



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

MEMORIA ANUAL 2024



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
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.....	11
V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS.....	15
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE.....	26
VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN.....	29
VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA.....	29
VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.....	29
VII.1.B. DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE.....	36
VII.1.C. DATOS DEL SMF BIZKAIA.....	51
VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA.....	82
VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA.....	113
VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA.....	135
VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES.....	135
VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN.....	140
VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO.....	147
VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	148
VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES.....	149
VIII. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO, PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS.....	150
IX. CONCLUSIONES.....	152
IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	152
IX.1.A. BIZKAIA.....	152
IX.1.B. GIPUZKOA.....	155
IX.1.C. ARABA.....	159
IX.2. CONCLUSIONES GENERALES.....	161



I. INTRODUCCIÓN

En esta memoria del SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR/SMF pretendemos reflejar el trabajo realizado durante el ejercicio 2024. El SMF, perteneciente al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco, está adscrito a la Dirección de Apoyos para la Vida Plena de la Vicencosejería de Bienestar, y es gestionado por la Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia Bateratu/Bateratu Elkarte.

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

El trabajo e intervención realizado durante ese tiempo, así como otros aspectos y consideraciones del funcionamiento del servicio de carácter técnico, estadístico, evaluativo, etc. conforman esta memoria.

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

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio gratuito, de acceso voluntario y universal, y ubicado en Bizkaia en Bilbao, calle Santutxu, 69, planta baja, en Gipuzkoa en Donostia en la calle Larramendi 1, y en Tolosa, calle Rondilla, número 34, Edificio Gorosabel, y en Araba/Álava en Vitoria-Gasteiz en la calle Santa Olaja de Acero 1, con los teléfonos 94 427 77 88, 943 57 62 08 (ambos para Donostia y Tolosa) y 945 17 11 25 respectivamente.



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

Siendo la ciudadanía quien desde hace años demanda apostar por este relativamente, nuevo modo de abordaje de conflictos, cuyo paradigma es muy diferente a los propios de los métodos tradicionales. La mediación se concreta como una adecuada respuesta a esta demanda, posibilitando espacios de diálogo adaptables a la actual complejidad de la sociedad. Y a sociedades más complejas, mayor conflictividad y mayor diversificación de abordaje de los mismos. En su seno se permite que las partes puedan responsabilizarse en la gestión de sus propios conflictos, buscando además el consenso y resolviendo las divergencias y controversias de manera negociada y pacífica. La palabra y la reflexión son sus principales herramientas, creadoras de un diálogo cooperativo.

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

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



Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, ámbito asociativo de la sociedad civil, profesionales particulares, y ciudadanas y ciudadanos particulares.

Fruto de todo este apoyo y colaboración el SMF tiene existencia y funcionalidad. A todas ellas y ellos, nuestro más sincero agradecimiento. Y por supuesto a toda la ciudadanía que demuestra año tras año su confianza en este modelo. ¡Eskerrik asko guztioi!

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



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

IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

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

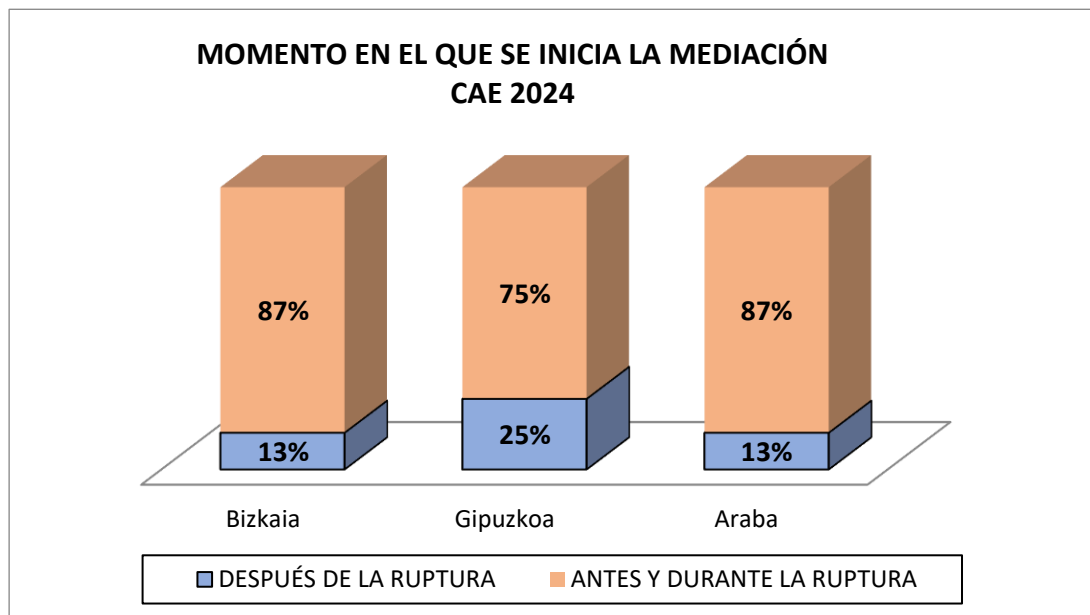
Esta forma de clasificar los conflictos familiares viene determinada por un lado por el artículo 5 de la Ley Vasca de Mediación Familiar, de 8 de febrero de 2008 y, a su vez, hemos ido incorporando criterios que nos permiten definir con mayor precisión el tipo de conflictos atendidos.

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

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

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

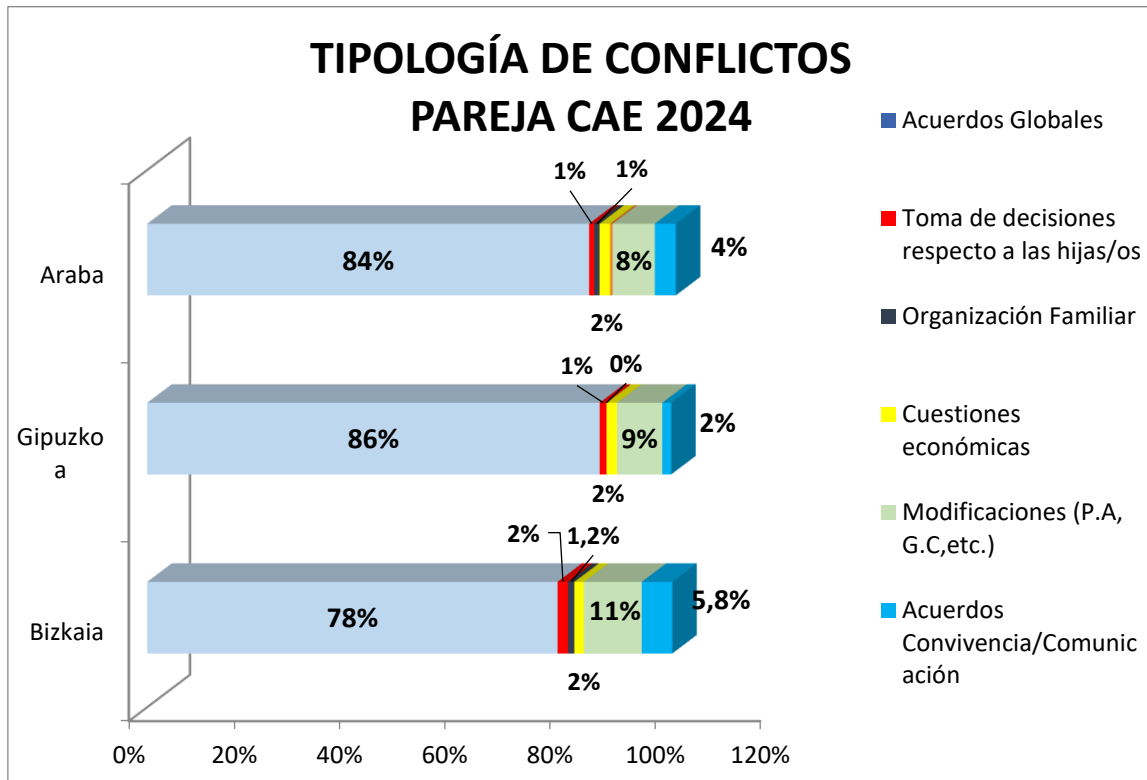


Como se aprecia en el anterior gráfico, en los tres Territorios Históricos **la mayoría de las parejas** que acuden al SMF lo hace **antes o durante la ruptura de pareja, previo a iniciar un procedimiento judicial**.

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 cuatrienio 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 86% en Gipuzkoa y 84% en Araba, y el 78% en Bizkaia), seguido a bastante distancia de aquellas parejas que plantean modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (entre el 11% de Bizkaia y el 8% 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.



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

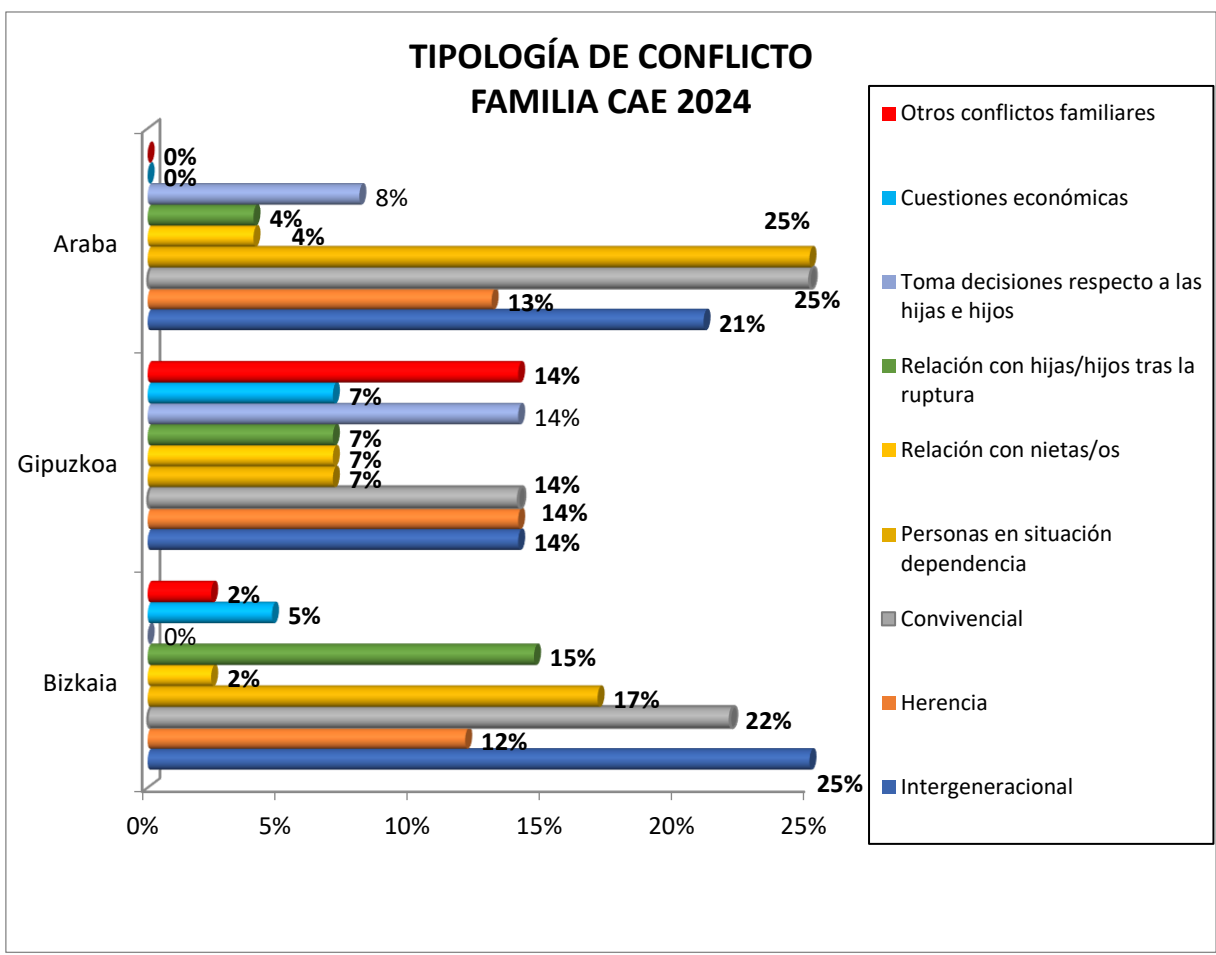
Se trataría de aquellos casos en los que, tras la ruptura de pareja, la relación entre el padre y la madre con sus hijos e hijas se ha visto deteriorada.

En cuanto a la tipología de conflictos familiares, un 20% han estado relacionados con conflictos intergeneracionales, un 20% son de tipo convivencial y el 4% conflictos derivados de herencias familiares. Por otra parte, en el 12% de los casos, el asunto ha estado relacionado con personas de la familia en situación de dependencia.

El 5% tienen que ver con la relación de las abuelas y los abuelos con sus nietas y sus nietos y el 9% con la relación con los hijos y/ o con las hijas tras la ruptura.

Por último, en un 4% el conflicto ha sido por cuestiones económicas no convivenciales.

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



En **Bizkaia**, han sido **una mayoría los conflictos intergeneracionales (25%)**, seguido de cerca por los **conflictos convivenciales** derivados de la relación de familiares de dos generaciones **(el 22%)**. Los conflictos surgidos en situaciones de dependencia de alguna persona de la familia han sido del 12%. Por otra parte, el porcentaje de conflictos sobre cuestiones económicas no convivenciales ha supuesto el 5% de los casos y finalmente, el 5% ha tenido que ver con conflictos familiares de otra índole.



En **Gipuzkoa**, se ha igualado con un 14% el porcentaje de **conflictos intergeneracionales, derivados de herencia, convivenciales, aquellos que han tenido que ver con la toma de decisiones respecto a las hijas e hijos y otro tipo de conflictos familiares.**

El 7% respectivamente, han tenido que ver con conflictos en la relación con nietos y nietas, con hijos e hijas tras la ruptura, con familias en las que una persona se encuentra en situación de dependencia y con cuestiones económicas. conflictos en la relación de abuelos y abuelas con sus nietos y nietas.

Respecto a **Araba**, el **25% de las solicitudes han tenido que ver con conflictos derivados de la convivencia y otro 25% con situaciones en la que un familiar está en situación de dependencia.** El 21% han sido conflictos intergeneracionales y el 13% por cuestiones de herencia. La toma de decisiones respecto a las hijas e hijos supuso el 8% y la relación con hijas e hijos tras la ruptura un 4% al igual de aquellos derivados de la relación de abuelos y abuelas con sus nietas y nietos.

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.

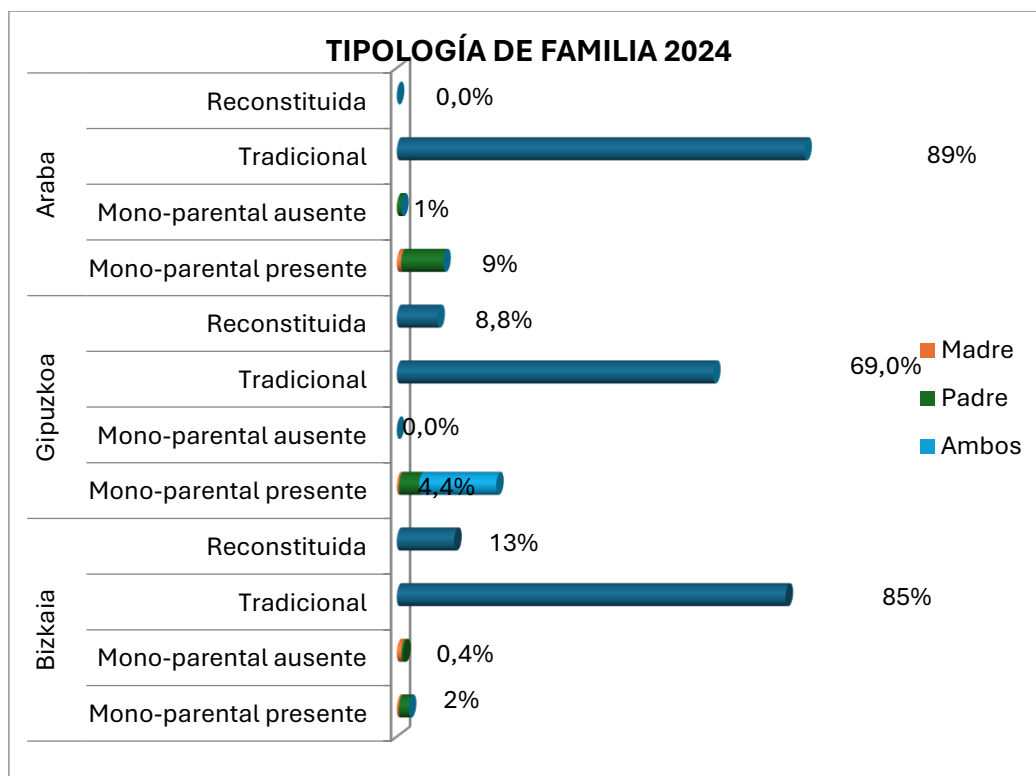
Además, recogemos otros datos teniendo en cuenta si se trata de una situación derivada de la ruptura de pareja o de conflicto de familia, cuántos son los años de convivencia (en los conflictos de pareja) y el parentesco entre las personas atendidas (en los conflictos de familia).

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

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

Respecto a 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.

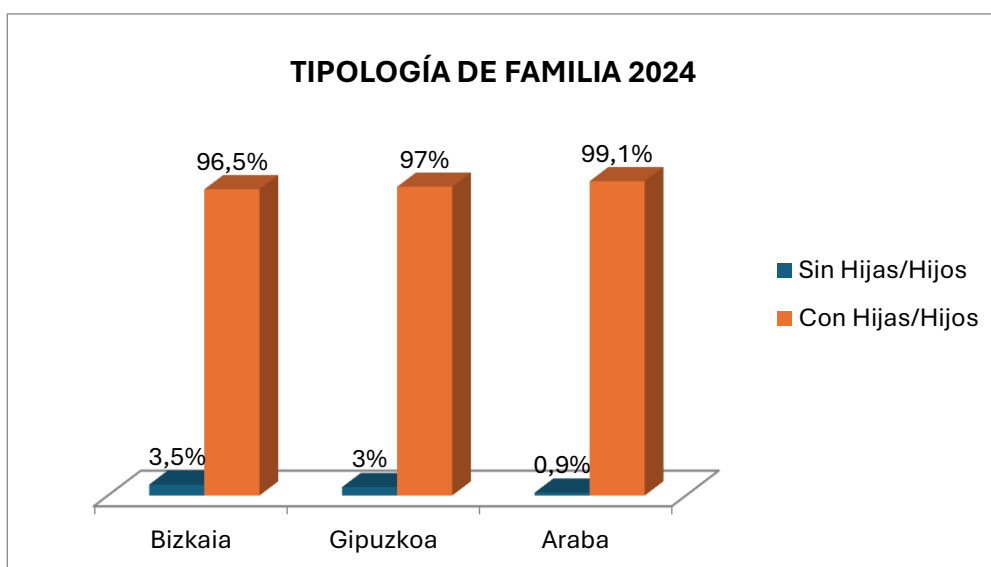
Es por ello, por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, son familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por la madre y por el padre, en la mayor 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 los últimos años, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos) suponen la mayoría de los casos en los tres Territorios.

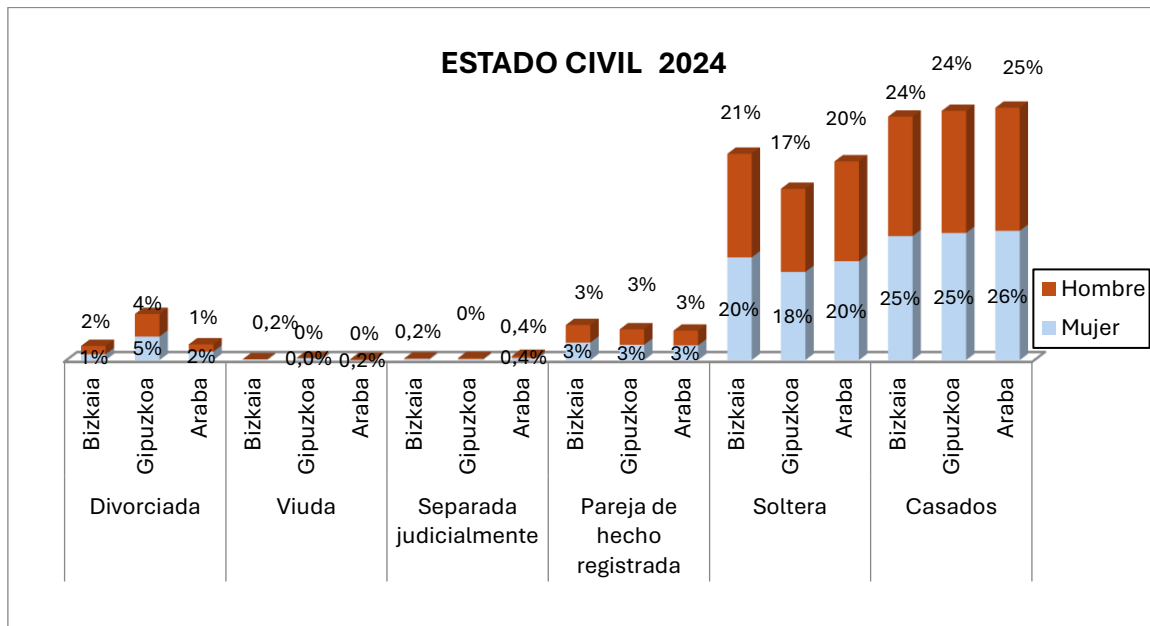
Cabe destacar que, en Bizkaia, durante el 2024, han atendido un 13% de familias reconstituidas, mientras que en Gipuzkoa un 8,8% son familias monoparentales.

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

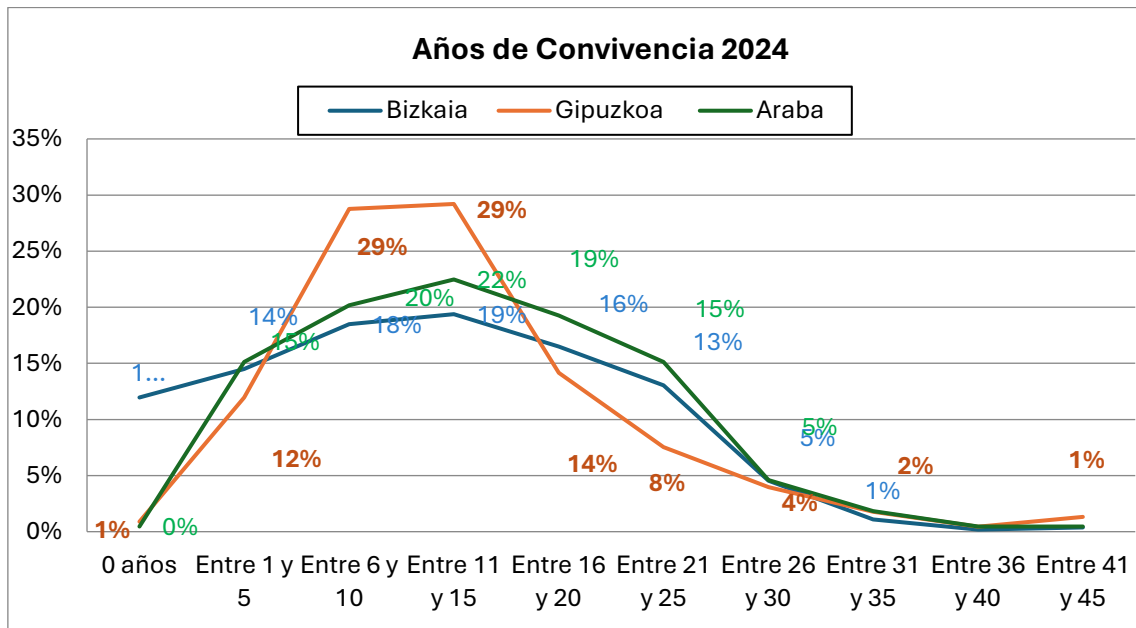
Durante el año 2024 casi la mitad de las personas que acudieron al SMF de los tres Territorios Históricos estaban casadas, seguido de las personas solteras (39%).



AÑOS DE CONVIVENCIA

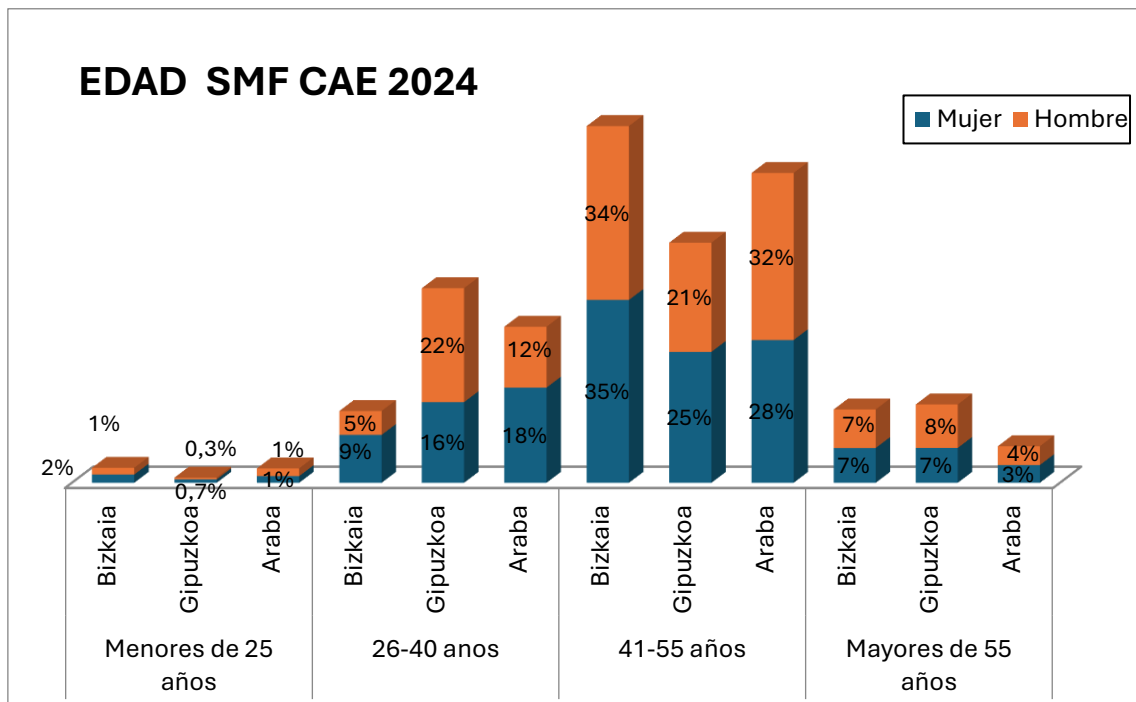
En Bizkaia, durante este año 2024 la mayoría de las parejas que acudieron al SMF tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años de convivencia (19%) en Gipuzkoa, la mayoría, (29%) también decidió interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años conviviendo (igualado al porcentaje de la franja de entre 6 y 10 años) y en Araba, la mayoría (22%) decidió interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años de convivencia.

En conclusión, en los tres Territorios Históricos la mayoría de las personas deciden interrumpir su convivencia transcurridos entre 11 y 15 años.



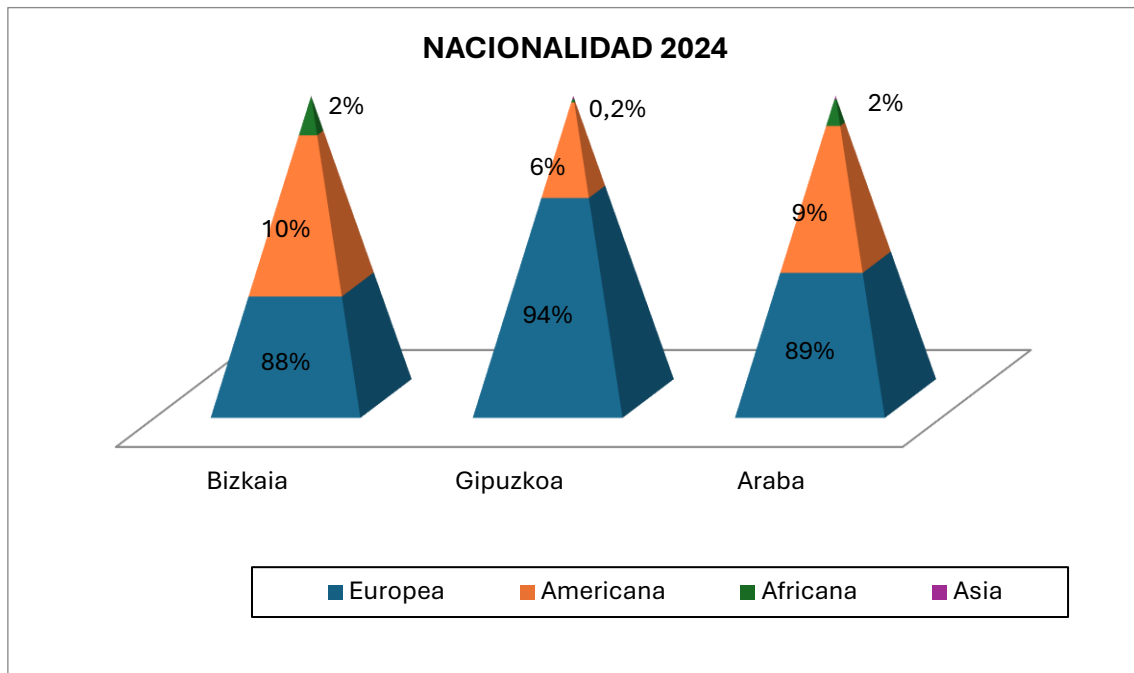
EDAD

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.

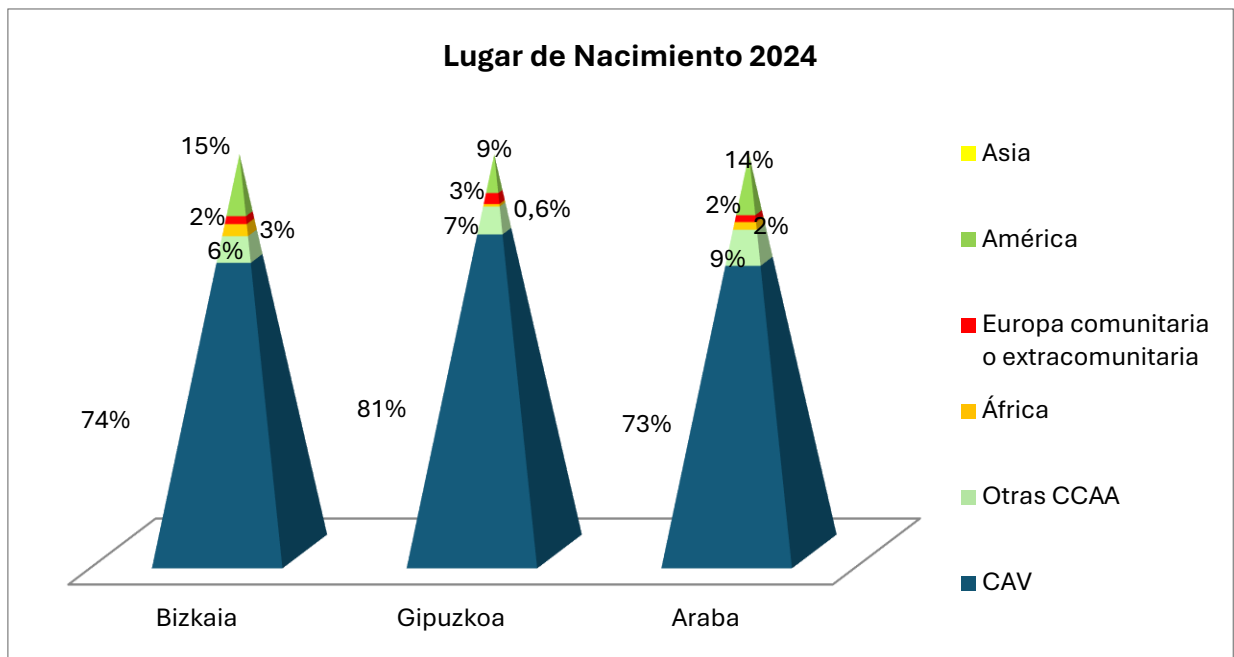


La mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. En Gipuzkoa y en Araba, las personas de nacionalidades de países americanos suponen el 6% y 9%, respectivamente, mientras que, en Bizkaia constituye el 10% de las personas atendidas.

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 76% y en otras comunidades autónomas en torno al 7%. Del resto de la población atendida, vemos que cerca del 13% son nacidas en América y un 2% en Europa.



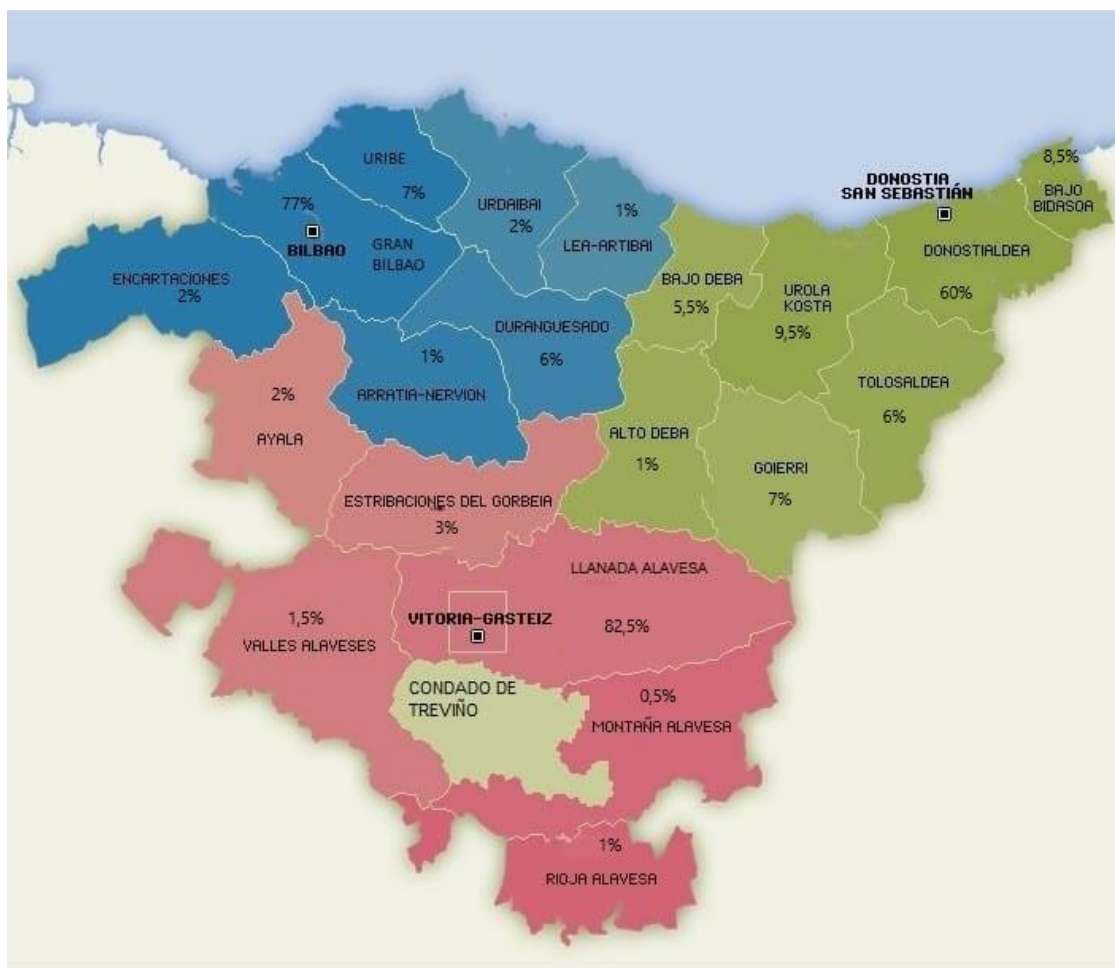
LUGAR DE RESIDENCIA

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, (77%, 82,5% y 60% 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 Bajo Deba, Urola Kosta y el Goierri.

En **Araba y en Bizkaia** se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en la Llanada Alavesa y 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 6% de las personas atendidas en Gipuzkoa, han sido atendidas en la sede de Tolosa.

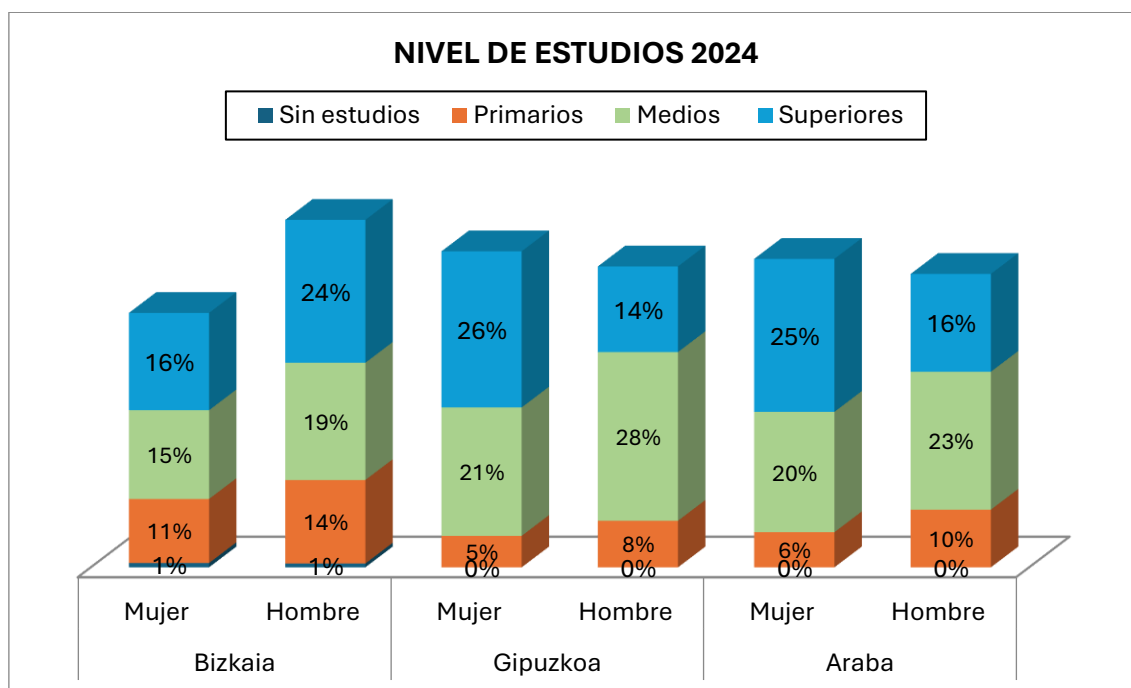


Por otra parte, también se han atendido a personas residentes en provincias limítrofes a la CAE el 7% o incluso más alejadas, así como a residentes en otros países el 8,5%. En todos estos casos alguna de las personas relacionadas con el conflicto residía en Euskadi, siendo éste un requisito fundamental para ser atendidas desde el SMF.

NIVEL DE ESTUDIOS

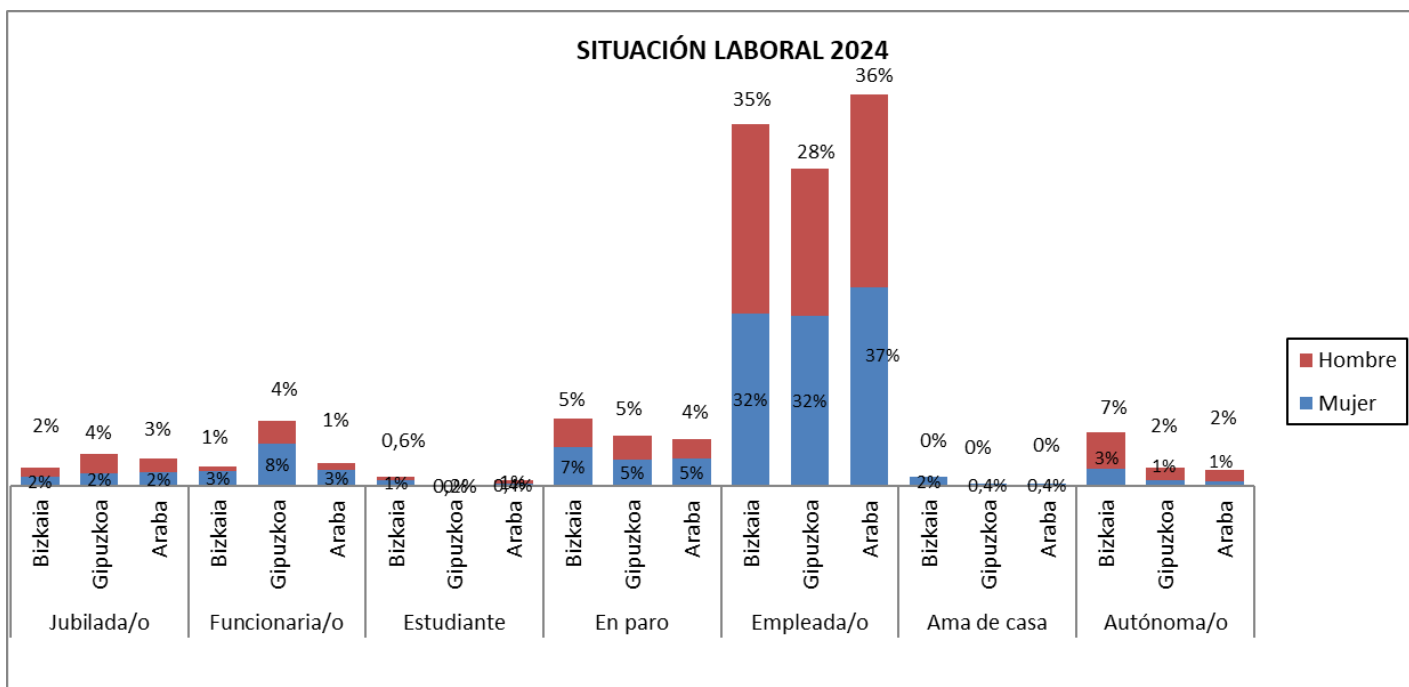
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios superiores se ha acercado durante este año 2024 más al nivel de estudio medio, siendo ambos los más representados.

Durante el 2024, 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

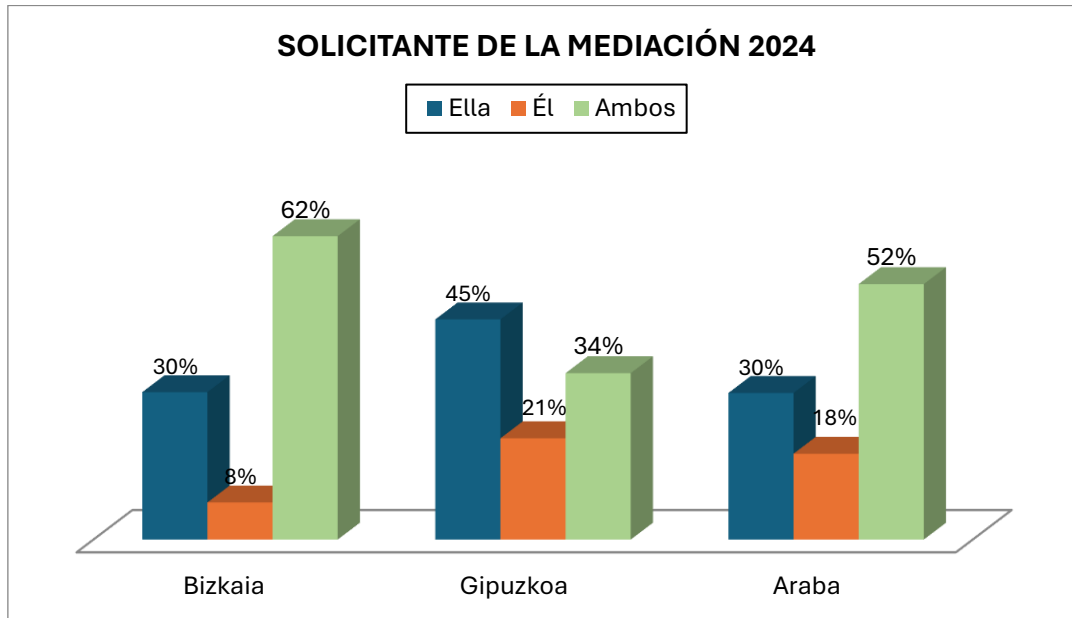
Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas (67% en Bizkaia, 60% en Gipuzkoa y 73% en Araba). A continuación, en Bizkaia y Araba y con una diferencia porcentual significativa, se encuentran aquellas personas que están en situación de desempleo (12% en Bizkaia y 9% en Araba), mientras que, en Gipuzkoa, a las personas empleadas les siguen las personas funcionarias con un 12%, sin que se observen apenas diferencias significativas por cuestión de género.



SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN

El dato para destacar en este apartado es que, en Bizkaia, durante el año 2024, han sido ambas personas las que solicitan mayoritariamente el servicio con un 62% respecto del 37% de año anterior. Les siguen las solicitudes realizadas por las mujeres con un 30%. En Gipuzkoa, siguen siendo las mujeres quienes han solicitado el servicio de forma mayoritaria (45%) seguidas de las solicitudes realizadas de manera conjunta (34%).

En Araba, se sigue la tendencia de Bizkaia siendo las dos personas que componen la pareja quienes han solicitado la mediación de forma mayoritaria (52%) seguidas de las solicitudes realizadas por las mujeres (30%)



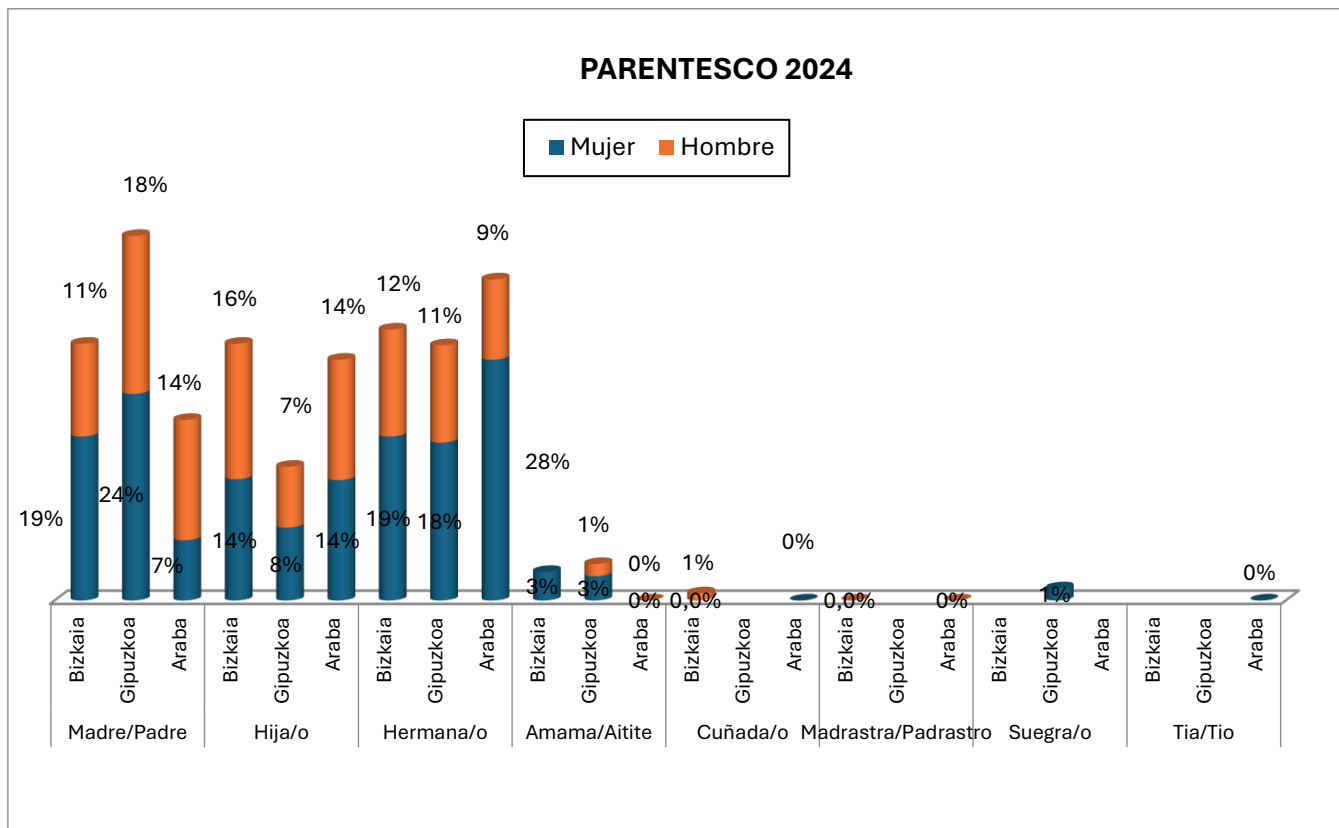
PARENTESCO

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 concluir que, en Bizkaia y Gipuzkoa, la participación de las madres es superior a la de los padres, mientras que en Araba el porcentaje relativo a los padres duplica al de las madres, siguiendo con la tendencia del año pasado.

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, mientras que la participación de los hijos ha sido superior al de hijas, excepto en Gipuzkoa, donde la participación de hijos e hijas en los conflictos familiares ha sido equilibrada.



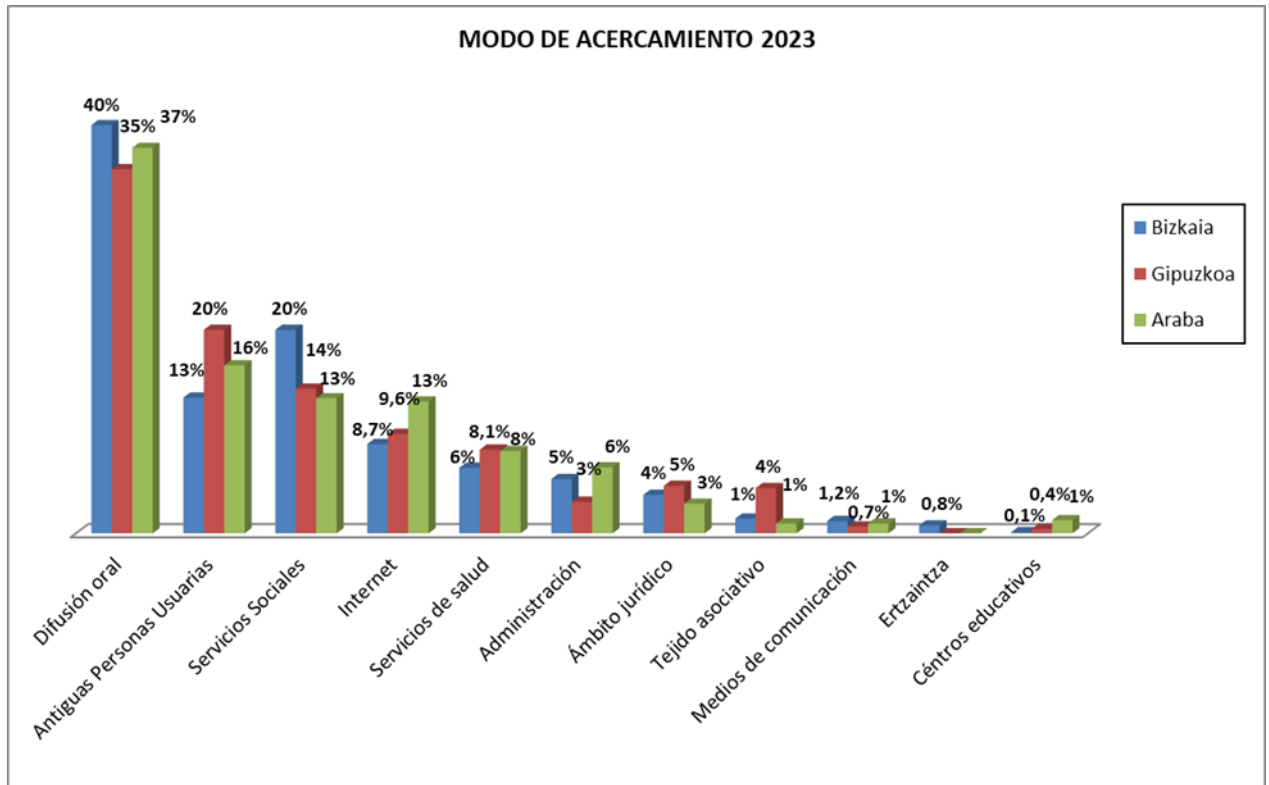
VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

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, con un 41% del total, tal 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 Bizkaia, Gipuzkoa y Araba, el segundo nivel en importancia en cuanto al modo de acercamiento, con un 19,5 % del total de los casos atendidos.

De igual modo en los tres territorios históricos el nivel de importancia lo ocupan las personas que vienen informadas desde los distintos servicios sociales, representando una media de 13% del total.



A continuación, vienen el resto de vías de derivación, todas ellas con menos del 10%, como son por orden, la administración pública, el ámbito sanitario, internet, los medios de comunicación, el ámbito jurídico, el tejido asociativo y el ámbito educativo.

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

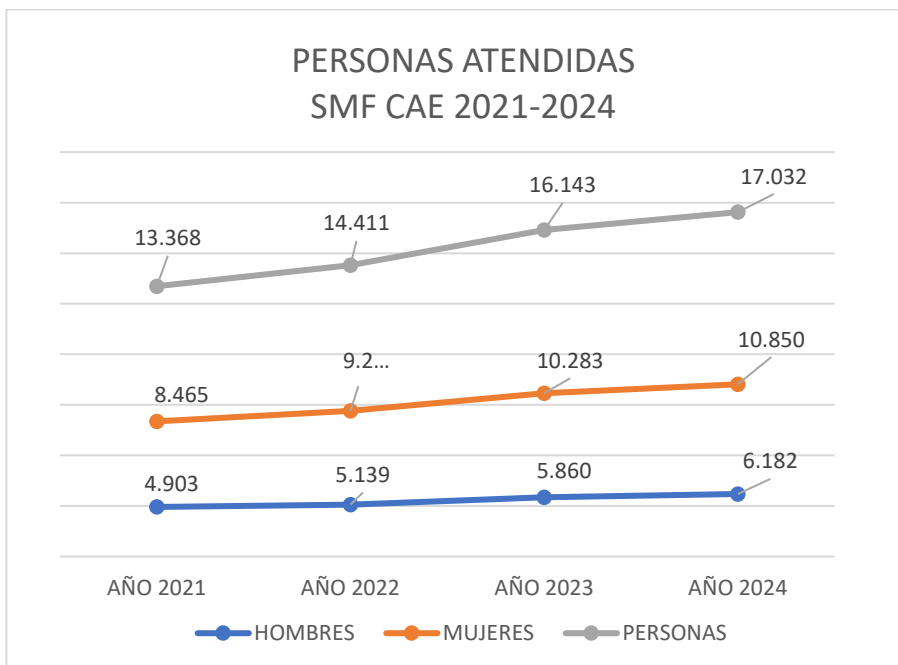
El SMF sigue siendo un referente para muchas personas en la búsqueda de información y como un espacio donde tomar decisiones mediante el diálogo, respecto a las situaciones familiares que están viviendo.

El número de personas atendidas en el SMF, año tras año, sigue una trayectoria ascendente. Así, durante este año 2024, en el trabajo llevado a cabo en la CAE, y desde los diferentes niveles de intervención (atención telefónica, mediación y seguimiento), han sido atendidas **17.032 personas** (10.850 mujeres y 6.182 hombres), **un incremento del 5,5% respecto a las atendidas en el año 2023**. Según Territorios Históricos, en Bizkaia se han atendido 9.900 personas (3.611 hombres y 6.289 mujeres), en Gipuzkoa, en las sedes de Donostia y Tolosa, han sido 4.178 las personas atendidas (1.475 hombres y 2.703 mujeres) y en Araba, 2.954 personas (1.096 hombres y 1.658 mujeres).

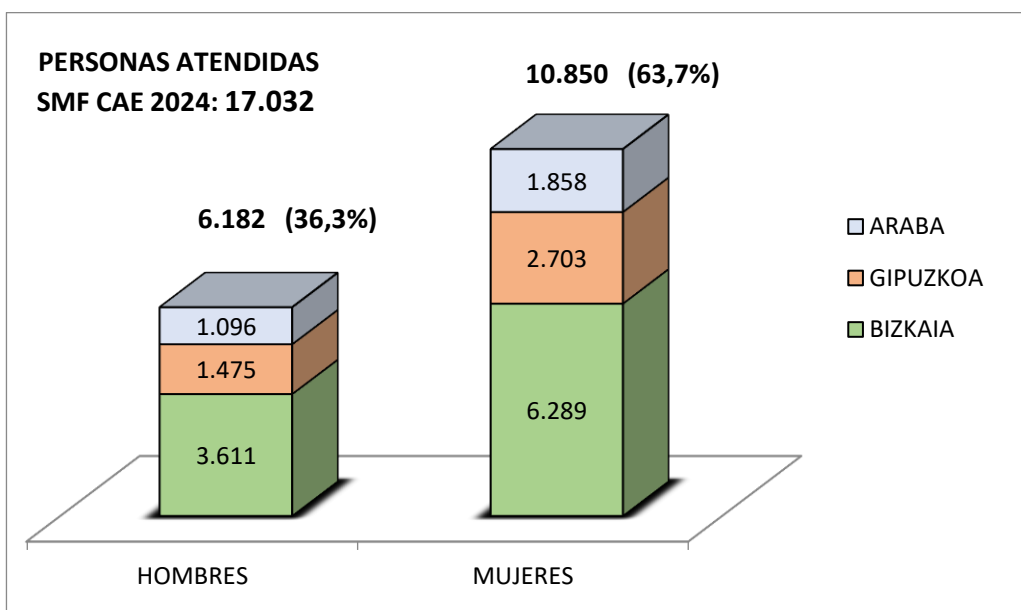
Tabla 1.

PERSONAS ATENDIDAS 2024	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
BIZKAIA	3.611	6.289	9.900
ARABA	1.096	1.858	2.954
GIPUZKOA	1.475	2.703	4.178
TOTAL PERSONAS	6.182	10.850	17.032

El siguiente gráfico muestra esta tendencia al alza del número de personas atendidas en el SMF en la CAE en estos últimos 4 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 realizada.

- En la **atención telefónica**, la mayoría de las personas que contactan con el SMF son **mujeres, el 67,8%**, manteniéndose el porcentaje de **hombres, el 32,2%**, respecto al año anterior.
- En las **pre-mediaciones**, al igual que en la atención telefónica, vemos que, aunque siguen siendo las **mujeres** en un mayor porcentaje, **el 56,4%**, quienes solicitan la mediación, éste se va acercando al de los **hombres, un 43,6%**. Así, este año el porcentaje de hombres que ha solicitado la mediación ha sido un 1,4% superior al año anterior.
- En los **procesos de mediación (el 51% son mujeres y el 49% hombres)** y en los **seguimientos (el 53,3% son mujeres y el 46,7% hombres)** el porcentaje de hombres y mujeres que han participado en los procesos es más similar.

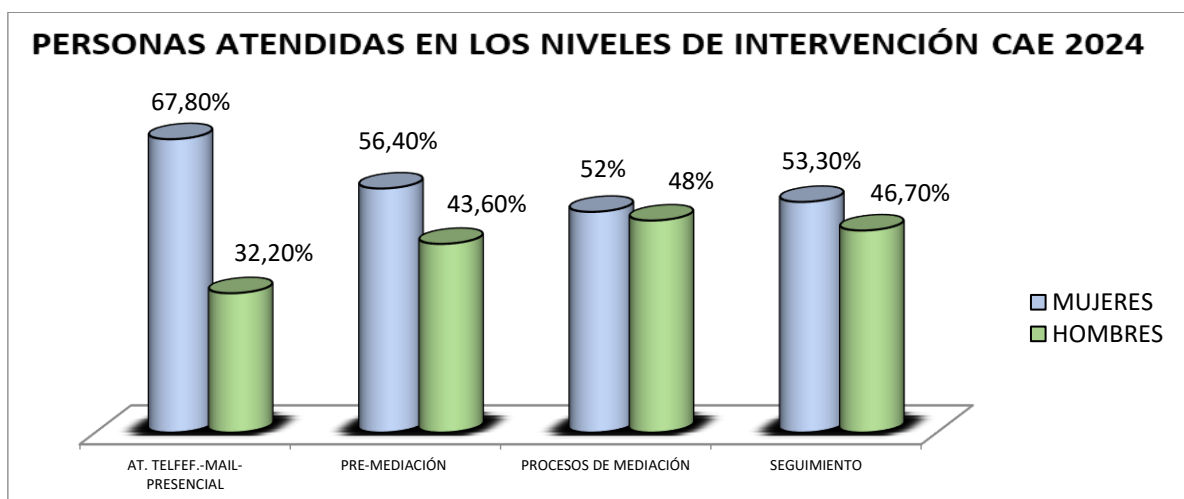
En la siguiente tabla podemos observar como la mayoría de las personas que realizan el primer contacto con el SMF son mujeres y en los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes.



Tabla 2.

PERSONAS ATENDIDAS 2024 17.032	MUJERES			HOMBRES		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
ATENCIÓN TELFÓNICA	67,2%	68%	68,4%	32,8%	32%	31,6%
	4.975	1.323	2.140	2.427	621	989
TOTAL	67,8%			32,2%		
PRE-MEDIACIÓN	56,6%	54,1%	58,5%	43,4%	45,9%	41,5%
	329	128	196	252	151	139
TOTAL	56,4%			43,6%		
PROCESOS MEDIACIÓN	50,5%	51,5%	51,1%	49,5%	48,5%	48,9%
	693	252	257	677	237	246
TOTAL	51%			49%		
SEGUIMIENTO	53,4%	54,5 %	52,1%	46,6%	45,5%	47,9%
	292	132	110	255	110	101
TOTAL	53,3%			46,7%		

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



INTERVENCIONES REALIZADAS

En el desarrollo del trabajo llevado a cabo con las familias atendidas en el SMF, se han realizado **21.980 intervenciones** (12.993 en Bizkaia, 3.886 en Araba y 5.101 en Gipuzkoa), siendo este dato un **2,8% superior** al del año 2023.

INTERVENCIONES REALIZADAS 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	12.993	3.886	5.101	21.980

EXPEDIENTES TRABAJADOS

En la tabla 4 se recoge el total de expedientes trabajados durante el año 2024 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 2024 se han trabajado, en los distintos niveles de atención (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento), un total de **2.525 expedientes**.

Del total de expedientes, corresponden a Bizkaia 1.410 expedientes, a Araba 525 expedientes y a Gipuzkoa 590 expedientes – 530 en la sede de Donostia y 60 en la sede de Tolosa-).

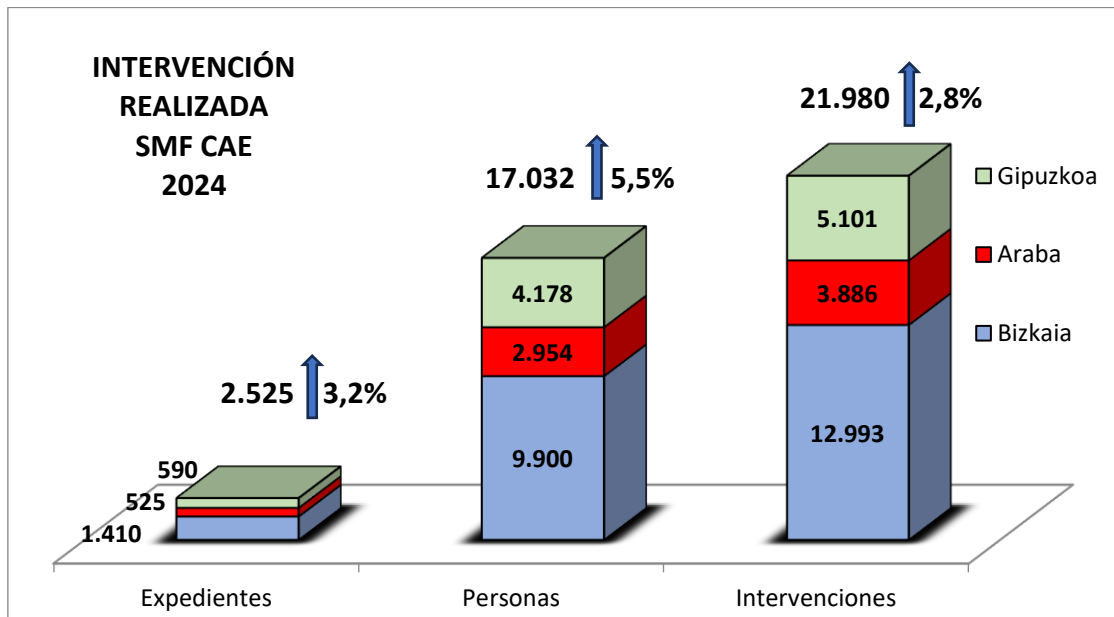


Tabla 4.

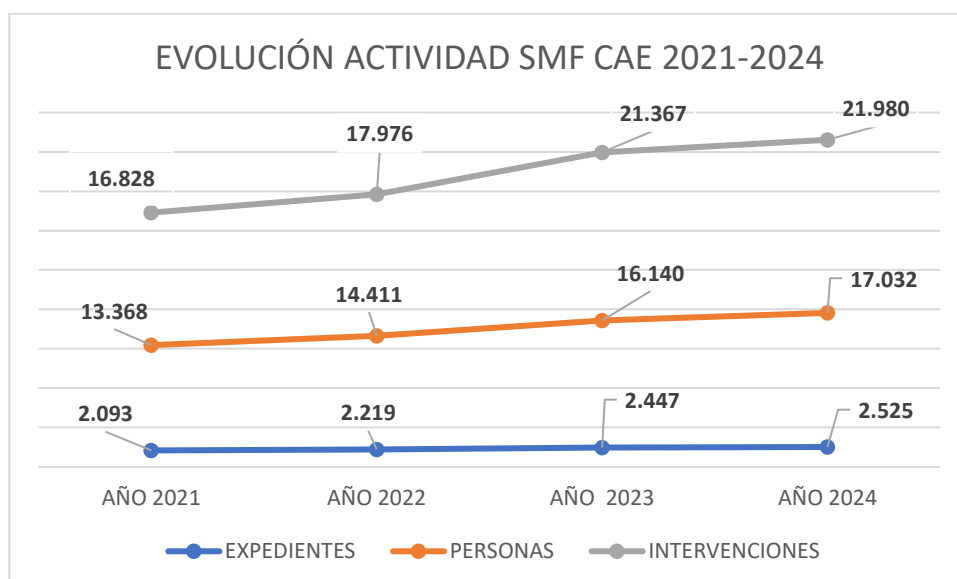
EXPEDIENTES TRABAJADOS CAE AÑO 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		N.º TOTAL DE EXPEDIENTES
EXP. PRE-MEDIACIÓN	394	166	231 DONOSTIA 202	TOLOSA 29	791
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	674	233	241 DONOSTIA 219	TOLOSA 22	1.148
EXP. SEGUIMIENTO	342	126	118 DONOSTIA 109	TOLOSA 9	586
N ° TOTAL DE EXPEDIENTES	1.410	525	530 590	60	2.525

El número total de familias atendidas en las cuatro sedes del SMF de la CAE en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia y Tolosa, (**2.525 familias**) ha supuesto **un incremento del 3,2%** respecto al año **2023**.

En el siguiente gráfico podemos observar el trabajo realizado durante este año, en cuanto a expedientes, personas e intervenciones en el SMF de la CAE y en cada Territorio Histórico. Respecto a la atención prestada se constata un incremento respecto al año 2023, tanto en el número de expedientes (3,2% superior), como en las personas atendidas (5,5%) y en las intervenciones realizadas (2,8%).



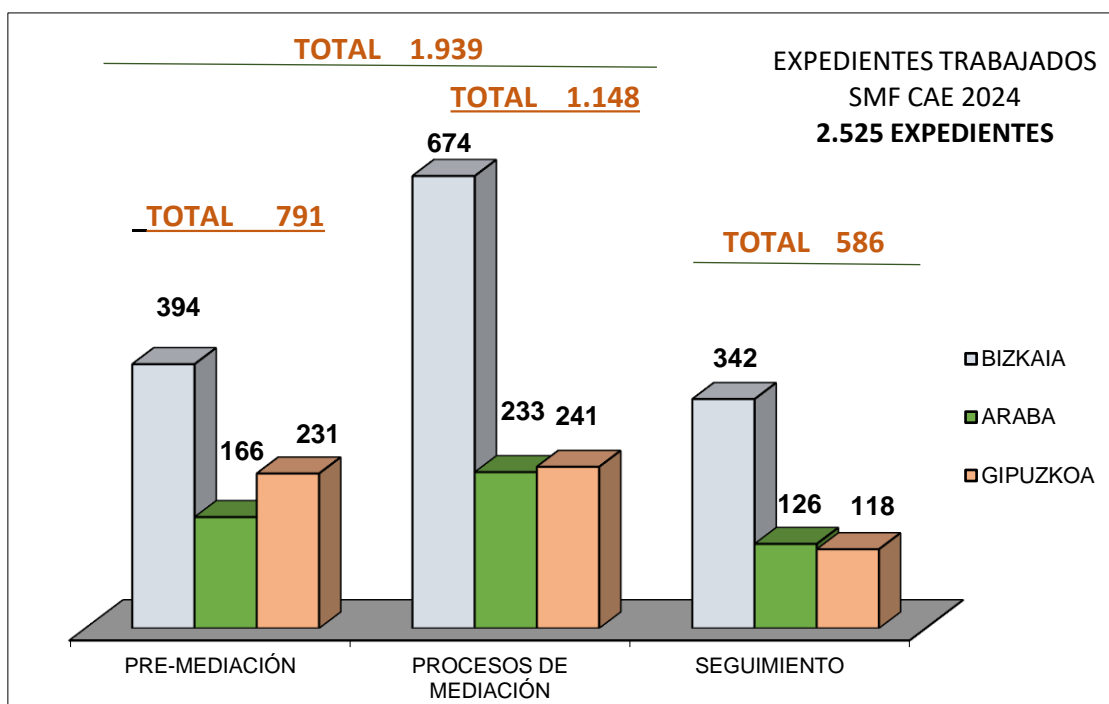
Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la evolución de la actividad realizada en el SMF de la CAE **desde el año 2021, el final de la pandemia, hasta el año 2024**, se constata una tendencia ascendente tanto en las familias y en las personas atendidas, como en las intervenciones realizadas. Así en cuanto al número de **familias atendidas**, esto es, en los **expedientes trabajados**, se ha producido **un incremento del 20,6%**, **las personas atendidas** en los distintos niveles de intervención han **aumentado en un 27,4%** y en **las intervenciones** llevadas a cabo en el desarrollo de la actividad, el **ascenso ha sido del 30,6%**.



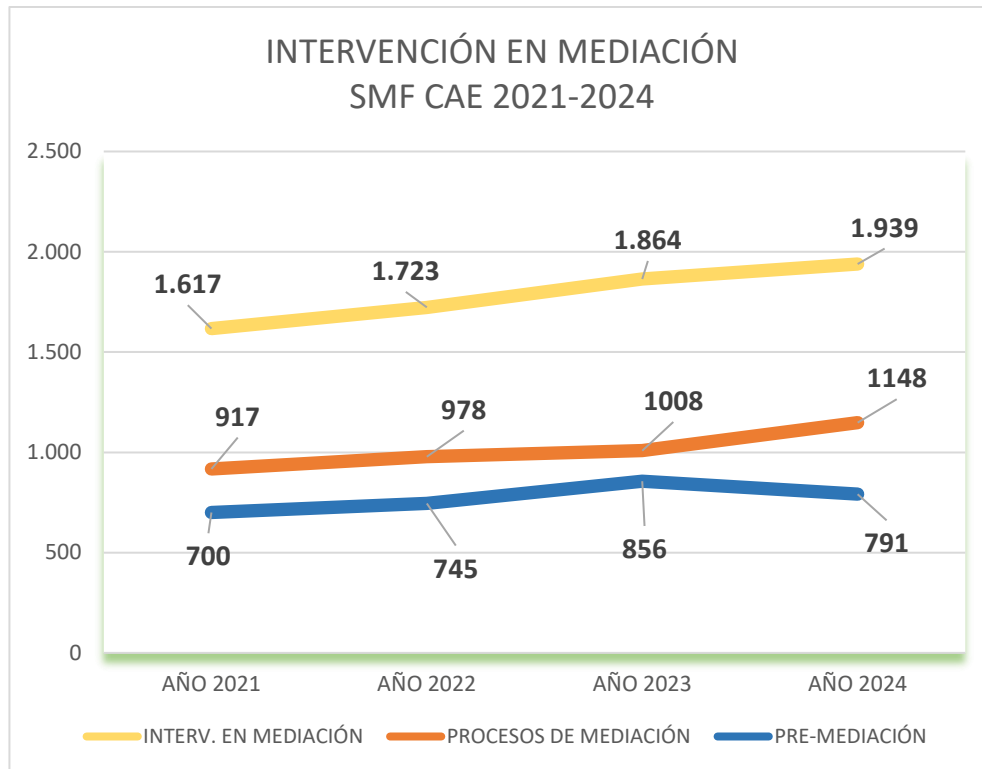
Del total de expedientes trabajados (2.525), 1.939 corresponden a la intervención en mediación (expedientes de pre-mediación y procesos de mediación) y 586 a expedientes de seguimiento.

En lo que respecta a la intervención en mediación (1.939 expedientes), **791** 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 **1.148**.



En el siguiente gráfico se observa, año tras año, la tendencia ascendente del número de expedientes abiertos en la intervención en mediación, con un aumento destacado de los procesos de mediación realizados en el SMF en la CAE, respecto a años anteriores.



Así pues, en cuanto a los expedientes trabajados en mediación, donde se engloban los expedientes de pre-mediación y los procesos de mediación, se constata **un incremento en los tres Territorios Históricos del 4%** respecto del año 2023.

Por una parte, los datos reflejan un **aumento significativo en los procesos de mediación** realizados en la CAE durante este año **2024, siendo superiores en un 13,8%** respecto al año **2023**. Desglosado por Territorios, en **Bizkaia** el número de **procesos de mediación** ha supuesto un **incremento del 14%** respecto al año 2023, en **Araba** el **incremento** ha sido del **10,5%** y en **Gipuzkoa** ha habido un **aumento** del **17%**.

Por otra parte, el número de **expedientes de pre-mediación**, ha descendido respecto al año anterior en Araba y Gipuzkoa, manteniéndose en Bizkaia. Este **dato positivo** refleja que, tras la labor realizada en la fase de pre-mediación, el número de familias que han optado por iniciar un proceso de mediación ha sido significativamente superior a otros años.

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.

TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS

En la tabla 5 se detallan los expedientes trabajados en mediación (pre-mediación y procesos de mediación), así como las temáticas que han motivado la mediación, clasificadas en sentido amplio en conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja y conflictos familiares.

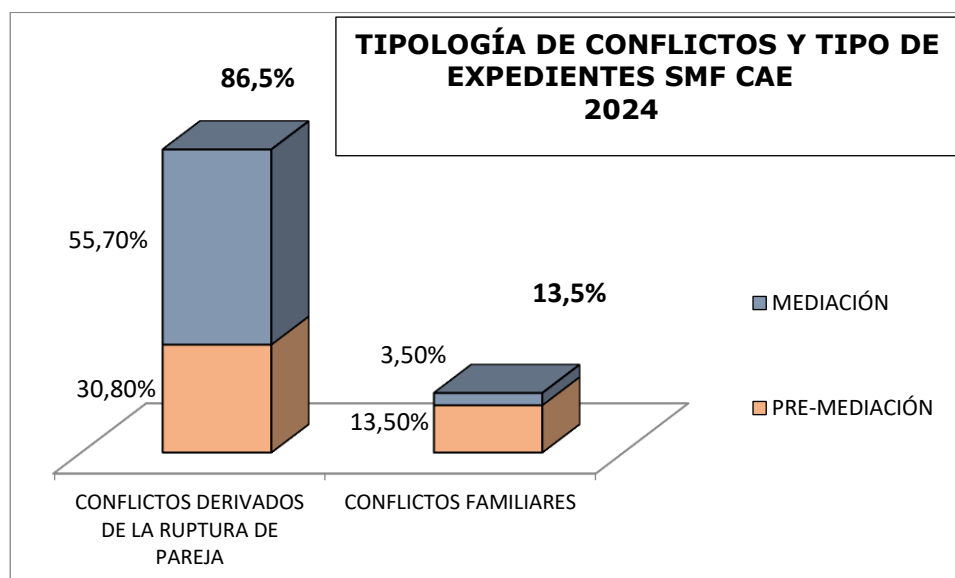
Tabla 5.

EXPEDIENTES TRABAJADOS EN MEDIACIÓN CAE AÑO 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		TOTAL
EXP. PRE-MEDIACIÓN	394	166	231		791
			DONOSTIA 202	TOLOSA 29	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	300	125	150	24	599
CONFLICTOS FAMILIARES	94	41	52	5	192
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	674	233	241		1.148
			DONOSTIA 219	TOLOSA 22	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	634	219	205	21	1.079
CONFLICTOS FAMILIARES	40	14	14	1	69
Nº TOTAL DE EXPEDIENTES	1.068	399	472		1.939

Respecto a la tipología de conflictos, **el 86,5%** de los expedientes abiertos han tenido que ver con **conflictos derivados de la ruptura de la pareja** y **el 13,5%** con **conflictos familiares de diferentes categorías**.

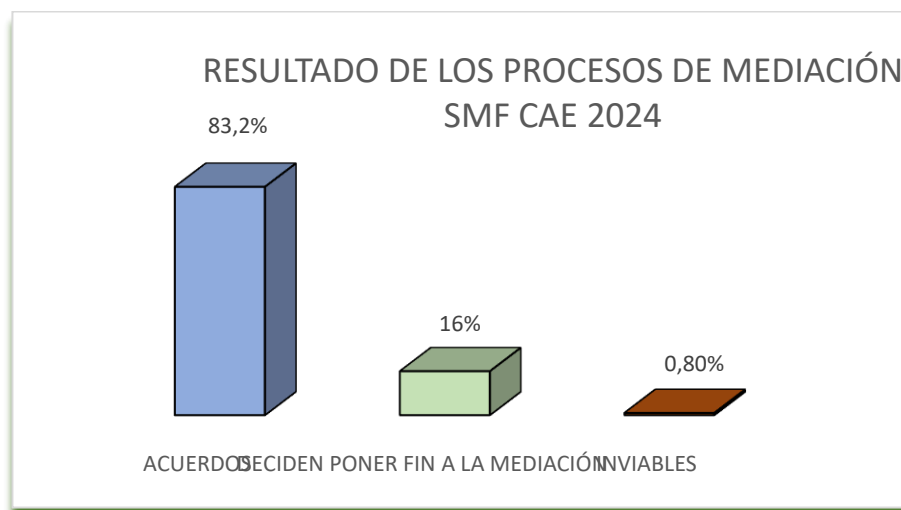
Observamos que del 86,5% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el 30,8% son expedientes de pre-mediación y un 55,7% de procesos de mediación. Este dato indica que el **64,3%** de las personas que han acudido al SMF han iniciado posteriormente la mediación, dato **5,7 puntos superior al año 2023**.

Por otra parte, del 13,5% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el 10% son expedientes de pre-mediación y el 3,5% lo son de procesos de mediación, lo que refleja que el **26,5%** de los casos inicia la mediación, dato **1,5 puntos superior al año 2023**. 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 (1.148), se han finalizado 904 (un aumento de procesos finalizados del 9,8% respecto al año anterior -823-), quedando en proceso 244.

De las mediaciones finalizadas, un **83,2%** (752 expedientes) han finalizado con **acuerdos**. El **16%** se han finalizado cuando las personas participantes **han decidido poner fin a la mediación** (145 expedientes) y en el **0,8%** el proceso ha resultado **inviable** (7 expedientes).



Se sigue manteniendo el alto porcentaje de procesos de mediación finalizados con acuerdos (el **83,2%**), superando en 1 punto al porcentaje alcanzado en el año 2023.

La tabla 6. muestra los resultados de los procesos de mediación finalizados durante el año 2024 desglosados por Territorios Históricos.

Tabla 6.

PROCESOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS AÑO 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
ACUERDOS	83,30%	88,6%	77%
DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	16,30%	9,4%	22,4%
INVIABLES	0,40%	2%	0,6%

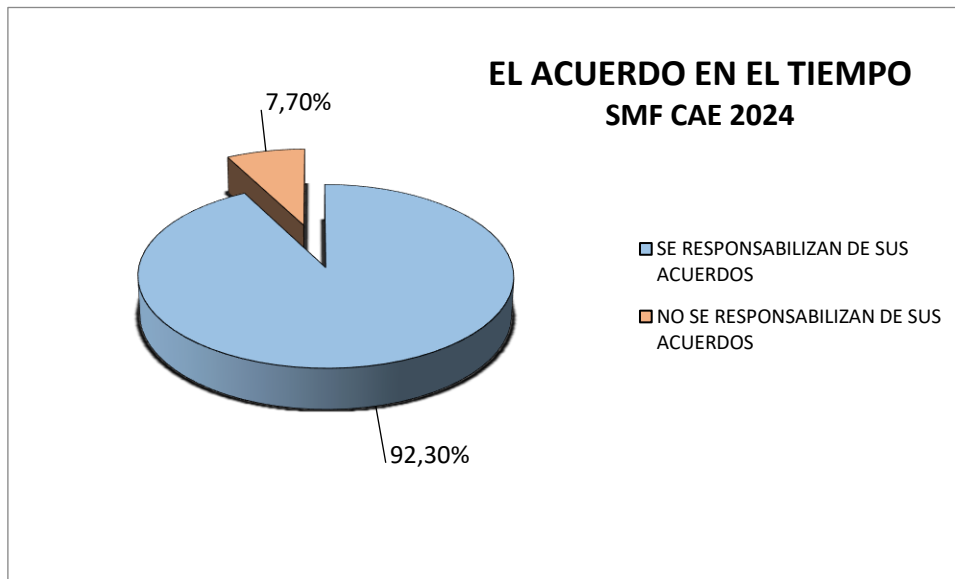


La media de sesiones en los procesos de mediación finalizados que han tenido que ver con conflictos derivados de la **ruptura de la pareja** ha sido de **5 sesiones**. Cuando la mediación ha estado relacionada con **otro tipo de conflictos familiares**, la media de las sesiones ha ascendido a **7 sesiones**.

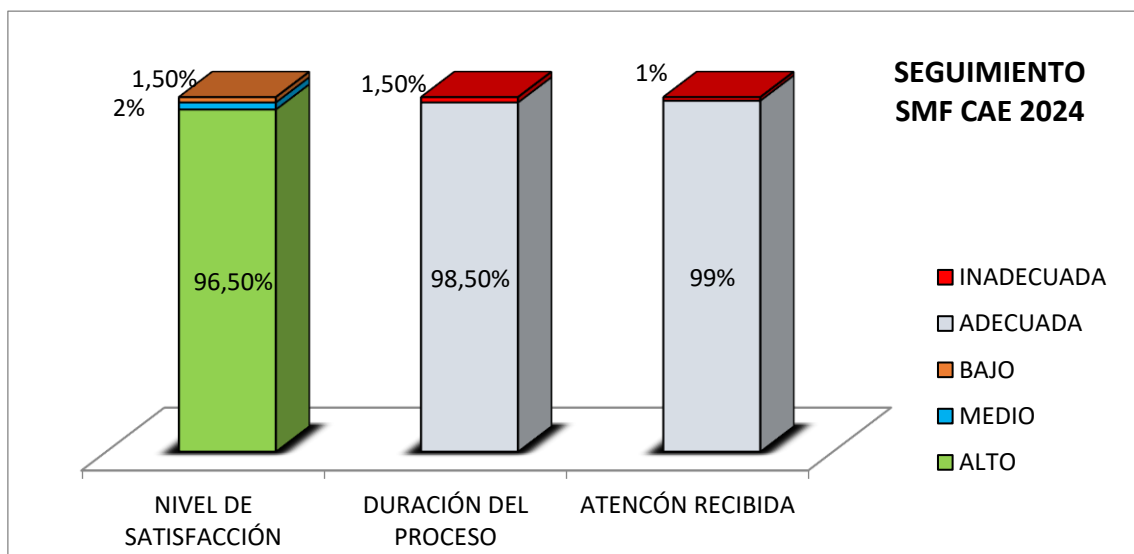
Una vez finalizada la mediación, desde el equipo se realiza un seguimiento de los expedientes finalizados con acuerdos, tal y como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto 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 los **seguimientos** realizados a las familias que finalizaron el proceso de mediación con acuerdos, se constata que un **92,3% se responsabilizan de los acuerdos** transcurrido un año. 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 **7,7%**. 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 **96,5% de las personas** se han mostrado **altamente satisfechas** por haber participado en el proceso de mediación, un 2% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 1,5 está insatisfecha.

En cuanto a **la duración del proceso** cerca del **98,5%** lo considera **adecuado** y un 1,5% inadecuado.

El **99%** de las personas consideran **adecuada la atención recibida** y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo y un 1% 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 BIZKAIA

Nº EXPEDIENTES	Nº INTERVENCIONES	Nº PERSONAS	
		HOMBRE	MUJER

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		7.402	2.427	4.975
			7.402	

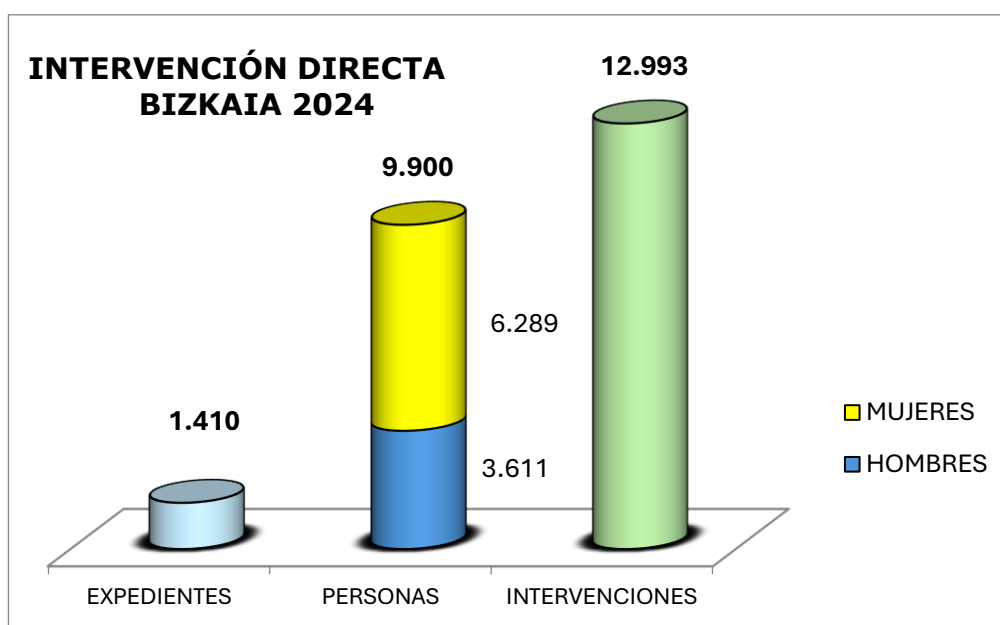
2) MEDIACIÓN

	1.068	4.989	1.951	
			929	1.022
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	934	4.457	821	899
CONFLICTOS FAMILIARES	134	532	108	123
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	394	625	581	
			252	329
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Hijos/as menores de edad atendidos	300	456	179	248
CONFLICTOS FAMILIARES Hijos/as menores de edad	94	169	65	76
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>			8	5
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	674	4.364	1.370	
			677	693
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos	634 517	4.001 3.108	633 504	634 513
Expedientes en proceso	117	893	117	117
Hijos/as menores de edad	-	-	12	4
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos	40 27	363 227	36 30	44 43
Expedientes en proceso	13	136		
Hijos/as menores de edad	-	-	6	1
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>			8	15

3) SEGUIMIENTO

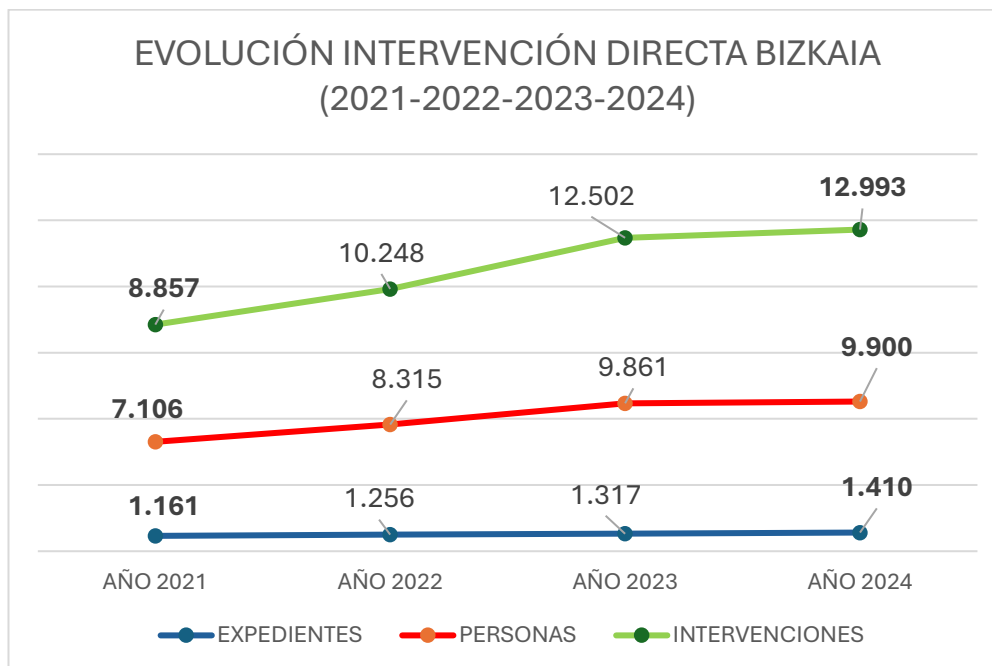
	342	602	547	
			255	292
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	331	578	250	283
CONFLICTOS FAMILIARES	11	24	5	9
PROFESIONALES ATENDIDOS		-	-	-
TOTALES	1.410	12.993	9.900	
			3.611	6.289

El trabajo realizado a lo largo del año 2024 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 9.900 personas, de las cuales 3.611 son hombres y 6.289 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.410 y las intervenciones realizadas han ascendido a 12.993.



En el siguiente gráfico se observa la tendencia ascendente en estos últimos cuatro años, tanto en el número de expedientes trabajados, las personas atendidas y las intervenciones realizadas.

Así pues, en la evolución del SMF de Bizkaia desde el año 2021 hasta el año 2024, los expedientes trabajados han supuesto un aumento del 21,44% las personas atendidas se han incrementado en un 39,3% y las intervenciones realizadas un 46,7% 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.

VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS

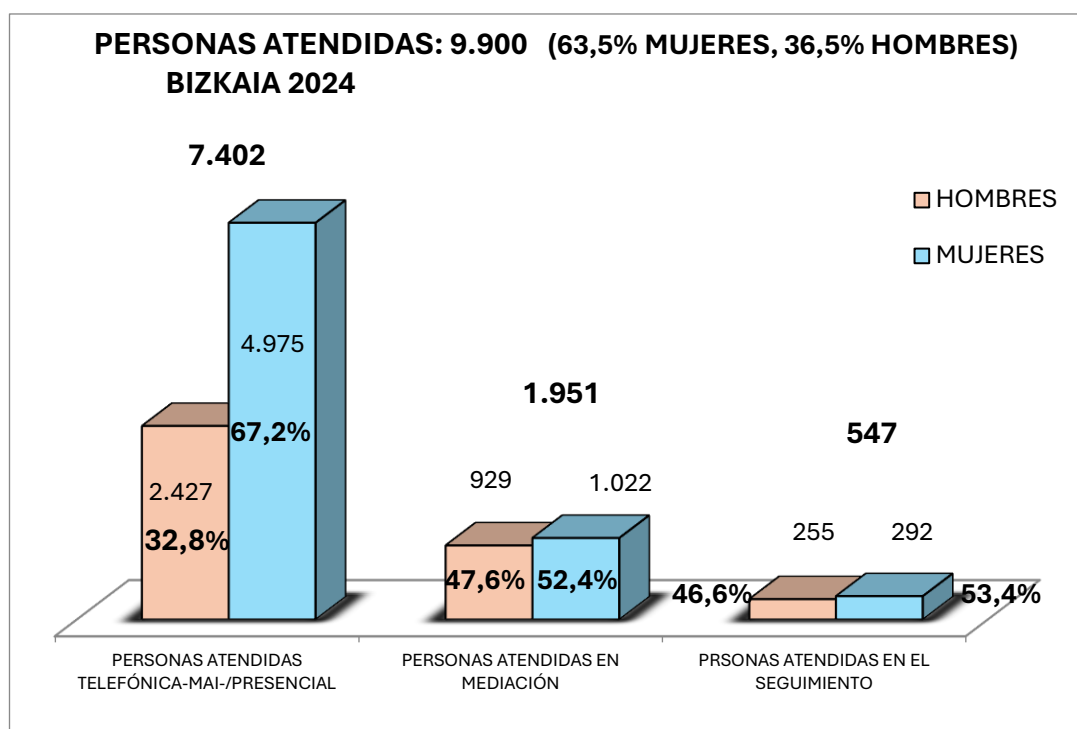
A lo largo del año 2024 han sido atendidas un total de 9.900 personas en los diferentes niveles de atención.

	ATENCIÓN TELEFONICA MAIL PRESENCIAL	INTERVENCIÓN MEDIACIÓN		SEGUIMIENTO	TOTAL
		PRE-MEDIACIÓN	PROCESOS MEDIACIÓN		
HOMBRES	2.427	252	677	255	3.611
MUJERES	4.975	329	693	292	6.289
TOTAL PERSONAS	7.402	581	1.370	547	9.900

En la primera toma de contacto con el servicio de mediación, tanto presencial como telefónicamente, han sido atendidas un total de 7.402 personas, de las cuales 4.975 personas han sido mujeres y 2.427 hombres.

En la intervención realizada en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) han participado un total de 1.951 personas, siendo 929 hombres y 1.022 mujeres. Se ha realizado el seguimiento de las mediaciones finalizadas a 547 personas, 255 hombres y 292 mujeres.

Del total de personas atendidas en mediación (la pre-mediación y el proceso de mediación) 36 han sido profesionales con quienes se ha mantenido una coordinación (16 hombres y 20 mujeres) y 23 han sido hijas e hijos menores de edad (18 hijos y 5 hijas).



Como **dato global del total de personas atendidas**, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo **el 63,5% mujeres y el 36,5 % 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 (67,2%) 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 32,8%.

Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención (mediación y seguimiento). Así, en **la intervención en mediación**, el 52,4% han sido mujeres y el 47,6% hombres y en los **seguimientos**, el porcentaje de hombres atendidos (46,6%) también se acerca al de mujeres (53,4%).

Respecto a la atención en mediación, **sigue creciendo 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

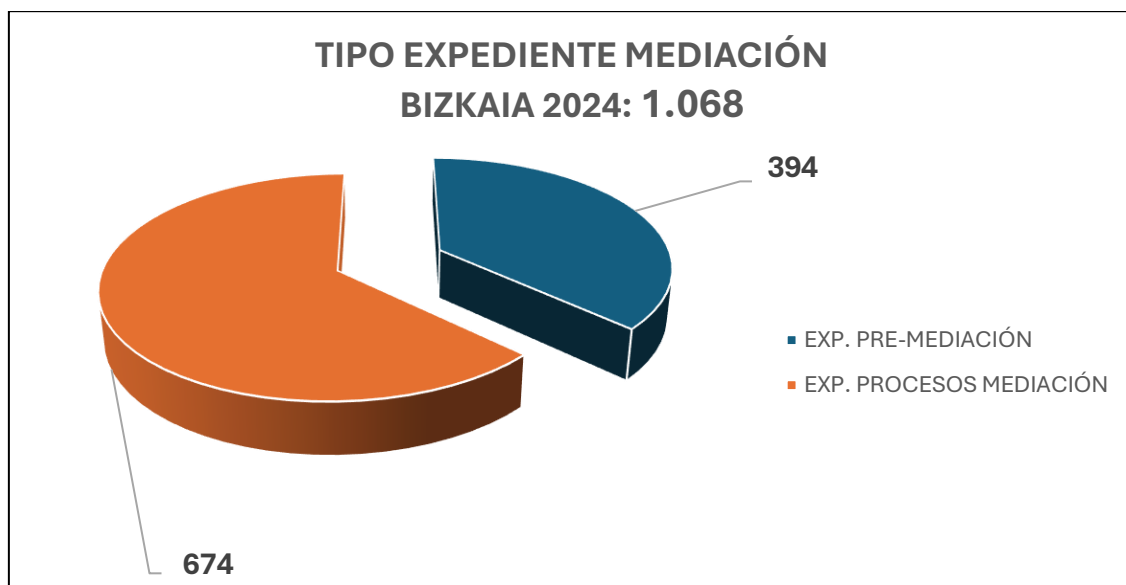
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y, por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 7.402 personas (ver gráfico de personas atendidas).

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

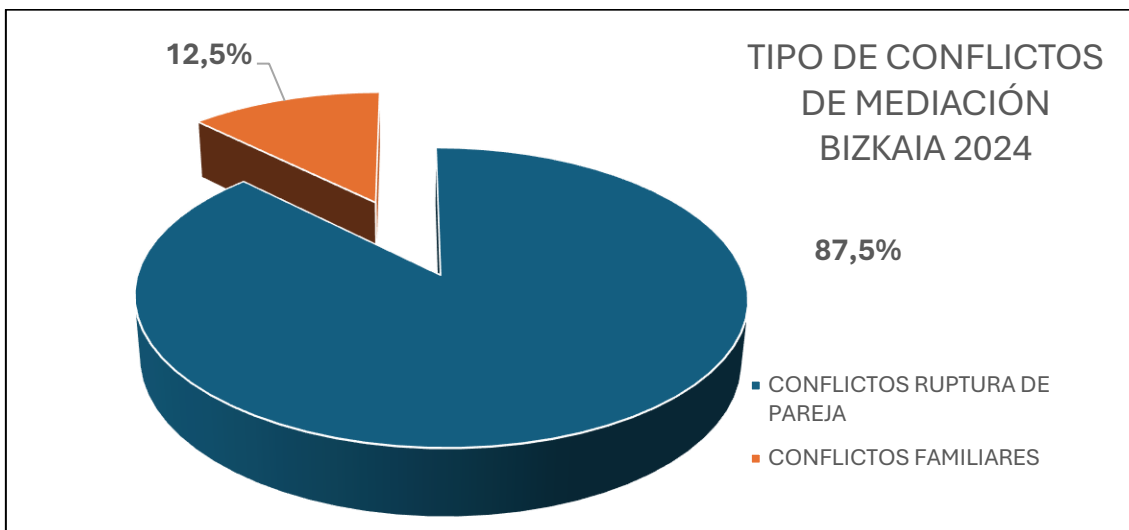
En la descripción del trabajo que hemos realizado en mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	300	634	934
CONFLICTOS FAMILIARES	94	40	134
TOTAL	394	674	1.068

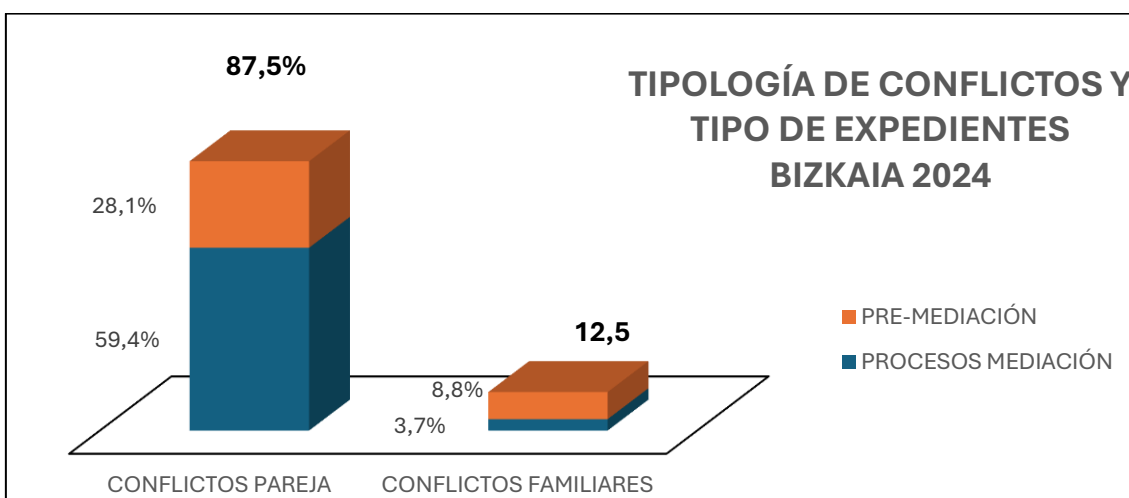
El trabajo realizado en mediación ha generado un total de 1.068 expedientes. Respecto a la distribución de los expedientes 394 han sido de pre-mediación y 674 procesos de mediación.



En cuanto a la tipología de conflictos, el 87,5% de solicitudes tratan de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y un 12,5% de conflictos familiares derivados de otras situaciones.

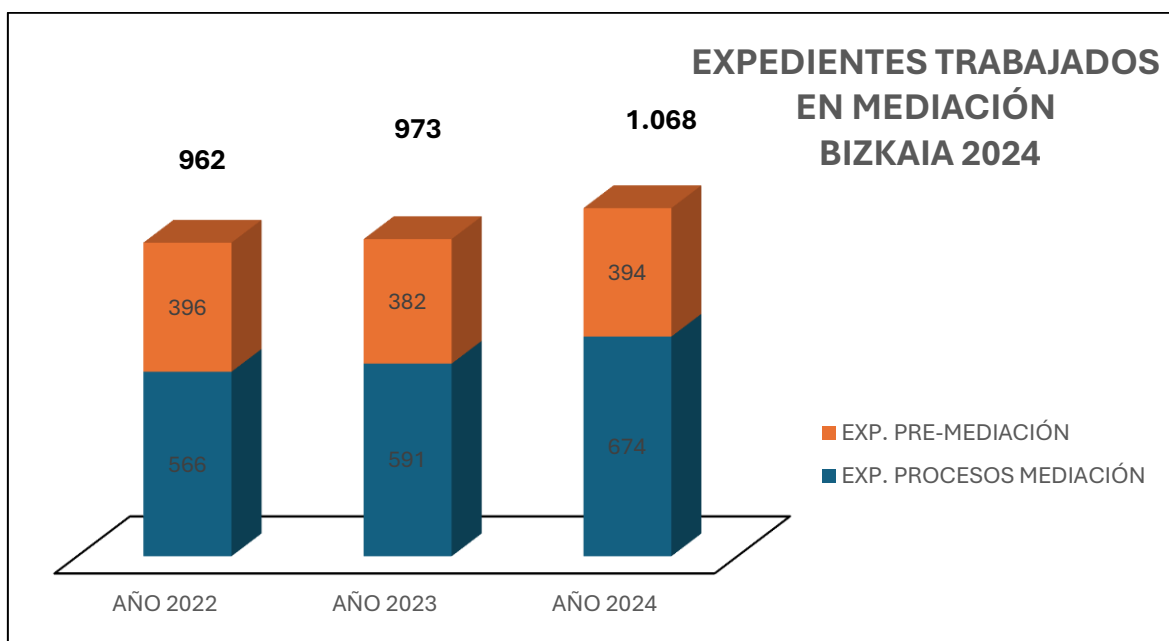


Si tenemos en cuenta además de la tipología de conflictos, el tipo de expedientes generados en el trabajo realizado, observamos que, en los expedientes de pre-mediación, el 28,1% han tratado sobre conflictos familiares derivados de la situación de ruptura y un 8,8% sobre otro tipo de conflictos sobre situaciones familiares. Respecto a los expedientes de procesos de mediación, el 59,4% han sido situaciones derivadas de la ruptura de la pareja y un 3,7% 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

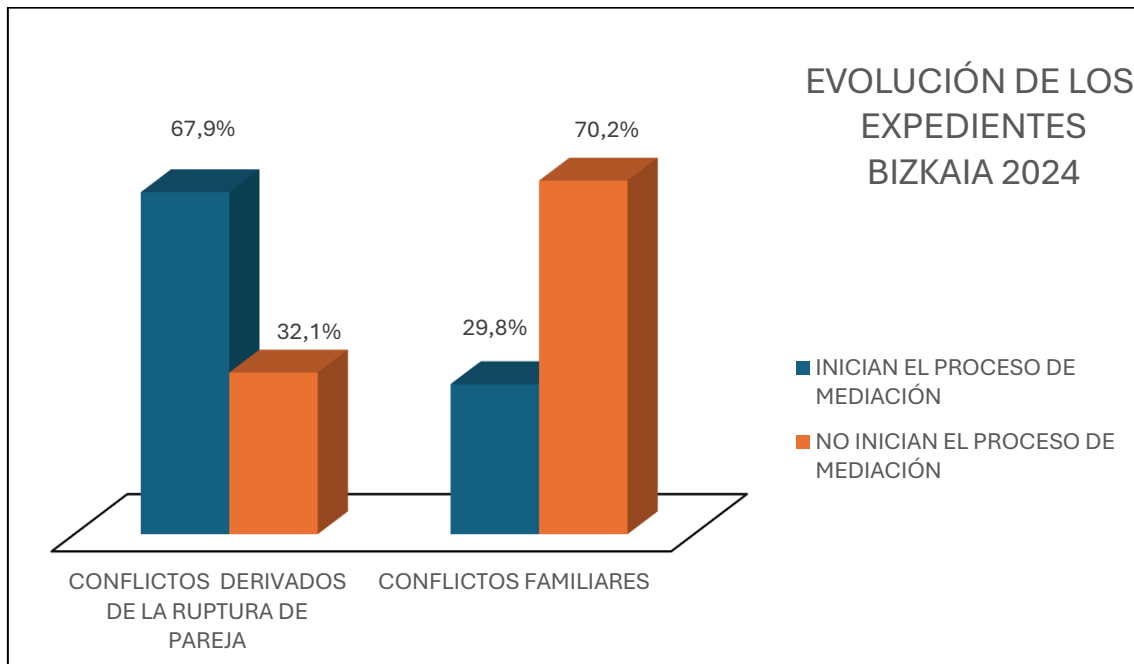
En el año 2024, los expedientes trabajados han supuesto un **incremento del 11%**.



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

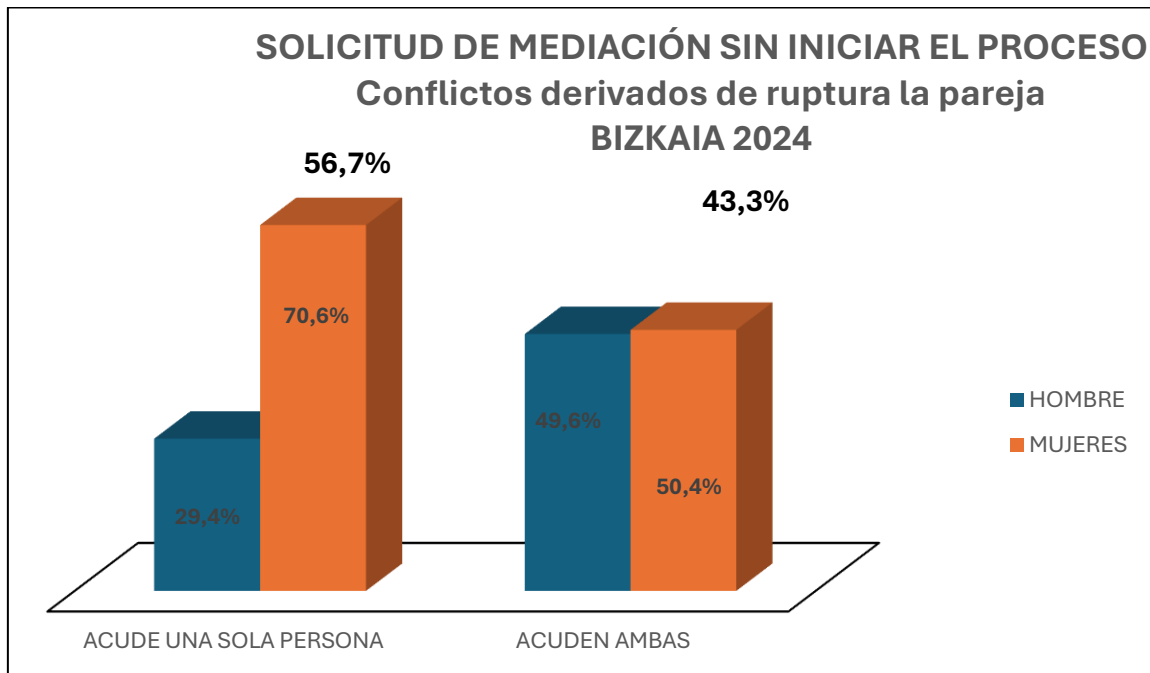
Tal y como se refleja en el apartado anterior, cerca del 63% del total de familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación son las que originan **los expedientes de pre-mediación**, siendo estas un **37%**.

Así pues, en los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 67,9% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 32,1% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que, en los **conflictos familiares**, en el 28,8% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 70,2%.

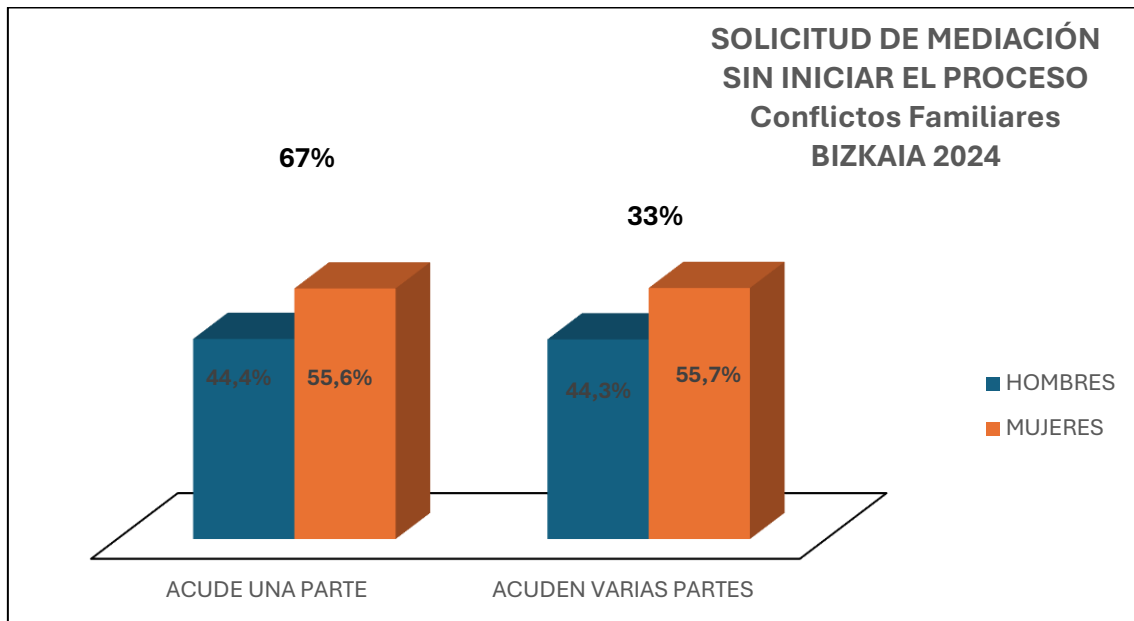


En el **56,7%** de los casos de **conflictos derivados de la ruptura de pareja** que no han iniciado el proceso de mediación, ha venido una persona exclusivamente a solicitar la información. De estas personas que en solitario han acudido al SMFB, un 29,4% han sido hombres un 70,6% han sido mujeres. En 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.

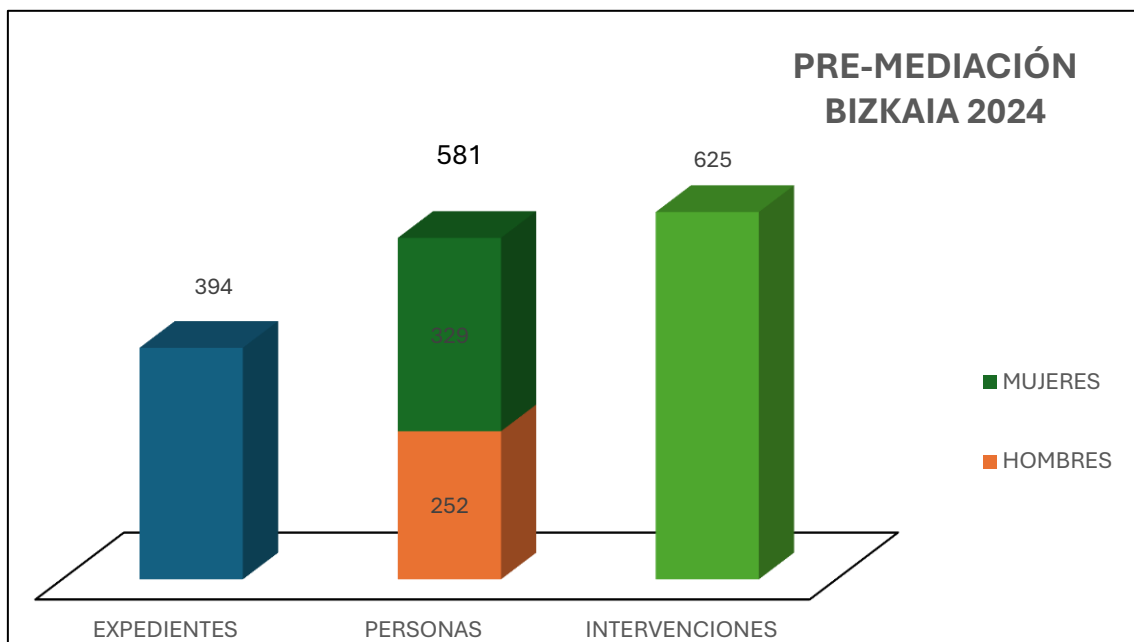
Por otro lado, en un **43,3%**, habiendo acudido las dos personas a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 49,6% son hombres y el 50,4% son mujeres.



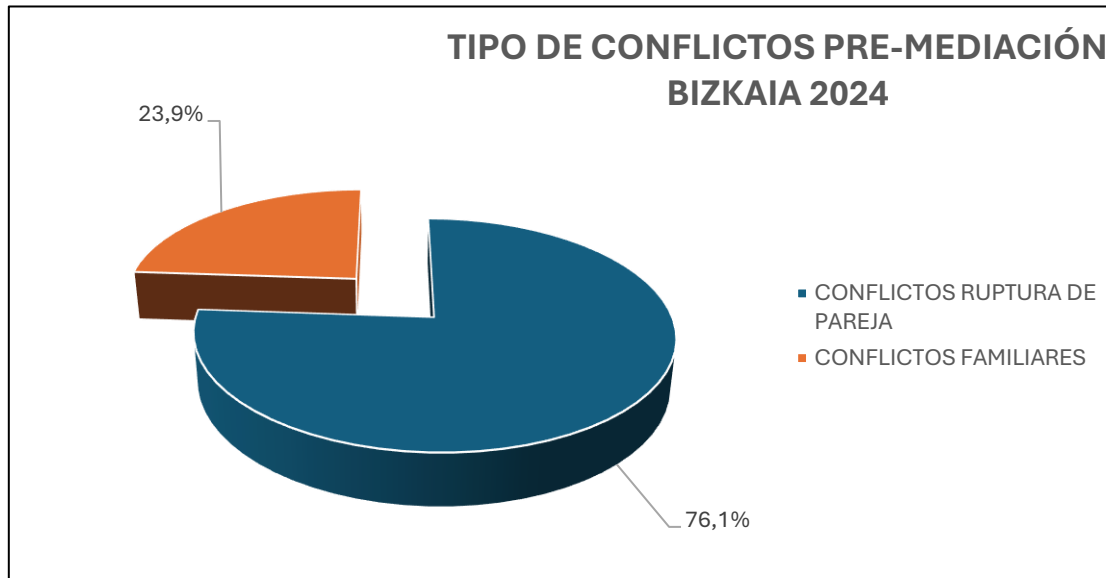
En lo referente a las solicitudes de información sobre la mediación en los **conflictos familiares** que no han avanzado hacia el inicio del proceso de mediación, en el **67% de los casos** ha sido una de las partes del conflicto la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información (siendo hombres el 44,4% de las personas que han acudido y el 55,6% mujeres). En un **33% 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 44,3% de las personas que han acudido y el 55,7% 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 394 expedientes, lo que ha supuesto a lo largo de 625 intervenciones una atención directa a 581 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.

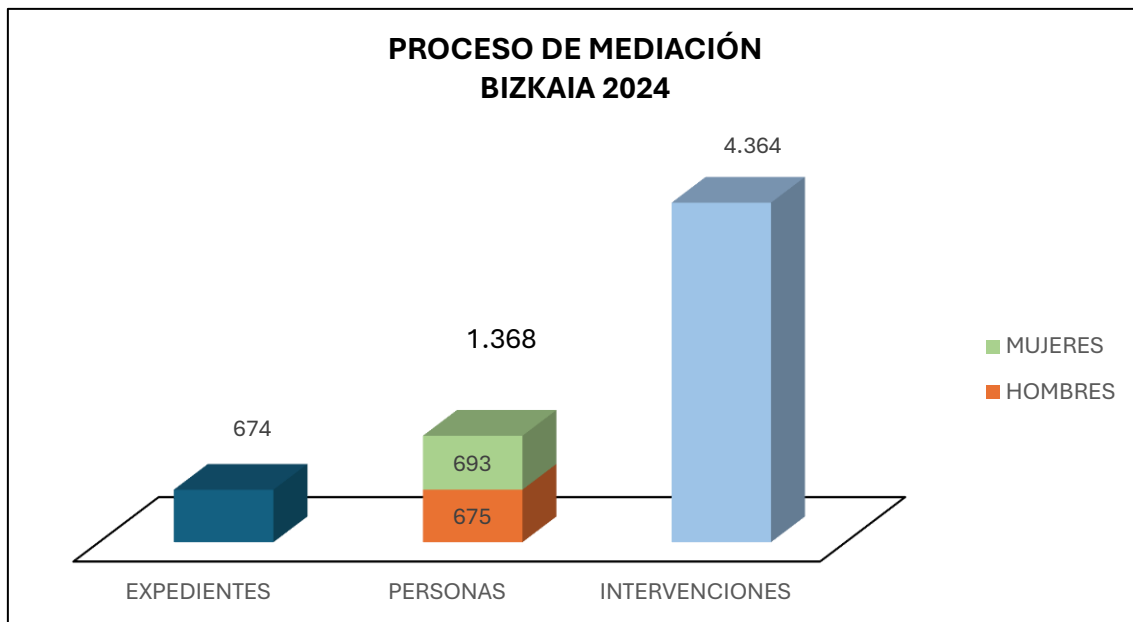
Asimismo, a pesar de no iniciarse el proceso de mediación, las personas han obtenido información jurídica dentro del contexto de la mediación, información sobre la cartera de recursos sociales y orientación psicológica.

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 625 intervenciones.

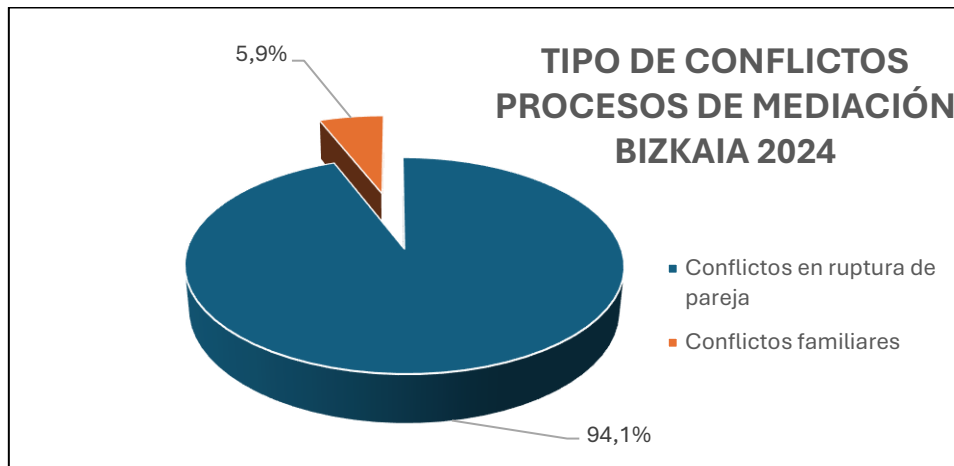
VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 674 expedientes de mediación. Se ha atendido a 1.368 personas (675 hombres y 693 mujeres) pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 4.364 intervenciones.



Del total de las **mediaciones** en las que se ha participado (674 expedientes), en el 94,1% de las mediaciones (634 expedientes) los conflictos planteados por las familias se han **producido en situaciones de ruptura de pareja**.

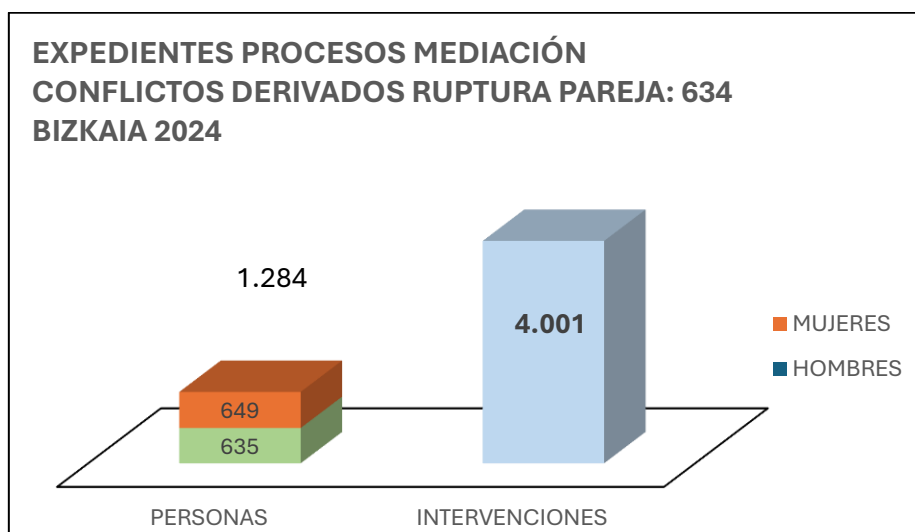
El 5,9%, es decir, 30 expedientes, han tenido que ver con **conflictos familiares** intergeneracionales, conflictos en familias en las que hay una persona en situación de dependencia, conflictos entre hermanos/as y conflictos entre abuelos/as, sus hijos/as y sus nietos/as, así como conflictos derivados 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 634 expedientes de mediación trabajados en **situaciones de ruptura de pareja** han sido atendidas 1.284 personas (635 hombres y 649 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 4.001 intervenciones.



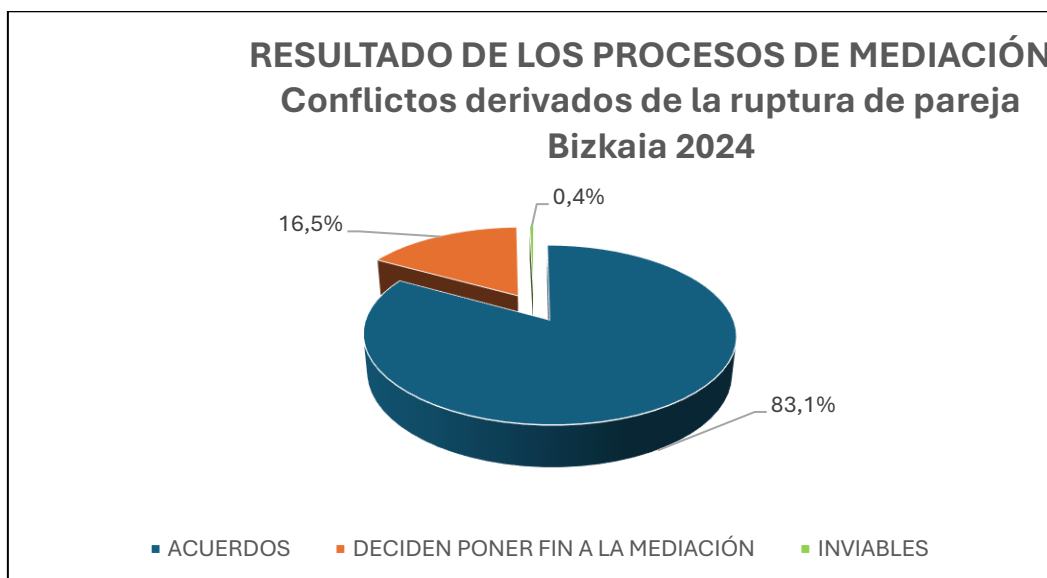


A continuación, expondremos los datos cuantitativos relativos a los expedientes, a las personas, al proceso y al resultado.

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	634
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	1.284
		649 M 635 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	4.001
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	5
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	488
	ACUERDOS	406
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	274
	• OTROS ACUERDOS	102
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	23
	• RECUPERACIÓN DE LA PAREJA	7
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	80
INVIABLE	2	
EXPEDIENTES EN PROCESO	146	

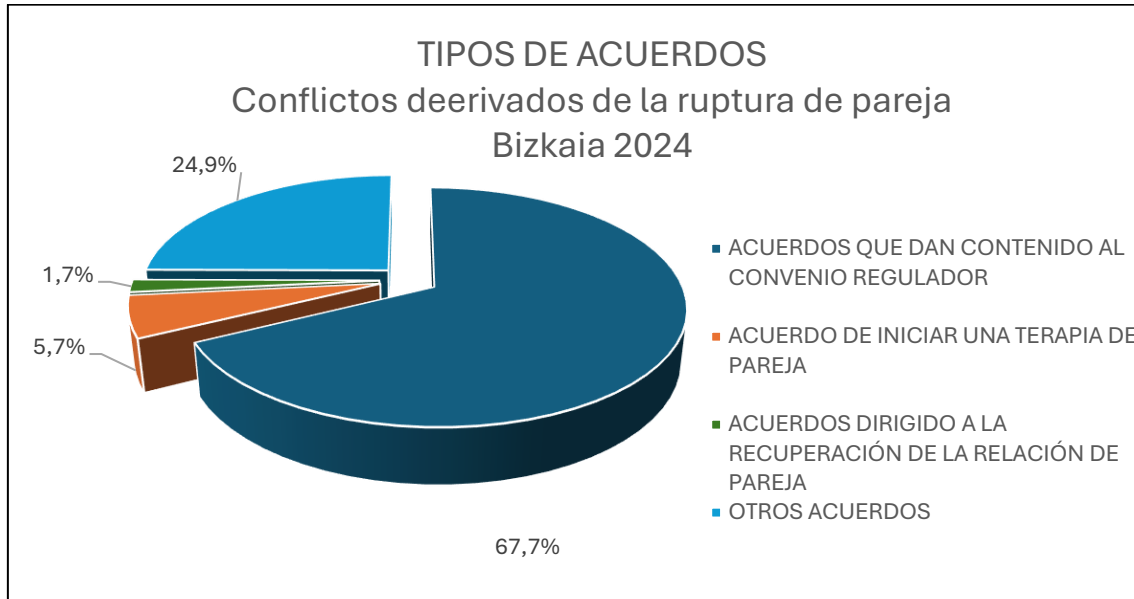
A lo largo del año 2024 se han finalizado un total de 488 mediaciones; 146 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 83,1% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 0,4% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 16,5% 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 2023, observamos un **incremento** en el número de **mediaciones finalizadas con acuerdos del 10,91%**.

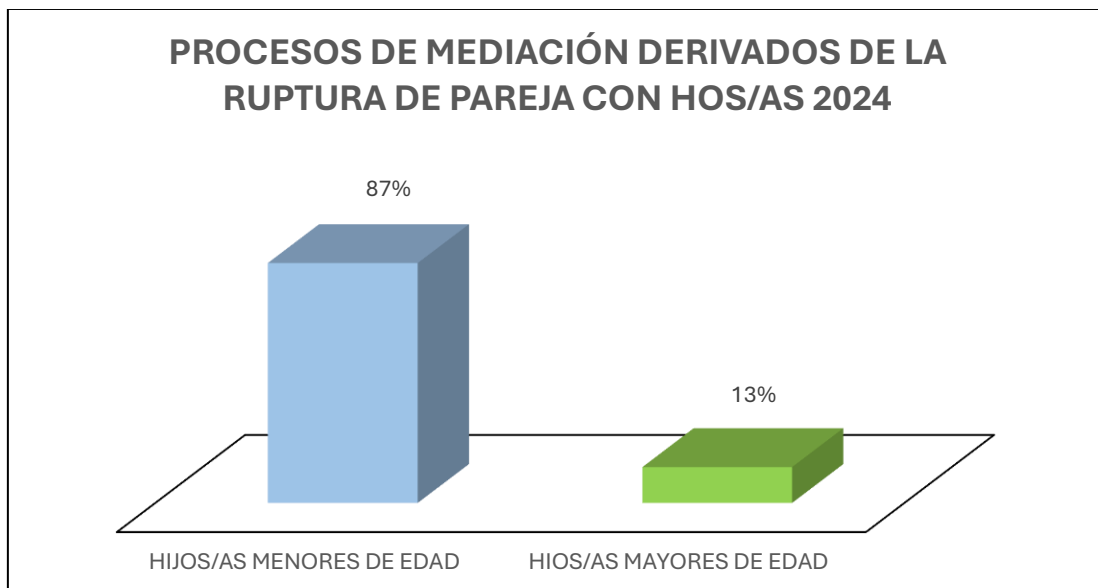


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos (el 83,1%), el 67,7% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 5,7% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 1,7% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja y un 24,9% 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 sesiones.

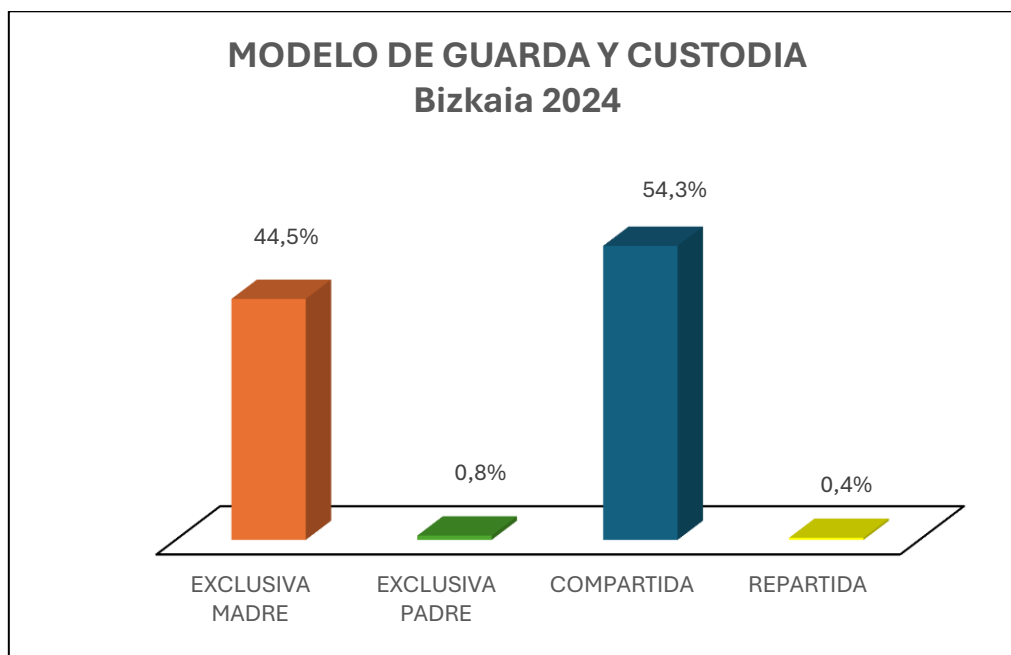


De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 96,56% tienen hijas e hijos. De estas parejas un 87% tienen hijas e hijos menores de edad, el 13% mayores de edad-



Respecto a la futura organización familiar, en el 54,3% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 44,5% 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 0,8% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven más tiempo con el padre y un 0,4% 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.

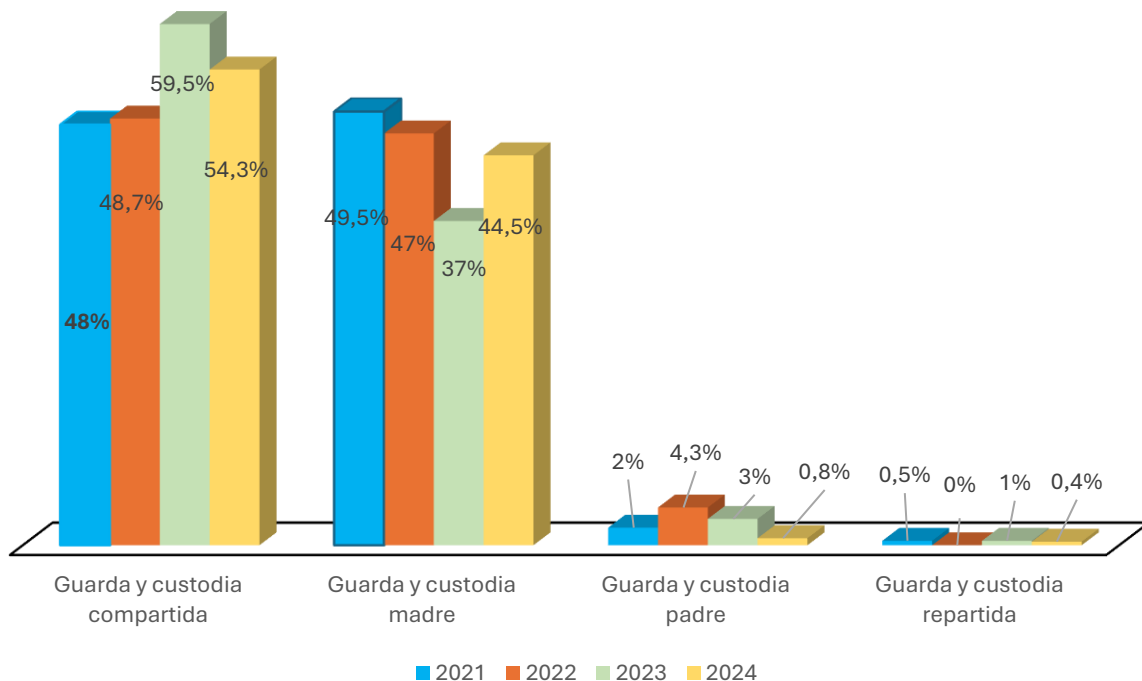
Ahora bien, estos datos no hacen sino reflejar la tendencia progresiva que señalábamos en años anteriores hacia un compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.



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.



EVOLUCIÓN MODELOS DE GUARDA Y CUSTODIA Bizkaia 2024

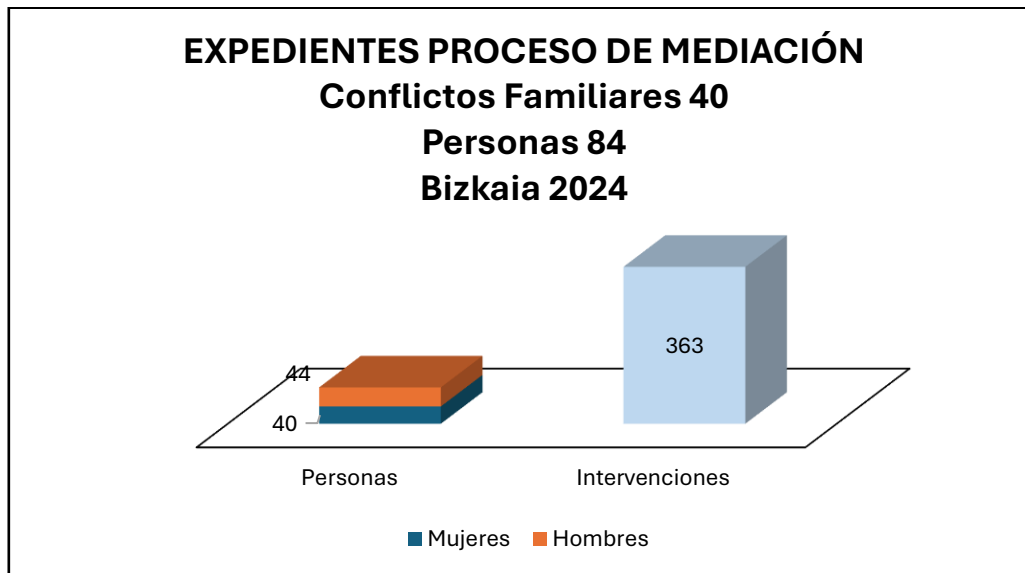




LOS CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	40
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	84
		44 M 40 H
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	363
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	7,3
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	31
	ACUERDOS	26
	• ACUERDOS	13
	• DERIVADOS A TERAPIA DE FAMILIA	3
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	5
INVIABLE	0	
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	9

Estos expedientes han supuesto un trabajo directo con 84 personas (44 mujeres y 40 hombres) pertenecientes a dichas familias, en un total de 266 intervenciones.

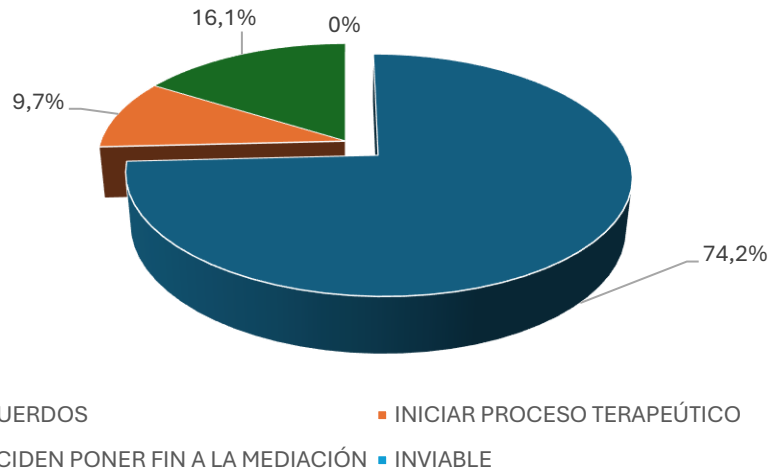


De los 40 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 31 (77,5%) y continúan abiertos 9 (22.5%) expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas:

El 74,2% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo, el 9,7% han acordado acudir a un proceso terapéutico, el 16,1% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y un 0% ha sido inviable.

RESULTADO DE LAS MEDIACIONES Conflictos Familiares Bizkaia 2024



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 7,3. 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

342

- *A INICIATIVA DE SMF*

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

255

243

12

85

- *A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES*

- *A INICIATIVA DE PROFESIONALES*

2

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- **Parejas en situación de ruptura**

331

- **Conflictos Familiares**

11

RELATIVO A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO

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

292

255

547

RELATIVO AL PROCESO DE SEGUIMIENTO

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

507

95

602

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

41,9%

54,4%

2,5%

1,25%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

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

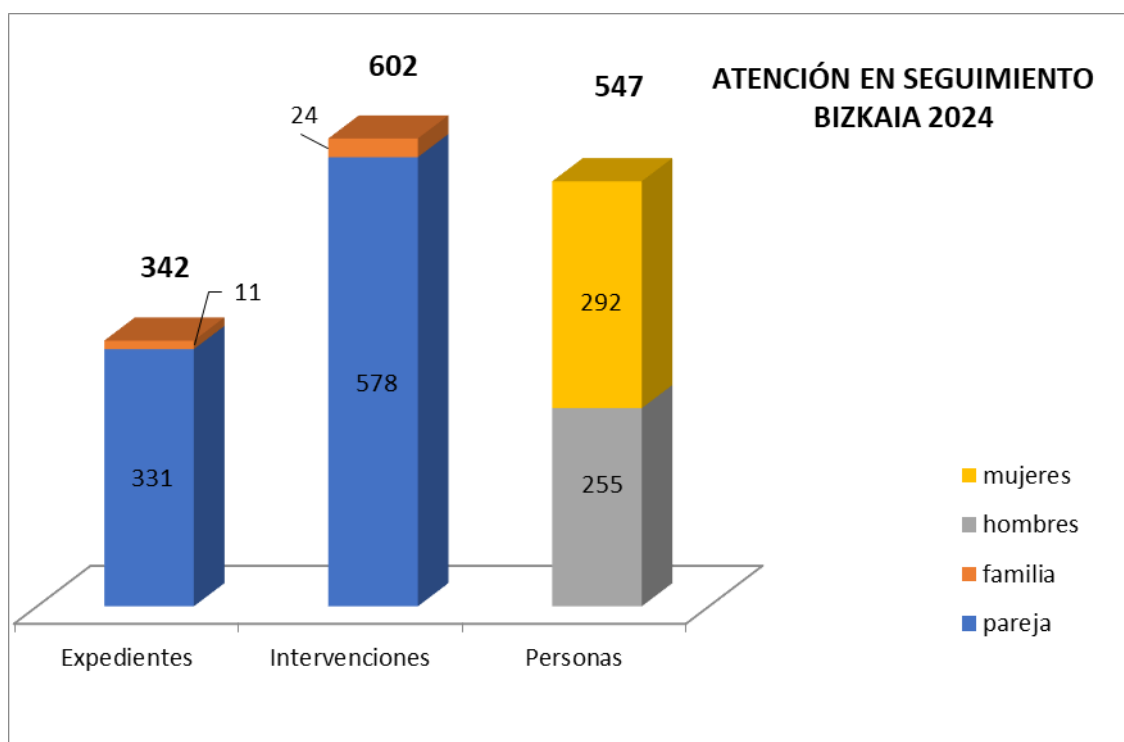
92%

8%

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 2024, en la fase de seguimiento se ha atendido a **547** personas, de las cuales 533 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 14 han tratado asuntos familiares. En los asuntos relacionados con la ruptura de pareja han participado 250 hombres y 283 mujeres (2 mujeres corresponden a las profesionales) y en los conflictos familiares, 5 hombres y 9 mujeres.

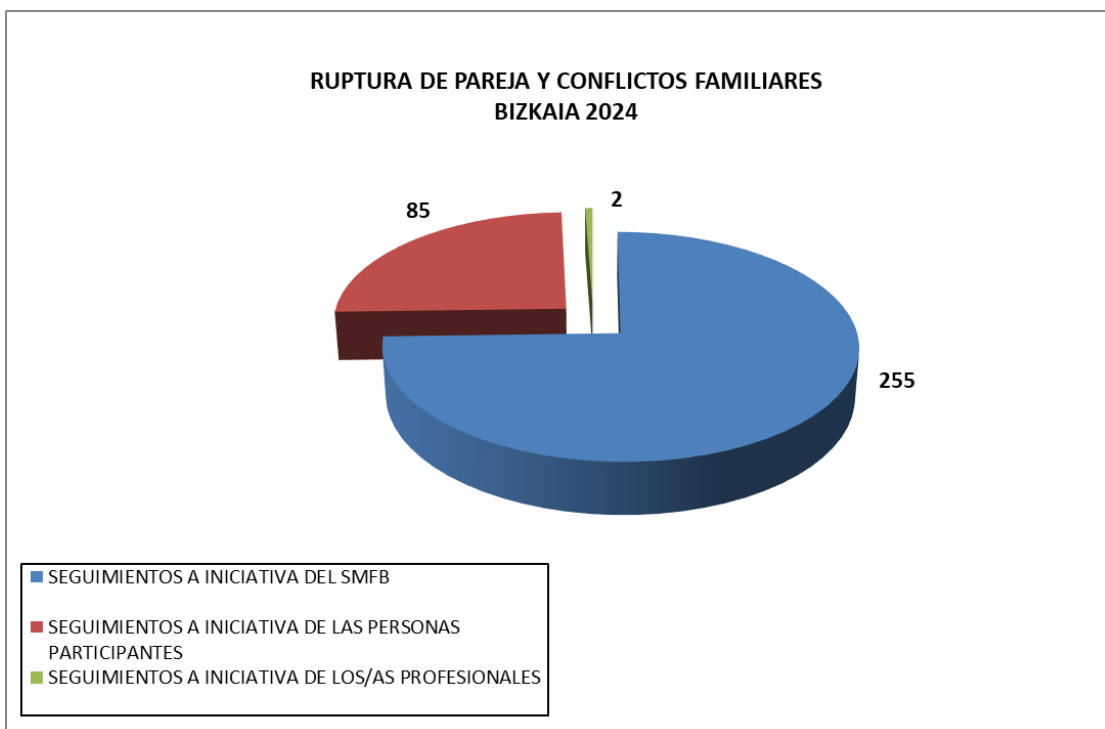
En esta fase de seguimiento se han realizado **602** intervenciones, correspondiendo 578 a asuntos relativos a la ruptura de pareja y 24 a los conflictos familiares.



De los **342** expedientes de seguimiento, 255 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación, de los cuales, en 12 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 85 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.

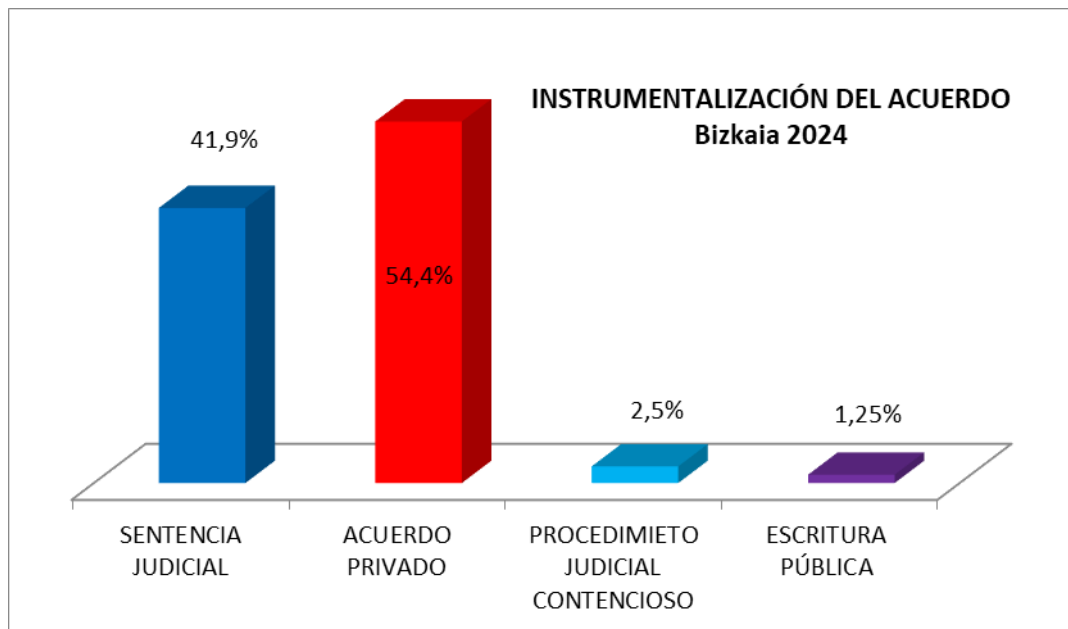
A lo largo del año 2024, el equipo de mediación ha recogido información de dos expedientes de seguimiento realizado a iniciativa de profesionales que han colaborado con las familias del SMFB.



La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2024 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 54,4% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 41,9% ha tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 2,5% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y, por último, el 1,25% 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.



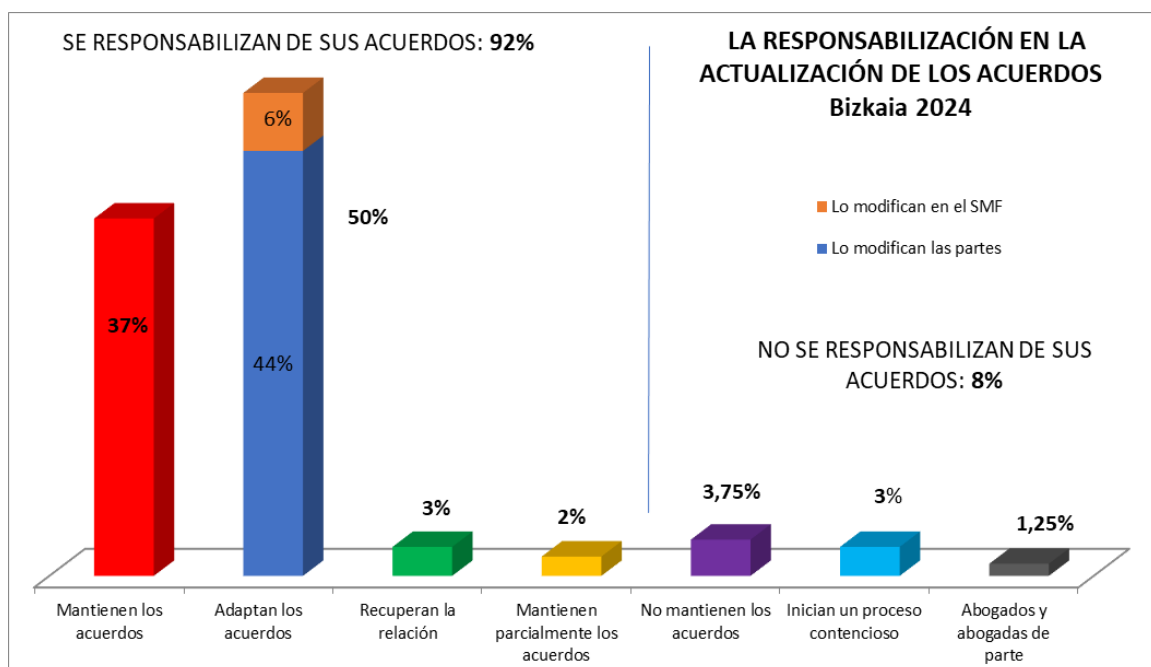
El proceso de mediación constituye una **experiencia de aprendizaje y de asunción de la responsabilidad** que podemos observar en esta fase de seguimiento.

El **92%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos, mientras que el **8%** restante no se responsabiliza de los acuerdos alcanzados.

De las personas que se responsabilizan de las decisiones tomadas en el espacio de mediación (**92%**), **casi el 90% lo hacen totalmente**, mientras que el **2% 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.

De las personas que se responsabilizan totalmente de sus acuerdos (90%), el **37% sigue funcionando con los mismos acuerdos** mientras que el casi el **50% ha modificado parte del acuerdo** para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 50%, el **44% ha adaptado el acuerdo** de manera privada entre ellos, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas. Por otra parte, el **6% restante acude de nuevo al SMFB** para abordar aquellos temas que necesitan modificar. El **2%** transmite haber **recuperado la relación de pareja** y haber vuelto a convivir y el **1% retoma la convivencia** sin ser pareja.

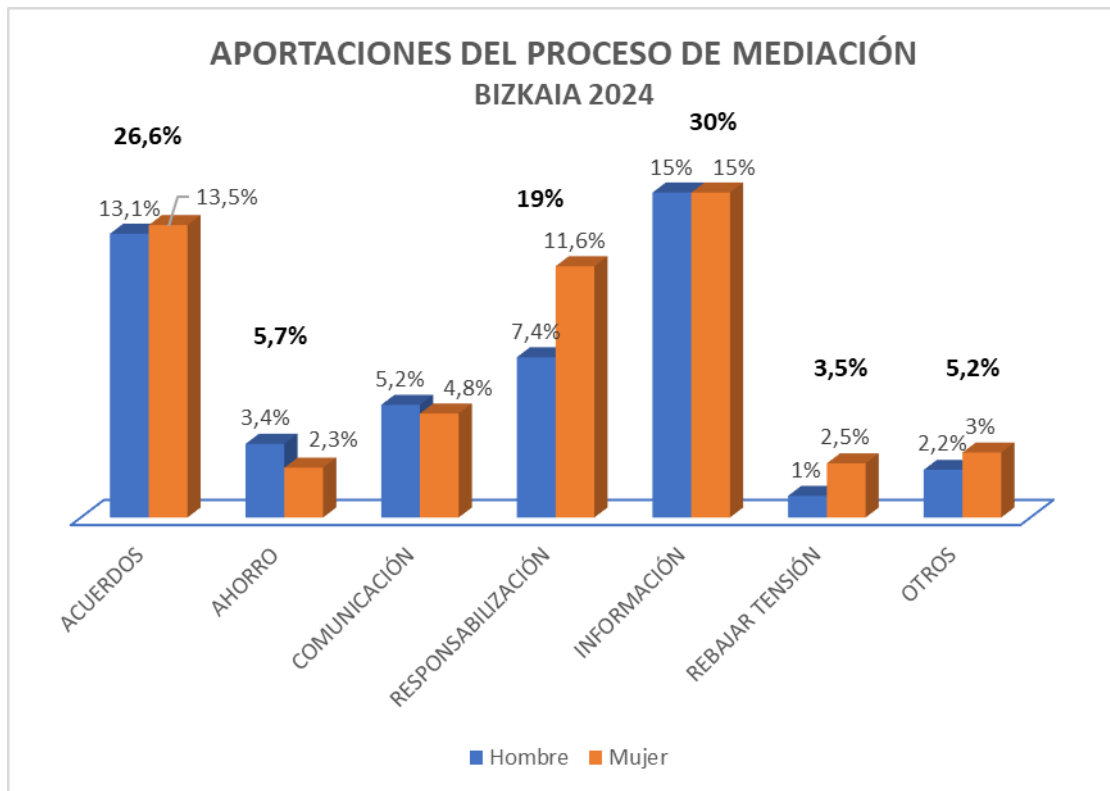
El **8%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, recurriendo a la vía judicial casi en el 3% de los casos, el 1,25% acude a sus respectivos abogados y, por último, el 3,75% no respeta, ni modifica los acuerdos alcanzados en el 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 26,6% de las personas (13% hombres y 13,6% mujeres) destaca que la mediación le ha permitido **alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas** y que un 30% que considera que les ha reportado **información y orientación** en relación con el conflicto planteado (15% hombres y 15% mujeres). El 19% (7,4% hombres y 11,6% 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 10% (5,2% hombres y 4,8% 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 5,7% (3,4% hombres y 2,3% mujeres) subraya el **ahorro económico y de tiempo** que les ha reportado el proceso de mediación. El 3,5% de las personas considera que la mediación es un espacio que **reduce los niveles de tensión** entre las personas participantes. El 5,2% restante se refiere a otros beneficios como la neutralidad e imparcialidad por parte de las personas mediadoras en la toma de acuerdos, la tranquilidad, el desahogo y el apoyo que supone para ellas sentirse acompañadas en este proceso, así como aquellas 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.

- *La mediación nos proporcionó el espacio donde poder centrarnos en nuestro futuro con la sensibilidad que se necesita en esos momentos.*
- *La mediación nos brindó la tranquilidad y la calma que se necesita para afrontar el futuro.*
- *Nos ayudó a mejorar la gestión como familia y la comunicación entre todos los miembros.*
- *Nos ayudó a dejar las cosas claras y por escrito para evitar roces en un futuro.*
- *Destacaría el modo de transformar una situación tan dura en una oportunidad para hacer las cosas de otra manera y hacerlo, además, con tanto respeto a las necesidades de cada uno, y sobre todo, a las necesidades de nuestros hijos e hijas.*
- *Hemos vuelto a confiar en la mediación porque es un espacio seguro donde se pueden tratar temas muy delicados de un modo muy respetuoso y que permite que nos escuchemos entre nosotros.*
- *Es un proceso que ayuda a meditar y a reconsiderar y que permite cambiar de opinión.*
- *Me sentí escuchada y sentí mucha tranquilidad y eso favorece la toma de decisiones sin presiones.*



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

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

Esta coordinación se realiza según las características de cada caso. Así, durante este año, con el **30,2 %** de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades.

De los procesos de mediación con los que se ha mantenido una coordinación a lo largo de este año 2024, el 38,2% 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.

La coordinación que se ha mantenido 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 ha supuesto el 20% de los casos.

Durante este año, en el 12,2% 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.

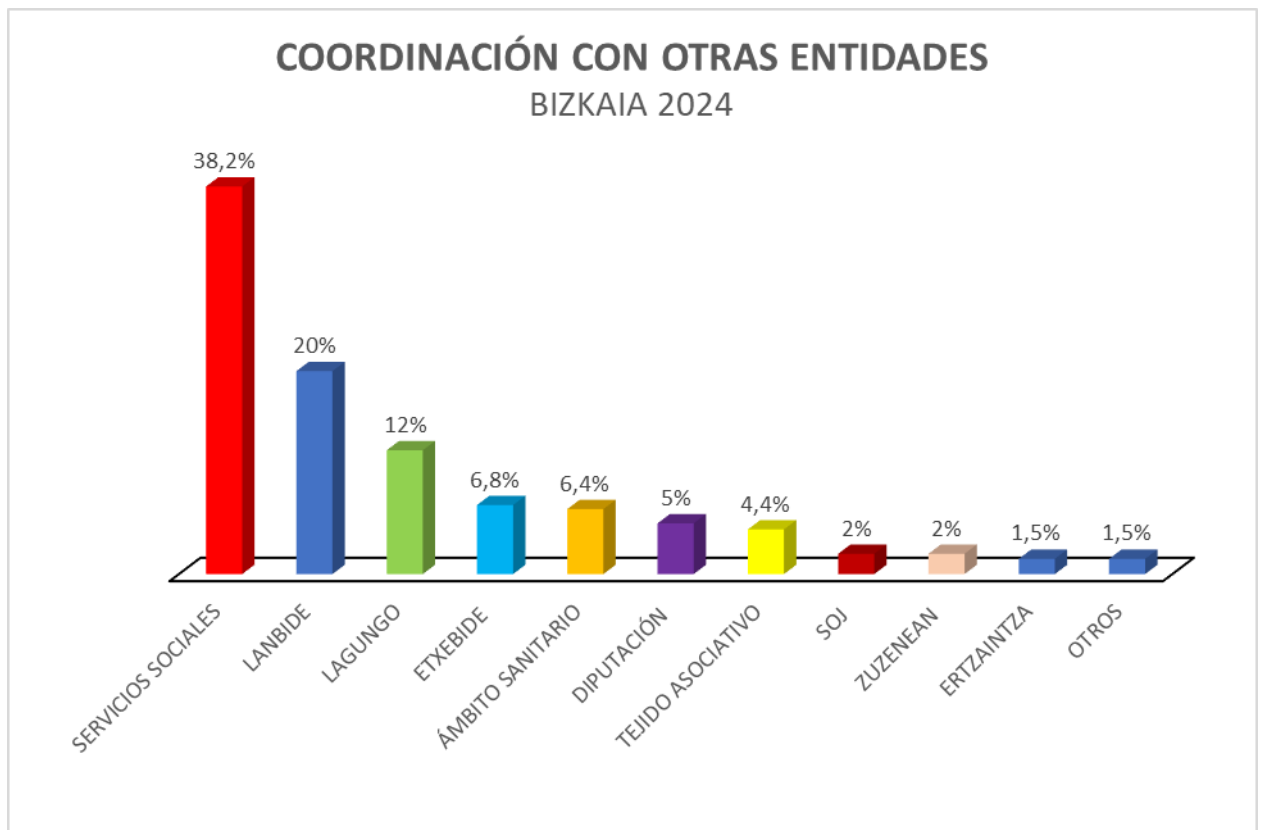
Este año se ha trabajado en coordinación con Etxebide en el 6,8% de los casos y con otros servicios de Gobierno Vasco, como Zuzenean, en el 2% de las mediaciones.

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

En el 5% de las mediaciones se ha realizado una labor de coordinación con los servicios sociales de la Diputación Foral de Bizkaia y con asociaciones del tercer sector en el 4,4% de los procesos de mediación.

Un 2% 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.

Finalmente, en un 1,5% de los casos se ha trabajado en coordinación con la Ertzaintza y en el 0,5% de las mediaciones se ha ofrecido orientación e información a algunos centros educativos de Bizkaia y con el mismo porcentaje tanto a Alokabide como a entidades financieras.





VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

MEMORIA ANUAL 2024 GIPUZKOA	N.º EXPEDIENTES	N.º INTERVENCIONES	N.º PERSONAS	
			HOMBRES	MUJERES

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL	3129	989	2140
		3129	
2) MEDIACIÓN		838	
	472	1719	385
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	400	1525	329
CONFLICTOS FAMILIARES	72	194	54
Profesionales atendidos			2
			1

EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN					335			
	231		366		139		196	
	202	29	324	42	122	17	171	25
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	150	24	228	33	87	13	123	22
Hijos/as menores de edad atendidos								
CONFLICTOS FAMILIA	52	5	96	9	35	4	47	3
Hijos/as menores de edad atendidos								
PROFESIONALES ATENDIDOS							1	

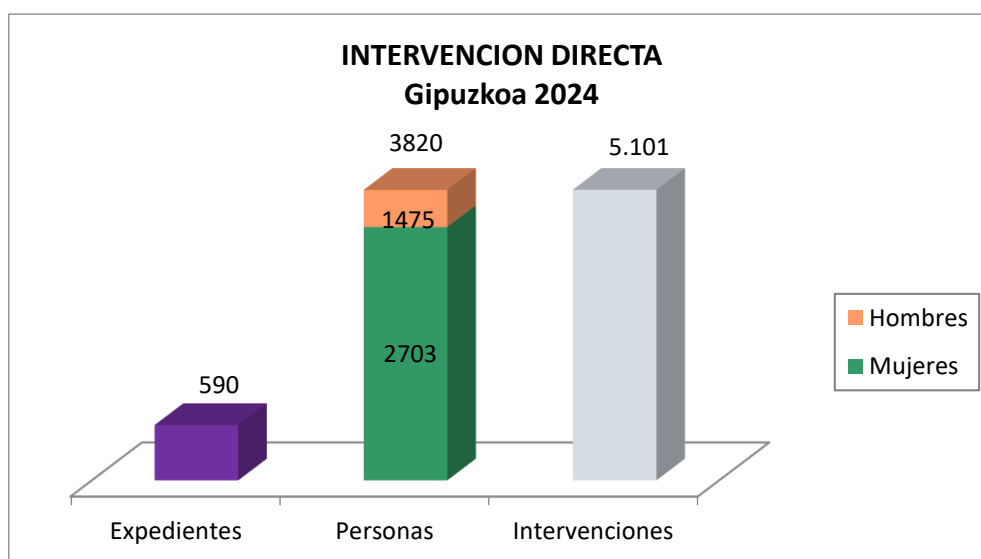
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN					503			
	241		1353		246		257	
	219	22	1219	134	221	25	232	25
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	205	21	1141	123	205	24	210	24
Expedientes nuevos	178	18	1059	107	178	19	183	18
Expedientes en proceso	27	3	82	16	27	3	27	3
Hijos/as menores de edad atendidos						2		3
CONFLICTOS FAMILIA	14	1	78	11	14	1	22	1
Expedientes nuevos	10	1	63	11	11	1	14	1
Expedientes en proceso	4	0	15	0	3	0	8	0
Hijos/as menores de edad atendidos								
PROFESIONALES ATENDIDOS					2			

3) SEGUIMIENTO					211			
	118		223		101		110	
	109	9	205	18	94	7	102	8
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA	102	9	186	18	86	7	94	8
CONFLICTOS FAMILIA	7	0	19	0	8	0	8	0
PROFESIONALES ATENDIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0
					1475		2703	
TOTALES	590		5101		4178			

En la anterior tabla se recogen los datos relacionados con el trabajo desarrollado en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante el año 2024, 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 4.178 personas: 1.475 fueron hombres y 2.703, mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 590 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 5.101.

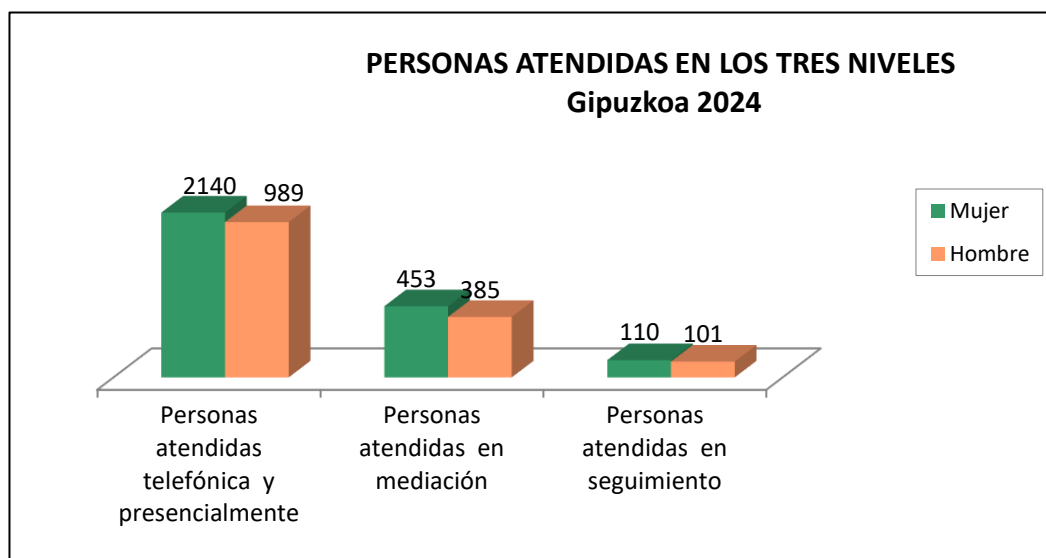


A continuación, se detalla la labor llevada a cabo en relación con las personas atendidas en el SMFG, a través de la atención telefónica y presencial, la intervención en mediación y los seguimientos.

VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2024 han sido atendidas un total de 4.178 personas en los diferentes niveles de intervención y que han supuesto un total de 5.101 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 3.129 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 838 personas y se han realizado seguimientos a un total de 211 personas.



De estas 3.129 personas atendidas en este primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 989 fueron hombres y 2.140 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.

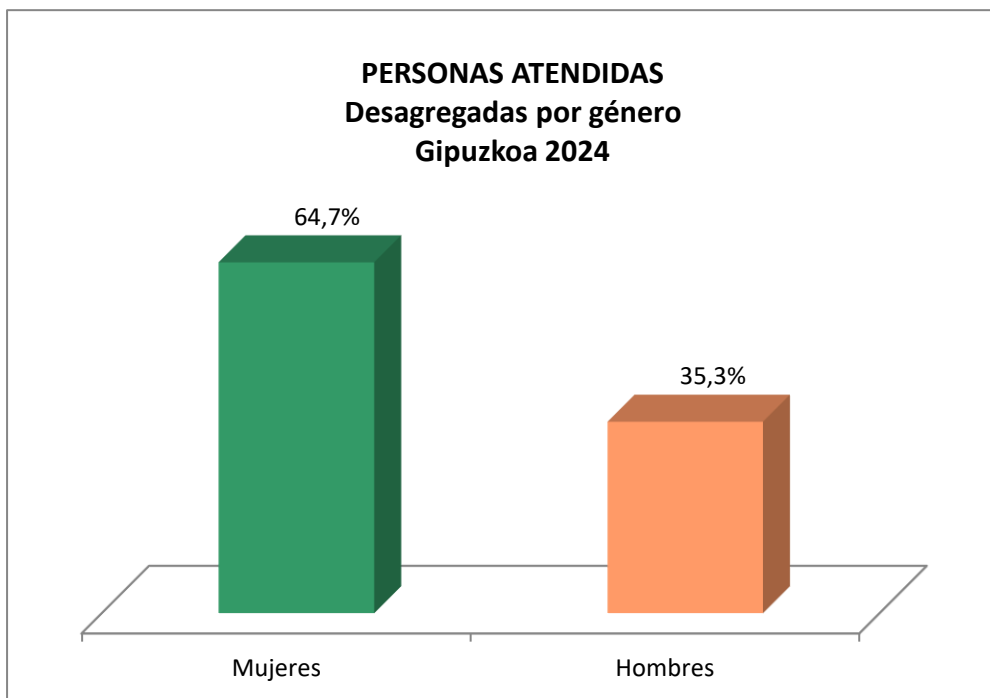
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los procesos de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 335 personas, 139 hombres y 196 mujeres, incluyendo a una profesional atendida.

En cuanto a los procesos de mediaciones realizados, han participado un total de 503 personas, de las cuales 246 han sido hombres y 257 mujeres. En este nivel también se ha atendido a tres hijas menores de edad, dos hijos menores de edad y a dos profesionales.

En la fase de seguimiento se han atendido un total de 211 personas, de las cuales 101 han sido hombres y 110 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 2024 en los tres niveles de intervención, el 64,7% eran mujeres y el 35,3% 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 3.129 personas, de las cuales 2.140 fueron mujeres y 989 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 los conflictos familiares, (según se ha descrito en la parte general).

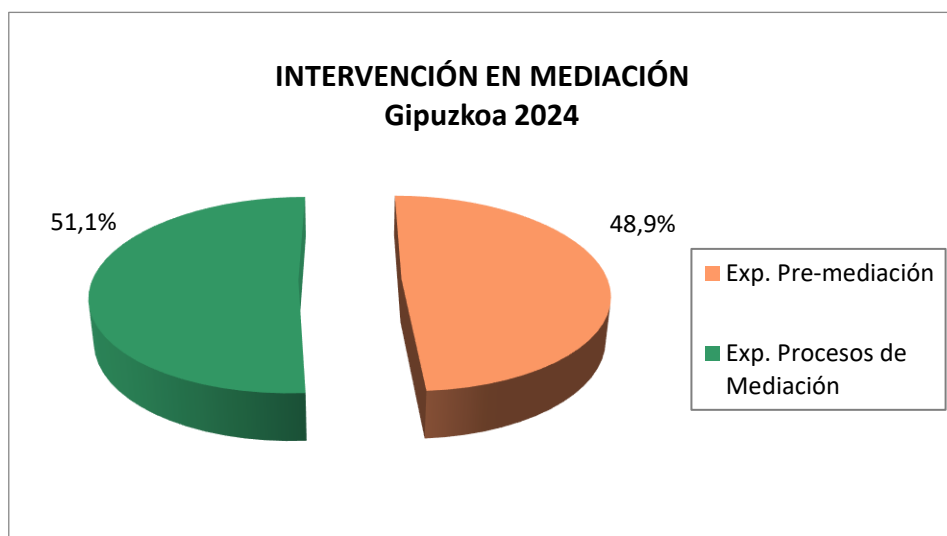


EXPEDIENTES TRABAJADOS AÑO 2024	GIPUZKOA N.º TOTAL DE EXPEDIENTES	
EXP. PRE-MEDIACIÓN	231 DONOSTIA 202	TOLOSA 29
EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN	241 DONOSTIA 219	TOLOSA 22
EXP. SEGUIMIENTO	118 DONOSTIA 109	TOLOSA 9
N º TOTAL DE EXPEDIENTES	530	60 590

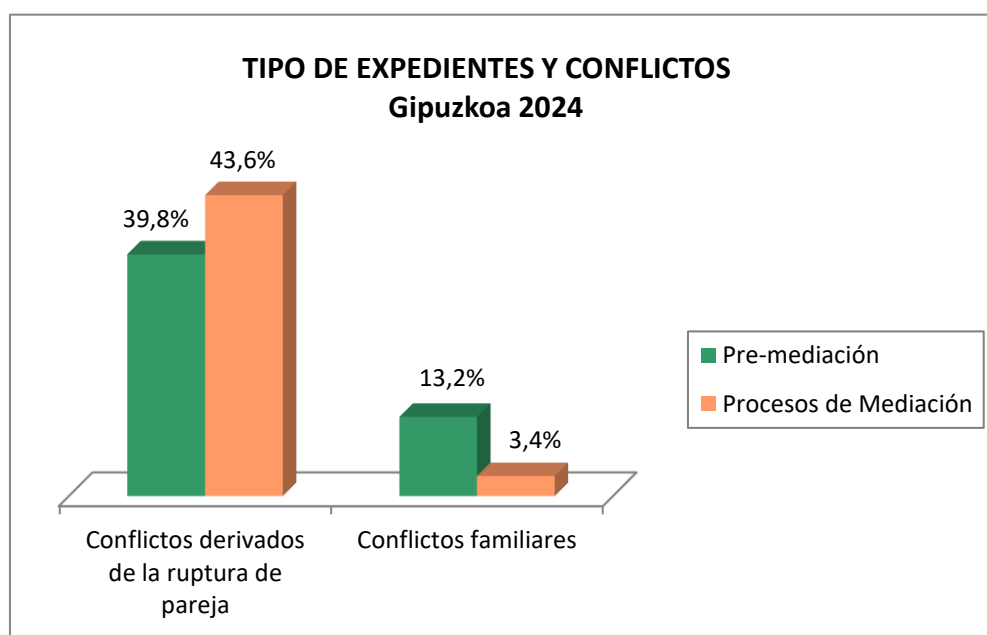
Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 590 expedientes, de los cuales 241 correspondieron a procesos de mediación, es decir, el 51,1% del total, y 231 pre-mediaciones, suponiendo el 48,9% restante, sin tener en cuenta los 118 expedientes 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 4º aniversario de su puesta en marcha y este año ha sido el tercero completo desde su apertura.

Los datos referidos a la atención en Tolosa han aumentado a lo largo de este año 2024 y en total se han trabajado 51 expedientes: 29 expedientes de pre-mediación, en los que se han atendido un total de 42 personas, 17 hombres y 25 mujeres; 22 expedientes de mediación, en los que se han atendido un total 50 personas, de las cuales han sido 25 mujeres y 25 hombres y 9 expedientes de seguimiento, en los que han atendido un total de 15 personas, de las cuales 7 han sido hombres y 8 mujeres.



En cuanto a la tipología de conflictos que llegan al SMF, y tanto en pre-mediación como en procesos de mediación, el número de conflictos derivados de las situaciones de ruptura de pareja continúa siendo muy superior al resto de conflictos familiares, ya que el 83,4% del total de expedientes corresponden a casos relacionados con la ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 16,6% de los casos atendidos.





Durante el año 2024 se han trabajado un total de 8 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 5 corresponden a expedientes de pre-mediación y 3 a expedientes de mediación.

En cuanto a los expedientes de pre-mediación mencionados, 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 3 expedientes de mediación, estos se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja.

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.

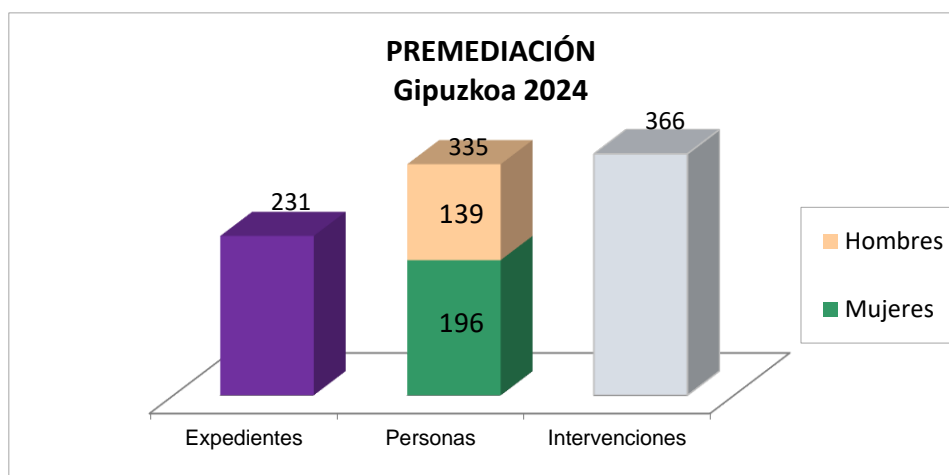
VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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.

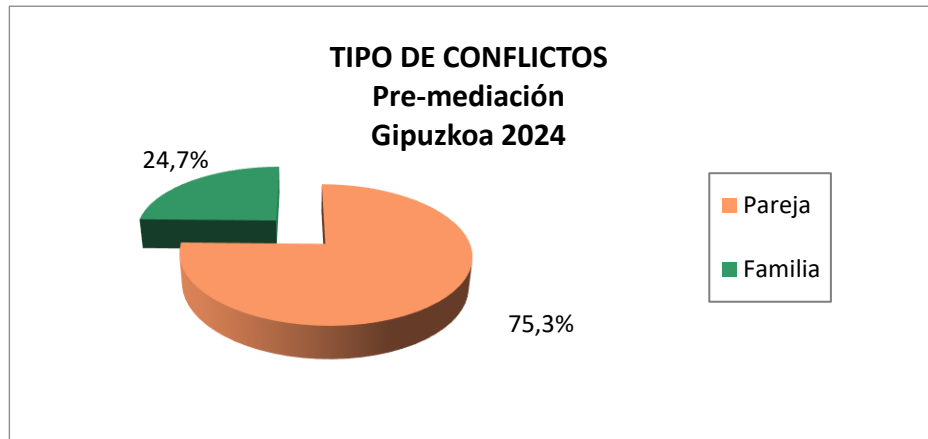
En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no hubieran acudido al SMF, invitándole/s a una sesión informativa, a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de 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.

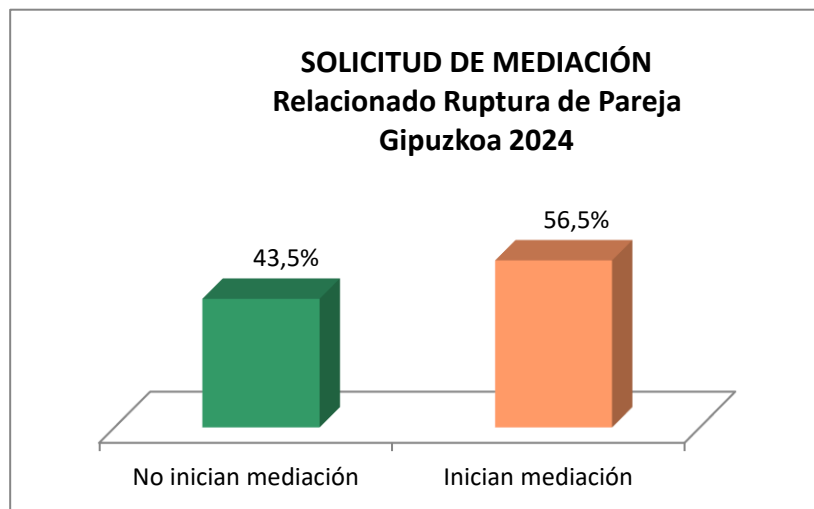
A lo largo del año 2024 se han trabajado 231 expedientes de premediación, en los que se han atendido a un total de 335 personas, 139 hombres y 196 mujeres, incluyendo a 1 mujer profesional, habiéndose generado un total de 366 intervenciones.



De los 231 expedientes de pre-mediación, 174 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 75,3 % del total de pre-mediaciones, mientras que en 57 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole, lo que supone el 24,7% restante.

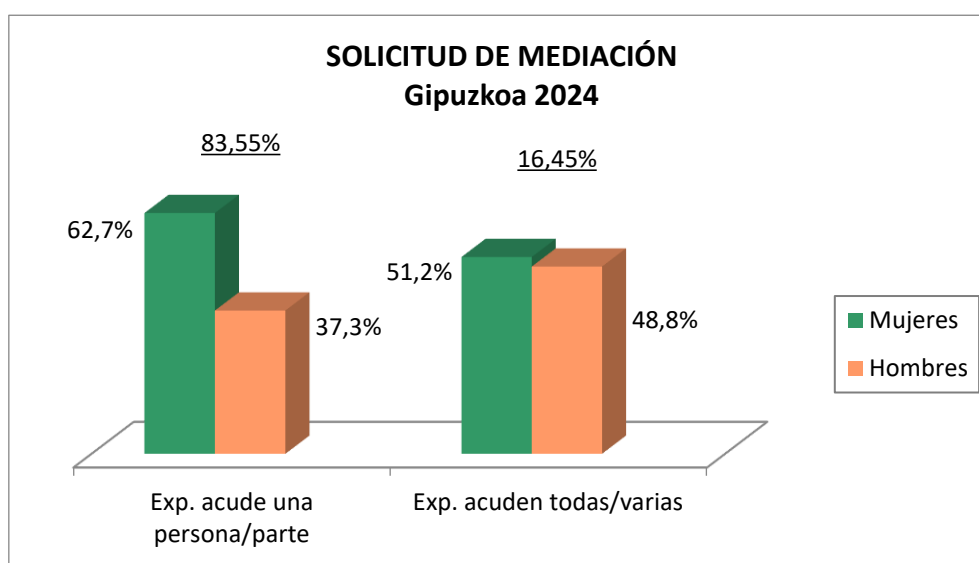


Respecto de la tipología de conflictos relacionados con ruptura de pareja, el 56,5% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el 43,5% restante no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



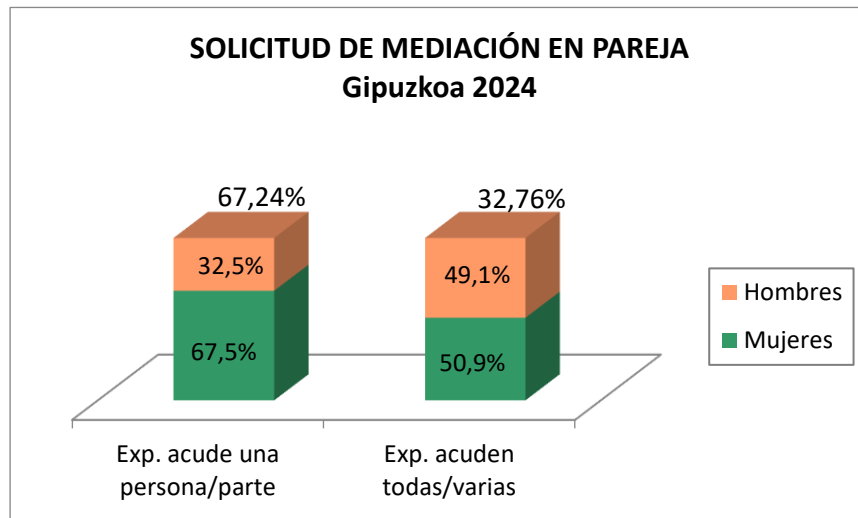
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2024, en el 83,55% de los casos, ha sido solamente alguna de las partes implicadas quien acudió a una primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 62,7% fueron mujeres, y el 37,3% hombres.

En el 16,45% 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 48,8% 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 67,24% 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 21,84% son hombres y el 45,4% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 32,76%, 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 50,88% son mujeres y el 49,12% 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 94,7% de los casos ha sido una de las partes la que se ha acercado al SMF a exponer su situación y a solicitar información. De estas personas, el 55,26% han sido mujeres y el 44,74% hombres.

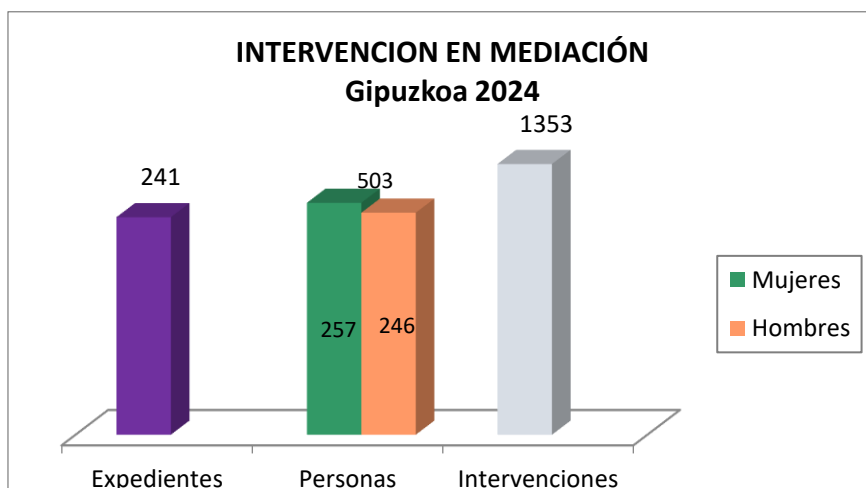
Sin embargo, en el 5,3% de casos en los que, habiendo acudido todas las personas protagonistas del conflicto a la sesión informativa, no se inició el proceso al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de alguna o algunas de las personas presentes. De estas personas, el 57,1% han sido mujeres y el 42,9% hombres.

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

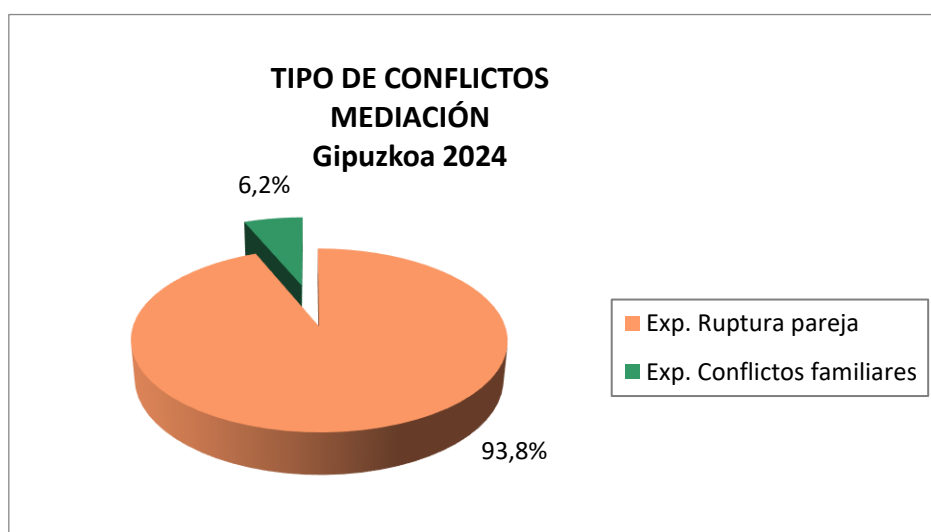
Una vez realizadas las sesiones informativas, y cuando todas las personas implicadas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas protagonistas, como por la persona o personas mediadoras.

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 2024, se han iniciado un total de 241 expedientes, en los que se ha atendido a 503 personas, 257 mujeres y 246 hombres. Además, se atendió 2 hombres profesionales. Con todas estas personas se realizaron 1.353 intervenciones.

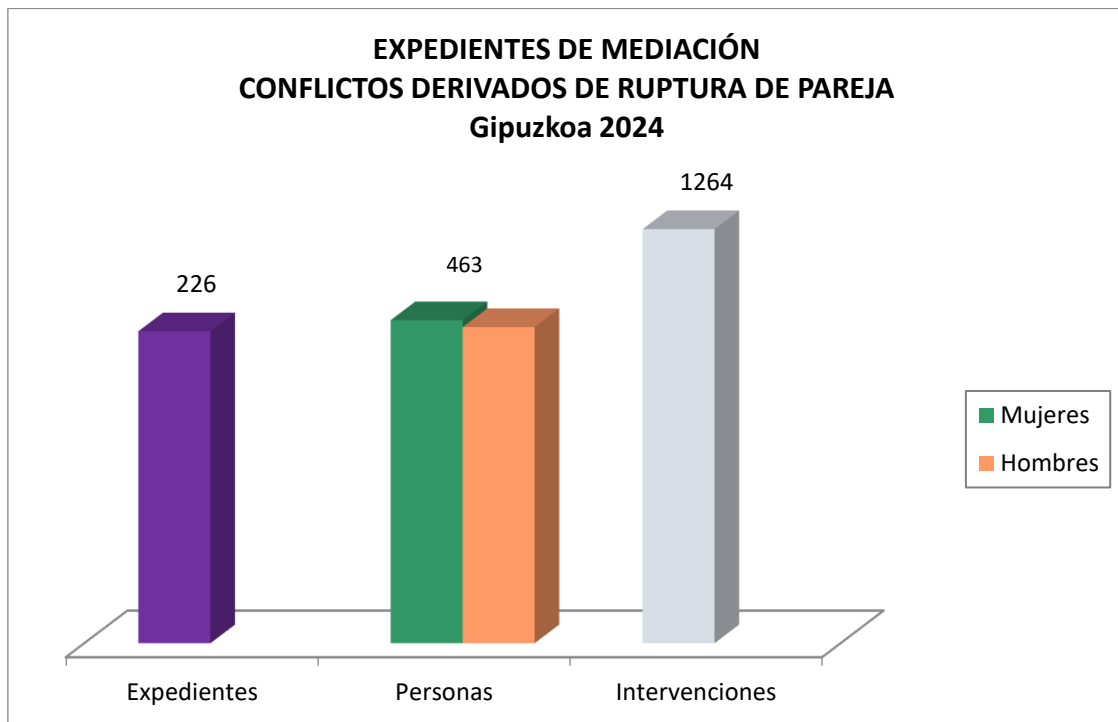


Del total de mediaciones realizadas en los 241 expedientes, 226 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 93,8% de los casos, mientras que, en los 15 expedientes restantes, que suponen el 6,2%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones 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 241, de los cuales 226 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 463 personas, de las cuales 229 fueron hombres y 234 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.264 intervenciones.

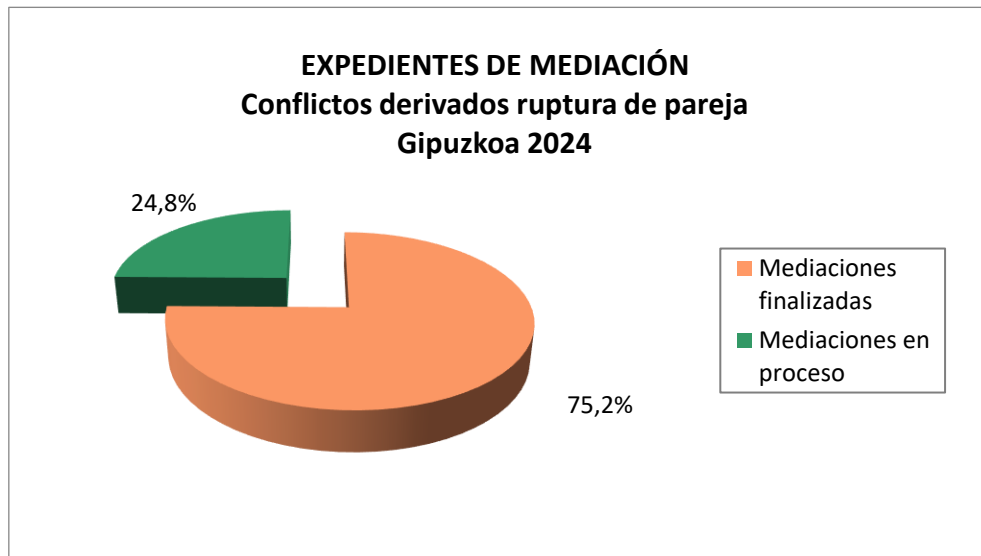




SMF – GIPUZKOA 2024 - RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	226
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	463
		229 234
RELATIVO AL PROCESO	Nº TOTAL DE INTERVENCIONES	1.264
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 1.013 sesiones)	5,9
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	170
	ACUERDOS	131
	• ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR	84
	• OTROS ACUERDOS	32
	• ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA	2
	• DERIVADOS A PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO.	12
	• ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA	1
	• RECUPERACIÓN DE PAREJA	0
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	39
	INVIABLE	0
Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	56	

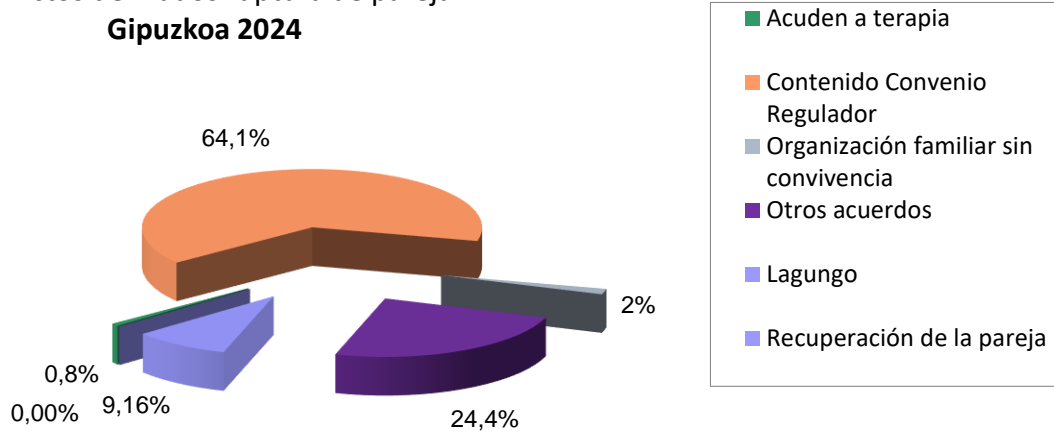
Durante el año 2024, se dieron por finalizados un total de 170 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 75,2% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 56 casos (24,8%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2025. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados ha sido de 5,9 sesiones.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 64,2% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 24,4% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 9,16 % pactaron iniciar un Programa de atención terapéutica gestionado por la Fundación Lagungo. Además, un 0,8% tuvo como pacto acudir a un espacio de terapia y el 2% restante concluyó en una organización familiar sin convivencia.

TIPOS DE ACUERDOS

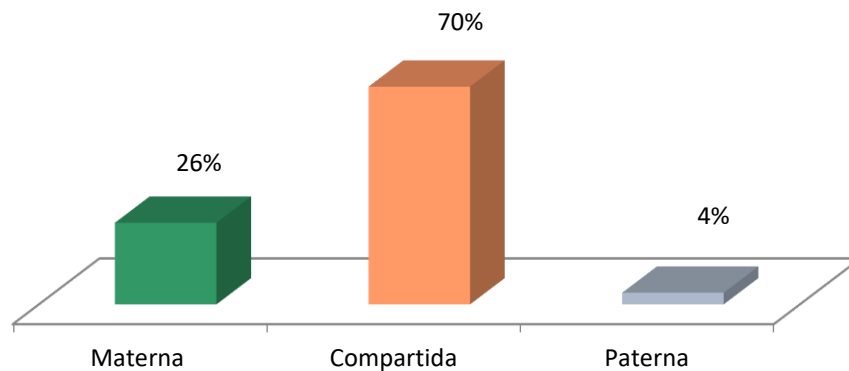
Conflictos derivados ruptura de pareja
Gipuzkoa 2024



En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 70% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 26% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre frente al 4% atribuida al padre.

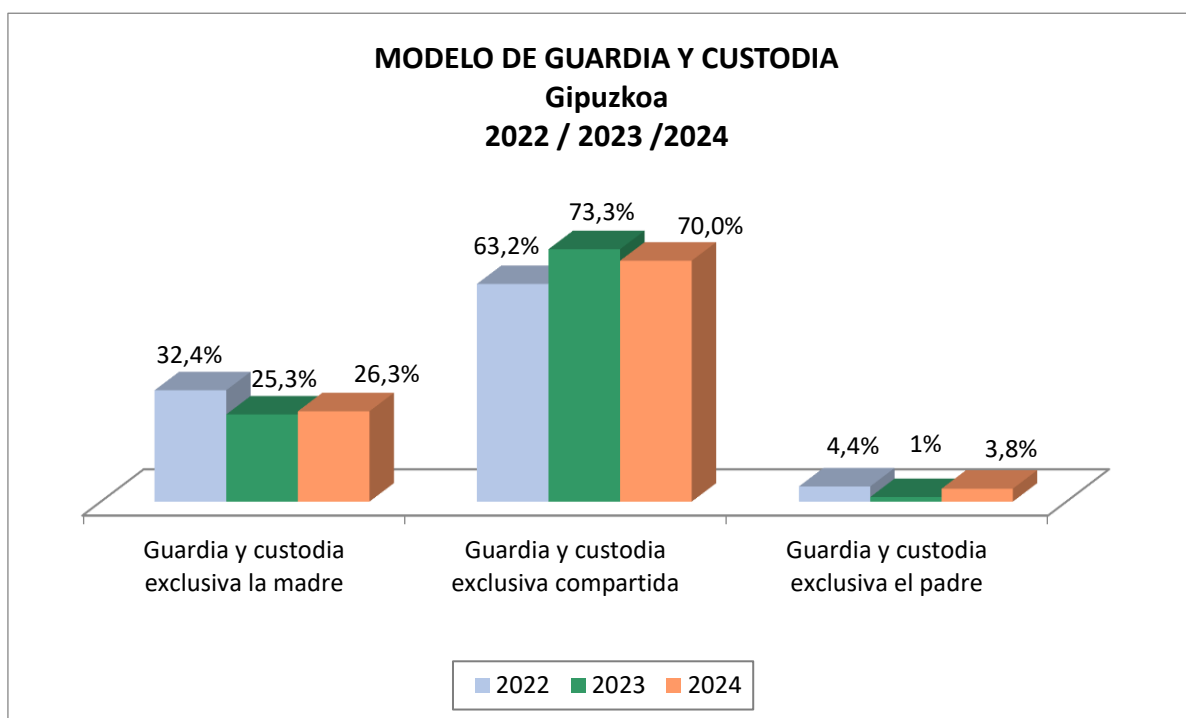
MODELO DE GUARDA Y CUSTODIA

Gipuzkoa 2024



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 63,2% del total hasta el 73,3% de este año 2023.

Las custodias atribuidas a las madres continúan mostrando una tendencia descendente desde el 32,4% en 2022, incrementando ligeramente hasta 26,3% durante el año 2024. En cuanto a la custodia paterna, apreciamos una ligera tendencia al alza llegando hasta el 3,8% en este año 2024. Por tanto, cabe apreciar un aumento significativo del modelo de custodia individual durante el presente año.

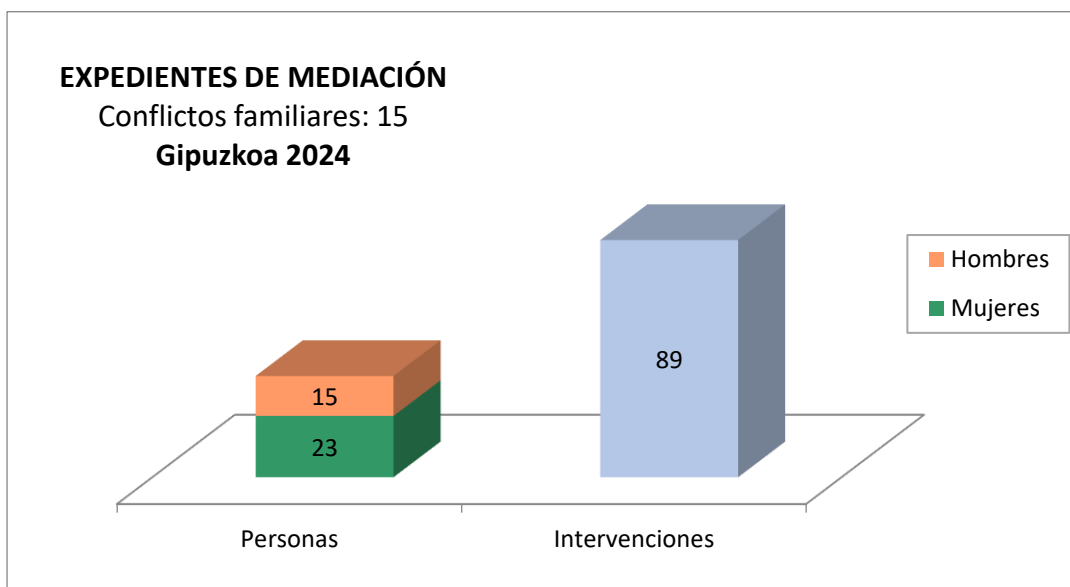


Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 95,24% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 2,38% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y en un 2,38% de los casos son parejas sin hijas e hijos. 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 100% de los casos no habían pasado previamente por un procedimiento judicial. 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 2024 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 89 intervenciones con las 38 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 23 eran mujeres y otras 15, hombres.





SMF – GIPUZKOA 2024 - FAMILIA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	15
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	38
		15 23
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES	89
	Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados (De 78 sesiones)	6
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	13
	ACUERDOS	10
	• ACUERDOS	6
	• DERIVADOS AL PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO.	4
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	1
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	2

De los 15 expedientes generados por este tipo de conflictos, 13 finalizaron durante 2024, mientras otros 2 quedan abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2025. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes ha sido de 6 sesiones.

En los 13 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 76,92% de los casos.



VII.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO

118

- A INICIATIVA DE SMF

92

✓	Se obtiene información	88
✓	No se obtiene información	4

- A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

26

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

- Parejas en situación de ruptura
- Conflictos Familiares

111

7

RELATIVO A LAS PERSONAS

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

110

101

211

RELATIVO AL PROCESO

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

194

29

223

INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

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

48,6%

47,7%

2,8%

0,9%

EL ACUERDO EN EL TIEMPO

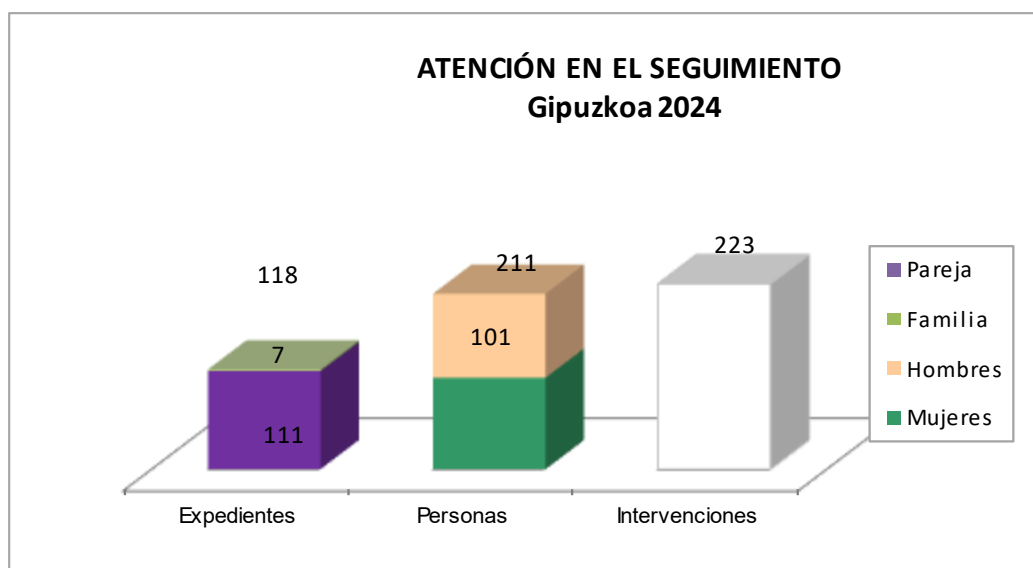
- Se responsabilizan de los acuerdos
- No se responsabilizan de los acuerdos

93 %

7%

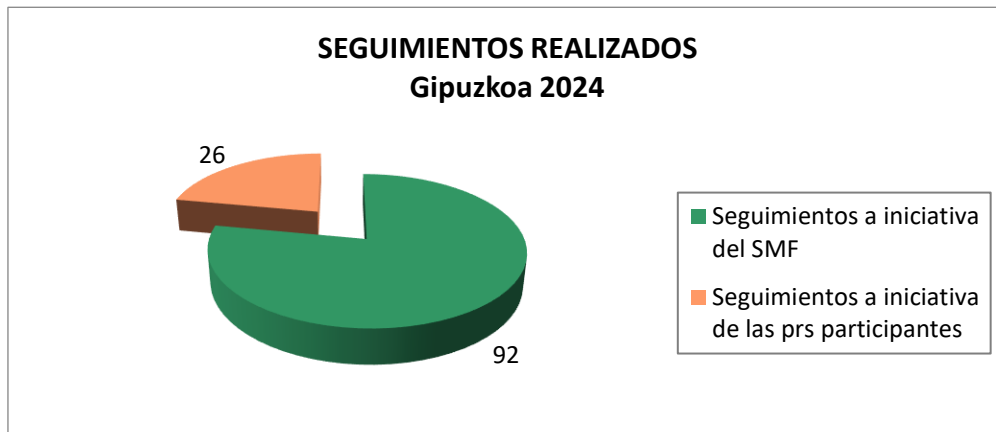
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones en relación a los expedientes de seguimiento del 2024.

De los 118 expedientes de seguimiento realizados durante este año, 111 han sido de pareja y 7 de familia, en los que se han atendido a 211 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 193 intervenciones.

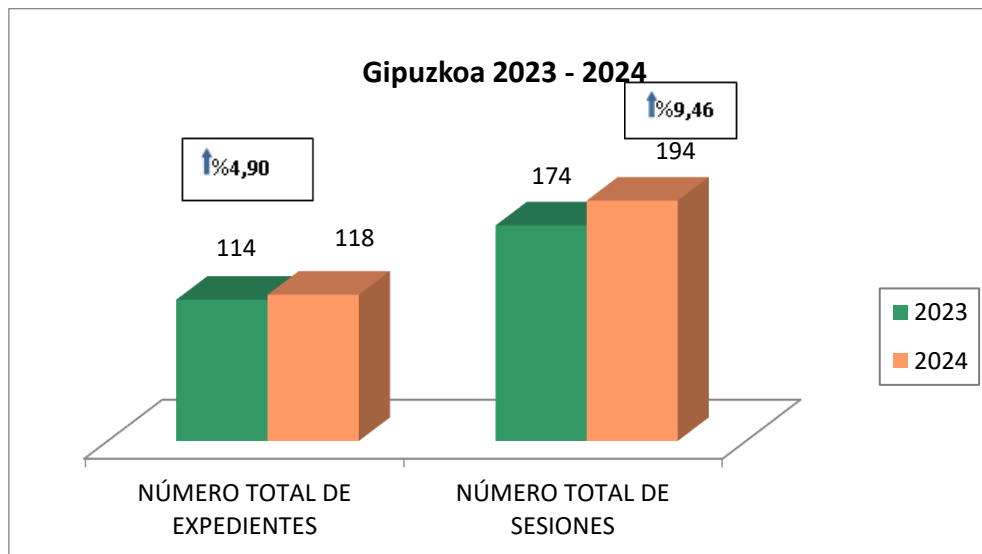


En el 2024, en relación a los 118 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 92 expedientes, de los cuales, en 88 expedientes se ha podido obtener información y en 4 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 26 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.



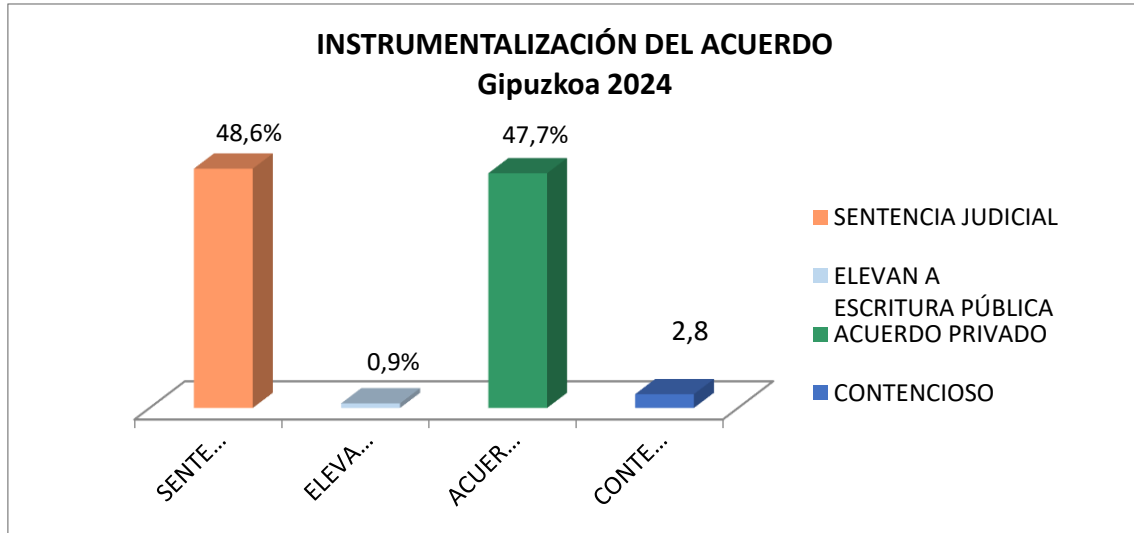
Durante el 2024, se han realizado 118 expedientes de seguimiento, 4 más que durante el 2023 y se han generado un total de 194 sesiones, 20 más que el año pasado. Se observa un incremento de trabajo en este nivel de intervención.



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 48,6% de los seguimientos realizados los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 47,7% de los seguimientos realizados han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 2,8% se ha iniciado un procedimiento contencioso.

- En un 0,9% 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.

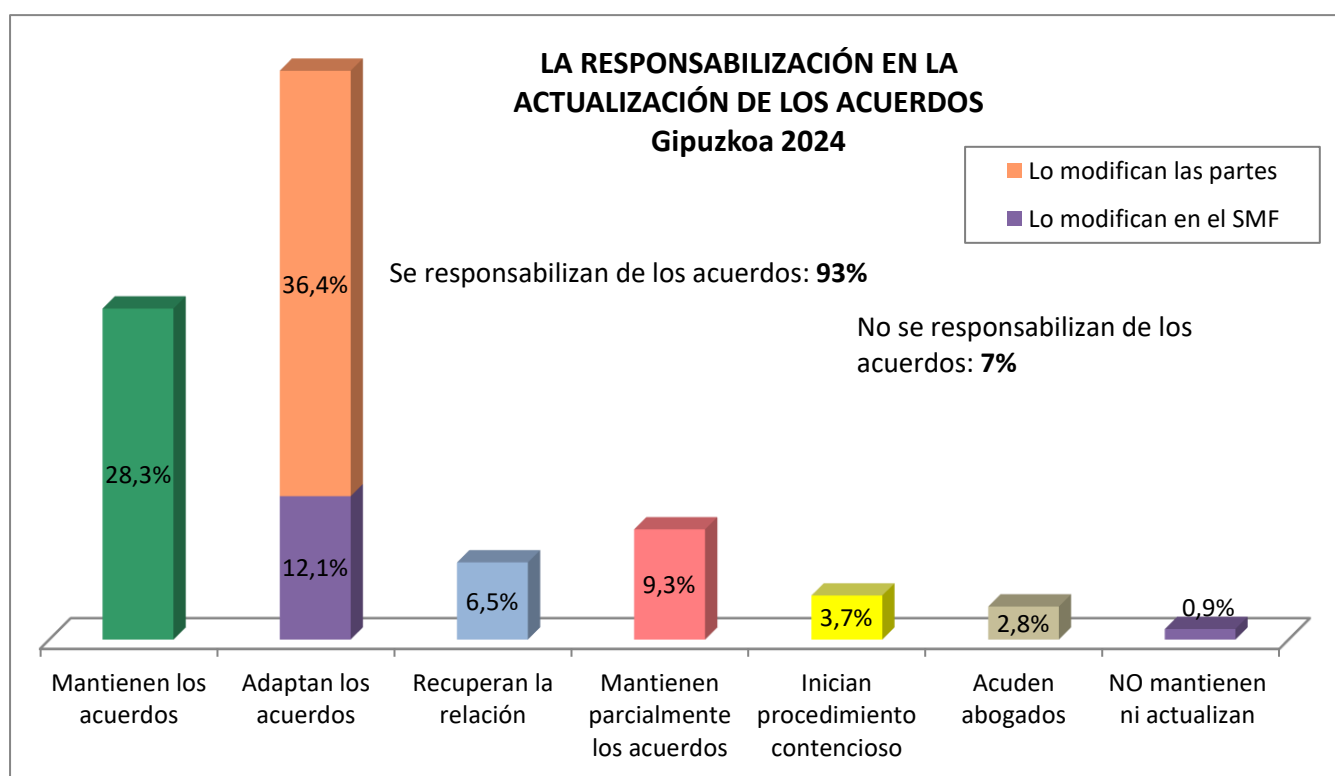
El **93%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han responsabilizado de sus acuerdos de mediación, y el **7%** no ha asumido dicha responsabilidad.

De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 28,3 % han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 48,5% de los casos han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 36,5% los propios protagonistas de la situación que han tomado las decisiones, mientras que un 12,1% han acudido de nuevo al SMF.
- El 6,5% recuperaron la relación de pareja y han vuelto a convivir.

- En el restante 9,3%, 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.

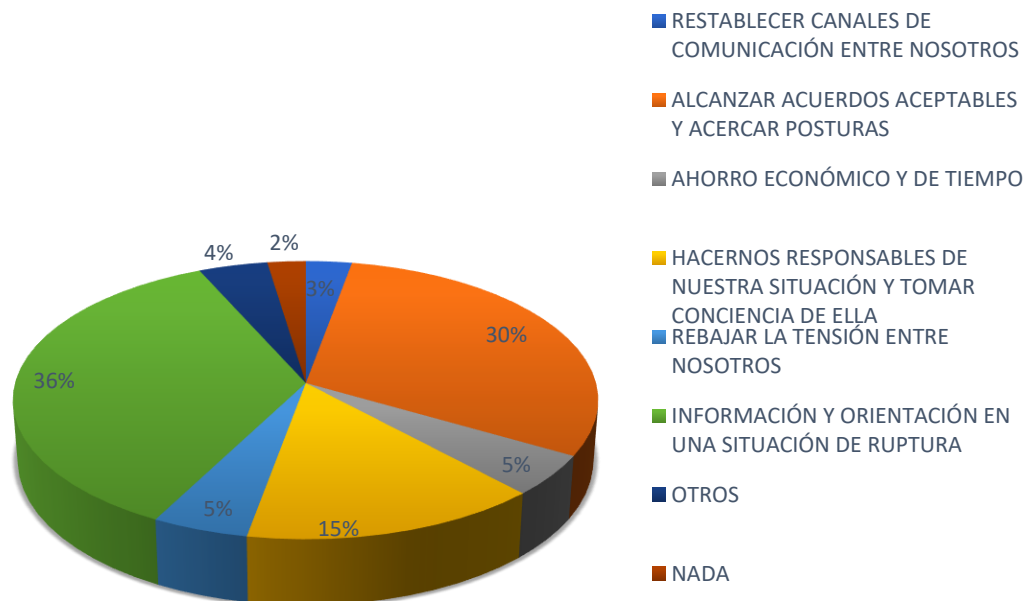
Del 7% de las personas que no se han responsabilizado de sus acuerdos, el 3,7% ha iniciado un procedimiento contencioso, el 2,8% ha decidido acudir a sus abogados y el 0,9% restante no mantiene ni actualiza sus acuerdos.



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 36% corresponde a aquellas personas que consideran que les ha reportado información y orientación en relación al conflicto planteado y un 30% destaca que la mediación le ha permitido alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas. A continuación, se encuentra el 15% 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 3% 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 5% hace referencia al ahorro económico y de tiempo que les ha reportado el proceso de mediación otro 9% refiere 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. Por último, el 2% restante piensa que el proceso de mediación no les ha aportado nada.

APORTACIONES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN GIPUZKOA 2024





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 2024:

- La mediación fue el modo de desatascar nuestra situación y funciona porque lo estamos cumpliendo.
- Hemos aprendido a respetar sin entrometerme, me he dado cuenta de que les quería educar a mi manera a mis hijos y no puede ser.
- Personalmente fui para hacer un favor a mis hermanas y he salido ganando a nivel familiar, ahora quedamos más.
- A pesar de que tras la sesión informativa me sentí perdido y no entendía nada del por qué nadie nos decía lo que tenían que hacer, al final del proceso me di cuenta de que a pesar de ser difícil, fuimos capaces nosotros de hacerlo, nos responsabilizamos de la situación.
- Nos ayudó en hablar más claro, aunque personalmente, no lo sentí de gran ayuda porque me hubiese gustado alguna intervención más concretar además de escuchar y parar discusiones.
- Me ayudó en saber dar todos los pasos, me dio mucha tranquilidad. Es bueno, rápido y eficaz.
- Ahora puedo estar con mi hijo sin temer a que cancelen la visita
- Me ha aportado tranquilidad y facilidad en el día a día.
- Fue muy duro, aunque ha sido lo mejor para nosotros y para nuestros hijos
- Me gustó mucho el poder sentarse en una sala para poder hablar y escuchar sin prisas. Tengo muy buen recuerdo.
- Es fantástico que haya servicios de mediación gratuitos. Yo he aprendido que lo que vivimos en un cambio de etapa, ue todos hemos evolucionado y de ahí las diferencias.
- Me gustó la neutralidad y transparencia del proceso, me ayudó a poner todo en orden.
- Es un espacio para hacerlo tranquilamente, sin gente que te diga: "tú puedes conseguir más".



- Se trata de un espacio de respeto.
- Nos ayudó en poner en marcha todo lo que habíamos pensado.
- En nuestro caso nos sirvió como punto de partida, nos dimos cuenta de que no queríamos seguir juntos y nos sirvió la orientación facilitada en el tema de la separación.
- Sin la ayuda de un tercero, no hubiésemos podido acercar posturas.
- Agradezco la existencia de un servicio que ayuda de modo gratuito con tan buena atención.
- Me sentí que nos trataban bien a ambos de igual modo.
- El proceso fue largo y doloroso, yo necesitaba que fuese más rápido, aunque no era posible, ahora como madre y padre nos funcionamos.
- Hablar los temas desde la tranquilidad con una persona que sabes que está para ayudar es de agradecer.
- Nos ayudasteis en dar forma legal a lo que teníamos claro y eso está muy bien.
- Las sesiones nos valieron para coger un compromiso de nuestra situación y es maravilloso que sea gratuito.
- Nos facilitó la realización del acuerdo que nos sirvió para tramitar la ayuda que necesitábamos en ese momento.
- Me dio seguridad de que estábamos haciendo las cosas bien.
- Nos ayudó a llevar a nuestro ritmo una situación desagradable.
- Salíamos de las sesiones con otras perspectivas de nuestra relación y hemos decidido darnos una nueva oportunidad.

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.



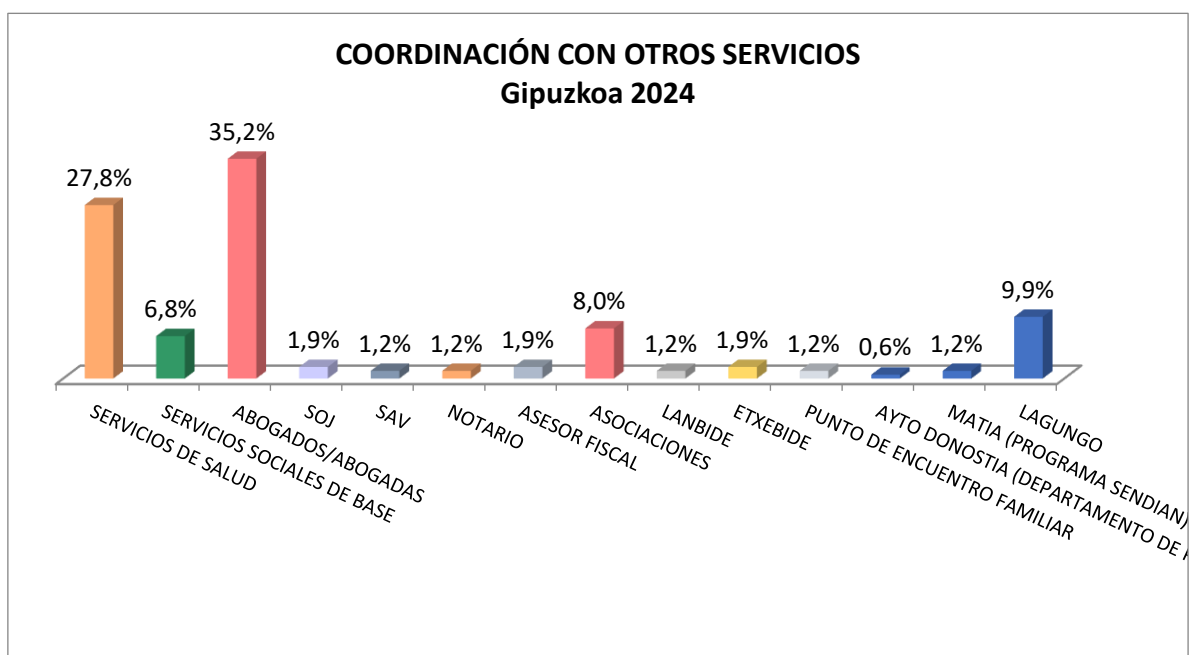
La coordinación que se realiza con otros servicios se puede hacer en un primer momento, en la fase de pre-mediación, así como durante el propio proceso de mediación.

A lo largo del 2024, en un 53% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 27,1% 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 6,8% 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 37,6%, siendo un 35,2% con abogada privada y en un 1,2% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita. En un 1,2% de los casos la coordinación realizada ha sido con el Servicio de Atención a la Víctima.
- En un 1,2% de los casos, la coordinación realizada ha sido con la figura del notario.



- Ha habido un 8% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Biltzen , SOS Racismo, Urkoa, ,Asociación de Mujeres Separadas, Proyecto Hombre,Enba, Hegoak y Naizen).
- En un 1,9% se ha desarrollado un trabajo de coordinación con asesores fiscales.
- En otro 1,2% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide y de un 1,9% con Etxebide, quienes nos han derivado a las familias.
- La coordinación realizada con Lagungo (Centro de Orientación familiar) se ha dado en un 9,9% de las familias atendidas.
- 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 2024, 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 10,7%

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

DATOS SMF ARABA 2024

Nº EXPEDIEN -TES	Nº INTERVE N- CIONES	Nº PERSONAS	
		HOM	MUJ

1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL		1.944	621	1.323
			1.944	

2) MEDIACIÓN

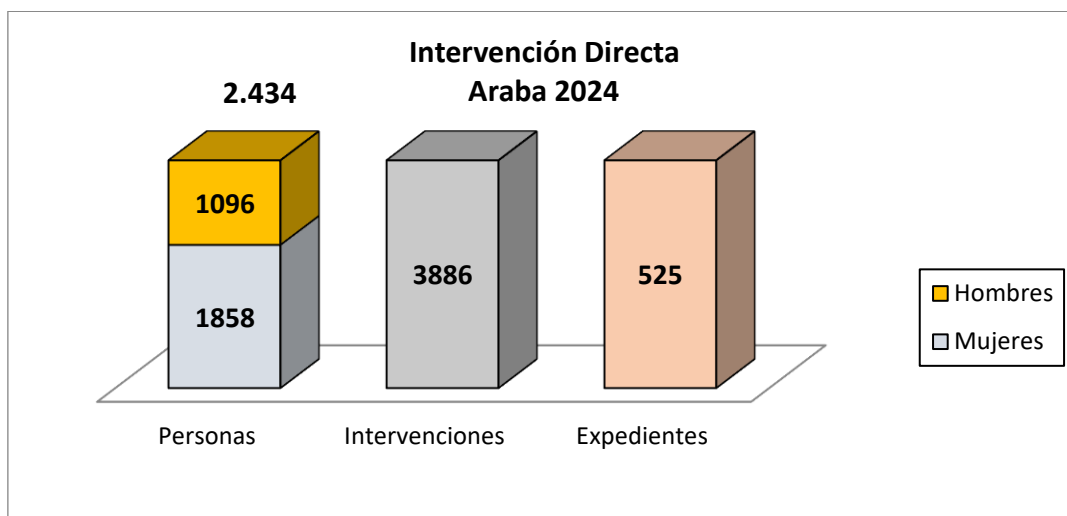
	399	1.712	768 365 403	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	344	1.524	324	331
CONFLICTOS FAMILIARES	55	188	41	70
EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN	166	237	279 128 151	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	125	163	104	108
CONFLICTOS FAMILIARES	41	74	24	43
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				
EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN	233	1.475	489 237 252	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA Expedientes nuevos Expedientes en proceso	219 189 30	1.361 1.125 236	220 189 31	223 193 30
CONFLICTOS FAMILIARES Expedientes nuevos Expedientes en proceso	14 11 3	114 92 22	17 14 3	27 23 4
<i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>				2

3) SEGUIMIENTO

EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	126	230	242 110 132	
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA	121	217	105	123
CONFLICTOS FAMILIARES	5	13	5	9
TOTALES	525	3.886	2.954 1.096 1.858	

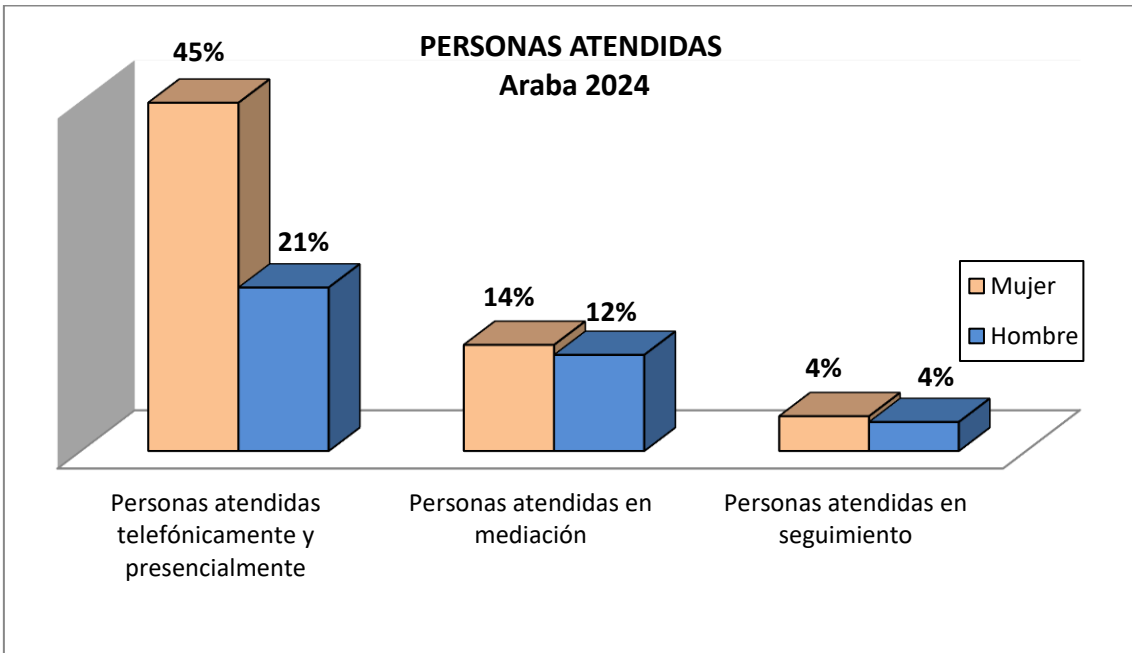
El número de personas atendidas en los distintos niveles de intervención directa en el SMF de Araba-Álava lo largo del año 2024, esto es, en la atención telefónica y presencial, en la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y en los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 2.954 personas, lo que supone un incremento del 21,4% con respecto al año anterior. Del total de personas atendida, 1.858 han sido mujeres y 1096 hombres, tendencia que, como en años anteriores, se mantiene siendo las primeras las que hacen un uso mayor de los servicios del SMF.

El número de total de expedientes trabajados (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) en el SMF Araba-Álava ha sido de 525 y las intervenciones realizadas con relación al número de expedientes han sido 3.886.

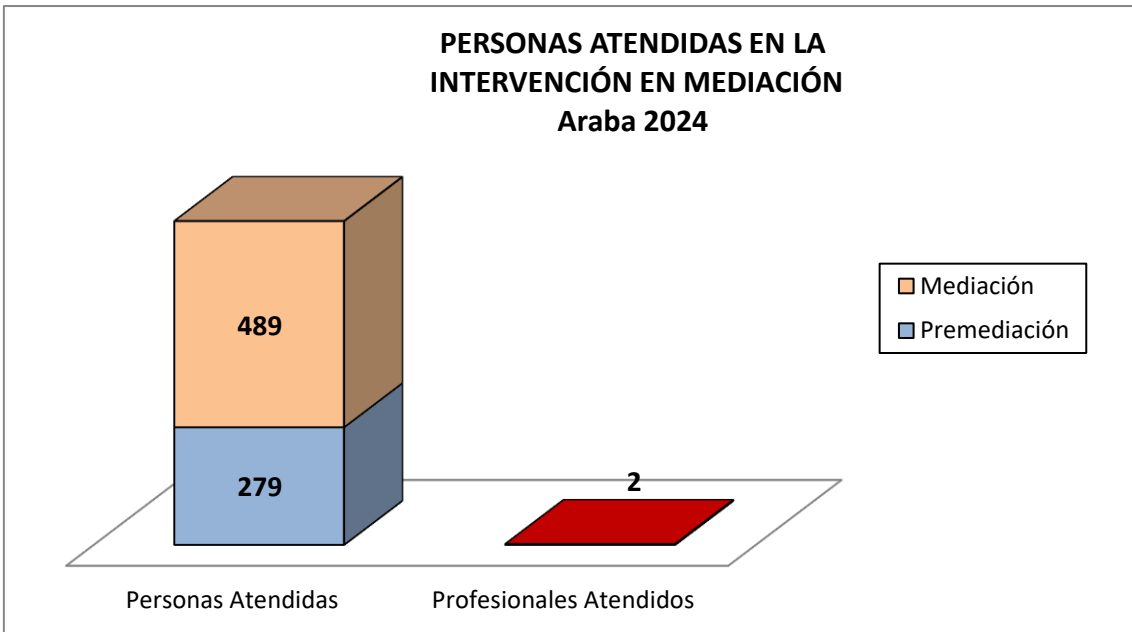


VII.1.E.1.- PERSONAS ATENDIDAS

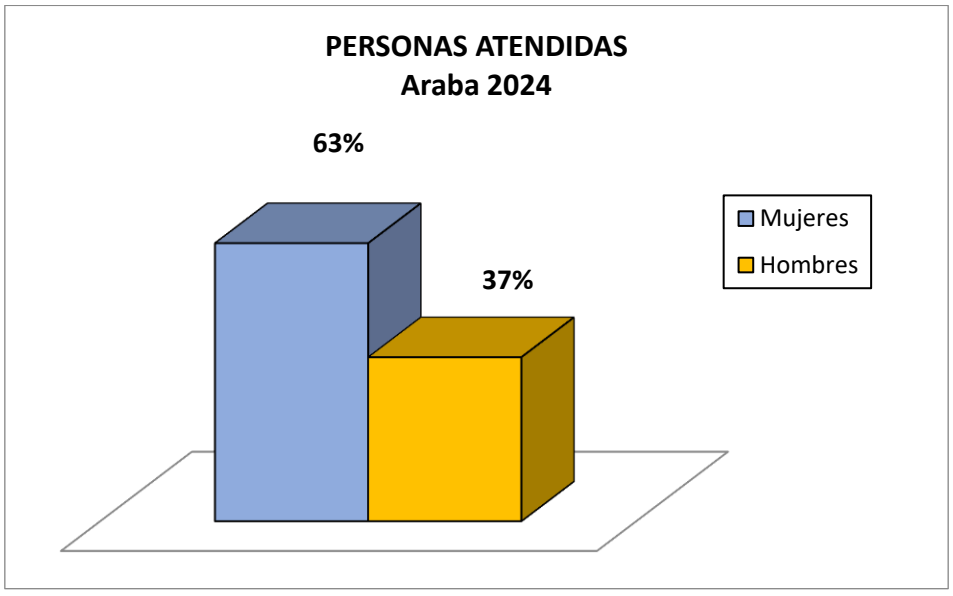
Como acabamos de señalar, a lo largo del año 2024 hemos atendido en el SMF de Araba-Álava, en los diferentes niveles de intervención (atención telefónica y presencial, intervención en mediación y seguimientos) un total de 2.954 personas usuarias, de las cuales 1.944 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial (1323 mujeres y 621 hombres).



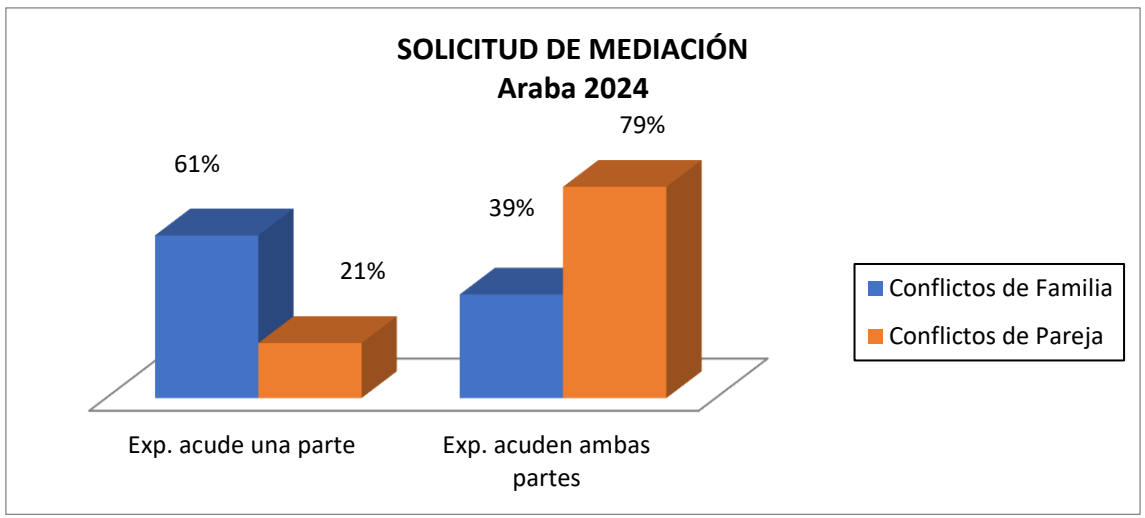
En los procesos de mediación durante el año 2024 han sido atendidas 768 personas (403 mujeres y 362 hombres) y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas un total de 242 (132 mujeres y 110 hombres).



Atendiendo a la distribución por género, vemos que son las mujeres las que solicitan mayoritariamente la intervención del SMF de Araba-Álava, siguiendo la tendencia de otros años.



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

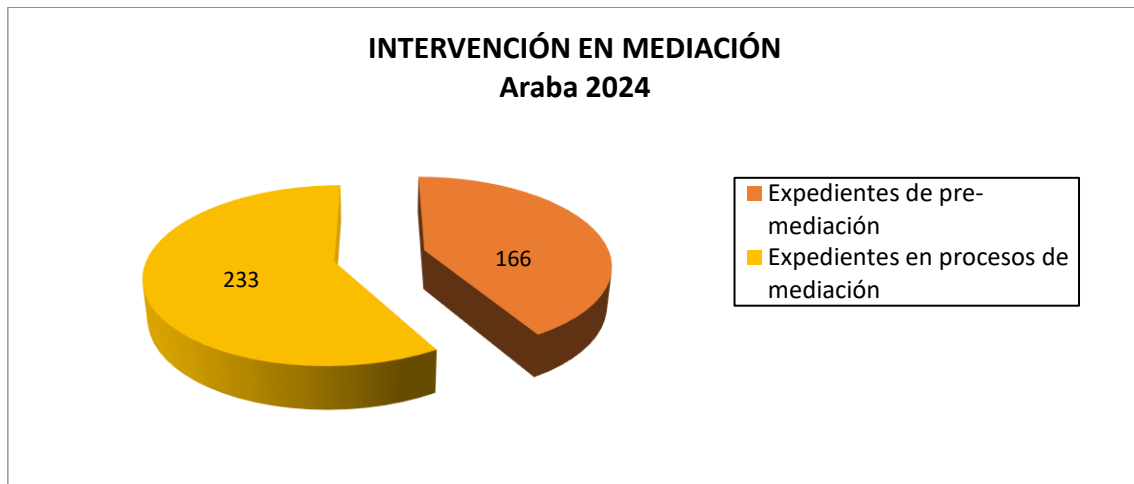
En este primer nivel de atención ha habido un incremento del 38,4 % de personas atendidas, esto es, 1944 (1323 mujeres y 621 hombres), siendo el teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita. El reparto atendiendo al género de las personas que han sido atendidas en este nivel de intervención, es similar en el último trienio.

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

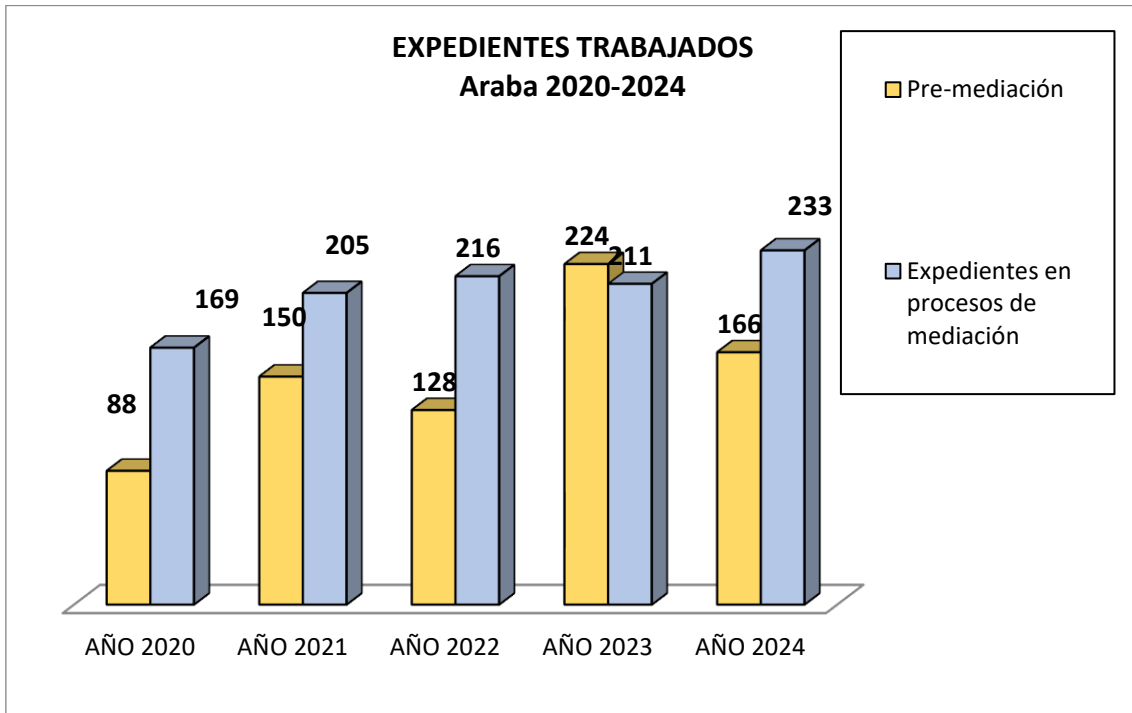
En la descripción del trabajo que hemos realizado desde este modelo de mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:

EXPEDIENTES TRABAJADOS	PRE-MEDIACIÓN	EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN	TOTAL
DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA	125	219	344
CONFLICTOS FAMILIARES	41	14	55
TOTAL	166	233	399

Durante el año 2024, el trabajo realizado desde el SMF de Alava-Araba en mediación, ha generado un total de 399 expedientes, de los cuales el 58,4% de los mismos se corresponden a expedientes en proceso de mediación y el 41,6% son expedientes de pre-mediación.



En el siguiente gráfico observamos, la tendencia creciente de los procesos de mediación trabajados en los últimos cinco años. Con respecto a los procesos de pre-mediación esta tendencia solo se vio alterada en el 2023, que ha sido el año que más expedientes de este tipo se han gestionado en el SMF de Araba-Álava en el último quinquenio.



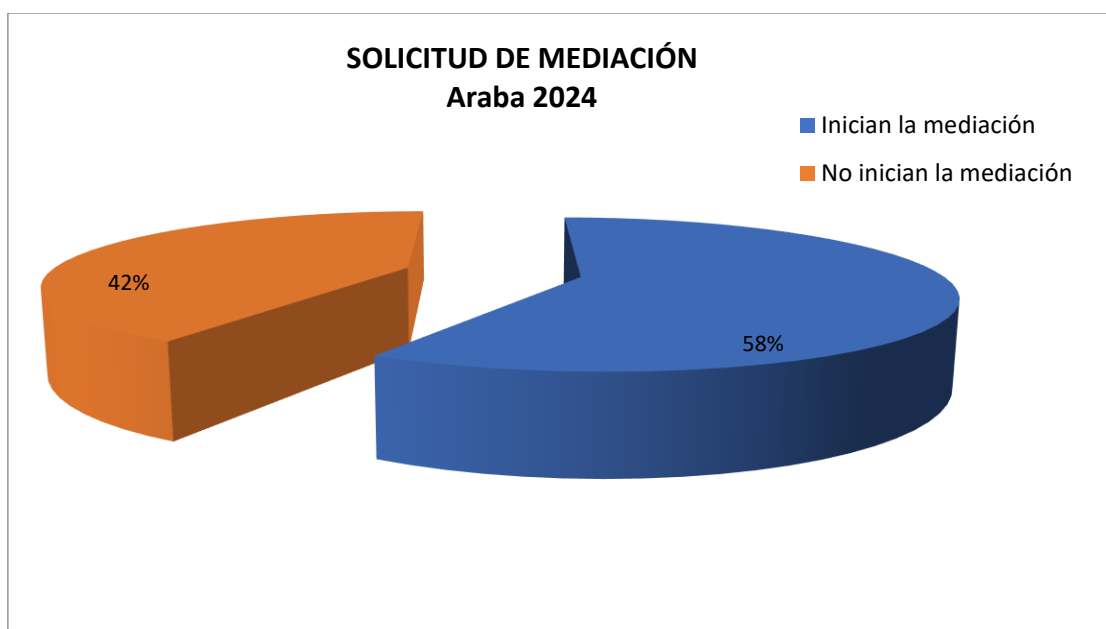
Los datos que figuran a continuación muestran que en el 94% de los casos atendidos en conflictos derivados de la ruptura de pareja inician el proceso de mediación. Por otro lado, en los casos derivados de conflictos familiares, este porcentaje supone el 6%, lo que refleja la dificultad que supone trabajar conflictos multi-partes, en cuanto a la voluntad compartida de iniciar la mediación.



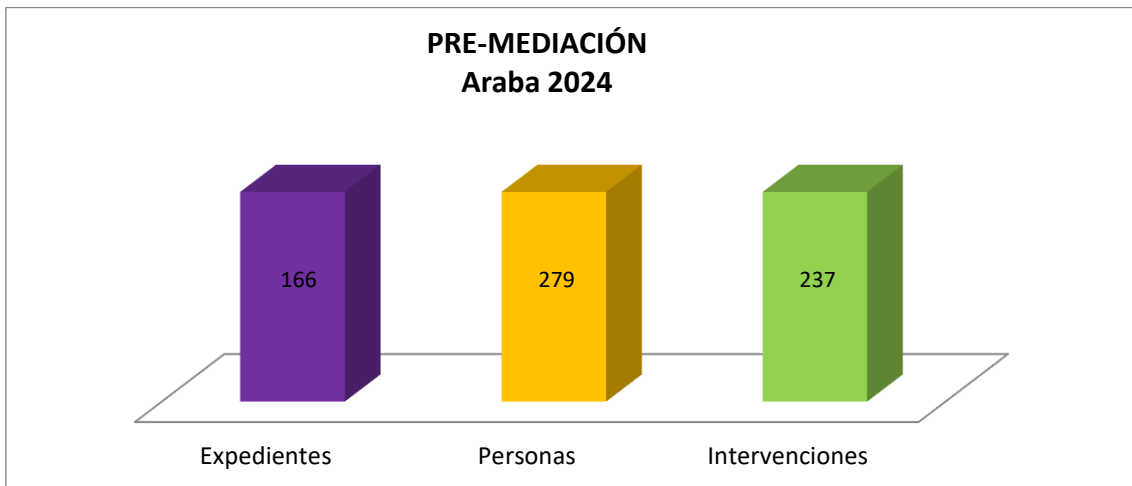
VII.1.E.3.A.- LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

Del total de expedientes trabajados, el 58% de los mismos fueron expedientes de mediación, y 42% de pre-mediación.

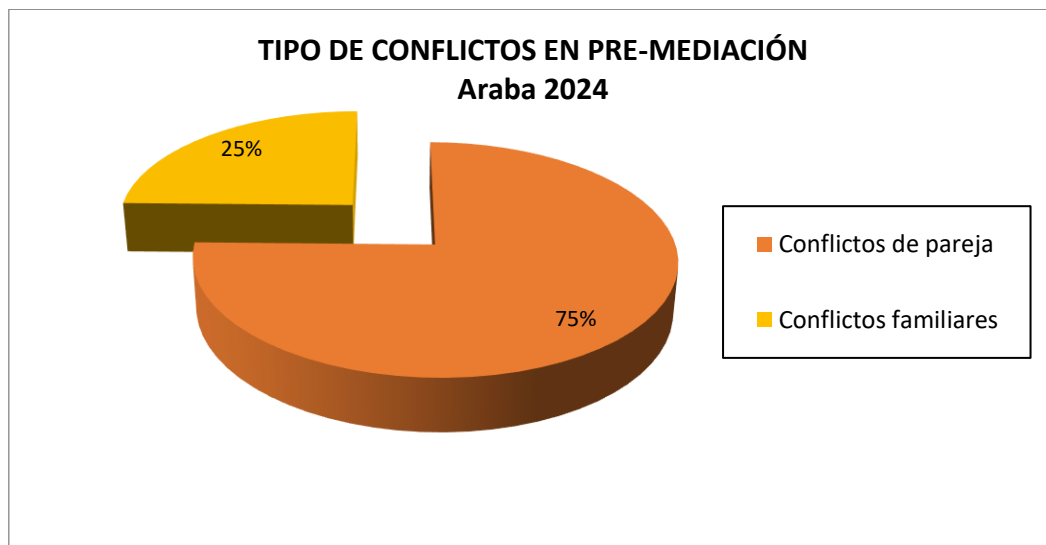
Las razones por las que los expedientes de pre-mediación no evolucionan a expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.



Esta clase de intervención en pre-mediación ha generado un total de 166 expedientes a lo largo de 237 intervenciones y una atención directa a 279 (151 mujeres y 128 hombres).



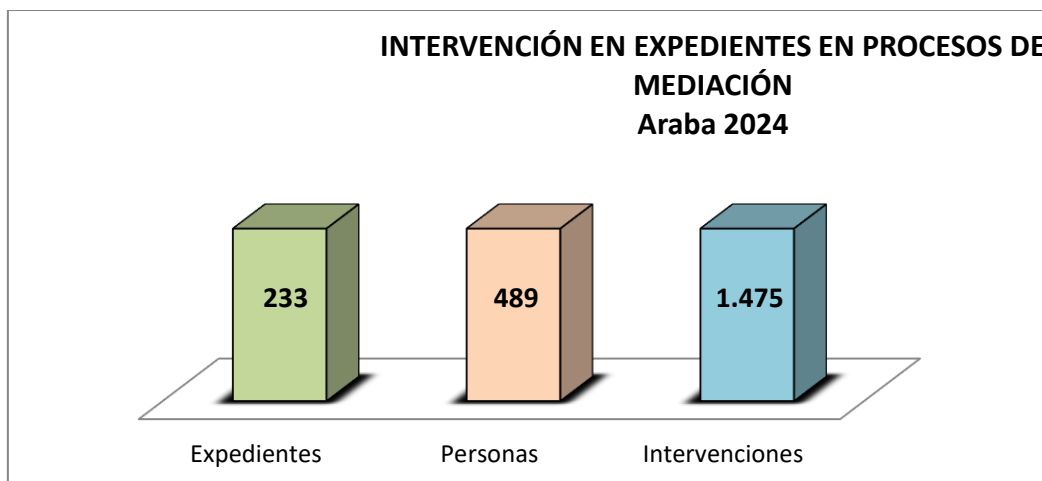
Los expedientes de pre-mediación hacen referencia únicamente a la atención que se ofrece a las personas que acuden al Servicio de Mediación Familiar y que no inician posteriormente el proceso de mediación.



Como podemos observar en el gráfico anterior, 125 expedientes atendidos en Pre-mediación han tenido que ver con conflictos en situación de ruptura de pareja y 41 expedientes con conflictos familiares.

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

Los expedientes que se han trabajado en mediación tras pasar por la fase de pre-mediación, alcanzan el total de 233, atendiéndose a 489 personas pertenecientes a las familias y/o parejas, a lo largo de un total de 1475 intervenciones.



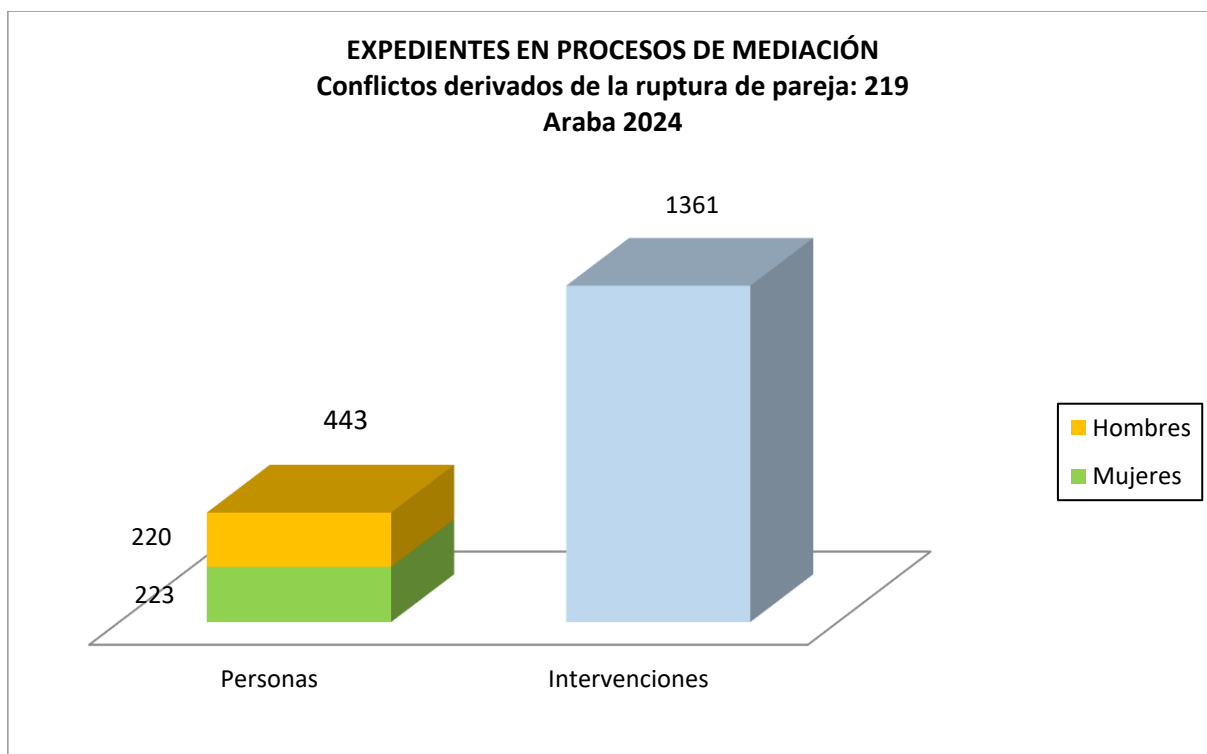
Del total de expedientes trabajados en mediación, el 94% de los mismos (219 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (14 expedientes), que suponen el 6%, son los referidos a los denominados como conflictos familiares de otra índole.



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, 219 pertenecen a conflictos derivadas de la **ruptura de pareja** con un incremento del 11% con respecto al año 2023, y del 15% con respecto al año 2022. Estos expedientes han supuesto la atención de 443 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 12% más que el año 2023 y un 14% más que el año 2022). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1361 intervenciones, lo que supone prácticamente el mismo número de intervenciones con respecto al año 2023 y del 28% con respecto al año 2022.

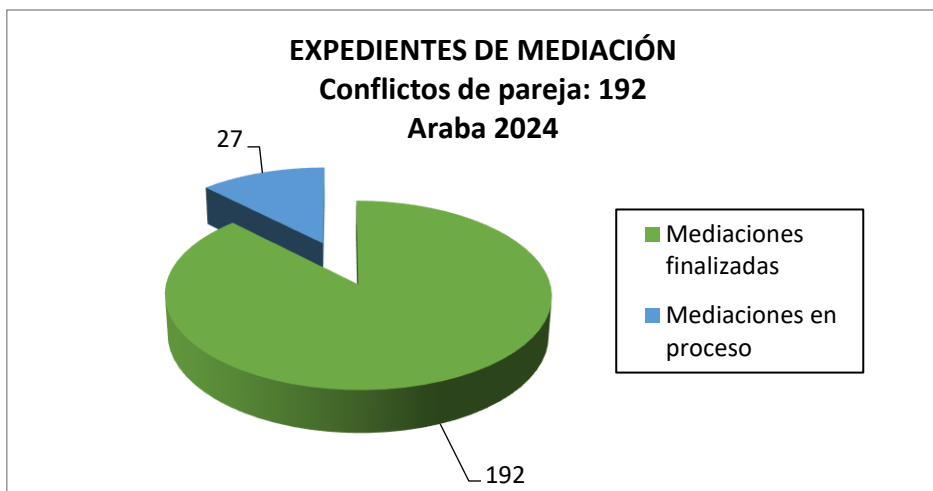




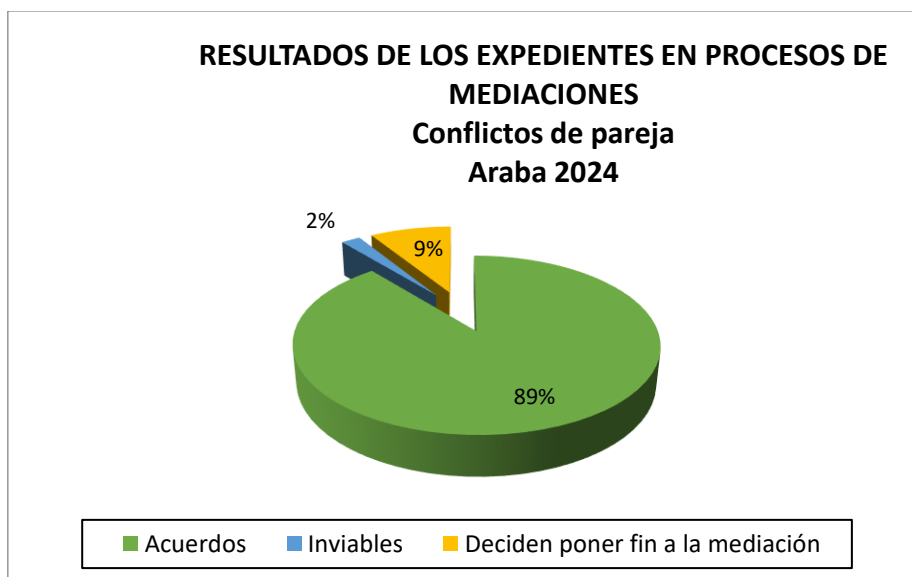
CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	219
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	443
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	1361 3,8
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	192
	ACUERDOS	171
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR 	126
	<ul style="list-style-type: none"> • OTROS ACUERDOS 	30
	<ul style="list-style-type: none"> • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA EN LAGUNGO 	13
	<ul style="list-style-type: none"> • ACUERDO DIRIGIDO A LA RECUPERACIÓN DE LA RELACION DE LA PAREJA 	1
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	17
	INVIABLE	4
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	27

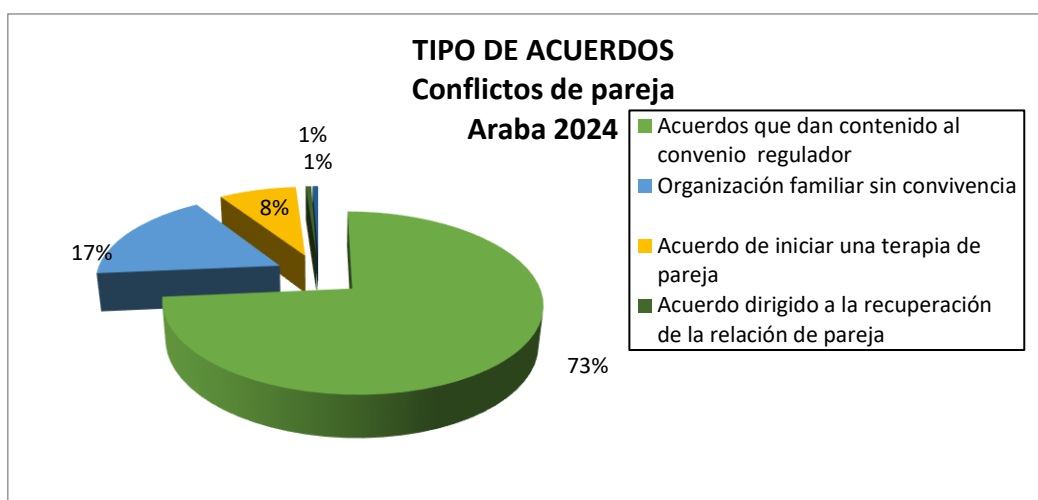
A lo largo del año 2024 se han realizado un total de 219 expedientes en proceso de mediación, de las cuales 171 han terminado en acuerdos suponiendo esta cifra un incremento en los acuerdos con respecto al año 2023 del 24%.



Por otro lado, del total de las mediaciones acabadas este año, el equipo de mediación del SMF de Araba-Álava ha considerado que menos del 2% de los casos derivados de la ruptura de pareja han sido inviables, y en algo más del 10% de los casos, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.

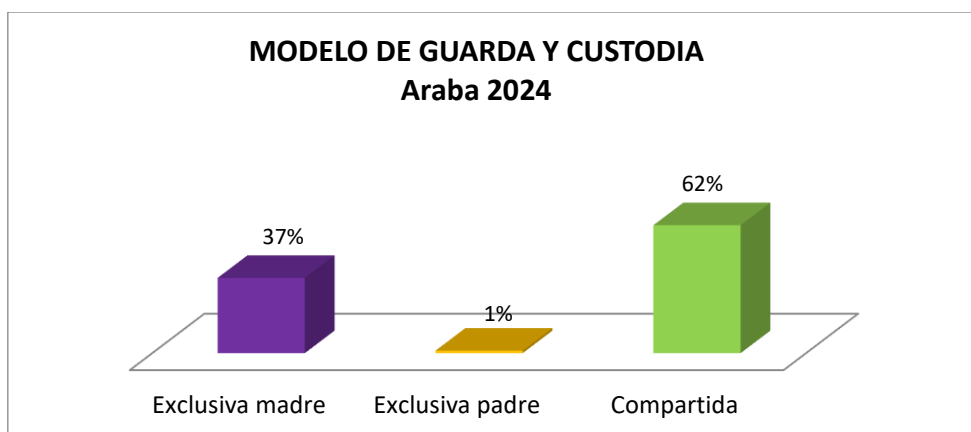


De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el contenido de estos ha dado lugar mayoritariamente a un convenio regulador en un 74% de los expedientes y en un 26% de las mediaciones han alcanzado otro tipo de acuerdos en relación con el conflicto que presentaban (porcentajes estos muy similares a los dos años anteriores).

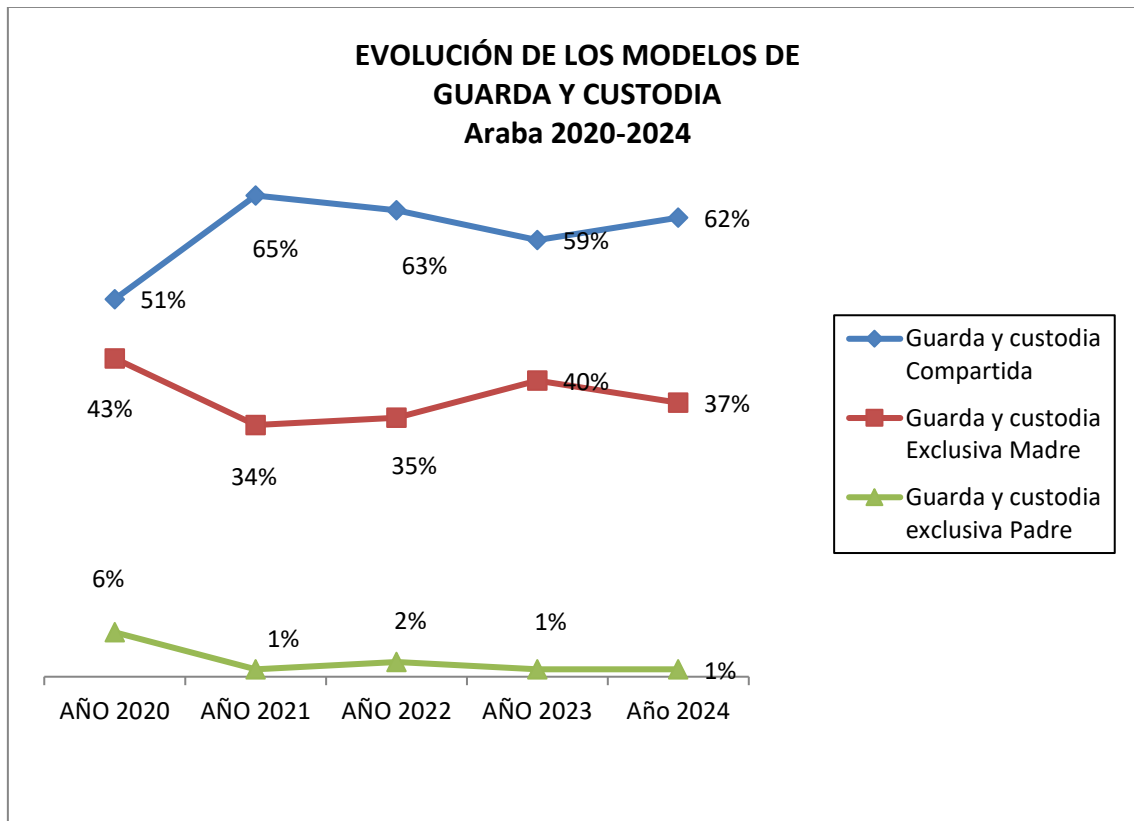


La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 3,8 sesiones, algo más baja de la media del último trienio.

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



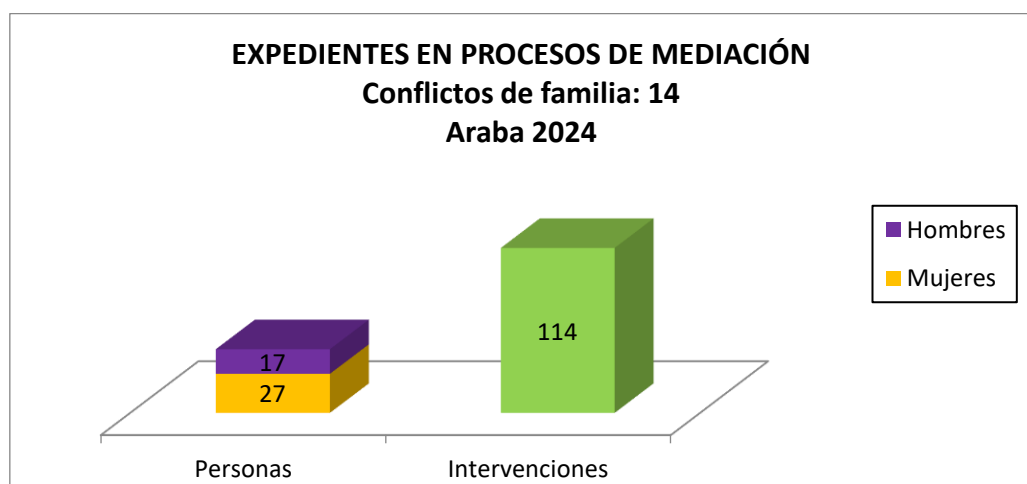
Del total de expedientes trabajados desde el año 2020 al año 2024, observamos que, respecto de los modelos de organización familiar, la guarda y custodia compartida se mantiene como la opción elegida mayoritariamente por los padres y madres, seguida por el modelo de guarda y custodia exclusiva a favor de éstas últimas.



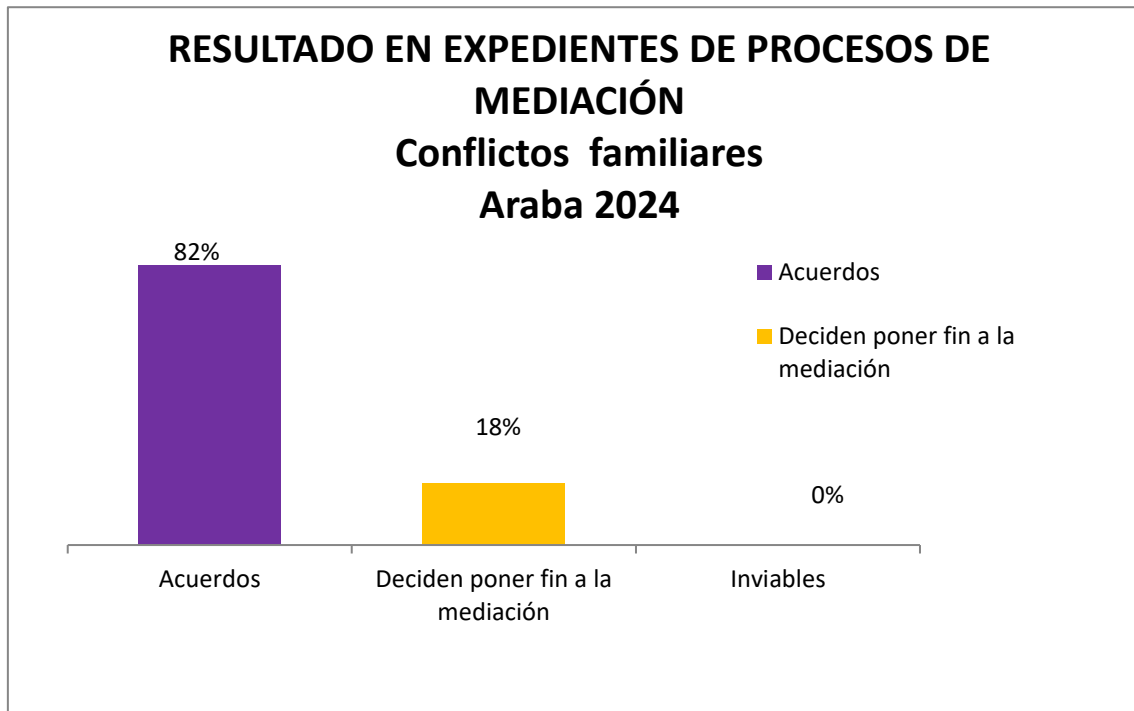
CONFLICTOS FAMILIARES

RELATIVO A LOS EXPEDIENTES	Nº DE EXPEDIENTES	14
RELATIVO A LAS PERSONAS	Nº DE PERSONAS	44
RELATIVO AL PROCESO	Nº DE INTERVENCIONES Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados	114 6,9
RELATIVO AL RESULTADO	Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS	11
	• ACUERDOS	9
	• OTROS ACUERDOS	7
	• ACUERDAN INICIAR UNA TERAPIA FAMILIAR EN LAGUNGO	2
	DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN	2
	INVIABLE	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	3

Respecto a los expedientes de mediación referidos a **conflictos familiares**, en el año 2024 se han atendido a 44 personas (27 mujeres y 17 hombres) en un total de 114 intervenciones.



De los 14 expedientes de mediación iniciados en este año, todos ellos se han finalizado antes de terminar el año salvo en tres casos, con un porcentaje de acuerdos del 82%, lo que supone un incremento con respecto al año anterior de un 6,5%.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados se sitúa en 6,9, cantidad ligeramente superior a la obtenida el año 2023. En los conflictos familiares, conflictos multi-partes, destacamos la dedicación del equipo mediador ya que en este tipo de procesos se requiere un trabajo en co-mediación (dos personas mediadoras).

VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO

TOTAL EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO	→	126				
• A INICIATIVA DE SMF		117				
<table border="1"> <tr> <td>✓ Se obtiene información</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>✓ No se obtiene información</td> <td>1</td> </tr> </table>	✓ Se obtiene información	116	✓ No se obtiene información	1		
✓ Se obtiene información	116					
✓ No se obtiene información	1					
• A INICIATIVA DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES		9				

EXPEDIENTES DE PAREJA EN SITUACIÓN DE RUPTURA Y CONFLICTOS FAMILIARES

• Parejas en situación de ruptura	121
• Conflictos Familiares	5

RELATIVO A LAS PERSONAS

• Nº de mujeres	132
• Nº de hombres	110
• Nº de personas	242

RELATIVO AL PROCESO

• Nº de sesiones	222
• Nº de intervenciones	8
• Nº Total de Intervenciones	230

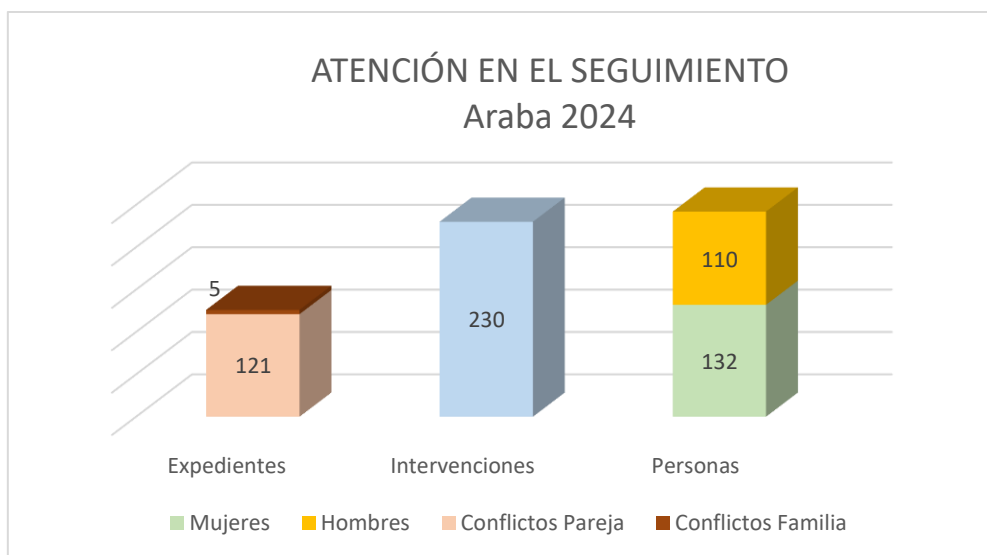
INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO

• Sentencia judicial	54%
• Acuerdo privado	41%
• Procedimiento judicial contencioso	2%
• Elevado a escritura pública	3%

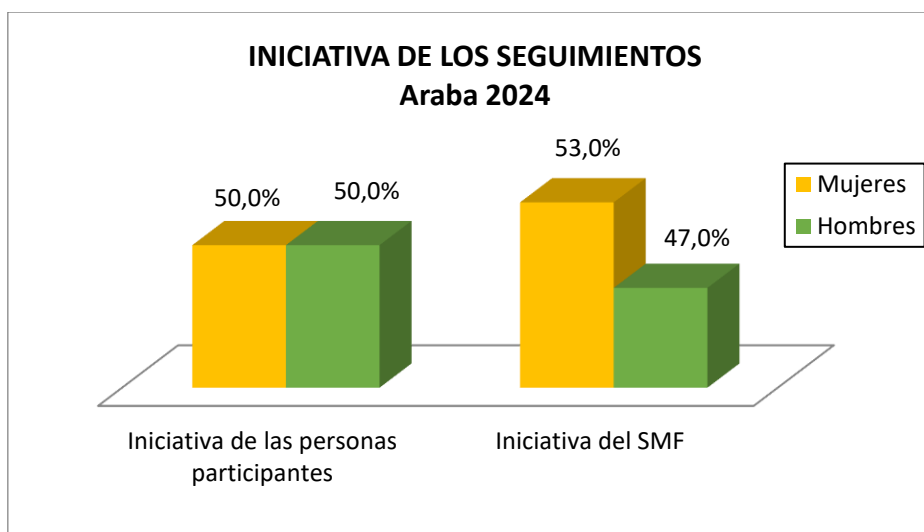
EL ACUERDO EN EL TIEMPO

• Se responsabilizan de los acuerdos	91%
• Responsabilización parcial de los acuerdos	4%
• No se responsabilizan de los acuerdos	5%

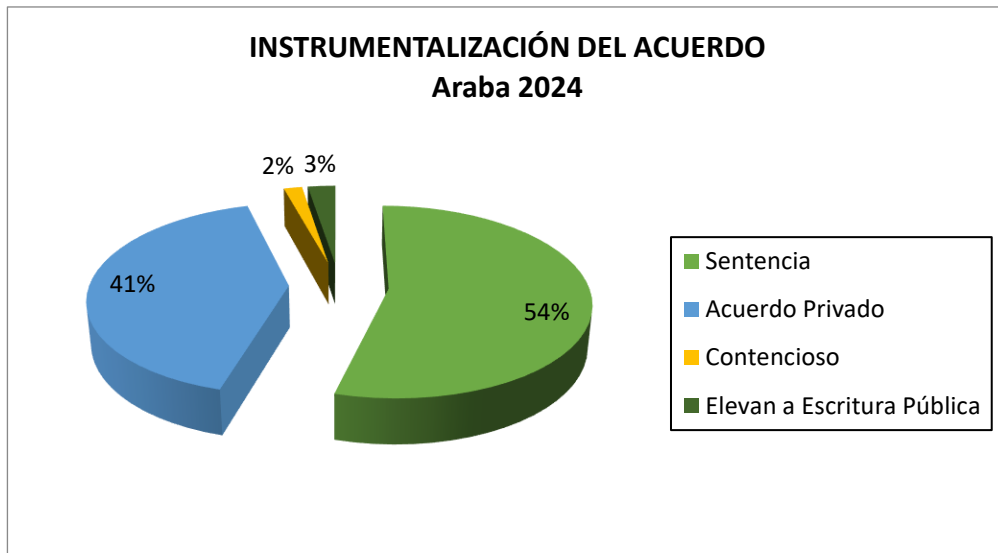
Durante el año 2024 se ha realizado el seguimiento de 126 expedientes, de los cuales el 96% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 4% conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 242 personas (132 mujeres y 110 hombres) a lo largo de 230 intervenciones.



Del total de expedientes de seguimiento, 117 son realizados a iniciativa del equipo de mediación y 9 por iniciativa de las personas participantes en el proceso. De los seguimientos realizados a iniciativa del equipo en 1 expedientes no se ha podido obtener información, ya que ha sido imposible contactar con las personas.

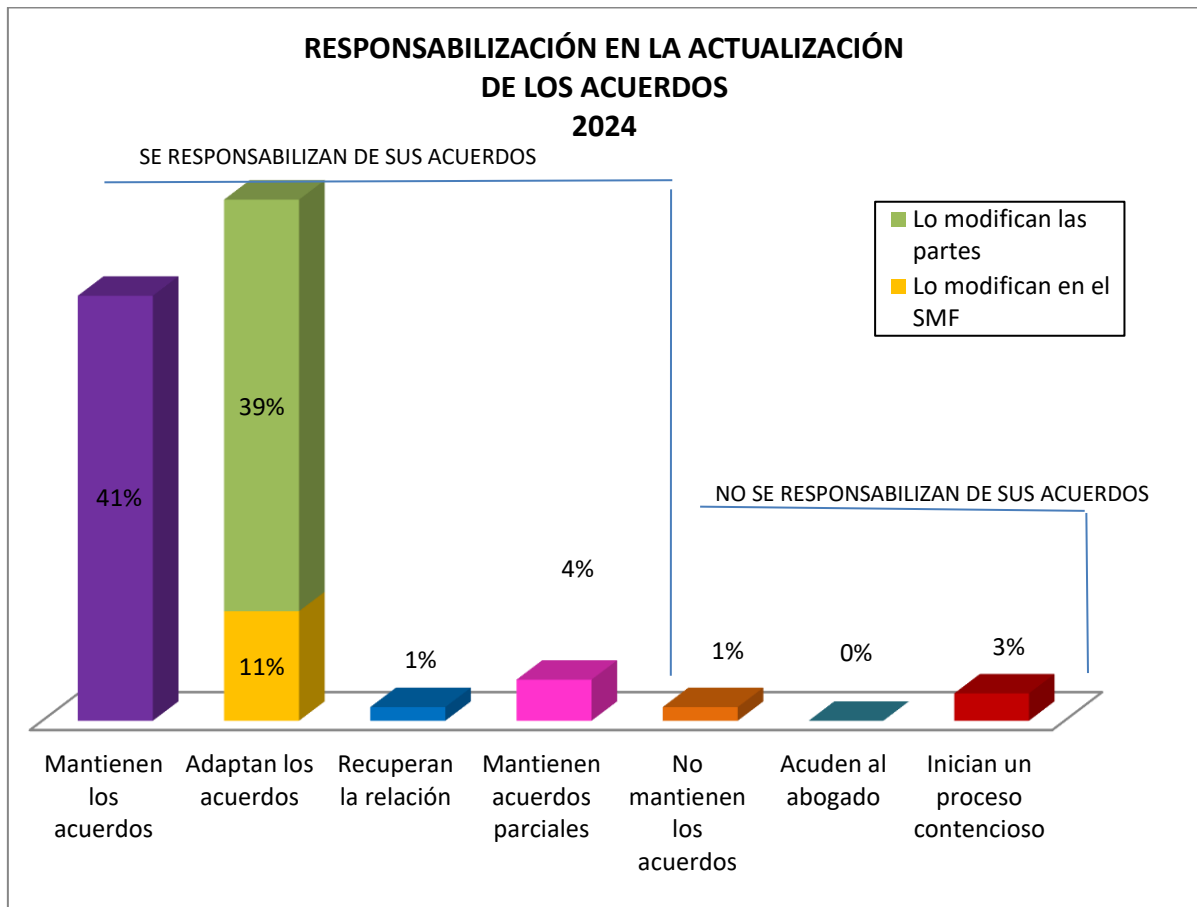


Al respecto de la instrumentalización que han hecho las personas usuarias del acuerdo, podemos señalar que la mayoría optan por tramitar judicialmente los acuerdos (54%) frente a las que deciden dejarlos como acuerdos privados o elevarlos a escritura pública (41% y 3%).



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 (95% de los casos).



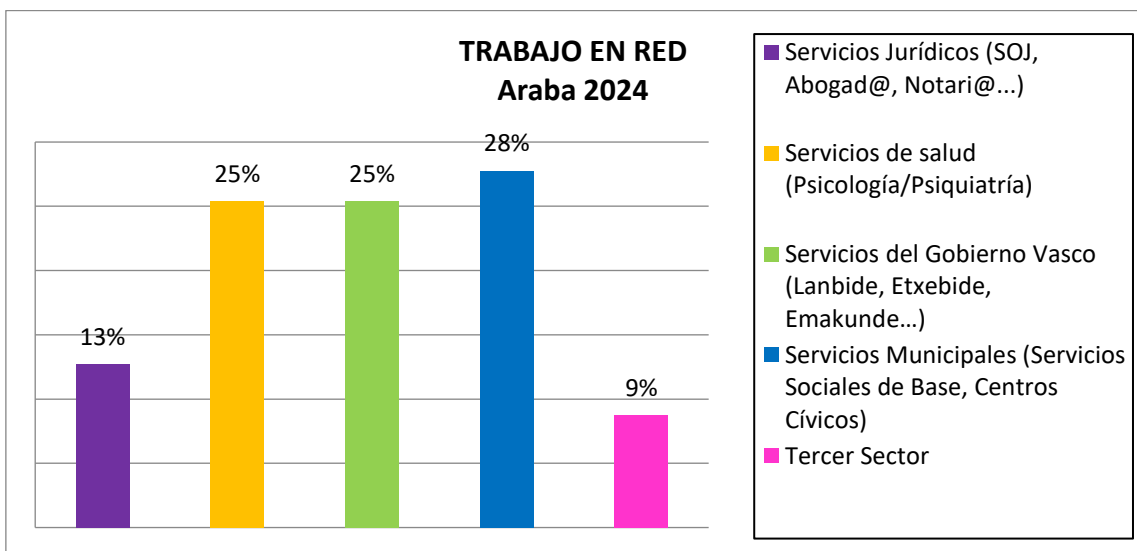
La fase de seguimiento nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMFA y sobre lo que el proceso les ha podido aportar a nivel personal. Podemos desatacar a continuación algunas de las frases recogidas durante el seguimiento realizado a lo largo de 2024:

- “Nos ha permitido gestionar el conflicto que teníamos”
- “Seguridad de que alguien nos está acompañando”
- “Miran por los dos”.
- “Tenerlo escrito ordenadamente”.

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 como en la de mediación.

Las intervenciones llevadas a cabo el año 2024 en el trabajo en red se distribuyen de una forma casi paritaria entre el sector de los Servicios Municipales, los Servicios dependientes del Gobierno Vasco y los Servicios de Salud.



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 2024, 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: Bilbao, Otxarkoaga, Irala, Zorroza, Basurto, Santutxu, Alonsotegi, Portugalete, Leioa, Erandio, Barakaldo, Cruces, Basauri, Lemoa, Ugao-Miraballes, Uribe-Kosta, Galdakao.</p> <p>Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Lea-Artibai, Durangoaldea, Txorierrri, Busturialdea, Mungialdea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak.</p> <p>EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Leioa, Uribe Kosta, Lea-Artibai, Durangaldea.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p>	<p>Servicios de Atención Primaria CAE: Servicios Sociales de Base de Salburua, Iparralde, Valdegobía, Dulantzi, Servicio de infancia del Ayuntamiento de Gasteiz, Zabalzana, Soraluze, Técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Nanclares, Iruña de Oca, Ayuntamiento de Vitoria.</p> <p>Servicios Sociales de Alto Deba, Vitoria-Gasteiz, Rioja Alavesa, Agurain.</p>



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



<p>SERVICIOS AUTÓNOMOS DE GOBIERNO VASCO</p>	<p>ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebitzaren Euskal Zerbitzua EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer PEF de Donostia, Bilbao y Vitoria-Gasteiz.</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 Mixto nº 1 de Getxo - Juzgado Mixto nº 2 de Getxo. - Juzgado Mixto nº 3 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 1ª Instancia nº3 de Donostia - Juzgado de 1ª Instancia nº1 de Azpeitia - Juzgado de 1ª Instancia nº3 de Azpeitia - Juzgado de 1ª Instancia nº4 de Tolosa - UPAD nº6 Donostia 	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgado de 1ª Instancia nº4 de Vitoria-Gasteiz. - Servicio de Orientación Jurídica
<p>SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Centro de Salud de Güeñes - Centro Salud Mental: <ul style="list-style-type: none"> • Galdakao • Gernika-Lumo - Hospital De Urduliz - Hospital de Basurto -Trabajadora Social Hospital de Cruces 	<ul style="list-style-type: none"> - Psicóloga comunitaria Servicios Sociales Loiola (Donostia) - Trabajadora Social Hospital Donostia - Servicio de Violencia de Género, Psicóloga, Ayto Zumaia 	
<p>FUERZAS DE SEGURIDAD</p>	<p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deusto - Barakaldo 		<p>Comisaría Ertzaintza Lakua</p>



EDUCACIÓN	- BERRITZEGUNE	Uni Eibar-Ermua IES EIBAR	
TERCER SECTOR	PROGRAMA ZAINTEL PROGRAMA GAKOA ASOCIACIÓN PISECALO ASOCIACIÓN NEVIPEN ESNATU ASOCIACIÓN BIZGARRI ASOCIACIÓN GAZTAROA LAGUNGO BERRIZTU BILTZEN AGINTZARI AVIFES GITANOS UNIDOS EUSKADI CEAR GOIZTIRI ELKARTEA ASOCIACIÓN NUEVA VIDA	NURA GIZA ELKARTEA. Asociación de intervención social y psicoeducativa. KALEXKA. Servicio de intervención socioeducativapsicosocial. ST MUNGOS ´S (Asociación benéfica para personas sin hogar)	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.



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LA CAE

MASS MEDIA

DEIA
EL CORREO
RADIO EUSKADI- RADIO VITORIA
EITB 1
DIARIO VASCO
CADENA SER
EUSKADI IRRATIA
RADIO NERVIÓN
NOTICIAS DE GIPUZKOA
Colaboración con el Servicio de prensa de Gobierno Vasco

ÁMBITO EDUCATIVO

Colegio Salesianos Deusto
IRESGI, Instituto Vasco de Integración Social y Victimología.
BBK FAMILY- BIDE GINTZA KOOPERATIVA: Formación Crisis y ruptura de pareja. Efectos en la familia
Inspección de Educación de Gobierno Vasco en Bilbao.
Escuela de Educación Social de EHU-UPV
CIFP Tartanga LHII
Federación alavesa de AMPAS de centros concertados (FAPACNE)



	<p>Federación alavesa de AMPAS de centros públicos (DENOK ESKOLA)</p> <p>Facultad de Derecho. Grado de Criminología UPV/EHU</p> <p>Máster Universitario en Psicología de las Organizaciones de la Facultad de Psicología UPV/EHU</p> <p>Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de Deusto</p> <p>Universidad Internacional de Valencia</p> <p>Universidad de Cantabria (Máster en Mediación y Resolución de conflictos)</p> <p>Universidad Pontificia de Salamanca (Máster en Orientación y Mediación Familiar)</p> <p>Universidad de Cantabria</p> <p>Universidad Pública de Zaragoza</p> <p>Universidad de Málaga</p> <p>Universidad de Murcia</p>
COLEGIOS PROFESIONALES	<p>Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia</p> <p>Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia</p> <p>Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia</p> <p>Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco</p> <p>Colegio Oficial de Enfermería de Araba</p> <p>Colegio Oficial de Médicos de Araba</p> <p>Colegio Oficial de Psicología de Araba</p> <p>Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra</p>
ÁMBITO JURÍDICO	<p>Consejo General del Poder Judicial (CGPJ)</p> <p>Defensoría del Pueblo de Andalucía</p> <p>Servicio de Atención a las Víctimas de Bizkaia</p>



	<p>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 Registro de Parejas de Hecho Araba, Servicio de Atención a las Víctimas de Araba.</p>
<p>TEJIDO ASOCIATIVO</p>	<p>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) 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 COLOMBIAN Asociación AVAIM (Asociación Vasca para la ayuda de la infancia maltratada) BANCO DEL TIEMPO (CRUZ ROJA) Asociación BESARKA Asociación BESARTEAN CÁRITAS</p>



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
 EGINEZ Asociación de personas con discapacidad.
 ELKARTU: Federación Coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa
 ZUTANI, Asociación de solidaridad y ayuda humana de Tolosa
 APCF: Asociación Pro Cuidado Familiar
 LOIOLA ETXEA: Asociación para la integración social.
 ANOTHE: Asociación de terapia y educación asistida por animales y naturaleza
 BIHOTZEHZ ELKARTEA, Asociación de Cardiopatías congénitas del País Vasco
 BATZEN: Gazteak enpleguratzeko harrera sistema/ Sistema de acogida al empleo juvenil
 BIDEGINTZA KOOPERATIBA
 EGINTZA, Asociación para la protección del menor, familia y promoción de los puntos de encuentro y mediación.
 AEM, Asociación extremeña para la mediación.



<p>ÁMBITO DE SALUD</p>	<p>RED DE SALUD MENTAL PÚBLICA DE ARABA</p> <p>CENTRO MÉDICO DEBAGOIENA</p> <p>MUTUALIA BILBAO. HARREMANAK: Centro de Salud integral de atención temprana.</p> <p>GRUPO BIHARKO: Servicios socio-sanitarios</p> <p>GRUPO BABESTEN: Cuidado de personas mayores y menores de edad.</p> <p>Centro de Salud Mental de OSAKIDETZA</p> <p>COF (Centro de Orientación Familiar) de A Coruña</p>
<p>ENTIDADES PÚBLICAS:</p>	<p>ZAINTEL (Servicio de atención telefónica de apoyo a familias cuidadoras)</p> <p>FORUM FEMINISTA MARÍA DE MAEZTU</p> <p>Observatorio de Servicios Sociales de Araba</p> <p>Instituto Foral de Bienestar Social de Araba</p> <p>Servicio de Valoración de la Discapacidad y Atención Temprana de Araba</p> <p>Servicios Sociales de Amurrio</p> <p>Servicios Sociales de Vitoria-Gasteiz</p> <p>Servicios Sociales Zona Rural</p> <p>Servicios Sociales de Agurain</p> <p>Servicios Sociales de Aiara, Amurrio</p> <p>Servicios Sociales de Añana</p> <p>Servicios Sociales de Laguardia</p> <p>Servicios Sociales de Laudio</p> <p>Servicios Sociales de Laudio</p> <p>Servicios Sociales de la Montaña Alavesa</p>



	<p>Servicios Sociales de Zuia, Zuzenean</p> <p>Lanbide, Servicios Sociales de Debagoiena</p> <p>Servicios Sociales de Aretxabaleta</p> <p>Servicio de Mediación Comunitaria de Rentería</p> <p>ASEXORIA Servicio Municipal</p>
ENTIDADES PRIVADAS	Instituto Español de Mediación Deportiva y Pacificación (IEMEDEP).
FUERZAS DE SEGURIDAD	<p>Ertzaintza de Gipuzkoa</p> <p>Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz</p> <p>Ertzaintza Laguardia</p> <p>Policía Municipal de Amurrio</p> <p>Policía Municipal de Vitoria-Gasteiz.</p>
JORNADAS y TALLERES	<p>X Jornadas Nacionales de Mediación, Salamanca.</p> <p>Jornada de 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)</p>

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 cotidianas, 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 este año 2024 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 Juventud, Bienestar y Reto Demográfico, en concreto a la Dirección de Apoyos para la Vida Plena, 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 2024, al haberse finalizado la legislatura y comenzado la actual, con los cambios correspondientes de organigrama no se ha convocado el Consejo Asesor.

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 2024 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) y televisión (EITB).

En cuanto a la asistencia y participación en el ámbito profesional y académico, se ha asistido a foros 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 en el Estudio para el Desarrollo de la mediación familiar en Andalucía dirigida por la Asociación Soluciona. Colaboración con profesionales de la mediación familiar con el objetivo de identificar criterios comunes de calidad de los Servicios de Mediación a nivel estatal.
- Colaboración con el Proyecto de Fin de Grado Superior de Integración Social del Centro San José de Calasanz. Entrevista a profesionales para la creación de un Centro Social en el que se incluye la Mediación
- Participación en la tutoría del del Trabajo de Fin de Máster de la Universidad de Deusto en materia de las necesidades jurídicas y psico-emocionales de las familias ensambladas desarrollado por la alumna Ane Arieta.
- Colaboración con el Consell Insular de Islas Baleares en la identificación de criterios para el desarrollo de la mediación familiar como servicio público.

- Participación en el proyecto de investigación *Dialogue Through Conflict Foundation*, cuyo objetivo es evaluar los avances logrados en la Unión Europea en el ámbito de la **mediación** en los últimos diez años.
<https://www.dialoguethroughconflict.org/rebooting-the-eu-mediation-directive-2024-edition/>
- Colaboración con el TFM de un grupo de alumnado de la Universidad Complutense de Madrid del Máster en Mediación, Negociación y Gestión de conflictos, cuyo objetivo es conocer cuál es la percepción de la ciudadanía de la mediación.

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

El Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico 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.

La fundación "Centro de Orientación Familiar LAGUNGO" es el responsable de dicho programa que inició en el año 2020 y se denominó: "Servicio de atención terapéutica a familias derivadas del Servicio de Mediación Familiar".

El servicio ofrece atención en los tres territorios históricos. 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

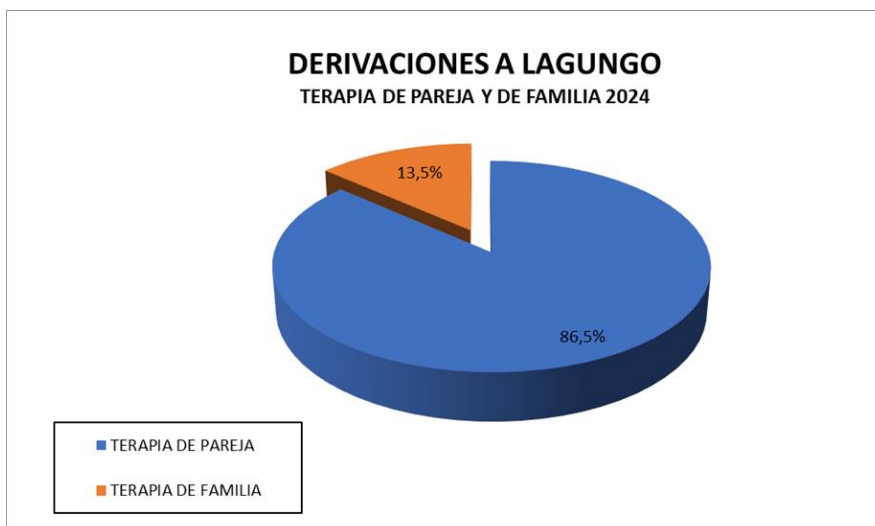
Se ha establecido un número límite de casos a derivar por parte del SMF que se distribuye del siguiente modo: Desde Bizkaia se pueden derivar 60 casos y desde Gipuzkoa y Araba 30 casos respectivamente.

Durante el año 2024 se han remitido 52 casos en total de los cuales 23 han sido derivados por el SMF de Bizkaia, 15 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 (45 de pareja frente a 7 de familia, proporción esta similar a la obtenida otros años).

Del total de estos 52 casos, 4 de ellos no se han llegado a poner en comunicación con Lagungo, por lo que el número total de casos atendidos es de 48.

Como podemos observar, se han derivado 12 casos menos que en 2023. Una posible explicación de esto puede ser el cuidadoso proceso de selección desde el SMF de las parejas y familias, ya que por otro lado, los procesos realizados desde Lagungo han resultado más prolongados, superando en la mayoría de los casos las 15 sesiones de intervención.

Deseamos reseñar que el número de personas beneficiadas por el programa de manera directa, según los datos que nos aporta Lagungo, es de 99 personas, y de modo indirecto 82 personas más.



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.

El **trabajo realizado a lo largo del año 2024** 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 **9.900 personas**, de las cuales 3.611 son hombres y 6.289 son mujeres. El número de **expedientes** que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de **1.410** y las **intervenciones** realizadas han ascendido a **12.993**.

Los expedientes trabajados durante el 2024 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.

La evolución del SMF de Bizkaia desde el **año 2021 hasta el año 2024**, los **expedientes** trabajados han supuesto un aumento del **21,44%**, las **personas** atendidas se han incrementado en un **39,3%** y las **intervenciones** realizadas un **46,7%** superiores.

Estos datos demuestran **la confianza que la ciudadanía del territorio histórico de Bizkaia sigue depositando sobre el SMF**.

En cuanto a los **modelos de organización familiar**, tras la ruptura de la pareja, los datos de los últimos años nos indican **la tendencia** a la **coparentalidad** respecto a la convivencia con las hijas e hijos. En los datos obtenidos **el año 2024**, el **54,3%** de las familias ha optado por un modelo de **guarda y custodia compartida**. Un **44,5%** de las parejas han decidido una **guarda y custodia exclusiva materna** y el **0,8%** ha acordado una **guarda y custodia exclusiva paterna** y en **0,4%** la **guarda y custodia es repartida** entre el padre y la madre.

En cuanto a la **fase de seguimiento**, en este año 2024 se ha atendido a **547 personas**, generando **342 expedientes** de seguimiento y un total de **642 intervenciones**.

En cuanto a la **instrumentalización del acuerdo en situaciones de ruptura**, el 41,9% ha tramitado los acuerdos de mediación y tiene sentencia judicial y el 54,4% ha mantenido el acuerdo privado. De estos datos podemos destacar el incremento de casi el **6% de los acuerdos privados tramitados en el juzgado, poniendo en valor el trabajo realizado en el proceso de mediación.**

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 2024, casi, **el 92%**, mostrando un **incremento de un 2% en relación con el 2023.**

Queremos destacar el elevado número de familias (50%) 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 26,6% de las personas que ha participado en esta última fase destaca que **el proceso de mediación les ha servido para alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas**, seguido del 30% que considera que le ha aportado información y orientación en relación con el conflicto planteado. El 19% destaca, como **beneficios** que le ha reportado el proceso, **la oportunidad de hacerse cargo de su familia.** El 10% de las transmite que la mediación le ha ayudado a **restablecer canales de comunicación**, creando el clima idóneo para ello y el otro 5,7% subraya el **ahorro económico y de tiempo** que les ha reportado el proceso de mediación. El 3,5% de las personas considera que la mediación es un espacio que **reduce los niveles de tensión** entre las personas participantes. El 5,2% restante se refiere a **otros beneficios** como la neutralidad e imparcialidad por parte

de las personas mediadoras en la toma de acuerdos, la tranquilidad, el desahogo y el apoyo que supone para ellas sentirse acompañadas en este proceso, así como aquellas que consideran este proceso como parte de un procedimiento burocrático.

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 4,2%** en 2024, destacando que la coordinación con el Servicio de Atención Terapéutica a Familias gestionado por el Centro de Orientación Familiar Lagungo se ha duplicado.

IX.1.B. GIPUZKOA

Los datos referidos al año 2024 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 68,39 % del total de personas (3129 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 590 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 una disminución de los expedientes de pre-mediación y un incremento significativo de los expedientes de mediación, concretamente un 17%.

La cifra de los expedientes trabajados en Mediación es superior a los dos años anteriores. En concreto, han sido 241 expedientes de mediación los que se han trabajado en el 2024, frente a los 206 expedientes trabajados en el año 2023, y los 196 expedientes en el año 2022.

En los expedientes de pre-mediación, 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 (75,3%) frente a otro tipo de conflictos familiares (24,7%).

En el análisis de los 226 expedientes de mediación relacionados con la **ruptura de pareja**, 170 expedientes han finalizado a lo largo de este año 2024. Lo cual ha supuesto un 75,2% de los expedientes trabajados, generando dichos procesos una duración media de 5,9% de sesiones. Con relación a la efectividad de los procesos finalizados, se constata un porcentaje de acuerdo total o parcial del 77%. 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 70% ha acordado una custodia compartida, un 26% ha pactado custodia materna y la custodia paterna se ha establecido en un 4%.

En cuanto a los resultados de los **conflictos de familia** se han trabajado un total de 15 expedientes, finalizándose 13 expedientes y quedando 2 expedientes pendientes de continuar durante el año 2025. De los 13 expedientes finalizados en este año 2024, en 10 expedientes se ha alcanzado algún tipo de acuerdo, bien con el objetivo de mejorar su situación familiar y en 4 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 6 sesiones.

En relación a la **fase de seguimiento**, se han realizado un total de 118 expedientes de seguimiento atendiendo a 211 personas, y que han supuesto un total de 223 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 2024 respecto del año 2023.

En lo que a la instrumentalización del acuerdo se refiere, el 47,7% de los acuerdos alcanzados durante el 2024 los han mantenido como acuerdos privados y el 48,6% han sido homologados judicialmente, un 2,8% han finalizado en un procedimiento contencioso y este año el 0,9% acuerdo ha sido elevado a escritura pública.

En comparación a los datos del 2023, este año han sido más quienes han decidido mantener los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación como acuerdos privados respecto 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 93%. Este dato indica que asumen de manera positiva la gestión de su realidad familiar. El porcentaje de los acuerdos que se modifican 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 realizado de forma privada que por los que han optado por acudir nuevamente al SMF

Respecto al trabajo en red, en el 53% 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 2024 se han trabajado un total de 8 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 5 corresponden a expedientes de pre-mediación y 3 a expedientes de mediación.

En cuanto los expedientes de pre- mediación mencionados, 4 se corresponden, tal y como se especifica en el apartado general, con casos de conflictos familiares de otra índole, mientras que en un único caso se trataba de conflictos derivados de la ruptura de pareja.

De los 3 expedientes de mediación, todos ellos se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja.

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 su cuarto año de andadura en los datos obtenidos son los siguientes:

En lo que a expedientes de **premediación** se refiere, son 24 los casos atendidos de conflictos de ruptura, cifra que coincide con los atendidos en el 2023 y 5 de conflictos de familia, uno más que el año anterior.

Respecto a los expedientes de **mediación**, en los conflictos de ruptura de pareja, si bien el año se inició con 4 expedientes menos que el 2023, pasando de 7 a 4, durante el 2024 se ha iniciado un expediente nuevo más que el año anterior, pasando de 17 a 18. El número de expedientes nuevos de familia iniciados durante el 2024 coincide con el del año anterior, siendo uno.

La valoración de estos datos es positiva, el trabajo realizado refleja la consolidación de este servicio que ofrece servicio un día a la semana, los lunes.

IX.1.C. ARABA

Teniendo en cuenta los datos recogidos en esta memoria sobre la actividad que ha realizado el SMF de Araba-Álava durante el año 2024, podemos concluir que este es un espacio consolidado, útil y conocido entre la población de dicha provincia, así como del Alto Deba (Deba Garaia) en Gipuzkoa.

En este sentido nos gustaría destacar que casi el 50% de las personas usuarias atendidas en el año 2024 han conocido este servicio por la información que les han suministrado otras personas que habían utilizado en el pasado el SMF de Araba-Álava.

Y además, como decíamos es un espacio útil donde las personas alcanzan en la mayoría de los casos acuerdos sobre la problemática que traen (en el 95% de los expedientes de mediación), manteniendo los mismos con el paso del tiempo. Y aun dando más en ello, en el 39% de estos casos, vemos cómo las personas usuarias aprenden estrategias durante los procesos de mediación que les sirven para ir modificando sus acuerdos y de esta forma, ir adaptándolos a las realidades familiares cambiantes.

Al respecto del perfil de las personas atendidas y de la naturaleza de los expedientes trabajados podemos constatar que no hay cambios significativos con respecto a otros años; son las mujeres las que mayoritariamente las que solicitan la intervención del SMF de Araba-Álava en cualquiera de los niveles de intervención; atención telefónica y presencial, pre-mediación y mediación (el 63% de mujeres frente al 37% de hombres), suponiendo ello un incremento en las personas atendidas con respecto al año 2023 de un 62% (16% más de hombres atendidos y un 25% más de mujeres atendidas).

Y con respecto al trabajo realizado, mayoritariamente tiene que ver con problemáticas derivadas de la ruptura del vínculo de pareja; esto es un 90% frente al 10% de intervenciones derivadas de conflictos familiares. Esta tendencia se mantiene a lo largo de los años que lleva este servicio de mediación en funcionamiento. Las intervenciones llevadas a cabo durante este año 2024 en los distintos niveles de intervención suponen un incremento del 12,5% respecto a lo trabajado el año 2023.

Tampoco observamos cambios con respecto a otros años en lo referente a los modelos de organización familiar tras la ruptura del vínculo de pareja. La denominadas como guarda y custodia compartida es la forma más habitual de organización en las parejas con hijos e hijas, manteniéndose esta tendencia en los últimos años. En este año 2024 se han acogido a esta organización el 62% de las parejas, frente al 37% que han optado por una guarda y custodia exclusiva para la madre.

IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

- **Con relación a la intervención en la CAE**

Los datos expuestos en la presente memoria confirman, un año más, la **creciente demanda social de espacios de mediación y la confianza** de la población vasca en la calidad de los recursos ofrecidos desde la Administración, en este caso, del Servicio de Mediación Familiar del Gobierno Vasco. Esta opinión viene ratificada tanto por la casuística obtenida durante este año, como por las valoraciones realizadas por la ciudadanía, una vez finalizado el proceso de mediación en el que han podido participar.

El trabajo llevado a cabo en el SMF en los tres Territorios Históricos desde los diferentes niveles de intervención ha supuesto la atención a **17.032 personas** (10.850 mujeres y 6.182 hombres), lo que indica un **incremento del 5,5%** respecto del año 2023.

En el desarrollo de la actividad realizada con las familias atendidas en el SMF, se han llevado a cabo **21.980 intervenciones** (12.993 en Bizkaia, 3.886 en Araba y 5.101 en Gipuzkoa), siendo este dato un **2,8% superior** a las del año 2023.

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 **67,8% 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 **51% mujeres** y un **49% hombres**.

El número total de **expedientes** con los que se ha trabajado en los distintos niveles de intervención (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento) ha sido de **2.525**. Esto, ha supuesto un **trabajo directo con 2.525 FAMILIAS**. Así pues, con respecto al año 2023, el número de familias atendidas se ha **incrementado** en un **3,2%**.

Del total de expedientes trabajados en los tres niveles de intervención, destacamos **el incremento significativo de los procesos de mediación realizados** durante este año, siendo un **13,8%** superiores a los del año 2023. Desglosado por Territorios Históricos, en **Bizkaia** el número de **procesos de mediación** ha supuesto un **incremento del 14%** respecto al año 2023, en **Araba** el **incremento** ha sido del **10,5%** y en **Gipuzkoa** ha habido un **aumento del 17%**.

En la **sede de Tolosa** continua la tendencia al alza del número de **familias atendidas**, con un **incremento del 7,1%** respecto al año 2023.

Respecto a la **tipología de conflictos**, el **86,5%** de los expedientes abiertos han tratado sobre conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el **13,5%** sobre conflictos familiares de diferentes categorías.

En cuanto al **resultado de las mediaciones**, un alto porcentaje de personas finalizan el proceso llegando a acuerdos respecto a la situación que estaban viviendo. Esto es, el **83,2%** de las mediaciones **finalizan con acuerdos**, un **16%** **deciden poner fin a la mediación** y el **0,8%** ha resultado **inviable**.

Se mantiene el alto porcentaje de procesos de mediación finalizados con acuerdos, superando en 1 punto al porcentaje alcanzado en el año 2023.

El seguimiento realizado a las personas que han pasado por un proceso de mediación en años anteriores muestra que en el **92,3% 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 **7,7%**. 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 **96,5% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un **2%** medio, el **1,5%** 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 a la evolución de la actividad realizada en el SMF de la CAE tras el final de la pandemia en el año 2021.

- **Con relación a la evolución de la actividad realizada en el SMF de la CAE en estos últimos cuatro años (2021-2024).**

Tal y como muestran los gráficos que se detallan en el punto VII.1.B., desde el año 2021, año en el que finalizó la pandemia, se observa una tendencia claramente ascendente en la demanda de espacios de mediación donde tomar decisiones mediante el diálogo, respecto a las situaciones familiares que están viviendo.

En este periodo de cuatro años (2021-2024) el número de personas atendidas ha aumentado en un 27,4%. Los expedientes trabajados se han incrementado en un 20,6% y el número de intervenciones llevadas a cabo en el desarrollo de los expedientes ha crecido un 30,6%.

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

En cuanto al marco legal en mediación, el año 2024 ha finalizado con la aprobación de la ley de eficiencia procesal que ha sido publicada como Ley Orgánica 1/2025 de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. Esta norma marca un momento clave para el avance de los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) en el Estado, entre estos medios se encuentra la mediación.

Como toda norma, su éxito dependerá de cómo se implemente. Una ley que fomente la mediación no tendrá impacto si se percibe como un simple requisito más que cumplir antes de acudir a los tribunales. Para que esta ley sea realmente efectiva, es imprescindible un cambio de mentalidad en todos los agentes implicados.

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 Bienestar, Juventud y Reto Demográfico 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 el Estado.**



MEMORIA ANUAL 2024 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.