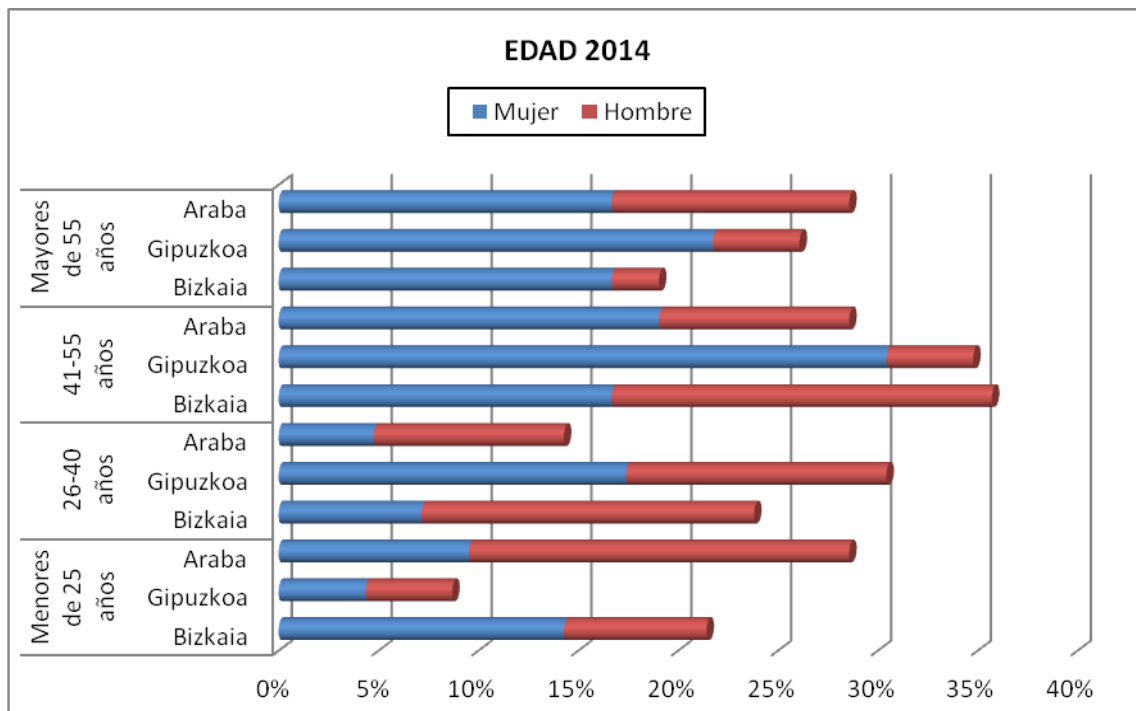


Tal como se observa en la gráfica, la mayoría de las personas que acuden por conflictos familiares están unidas por un vínculo paterno/materno-filial. En los tres territorios el porcentaje de padres y madres es mayor que el de hijos o hijas atendiendo a que, en los conflictos intergeneracionales, suelen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

Así mismo, señalar que también han acudido personas unidas por un vínculo fraternal, siendo el porcentaje más alto de este tipo de parentesco en Araba con el 19%. En los territorios de Bizkaia y Gipuzkoa también han acudido abuelos y/o abuelas representados en el primero con un 7% y en el segundo con un 8%.

### Edad

Los datos se clasifican según las siguientes categorías: menos de 25 años, entre 26 y 40 años, entre 41 y 55 años, y mayores de 56

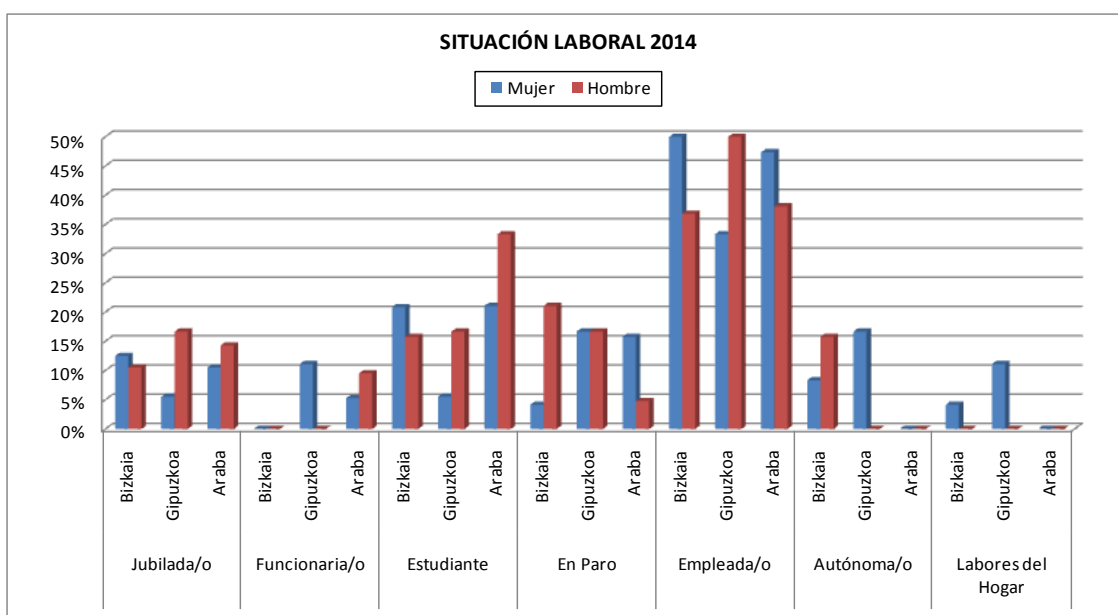


Se puede apreciar en la gráfica dos cuestiones. Por un lado que la mayoría de las personas atendidas son mujeres y por otro que están más representadas en los tramos de edad superior, entre 41 años y más de 55.

### Situación laboral

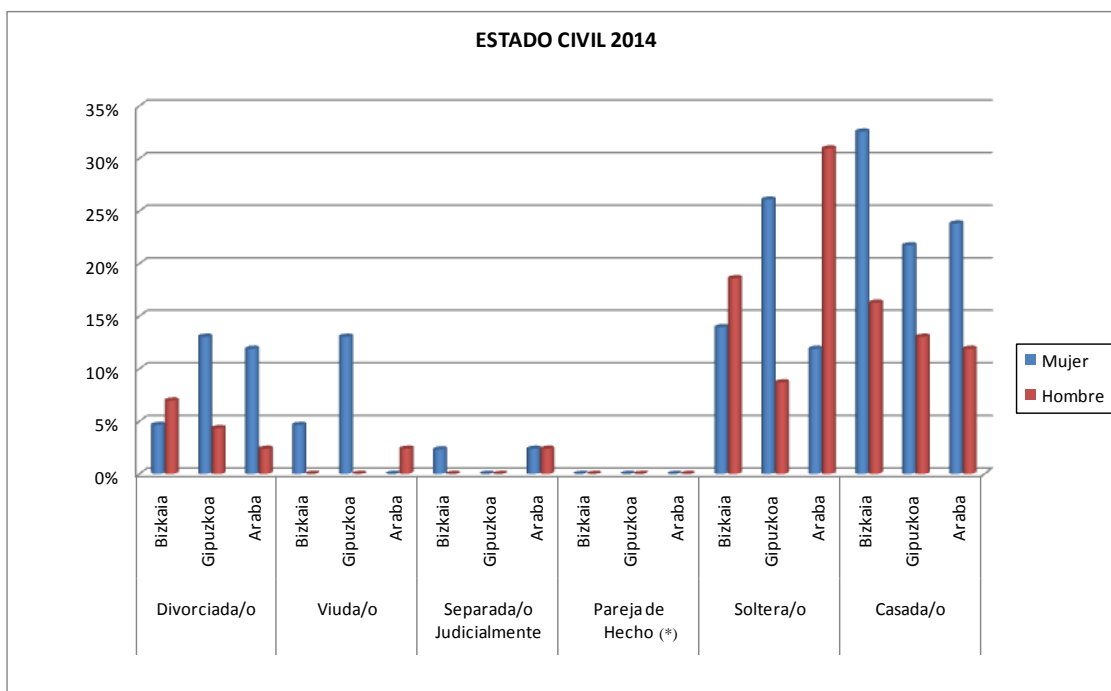
La situación laboral de las personas atendidas en conflictos familiares se clasifica en los siguientes grupos: personas empleadas por cuenta ajena, personas que refieren estar trabajando por cuenta propia, personas en situación de desempleo, personas con trabajo no remunerado definidas como amas de casa, personas que se encuentran estudiando, personas jubiladas y pensionistas.

Como puede observarse en la gráfica siguiente, la mayoría de las personas atendidas en los SMF por conflictos familiares están empleadas, habiendo un número importante también de personas usuarias que estaban estudiando. Este dato se explica por el hecho de que se atienden más casos de conflictos intergeneracionales; dificultades de relación de padres y/o madres con sus hijos e hijas en edad de estudio.



## Estado Civil

Clasificamos a las personas en función de su estado civil en las siguientes categorías: casadas, solteras, separados/as legalmente, personas en situación de parejas de hecho, divorciadas y viudas.



Vemos que se reparten prácticamente por igual, los y las usuarias atendidas en cuanto a estar casado o solteros.

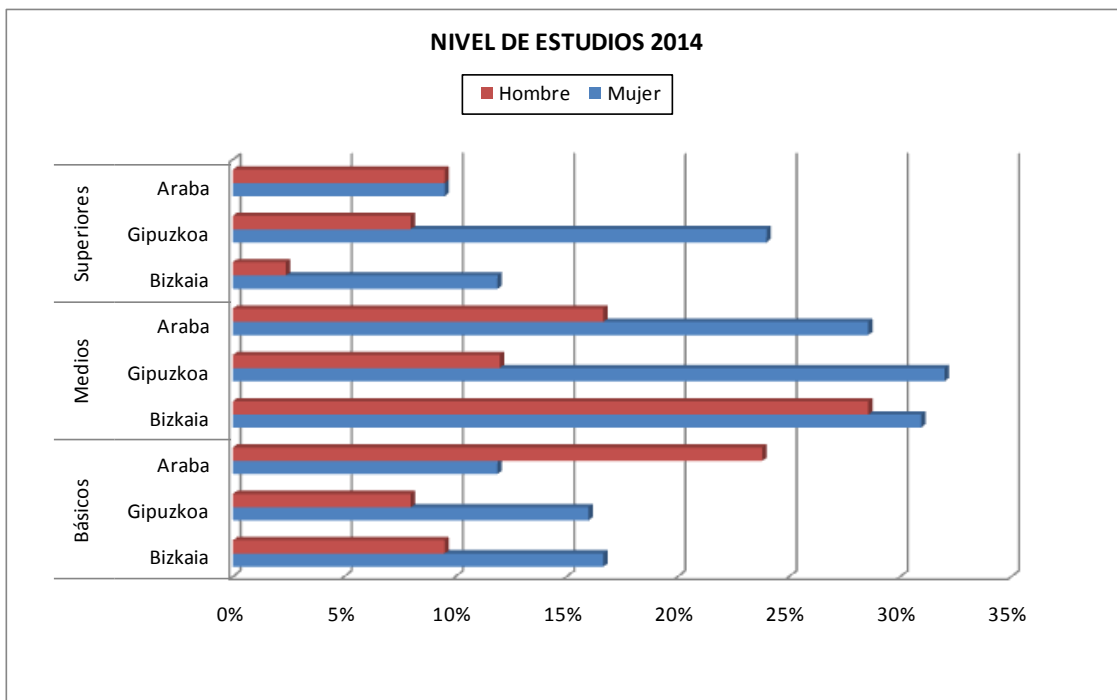
## Nivel de estudios

Respecto a la variable nivel de estudios, ésta se divide en la siguiente clasificación: niveles formativos básicos o estudios primarios, estudios medios y, por último, estudios universitarios o superiores.

Constatamos como viene reflejado en el gráfico siguiente, que la mayoría de las personas atendidas tienen estudios medios, siendo muy

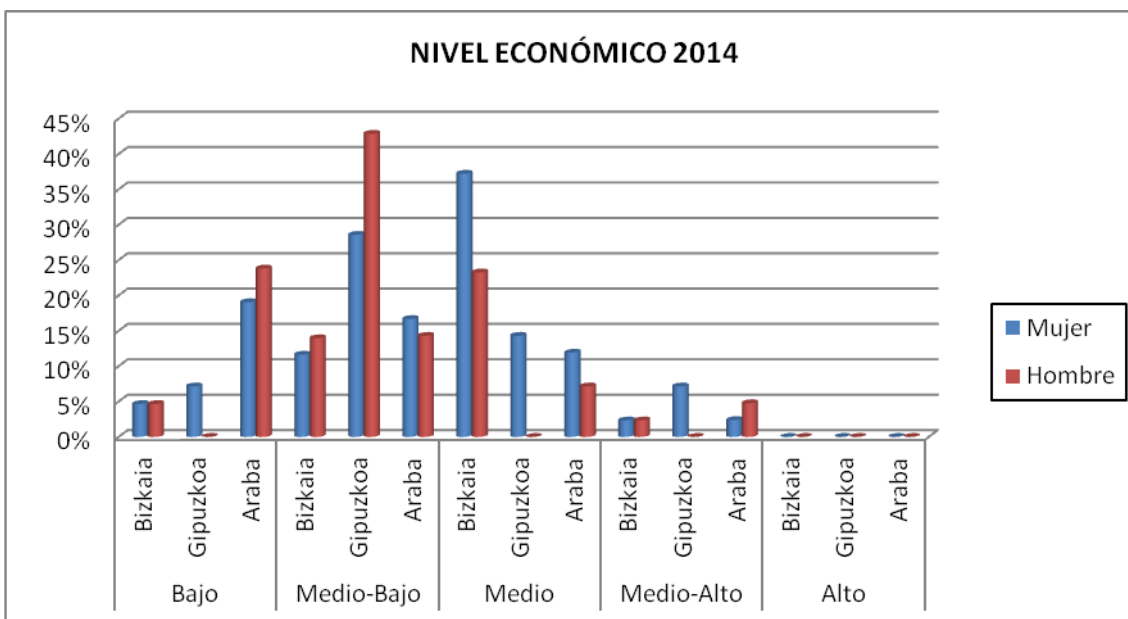
(\*) A pesar de que la pareja de hecho no está reconocida como un Estado Civil, consideramos importante reflejar la situación familiar de las personas constituidas como parejas de hecho por la relevancia que tienen en el trabajo de los Servicios de Mediación.

superior el número de mujeres frente a hombres que tienen estudios superiores.



### Nivel económico

Tal como se realiza la clasificación en los conflictos de familia, en función del nivel económico se agrupa en nivel bajo, medio-bajo, medio, medio-alto y alto.





Los perfiles mayoritarios de personas atendidas en los SMF corresponden a un nivel económico medio y medio-Bajo.

## VI. MODO DE ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

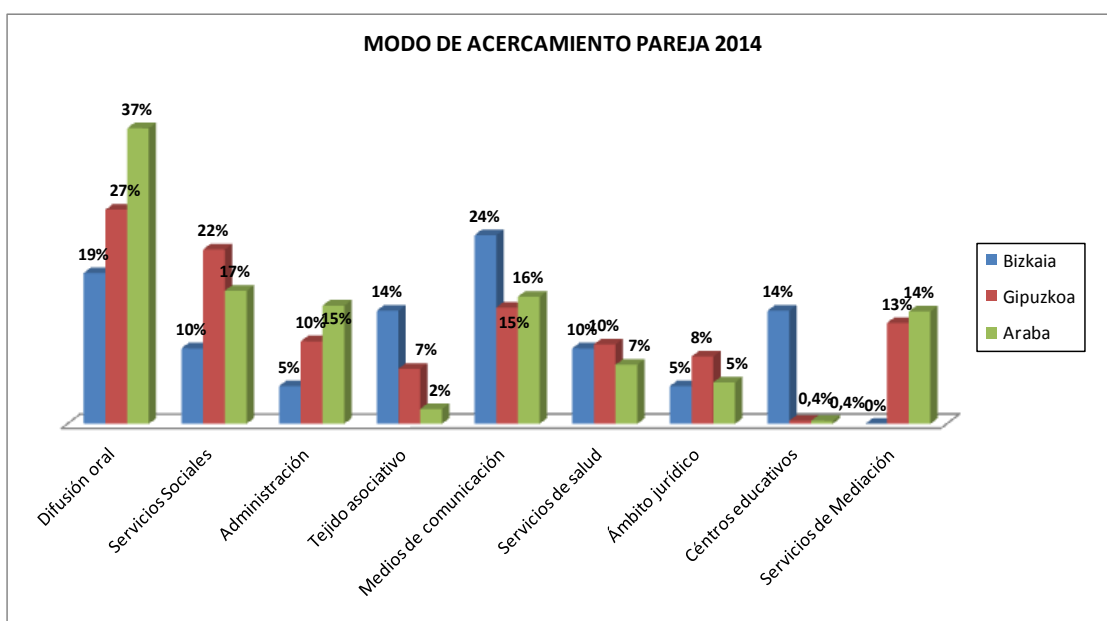
La categoría "modo de acercamiento" recoge la fuente de información y, en su caso, derivación, por la que las personas usuarias han accedido al Servicio de Mediación Familiar. La definición del servicio como de acceso directo y universal, sin precisar derivación desde otra entidad, favorece que se convierta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

El modo de acercamiento se clasifica en los siguientes conceptos:

- **Difusión oral:** Aglutina las personas que han acudido al servicio de mediación por referencia de una amistad, persona usuaria o familiar que de modo informal transmite información sobre el servicio
- **Servicios sociales:** Hace referencia a los servicios sociales de base o de atención primaria siendo competencia municipal
- **Administración:** Se identifica con todas las personas que han sido derivadas desde entidades públicas tanto el INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social), del Ayuntamiento (excepto servicios sociales), Diputación Foral o Gobierno Vasco (Zuzenean, Etxebide).
- **Tejido asociativo:** Recoge las organizaciones sin ánimo de lucro que bien por tener una función específica en el ámbito familiar (asociaciones de padres y madres, asociaciones de familiares de determinados colectivos) o simplemente de carácter social o

cultural, informan sobre la mediación en general y dan los datos de los servicios públicos.

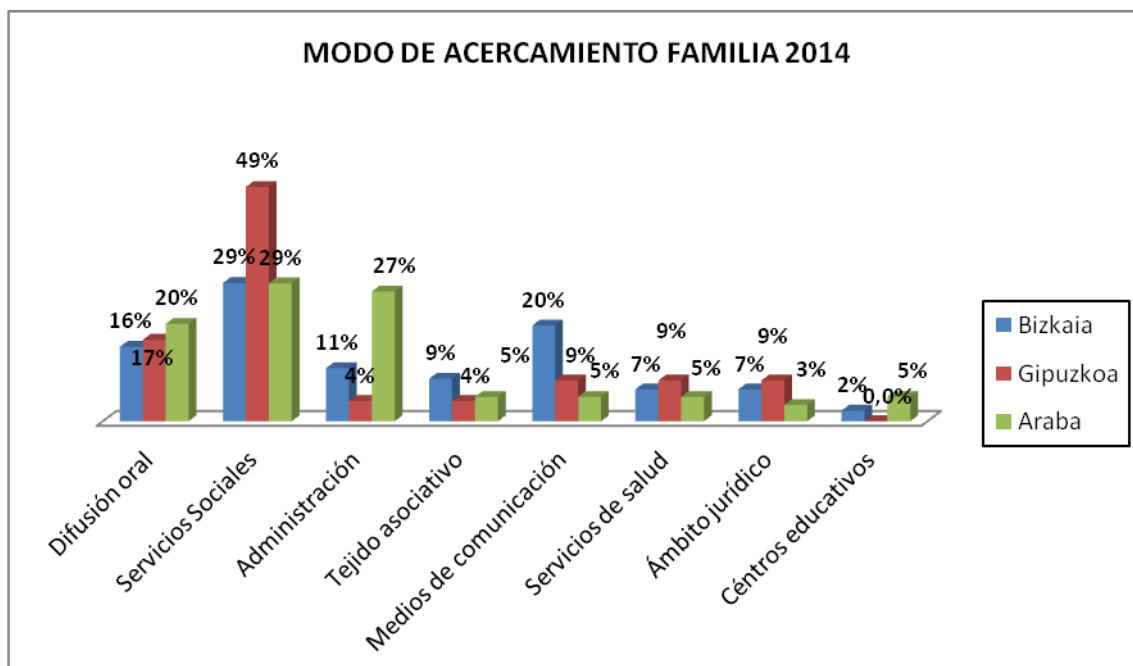
- **Medios de comunicación:** Supone tanto prensa, radio, televisión etc. como internet.
- **Ámbito jurídico:** Se refiere a las situaciones derivadas por el Servicio de orientación jurídica, juzgados o profesionales de la abogacía.
- **Ámbito sanitario:** Está referido a los servicios de salud de Osakidetza, tanto de atención primaria como de Salud Mental, módulos psico-sociales, así como profesionales de la Psicología. Por último, se identifican las situaciones derivadas de otros servicios de mediación municipales, intrajudiciales o programas relacionados con el proceso de mediación.
- **Servicios de Mediación:** Corresponderían a aquellos casos de antiguas personas usuarias que vuelven a los SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Centros educativos:** Hace referencia a los casos derivados desde este ámbito.



En el gráfico se puede observar que la difusión oral es el modo de acercamiento mayoritario en los tres SMF en casos de conflictos de pareja.

Los servicios Sociales y la Administración supondrían así mismo una fuente importante de derivación de casos seguida por los medios de comunicación.

También se observa en el gráfico, que los y las usuarias que vuelven de nuevo a un SMF para modificar algún acuerdo que habían tomada en el pasado, y que denominamos como "servicios de medicación", son un modo de acercamiento importante.



En esta gráfica se observa como la mayoría de los casos de conflictos familiares atendidos en los SMF vienen derivados de los Servicios Sociales y algo menos de la Administración. También podemos apreciar como la difusión oral sigue siendo un modo de acercamiento muy habitual en los tres servicios.

## VII.- MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

### VII.A.- LA INTERVENCIÓN DIRECTA: DESCRIPCIÓN DE CONCEPTOS

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

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

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

#### 1.- LA CONSULTA TELEFÓNICA Y/O PRESENCIAL

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

En este momento, tras atender y escuchar a quien realiza la llamada, se recogen datos relativos a la persona o personas solicitantes en una ficha

estructurada y referente al conflicto que presentan. Posteriormente se ofrece una breve información sobre el SMF y en función de la demanda planteada, bien se pone una cita, bien se les ofrece información respecto a los servicios públicos donde pueden dirigirse en el caso de que no sea posible la intervención desde el SMF.

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

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

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

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

## 2.- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN: Estos expedientes corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las *actuaciones previas al proceso de mediación*, posteriormente no inician la mediación, finalizándose, de este modo, la intervención desde el SMF. Distinguimos, además, si

se refieren a conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja o si son conflictos familiares.

- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN: Hacen referencia a los expedientes de las personas que acuden al SMF y una vez realizadas las *actuaciones previas al proceso de mediación* acuerdan iniciar la mediación, diferenciando, asimismo, si son conflictos derivados de la ruptura de pareja o conflictos familiares de otra índole (tal y como se refleja en el punto IV del índice común "la tipología de conflictos").

## 2.1.- LA PREMEDIACIÓN

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

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

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

En aquellos casos que presentan unas características especiales, el equipo de profesionales valora la viabilidad del asunto para mediación. Si la mediación no es posible, bien debido a que alguna de las personas

implicadas no ha mostrado interés por iniciar el proceso, bien debido a que el equipo de profesionales ha valorado la inadecuación del inicio del proceso de mediación en ese caso concreto, se ofrece información sobre aspectos jurídicos, así como sobre los recursos sociales existentes y, en algunos casos, orientación psicológica, dentro del contexto de la mediación.

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

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

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

## 2.2.- EL PROCESO DE MEDIACIÓN

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

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

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

### 2.3.- EL SEGUIMIENTO

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

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

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



Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

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

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

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

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

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

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

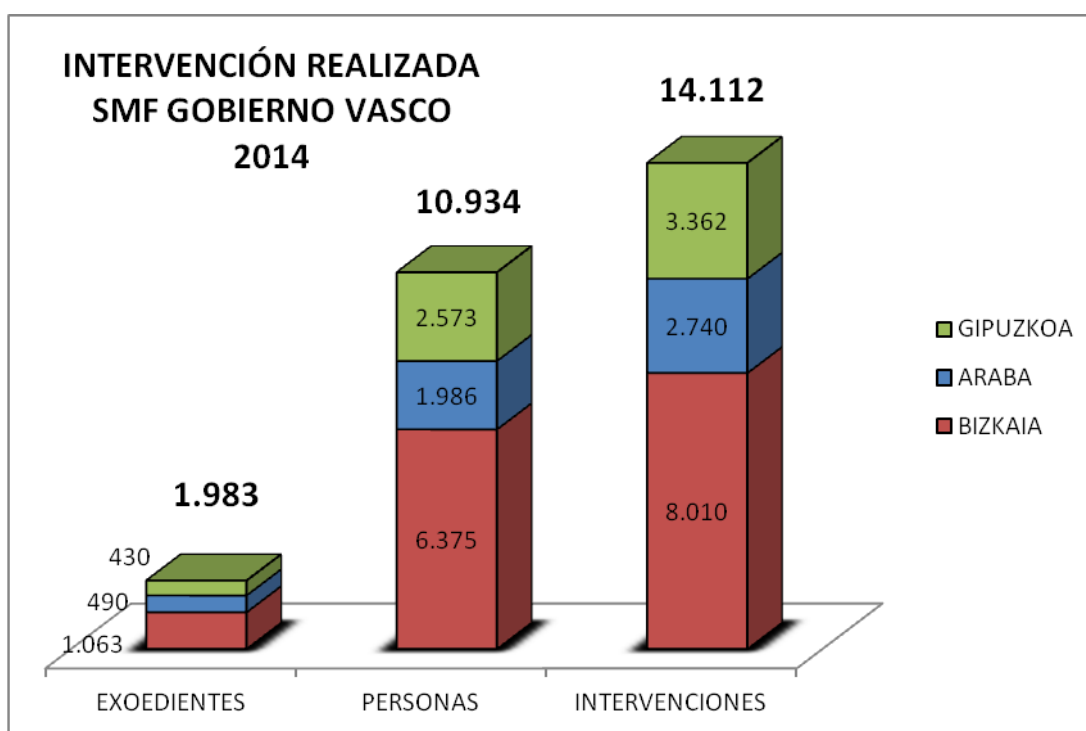
El seguimiento también nos ofrece la posibilidad de comprobar cuál ha sido la utilidad que se le ha dado al conjunto de acuerdos tomados en este servicio, es decir, tramitación judicial de separación o divorcio, acceso a viviendas de Etxebide, acceso a ayudas económicas como puede ser la renta básica,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

#### VII.B.- LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN LOS SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO

Durante el año 2014, los datos obtenidos del trabajo realizado en los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos representan un total de 1.983 expedientes, en los distintos niveles de atención. De los cuales corresponden a Bizkaia (1.063 expedientes), a Araba (490 expedientes) y a Gipuzkoa (430 expedientes), estos datos reflejan un incremento global en el número total de expedientes del 4% respecto al año 2013.

<b>EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2014</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>ARABA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>Nº TOTAL DE EXPEDIENTES</b>
<b>EXP. PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>271</b>	<b>214</b>	<b>198</b>	<b>683</b>
<b>EXP. MEDIACIÓN</b>	<b>505</b>	<b>165</b>	<b>150</b>	<b>820</b>
<b>EXP. SEGUIMIENTO</b>	<b>287</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>480</b>
<b>Nº TOTAL DE EXPEDIENTES</b>	<b>1.063</b>	<b>490</b>	<b>430</b>	<b>1.983</b>

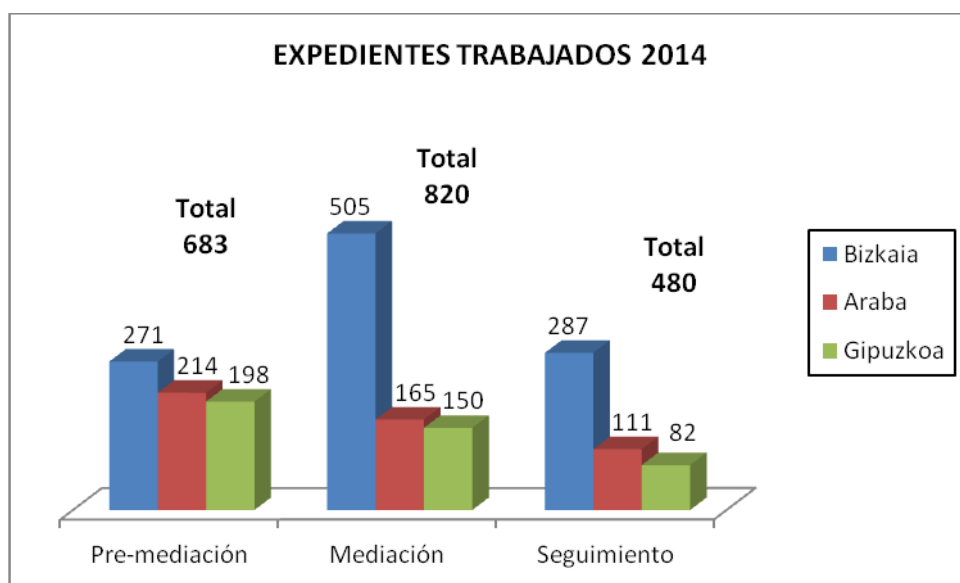
El trabajo llevado a cabo en los tres Servicios de Mediación Familiar desde los diferentes niveles de intervención han supuesto la atención a **10.934 personas** y se han llevado a cabo un total de **14.112 intervenciones** (8.010 en Bizkaia, 3.362 en Gipuzkoa y 2.740 en Araba). El número de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **1.983**.



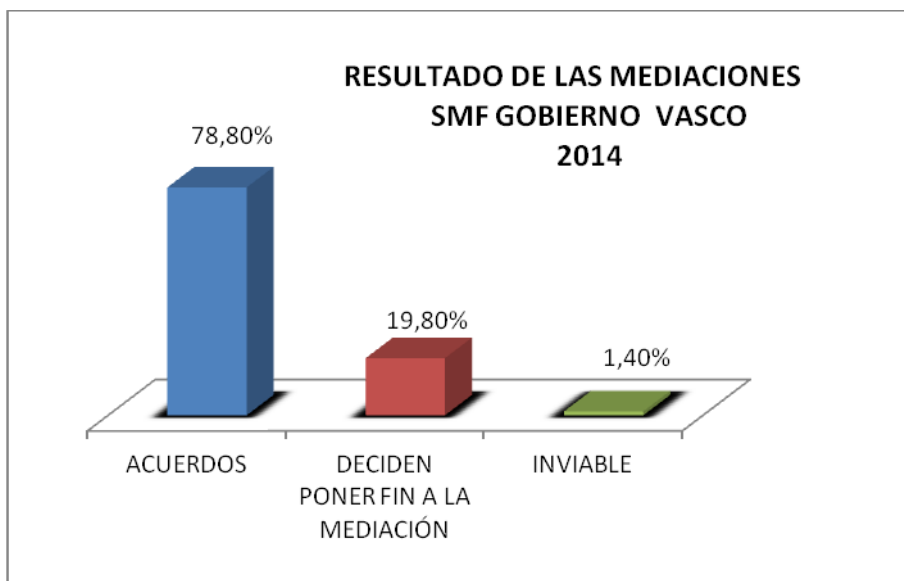
Del total de expedientes trabajados, 683 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad 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. El número de expedientes de pre-mediación han aumentado en un 12,5% respecto al año anterior.

Los expedientes de mediación trabajados, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo entiende su viabilidad, suponen un total de 820.

Respecto a los expedientes de seguimiento, tal y como se detalla en el punto anterior, se ha llevado a cabo un total de 480 expedientes, un 4,1% superior a los seguimientos realizados en 2013.

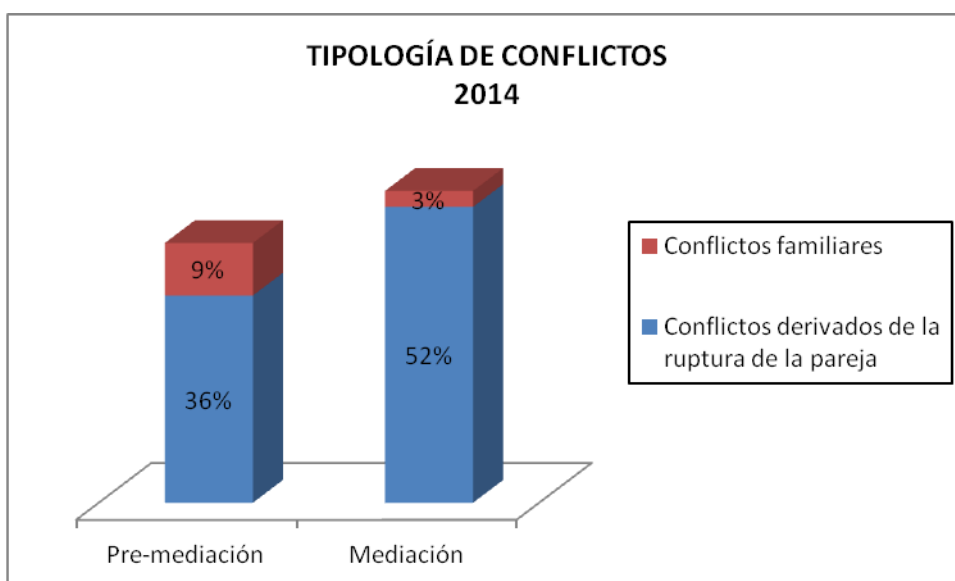


Durante este año se han finalizado 693 mediaciones y 127 continúan en proceso. En cuanto a la finalización del proceso de mediación un 78,8% han alcanzado acuerdos respecto a los temas planteados, el 19,8% han decidido poner fin a la mediación y en el 1,4% el equipo ha interrumpido el proceso por considerarlo inviable.



En cuanto a la tipología de conflictos del total de expedientes trabajados a lo largo del año 2014, de aquellos los expedientes de pre-mediación, el 36% (545 expedientes) han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 9% (138 expedientes) con conflictos familiares de diferentes categorías.

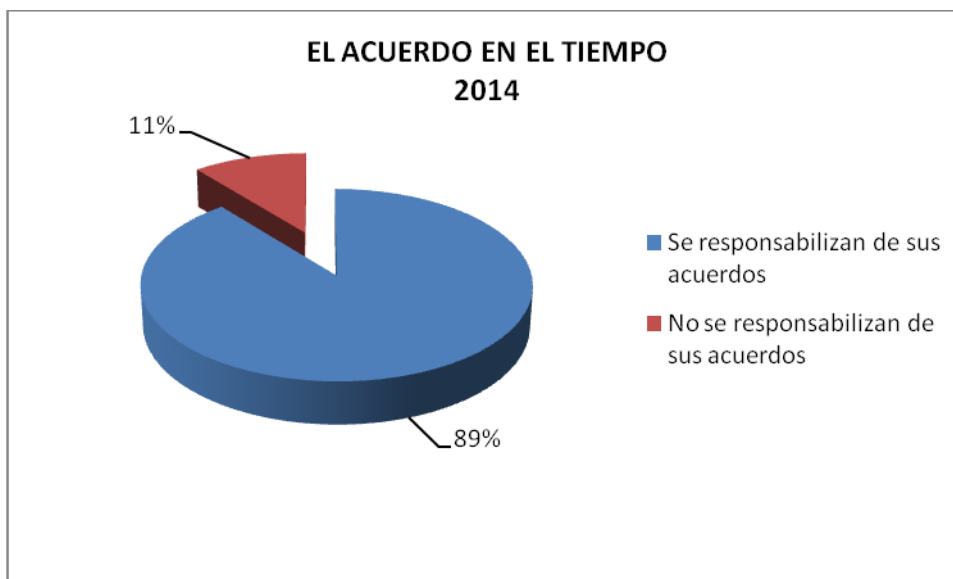
Respecto a las mediaciones realizadas, el 52% (778 expedientes) del total de expedientes han sido conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja y el 3% derivados de conflictos familiares (42 expedientes).



<b>EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL AÑO 2014</b>	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
<b>EXP. PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>271</b>	<b>214</b>	<b>198</b>
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	239	156	150
CONFLICTOS FAMILIARES	32	58	48
<b>EXP. MEDIACIÓN</b>	<b>505</b>	<b>165</b>	<b>150</b>
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	490	150	138
CONFLICTOS FAMILIARES	15	15	12
<b>Nº TOTAL DE EXPEDIENTES</b>	<b>776</b>	<b>379</b>	<b>348</b>

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

Los datos obtenidos de los seguimientos realizados en los tres territorios (tanto los realizados para los casos de pareja como para los de familia) demuestran que las personas participantes se responsabilizan de los acuerdos alcanzados a lo largo del proceso.

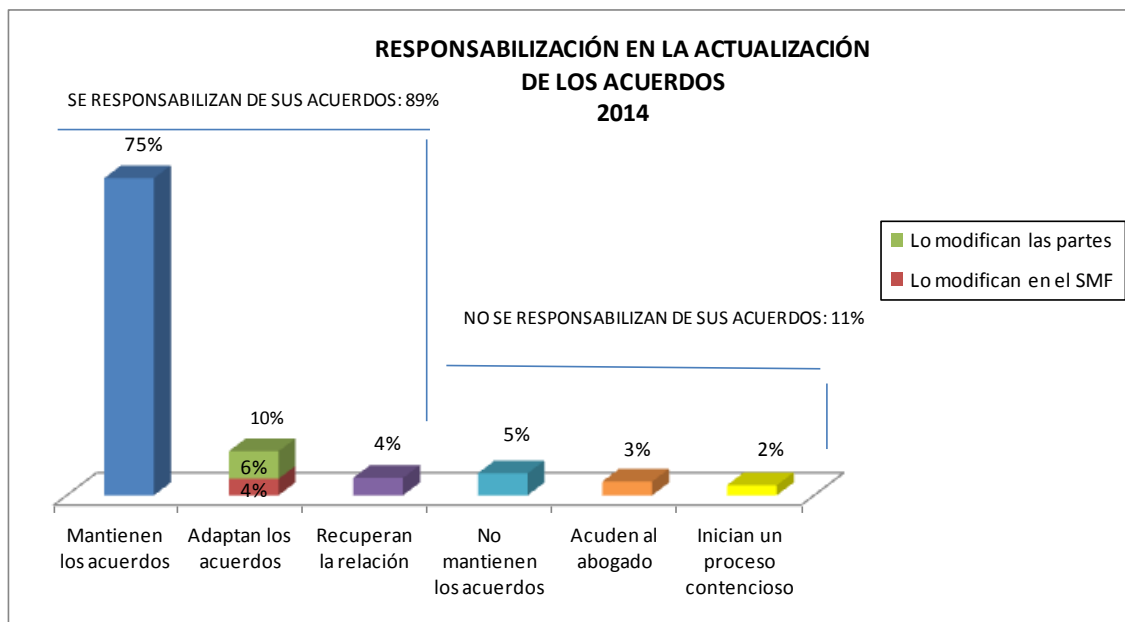


Entendemos que las personas que han pasado por un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos cuando mantienen esos acuerdos, cuando los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en los SMF como entre ellos) o cuando recuperan la relación. Observamos que en el 89% de los casos trabajados el efecto responsabilizador de la mediación queda reflejado.

Entre las personas que se responsabilizan de sus acuerdos destacan aquellas que mantienen los acuerdos, siendo este el caso de 3 de cada 4 personas (75% de los casos) que han finalizado el proceso.

Cuando se habla de que las personas no se responsabilizan de sus acuerdos estamos haciendo 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. Esa responsabilidad pueda recaer en abogados o en jueces, cuando inician un proceso contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.

En relación a las personas que no se responsabilizan de sus acuerdos, cabe destacar el bajo porcentaje de personas que acuden a un proceso contencioso tras haber acudido a los SMF (2%).



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



### VII.C- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL **SMF BIZKAIA 2014**

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

<b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b>		<b>4.412</b>	<b>1.506</b>	<b>2.906</b>
			<b>4.412</b>	

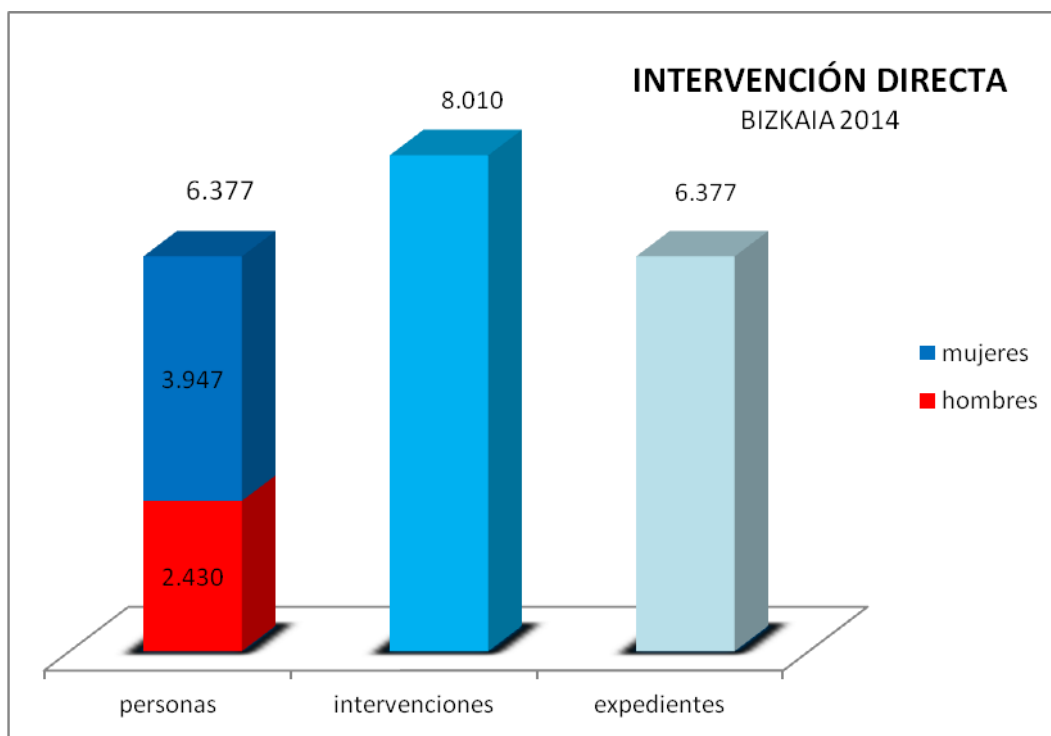
### 2) MEDIACIÓN

<b>EXPEDIENTES TRABAJADOS</b>	<b>776</b>	<b>3.141</b>	<b>1.493</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	729	2.920	660	726
CONFLICTOS FAMILIARES	47	221	37	70
<b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>271</b>	<b>512</b>	<b>434</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	239	413	157	212
CONFLICTOS FAMILIARES	32	99	16	39
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	2	8
<b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>	<b>505</b>	<b>2.629</b>	<b>1.059</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	490	2.507	499	502
CONFLICTOS FAMILIARES	15	122	21	31
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	2	4

### 3) SEGUIMIENTO

<b>EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO</b>	<b>287</b>	<b>457</b>	<b>472</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	287	457	227	245
CONFLICTOS FAMILIARES	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>1.063</b>	<b>8.010</b>	<b>6.377</b>	

El trabajo realizado a lo largo del año 2014 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 6.377 personas, de las cuales 2.430 son hombres y 3.947 son mujeres. El número de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFB ha sido de 1.063 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han ascendido a 8.010.

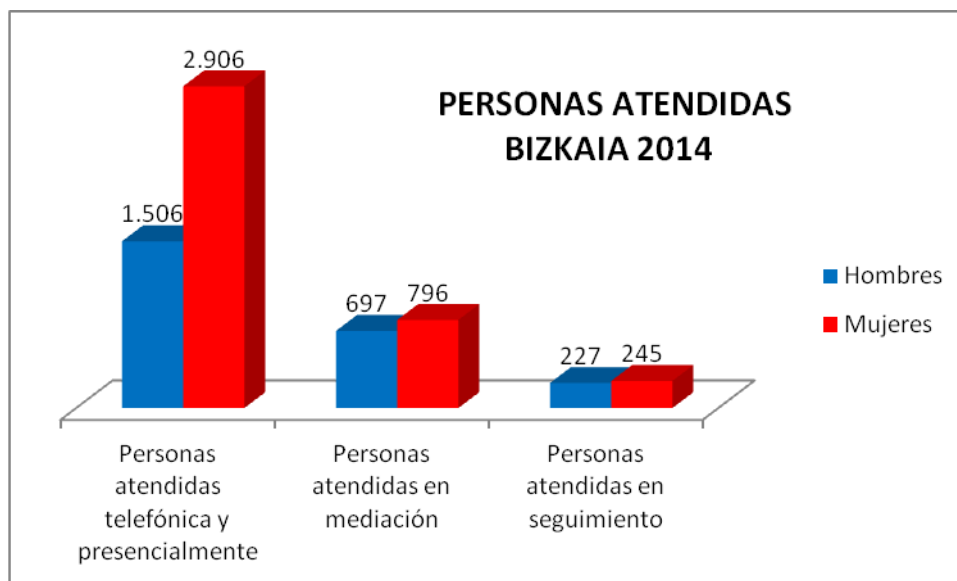


A continuación pasaremos a detallar la labor llevada a cabo en cuanto a las personas atendidas en el SMFB, la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

### VII.C.1.- PERSONAS ATENDIDAS

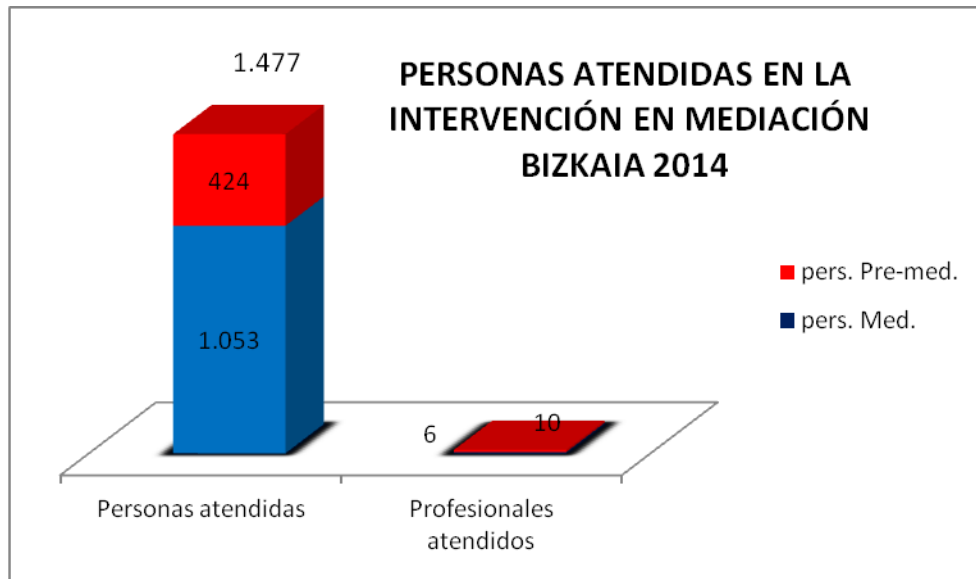
Durante el año 2014 han sido atendidas un total de 6.377 personas en los diferentes niveles de intervención que ha supuesto un total de 8.010 intervenciones.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono han supuesto un total de 4.412 personas. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 1.493 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 472 personas.



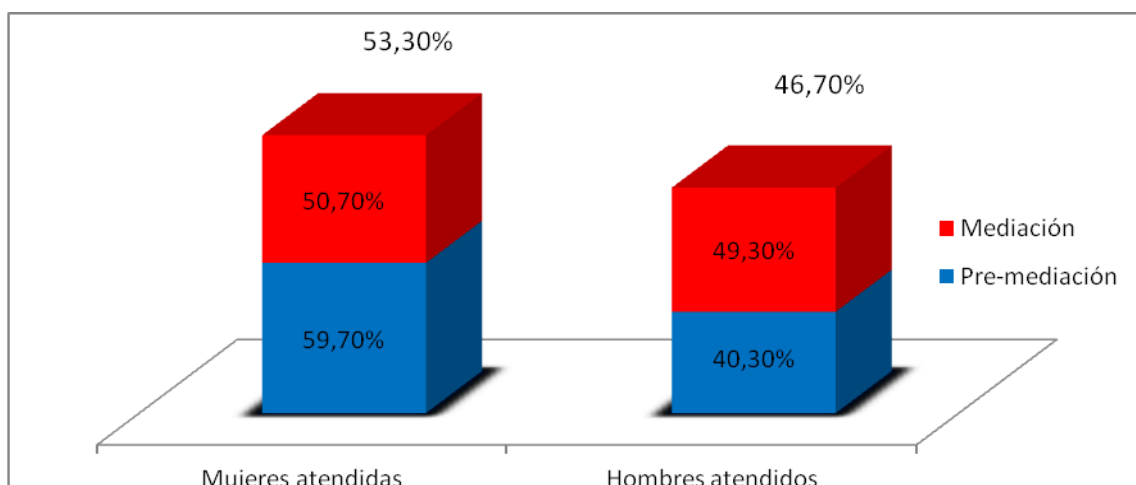
La intervención en mediación genera dos tipos de expedientes diferentes, los expedientes de pre-mediación y los expedientes de mediación, tal y como se explica en el punto VII. En los expedientes de pre-mediación que se han generado se han atendido a un total de 432 personas, de éstas 422 son protagonistas del conflicto y 10 son profesionales que están interviniendo con estas familias. En las mediaciones realizadas han participado un total de 1.059 personas, de las cuales 1.053

son protagonistas del conflicto y 6 son profesionales que de modo directo están interviniendo con estas familias en otro contexto.

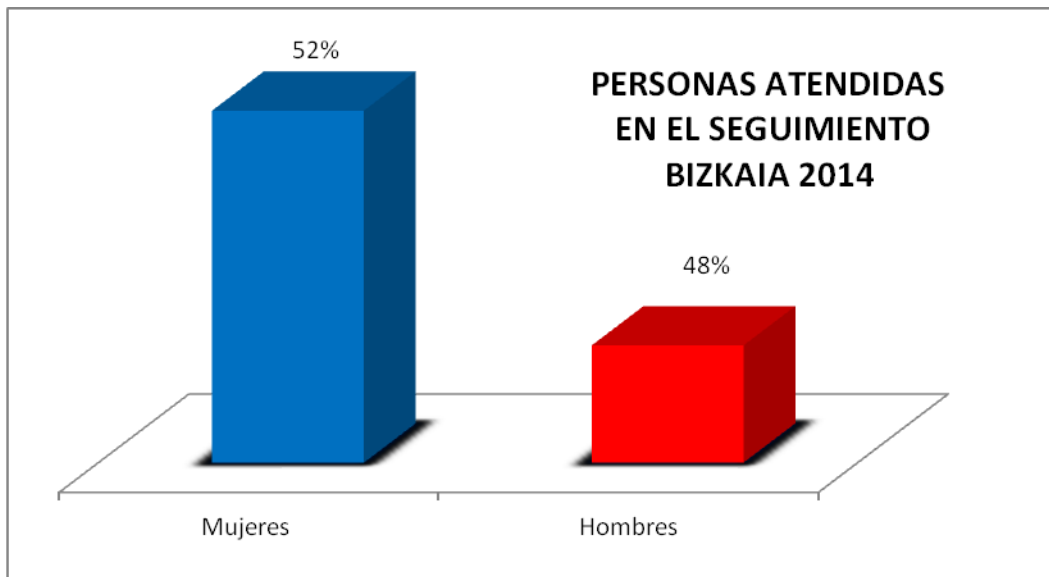


Del número de personas atendidas en este nivel de intervención el 53,30% han sido mujeres y el 46,70% hombres. En los expedientes de pre-mediación, el 60,80% han sido mujeres y un 39,20% hombres. Por otro lado de las personas que han participado en el proceso de mediación un 50,90% han sido mujeres y el 49,10% hombres.

### HOMBRES Y MUJERES ATENDIDOS EN LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN BIZKAIA 2014



En la fase de seguimiento se han atendido a 472 personas, de las cuales el 48% de las personas atendidas fueron hombres y el 52% mujeres.



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

Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tal y como se explica en el punto VII. Por otra parte refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información y la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual. Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica, aunque a lo largo de este año hemos observado un cambio en el sentido de que ha aumentado el número de personas que acuden directamente al servicio.

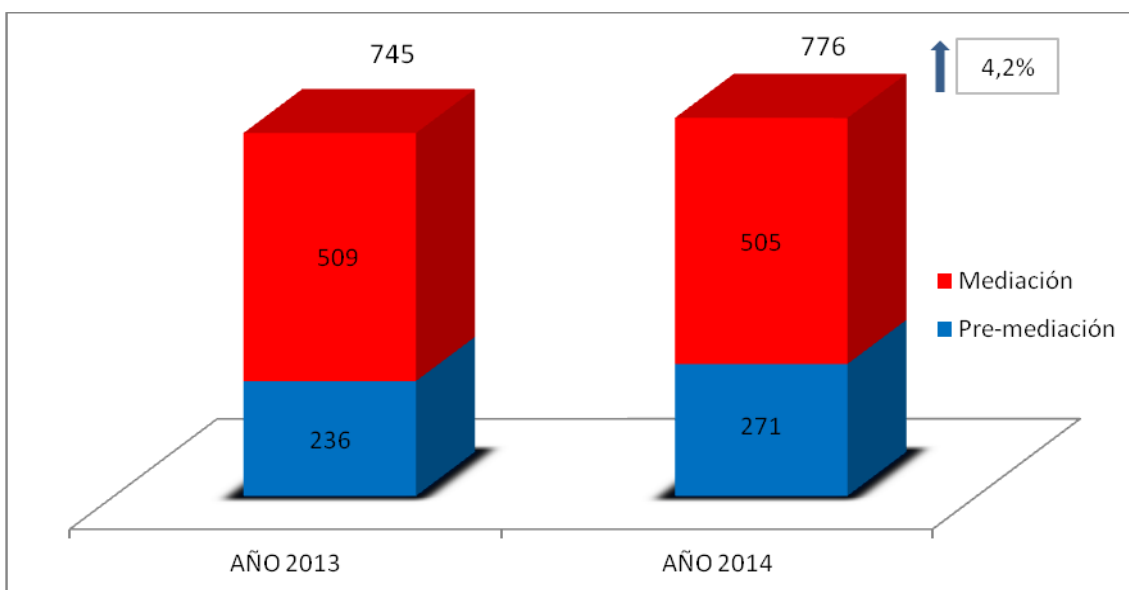
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 4.320 personas (ver gráfico de personas atendidas).

### VII.C.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

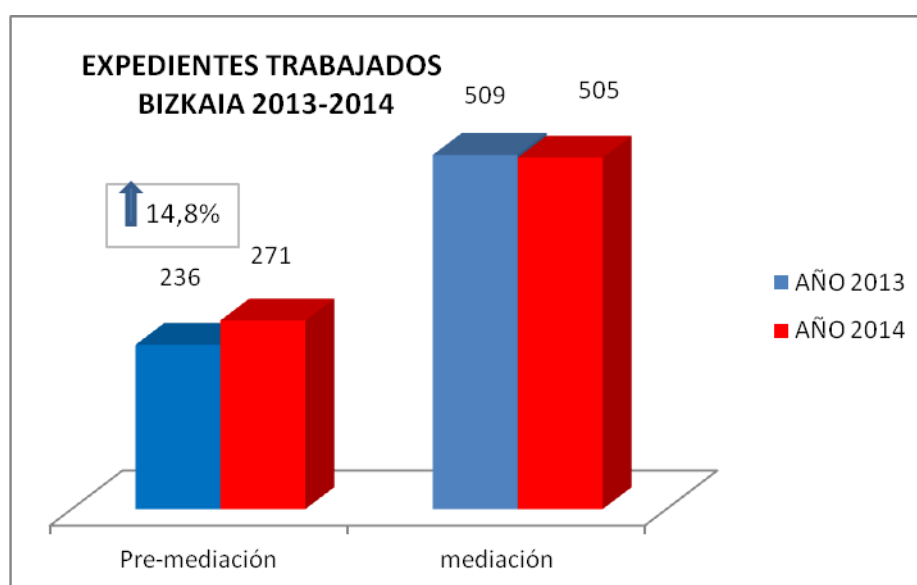
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos:

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

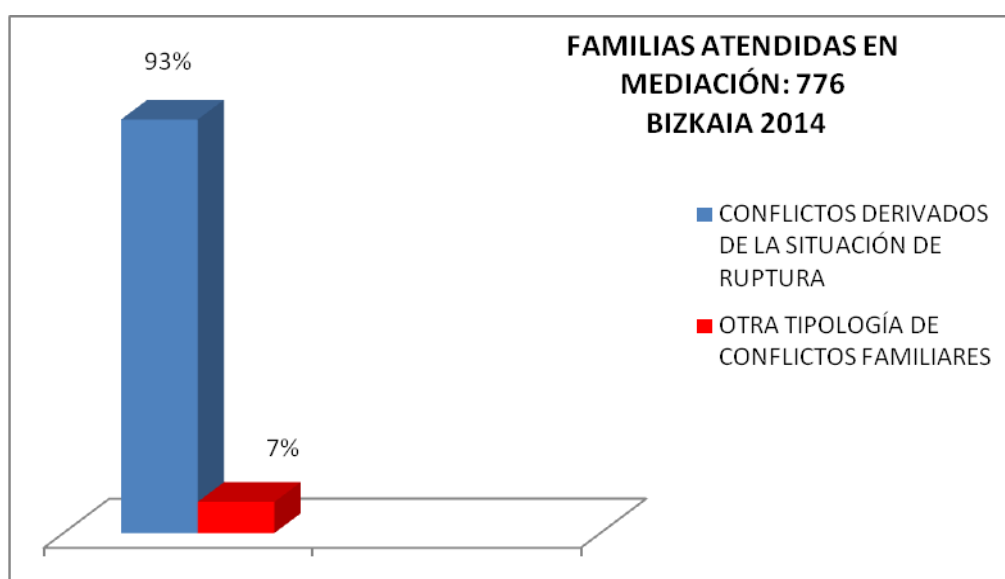
EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	239	490	<b>729</b>
CONFLICTOS FAMILIARES	32	15	<b>47</b>
TOTAL	<b>271</b>	<b>505</b>	<b>776</b>



El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 776 expedientes ( un 4,2% superior a los expedientes del año 2013). Respecto a la distribución de los expedientes el 271 han sido de pre-mediación (un incremento del 14,8% respecto al año anterior) y las mediaciones trabajadas han sido 505, prácticamente se ha mantenido un número de mediaciones similar al del año anterior (una diferencia de 4 mediaciones), teniendo en cuenta que algunos expedientes de pre-mediación del mes de diciembre han iniciado la mediación en enero del 2015.

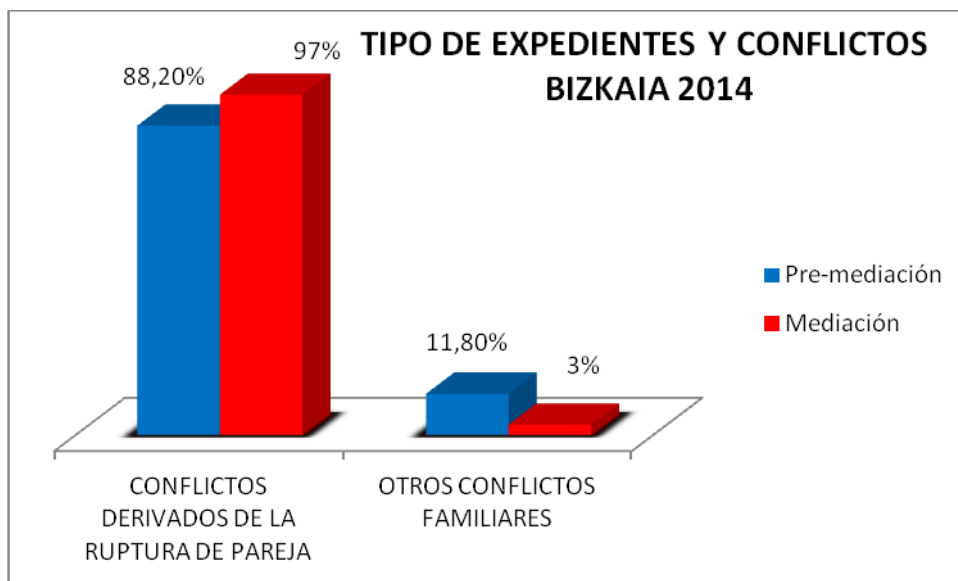


Se constata un incremento en el número de familias que se han acercado al SMF para exponer su situación y recibir información. Durante este año han sido 776 las familias que han solicitado la mediación para tratar el conflicto que estaban viviendo (4,2% más que el año anterior). En cuanto a estas solicitudes, el 93% se trataban de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 7% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.



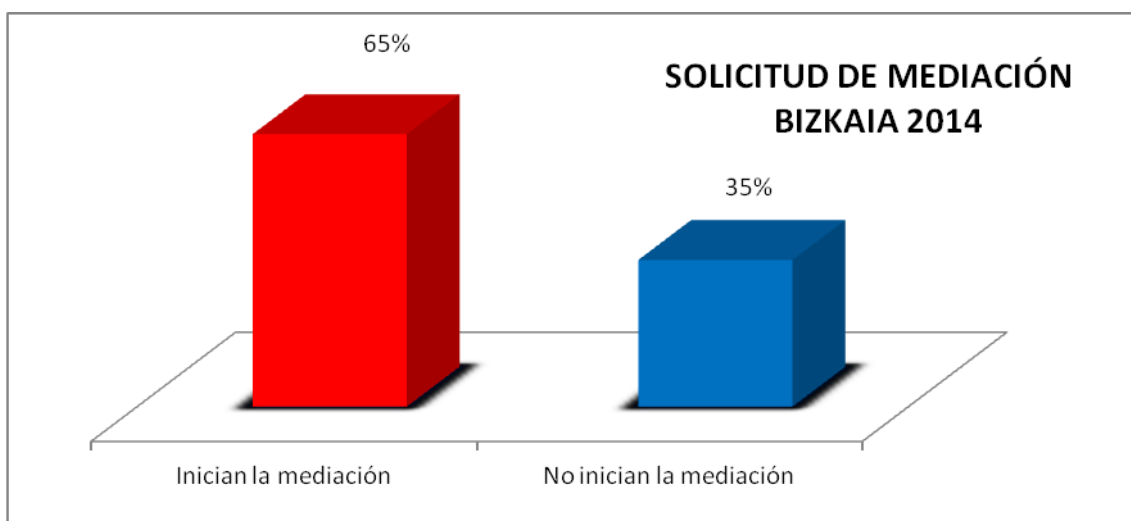
Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expediente generado en el trabajo realizado, observamos que en los expedientes de pre-mediación, el 88,2% han tratado de conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 11,8% de otro tipo de conflictos. Respecto a los expedientes de mediación, el 97% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3% de otro tipo de situaciones familiares.





### VII.C.3.1 LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

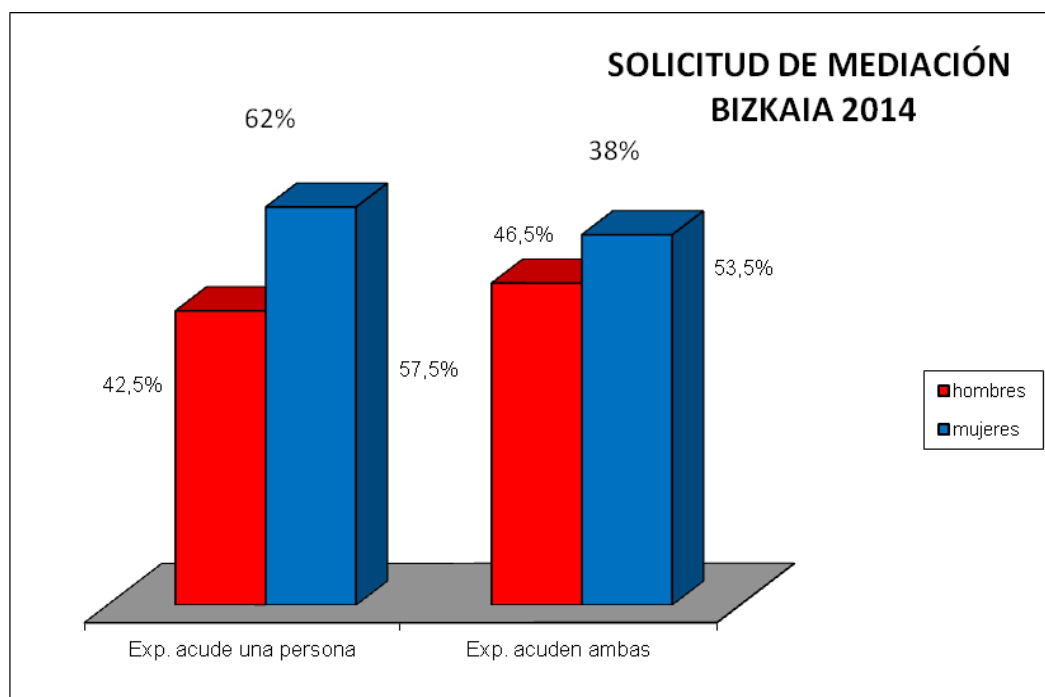
Tal y como se refleja en el apartado anterior, del total de solicitudes de mediación, un 65% posteriormente inician el proceso de mediación y el 35% no inician el proceso, finalizándose en ese momento la intervención desde el servicio. Estas solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación, son las que originan los expedientes de Pre-mediación.



Tras el análisis realizado en las pre-mediaciones (el 35% de las solicitudes), observamos que en un 62% de los casos solamente ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información. De este porcentaje de personas el 42,5% son hombres y el 57,5% son mujeres.

Por otro lado, en un 38% habiendo acudido las partes protagonistas del conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. De este porcentaje el 46,5% han sido hombres y un 53,5% mujeres.

Estos datos reflejan el hecho de que son las mujeres quienes más se acercan al servicio para solicitar información, aunque, respecto a años anteriores, observamos un incremento progresivo en el número de hombres que se acercan al servicio y que se va equilibrando con el porcentaje de mujeres.

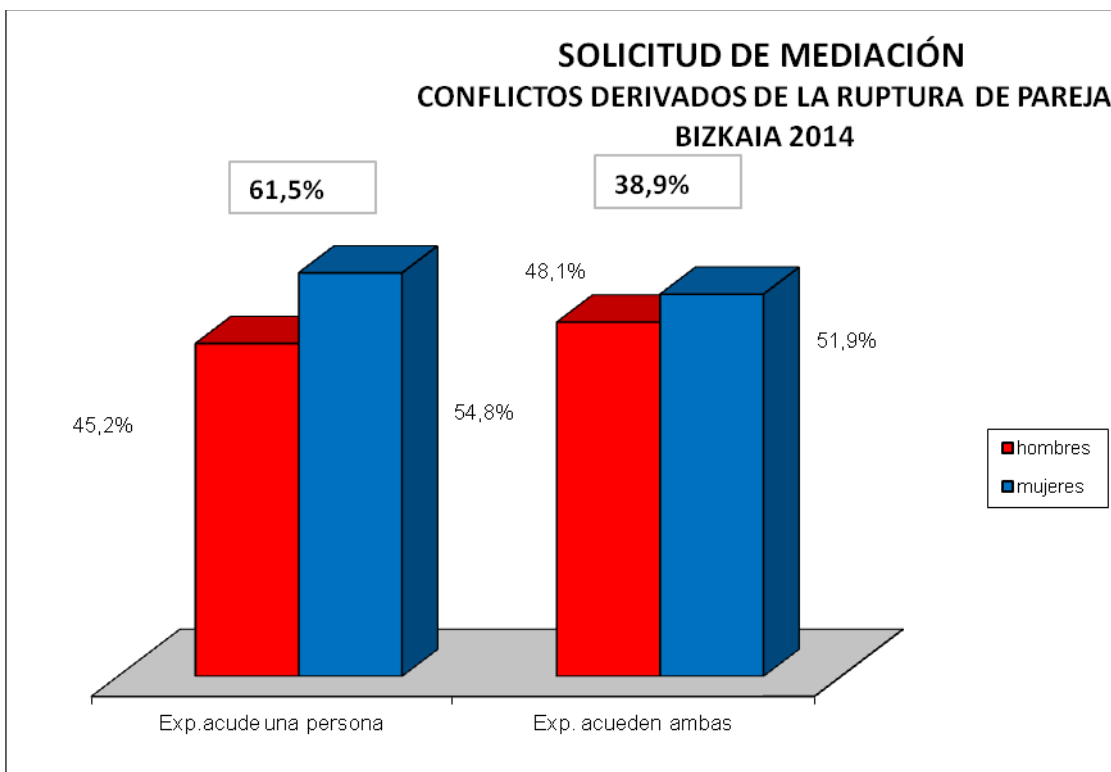


En un alto porcentaje de casos en los que la mediación no se inicia, ha sido únicamente una de las partes quien se ha acercado al servicio para exponer la situación y conocer lo que le ofrece la mediación. En cuanto a este dato, hemos considerado interesante valorar si había diferencia

significativa en cuanto a la tipología de conflictos derivados de la ruptura de pareja o en otros conflictos familiares.

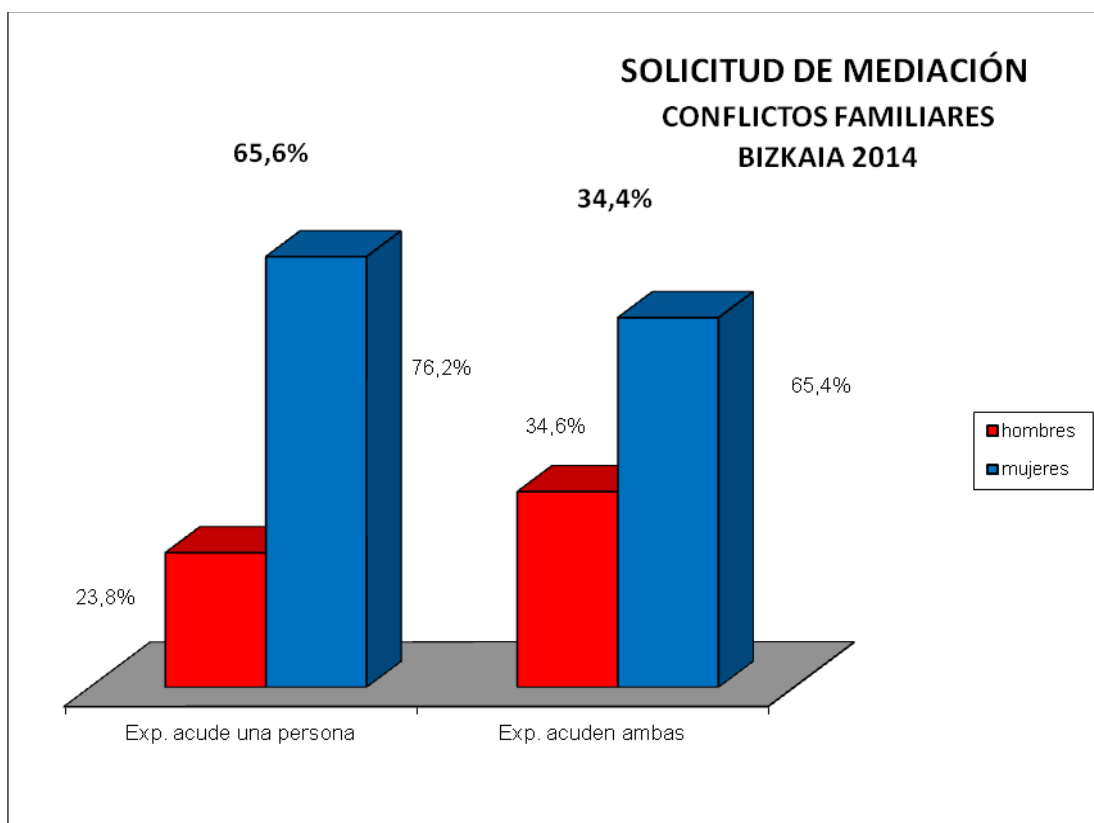
Respecto a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en un 61,5% solamente ha venido una persona a solicitar la información. En algunos casos este hecho ha sido debido a que 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 45,2% son hombres y el 54,8% son mujeres. Comparando estos datos con años anteriores, observamos un aumento progresivo de hombres que se acercan al SMF a solicitar información y que muestran interés en la mediación. Aún así, siguen siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 38,9% 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 48,1% son hombres y el 51,9% 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 65,6% 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. Por otro lado, de estas personas que se han aproximado al servicio de mediación el 34,6% han sido hombres y el 65,4% mujeres.

En cambio, en el 34,4% de los casos, habiendo acudido las personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por todas las partes en conflicto. De estas personas, el 34,6% son hombres y un 65,4% mujeres.



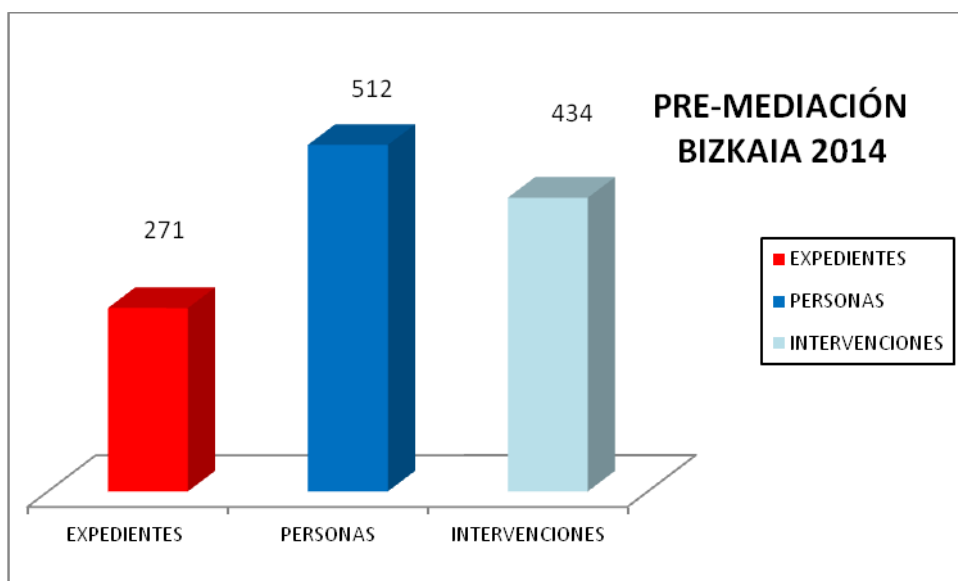
Los datos reflejan que en la mayoría de los casos ha sido una parte del conflicto quien ha acudido al servicio solicitando información y expresando su deseo de iniciar el proceso de mediación, por otra parte se observa una diferencia respecto al tipo de conflictos a la hora de iniciar el proceso de mediación, en los conflictos familiares hay un mayor número de demandas de mediación en las que solamente se ha acercado al SMF una de las partes del conflicto (65,6% de los casos). Es decir, un número significativo de meditaciones no se iniciaron al no haber voluntad de iniciar el proceso por ambas partes. Este dato refleja la importancia y, a la vez, dificultad de la voluntariedad en el momento de tomar la decisión de iniciar o no la mediación, especialmente en aquellos conflictos familiares donde hay más de dos 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

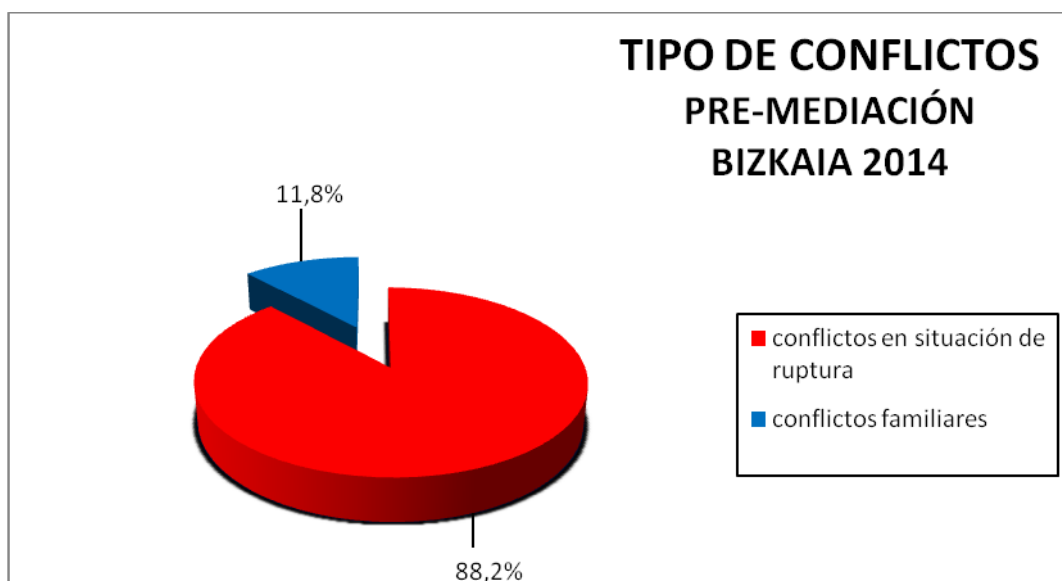
hombres que han solicitado la mediación en los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

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

Esta intervención ha generado un total de 271 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 512 intervenciones una atención directa a 434 personas protagonistas del conflicto.



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 239 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja, es decir, un 88,2% y 32 expedientes con conflictos familiares, es decir un 11,8%.



## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

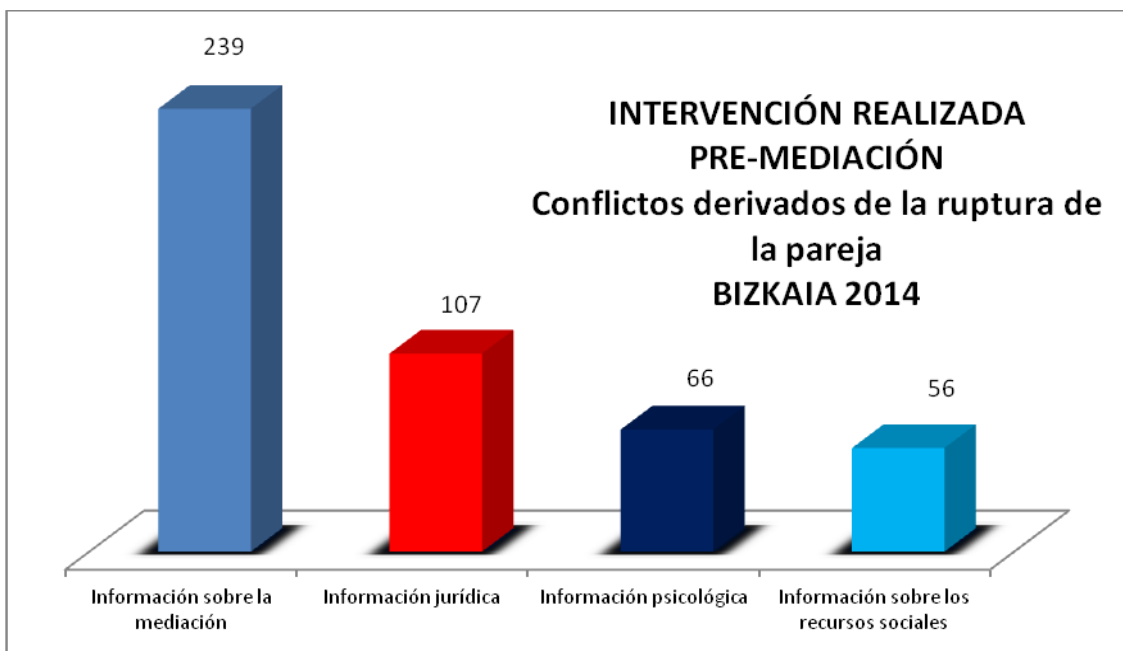
La intervención realizada en los 239 expedientes de pre-mediación abiertos que tienen que ver con conflictos en situaciones de ruptura, se ha dirigido, por una parte, a informar a las personas sobre la mediación, en algunos casos se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha venido, a petición de quien ha acudido. en este momento se les informa sobre la mediación y las características del proceso (28 cartas enviadas). Por otra, al no iniciarse el proceso de mediación se les ha ofrecido información jurídica dentro del contexto de la mediación (en 107 de los casos), información sobre los recursos sociales (en 56 de los expedientes) y orientación psicológica (en 66 de los casos). Este trabajo se ha desarrollado a lo largo de 413 sesiones en las que se han atendido a un total de 434 personas.

Respecto a las cartas enviadas, hemos obtenido respuesta en 9 de los casos, el resto no ha mostrado interés en recibir información sobre la mediación.

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>239</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>379</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>413</b>
<b>INTERVENCIÓN REALIZADA</b>	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	<b>239</b>
	INFORMACIÓN JURÍDICA	<b>107</b>
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	<b>66</b>
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	<b>56</b>

La labor llevada a cabo desde el servicio con estas personas que no inician la mediación es de gran valor ya que la información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a la familia para acercarse al espacio de la mediación, si no es en este momento, en otro. Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos dirigidos a la atención a las familias.



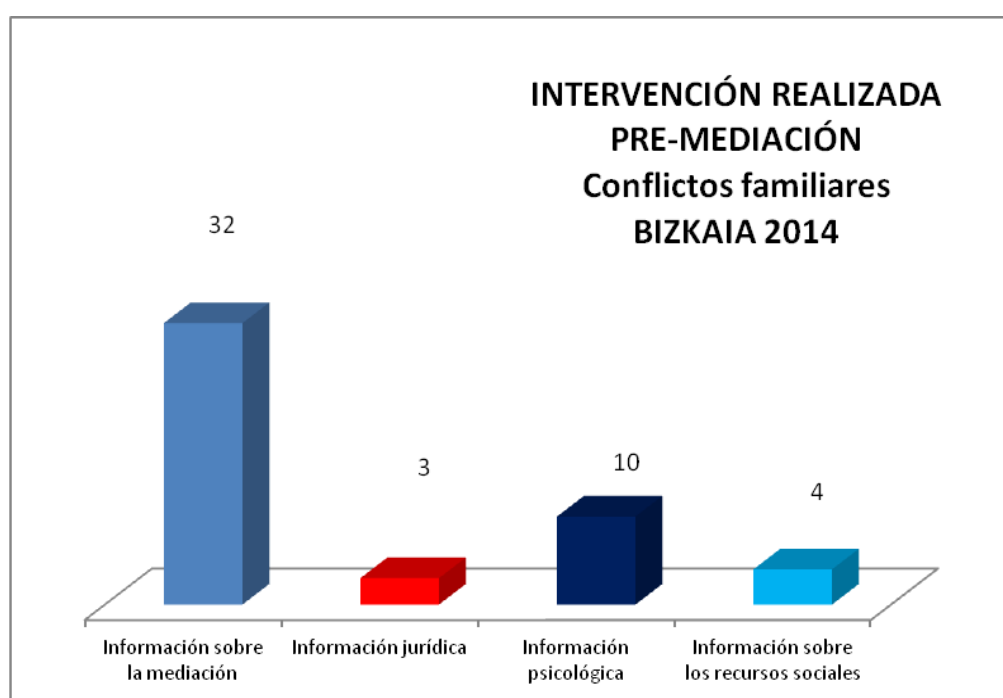


## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

En los expedientes de pre-mediación generados por demandas que tienen que ver con conflictos que surgen en el ámbito de la familia entre padres y madres, hijos/as, hermanos/as, abuelos/as (32 expedientes) se han atendido a 65 personas. El trabajo que se ha desarrollado con estas familias (99 intervenciones) ha ido dirigido a ofrecer información sobre el proceso de mediación (en las 32 solicitudes), en algunos casos se ha enviado una carta informativa a la persona que no ha venido, a petición de quien ha acudido, para informarles sobre el servicio, sobre la mediación y las características del proceso (12 cartas enviadas), información jurídica (en 3 de los casos), orientación psicológica (a 10 familias) e información sobre los recursos sociales (en 4 de los expedientes).

Respecto a las cartas enviadas, hemos obtenido respuesta en 2 de los casos, el resto no ha mostrado interés en recibir información sobre la mediación.

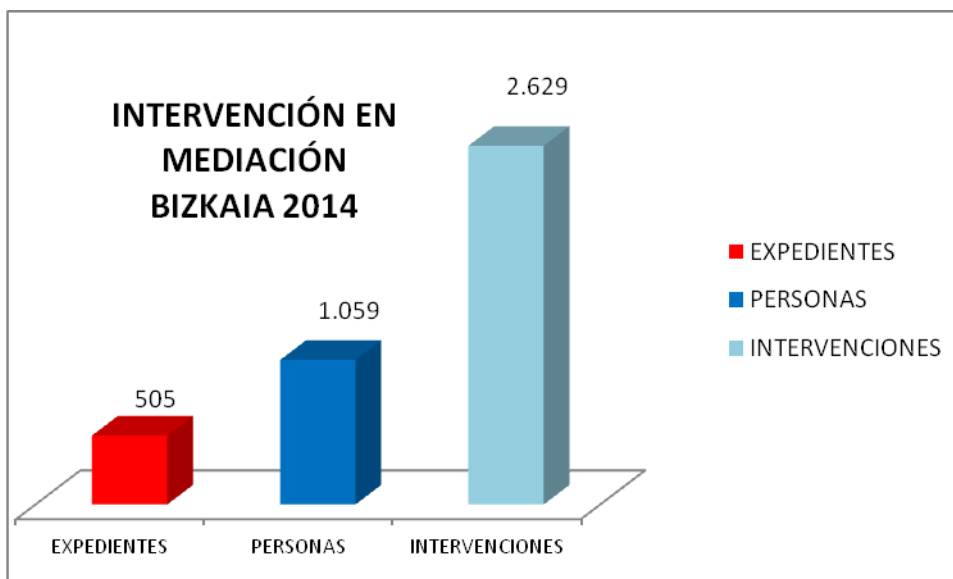
<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>32</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>65</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>99</b>
<b>INTERVENCIÓN REALIZADA</b>	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	<b>32</b>
	INFORMACIÓN JURÍDICA	<b>3</b>
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	<b>10</b>
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	<b>4</b>



### VII.C.3.2.- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

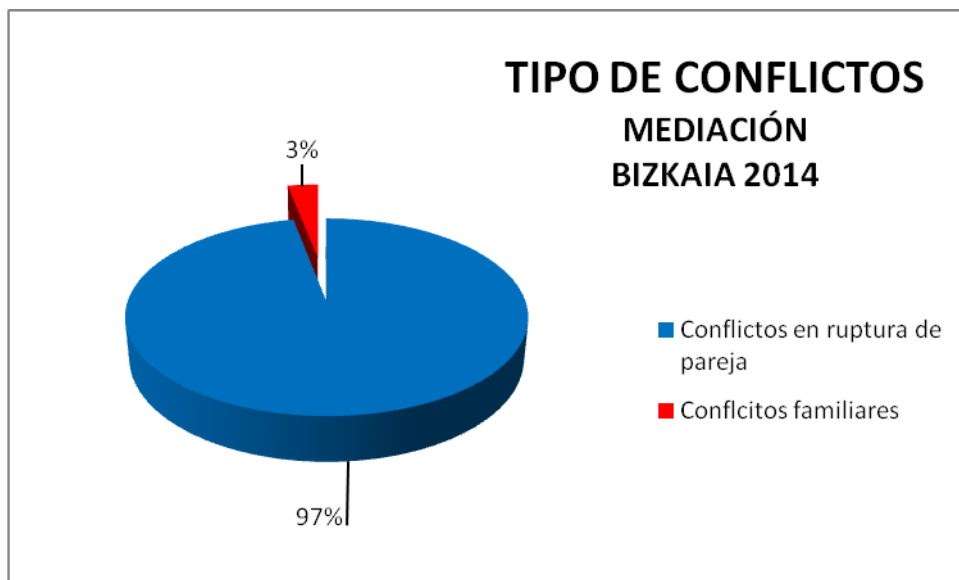
El proceso de mediación se inicia cuando todas las partes implicadas en el conflicto así lo acuerdan y voluntariamente lo aceptan. Este es el primer acuerdo que toman y que se plasma en un documento firmado por las partes y por la o las personas del equipo de mediación que dirigirán ese proceso. En este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

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 505 expedientes de mediación. Se han atendido a 1.059 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 2.629 intervenciones.

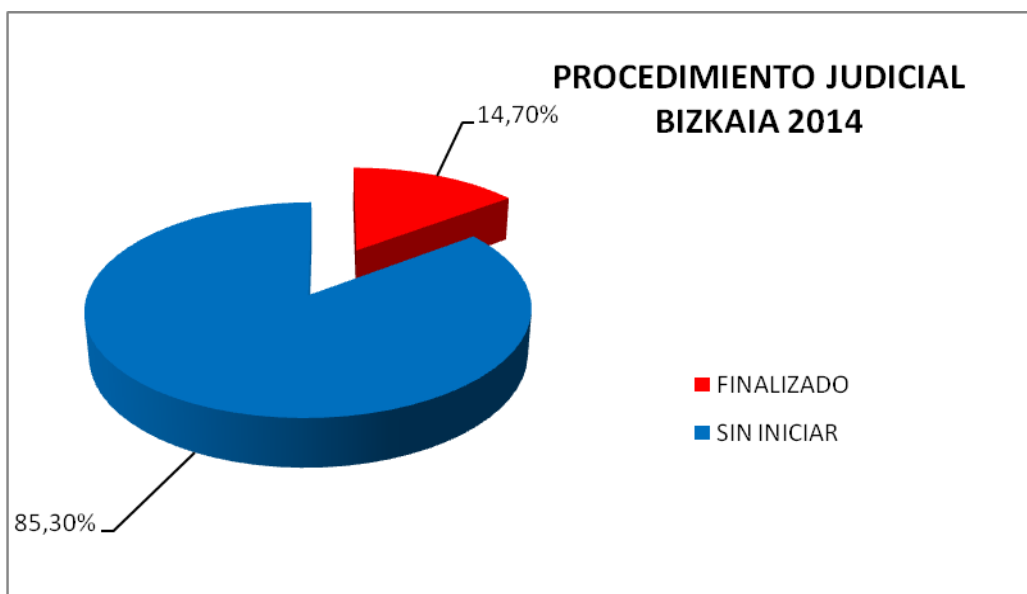


Del total de las mediaciones en las que se ha participado (505 expedientes), en el 97% de las mediaciones (490 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja. El 3%, es decir, 15 expedientes, han tenido que ver con conflictos familiares intergeneracionales, 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.

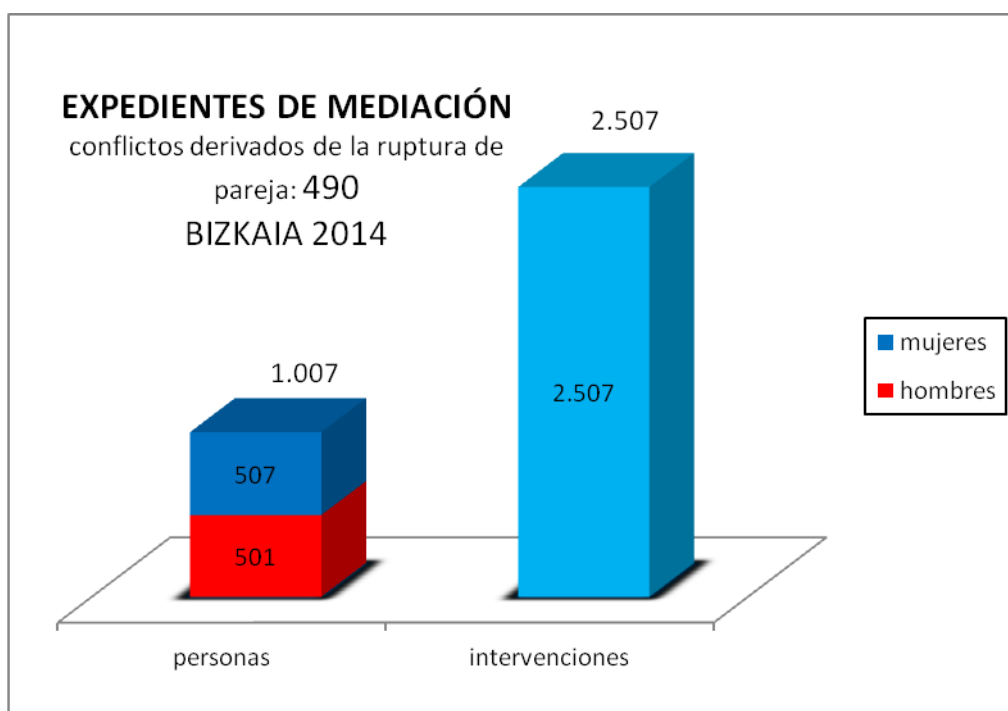


De las parejas que han iniciado la mediación que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura, el 14,7% habían concluido el procedimiento judicial y en el 85,3% de los casos no habían iniciado el mismo.



## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

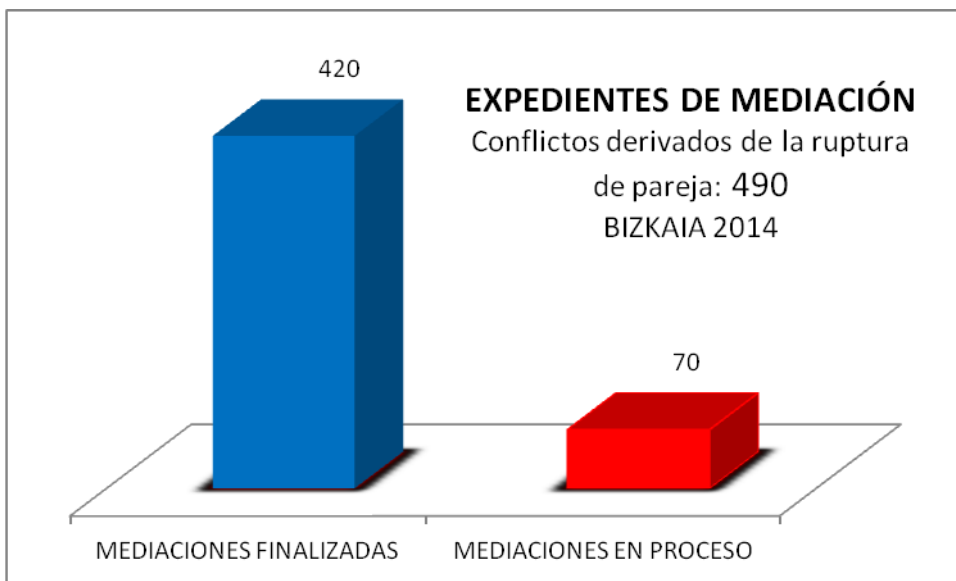
En este nivel de intervención se han trabajado un total de 490 expedientes de mediación, de los 490 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.007 personas, que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 2.507 intervenciones.



<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>490</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>1.007</b>

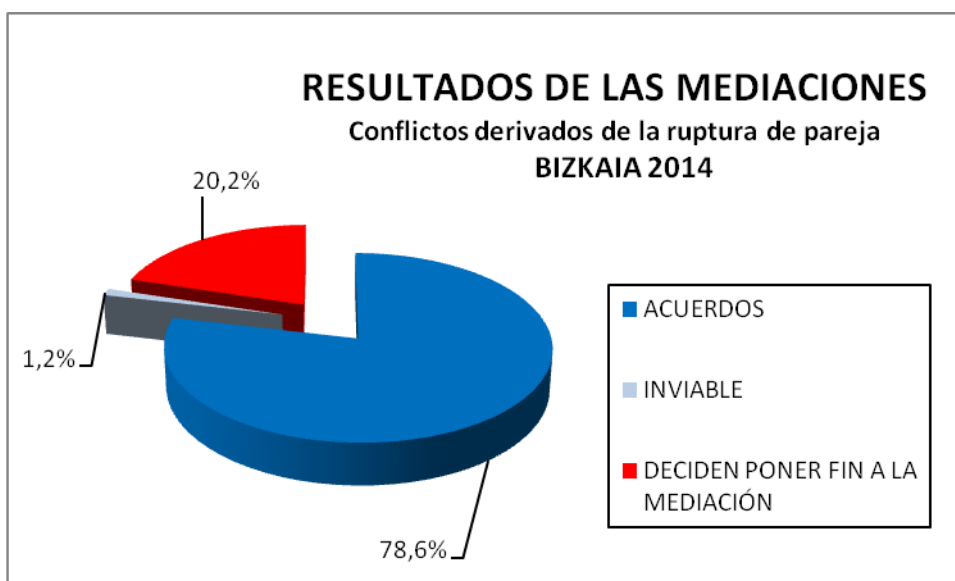
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>2.507</b>
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	<b>6</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>420</b>
	ACUERDOS	<b>330</b>
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	244
	• OTROS ACUERDOS	49
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	14
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	9
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	14	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>85</b>
	INVIABLE	<b>5</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>70</b>

A lo largo del año 2014 se han finalizado un total de 420 mediaciones y 70 mediaciones mantienen el proceso abierto que será finalizado en el año 2015.

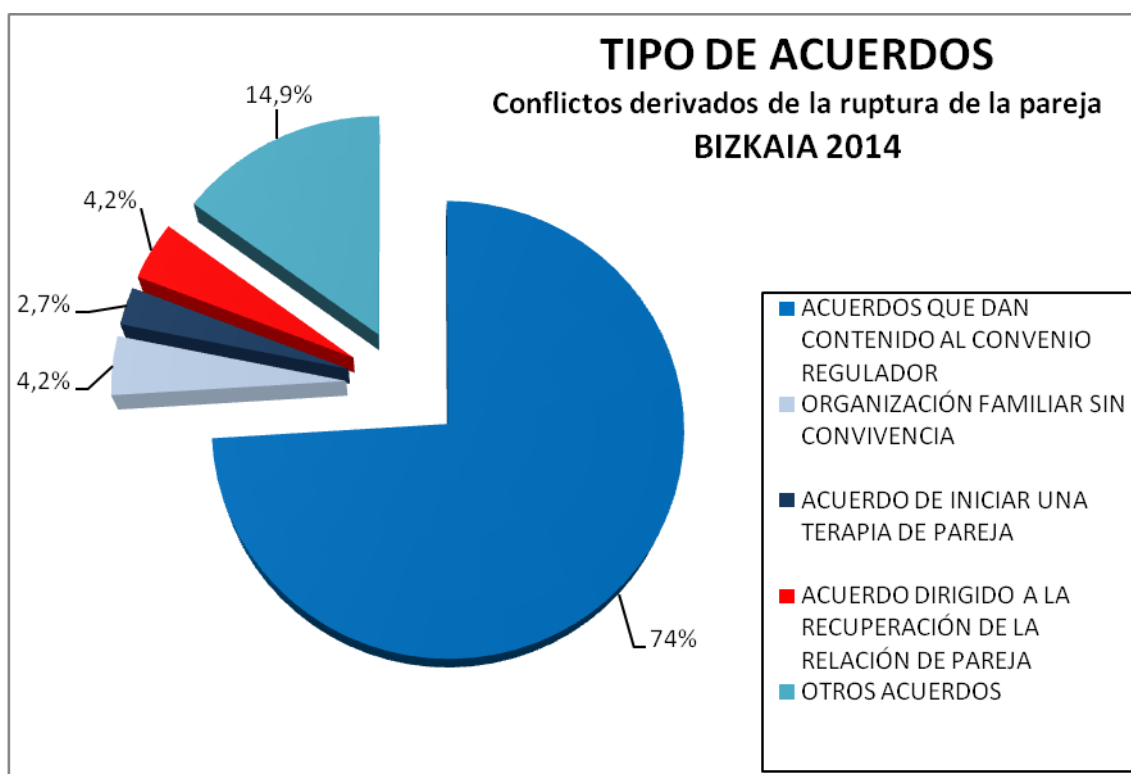


En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 78,6% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1,2% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 20,2% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.



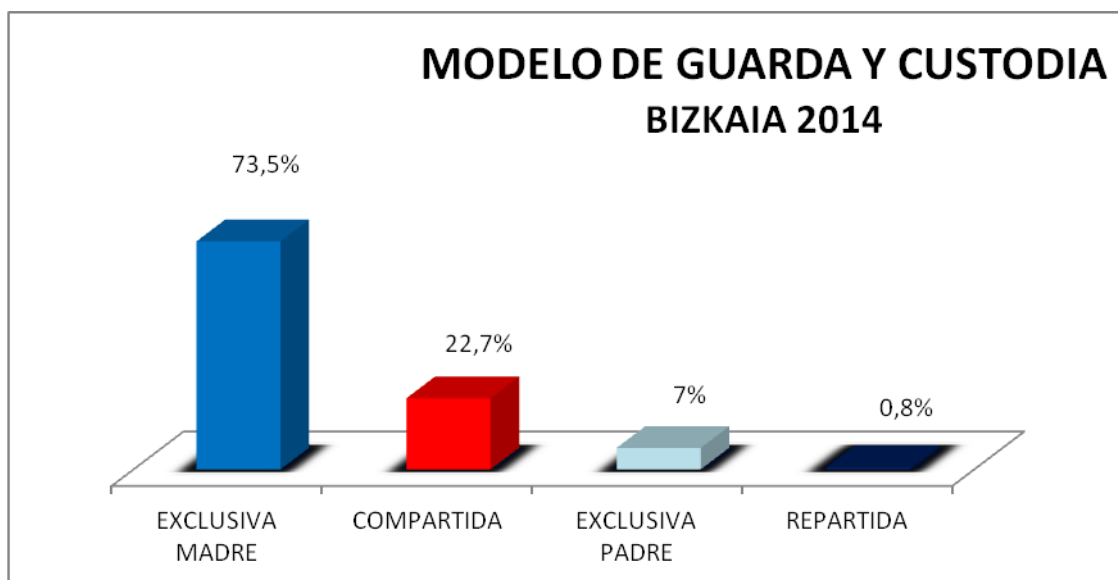
De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 74% han llegado a acuerdos que darán contenido a su convenio regulador, el 2,7% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 4,2% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja, un 14,9% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 4,2% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados.



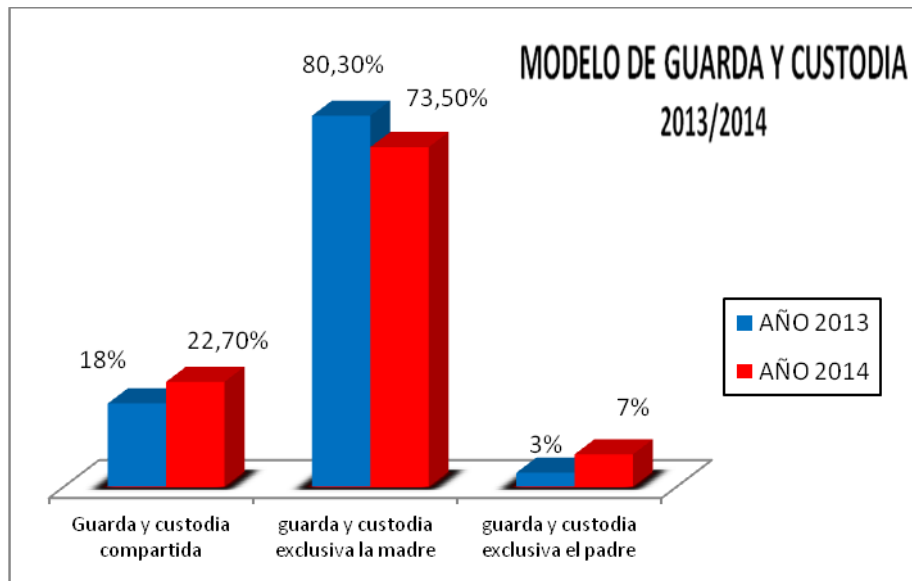
La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 6 sesiones. Comparando este dato con la media de las mediaciones finalizadas en el año 2013, supone un incremento en dos puntos de la media de las mediaciones finalizadas, no haciendo sino reflejar la complejidad de las situaciones de las familias que han acudido al SMFB en este año y que ha supuesto un incremento en el trabajo realizado en cada caso concreto.



Por otro lado, las parejas con hijas e hijos que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, han acordado en un 73,5% de los casos que las hijas e hijos vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), un 22,7% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida, organizada de diferentes modos y el 7% han acordado que los hijos e hijas vivan en el domicilio con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna) y el 0,8% han acordado un modelo de guarda y custodia repartida.



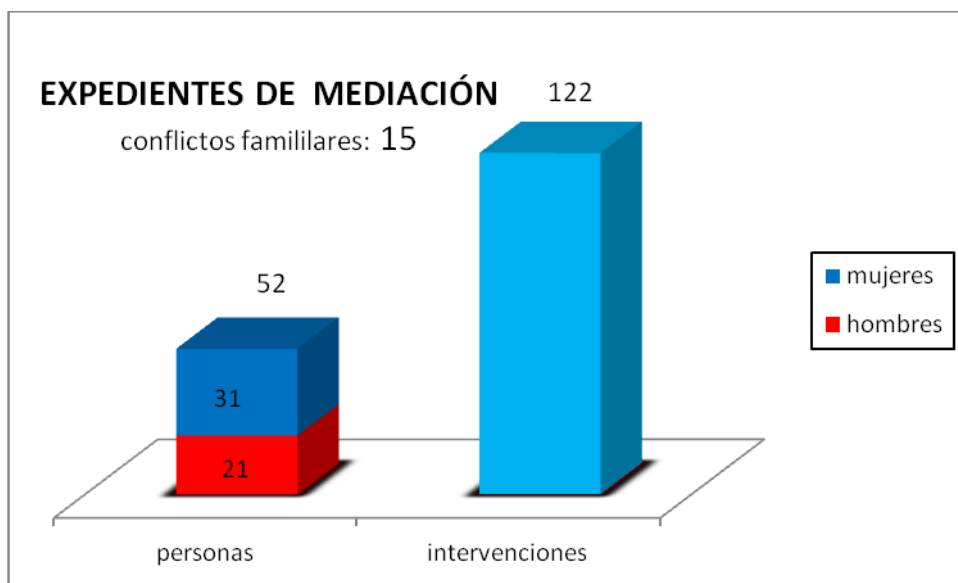
Comparando estos datos con los registrados en el año 2013, observamos una tendencia, cada vez mayor, dirigida hacia modelos de organización familiar en los que el padre y la madre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos (guarda y custodia compartida) e incluso en algunas familias en las que la presencia del padre es más intensa que la de la madre (guarda y custodia exclusiva para el padre).



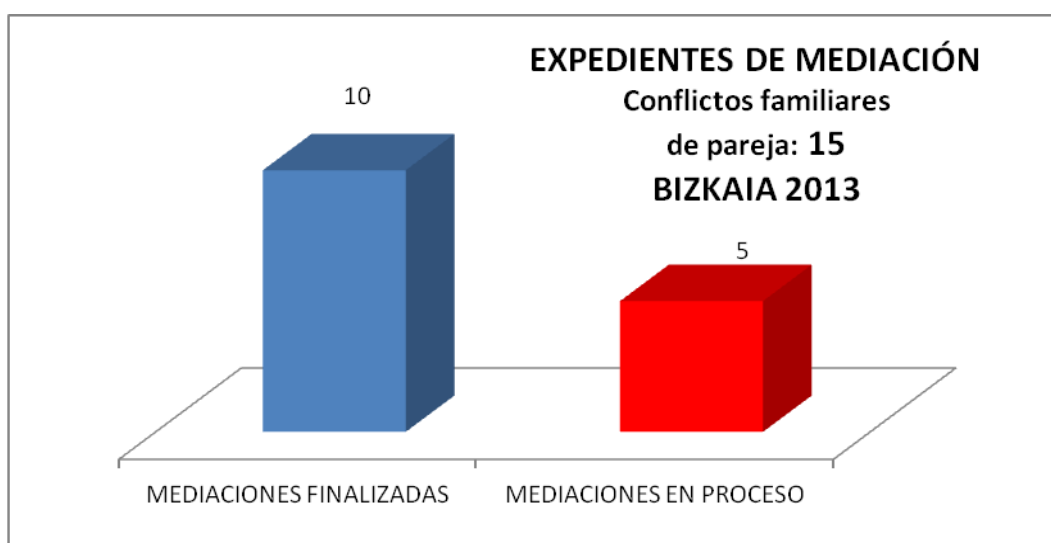
## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>15</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>52</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>122</b>
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	<b>6</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>10</b>
	ACUERDOS	<b>9</b>
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>1</b>
	INVIABLE	<b>-</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>5</b>

Respecto a los expedientes de mediación que han tratado sobre otro tipo de **conflictos familiares**, han supuesto un trabajo directo con 52 personas (31 mujeres y 21 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 122 intervenciones.



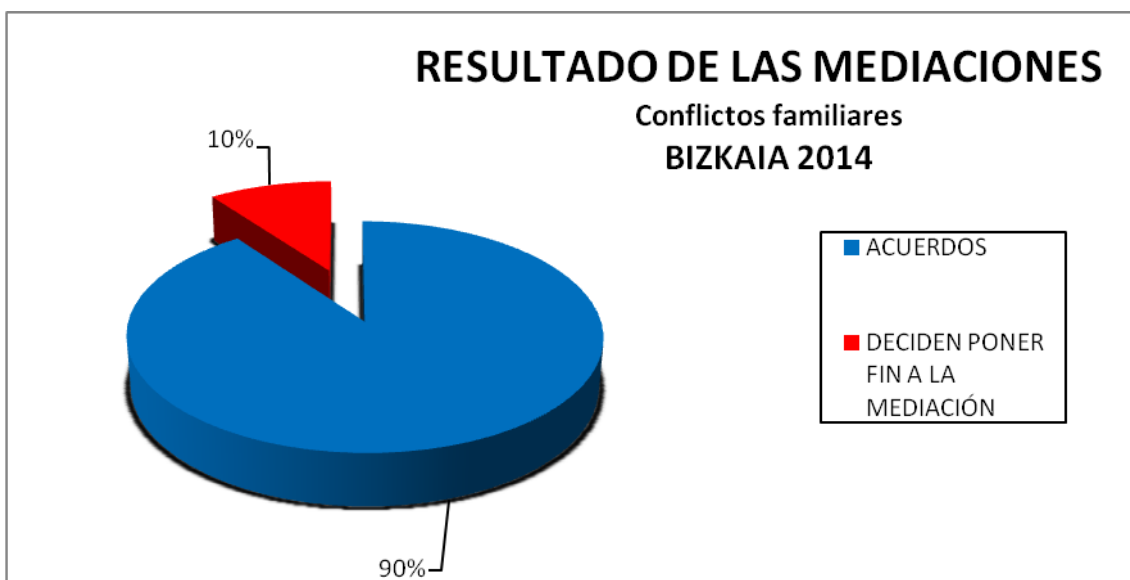
De los 15 expedientes de mediación iniciados en este año han finalizado 10 y en el inicio del año 2015 continúan abiertos 5 expedientes.



En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 90% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo y en el

10% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes.

La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 6 sesiones. Siendo este dato similar al de la media de sesiones en procesos de ruptura de pareja, es importante destacar la dedicación del equipo de mediación en los temas familiares, 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.



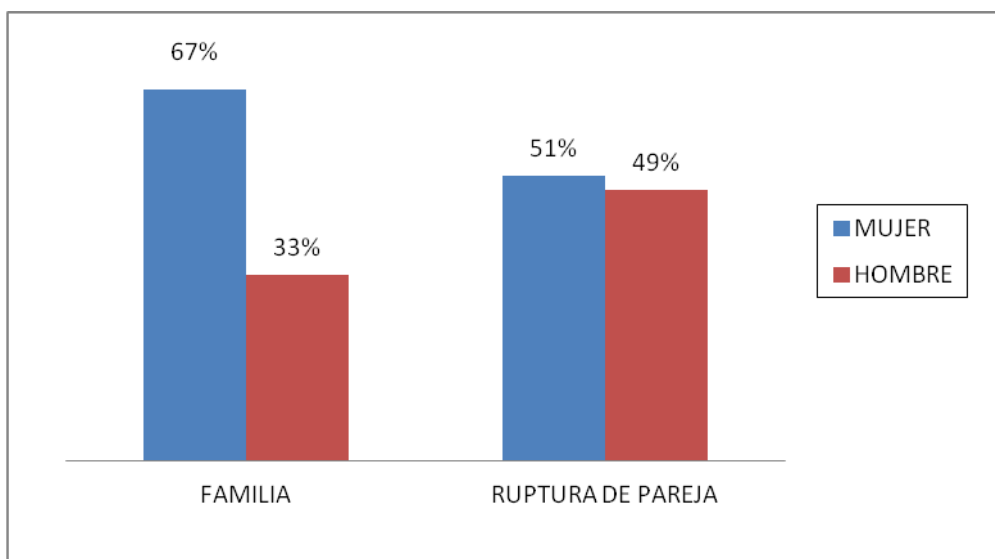
### VII.C.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

En la fase de seguimiento realizada nivel se ha atendido a 496 personas de las cuales 493 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 3 han tratado asuntos familiares.

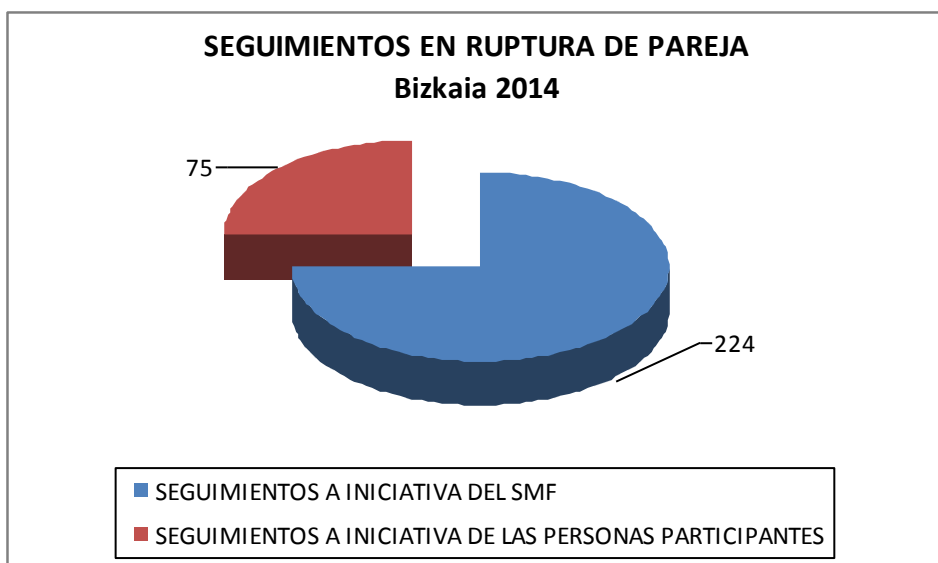


De las 493 personas atendidas en procesos de ruptura de pareja, 253 son mujeres y 240 son hombres, por lo tanto, un 51% son mujeres y un 49% hombres.

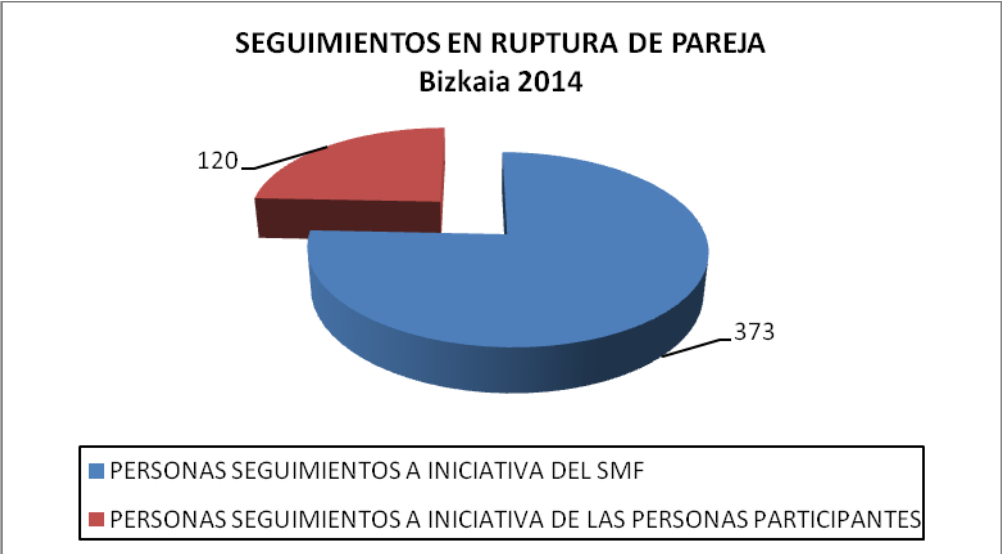
De las 3 personas atendidas en asuntos familiares , 2 son mujeres y 1 es hombre.



De los 335 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 224 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 75 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación y ha sido imposible obtener información de 36 expedientes.



De los 335 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 224 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación, en los que se atiende a 373 personas y 75 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, en los que se atiende a 120 personas y ha sido imposible obtener información de 36 expedientes.



## EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA →

335

### *SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF*

Seguimientos .....224

Seguimientos sin respuesta.....36

### *SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*

Seguimientos de años anteriores al 2013.....32

Seguimientos del año a 2013.....36

Seguimientos del año a 2014.....7

### RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas ..... 493
- Nº de hombre ..... 240
- Nº de mujeres ..... 253

### RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones ..... 485

### RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial ..... 34%
- Acuerdo privado ..... 54%
- Recuperación de la relación ..... 5%
- Procedimiento judicial contencioso ..... 3%
- Organización Familiar sin Convivencia..... 4%

### EL ACUERDO EN EL TIEMPO

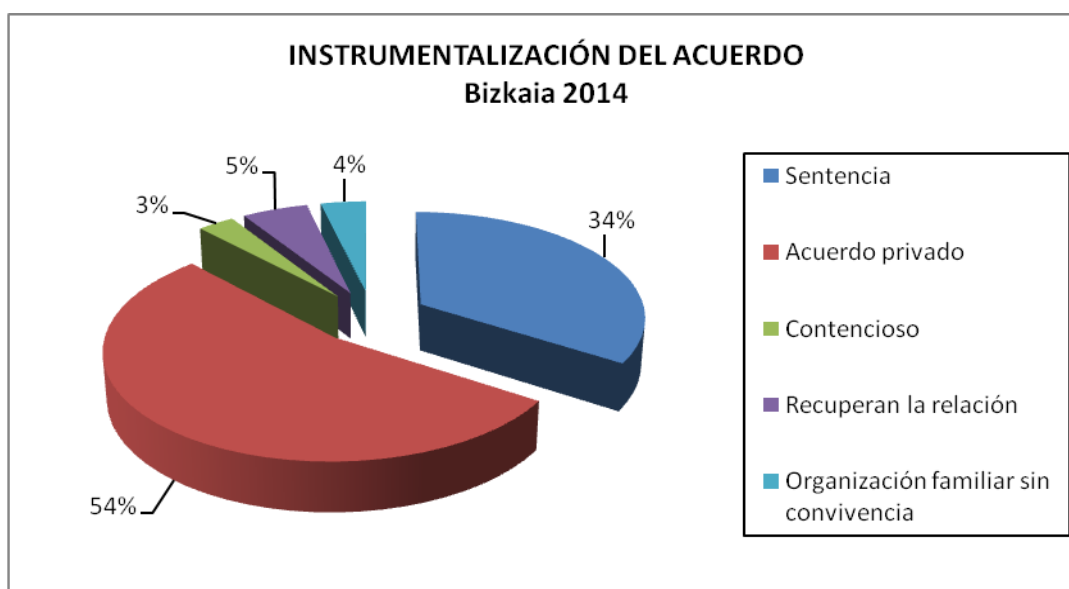
- Se responsabilizan de los acuerdos ..... 91,6%
- No se responsabilizan de los acuerdos ..... 8,4%



En los 299 expedientes de seguimiento realizados, han sido atendidas 493 personas en 485 sesiones.

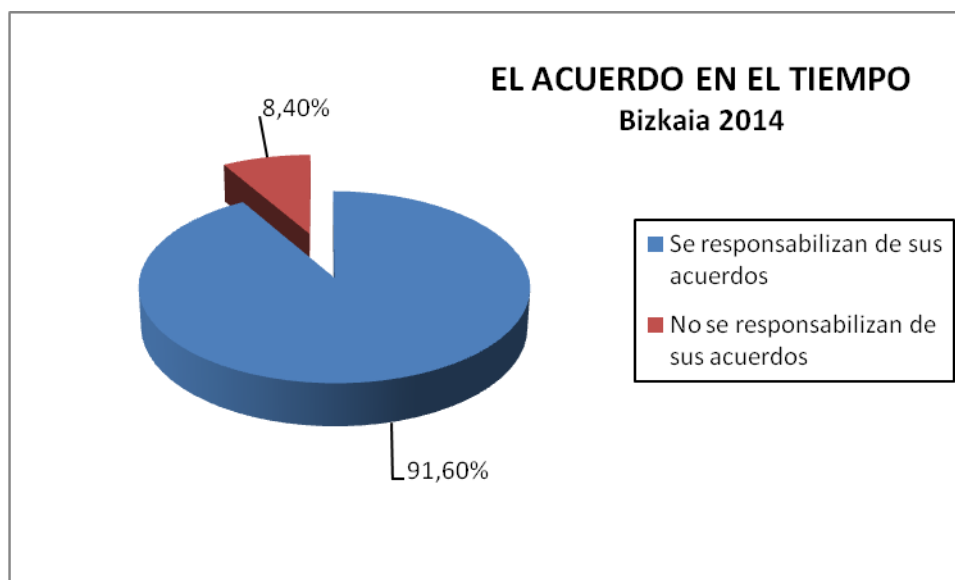
La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias de este Servicio de Mediación Familiar, se transforma en los siguientes datos:

El 34% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 54% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados, el 5% de los expedientes de parejas han recuperado su relación, el 3% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial contencioso, en un 4% de los casos no se han tramitado los acuerdos por tratarse de una organización familiar de una pareja que por diversas circunstancias en la actualidad no conviven juntos.



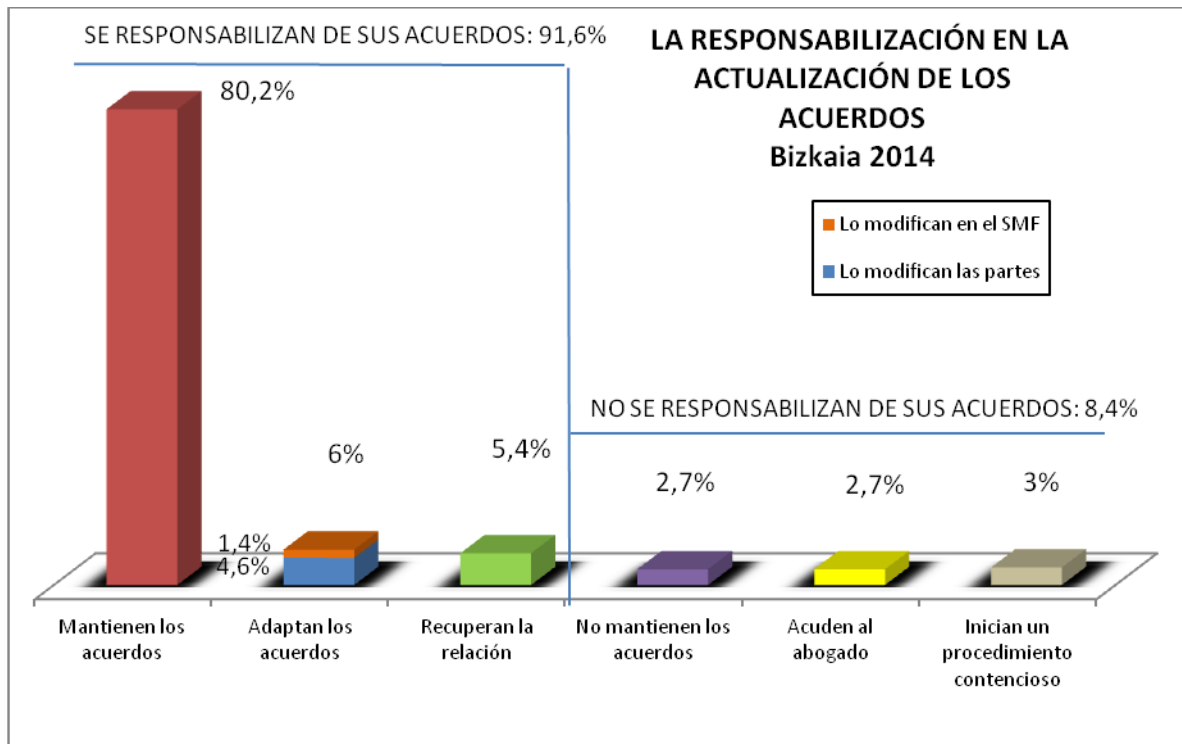
Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las madres y los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia. En el 91,6% de los seguimientos realizados, vemos que las personas que participaron en la

mediación continúan responsabilizándose de su organización familiar, mientras que en el 8,4%, por diferentes razones, o bien no cumplen sus acuerdos o bien han delegado en terceras personas las decisiones que afectan a su familia.

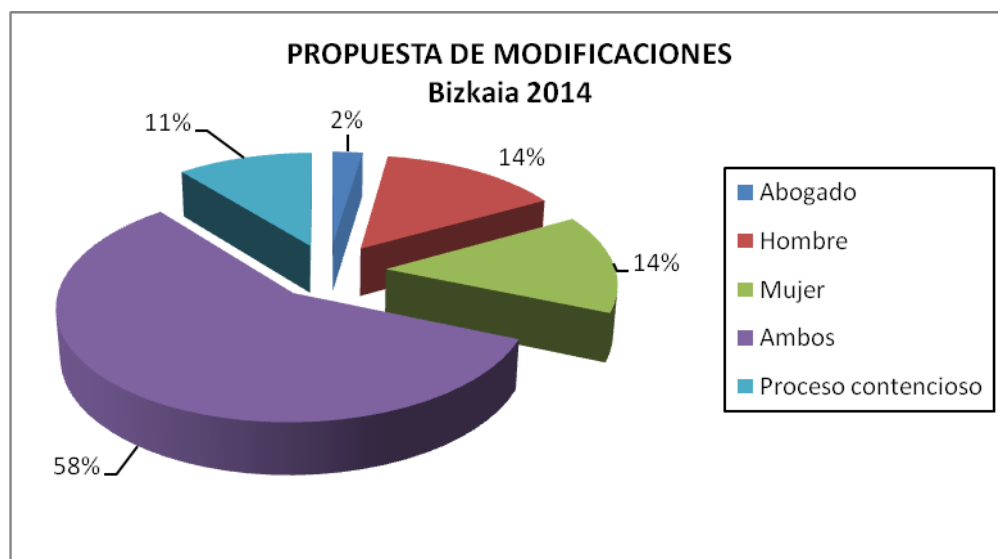


De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 80,2% continúan funcionando con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación, mientras que el 5,4% ha recuperado la relación de la pareja y han vuelto a convivir. En el 6% de los casos han modificado algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo ellas quienes han tomado las decisiones en el 4,6% mientras que el 1,4% ha acudido de nuevo al SMFB a tratar los temas.

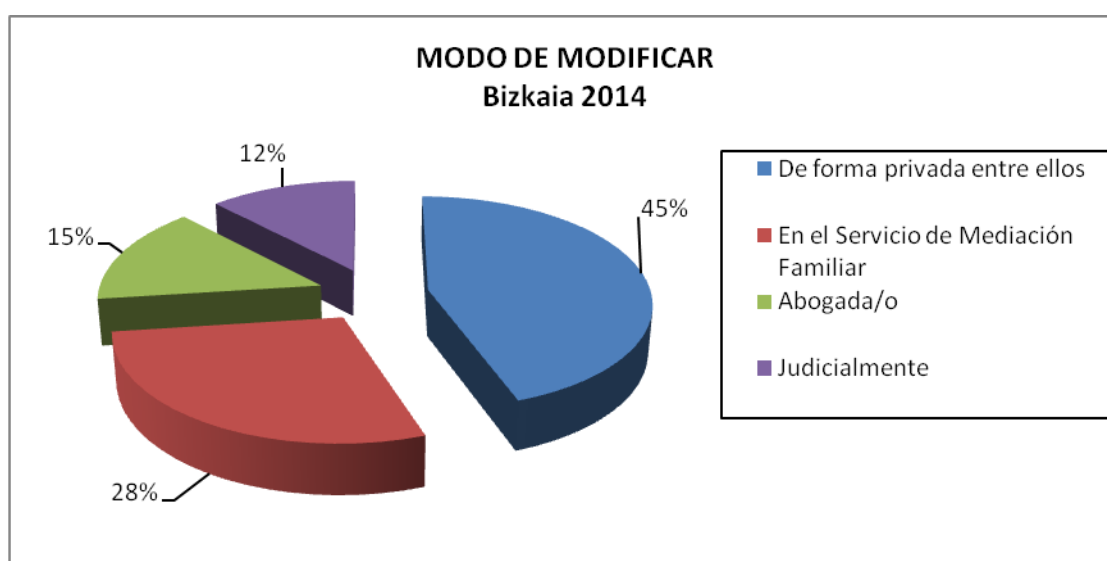
Por otra parte, quienes han delegado en terceras personas la toma de decisiones que afectan a los acuerdos de mediación o no han hecho nada al respecto pero no los cumplen, el 2,7% de las personas ha ido a donde un abogado, el 3% posteriormente han iniciado un procedimiento contencioso y el 2,7% no cumplen los acuerdos y no han hecho nada.



Las propuestas de modificación de los acuerdos, se han efectuado en 14% por parte del mujer, en un 14% por los hombres, en un 58% a propuesta de ambos, en un 2% de los casos la propuesta la ha realizado el abogado/a y en un 11% de los casos, la modificación se ha realizado a través de un juicio contencioso, por lo que las propuestas de modificación de los acuerdos alcanzados, han recaído sobre el juez.



En cuanto a los cambios realizados, el 45% han negociado estas modificaciones de forma privada entre ambos, cuando han visto la necesidad de adaptar los cambios, un 28% de ellos han acudido al Servicio de Mediación Familiar para tratar algún desacuerdo o adaptar el acuerdo a nuevas circunstancias, un 15% de ellos han realizado cambios a través de un abogado/abogada y un 12% de las personas han modificados los acuerdos judicialmente.



En cuanto a la utilidad de los acuerdos obtenidos en el Servicio de Mediación Familiar, observamos que:

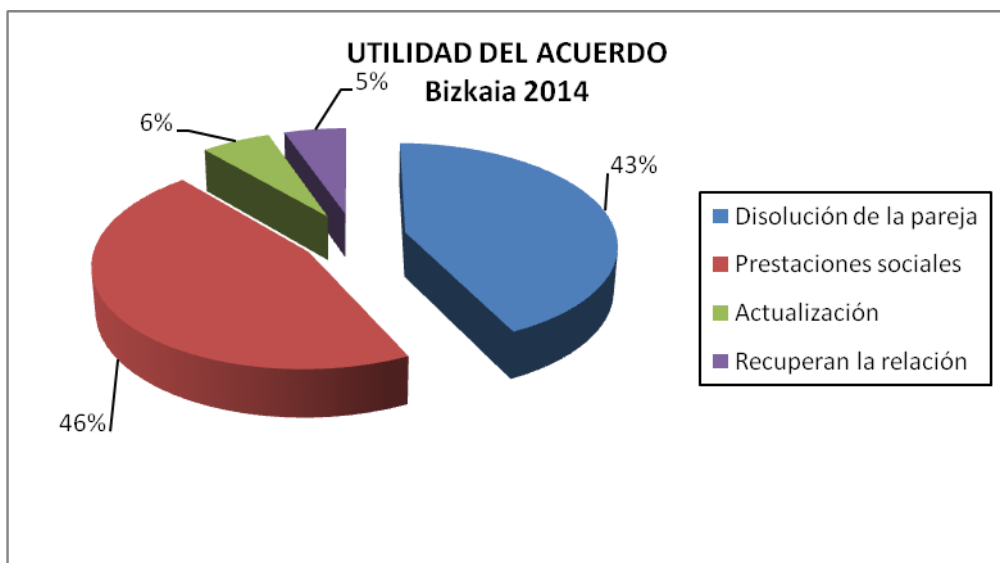
Un 5% han recuperado la relación de pareja tras participar en el proceso de mediación.

El 46% de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos, son familias con escasez de recursos económicos, por lo cual desde Servicios Sociales, Lanbide y Instituto Nacional de la Seguridad Social, Etxebide y Gobierno Vasco, se les orienta en el acceso a la Renta de Garantía de Ingreso, Ayuda Económica por hijo/a a cargo y/o acceso a vivienda para lo cual uno de los requisitos es la toma de acuerdos en cuanto

a la organización de estas parejas con hijos/as que pueden estar o no en situación de ruptura. De este 46% de acuerdos el 34,4% son ratificados en el juzgado y el 84% se mantienen como Acuerdo Privado.

Un 43% de los casos que acuden al servicio de mediación familiar lo hacen con el objetivo de disolver su relación, de los cuales un 45,5% deciden legalizar sus acuerdos con el fin de obtener una sentencia de divorcio, separación o de pareja de hecho y un 54,5% deciden mantenerlos como acuerdo privado.

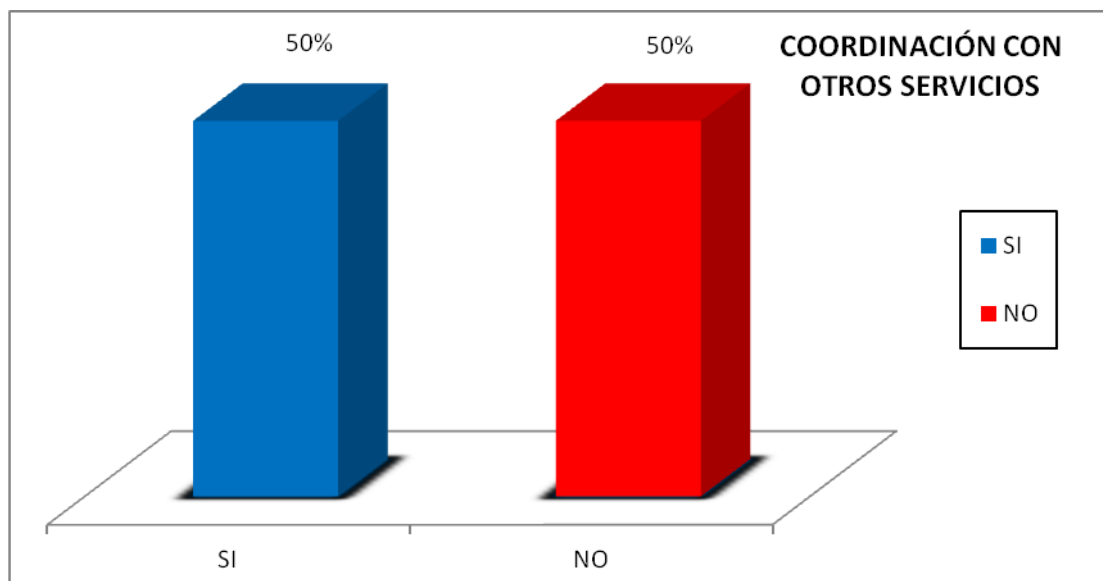
Un 6% de parejas acuden al Servicio de Mediación Familiar a actualizar acuerdos alcanzados en otro momento. En un 72,7% de los casos deciden ratificar estas modificaciones en el juzgado y el 27,3% mantienen los cambios como acuerdo privado.



#### VII.C.4.- LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

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

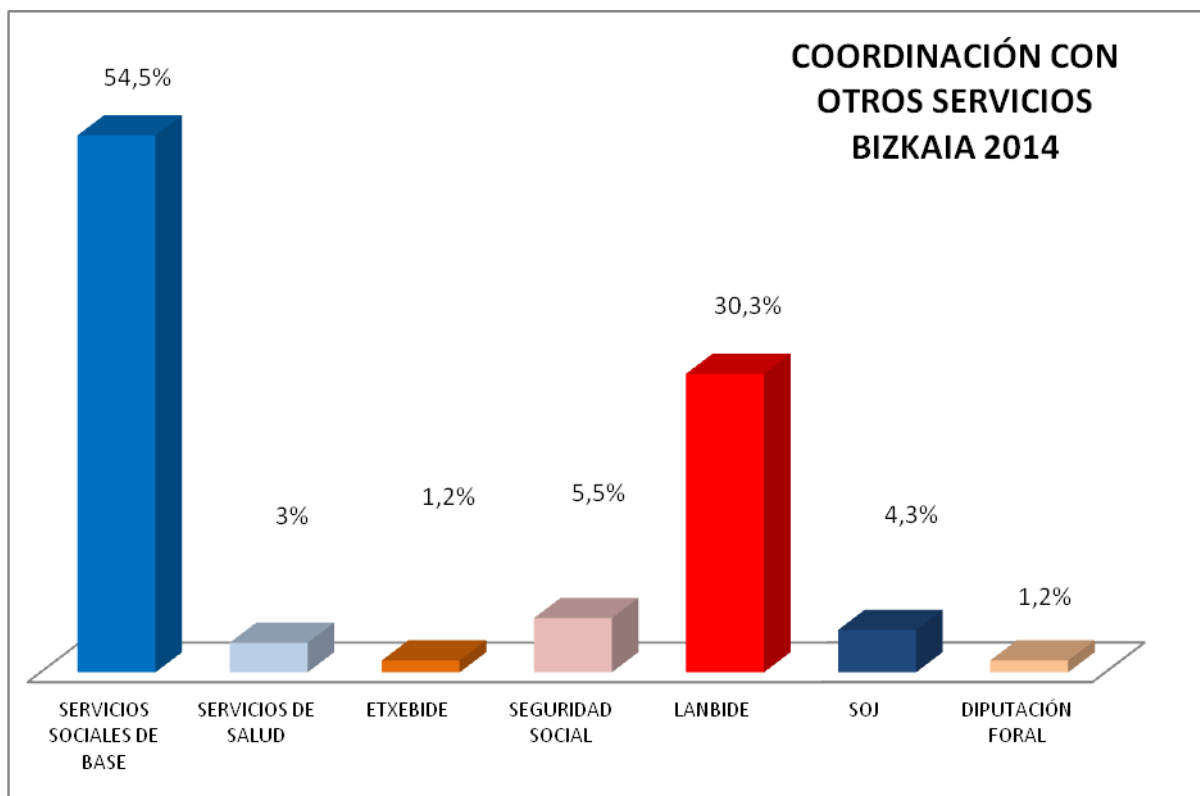
En este sentido, una vez finalizado el proceso de mediación, en función de cómo se haya producido el acercamiento al Servicio de Mediación, el 50% de las familias y/o parejas vuelven de nuevo a la entidad o profesional de procedencia con los acuerdos que han tomado en el proceso de mediación.



Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo coordinado, en el 54,5% 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. En un 1,2% de los casos se ha desarrollado un trabajo en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia.

En un 3% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, como resultado del acuerdo de mediación, en la mayoría de los casos. En el 1,2% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y en el 5,5% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social. A lo largo de este año se ha iniciado una coordinación con Lanbide, por una parte para que conozcan las características del servicio para poder hacer derivaciones y por otra en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación, esto ha supuesto un 30,3% de los casos. Otro 4,3% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad de justicia gratuita en la tramitación del acuerdo de mediación.



### VII.D- LA INTERVENCIÓN DIRECTA DEL SMF GIPUZKOA 2014

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVENCIÓNES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

<b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b>		<b>1800</b>	<b>789</b>	<b>1.011</b>
			<b>1.800</b>	

### 2) MEDIACIÓN

<b>EXPEDIENTES TRABAJADOS</b>	<b>348</b>	<b>1.447</b>	<b>648</b>	
			<b>273</b>	<b>375</b>
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	288	1.227	225	286
CONFLICTOS FAMILIARES	60	220	48	89
<b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>198</b>	<b>500</b>	<b>313</b>	
			125	188
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	150	354	88	124
CONFLICTOS FAMILIARES	48	142	35	61
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		4	2	3
<b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>	<b>150</b>	<b>947</b>	<b>335</b>	
			148	187
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	138	871	297	
			136	161
CONFLICTOS FAMILIARES	12	72	34	
			10	24
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		4	2	2

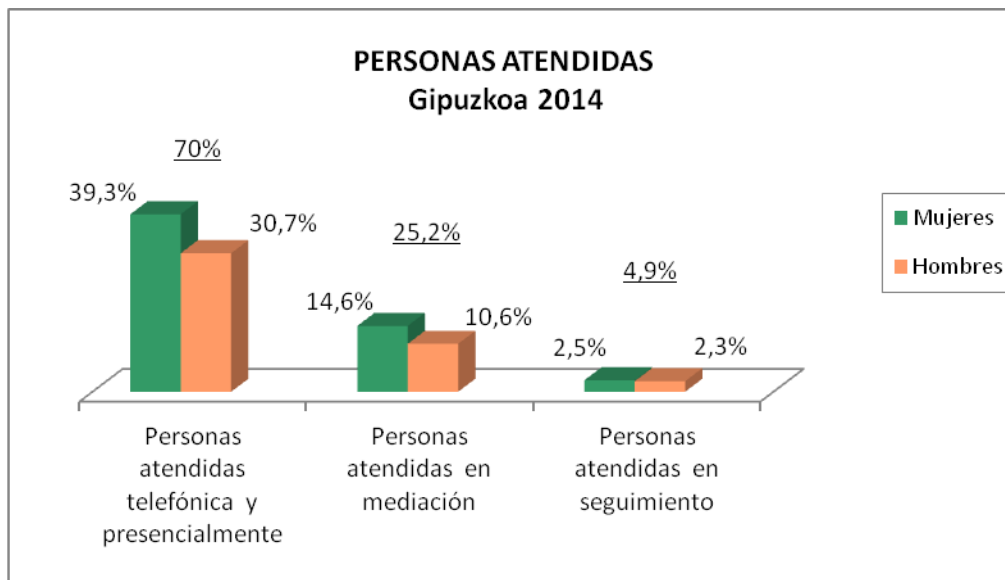
### 3) SEGUIMIENTO

<b>EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO</b>	<b>82</b>	<b>115</b>	<b>125</b>	
			<b>60</b>	<b>65</b>
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	79	111	58	63
CONFLICTOS FAMILIARES	3	4	2	2
<b>TOTALES</b>	<b>430</b>	<b>3.362</b>	<b>2.573</b>	
			1.122	1.451



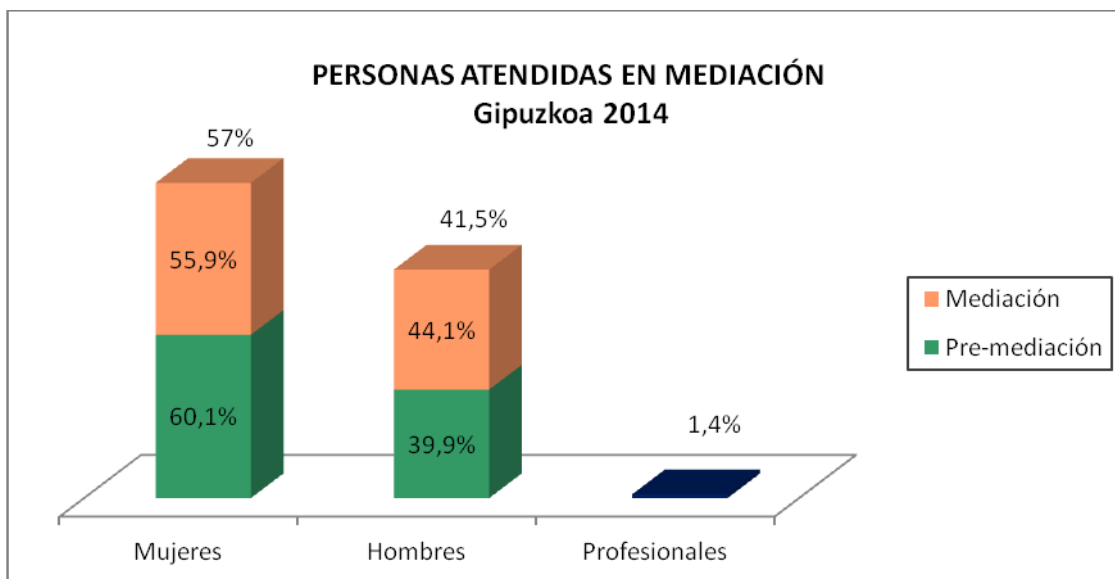
## VII.D.1 PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2014 han sido atendidas un total de 2.573 personas en los diferentes niveles de intervención.



Las personas que han sido atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente solicitando información, y que no han llegado a solicitar una cita, o han sido derivadas a otros servicios, o recursos, han supuesto un total de 1.800, de las cuales, respecto del total de personas atendidas, un 39,30% eran mujeres, y el 30,70% restante hombres.

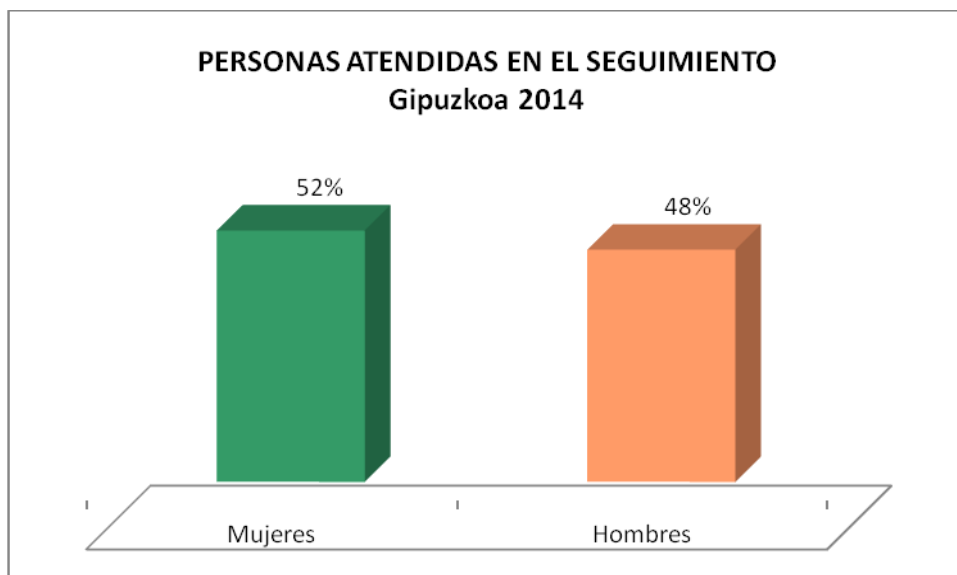
En el total de intervenciones realizadas en los dos niveles de mediación, han participado 648 personas, lo que representa el 25,20% del total, de las cuales 375 eran mujeres, y 273 hombres. Mientras que los seguimientos realizados representaron un 4,9% del total, y en ellos se trabajó con 125 personas, siendo 65 mujeres, y 60 hombres.



En la atención en mediación, y concretamente en el nivel de premediación, han participado un total de 308 personas protagonistas directas del conflicto, de las cuales el 60,10% han sido mujeres y el 39,90% hombres.

En el nivel de mediación han participado un total de 331 personas, protagonistas directas del conflicto. De las personas atendidas en este nivel, las mujeres representaron el 55,90%, mientras que los hombres fueron 44,10% del total.

Además se atendió a 5 profesionales en el nivel de premediación, y a otros 4 en el nivel de mediación, que representan un 1,4% del total de personas atendidas en mediación, del cual el 0,8% fueron mujeres, y un 0,6% hombres.



En los expedientes de seguimiento realizados durante 2014, se atendió a un total de 125 personas, de las cuales el 52% fueron mujeres, y el 48% restante, hombres.

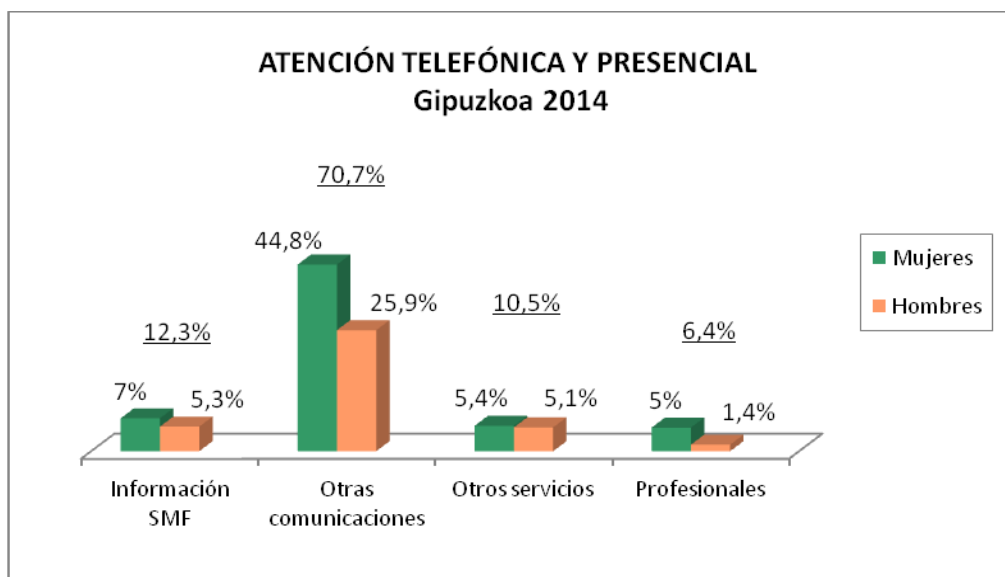
## VII.D.2 - LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL

Este primer nivel de atención con el SMFG se realiza, en la mayor parte de las ocasiones, a través del teléfono, aunque también las personas se presentan directamente en el Servicio. En cualquiera de los dos casos, estas personas llegan, o bien para solicitar información, o bien para pedir directamente citas, según cuál sea el grado de conocimiento que tienen respecto de la mediación familiar y/o el propio Servicio.

La solicitud de información puede provenir de cualquier persona, incluidos profesionales de los más diversos ámbitos, aunque no sea en relación con un asunto concreto, ya que en este último caso estaríamos ante una función de coordinación.

Los datos relativos a la atención telefónica que se recogen en este apartado, se refieren, también a aquellas personas que tras la citada atención, o bien no han acudido al SMF, o no han realizado ningún otro tipo de intervención o demanda.

Por otro lado, una parte de las atenciones telefónicas se refieren a otras comunicaciones relacionadas con el SMF, como la atención a las personas que ya están participando en un proceso de mediación. Y finalmente, las personas que son atendidas, pero que en realidad estaban buscando otro servicio o entidad, como Heldu, el Punto de Encuentro Familiar, Servicios Sociales, etc.



El número de intervenciones de este tipo, realizadas durante 2014 en el SMFG, ha sido de 1.800, de las cuales 1.011 fueron llamadas efectuadas por mujeres, y 789 por hombres.

Las personas atendidas solicitando información del SMF, constituyen un 12,30%, del total de personas atendidas en este nivel. Los profesionales atendidos con el mismo fin, han sido un 6,40%.

Las restantes comunicaciones relacionadas con el SMF, sobre todo personas que ya están acudiendo al SMF, constituyen un 70,70%, con un 44,80% de mujeres y un 25,90% de hombres. Y las personas atendidas que en realidad buscaban otra entidad, fueron un 10,50%, con un 5,4% de mujeres y un 5,10% de hombres.

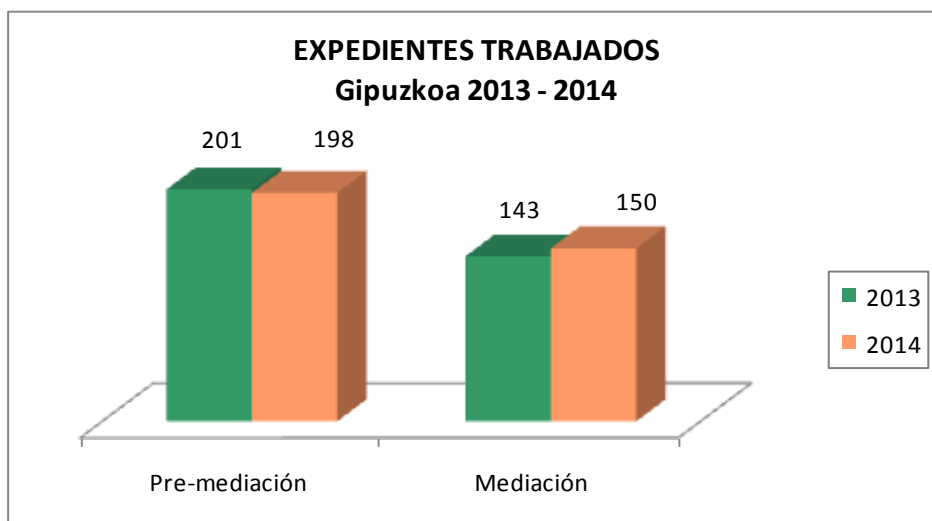
### VII.D.3- LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

La descripción del trabajo realizado se hace en función de los dos tipos de expedientes con los que se trabaja en el SMF:

- **Los expedientes de pre-mediación:** que corresponden a las personas que, habiendo acudido al SMF e iniciadas las actuaciones previas, posteriormente no inician el proceso de mediación, finalizándose, de este modo, la intervención desde el SMF.
- **Los expedientes de mediación:** Corresponden a los expedientes de aquellas personas que deciden iniciar el proceso de mediación propiamente dicho.

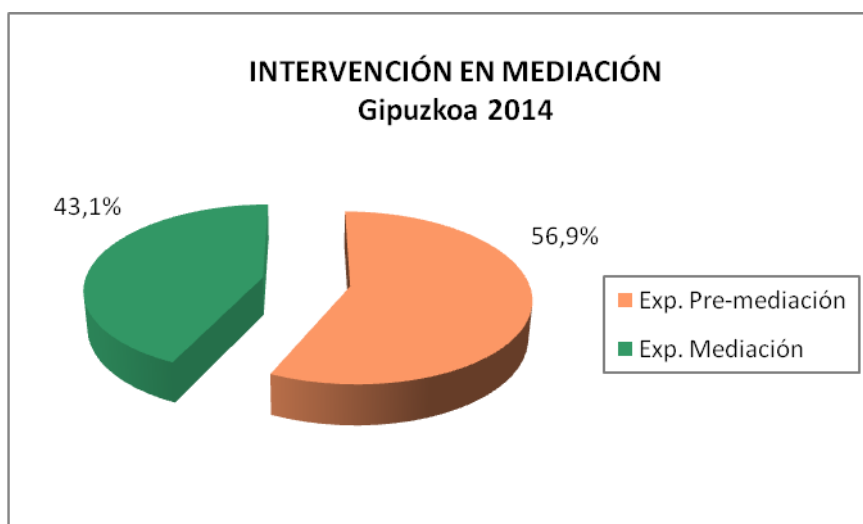
EXPEDIENTES TRABAJADOS EN 2014	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	150	138	<b>288</b>
CONFLICTOS FAMILIARES	48	12	<b>60</b>
TOTAL	<b>198</b>	<b>150</b>	<b>348</b>

Durante 2014 se trabajaron un total de 348 expedientes, de los cuales 198 correspondían a expedientes de premediación, y 150 a expedientes de mediación, lo cual representa un incremento de estos últimos, respecto del año anterior, de un 2,40%.

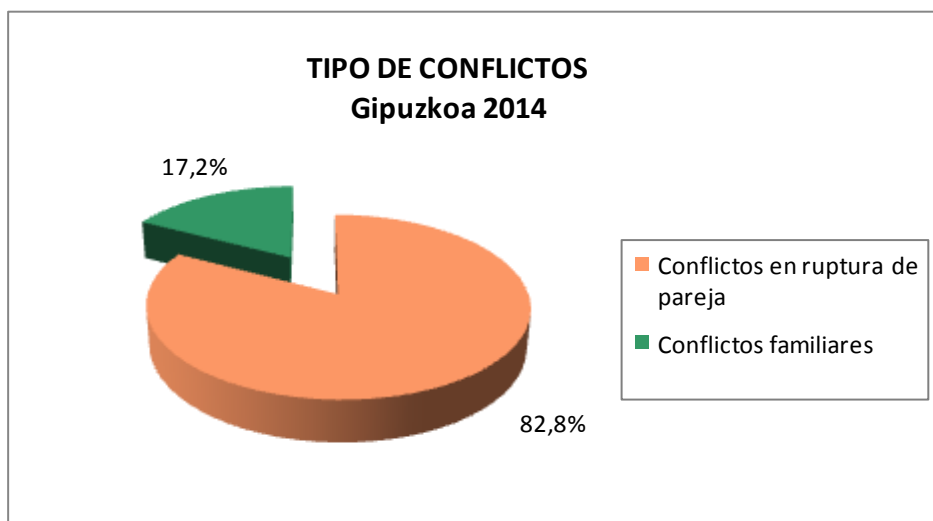


Del total de expedientes trabajados, un 43,10% fueron expedientes de mediación, y un 56,90% de premediación.

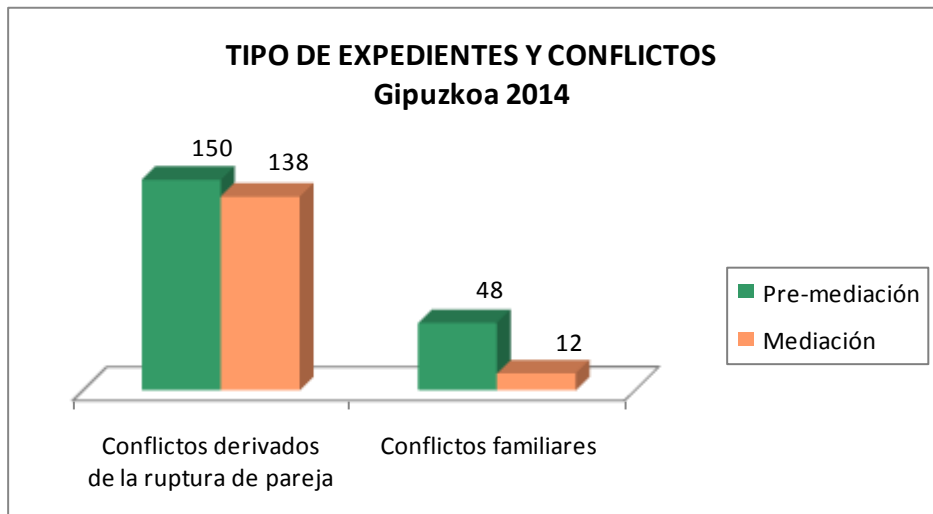
Es decir, de las personas que pasaron por el SMF para informarse sobre la mediación familiar, ya sea por un conflicto de pareja, o familiar de cualquier otro tipo, un 43,10% decidieron iniciar el proceso de mediación, en ese mismo momento.



Por otra parte, del total de expedientes trabajados, 288 corresponden a conflictos derivados de situaciones de ruptura de pareja, es decir un 82,80%, y otros 60 casos, presentaron conflictos familiares de otra índole, lo que supuso un 17,20% de los casos.

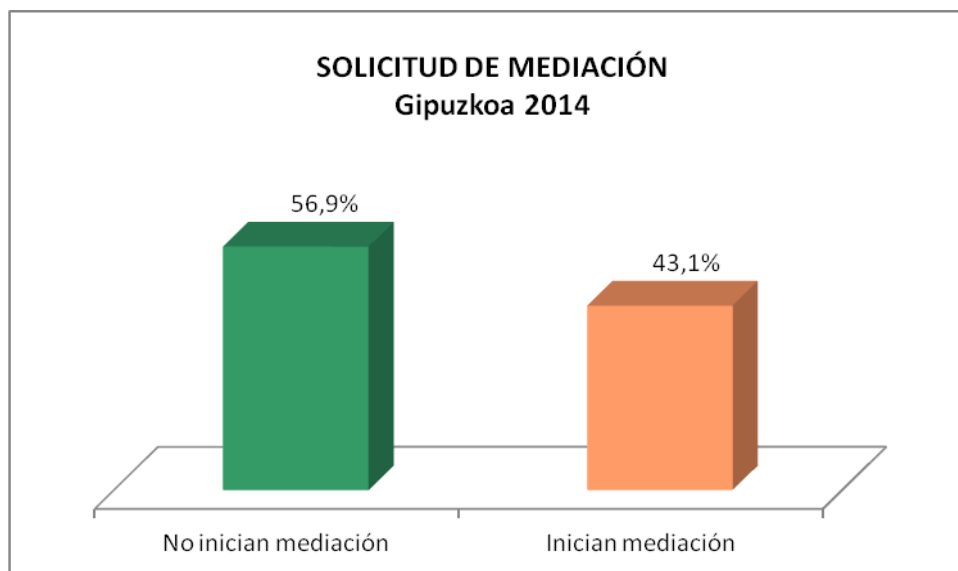


De los expedientes de pre-mediación abiertos, 150 han tenido su origen en conflictos de relación de pareja y 48 en otro tipo de conflictos familiares. En cuanto a los expedientes de mediación, 138 han sido asuntos derivados de rupturas de la pareja, y 12 del resto de conflictos familiares.



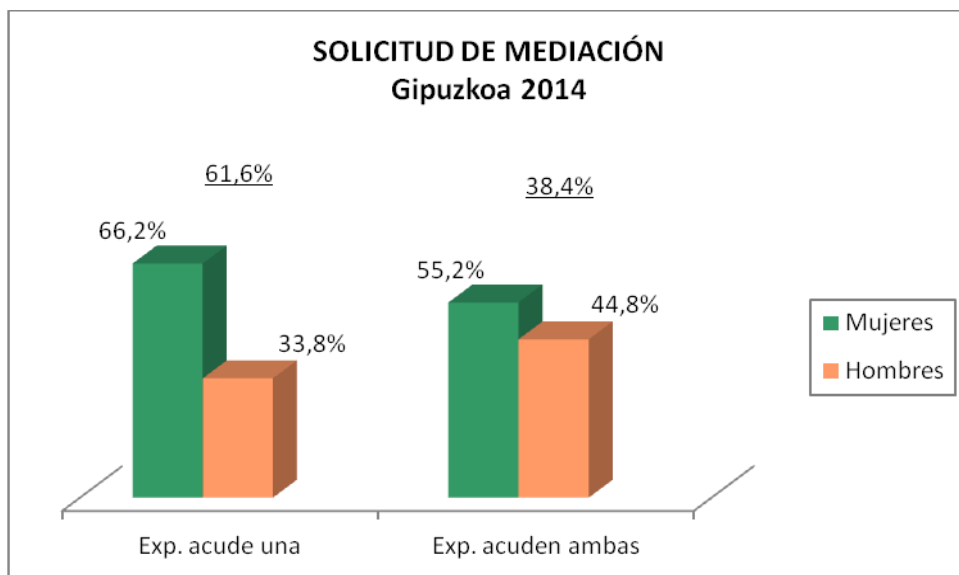
### VII.D.3.1.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACION

Tras las primeras sesiones informativas, si se reúnen las condiciones necesarias, se inicia el proceso de mediación, abriéndose entonces el correspondiente expediente de mediación. Sin embargo, en aquellos casos en que no se dan todas estas condiciones, la demanda genera un expediente que denominamos de pre-mediación, y que en 2014 supuso el 56,90% del total de solicitudes, mientras que en el 43,10% de las solicitudes restantes, al reunirse dichas condiciones, se iniciaron los correspondientes procesos de mediación.

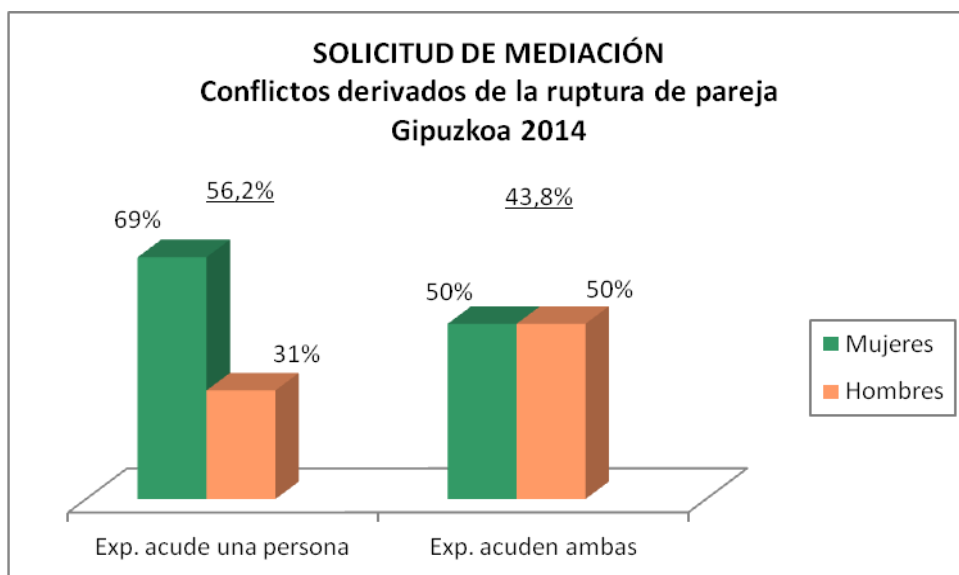


Al analizar aquellas solicitudes de información en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación propiamente dicho, se observa que en un 61,60% de los casos solamente ha venido una persona, o alguna de las partes del conflicto, a la primera cita informativa, y la otra persona o partes no llegaron a acudir, por lo que no se pudo iniciar el proceso de mediación. De este porcentaje, el 66,20% eran mujeres, y el 33,80% hombres. Dato que sigue confirmando el hecho de que son las mujeres quienes más se interesan por informarse y participar en el proceso de mediación familiar.





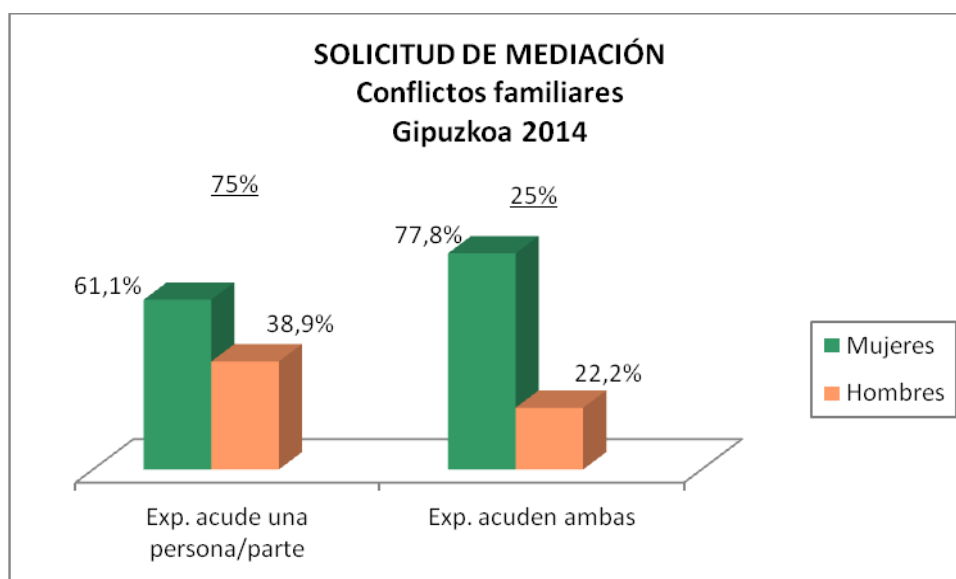
Por otra parte, en el 38,40% de los casos, habiendo acudido las dos personas, o todas las partes protagonistas del conflicto, a la sesión informativa, el proceso no se inició en ese momento por voluntad expresa de las partes intervinientes. De este porcentaje el 55,2% eran mujeres y el 44,80% hombres.



Respecto a las solicitudes de información sobre mediación en los conflictos originados en situaciones de ruptura de pareja, en las que no se llegó a iniciar el proceso de mediación, en un 56,20% de los casos solamente vino una persona a solicitar la información. En la mayoría de estos casos, la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio

de la mediación, y en otros la mediación no era viable. De este porcentaje de personas el 31% fueron hombres y el 69% son mujeres.

Por otro lado, en el restante 43,80% habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inició al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes. La participación de mujeres y hombres en este nivel, está equilibrada.



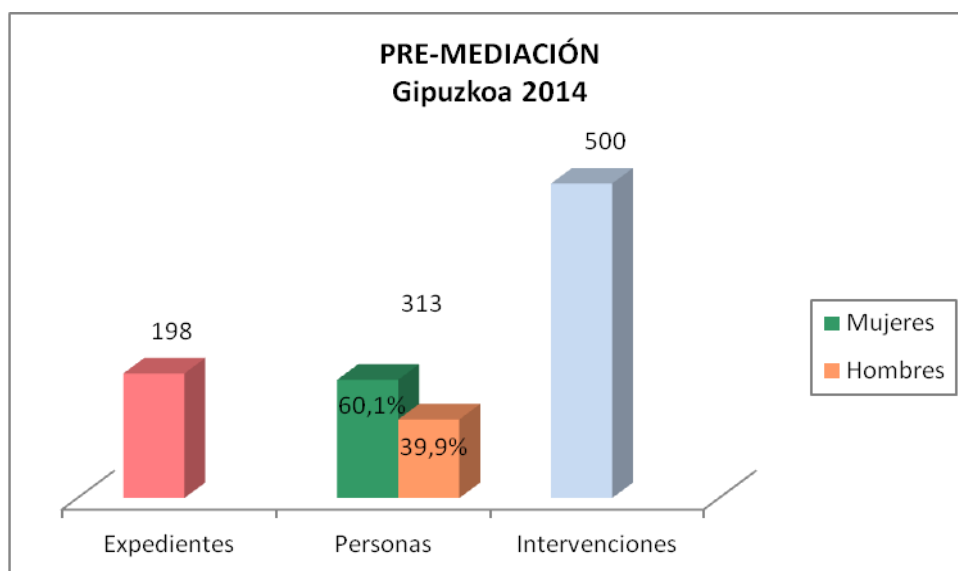
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los conflictos familiares en que no se ha iniciado el proceso de mediación, en el 75% de los casos ha sido una sola persona o una de las partes del conflicto (que puede estar compuesta por varias personas), la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información, sin que la otra persona o personas involucradas en el conflicto, hayan mostrado interés. De las personas que se han interesado por el servicio de mediación, el 61,10% han sido mujeres y el 38,90% hombres.

En el restante 25% de los casos, habiendo acudido todas las personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no darse en ese momento, una voluntad conjunta, o las condiciones necesarias, por todas las partes en conflicto para iniciar el proceso de

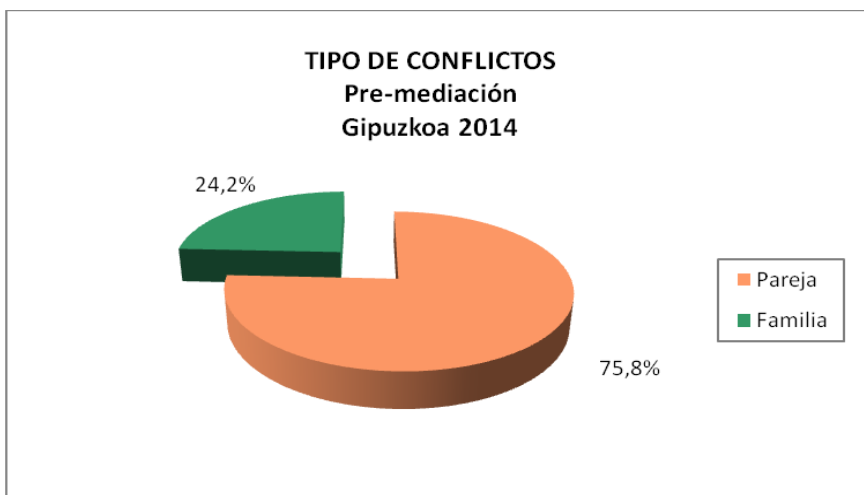
mediación. De estas personas, el 77,80% son mujeres y un 22,20% hombres.

La atención en este tipo de conflictos puede suponer un número de sesiones muy diferentes en cada expediente, en función del número de personas involucradas, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto del mismo.

El número total de premediaciones tramitadas en el SMFG durante 2014, fue de 198, en las que participaron 313 personas, de las cuales 188 fueron mujeres (60,1%) y 125 hombres (39,90%), y que dieron lugar a un total de 500 intervenciones.



En cuanto al tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 150 expedientes correspondieron a situaciones de ruptura de pareja, es decir, un 75,80%, mientras que 48 expedientes, el 24,20% restante, fueron casos del resto de conflictos familiares.

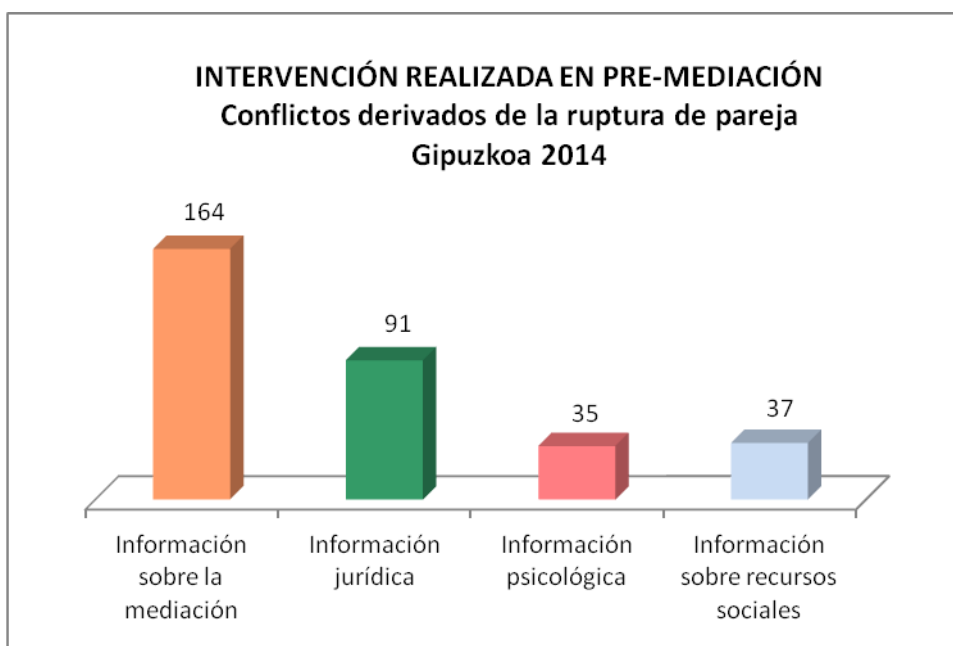


### LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>150</b>	
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>217</b>	
		M 127	H 90
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>358</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INFORMACION SOBRE MEDIACION</li> <li>▪ INFORMACION JURIDICA</li> <li>▪ INFORMACIÓN PSICOLÓGICA</li> <li>▪ INFORMACION SOBRE RECURSOS SOCIALES</li> </ul>	<b>164</b>	<b>91</b>
		<b>35</b>	<b>37</b>

Los expedientes de pre-mediación en situaciones de ruptura de pareja durante 2014 fueron 150, en los que intervinieron 217 personas, de las cuales 127 (60,2%) eran mujeres, y 90 hombres (39,80%).

El trabajo realizado en los 150 expedientes de pre-mediación citados, se ha dirigido, a informar a las personas sobre la mediación familiar y el propio SMF, en 164 ocasiones. Además hay personas que se acercan al SMF, solicitando información jurídica sobre su situación, información que se les da dentro del contexto de la mediación, y que se proporcionó en 91 casos; en otras 35 ocasiones requirieron información sobre los recursos de orientación psicológica para el caso que presentaban, y en otras 37, solicitaron información sobre los recursos sociales de los que pueden disponer.



Este trabajo se ha desarrollado a lo largo de un total de 500 intervenciones, que comprenden tanto las sesiones presenciales realizadas directamente con las personas solicitantes, como la diversa documentación elaborada para cada caso, tales como actas, cartas, justificantes de asistencia, etc...

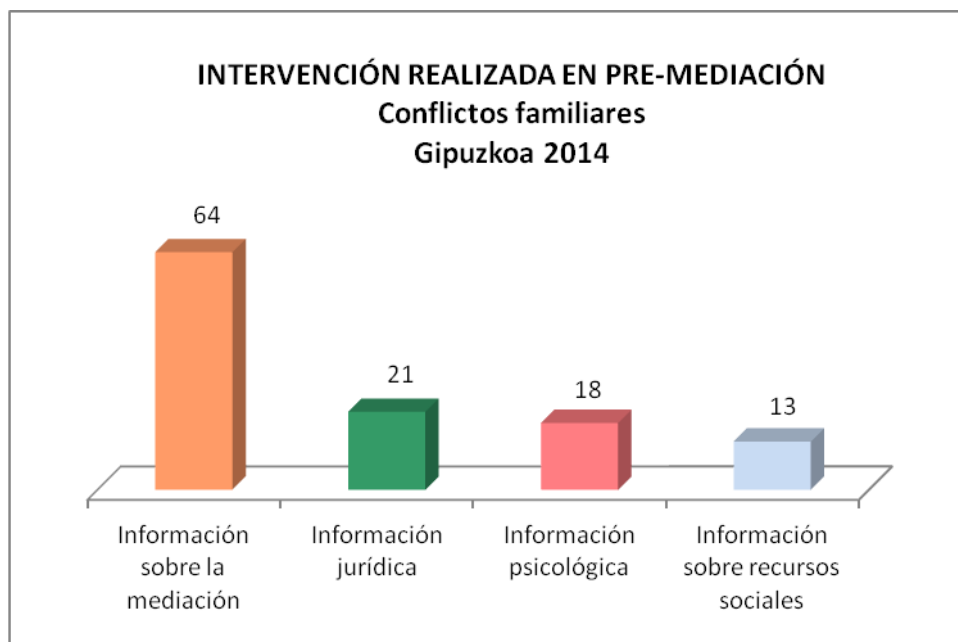
## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>48</b>	
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>96</b>	
		M 61	H 35
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>142</b>	
<b>INTERVENCIONES REALIZADAS</b>	▪ INFORMACION SOBRE MEDIACION	<b>64</b>	
	▪ INFORMACION JURIDICA	<b>21</b>	
	▪ INFORMACIÓN PSICOLÓGICA	<b>18</b>	
	▪ INFORMACION SOBRE RECURSOS SOCIALES	<b>13</b>	

En los 48 expedientes de pre-mediación generados por demandas relacionadas con conflictos que surgen en la familia entre los diversos grados de parentesco, se recibieron 96 personas.

El trabajo que se ha desarrollado con estas familias en 142 intervenciones, se ha dirigido, en 64 ocasiones, a ofrecer información sobre el propio proceso de mediación y el SMF; 21 intervenciones fueron para aportar información jurídica desde el contexto de la mediación; 18 lo fueron

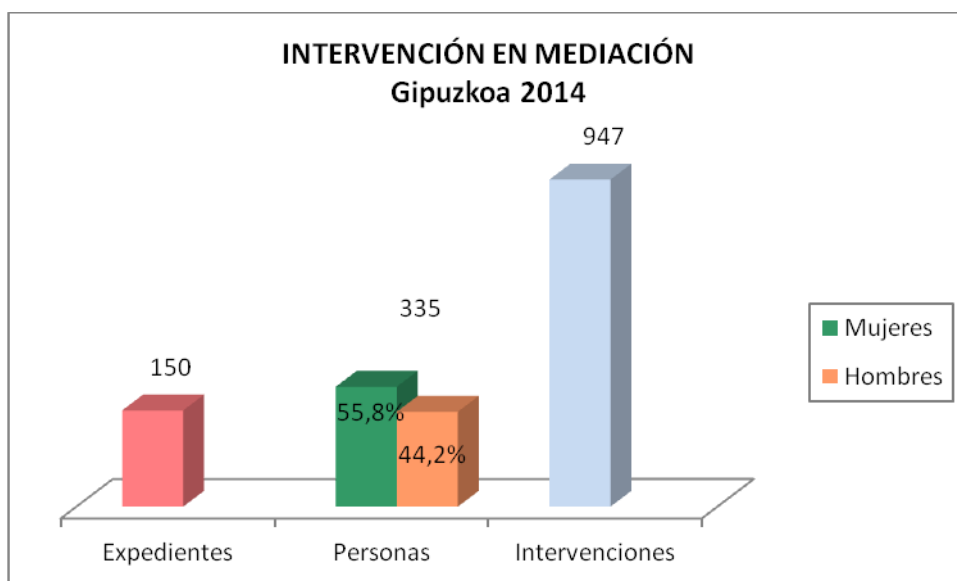
para orientación hacia recursos psicológicos, y 13 para ofrecer información sobre recursos sociales de los que la familia puede disponer.



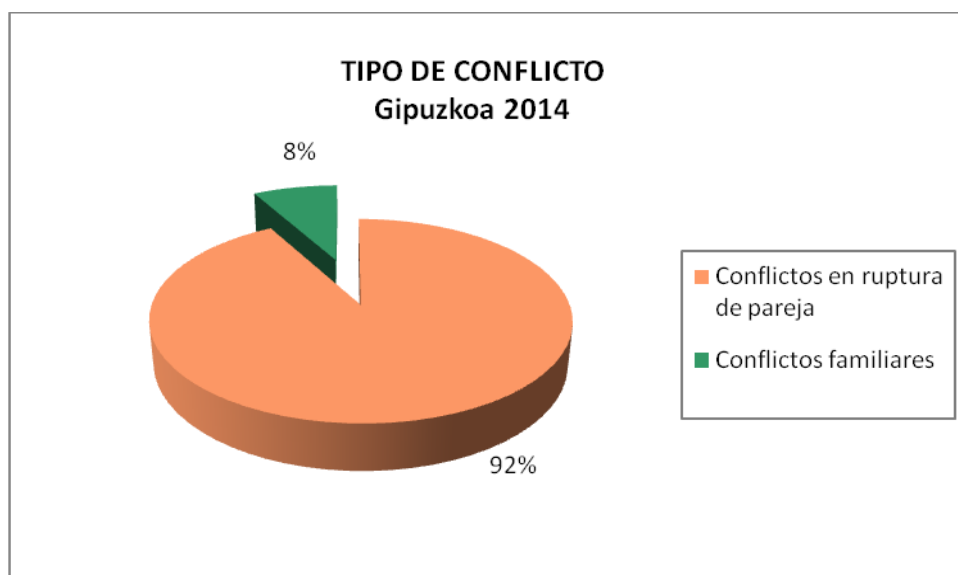
### VII.D.3.2.- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACION

El proceso de mediación se inicia cuando todas las personas implicadas en el conflicto así lo acuerdan voluntariamente. Este es su primer acuerdo tomado en mediación, y el momento en el que el Acta inicial de la mediación es firmada, tanto por las personas que inician su proceso, como por el propio equipo de mediación. A partir de este momento comienzan las diferentes fases del proceso de mediación.

Durante 2014, en el SMFG se abrieron un total de 150 expedientes de mediación, en los que se atendió a 335 personas, y que generaron un total de 947 intervenciones, entendiendo comprendidas en este último apartado, tanto las sesiones de trabajo directo con las personas usuarias, como el trabajo indirecto, tal como redacción de acuerdos, actas, justificantes de asistencia, etc...



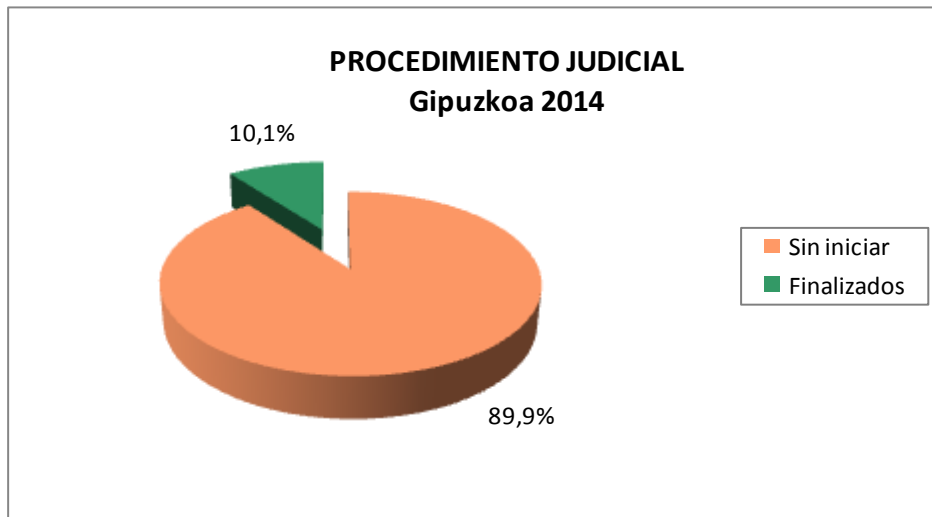
Del total de los expedientes de mediación en los que se ha intervenido, en el 92% de las mediaciones (138 expedientes) los conflictos planteados por las personas usuarias se han producido en situaciones de ruptura de pareja, y el resto, es decir, el 8% han estado originados por los restantes tipos de conflictos familiares.



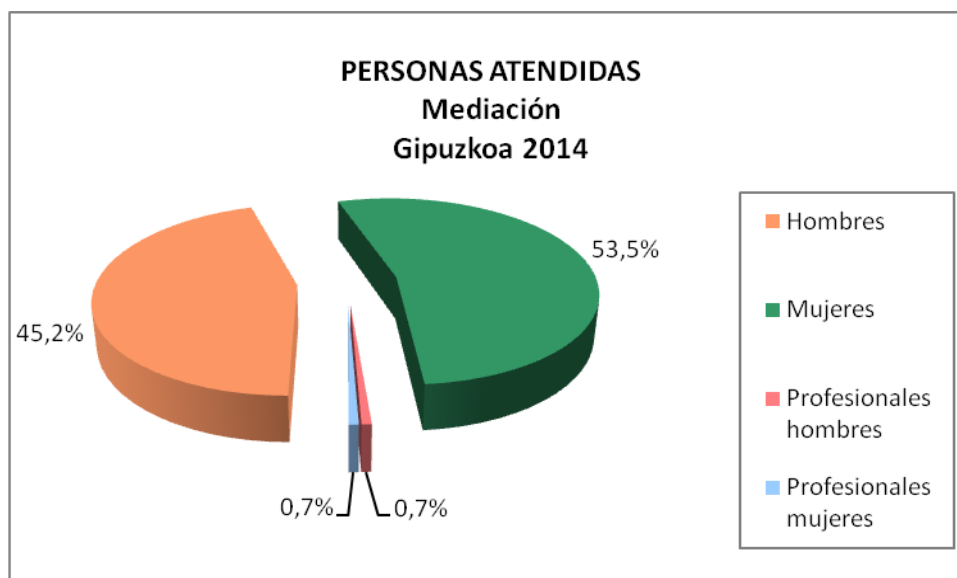
De las parejas que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura de pareja, el 10,1% de los casos llegaron al SMFG cuando ya habían



concluido el procedimiento judicial, mientras que en el 89,9% de los casos, no lo habían iniciado.



El número total de personas con quienes se trabajó en los citados expedientes de mediación fue de 335, de las cuales el 53,50% fueron mujeres usuarias, y el 45,20% hombres usuarios.



Además, un 1,4% de las personas atendidas en mediación, fueron profesionales. Y de éstos, el 0,70% fueron mujeres, y el 0,70% hombres.

## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

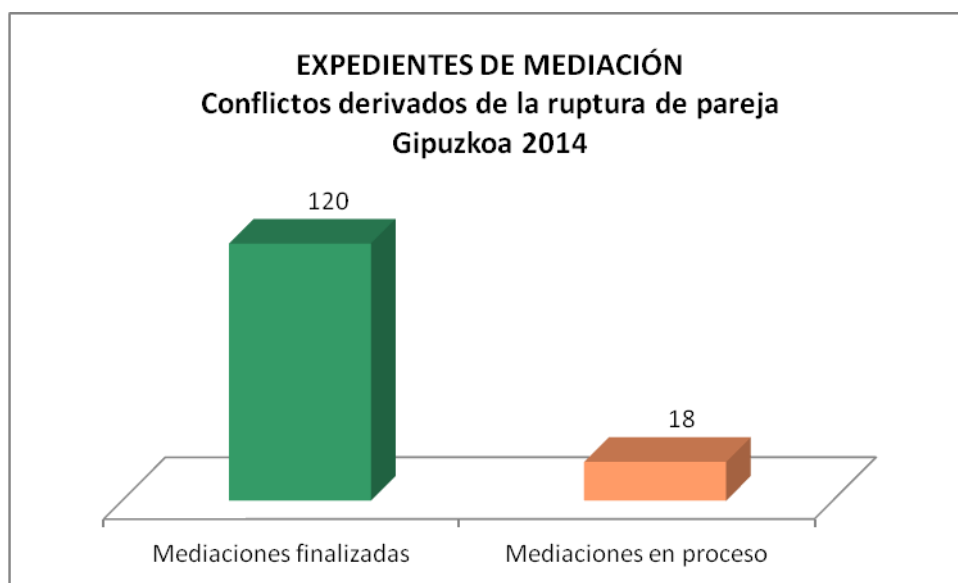
<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>138</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>299</b>
		137   162
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	873
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados ( <b>463</b> sesiones)	<b>3,86</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>120</b>
	ACUERDOS	
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	<b>57</b>
	• OTROS ACUERDOS	<b>28</b>
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	<b>1</b>
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	<b>4</b>
• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	<b>3</b>	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>25</b>
	INVIABLE	<b>2</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>18</b>

En los **138** expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 297 personas, y se atendió a dos personas profesionales, acompañantes de otros tantos usuarios.

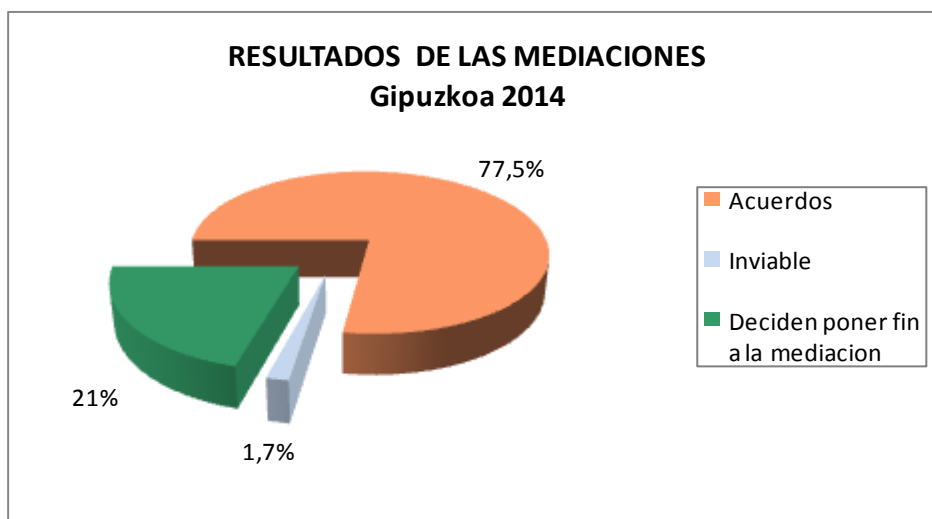
Se han llevado a cabo un total de 463 sesiones presenciales, y 410 intervenciones correspondientes a las diversas documentaciones necesarias para cada caso.

La media de sesiones realizadas en relación con los expedientes finalizados, ha resultado de 3,86 sesiones.

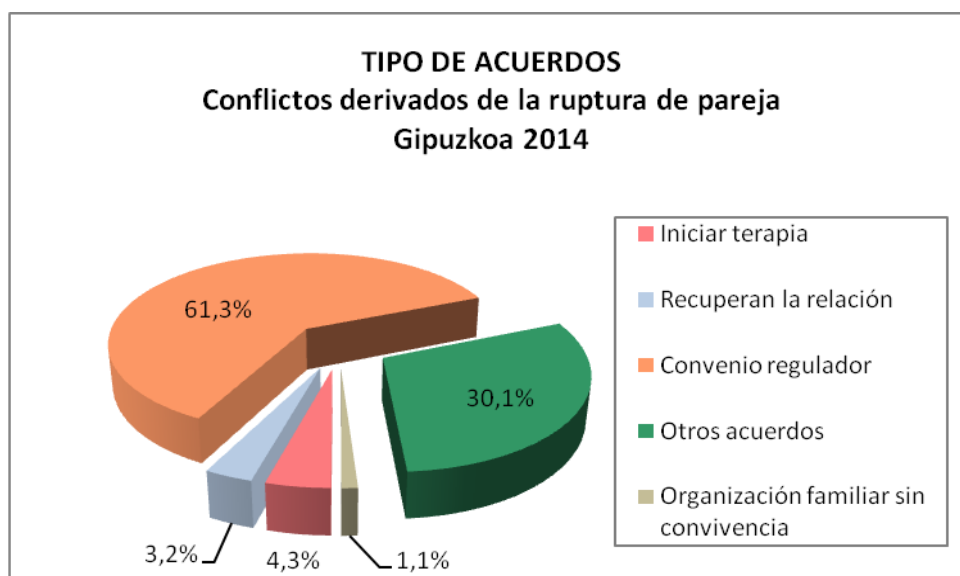
Por otra parte, a lo largo del año 2014 finalizaron un total de 120 expedientes de mediación (87%), quedando 18 expedientes (13%) con el proceso abierto para finalizar durante el año 2015.



De los 120 procesos de mediación finalizados, el 77,50% se cerraron con acuerdos; el 1,70% resultaron inviables; y en un 21% de los casos, fueron las personas usuarias quienes decidieron poner fin al proceso.

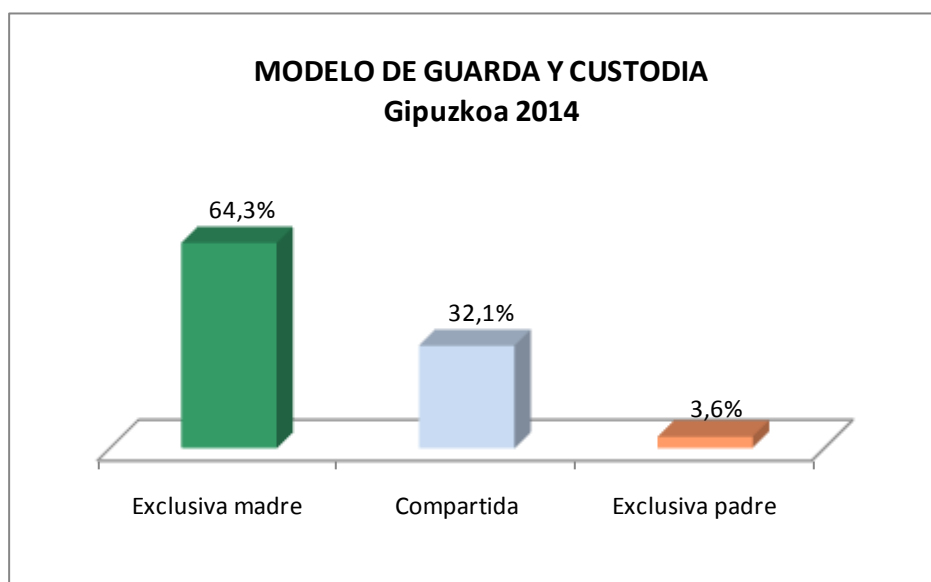


De aquellas parejas que finalizaron el proceso de mediación con acuerdos, el 61,3% llegaron a acuerdos que daban contenido a su convenio regulador, el 4,30% acordaron iniciar un proceso terapéutico de pareja; un 3,2% tomaron la decisión de continuar con la relación de pareja; un 30,10% alcanzaron diversos tipos de acuerdos según el conflicto específico que presentaban; y el 1,1% tomaron acuerdos relacionados con su organización familiar, cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados.



## TIPO DE CUSTODIAS FIRMADAS

En cuanto a los acuerdos alcanzados por las parejas con hijas e hijos sobre su futura organización familiar, en un 64,30% de los casos pactaron otorgar la guarda y custodia a la madre; un 32,10% de las parejas acordaron una guarda y custodia compartida entre ambos, con diferentes organizaciones; mientras que los casos en que los que se establecieron una guarda y custodia para el padre, representaron el 3,60% del total.



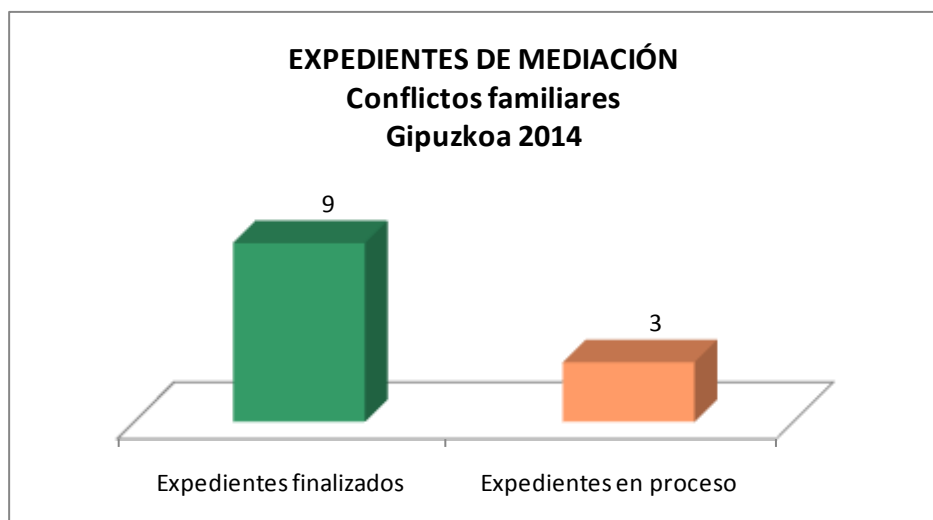
## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>12</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>36</b>
		11   25
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	74
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados ( <b>45</b> sesiones)	<b>5</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>9</b>
	ACUERDOS	<b>5</b>
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>4</b>
	INVIABLE	<b>0</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>3</b>

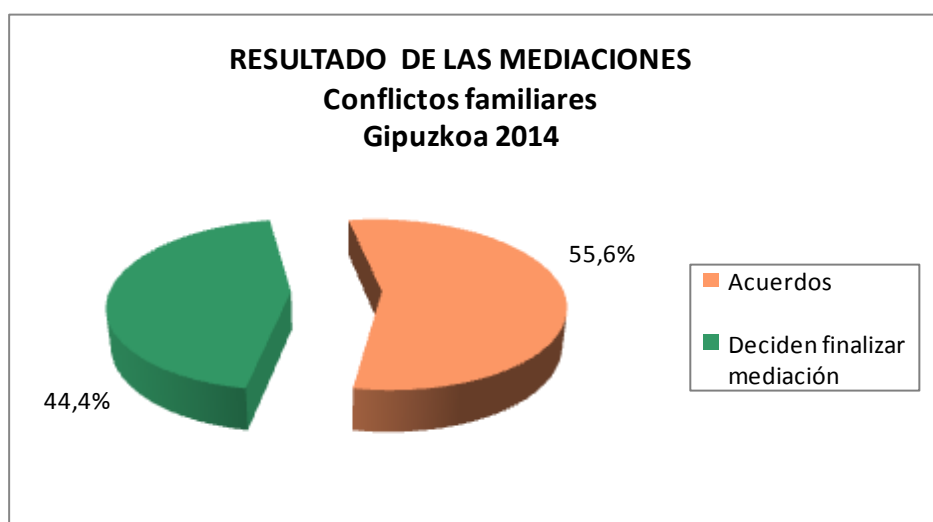
Como se puede observar en la tabla, en los 12 expedientes de mediación de **conflictos familiares**, se trabajó directamente con 34 personas pertenecientes a las familias que presentaba el conflicto, y se atendió a dos personas profesionales, acompañantes de otros tantos usuarios.

Esta atención se realizó a lo largo de un total de 74 intervenciones, de las cuales se efectuaron 45 sesiones presenciales con las personas usuarias, lo que a su vez supone una media de 5 sesiones por cada

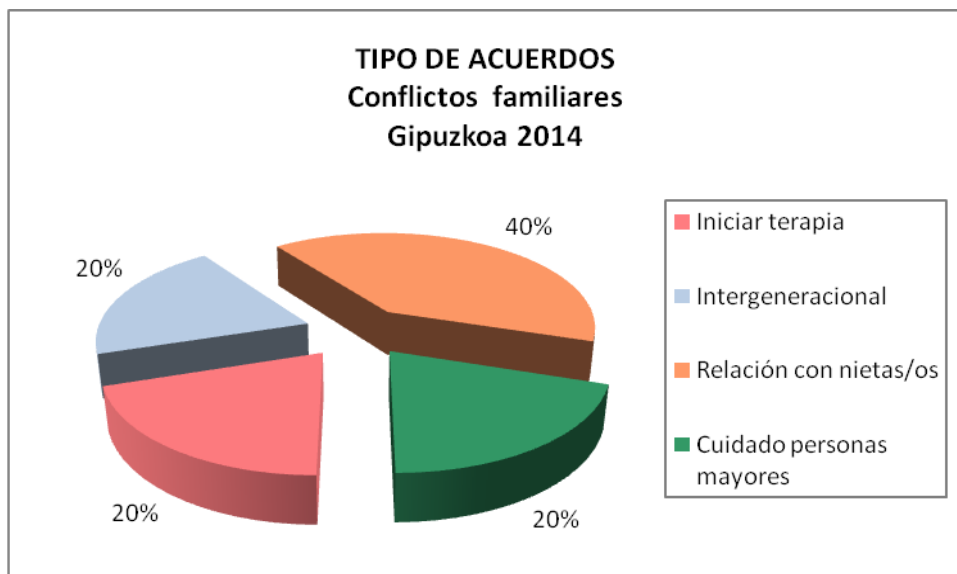
expediente de mediación finalizado en estos conflictos familiares; y 29 intervenciones correspondientes a las documentaciones elaboradas para cada caso.



De los 12 expedientes de mediación en conflictos familiares iniciados en 2014, se habían cerrado 9 a fecha 31 de diciembre de 2014, quedando 3 para finalizar durante 2015.



En las mediaciones finalizadas, el 56% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto específico que estaban viviendo, mientras que en el otro 44% de los casos, por expresa voluntad de alguna de las partes, se ha dado el proceso por finalizado.



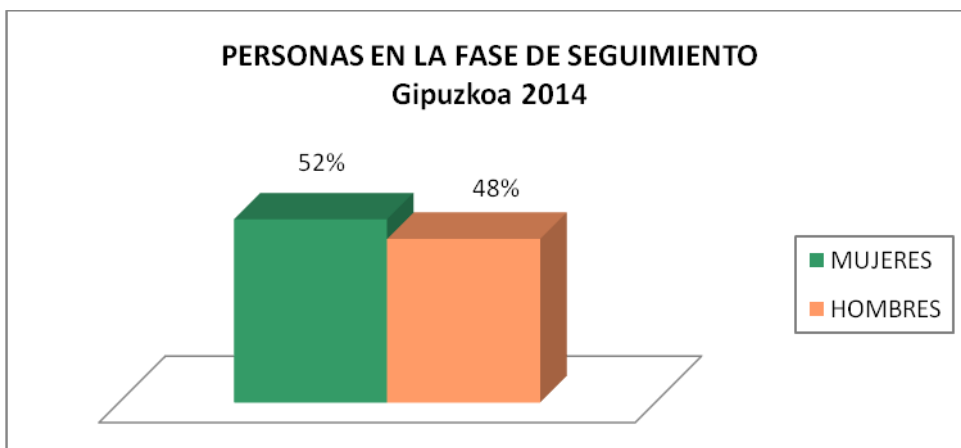
En cuanto al tipo de acuerdos alcanzados, se llegaron a tomar un 20% de acuerdos relativos a conflictos intergeneracionales, un 20% se tomaron para resolver aspectos sobre el cuidado de personas mayores y/o discapacitados, y otro 20% acordaron intentar un proceso terapéutico. Por último, un 40% de los acuerdos se alcanzaron para restablecer o regular las relaciones entre abuelas y abuelos, con sus nietas y nietos.

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

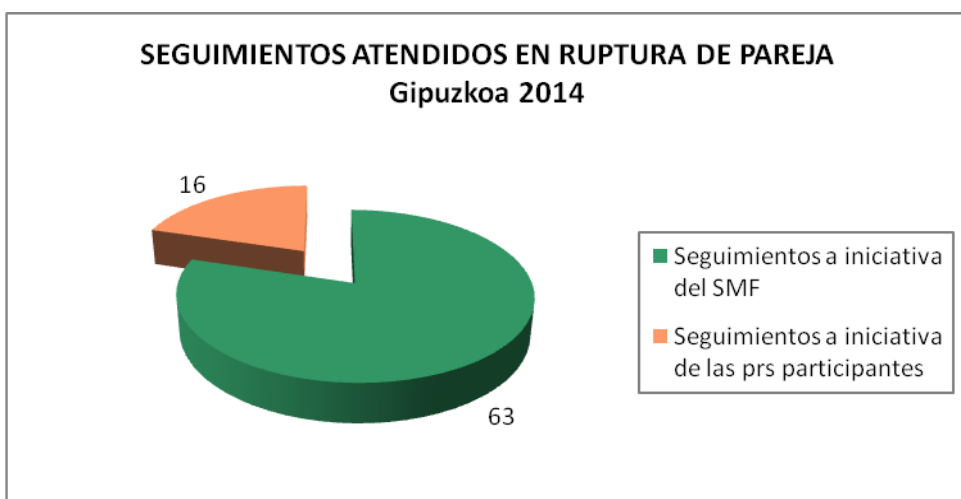
En la fase de seguimiento realizada se ha atendido a 125 personas que han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y de conflictos familiares no vinculados con la ruptura de pareja.

De las 121 personas atendidas en procesos de ruptura de pareja, de las cuales 63 son mujeres y 58 son hombres, por lo tanto, un 52% son mujeres y un 48% hombres.





De los expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 63 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 16 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.



## EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA → 79

### SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos.....57  
 Seguimientos sin respuesta..... 6

### SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Seguimientos de años anteriores al 2013..... 3  
 Seguimientos del año a 2013..... 11  
 Seguimientos del mismo año..... 2

### RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas ..... 121
- Nº de hombres.....58
- Nº de mujeres.....63

### RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones..... 111

### RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial ..... 46,6%
- Acuerdo privado ..... 52,1%
- Procedimiento judicial contencioso ..... 1,4%

### EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se responsabilizan de los acuerdos .....82,2%
- No se responsabilizan de los acuerdos.....17,8%

CONFLICTOS FAMILIARES →

3

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos..... 3

RELATIVO A LAS PERSONAS

- Nº de personas ..... 4

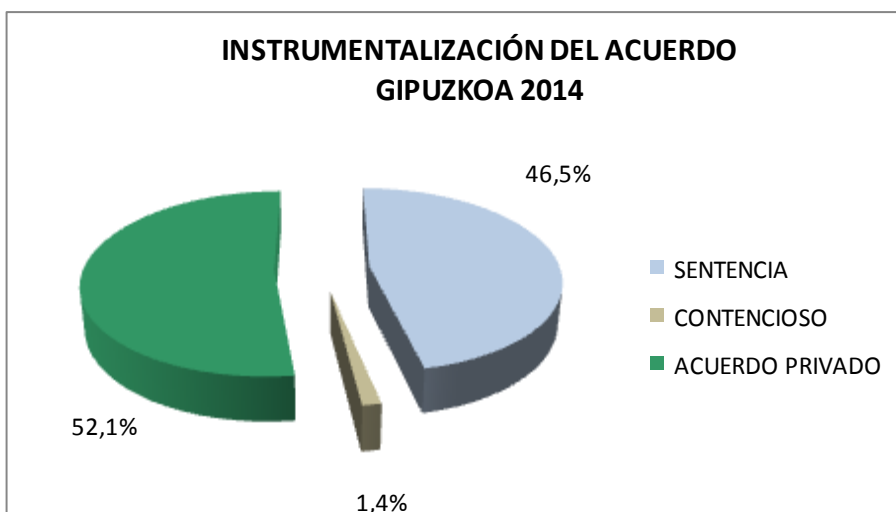
RELATIVO AL PROCESO

- Nº de sesiones.....5

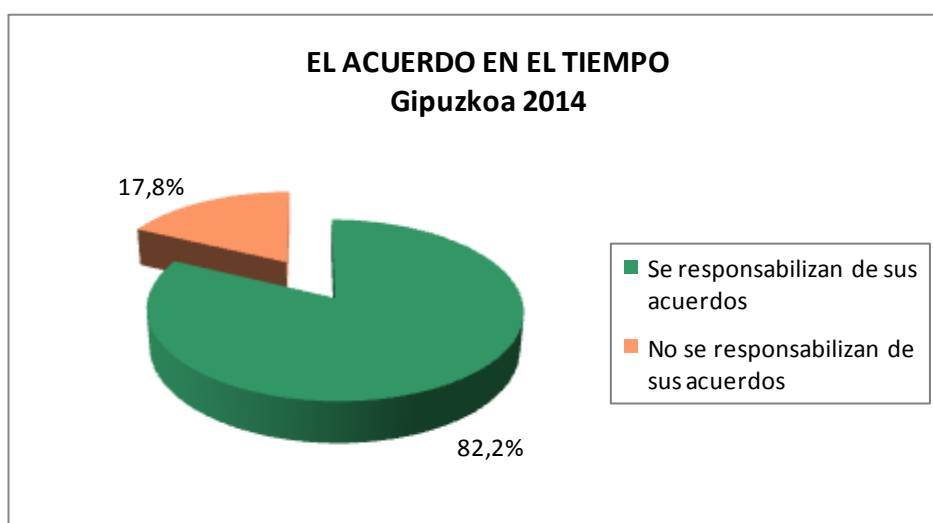
En los 79 expedientes de seguimiento realizados, a iniciativa del equipo de mediación y a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, han sido atendidas 121 personas en 111 sesiones.

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

El 46,5% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 52,1% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados y el 1,4% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial.

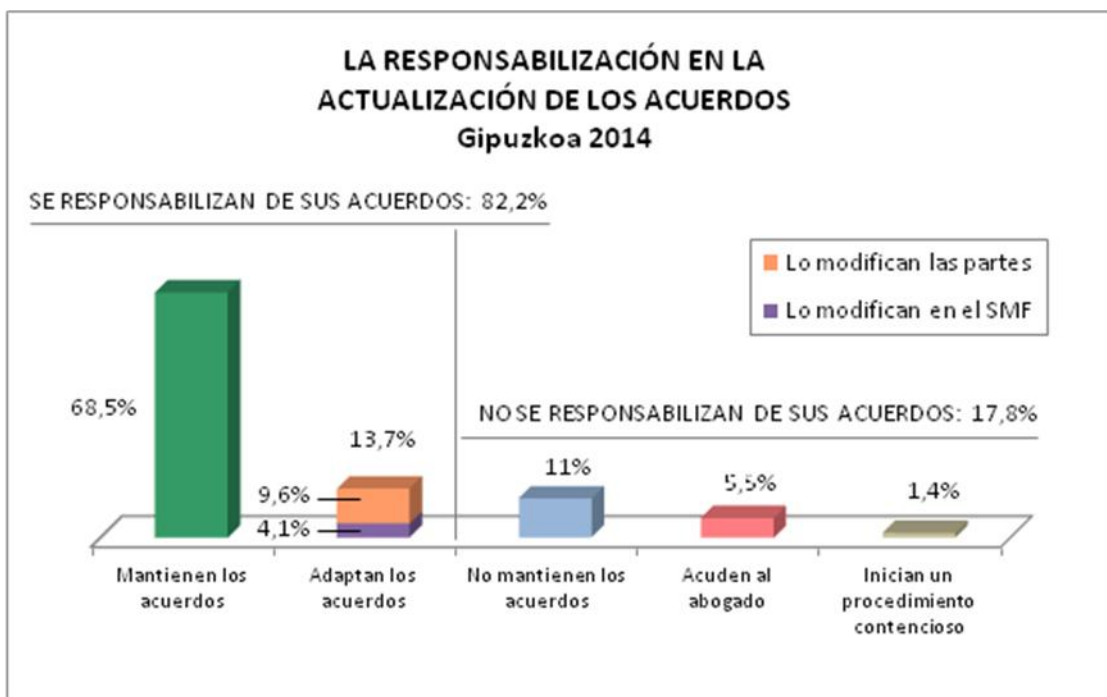


Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las madres y los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia. En el 82,2% de los seguimientos realizados, vemos que las personas que participaron en la mediación continúan responsabilizándose de su organización familiar, mientras que en el 17,8 %, por diferentes razones, o bien no cumplen sus acuerdos o bien han delegado en terceras personas las decisiones que afectan a su familia.



De las personas que mantienen la responsabilidad de sus decisiones con el paso del tiempo, el 68,5% continúan funcionando con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación. En el 13,7% de los casos han modificado algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo ellas quienes han tomado las decisiones en el 9,6% de los casos, mientras que el 4,1% ha acudido de nuevo al SMFG a tratar los temas.

Por otra parte, de quienes han delegado en terceras personas la toma de decisiones que afectan a los acuerdos de mediación o no han hecho nada al respecto, pero no lo cumplen, el 5,5% de las personas han acudido a un abogado, el 1,4% posteriormente han iniciado un procedimiento contencioso y el 11% no cumple los acuerdos y no han hecho nada.

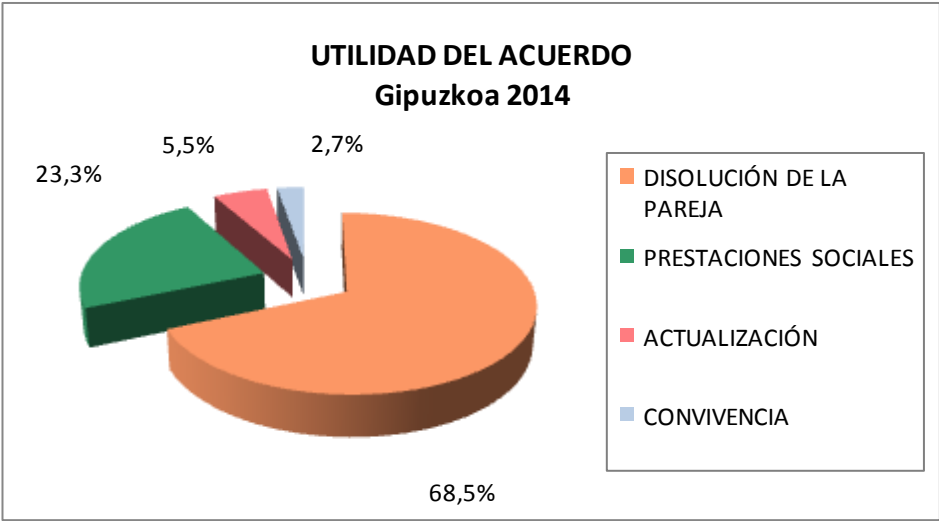


El 23,3% de parejas que acuden al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos, son familias con escasez de recursos económicos, por lo cual desde Servicios Sociales, Lanbide y Instituto Nacional de la Seguridad Social, Etxebide y Gobierno Vasco, se les orienta en el acceso a la Renta de Garantía de Ingreso, Ayuda Económica por hijo/a a cargo y/o acceso a vivienda para lo cual uno de los requisitos es la toma de acuerdos en cuanto a la organización de estas parejas con hijos/as que pueden estar o no en situación de ruptura. De este 23,3% de acuerdos el 52,95% son ratificados en el juzgado y el 47,05% se mantienen como Acuerdo Privado.

Un 68,5% de los casos que acuden al servicio de mediación familiar lo hacen con el objetivo de disolver su relación, de los cuales un 54% deciden legalizar sus acuerdos con el fin de obtener una sentencia de divorcio, separación o de pareja de hecho y un 46% deciden mantenerlos como acuerdo privado.

Un 2,7% de las personas que participan en el proceso de mediación alcanzan Acuerdos de convivencia que les ayudan a organizar el día a día en caso de compartir o no la convivencia.

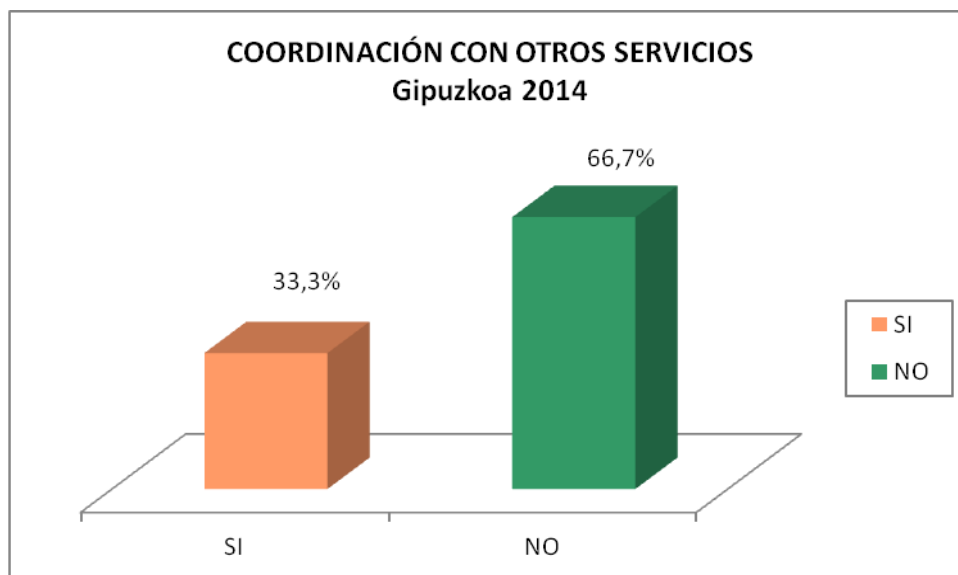
Un 5,5% de parejas acuden al Servicio de Mediación Familiar a actualizar acuerdos alcanzados en otro momento. En un 50% de los casos deciden ratificar estas modificaciones en el juzgado y el 50% mantienen los cambios como acuerdo privado.



## VII.5.- LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

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

En este sentido, una vez finalizado el proceso de mediación, en función de cómo se haya producido el acercamiento al Servicio de Mediación de las familias y/o parejas, el 33,4%, vuelven de nuevo al origen de procedencia con los acuerdos que han tomado en el proceso de mediación, y en un 66,7% de los casos no consideran necesario este tipo de coordinación.





## VII.E- LA INTERVENCIÓN DEL **SMF ARABA 2014**

Nº EXPEDIEN- TES	Nº INTERV EN- CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

<b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b>		<b>1135</b>	<b>405</b>	<b>730</b>
			<b>1135</b>	

### 2) MEDIACIÓN

<b>EXPEDIENTES TRABAJADOS</b>	<b>379</b>	<b>1393</b>	<b>653</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	306	1191	248	306
CONFLICTOS FAMILIARES	73	199	55	73
<b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>	<b>214</b>	<b>304</b>	<b>310</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	156	208	99	156
CONFLICTOS FAMILIARES	58	95	34	58
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		1		
<b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>	<b>165</b>	<b>1089</b>	<b>343</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	150	983	149	150
CONFLICTOS FAMILIARES	15	104	21	15
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>		2		

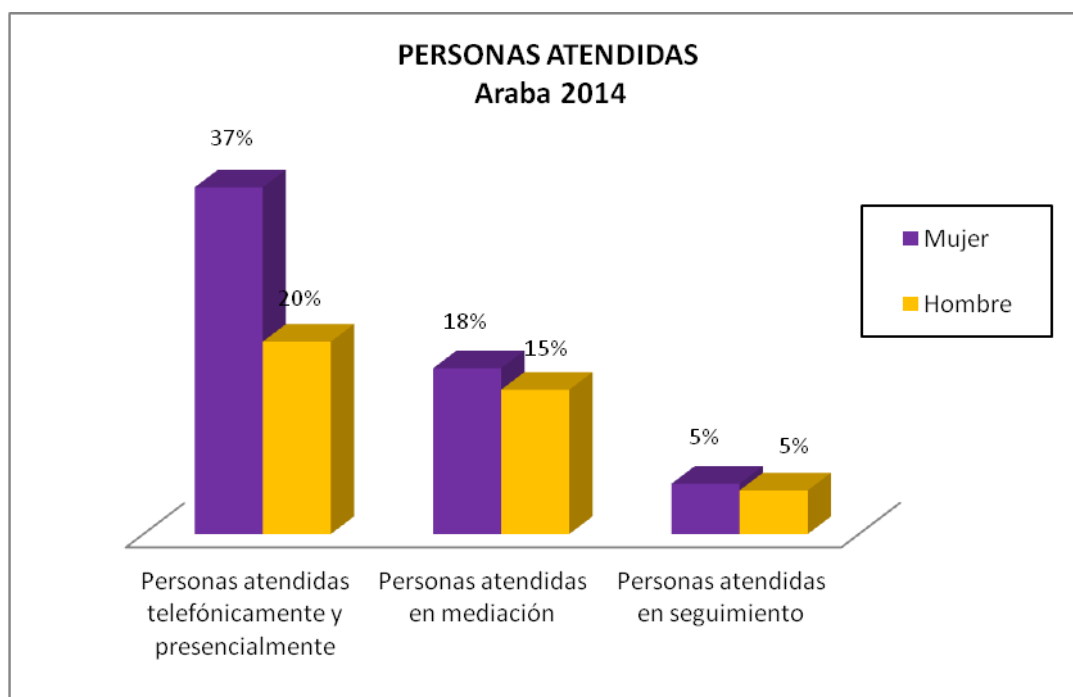
### 3) SEGUIMIENTO

<b>EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO</b>	<b>111</b>	<b>212</b>	<b>198</b>	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	106	199	89	96
CONFLICTOS FAMILIARES	5	13	3	10
<b>TOTALES</b>	<b>490</b>	<b>2740</b>	<b>1986</b>	

## VII.E.1- PERSONAS ATENDIDAS

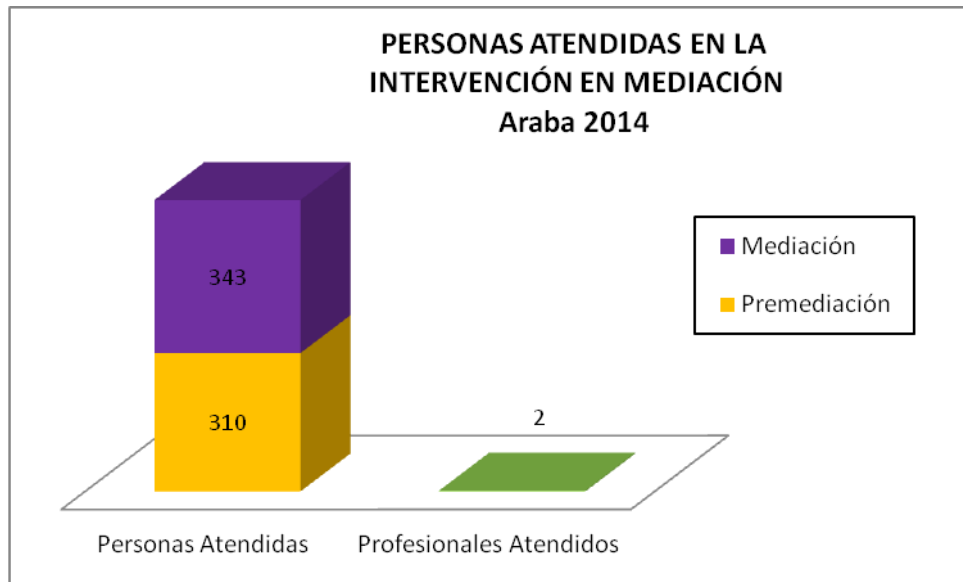
Durante el año 2014 han sido atendidas un total de 1.135 personas en los diferentes niveles de intervención.

Las personas que han sido atendidas a través de la llamada de teléfono han supuesto un total de 1.115 personas. En la intervención realizada en mediación han participado un total de 653 personas y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas han participado un total de 198 personas.



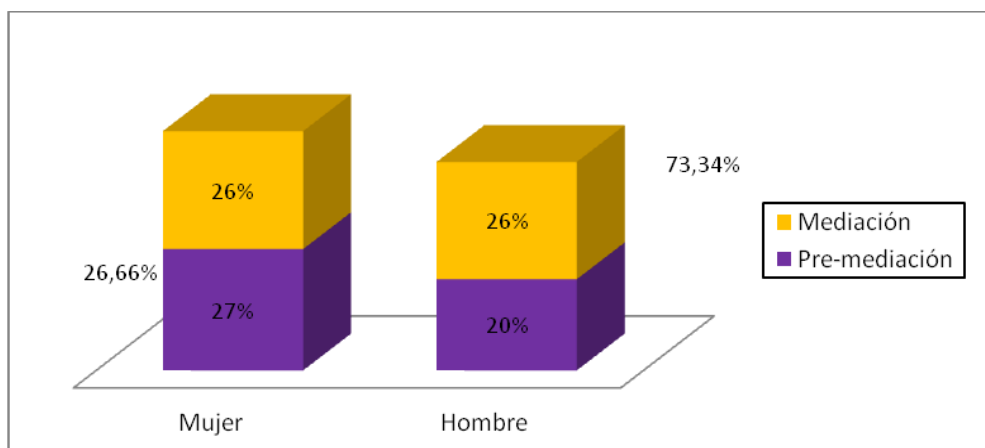
La intervención en mediación genera dos tipos de expedientes diferentes, los expedientes de pre-mediación y los expedientes de mediación, tal y como se explica en el punto VII. En los expedientes de pre-mediación que se han generado se han atendido a un total de 310 personas, de éstas 309 son protagonistas del conflicto y 1 profesional que está interviniendo con estas familias.

En las mediaciones realizadas han participado un total de 343 personas, de las cuales 342 son protagonistas del conflicto y 1 profesionales que de modo directo están interviniendo con estas familias en otro contexto.

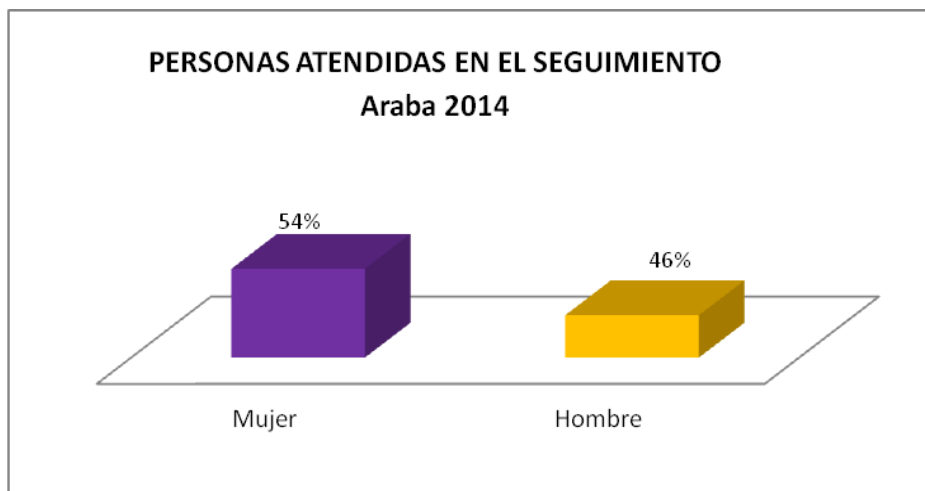


Del número de personas atendidas en este nivel de intervención el 53,29% han sido mujeres y el 46,71% hombres. En los expedientes de pre-mediación, el 56,12% han sido mujeres y un 46,88% hombres. Por otro lado de las personas que han participado en el proceso de mediación un 50,14% han sido mujeres y el 49,86% hombres.

### HOMBRES Y MUJERES ATENDIDOS EN LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN ARABA 2014



En la fase de seguimiento se han atendido a 198 personas, de las cuales el 46% de las personas atendidas fueron hombres y el 54% mujeres.



## VII.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. Por otra parte refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información y la atención a las personas que están participando en el proceso de mediación y realizan una demanda puntual. Este primer acercamiento se ha venido realizando, generalmente, a través de la llamada telefónica. A lo largo del 2014, han sido 144 personas las que se han acercado personalmente a solicitar información, de las cuales, 73 han sido mujeres y 71 hombres.

A lo largo de este año, se han atendido 43 profesionales de diferentes ámbitos, tanto profesionales que trabajan con las personas usuarias que atendemos, así como profesionales del ámbito jurídico (abogados privados, Servicio de Orientación Jurídica, Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial, Fiscalía de Menores), del ámbito social (trabajadoras sociales tanto de los Servicios Sociales como de la red asociativa, Área del menor de la Diputación Foral de Araba, Lanbide, Etxebide, Área de Violencia de Género

de la Ertzaintza y/o del Punto de Encuentro Familiar) como del ámbito de la salud (seguridad social, ambulatorios, centros de salud de mental, INSS, psicólogos y/o sexólogos privados) que desean conocer nuestro servicio y el tipo de casos con los que trabajamos con el objetivo de poder orientar a futuros usuarios/as. Resaltar que se han puesto en contacto Orientadoras/es de diferentes Centros Escolares posiblemente por haber conocido el Servicio a través de la difusión realizada por el equipo de Mediadoras y Mediadores del SMF.

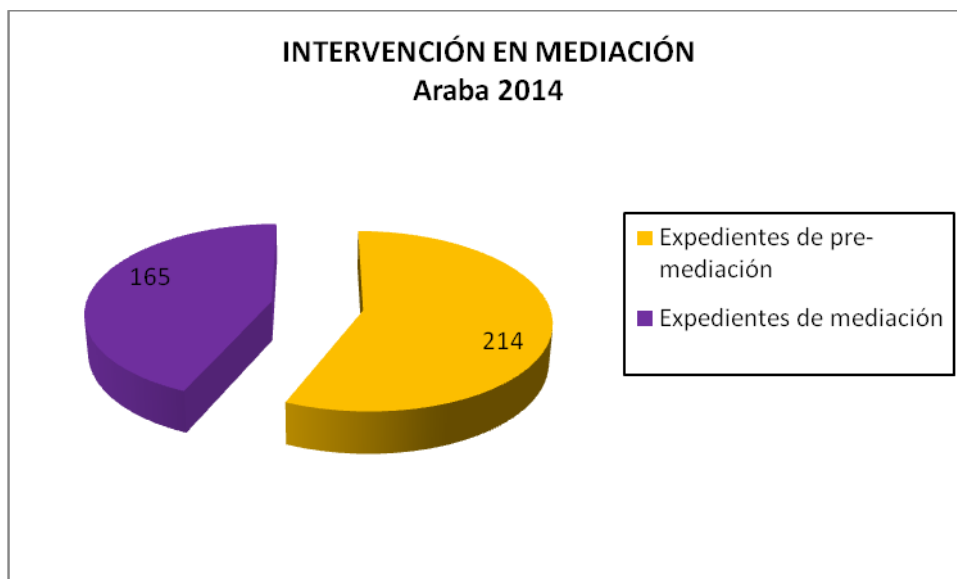
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.135 personas (ver gráfico de personas atendidas).

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

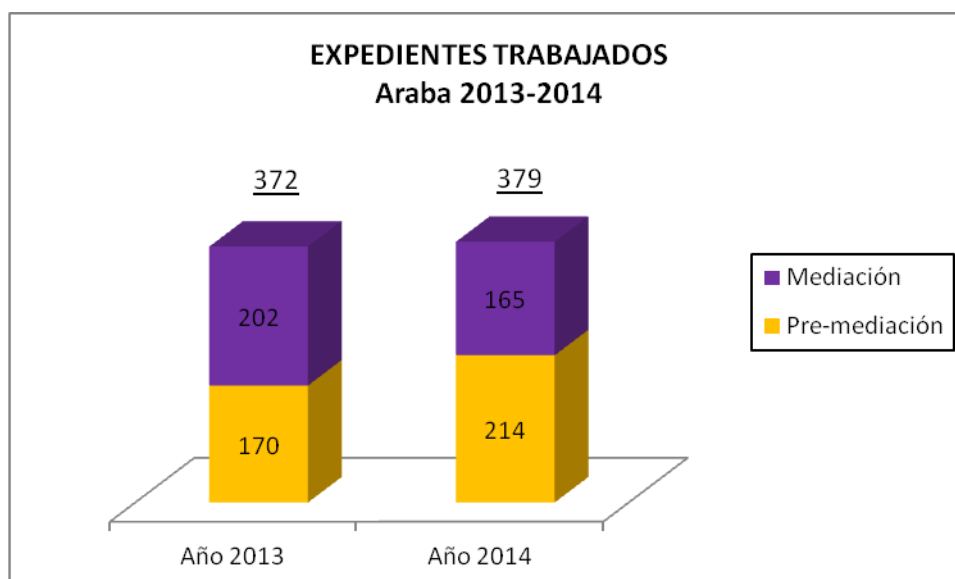
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos entre tipos de expedientes y tipologías de conflictos como se recoge en el cuadro siguiente:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	156	150	<b>306</b>
CONFLICTOS FAMILIARES	58	15	<b>73</b>
TOTAL	<b>214</b>	<b>165</b>	<b>379</b>

El trabajo realizado en mediación durante el año 2014 ha generado un total de 379 expedientes, de los cuales 165 se corresponden con expedientes de mediación y 214 son expedientes de pre-mediación.

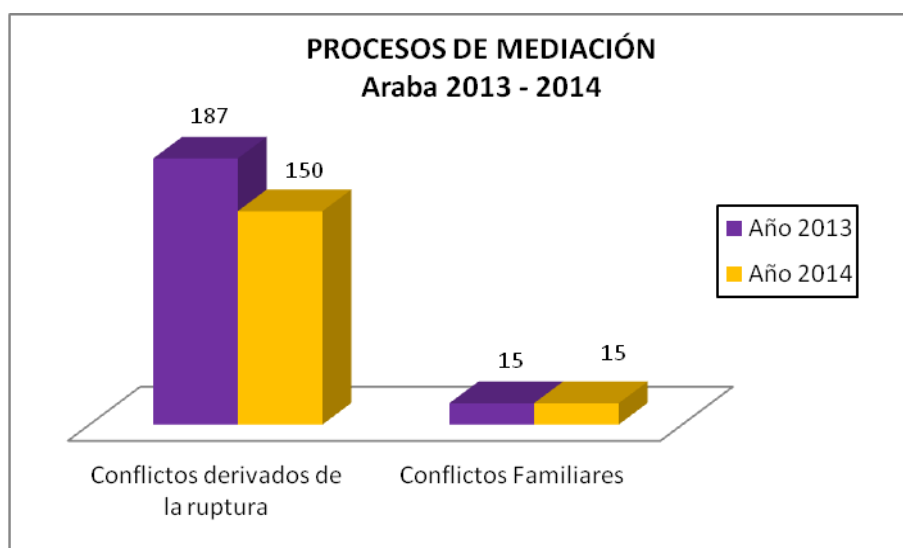


Vemos en el cuadro a continuación cómo durante el año 2014 se han trabajado un número mayor de expedientes que a lo largo del año anterior. Sin embargo, si comparamos el tipo de expedientes trabajados durante esos dos años, observamos que el trabajo del equipo de mediación se ha distribuido de manera desigual. En el año 2013 fueron los expedientes de mediación los que supusieron una mayor carga de trabajo, con un total de 202 expedientes trabajados. En 2014 por el contrario, fueron los expedientes de pre-mediación los que han aglutinado la mayor cantidad de casos, con un total de 214 expedientes trabajados.

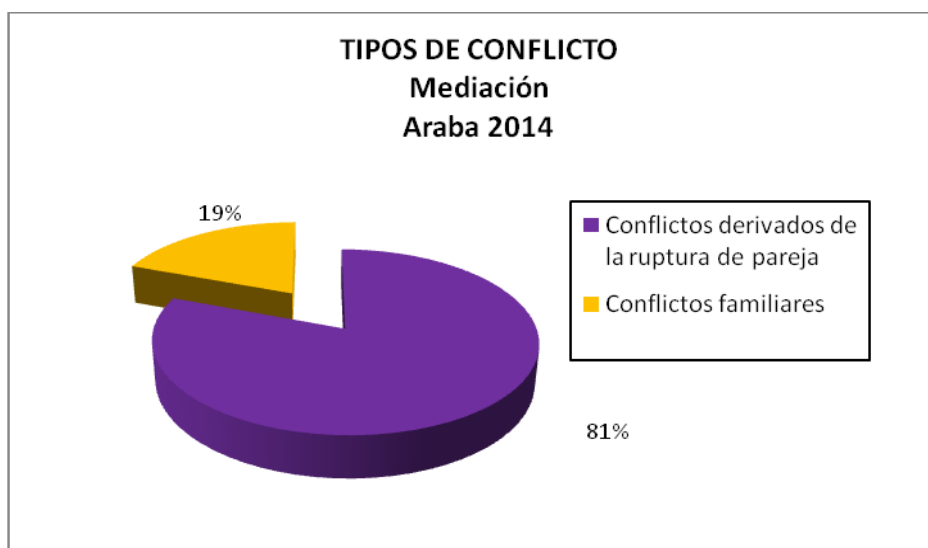


A este respecto habría que clarificar que el aumento de pre-mediaciones se debe a que ha habido un 26% más de casos atendidos en los que solo ha acudido una de las partes en conflicto, y por tanto no se ha podido iniciar el proceso de mediación por falta de voluntad de la otra parte.

En cuanto a los procesos de mediación trabajados a lo largo de este año (165 expedientes), 150 han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la pareja y 15 conflictos familiares derivados de otras situaciones.



Por otra parte, de los expedientes trabajados, 306 tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja, es decir un 81% y 73 son conflictos familiares de otra índole lo que supone un 19% de los casos.



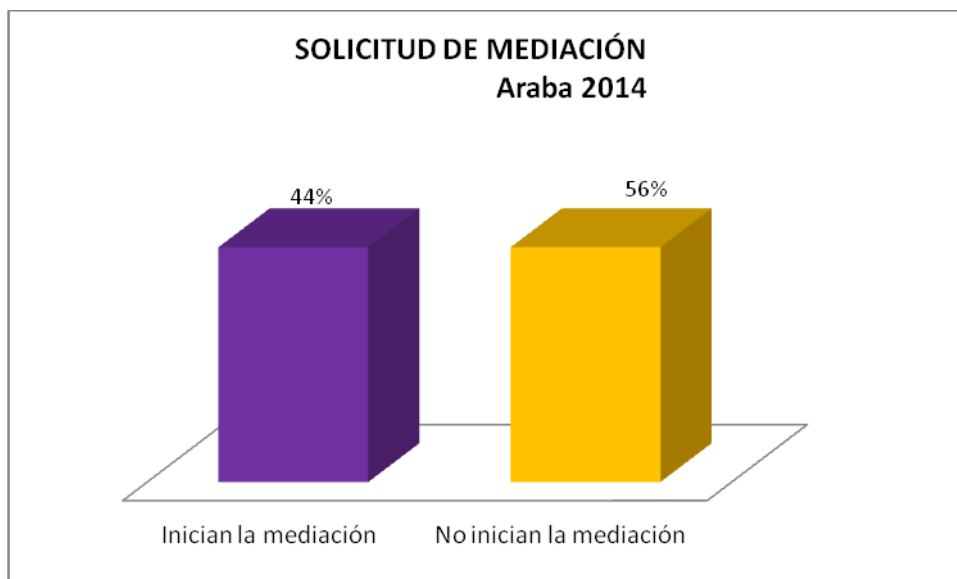
De los expedientes de pre-mediación abiertos, 156 han tenido que ver con conflictos derivados de la ruptura de la relación de pareja y 58 con conflictos familiares. Por otro lado, respecto a los expedientes de mediación trabajados, 150 han sido temas derivados de la ruptura de la pareja y 15 otros temas familiares.

### VII.E.3.1- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Tal y como se refleja en el apartado anterior, del total de solicitudes de mediación, un 44% inicia el proceso de mediación y el 56% no inician el proceso finalizándose en ese momento la intervención desde el servicio. Estas solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación originan los expedientes de Pre-mediación.

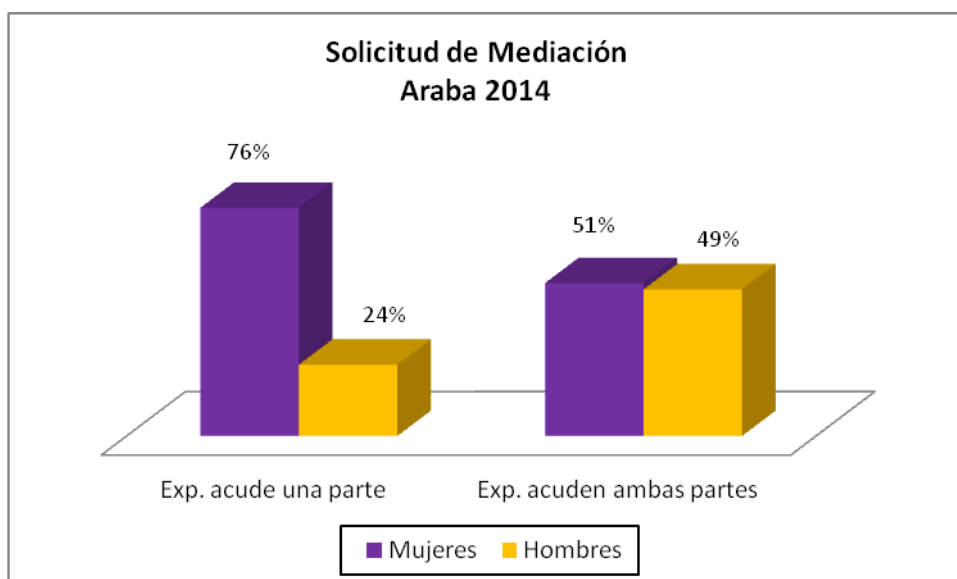
Como hemos señalado anteriormente, en uno de cada cuatro casos solo ha acudido al Servicio de Mediación una de las partes en conflicto, porcentaje este más alto que el de años anteriores. Debido a la voluntariedad del proceso, estos casos no han evolucionado a un proceso de mediación, computándose como expedientes de pre-mediación.



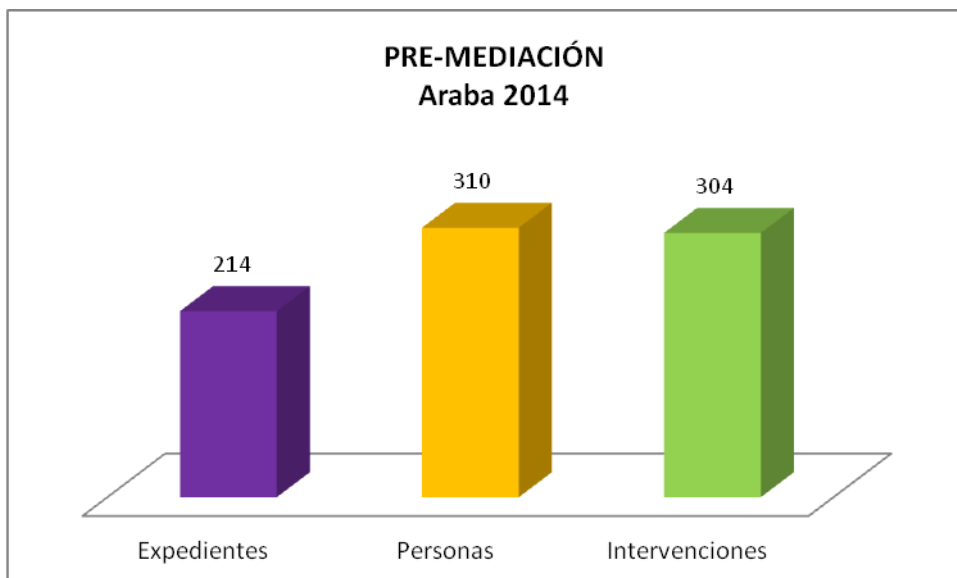


Tras el análisis realizado observamos que en un 75% de los casos solamente ha venido una persona, o una de las partes del conflicto a solicitar la información. De este porcentaje de personas el 24% son hombres y el 76% son mujeres. Se mantienen respecto al año pasado los porcentajes en cuanto al género de personas atendidas.

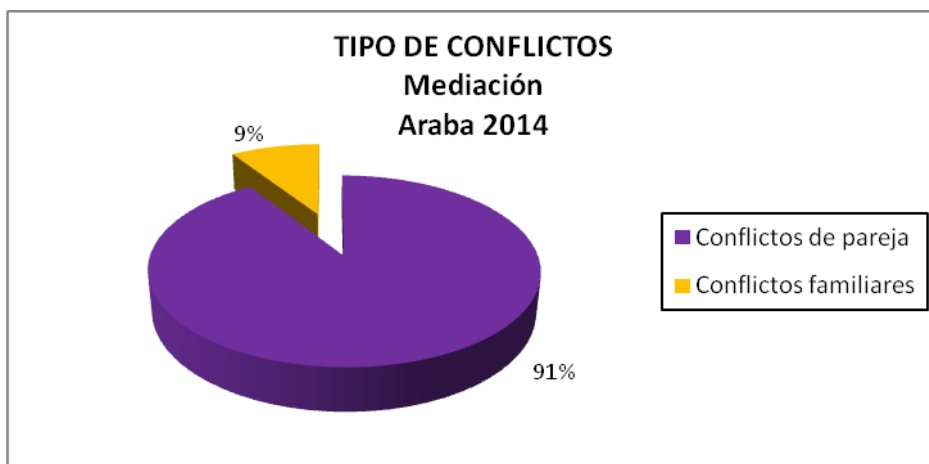
Por otro lado, en los casos en los que han acudido las dos personas o las partes protagonistas del conflicto a la sesión informativa y el proceso no se ha iniciado por no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes de iniciarlo, el 51% han sido mujeres y un 49% hombres.



Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 214 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 304 intervenciones una atención directa a 310 personas protagonistas del conflicto.



En relación con el tipo de conflictos que se han atendido en este nivel de intervención, 156 expedientes han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja, es decir, un 73% y 58 expedientes con conflictos familiares, es decir un 27%.

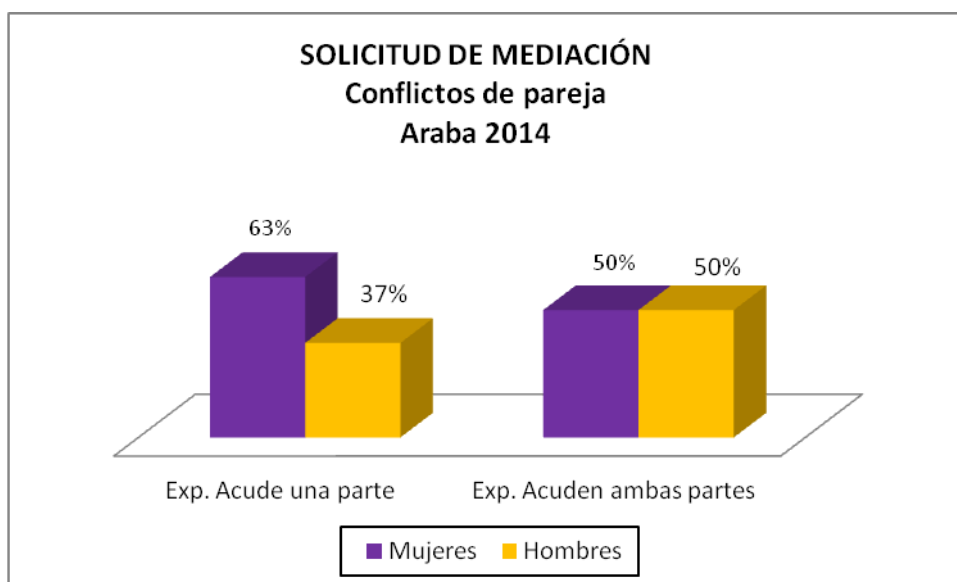


## CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

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 75% solamente ha venido una persona 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 37% son hombres y el 63% son mujeres. Al igual que ha ocurrido en años anteriores, las mujeres son las que más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en los casos en los que han acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, voluntad expresa por ambas partes, distribuyéndose por igual entre hombres y mujeres.



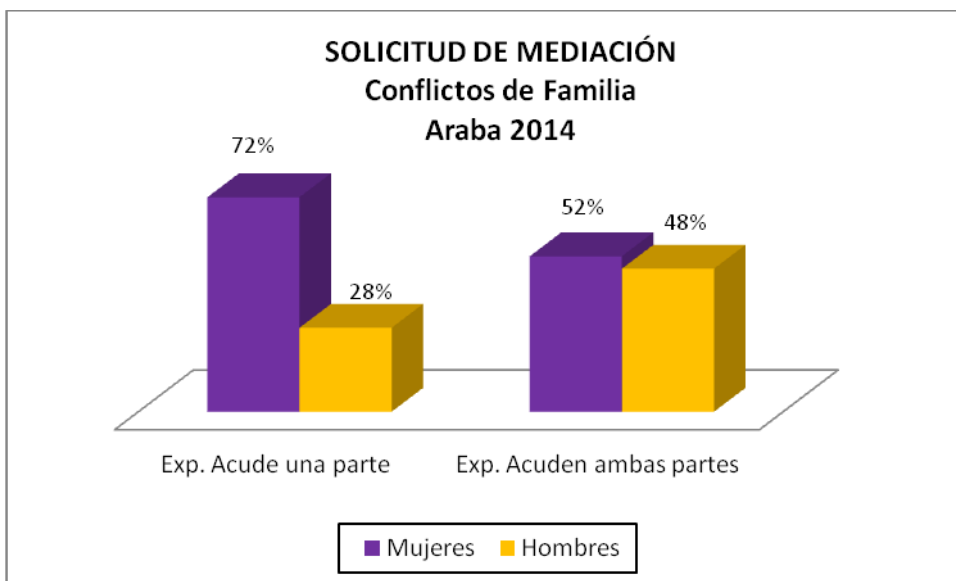
Al respecto de la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación en conflictos de ruptura de la relación de pareja, esta queda distribuida como refleja el siguiente gráfico:



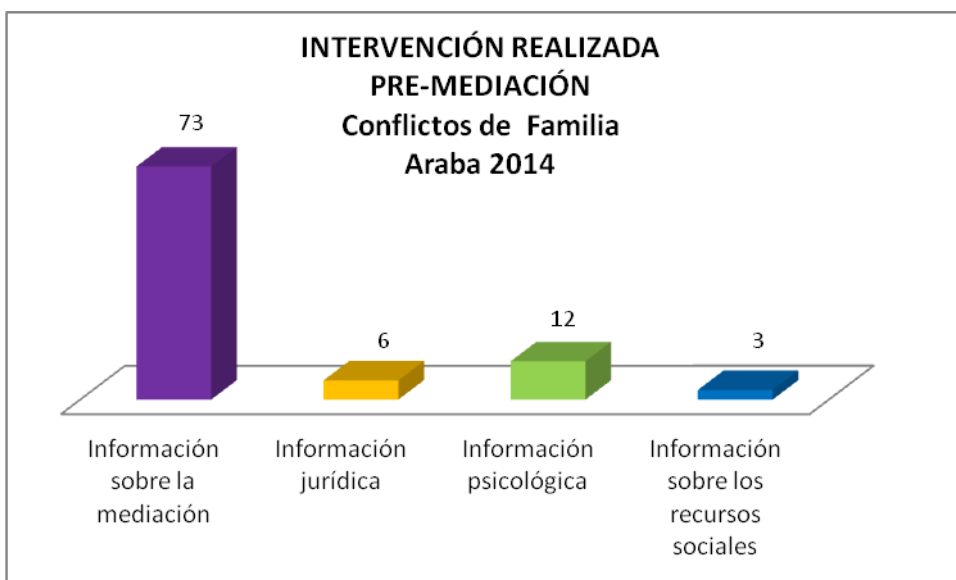
## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

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 59,4% de los casos ha sido una sola persona o una de las partes del conflicto que puede estar compuesta por dos personas la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. Por otro lado, de estas personas que se han aproximado al servicio de mediación el 28% han sido hombres y el 72% mujeres.

En cambio, en el 40,5% de los casos, habiendo acudido las personas de la familia que tienen el conflicto a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por todas las partes en conflicto. De estas personas, el 48% son hombres y un 52% mujeres.



Al respecto de la intervención realizada en los expedientes de pre-mediación en conflictos de familia, ésta queda distribuída como refleja el siguiente gráfico:



## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

La intervención realizada en los 156 expedientes de pre-mediación abiertos que tienen que ver con conflictos en situaciones de ruptura, se ha dirigido, por una parte, a informar a las personas sobre la mediación (208 intervenciones).

Por otra, al no iniciarse el proceso de mediación se les ha ofrecido información sobre el proceso de mediación (143 intervenciones), información jurídica dentro del contexto de la mediación (104 intervenciones), orientación psicológica (31 intervenciones) e información sobre los recursos sociales (14 intervenciones). Este trabajo se ha desarrollado a lo largo de 208 intervenciones en las que se han atendido a un total de 223 personas.

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>156</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>223</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>208</b>
<b>INTERVENCIÓN REALIZADA</b>	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	<b>143</b>
	INFORMACIÓN JURÍDICA	<b>104</b>
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	<b>31</b>
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	<b>14</b>

La labor llevada a cabo desde el servicio con estas personas que no inician la mediación es de gran valor ya que la información que reciben sobre la mediación da la oportunidad a las mismas para acercarse al espacio de la mediación, si no es en este momento, en otro. Por otra parte, esta atención va dirigida hacia la canalización de la demanda de un modo coordinado con otros servicios públicos.

## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

En los 58 expedientes de pre-mediación generados por demandas que tienen que ver con conflictos que surgen en el ámbito de la familia entre padres y madres, hijos/as, hermanos/as y/o abuelos/as se han atendido a 86 personas.

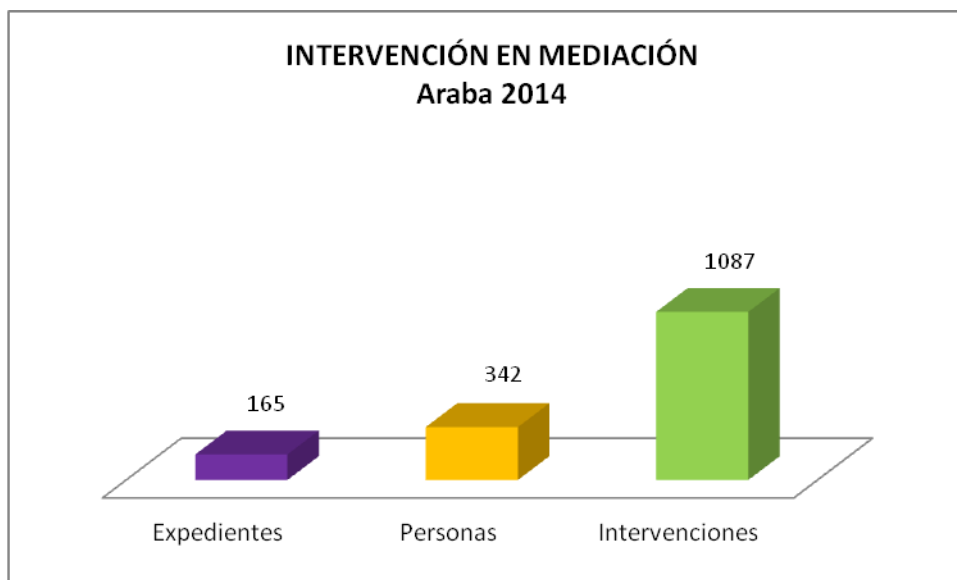
El trabajo que se ha desarrollado con estas familias (95 intervenciones) ha ido dirigido a ofrecer información sobre el proceso de mediación (73 intervenciones), información jurídica (6 intervenciones), orientación psicológica (12 intervenciones) e información sobre los recursos sociales (3 intervenciones).

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>58</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>86</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>95</b>
<b>INTERVENCIÓN REALIZADA</b>	INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIACIÓN	<b>73</b>
	INFORMACIÓN JURÍDICA	<b>6</b>
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	<b>12</b>
	INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES	<b>3</b>



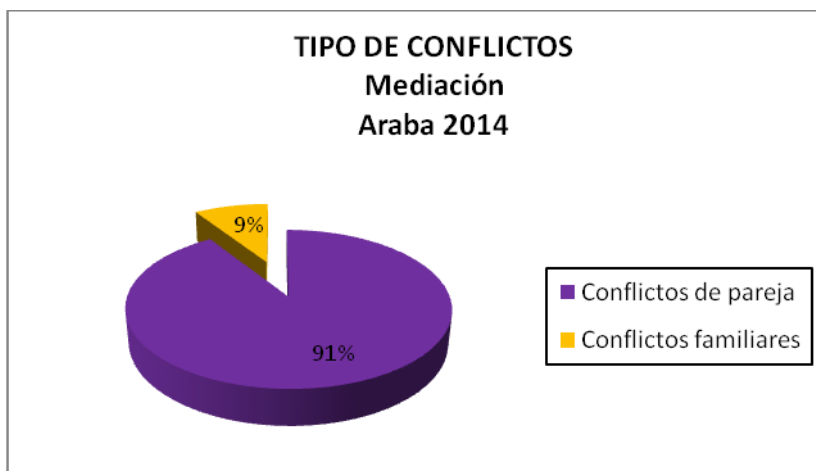
### VII.E.3.2- LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, han supuesto un total de 165 expedientes de mediación. En este nivel de intervención se han atendido a 342 personas pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 1.087 intervenciones.

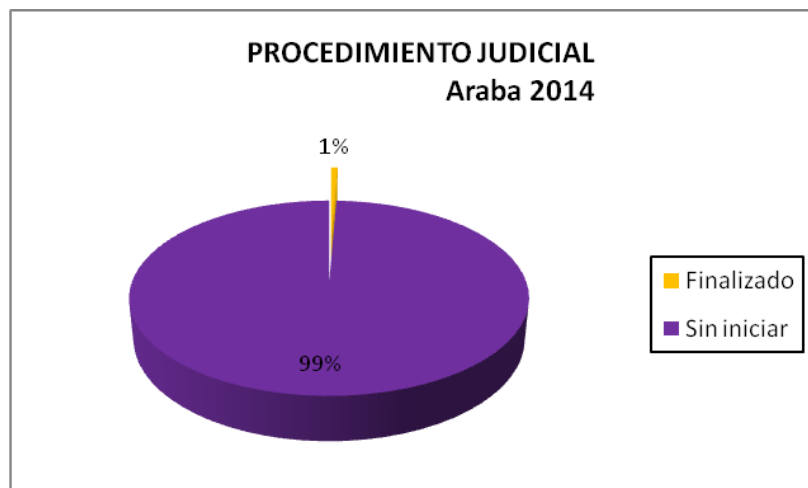


Del total de las mediaciones en las que se ha participado (165 expedientes), en el 91% de las mediaciones (150 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han producido en situaciones de ruptura de pareja.

El 9%, es decir, 15 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.



De las parejas que han iniciado la mediación que planteaban conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja, el 1% habían iniciado el procedimiento judicial y en el 99% de los casos no habían iniciado el mismo. En el caso de aquellas parejas que iniciaron en proceso judicial y que acudieron al Servicio de Mediación Familiar, lo hicieron con el objetivo de ajustar su organización familiar a la situación en la que se encontraban en ese momento y poder así tramitar judicialmente la organización real que estaban llevando a cabo.



## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

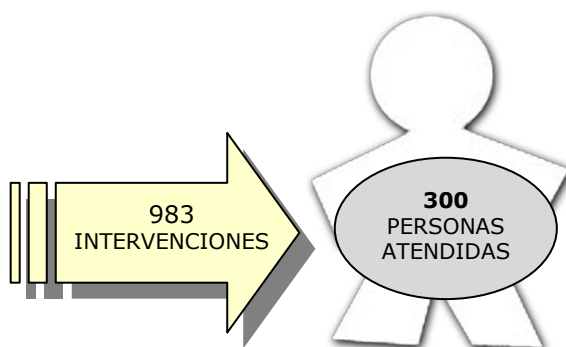
De los 150 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 300 personas que han acudido al espacio de la mediación con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En total, en estos procesos se han llevado a cabo 983 intervenciones.

Como podemos ver en el cuadro que sigue, la media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 5.73 sesiones por proceso de mediación.

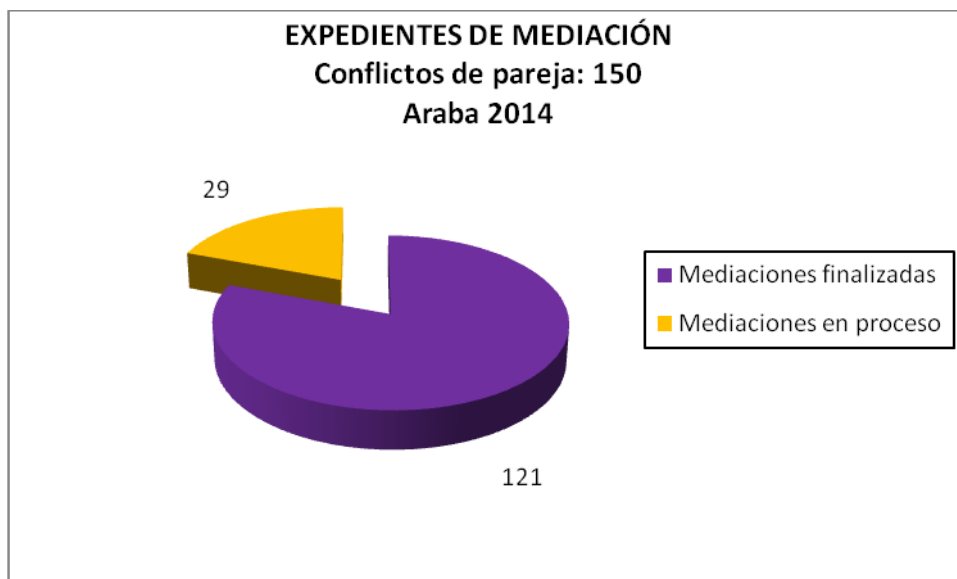
<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>150</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>300</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>983</b>
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	<b>5.73</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>432</b>
	ACUERDOS	<b>99</b>
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	76
	• OTROS ACUERDOS	14
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA</li> </ul>	0
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA</li> </ul>	4
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>20</b>
	INVIABLE	<b>2</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>29</b>

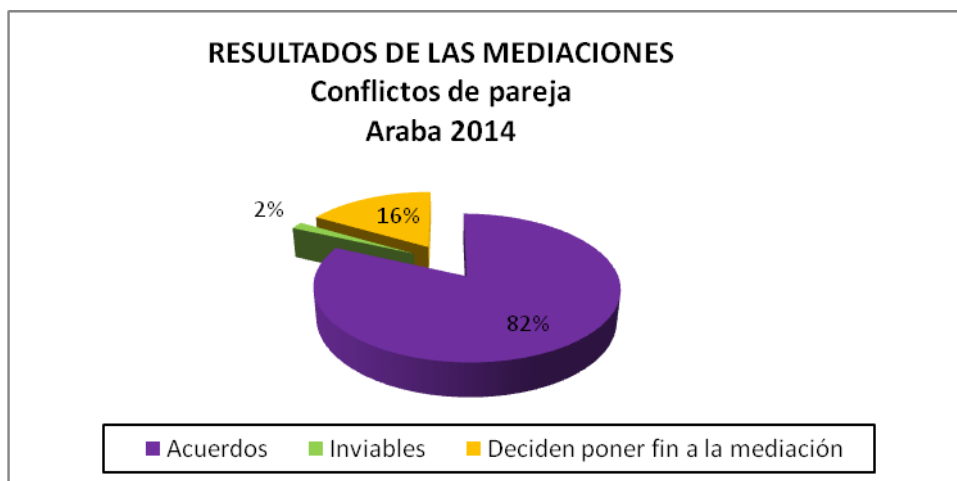
A lo largo de todo el año 2014 se han realizado un total de 983 intervenciones en los procesos de mediación en casos de ruptura de pareja iniciados en el Servicio de Mediación Familiar de Araba. En esos mismos procesos de mediación se han atendido a un total de 300 personas.



Del total de procesos abiertos a lo largo del año 2014 se han finalizado un total de 121 mediaciones quedando 29 mediaciones con el proceso abierto que será finalizado en el año 2015.

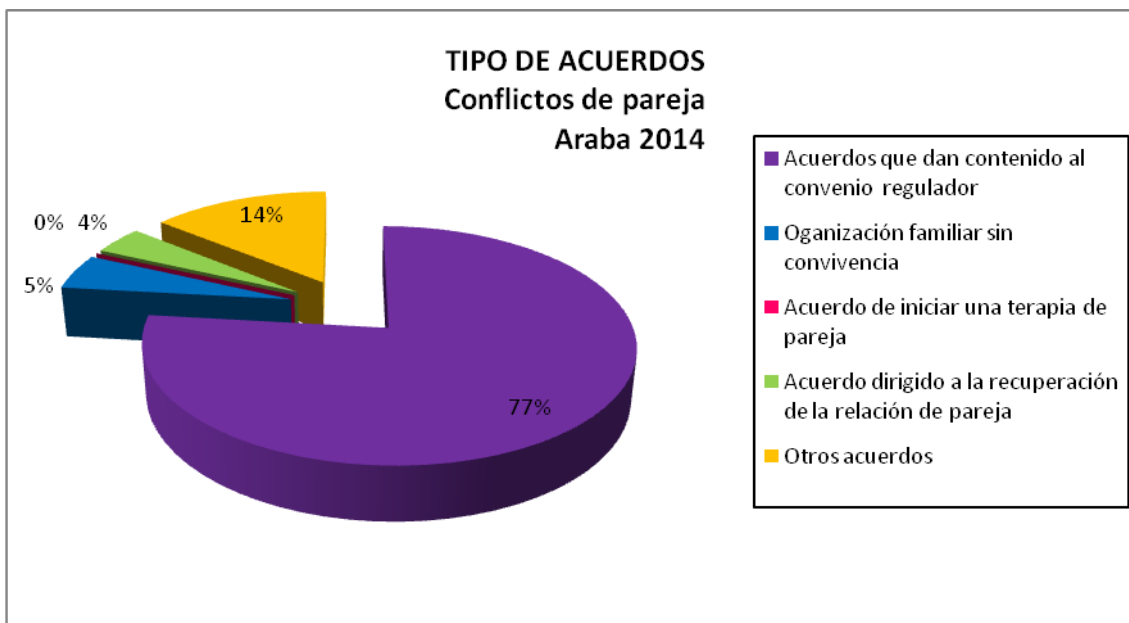


En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de pareja, el 82% de ellas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas, en el 2% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable por parte del equipo. Por otro lado, en el 16% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

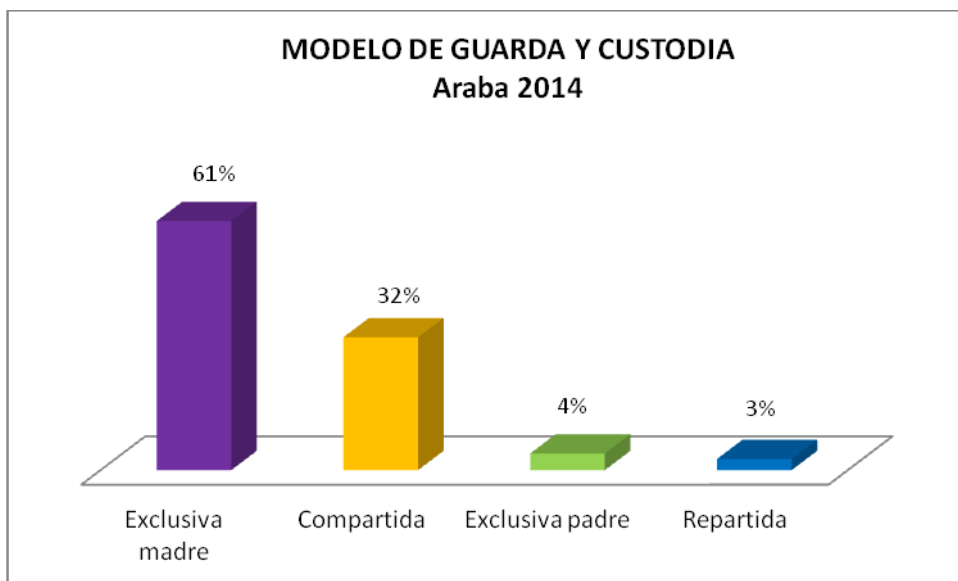


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 77% han llegado a acuerdos que darán contenido a su convenio regulador, un 14% han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación al conflicto que presentaban y el 5% han tomado acuerdos respecto a la organización familiar cuando los progenitores, aunque siguen siendo pareja, viven separados. En este año 2014, ninguna

pareja ha acordado durante el proceso de mediación iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, sin embargo, el 4% de las parejas atendidas han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja.



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 61% de los casos que las hijas e hijos vivan en el domicilio con la madre (guarda y custodia exclusiva materna), un 32% de las parejas han acordado una guarda y custodia compartida organizada de diferentes modos, el 4% han acordado que los hijos e hijas vivan en el domicilio con el padre (guarda y custodia exclusiva paterna) y el 3% han acordado un modelo de guarda y custodia repartida, es decir, que uno de los hijos o hijas viva con la madre, y el otro u otra, viva con el padre.

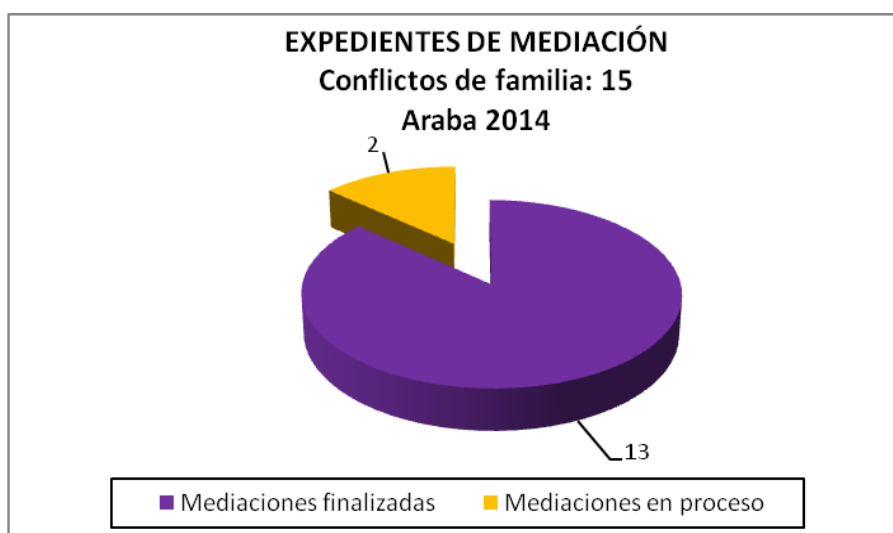


## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

<b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>	Nº DE EXPEDIENTES	<b>15</b>
<b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>	Nº DE PERSONAS	<b>42</b>
<b>RELATIVO AL PROCESO</b>	Nº DE INTERVENCIONES	<b>104</b>
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	<b>7.23</b>
<b>RELATIVO AL RESULTADO</b>	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	<b>13</b>
	ACUERDOS	<b>10</b>
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	<b>2</b>
	INVIABLE	<b>1</b>
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	<b>2</b>

Respecto a los expedientes de mediación que hacen referencia a **conflictos familiares** en sentido amplio, han supuesto un trabajo directo con 42 personas pertenecientes a las familias en conflicto, en un total de 104 intervenciones.

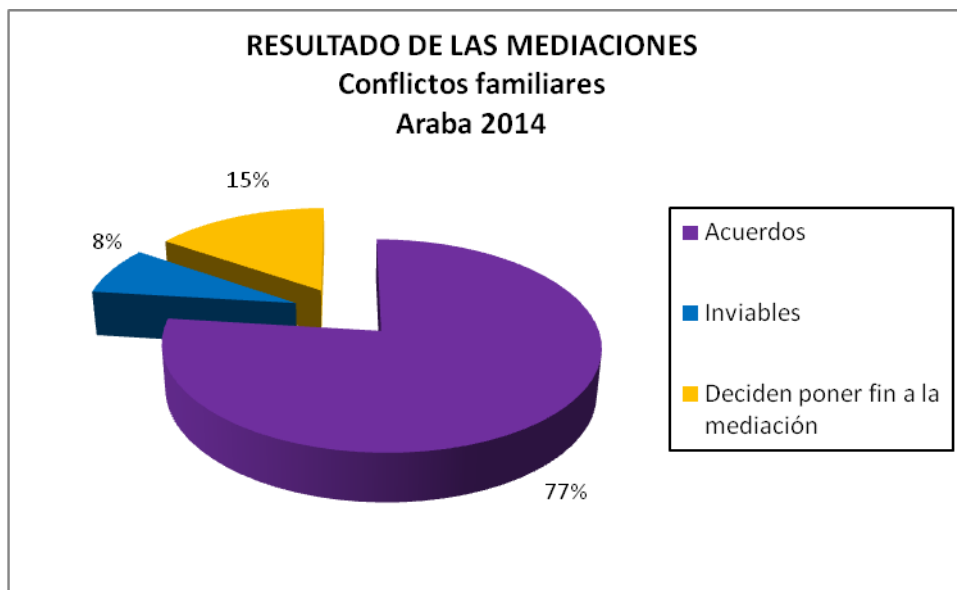
De los 15 expedientes de mediación iniciados en este año, se han finalizado 13 y en el inicio del año 2014 continúan abiertos 2 expedientes.



En cuanto a las mediaciones finalizadas en los casos de conflictos familiares, el 77% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que estaban viviendo, en el 15% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y en el 8% de los casos el equipo de mediación, tras el estudio del caso en las reuniones de trabajo, ha considerado inviable la mediación.

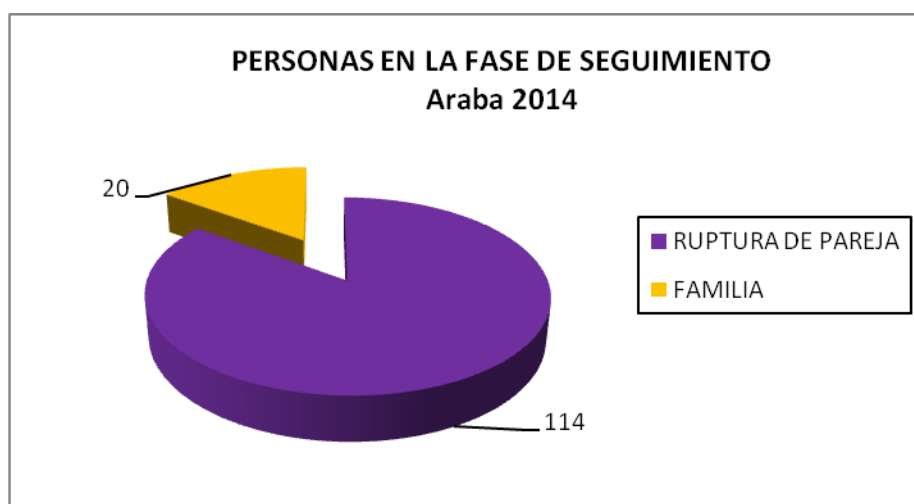
Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 7.23 sesiones. Este dato refleja que estos procesos que han finalizado con acuerdo son más extensos en cuanto al número de sesiones y a la dedicación del equipo de mediación al requerir trabajar en sesiones conjuntas de co-mediación.



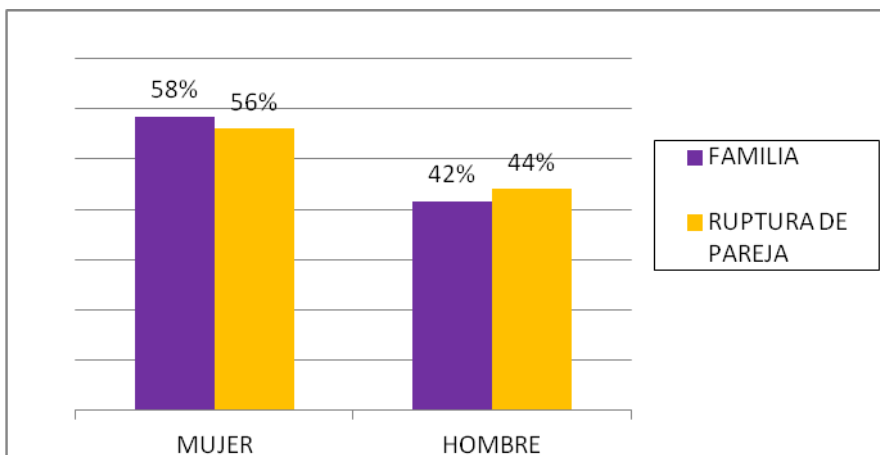


#### VII.E.4.- FASE DE SEGUIMIENTO

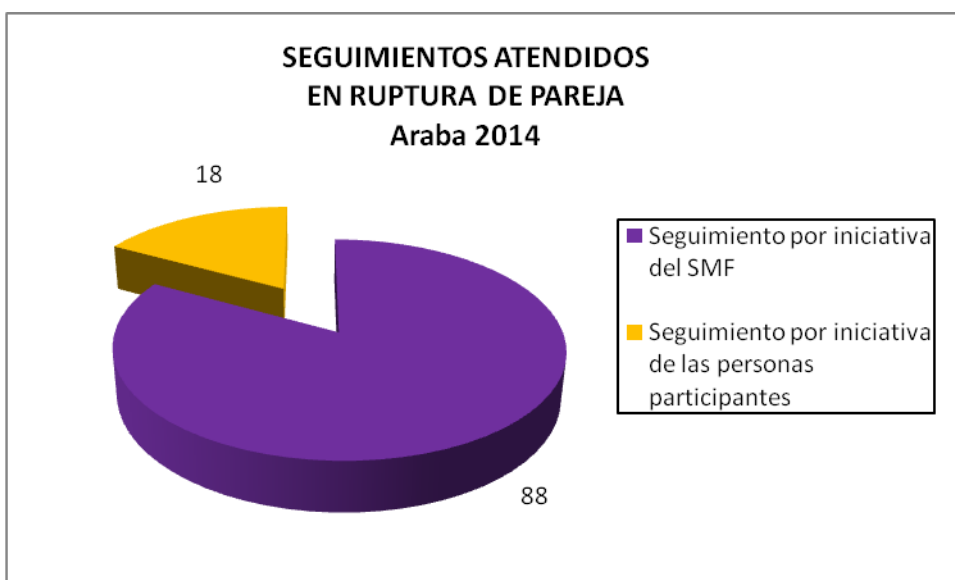
En este nivel de intervención se ha realizado seguimiento a 111 expedientes. A lo largo de dichos seguimientos, se ha atendido a un total de 198 personas, de las cuales 185 han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 13 están relacionadas con conflictos familiares, y se han llevado a cabo 212 intervenciones. Dentro de esta distribución obtenemos la siguiente información:



De las 185 personas atendidas en procesos de ruptura de pareja un 53% son mujeres y un 47% hombres y en cuanto a los conflictos familiares un 77% son mujeres y un 23% hombres.

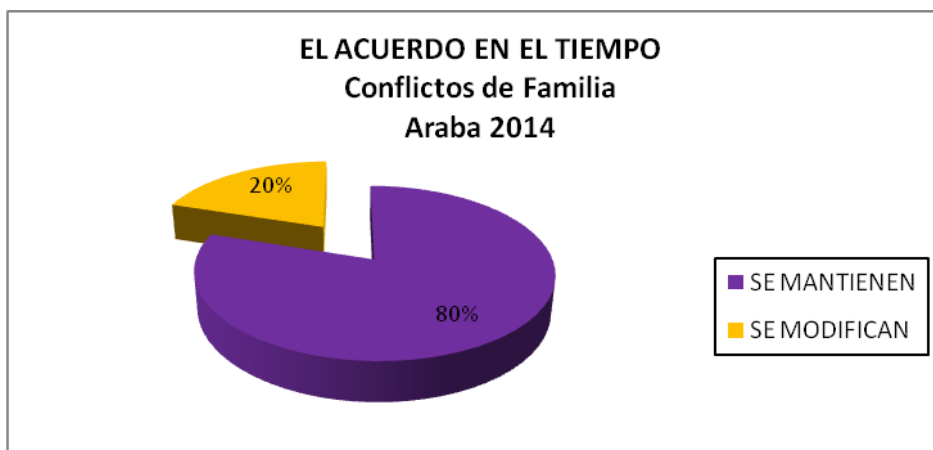


De los 106 expedientes de seguimiento en ruptura de pareja, 88 son expedientes de seguimiento a iniciativa del equipo de mediación y 18 de ellos son expedientes de seguimiento a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación.



De los 5 expedientes de seguimiento en conflictos de pareja, el 100% han sido por iniciativa del equipo del SMF y se ha podido contactar con todas las personas durante dichos seguimientos.

En relación a los acuerdos en el tiempo alcanzados durante los procesos de mediación hay que destacar que dichos acuerdos se han mantenido después de un año de haber estado en mediación. Las personas usuarias explican que han ido adaptando pequeñas cosas del día a día de estos acuerdos, teniendo en cuenta que el 60% hacen referencia acuerdos de tipo convivencial.



## EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

### CONFLICTOS EN RUPTURA DE PAREJA → 106

#### *SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF*

Seguimientos .....	88
Seguimientos sin respuesta.....	3

#### *SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*

Seguimientos de años anteriores al 2012.....	7
Seguimientos del año 2013.....	10
Seguimientos del año 2014 .....	18

#### RELATIVO A LAS PERSONAS

- N° de personas ..... 185
- N° de hombre ..... 89
- N° de mujeres ..... 96

#### RELATIVO AL PROCESO

- N° de sesiones..... 199

#### RELATIVO AL RESULTADO

- Sentencia judicial ..... 50%
- Acuerdo privado ..... 46,23%
- Recuperación de la relación ..... 2,83%
- Procedimiento judicial contencioso ..... 0,94%
- Organización Familiar sin Convivencia..... 0%

#### EL ACUERDO EN EL TIEMPO

- Se respetan los acuerdos ..... 88,68%
- No se respetan los acuerdos ..... 8,5%
- Recuperación de la relación de pareja..... 2,82%

## EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

### CONFLICTOS EN RUPTURA DE FAMILIA

—————→ 

5
---

#### SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DEL SMF

Seguimientos .....5

Seguimientos sin respuesta.....0

SEGUIMIENTOS A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES.....0

#### RELATIVO A LAS PERSONAS

- N<sup>o</sup> de personas .....13
- N<sup>o</sup> de hombres .....3
- N<sup>o</sup> de mujeres .....10

#### RELATIVO AL PROCESO

- N<sup>o</sup> de sesiones .....13

#### RELATIVO AL RESULTADO

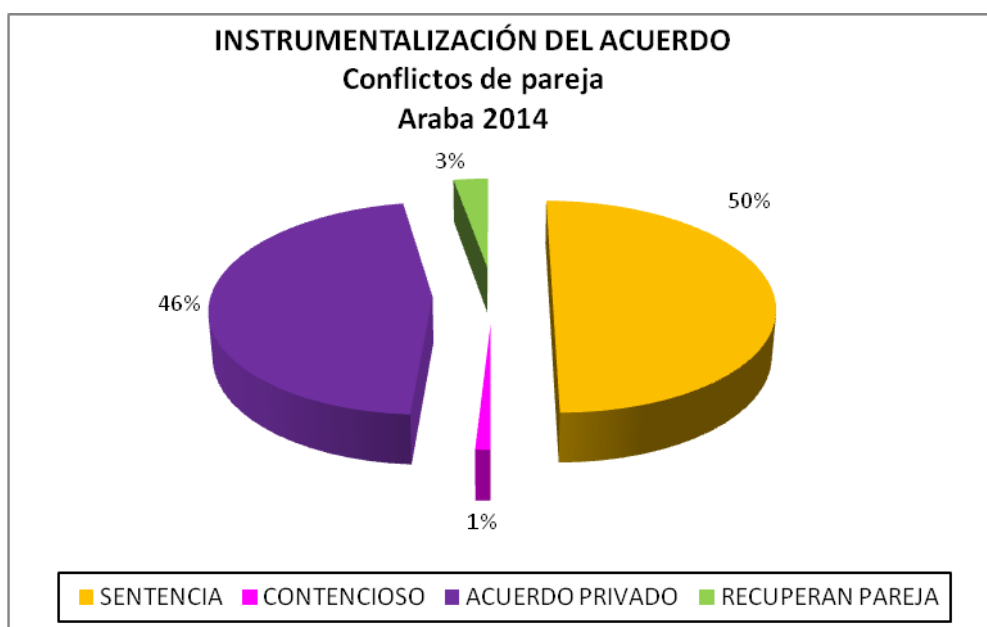
- Acuerdo privado ..... 100%

#### EL ACUERDO EN EL TIEMPO

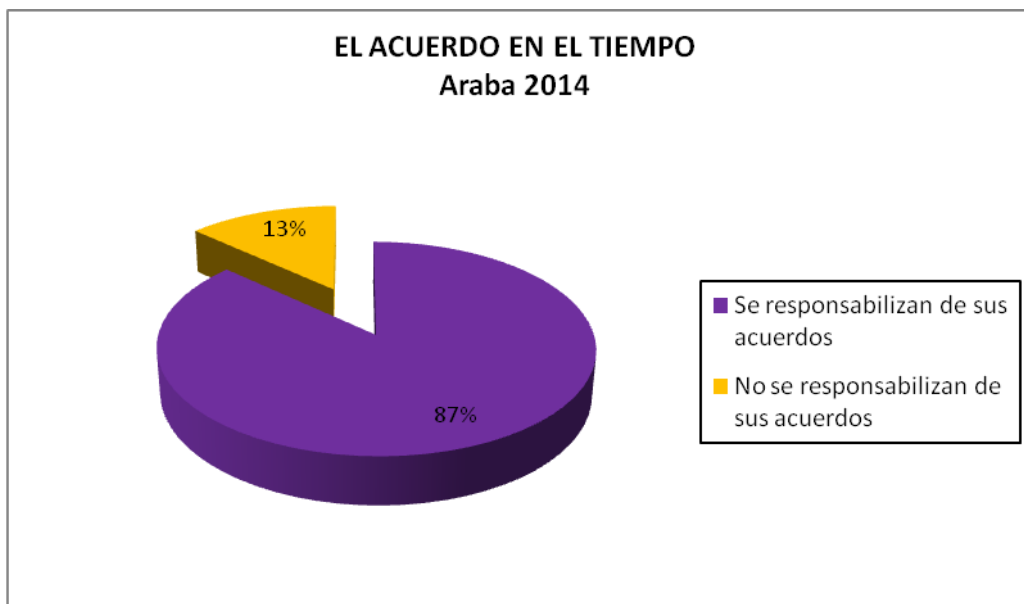
- Se respetan los acuerdos .....80%
- No se respetan los acuerdos .....20%

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

El 50% de los expedientes han sido tramitados judicialmente, el 46% de los expedientes se han mantenido los acuerdos como privados, el 3% de los expedientes de parejas han recuperado su relación, el 1% de las parejas han iniciado un procedimiento judicial.

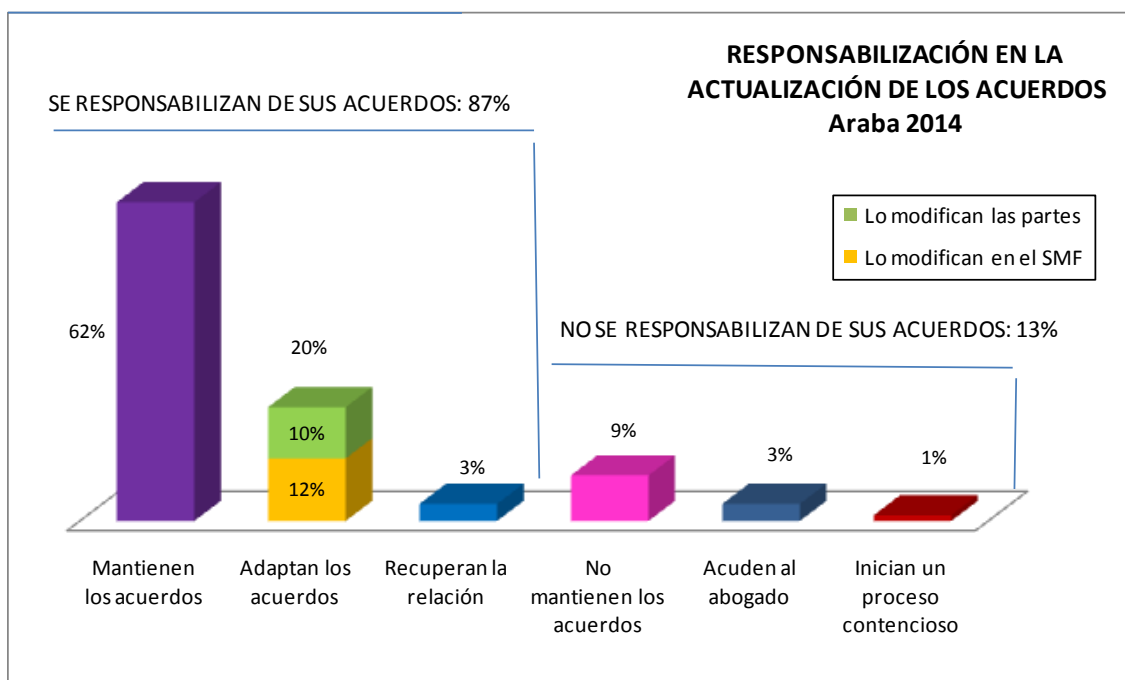


Respecto al acuerdo en el tiempo, observamos el efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación de las madres y los padres a las nuevas situaciones y a la evolución de la familia. En el 87% de los seguimientos realizados, vemos que las personas que participaron en la mediación continúan responsabilizándose de su organización familiar, mientras que en el 13%, por diferentes razones, o bien no cumplen sus acuerdos o bien han delegado en terceras personas las decisiones que afectan a su familia.



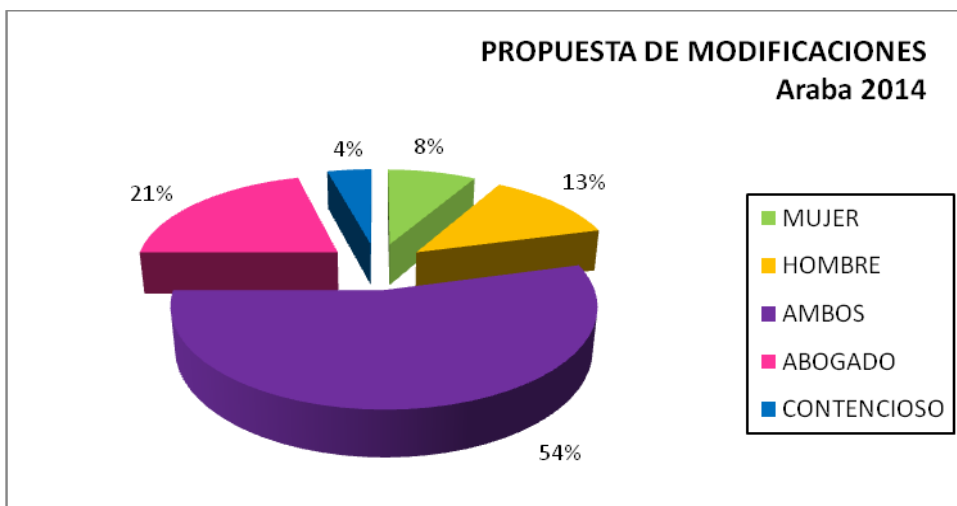
Del 87% de las parejas que respetan los acuerdos, un 20% han realizado algún tipo de actualización en dichos acuerdos. En la mayoría de los casos estas modificaciones las han propiciado cambios en sus circunstancias personales, laborales, económicas y/o emocionales y siguen cumpliendo tanto los acuerdos tomados en el SMF como los modificados, mientras que en un 3% de los casos han decidido recuperar la pareja y volver a convivir. En un 62% de los casos no se ha hecho ninguna modificación en los acuerdos tomados en el Servicio de Mediación Familiar debido a que la organización acordada sigue manteniéndose y cumpliéndose de manera adecuada.

El 13% de las parejas que delegaron en terceras personas la modificación de sus acuerdos, un 9% no han llegado a modificar los acuerdos tomados en mediación pero tampoco los están cumpliendo. En un 3% de estas parejas han sido los abogados de parte los que han decidido realizar dichas modificaciones y en sólo un 1% de los casos han decidido iniciar un proceso contencioso por no alcanzar nuevos acuerdos.

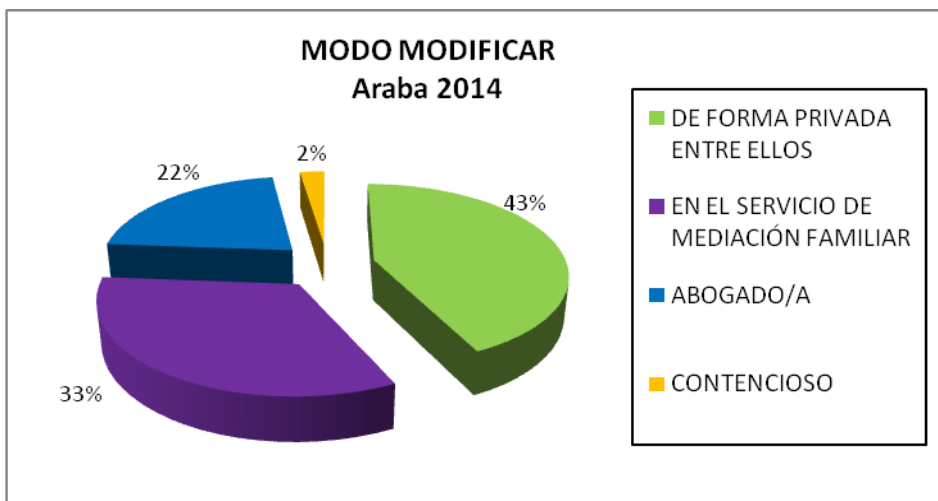


Las propuestas de modificación de los acuerdos, se han efectuado en 8% por parte del mujer, en un 13% por los hombres, en un 54% a propuesta de ambos. En un 21% de los casos la propuesta la ha realizado el abogado/a en relación a la forma del documento de cara a una posterior tramitación judicial pero sin alterar el contenido de los acuerdos ya alcanzados por las personas usuarias, y sólo en un 4% de los casos, la modificación se ha realizado a través de un juicio contencioso, por lo que las propuestas de modificación de los acuerdos alcanzados, han recaído sobre el juez.





Hay que destacar que el 43% de las personas usuarias que han visto la necesidad de adaptar los cambios, han realizado dichas modificaciones de forma privada entre ellos. Del resto, un 33% han acudido al Servicio de Mediación Familiar para tratar algún desacuerdo o adaptar el acuerdo a nuevas circunstancias, un 22% de ellos han realizado cambios a través de un abogado/abogada y un 2% de las personas han modificados los acuerdos judicialmente.



En cuanto a la utilidad de los acuerdos obtenidos en el Servicio de Mediación Familiar, observamos que:

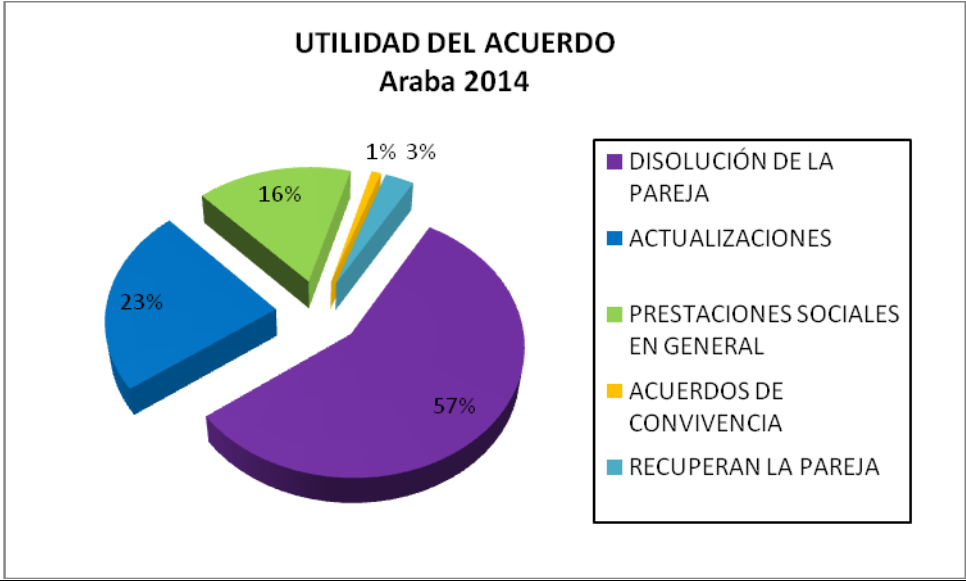
Un 3% han recuperado la relación de pareja tras participar en el proceso de mediación.

El 73% de parejas que acudieron al Servicio de Mediación Familiar a tomar acuerdos en relación a una separación de pareja, un 57% lo hizo con el objetivo de llegar a acuerdos en relación a su disolución de pareja y su futura organización con sus hijas e hijos a cargo. De estas familias que llegaron a acuerdos, un 67,86% decidió tramitar judicialmente el documento con el fin de obtener una sentencia de divorcio, separación o de pareja de hecho y un 32,14% lo ha mantenido a lo largo de éste tiempo como un acuerdo privado.

El resto de parejas que acudieron al SMF, un 16% son familias con escasez de recursos económicos, por lo cual desde Servicios Sociales, Lanbide y Instituto Nacional de la Seguridad Social, Etxebide y Gobierno Vasco, se les orienta en el acceso a la Renta de Garantía de Ingreso, Ayuda Económica por hijo/a a cargo y/o acceso a vivienda para lo cual uno de los requisitos es la toma de acuerdos en cuanto a la organización de estas parejas con hijos/as que pueden estar o no en situación de ruptura. Un 68,75% de estos acuerdos han sido ratificados judicialmente y sólo un 31,25% se han mantenido como Acuerdo Privado.

Un 1% de las personas que participan en el proceso de mediación alcanzan Acuerdos de convivencia que les ayudan a organizar el día a día en caso de compartir o no la convivencia.

Un 23% de parejas acuden al Servicio de Mediación Familiar a actualizar acuerdos alcanzados en otro momento. En un 17,4% de los casos deciden ratificar estas modificaciones en el juzgado y el 82,6% mantienen los cambios como acuerdo privado.



## VII.E.5.- LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS

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

Así, con aquellas familias y/o parejas que se ha llevado a cabo un trabajo coordinado, en el 10% 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.

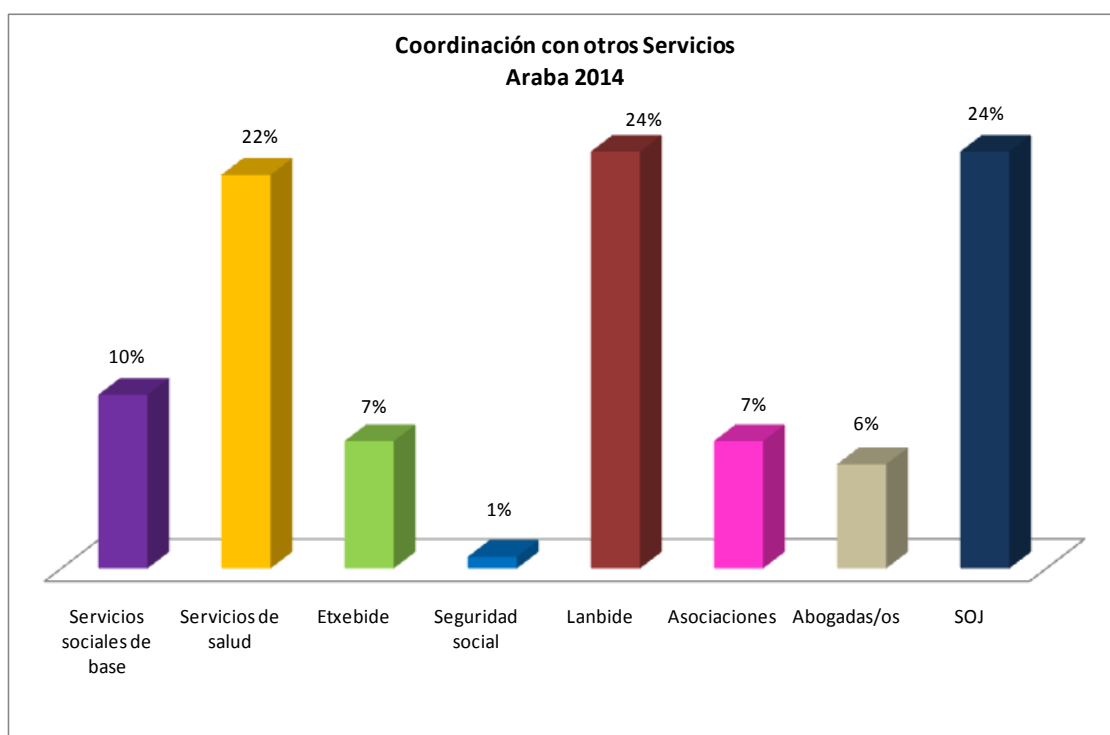
En un 22% de las mediaciones, las personas han sido orientadas hacia los Servicios de Salud, bien como resultado del acuerdo de mediación o cómo recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación. En la mayoría de los casos las personas usuarias han acudido a dichos servicios de cara a obtener información sobre recursos de tipo psicológico (tanto individual como de pareja o familia). En un menor número de casos, las familias han acudido a las/os orientadoras/es de los Centros Escolares de sus hijas e hijos de cara a obtener información sobre cómo transmitir la separación de pareja.

En el 7% de los casos que han sido informados desde Etxebide se ha establecido una coordinación con el Servicio y sólo en un 1% de los casos ha habido una coordinación con la Seguridad Social.

En el 2014, se ha llevado a cabo una coordinación con Lanbide, entidad que gestiona algunas de las ayudas sociales de la C.A.V, que ha supuesto un 24% de los casos atendidos en Araba.

Destacar también, que en el 24% de las familias han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica del Juzgado para informarse sobre la posibilidad de justicia gratuita en la tramitación del acuerdo de mediación. Y en un 6% de los casos la orientación ha sido dirigida a abogadas o abogados del ámbito privado.

Por último, en el 7% de los casos, se ha orientado a las familias a diferentes Asociaciones con el objetivo de que pudieran obtener información y/o recursos más específicos de su problemática (CEAR, Stop Desahucios, ASAJER, ASAFES..etc).



## VII.2 LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

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

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

### A. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

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

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

Tampoco hay que olvidar que de manera permanente se llevan a cabo revisiones del material técnico de trabajo, así como de la elaboración de protocolos de coordinación atendiendo a las necesidades que van surgiendo con la evolución del Servicio y de las demandas que se le solicitan. En este sentido, durante el año 2014 se han mantenido reuniones de coordinación con el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y de Araba con el objetivo de realizar el diseño de estos materiales que se comparten, así como para reflexionar sobre la práctica de la mediación en los tres territorios, redundando en una mejora de la praxis y de la atención a la ciudadanía vasca desde un mismo modelo de mediación. Asimismo, cada año tras la elaboración de la memoria y como consecuencia de la reflexión anual del trabajo realizado, se procede un análisis de los datos recogidos de los Servicios de Mediación Familiar de los tres Territorios Históricos, con el objeto de ir mejorando nuestros servicios. Se evalúan las intervenciones realizadas y la coordinación con las distintas entidades derivantes con el objeto de ir mejorando la intervención desde una atención integral a las familias.

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

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

## **B. RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES**

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

En este sentido, destaca la coordinación con los servicios sociales municipales de atención primaria y servicios sociales especializados de las Diputaciones Forales, así como la llevada a cabo con los Centros de Salud, sobre todo Centros de Salud Mental, Hospitales, equipo psicosocial judicial y otros equipos de mediación.

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



## RELACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
<b>ÁMBITO JURÍDICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- S.A.V. Bilbao</li> <li>- Juzgado de Paz de Portugalete.</li> <li>- Juzgado de lo penal nº2 de Bilbao.</li> <li>- Juzgado de Familia de Bilbao, Getxo y de Barakaldo</li> <li>- Equipo psicosocial de los juzgados</li> <li>- Secretaria del Juzgado de Familia de Barakaldo</li> <li>- Secretaria del Juzgado de Familia de Bilbao</li> <li>- Servicio de mediación Intrajudicial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abogado particulares.</li> <li>- Servicio de atención a la víctima (SAV) Donostia/San Sebastián.</li> <li>- Juzgado de Paz de Lasarte.</li> <li>- Punto de Encuentro Familiar – PEF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Atención a la Víctima, Vitoria-Gasteiz.</li> <li>- Servicio de Orientación Jurídica.</li> <li>- Fiscalía de Menores.</li> <li>- Juzgados de Paz.</li> <li>- Equipo psico-social, Juzgado de Vitoria-Gasteiz.</li> <li>- Servicio de Mediación Penal, Vitoria-Gasteiz.</li> <li>- Servicio de Mediación Familiar Intrajudicial, Vitoria-Gasteiz.</li> <li>- Registro de Parejas de Hecho</li> <li>- Registro Civil</li> <li>- Abogadas y abogados particulares.</li> </ul>
<b>ÁMBITO SOCIAL</b>		
SERVICIOS SOCIALES DE BASE		
<p>Área de Bienestar Social de la mancomunidad de Arratia.                      ABS de Zalla.                      ABS de Erandio.                      ABS de Mendexa.                      ABS de Alonsotegi.                      ABS de Basauri.                      ABS de Uribekosta.                      ABS de Galdakao.                      ABS de Bilbao (SSB Basurto)                      ABS de Zornotza.                      ABS de Bilbao (SSB Irala)                      ABS de Bilbao (SSB Uribarri)                      ABS de Bilbao (SSB Basurto)                      ABS de Bilbao (SSB Santutxu)                      ABS de Etxebarri                      ABS de Orozko.                      ABS de Muskiz.                      ABS de Laudio.                      ABS de Lekeitio.                      ABS de Leioa                      ABS de Getxo</p>	<p>Servicios Sociales de Azpeitia.                      SS de Beasain.                      SS de Soraluze.                      SS de Donostia – Centro.                      SS de Usurbil.                      SS de Alzaga.                      SS de Zumaia.                      SS de Donostia-Amara.                      SS de Zumaia.                      SS de Lasarte.                      SS de Lazkao.                      SS de Elgoibar.                      SS de Donostia – Intxaurreondo.                      SS de Arrasate.                      SS de Donostia.                      SS de Aia.                      SS de Leintz Gatzaga.                      SS de Pasaia.                      SS de Arrasate.                      SS de Renteria.</p>	<p>SSB Cuadrilla de Laguardia.                      SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.                      SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Aldabe.                      SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de El Campillo.                      SSB Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Centro Cívico de Iparralde.                      SSB Ayuntamiento de la Puebla de Labarca.                      SSB Ayuntamiento de Lantarón.                      SSB Ayuntamiento de Oion.                      SSB Ayuntamiento de Zuia.                      SSB Ayuntamiento de Arana.                      SSB Montaña Alavesa</p> <p><b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS:</b></p>

<p>ABS de Santurtzi                  ABS de Barakaldo                  ABS de Ermua                  ABS de Portugalete                  ABS de Sestao                  ABS de Gernika                  Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento de Bilbao                  Equipo de Intervención Socio-Educativa de Busturia                  E.I. Socio-Educativa de Barakaldo.                  E.I. Socio-Educativa de Leioa                  E.I. Socio-Educativa de Barakaldo.                  E.I. Socio-Educativa de Uribekosta                  E.I. Socio-Educativa de Bilbao (Casco Viejo)</p> <p><b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b></p> <p>Departamento de Atención a la Infancia de la Diputación Foral de Bizkaia</p> <p>Servicio de la mujer y familia de la Diputación Foral de Bizkaia</p> <p>Programa de Acogimiento de Diputación Foral de Bizkaia</p> <p>EMAKUNDE.</p>	<p>SS de Deba.                  SS de Zestoa.</p> <p><b>SERVICIOS ESPECIALIZADOS</b></p> <p>Educadores Sociales de Familia - Diputación Foral de Guipúzcoa (Depto. Infancia).</p> <p>Casa de la mujer de Donostia/San Sebastián.</p> <p>Punto de Encuentro Familiar de Guipúzcoa (Bizgarri).</p>	<p>Área del Menor y Familia, Diputación Foral de Araba.</p> <p>Instituto Foral de Bienestar Social, Diputación Foral de Araba.</p>
<p><b>ÁMBITO SANITARIO</b></p>		
<p>Centro de Salud Mental de Erandio</p> <p>Trabajador Social del Hospital Psiquiátrico de Zamudio</p> <p>Hospital de Galdakao</p> <p>Departamento de salud de Gobierno Vasco.</p> <p>Trabajadora social del Ambulatorio de Erandio</p>	<p>Psiquiatra Zarautz.</p> <p>Psicólogos particulares</p> <p>Médicos particulares.</p> <p>Ambulatorio Lesaka.</p>	<p>Centro de Atención Primaria de Abetxuko, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CAP de Sansomendi, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CAP Lakua-Bizkarra, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>Centro de Salud Mental de Aranbizkarra, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CSM de Araba, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CSM de Salburua, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>CSM de Zabalgana, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>Unidad de Psiquiatría Infantil, Vitoria-Gasteiz.</p> <p>Servicio de Valoración de Discapacidad y Atención Temprana</p>

		Terapeutas particulares.
<b>ÁMBITO ASOCIATIVO</b>		
BIZGARRI CARITAS BIZKAIA HOBETZEN INICIATIVA GITANA ZUTITU LAGUNGO ETXADI	ASOCIACIÓN SORDOS DE GIPUZKOA  HAURGAZTE  AAECC (Asociación española contra el cáncer).  AGIPAD.	AGLE, Asociación Alavesa de Trabajo Social.  FUNDACIÓN TUTELAR BEROA  ATECE: Asociación de Daño Cerebral Adquirido de Araba.  AMAPASE: Asociación de Madres y Padres Separados de Vitoria-Gasteiz.
<b>COLEGIOS PROFESIONALES</b>		
Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia COP de Barcelona COP de Andalucía Oriental Colegio Oficial de Trabajadores/as Sociales de Bizkaia COTS de Alava COTS de Gipuzkoa Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia ICA de Valencia ICA de Murcia ICA de Madrid ICA de Coruña ICA de Cantabria ICA de Oviedo ICA de Almeria	Colegio oficial de trabajadores/as Sociales de Guipúzcoa.  Ilustre Colegio de Abogadas/os de Guipúzcoa.	
<b>POLICIA</b>		
Ertzaintza		Jefatura de Investigación de la Ertzaintza.  Comisaría de la Ertzaintza de Laguardia.  Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz.  Policía Local de Vitoria-

	[Hatched pattern]	Gasteiz (unidad de Violencia Familiar)
<b>OTRAS ENTIDADES</b>		
ZUZENEAN ZUTITU HOBETZEN. ETXEBIDE LANBIDE Departamento de Prestaciones Económicas de la Seguridad Social Universidades públicas y privadas	LANBIDE ALOKABIDE. ZUZENEAN HAURGAZTE. UPV – EHU. Universidad de Tarragona	Instituto Nacional de la Seguridad Social, Departamento de Prestaciones. ZUZENEAN. ARARTEKO Colegio Presentación de María. Colegio Marianistas. Instituto Koldo Mitxelena, Vitoria-Gasteiz. Instituto Los Herrán. Colegio Diocesanas, Vitoria-Gasteiz.

### C. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN

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

Este trabajo tiene un doble objetivo; por una parte que tanto la población en general como las instituciones, colegios profesionales, asociaciones, profesionales, etc. conozcan la existencia de este recurso y sus características, para así poder hacer uso del mismo en el momento en el que lo requieran y por otra, sensibilizar a la población respecto a la mediación como alternativa de resolución de conflictos, favoreciendo una cultura de mediación.

## **C.1.- DISFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO**

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

El SMF de Bizkaia tiene una trayectoria de 19 años. El trabajo en red llevado a cabo por Bizkaia a lo largo de toda su carrera les ha servido como difusor del trabajo que realizan por lo que la información de su existencia y labor llega a todas las ciudadanas y ciudadanos. Por otro lado, los SMF de Gipuzkoa y Araba llevan 5 años y 3 años en funcionamiento, respectivamente y tienen la necesidad de difundir y dar a conocer su labor, lo que redundará en un mayor esfuerzo por su parte de cara a la difusión de estos servicios.

A través de esta difusión buscamos una doble finalidad; por un lado dar a conocer la existencia del Servicio de Mediación Familiar, sus objetivos, características, composición y personas destinatarias, así como los principios del proceso de mediación, en tanto que proceso alternativo para la gestión de conflictos y por otro lado, conocer los servicios y recursos tanto públicos como privados de Bizkaia, Gipuzkoa y/o Araba y así llevar a cabo un trabajo coordinado desde las distintas áreas de intervención de cada territorio histórico.

Durante 2014, en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa se llevó a cabo una campaña de difusión y sensibilización mediante llamadas telefónicas y envío de e-mails, a centros educativos y centros sanitarios, en diversas comarcas de la provincia, que dio lugar a la convocatoria de las siguientes reuniones y/o presentaciones:



- Colegio de Economistas, reunión celebrada el 13 de febrero del 2014 con un miembro de su Junta Directiva.
- Hogar del Jubilado – AIETE, presentación del SMF, el 8 de octubre de 2014.
- Reunión con el SAV.
- Presentación a SS de Zarautz
- Reunión con TS comarca de Tolosaldea.
- Reunión SS de Donostia.
- Presentación a los SS de la comarca del Urola Kosta.
- Presentación a los SS de la comarca de Oarsoaldea.
- Presentación a los SS de la comarca de Deba.
- Presentación a los SS de la mancomunidad Deba – Garaia
- Presentación a los SS de Eibar.
- Abogados particulares
- Psicólogos particulares
- Hegoa Ikastetxea, e Ikastola Intxaurren: 19 de marzo de 2014, presentación del SMF.
- Presentación a TS del Hospital de Donostia
- Presentación al personal del Ambulatorio de Dumboa - Irún
- Presentación al personal del Hospital Comarcal de Irún.
- Presentación al personal del Ambulatorio de Irún centro (mañana).
- Presentación al personal del Ambulatorio de Irún centro (tarde).

Durante el año 2014, el Servicio de Mediación Familiar de Araba ha seguido desarrollando un plan de difusión dirigido tanto a entidades públicas como a entidades privadas, con algunas de las cuales ya se había entrado en contacto los años anteriores.

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

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

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

## **C.2.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN**

En éste apartado exponemos las actividades en las que han intervenido los equipos de mediación de los tres territorios orientadas tanto a la difusión pública enfocada básicamente a la ciudadanía vasca, a través de los medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y por lo tanto, con un carácter eminentemente divulgativo, como otras orientadas a ámbitos técnico-profesionales, más específicos, y con un componente destacado de intercambio de experiencias, formativo y científico, tanto a nivel autonómico, como estatal o internacional.

<b>DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN</b>	
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista en diferentes medios de comunicación: Radio y Prensa.</li> <li>- Información 010</li> <li>- Entrevista en televisión: ETB.</li> </ul>
<b>PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS, FOROS Y FORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Máster de Resolución y alternativas de conflictos. Universidad de Barcelona IL3</li> <li>● Máster de Gestión y Resolución de Conflictos: Mediación. Barcelona IL3 Tribunal Superior de Justicia México DF.</li> <li>● Máster de Mediación y Gestión de conflictos. Universidad de Cantabria</li> <li>● Máster de Mediación Familiar en la Universidad de Murcia</li> <li>● Postgrado en Mediación Familiar de la Universidad de Oviedo</li> <li>● Máster en Orientación y Mediación Familiar de la Universidad Pontificia de Salamanca</li> <li>● Máster de Psicología Jurídica del Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Oriental.</li> <li>● Máster en Mediación. Universidad de Santiago de Compostela.</li> <li>● I.E.S Tartanga de Erandio.</li> </ul>	





- Máster de Mediación de la Universidad de Islas Baleares, sede Palma de Mallorca.
- Máster de Gestión de Conflictos y Mediación. Fundación Gizagune. Bilbao.
- Máster de Intervención Social de la Universidad de Deusto. Bilbao.
- Máster en Mediación Familiar y Menores. Universidad de Huelva.
- Curso de Mediación Familiar. Colegio de Trabajadores/as Sociales y Asistentes Sociales de Gipuzkoa.
- Curso de Mediación Familiar. Universidad de Coruña.
- Jornada sobre mediación Familiar. Ayuntamiento de Getxo
- Postgrado en gestión de conflictos. Universidad Internacional de Andalucía.
- Curso Experto en Mediación familiar. Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia.
- Grado de Trabajo Social de la Universidad Deusto. de Máster de Mediación.
- Máster de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de Almería.
- Máster de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de La Rioja.
- Postgrado de Mediación Civil y Mercantil de la Universidad de León.
- Curso de Formación de Mediadores del IFES Bilbao.
- Máster de Mediación. Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (I.C.V)
- Experto Universitario en Mediación Familiar y Resolución de Conflictos. Colegio Oficial de Trabajo Social de Bizkaia y EDAE.
- 5ª jornada Socioeducativa Local del Municipio de Ermua: Como se separan las parejas.
- Jornada: Aprendiendo a Mediar. Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia.
- VII Foro de Justicia Alternativa: Mediación Escolar, Mediación Comunitaria y Mediación a cargo de Actuarios en la Ciudad de México.
- Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto, Donostia
- Curso Especialista en Mediación Familiar. Colegio Oficial de Psicólogos



de Bizkaia

- Curso Especialista en Mediación Familiar. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales. Madrid
- Instituto Leizaran, charla de presentación del SMF, dentro del curso de Mediación Comunitaria, que se imparte en este centro
- Máster de la Abogacía. UPV y Colegio de Abogados de Gipuzkoa.
- Congreso Mundial de Mediación. Génova 2014
- Información a estudiantes: proyectos, trabajos, etc.
- Participación como docente en el "Master sobre violencia contra las mujeres" organizado por la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto.
- "Aspecto psicológicos sobre la violencia de género". Ponencia presentada dentro del Seminario de Sensibilización y formación educativa para alumnos/as de 1º de la ESO del Colegio El Pilar.
- Participación como docente en el "Master en Mediación Familiar" organizado por el Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia y acreditado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales).
- "Aspecto psicológicos sobre violencia de género". Ponencia presentada dentro del Seminario de Sensibilización y formación educativa, para alumnos/as de módulos de Inserción Social, organizado por la Asociación Clara Campoamor y Cruz Roja.
- "Detección precoz del maltrato". Ponencia presentada en las VII Jornadas de la Asociación Estatal de Estudiantes de Enfermería, con la colaboración del Consejo de Estudiantes, la Escuela Universitaria de Enfermería de Leioa y la Universidad del País Vasco.
- Jornada "Relaciones familiares basadas en el buen trato y el vínculo seguro" con una duración de 6 horas organizada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.
- III Congreso Estatal "Nuevos retos de la mediación. Compartiendo experiencia y diseñando profesión" organizado por la Federación de Asociaciones de Profesionales de la Mediación (FRAPOMED).

## **D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

Como resultado de la coordinación con la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario durante el año 2014, como en anteriores ejercicios, hemos tenido la oportunidad de aportar nuestra experiencia en mediación familiar, y compartir reflexiones con la Dirección.

Igualmente, el Servicio de Mediación Familiar ha supuesto un punto de referencia en el consejo Asesor de Mediación, a la hora de realizar diversas consultas sobre mediación familiar y en cuestiones prácticas, de carácter técnico, de aspectos colegiales o profesionales o asociativos, o desde el interés de ciudadanos/as particulares, o de otros ámbitos de la administración vasca o estatal.

## **E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES**

Siendo una de las funciones de este servicio la colaboración en investigaciones, durante este año se ha continuado con una participación directa en estudios externos mediante entrevistas que se han realizado al equipo técnico. Así mismo, en este año se ha colaborado e informado a personas interesadas en investigaciones sobre este ámbito y en estudios sobre la buena praxis de la persona mediadora. Para ello se han mantenido reuniones en los servicios de mediación y se han realizado cuestionarios destinados a identificar el perfil profesional y el rol de la persona mediadora.

## 5. EVALUACIÓN E INDICADORES

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

### INDICADORES:

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

En el cuestionario realizado a las personas usuarias de los servicios de los tres territorios, se observa que el 72% de las personas que participaron en el proceso de mediación se manifiestan altamente satisfechas, aunque en ocasiones refieren haber iniciado este proceso con desconfianza. Concretamente mencionan que, en un primer momento, les ha ayudado a conocer el servicio, informarse y centrarse en su situación para poder hacerle frente y tomar acuerdos.

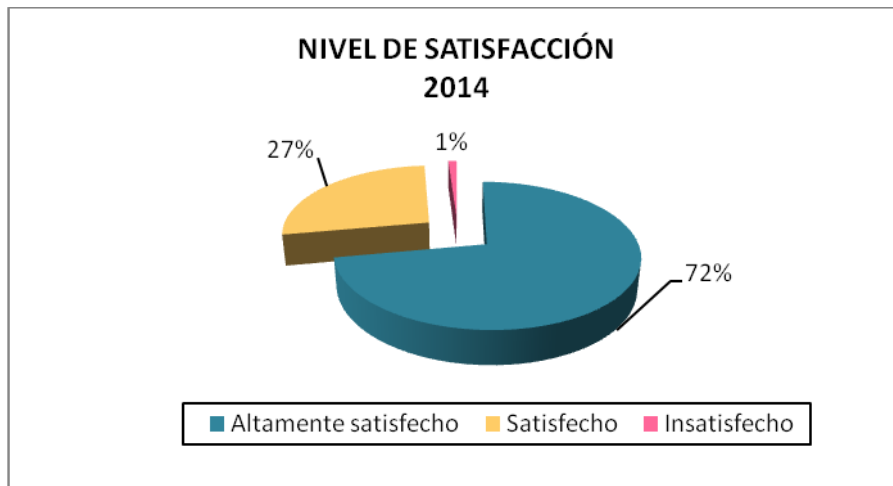
- *"Ayuda a lograr una estabilidad tras la separación; a clarificar ciertos puntos en los que había diferentes opiniones" "La mediación ha conseguido que haya vuelto la armonía a mi vida". (Personas Usuarias SMF Bizkaia)*
- *"En darle forma a las ideas que teníamos en mente, nos dio seguridad" "Nos sirvió para dar el paso de contárselo a nuestra hija, es un gran paso y darnos cuenta de la realidad de nuestra relación". (Personas Usuarias SMF Gipuzkoa)*

- *"He aprendido muchas cosas que no conocía a pesar de haberme separado anteriormente. El poder acordar y recoger los acuerdos adaptándose a nuestra familia y situación, sin hacer sota, caballo y rey"* (Persona Usuaria SMF Araba)

Además, comentan que la mediación es un espacio que facilita la comunicación y la escucha, evitando tensiones que generen mayores daños emocionales y un mayor conflicto, resaltando la imparcialidad y la empatía del equipo profesional. El 27% de las personas encuestadas se muestran satisfechas, aunque su proceso acabase en un pleito contencioso manifiestan satisfacción respecto a la mediación dado que se sienten escuchados e informados.

- *"Favorece la toma de acuerdo cuando no existe comunicación"*. (Persona Usuaria SMF Bizkaia)
- *"En poder hablar de manera adecuada y llegar a acuerdos que benefician a toda la familia"*. (Persona Usuaria SMF Gipuzkoa)
- *"Muy útil para salvar nuestra incomunicación, solos no hubiésemos podido". " Al intentar ponernos de acuerdo, nos dimos cuenta que podíamos comunicarnos"*. (Personas Usuaris SMF Araba)

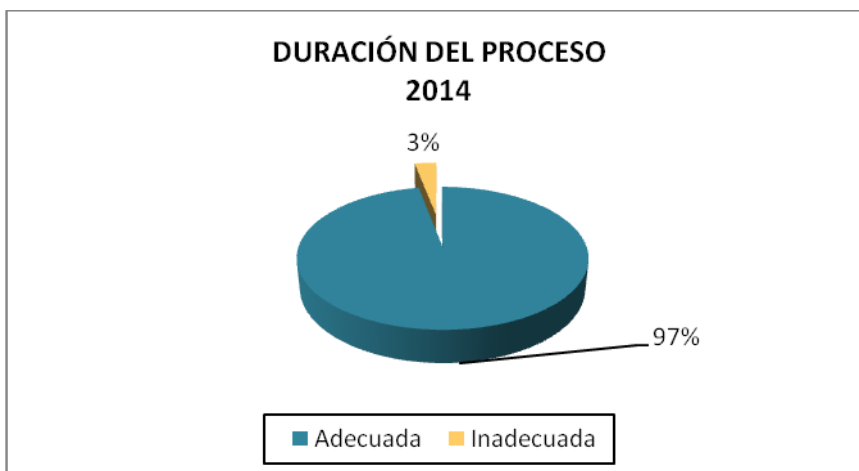
El 1% de casos muestra insatisfacción. Esta insatisfacción está relacionada con las expectativas que tenían algunos usuarios o usuarias respecto a la utilización de la mediación, tanto para la posible reconciliación de la pareja como para la participación en un tratamiento psicológico posterior a la ruptura de esta. Por otro lado, hay personas que tienen ciertas reservas en cuanto al hecho de no redactar la liquidación de gananciales en este servicio.



- **DURACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.**

Respecto a la duración del proceso, el 97% de las personas atendidas opina que ha sido adecuada y el 3% transmiten que el proceso se hace largo, cuando la ruptura es dolorosa y sienten el apremio de poder terminar dicho proceso cuánto antes.

- *"Se alargó más de lo deseable, pero fue necesario para tomar decisiones"* (Persona Usuaria SMF Bizkaia)
- *"En divorciarme de forma tranquila. En poder llegar a un acuerdo de forma adecuada"* (Persona Usuaria SMF Gipuzkoa)
- *" Ayudó para darle importancia a los hijos. Aunque se hizo duro el proceso por la parte emocional, fue muy satisfactorio".* (Persona Usuaria SMF Araba)



- **ATENCIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO DE MEDIACIÓN.**

En cuanto a la atención recibida por parte del equipo, obtenemos que un 99% de las personas atendidas consideran que la atención es adecuada, dado que se obtiene un trato respetuoso y la figura del mediador se mantiene como imparcial, salvando la expectativa de trato impersonal y posible parcialidad que algunos usuarios manifiestan al final del proceso y por el contrario, un 1% considera que la atención es inadecuada por falta de imparcialidad y por no verse cubierta su expectativa de una posible intervención terapéutica para posibilitar la recuperación de la pareja.



- *"Sentirme escuchada a diferencia de lo que haría un abogado"* (Persona Usuaría SMF Bizkaia)
- *"En llegar a un acuerdo positivo sin influencia de terceras personas".* (Persona Usuaría SMF Gipuzkoa)
- *"Nos ayudó que la mediadora aportara calma desde un punto de vista neutral"* (Persona Usuaría SMF Araba)

Por un lado, cabe destacar la confianza depositada en un proceso de mediación como vía alternativa de resolución de conflictos. Las personas refieren sentirse escuchadas, comprendidas e informadas en una situación en la que se sienten totalmente perdidas.

- *"La mediación debiera ser obligatoria, debido a que, el marco jurídico es generador de conflictos".*(Persona Usuaría SMF Bizkaia)
- *"El proceso de mediación me ha ayudado en organizarme en una situación de desconocimiento"* (la separación). (Persona Usuaría SMF Gipuzkoa)
- *"Nos ha permitido una organización compartida como queríamos sin tener que recurrir a abogados más fríos y que nos hubiesen ayudado menos"* (Persona Usuaría SMF Araba)

Por otro lado, destacar la importancia de concienciar al padre y a la madre de sus responsabilidades y capacitarlos para poder gestionar la toma de decisiones en una fase de reorganización familiar.

- *"A comprometernos como padre y madre".* (Persona Usuaría SMF Bizkaia)
- *"En quitarme los miedos de no poder ver a mi hijo y poder tener buena relación entre nosotros".* (Persona Usuaría SMF Gipuzkoa)



- "A establecer normas con el padre de los niños. A hablar de cosas que no estaban claras y que entre nosotros no acabábamos de hablar". (Persona Usuaria SMF Araba)

Las personas describen el Servicio de mediación Familiar como un espacio facilitador de un proceso difícil de afrontar y con un coste cero.

- "Llevar a cabo el proceso de una forma civilizada y sin grandes costes económicos." (Persona Usuaria SMF Bizkaia)

## X.- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

En el año 2013, se implantó en los tres Servicios de Mediación Familiar del País Vasco un nuevo instrumento de evaluación que permitiera medir la opinión sobre el grado de satisfacción de las personas que finalizan el proceso de mediación familiar con algún tipo de acuerdo, llamado **Cuestionario de Mejora**.

El Cuestionario de Mejora se presenta en el momento inmediatamente posterior a la firma, si la hubiera, y antes de dar por finalizado el proceso de mediación, a la espera de realizar el seguimiento anual.

Con los datos de este cuestionario, se pretende evaluar la percepción de calidad y de la satisfacción respecto de los tres Servicios de Mediación Familiar, como del propio proceso de Mediación del que han sido protagonistas.

Por este motivo, el Cuestionario de Mejora se estructura de tal forma que permite recoger la valoración subjetiva de aspectos particulares sobre cada *Servicio de Mediación Familiar* (situación, publicidad, instalaciones); sobre la percepción de la calidad de la *atención recibida* (información, trato, dedicación, imparcialidad y duración); respecto de cómo han experimentado el *proceso de mediación* (protagonismo, expectativa y satisfacción); y un

último ítem sobre la posibilidad de *recomendación* del Servicio de Mediación Familiar a otras personas.

## **X.1. PARTICIPANTES**

Los resultados de los datos obtenidos a lo largo de este año 2014, que se presentan a continuación, revelan una cantidad de información destacable, puesto que aportan las opiniones de las personas que han formado parte del proceso de mediación.

En total han participado 374 personas que contestaron el cuestionario de forma anónima. El número de participaciones se distribuye del siguiente modo, según sexo y territorio:

	<b>ARABA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>TOTALES</b>
<b>HOMBRES</b>	58	88	37	<b>183</b>
<b>MUJERES</b>	60	96	35	<b>191</b>
<b>TOTALES</b>	<b>118</b>	<b>184</b>	<b>72</b>	<b>374</b>

En cuanto a la edad de las personas participantes, se observa que la práctica totalidad de las personas que han participado se corresponden con los tramos de edad comprendidos, mayoritariamente entre los 21 y 40 años (52,1 %) y del tramo entre 41-65 años (46,5%)

<b>EDAD</b> <b>Intervalo Años:</b>	<b>ARABA</b>	<b>BIZKAIA</b>	<b>GIPUZKOA</b>	<b>TOTALES</b>
<b>&lt; 21 AÑOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>21-40 AÑOS:</b>	<b>54</b>	<b>104</b>	<b>37</b>	<b>195</b>
<b>41-65 AÑOS:</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>35</b>	<b>174</b>
<b>66&gt; AÑOS:</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## X.2. RESULTADOS

Las respuestas dadas al *Cuestionario de Mejora* referidas a cada uno de los tres Servicios De Mediación Familiar, se representan en colores: correspondiendo el color verde a Araba; el Rojo, a Bizkaia; y el Azul, a Gipuzkoa.

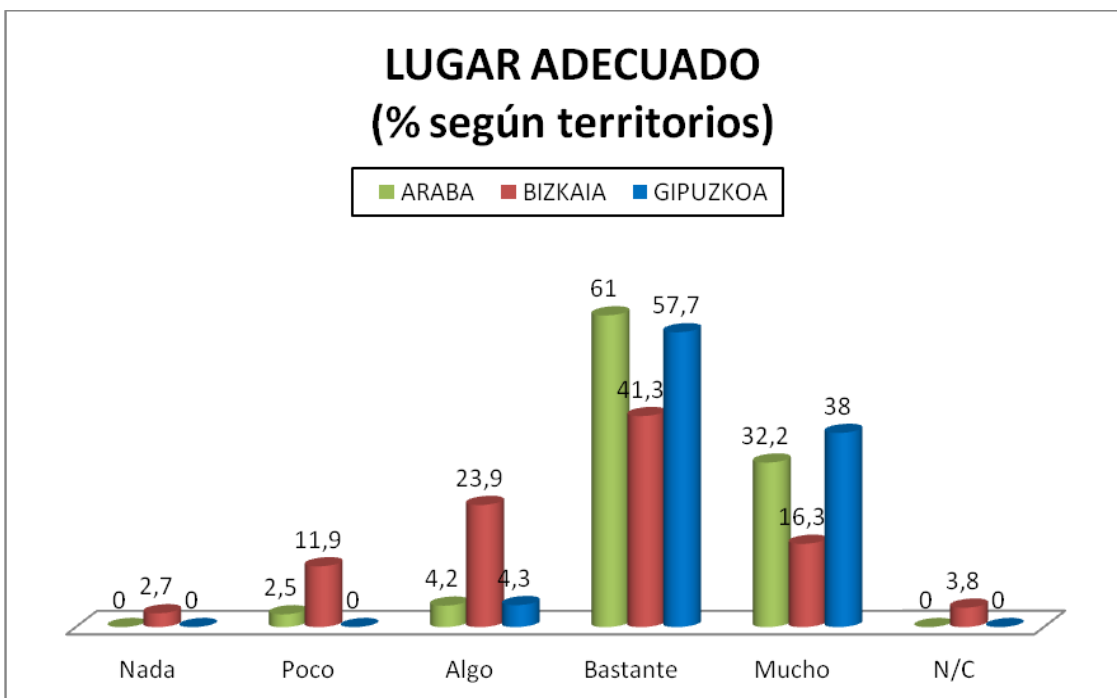
### X.2.1. SOBRE EL SERVICIO

Únicamente, se analizan los datos de manera diferenciada por territorio en el primer apartado, puesto que es el referido a la ubicación y al espacio físico, donde hay diferencias particulares.

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
Lugar adecuado	0 5 0	0 22 3	5 44 5	35 76 72	31 30 38	1 7 0
Fácil llegar	2 9 3	0 20 1	5 41 6	31 65 63	33 47 45	1 2 0
* <i>Difícil conocer</i>	19 58 29	18 49 48	21 43 27	9 18 7	2 9 7	3 7 0
Instalaciones cómodas	0 3 0	1 2 0	2 3 4	22 91 54	47 81 59	0 4 0

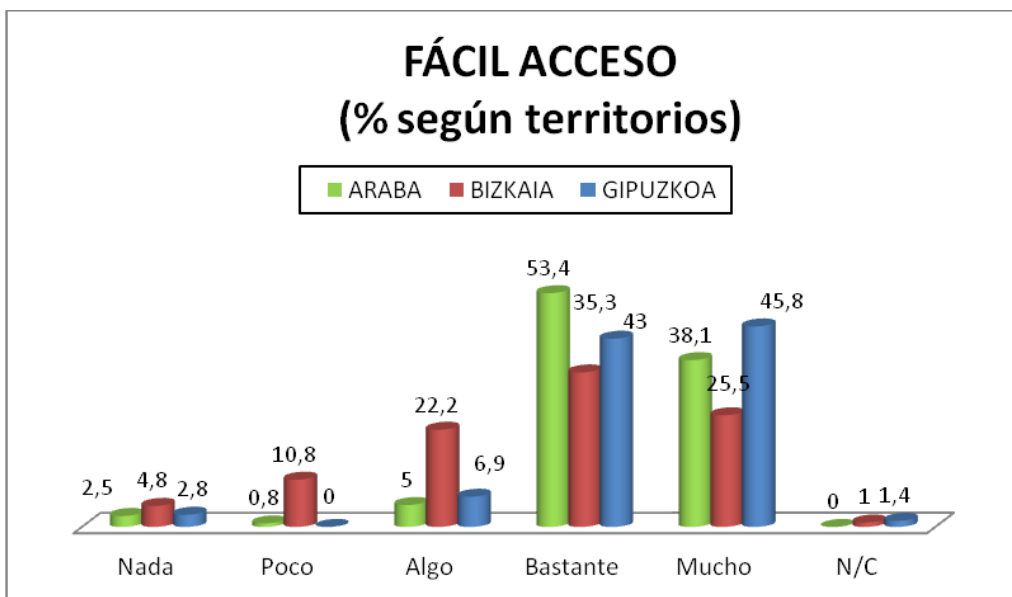
- **LUGAR ADECUADO**

Respecto si consideran que el Servicio de Mediación Familiar está ubicado en un lugar adecuado, el 93,2 % de las personas usuarias en Araba, entienden que está entre bastante bien ubicado (61 %) y muy bien ubicado (32,2 %). Datos similares, obtiene la ubicación del Servicio de Mediación en Gipuzkoa, donde el 95,7 % entiende que el Servicio está entre bastante bien ubicado (57,7%) y muy bien ubicado (38%). Los datos referidos a la ubicación del Servicio de Mediación en Bizkaia, reflejan que se valora en un 41,3 % como bastante bien ubicado, seguido de un 23,9 % que piensa que el lugar es algo adecuado, y un 16,3% que entiende que está muy bien ubicado.



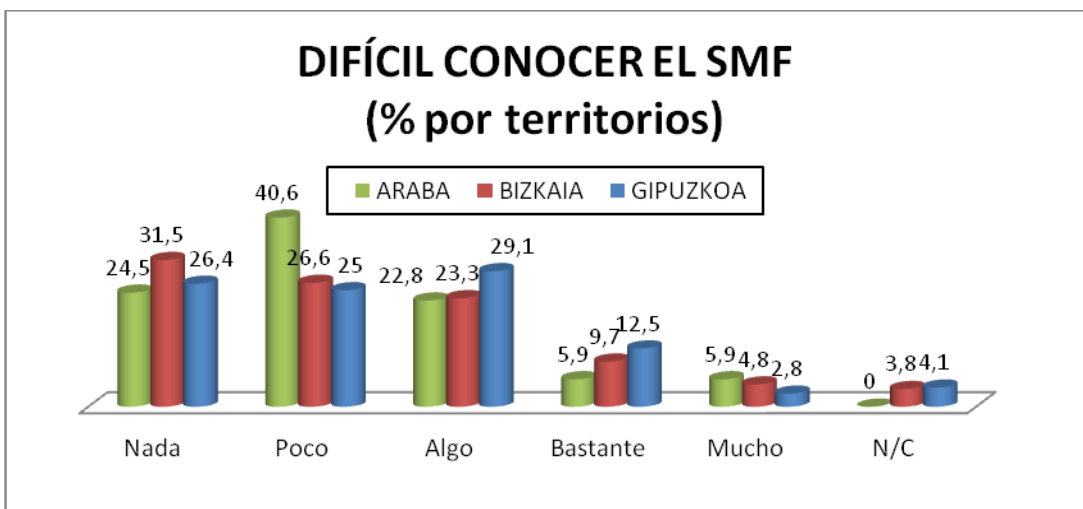
- **FÁCIL ACCESO**

A su vez, preguntados sobre la facilidad de llegar al Servicio, los datos son similares a los anteriores. En Araba, el 91,9 % considera que es de bastante (53,4 %) y de muy fácil acceso (38,1 %). En Gipuzkoa, el 88,8% valoran que es muy fácil llegar (45,8 %) y bastante fácil (43 %). En Bizkaia, la valoración sobre la facilidad de llegar hasta el Servicio de mediación está más repartida, ya que para el 35,3 % es bastante fácil llegar; para el 25,5 % es de muy fácil acceso; el 22,2 % opina que es algo fácil llegar; para el 10,8 % cree que está poco facilitado, y un 4,8 % entiende que no es nada fácil acceder.



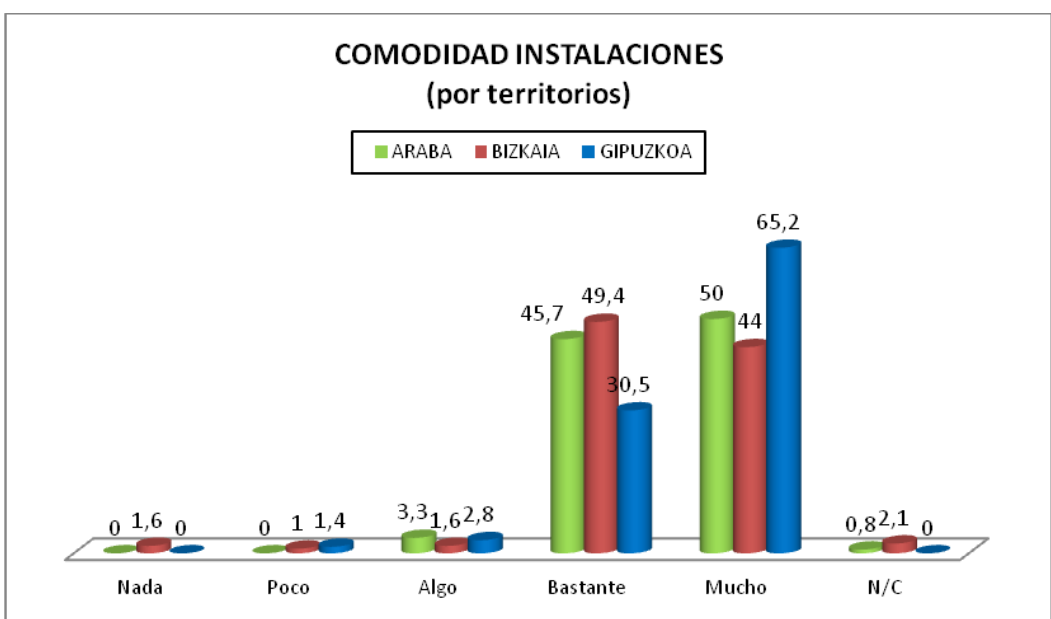
#### • EXISTENCIA DEL SERVICIO

Preguntados sobre la dificultad de conocer la existencia del Servicio dentro de la red de recursos, en Araba, el 40,6 % cree que ha sido poco difícil conocerlo, frente al 24,5 % que cree que no ha sido nada difícil, y el 22,8 % que ha sido algo difícil. En Gipuzkoa, para el 29,1 % ha sido algo difícil conocer la existencia del Servicio, nada difícil para un 26,4 %, poco difícil para el 25%, y un 12,5 opina que ha sido bastante difícil. En Bizkaia, ante este ítem, el 31,5 % consideran que tener conocimiento del Servicio no es nada difícil, por el 26,6 % que cree que es poco difícil conocerlo o algo difícil conocerlo en el 23,3 %. También hay un 9,7 % al que le ha resultado difícil conocerlo, incluso un 4,8% al que le ha resultado muy difícil.



- COMODIDAD INSTALACIONES**

Un aspecto que se considera fundamental para poder trabajar la distinta y variable conflictividad familiar tiene que ver con la comodidad percibida por las personas usuarias. En este sentido, los datos son lo suficientemente concluyentes como para afirmar que los tres SMF ofrecen instalaciones que son percibidas como bastante y muy cómodas por el 95,7 % de las personas usuarias en Araba; por el 93,3% en Bizkaia; y por el 95,7 % en Gipuzkoa.

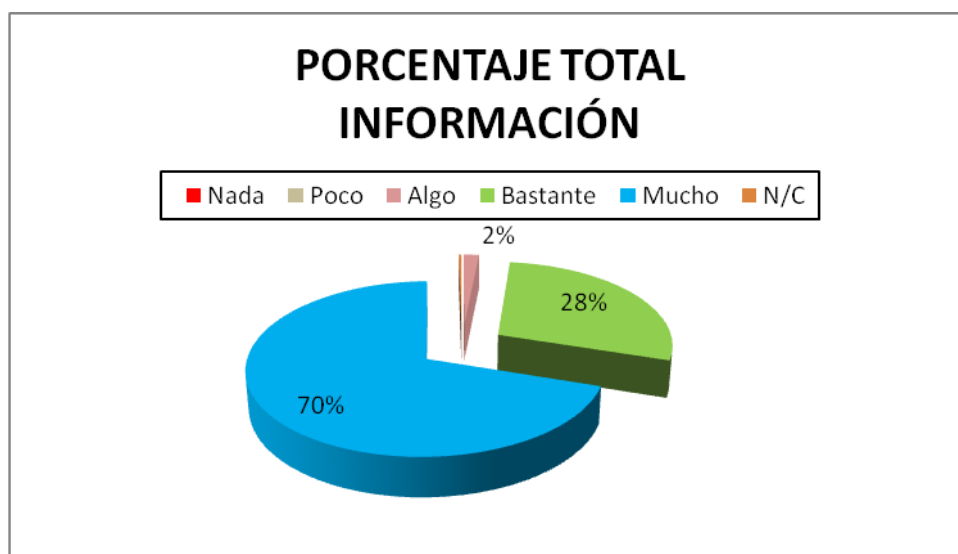


### X.2.2. SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA

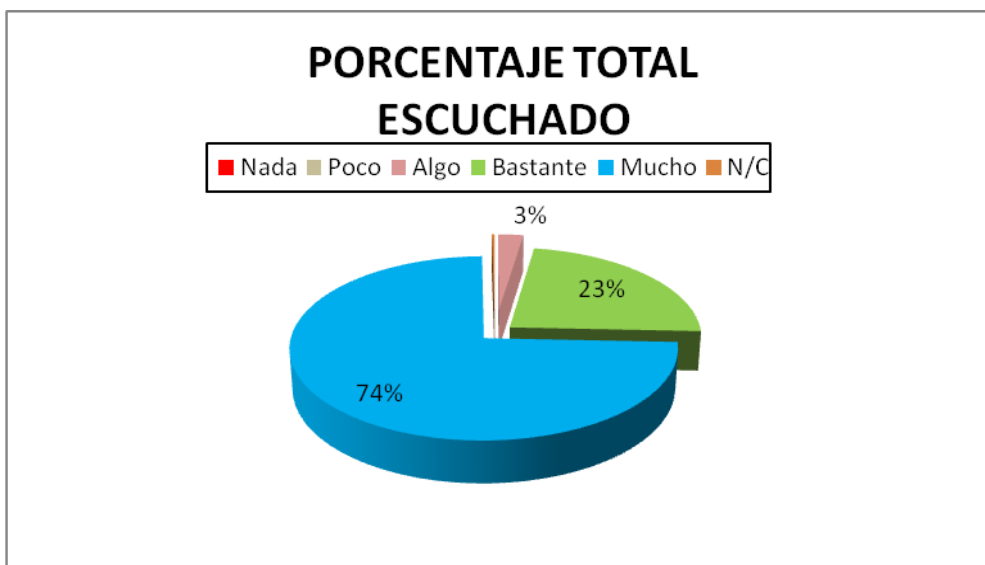
En la siguiente tabla, se presentan los datos totales de las personas que han contestado en cada SMF, con la suma total de los tres servicios y el porcentaje que supone del total.

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
<b>Información</b>	0 0 0	0 0 0	2 3 1	13 48 45	57 132 72	0 1 0
P.total	0	0	6	106	261	1
%	0%	0%	1,6%	28,3%	69,8%	0,3%
<b>Escuchado</b>	0 0 0	0 0 0	2 5 2	17 48 22	53 130 94	0 1 0
P.total	0	0	9	87	277	1
%	0%	0%	2,4%	23,3%	74,1%	0,3%
<b>Expresarse</b>	0 0 0	0 1 0	1 6 2	21 40 28	50 131 88	0 6 0
P.total	0	1	9	89	269	6
%	0%	0,3%	2,4%	23,8%	71,9%	1,6%
<b>Tiempo dedicado</b>	0 0 0	0 0 0	1 3 0	21 55 37	50 124 80	0 2 1
P.total	0	0	4	113	254	3
%	0%	0%	1,1%	30,2%	67,9%	0,8%
<b>Trato respetuoso</b>	0 0 0	0 0 0	0 1 0	11 32 13	61 147 105	0 4 0
P.total	0	0	1	46	313	4
%	0%	0%	0,3%	12,3%	83,7%	1,1%
<b>Equipo imparcial</b>	0 1 0	0 2 0	0 0 3	15 50 21	55 124 94	2 7 0
P.total	1	2	3	86	273	9
%	0,3%	0,5%	0,8%	23%	73%	2,4%
<b>Duración adecuada</b>	0 1 1	0 2 1	2 1 2	20 77 53	49 96 61	1 7 0
P.total	2	3	5	150	206	8
%	0,5%	0,8%	1,3%	40,1%	55,1%	2,1%

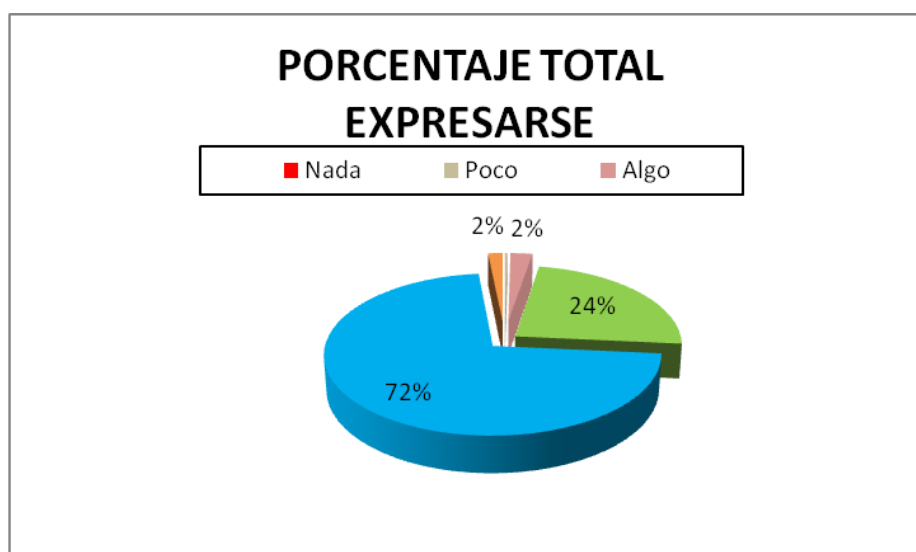
Respecto de la información recibida, el 70 % de las personas que han contestado esta opción, consideran que han sido muy informados y bastante informados en el 28 %.



El 74 % de las personas participantes, se ha sentido muy escuchado, y un 23% bastante escuchado.



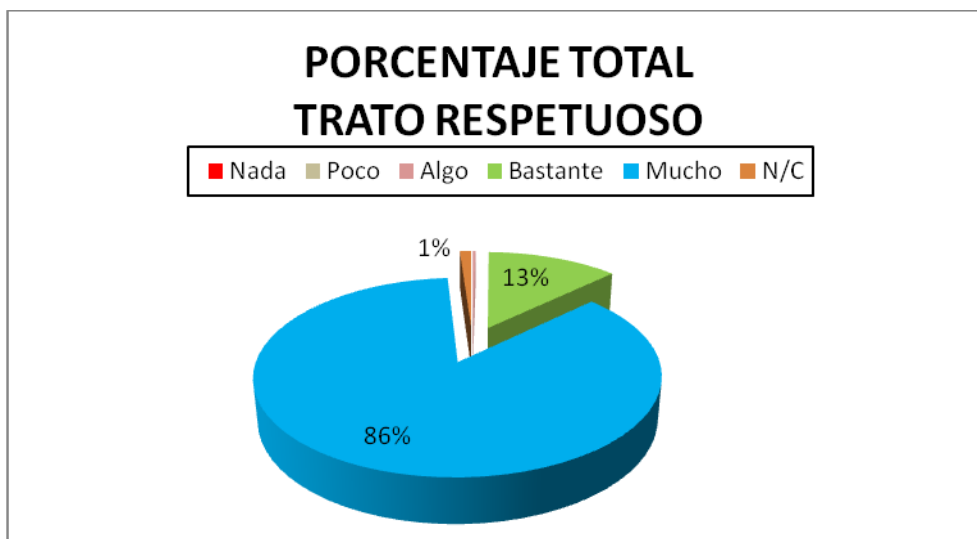
El 72 % considera que ha podido expresarse muy satisfactoriamente y un 24 % considera que ha podido expresarse lo bastante.



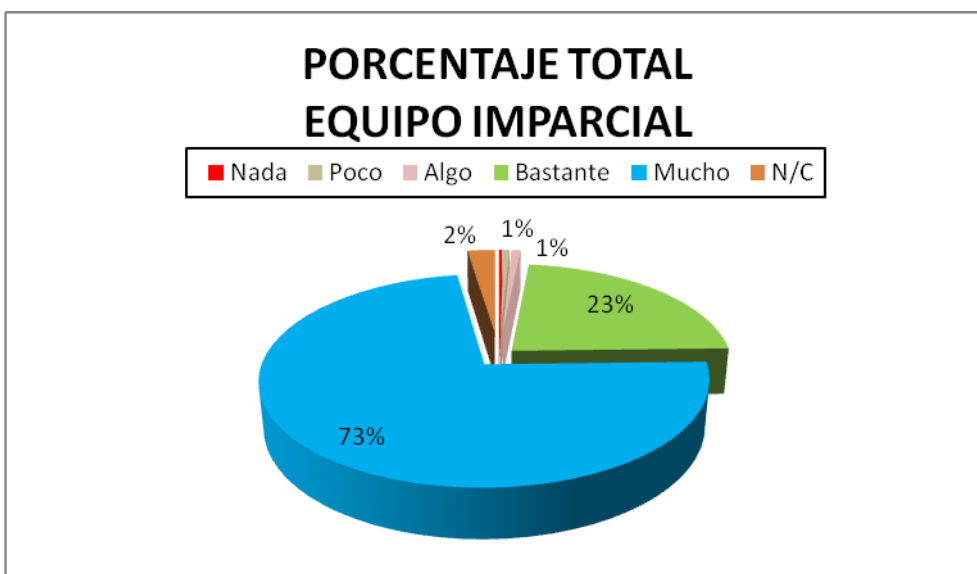
Respecto del tiempo dedicado por el Equipo de Mediación, para el 68 %, ha sido muy adecuado, y para un 30%, este tiempo ha sido bastante adecuado.

El 86 % considera que el trato recibido ha sido muy respetuoso, y bastante respetuoso para el 13 % de las personas.

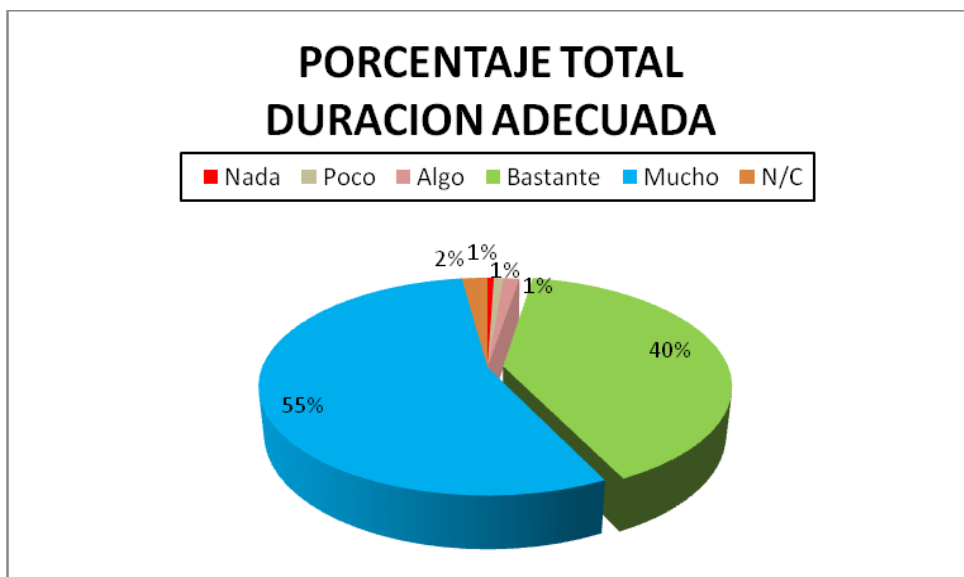




Un 73% entienden que el Equipo de Mediación se ha mostrado muy imparcial, y bastante imparcial para el 23 %.



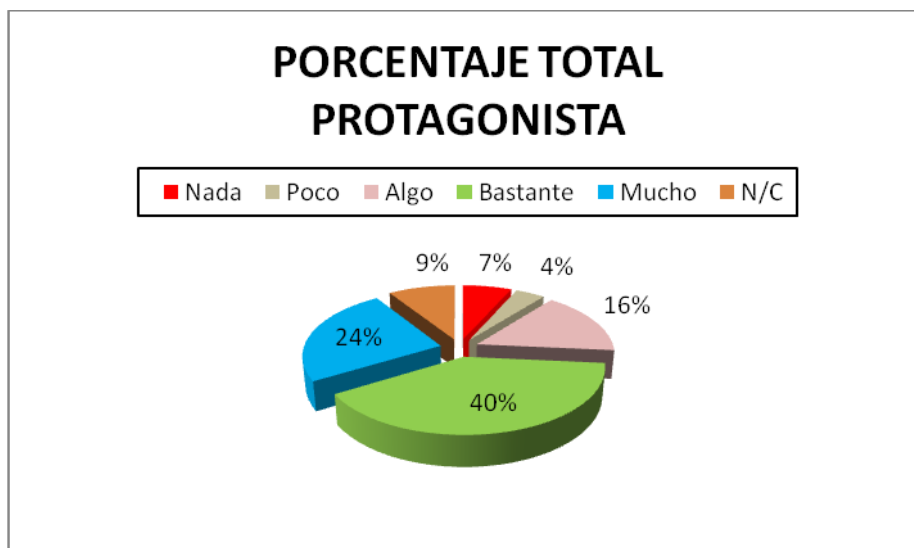
Finalmente, preguntados respecto de la duración, un 55 % considera que la duración ha sido muy adecuada, y un 40 % consideran que ha sido bastante adecuada.



### X.2.3. SOBRE EL PROCESO DE MEDIACION

	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
<b>Protagonista</b>	5 12 8 25 6,70%	2 9 4 15 4,00%	10 28 21 59 15,80%	33 64 52 149 39,80%	20 48 24 92 24,60%	2 23 9 34 9,10%
<b>Expectativa</b>	0 2 0 2 0,50%	1 5 1 7 1,90%	3 10 10 23 6,10%	31 77 54 162 43,30%	37 79 47 163 43,60%	0 11 6 17 4,50%
<b>Satisfacción</b>	0 0 0 0 0%	1 1 0 2 0,20%	1 6 5 12 2,90%	20 58 47 125 33,30%	49 114 66 229 61,20%	1 5 0 6 1,80%

Respecto del proceso de mediación el que han participado, para el 40 % se han sentido bastante protagonistas, un 24 % se ha sentido muy protagonista, y un 16 % algo protagonista. Un 9 % no ha contestado, un 7 % no se ha sentido nada protagonista, y un 4 % se ha sentido poco protagonista.

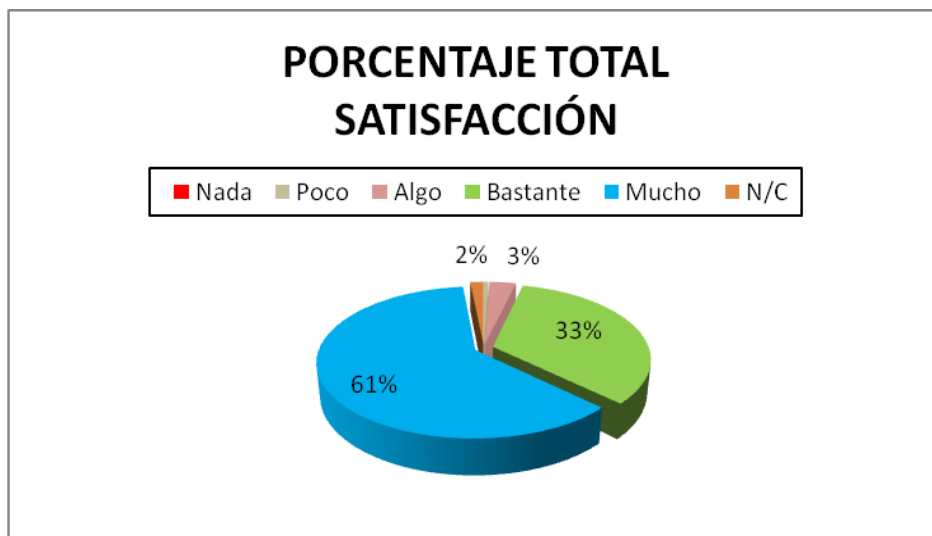


Es necesario aclarar que este ha sido un ítem, que ha necesitado de mayor aclaración, porque la palabra “protagonista” era percibida de manera diferente por las personas, algunas con connotaciones positivas, al ser ellos quienes tomaban las decisiones, pero también, hay quien lo ha entendido con cierta connotación negativa al entender que hacia referencia a la necesidad de controlar el proceso.

La expectativa sobre la mediación, se ha visto en un 44 % bastante satisfecha y para un 43 % ha sido muy satisfecha.



Relacionada con todo la anterior, y a modo general, **la satisfacción respecto de la mediación** en la que se ha participado es de un 61 % de personas muy satisfechas y de un 33,3% de personas bastante satisfechas, lo que supone un 94,3 % de las personas que se sienten entre muy satisfechas y bastante satisfechas inmediatamente de finalizar el el proceso de mediación.



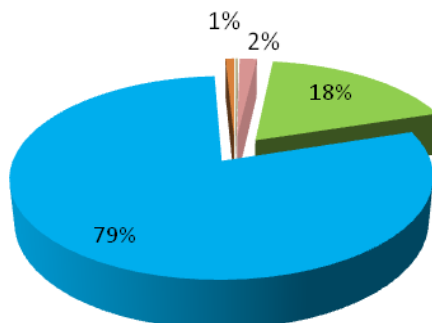
#### X.2.4. RECOMENDACIÓN

Un criterio fundamental sobre la percepción de calidad del Servicio y del Proceso en el que han participado, es la valoración de si creen que es un Servicio recomendable para otras personas que pudieran necesitarlo, y el dato es suficientemente bueno, ya que el 79 % de las personas entiende que es un Servicio muy recomendable, junto al 18 %, que cree que es bastante recomendable.

Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
0 0 0	0 0 1	0 5 1	11 34 23	61 142 93	0 3 0
0	1	6	68	296	3
0%	0,30%	1,60%	18,20%	79,10%	1%

## PORCENTAJE TOTAL RECOMENDABLE

■ Nada ■ Poco ■ Algo ■ Bastante ■ Mucho ■ N/C



El objetivo de este cuestionario de mejora sigue siendo ofrecer la posibilidad, a las personas participantes del proceso de mediación, de valorar las características propias de los Servicios de Mediación Familiar así como características del propio proceso de mediación, ofreciéndoles un mayor protagonismo sobre el espacio, al evaluar la calidad y la calidez de los recursos disponibles, con el fin de optimizar los mismos, ya que estos datos se entienden dentro de un proyecto ambicioso e innovador que permite considerar tanto las necesidades físicas como las emocionales que presentan las personas en conflicto para ofrecer mayor calidad y cercanía, algo que según los datos obtenidos se valora como altamente positivo por las propias personas participantes.

## **XI. CONCLUSIONES**

### **XI.1.- CONCLUSIONES FINALES DE LOS SERVICIOS DE MEDIACI3N FAMILIAR**

#### **BIZKAIA**

Los datos cuantitativos muestran un incremento del 4,2% en las solicitudes de mediaci3n respecto al a1o 2013. Este dato refleja por una parte, un mayor conocimiento de este recurso por parte de la ciudadan1a y por otra, la confianza puesta tanto en la mediaci3n como en el SMFB.

Cabe mencionar que el aumento progresivo de las solicitudes, llevar1a a una situaci3n en la que el n1mero de expedientes no podr1a incrementarse debido a los recursos humanos con los que cuenta el equipo del SMFB.

En un an1lisis comparativo de los datos recogidos respecto al modelo de guarda y custodia acordado por padres y madres en la mediaci3n, observamos una tendencia cada vez mayor, dirigida hacia modelos de organizaci3n familiar en los que la madre y el padre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos, modelo de guarda y custodia compartida. Aunque sigue siendo mayor el modelo de convivencia de guarda y custodia exclusiva con la madre, 1 de cada 4 parejas que han participado en el proceso de mediaci3n han acordado una guarda y custodia compartida. Asimismo, observamos un incremento en las familias en las que la presencia del padre en la convivencia con los hijos e hijas es superior a la de la madre, siendo el padre quien ejerce la guarda y custodia.

Respecto al trabajo realizado por el equipo, hemos constatado un aumento en el n1mero de sesiones en los procesos de mediaci3n llevados a cabo, siendo este a1o 6 la media de las sesiones de mediaci3n de los procesos finalizados. Comparando este n1mero con el del a1o 2013, vemos un incremento en esta media de dos puntos. Este dato refleja una mayor complejidad de las situaciones planteadas, que conlleva una mayor dedicaci3n y esfuerzo en cada caso concreto.

## GIPUZKOA

Durante 2014 se produjo un incremento del 4,10% en el número total de expedientes tramitados, produciéndose a la vez, un incremento del 4,60%, en el número de personas atendidas en estos expedientes.

Es de resaltar el incremento del 33,30% de expedientes relacionados con conflictos familiares, tramitados en 2014, respecto del mismo tipo de conflictos en el año anterior.

En el 75,96% del total de expedientes finalizados, las personas intervinientes llegaron a acuerdos de diverso tipo, según las características de su situación particular. Del 24,03% restante, el 22,48% fueron las propias personas participantes quienes decidieron finalizar el proceso, mientras que en otro 1,55% de los casos, el propio equipo de mediación los valoró como inviables.

El 15,21% del total de expedientes, aún continuaban abiertos al cerrarse el ejercicio de 2014.

En cuanto al trabajo desarrollado por el equipo, en los conflictos de pareja la media de las sesiones necesarias para llegar a los citados acuerdos, fue de 3,86, mientras que en el resto de los conflictos familiares, esta media subió a 5 sesiones, debido al mayor número de personas intervinientes, y a la mayor complejidad de algunos de estos casos.

## ARABA

Con respecto a los datos del año anterior, hemos observado que el incremento en el número de expediente trabajados que se sitúa en el 1.8%

También se ha incrementado en un 25.8% los expedientes trabajados relativos a premediaciones en conflictos de pareja y de familia. Hay que entender este dato por el hecho de que ha aumentado el número de casos en los que solo ha acudido al proceso de mediación una de las partes.

A nivel general podemos señalar que en un 70% de los casos trabajados en mediación, las personas en conflicto consiguen llegar a acuerdos que les facilitarán la convivencia (66% en pareja y 70% en familia).

Al respecto de los casos que no llegan a acuerdos tras iniciar el proceso de mediación, hay que señalar que en un buen número de ellos estaban en proceso al terminar el año 2014 (el 20% de los expedientes de pareja y el 13% de los expedientes de conflictos familiares), por lo que no pueden considerarse como expedientes sin acuerdo.

Del resto de expedientes que no llegan a acuerdos, en un 1% de los casos de pareja el equipo de mediación los consideró inviables y en un 7% de los de familias, y un cuarto del total, fueron las propias personas usuarias las que dieron por finalizado el proceso.

Respecto al trabajo realizado por el equipo, hemos constatado un aumento en el número de sesiones en los procesos de mediación llevados a cabo, siendo este año 6.48 la media de las sesiones de mediación de los procesos finalizados, lo que supone un incremento de 3 puntos. Este dato refleja una mayor complejidad de las situaciones planteadas, fundamentalmente en los casos de conflictos familiares, en los que nos hemos encontrado con un incremento en las sesiones de un 47.5%, lo que viene a ratificar la mayor complejidad de estos asuntos.



## XI.2.- CONCLUSIONES GENERALES

En primer lugar podemos felicitarnos por el hecho de que los Servicios de Mediación Familiar son utilizados cada día más por parte de la ciudadanía como método alternativo de resolución de conflictos, asumiendo con ello la responsabilidad en buscar soluciones a sus problemas y alejándose de los métodos confrontativos de naturaleza jurídica.

No deja de alegrarnos como nuestras usuarias y usuarios hablan de los procesos de mediación como espacios en los que han comprendido mejor el conflicto, lo que les ha permitido ponerse en el lugar de la otra persona, mejorando la comunicación y asunción de responsabilidades en la búsqueda de la resolución de la crisis, y sobre todo, les ha posibilitado la adquisición de herramientas que les servirán en el futuro para resolver los nuevos retos a los que se enfrenten.

De hecho, en los seguimientos que se realizan al año de la firma de los acuerdos, nos congratulamos al observar como en el 87% de los expedientes trabajados en conflictos de pareja o de familia, los compromisos alcanzados se mantenían y en algunos casos, las partes en conflicto los modificaban, parcial o totalmente, para adecuarse a nuevas circunstancias vitales. Ello demuestra a las claras el efecto instructivo y educativo de la mediación, la asunción de la responsabilidad de las personas intervinientes en los acuerdos que han alcanzado en el espacio de mediación, y el aprendizaje de herramientas y habilidades que les permitirán adaptarse y resolver los cambios que puedan ir produciéndose en su devenir diario.

¿Y qué opinan las personas usuarias de la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos o de la atención recibida en los Servicios de Mediación Familiar? Para las personas profesionales que trabajamos en estos servicios nos resulta de suma importancia conocer las respuestas a estas preguntas ya que ello redundará en la mejora del servicio. Y nos encontramos al preguntar a las personas atendidas como el

99% de las mismas se muestran altamente satisfechas o satisfechas con la mediación, entendida esta como un proceso que les ha servido para clarificar las posiciones de cada parte, gestionar mejor la crisis, mejorar la comunicación, asumir responsabilidades en la nueva organización familiar, aprender habilidades de resolución de problemas...

Y también observamos que en el 99% de los casos, las personas se han sentido escuchadas y protagonistas, sin influencias de personas ajenas al conflicto, estimando que la atención recibida por parte de los y las profesionales que trabajamos en los Servicios de Mediación Familiar ha sido sumamente adecuada. Nos llena de satisfacción comprobar la confianza que tienen estas personas en el proceso de mediación y en los equipos humanos que día a día nos esforzamos por ofrecerles una asistencia de calidad, comprendiendo siempre que la participación en este proceso para las mismas no es fácil por las circunstancias que derivan a estas personas a los servicios de mediación.