



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

MEMORIA ANUAL 2023



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN	5
III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO EN LA CAE.....	6
IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS	8
IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA	8
IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES	12
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS	16
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE	27
VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	29
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA	29
VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN	30
VII.1.B. DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE	36
VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA	50
VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS	52
VII.1.C.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL	55
VII.1.C.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	56
VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	59
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN.....	63
VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO	73
VII.1.C.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	81
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA	84
VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS	86
VII.1.D.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL	87
VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	88
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN.....	91
VII.1.D.3.B. EXPEDIENTES PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	96
VII.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO.....	105
VII.D.5. TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS.....	112
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	115
VII.1.E.1. PERSONAS ATENDIDAS.....	117
VII.1.E.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL	119
VII.1.E.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN	120
VII.1.E.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	122
VII.1.E.3.B. LOS EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN.....	124
VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO	133
VII.1.E.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	137
VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA	138
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES	138
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN	144
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO	147
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	148
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	150



VIII. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO, PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS	151
IX. CONCLUSIONES	153
IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	153
IX.1.A. BIZKAIA.....	153
IX.1.B. GIPUZKOA.....	156
IX.1.C. ARABA.....	160
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES	161

I. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Mediación Familiar (SMF) perteneciente al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, está adscrito a la Dirección de Familias e Infancia y gestionado por Bateratu Elkarte/Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia. Bateratu Elkarte es una entidad no lucrativa, constituida en 1996, con sede en Bilbao y cuyo objeto de trabajo principal es la mediación en un sentido genérico, y la mediación en el ámbito familiar de un modo más específico.

La presente MEMORIA del SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR/SMF pretende reflejar parte del trabajo realizado en el año 2023.

La singladura mediacional pública se inició en octubre de 1996 al inaugurarse en Bilbao el primer SMF del Gobierno Vasco, con cobertura entonces para toda la ciudadanía vasca. En 2010 se sumó la sede de Donostia y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz, inaugurándose una nueva sede en 2020, en este caso también en Gipuzkoa, en Tolosa concretamente, en un proceso de continuación lógica de una política de acercamiento del servicio de mediación familiar extrajudicial a toda la ciudadanía vasca.

El Servicio de Mediación Familiar es gratuito, de acceso voluntario y universal. El equipo interdisciplinar interviniente está compuesto por profesionales expertas y expertos en mediación familiar, mujeres y hombres en los tres territorios históricos, tituladas y titulados en derecho, psicología, trabajo social y educación social, además de contar con personal de administración con sólida formación específica en mediación familiar.

En nuestro contexto socio-geográfico la mediación aparece hace más de tres décadas como concreción de una tendencia social basada en la autocomposición respecto al abordaje de los conflictos, procurando evitar la delegación en terceros investidos de autoridad jurídico-administrativa, y buscando implicarse las partes de modo activo y en primera persona, en la resolución de estos.

Ofrece un nuevo paradigma de abordaje y transformación de los conflictos, generando vías complementarias o alternativas a las tradicionales, posibilitando espacios de diálogo adaptables a la complejidad actual de

nuestra sociedad. En familia, son sus miembros quienes de un modo voluntario y responsable gestionan los propios desacuerdos, buscando el consenso y no la imposición y resolviendo las divergencias de manera pacífica y negociada.

¿Las herramientas empleadas? No son otras que el diálogo cooperativo, la palabra y los procesos de reflexión compartida. Esto se da en procesos en los cuales el equipo profesional ayuda a las partes a interpretar puntos de vista diferentes o en su defecto, aceptarlos de modo respetuoso, huyendo de conceptos de verdad absoluta, que como afirmaba Karl Popper “El concepto de verdad absoluta es un acto de fe, lejos de la razón”. Además, a nuestro entender, los conflictos en familia no siempre se resuelven sólo con compromisos, sino también con imaginación, en un escenario en que ésta es posible.

En otro sentido más social, el desarrollo legislativo a nivel europeo, autonómico y estatal, en materias tanto de mediación familiar como de protección a la infancia y a las familias, dotan a la mediación de mayor sentido y calado social. El SMF está hoy dentro de los servicios públicos y se entienden como un activo social de valor incuestionable.

La casuística anual del SMF y sus resultados, carecerían de toda virtualidad si no fuera por la aportación y colaboración de tantas entidades, asociaciones y personas a las que sin duda debemos como siempre, un sincero agradecimiento. Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros Educativos, Colegios Profesionales (Abogacía, Psicología y Trabajo Social, Educación Social), Diputaciones forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko, Gobierno Vasco, así como medios de comunicación, asociaciones de la sociedad civil, profesionales particulares y ciudadanía en general. A todas ellas y ellos, eskerririk asko.

II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

El Servicio de Mediación Familiar tiene los siguientes objetivos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ésta una gran versatilidad y dinamismo, facilitando la adaptación de esta a cada caso concreto.

Además, la **individualización** de cada caso supone otro pilar básico que coadyuva al aumento de la eficacia de la intervención y favorece que la persona usuaria se sienta atendida en sus necesidades individuales.

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

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

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

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

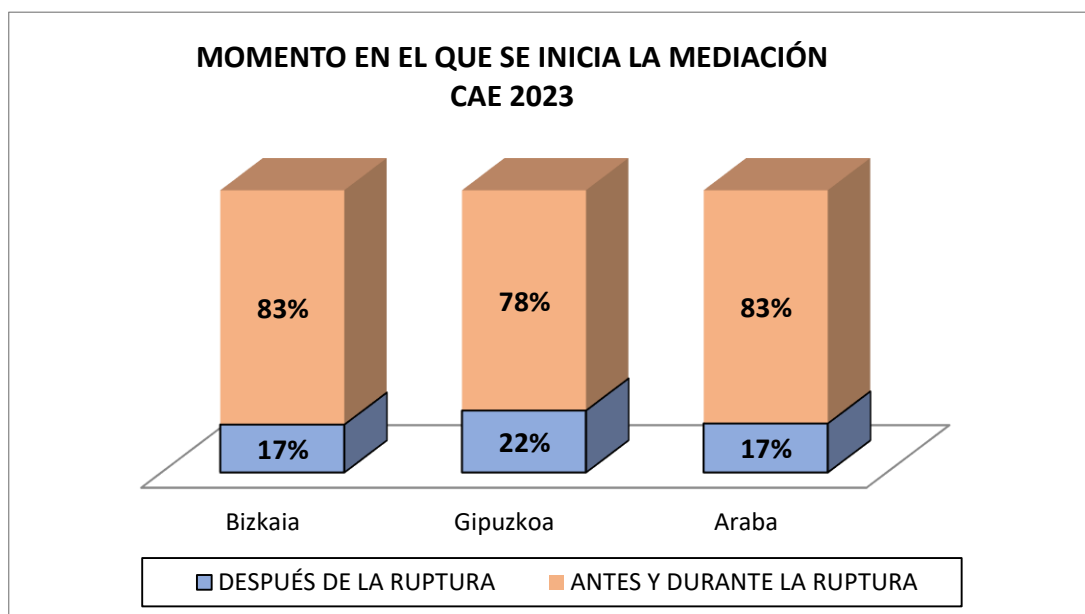
Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

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

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

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

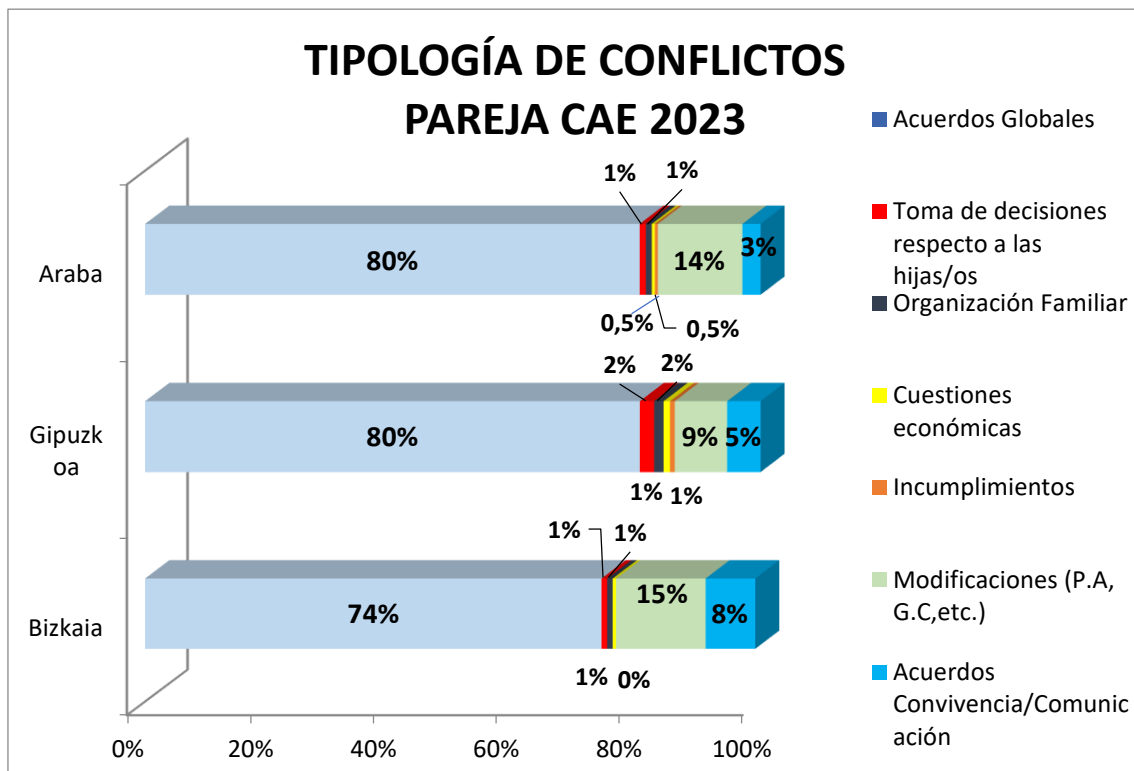
Desde un punto de vista cronológico, estos conflictos de pareja pueden llegar al SMF en un momento inmediatamente anterior a su ruptura, cuando la misma se está produciendo (siempre y cuando no hayan iniciado un procedimiento judicial), o en cualquier etapa posterior a ella, pudiendo abordar a su vez conflictos originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdos alcanzados anteriormente.



Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos **la mayoría de las parejas** que acuden al SMF lo hace **antes o durante la ruptura de pareja, previo a iniciar un procedimiento judicial.**

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

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

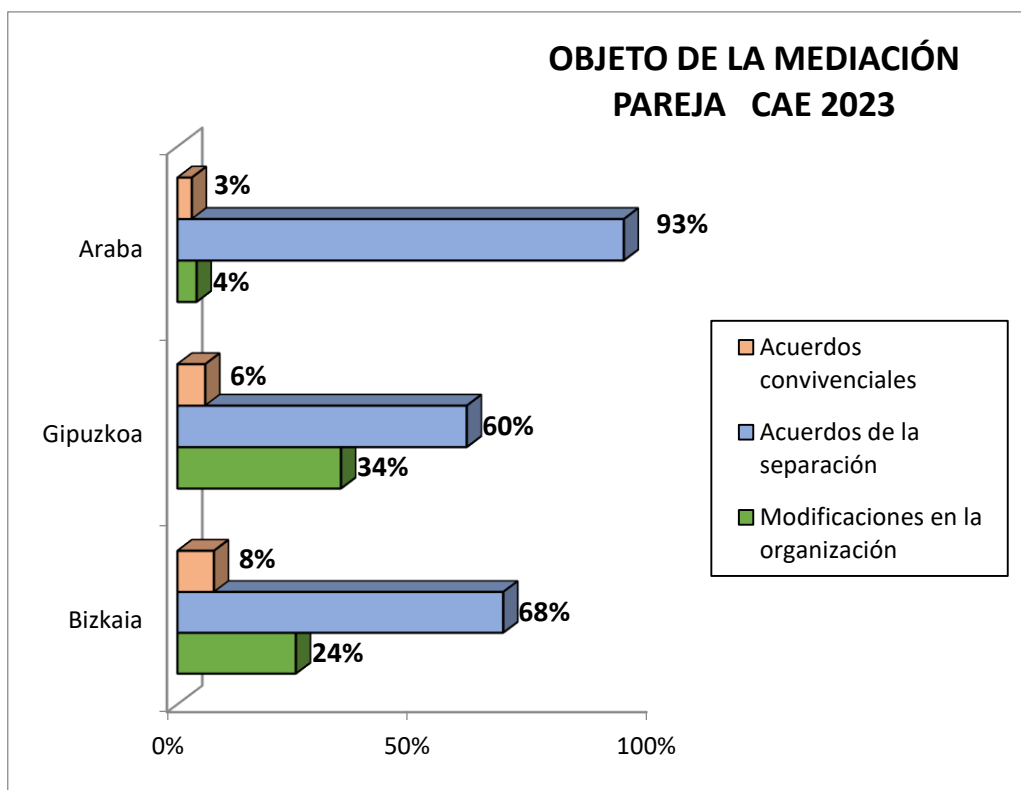


Los datos obtenidos en el último trienio son muy similares en lo que a la tipología de los conflictos se refiere. La mayor parte de las parejas acuden al espacio de la mediación para alcanzar "acuerdos globales" sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, (entre el 80% en Gipuzkoa y en Araba, y el 74% en Bizkaia), seguido a bastante distancia de aquellas parejas que plantean modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (entre el 15% de Bizkaia y el 9% de Araba). Estas modificaciones tienen que ver con cambios

en las organizaciones familiares, la aportación en las necesidades económicas de la familia, entre otras.

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

En cuanto al objeto de la mediación, vemos en el siguiente gráfico cómo la gran mayoría realizan esta solicitud para acordar los términos de su separación (el 68% en Bizkaia, el 93% en Araba y el 60% en el caso de Gipuzkoa).



Aquellas parejas que ya están separadas, buscan en el SMF un espacio donde poder acordar aspectos relacionados con la modificación en la organización familiar (organización convivencia, residencia, cuestiones económicas, etc.), para tratar otro tipo de cuestiones relacionadas con incumplimientos de medidas anteriores, entre otras (4% en Araba, 34% en Gipuzkoa y 24% en Bizkaia). Por otro lado, las parejas que querían llegar a

acuerdos sobre materias no relacionadas con su separación fueron el 8% en Bizkaia, el 3% Araba y un 6% en Gipuzkoa.

IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

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

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

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

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

Esta distinción hace referencia a aquellas situaciones de dificultad de comunicación entre abuelas y abuelos con sus respectivos nietos y nietas, tíos y tías con sobrinos y sobrinas, etc. Se trata, en ocasiones, de conflictos relacionados con la ruptura de pareja de los y las progenitoras de esos nietos

o nietas, o de esos sobrinos o sobrinas, que por sus propias resistencias trasciende a la relación con los abuelos y abuelas u otros familiares.

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

2.- Personas en situación de dependencia

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

3.- Intergeneracional

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

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

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

4.- Convivencial

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

5.- Herencia

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

6.- Negocio Familiar

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

7.- Cuestiones económicas no convivenciales

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

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

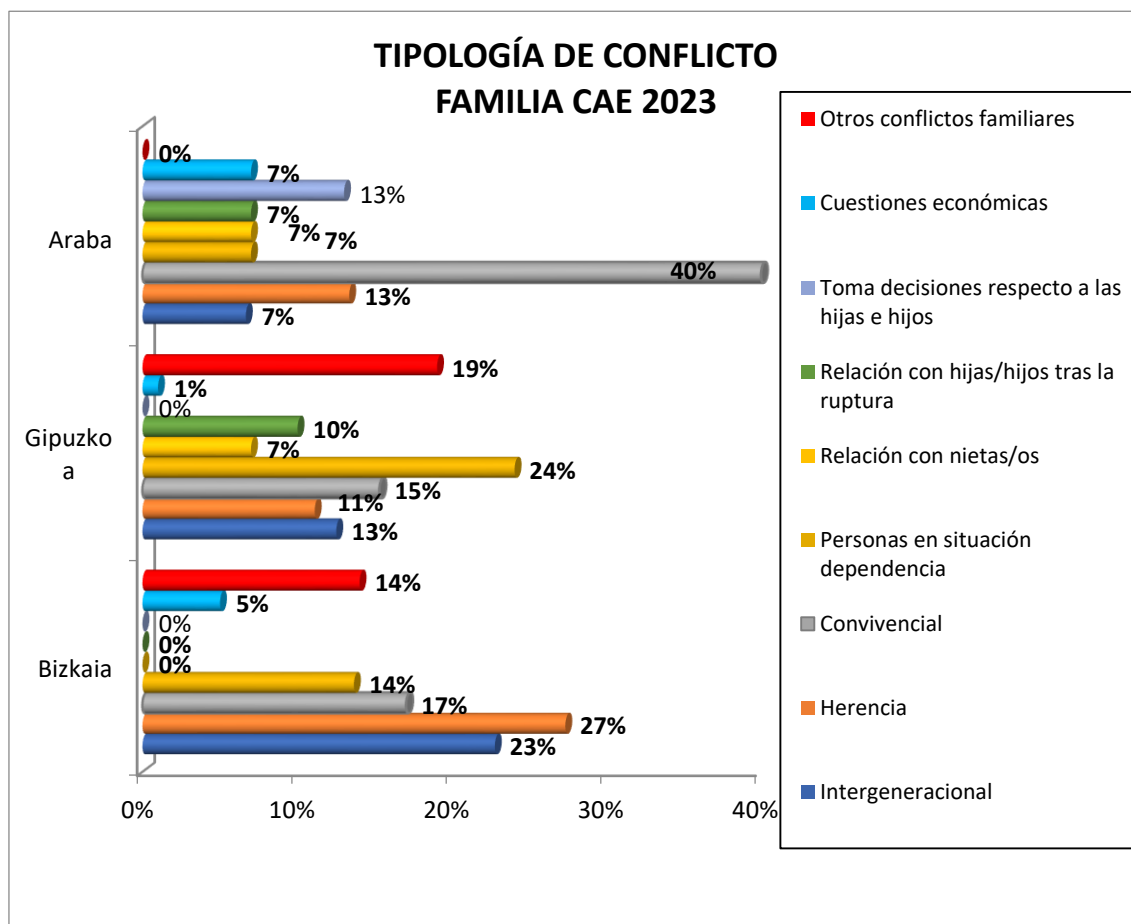
Se trataría de aquellos casos en los que, tras la ruptura de pareja, la relación entre el padre y la madre con sus hijos e hijas se ha visto deteriorada.

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

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

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

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



En **Bizkaia**, han sido **una mayoría los conflictos derivados de herencias familiares (27%)**, seguido de cerca por los conflictos **intergeneracionales** derivados de la relación de familiares de dos generaciones (**el 23%**). Los conflictos familiares de carácter convivencial han supuesto el 17% y aquellos surgidos en situaciones de dependencia de alguna persona de la familia han sido del 14%. Por otra parte, el porcentaje de conflictos sobre cuestiones económicas no convivenciales ha supuesto el 5% de los casos y finalmente, el 14% ha tenido que ver con conflictos familiares de otra índole.

En **Gipuzkoa**, un **24%** han sido conflictos surgidos en **situaciones de dependencia de alguna persona de la familia**. El 15% han sido conflictos convivenciales, mientras que los intergeneracionales han supuesto el 13%. Por otra parte, aquellos derivados de herencias han alcanzado el 11% y el 10% han tenido que ver con la relación con los hijos e hijas tras la ruptura. El 7% han sido conflictos en la relación de abuelos y abuelas con sus nietos y nietas. Por último, el 19% han tenido que ver con otros conflictos familiares.

Respecto a **Araba**, el **40%** de las solicitudes han tenido que ver **con conflictos derivados de la convivencia**. Se ha igualado el porcentaje de conflictos de herencias (13%) y los derivados han tenido que ver con la toma de decisiones respecto a aspectos relacionados con los hijos e hijas (13%). En cuanto al resto de conflictos familiares que se detallan en el gráfico han supuesto el 7% respectivamente.

V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS

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

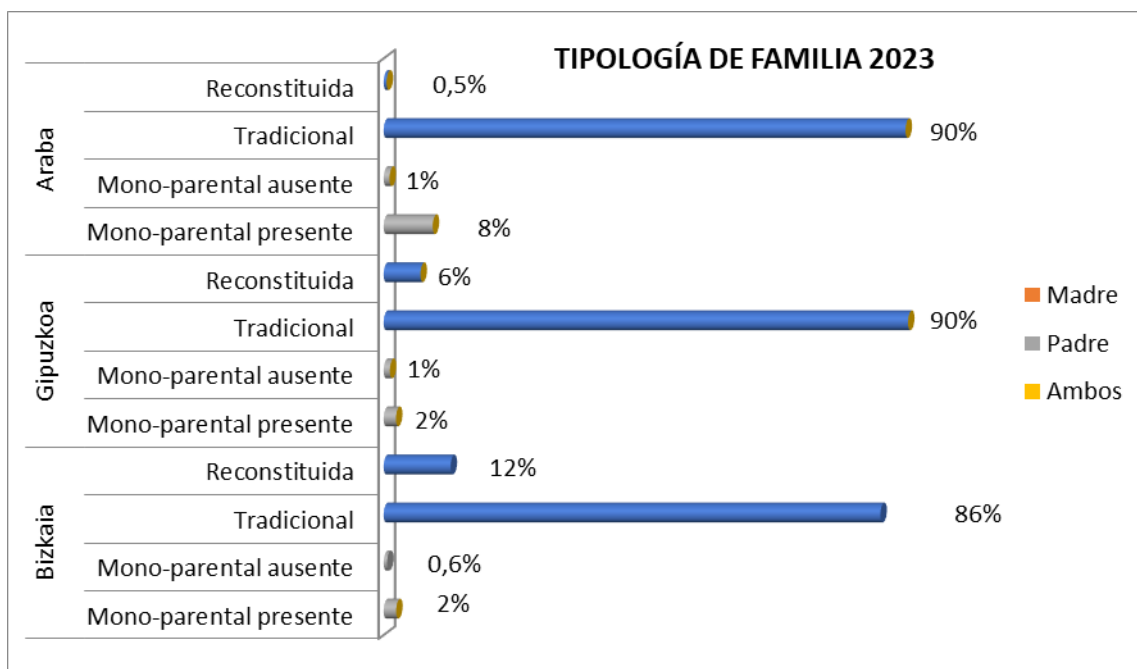
Además, recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

En relación con la clasificación de "tipología de familia", dividimos está en tres categorías: familia tradicional, reconstituida y monoparental.

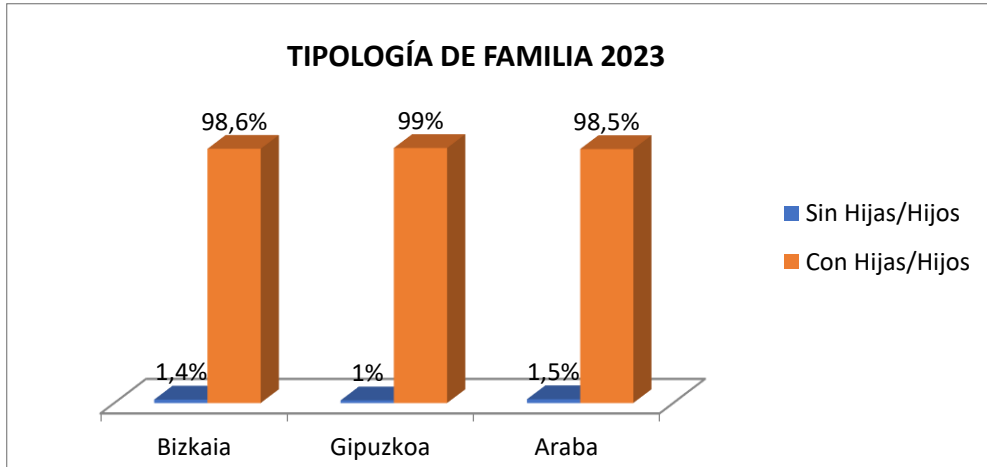
Respecto de la monoparentalidad, entendida en sentido estricto, impediría intervenir en mediación por ser inviable, ya que, si una persona tiene registrada a su hija o hijo en el Registro Civil como madre o padre soltera/o, sin identificación de la otra parte, no existe posibilidad jurídica de negociar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

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



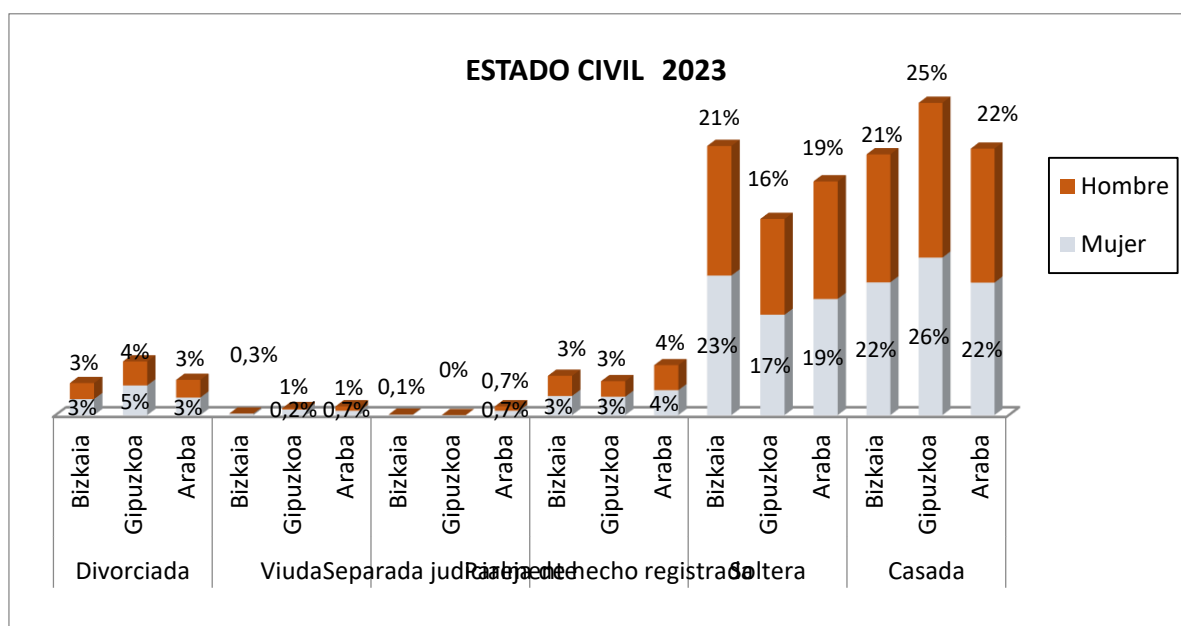
Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos) suponen la mayoría de los casos en los tres Territorios. Cabe destacar que, en Bizkaia, durante el 2023, han atendido un 12% de familias reconstituidas, mientras que en Gipuzkoa un 3% son familias monoparentales.

La mayoría de las parejas que han acudido al SMF tienen hijos, en los tres territorios se acerca al 99% y no tienen hijos entre el 1% en Gipuzkoa y el 1,5% en Bizkaia y Araba.



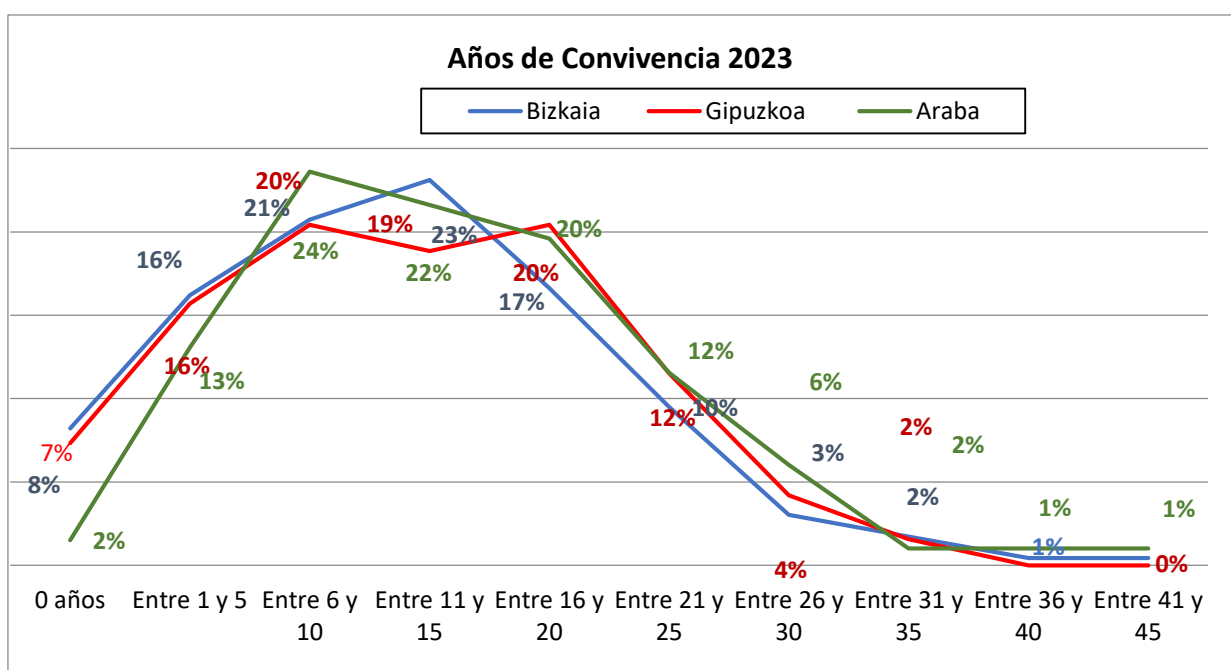
ESTADO CIVIL

Durante el año 2023, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron al SMF de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada y casado (45%), seguido del de soltera y soltero (40%).



AÑOS DE CONVIVENCIA

Mientras que, en Bizkaia, durante este año 2023 la mayoría de las parejas que acudieron al SMF tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años de convivencia (23%) en Gipuzkoa (igualado al porcentaje de la franja de entre 16 y 20 años) y Araba, la mayoría decidió interrumpir su relación cuando llevaban entre 6 y 10 años de convivencia, 20,4% y 26,6% respectivamente.



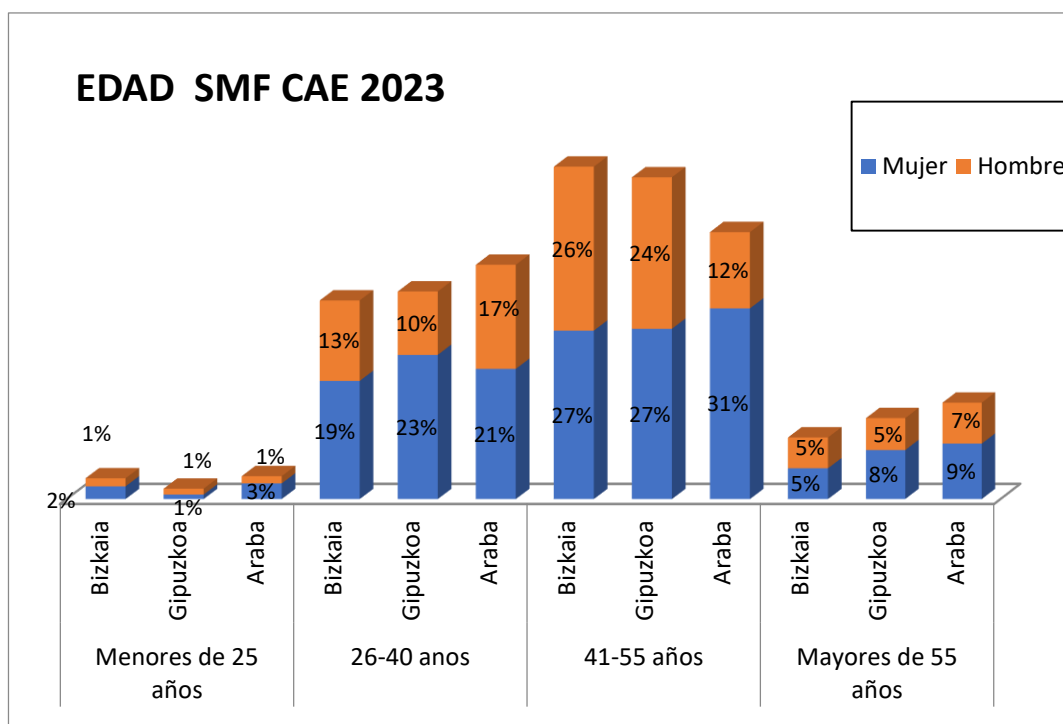
En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo un 23% de las parejas que acuden al SMF se encuentran en esta franja de entre 11 y 15 años de convivencia, seguido del porcentaje de parejas que acuden entre la franja de 6 a 10 años de convivencia (20,7%). La franja de años de convivencia de entre 16 a 20 años es de un 16,6%.

En Gipuzkoa el porcentaje de parejas que ha acudido entre la franja de 6 a 10 años de convivencia y la franja de 16 a 20 años de convivencia ha sido el mismo en este 2023; 20,4% respectivamente. A continuación, el porcentaje de parejas que acuden entre la franja de 11 a 15 años de convivencia supone un 18,8%.

En Araba el porcentaje de parejas que ha acudido entre la franja de 6 a 10 años de convivencia asciende a 23,6%, seguido del porcentaje referente a la franja de entre 11 y 15 años de convivencia con un 21,6%. Si bien el año pasado el porcentaje más alto fue el de la franja de entre 16 y 20 años de convivencia, este año 2023 podemos destacar un descenso de esta franja a 19,5%, cambiando así la tendencia.

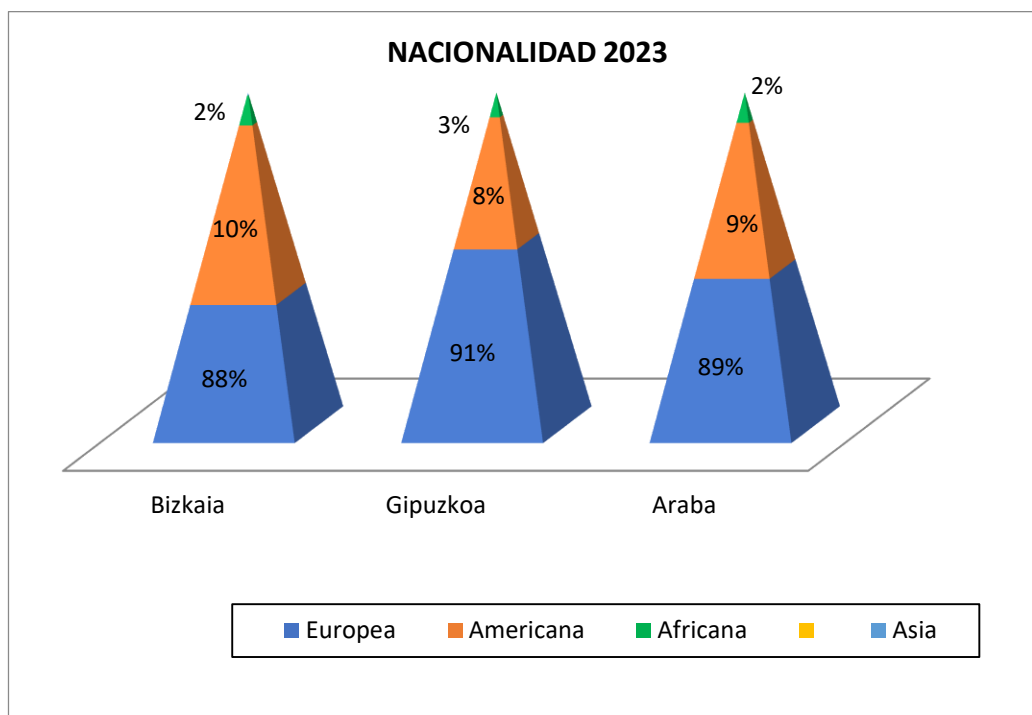
EDAD

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



NACIONALIDAD

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



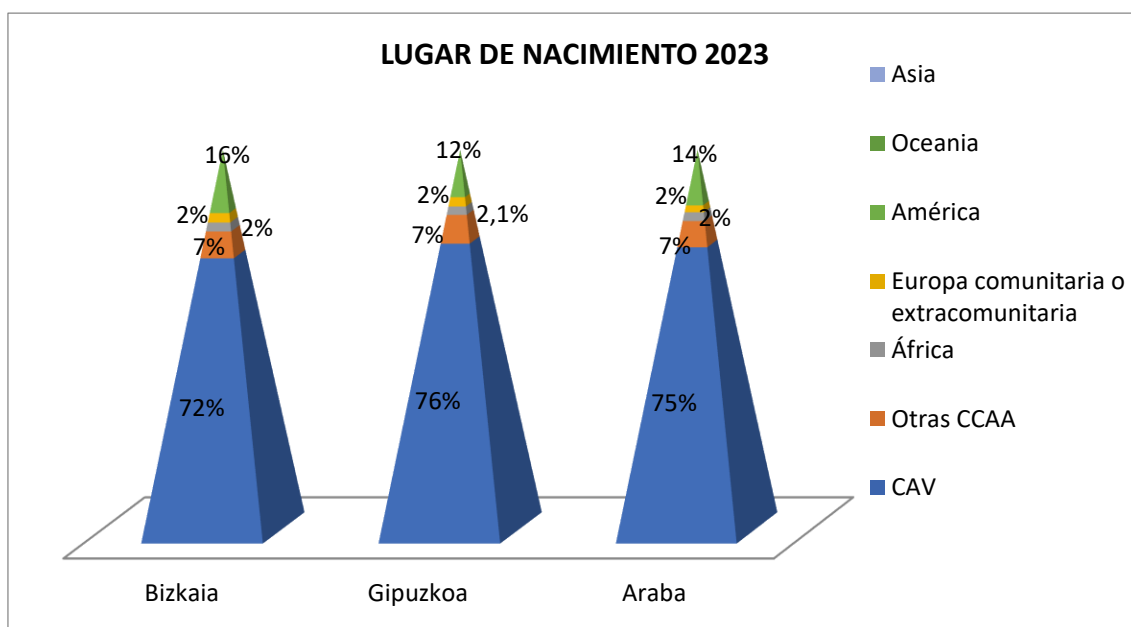
Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. En Gipuzkoa y en Araba, las personas de nacionalidades de países americanos suponen el 8% y 9%, respectivamente, mientras que, en Bizkaia asciende al 10%. Por otra parte, en Bizkaia y Araba se observa que hay un 2% que provienen de países africanos y en Gipuzkoa un 1%.

LUGAR DE NACIMIENTO

Recogemos este dato ya que se da la circunstancia de que, aun teniendo la nacionalidad de un determinado país o estado, las personas atendidas pueden tener un origen distinto al de su nacionalidad, lo que

provoca que en el transcurso de las sesiones puedan aparecer cuestiones interculturales que las personas mediadoras deberán gestionar.

Como en años anteriores, y obteniendo los datos haciendo una media de las personas atendidas en los tres TTHH, los porcentajes más altos se concentran en personas nacidas en Euskadi, correspondiendo a un 74,3% y en otras comunidades autónomas un 7%. Del resto de la población atendida, vemos que en torno al 14% son nacidas en América y un 2% en Europa. Por otra parte, el porcentaje de personas atendidas en Bizkaia que han nacido en América sigue siendo un porcentaje ligeramente superior respecto a las de Araba y Gipuzkoa.



LUGAR DE RESIDENCIA

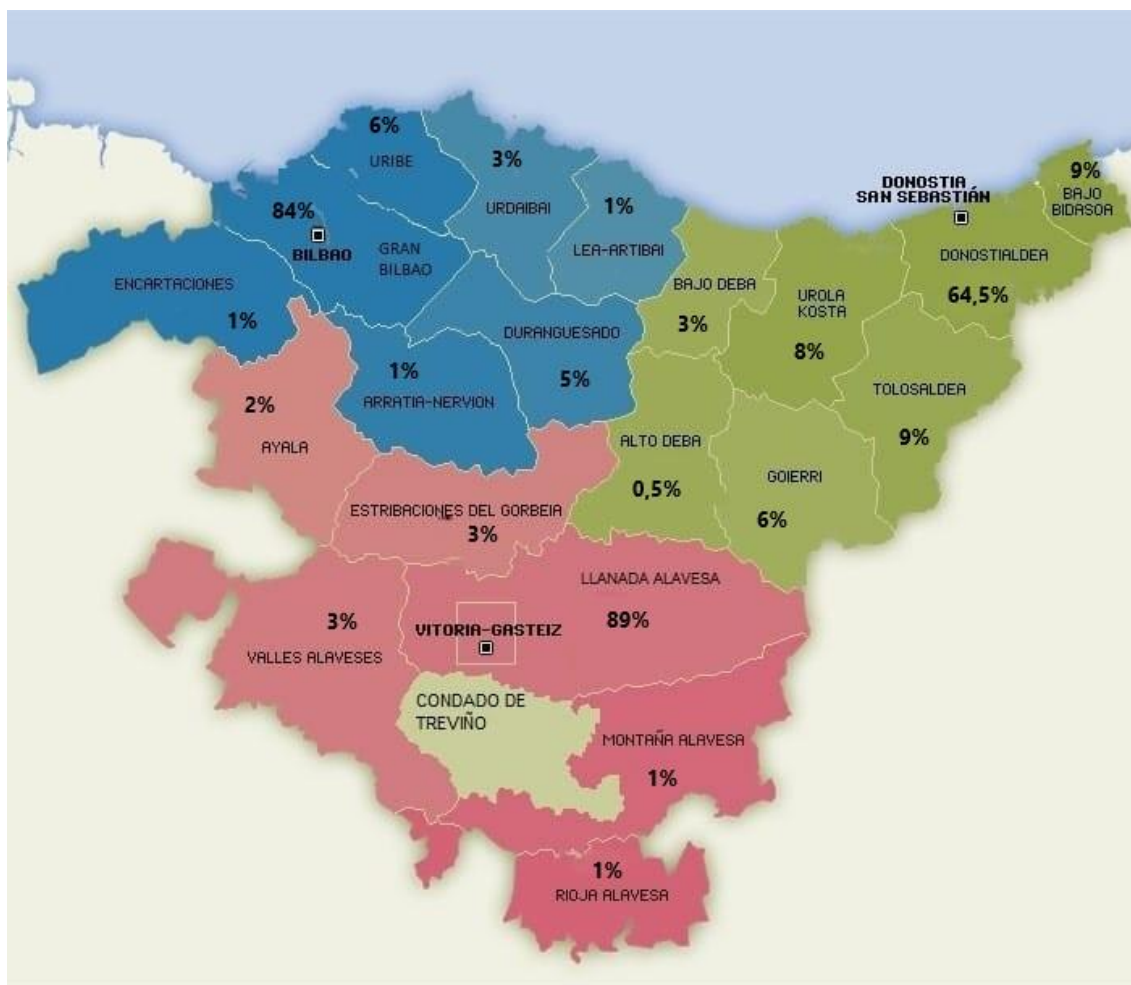
La recogida de datos del lugar de residencia de las personas usuarias que han acudido al SMF, se ha realizado mediante un mapa distribuido en mancomunidades en el caso de Bizkaia, en cuadrillas en el de Araba y en comarcas en Gipuzkoa.

Como se puede observar, tanto en Bizkaia, como en Araba y en Gipuzkoa, se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en las capitales: el Gran Bilbao, la Llanada Alavesa y Donostialdea, (84%, 89% y 64,5% del total de la muestra, respectivamente).

En estos datos se observa que se mantiene el porcentaje de las personas que se han acercado al SMF de **Gipuzkoa** residentes en Donostialdea y Tolosaldea; notándose un incremento en el porcentaje de personas procedentes de Goierri y Bajo Bidasoa.

En **Araba** se ha producido un incremento del 3% en las personas procedentes de la Llanada Alavesa.

En **Bizkaia** se observa un incremento del 5% de las personas atendidas residentes en el Gran Bilbao.



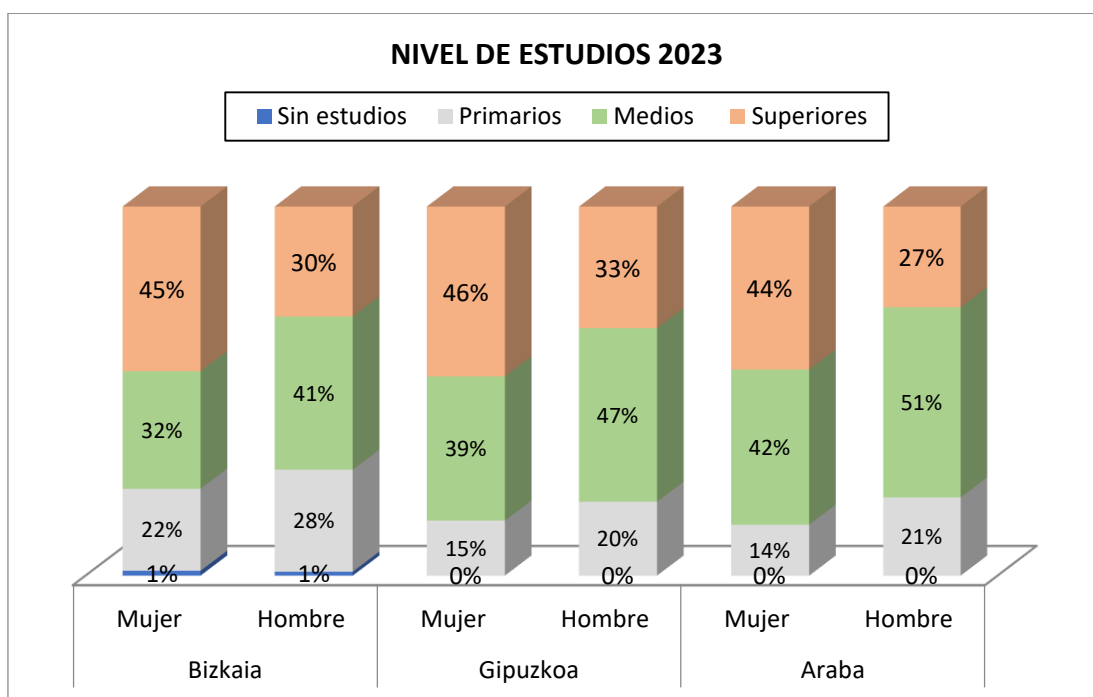
Las características físicas de cada Territorio Histórico y la distinta densidad de población podrían explicar el porcentaje de uso de estos servicios en relación con el lugar de residencia. El 9% de las personas atendidas en Gipuzkoa, han sido atendidas en la sede de Tolosa.

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

NIVEL DE ESTUDIOS

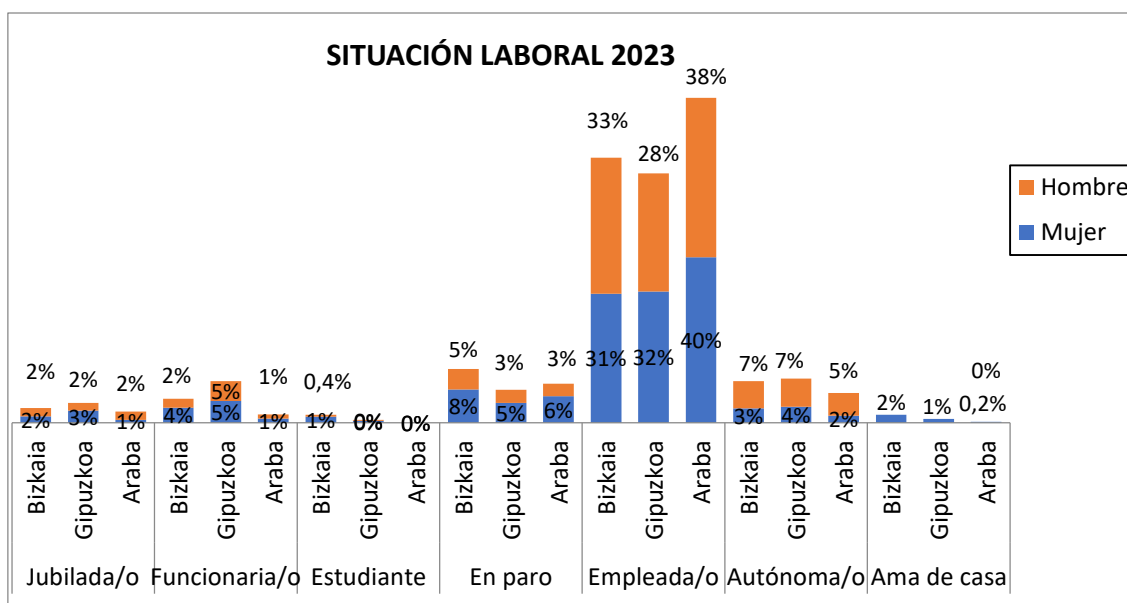
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios más representado es el nivel medio.

Durante el 2023, en las sedes de los tres Territorios Históricos, se sigue manteniendo la tendencia de mujeres con estudios superiores como mayoritarias, mientras que los hombres con estudios medios y estudios primarios han representado un porcentaje superior respecto de las mujeres.



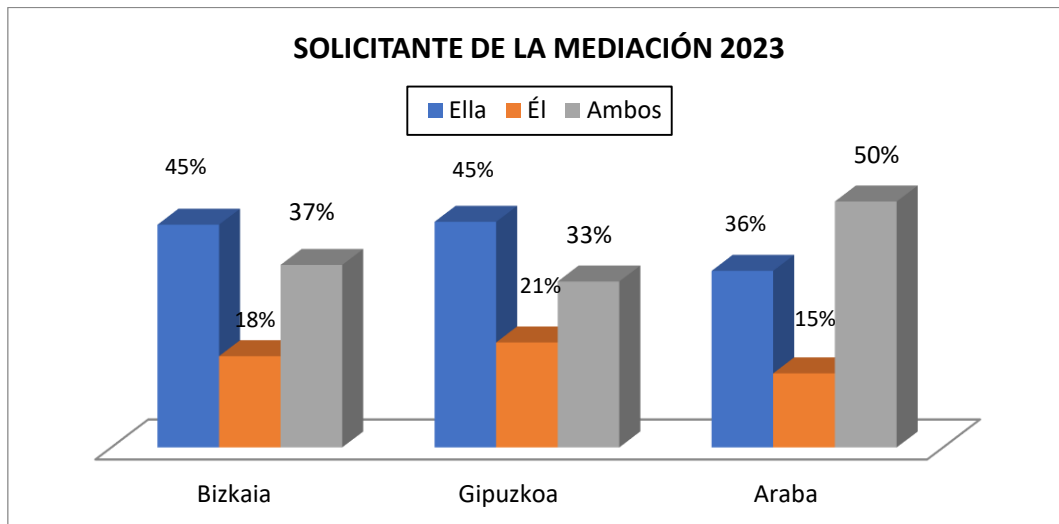
SITUACIÓN LABORAL

Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas (64% en Bizkaia, 60% en Gipuzkoa y 78% en Araba) a continuación, seguidas de aquellas que son autónomas o se encuentran en situación de desempleo, sin que se observen apenas diferencias significativas por cuestión de género.



SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN

En Bizkaia han sido las mujeres las que solicitan mayoritariamente el servicio con un 45%. Les siguen las solicitudes realizadas por las dos personas que componen la pareja, correspondiendo a un 37%. En Gipuzkoa se ha mantenido esta tendencia, siendo las mujeres quienes han solicitado el servicio de forma mayoritaria (45%) seguidas de las solicitudes realizadas de manera conjunta (33%). La diferencia más significativa la encontramos en Araba, puesto que la mitad de las solicitudes de mediación son realizadas por las dos personas que componen la pareja, seguidas de las solicitudes realizadas por las mujeres (36%).



PARENTESCO

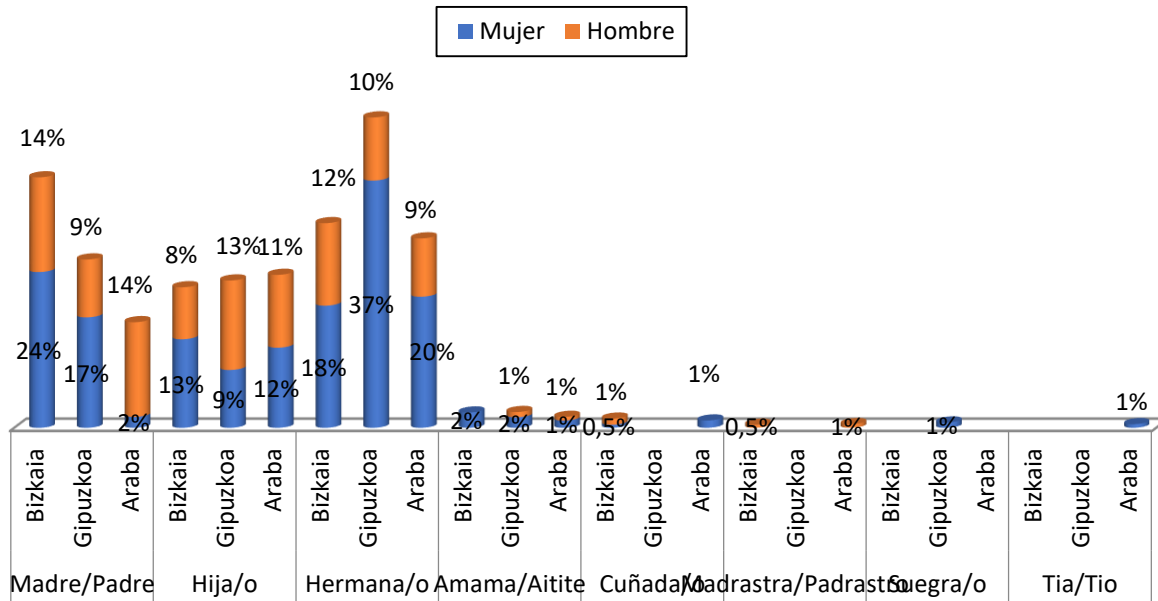
La variable parentesco sólo se recoge en aquellas situaciones en las que la mediación aborda otros conflictos familiares, no de ruptura de pareja. Se define en función de la relación que tiene la persona solicitante con el conflicto en sí mismo.

Con relación a los resultados, se mantiene la tendencia del año previo. Son los conflictos entre hermanos y hermanas, así como los conflictos intergeneracionales los mayoritarios en los tres Territorios Históricos.

En cuanto a los conflictos intergeneracionales podemos destacar que, en Bizkaia, la participación de las madres y de los padres en los conflictos familiares es equilibrada, mientras que en Gipuzkoa el porcentaje referente a las madres casi duplica el de los padres y en Araba un 14% son padres y un 2% madres.

Por último, y en lo referente a los conflictos entre hermanos y hermanas cabe destacar que en los tres Territorios Históricos han participado más hermanas que hermanos, sobre todo, en Gipuzkoa donde el porcentaje de mujeres triplica el de los hombres.

PARENTESCO 2023



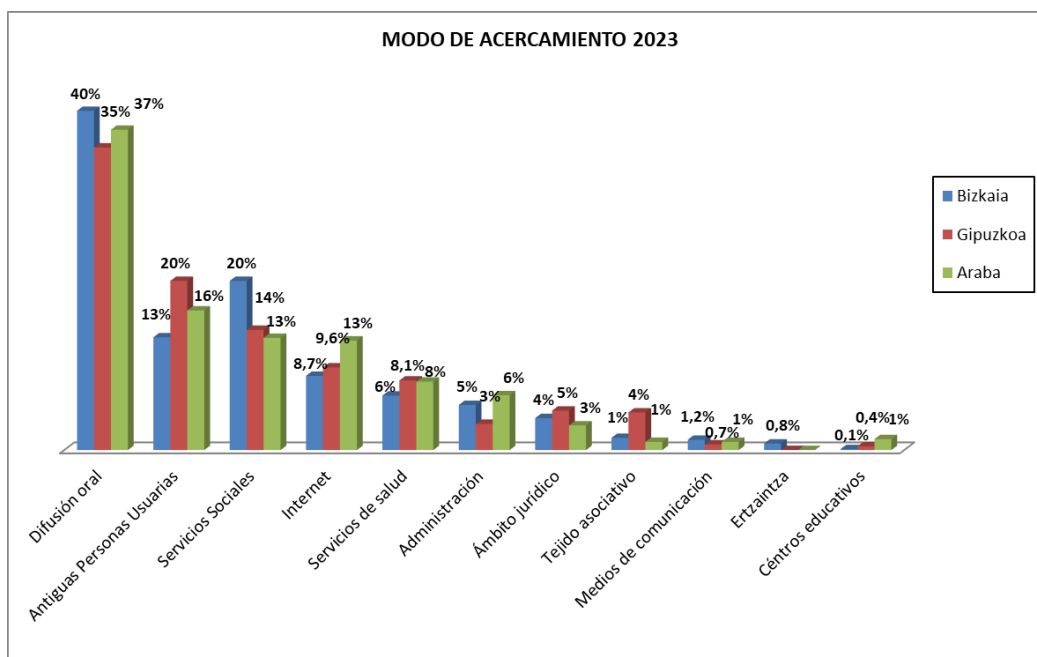
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

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

Clasificamos los distintos modos de acercamiento en las siguientes categorías:

- **Difusión oral:** Personas que acuden por referencia de una amistad, de una persona que ha sido previamente usuaria o de un familiar.
- **Servicios sociales:** Personas derivadas por los servicios sociales de base o de atención primaria, siendo éstos de competencia municipal.

- **Administración:** Personas que han sido derivadas desde entidades públicas, en sentido amplio (INSS, Ayuntamientos, Diputaciones Forales o Gobierno Vasco, Policía Municipal, Ertzaintza).
- **Tejido asociativo:** Personas que conocen el SMF a través del denominado "tercer sector".
- **Medios de comunicación:** Prensa, radio, internet, etc.
- **Ámbito jurídico:** Personas derivadas por el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ), juzgados, Servicio de Atención a la Víctima o profesionales de la abogacía en la práctica privada.
- **Ámbito sanitario:** Personas derivadas por servicios de salud de Osakidetza, así como profesionales de la Psicología y Psiquiatría a nivel privado.
- **Antiguas personas usuarias:** Personas que vuelven al SMF para modificar algún acuerdo que tomaron en el pasado.
- **Ámbito educativo:** Los casos derivados desde el ámbito escolar y formativo en general.



En el gráfico se puede observar que la difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario al SMF, como así ha venido siendo en los últimos años.

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

En Bizkaia el segundo nivel de importancia lo ocupan las personas que vienen informadas desde los distintos servicios sociales, representando el 20%, y se mantienen en tercer lugar y en valores similares en Gipuzkoa (14%) y en Araba (13%).

Por último, destacar el número de personas que han acudido al SMF tras conocer el servicio en internet; clara consecuencia del trabajo de difusión en redes sociales y medios de comunicación que se ha realizado este año para adaptarnos a la realidad social de las generaciones más jóvenes.

VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA

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

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

VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

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

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

LA CONSULTA TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL

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

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

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

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

El número de personas atendidas telefónica, telemática y presencialmente que señalamos en este apartado, se refiere a las personas que han sido atendidas únicamente a través del teléfono, correo electrónico y aquellas que han acudido directamente a exponer su situación y a solicitar información en un primer momento.

LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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

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

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

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

LA PREMEDIACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

EL PROCESO DE MEDIACIÓN

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

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

de mediación en sus diferentes fases, a lo largo de un número de sesiones o encuentros.

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

EL SEGUIMIENTO

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

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

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

Por ello, se realizan dos modalidades de seguimiento:

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

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

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

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

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

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

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

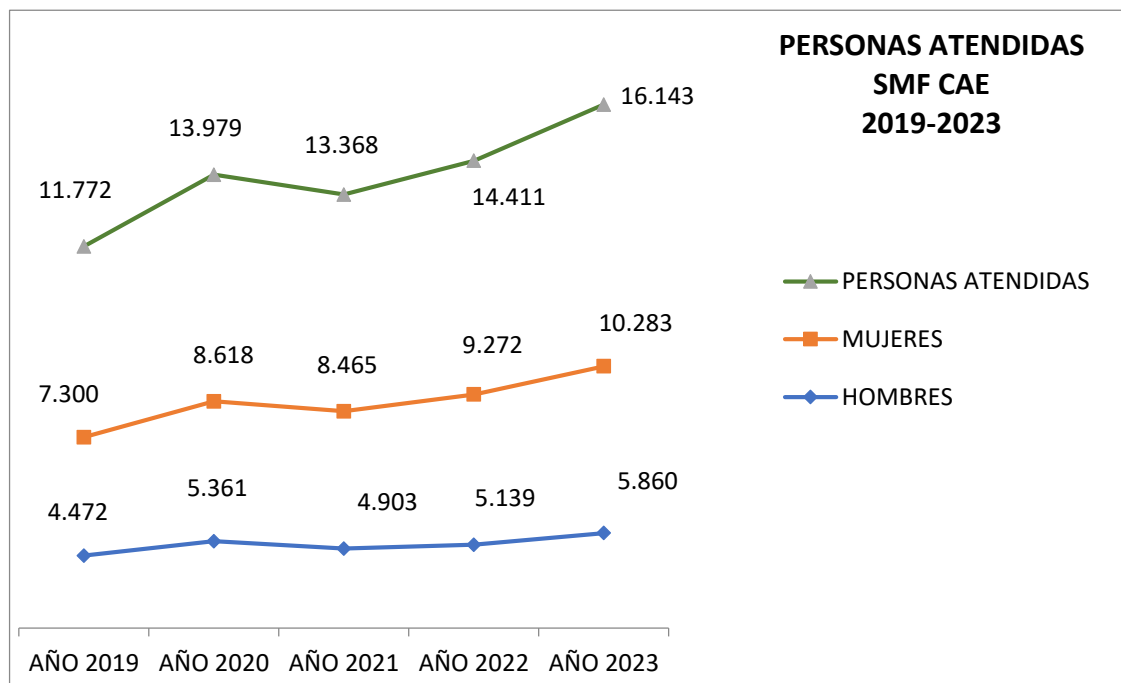
PERSONAS ATENDIDAS

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

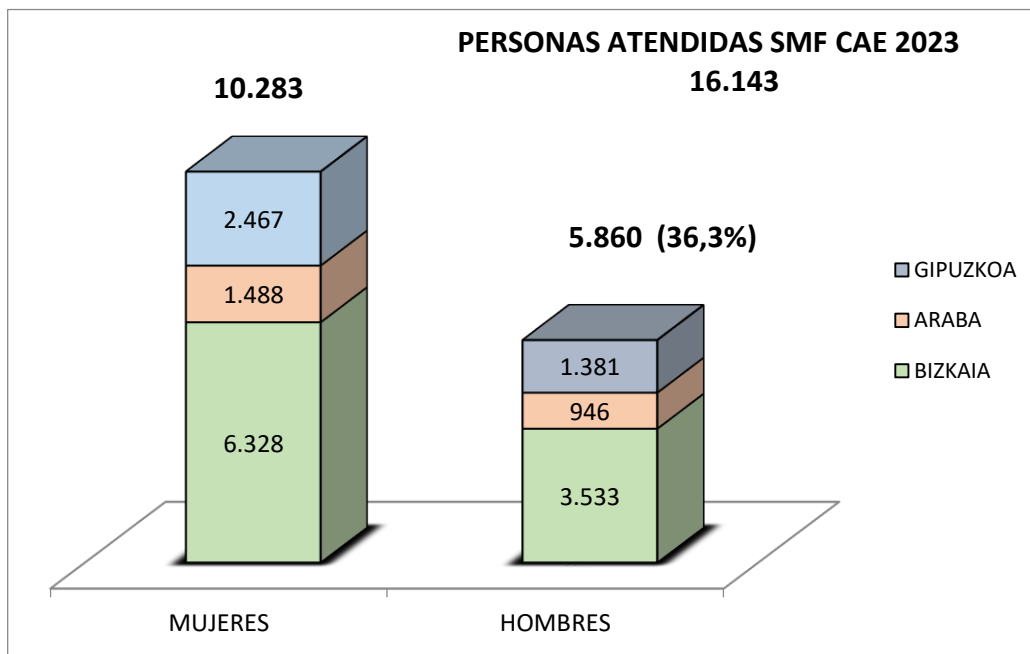
El número de personas atendidas en el SMF, año tras año, sigue una trayectoria ascendente. Así, durante este año 2023, en el trabajo llevado a cabo en la CAE, y desde los diferentes niveles de intervención (atención telefónica, mediación y seguimiento), han sido atendidas **16.143 personas** (10.283 mujeres y 5.860 hombres), **un incremento del 11,3% respecto a las atendidas en el año 2022**. Según Territorios Históricos, en Bizkaia se han atendido 9.861 personas (3.533 hombres y 6.328 mujeres), en Gipuzkoa, en las sedes de Donostia y Tolosa, han sido 3.848 las personas atendidas (1.381 hombres y 2.467 mujeres) y en Araba, 2.434 personas (946 hombres y 1.488 mujeres).

PERSONAS ATENDIDAS 2023	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
BIZKAIA	3.533	6.328	9.861
ARABA	946	1.488	2.434
GIPUZKOA	1.381	2.467	3.848
TOTAL PERSONAS	5.860	10.283	16.143

El siguiente gráfico muestra esta tendencia al alza del número de personas atendidas en el SMF en la CAE en estos últimos 5 años.



Los datos totales de las personas atendidas muestran que siguen siendo las mujeres quienes en un mayor porcentaje (**el 63,7%**) solicitan algún tipo de intervención del SMF en relación con el de hombres (**el 36,3%**).



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

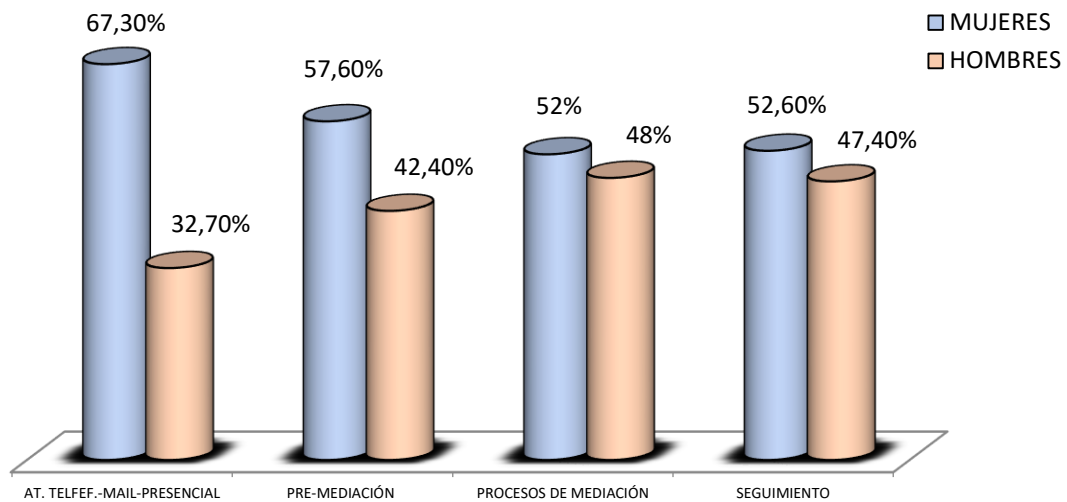
- En la **atención telefónica**, siendo la mayoría de las personas que contactan con el SMF mujeres, **el 67,3%**, se observa un incremento en el número de **hombres** que hacen uso del SMF, ascendiendo este porcentaje al **32,7%**.
- En las **pre-mediaciones**, al igual que en la atención telefónica, vemos que, aunque siguen siendo las **mujeres** en un mayor porcentaje, **el 57,6%**, quienes solicitan la mediación, este porcentaje se va acercando al de los **hombres**, un **42,4%**.
- En los **procesos de mediación** y en los **seguimientos** el porcentaje de **mujeres (52%)** es más similar al de **hombres (48%)**.



PERSONAS ATENDIDAS 2023 16.143	MUJERES			HOMBRES		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
ATENCIÓN TELEFÓNICA	67,3% 67,1%	948	67,5% 1.925	32,7% 32,9%	457	32,5% 943
TOTAL	67,3%			32,7%		
PRE-MEDIACIÓN	58,8% 319	54% 203	60,1% 215	41,2% 223	46% 173	39,9% 142
TOTAL	57,6%			42,4%		
PROCESOS MEDIACIÓN	51,8% 52,3%	224	51,8% 225	48,2% 47,7%	208	48,2% 207
TOTAL	52%			48%		
SEGUIMIENTO	53,5% 53,4%	113	51,1% 102	46,5% 46,6%	108	48,9% 89
TOTAL	52,6%			47,4%		

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

PERSONAS ATENDIDAS EN LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN CAE 2023



INTERVENCIONES REALIZADAS

En el desarrollo del trabajo llevado a cabo con las familias atendidas en el SMF, se han realizado **20.673 intervenciones** (12.502 en Bizkaia, 3.454 en Araba y 5.411 en Gipuzkoa), siendo este dato un **15% superior** al del año 2022.

INTERVENCIONES REALIZADAS 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	12.502	3.454	4.717	20.673

EXPEDIENTES TRABAJADOS

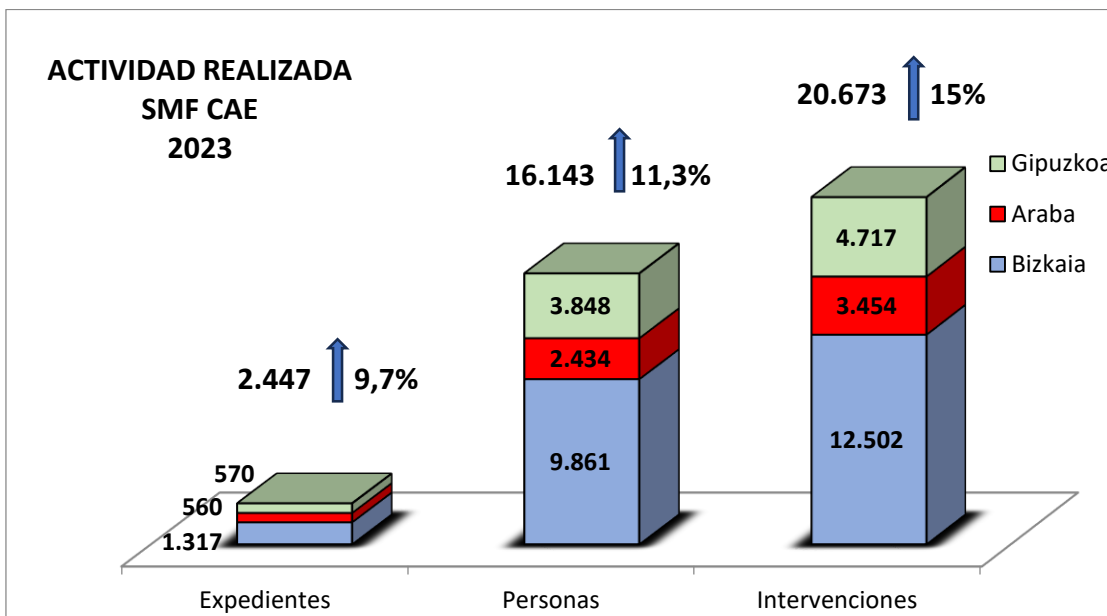
En la tabla 4 se recoge el total de expedientes trabajados durante el año 2023 en el SMF, y en los tres Territorios Históricos (Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia y Tolosa), es decir, el número de familias atendidas en la intervención en mediación y en los seguimientos. Así, durante el año 2023 se han trabajado, en los distintos niveles de atención (pre-mediación, procesos

de mediación y seguimiento), un total de **2.447 expedientes**. Del total de expedientes, corresponden a Bizkaia 1.317 expedientes, a Araba 560 expedientes y a Gipuzkoa 570 expedientes – 514 en la sede de Donostia y 56 en la sede de Tolosa-).

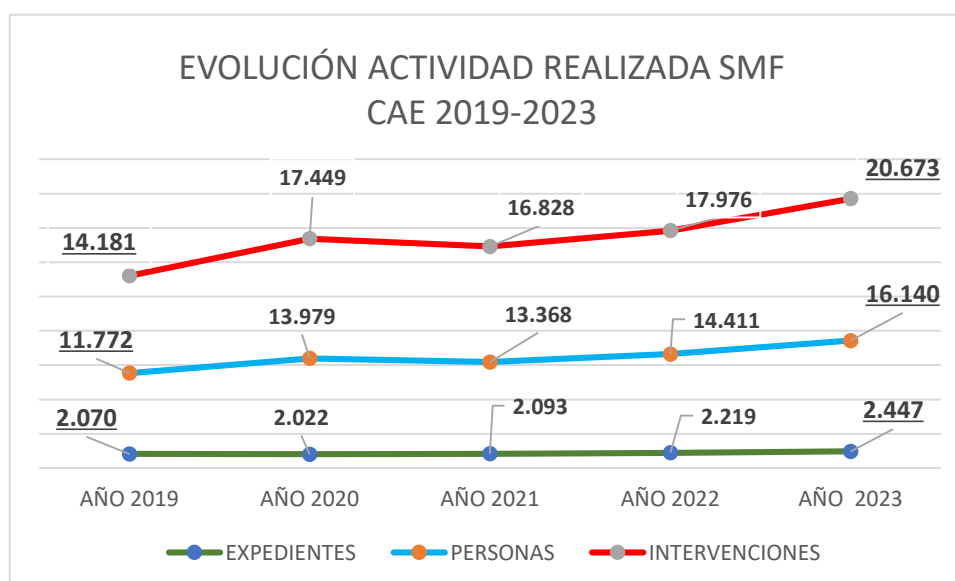
EXPEDIENTES TRABAJADOS CAE AÑO 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	382	224	DONOSTIA 222	TOLOSA 28	856
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	591	211	DONOSTIA 181	TOLOSA 25	1.008
EXP. SEGUIMIENTO	344	125	DONOSTIA 111 3	TOLOSA 3	583
N.º TOTAL DE EXPEDIENTES	1.317	560	514 570	56	2.447

El número total de **expedientes** abiertos ha ascendido a **2.447**. Esto es, a lo largo del año 2023, se ha trabajado en las cuatro sedes del SMF del Gobierno Vasco (Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia y Tolosa) con **2.447 familias**. En los tres Territorios Históricos se constata **un incremento del 9,7%** en el **número de expedientes trabajados** respecto al año 2022.

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



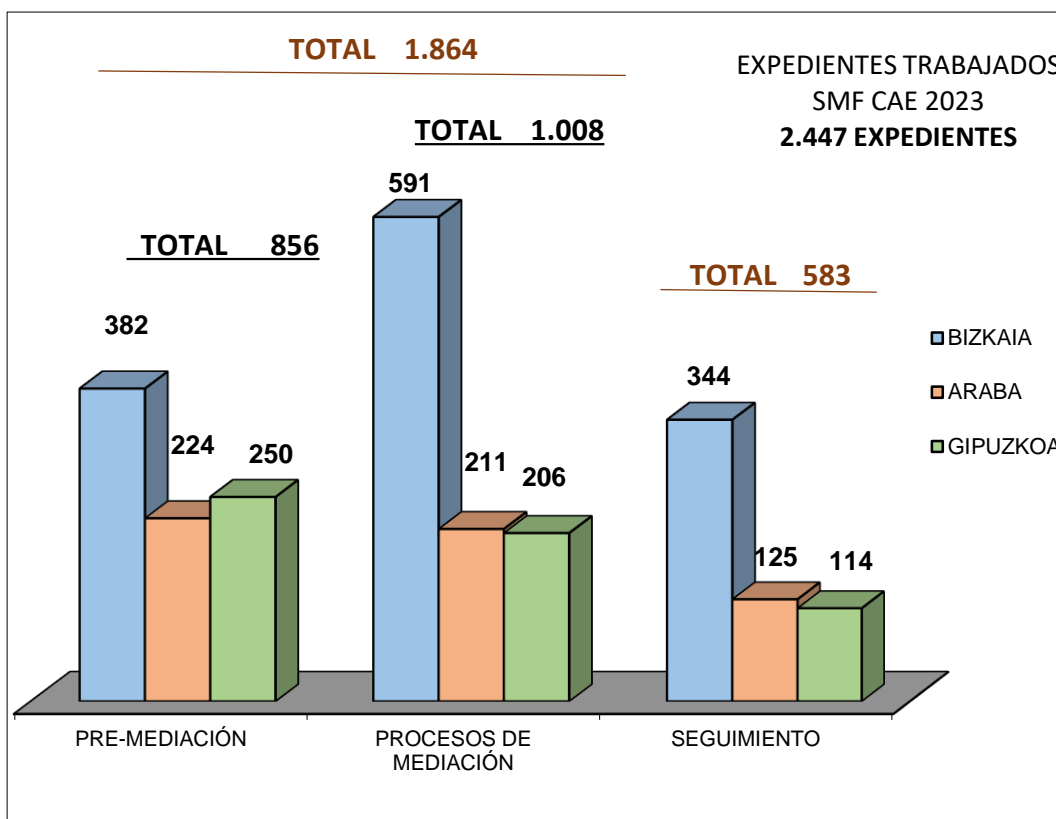
En **la evolución de la actividad** realizada en el SMF en estos últimos 5 años, desde el año 2019 (año anterior a la pandemia) hasta este año 2023, tal y como muestra el gráfico 1, observamos la tendencia ascendente en el número de personas atendidas, llegando a ser este año 2023 un 31,3% superior a las atendidas en el año 2019. En cuanto a los expedientes trabajados se constata un aumento progresivo hasta llegar a un incremento del 17% y en las intervenciones llevadas a cabo en el desarrollo de la actividad, el incremento ha sido del 45,78%.



Del total de expedientes trabajados (2.447), 1.864 corresponden a expedientes de mediación (pre-mediaciones y procesos de mediación) y 583 a expedientes de seguimiento.

En lo que respecta al trabajo en mediación (1.864 expedientes), 856 han sido expedientes de pre-mediación, es decir la intervención realizada ha ido dirigida a recoger información sobre la situación planteada, informar sobre la mediación y organizar la demanda. En algunos casos no se ha iniciado el proceso al no haber voluntad por ambas partes y en otros, tras el estudio de la situación, por considerar el equipo su inviabilidad. Asimismo, se les ha dado información jurídica dentro del contexto de la mediación, información psicológica y sobre los recursos y servicios a los que dirigirse, produciéndose en algunos casos la derivación a estos.

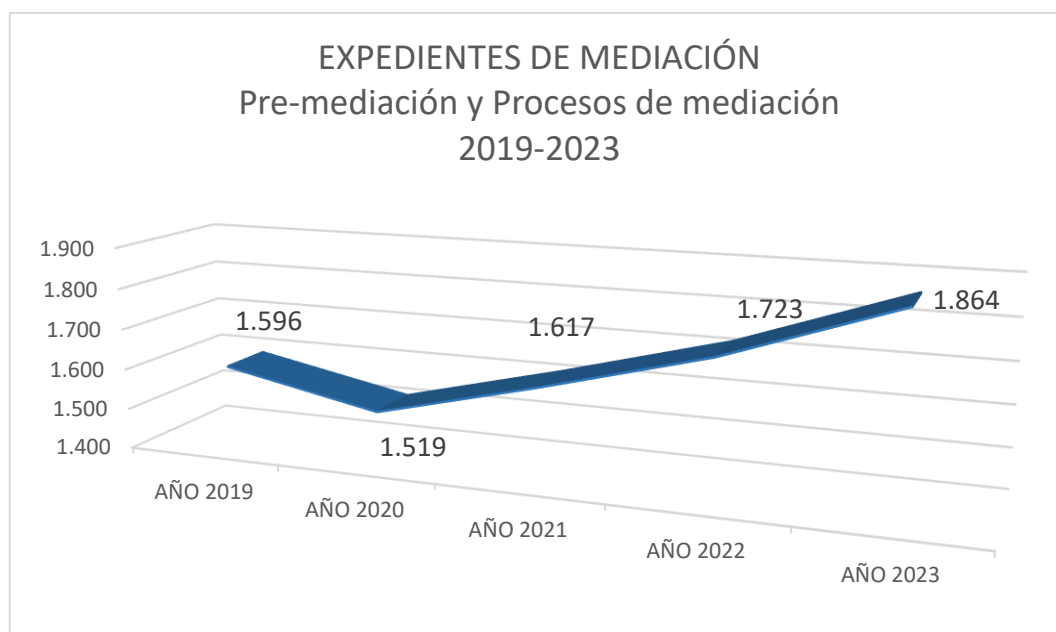
Los expedientes de los procesos de mediación, correspondientes a las familias que tras finalizar la fase de pre-mediación deciden iniciar el proceso y el equipo valora su viabilidad, suponen un total de 1.008.



En concreto, en lo que respecta a los **expedientes trabajados** en la CAE **en mediación** (pre-mediación y procesos de mediación), se constata un incremento en los tres Territorios Históricos. Los **expedientes de pre-mediación han aumentado un 13,8%** respecto al año 2022 y los **procesos de mediación han sido superiores en un 3%**.

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

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



TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

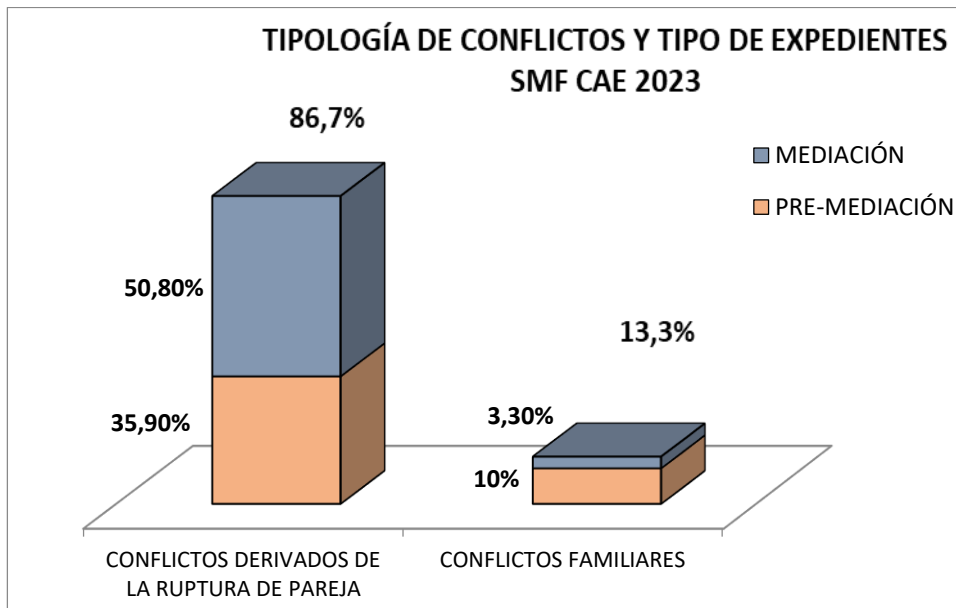
Respecto a la tipología de conflictos, **el 86,7%** de los expedientes abiertos han tenido que ver con **conflictos derivados de la ruptura de la pareja** y **el 13,3%** con **conflictos familiares de diferentes categorías**.



EXPEDIENTES TRABAJADOS EN MEDIACIÓN CAE AÑO 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		TOTAL
EXP. PRE-MEDIACIÓN	382	224	250		856
			DONOSTIA 222	TOLOSA 28	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	304	172	169	24	669
CONFLICTOS FAMILIARES	78	52	53	4	187
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	591	211	206		1.008
			DONOSTIA 181	TOLOSA 25	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	557	198	167	24	946
CONFLICTOS FAMILIARES	34	13	14	1	62
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	973	435	456		1.864

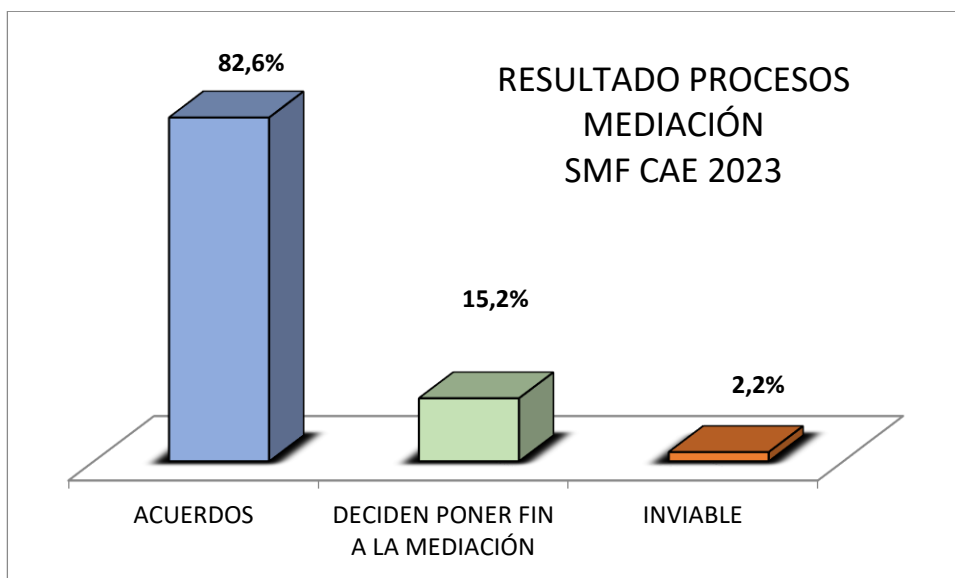
Observamos que del 86,7% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el 35,9% son expedientes de pre-mediación y un 50,8% de procesos de mediación. Este dato indica que el **58,6%** de las personas que han acudido al SMF han iniciado posteriormente la mediación.

Por otra parte, del 13,3% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el 10% son expedientes de pre-mediación y el 3,3% lo son de procesos de mediación, lo que refleja que el **25%** de los casos inicia la mediación. Esto es compatible con que en la mayoría de las situaciones hay una falta de voluntad manifiesta por parte de algunas protagonistas del conflicto, incluso alguna de ellas no acude ni a la sesión informativa.



Del total de los procesos de mediación trabajados durante este año (1.008), se han finalizado 823, quedando en proceso 185.

De las mediaciones finalizadas, un **82,6%** (680 expedientes) han finalizado con **acuerdos**. El **15,2%** se han finalizado cuando las personas participantes **han decidido poner fin a la mediación** (125 expedientes) y en el **2,2%** el proceso ha resultado **inviable** (18 expedientes).



Se mantiene el alto porcentaje de procesos de mediación finalizados con acuerdos alcanzado en el año 2022 (82,3%) y que superó en un 8,1% al del año 2021.

La tabla muestra los resultados de los procesos de mediación finalizados durante el año 2023 desglosados por Territorios Históricos.

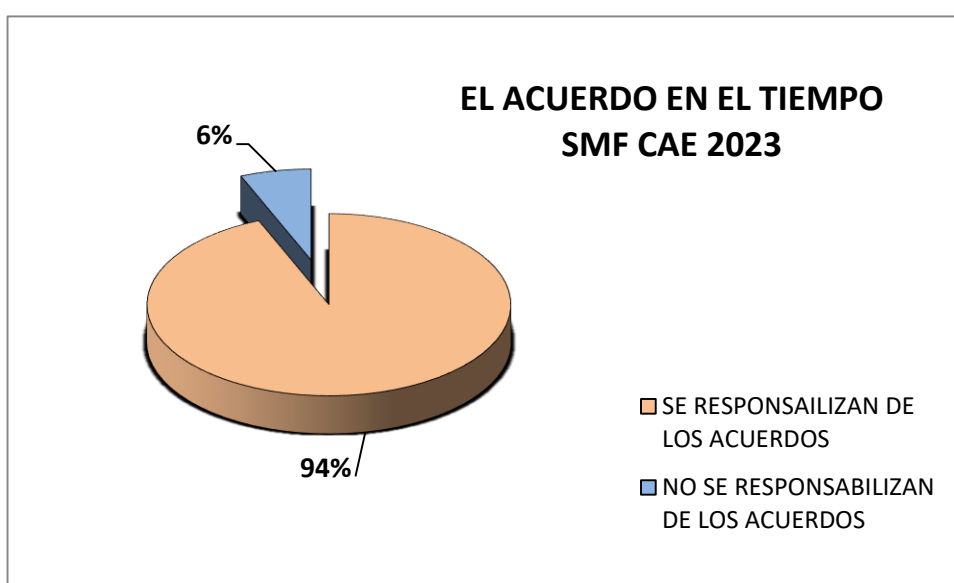
PROCESOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS AÑO 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
ACUERDOS	86,8%	75,7%	79,2%
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	10,4%	21,7%	20,8%
INVIABLES	2,8%	2,6%	0

La media de sesiones en los procesos de mediación finalizados que han tenido que ver con conflictos derivados de la **ruptura de la pareja** ha sido de **4,8 sesiones**. Cuando la mediación ha estado relacionada con **otro tipo de conflictos familiares**, la media de las sesiones ha ascendido a **6,1**.

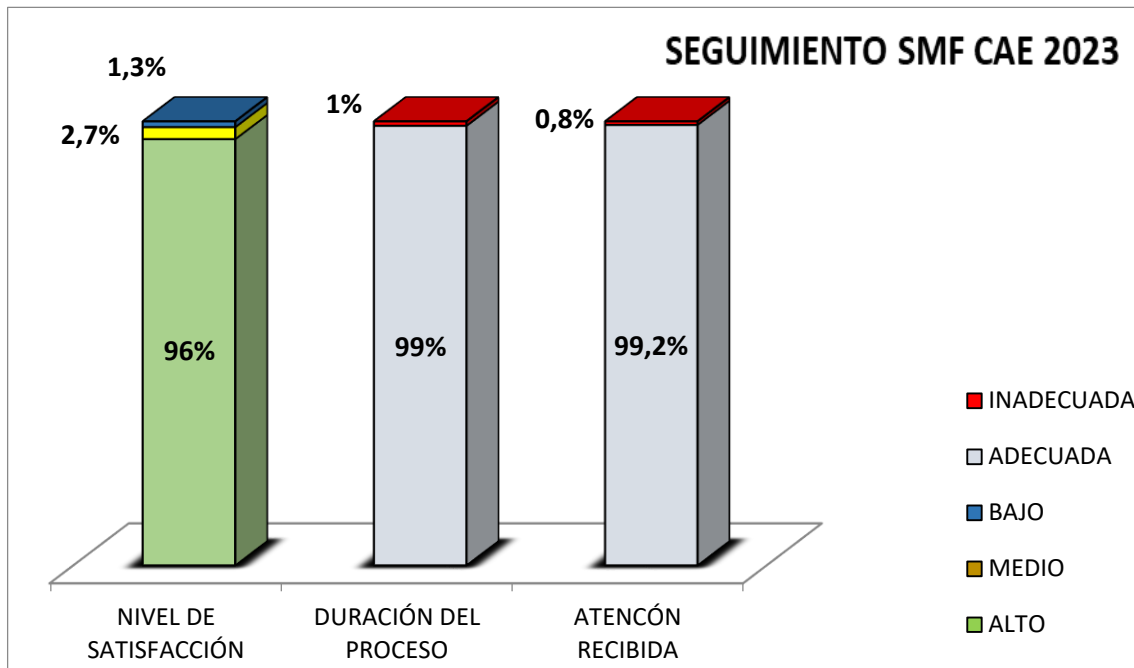
Una vez finalizada la mediación, desde el equipo se realiza un seguimiento de los expedientes finalizados con acuerdos, tal y como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto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

En el **94% de los casos**, las personas que han pasado por un proceso de mediación **se responsabilizan de sus acuerdos**. Esto es, mantienen esos acuerdos, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

Respecto a las personas que **no se responsabilizan de sus acuerdos**, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo el **6%**. Esa responsabilidad puede recaer en la abogacía o en jueces y magistrados, cuando inician un procedimiento judicial contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.



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



El **96% de las personas** se han mostrado **altamente satisfechas** por haber participado en el proceso de mediación, un 2,7% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 1,3% está insatisfecha.

En cuanto a **la duración del proceso** cerca del **99%** lo considera **adecuado** y un 1% inadecuado.

El **99,2%** de las personas consideran **adecuada la atención recibida** y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo y un 0,8% inadecuada.

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

VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

MEMORIA ANUAL 2023

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		7.540	2.462	5.078
			7.540	

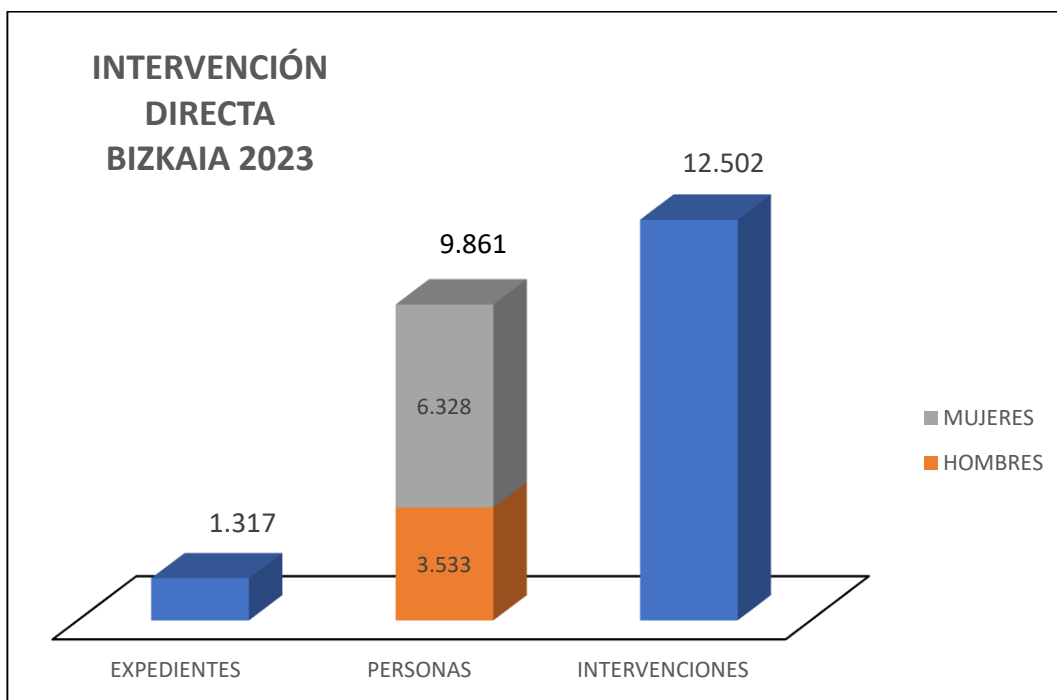
2) MEDIACIÓN

	973	4.353	1.779	
			819	960
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	861	3.897	724	821
CONFLICTOS FAMILIARES	112	456	95	139
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	382	716	542	
			223	319
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	304 -	526 -	168 2	248 -
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	78 -	190 -	48 1	66 1
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	3P/1F	3P/1F
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	591	3.637	1.237	
			596	641
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	557 454	3.371 2.888	549 451	565 457
Expedientes en proceso	103	483	88	94
Hijos/as menores de edad	-	-	10	14
CONFLICTOS FAMILIARES	34	266	44	70
Expedientes nuevos	28	235	35	52
Expedientes en proceso	6	31	6	7
Hijos/as menores de edad	-	-	3	11
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>	-	-	2P/1F	5P/1F

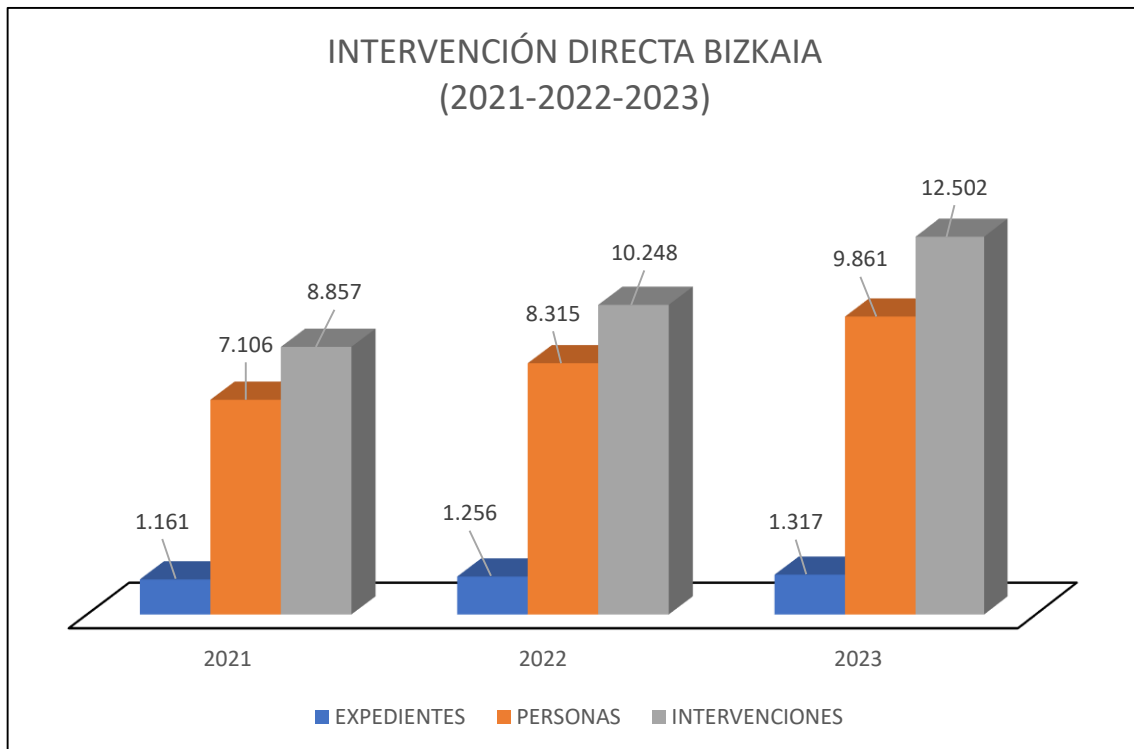
3) SEGUIMIENTO

	344	609	542	
			252	290
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	328	590	248	275
CONFLICTOS FAMILIARES	16	19	4	14
PROFESIONALES ATENDIDOS			0	1
TOTALES	1.317	12.502	3.533	6.328
			9.861	

El trabajo realizado a lo largo del año 2023 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la premediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 9.861 personas, de las cuales 3.533 son hombres y 6.328 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.317 y las intervenciones realizadas han ascendido a 12.502.



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



Respecto al año 2021 los expedientes trabajados durante el 2023 han aumentado un 13%, las personas atendidas se han incrementado en un 38% y las intervenciones realizadas han sido un 41% superiores.

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

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

VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS

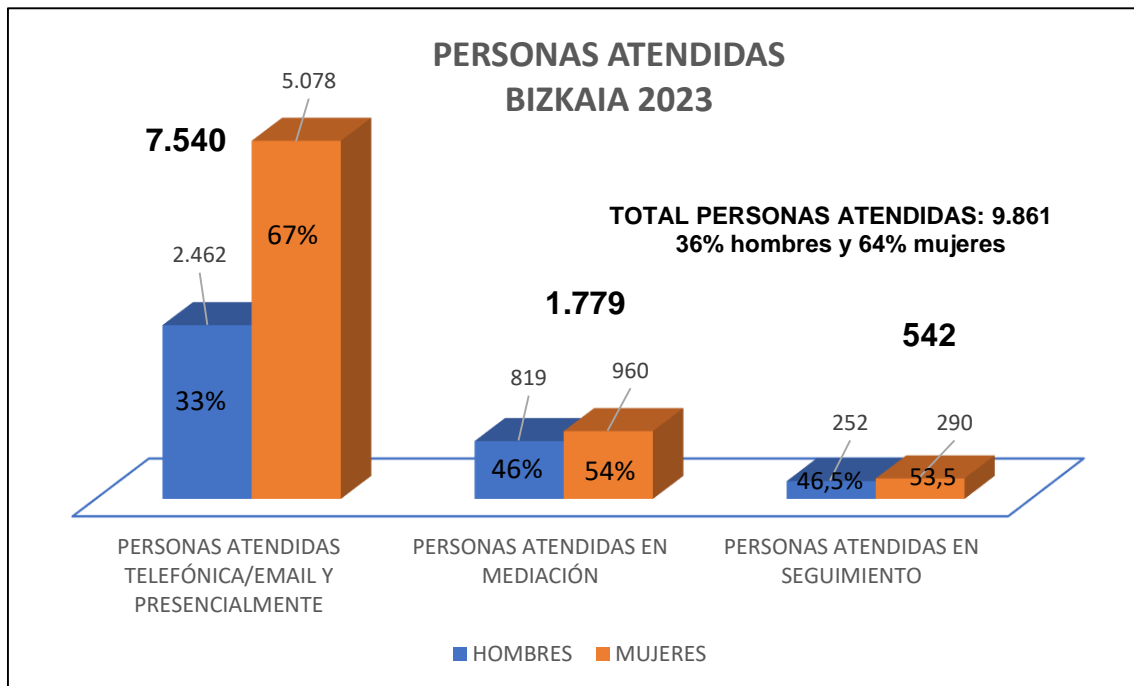
A lo largo del año 2023 han sido atendidas un total de 9.861 personas en los diferentes niveles de atención.

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 7.540 personas, de las cuales 5.078 personas han sido mujeres y 2.462 hombres.

En la intervención realizada en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.779 personas, siendo 819 hombres y 960 mujeres. Se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 542 personas, 252 hombres y 290 mujeres.

Del total de personas atendidas en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) 17 han sido profesionales con quienes se ha mantenido una coordinación (7 hombres y 10 mujeres) y 18 han sido hijas e hijos menores de edad (6 hijos y 12 hijas).

	ATENCIÓN TELEF.- MAIL- PRESENCIAL	INTERVENCIÓN MEDIACIÓN				SEGUIMIENTO	TOTAL
		PRE-MEDIACIÓN		PROCESOS MEDIACIÓN			
		PAREJA	FAMILIA	PAREJA	FAMILIA		
HOMBRES	2.462	173	50	551	45	252	3.533
MUJERES	5.078	251	68	570	71	290	6.328
TOTAL, PERSONAS	7.540	424	118	1.121	116		
		542		1.237			
			1.779			542	9.861



Como **dato global del total de personas atendidas**, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo **el 64% mujeres y el 36 % hombres**. Ahora bien, se constatan diferencias en estos porcentajes en los diferentes niveles de intervención.

Así, en **la atención telefónica, vía email o presencial**, son mayoría las mujeres (67%) que toman un primer contacto con el SMF para solicitar información, exponer su situación, clarificar dudas, buscar orientación, realizar la demanda, solicitar la primera cita, etc., suponiendo los hombres un 33%. Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención (mediación y seguimiento).

En la **intervención en mediación**, el 54% han sido mujeres y el 46% hombres. En los **seguimientos**, el porcentaje de hombres atendidos (46,5%) se acerca al de mujeres (53,5%).

Aquellas que han participado en **procesos de mediación** sobre **conflictos derivados de la ruptura** de pareja, han supuesto un total de 1.545 personas (53% mujeres y 47% hombres). De estas personas, 26 son hijos e hijas menores de edad (12 hijos y 14 hijas) y 13 han sido profesionales

(5 hombres y 8 mujeres) con quienes se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

En cuanto a las **mediaciones** relacionadas con **conflictos familiares** han sido atendidas 234 personas (95 hombres y 139 mujeres), de las cuales, 16 son hijas e hijos menores de edad (4 hijos y 12 hijas) y 4 han sido profesionales (2 hombres y 2 mujeres) con quienes se ha llevado a cabo una labor en coordinación.

Respecto a la atención en mediación, podemos constatar que se ha **triplicado la participación de hijos e hijas menores de edad**. Esta participación se realiza previo acuerdo entre padres, madres y personas mediadoras, siempre y cuando se valora adecuadamente su presencia en el proceso. Esta intervención puede tener diferentes objetivos: entender el trabajo que están llevando a cabo sus padres y madres en el proceso de mediación, así como, poder dar respuesta y clarificar dudas que puedan tener. En algunas ocasiones, son los hijos e hijas quienes manifiestan interés por utilizar este espacio neutral para comunicarse con sus padres y/o madres.

Hay otras situaciones en las que los hijos e hijas participan en la toma de decisiones como protagonistas, por ejemplo, en los conflictos familiares intergeneracionales y/o convivenciales.

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

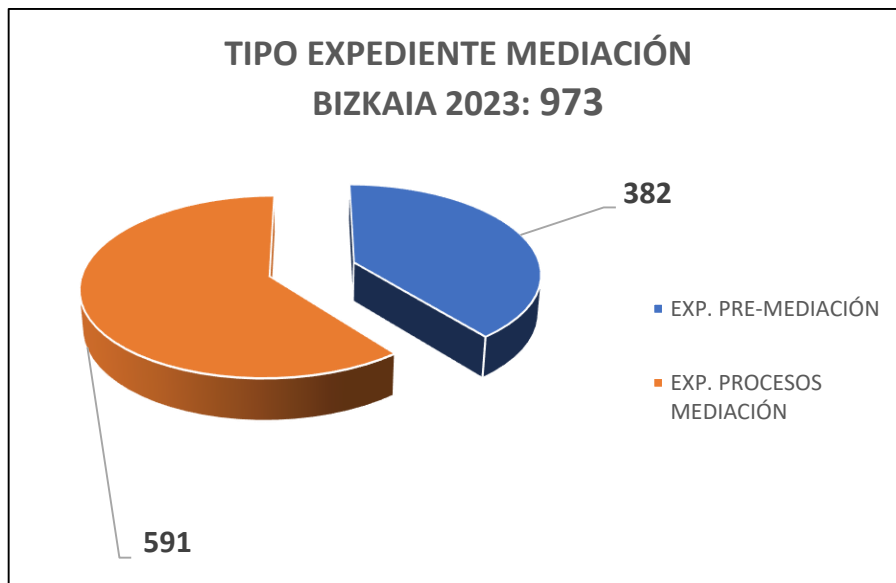
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y, por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 7.520 personas (ver gráfico de personas atendidas).

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

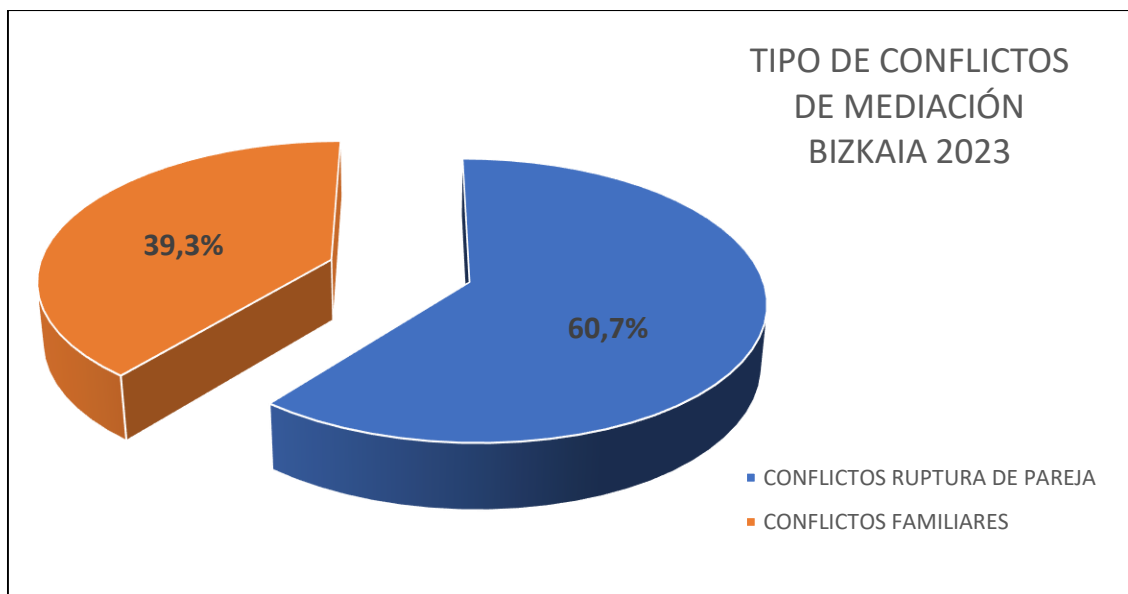
En la descripción del trabajo que hemos realizado en mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	304	557	861
CONFLICTOS FAMILIARES	78	34	112
TOTAL	382	591	973

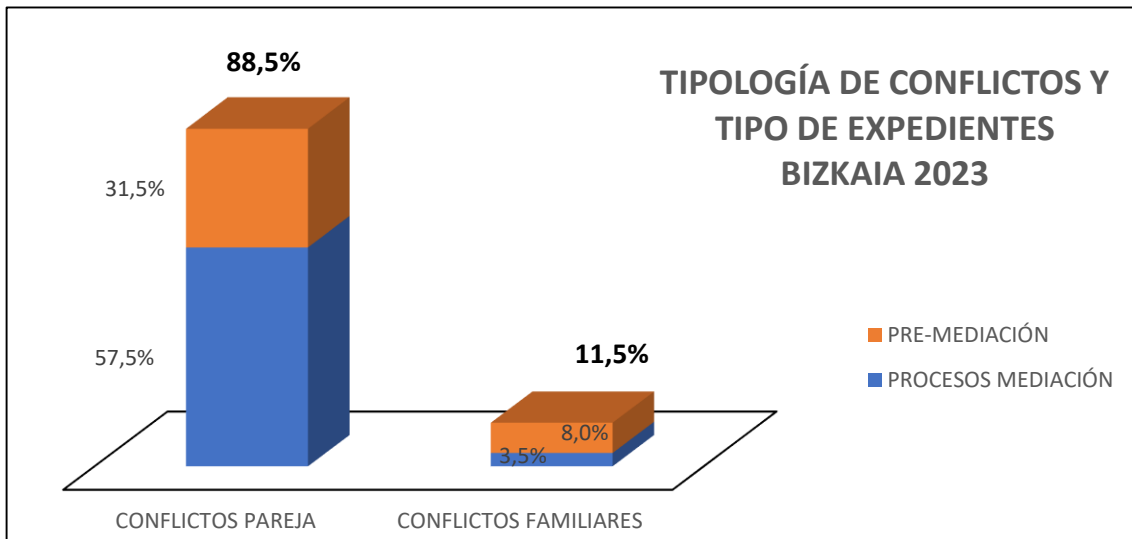
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 973 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 382 han sido de pre-mediación y 591 procesos de mediación.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 60,7% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 39,3% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.

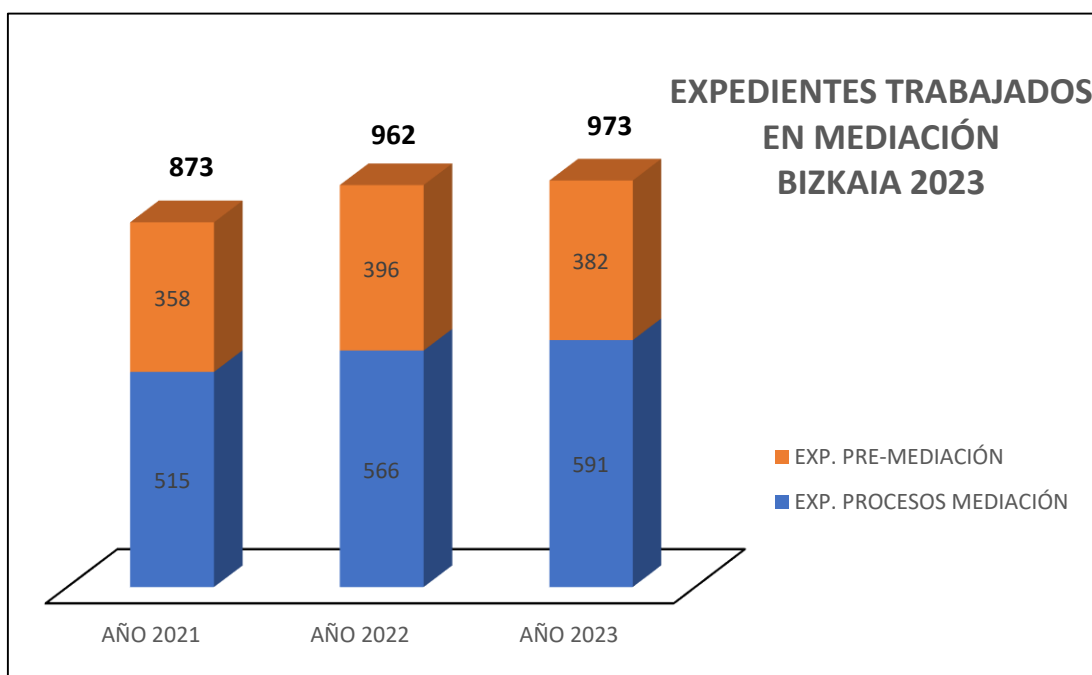


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que, en los expedientes de pre-mediación, el 31% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 8% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de procesos de mediación, el 57,5% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3,5% de otro tipo de situaciones familiares.



Los datos cuantitativos de la intervención realizada por el equipo del SMFB durante este año muestran un aumento en el número de expedientes trabajados en mediación respecto a años anteriores. Este año, observamos un número menor de expedientes de pre-mediación, lo cual indica un aumento de las familias que deciden apostar por el inicio del proceso de mediación como alternativa a la gestión de sus conflictos

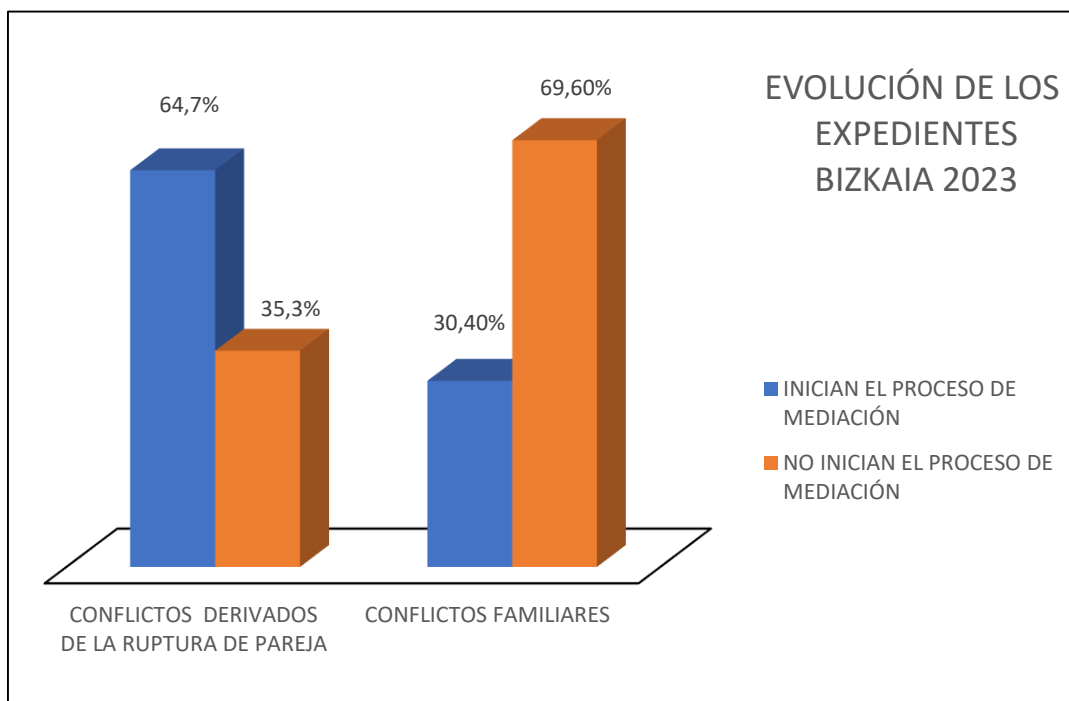
En el año 2023, los expedientes trabajados han supuesto un **incremento del 10,27%**.



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

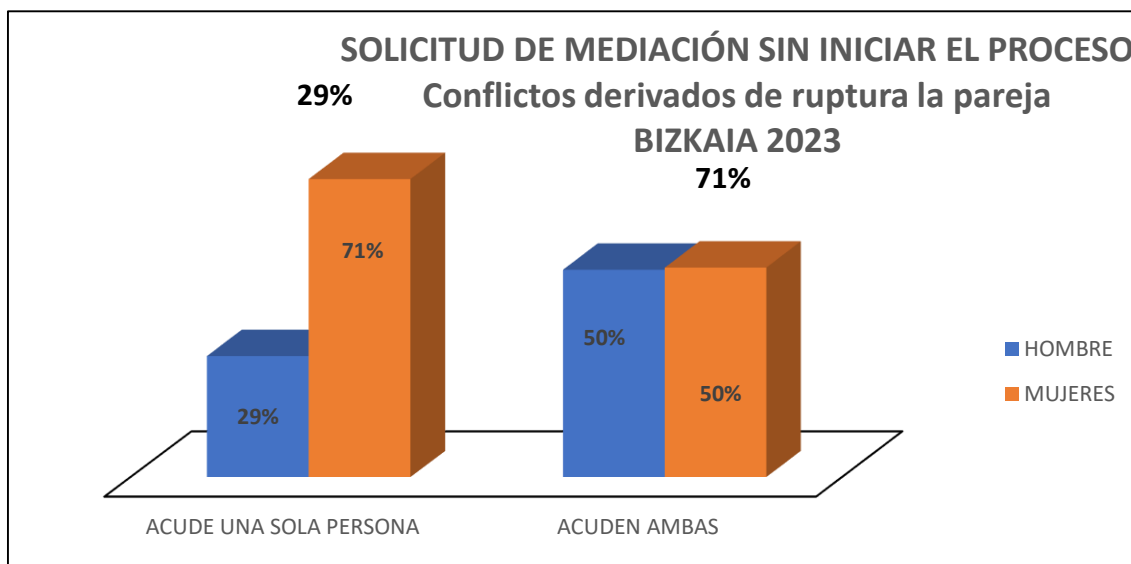
Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 61% del total de familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación son las que originan **los expedientes de pre-mediación**, siendo estas un **39%**.

Así pues, en los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 64,7% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 35,3% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que, en los **conflictos familiares**, en el 30,36% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 69,64%.

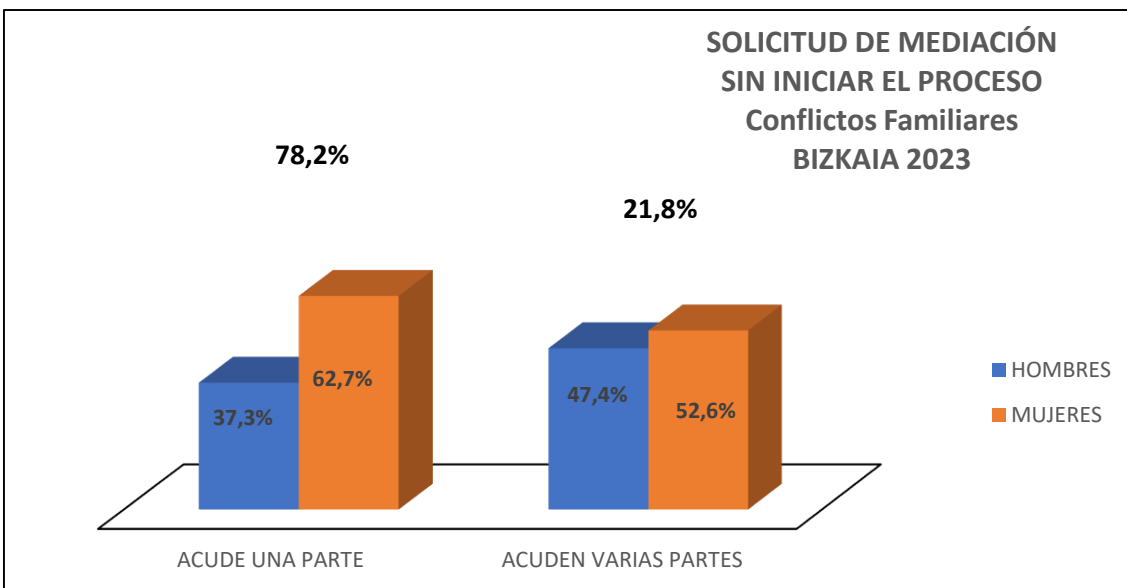


En el **35,3%** de los casos de **conflictos derivados de la ruptura de pareja** que no han iniciado el proceso de mediación, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. De estas personas que en solitario han acudido al SMFB, un 29% han sido hombres un 71% han sido mujeres. En algunos casos, este hecho ha sido debido a que la otra persona no ha mostrado interés en conocer el espacio de la mediación y en otros porque la mediación no era viable.

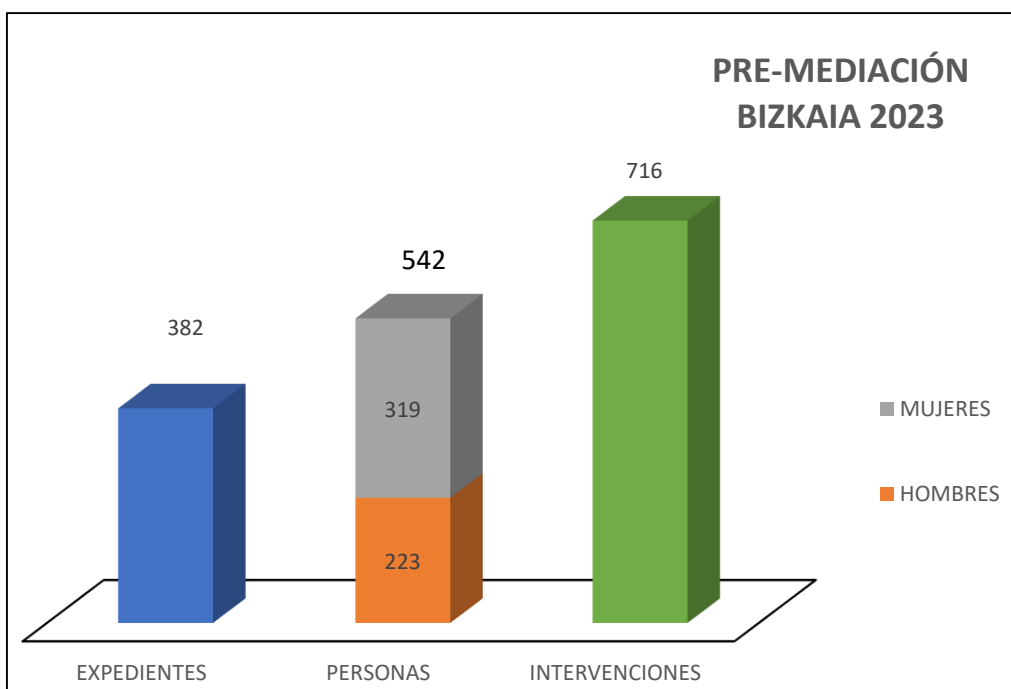
Por otro lado, en un **29,2%**, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50% son hombres y el 50% son mujeres.



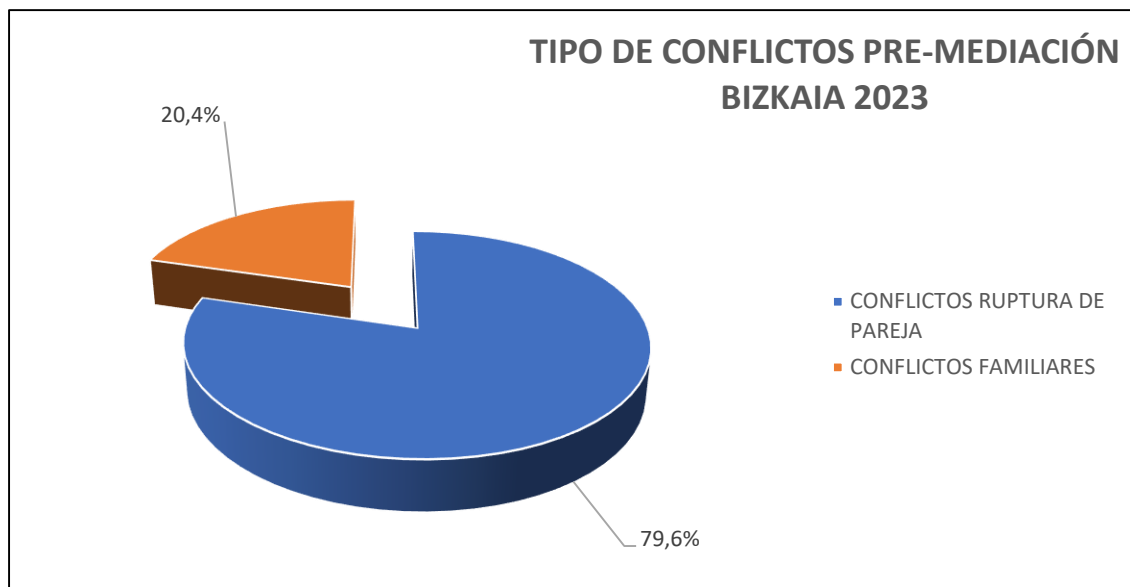
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el **78,2% de los casos** ha sido una de las partes del conflicto la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información (siendo hombres el 37,3% de las personas que han acudido y el 62,7% mujeres). En un **21,8% de los casos** se han acercado al SMF varias partes del conflicto, pero no han acudido todas las personas implicadas o afectadas por el conflicto (siendo hombres el 47,4% de las personas que han acudido y el 52,6% mujeres).



En esta fase de intervención, respecto a las solicitudes de información sobre mediación que no inician el proceso de mediación, en los casos de conflictos derivados de la situación de ruptura y los conflictos familiares, hablamos de un total de 382 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 716 intervenciones una atención directa a 542 personas protagonistas del conflicto.



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



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

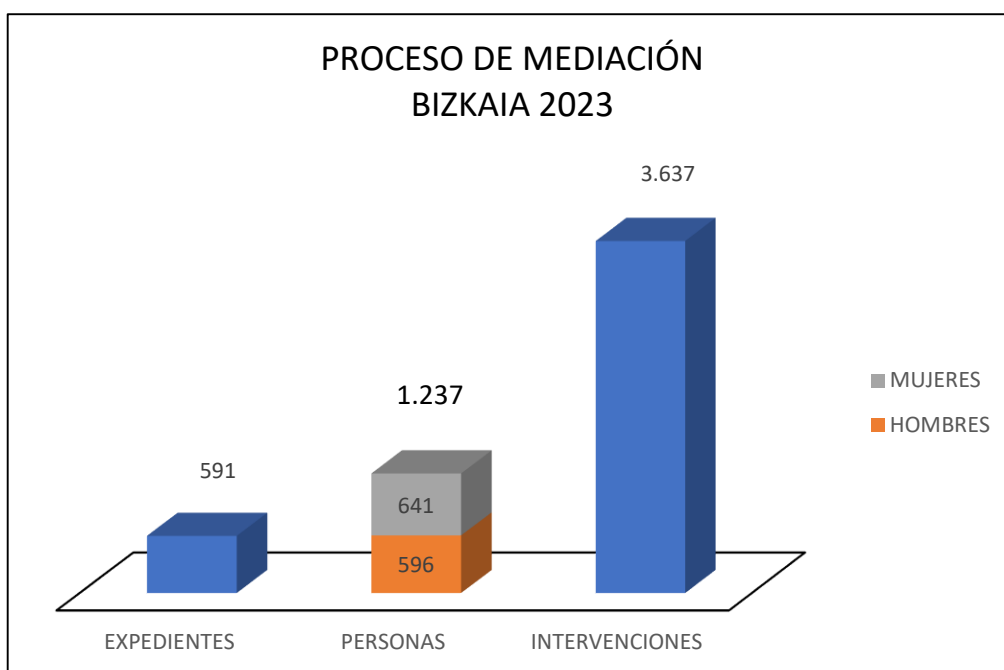
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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

Este trabajo realizado en la pre-mediación ha supuesto un total de 708 intervenciones.

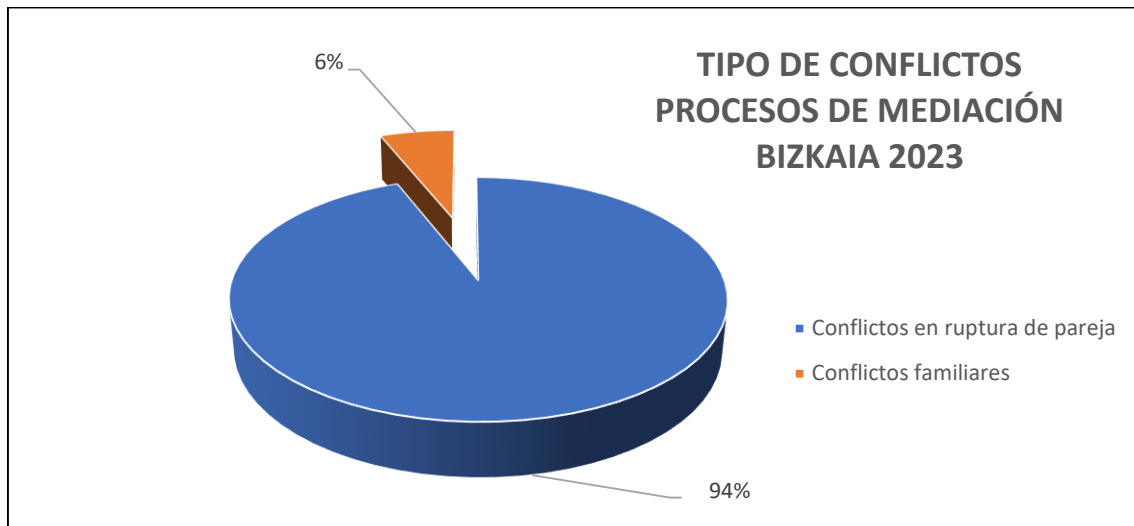
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 591 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.237 personas (596 hombres y 641 mujeres) pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 3.637 intervenciones.



Del total de las **mediaciones** en las que se ha participado (591 expedientes), en el 94% de las mediaciones (557 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han **producido en situaciones de ruptura de pareja.**

El 6%, es decir, 34 expedientes, han tenido que ver con **conflictos familiares** intergeneracionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados de herencias familiares.

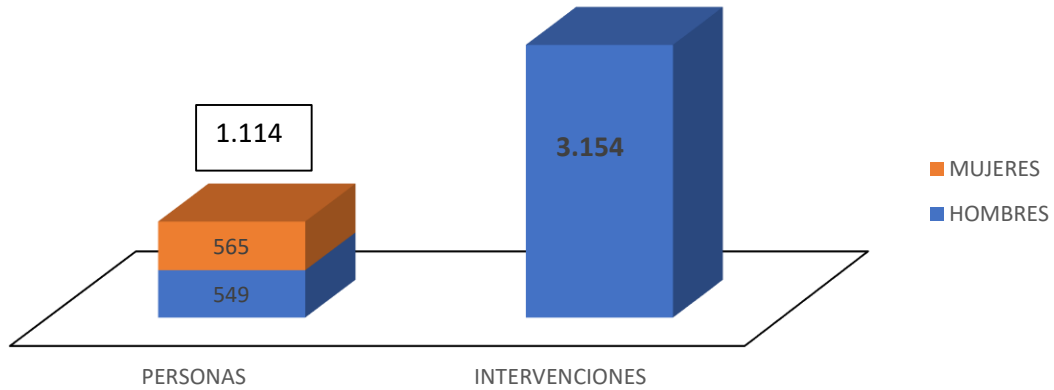


Vamos a diferenciar en este apartado las mediaciones en situación de ruptura y las mediaciones relacionadas con otro tipo de conflictos familiares, por las características específicas de cada una, en cuanto a las personas participantes, el número de intervenciones y los acuerdos alcanzados.

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En los 557 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.114 personas (549 hombres y 565 mujeres), que han acudido al espacio de la mediación durante diferentes sesiones, con el interés de tomar acuerdos respecto a su situación. En estos procesos se han llevado a cabo un total de 3.154 intervenciones.

EXPEDIENTES PROCESOS MEDIACIÓN CONFLICTOS DERIVADOS RUPTURA PAREJA: 557 BIZKAIA 2023



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

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	557	
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1114	
		565 M	549 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	3.154	
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5,57	
	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	440	
	ACUERDOS	381	

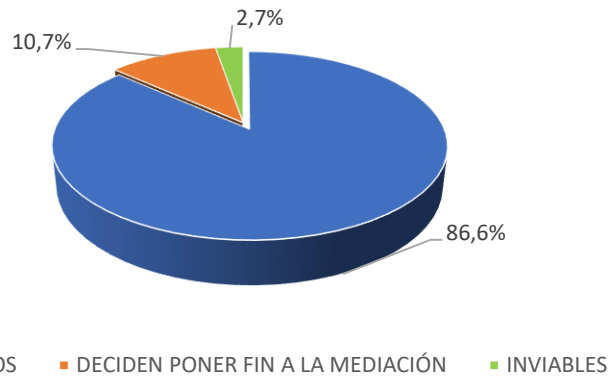


RELATIVO AL RESULTADO	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	253
	• OTROS ACUERDOS	92
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	29
	• RECUPERACIÓN DE LA PAREJA	7
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	47
	INVIABLE	12
	EXPEDIENTES EN PROCESO	117

A lo largo del año 2023 se han finalizado un total de 440 mediaciones; 117 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 79% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 2,7% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 10,7% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. En la evolución de los procesos de mediación respecto al año 2022, observamos un **incremento** en el número de **mediaciones finalizadas con acuerdos del 5,9%**.

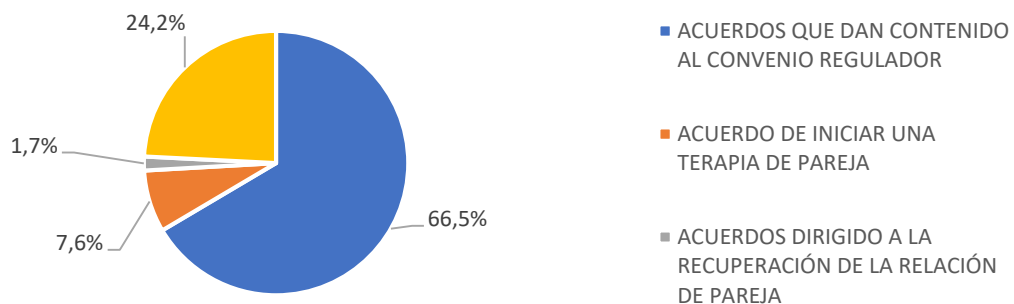
RESULTADO DE LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN Conflictos derivados de la ruptura de pareja Bizkaia 2023



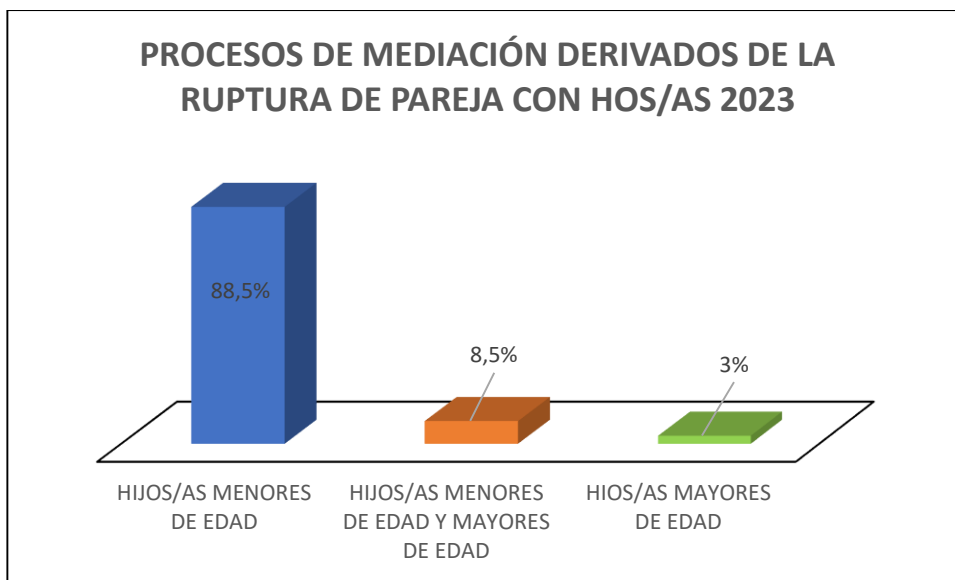
De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos (el 86,6%), el 66,5% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 7,6% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 1,7% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja y un 24,2% han alcanzado otro tipo de acuerdos con relación al conflicto que presentaban.

La media de sesiones de mediación de los procesos finalizados ha sido de 5,57 sesiones.

TIPOS DE ACUERDOS Conflictos derivados de la ruptura de pareja Bizkaia 2023

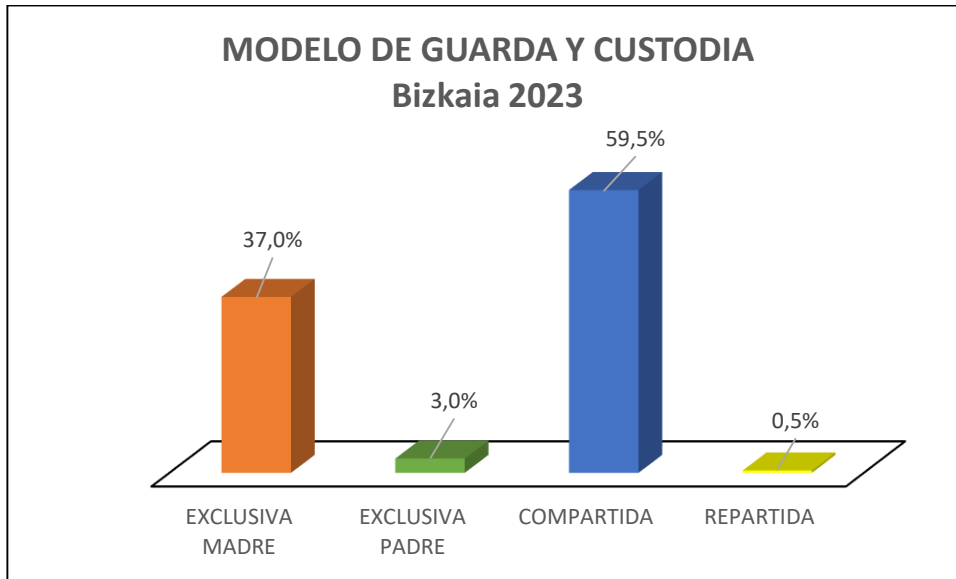


De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 98,42% tienen hijas e hijos. De estas parejas un 88,5% tienen hijas e hijos menores de edad, el 3% mayores de edad y un 8,5% hijas e hijos menores y mayores de edad.

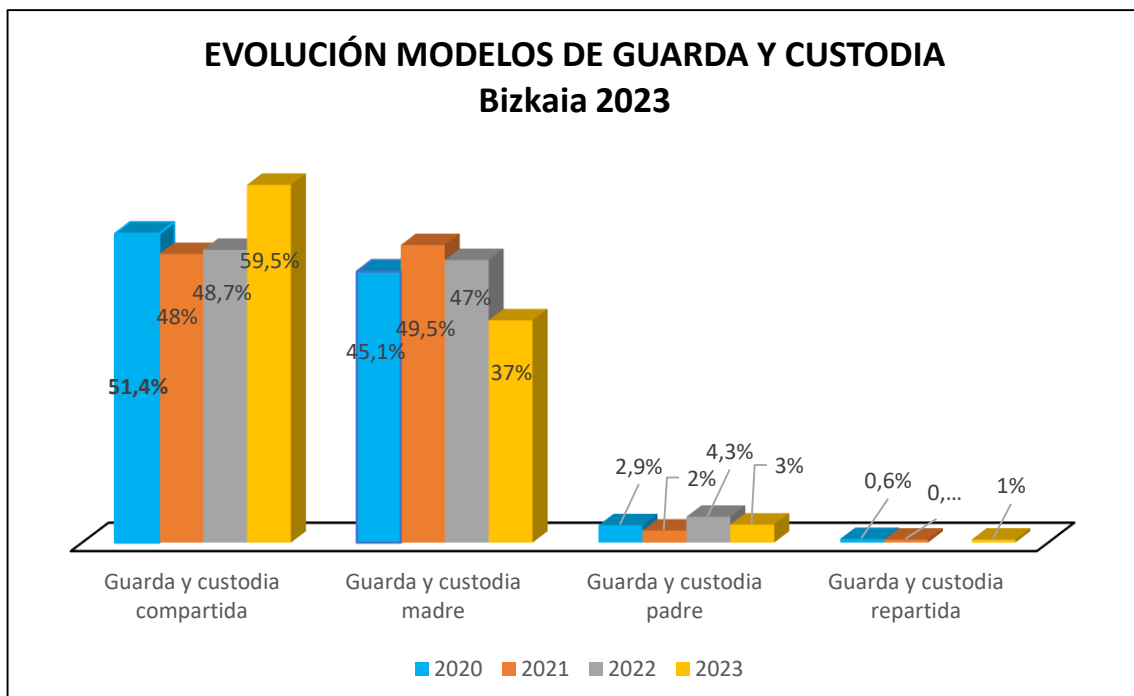


Respecto a la futura organización familiar, en el 59,5% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 37% de las parejas han decidido una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e hijas conviven más tiempo con la madre y el 3% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven más tiempo con el padre y un 0,5% la guarda y custodia es repartida entre el padre y la madre, es decir, un hijo/a convive con el padre y un hijo/a con la madre.

Ahora bien, estos datos no hacen sino reflejar la tendencia progresiva que señalábamos en años anteriores hacia un compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.



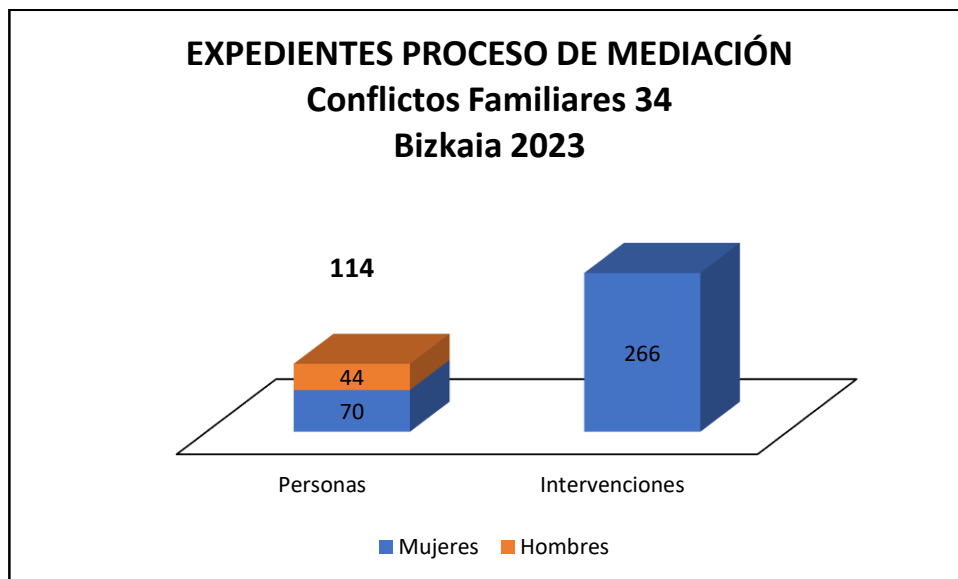
Comparando estos datos con los registrados en años anteriores, observamos una organización familiar tras la ruptura de la pareja que tiende a modelos en los que el padre y la madre comparten su presencia en la convivencia con sus hijas e hijos.



LOS CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	34
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	114
		70 M 44 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	266
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	7,12
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	21
	ACUERDOS	19
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS 18 • DERIVADOS A TERAPIA DE FAMILIA 1 	
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	13

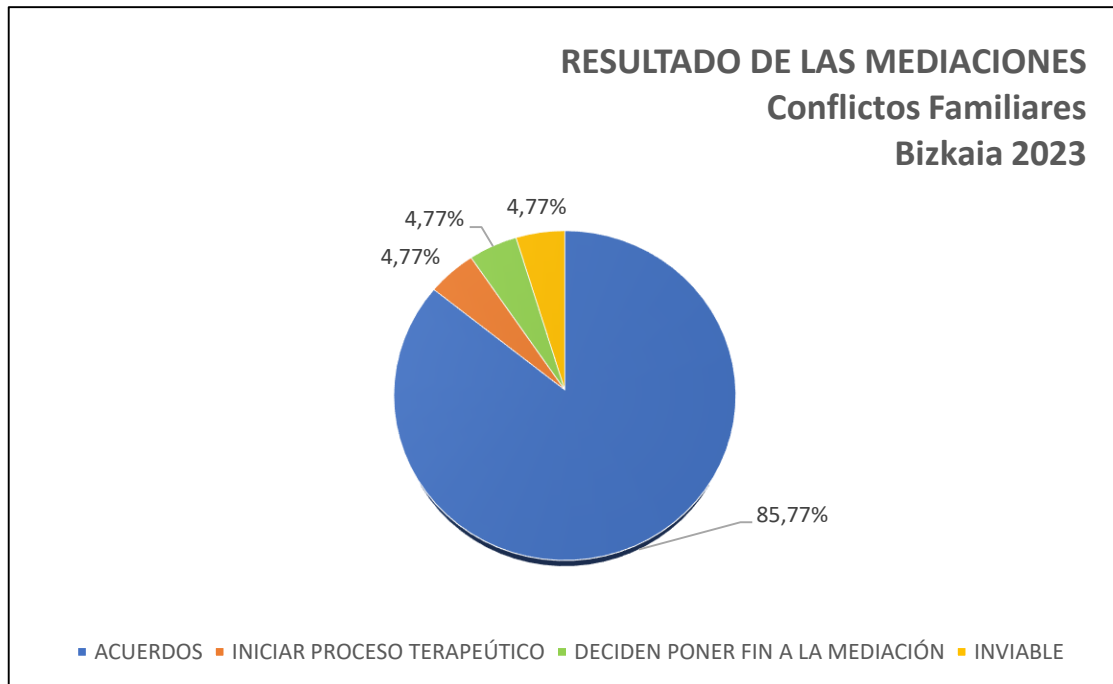
Estos expedientes han supuesto un trabajo directo con 114 personas (70 mujeres y 44 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 266 intervenciones.



De los 34 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 21 (62%) y continúan abiertos 13 (38%) expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas:

El 85,77% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo, el 4,77% han acordado acudir a un proceso terapéutico, el 4,77% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y un 4,77% ha sido inviable.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 7,12. En este tipo de procesos familiares es importante destacar la dedicación del equipo, al requerirse, en muchos casos, trabajar dos personas mediadoras en sesiones conjuntas de co-mediación, por la complejidad de los temas y por el número de protagonistas que participan en el proceso.

VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

344

- *A INICIATIVA DE SMF*

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

263
252
11
80
1

- *A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*

- *A INICIATIVA DE PROFESIONALES*

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- **Parejas en situación de ruptura**

328
16

- **Conflictos Familiares**

RELATIVO A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO

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

290
252
542

RELATIVO AL PROCESO DE SEGUIMIENTO

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

514
95
609

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

Instrumentalización del acuerdo en situación de ruptura:

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

36%
57,4%
3%
3,6%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

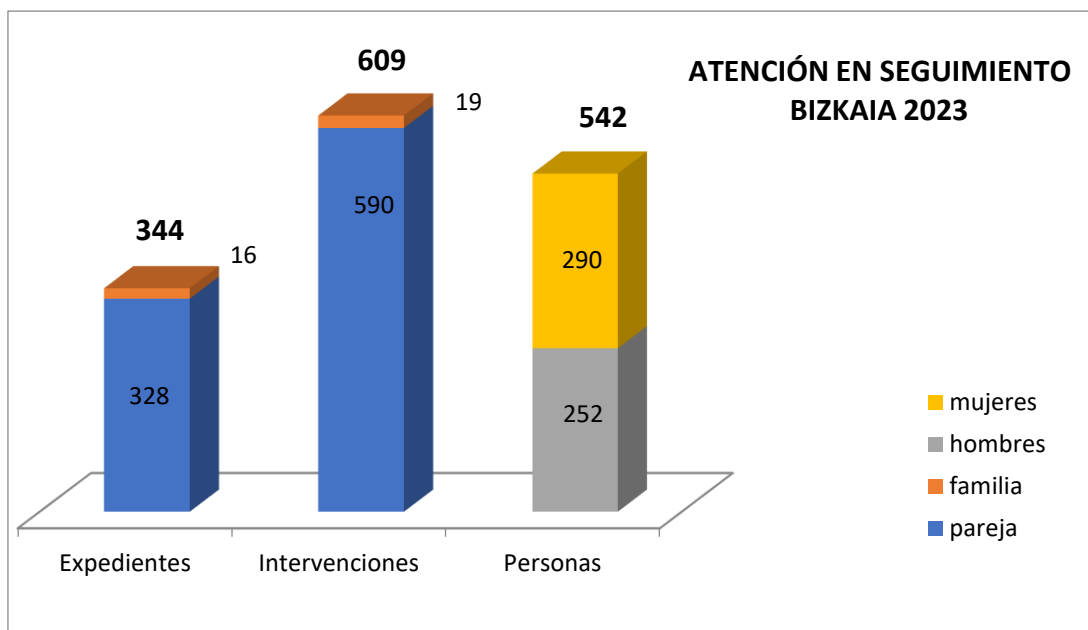
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

89,1%
10,9%

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

En Bizkaia, durante el año 2023, en la fase de seguimiento se ha atendido a **542** personas, de las cuales 524 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 18 han tratado asuntos familiares. En los asuntos relacionados con la ruptura de pareja han participado 248 hombres y 276 mujeres (1 mujer corresponde a una persona profesional) y en los conflictos familiares, 4 hombres y 14 mujeres.

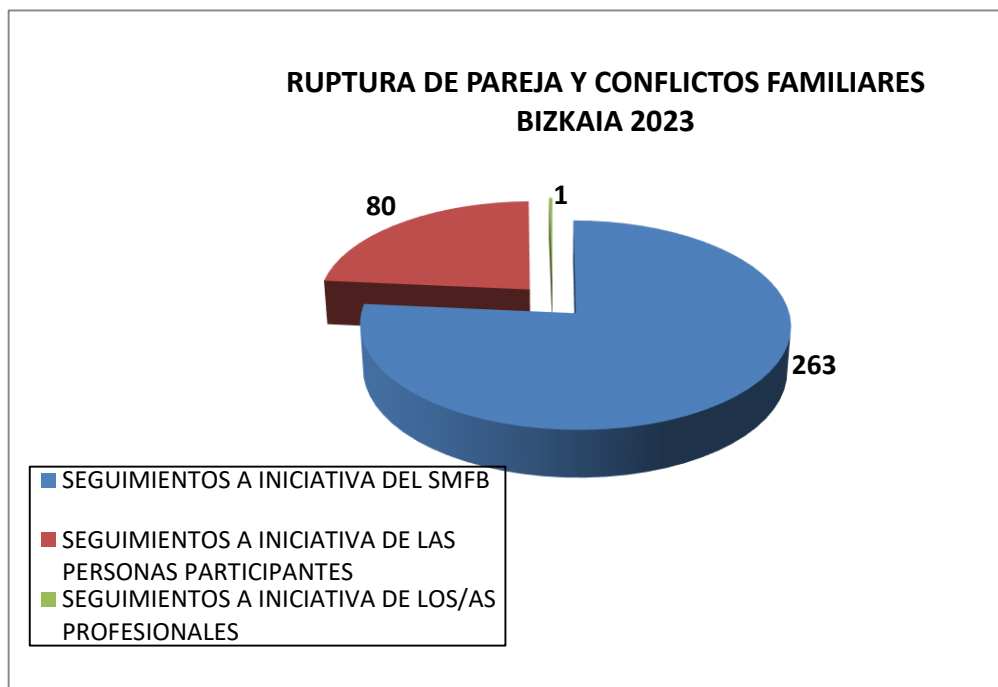
En esta fase de seguimiento se han realizado **609** intervenciones, correspondiendo 590 a asuntos relativos a la ruptura de pareja y 19 a los conflictos familiares.



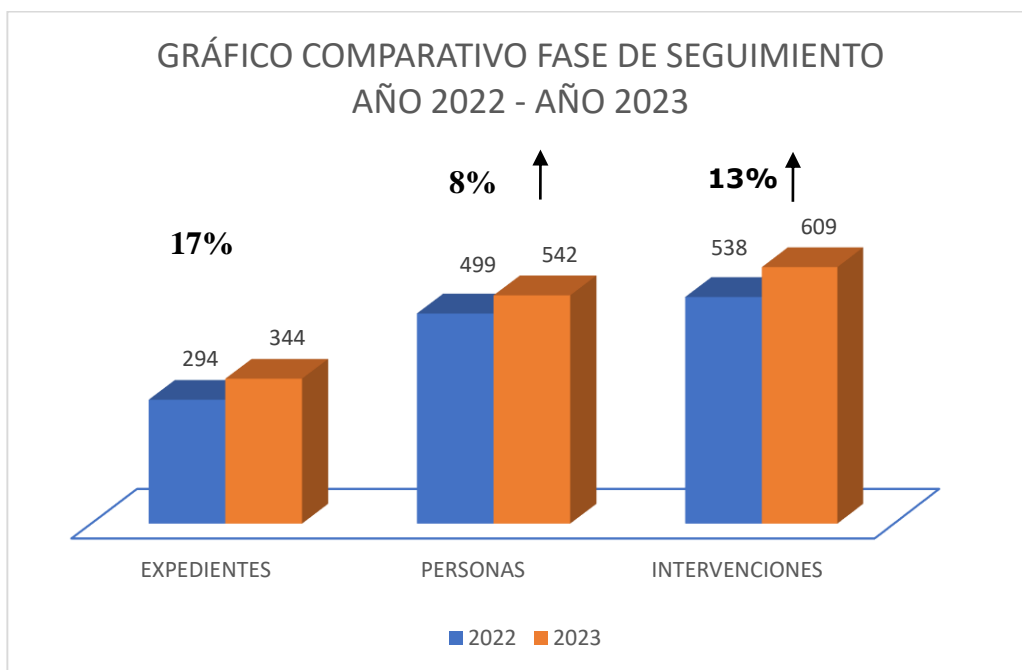
De los **344** expedientes de seguimiento, 263 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales, en 11 casos no ha sido posible obtener información. En la mayoría de los casos, la dificultad para contactar con las personas usuarias radica en el cambio de número de contacto que nos proporcionan durante el proceso de mediación.

En 80 expedientes el seguimiento se ha realizado a iniciativa de las personas participantes en el proceso de mediación, lo que indica la confianza depositada en este espacio para modificar, adaptar o resolver las nuevas situaciones.

A lo largo del año 2023, el equipo de mediación ha recogido información de únicamente un expediente de seguimiento realizado a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.



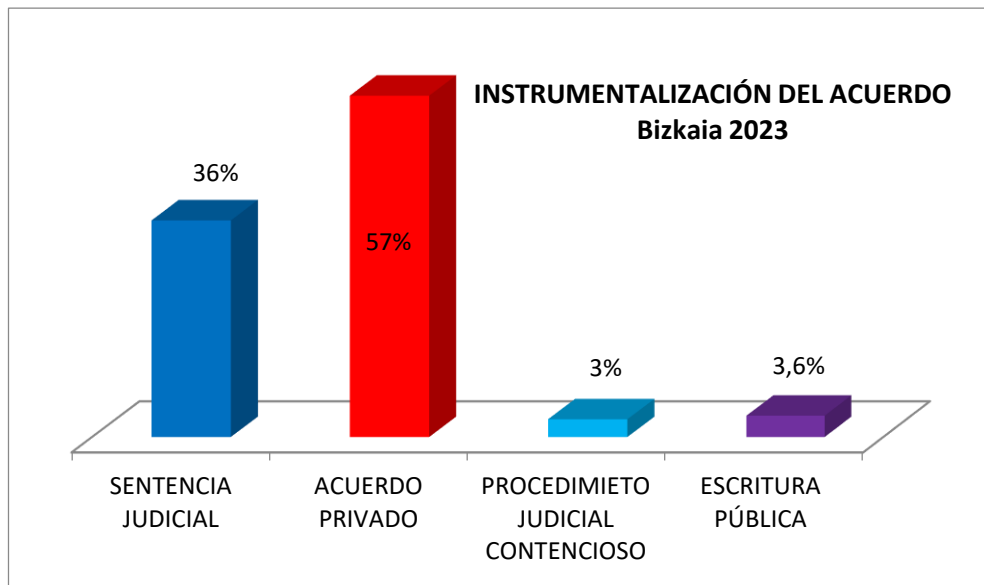
Tal y como se puede comprobar en el siguiente gráfico, durante este año 2023 se ha producido un incremento tanto en el número de expedientes de seguimiento (17%), como en las personas atendidas en este nivel de intervención (8%), así como en las intervenciones realizadas (13%), respecto al año anterior.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2023 se refleja en los siguientes datos:

Del total de los seguimientos de parejas que finalizaron el proceso con acuerdos que daban contenido a un convenio regulador, el 57,4% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 36% ha tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 3% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y, por último, el 3,6% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.

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



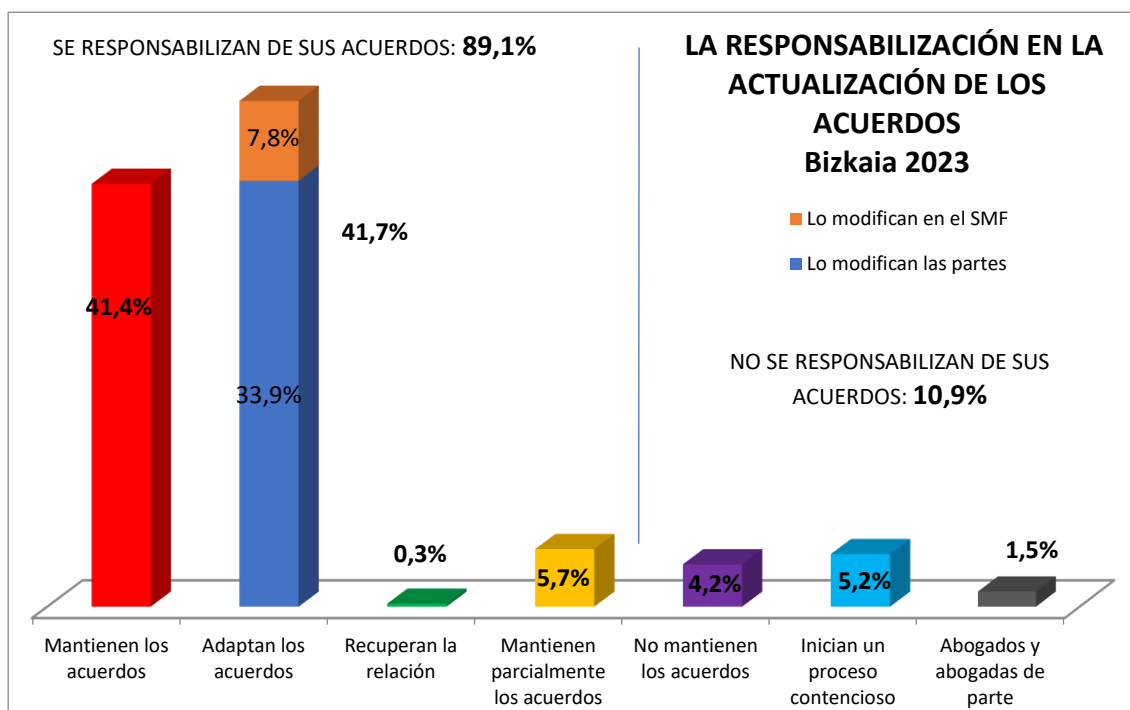
El proceso de mediación constituye una **experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad** que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **89,1%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos, mientras que el **10,9%** restante no se responsabiliza de los acuerdos alcanzados.

De las personas que se responsabilizan totalmente de las decisiones tomadas en el espacio de mediación (**89,1%**), el **41,4%** **sigue funcionando con los mismos acuerdos**, mientras que el **41,7%** **ha modificado parte de este** para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 41,7%, el 33,9% ha adaptado el acuerdo de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el 7,8% restante acude de nuevo al SMFB para abordar aquellos temas que necesitan modificar. El **0,3%** transmite haber recuperado la relación de pareja y haber vuelto a convivir.

El **5,7%** restante mantiene sus acuerdos de manera parcial, es decir, respeta la mayor parte de las decisiones tomadas en el proceso, pero tiene dificultades para cumplir lo referente a la participación económica (2%), la organización familiar acordada (2,7%) o ambas (1% de los casos).

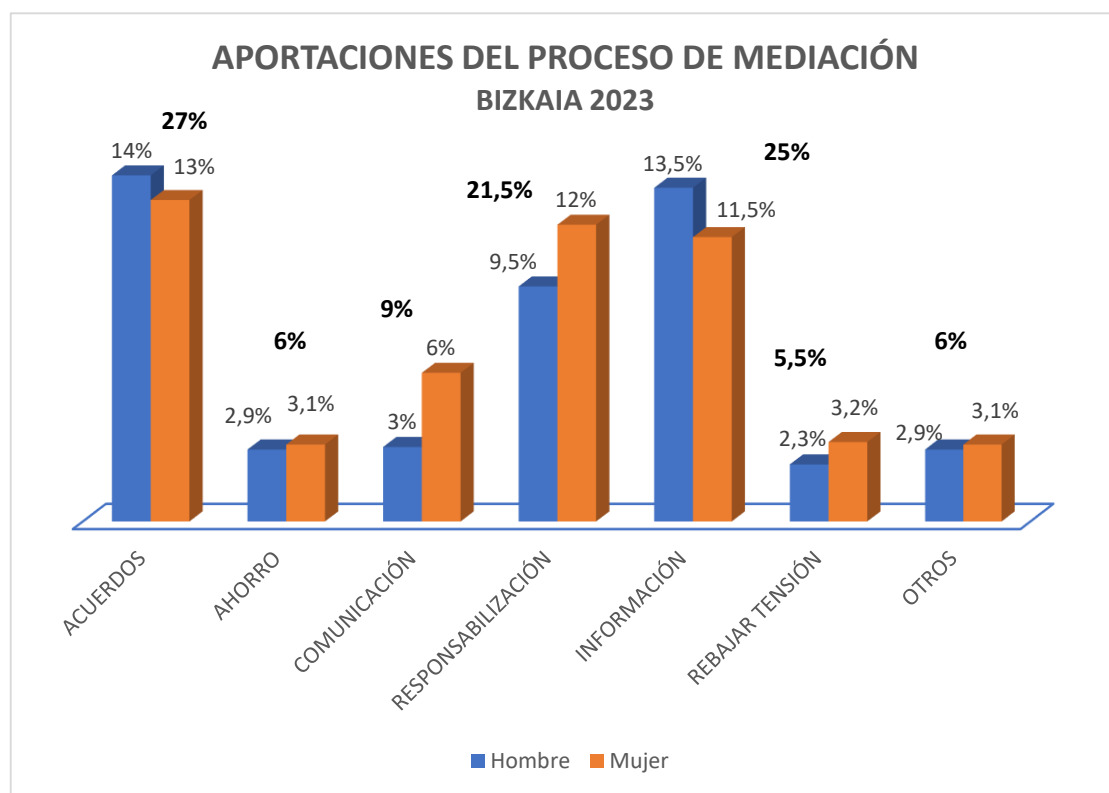
El **10,9%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial el 5,2%, el 1,5% acude a sus respectivos abogados y, por último, el 4,2% no respeta, ni modifica los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación.



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

Los resultados de la fase de seguimiento indican que el 27% de las personas (14% hombres y 13% mujeres) destaca que la mediación le ha permitido alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas, seguido de un 25% que considera que les ha reportado información y orientación en relación con el conflicto planteado (13,5% hombres y 11,5% mujeres). El 21,5%

(9,5% hombres y 12% mujeres) de las personas atendidas en este nivel de intervención resalta que el proceso le ha servido para tomar conciencia de la situación y responsabilizarse de ella, haciendo hincapié en la satisfacción que produce tomar las riendas de tu vida, incluso en una situación de conflicto, y tener la capacidad de resolverlo mediante una toma de decisiones consensuada. El 9% (3% hombres y 6% mujeres) de las personas atendidas en esta fase de seguimiento transmite que la mediación le ha ayudado a restablecer canales de comunicación, creando el clima idóneo para ello y el otro 6% (3% hombres y 3% mujeres) subraya el ahorro económico y de tiempo que les ha reportado el proceso de mediación. El 5,5% de las personas considera que la mediación es un espacio que reduce los niveles de tensión entre las personas participantes. El 6% restante se refiere a otros beneficios como la neutralidad e imparcialidad por parte de las personas mediadoras en la toma de acuerdos, la tranquilidad que les genera sentirse acompañadas en este proceso, así como aquellas personas que consideran este proceso como parte de un procedimiento burocrático.





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

- *Salí empoderada. Nos dio la enhorabuena por nuestro trabajo y eso hizo sentirme muy satisfecha por lo que habíamos conseguido.*
- *Llevábamos mascarillas, pero sentía que la mediadora me abrazaba con los ojos.*
- *Muy buena experiencia. Todo lo que hicimos lo aplicamos y el resultado es muy positivo.*
- *La persona mediadora demostró gran capacidad de escucha; nos dijimos cosas muy duras, no nos juzgó y supo entender lo que necesitábamos cada uno.*
- *Yo destacaría la humanidad del equipo de mediadores. Son unos grandes profesionales, garantizando la neutralidad y la imparcialidad desde la cercanía en el trato.*
- *Que en el centro de la negociación estuvieran las necesidades y el bienestar de mi hija fue lo más importante para mí.*
- *La mediación ayudó a ordenar y a dotar de sentido y de contenido esta nueva etapa.*
- *Me ayudaron a tomar decisiones desde la calma y la reflexión.*
- *Es un espacio seguro donde poder hablar de las cuestiones familiares. Allí la comunicación fluye con la ayuda de la persona mediadora.*
- *El espacio de mediación lo definiría como un lugar donde hablar sin reprimir las emociones.*
- *La persona mediadora deshizo el nudo y hemos salido ganando los dos en todos los sentidos.*
- *La imparcialidad de la persona mediadora. Es una tercera persona que solo quiere ayudar.*
- *A mí me ayudó a soltar todo, a desahogarme, a escuchar y entender lo que planteaba la otra parte.*

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

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

Esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año, casi con el **26%** de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

A lo largo de este año se ha mantenido una coordinación con Lanbide, por una parte, para clarificar las características del servicio y que puedan hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunos casos que han finalizado el proceso de mediación. Esto ha supuesto un 25,7% de los casos.

En el 24,3% de los casos, la coordinación se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta labor se realiza, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación o durante el proceso de mediación. En algunos casos, se ha establecido una comunicación por vía telefónica, en otros por e-mail e incluso presencialmente, cuando las familias son acompañadas por los equipos del EISE. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento de la persona profesional que está atendiendo a esa familia desde los Servicios Sociales de Base.

Durante este año, en el 25% de los casos, se ha llevado a cabo un trabajo en red y coordinación con el Servicio de Atención Terapéutica a Familias gestionado por el Centro de Orientación Familiar Lagungo.

Con un 7,7% de las familias se ha realizado un trabajo con entidades del ámbito jurídico. Un 6,25% han sido orientadas al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) para informarse sobre la posibilidad del derecho a justicia gratuita en la tramitación judicial del acuerdo de mediación y el 1,45% restante, con profesionales de la abogacía privados, generalmente, para

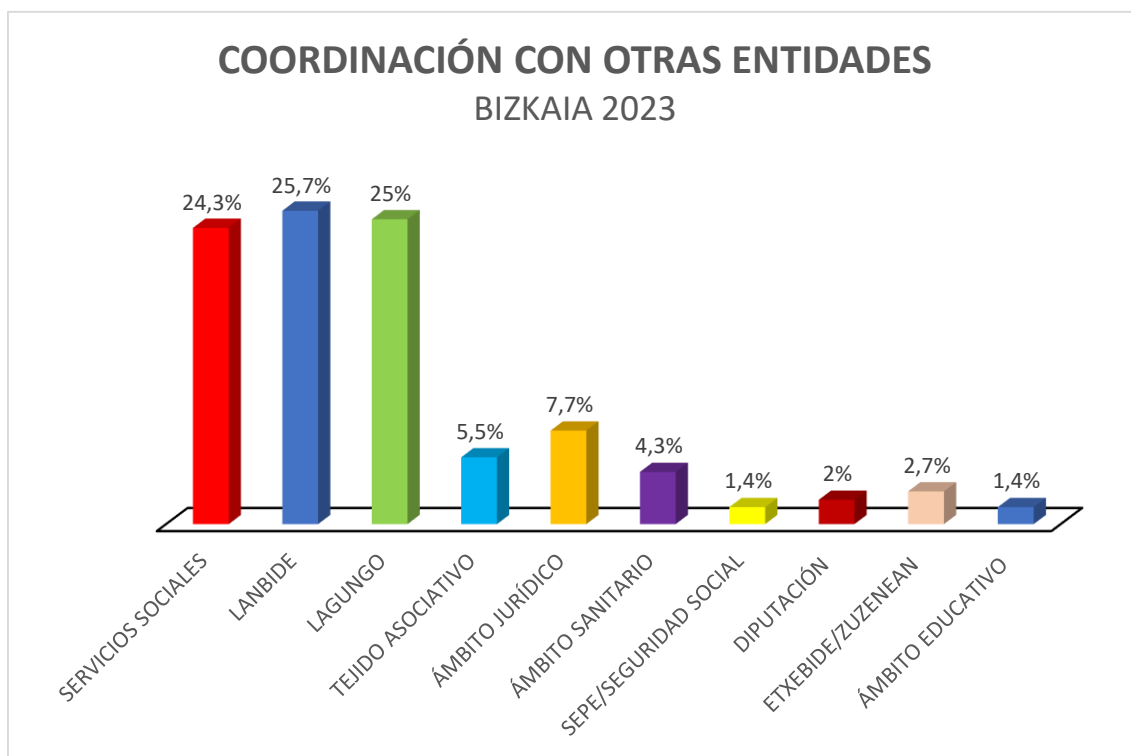
clarificar dudas sobre el proceso y para informar sobre cómo solicitar el acuerdo privado de mediación a través de la diligencia de ordenación.

Un 5,5% del trabajo en red se ha realizado con otras asociaciones (CEAR, Iniciativa Gitana, Berriztu, etc.).

Con un 4,3% de las familias se ha llevado a cabo una labor de coordinación con profesionales del ámbito de la salud: 2,7% son profesionales del ámbito público y 1,6% del ámbito privado (profesionales de la psicología).

Con el 2,7% de las mediaciones se ha mantenido una coordinación con Zuzenean (Servicio de Atención Ciudadana de Gobierno Vasco) y con Etxebide y con los Servicios Sociales de la Diputación se ha trabajado en coordinación en el 2% de los casos.

Finalmente, en un 1,4% de casos se ha mantenido una coordinación, orientación e información con centros educativos de Bizkaia y con el mismo porcentaje con entidades públicas de ámbito nacional como SEPE o Seguridad Social.



En 2023, los partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia han solicitado al SMF el Acuerdo de Mediación alcanzado por las personas protagonistas en los procesos de ruptura de pareja en un **16% de los casos**. Estas peticiones se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, tramitándolo en un procedimiento de mutuo acuerdo. En concreto, este año han solicitado el acuerdo de mediación los partidos judiciales de Barakaldo, Bilbao, Durango, Getxo y Gernika. Observamos una permanencia de las peticiones realizadas por los diferentes partidos judiciales, lo que se traduce en el mantenimiento de la confianza depositada en los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.



VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA ANUAL 2023 GIPUZKOA	N.º EXPEDIENTES	N.º INTERVENCIONES	N.º PERSONAS	
			HOMBRES	MUJERES
1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		2868	943	1925
			2868	

2) MEDIACIÓN			789	
	456	1656	349	440
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	384	1431	301	352
CONFLICTOS FAMILIARES	72	225	48	88

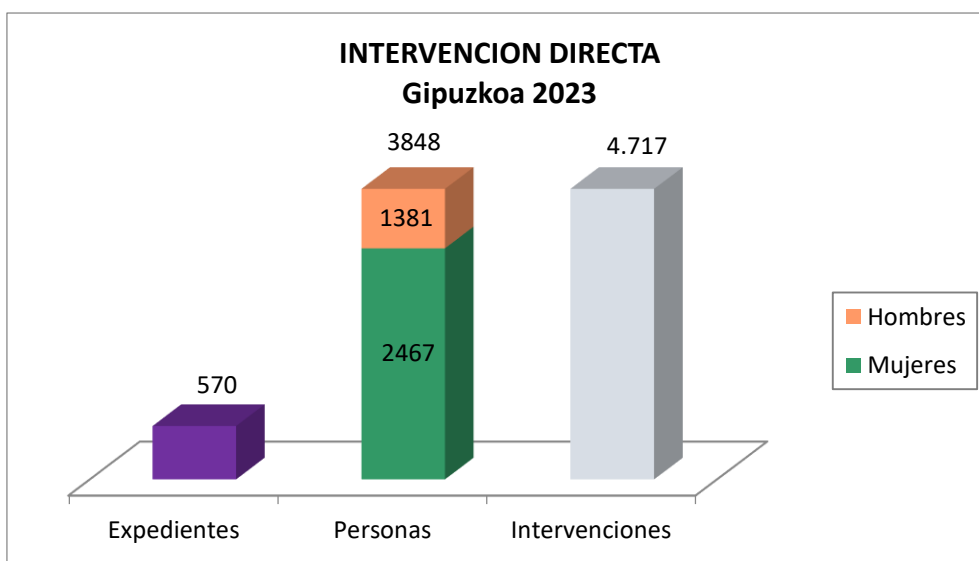
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN					357			
	250		388		142		215	
	222	28	342	46	126	16	184	31
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	169	24	232	37	93	15	130	25
Hijos/as menores de edad atendidos	0	0	0	0	0	0	0	0
CONFLICTOS FAMILIA	53	4	110	9	33	1	53	6
Hijos/as menores de edad atendidos	0	0	0	0	0	0	0	0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0	0	0	1	0
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN					432			
	206		1268		207		225	
	181	25	1107	161	182	25	197	28
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	167	24	1004	158	167	25	170	26
Expedientes nuevos	143	17	889	132	143	17	146	18
Expedientes en proceso	24	7	115	26	24	7	24	7
Hijos/as menores de edad atendidos	0	0	0	0	0	1	0	1
CONFLICTOS FAMILIA	14	1	103	3	15	0	27	2
Expedientes nuevos	12	1	100	3	12	0	22	2
Expedientes en proceso	2	0	3	0	2	0	5	0
Hijos/as menores de edad atendidos	0	0	0	0	0	0	0	0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0	1	0	0	0

3) SEGUIMIENTO					191			
	114		193		89		102	
	111	3	187	6	87	2	99	3
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	105	3	176	6	83	2	93	3
CONFLICTOS FAMILIA	6	0	11	0	4	0	6	0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0
					1381		2467	
TOTALES	570		4717		3848			

En la anterior tabla se recogen los datos relacionados con el trabajo desarrollado en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante el año 2023, en sus distintos niveles de intervención directa:

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

En total, se ha atendido de manera directa a 3.848 personas: 1.381 fueron hombres y 2.467, mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 570 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 4.717.

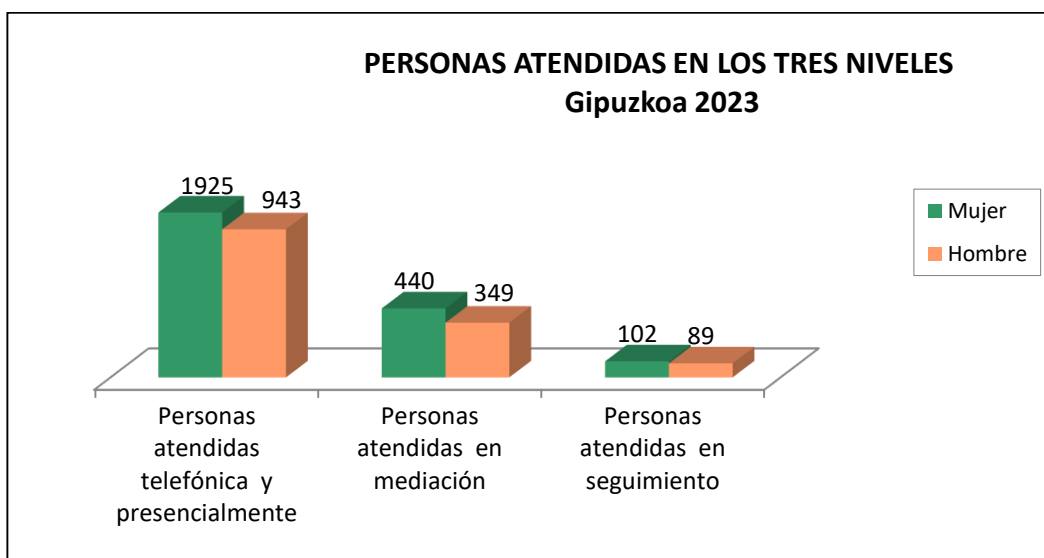


A continuación, se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2023 han sido atendidas un total de 3.848 personas en los diferentes niveles de intervención y que han supuesto un total de 4.717 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 2.868 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 789 personas y se han realizado seguimientos a un total de 191 personas.



De estas 2.868 personas atendidas en este primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 943 fueron hombres y 1.925 mujeres, continuando un año más con el dato de que son las mujeres quienes más se acercan e interesan por conocer el Servicio de Mediación Familiar, en este primer nivel.

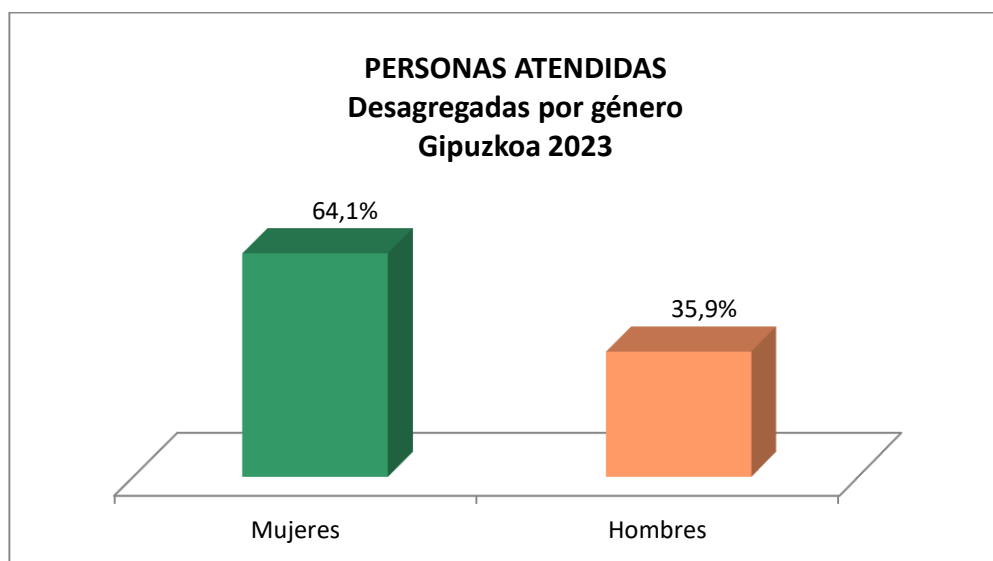
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los procesos de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 357 personas, 142 hombres y 215 mujeres, incluyendo a una profesional atendida.

En cuanto a los procesos de mediaciones realizados, han participado un total de 432 personas, de las cuales 207 han sido hombres y 225 mujeres. En este nivel también se ha atendido a dos hijas menores de edad y a un profesional.

En la fase de seguimiento se han atendido un total de 191 personas, de las cuales 89 han sido hombres y 102 mujeres.

A modo de resumen, en relación con el género y tal como refleja el siguiente gráfico, de las personas atendidas en el SMFG en el año 2023 en los tres niveles de intervención, el 64,1% eran mujeres y el 35,9% hombres.



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

Este primer nivel de atención se realiza, en su mayor parte, a través del teléfono, incluyéndose también a quienes han acudido presencialmente al SMFG, y a quienes lo hacen a través el correo electrónico. En cualquiera de los casos, estas personas se dirigen al SMFG para solicitar información, o bien

para concertar directamente una cita, según el grado de conocimiento que tengan respecto de la mediación familiar y/o del propio Servicio.

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

Tal y como se ha explicado anteriormente, en este primer nivel de atención se han atendido a un total de 2.868 personas, de las cuales 1.925 fueron mujeres y 943 hombres (ver gráfico de personas atendidas).

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

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

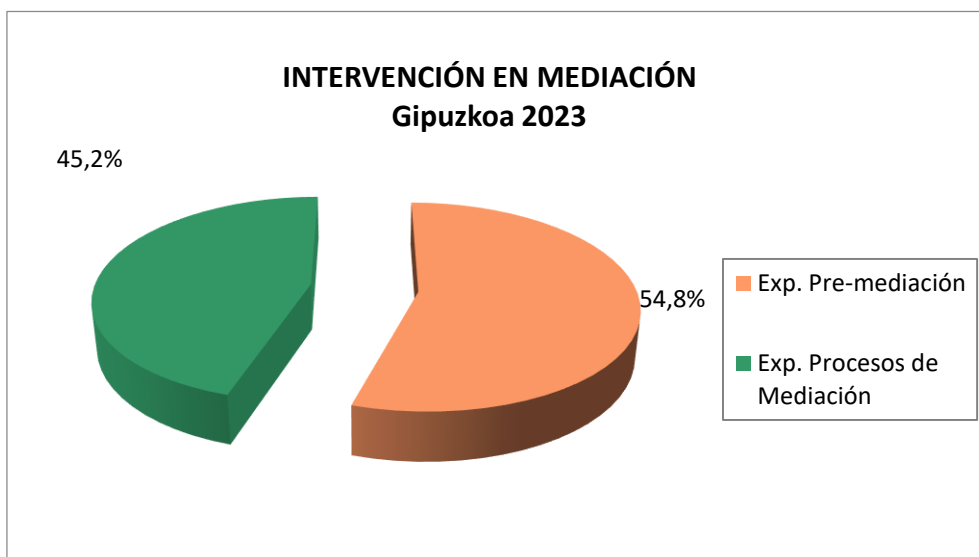
- Expedientes de pre-mediación y
- Los expedientes de los procesos de mediación.
- A su vez, en las tipologías de conflictos, distinguimos entre:
 - Conflictos derivados de las situaciones de ruptura de la pareja y
 - El resto de conflictos familiares, (según se ha descrito en la parte general).

EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2023	GIPUZKOA N.º TOTAL DE EXPEDIENTES	
EXP. PRE-MEDIACIÓN	250	
	DONOSTIA 222	TOLOSA 28
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	206	
	DONOSTIA 181	TOLOSA 25
EXP. SEGUIMIENTO	114	
	DONOSTIA 111	TOLOSA 3
N ° TOTAL DE EXPEDIENTES	514	56
	570	

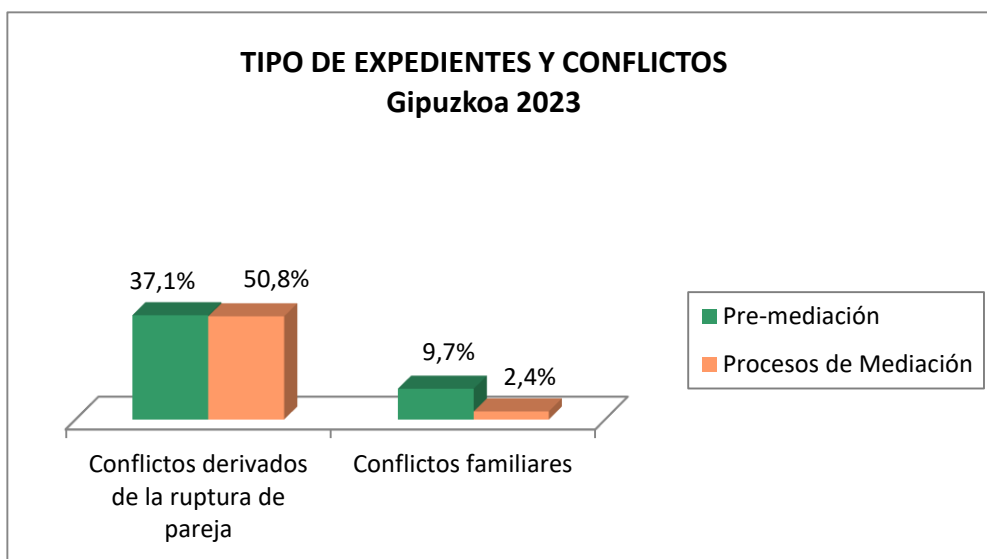
Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 570 expedientes, de los cuales 206 correspondieron a procesos de mediación, es decir, el 45,2% del total, y 250 pre-mediaciones, suponiendo el 54,8% restante, sin tener en cuenta los 114 expedientes de seguimientos trabajados.

En la tabla anterior se pueden observar también los datos referidos a la atención prestada directamente en la localidad de **Tolosa**, habiéndose cumplido en el mes de noviembre el 3º aniversario de su puesta en marcha y este año ha sido el segundo completo desde su apertura.

Los datos referidos a la atención en Tolosa han aumentado a lo largo de este año 2023 y en total se han trabajado 56 expedientes: 28 expedientes de pre-mediación, en los que se han atendido un total de 47 personas, 16 hombres y 31 mujeres, incluyendo a una profesional; 25 expedientes de mediación, en los que se han atendido un total 53 personas, de las cuales han sido 28 mujeres y 25 hombres; incluyendo a un menor y a una menor de edad y 3 expedientes de seguimiento, en los que han atendido un total de 5 personas, de las cuales 2 han sido hombres y 3 mujeres.



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



Durante el año 2023 se han trabajado un total de 7 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 1 corresponde a expediente de pre-mediación y 6 a expedientes de mediación.

En cuanto al único expediente de pre-mediación mencionado, se corresponde, tal y como se especifica en el apartado general, con casos de conflictos familiares de otra índole distinta a los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

De los 6 expedientes de mediación, 4 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja, mientras que en 2 casos se trataba de otro tipo de conflictos familiares.

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

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

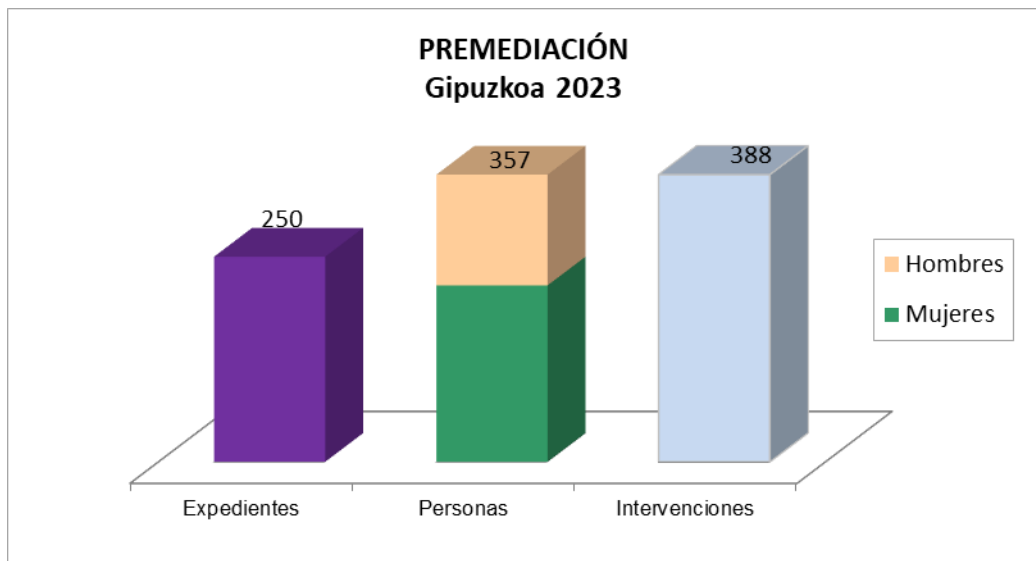
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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

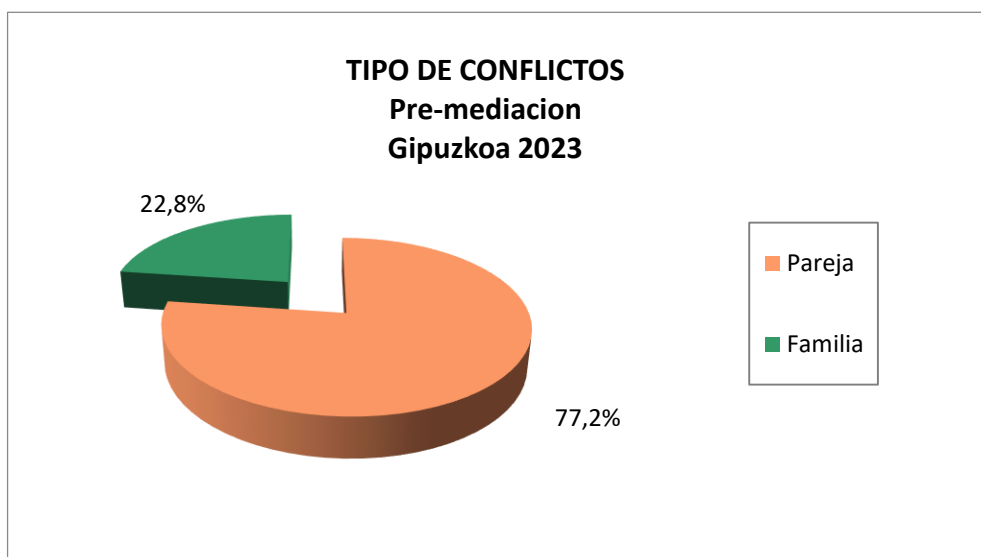
En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no hubieran acudido al SMF, invitándole/s a una sesión informativa, a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de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

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

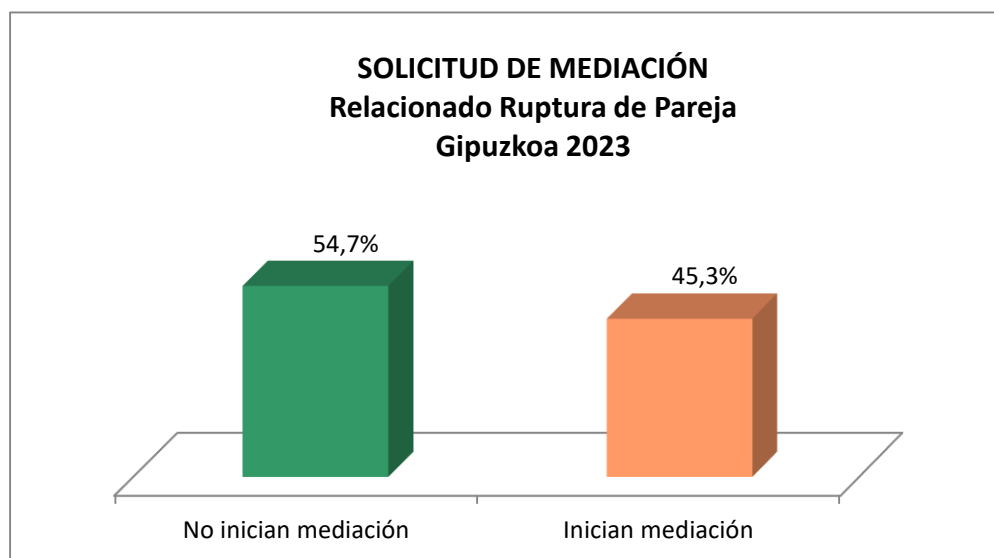
A lo largo del año 2023 se han trabajado 250 expedientes de premediación, en los que se han atendido a un total de 357 personas, 142 hombres y 215 mujeres, incluyendo a 1 mujer profesional, habiéndose generado un total de 388 intervenciones.



De los 250 expedientes de pre-mediación, 193 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 77,2 % del total de pre-mediaciones, mientras que en 57 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole, lo que supone el 22,8% restante.

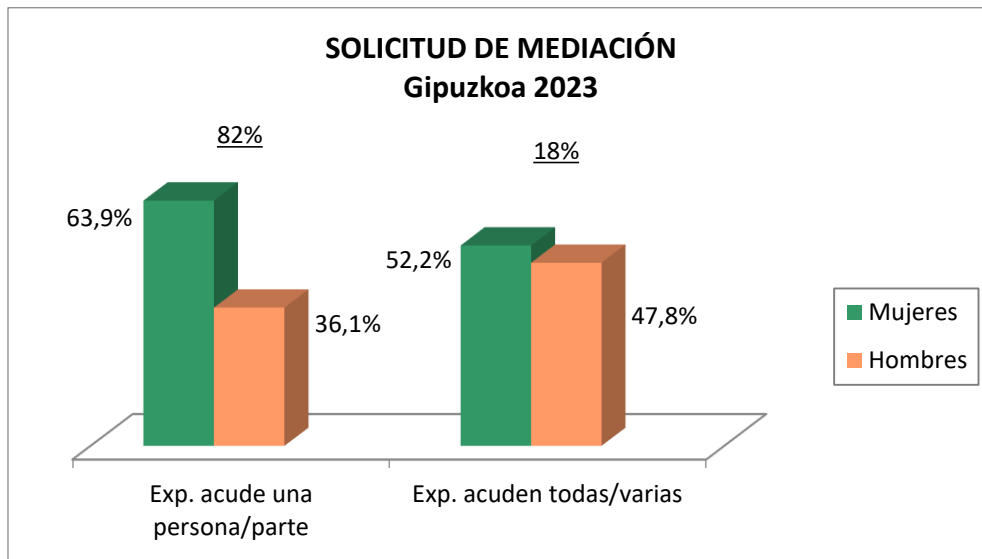


Respecto de la tipología de conflictos relacionados con ruptura de pareja, el 45,3% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el 54,7% restante no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



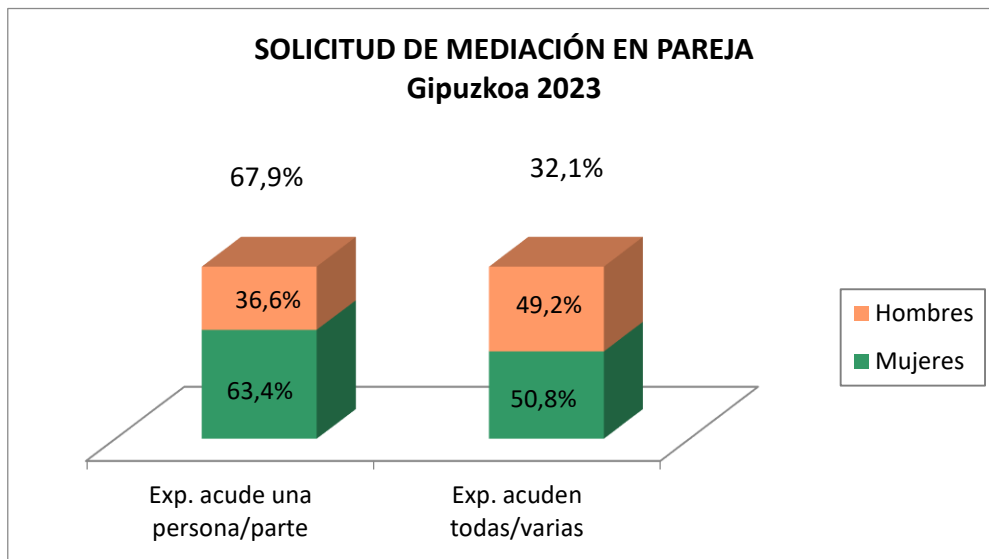
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2023, en el 82% de los casos, ha sido solamente alguna de las partes implicadas quien acudió a una primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 63,9% fueron mujeres, y el 36,1% hombres.

En el 18% restante de las pre-mediaciones, y habiendo acudido ambas o varias partes al SMF, tampoco fue posible iniciar el proceso de mediación porque o bien no acudieron todas las personas protagonistas del conflicto (en el caso de los conflictos familiares), o no hubo voluntad o interés en participar por parte de alguna o algunas de las personas protagonistas. En estas sesiones el 51,2% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 47,8% hombres.

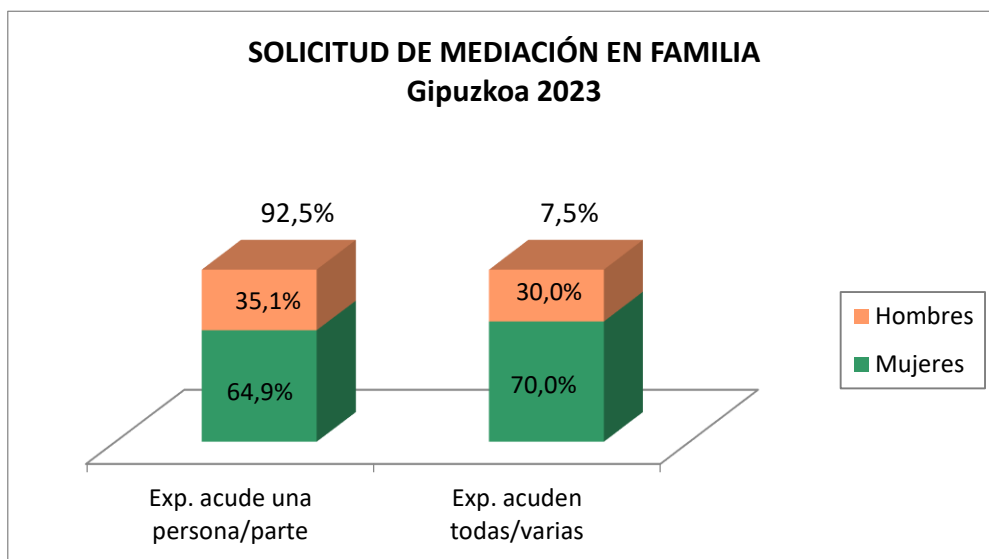


En las solicitudes de información relacionadas con los **conflictos derivados de la situación de ruptura** que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en un 67,9% de los casos, vino una sola persona a solicitar la información. En algunas ocasiones porque la otra persona no mostró interés en conocer el proceso de la mediación y en otros porque la mediación no era viable. De este porcentaje de personas, el 36,6% son hombres y el 63,4% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 32,1%, de los casos, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber voluntad expresa por ambas partes en ese momento. De estas personas, el 50,8% son mujeres y el 49,2% son hombres.



En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los conflictos familiares que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el 92,5% de los casos ha sido una de las partes la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 64,9% han sido mujeres y el 35,1% hombres.



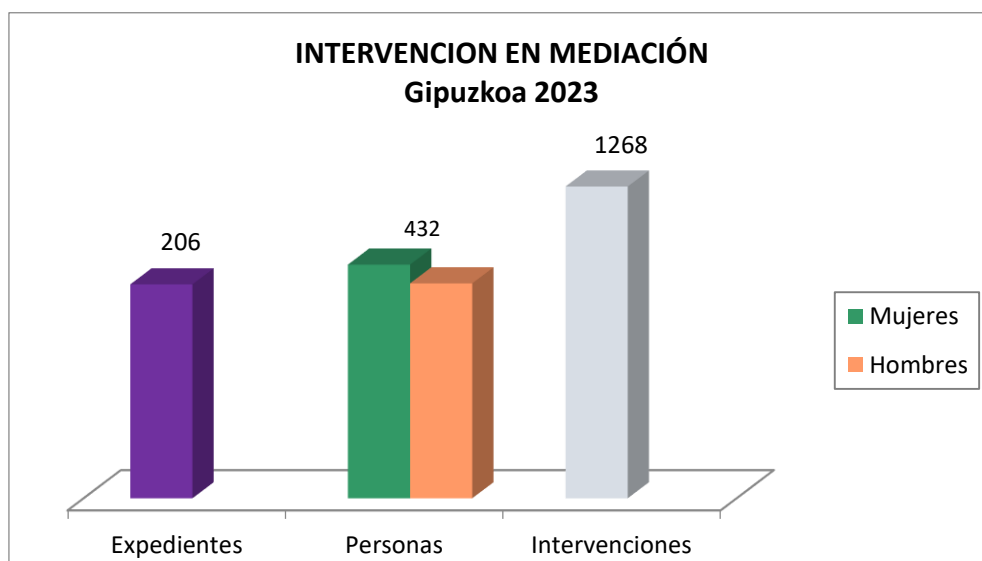
Sin embargo, en el 7,5% de casos en los que, habiendo acudido todas las personas protagonistas del conflicto a la sesión informativa, no se inició el proceso al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de alguna o algunas de las personas presentes. De estas personas, el 70% han sido mujeres y el 30% hombres.

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

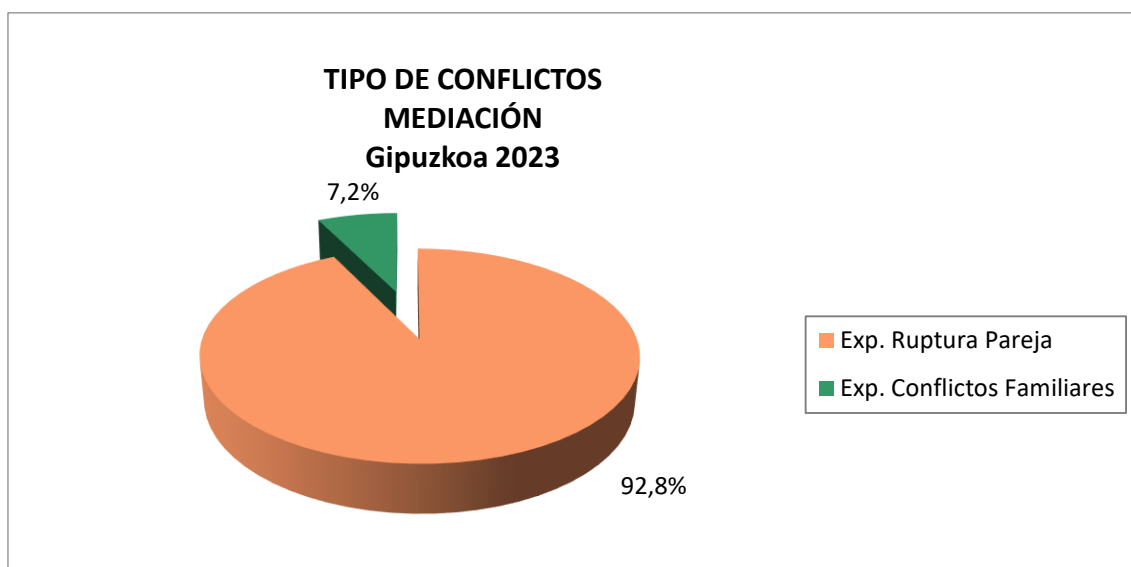
Una vez realizadas las sesiones informativas, y cuando todas las personas implicadas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas protagonistas, como por la persona o personas mediadoras.

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

En este nivel de intervención, durante el año 2023, se han iniciado un total de 206 expedientes, en los que se ha atendido a 431 personas, 225 mujeres y 207 hombres. Además, se atendió 1 hombre profesional. Con todas estas personas se realizaron 1.268 intervenciones.

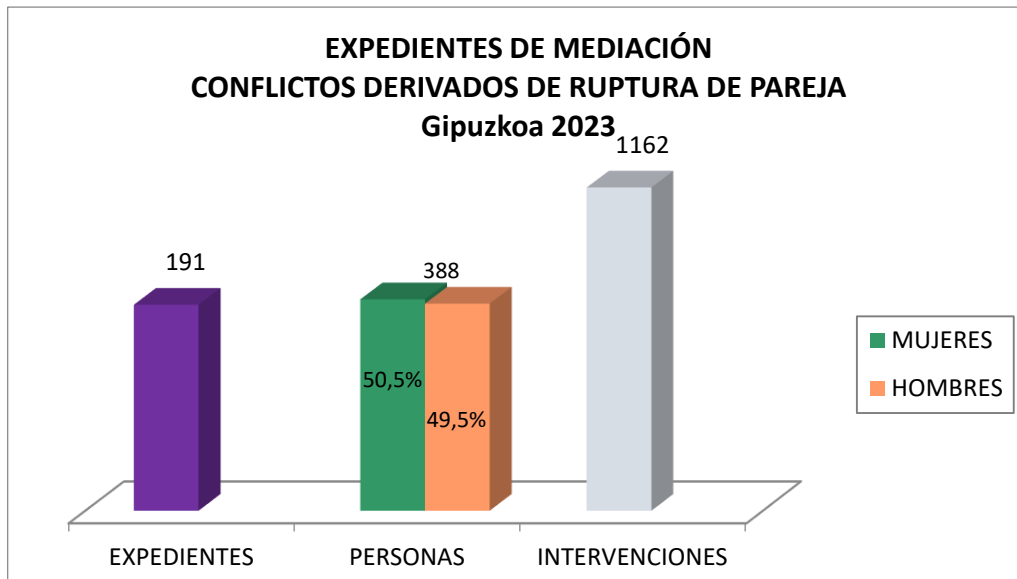


Del total de mediaciones realizadas en los 206 expedientes, 191 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 92,8% de los casos, mientras que, en los 15 expedientes restantes, que suponen el 7,2%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

En este ámbito, tal y como se ha descrito anteriormente, el número de expedientes de mediación fue de 206, de los cuales 191 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 388 personas, de las cuales 192 fueron hombres y 196 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.162 intervenciones.

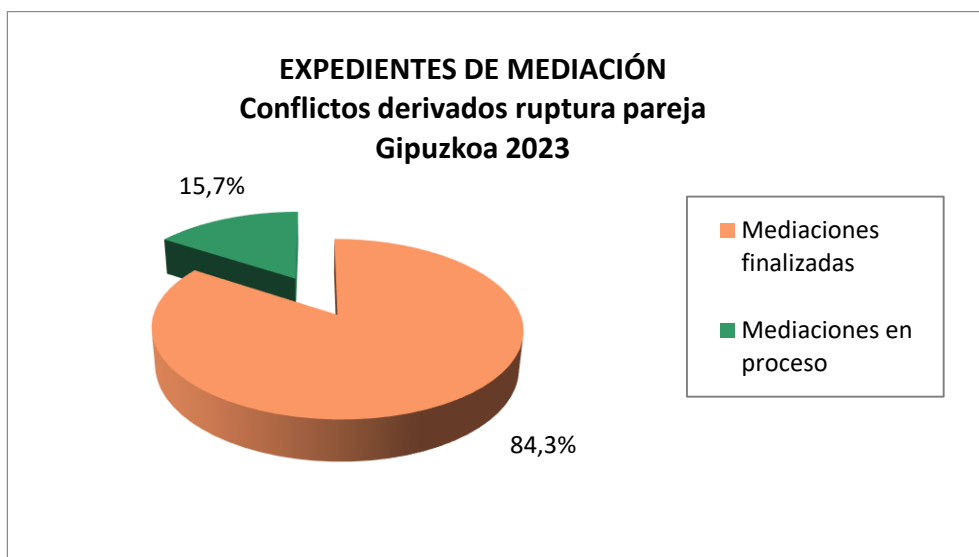




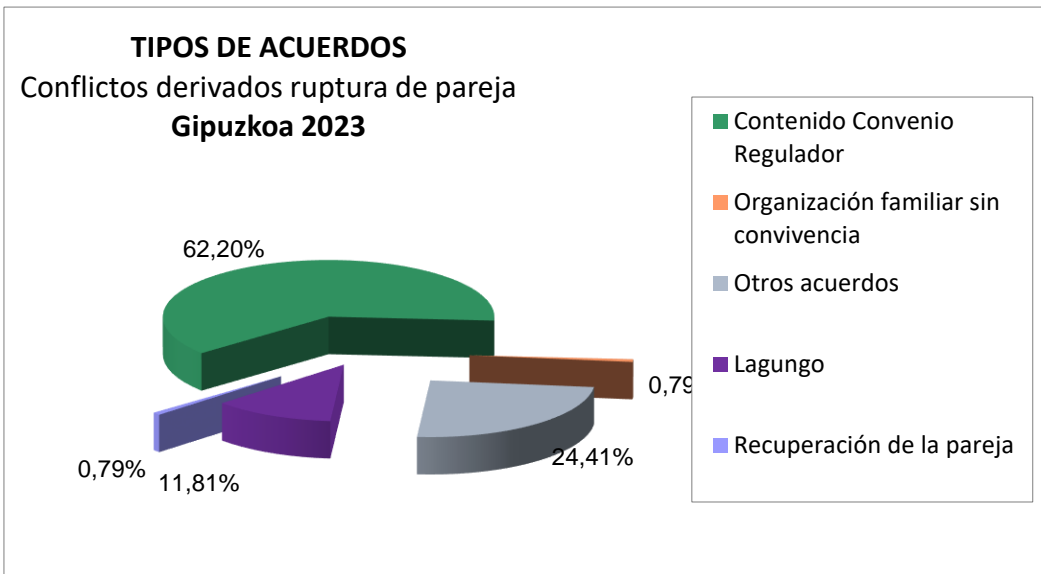
SMF – GIPUZKOA 2023 - RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	191
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	388
		192 196
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1.162
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 728 sesiones)	4,5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	161
	ACUERDOS	127
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	79
	• OTROS ACUERDOS	31
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	1
	• DERIVADOS A PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO.	15
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	0
	• RECUPERACIÓN DE PAREJA	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	34
	INVIABLE	0
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	30	

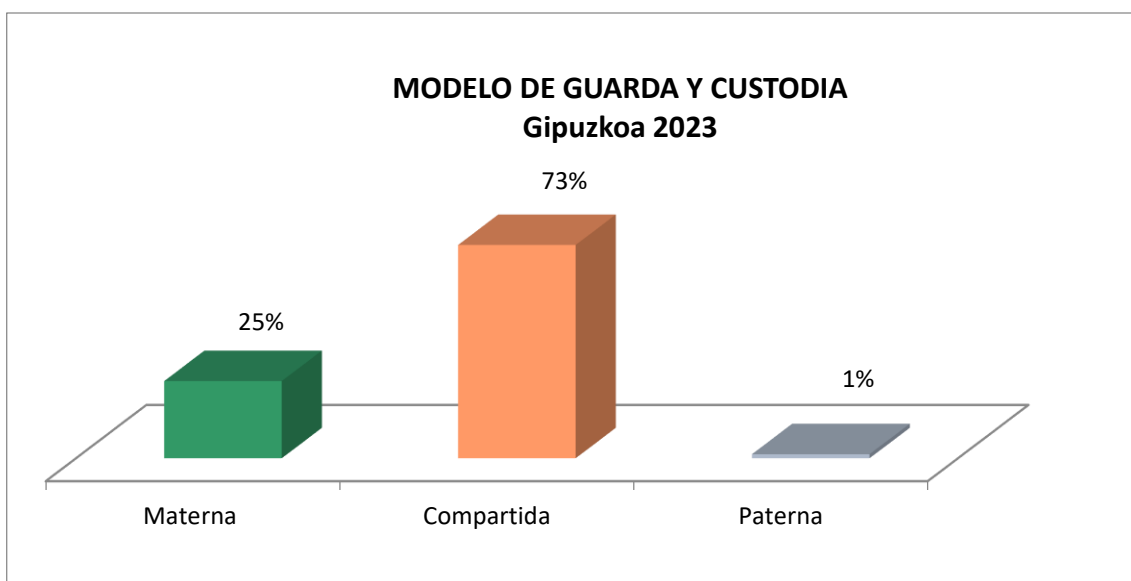
Durante el año 2023, se dieron por finalizados un total de 161 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 84,3% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 30 casos (15,7%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2024. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados ha sido de 4,5 sesiones.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 62,2% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 24,41% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 11,81 % pactaron iniciar un Programa de atención terapéutica gestionado por la Fundación Lagungo. Además, un 0,79% tuvo como resultado un intento de recuperar la pareja y el 0,79% restante concluyó en una organización familiar sin convivencia.

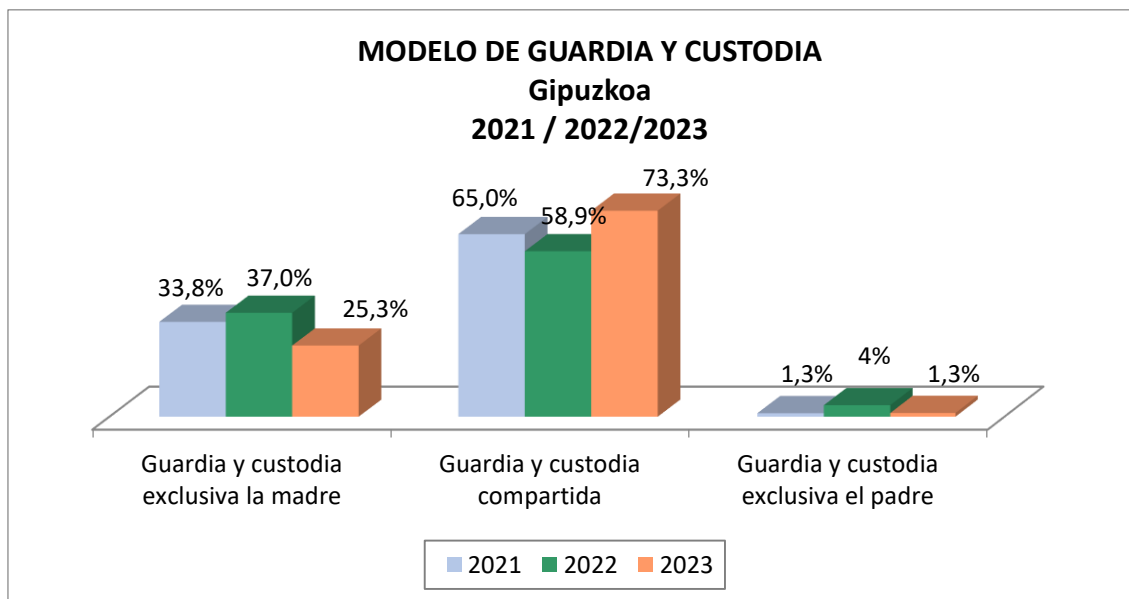


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 73% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 25% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre frente al 1% atribuida al padre.



Las custodias compartidas como modelo de organización familiar, continúa siendo el modelo más elegido por las familias en los tres últimos años, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba cómo este tipo de custodia ha oscilado por encima del 58,9% del total hasta el 73,3% de este año 2023.

Las custodias atribuidas a las madres, pese a mostrar una tendencia descendente desde el 33,8% en 2021, incrementando ligeramente hasta 37% durante el año 2022, y volviendo a descender hasta el 25,3% en este año 2023. En cuanto a la custodia paterna, apreciamos una tendencia a la baja llegando hasta el 1,3% en este año 2023. Por tanto, cabe apreciar un detrimento significativo del modelo de custodia individual durante el presente año.

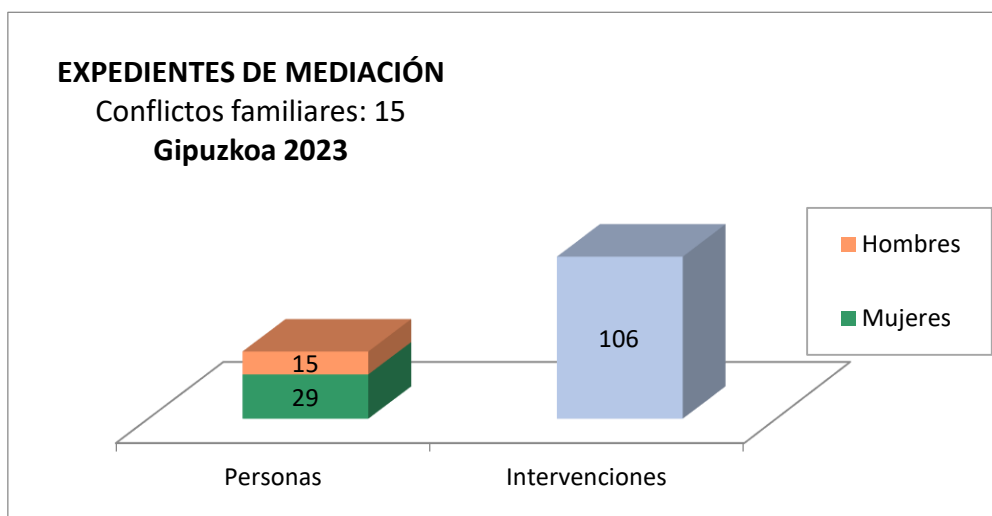


Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 94,9% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 5,1% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad. En estos procesos, las familias trabajan su reorganización familiar sin necesidad de utilizar el concepto de guarda y custodia.

Del total de parejas que iniciaron el proceso de mediación, en el 98,7% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial, mientras que el 1,3% ya lo habían hecho. Este último porcentaje corresponde a casos de ruptura de pareja que acuden al SMF, tras haber finalizado su procedimiento judicial, bien para modificar alguno o algunos de los términos de la sentencia, o para llegar a acuerdos sobre su interpretación, cumplimiento o ejecución.

LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Durante 2023 en Gipuzkoa se generaron 15 expedientes de mediación relacionados con conflictos familiares que tuvieron su origen en causas distintas a la ruptura de pareja. En estos expedientes se llevaron a cabo 106 intervenciones con las 44 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 29 eran mujeres y otras 15, hombres.



SMF – GIPUZKOA 2023 - FAMILIA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	15
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	44
		15 29
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	106
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 61 sesiones)	5,5
	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	11
	ACUERDOS	9
	• ACUERDOS	7



RELATIVO AL RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE FAMILIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • DERIVADOS AL PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO. 	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	4

De los 15 expedientes generados por este tipo de conflictos, 11 finalizaron durante 2023, mientras otros 4 quedan abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2024. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes ha sido de 5,5 sesiones.

En los 11 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 81,8% de los casos.

VII.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

114

- A INICIATIVA DE SMF

74

✓	Se obtiene información	71
✓	No se obtiene información	3

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

40

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

108
6

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

102
89
191

RELATIVO AL PROCESO

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

174
19
193

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

31,7%
67,3%
1%
0%

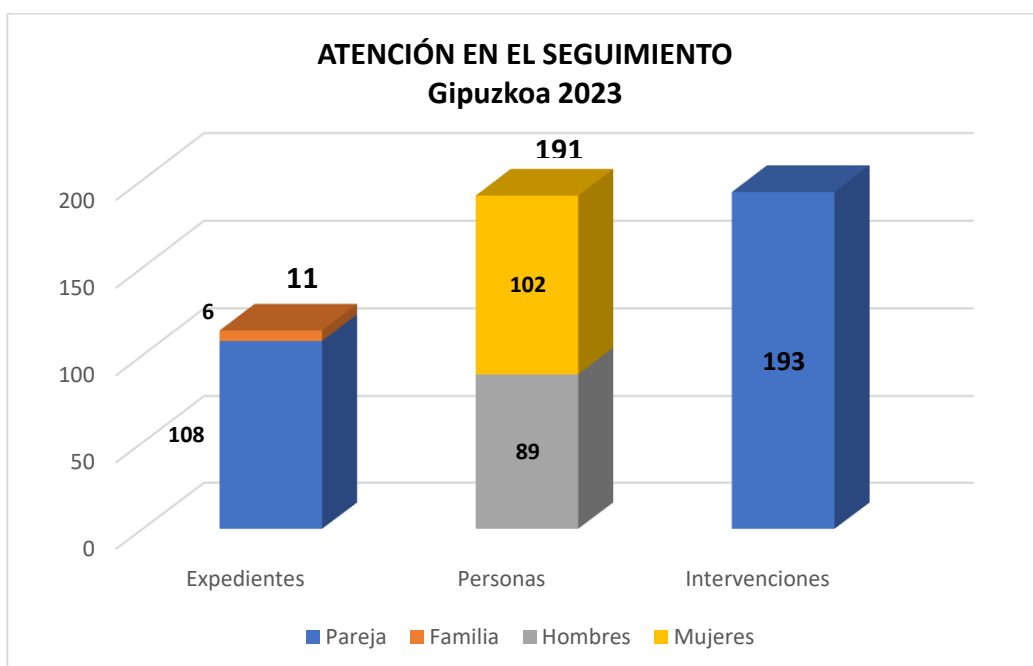
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

97 %
3%

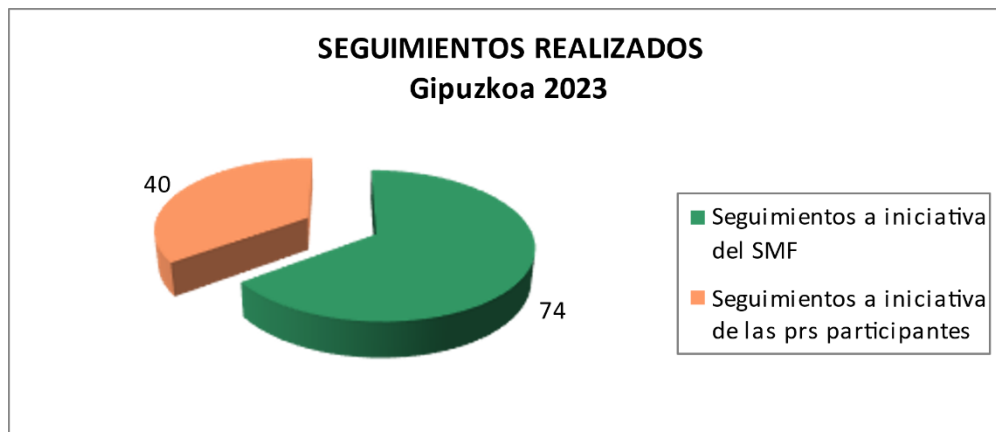
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones en relación a los expedientes de seguimiento del 2023.

De los 114 expedientes de seguimiento realizados durante este año, 108 han sido de pareja y 6 de familia, en los que se han atendido a 191 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 193 intervenciones.

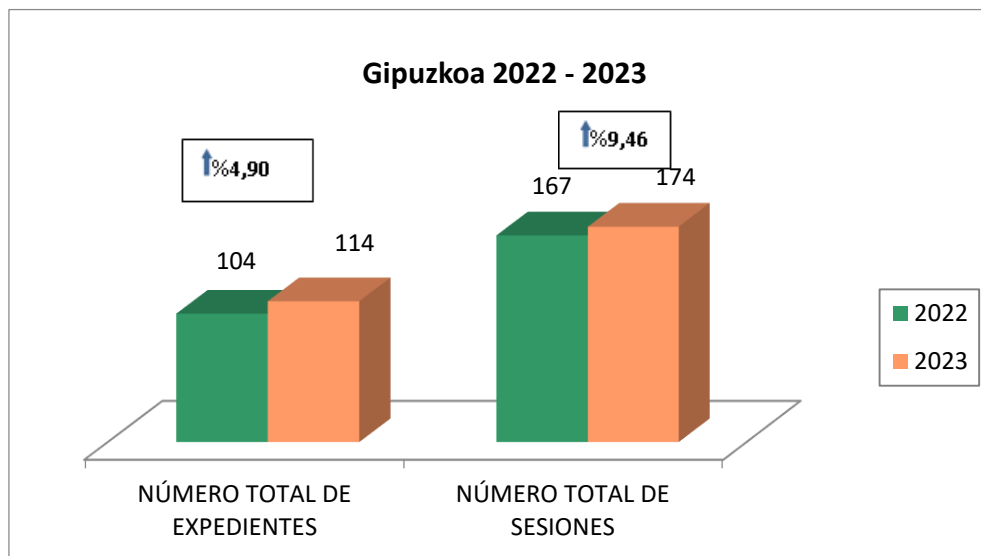


En el 2023, en relación a los 114 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 74 expedientes, de los cuales, en 71 expedientes se ha podido obtener información y en 3 expedientes no ha sido posible el contacto con la persona usuaria, en la mayoría de casos, debido al cambio de número de teléfono.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 40 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.



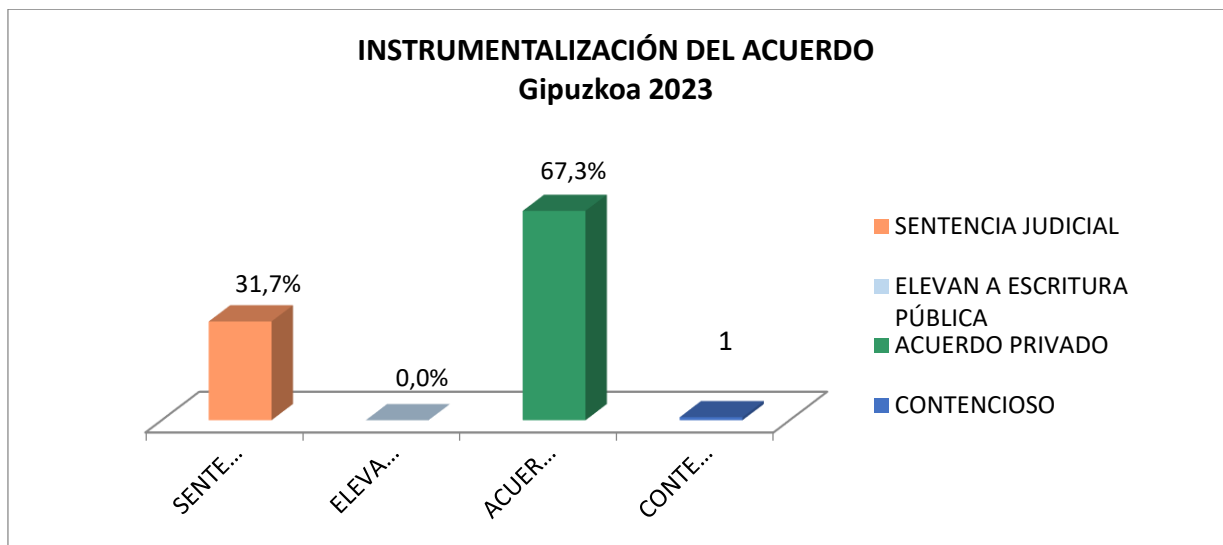
Durante el 2023, se han realizado 114 expedientes de seguimiento, 10 más que durante el 2022 y se han generado un total de 174 sesiones, 7 más que el año pasado. Se observa un incremento de trabajo en este nivel de intervención



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 31,7% de los seguimientos realizados los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 67,3% de los seguimientos realizados han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 1% se ha iniciado un procedimiento contencioso.

- En ninguno de los seguimientos realizados han elevado a escritura pública.



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

El **97%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han responsabilizado de sus acuerdos de mediación, y el **3%** no ha asumido dicha responsabilidad.

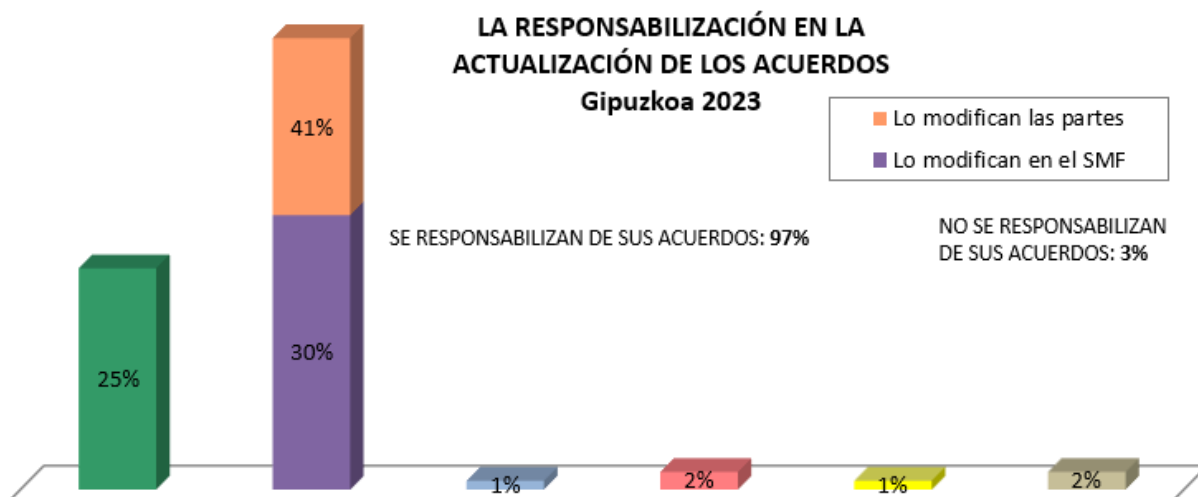
De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 23 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 71% de los casos han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 41% los propios protagonistas de la situación que han tomado las decisiones, mientras que un 30% han acudido de nuevo al SMF.
- El 1% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.



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

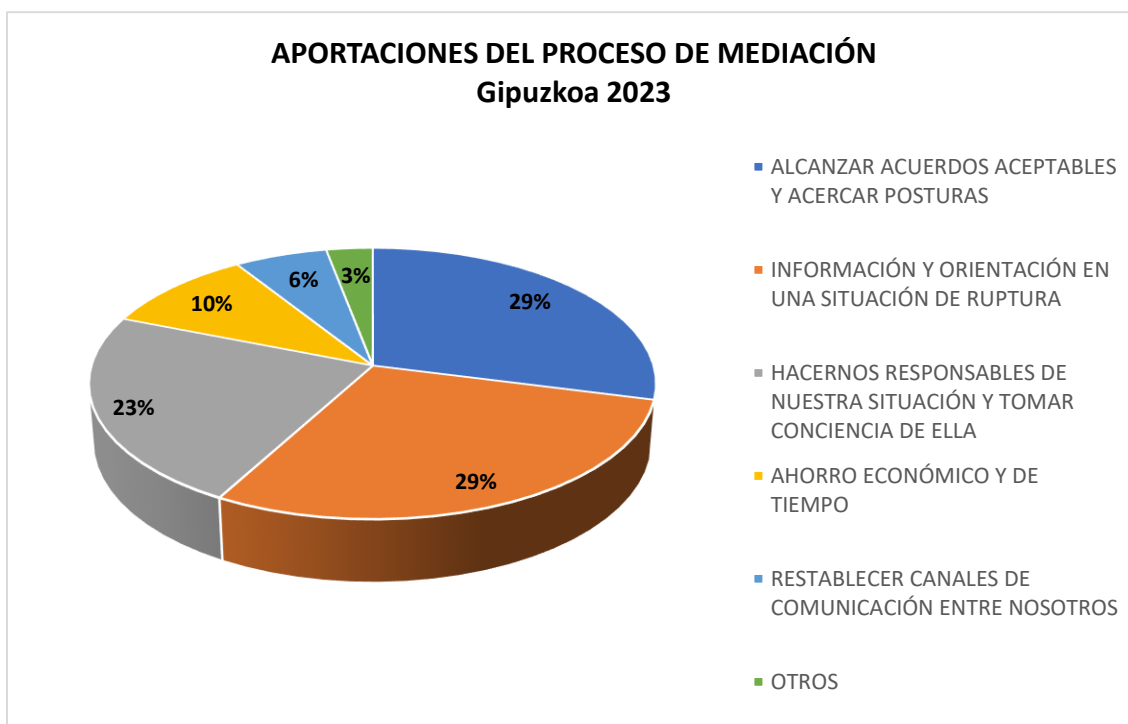
El 3% de las personas que no se han responsabilizado de sus acuerdos, el 2% ha decidido acudir a sus abogados y el 1% restante ha iniciado un procedimiento contencioso.



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

En términos generales, el 29%, destaca que la mediación le ha permitido alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas y otro 29% corresponde a aquellas personas que consideran que les ha reportado información y orientación en relación al conflicto planteado. A continuación, se encuentra el 23% que expresa que le ha servido para responsabilizarse de su situación y tomar conciencia de ella, subrayando la satisfacción que le

produce saber que son capaces de tomar sus propias decisiones. El 6% de las personas atendidas en esta fase de seguimiento transmite que la mediación les ha ayudado a restablecer canales de comunicación, creando el clima idóneo para ello. Un 10% hace referencia al ahorro económico y de tiempo que les ha reportado el proceso de mediación y el 3% restante a otros beneficios como la disminución de la tensión entre las personas participantes o la tranquilidad que les genera sentirse acompañadas en este proceso, poder centrar los temas a tratar y sentirse no juzgados, así como escuchados, en el momento de expresar sus necesidades y realizar propuestas.



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

Destacamos aquí algunas de las frases recogidas a lo largo de 2023:

- “Nos hicieron ver que lo importante de la separación es nuestro hijo y gracias a ello, nos llevamos bien”
- “Me ayudó a encarrilar la situación”
- “Nos ayudó a dar el paso definitivo”



- “Hemos podido gestionar el cuidado y necesidades especiales de nuestro hijo”
- “La mediación fue la solución en organizar la parentalidad al 50%”
- “Acudimos una vez estábamos separados de forma física y nos ayudasteis en el divorcio de forma directa rápida y barata”.
- “No nos sentimos solos y nos hacían caso de la misma manera”
- “Me gustó la claridad con la que nos habló y siempre desde el respeto”
- “Fui pensando en salvar nuestra relación y cuando me di cuenta de que no era posible, tuve que admitir y empezar a tomar decisiones de separación”
- “En mediación pudimos centrar los temas a concretar”
- “Pudimos expresarnos de modo tranquilo y en confianza”
- “Lugar agradable donde tratar temas delicados”
- “Me sentí escuchada y me gusto que una tercera persona nos pusiese orden”
- “Lugar donde poder empezar a construir nuestro futuro, todo al detalle y a nuestra manera”
- “Hemos aprendido a actualizar los acuerdos que teníamos a las necesidades de cada uno de nosotros”
- “Aprendimos a tener más respeto en las condiciones de cada uno”
- “Me sorprendió que en mediación pudiésemos hablar de más temas que los que dan contenido al convenio regulador”
- “No sabíamos por dónde empezar y conseguimos un acuerdo que nos está funcionando”
- “Aprendimos a organizarnos y conocer cuestiones a tener en cuenta que desconocíamos”
- “Al inicio, no entendía por qué había que atar todo y ahora lo agradezco”
- “Pudimos poner temas encima de la mesa que no nos atrevíamos”
- “Nos ayudó en evitar ir al juzgado”

VII.D.5. TRABAJO EN RED CON OTROS SERVICIOS

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

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

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

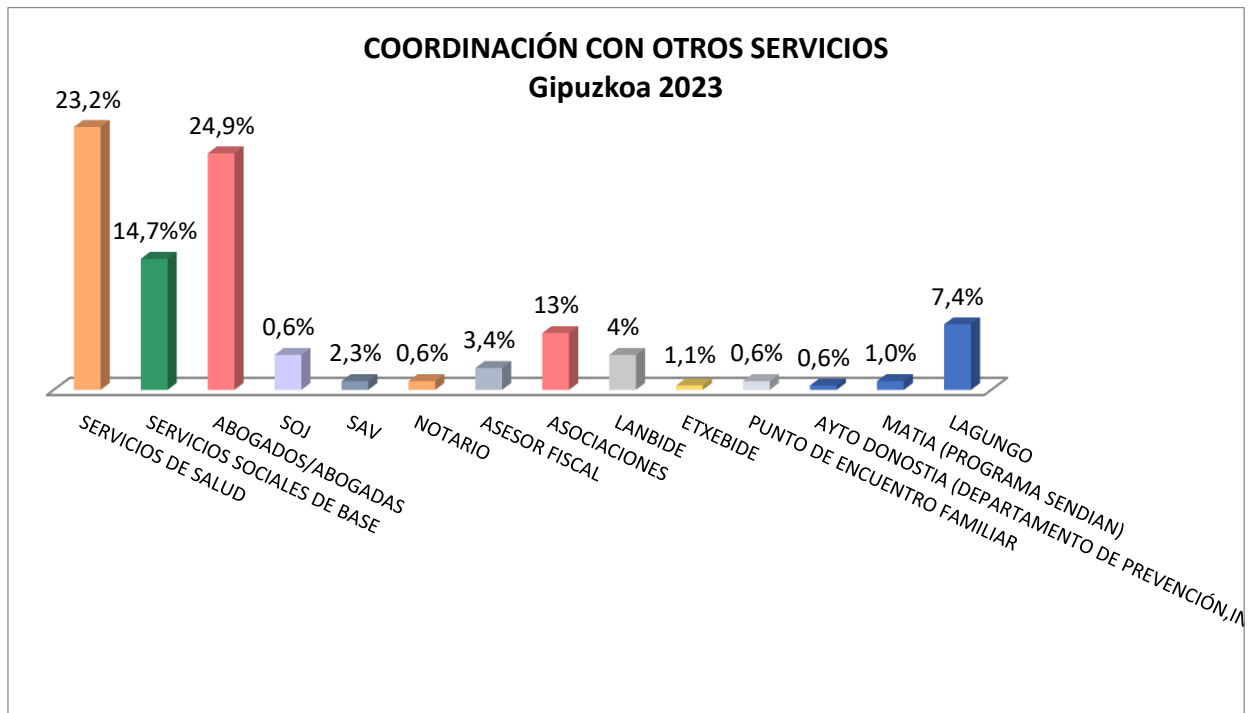
A lo largo del 2023, en un 48,2% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 23,2% de los casos atendidos, las personas han sido orientadas desde y hacia los Servicios públicos de Salud, bien como acuerdo de iniciar la mediación o como resultado del acuerdo de mediación. Se trata de recursos a utilizar de forma complementaria a la mediación, tanto a nivel individual como de familia.
- En el 14,7% del total de los casos, se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación puede darse, en un primer momento, cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación. En algunos casos también se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros por e-mail. Asimismo, una vez finalizada la mediación, las partes acuden con el acuerdo para ponerlo en conocimiento del profesional que está atendiendo a esa familia desde los Servicios Sociales de Base.
- Con aquellas familias y/o parejas con quienes se ha llevado a cabo un trabajo en red con el ámbito jurídico supone el 27,8%,



siendo un 24,9% con abogada privada y en un 0,6% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita. En un 2,3% de los casos la coordinación realizada ha sido con el Servicio de Atención a la Víctima.

- La coordinación realizada con la figura del notario ha sido en un caso (0,6%).
- Ha habido un 13% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Arrats, Agifes, APMABI, Urkoa, Banco Alimentos, AECC, Agipase, Alcohólicos Anónimos, SOS Racismo y Cáritas.).
- En un 3,4% se ha desarrollado un trabajo de coordinación con asesores fiscales.
- En otro 4% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide y de un 1,1% con Etxebide, quienes nos han derivado a las familias.
- La coordinación realizada con Lagungo (Centro de Orientación familiar) se ha dado en un 7,4% de las familias atendidas.
- Y en un 1% se ha realizado la coordinación con la Fundación Matía (Programa Sendian).
- Por último, se ha realizado una coordinación con el Departamento de Prevención de Infancia y Familia del Ayuntamiento de San Sebastián.



Además, durante el 2023, las peticiones de los Acuerdos Privados alcanzados por los protagonistas en los procesos de ruptura de pareja por parte de los partidos judiciales del territorio histórico Gipuzkoa ha sido de un 12,6%

Estas peticiones, se realizan a través de diligencias de ordenación que permitirán al partido judicial obtener el documento privado de mediación con el fin de poder darle valor de documento ejecutivo, elevándolo a sentencia.

Para el SMFG, dichas peticiones es signo de confianza en el mantenimiento de los acuerdos trabajados en el Servicio de Mediación Familiar.

VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA

MEMORIA ANUAL ARABA 2023

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

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1.405	457	948
			1.405	

2) MEDIACIÓN

	435	1.849	808	
			381	427
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	370	1.583	339	352
CONFLICTOS FAMILIARES	65	266	42	75
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	224	310	376	
			173	203
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	172	220	141	154
CONFLICTOS FAMILIARES	52	90	32	49
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	211	1.539	432	
			208	224
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	198	1.363	198	198
Expedientes nuevos	164	1.178	164	164
Expedientes en proceso	34	185	34	34
CONFLICTOS FAMILIARES	13	176	10	26
Expedientes nuevos	9	45	7	17
Expedientes en proceso	4	131	3	9
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				1

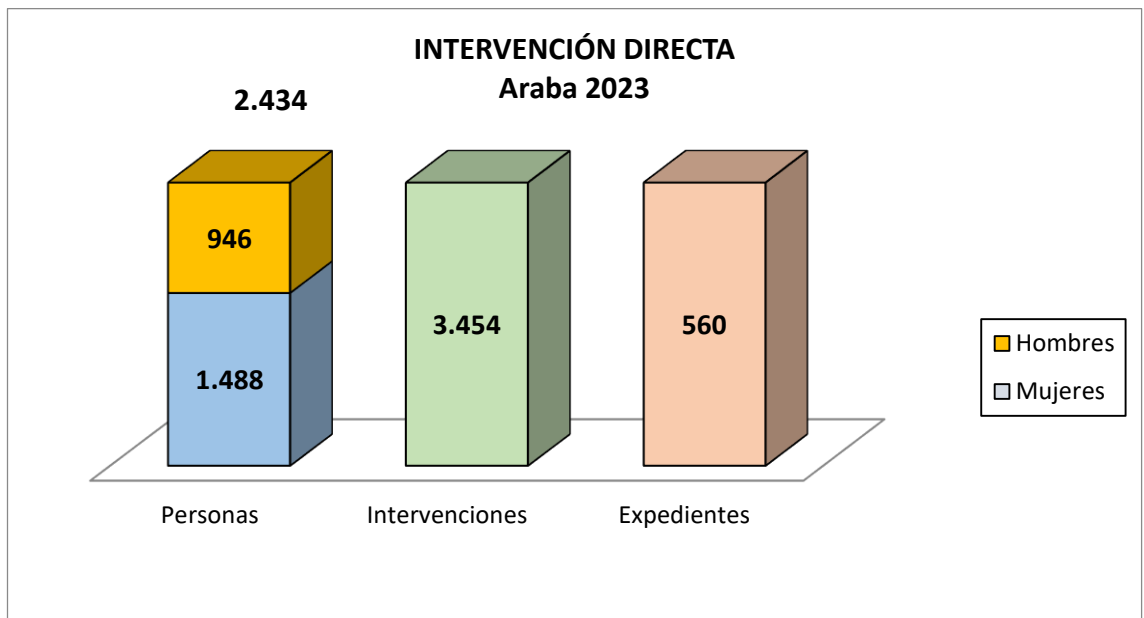
3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	125	200	221	
			108	113
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	113	178	95	103

CONFLICTOS FAMILIARES	12	22	13	10
TOTALES	560	3.454	2.434	946 1.488

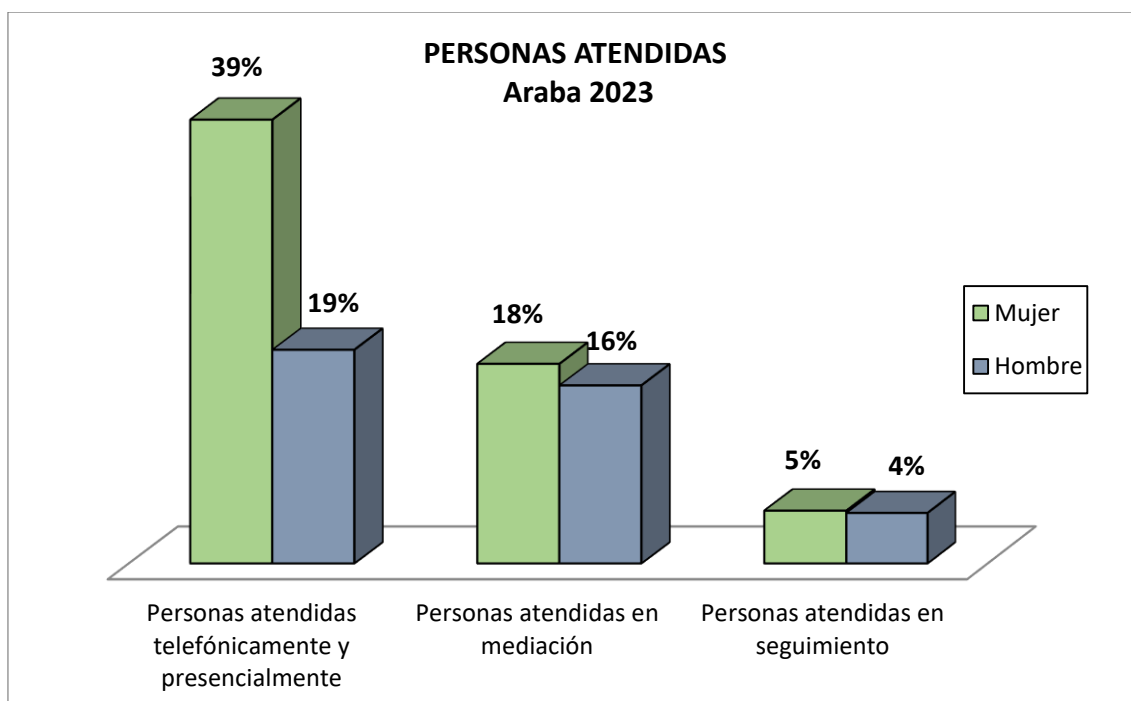
El número de personas atendidas en los distintos niveles de intervención directa en el SMF de Araba-Álava a lo largo del año 2023, esto es, en la atención telefónica y presencial, en la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y en los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 2.434 personas, de las cuales 1.488 han sido mujeres y 946 hombres. Como en años anteriores, se mantiene la tendencia de un mayor uso del SMF por parte de las mujeres frente a los hombres, con un porcentaje muy similar al año 2022.

El número de total de expedientes trabajados (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) en el SMF Araba-Álava ha sido de 560 lo que supone un incremento del 27%. Al respecto de las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han sido 3.454 (14% de incremento con respecto al año 2022).

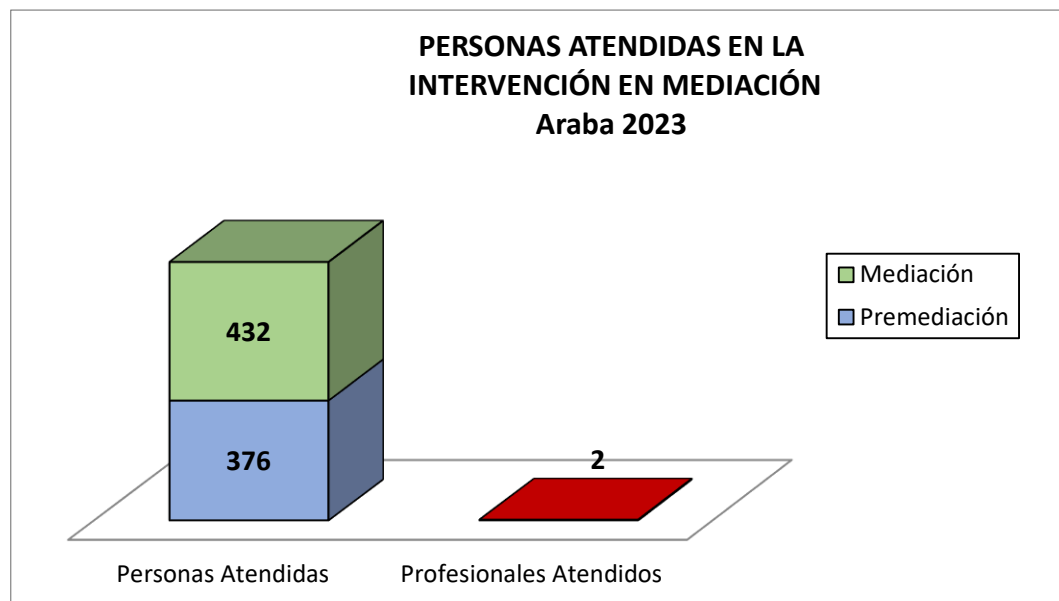


VII.1.E.1. PERSONAS ATENDIDAS

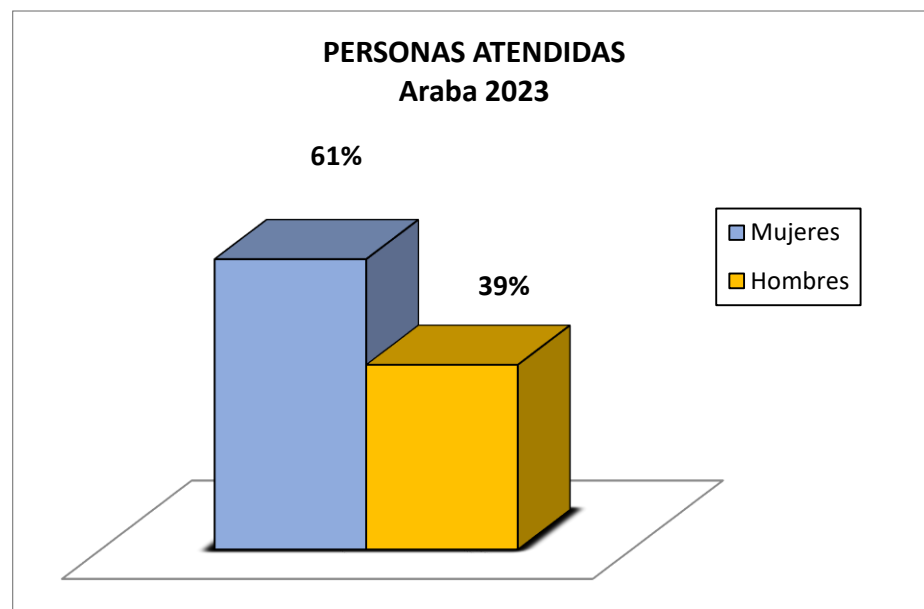
Durante el año 2023 han sido atendidas en los diferentes niveles de intervención (atención telefónica y presencial, intervención en mediación y seguimientos) un total de 2.434 personas usuarias, de las cuales 1.405 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial (948 mujeres y 457 hombres).



En los procesos de mediación durante el año 2023 han sido atendidas 808 personas (427 mujeres y 381 hombres) y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas un total de 221 (113 mujeres y 108 hombres).

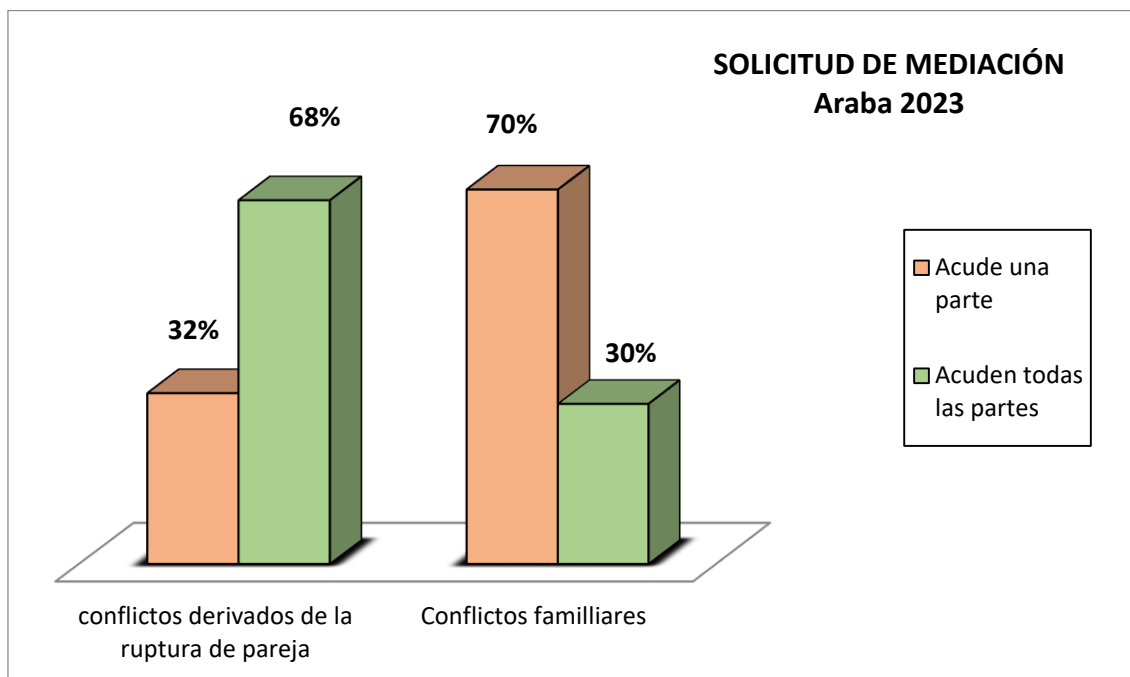


Atendiendo a la distribución por género, vemos que este año, siguiendo la tendencia de otros años, son las mujeres las que solicitan mayoritariamente información, bien telefónicamente o de manera presencial.



Al respecto de las solicitudes para iniciar un proceso de mediación, podemos observar que, en casos de pareja, ambas partes suelen implicarse en el proceso. Sin embargo, cuando se trata de procesos de mediación en conflictos familiares, las cosas son bien distintas. En estos últimos,

caracterizados por conflictos multipartes, lo más habitual es que no participen todas las partes involucradas en el problema.



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

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

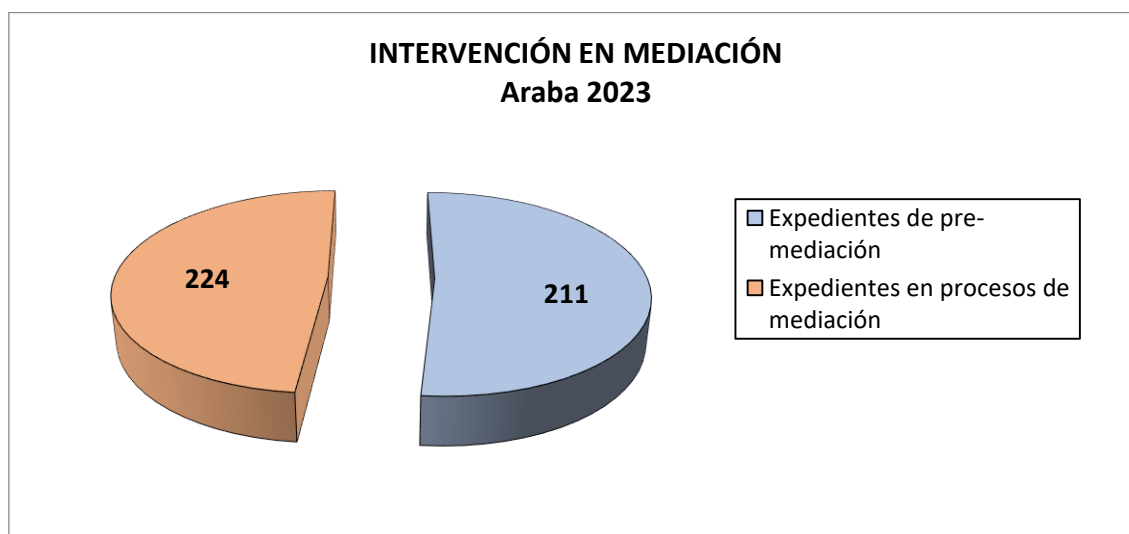
En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 1.405 personas (948 mujeres y 457 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita. El reparto atendiendo al género de las personas que han sido atendidas en este nivel de intervención, es similar en el último trienio.

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

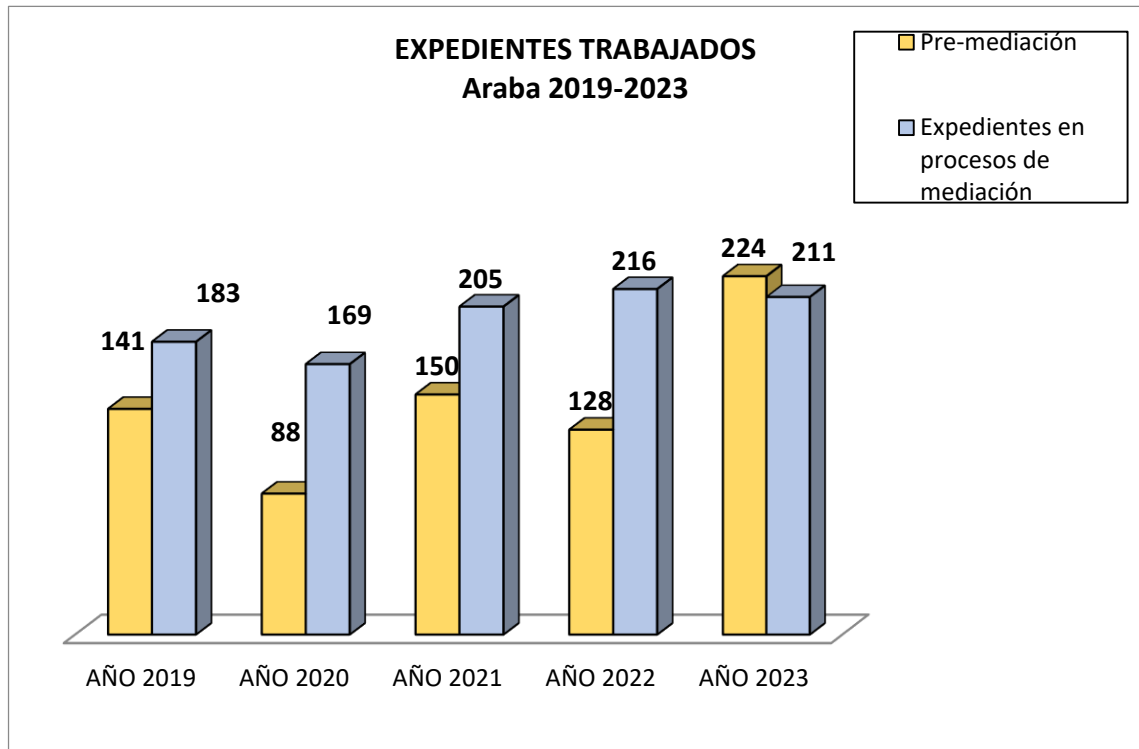
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	172	198	370
CONFLICTOS FAMILIARES	52	13	65
TOTAL	224	211	435

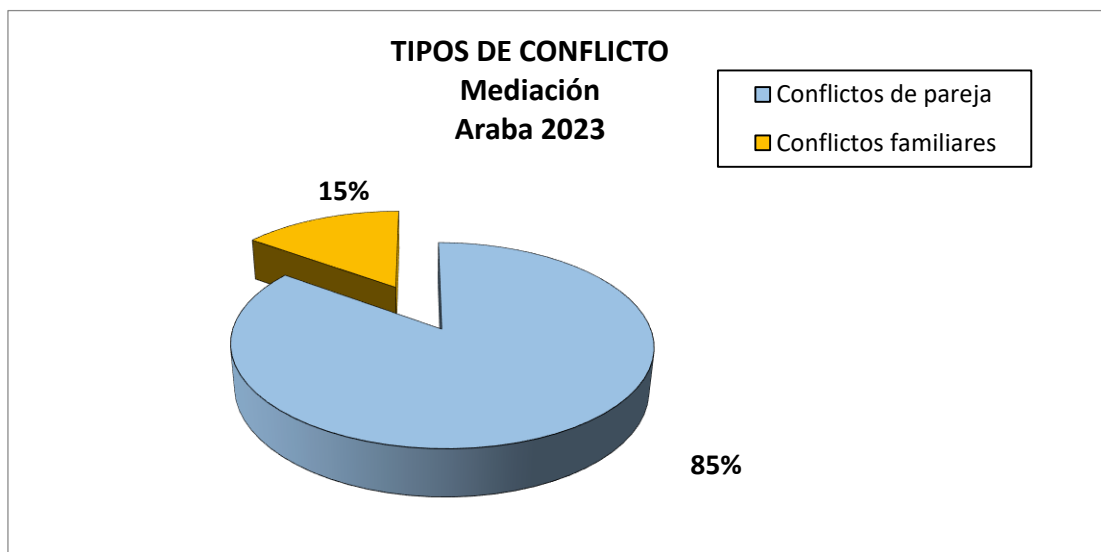
Durante el año 2023, el trabajo realizado desde el SMF de Alava-Araba en mediación, ha generado un total de 435 expedientes, de los cuales el 51% de los mismos se corresponden a expedientes en proceso de mediación y el 49% son expedientes de pre-mediación.



En el siguiente gráfico observamos, año tras año, la tendencia creciente de los procesos de mediación trabajados. Así, estas cifras suponen **un incremento del 26%** en las mediaciones realizadas con respecto a las del año 2022.



Los datos del siguiente gráfico muestran que en el 85% de los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja inician el proceso

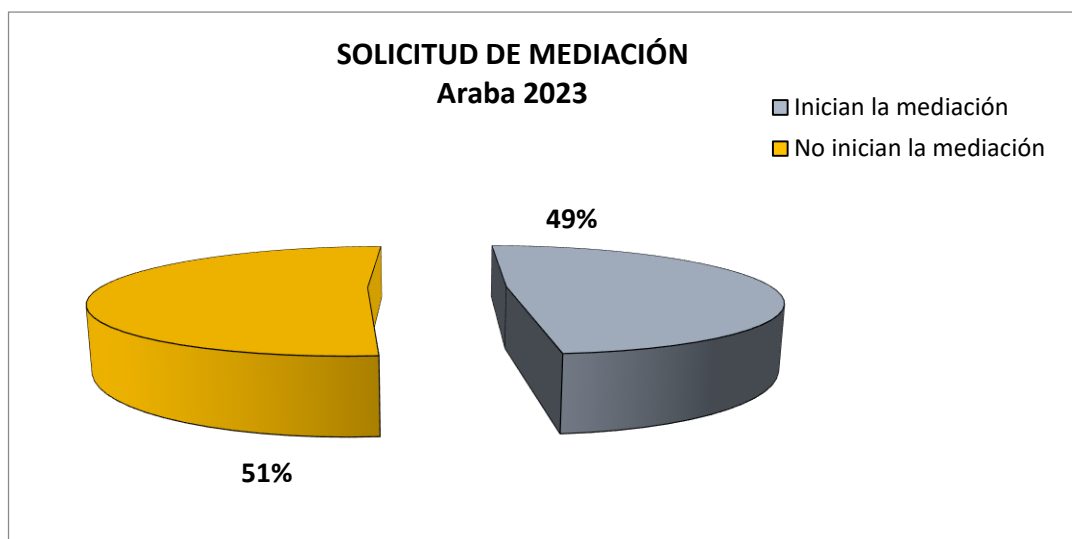


de mediación. Por otro lado, en los casos derivados de conflictos familiares, este porcentaje supone el 15%, lo que refleja la dificultad que supone trabajar conflictos multipartes, en cuanto a la voluntad compartida de iniciar la mediación.

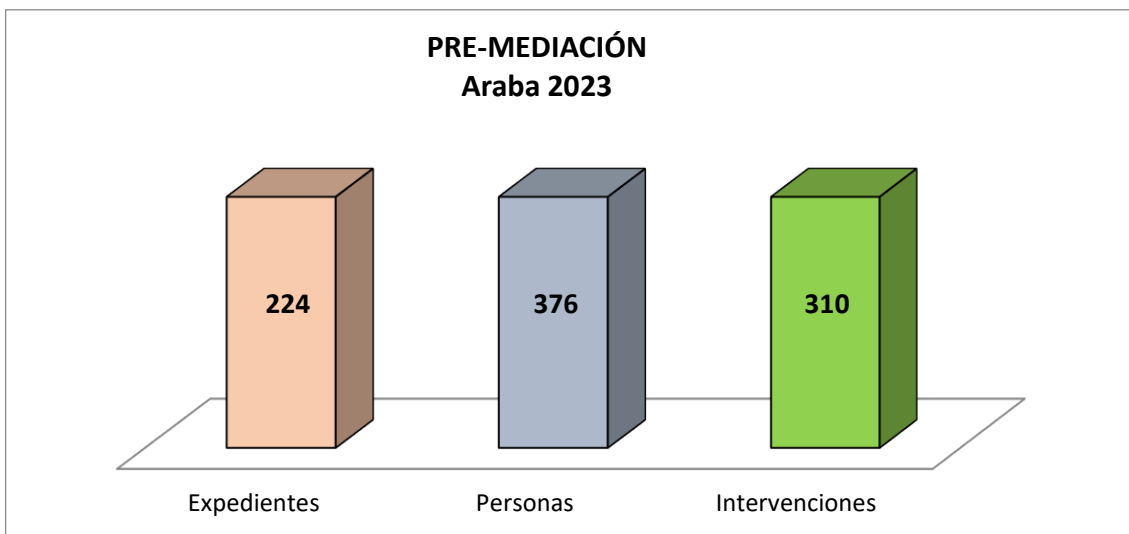
VII.1.E.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 51% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 49% de pre-mediación.

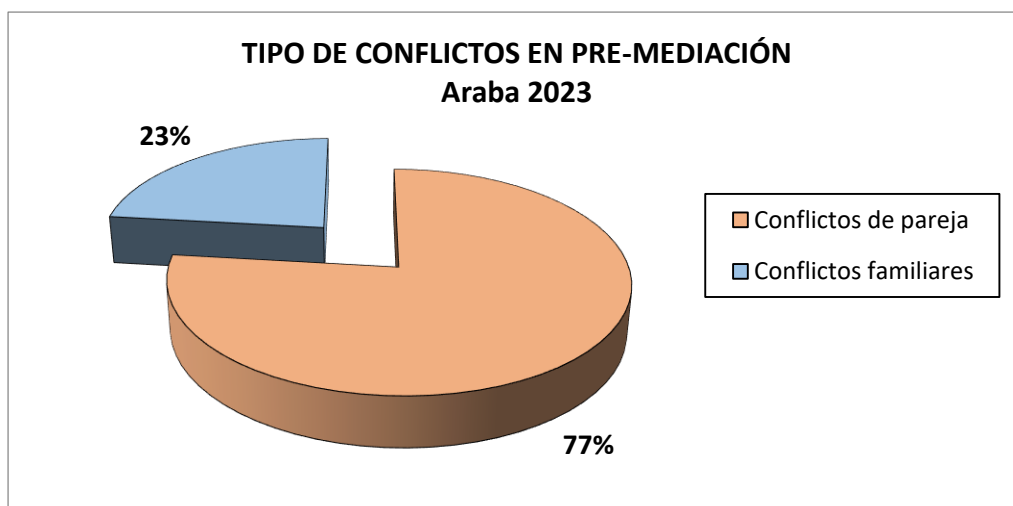
Las razones por las que los expedientes de pre-mediación no evolucionan a expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.



Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 224 expedientes (incremento con respecto al año pasado del 75%), a lo largo de 310 intervenciones (incremento con respecto al año pasado del 52%), una atención directa a 376 (incremento con respecto al año pasado del 69%) a las personas protagonistas del conflicto, **203 mujeres y 173 hombres** (incremento con respecto al año pasado del 56% y del 88% respectivamente).



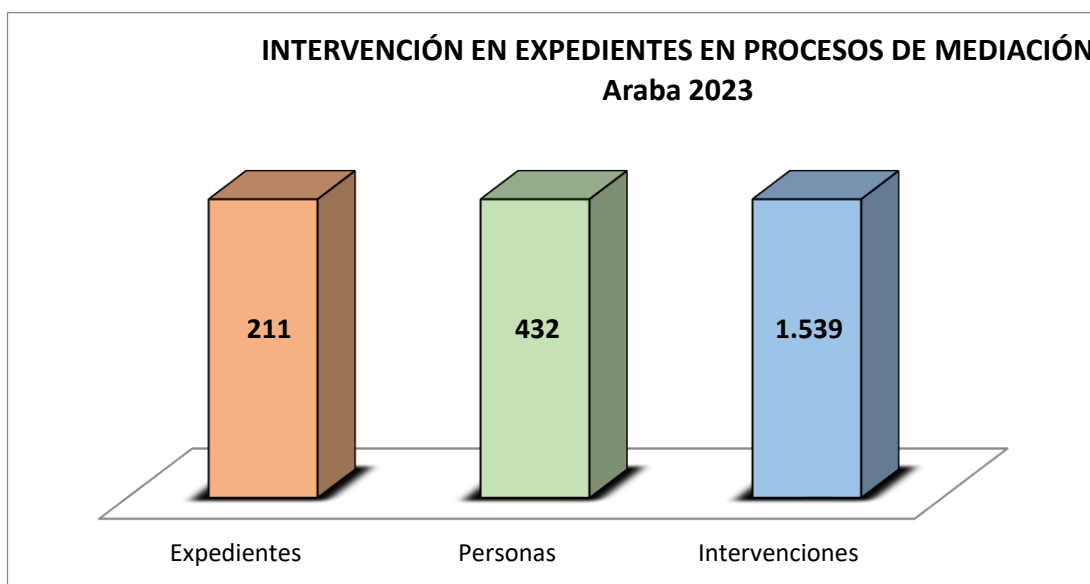
Es importante destacar que los expedientes de pre-mediación hacen referencia únicamente a la atención que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que no inician posteriormente el proceso de mediación. Esta atención puede suponer un número de sesiones diferentes en cada expediente, en función del número de personas protagonistas del conflicto, así como del tipo de conflicto y el momento en el que se encuentran las personas respecto al mismo.



Como podemos observar en el gráfico anterior, 172 expedientes atendidos en pre-mediación han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 52 expedientes con conflictos familiares.

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

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención, es decir, una vez iniciado ya el proceso de mediación tras la pre-mediación, alcanzan el total de 211 expedientes. En este nivel de intervención se han atendido a 432 personas pertenecientes a las familias y/o parejas, a lo largo de un total de 1.539 intervenciones.



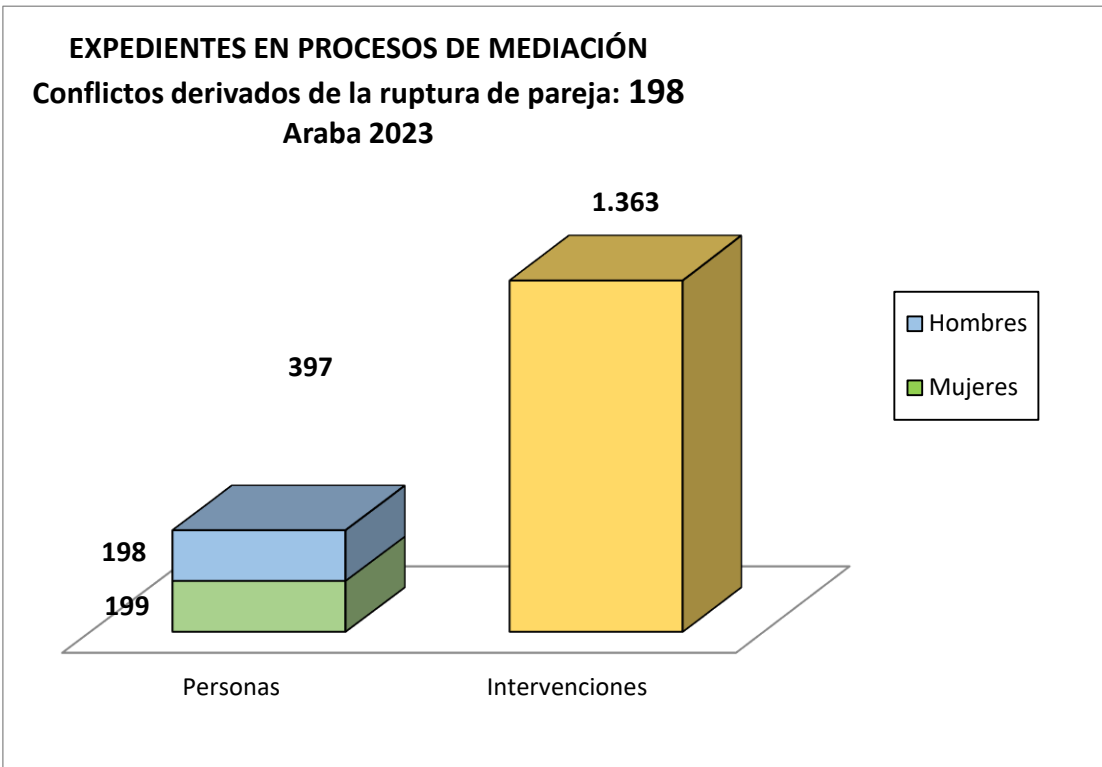
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 94% de los mismos (198 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. Del resto (13 expedientes), el 6% son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole.



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

LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

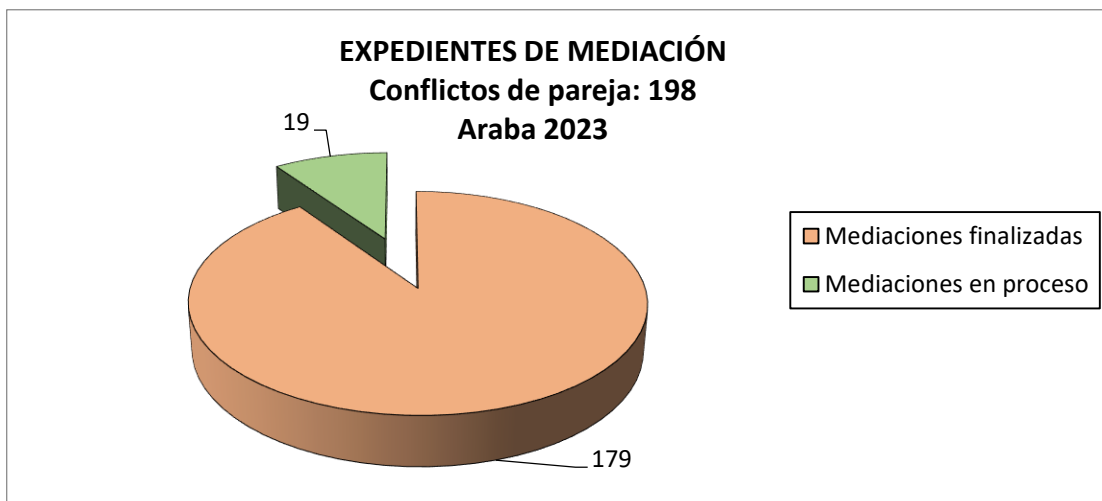
Del total de expedientes trabajados en procesos de mediación, 198 pertenecen a conflictos derivadas de la **ruptura de pareja** con un incremento del 4% con respecto al año 2022, y del 6% con respecto al año 2021. Estos expedientes han supuesto la atención de 397 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 2% más que el año 2022 y un 5% más que el año 2021). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1.363 intervenciones, lo que supone un incremento en las mismas del 29% con respecto al año 2022 y del 35% con respecto al año 2021.



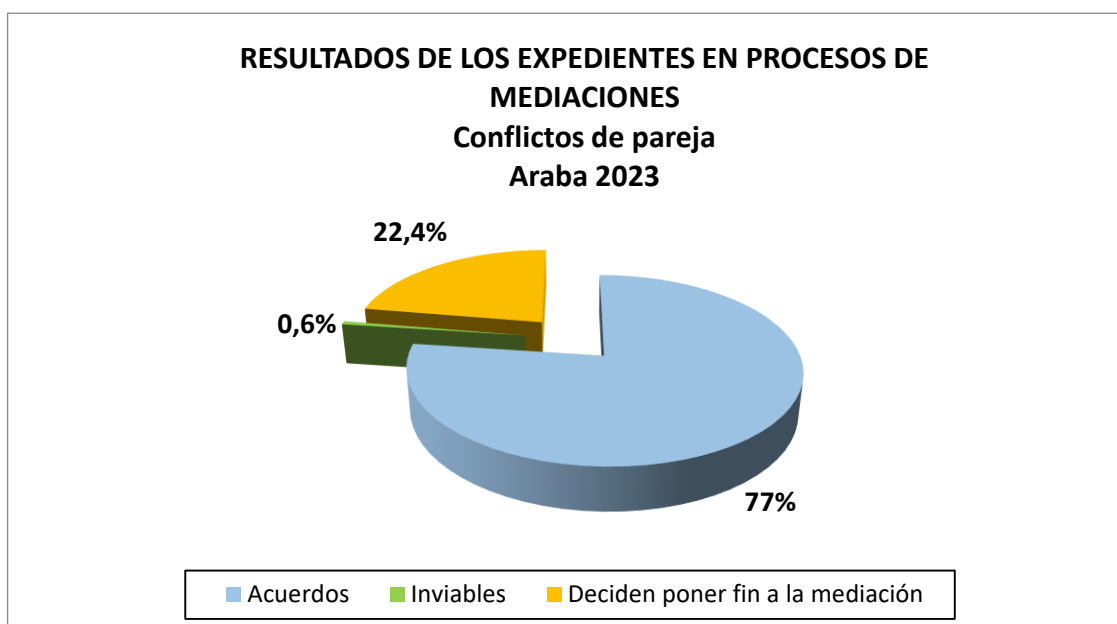
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	198
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	397
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1.363 4,2
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	179
	ACUERDOS	138
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	103
	• OTROS ACUERDOS	20
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	2
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA EN LAGUNGO	13
	• ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA	0
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	40
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	19

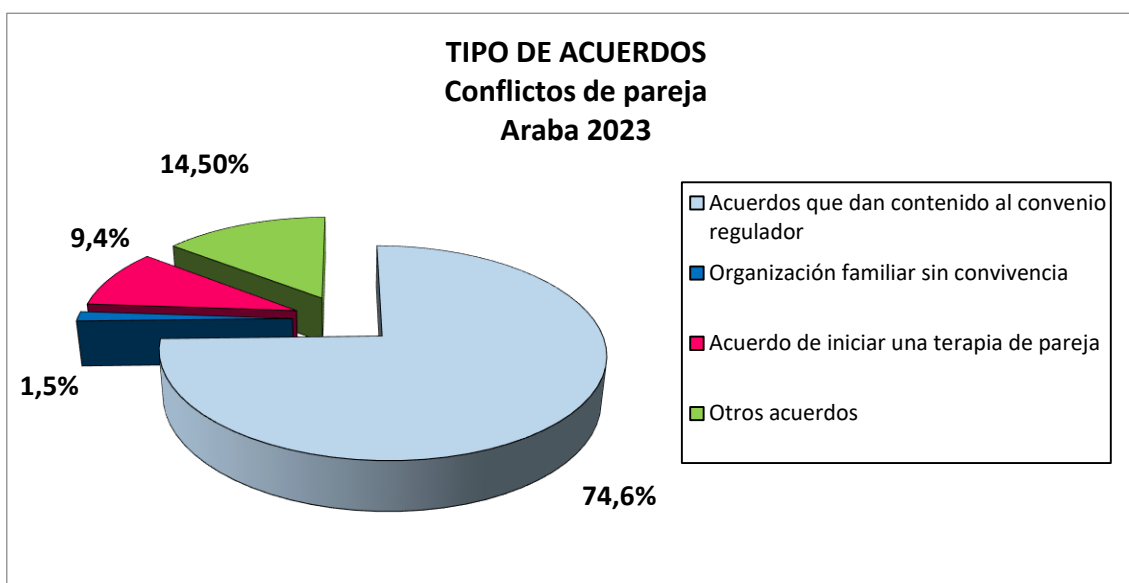
A lo largo de todo el año 2023 se han realizado un total de 198 expedientes en proceso de mediación, de los cuales 179 han terminado en acuerdos suponiendo esta cifra un incremento en los acuerdos con respecto al año 2022 del 14%.



Por otro lado, del total de las mediaciones finalizadas este año, el 77% han llegado a acuerdos, el equipo de mediación del SMF de Araba-Álava ha considerado que menos del 0,6% de los casos derivados de la ruptura de pareja han sido inviables, y el 22,4% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

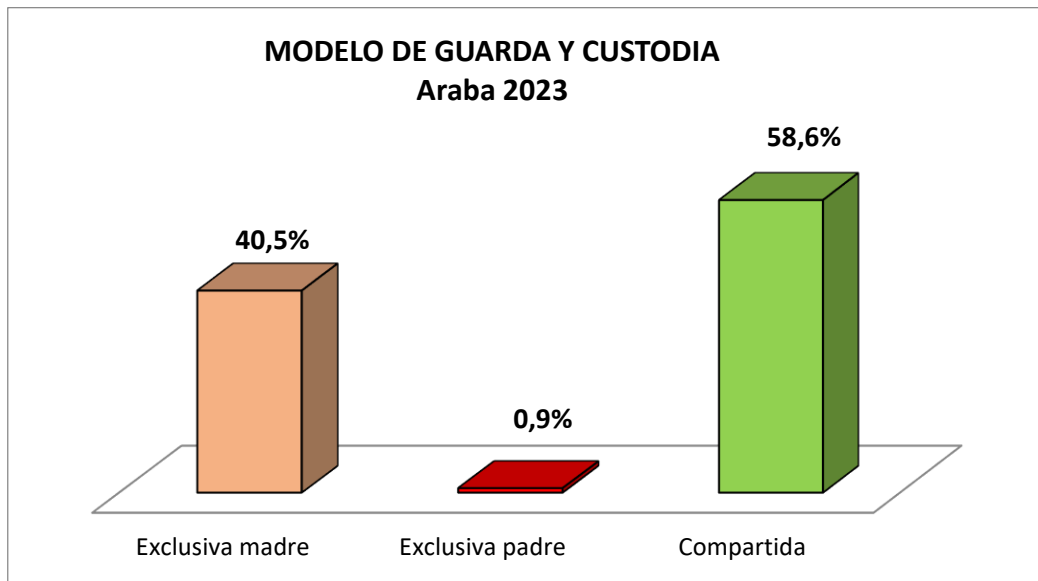


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de estos ha dado lugar mayoritariamente a un convenio regulador (74,6% porcentaje superior al obtenido el año pasado) y en un 25,4% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación con el conflicto que presentaban (el año pasado representaban estos acuerdos el 18% del total).

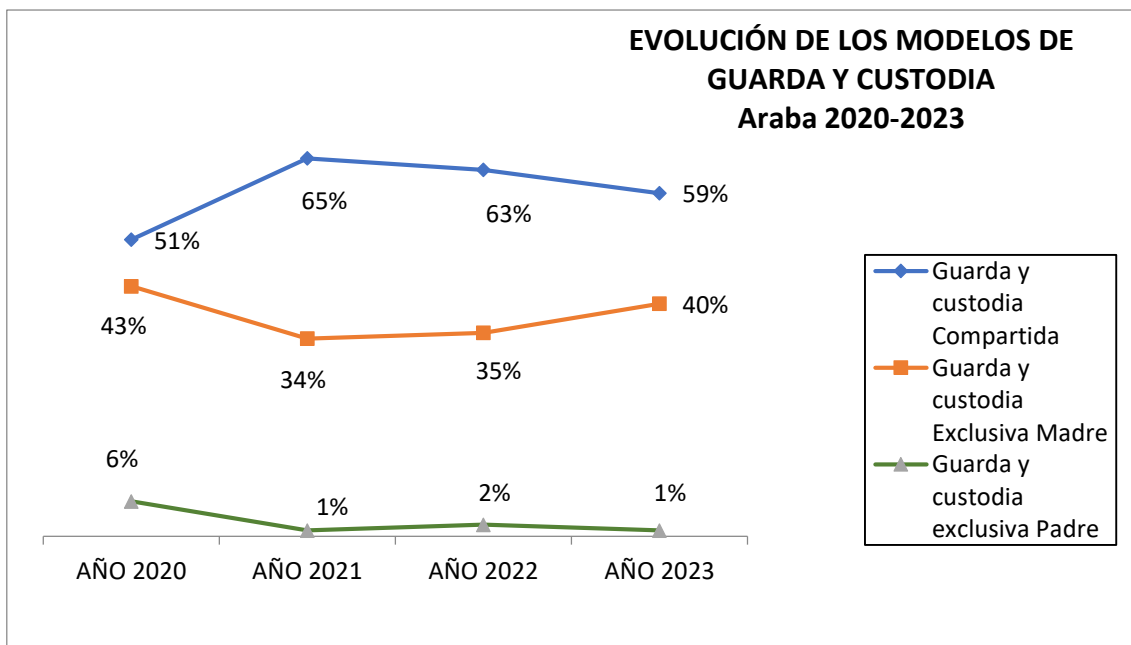


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,2 sesiones, similar a la media del último trienio.

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



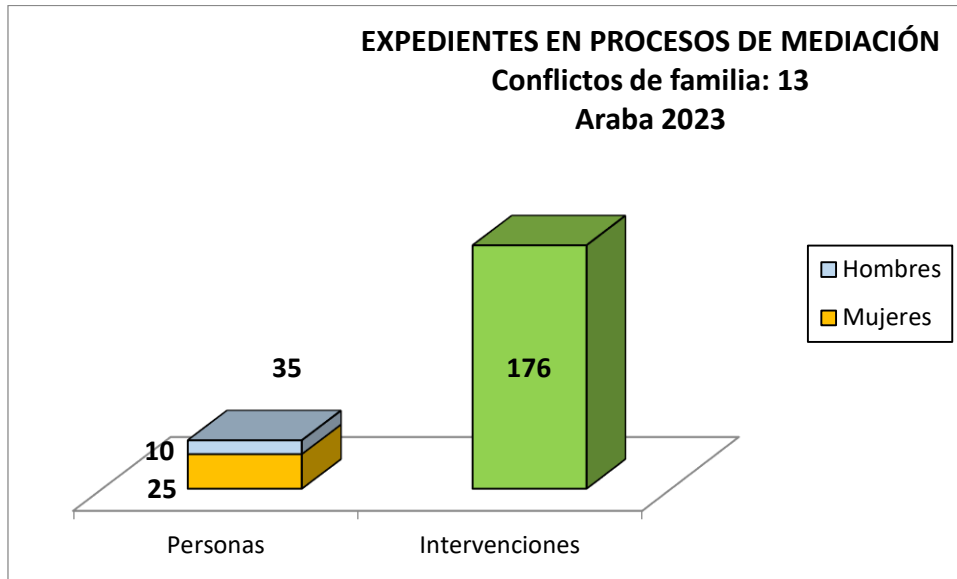
Del total de expedientes trabajados desde el año 2020 al año 2023, observamos que, respecto de los modelos de organización familiar, la guarda y custodia compartida es la opción elegida mayoritariamente seguida por el modelo de guarda y custodia exclusiva a favor de la madre.



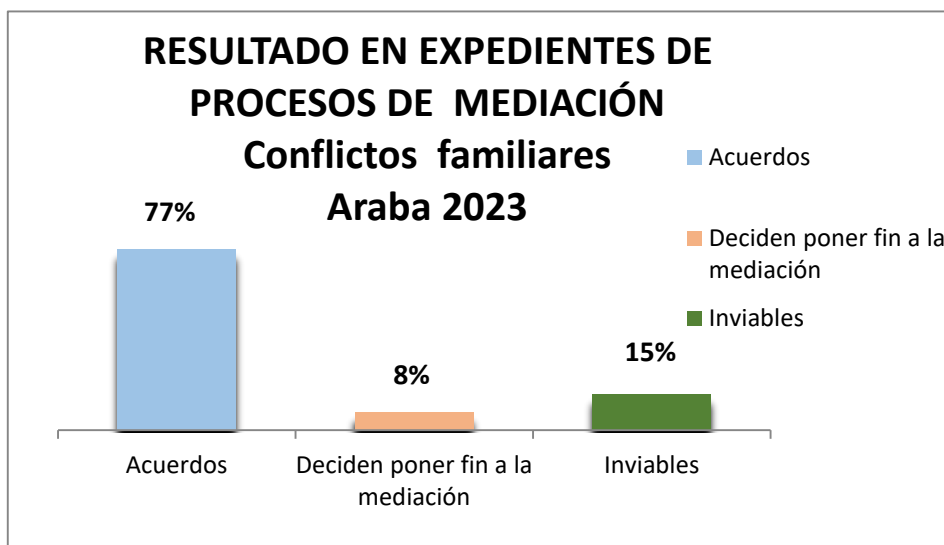
CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	13
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	35
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	176 5,4
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	• ACUERDOS	10
	• OTROS ACUERDOS	8
	• ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR EN LAGUNGO	2
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	1
	INVIABLE	2
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	0

Respecto a los expedientes de mediación referidos a **conflictos familiares**, este año 2023 se han atendido a 35 personas (25 mujeres y 10 hombres) en un total de 176 intervenciones.



De los 13 expedientes de mediación iniciados en este año, todos ellos se han finalizado antes de terminar el año, con un porcentaje de acuerdos del 77%.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados se sitúa en 5,40, cantidad muy similar a la obtenida el año 2022. En los conflictos familiares, conflictos multipartes, destacamos la dedicación del equipo mediador ya que en este tipo de procesos se requiere un trabajo en co-mediación (dos personas mediadoras).

VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	→	125
• A INICIATIVA DE SMF		99
✓ Se obtiene información		123
✓ No se obtiene información		2
• A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES		26

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

• Parejas en situación de ruptura	113
• Conflictos Familiares	12

RELATIVO A LAS PERSONAS

• Nº de mujeres	113
• Nº de hombres	108
• Nº de personas	221

RELATIVO AL PROCESO

• Nº de sesiones	196
• Nº de intervenciones	4
• Nº Total de Intervenciones	200

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

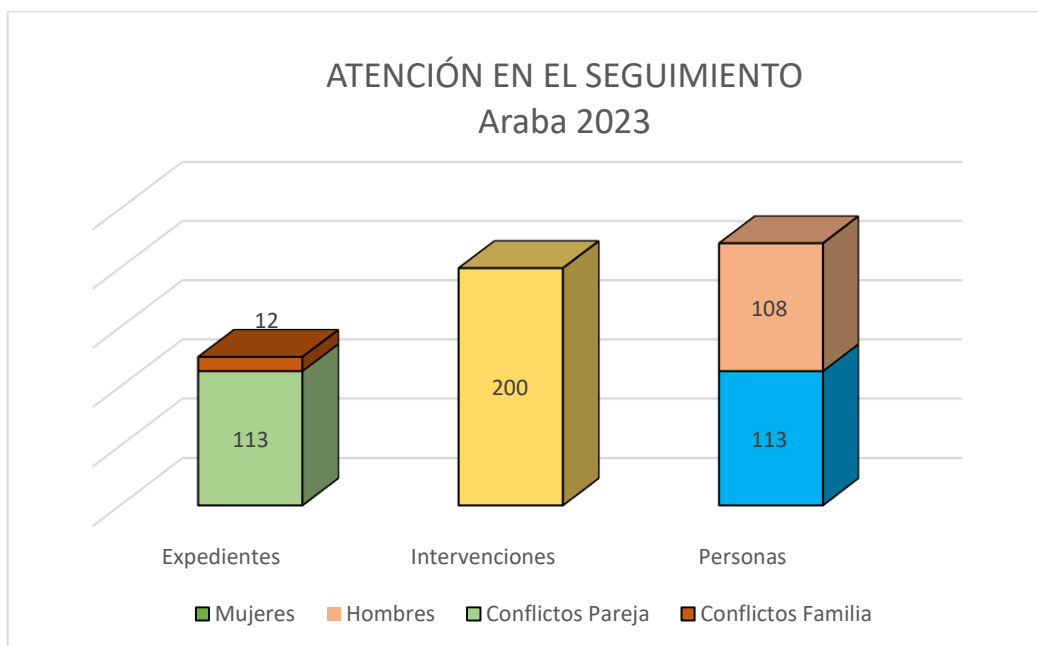
• Sentencia judicial	49%
• Acuerdo privado	48%
• Procedimiento judicial contencioso	2%
• Elevado a escritura pública	1%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

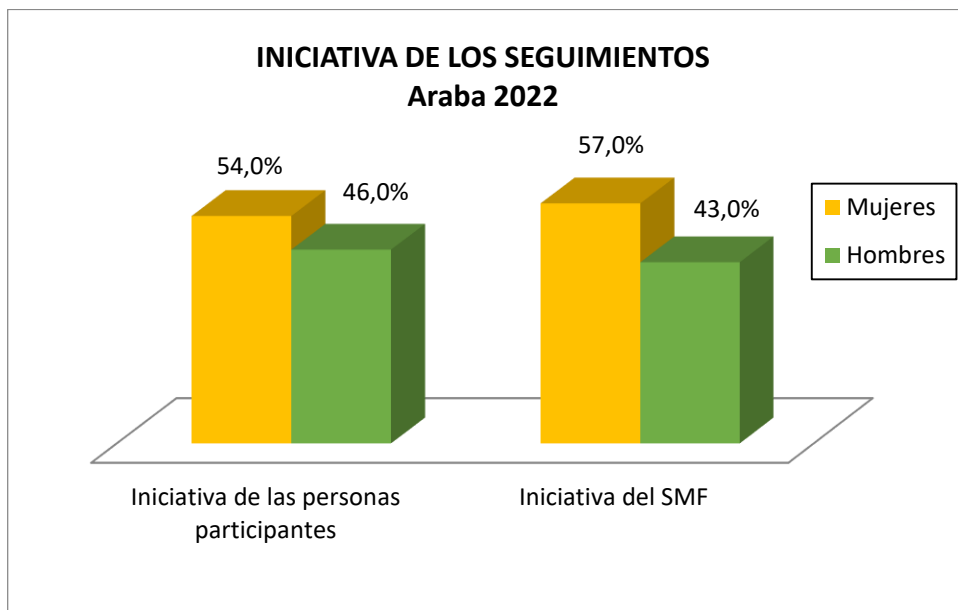
- Se responsabilizan de los acuerdos
- Responsabilización parcial de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

91%
3%
6%

Durante el año 2023 se ha realizado el seguimiento de 125 expedientes, de los cuales el 90% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 10% conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 221 personas (103 mujeres y 108 hombres) a lo largo de 200 intervenciones.

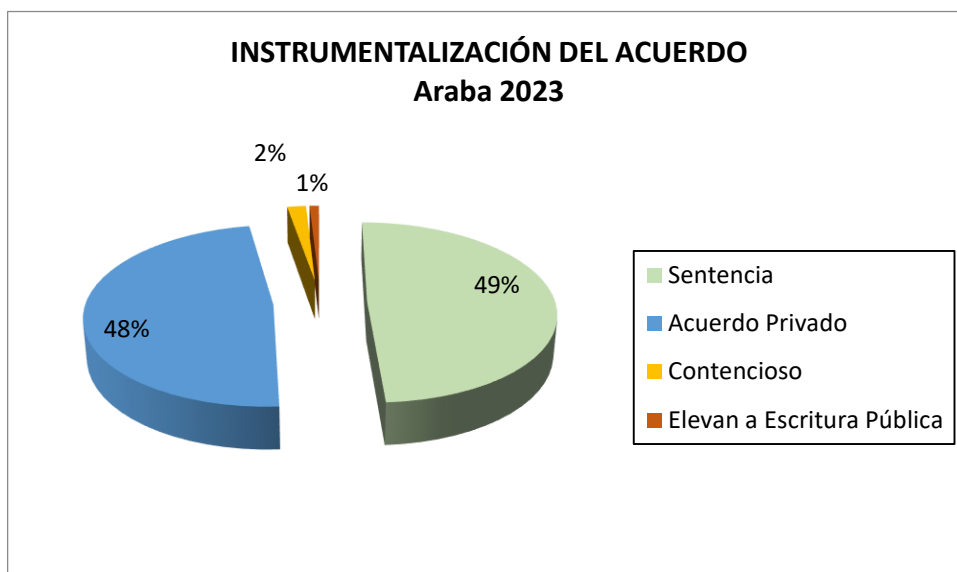


Del total de expedientes de seguimiento, 99 son realizados a iniciativa del equipo de mediación y 26 por iniciativa de las personas participantes en el proceso. De los seguimientos realizados a iniciativa del equipo en 2 expedientes no se ha podido obtener información, ya que ha sido imposible contactar con las personas.



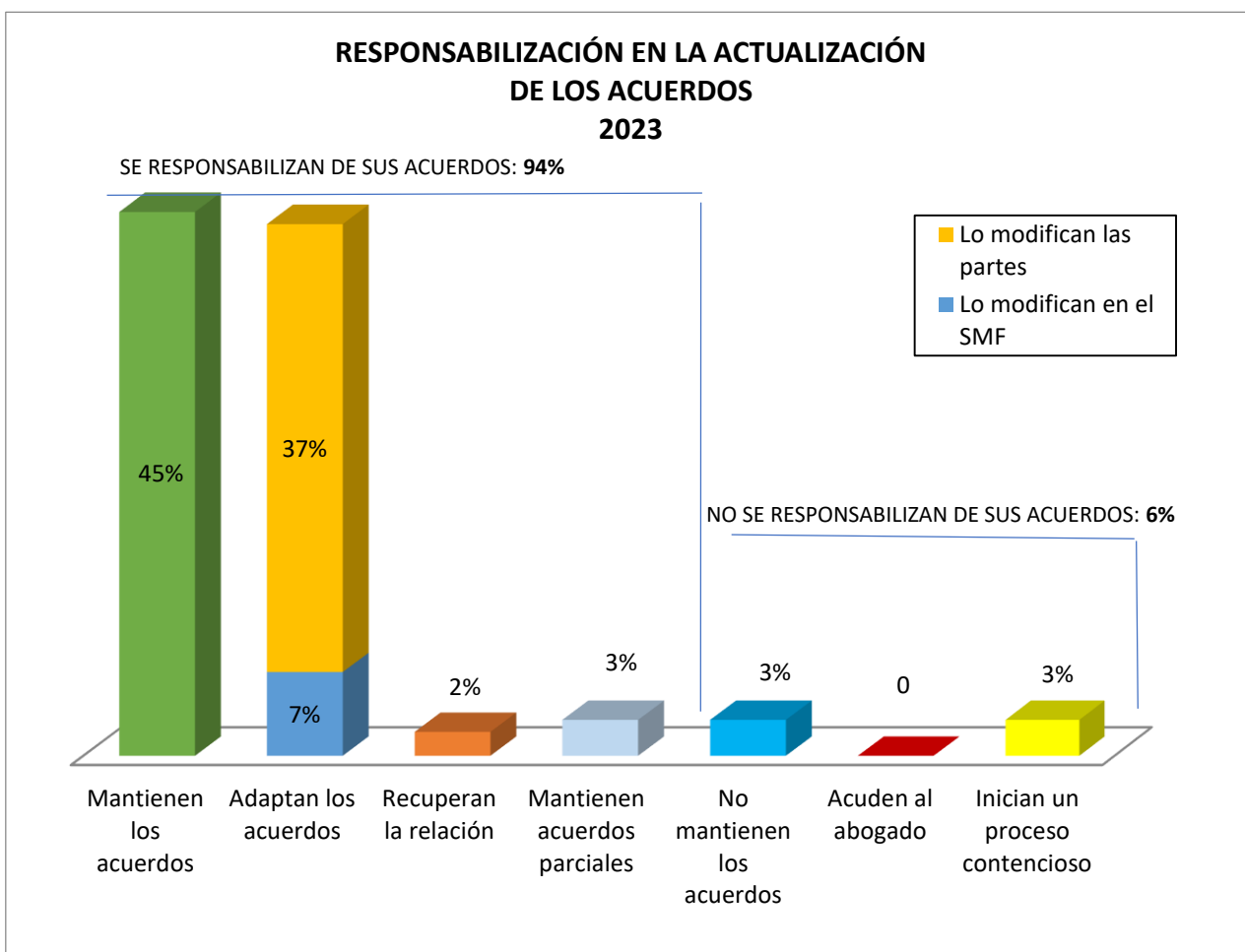
Al respecto de la instrumentalización que han hecho las personas usuarias del acuerdo, podemos señalar que las mismas han optado en igual medida por tramitar judicialmente los acuerdos como por dejarlos como acuerdos privados (49% frente al 48%).

En el 2% de los casos las personas usuarias han optado por iniciar un proceso judicial contencioso y el 1% han elevado a escritura pública ante Notario el acuerdo consensuado en el SMF de Alava-Araba.



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

Podemos observar cómo la mayoría de las personas usuarias del SMFA son capaces de mantener total o parcialmente los acuerdos alcanzados y/o adaptarlos a las necesidades que hayan podido surgir desde que finalizaron el proceso de mediación (94% de los casos).



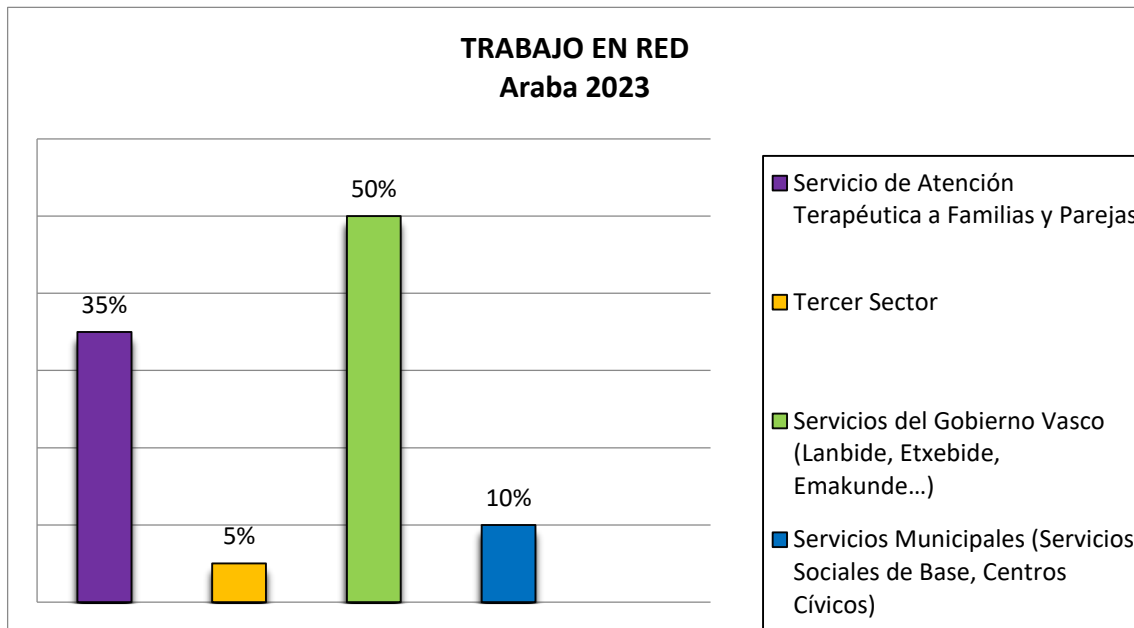
La fase de seguimiento nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso les ha podido aportar a nivel personal. Podemos desatacar a continuación algunas de las frases recogidas durante el seguimiento realizado a lo largo de 2023:

- “Hemos conseguido un espacio donde hablar que antes no teníamos”
- “Nuestra comunicación ha mejorado”
- “Nos hemos sentido escuchados”
- “Nos ayudó a bajar la tensión y a acercarnos”

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

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

Al igual que en años anteriores, la mayor parte del trabajo en red que se ha llevado a cabo en el año 2023 tiene que ver con el ámbito público (Servicio de Orientación Jurídica dependiente del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, Etxebide, Lanbide, Emakunde...) y con distintos servicios de salud, seguidos de los servicios de base de los Ayuntamientos.



VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA

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

Con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias que participan en el proceso de mediación, es imprescindible colaborar y establecer relaciones con la red de Servicios Sociales (municipales y forales), Departamento de Justicia, Departamento de Salud, Departamento de Seguridad, Departamento de Educación, Tercer Sector, así como con profesionales de diferentes ámbitos.

En lo que al modo de relacionarnos se refiere, podemos distinguir entre coordinación y trabajo en red:

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

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

Esta distinción nos permite introducir el modo en que el Servicio de Mediación Familiar se relaciona con los diferentes ámbitos vinculados al

mismo y que se refleja en la tabla que se muestra a continuación. En la tabla se constatan las labores realizadas desde el SMF dirigidas a equipos profesionales vinculados a entidades públicas y privadas que trabajan en la ayuda personal, familiar y social. Esta tarea facilita que dichas entidades puedan informar sobre el SMF a las personas usuarias de sus servicios, así como llevar a cabo un trabajo en red desde las distintas áreas de intervención.

Durante el año 2023, el SMF ha establecido contacto, en los términos descritos, con los siguientes servicios, entidades y equipos profesionales:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
RED DE SERVICIOS SOCIALES	MUNICIPALES		
	<p>Servicios de Atención Primaria CAE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierrri, Mungialdea.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Servicio de Mediación Comunitaria Ayuntamiento de Rentería.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria CAE: Servicios Sociales del Centro Cívico "El Campillo", "Lakua", "Abetxuko" y "Arriaga" de Vitoria-Gasteiz. Equipo Onarpen del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Servicios Sociales de Alto Deba, Vitoria-Gasteiz, Rioja Alavesa, Agurain.</p>



DIPUTACIONES FORALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Infancia y Familia <ul style="list-style-type: none"> - Protección a la infancia y adolescencia: <ul style="list-style-type: none"> - Acogimiento residencial - Medidas de protección para las personas menores de edad: guarda y tutela. - Dependencia y discapacidad <ul style="list-style-type: none"> - Residencias y Centros para personas con Dependencia y/o Discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> - Centros de Día para personas mayores en situación de dependencia. 		<ul style="list-style-type: none"> • Área Menor y Familia del Instituto Foral de Bienestar Social.
GOBIERNO VASCO		
<p>LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo – Euskal Enplegu Zerbitzua</p> <p>DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES</p>		



<p>SERVICIOS AUTÓNOMOS DE GOBIERNO VASCO</p>	<p>ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua ETXEVIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer</p>		
<p>JUSTIZIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Orientación Jurídica. - Juzgado de 1ª Instancia nº5 de Barakaldo - Juzgado de 1ª Instancia nº5 de Bilbao - Juzgado de 1ª Instancia nº6 de Bilbao - Juzgado de 1ª Instancia nº16 de Bilbao. - Juzgado Mixto nº4 de Gernika. - Juzgado Mixto nº 2 de Gernika. - Juzgado de Violencia nº 4 de Getxo. - Juzgado Mixto nº 1 de Getxo - Juzgado Mixto nº 2 de Getxo. - Juzgado Mixto nº 5 de Getxo. - Juzgado Mixto nº 6 de Getxo. - Juzgado Mixto nº 2 de Durango. - Equipo Psicosocial de los Juzgados de Familia de Bilbao. - Servicio de Atención a la Víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Paz de Lasarte - Juzgado de 1ª Instancia nº3 de Donostia - Juzgado de 1ª Instancia nº1 de Azpeitia 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de Familia de Bergara - Servicio de Orientación Jurídica
<p>SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ambulatorio Deusto: pediatría - Centro Salud Mental: <ul style="list-style-type: none"> • Erandio • Galdakao • Güeñes - Hospital De Urduliz 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambulatorio Zarautz - Ambulatorio Tolosa - Hospital Donostia - Mentalia Usurbil - Centro Salud Mental Antiguo (Donostia) 	
<p>FUERZAS DE SEGURIDAD</p>	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muskiz 		<p>Comisarías Ertzaintza</p>



EDUCACIÓN	Universidad de Valencia (Máster Mediación) Universidad de Deusto	Uni Eibar-Ermua IES EIBAR	
TERCER SECTOR	FUNDACIÓN GIZAKIA FUNDACIÓN SOCIAL IGNACIO ELLACURÍA CEAR BERRIZTU LAGUNGO BILTZEN NEVIPEN IJITO ELKARTEA AGINTZARI GITANOS UNIDOS EUSKADI GOIZTIRI ELKARTEA AVIFES ASOCIACIÓN NUEVA VIDA	ASOCIACIÓN MUJERES SEPARADAS DE GIPUZKOA NURA GIZA ELKARTEA FUNDACIÓN IZAN	BEREZI99 Garbiketak-Lorezaintza, SL LAGUNGO BABESTEN AVAP
ÁMBITO PRIVADO	Abogados y abogadas particulares Psicólogos y psicólogas particulares Notarías Asesorías	Abogados y abogadas particulares Psicólogos, psicólogas y psicoterapeutas particulares Procuradores y procuradoras particulares	Abogados y abogadas particulares
ÁMBITO ESTATAL	Seguridad Social SEPE		
COLEGIOS PROFESIONALES	COP BIZKAIA COTS BIZKAIA Colegio de la Abogacía de Bizkaia		

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

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

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

- TEJIDO ASOCIATIVO: SEXUNE (Asociación sin ánimo de lucro de formación, asesoría en sexualidad y terapia de pareja), ADINKIDE (ONG grandes amigos a favor del acompañamiento de personas mayores en riesgo o situación de soledad), LAGUNGO, HARRESIAK GAINDITUZ (ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes), NAIZEN (Asociación que agrupa familias de menores transexuales de araba, Bizkaia, Gipuzkoa y Navarra), NURA GIZARTE ELKARTEA, AGINTZARI ASOCIACIÓN NUEVA VIDA, Asociación BACHUE, Asociación DERECHO A MORIR DIGNAMENTE, Asociación SOLIRARIDAD VASCO ECUATORIANA, Asociación VOZ COLOMBIANA, asociación AVAIM (Asociación Vasca para la ayuda de la infancia maltratada), BANCO DEL TIEMPO (CRUZ ROJA), Asociación BESARKA, Asociación BESARTEAN, CÁRITAS, BILTZEN, CEAR-VITORIA, FUNDACIÓN TIERRA DE HOMBRES, FUNDACIÓN TUTELAR BEROA, HIRUKIDE, EDIREN Centro de Fisioterapia y Psicoterapia de Vitoria-Gasteiz, Asociación de profesionales extranjeros de Araba PRESTATURIK, FUNDACIÓN JEIKI,

FEDERACIÓN VICENTE ABREU y EGINEZ Asociación de personas con discapacidad.

- **ÁMBITO EDUCATIVO:** Colegio Salesianos Deusto, Escuela de Educación Social de EHU-UPV; CIFP Tartanga LHII; Máster Universitario en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV-EHU; Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto. El equipo de mediación también ha estado presente en las siguientes universidades estatales: Universidad Internacional de Valencia, Universidad Isabel I, Pública de Zaragoza, de Málaga, en el Máster de Mediación y resolución de conflictos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cantabria, en la Universidad de Murcia, Girona, Lleida. Federación alavesa de AMPAS de centros concertados (FAPACNE); Federación alavesa de AMPAS de centros públicos (DENOK ESKOLA).
- **MASS MEDIA:** Entrevista en "El Correo", "Radio Euskadi", "Diario Vasco", "Cadena Ser", "Euskadi Irratia", "Radio Nervión". Servicio de prensa de Gobierno Vasco.
- **COLEGIOS PROFESIONALES:** Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia, Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco, Colegio Oficial de Enfermería de Araba, Colegio Oficial de Médicos de Araba, Colegio Oficial de Psicólogos de Araba, Escuela de Educación Social EHU-UPV.
- **ÁMBITO JURÍDICO:** Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), Defensoría del pueblo de Andalucía, Servicio de Atención a las Víctimas de Bizkaia, Juzgado de Paz de Agurain, Juzgado de Paz de Aiala, Juzgado de Paz de Añana, Juzgado de Paz de Aramaio, Juzgado de Paz de Armiñon, Juzgado de Paz de Maeztu y Registro de Parejas de Hecho Araba, Servicio de Atención a las Víctimas de Araba.
- **ÁMBITO DE SALUD:** Red de Salud Mental Pública de Araba, Centro Médico Debagoiena, Mutualia Bilbao.

- **FUERZAS DE SEGURIDAD:** Ertzaintza de Gipuzkoa, Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz, Ertzaintza Laguardia, Policía Municipal de Amurrio, Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz.
- **ENTIDADES PÚBLICAS:** ASEXORIA Servicio Municipal, FORUM FEMINISTA MARÍA DE MAEZTU, Observatorio de Servicios Sociales de Araba, Instituto Foral de Bienestar Social de Araba, Servicio de Valoración de la Discapacidad y Atención Temprana de Araba, Servicios Sociales de Amurrio, Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz, Servicios Sociales Zona Rural, Servicios Sociales de Agurain, Servicios Sociales de Aiara, Amurrio, Servicios Sociales de Añana, Servicios Sociales de Laguardia, Servicios Sociales de Laudio, Servicios Sociales de Laudio, Servicios Sociales de la Montaña Alavesa, Servicios Sociales de Zuia, Zuzenean, Lanbide, Servicios Sociales de Debagoiena y Servicios Sociales de Aretxabaleta, Servicio de Mediación Comunitaria de Rentería y ZAINTEL (Servicio de atención telefónica de apoyo a familias cuidadoras).
- **ENTIDADES PRIVADAS:** Instituto Español de Mediación Deportiva y Pacificación (IEMEDEP).
- **JORNADAS y TALLERES:** Participación en el curso "Capacitación continua en mediación. El proceso de mediación prejudicial: intercambio con mediadores en España y México. Formación organizada por el Colegio de la Abogacía de Entre Ríos (Argentina)".

VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

El trabajo interno del equipo de mediación se clasifica en dos categorías: trabajo interno y la coordinación del equipo. El trabajo interno se refiere a todas las cuestiones relativas al material técnico en cuanto al desarrollo, revisión y adaptación de las fichas y protocolos de actuación. La coordinación implica la comunicación del equipo distribuido actualmente en cuatro sedes, para detectar las necesidades y garantizar el buen funcionamiento.

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

Con relación al funcionamiento global del equipo, además de las reuniones de carácter espontáneo, se realizan reuniones periódicas trimestrales para unificar criterios, consensuar cuestiones de coordinación y cualquier aspecto dirigido a la mejora continua en la atención e intervención con las familias vascas.

La revisión y actualización del material técnico se realiza de modo periódico, en la medida que la intervención en mediación y las reuniones de equipo nos permiten detectar la necesidad de posibles cambios que se adapten a la realidad de la diversidad y conflictividad familiar. En este mismo sentido, se encuentran los protocolos de coordinación que atienden a las particularidades de cada entidad o institución con la que se establece. Durante el año 2023 se ha mantenido el protocolo de derivación a la entidad Lagungo para el desarrollo del programa terapéutico, tal como se desarrolla en el apartado correspondiente.

El desarrollo del trabajo interno del equipo se realiza o bien de modo presencial, entre las personas que se encuentran en la misma sede, o bien

por comunicación telefónica y telemática para la coordinación del equipo que se encuentra en las diferentes ubicaciones.

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

La asistencia al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, en concreto a la Dirección de Familias e Infancia, se desarrolla de manera estructural mediante la participación en las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Asesor de Mediación Familiar (CAMF), tanto en lo que implica la presentación anual de actividad del SMF como en cualquier otro aspecto vinculado con la evolución de la mediación y su regulación normativa tanto a nivel autonómico, estatal como europeo.

Durante el año 2023, se ha celebrado la reunión del CAMF en fecha 18 de diciembre. El orden del día se centraba en el Informe anual del SMF y el Informe anual del Registro de Personas y Entidades Mediadoras, así como la información de aquellos temas relevantes relacionados con la mediación.

En la reunión se presentaron los datos de la actividad del SMF desarrollada durante el año 2022 y del 2023 (hasta el tercer trimestre, al no encontrarse cerrado el último trimestre para la fecha de su celebración). Así como la actualización de las personas mediadoras registradas, siendo en la actualidad 487 personas y estando canceladas 228 inscripciones. La cancelación de estas inscripciones está relacionada con el requisito de acreditar formación en materia vinculada con la mediación familiar durante 50 horas, una vez transcurridos los 5 años desde la fecha de la inscripción, o bien desde la última actualización.

Entre las cuestiones compartidas por la Dirección destaca la presentación de una Guía de Recursos, con la finalidad de que se convierta en un buscador tanto para familias como para profesionales del ámbito de la intervención psico-social. Asimismo, la Directora informa sobre la finalización de la obra del local de Irún (Gipuzkoa) destinado a la actividad del Punto de Encuentro Familiar, que a su vez cederá un espacio para la atención del Servicio de Mediación Familiar en este municipio durante un día a la semana (con el modelo similar a la experiencia que se viene desarrollando desde 2021

en Tolosa). Esta previsión de apertura de un nuevo local se plantea para ser ejecutada durante el 2024. Asimismo, se anunció el inicio del V Plan Interinstitucional de apoyo a las familias, infancia y adolescencia de Euskadi, en el que se contempla la función de la mediación familiar.

Con relación a la información compartida por los Colegios profesionales, en esta ocasión por vía telemática, la actual Decana del Colegio de la Abogacía de Bizkaia (Dña. Maite Murillo) presentó el Servicio de Mediación y Derecho Colaborativo que inició su actividad en el mes de septiembre del 2023. En su ámbito de actuación queda excluida la intervención en mediación en el ámbito familiar y penal.

Junto a la participación en el CAMF, la asistencia al Departamento se articula de modo directo en las cuestiones técnicas que requiera en cada momento, tanto para responder a preguntas parlamentarias orientadas a la mediación, datos para el Observatorio de la Familia, solicitud de información del EUSTAT, así como para facilitar la divulgación de la mediación.

La participación en medios de comunicación y foros profesionales es una de las funciones desarrollada por el equipo de mediación, dando respuesta a las necesidades que se trasladan desde el Gabinete de prensa del Departamento. Una de las fechas destacadas en el 2023 es el Día Europeo de Mediación, 21 de enero. Alrededor de esta fecha se ha participado en programas de radio (Radio Euskadi, Radio Vitoria, Radio Nervión, Cadena Ser) así como en prensa (El Correo, Diario Vasco).

En cuanto a la asistencia y participación en el ámbito profesional y académico, se ha asistido al Seminario de Mediación sobre Nuevos Retos y perspectivas de la Mediación convocado por la Universidad de Zaragoza, así como a reuniones profesionales, jornadas y formaciones tal como consta en el apartado VII.2.B.

VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES

El interés que genera la mediación a nivel de formación académica se manifiesta en las solicitudes que recibe el equipo de mediación para participar en trabajos de investigación correspondientes a cursos de Postgrado y Máster en Universidades y Colegios Profesionales de diferentes disciplinas. En general, las entrevistas y colaboraciones en el entorno académico se orientan tanto a la realización del Trabajo de Fin de Grado (TFG), Tesina de Fin de Máster (TFM) o Tesis doctorales en el ámbito de las Ciencias Sociales y Jurídicas (Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Criminología y Derecho), tanto de las Universidades vascas (Universidad del País Vasco y Universidad de Deusto), así como en Universidades públicas y privadas de otras Comunidades Autónomas e incluso de países extranjeros.

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

- Participación mediante entrevista profesional para el desarrollo del Trabajo de Fin de Máster de la Universidad de Deusto en materia de las posibilidades de la mediación ante las necesidades de las personas mayores y la prevención de los malos tratos.
- Colaboración en el Trabajo de Fin de Máster en Gestión de conflictos y Mediación de la Universidad de Cantabria sobre “El impacto de la mediación en la gestión del conflicto y la prevención de la violencia”.
- Participación mediante entrevista profesional para el desarrollo del Trabajo de Fin de Máster de la Universidad de Murcia sobre “La mediación ante el embarazo adolescente”.
- Participación en el Tribunal de la tesis doctoral titulada “La gestión de la pobreza infantil desde los servicios públicos” defendida en la Universidad de Aragón, en la que se pone en valor el uso de la mediación como un proceso facilitador de los conflictos familiares y, a su vez, preventivo de la pobreza infantil.

- Colaboración con profesionales de la mediación de las CC.AA. de Aragón, Asturias y Navarra para compartir reflexiones sobre la evolución de la mediación y su impacto en las familias.
- Participación en el seminario profesional sobre “Nuevos Retos y perspectivas de la Mediación” celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza el 9 de marzo de 2023.
- Colaboración con la Revista internacional de Investigación científica y práctica en Métodos de Solución de Conflictos de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México).

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

En el verano del año 2020, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ofrece un servicio a la ciudadanía para atender psicológicamente a aquellos casos que, desde el SMF se considera que pueden beneficiarse de una terapia de pareja o familiar.

El “Centro de Orientación Familiar LAGUNGO” es el responsable de dicho programa que se denominó: “Servicio de atención terapéutica a familias derivadas del Servicio de Mediación Familiar”.

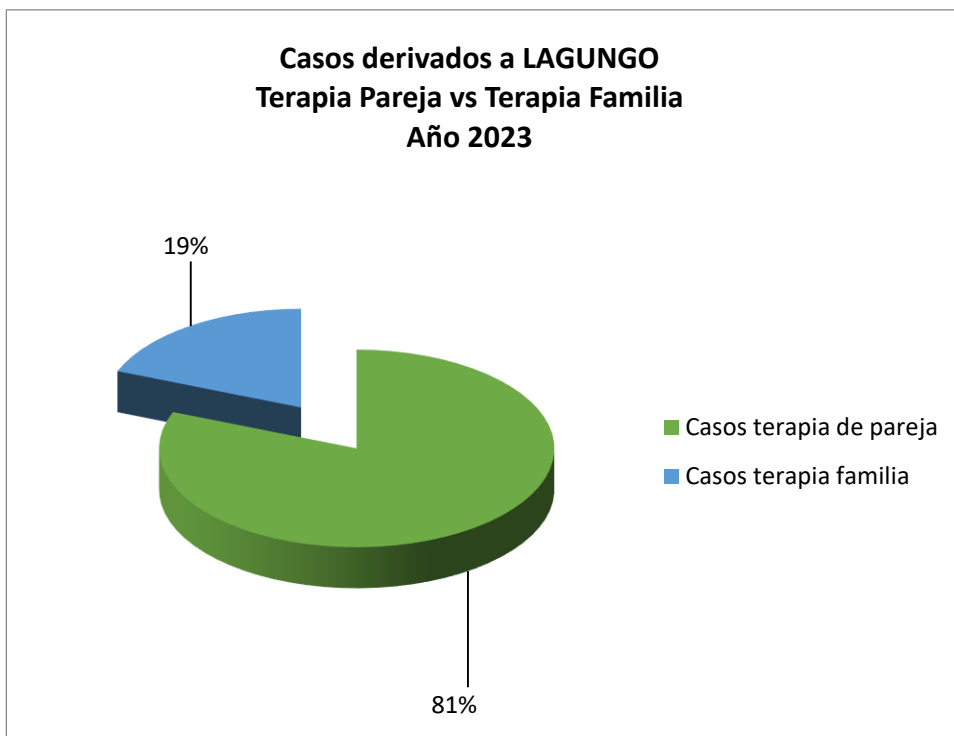
Los criterios que se han contemplado durante estos años para derivar situaciones familiares a la Fundación Lagungo desde el SMF han sido:

- Situación económica (no disponer de poder adquisitivo para pagarse una terapia privada)
- Existencia de hijos e hijas involucrados en el conflicto
- Familias monoparentales
- Asuntos atendidos en el SMF procedentes de recursos públicos (por ejemplo; Servicios Sociales de Base).
- Riesgo de comportamientos violentos o patologías mentales

Se ha establecido un número límite de casos a derivar por parte del SMF que se distribuye del siguiente modo: Desde Bizkaia se pueden derivar 60 casos y desde Gipuzkoa y Araba 30 casos respectivamente.

Durante el año 2023 se han remitido 64 casos en total de los cuales 33 han sido derivados por el SMF de Bizkaia, 17 por el SMF de Gipuzkoa y 14 por el SMF de Araba. La mayoría de los casos remitidos y trabajados corresponden a problemáticas de pareja (52 de pareja frente a 12 de familia, proporción esta similar a la obtenida otros años).

Como podemos observar, se han derivado en el año 2023 más casos (64) que el tope estipulado para este programa (60 al año). El motivo de ello se encuentra en el hecho de que, en algunas derivaciones, las personas usuarias finalmente deciden no ponerse en contacto con Lagungo. En estos casos, se cuenta el expediente como derivado, pero no atendido, por lo que no se computa para el total de expedientes que tiene cada SMF asignado (30 Bizkaia, 15 Gipuzkoa y otros 15 Araba).



El trabajo de coordinación entre ambas entidades es un elemento muy importante, materializándose en reuniones periódicas por videoconferencia, en las que se actualiza la información sobre los casos derivados, así como cualquier otra acción en beneficio de esta colaboración. A estas reuniones asisten una persona responsable de cada Territorio Histórico y las dos personas encargadas de la gestión de los expedientes en Lagungo.

Así mismo, desde Lagungo se remiten mensualmente informes al SMF en los que se detalla el estado de los casos derivados desde los mismos para el conocimiento de las personas profesionales que han intervenido previamente con los casos en mediación.

IX. CONCLUSIONES

IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

IX.1.A. BIZKAIA

En los **datos** obtenidos en Bizkaia **a nivel general**, destacamos el **incremento en la demanda** que realizan las familias y el elevado nivel de atención realizado en este Territorio Histórico.

Los expedientes trabajados durante el 2023 en los distintos niveles de intervención: *mediación* (pre-mediación y procesos de mediación) y *seguimiento* han supuesto **un aumento del 5% de expedientes**, en la atención directa el **número de personas atendidas ha incrementado en un 19%, aumentando**, así, un **22% las intervenciones** realizadas con las familias atendidas.

En **la atención telefónica, vía email o presencial**, es decir, la **primera toma de contacto con el SMF** para solicitar información, exponer su situación, clarificar dudas, buscar orientación, realizar la demanda, solicitar la primera cita, etc., se observa un incremento del **24%** respecto al año anterior.

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

Respecto a la atención en mediación, podemos constatar que se ha **triplicado la participación de hijos e hijas menores de edad.** Esta participación se realiza previo acuerdo entre padres, madres y personas mediadoras y cuando se valora adecuadamente su presencia en el proceso. Esta intervención puede tener como finalidad bien entender el trabajo que están llevando a cabo sus padres y madres en el proceso de mediación, o bien poder dar respuesta y clarificar dudas que puedan tener. En algunas ocasiones, son los hijos e hijas quienes manifiestan interés por utilizar este espacio neutral y dialogado para comunicarse con sus padres y/o madres.

Hay otras situaciones en las que los hijos e hijas participan en la toma de decisiones, como protagonistas directos en los conflictos familiares intergeneracionales y/o convivenciales.

En los últimos años, **observamos un incremento en relación con el número de expedientes** trabajos relativos al conflictos derivados de la ruptura de pareja, este **año 2023** el incremento ha sido de un **5,29%.**

En cuanto a los **modelos de organización familiar**, tras la ruptura de la pareja, los datos de los últimos años nos indican un **incremento de la tendencia** a la **coparentalidad** respecto a la convivencia con las hijas e hijos. Sin embargo, durante **el año 2023** es reseñable que casi **el 60%** de las familias ha optado por un modelo de guarda y custodia compartida, mientras que en años anteriores el modelo de custodia compartida respondía aproximadamente al 50%.

En cuanto a la **fase de seguimiento**, en este año 2023 se ha atendido a 542 personas, generando 344 expedientes de seguimiento y un total de 609 intervenciones.

Los datos obtenidos en esta fase nos indican que, respecto al año 2022, se ha producido un **incremento del 17%** en el número de expedientes atendidos en esta fase, del **8% en relación con las personas**, generándose, así, un **13% más de intervenciones**.

En cuanto a la **instrumentalización del acuerdo en situaciones de ruptura**, el 36% han tramitado los acuerdos de mediación y tienen sentencia judicial y el 57,4% los han mantenido como acuerdos privados. En relación con la **instrumentalización de los acuerdos de los seguimientos realizados a las familias**, el 100% de los acuerdos se han mantenido como privados.

A pesar de la gran variedad de situaciones familiares atendidas desde el SMF, seguimos constatando un **elevado grado de responsabilización** por parte de las personas usuarias respecto a los acuerdos adoptados durante el proceso de mediación, alcanzando este año 2023, casi, el 90%.

Queremos destacar el elevado número de familias (41,7%) que han sido capaces de modificar sus acuerdos para adaptarlos a las diferentes situaciones que se presentan en la evolución de la familia. Esto no hace sino **confirmar** que la mediación es un **proceso de responsabilización, de aprendizaje y de adquisición de herramientas que favorecen la gestión positiva de los futuros cambios familiares**.

Por último, el 27% de las personas que han participado en esta última fase destaca que **el proceso de mediación les ha servido para alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas**, seguido del 25% que considera que le ha aportado información y orientación en relación con el conflicto planteado. El 21,5% destaca, como beneficios que le ha reportado el proceso, la oportunidad de hacerse cargo de su familia.

La **labor de coordinación**, con el objetivo de ofrecer una atención integral a las familias y/o parejas llevadas a cabo con los distintos servicios desde los que las familias y/o parejas están siendo atendidas, a la vez que informadas del Servicio de Mediación se ha visto **incrementado en un 4%** en 2023, destacando que la coordinación con el Servicio de Atención

Terapéutica a Familias gestionado por el Centro de Orientación Familiar Lagungo se ha duplicado.

En 2023 se han **duplicado las solicitudes** realizadas por los **partidos judiciales del territorio histórico de Bizkaia** de los Acuerdos de Mediación alcanzados en los procesos de ruptura de pareja. Esto sigue constatando la confianza depositada en los acuerdos consensuados en el Servicio de Mediación Familiar.

IX.1.B. GIPUZKOA

Los datos referidos al año 2023 recogidos en la memoria anual de Gipuzkoa constatan el continuo aumento del Servicio de Mediación Familiar, tanto en atención como en intervención. Las familias han seguido acercándose y utilizando el Servicio de Mediación Familiar con cifras superiores al año anterior.

En un primer nivel de atención, los datos siguen confirmando año tras año y con cifras muy similares como siguen siendo las mujeres quienes en mayor medida se interesan por solicitar algún tipo de información, suponiendo el 67,1 % del total de personas (2868 personas) que realizan el primer contacto.

Respecto al número total de expedientes trabajados en el SMFG, durante este año se han trabajado un **total de 570 expedientes, lo que supone la cifra más alta de expedientes trabajados desde la apertura del SMFG**. En un análisis más profundo de los datos, se constata que dicho incremento se ve directamente relacionado con la mayor cantidad de expedientes de pre-mediación que se generan en Gipuzkoa por el continuo acercamiento al SMFG de personas interesadas en informarse sobre el proceso de mediación, pero que no se llega a iniciar por distintos motivos. Al respecto, cabe destacar que en el 82% de los expedientes de mediación, únicamente una de las partes implicadas quien acudió a una primera cita para solicitar información sobre la mediación.

La cifra de los expedientes trabajados en Mediación es superior a los dos años anteriores. En concreto, han sido 206 expedientes de mediación los que se han trabajado en el 2023, frente a los 196 expedientes trabajados en el año 2022, y los 197 expedientes en el año 2021.

Año tras año, se sigue constatando que, en cuanto a la tipología de los conflictos atendidos, resulta mayoritaria la atención de conflictos derivados de la ruptura de la pareja (77,2%) frente a otro tipo de conflictos familiares (22,8%).

En el análisis de los 191 expedientes de mediación relacionados con la **ruptura de pareja**, 161 expedientes han finalizado a lo largo de este año 2023. Lo cual ha supuesto un 84,3% de los expedientes trabajados, generando dichos procesos una duración media de 4,5% de sesiones. Con relación a la efectividad de los procesos finalizados, se constata un porcentaje de acuerdo total o parcial del 79%. En los acuerdos alcanzados en los procesos de ruptura de pareja con hijos e hijas menores de edad, el tipo de custodia acordada muestra los siguientes porcentajes: un 73,3% ha acordado una custodia compartida, un 25,3% ha pactado custodia materna y la custodia paterna se ha establecido en un 1,3%.

En cuanto a los resultados de los **conflictos de familia** se han trabajado un total de 15 expedientes, finalizándose 11 expedientes y quedando 4 expedientes pendientes de continuar durante el año 2024. De los 11 expedientes finalizados en este año 2023, en 9 expedientes se ha alcanzado algún tipo de acuerdo, bien con el objetivo de mejorar su situación familiar y en dos de ellos se han alcanzado acuerdos para iniciar algún tipo de terapia. La media de sesiones en los conflictos familiares finalizados este año es de 5,5 sesiones.

En relación a la **fase de seguimiento**, se han realizado un total de 114 expedientes de seguimiento atendiendo a 191 personas, y que han supuesto un total de 193 intervenciones. Por todo ello cabe destacar que, aunque sigan siendo superiores los expedientes de seguimiento en relación a

las parejas en situación de ruptura frente a los relacionados con otro tipo de conflicto familiar, en ambos casos se ha experimentado un aumento de expedientes en dicha fase durante el año 2023 respecto del año 2022.

En lo que a la instrumentalización del acuerdo se refiere, el 67,3% de los acuerdos alcanzados durante el 2023 los han mantenido como acuerdos privados y el 31,7% han sido homologados judicialmente, un 1% han finalizado en un procedimiento contencioso y este año ningún acuerdo ha sido elevado a escritura pública.

En comparación a los datos del 2022, sigue la tendencia al alza en quienes han decidido mantener los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación como acuerdos privados y ha superado a los acuerdos que han decidido homologar judicialmente.

Por último, en cuanto a la información recogida en los seguimientos, se observa que el porcentaje de responsabilización de los acuerdos es de un 97%. Este dato indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar. El porcentaje de los acuerdos que se mantienen, se ha visto superado respecto a aquellos en los que se han mantenido. Entre los que han decidido modificar los acuerdos, resaltar que han sido más los que han optado por acudir nuevamente al SMF que los que han realizado de forma privada.

Respecto al trabajo en red, en el 48,2% de los casos se han trabajado en red con profesionales y asociaciones de distintos ámbitos. Dato que constata la demanda de las diversas necesidades por parte de las personas usuarias para poder realizar una buena toma de decisiones respecto a las cuestiones trabajadas en los distintos procesos de mediación.

Uno de los efectos derivados de la pandemia originada por el COVID-19 ha sido el incremento de solicitudes y demandas para iniciar un **proceso de mediación familiar de forma online** a través de videoconferencia. La atención por vía telemática ha incrementado el alcance del SMF llegando a familias que, por diferentes circunstancias geográficas, de salud o de movilidad, entre otras, no podían acudir de forma presencial. Las solicitudes de iniciar una mediación a distancia han posibilitado la atención a familias con

residencia en diferentes provincias tanto de la península u otros países, permitiendo de este modo una extensión del servicio de mediación familiar a diferentes espacios superando así cualquier tipo de limitación geográfica.

Durante el año 2023 se han trabajado un total de 7 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 1 corresponde a expediente de pre-mediación y 6 a expedientes de mediación.

En cuanto al único expediente de pre- mediación mencionado, se corresponde, tal y como se especifica en el apartado general, con casos de conflictos familiares de otra índole distinta a los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

De los 6 expedientes de mediación, 4 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja, mientras que en 2 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole.

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

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

En la sede de **Tolosa**, en el tercer aniversario de su apertura, continua la tendencia al alza del número de familias atendidas en mediación (pre-mediación y procesos de mediación) -los 35 expedientes en el 2022 y los 53 expedientes en este año-. Tal y como se ha descrito en la parte de la memoria correspondiente a Gipuzkoa, cabe destacar el trabajo realizado en Tolosa, ya que corresponde a un 11,6% de los expedientes trabajados en el año 2023 en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa y ha supuesto un incremento de tres puntos respecto al año anterior.

IX.1.C. ARABA

El análisis de los datos obtenidos por el Servicio de Mediación de Álava-Araba durante el año 2023 indican, en primer lugar, que se han atendido más personas que en el año anterior, tendencia que se mantiene estable en los últimos años, si exceptuamos el año 2020, por las limitaciones causadas por la pandemia.

En este sentido, resulta destacable el incremento en expedientes totales trabajados en el 2023 que supone un 26% más con respecto al 2022, especialmente en los relativos a expedientes de pre-mediación y los expedientes de seguimiento.

Se han trabajado más expedientes de mediación y pre-mediación en el año 2023 que en cualquiera de los cinco últimos años, lo cual nos lleva a pensar que la presencia de este servicio en Álava-Araba es cada vez más notable, siendo un recurso cada vez más demandado entre la población de esta provincia.

Igual que en años anteriores, los expedientes trabajados de conflictos de pareja son más numerosos que los derivados de conflictos familiares (84% frente al 16%), proporción similar a la obtenida en los últimos cinco años.

Así mismo, se observa en los resultados obtenidos en el año 2023 cómo el número de intervenciones que se han llevado a cabo en este servicio de mediación, tanto en la atención telefónica/email y presencial, como en los expedientes de pre-mediación, de mediación y de seguimiento, han supuesto un incremento del 8% con respecto al año pasado.

Como ha venido ocurriendo en los últimos cinco años, las mujeres utilizan más este servicio que los hombres (62% frente al 39%) en todos los niveles de intervención; atención telefónica y presencial (67% frente al 33%), expedientes de pre-mediación y mediación (53% frente al 47%), y expedientes de seguimiento 51% frente al 49%. Según muestran estos datos,

son las mujeres las que mayoritariamente se ponen en contacto con el SMF de Álava-Araba para solicitar su intervención.

Es de interés destacar la información que obtenida en la fase de seguimiento. En este nivel de intervención, en el que nos ponemos en contacto con las personas usuarias del SMF para conocer sus impresiones sobre el mismo, vemos que la mayoría, igual que en años anteriores, se encuentran muy satisfechas de su participación en un proceso de mediación. Un dato que corrobora la misma es el hecho de que al año de haber estado en el SMF, el 94% de estas personas sigue manteniendo sus acuerdos.

Insistimos como en años previos, que no solo es importante para nosotros que la población conozca la mediación como un recurso para resolver sus problemas, sino que la interiorice y la use para gestionar y resolver de una forma más adaptativa las dificultades que puedan surgir en su día a día.

Para finalizar, constatamos que año a año la preferencia en la organización familiar en casos de ruptura de pareja sigue siendo la que contempla los tiempos compartidos por igual de los padres y madres con sus hijos e hijas (guarda y custodia compartida). En este sentido, hemos pasado en una década de un 12% de las parejas que acordaban una guarda y custodia compartida en el año 2012 al 59% en el año 2023. El hecho de asumir las tareas compartidas de parentalidad de los hijos e hijas facilita que opten por este tipo de organización familiar.

IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

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

Los datos expuestos en la presente memoria confirman la **creciente demanda social de espacios de mediación y la confianza** de la población vasca en la calidad del Servicio de Mediación Familiar ofrecido por el Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante

este año, como por las valoraciones realizadas por la ciudadanía, una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

El trabajo llevado a cabo en el SMF en los tres Territorios Históricos, desde los diferentes niveles de intervención, ha supuesto la atención a **16.140 personas** (10.282 mujeres y 5.858 hombres), lo que indica un **incremento del 11,3%** respecto del año 2022. Asimismo, se observa un **aumento del 17,2%** en el número de intervenciones llevadas a cabo (**21.367 intervenciones**, 12.502 en Bizkaia, 3.454 en Araba y 5.411 en Gipuzkoa).

En el análisis de los datos se observa que continúan siendo **las mujeres** quienes en un mayor porcentaje (**el 63,7%**) acuden al SMF en relación con los **hombres (el 36,3%)**. Ahora bien, este porcentaje varía en función del nivel de intervención realizado. Así pues, el **62,5% de las personas que realizan el primer contacto** con el SMF son **mujeres** y en **los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes**, llegando a ser las personas que inician el proceso de mediación un **52% mujeres** y un **48% hombres**.

El número total de **expedientes** con los que se ha trabajado ha ascendido a **2.447**. En la distribución de estos expedientes, **1.864** corresponden al **trabajo en mediación** (856 son expedientes de pre-mediación y 1.008 son procesos de mediación), por otra parte, **583** son expedientes de **seguimiento**.

Así pues, los datos del **número total de expedientes** trabajados (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) durante este año (2.447 expedientes) muestran un **incremento del 9,7%** respecto al año 2022 (2.093 expedientes).

En concreto, en lo que a los **expedientes trabajados en mediación** se refiere (pre-mediación y procesos de mediación), el **incremento** ha sido **del 7,8%** en relación con los del año 2022.

Ahora bien, la evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico, que hemos detallado en la exposición de los datos de cada SMF en los correspondientes apartados.

Respecto a la **tipología de conflictos**, el 86,7% de los expedientes abiertos han tratado sobre conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el 13,3% sobre conflictos familiares de diferentes categorías.

En cuanto a la tipología de conflictos familiares, observamos que en Bizkaia han destacado los conflictos familiares derivados de herencias (27%), seguido por conflictos intergeneracionales (23%). En Araba el 40% han tenido que ver con conflictos familiares derivados de la convivencia y en Gipuzkoa son los conflictos surgidos en situaciones de dependencia de alguna persona de la familia los que han supuesto un mayor porcentaje (24%).

En cuanto al resultado de las mediaciones, un alto porcentaje de personas finalizan el proceso llegando a acuerdos respecto a la situación que estaban viviendo. Así pues, el **82,6%** de las mediaciones finalizan con **acuerdos**, mientras que un **15,2% deciden poner fin a la mediación** y en el **2,2%** el proceso ha resultado **inviable**.

El **seguimiento** realizado a las personas que han pasado por un proceso de mediación en años anteriores muestra que en el **94% de los casos las personas se responsabilizan de sus acuerdos**. Esto es, los mantienen, los modifican para adaptarlos a la nueva situación familiar (tanto en el SMF como entre ellas) o recuperan la relación.

Respecto a las personas que **no se responsabilizan de sus acuerdos**, hacemos referencia a aquellos casos en los que, tras haber finalizado el proceso de mediación, las personas participantes delegan en terceras personas la responsabilidad del contenido de sus acuerdos, suponiendo el **6%**. Esa responsabilidad puede recaer en la abogacía o en jueces y

magistrados, cuando inician un procedimiento judicial contencioso. También se encuentran dentro de esta categoría aquellas personas que no mantienen los acuerdos alcanzados.

En cuanto a las valoraciones de la propia ciudadanía, un **96% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un 2,7% medio, el 1,3% expresan un nivel bajo de satisfacción.

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

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

En los últimos cinco años se ha observado un interés en el desarrollo legislativo de la mediación en el ámbito estatal mediante la publicación de textos legales mencionados en anteriores memorias y que durante el 2023 se esperaba que fueran desarrollados. Nos referimos al Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación publicado en enero de 2019 y el Anteproyecto de Ley de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia, que se aprobó el 15 de diciembre del 2020. Ambos Anteproyectos fueron, a su vez, el resultado del desarrollo de la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

En el análisis de la actividad legislativa de este año, se ha observado la frustración de la iniciativa que venía a reforzar el recurso a la mediación y a otros Métodos Adecuados de Solución de Controversias (MASC). Precisamente, se esperaba que este año se iba a aprobar la Ley de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia en el que se introduce legalmente el concepto de los MASC. Sin embargo, la anunciada reforma legislativa se vio

interrumpida con el adelanto electoral estatal y, por tanto, la finalización de la legislatura.

En lo que corresponde a la intervención del Servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco, por su larga trayectoria y su impacto social, se puede considerar que es una actividad suficientemente normada mediante la **Ley 1/2008, Ley vasca de Mediación Familiar.**

Junto con esta regulación, ha sido clave el compromiso del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales en la implementación de la mediación y el constante impulso desde una visión amplia de la conflictividad familiar y un enfoque extrajudicial, siendo actualmente el **único servicio de mediación de estas características en todo el Estado.**



MEMORIA ANUAL 2023 realizada por:

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