

# MEDIACIÓN PARA AYUDAR A LA FAMILIA A RESOLVER CONFLICTOS DE MANERA AMISTOSA (DIVORCIO, CUSTODIA...)

Importante

**Atención: aquí solo encontrarás información sobre Servicios Sociales.**

Es decir, si buscas información sobre otros recursos como, por ejemplo, la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), ayudas de conciliación para familias, escolarización de menores o acceso a servicios de salud, debes acudir a los respectivos portales de Educación, Familias e Infancia, Osakidetza o Lanbide para informarte.

Además de las prestaciones que se recogen en esta web, cada Ayuntamiento y cada Diputación pueden tener otros servicios y prestaciones diferentes en el ámbito de los Servicios Sociales.

**Menores en riesgo y familias > Apoyo a familias en situación de crisis o vulnerabilidad**

Estás consultando la ficha completa. [Aquí la información resumida.](#)

## ¿En qué consiste este Servicio?

El Servicio de Mediación Familiar es un servicio público, voluntario y gratuito que consiste en la intervención de terceras personas imparciales y expertas, en un entorno neutral; y se desarrolla en el contexto familiar y de pareja ([ficha 2.7.3.3](#)). El profesional o la profesional mediadora no adopta ninguna decisión por sí misma, sino que son las partes quienes deciden y alcanzan o no acuerdos sobre el conflicto que mantienen. Es decir, la persona mediadora familiar es una figura profesional especializada, imparcial e independiente, que posibilita la apertura de vías de comunicación que permitan alcanzar soluciones satisfactorias y amistosas para las situaciones de conflictos familiares de modo extrajudicial. Los conflictos atendidos desde el servicio integral de mediación familiar pueden ser:

- Conflictos originados por la ruptura de la pareja, relacionados con: la atribución de la guarda y custodia de los y las hijas; la concreción de los diferentes aspectos a acordar en el marco de una custodia compartida; los tiempos de convivencia para la o el progenitor no custodio u otros/as familiares; las pensiones alimenticias; la atribución del uso de la vivienda; la pensión compensatoria; y cualquier aspecto relacionado con pautas educativas, convivenciales, de atención a los hijos e hijas, etc., susceptibles de ser abordadas desde la mediación.
- Conflictos familiares no vinculados a la ruptura de pareja, asociados a: problemas convivenciales con hijos e hijas mayores de edad; la atención y cuidado de personas adultas en riesgo o con dependencia por sus familiares; conflictos de carácter intergeneracional, convivenciales o no...

Quedan excluidos de la mediación familiar los casos en los que exista violencia o maltrato sobre la pareja, hijos/as o cualquier persona miembro de la unidad familiar, o cualesquiera otras actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal. Los objetivos del servicio son los siguientes:

- Ayudar a afrontar los conflictos familiares y facilitar la comunicación
- Favorecer acuerdos consensuados
- Minimizar los costes emocionales
- Evitar judicializar las relaciones familiares.

El equipo está integrado por personas mediadoras familiares de carácter interdisciplinar en el ámbito social, psicológico y jurídico.

## ¿Quién puede recibir este servicio?

Personas en **situación de conflicto familiar o convivencial**.

## ¿Qué requisitos concretos se deben cumplir para solicitar el Servicio?

- Existencia de un vínculo familiar o de pareja entre las personas implicadas.
- Empadronamiento de al menos una de las personas implicadas, en cualquier municipio de la CAPV.

## ¿Cuánto cuesta el servicio?

**Servicio gratuito.**

## ¿A quién corresponde prestar este servicio?

La prestación del Servicio es responsabilidad de los **Ayuntamientos**.

## ¿Dónde puedo solicitar el servicio?

### Álava

Santa Olaja de Acero, 1 (entrada: Blas de Otero). 01010 Vitoria-Gasteiz **Teléfono y eMail:**

945 171 125

[smfaraba@euskadi.eus](mailto:smfaraba@euskadi.eus)

### Gipuzkoa

- Larramendi, 1 (entrada: Prim, 24) 20006 Donostia-San Sebastián
- Local Gorosabel Zaharra, calle Rondilla 34B (Tolosa)

**Teléfono y eMail:**

943 576 208

[smfgipuzkoa@euskadi.eus](mailto:smfgipuzkoa@euskadi.eus)**Bizkaia**Santutxu, 69. 48006 Bilbo**Teléfono y eMail:**

944 277 788

[smfbizkaia@euskadi.eus](mailto:smfbizkaia@euskadi.eus)**Más información**

También puedes solicitar información en los **Servicios Sociales de Base** de tu barrio, municipio o comarca. Dinos tu municipio y te indicamos los lugares y datos de contacto a los que puedes dirigirte.

**¿Qué normativa regula este servicio?**

Acceso a la ficha original de la Cartera

[Volver a la ficha resumida](#)