



FAMILIA BITARTEKARITZAKO  
ZERBITZUA

SERVICIO DE  
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR  
SERVICIO DE

# MEMORIA ANUAL 2025



## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 4   |
| <b>II. OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN</b> .....   | 6   |
| <b>III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL GOBIERNO VASCO EN LA CAE</b> ..... | 7   |
| <b>IV. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS</b> .....   | 9   |
| <b>IV.1. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS SITUACIONES DE RUPTURA DE PAREJA</b> .....                           | 10  |
| <b>IV.2. CONFLICTOS ORIGINADOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES</b> .....                                      | 12  |
| <b>V. PERFIL DE LAS PERSONAS DESTINATARIAS</b> .....   | 16  |
| <b>VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE</b> .....                          | 28  |
| <b>VII. MODELO DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN</b> .....  | 31  |
| <b>VII.1. LA INTERVENCIÓN DIRECTA</b> .....  | 31  |
| <b>VII.1.A. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE INTERVENCIÓN</b> .....   | 31  |
| <b>VII.1.B. DATOS DE LA INTERVENCIÓN EN LA CAE</b> .....   | 38  |
| <b>VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA</b> .....   | 53  |
| <b>VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS</b> .....  | 55  |
| <b>VII.1.C.2 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELEMÁTICA Y PRESENCIAL</b> .....                                     | 57  |
| <b>VII.1.C.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN</b> .....   | 57  |
| <b>VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b> .....   | 59  |
| <b>VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b> .....   | 62  |
| <b>VII.1.C.4. FASE DE SEGUIMIENTO</b> .....  | 70  |
| <b>VII.1.C.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES</b> .....  | 77  |
| <b>VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA</b> .....  | 80  |
|  | 82  |
| <b>VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS</b> .....   | 82  |
| <b>VII.1.D.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b> .....  | 84  |
| <b>VII.1.D.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN</b> .....   | 85  |
| <b>VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b> .....   | 89  |
| <b>VII.1.D.3.B. EXPEDIENTES PROCESOS DE MEDIACIÓN</b> .....  | 93  |
| <b>VII.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO</b> .....  | 103 |
| <b>VII.1.E. DATOS DEL SMF DE ARABA</b> .....   | 112 |
| <b>VII.1.E.1. PERSONAS ATENDIDAS</b> .....   | 115 |
| <b>VII.1.E.2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b> .....  | 116 |
| <b>VII.1.E.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN</b> .....   | 117 |
| <b>VII.1.E.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b> .....   | 119 |
| <b>VII.1.E.3.B. LOS EXPEDIENTES EN PROCESOS DE MEDIACIÓN</b> ...   | 121 |
| <b>VII.1.E.4 FASE DE SEGUIMIENTO</b> .....   | 129 |
| <b>VII.1.E.5. EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES</b> .....  | 134 |
| <b>VII.2. LA INTERVENCIÓN INDIRECTA</b> .....  | 136 |
| <b>VII.2.A. TRABAJO EN RED CON OTRAS ENTIDADES</b> .....   | 136 |
| <b>VII.2.B. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN</b> .....   | 141 |
| <b>VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO</b> .....   | 145 |
| <b>VII.2.D. ASISTENCIA AL DEPARTAMENTO EN MATERIA DE MEDIACIÓN FAMILIAR</b> .....                          | 146 |
| <b>VII.2.E. COLABORACIÓN EN INVESTIGACIONES</b> .....  | 148 |



|   |            |
|---|------------|
| <b>VIII. COORDINACIÓN CON LA FUNDACIÓN LAGUNGO, PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA A FAMILIAS .....</b> | <b>149</b> |
| <b>IX. CONCLUSIONES .....</b>   | <b>151</b> |
| <b>IX.1. CONCLUSIONES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR ....</b>                                     | <b>151</b> |
| <b>IX.1.A. BIZKAIA .....</b>  | <b>151</b> |
| <b>IX.1.B. GIPUZKOA .....</b>   | <b>153</b> |
| <b>IX.1.C. ARABA .....</b>  | <b>157</b> |
| <b>IX.2. CONCLUSIONES GENERALES .....</b>   | <b>159</b> |



## I. INTRODUCCIÓN

EL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR (SMF), perteneciente al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco, adscrito a la Dirección de Apoyos para la Vida Plena de la Viceconsejería de Bienestar, es gestionado por BATERATU Elkarte, Asociación Vasca para el Desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro, con sede en Bilbao, constituida en 1996, cuyo objeto principal es el desarrollo de la mediación en un sentido genérico y, de modo más específico, la mediación en el ámbito familiar.

En esta memoria de la actividad desarrollada durante el 2025, es necesario mencionar la novedad legislativa que ha experimentado la mediación desde el inicio de año. Precisamente el 3 de enero de 2025, el Boletín Oficial del Estado publicó la Ley Orgánica 1/2025 de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. Esta norma, cuya entrada en vigor comenzó en abril de este mismo año, ha marcado un momento clave para el avance de los denominados “Medios Adecuados de Solución de Controversias” (MASC), entre los cuales se menciona la mediación. Por ello, siendo, los procesos de mediación el principal objetivo del SMF, supone una oportunidad para observar y adaptarnos al cambio de mentalidad que ha generado esta ley en solo una parte de la población usuaria del SMF, precisamente en aquellas personas que han sido informadas por sus letradas y letrados de la obligatoriedad de intentar la mediación, antes de iniciar un procedimiento judicial en el ámbito de familia.

Por ello, teniendo en cuenta que la participación en un proceso de mediación requiere de voluntad expresa de sus protagonistas, la novedad que introduce esta Ley 1/2025 (denominada de modo sintético “Ley de Eficiencia Procesal”) es el requisito de procedibilidad, afectando en cierta manera a esa autonomía de la voluntad para acudir a una sesión informativa y a la firma del compromiso de mediación para proceder a tomar decisiones consensuadas. Estas cuestiones han requerido la reflexión y dedicación del equipo de mediación para adaptarnos continuamente a la realidad social y legislativa, tal como se plasma con detalle a lo largo de esta memoria.



El Servicio de Mediación Familiar es un servicio público, financiado por Gobierno Vasco, de acceso voluntario y universal, y ubicado en cuatro sedes: en Bizkaia en Bilbao, calle Santutxu nº69, planta baja; en Gipuzkoa en Donostia en la calle Larramendi nº1, y en Tolosa, calle Rondilla nº 34, Edificio Gorosabel; y en Araba/Álava en Vitoria-Gasteiz, en la calle Santa Olaja de Acero 1. Los teléfonos de las sedes de los 3 territorios son: para Bizkaia 94 427 77 88; para Gipuzkoa 943 57 62 08; y para Araba 945 17 11 25.

En el balance de la actividad del 2025, resulta oportuno recordar la trayectoria del SMF que se inició en octubre de 1996 en Bilbao, con el primer Servicio del Gobierno Vasco, con cobertura entonces para toda la ciudadanía vasca de los tres TTHH y se va a cumplir próximamente los 30 años de su funcionamiento. Posteriormente, en 2010 se sumó la sede de Donostia y en 2012 la sede de Vitoria-Gasteiz, inaugurándose una nueva sede en 2020 en Tolosa (Gipuzkoa), en un proceso de acercamiento del servicio de mediación familiar extrajudicial a las familias vascas. Por tanto, tomando como referencia ese año 1996, durante tres décadas de funcionamiento, el equipo del SMF ha mostrado la capacidad de adaptación en respuesta a las necesidades sociales y legislativas en aras de su 30 aniversario en el 2026.

Uno de los valores del SMF es la interdisciplinariedad del equipo de mediación, compuesto por profesionales del ámbito del Trabajo y Educación Social, la Psicología y el Derecho, todas las personas están registradas como mediadoras en el Registro Vasco, expertas en mediación familiar, en los tres territorios, junto a un equipo administrativo con formación y trayectoria profesional en el contexto de mediación familiar.

En la actualidad, la ciudadanía vasca accede al SMF con mayor conocimiento en cuanto a ser la mediación un concepto más presente en el lenguaje y en los medios de comunicación, aunque lo que se conoce sea el término, siendo a partir de la sesión informativa cuando comprenden realmente la dimensión de su contenido y entonces sí, libremente, deciden participar en el proceso. Precisamente por ello, por esta confianza que depositan en el SMF, en la mediación en sí y en sus profesionales, queremos agradecer su participación, conociendo de primera mano el esfuerzo



emocional que implica ser protagonistas de la mediación y, por tanto, de la gestión de sus conflictos en situaciones de ruptura de pareja o de cualquiera de las situaciones de conflictividad en la que se encuentran las familias que acuden al Servicio.

Asimismo, deseamos agradecer la atención y colaboración de tantas personas, asociaciones, entidades del ámbito social que facilitan el trabajo del SMF en los tres TTHH. La intervención en mediación es posible gracias al trabajo en red con Servicios Sociales, Juzgados, Centros de Salud, Centros educativos, Colegios Profesionales (especialmente Colegios de la Abogacía, de Psicología, de Trabajo y Educación Social), Diputaciones Forales, servicios municipales, Ertzaintza, Policías locales, Emakunde, Ararteko y Gobierno Vasco, medios de comunicación, tejido asociativo, profesionales y la ciudadanía vasca. Gracias a vuestra confianza y colaboración que hacen posible que el SMF tenga sentido y funcionalidad. Milesker 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.

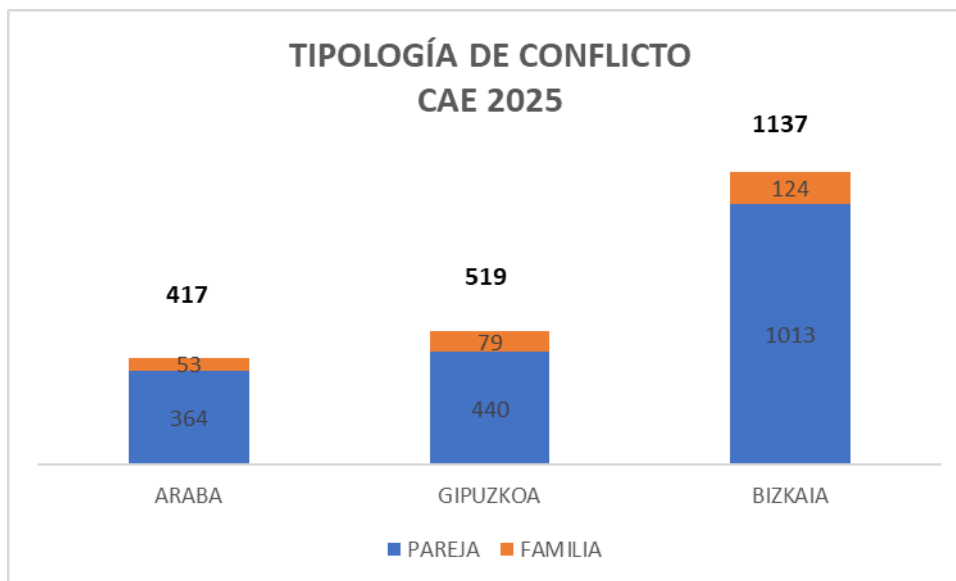


- Favorecer el intercambio de opiniones para la toma de decisiones consensuadas en un espacio imparcial.
- Facilitar la toma de acuerdos en situaciones de conflicto familiar, desde un planteamiento igualitario.

## 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.



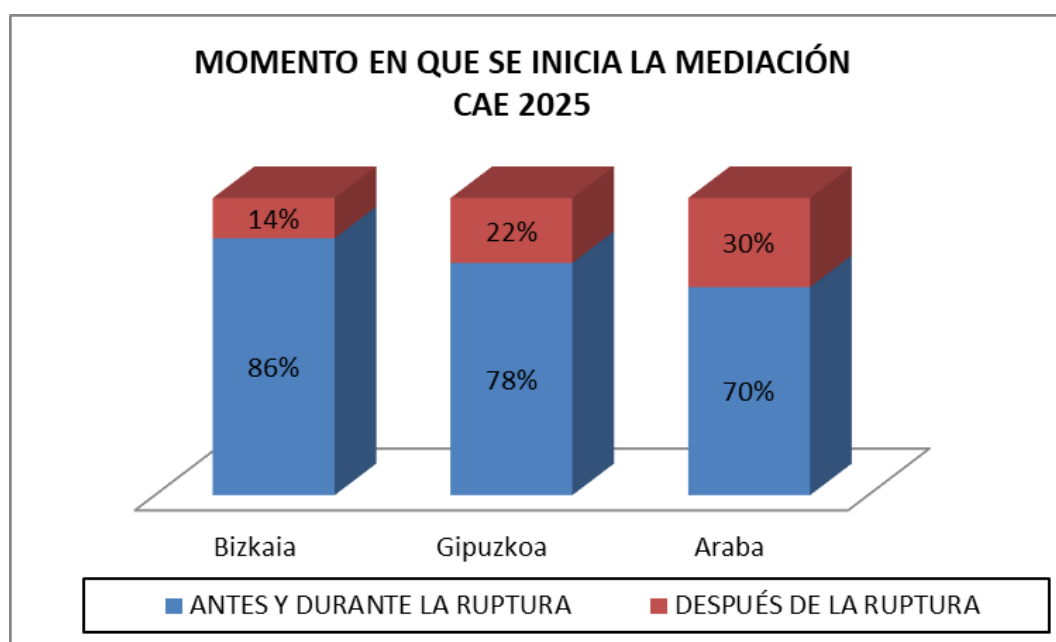
Tal y como refleja el gráfico, los conflictos derivados de la ruptura de pareja siguen siendo mayoritarios, consolidándose esta diferencia como una tendencia estable. En Araba los conflictos derivados de la ruptura de pareja constituyen el 87,2%, en Gipuzkoa el 84,7% y en Bizkaia el 89%. El resto son conflictos originados en las relaciones familiares.

#### 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.

Durante este año, y manteniendo la tendencia de años anteriores, la mayor parte de las parejas acuden al espacio de la mediación para alcanzar “acuerdos globales” sobre todos los asuntos relacionados con la ruptura, (el 78% en Gipuzkoa, 69% en Araba y el 89% en Bizkaia), seguido a bastante distancia de aquellas parejas que plantean modificar acuerdos alcanzados con anterioridad (el 7,2% en Bizkaia, el 13% en Gipuzkoa y el 19% 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, 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**

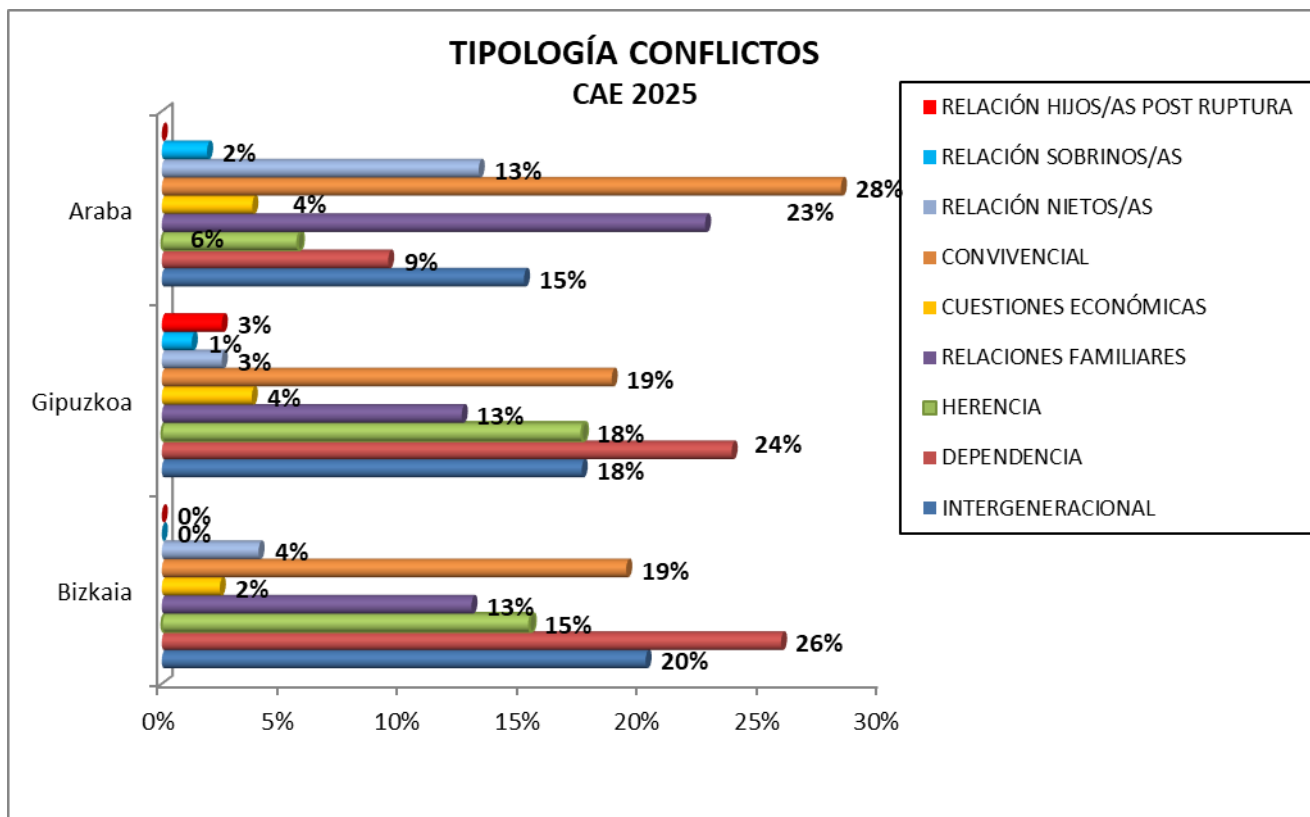
Esta categoría hace referencia a aquellas situaciones en las que dos o más personas tratan temas económicos no incluidos en otros apartados y que pueden derivar de una relación de pareja que ya ha terminado o surgir entre personas que componen una familia.

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



En **Bizkaia**, durante el año 2025, han sido **mayoría los conflictos derivados de situaciones de dependencia (25%)**, al igual que en **Gipuzkoa**, con un **24%**. En el Territorio Histórico de Araba, el **28%** de las solicitudes han tenido que ver con **conflictos convivenciales**.



## 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

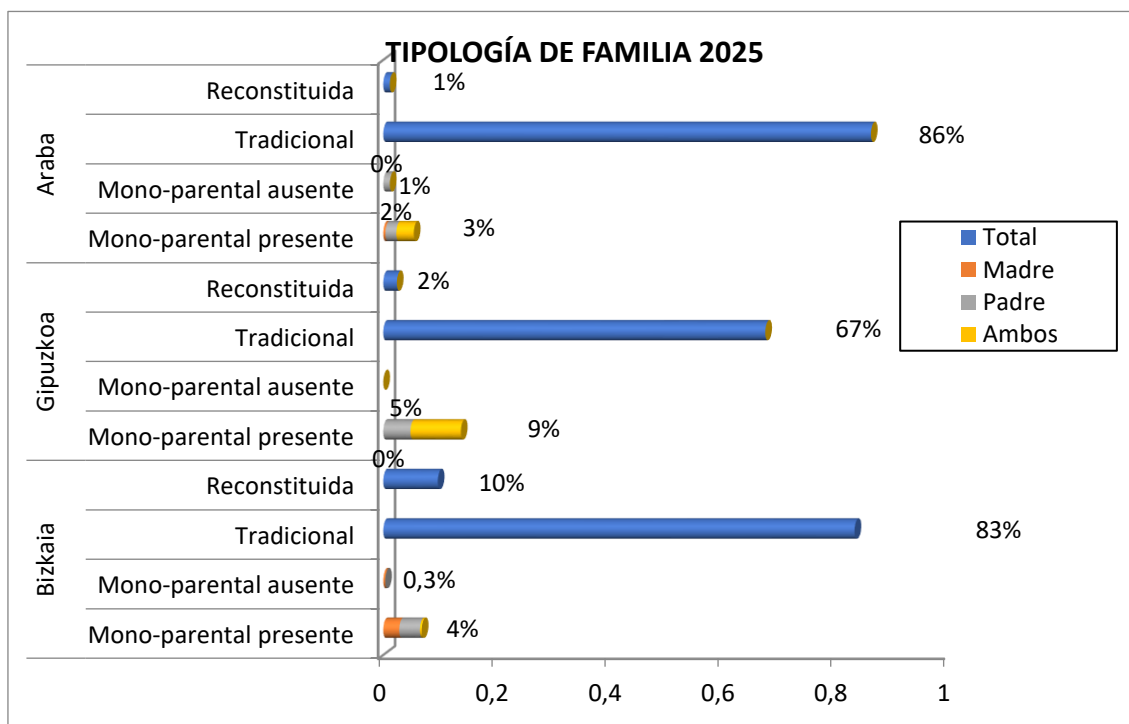
En relación con la clasificación de "tipología de familia", dividimos esta en tres categorías: familia tradicional, reconstituida y monoparental.

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

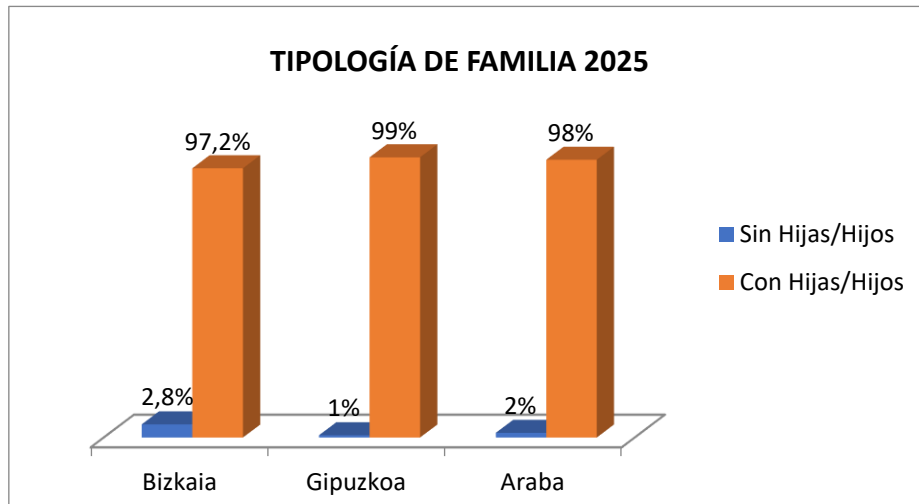
Es por ello, por lo que hemos contemplado la categoría de monoparentalidad en la misma línea que se considera desde entidades de intervención social. Es decir, son familias monoparentales aquellas que, estando reconocido en el Libro de Familia como hijo o hija por la madre y por el padre, en la mayor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



Siguiendo con la tendencia observada en el último trienio, las familias denominadas como tradicionales (una pareja con sus hijas y con sus hijos) suponen la mayoría de los casos en los tres Territorios. Cabe destacar que, en Bizkaia, durante el 2025, han atendido un 10% de familias reconstituidas, a diferencia de Gipuzkoa (2%) y Araba (1%). Asimismo, Gipuzkoa destaca respecto a Bizkaia y Araba en los que el porcentaje de familias monoparentales se refiere (9%).

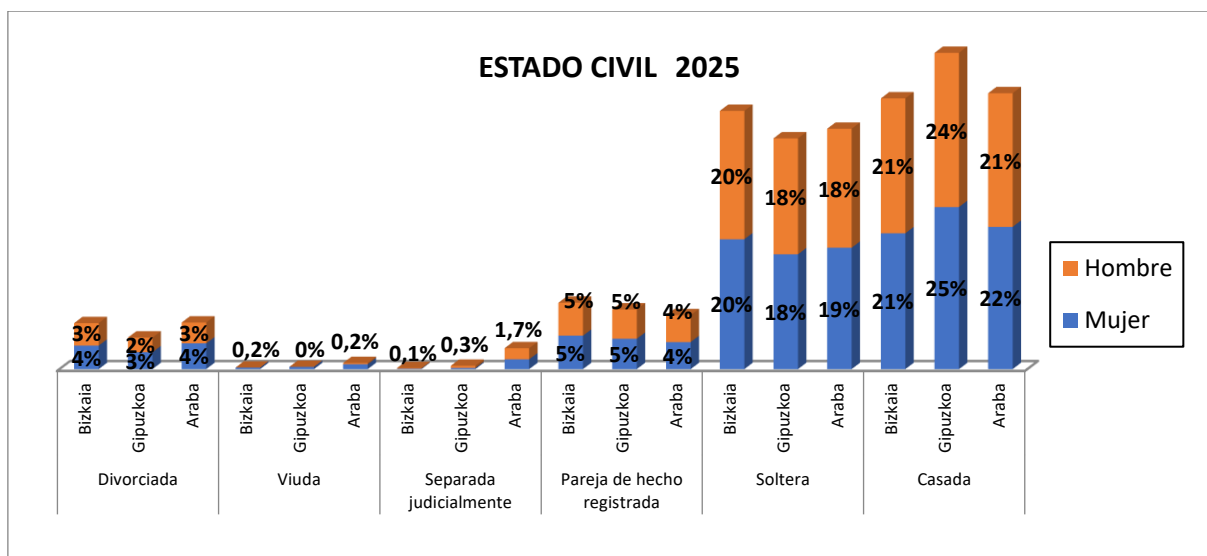


La mayoría de las parejas que han acudido al SMF tienen hijos, en los tres territorios se acerca al 99% y no tienen hijos entre el 1% en Gipuzkoa, un 2% en Araba y un 2,8 en Bizkaia.



## ESTADO CIVIL

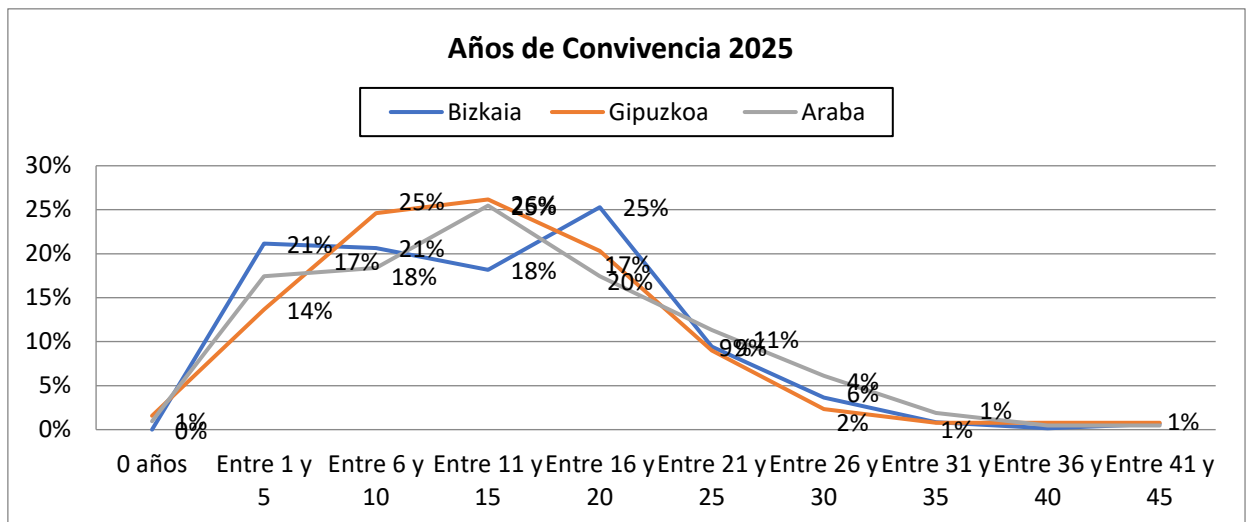
Durante el año 2025, el estado civil de la mayoría de las personas que acudieron al SMF de los tres Territorios Históricos ha sido el de casada (49%), seguido del de soltera (40%).





## AÑOS DE CONVIVENCIA

Mientras que, en Gipuzkoa, durante este año 2025 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 (26%) en Bizkaia tomaron la decisión de interrumpir su relación cuando llevaban entre 16 y 20 años de convivencia (25%) y Araba, la mayoría decidió interrumpir su relación cuando llevaban entre 11 y 15 años de convivencia, 25% respectivamente.



En cuanto a Bizkaia, se observa en el gráfico cómo un 21% de las parejas que acuden al SMF se encuentran en esta franja de entre 1 y 5 años de convivencia, al igual que el porcentaje de parejas que acuden entre la franja de 6 a 10 años de convivencia (21%). La franja de años de convivencia de entre 16 a 20 años es de un 25%, el porcentaje más alto durante el presente año.

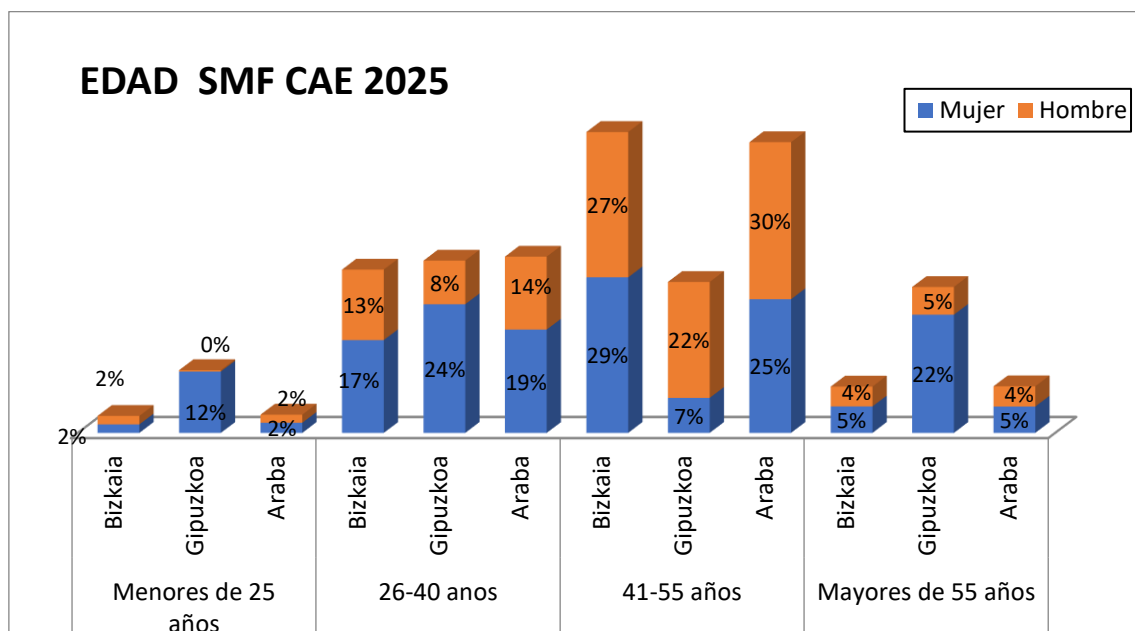
En Gipuzkoa el porcentaje de parejas que ha acudido entre la franja de 11 a 15 años de convivencia y la franja de 6 a 10 años de convivencia ha sido significativamente similar, 26% y 25% respectivamente. A continuación, el porcentaje de parejas que acuden entre la franja de 16 a 20 años de convivencia supone un 20%.



En Araba el porcentaje de parejas que ha acudido entre la franja de 11 a 15 años de convivencia asciende a 25%, seguido del porcentaje referente a la franja de entre 6 y 10 años de convivencia con un 18%, existiendo una ligera diferencia respecto a los porcentajes referentes a las franjas de entre 1 y 5 años y 16 y 20 años de convivencia (17%).

## EDAD

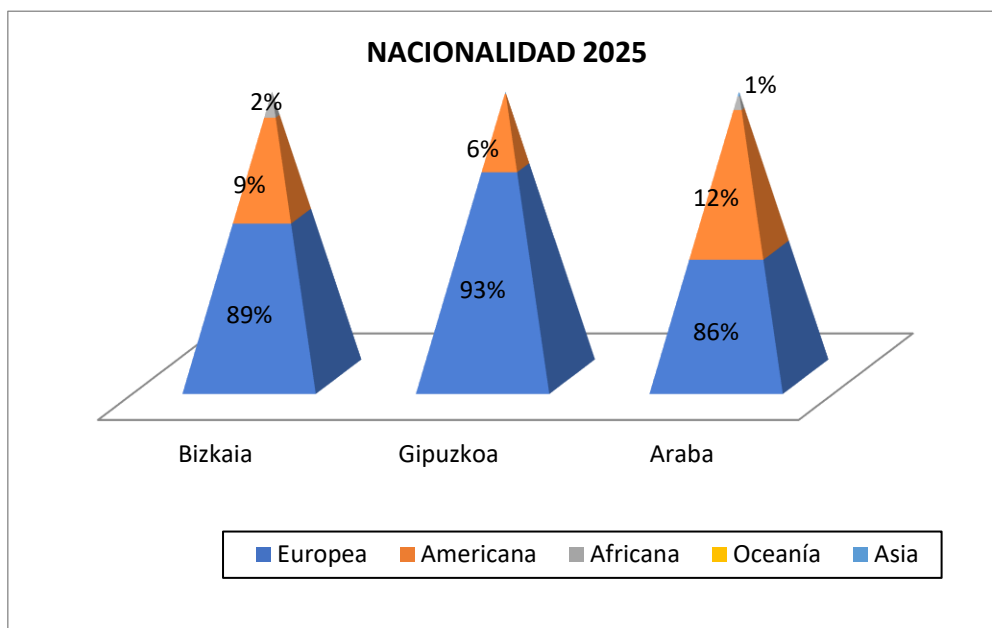
Podemos observar que, igual que en años anteriores, la mayor parte de las personas usuarias del SMF tienen una edad comprendida entre los 41 y los 55 años, seguidos de la categoría 26 a 40 años. La explicación de estos datos la encontramos en el hecho de que la mayor parte de las personas que acuden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





## NACIONALIDAD

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



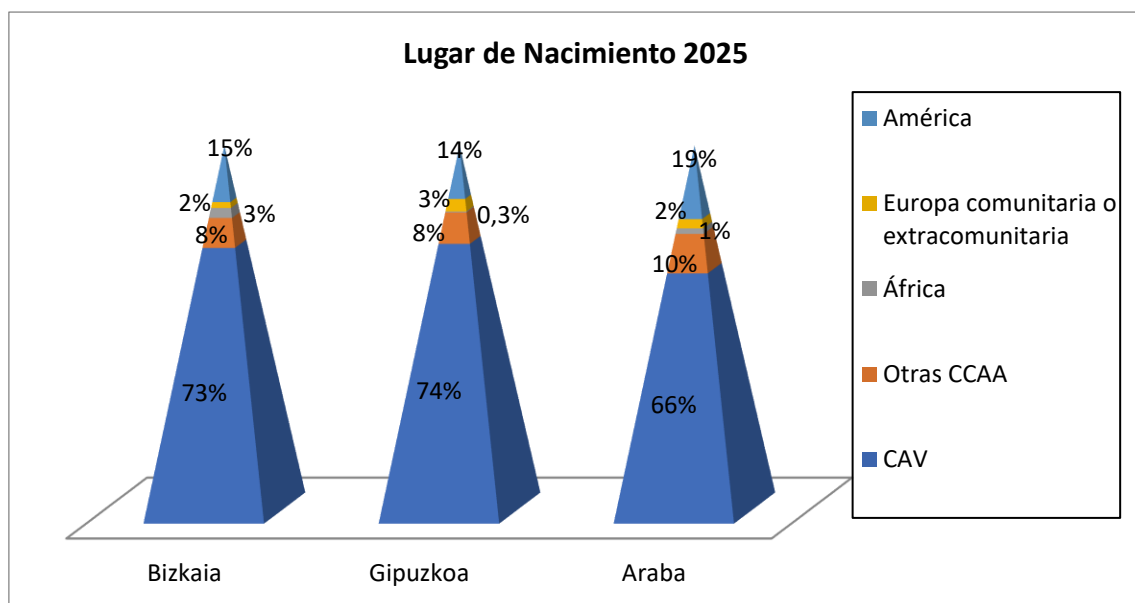
Lógicamente, la mayoría de las personas atendidas provienen de países miembros de la Unión Europea y, dentro de ella, de los tres Territorios Históricos de Euskadi. En Gipuzkoa y en Bizkaia, las personas de nacionalidades de países americanos suponen el 6% y 9%, respectivamente, mientras que, en Araba asciende al 12%. Por otra parte, en Bizkaia y Araba se observa que hay un 2% y un 1% que provienen de países africanos.

## 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 73% y 74% en Bizkaia y Gipuzkoa, y a un 66% en Araba. Respecto al dato relativo a otras comunidades autónomas, se aprecia un ligero aumento tanto en Gipuzkoa (8%), Bizkaia (8%) como en Araba (10%).

Del resto de la población atendida, destaca significativamente el porcentaje de personas atendidas en Araba que han nacido en Europa sigue siendo un porcentaje notablemente superior (38%) respecto a las de Bizkaia y Gipuzkoa. Igualmente, observamos que vemos que en torno al 14% son nacidas en América en Gipuzkoa y Bizkaia y un 7% en Araba.





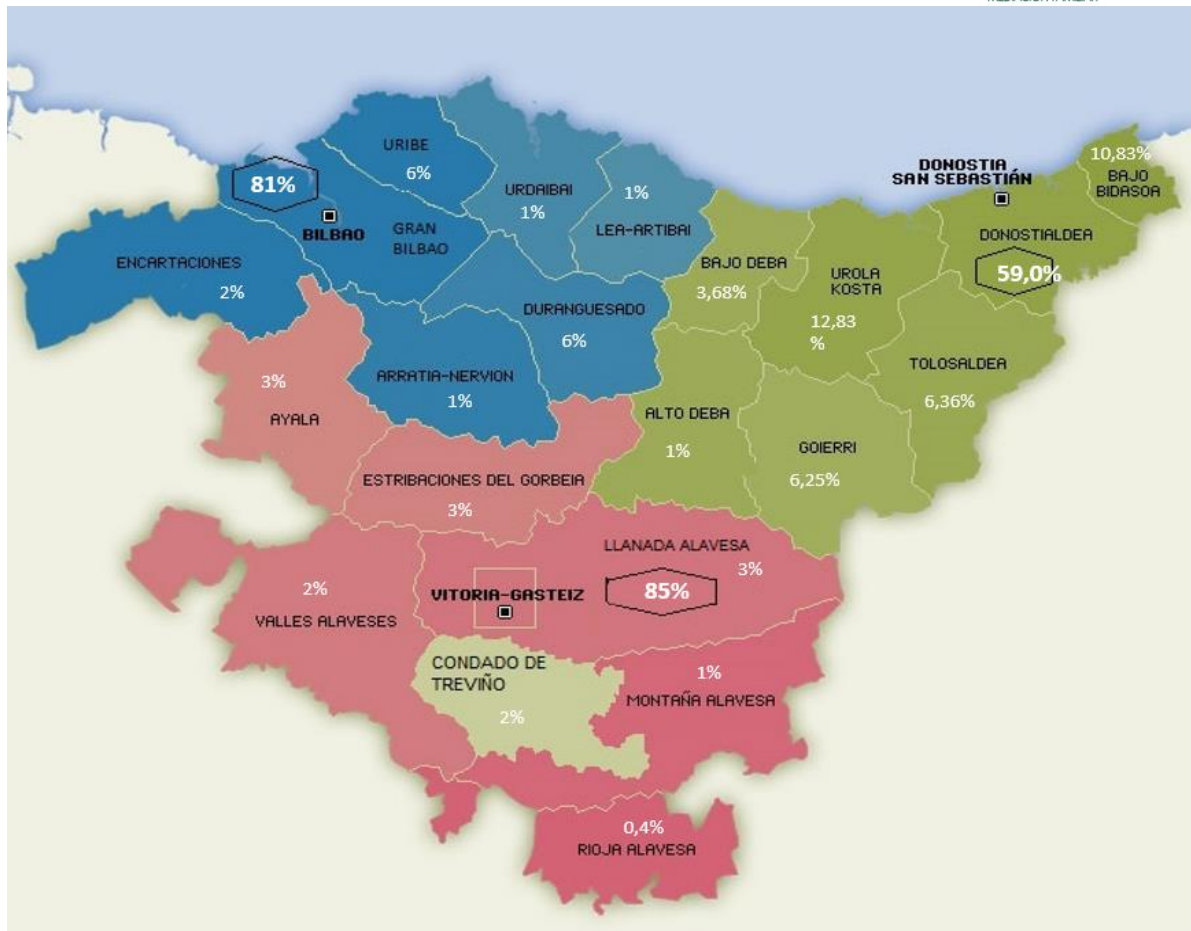
## LUGAR DE RESIDENCIA

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, (81%, 85% y 59% 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; manteniéndose en términos generales en el porcentaje de personas procedentes de Goierri y Bajo Bidasoa.

En **Araba y en Bizkaia** se atiende de forma mayoritaria a personas residentes en la Llanada Alavesa y el gran Bilbao.



Las características geográficas 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 6,36% de las personas atendidas en Gipuzkoa, han sido atendidas en la sede de Tolosa.

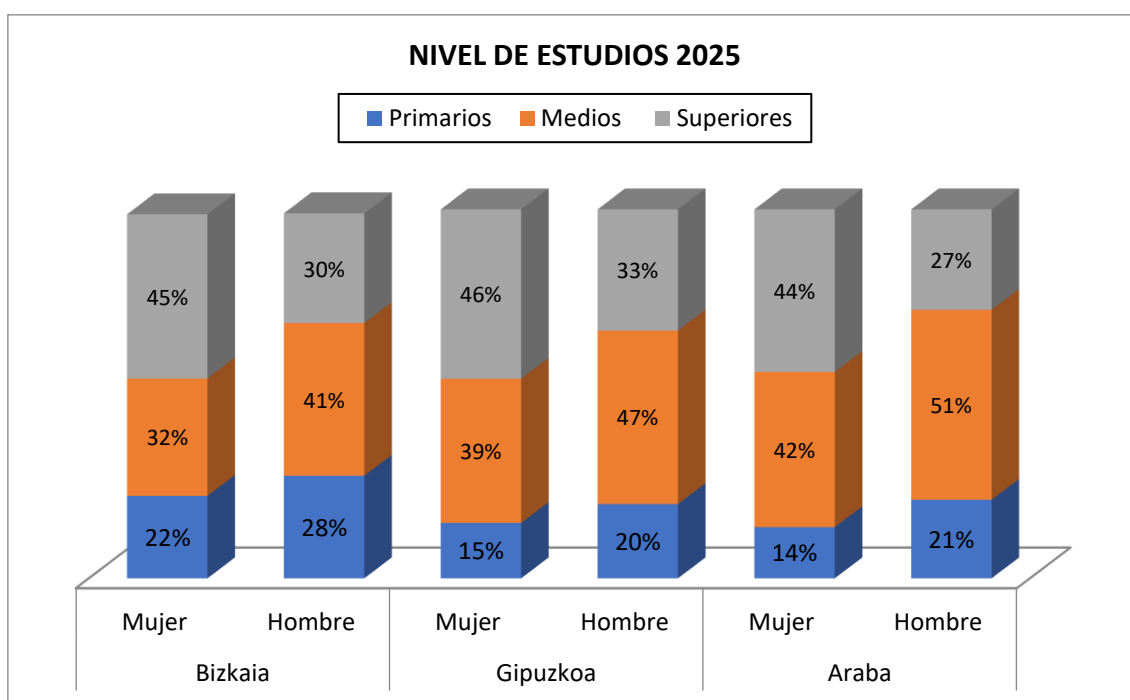
Por otra parte, también se han atendido a personas residentes en provincias limítrofes a la CAE o incluso más alejadas, así como a residentes en otros países. En todos estos casos alguna de las personas relacionadas con el conflicto residía en Euskadi, siendo éste un requisito fundamental para ser atendidas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



## NIVEL DE ESTUDIOS

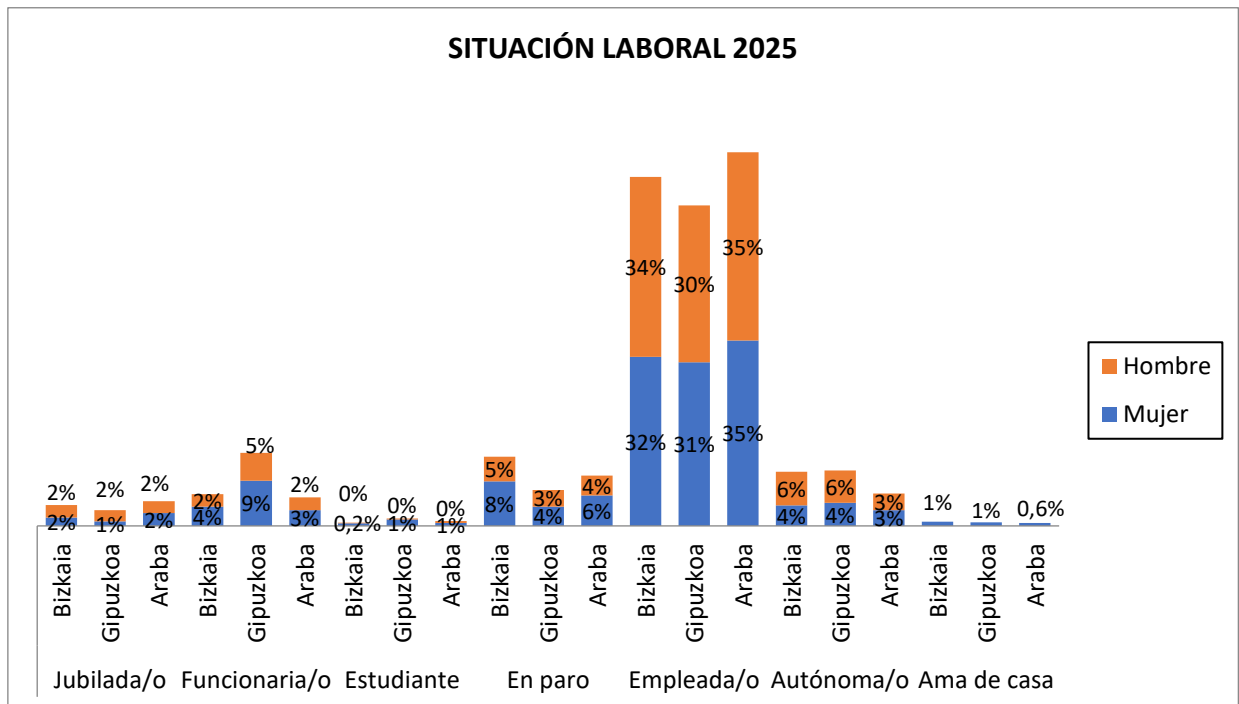
Observando el gráfico podemos destacar que en el SMF el nivel de estudios más representado es el nivel medio.

Durante el 2025, 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.



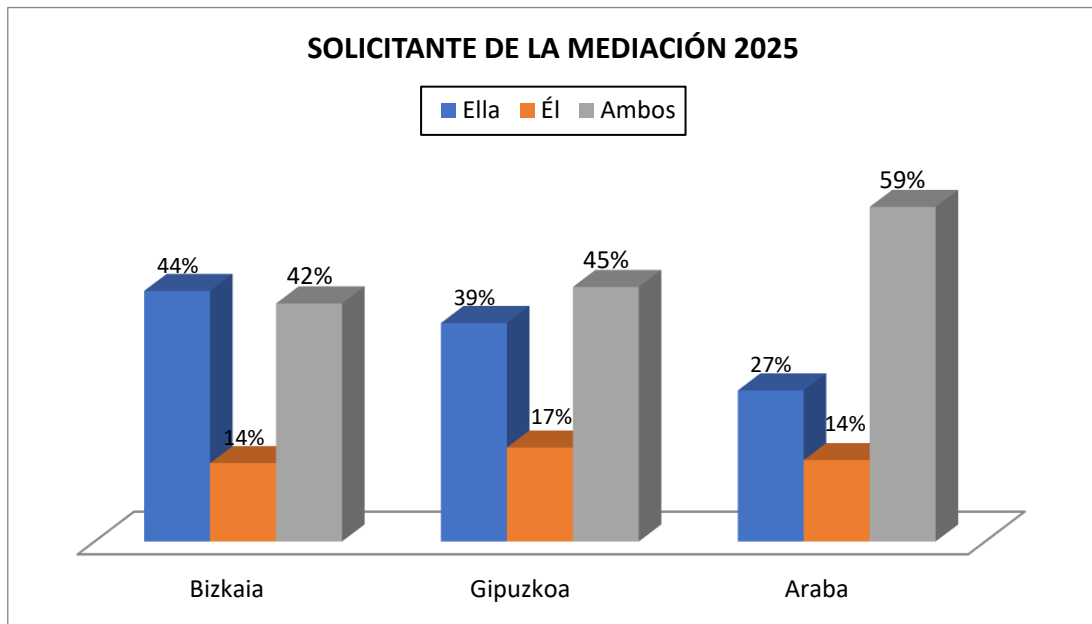
## SITUACIÓN LABORAL

Al igual que en años anteriores, la mayoría de las personas usuarias que han acudido al SMF están empleadas (66% en Bizkaia, 61% en Gipuzkoa y 70% en Araba) a continuación, seguidas de aquellas que son autónomas o se encuentran en situación de desempleo, sin que se observen apenas diferencias significativas por cuestión de género.



## SOLICITANTE DE LA MEDIACIÓN

En Bizkaia han sido las mujeres las que solicitan mayoritariamente el servicio con un 44%. Les siguen las solicitudes realizadas por las dos personas que componen la pareja, correspondiendo a un 42%. En Gipuzkoa ha cambiado esta tendencia, siendo ambas personas quien han solicitado el servicio de forma mayoritaria (45%) seguidas de las solicitudes realizadas por mujeres (39%). La diferencia más significativa la encontramos en Araba, puesto que más de la mitad de las solicitudes de mediación son realizadas por las dos personas que componen la pareja, seguidas de las solicitudes realizadas por las mujeres (27%).



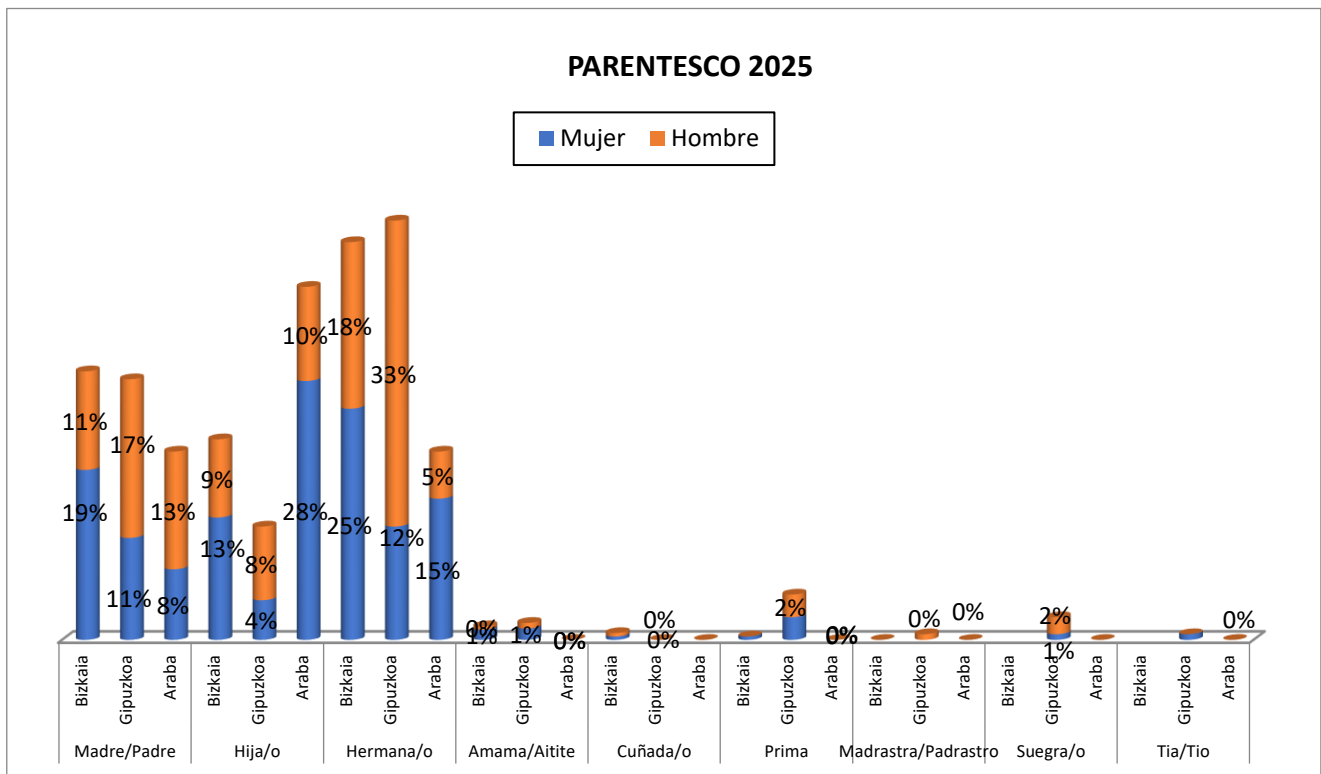
## PARENTESCO

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

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

En cuanto a los conflictos intergeneracionales podemos destacar que, en Bizkaia, la participación de las madres y de los padres en los conflictos familiares es equilibrada, mientras que en Gipuzkoa el porcentaje referente a las madres supone la totalidad y en Araba un 9% son padres y un 13% madres.

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



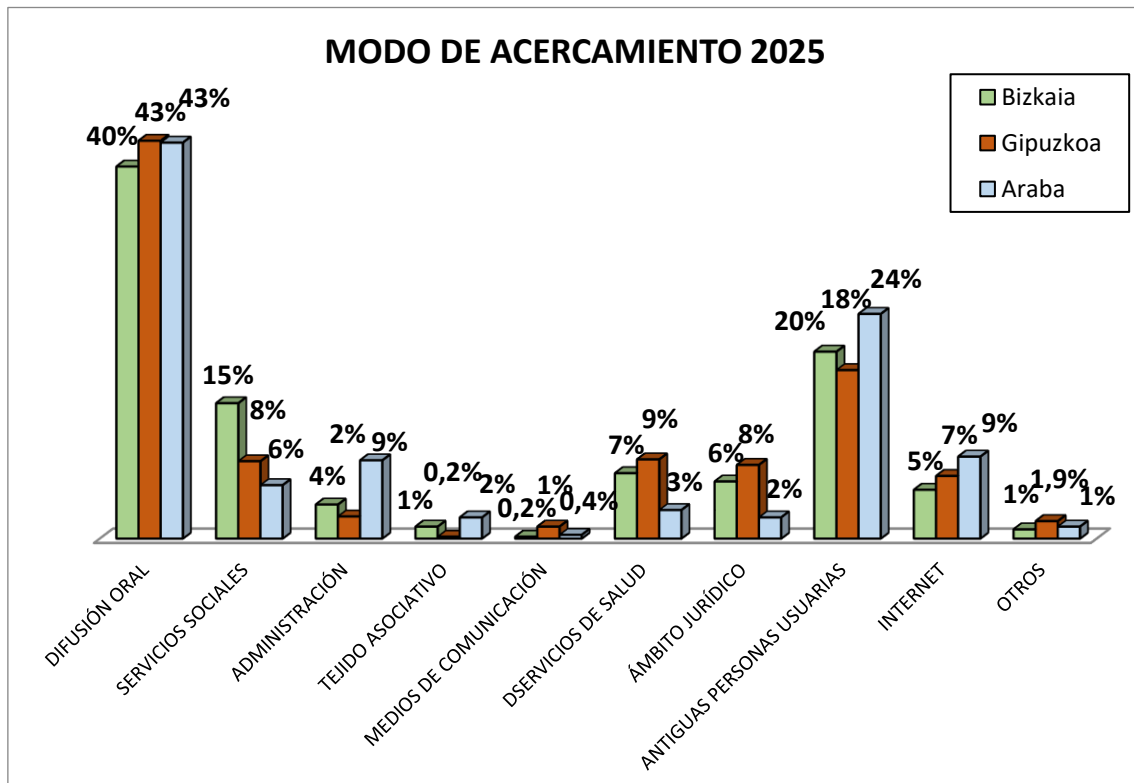
## VI. MODO DE ACERCAMIENTO AL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA CAE

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.
- **Internet:** Personas que acceden a al SMF al conocerlos servicios por internet.



En el gráfico se puede observar que la difusión oral sigue siendo el modo de acercamiento mayoritario al SMF, tal como así ha venido siendo en los últimos años, con un 42,2 % del global.

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 tanto en Bizkaia como, Gipuzkoa y Araba, el segundo nivel en importancia en cuanto al modo de acercamiento con un 21,1%.

La tercera vía global de derivación de casos proviene en Bizkaia y Gipuzkoa de aquellas las personas que vienen informadas desde los distintos servicios sociales, con un 9,6%, seguido por los casos derivados por internet con un 7%.



A continuación, vienen el resto de las vías de derivación destacando aquellos asuntos derivados desde distintos servicios de la administración, así como de ámbitos sanitarios y jurídicos.

Finalmente existe una mayor atomización con relación al tejido asociativo, centros educativos, medios de comunicación, etc.

## 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.
- A iniciativa de personas profesionales que han acompañado a las familias durante el proceso de mediación y tras finalizado éste.



Profesionales de los Servicios Sociales o abogados y abogadas en el proceso de tramitación del acuerdo de mediación.

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.



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

## PERSONAS ATENDIDAS

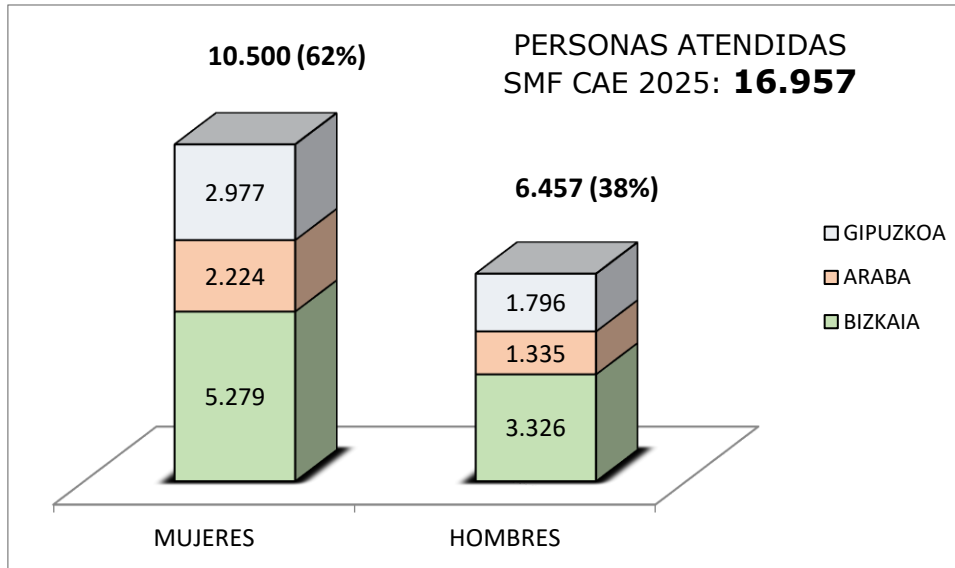
El SMF sigue siendo un referente para un número importante de personas en la búsqueda de información y como un espacio donde tomar decisiones, mediante el diálogo, respecto a las situaciones familiares que están viviendo.

Durante este año 2025 en el trabajo llevado a cabo en la CAE y desde los diferentes niveles de intervención (atención telefónica, mediación y seguimiento), han sido atendidas **16.957 personas** (10.500 mujeres y 6.457 hombres). Según Territorios Históricos, en Bizkaia se han atendido 8.605 personas (3.326 hombres y 5.279 mujeres), en Gipuzkoa, en las sedes de Donostia y Tolosa, han sido 4.773 las personas atendidas (1.796 hombres y 2.977 mujeres) y en Araba, 3.579 personas (1.335 hombres y 2.244 mujeres). Destacamos un incremento del número de personas atendidas del 14,2% en el SMF en Gipuzkoa y del 21,1% en el SMF en Araba, respecto al año 2024.

Tabla 1

| <b>PERSONAS ATENDIDAS 2025</b> | HOMBRES      | MUJERES       | TOTAL         |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| BIZKAIA                        | 3.326        | 5.279         | <b>8.605</b>  |
| ARABA                          | 1.335        | 2.244         | <b>3.579</b>  |
| GIPUZKOA                       | 1.796        | 2.977         | <b>4.773</b>  |
| TOTAL PERSONAS                 | <b>6.457</b> | <b>10.500</b> | <b>16.957</b> |

Los datos totales de las personas atendidas muestran que, aunque siguen siendo las mujeres en un mayor porcentaje (**el 62%**) quienes solicitan algún tipo de intervención en el SMF, el porcentaje de hombres (**el 38%**) ha sido 2 puntos superior al del año 2024.



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**, aunque siguen siendo la mayoría de las personas que contactan con el SMF son **mujeres, el 65,4%**, se constata un incremento en el porcentaje de **hombres, el 34,6%**, respecto al año anterior.
- En las **pre-mediaciones**, al igual que en la atención telefónica, vemos que, aun siendo las **mujeres** en un mayor porcentaje, **el 59,6%**, quienes solicitan la mediación, éste se va acercando al de los **hombres, un 40,4%**.
- En los **procesos de mediación (el 51,7% son mujeres y el 48,3% hombres)** y en los **seguimientos (el 52,4% son mujeres y el 47,6% hombres)** el porcentaje de hombres y mujeres que han participado en los procesos es más similar.



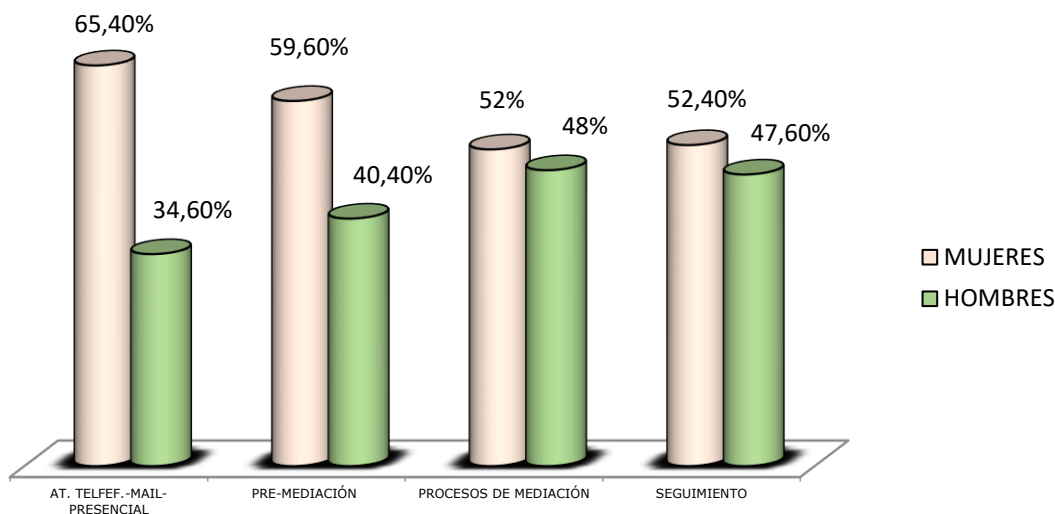
En la siguiente tabla podemos observar como la mayoría de las personas que realizan el primer contacto con el SMF son mujeres y en los otros niveles de intervención se van equiparando estos porcentajes.

Tabla 2

| PERSONAS<br>ATENDIDAS 2025<br><br>16.957 | MUJERES        |                |                | HOMBRES        |              |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
|  | BIZKAIA        | ARABA          | GIPUZKOA       | BIZKAIA        | ARABA        | GIPUZKOA       |
| <b>ATENCIÓN<br/>TELEFÓNICA</b>           | 64,8%<br>3.746 | 66,7%<br>1.671 | 64,7%<br>2.334 | 35,2%<br>2.031 | 33,3%<br>832 | 35,3%<br>1.272 |
| TOTAL                                    | <b>65,4%</b>   |                |                | <b>34,6%</b>   |              |                |
| <b>PRE-MEDIACIÓN</b>                     | 57,5%<br>472   | 59,6%<br>155   | 61,8%<br>242   | 42,5%<br>349   | 40,4%<br>105 | 38,2%<br>150   |
| TOTAL                                    | <b>59,6%</b>   |                |                | <b>40,4%</b>   |              |                |
| <b>PROCESOS<br/>MEDIACIÓN</b>            | 51,9%<br>714   | 51,8%<br>275   | 51,6%<br>303   | 48,1%<br>661   | 48,2%<br>256 | 48,4%<br>284   |
| TOTAL                                    | <b>51,7%</b>   |                |                | <b>48,3%</b>   |              |                |
| <b>SEGUIMIENTO</b>                       | 54,9%<br>347   | 50,1%<br>143   | 52,1%<br>98    | 45,1%<br>285   | 49,9%<br>142 | 47,9%<br>90    |
| TOTAL                                    | <b>52,4%</b>   |                |                | <b>47,6%</b>   |              |                |

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

### PERSONAS ATENDIDAS EN LOS NIVELES DE INTERVENCIÓN SMF CAE 2025



### INTERVENCIONES REALIZADAS

En el desarrollo del trabajo llevado a cabo con las familias atendidas en el SMF, se han realizado **22.273 intervenciones** (11.799 en Bizkaia, 4.878 en Araba y 5.596 en Gipuzkoa). Así pues, las intervenciones realizadas ha sido un 1,5% superiores al año 2024.

| INTERVENCIONES REALIZADAS 2025 | BIZKAIA | ARABA | GIPUZKOA | TOTAL         |
|--------------------------------|---------|-------|----------|---------------|
|                                | 11.799  | 4.878 | 5.596    | <b>22.273</b> |

### EXPEDIENTES TRABAJADOS

En la tabla 4 se recoge el total de expedientes trabajados durante el año 2025 en el SMF en la CAE, 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 2025 se han trabajado, en los distintos niveles de atención (pre-mediación, procesos de mediación y seguimiento), un total de **2.729 expedientes**.



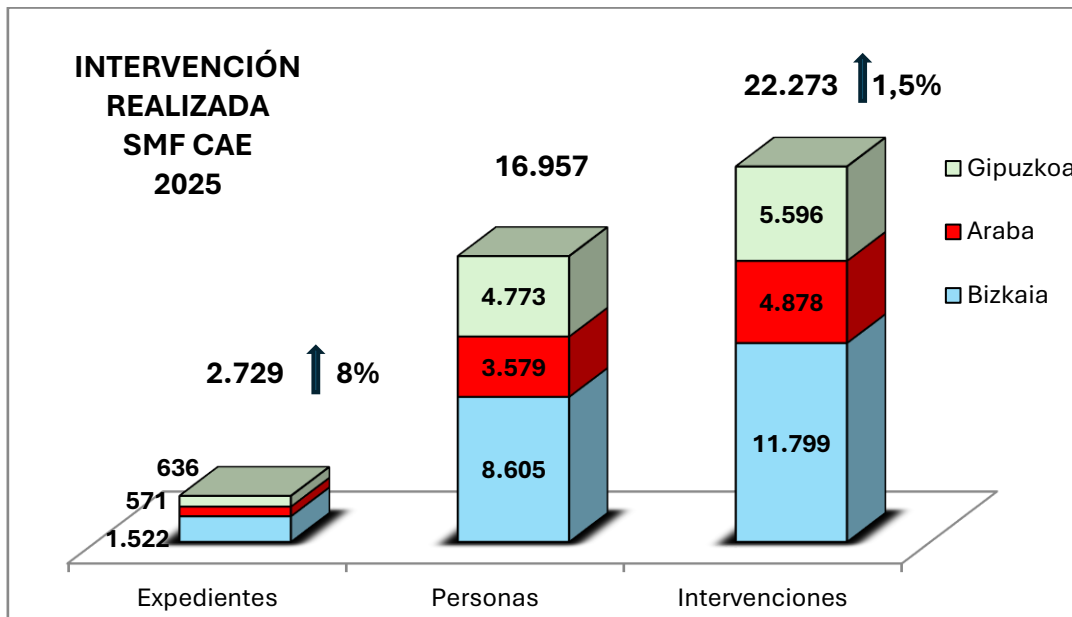
Tabla 3

| EXPEDIENTES TRABAJADOS CAE AÑO 2025 | BIZKAIA | ARABA | GIPUZKOA                         |    | N.º TOTAL DE EXPEDIENTES |
|-------------------------------------|---------|-------|----------------------------------|----|--------------------------|
| EXP. PRE-MEDIACIÓN                  | 501     | 159   | 249<br>DONOSTIA 224<br>TOLOSA 25 |    | 909                      |
| EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN          | 636     | 258   | 271<br>DONOSTIA 239<br>TOLOSA 32 |    | 1.165                    |
| EXP. SEGUIMIENTO                    | 385     | 154   | 116<br>DONOSTIA 106<br>TOLOSA 10 |    | 655                      |
| N.º TOTAL DE EXPEDIENTES            | 1.522   | 571   | 569<br>636                       | 67 | 2.729                    |

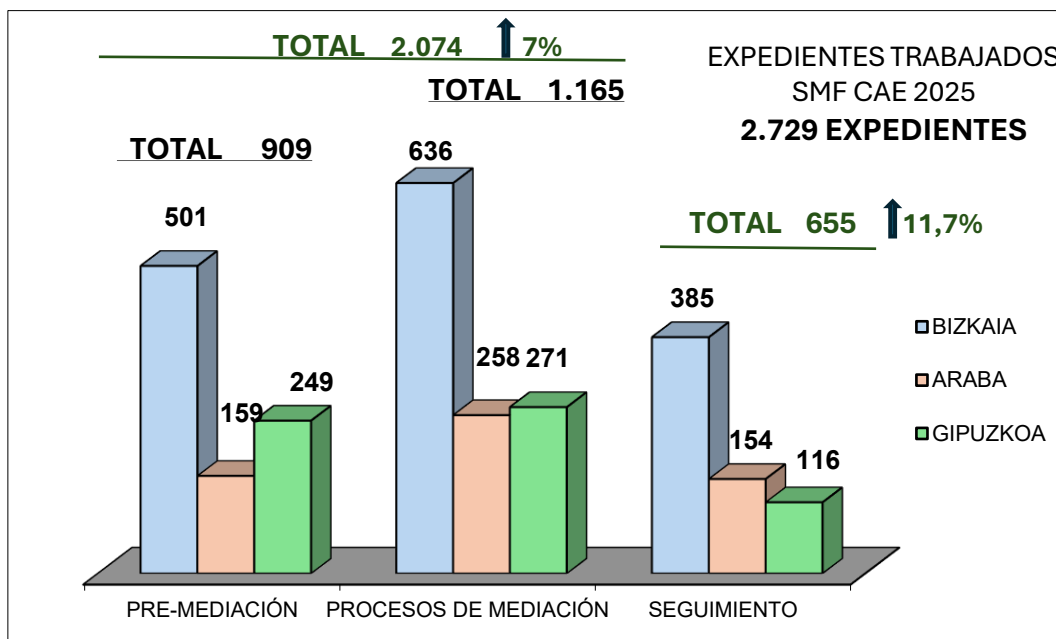
El número total de familias atendidas en las cuatro sedes del SMF de la CAE en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia y Tolosa, (**2.729 familias**) ha supuesto **un incremento del 8%** respecto al año **2024**.

Del **total de expedientes** (premediación-mediación-seguimiento), corresponden a **Bizkaia** 1.522 expedientes, con un **incremento del 7,9%** respecto al año 2024, a **Araba** 571 expedientes con un **incremento del 8,7%** respecto al año 2024 y a **Gipuzkoa** 636 expedientes – 569 en la sede de Donostia y 67 en la sede de Tolosa-, con un **incremento del 7,6%** respecto al año 2024.

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 en la CAE se mantiene el incremento que se produjo en el año 2024 respecto al número de personas atendidas y al número de intervenciones, y continúa en ascenso el número de familias atendidas (expedientes trabajados), siendo un 8% superior al año 2024.



Del total de expedientes trabajados (**2.729 expedientes**), **2.074** corresponden a la intervención en mediación (expedientes de pre-mediación y procesos de mediación) y **655** a expedientes de seguimiento.





En la intervención en mediación (**2.074 expedientes**), **909** 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 **1.165**.

Así pues, respecto del año 2024, en **la intervención 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 7%**. Los **expedientes de premediación** han sido un **14,9% superiores y los expedientes de mediación** han supuesto un incremento del **1,6%**.

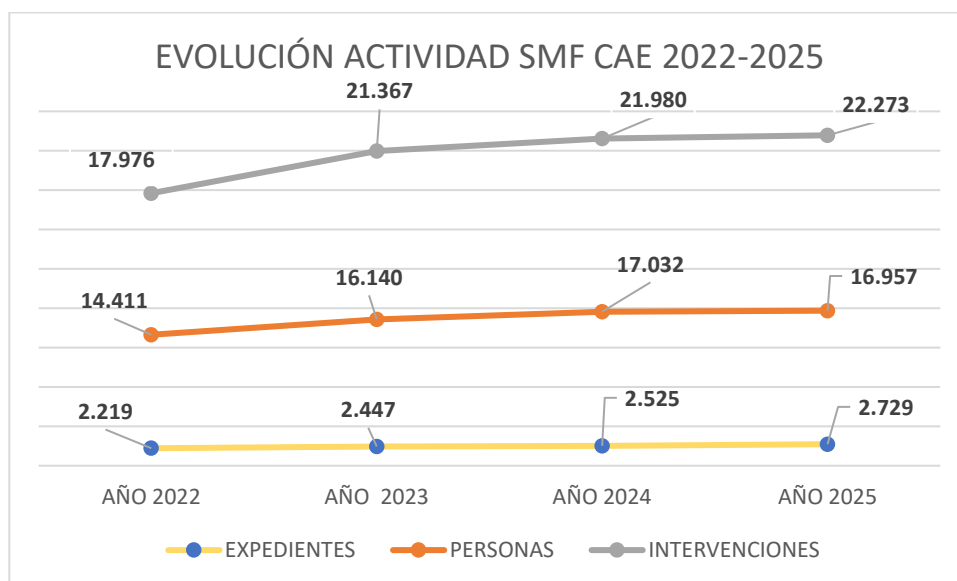
Desglosado por Territorios Históricos, en **Bizkaia** el número de **expedientes de pre-mediación** ha supuesto un **incremento del 27%**. Este incremento de la intervención en la pre-mediación, personas que posteriormente no han iniciado el proceso de mediación, está directamente relacionado con quienes han solicitado la actuación del SMF, a raíz de la aprobación de la **Ley Orgánica de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia** LO 1/2025 de 2 de enero, sin voluntad real de iniciar un proceso de mediación basado en el diálogo y la colaboración. Por otra parte, en **Araba** se constata un **incremento del 10,7%** en los **procesos de mediación** y en **Gipuzkoa** el **aumento** en los **expedientes de pre-mediación** ha sido del **7,5%** y los **procesos de mediación** han ascendido en un **12,5%**.

Esto es, 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.

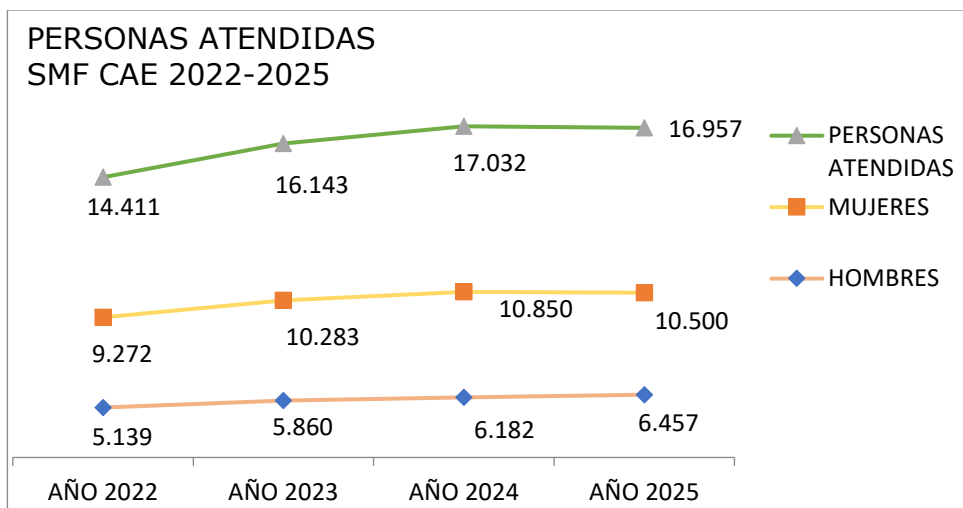
Queremos reflejar en esta memoria la evolución del SMF en la CAE durante estos últimos cuatro años (2022-2025) de prestación del SMF, tras la finalización de la pandemia del COVID en el año 2021.

En estos cuatro años se han abierto 9.920 expedientes en el SMF de la CAE, con un total de 64.540 personas atendidas en los diferentes niveles de intervención y se ha realizado 83.304 intervenciones.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la evolución de la actividad realizada desde el **año 2022 al año 2025**, ha mantenido una tendencia ascendente tanto en los expedientes trabajados y en las personas atendidas, como en las intervenciones realizadas. Así en cuanto al número de **familias atendidas**, esto es, en los **expedientes trabajados** (premediación, mediación y seguimiento), se ha producido **un incremento del 23%**, **las personas atendidas** en los distintos niveles de intervención han  **aumentado en un 17,7%** y en **las intervenciones** llevadas a cabo en el desarrollo de la actividad, **el ascenso ha sido del 23,9%**.



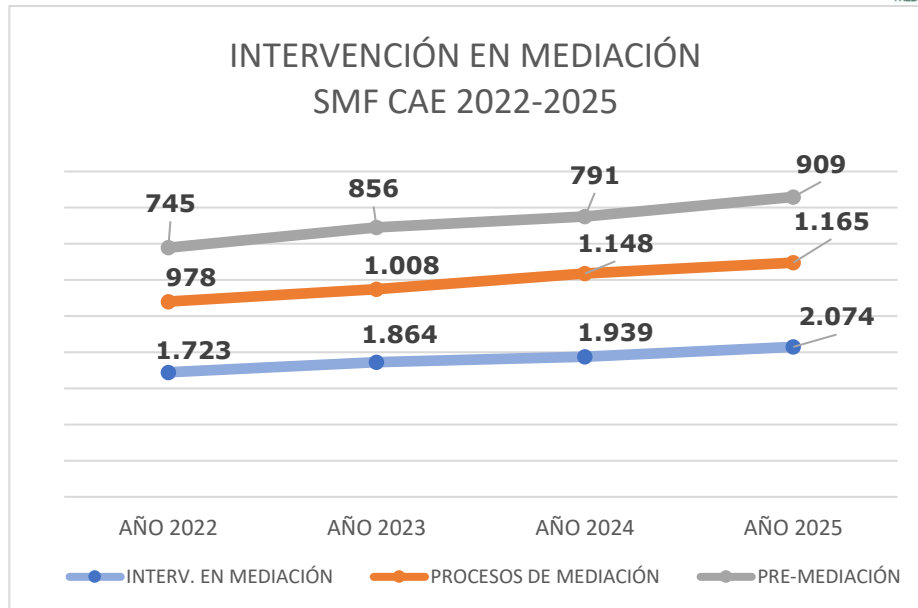
En cuanto al número de personas atendidas, desagregado por género, el siguiente gráfico muestra la tendencia del número de personas atendidas en el SMF en la CAE en estos últimos 4 años.



En lo que respecta a la intervención en mediación (premediación y mediación), en el siguiente gráfico se observa, año tras año, una tendencia ascendente.

Así pues, en cuanto a la evolución de la intervención en mediación (premediación y mediación) en estos últimos cuatro años, se constata **un incremento desde el año 2022 al año 2025 en la CAE del 20,3%**.

**Los expedientes de premediación** han ascendido un **22%**, mientras que **los procesos de mediación** han ido incrementando hasta llegar al **19,1%**.



## 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.



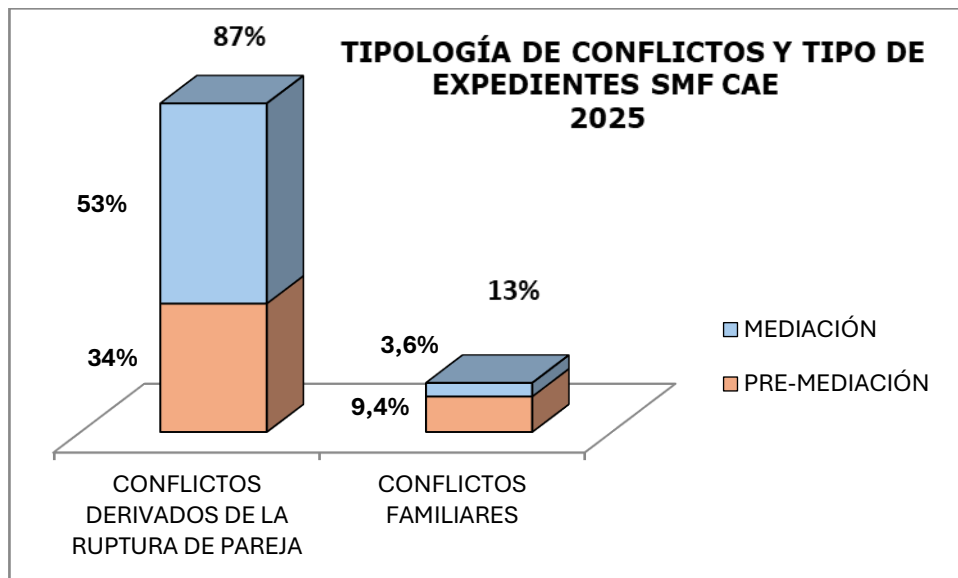
Tabla 5

| <b>EXPEDIENTES TRABAJADOS EN MEDIACIÓN CAE AÑO 2025</b> | BIZKAIA      | ARABA      | GIPUZKOA               |                     | TOTAL        |
|---|--------------|------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>EXP. PRE-MEDIACIÓN</b>                               | <b>501</b>   | <b>159</b> | <b>249</b>             |                     | <b>909</b>   |
|   |              |            | DONOSTIA<br><b>224</b> | TOLOSA<br><b>25</b> |              |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA         | 408          | 120        | 165                    | 19                  | 712          |
| CONFLICTOS FAMILIARES                                   | 93           | 39         | 59                     | 6                   | 197          |
| <b>EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN</b>                       | <b>636</b>   | <b>258</b> | <b>271</b>             |                     | <b>1.165</b> |
|   |              |            | DONOSTIA<br><b>239</b> | TOLOSA<br><b>32</b> |              |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA         | 605          | 244        | 225                    | 31                  | 1.105        |
| CONFLICTOS FAMILIARES                                   | 31           | 14         | 14                     | 1                   | 60           |
| <b>Nº TOTAL DE EXPEDIENTES</b>                          | <b>1.137</b> | <b>417</b> | <b>520</b>             |                     | <b>2.074</b> |
|   |              |            | DONOSTIA<br><b>462</b> | TOLOSA<br><b>57</b> |              |

Respecto a la tipología de conflictos, **el 87%** de los expedientes abiertos han tenido que ver con **conflictos derivados de la ruptura de la pareja** y **el 13%** con **conflictos familiares de diferentes categorías**.

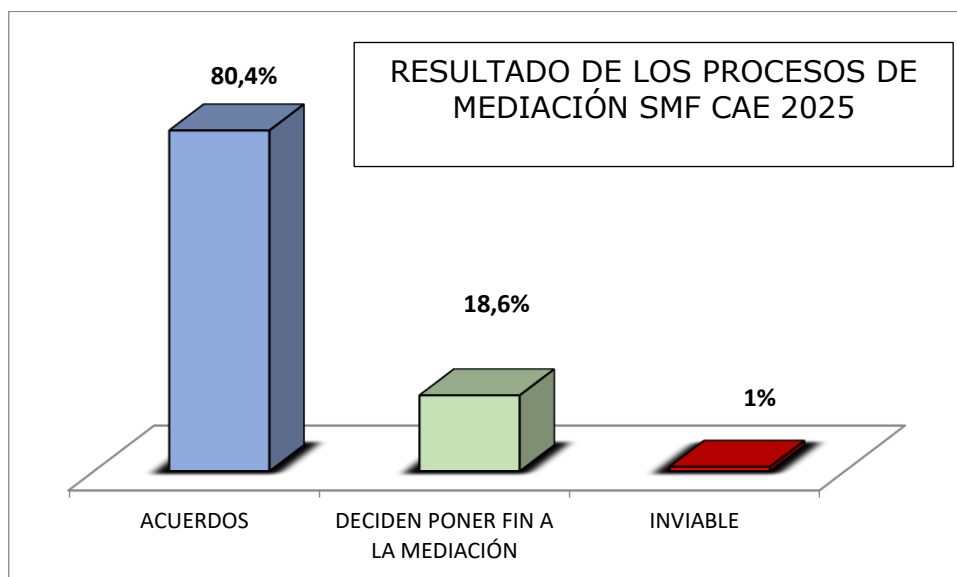
Observamos que del 87% de los expedientes que pertenecen a la categoría de **conflictos derivados de la ruptura**, el **34%** son expedientes de pre-mediación y un **53%** de procesos de mediación. Este dato indica que el **61%** de las personas que han acudido al SMF han iniciado posteriormente la mediación.

Por otra parte, del 13% de expedientes que tienen que ver con **otra tipología de conflictos familiares**, el **9,4%** son expedientes de pre-mediación y el **3,6%** lo son de procesos de mediación, lo que refleja que el **26%** de los casos inicia la mediación, manteniéndose la tendencia del año 2024. 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 (1.165), se han finalizado 892 quedando abiertos en proceso 273.

De las mediaciones finalizadas, un **80,4%** (717 expedientes) han finalizado con **acuerdos**. El **18,6%** se han finalizado cuando las personas participantes **han decidido poner fin a la mediación** (165 expedientes) y en el **1%** el proceso ha resultado **inviable** (10 expedientes).





**Se sigue manteniendo el alto porcentaje de procesos de mediación finalizados con acuerdos (el 80,4%).**

La tabla 6. muestra los resultados de los procesos de mediación finalizados durante el año 2025 desglosados por Territorios Históricos.

Tabla 6.

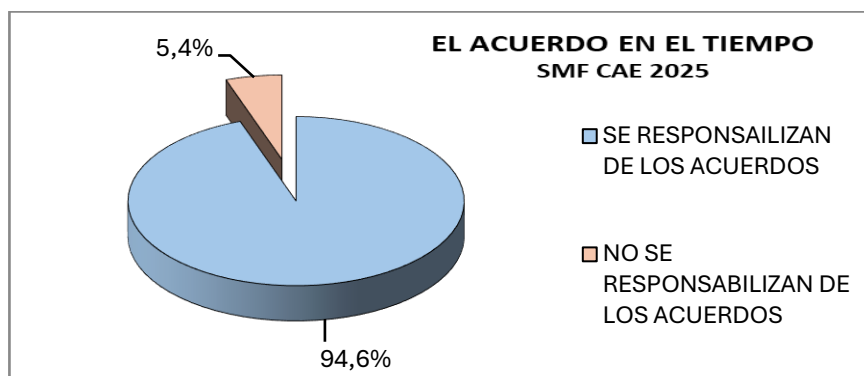
| <b>PROCESOS DE MEDIACIÓN FINALIZADOS AÑO 2025</b> | <b>BIZKAIA</b> | <b>ARABA</b> | <b>GIPUZKOA</b> |
|---|----------------|--------------|-----------------|
| <b>ACUERDOS</b>                                   | <b>81%</b>     | <b>79,3%</b> | <b>80,4%</b>    |
| <b>DECIDEN PONER FIN A LA MEDIACIÓN</b>           | <b>18%</b>     | <b>18,9%</b> | <b>19,1%</b>    |
| <b>INVIABLES</b>                                  | <b>1%</b>      | <b>1,8%</b>  | <b>0,5%</b>     |

**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 **5,2 sesiones**. Cuando la mediación ha estado relacionada con **otro tipo de conflictos familiares**, la media de las sesiones ha ascendido a **7,3 sesiones**.

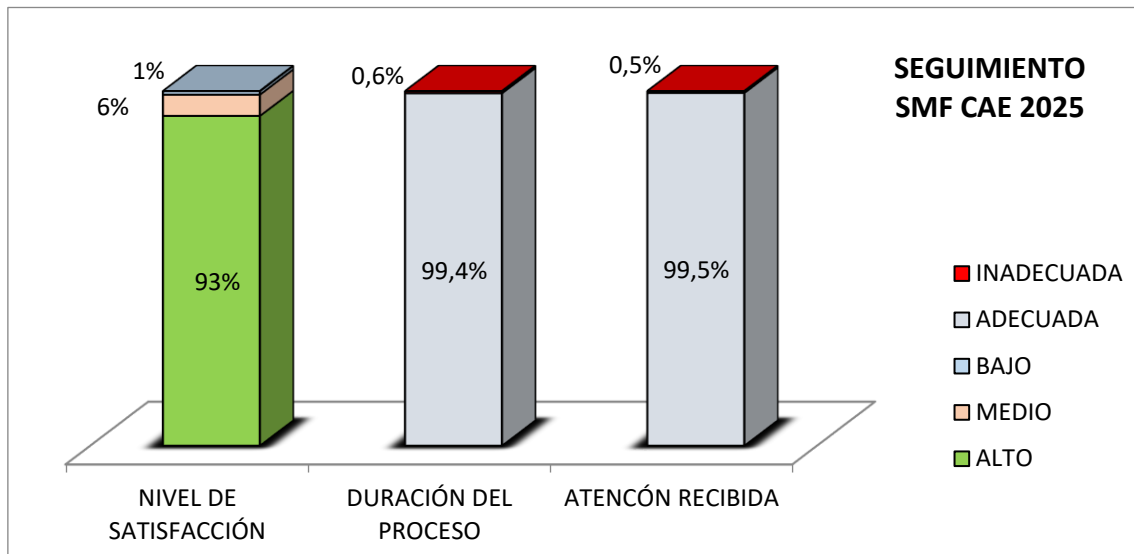
Una vez finalizada la mediación, desde el equipo se realiza un seguimiento de los expedientes finalizados con acuerdos, tal y como ya se ha explicado con anterioridad. El seguimiento nos permite obtener información sobre cómo han evolucionado los acuerdos de mediación en el tiempo y observar el efecto 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 **94,6% 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 **5,4%**. 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 **93% de las personas** se han mostrado **altamente satisfechas** por haber participado en el proceso de mediación, un 6% manifiesta un nivel medio de satisfacción y el 1% está insatisfecha.

En cuanto a **la duración del proceso** cerca del **99,4%** lo considera **adecuado** y un 0,6% inadecuado.

El **99,5%** de las personas consideran **adecuada la atención recibida** y destacan la profesionalidad y la imparcialidad del equipo y un 0,5% inadecuada.

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



## VII.1.C. DATOS DEL SMF DE BIZKAIA

## MEMORIA ANUAL 2025 BIZKAIA

| Nº<br>EXPEDI-<br>ENTES | Nº<br>INTERVEN-<br>CIONES | Nº PERSONAS |     |
|------------------------|---------------------------|-------------|-----|
|                        |                           | HOM         | MUJ |

|  |       |              |              |              |
|--|-------|--------------|--------------|--------------|
| <b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b> | ----- | <b>5.777</b> | <b>2.031</b> | <b>3.746</b> |
|  |       |              | <b>5.777</b> |              |

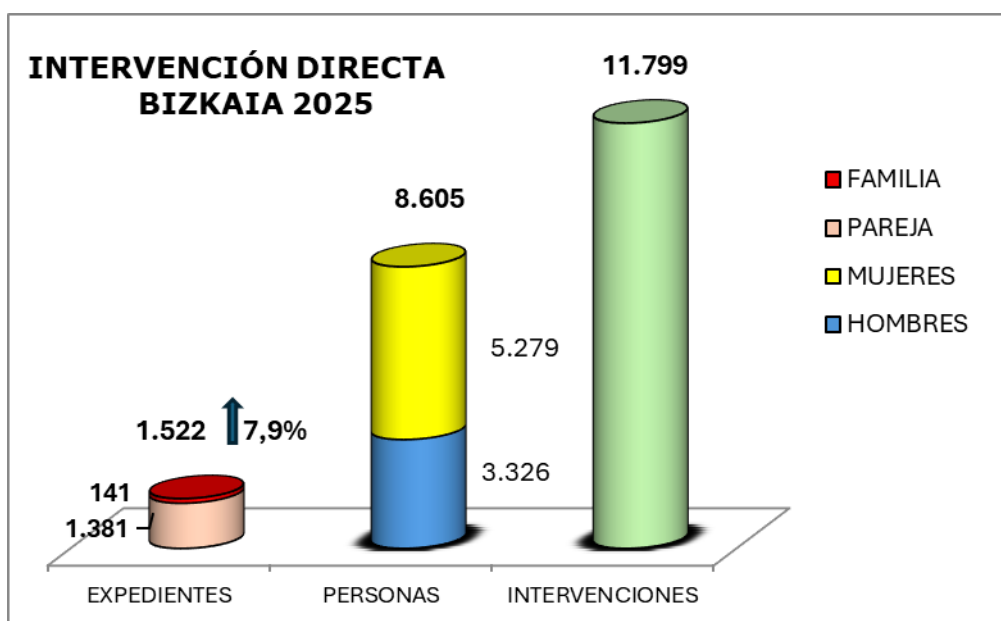
**2) MEDIACIÓN**

|  | <b>1.137</b> | <b>5.350</b> | <b>2.196</b> |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  |              |              | <b>1.010</b> | <b>1.186</b> |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE RUPTURA DE LA PAREJA                                       | 1.013        | 4.823        | 906          | 1.016        |
| CONFLICTOS FAMILIARES  | 124          | 527          | 104          | 170          |
| <b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>  | <b>501</b>   | <b>929</b>   | <b>821</b>   |              |
|  |              |              | <b>349</b>   | <b>472</b>   |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE RUPTURA DE LA PAREJA<br>Hijos/as menores de edad atendidos | 408          | 699          | 281<br>3     | 351<br>4     |
| CONFLICTOS FAMILIARES<br>Hijos/as menores de edad                                  | 93           | 230          | 63           | 108          |
| <i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>   |              |              | 2            | 9            |
| <b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>  | <b>636</b>   | <b>4.421</b> | <b>1.375</b> |              |
|  |              |              | <b>661</b>   | <b>714</b>   |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE RUPTURA DE LA PAREJA<br>Hijos/as menores de edad           | 605          | 4.124        | 602<br>15    | 618<br>19    |
| CONFLICTOS FAMILIARES<br>Hijos/as menores de edad                                  | 31           | 297          | 38<br>2      | 52<br>4      |
| <i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>   | ---          | ---          | 4            | 21           |

**3) SEGUIMIENTO**

| <b>EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO</b>            | <b>385</b>   | <b>672</b>    | <b>632</b>   |              |
|--|--------------|---------------|--------------|--------------|
|  |              |               | <b>285</b>   | <b>347</b>   |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE RUPTURA DE LA PAREJA | 368          | 644           | 277          | 326          |
| CONFLICTOS FAMILIARES                        | 17           | 28            | 8            | 19           |
| PROFESIONALES ATENDIDOS                      | ---          | ---           | ---          | 2            |
| <b>TOTALES</b>                               | <b>1.522</b> | <b>11.799</b> | <b>8.605</b> |              |
|  |              |               | <b>3.326</b> | <b>5.279</b> |

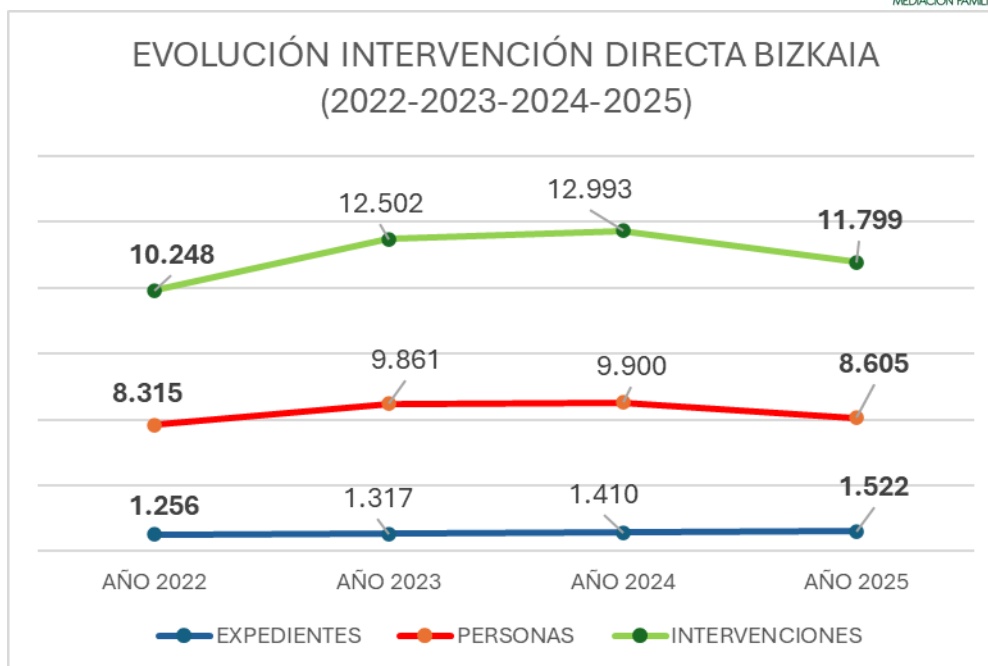
El trabajo realizado a lo largo del año 2025 en los distintos niveles de intervención directa: la atención telefónica y presencial, la mediación (la premediación y los procesos de mediación) y los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 8.605 personas, de las cuales 3.326 son hombres y 5.279 son mujeres. El número de expedientes que corresponden a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de 1.522 y las intervenciones realizadas han supuesto a 11.799.



En el siguiente gráfico se observa la evolución de la intervención realizada en el SMF de Bizkaia en estos últimos cuatro años (2022-2025).

En la prestación realizada en el SMF en Bizkaia durante estos últimos cuatro años, tras la finalización de la pandemia del COVID en el año 2021, se han abierto 5.505 expedientes, con un total de 36.681 personas atendidas en los diferentes niveles de intervención y se ha realizado 47.542 intervenciones.

En el siguiente gráfico se observa la tendencia ascendente en el número de expedientes trabajados (1.522 expedientes) respecto al año 2024 (1.410 expedientes), suponiendo este incremento un 7,9%.



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.

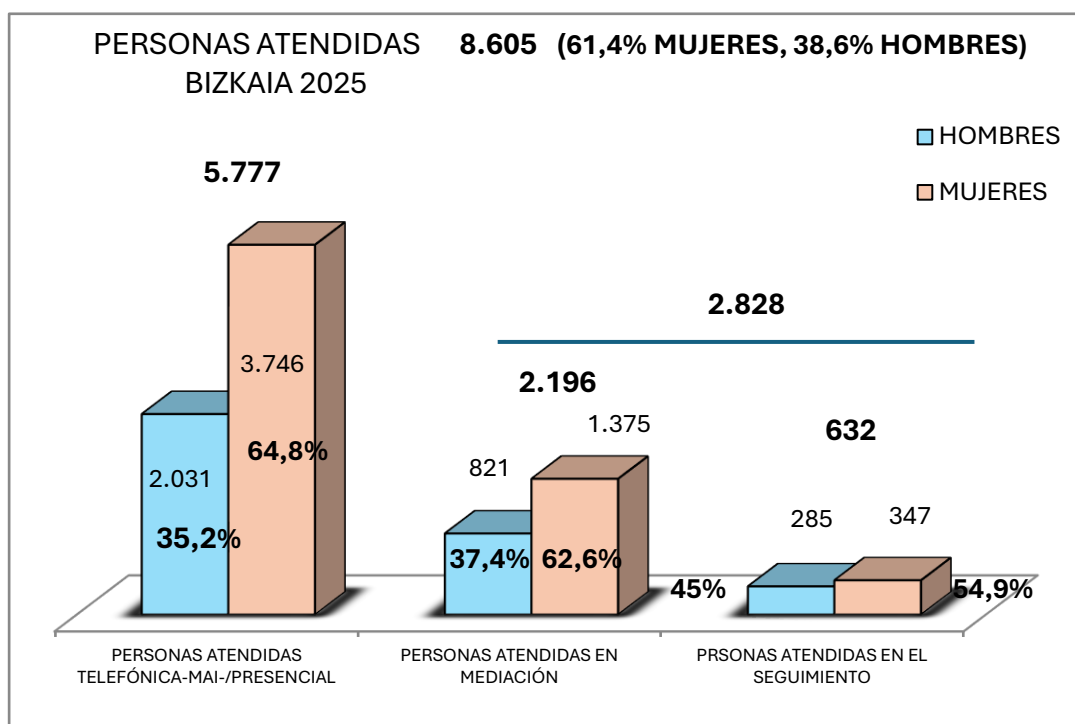
#### VII.1.C.1 PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2025 han sido atendidas un total de 8.605 personas en los diferentes niveles de atención.

|                   | ATENCIÓN<br>TELEFONICA<br>MAIL<br>PRESENCIAL | INTERVENCIÓN MEDIACIÓN |                    | SEGUIMIENTO | TOTAL        |
|-------------------|--|------------------------|--------------------|-------------|--------------|
|                   |  | PRE-MEDIACIÓN          | PROCESOS MEDIACIÓN |             |              |
| HOMBRES           | 2.031  | 349                    | 661                | 285         | <b>3.326</b> |
| MUJERES           | 3.746  | 472                    | 714                | 347         | <b>5.279</b> |
| TOTAL<br>PERSONAS | <b>5.777</b>                                 | <b>821</b>             | <b>1.375</b>       | <b>632</b>  | <b>8.605</b> |

Respecto a la atención en mediación, **sigue creciendo la participación de hijos e hijas menores de edad, duplicándose este año el número de hijos e hijas que han sido atendidos**. Esta participación se realiza previo acuerdo entre padres, madres y personas mediadoras, siempre y cuando se valora adecuadamente su presencia en el proceso y puede tener diferentes objetivos. Entre ellos esta, 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.

Si bien se observa un descenso en el número total de personas atendidas en el SMF respecto al año 2024, éste tiene que ver con el descenso en el número de personas atendidas telefónicamente o por mail respecto al año 2024, mientras que hay un **incremento** (2.828 personas) **del 13,2%** de **las personas atendidas en los expedientes trabajados** con respecto al año 2024 (2.498 personas).





Como **dato global del total de personas atendidas**, se mantiene la tendencia de años anteriores en el porcentaje de mujeres y hombres, siendo **el 61,4% mujeres y el 38,6% hombres**. Ahora bien, se constatan diferencias en estos porcentajes en los diferentes niveles de intervención.

Así, en **la atención telefónica, vía email o presencial**, aunque siguen siendo mayoría las mujeres (64,8%) 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., el porcentaje de hombres ha sido dos puntos superiores al año 2024 (35,2%).

Esta diferencia de porcentajes se va equiparando en los siguientes niveles de intervención (pre-mediación, mediación y seguimiento).

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

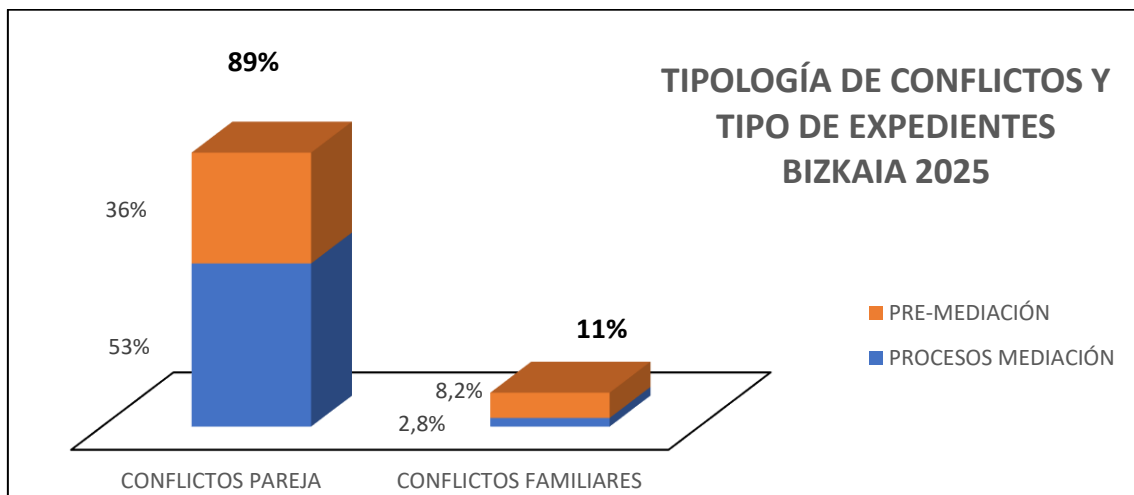
Los datos que reflejamos en este apartado hacen referencia, por una parte, a la atención que ofrecemos a las personas en la primera toma de contacto con el servicio de mediación y, por otra parte, refleja la atención que ofrecemos a profesionales y personas que solicitan información. En este primer nivel de atención se han atendido a un total de 5.777 personas (ver gráfico de personas atendidas).

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

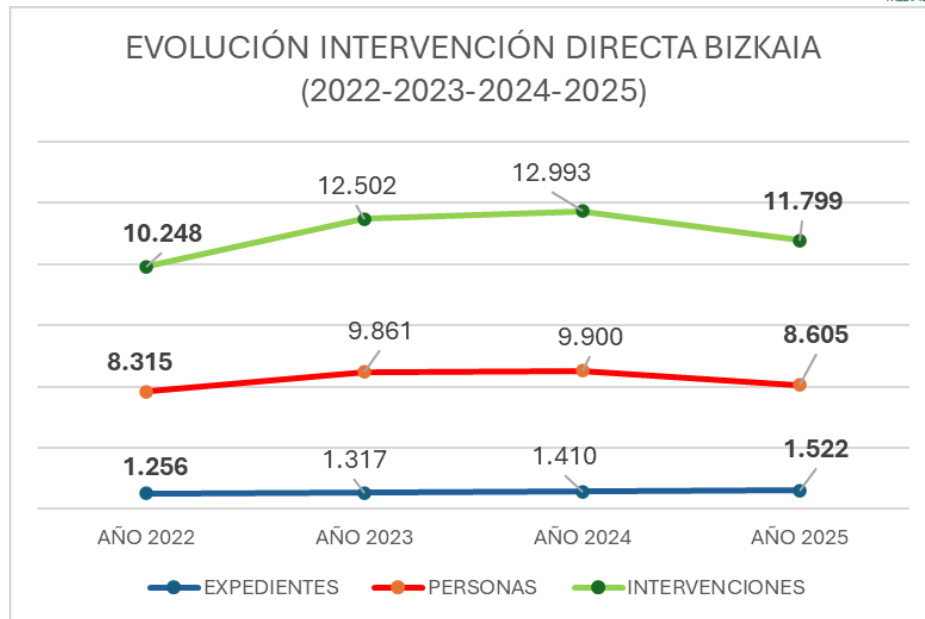
En la descripción del trabajo que hemos realizado en mediación, diferenciamos los tipos de expedientes y las tipologías de conflictos que a continuación ofrecemos en el siguiente cuadro:



| EXPEDIENTES TRABAJADOS                                   | PRE-MEDIACIÓN | PROCESOS DE MEDIACIÓN | TOTAL        |
|--|---------------|-----------------------|--------------|
| <b>DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE RUPTURA DE LA PAREJA</b> | 408           | 605                   | <b>1.013</b> |
| <b>CONFLICTOS FAMILIARES</b>                             | 93            | 31                    | <b>124</b>   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>501</b>    | <b>636</b>            | <b>1.137</b> |



Los datos cuantitativos de la intervención realizada por el equipo del SMFB durante este año muestra un aumento en el número de expedientes trabajado en mediación respecto a años anteriores. **En el año 2025, los expedientes trabajados han supuesto un incremento del 7%.**

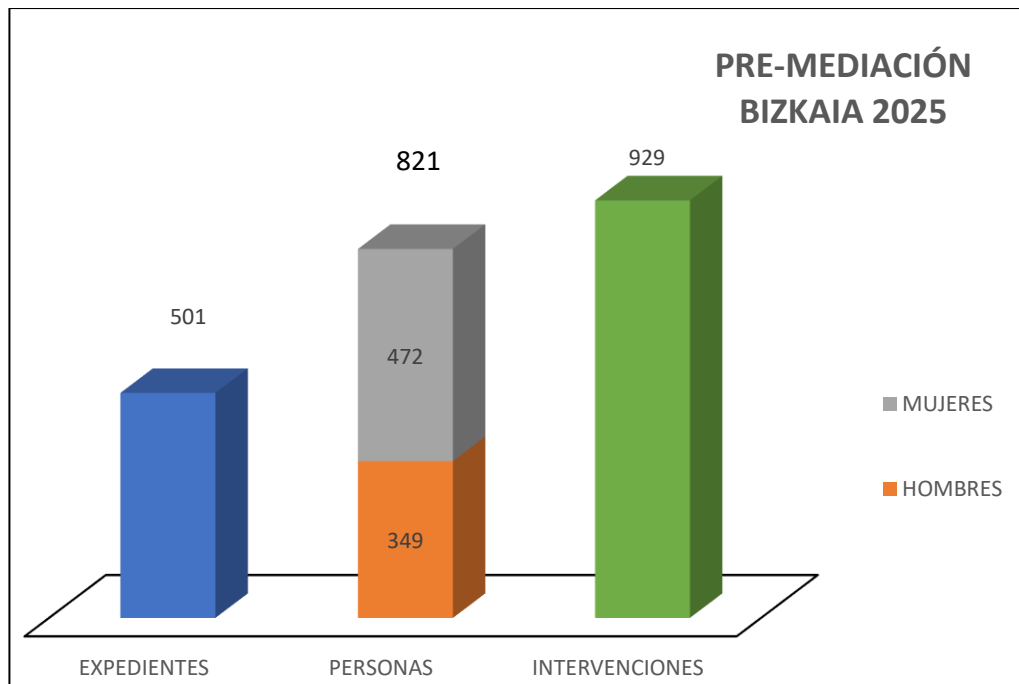


#### VII.1.C.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

En los 501 expedientes de premediación (408 expedientes de pareja y 94 expedientes de familia) se han atendido 821 personas (349 mujeres y 472 hombres) dando lugar a 929 intervenciones.

De las familias que se acercan al servicio de mediación inician el proceso de mediación el 56%. Las solicitudes que no avanzan hacia el inicio del proceso de mediación son las que originan **los expedientes de pre-mediación**, siendo estas un **44%**.

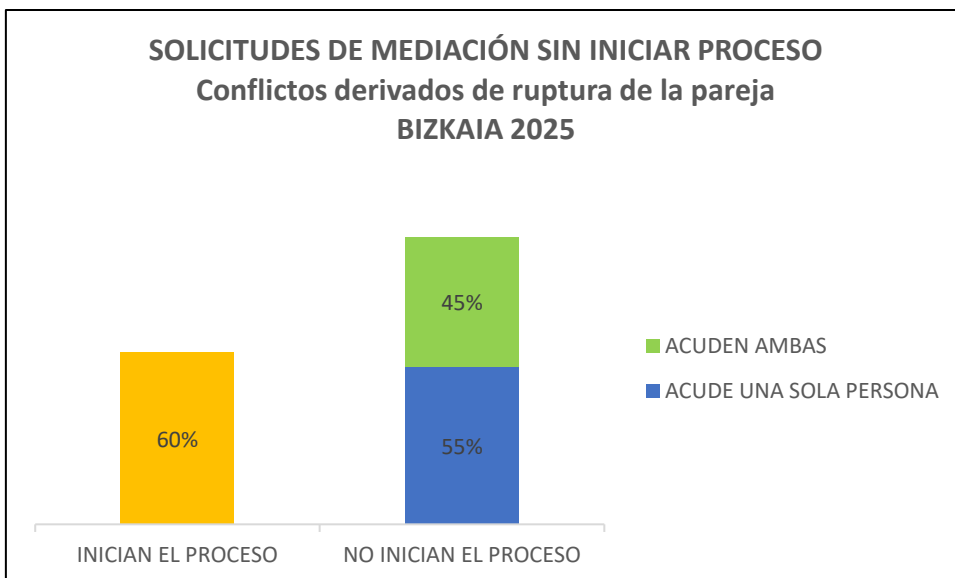
En el año 2025 en Bizkaia el número de expedientes de **pre-mediación** ha supuesto **un incremento del 27%**. Este incremento está directamente relacionado con quienes han solicitado la actuación del SMF, a raíz de la aprobación de la **Ley Organiza de la Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia** LO 1/2025 de 2 de enero, sin voluntad real de iniciar un proceso de mediación basado el dialogo y la colaboración.



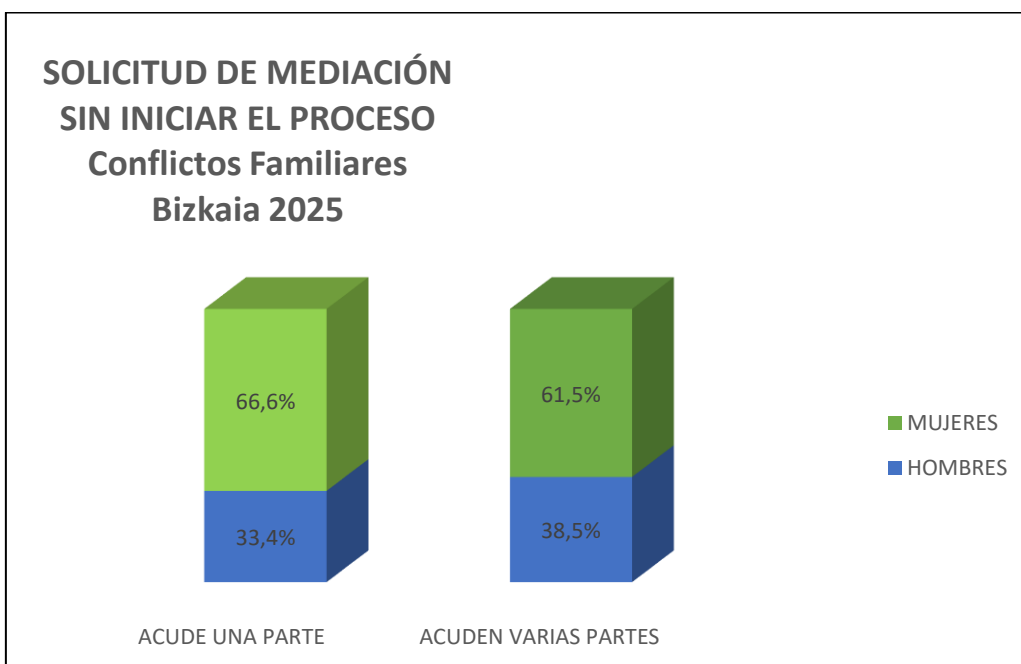
En los **conflictos derivados de la situación de ruptura**, en el 60% de los casos se inicia el proceso de mediación y en un 40% no han avanzado hacia el inicio del mismo. Mientras que, en los **conflictos familiares**, en el 25% de los casos se inicia la mediación, no siendo así, en el 75%.

En 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 en un **54,4%**. De estas personas que en solitario han acudido al SMFB, un 30,4% han sido hombres un 69,6% 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 **43,4%**, habiendo acudido **las dos personas** a la sesión informativa, el proceso no se inicia al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por ambas partes. De estas personas, el 50,4% son hombres y el 49,6% 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 **45% 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 33,4% de las personas que han acudido y el 66,6% mujeres). En un **55% de los casos** se han acercado al SMF varias partes del conflicto (siendo hombres el 38,5% de las personas que han acudido y el 61,5% mujeres).

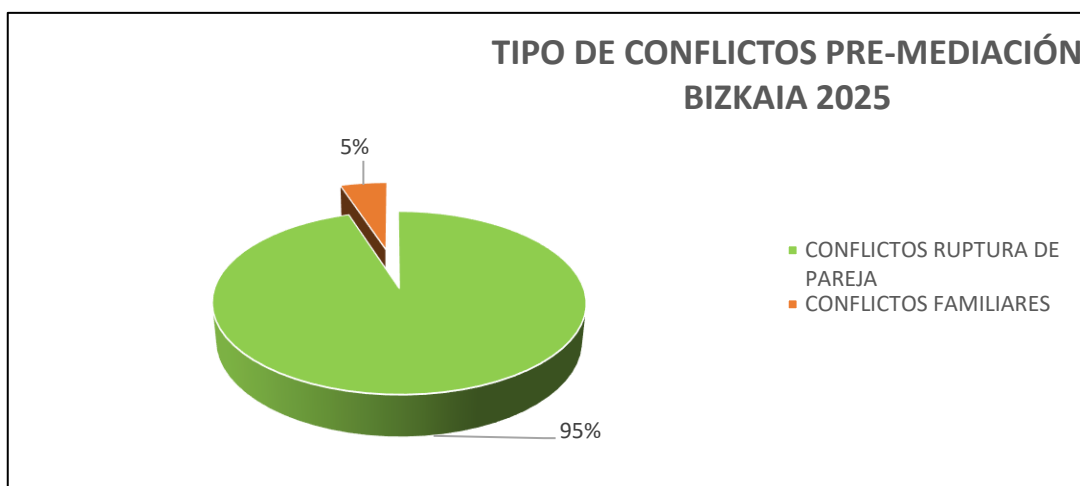




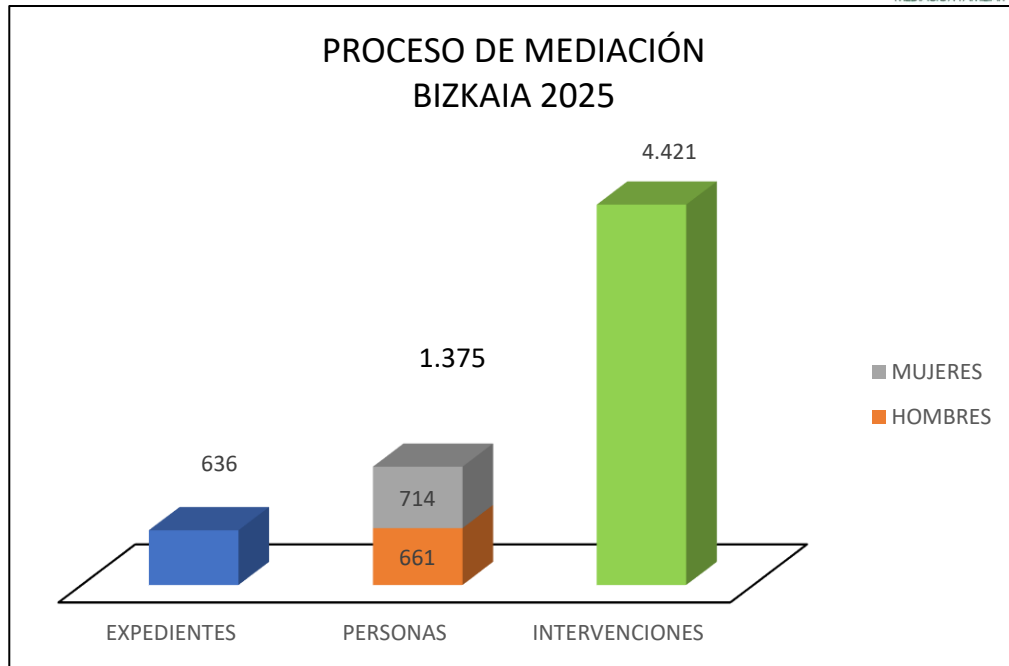
### VII.1.C.3.B. LOS EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

Los expedientes que se han generado en este nivel de intervención han supuesto un total de 636 expedientes de mediación, 605 expedientes de pareja (95%) y 31 expedientes de familia (5%).

Del total de las familias que se acercan al Servicio de mediación un 60% 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 un 40%**.



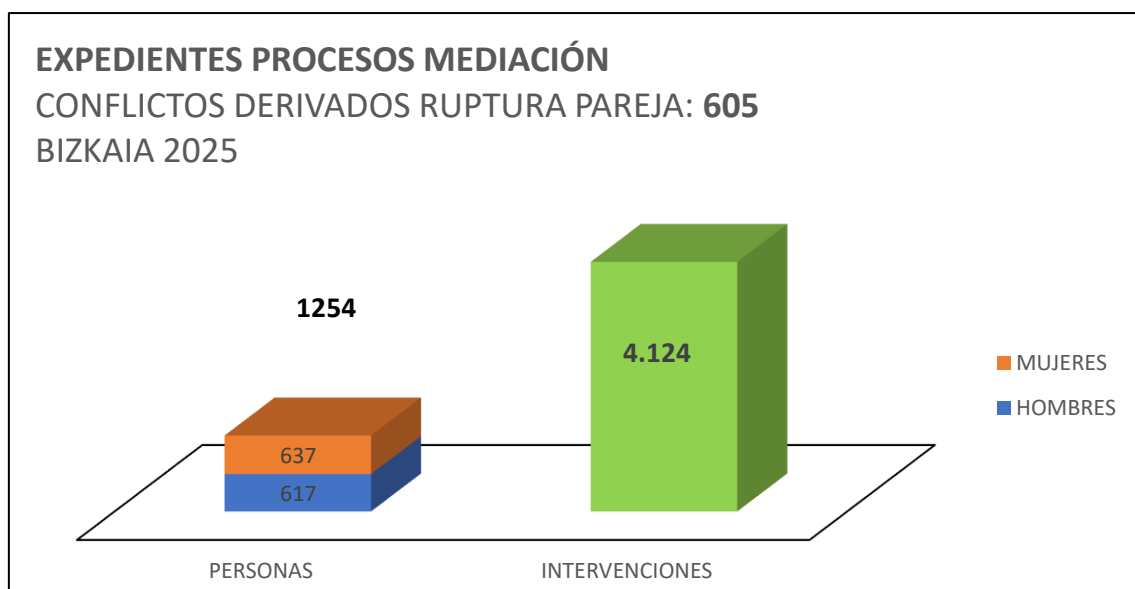
Se ha atendido a 1.375 personas (661 hombres y 714 mujeres) pertenecientes a las familias y/o parejas que presentaban el conflicto a lo largo de un total de 4.421 intervenciones.



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

Expedientes de mediación trabajados en conflictos derivados de la ruptura de la pareja:



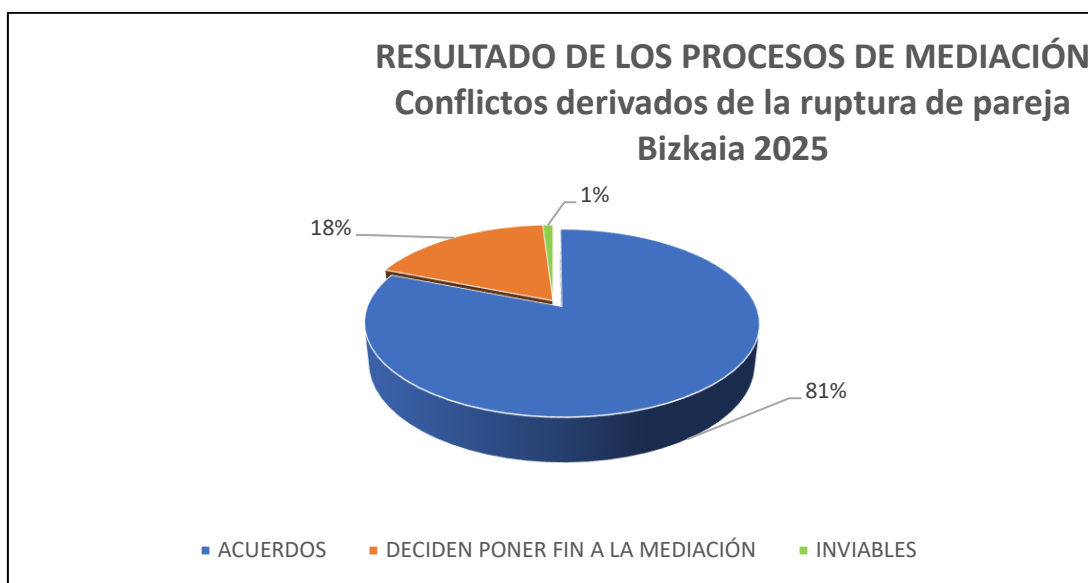


A continuación, expondremos los datos cuantitativos relativos a los expedientes, a las personas, al proceso y al resultado.

|   |  |                  |                  |
|---|--|------------------|------------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>                       | Nº expedientes   | <b>605</b>       |                  |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>                          | Nº personas  | <b>1.254</b>     |                  |
|   |  | <b>637<br/>M</b> | <b>617<br/>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>                              | Nº intervenciones  | <b>4.124</b>     |                  |
|   | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>5,6</b>       |                  |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>                            |  |                  |                  |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS.....</b>               |  | <b>454</b>       |                  |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....                 |  | 367              |                  |
| • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR..... |  | 242              |                  |
| • OTROS ACUERDOS .....                                  |  | 94               |                  |
| • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA .....        |  | 20               |                  |
| • RECUPERAN LA RELACIÓN DE PAREJA .....                 |  | 11               |                  |
| Deciden poner fin al proceso de mediación .....         |  | 82               |                  |
| Expedientes inviables .....                             |  | 5                |                  |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>               |  | <b>151</b>       |                  |

A lo largo del año 2025 se han finalizado un total de 454 mediaciones; 151 mediaciones mantienen el proceso abierto a fecha 31 de diciembre. En cuanto a las mediaciones finalizadas, el 81% de las parejas han llegado a acuerdos respecto a las situaciones planteadas.

Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 1% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 18% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación.



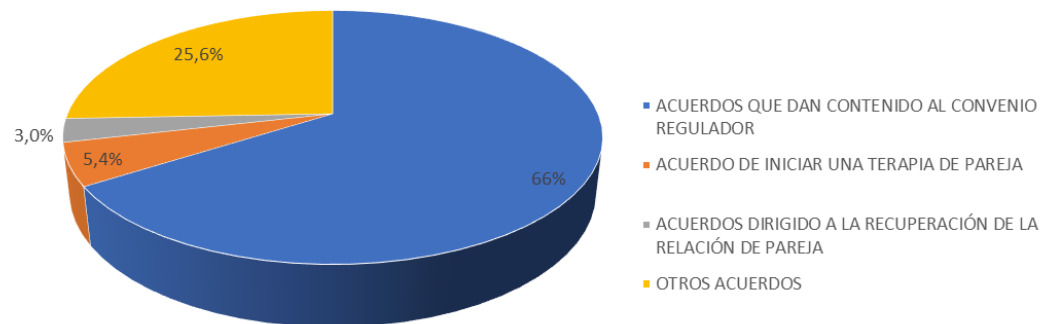
De aquellas parejas que han finalizado el proceso de mediación alcanzando acuerdos (81%), el 66% de estos acuerdos darán contenido a su convenio regulador, el 5,4% han acordado iniciar un proceso terapéutico de pareja con la intención de continuar con la relación, el 3% han tomado la decisión de continuar con la relación de pareja y un 25,6% 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 5,6 sesiones.

### TIPOS DE ACUERDOS

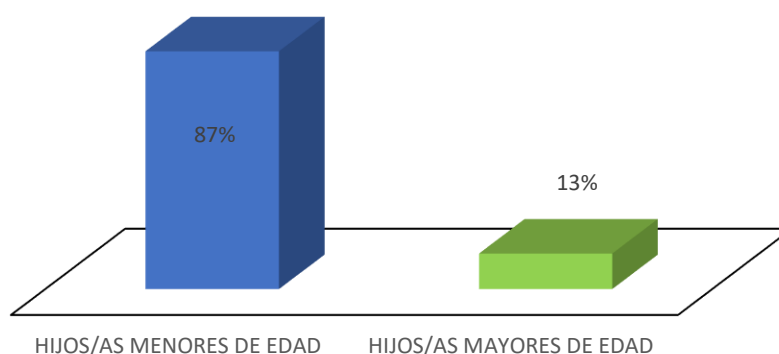
#### Conflictos derivados de la ruptura de pareja

#### Bizkaia 2025



De las parejas que se encontraban en un proceso de ruptura y han finalizado la mediación llegando a acuerdos, el 97,3% tienen hijas e hijos. De estas parejas un 87% tienen al menos un/a hijo o hija menores de edad y el 13% tienen al menos un/a hijo o hija mayor de edad-

### PROCESOS DE MEDIACIÓN DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA CON HIJOS/AS 2025

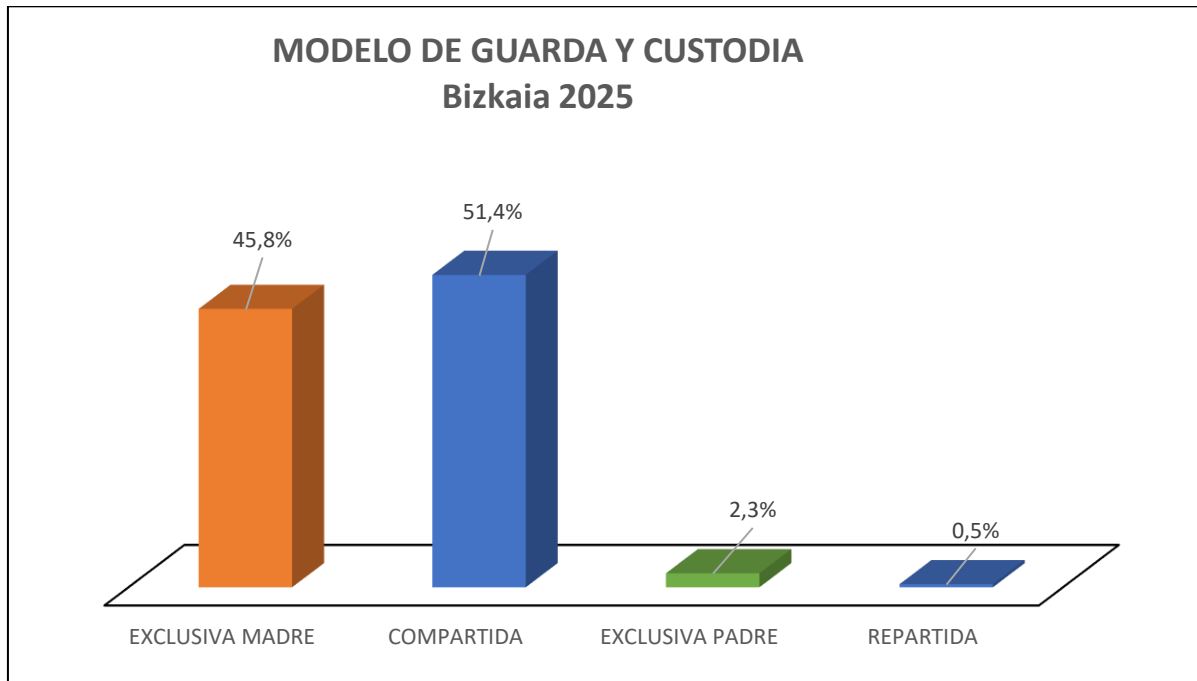


Respecto a la futura organización familiar, en el 51,4% de los casos han acordado una guarda y custodia compartida. Un 45.8% de las parejas han decidido una guarda y custodia exclusiva materna en la que los hijos e



hijas conviven más tiempo con la madre y el 2,3% han acordado una guarda y custodia exclusiva paterna en la que los hijos e hijas conviven más tiempo con el padre y un 0,5% la guarda y custodia es repartida entre el padre y la madre, es decir, un hijo/a convive con el padre y un hijo/a con la madre.

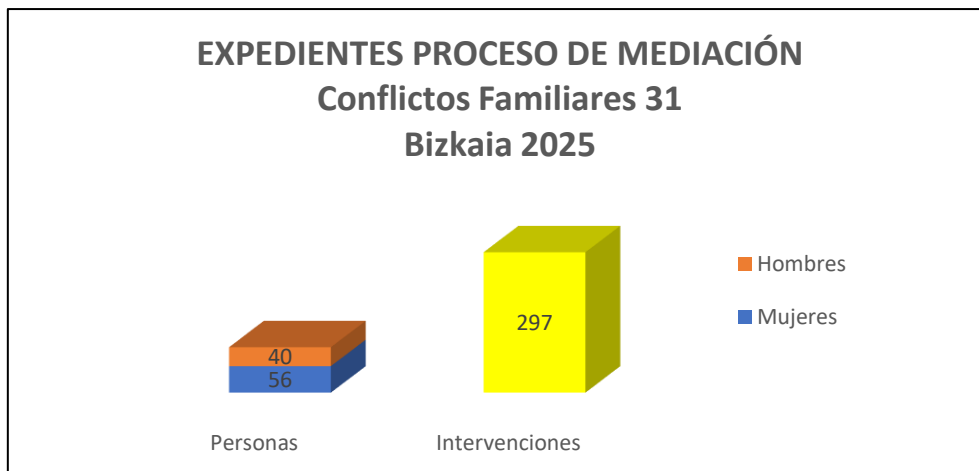
Ahora bien, estos datos no hacen sino reflejar la tendencia progresiva que señalábamos en años anteriores hacia un compromiso con la parentalidad positiva, en cualquiera de los diferentes modelos de guarda y custodia acordada.





## LOS CONFLICTOS FAMILIARES

Expedientes de mediación trabajados en conflictos familiares:



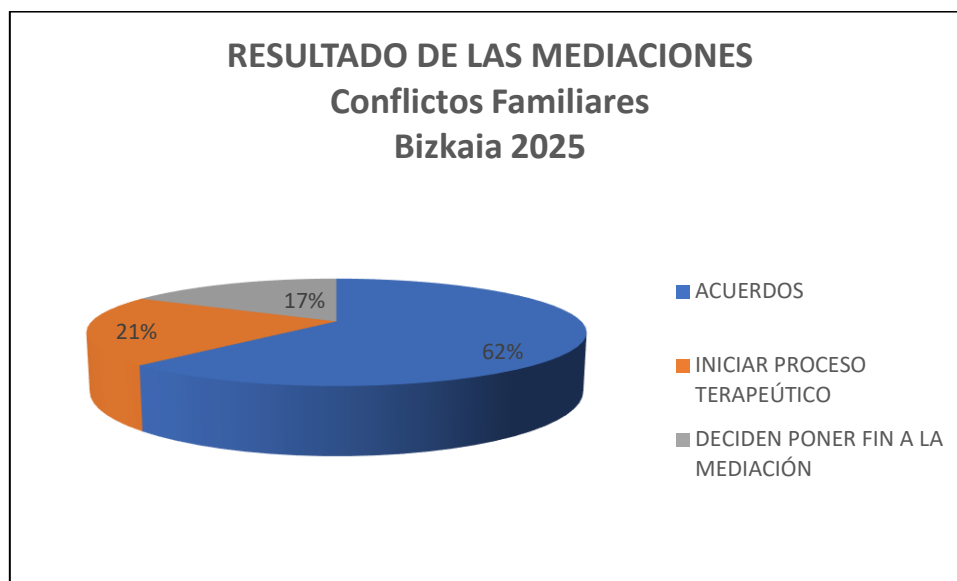
A continuación, expondremos los datos cuantitativos relativos a los expedientes, a las personas, al proceso y al resultado.

|  |  |                       |                       |
|--|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>                | Nº expedientes   | <b>31</b>             |                       |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>                   | Nº personas  | <b>96</b>             |                       |
|  |  | <b>56</b><br><b>M</b> | <b>40</b><br><b>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>                       | Nº intervenciones  | <b>297</b>            |                       |
|  | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>8,9</b>            |                       |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>                     |  |                       |                       |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS .....</b>       |  | <b>24</b>             |                       |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....          |  | 20                    |                       |
| • ACUERDOS .....                                 |  | 15                    |                       |
| • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA ..... |  | 5                     |                       |
| Deciden poner fin al proceso de mediación .....  |  | 4                     |                       |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>        |  | <b>8</b>              |                       |

De los 31 expedientes de mediación trabajados en este año han finalizado 23 (74%) y continúan abiertos 8 (26%) expedientes.

En cuanto a las mediaciones finalizadas:

El 52% de las familias han logrado alcanzar acuerdos respecto al conflicto que están viviendo, el 21,5% han acordado acudir a un proceso terapéutico, el 17,5% deciden finalizar el proceso por expresa voluntad de alguna de las partes y un 0% ha sido inviable.



La media de las sesiones de los procesos de mediación finalizados asciende a 8,6. 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

**EXPEDIENTES TOTALES ..... 385**

- INICIATIVA SMF ..... 285
- INICIATIVA PERSONAS USUARIAS ..... 98
- INICIATIVA PROFESIONALES ..... 2

**EXPEDIENTES SEGÚN TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS**

- CONFLICTOS DE PAREJA ..... 368
- CONFLICTOS DE FAMILIA ..... 17

**PERSONAS ATENDIDAS ..... 682**

- Nº DE MUJERES ..... 347
- Nº DE HOMBRES ..... 285

**INTERVENCIONES ..... 672**

- Nº DE SESIONES ..... 581
- Nº DE INTERVENCIONES ..... 91

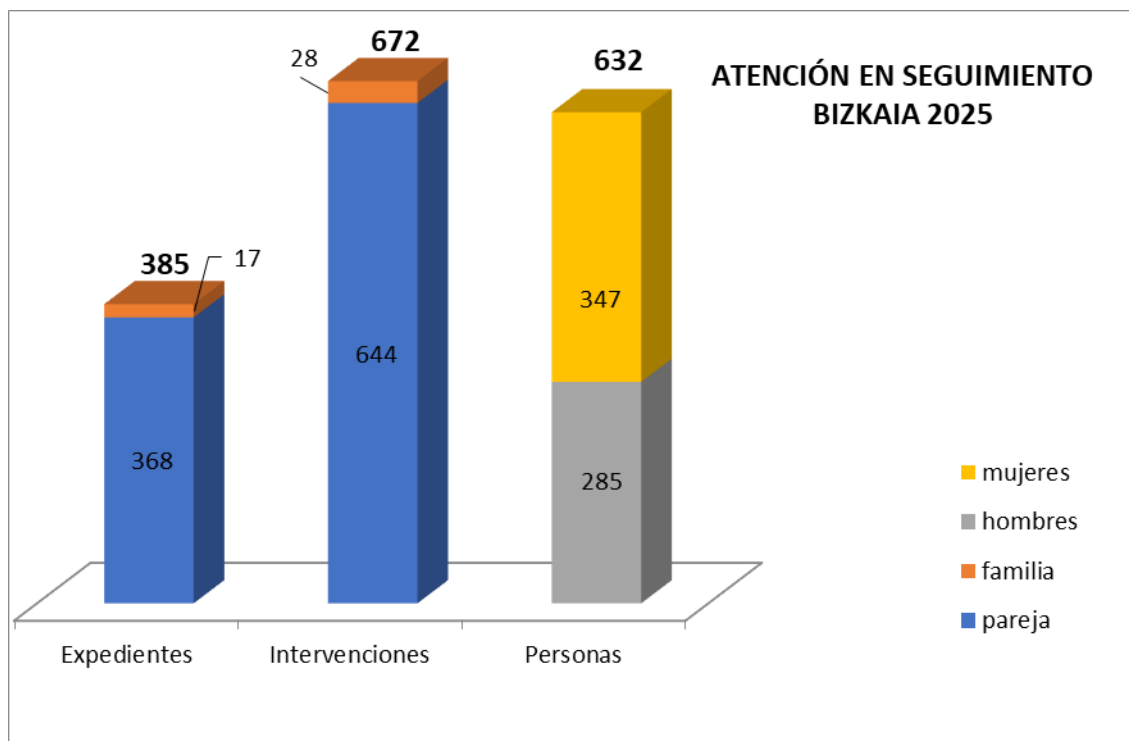
**ACUERDOS EN EL TIEMPO**

- SÍ SE RESPONSABILIZAN ..... 95,8%
- NO SE RESPONSABILIZAN ..... 4,2%

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 2025, en la fase de seguimiento se ha atendido a **632** personas, de las cuales 605 han abordado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y 27 han tratado asuntos familiares. En los asuntos relacionados con la ruptura de pareja han participado 277 hombres y 328 mujeres (2 mujeres corresponden a las profesionales) y en los conflictos familiares, 8 hombres y 19 mujeres.

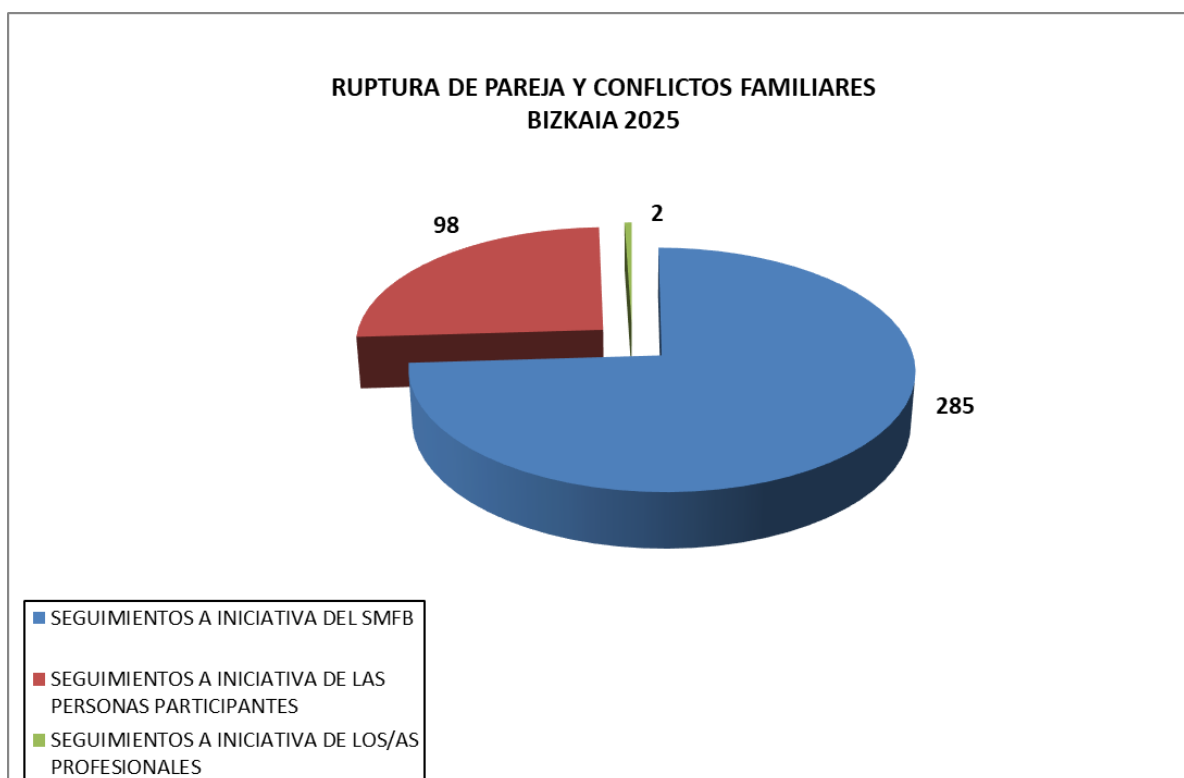
En esta fase de seguimiento se han realizado **672** intervenciones, correspondiendo 644 a asuntos relativos a la ruptura de pareja y 28 a los conflictos familiares.



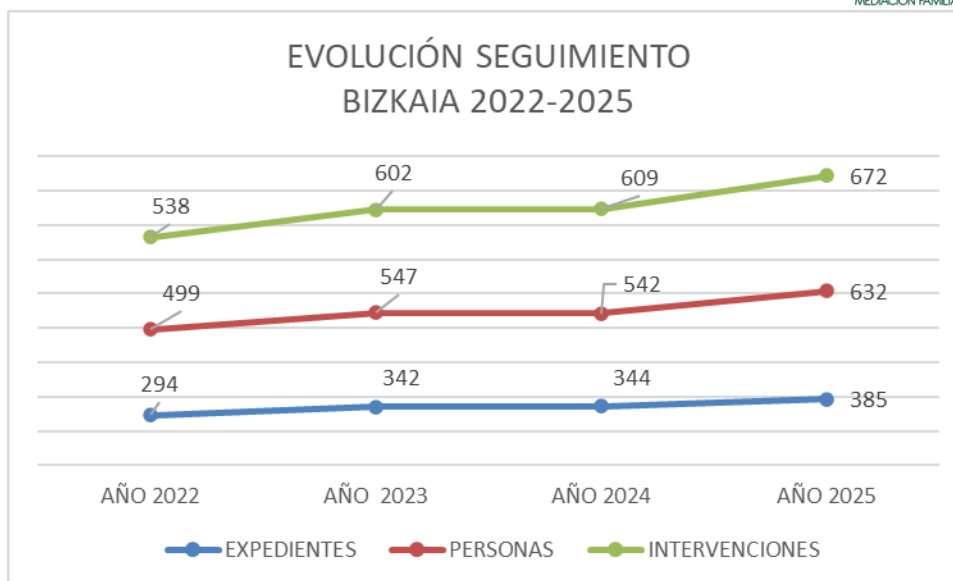
De los **385** expedientes de seguimiento, 285 son seguimientos realizados a iniciativa del equipo de mediación.

En 98 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 2025, 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.



En el siguiente gráfico se observa la evolución de los expedientes de seguimiento durante los últimos cuatro años, manteniéndose la tendencia ascendente tanto en el número de expedientes de seguimiento, en las personas atendidas en esta fase de intervención, así como en el número total de intervenciones generadas en el seguimiento.

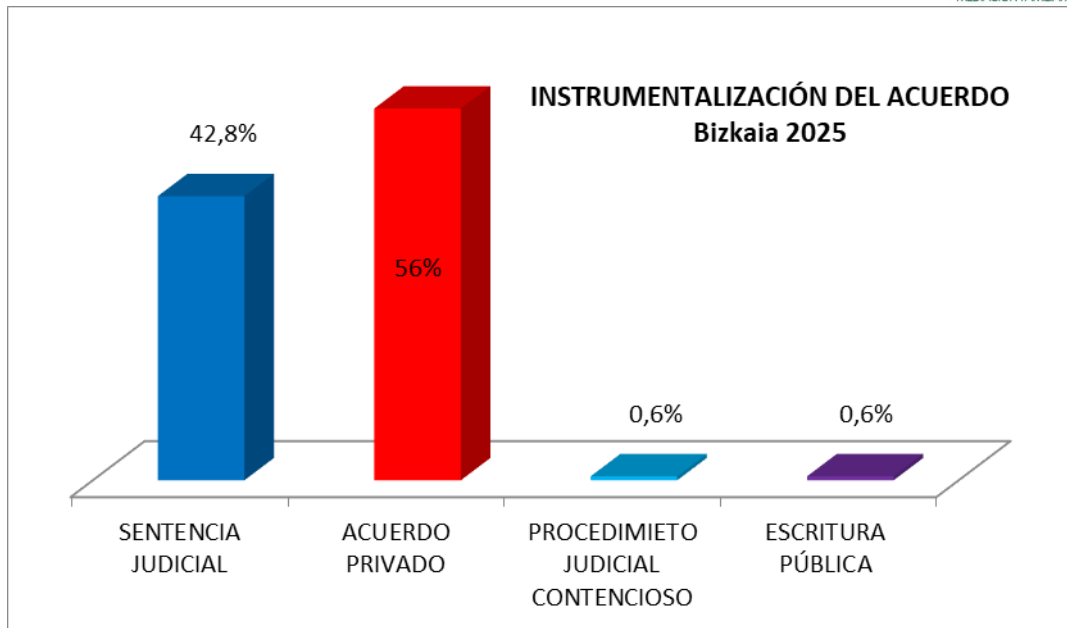


Desde el año 2022 se puede constatar un incremento aproximado del 31% en el número de expedientes; un incremento del 26,7% en el número de personas y las intervenciones generadas en esta fase también han incrementado casi un 25%, con respecto al año 2022.

La información obtenida en los seguimientos realizados a las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar de Bizkaia a lo largo del año 2025 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 56% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 42,8% ha tramitado judicialmente dichos acuerdos; un 0,6% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y, por último, el 0,6% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.

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



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

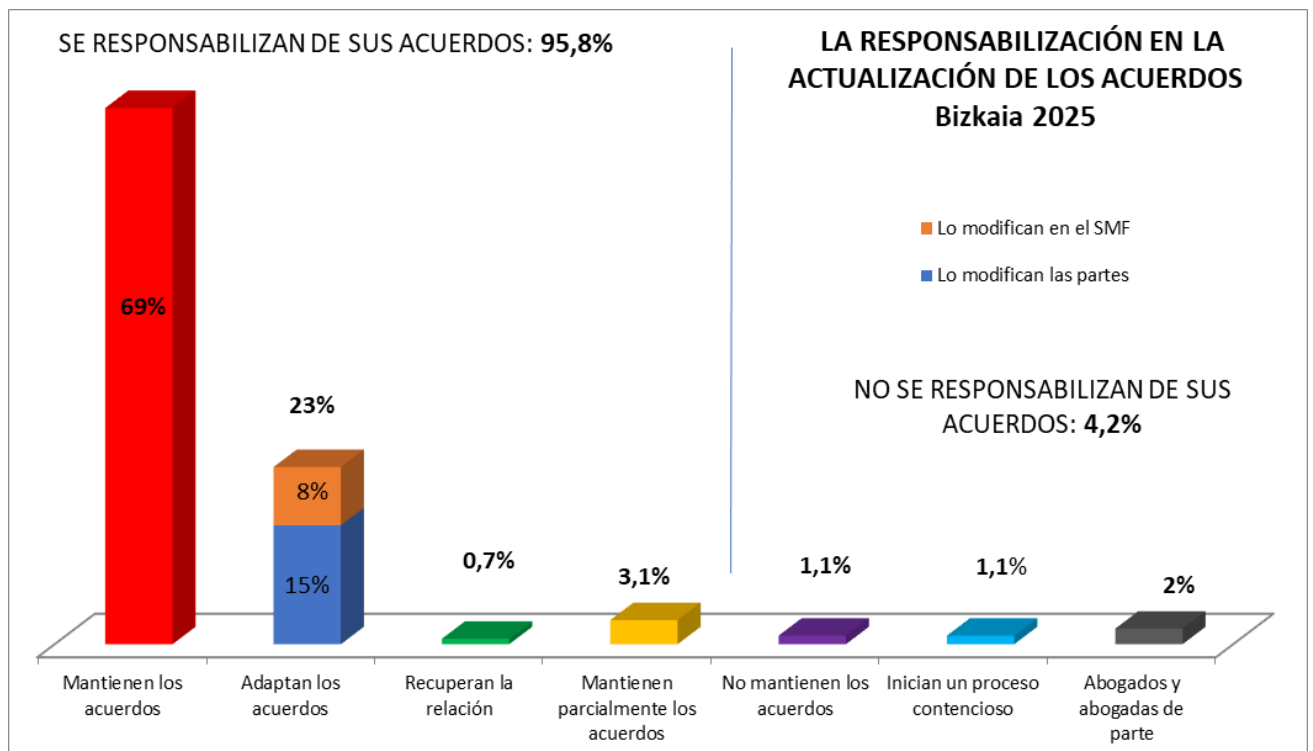
El **95,8%** de los expedientes refleja que las personas que han participado en un proceso de mediación se responsabilizan de sus acuerdos, mientras que el **4,2%** restante no se responsabiliza de los acuerdos alcanzados.

De las personas que se responsabilizan de las decisiones tomadas en el espacio de mediación (**95,8%**), el 92,7% lo hace totalmente, mientras que el 3,1%, lo hace parcialmente.

De las personas que se responsabilizan **totalmente** de sus acuerdos (**92,7%**), el **69%** sigue funcionando con los mismos acuerdos mientras que el **23%** ha modificado parte del acuerdo para adaptarlo a las necesidades familiares. De ese 23%, **más de la mitad ha adaptado el acuerdo** de manera privada, siendo capaces de renegociar y de tomar decisiones consensuadas y el restante **acude de nuevo al SMFB** para abordar aquellos temas que necesitan modificar. El **0,7%** transmite haber **recuperado la relación de pareja**.

El **3,1%** 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 y a la organización familiar.

El **4,2%** de las personas que han participado en el proceso de mediación no se responsabilizan de los acuerdos alcanzados, iniciando un procedimiento contencioso en el 1,1% de los casos, el 2% acude a sus respectivos abogados y, por último, el 1,1% no respeta, ni modifica los acuerdos alcanzados en el proceso de mediación.

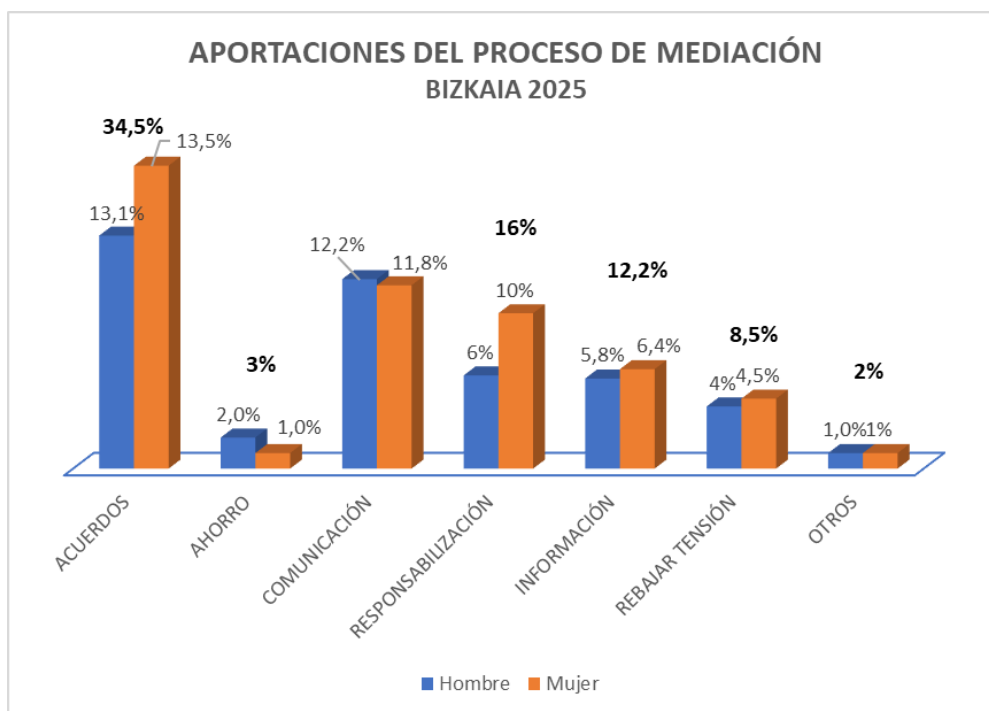


En la fase de seguimiento también se obtienen valoraciones de las personas usuarias, quienes expresan su opinión sobre la calidad del servicio que ofrecemos, así como transmiten lo que les ha aportado la participación en un proceso de mediación.

Los resultados de la fase de seguimiento indican que el 34,5% de las personas (15% hombres y 19,5% mujeres) destaca que la mediación le ha permitido **alcanzar acuerdos aceptables y acercar posturas** y que un 12,2% que considera que les ha reportado **información y orientación** en



relación con el conflicto planteado (5,8% hombres y 6,4% mujeres). El 16% (6% hombres y 10% 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 24 % (12,2% hombres y 11,8% 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 3% (2% hombres y 1% mujeres) subraya el **ahorro económico y de tiempo** que les ha reportado el proceso de mediación. El 8,5% de las personas considera que la mediación es un espacio que **reduce los niveles de tensión** entre las personas participantes (4% hombres y 4,5% mujeres). El casi 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.

- *Durante el proceso de mediación se tuvieron en cuenta los puntos de vista, preocupaciones, inquietudes, propuestas, etc. de ambas personas y nos pudimos escuchar, sin interrupciones.*
- *Es un espacio que aporta calma y tranquilidad a la hora de tomar decisiones importantes; son momentos en los que te sientes perdida y las personas mediadoras te acompañan.*
- *La mediación ha contribuido a que nuestros hijos se hayan adaptado mejor a los cambios que se han gestado en la familia.*
- *Nos ha permitido llegar a acuerdos cuidando la relación entre nosotros.*
- *Es un espacio neutral donde se permite expresar deseos y hacer planteamientos, sin juicios.*
- *Destacar la importancia de seguir siendo el dueño de tu vida, de querer y poder seguir tomando tus propias decisiones, a pesar de las dificultades.*
- *El paso por el Servicio de Mediación nos ha permitido prevenir futuros conflictos, reflexionando sobre diferentes situaciones en las mediaciones.*

#### 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 **30,5 %** 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 2025, el 38,1% 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 6,6% de los casos.

Durante este año, en el 14,4% 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.

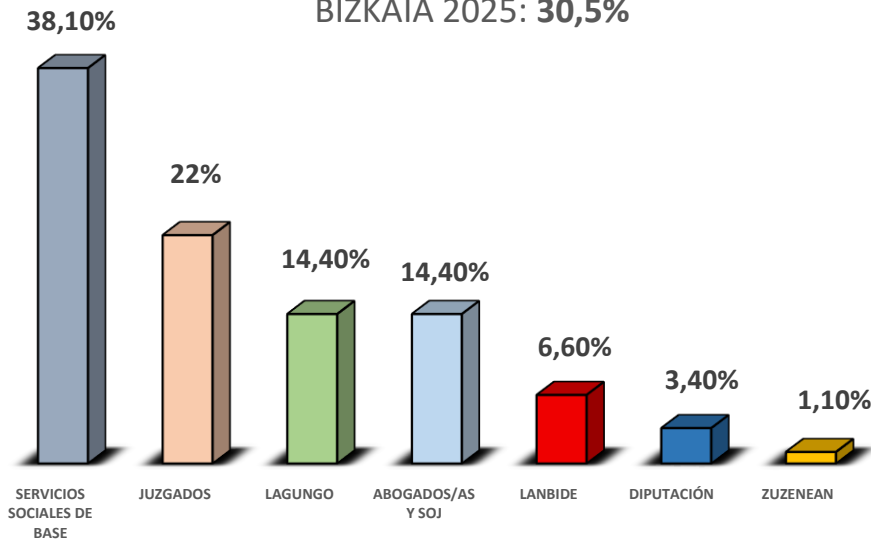
Este año se ha trabajado en coordinación con otros servicios de Gobierno Vasco, como Zuzenean, en el 1,1% de las mediaciones.

En el 3,4% de las mediaciones se ha realizado una labor de coordinación con los servicios sociales de la Diputación Foral de Bizkaia.

En el 36,4% de las mediaciones se ha llevado a cabo un trabajo en red con servicios jurídicos. Por una parte, en un 14,4% de los casos esta coordinación ha sido con el SOJ (Servicio de Orientación Jurídica) y con abogados y abogadas ejercientes en la práctica privada. Por otra parte, en un 22% de los casos se ha establecido un procedimiento de coordinación con los Juzgados de Familia y Primera Instancia de los partidos judiciales de Bizkaia, a través de **diligencias de ordenación** dirigidas al SMF.



COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES  
BIZKAIA 2025: 30,5%





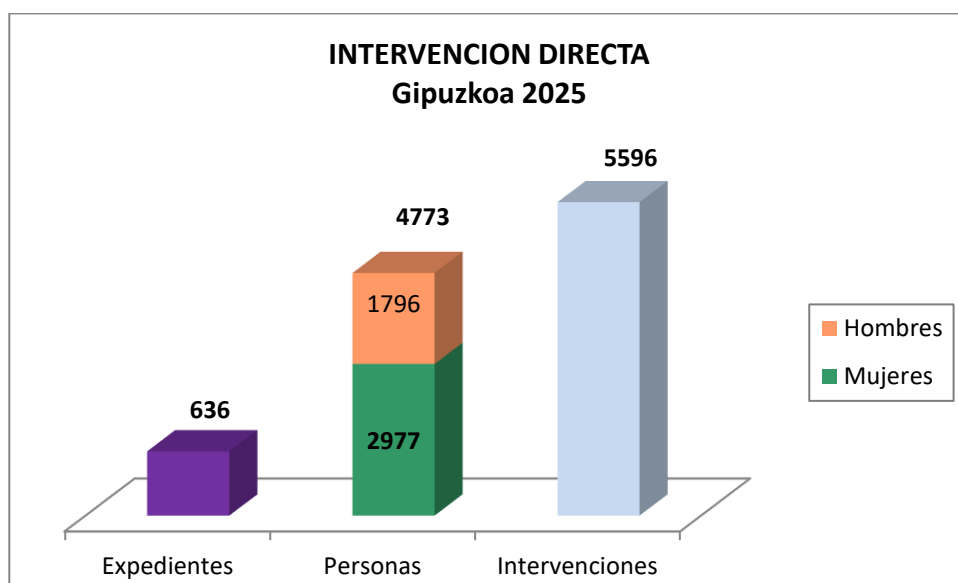
## VII.1.D. DATOS DEL SMF DE GIPUZKOA

| MEMORIA ANUAL<br>2025 GIPUZKOA             | N.º<br>EXPEDIENTES |  | N.º<br>INTERVENCIONES |  | N.º PERSONAS |  |              |  |              |  |
|--|--------------------|--|-----------------------|--|--------------|--|--------------|--|--------------|--|
|  |                    |  |                       |  | HOMBRES      |  | MUJERES      |  |              |  |
| <b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b> |                    |  | <b>3.606</b>          |  | <b>1.272</b> |  | <b>2.334</b> |  |              |  |
|  |                    |  |                       |  | <b>3.606</b> |  |              |  |              |  |
| <b>2) MEDIACIÓN</b>                        |                    |  |                       |  | <b>979</b>   |  |              |  |              |  |
|  |                    |  | <b>520</b>            |  | <b>1.767</b> |  | <b>434</b>   |  | <b>545</b>   |  |
| CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA               |                    |  | 440                   |  | 1.542        |  | 371          |  | 426          |  |
| CONFLICTOS FAMILIARES                      |                    |  | 80                    |  | 225          |  | 62           |  | 112          |  |
| Profesionales atendidos                    |                    |  |                       |  |              |  | 1            |  | 7            |  |
| <b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>        |                    |  |                       |  | <b>392</b>   |  |              |  |              |  |
|  |                    |  | <b>249</b>            |  | <b>365</b>   |  | <b>150</b>   |  | <b>242</b>   |  |
|  |                    |  | 224                   |  | 25           |  | 139          |  | 11           |  |
|  |                    |  | 25                    |  | 329          |  | 11           |  | 220          |  |
|  |                    |  | 36                    |  | 36           |  | 22           |  | 22           |  |
|  |                    |  | Donostia              |  | Tolosa       |  | Donostia     |  | Tolosa       |  |
| CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA               |                    |  | 165                   |  | 19           |  | 222          |  | 28           |  |
| Hijos/as menores de edad atendidos         |                    |  |                       |  |              |  |              |  |              |  |
| CONFLICTOS FAMILIA                         |                    |  | 59                    |  | 6            |  | 107          |  | 8            |  |
| Hijos/as menores de edad atendidos         |                    |  |                       |  |              |  |              |  |              |  |
| PROFESIONALES ATENDIDOS                    |                    |  |                       |  |              |  |              |  | 6            |  |
| <b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>            |                    |  |                       |  | <b>587</b>   |  |              |  |              |  |
|  |                    |  | <b>271</b>            |  | <b>1.402</b> |  | <b>284</b>   |  | <b>303</b>   |  |
|  |                    |  | 239                   |  | 32           |  | 251          |  | 33           |  |
|  |                    |  | 32                    |  | 1.226        |  | 176          |  | 269          |  |
|  |                    |  | 32                    |  | 32           |  | 34           |  | 34           |  |
|  |                    |  | Donostia              |  | Tolosa       |  | Donostia     |  | Tolosa       |  |
| CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA               |                    |  | 225                   |  | 31           |  | 1.127        |  | 165          |  |
| Expedientes nuevos                         |                    |  | 176                   |  | 24           |  | 960          |  | 138          |  |
| Expedientes en proceso                     |                    |  | 49                    |  | 7            |  | 167          |  | 27           |  |
| Hijos/as menores de edad atendidos         |                    |  |                       |  |              |  |              |  | 1            |  |
| CONFLICTOS FAMILIA                         |                    |  | 14                    |  | 1            |  | 99           |  | 11           |  |
| Expedientes nuevos                         |                    |  | 13                    |  | 0            |  | 96           |  | 0            |  |
| Expedientes en proceso                     |                    |  | 1                     |  | 1            |  | 3            |  | 11           |  |
| Hijos/as menores de edad atendidos         |                    |  |                       |  |              |  |              |  |              |  |
| PROFESIONALES ATENDIDOS                    |                    |  |                       |  |              |  | 1            |  | 1            |  |
| <b>3) SEGUIMIENTO</b>                      |                    |  |                       |  | <b>188</b>   |  |              |  |              |  |
|  |                    |  | <b>116</b>            |  | <b>223</b>   |  | <b>90</b>    |  | <b>98</b>    |  |
|  |                    |  | 106                   |  | 10           |  | 82           |  | 8            |  |
|  |                    |  | 10                    |  | 206          |  | 17           |  | 91           |  |
|  |                    |  | 7                     |  | 7            |  | 7            |  | 7            |  |
|  |                    |  | Donostia              |  | Tolosa       |  | Donostia     |  | Tolosa       |  |
| CONFLICTOS RUPTURA DE PAREJA               |                    |  | 101                   |  | 10           |  | 196          |  | 17           |  |
| CONFLICTOS FAMILIA                         |                    |  | 5                     |  | 0            |  | 10           |  | 0            |  |
| PROFESIONALES ATENDIDOS                    |                    |  |                       |  |              |  |              |  |              |  |
|  |                    |  |                       |  |              |  | <b>1.796</b> |  | <b>2.977</b> |  |
| <b>TOTALES</b>                             |                    |  | <b>636</b>            |  | <b>5.596</b> |  | <b>4.773</b> |  |              |  |

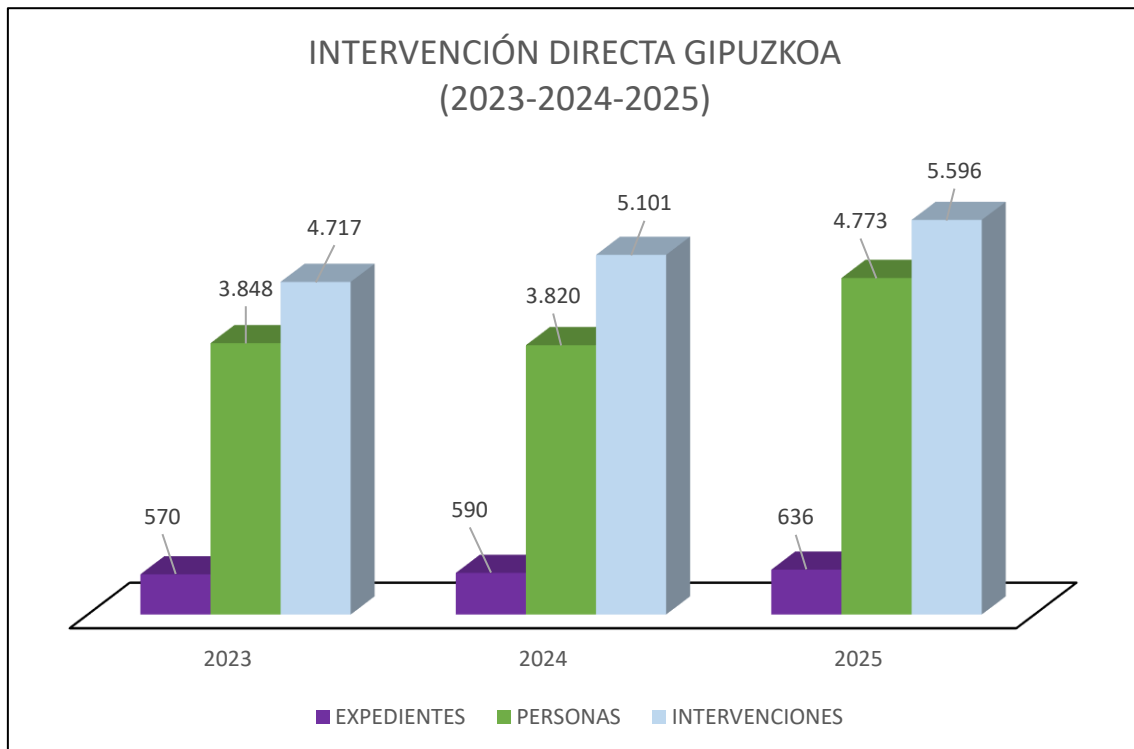
En la anterior tabla se recogen los datos relacionados con el trabajo desarrollado en el Servicio de Mediación Familiar de Gipuzkoa durante el año 2025, en sus distintos niveles de intervención directa:

- 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 4.773 personas: 1.796 fueron hombres y 2.977, mujeres. El número total de expedientes correspondientes a las familias atendidas en el SMFG ha sido de 636 y las intervenciones realizadas, en el total de expedientes, han ascendido a 5.596.



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.



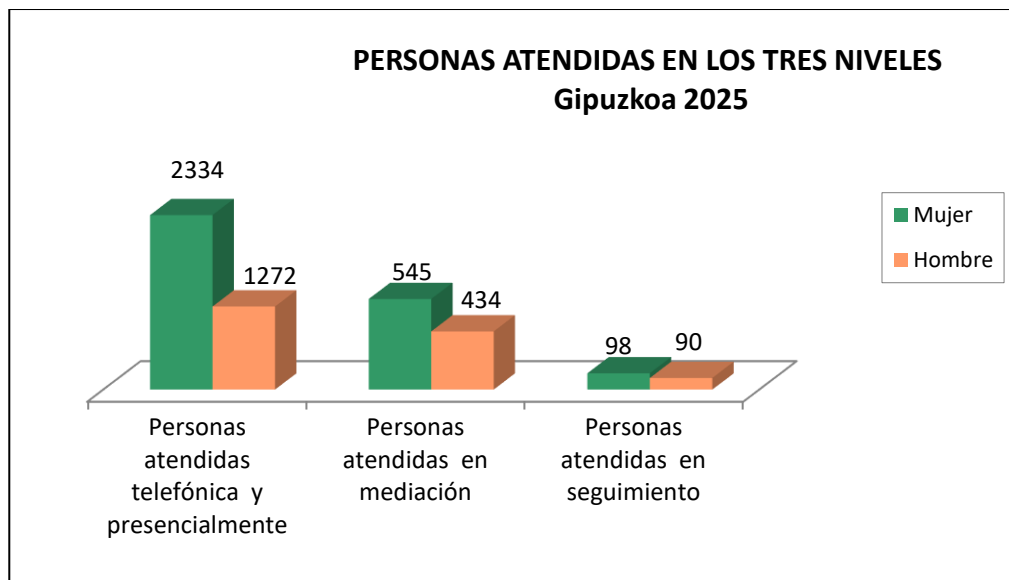
#### VII.1.D.1. PERSONAS ATENDIDAS

Durante el año 2025 han sido atendidas un total de 4.773 personas en los diferentes niveles de intervención y que han supuesto un total de 5.596 intervenciones.

Partiendo de los datos anteriores, las personas atendidas a través de llamada telefónica, o presencialmente, fueron un total de 3.606 personas, mientras que en la intervención realizada en mediación han participado un total de 979 personas y se han realizado seguimientos a un total de 188 personas.



|                    | ATENCIÓN<br>TELEF.-<br>MAIL-<br>PRESENCIAL | BITARTEKARITZA ESKU-<br>HARTZEA |            |                    |         | SEGUIMIENTO | TOTAL        |
|--------------------|--|---------------------------------|------------|--------------------|---------|-------------|--------------|
|                    |  | PRE-MEDIACIÓN                   |            | PROCESOS MEDIACIÓN |         |             |              |
|                    |  | PAREJA                          | FAMILIA    | PAREJA             | FAMILIA |             |              |
| HOMBRES            | 1.272                                      | 116                             | 34         | 255                | 28      | 90          | <b>1.796</b> |
| MUJERES            | 2.334                                      | 167                             | 75         | 267                | 37      | 98          | <b>2.977</b> |
| TOTAL,<br>PERSONAS | 3.606                                      | 283                             | 109        | 522                | 65      |             |              |
|                    |  | <b>392</b>                      |            | <b>587</b>         |         |             |              |
|                    |  |                                 | <b>979</b> |                    |         | <b>188</b>  | <b>4.773</b> |



De estas 3.606 personas atendidas en este primer nivel de intervención, es decir, de forma telefónica y/o presencial, 1.272 fueron hombres y 2.334 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.

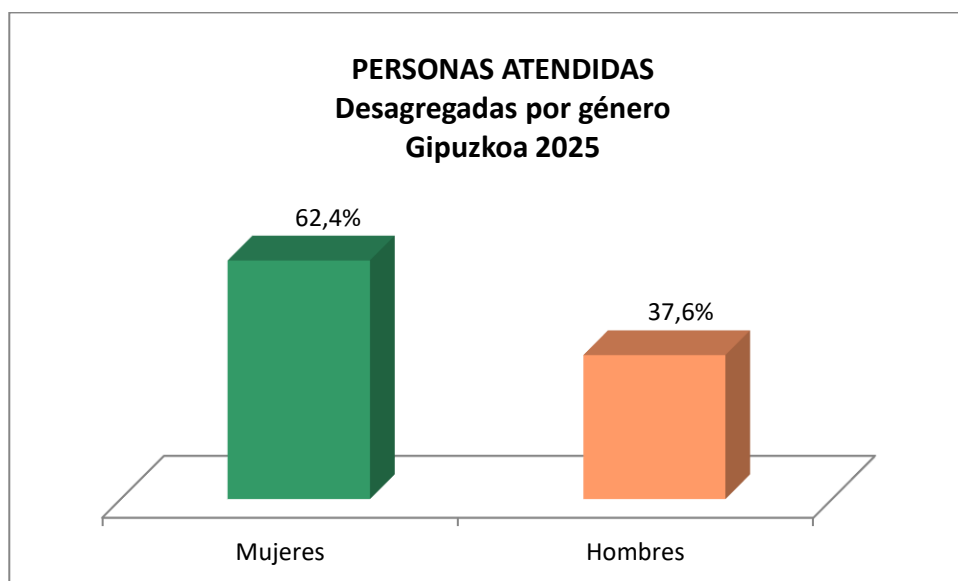
Respecto de la intervención en mediación, se distinguen, por una parte, los expedientes de pre-mediación y por otra, los procesos de mediación.

En los expedientes de pre-mediación se han atendido un total de 392 personas, 150 hombres y 242 mujeres, incluyendo a seis profesionales atendidos.

En cuanto a los procesos de mediaciones realizados, han participado un total de 587 personas, de las cuales 284 han sido hombres y 303 mujeres. En este nivel también se ha atendido a dos profesionales y a tres personas menores de edad.

En la fase de seguimiento se han atendido un total de 188 personas, de las cuales 90 han sido hombres y 98 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 2025 en los tres niveles de intervención, el 62,4% eran mujeres y el 37,6% 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 3.606 personas, de las cuales 2.334 fueron mujeres y 1.272 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:

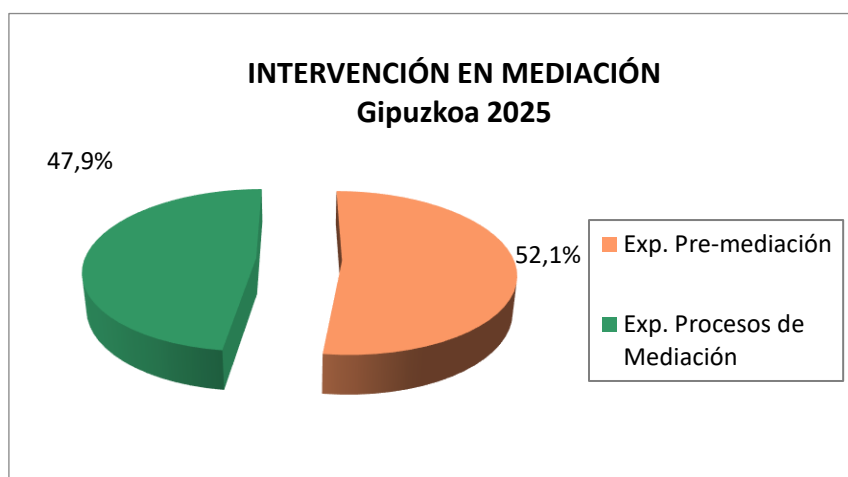
- Expedientes de pre-mediación y
- Los expedientes de los procesos de mediación.
- A su vez, en las tipologías de conflictos, distinguimos entre:
  - Conflictos derivados de las situaciones de ruptura de la pareja y
  - El resto de los conflictos familiares, (según se ha descrito en la parte general).

| <b>EXPEDIENTES TRABAJADOS<br/>AÑO 2025</b> | <b>GIPUZKOA<br/>N.º TOTAL DE<br/>EXPEDIENTES</b> |                         |
|--|--|-------------------------|
| <b>EXP. PRE-MEDIACIÓN</b>                  | <b>249</b><br>DONOSTIA<br><b>224</b>             | TOLOSA<br><b>25</b>     |
| <b>EXP. PROCESOS DE MEDIACIÓN</b>          | <b>271</b><br>DONOSTIA<br><b>239</b>             | TOLOSA<br><b>32</b>     |
| <b>EXP. SEGUIMIENTO</b>                    | <b>116</b><br>DONOSTIA<br><b>106</b>             | TOLOSA<br><b>10</b>     |
| <b>N ° TOTAL DE EXPEDIENTES</b>            | <b>569</b>                                       | <b>67</b><br><b>636</b> |

Los datos recogidos en esta tabla muestran que el trabajo realizado en mediación ha generado un total de 636 expedientes, de los cuales 271 correspondieron a procesos de mediación, es decir, el 52,1% del total, y 249 pre-mediaciones, suponiendo el 47,9% restante, sin tener en cuenta los 116 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 5º aniversario de su puesta en marcha y este año ha sido el cuarto completo desde su apertura.

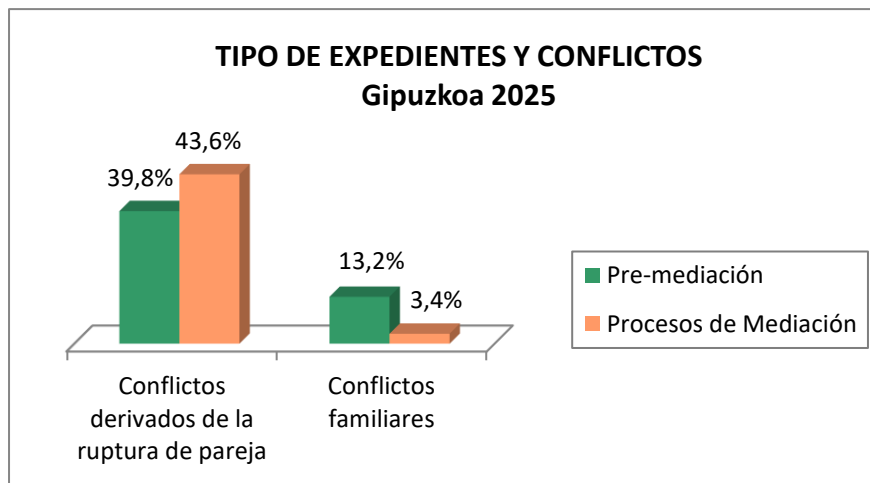
Los datos referidos a la atención en **Tolosa** han aumentado a lo largo de este año 2025 y en total se han trabajado 67 expedientes: 25 expedientes de pre-mediación, en los que se han atendido un total de 33 personas, 11 hombres y 25 mujeres; 32 expedientes de mediación, en los que se han atendido un total 67 personas, de las cuales han sido 34 mujeres y 33 hombres; incluyendo a dos menores de edad y 10 expedientes de seguimiento, en los que han atendido un total de 15 personas, de las cuales 8 han sido hombres y 7 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

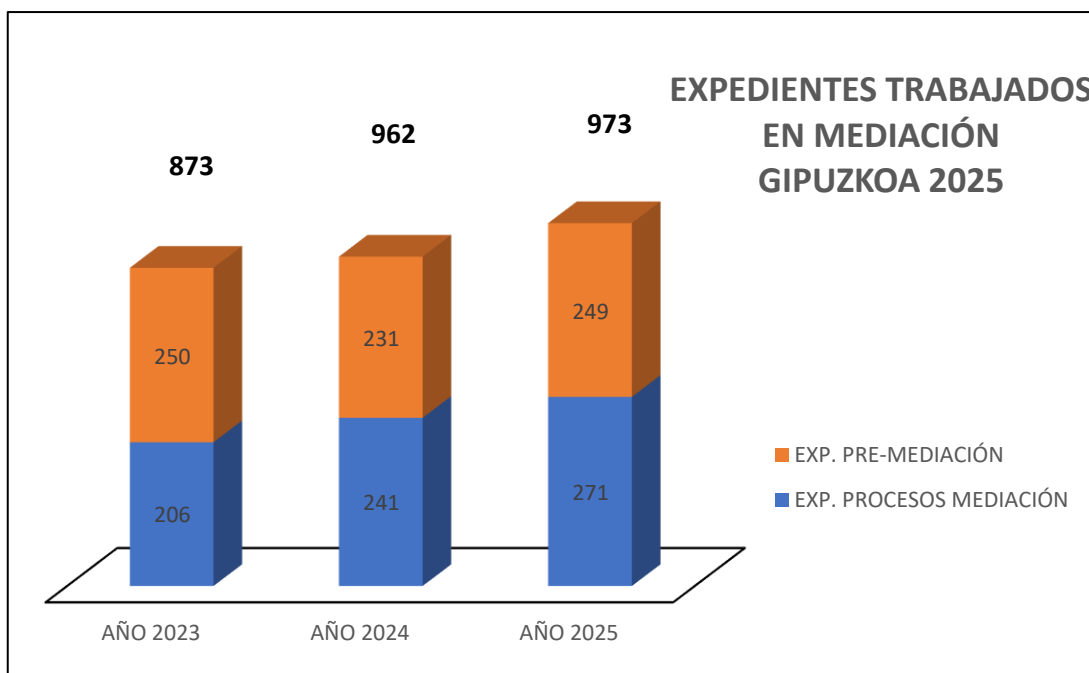


corresponden a casos relacionados con la ruptura de pareja, mientras que los restantes conflictos familiares constituyen el 16,6% de los casos atendidos.



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 2025, los expedientes trabajados han supuesto un **incremento del 11,45%** respecto al año 2024.



Durante el año 2025 se han trabajado un total de 11 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 3 corresponden a expedientes de pre-mediación y 8 a expedientes de mediación.

En cuanto a los expedientes de pre-mediación mencionados, se corresponde, tal y como se especifica en el apartado general, uno de ellos con casos de conflictos derivados de la ruptura de la pareja y 2, se corresponden con casos de conflictos familiares de otra índole distinta a los conflictos derivados de la ruptura de pareja.

De los 8 expedientes de mediación, 6 de éstos, se corresponden con casos de conflictos derivados de la ruptura de pareja y son dos los que se corresponden con casos de conflictos familiares de otra índole distinta a los 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.

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.

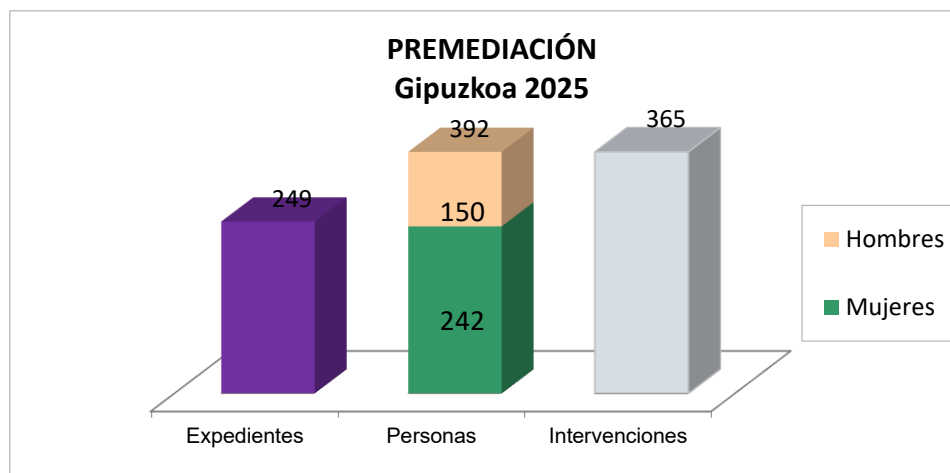
#### VII.1.D.3.A. LOS EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN

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.

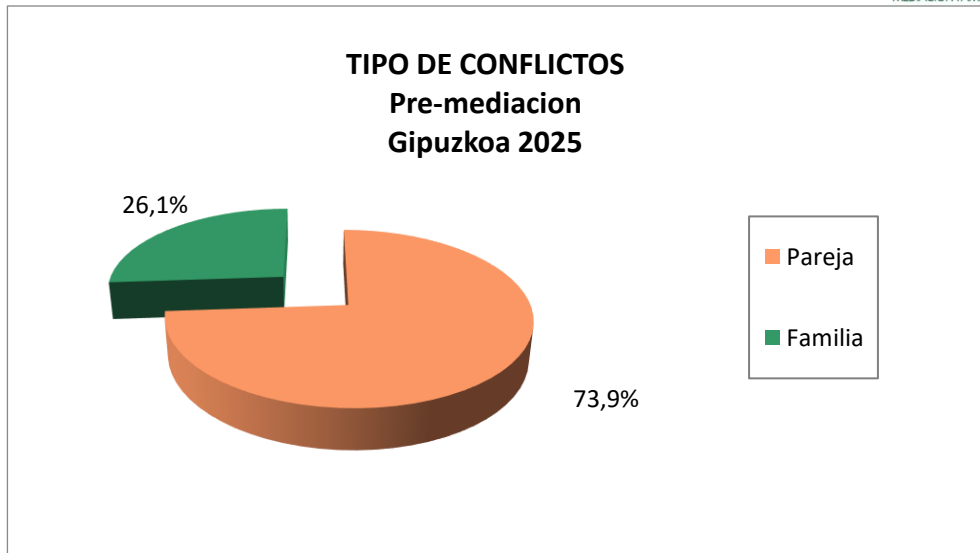
En algunos casos, a petición de la persona o personas que han acudido a esta primera sesión, se envía una carta informativa a la persona o personas que no hubieran acudido al SMF, invitándole/s a una sesión informativa, a petición de la persona que ha mostrado interés por la mediación, con el fin de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

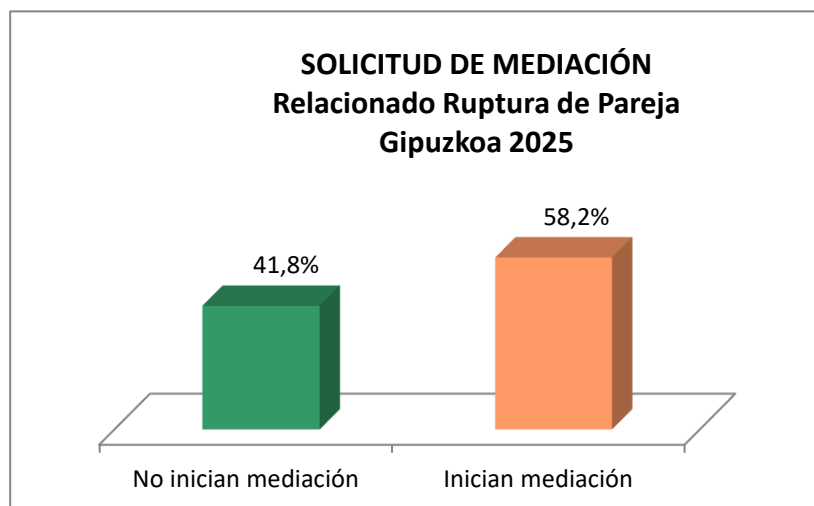
A lo largo del año 2025 se han trabajado 249 expedientes de premediación, en los que se han atendido a un total de 392 personas, 150 hombres y 242 mujeres, incluyendo a 6 mujeres profesionales, habiéndose generado un total de 365 intervenciones.



De los 249 expedientes de pre-mediación, 184 expedientes se corresponden con casos de conflictos derivados de ruptura de parejas, es decir, un 73,9 % del total de pre-mediaciones, mientras que en 65 casos se trataba de conflictos familiares de otra índole, lo que supone el 26,1% restante.

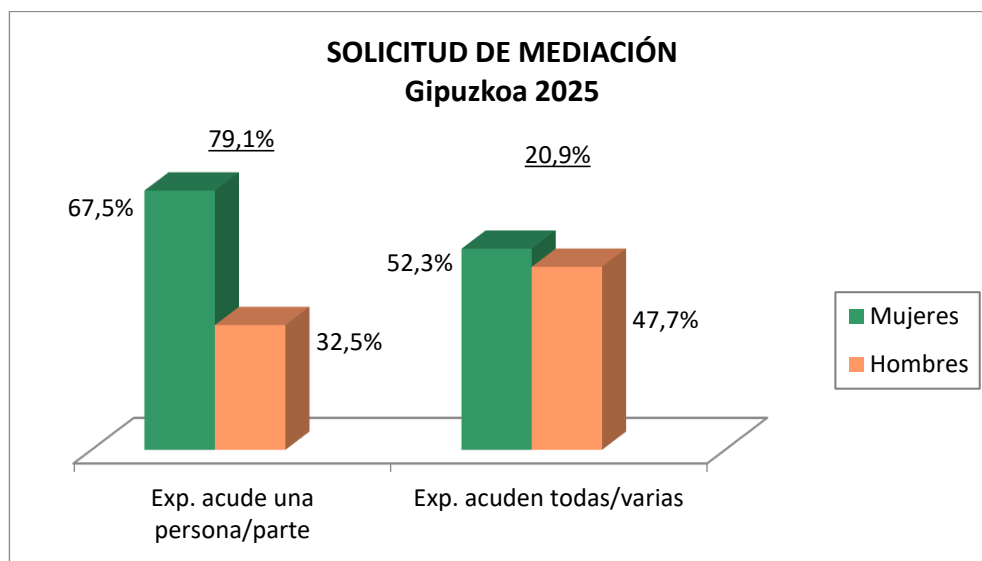


Respecto de la tipología de conflictos relacionados con ruptura de pareja, el 58,2% de las solicitudes de información iniciaron el proceso de mediación mientras que el 41,8% restante no llegaron a iniciarlo, finalizándose por tanto la intervención desde el servicio. Las solicitudes en las que no se llega a iniciar el proceso de mediación dan lugar a los expedientes de pre-mediación.



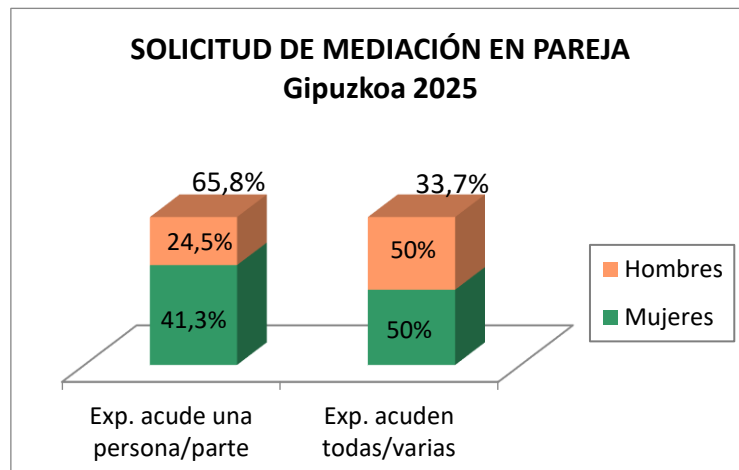
En los expedientes de pre-mediación abiertos en 2025, en el 79,1% de los casos, ha sido solamente alguna de las partes implicadas quien acudió a una primera cita para solicitar información sobre la mediación, por lo cual, al no participar la otra u otras personas implicadas en el conflicto, no se pudo iniciar el proceso de mediación. Entre las personas que asistieron a la sesión informativa solas, el 67,5% fueron mujeres, y el 32,5% hombres.

En el 20,49% 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 52,3% de las personas que acudieron eran mujeres, y el 47,7% 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 65,8% 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 24,5% son hombres y el 41,3% son mujeres, siendo las mujeres de modo individual quienes más se acercan al servicio para solicitar información.

Por otro lado, en un 34,2%, 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% son mujeres y el 50% 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 89,23% 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 75% han sido mujeres y el 25% hombres.

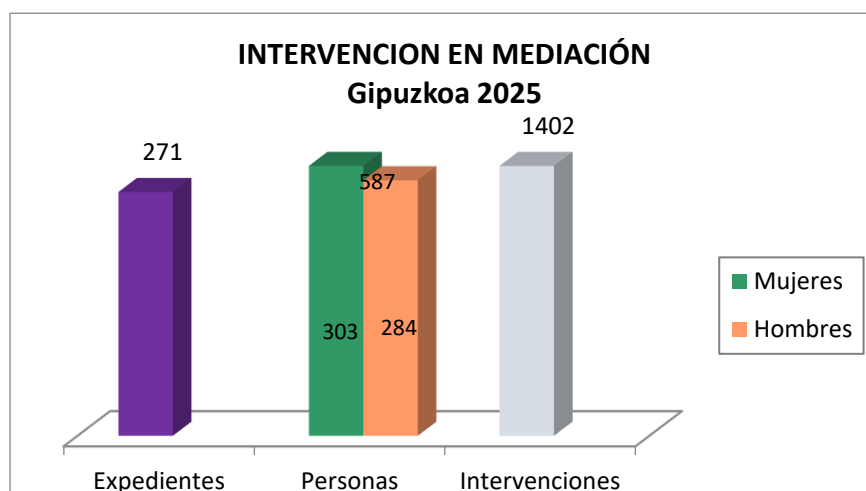
Sin embargo, en el 10,77% de casos en los que, habiendo acudido todas las personas protagonistas del conflicto a la sesión informativa, no se inició el proceso al no haber, en ese momento, una voluntad expresa por parte de alguna o algunas de las personas presentes. De estas personas, el 64% han sido mujeres y el 36% hombres.

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

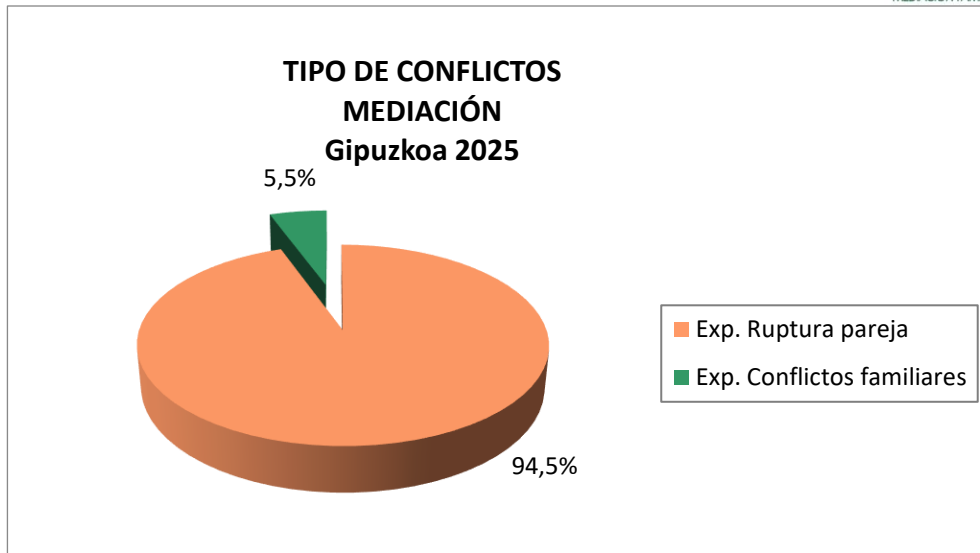
Una vez realizadas las sesiones informativas, y cuando todas las personas implicadas así lo deciden, se inicia el proceso de mediación que comienza con la lectura del acta inicial de la mediación, y su firma tanto por las citadas personas protagonistas, como por la persona o personas mediadoras.

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 2025, se han iniciado un total de 271 expedientes, en los que se ha atendido a 587 personas, 303 mujeres y 284 hombres. Además, se atendió 1 mujer profesional, 1 hombre 2 mujeres menores de edad y 1 hombre menor de edad. Con todas estas personas se realizaron 1.402 intervenciones.



Del total de mediaciones realizadas en los 271 expedientes, 256 de los conflictos planteados provenían de situaciones de ruptura de pareja, es decir, el 94,5% de los casos, mientras que, en los 15 expedientes restantes, que suponen el 5,5%, los conflictos tuvieron su origen en otro tipo de situaciones familiares.



## LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

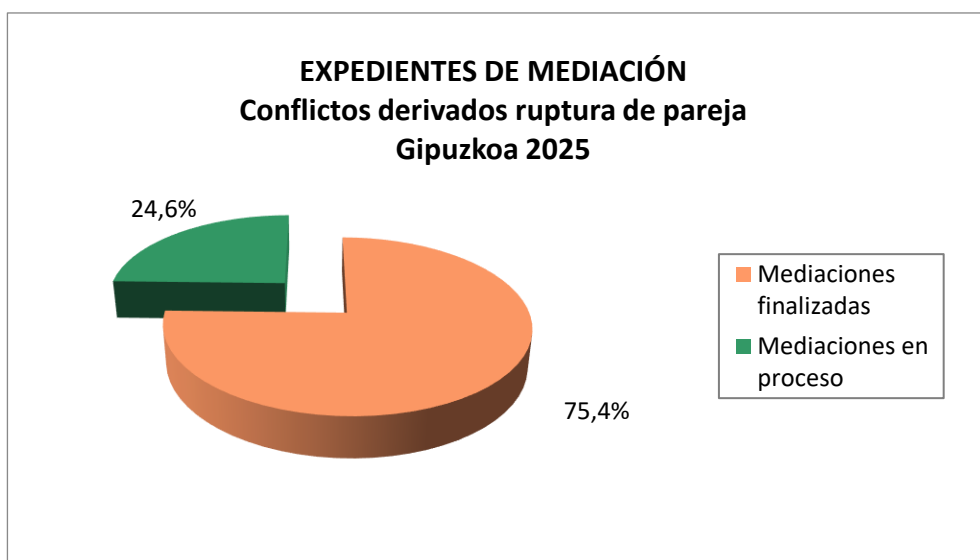
En este ámbito, tal y como se ha descrito anteriormente, el número de expedientes de mediación fue de 271, de los cuales 256 correspondieron a situaciones de ruptura de pareja. En estos casos se trabajó con 520 personas, de las cuales 255 fueron hombres y 265 mujeres, con quienes se llevaron a cabo 1.292 intervenciones.


**SMF – GIPUZKOA 2025 - RUPTURA DE PAREJA**

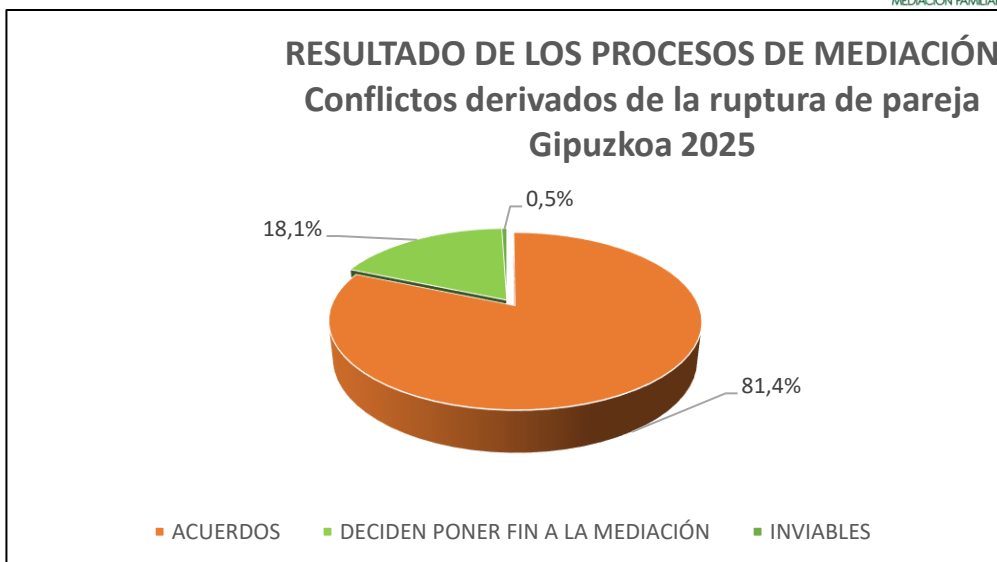
|   |  |                        |                        |
|---|--|------------------------|------------------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>   | Nº expedientes   | <b>256</b>             |                        |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>  | Nº personas  | <b>522</b>             |                        |
|   |  | <b>265</b><br><b>M</b> | <b>257</b><br><b>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>  | Nº intervenciones  | <b>1.292</b>           |                        |
|   | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>5,1</b>             |                        |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>  |  |                        |                        |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS.....</b>   |  | <b>193</b>             |                        |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....   |  | 157                    |                        |
| • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR.....                                 |  | 99                     |                        |
| • OTROS ACUERDOS .....  |  | 42                     |                        |
| • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA.....  |  | 1                      |                        |
| • DERIVADOS A PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO..... |  | 14                     |                        |
| • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA.....   |  | 1                      |                        |
| • RECUPERAN LA RELACIÓN DE PAREJA .....   |  | 0                      |                        |
| Deciden poner fin al proceso de mediación.....  |  | 35                     |                        |
| Expedientes inviables .....   |  | 1                      |                        |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>   |  | <b>63</b>              |                        |



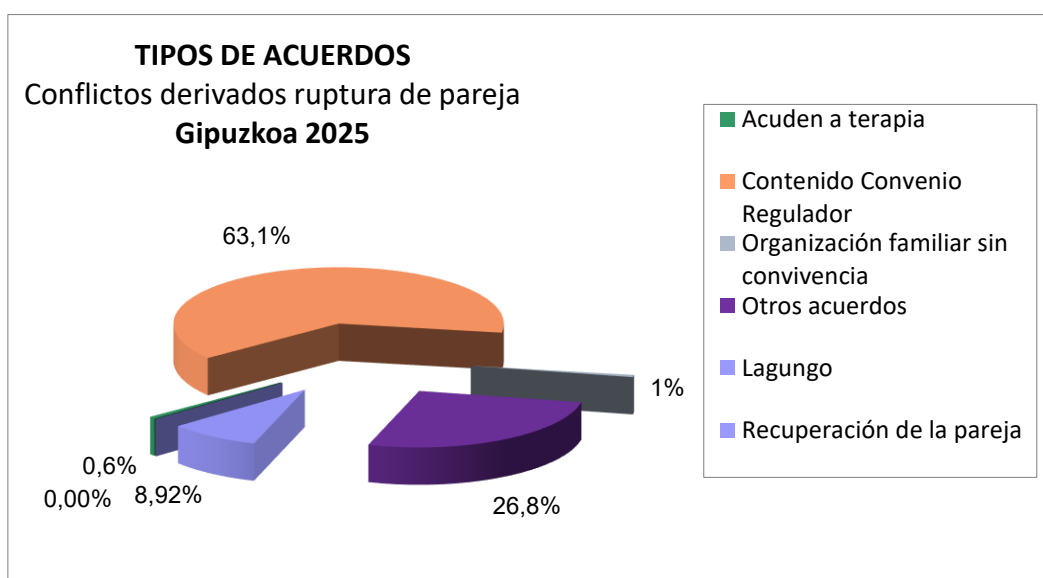
Durante el año 2025, se dieron por finalizados un total de 193 expedientes de mediación en el ámbito de ruptura de pareja, lo que supone un 75,4% de los casos de este apartado, manteniéndose en otros 63 casos (24,6%) los procesos abiertos, para seguir trabajando con ellos durante 2026. La media de sesiones desarrolladas a lo largo de los procesos finalizados ha sido de 5,1 sesiones.



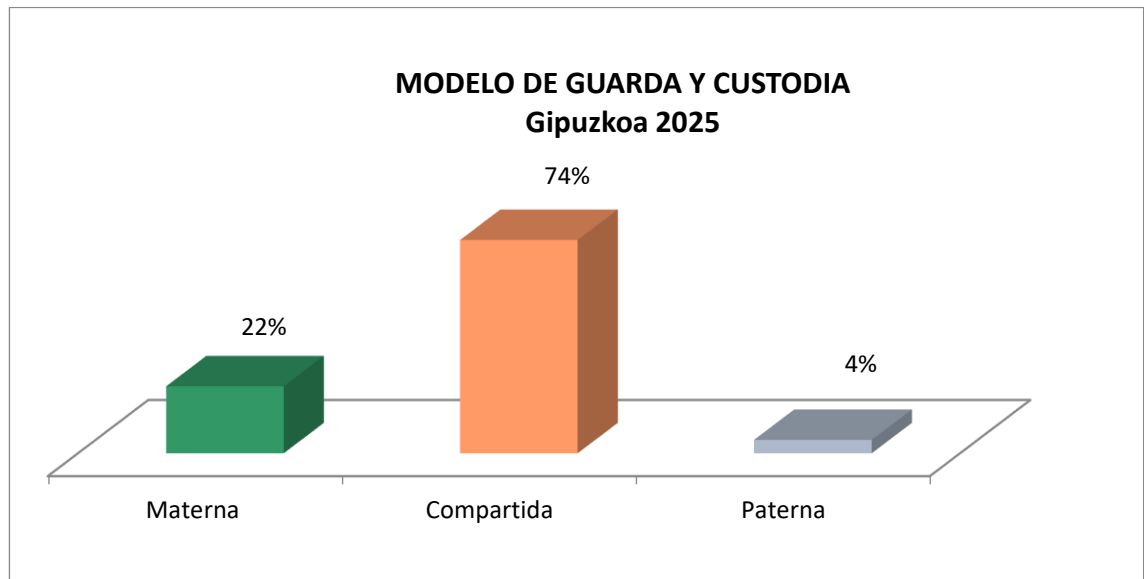
Tras el trabajo realizado por el equipo en las reuniones periódicas que se mantienen con el objeto de supervisar las mediaciones en proceso, en el 0,5% de los casos se ha interrumpido la mediación al considerarse ésta inviable. Por otro lado, en el 18,1% de las mediaciones iniciadas, las partes han decidido poner fin al proceso de mediación. En la evolución de los procesos de mediación respecto al año 2025, observamos un **incremento** en el número de **mediaciones finalizadas con acuerdos del 81,4%**.



Del total de parejas que finalizaron el proceso de mediación habiendo llegado a acuerdos, el 63,1% alcanzaron pactos que daban contenido al convenio regulador de su ruptura de pareja; el 26,8% llegaron a acuerdos de diversos tipos, según las circunstancias que presentaba cada caso concreto; y el 8,92 % pactaron iniciar un Programa de atención terapéutica gestionado por la Fundación Lagungo. Además, un 0,6% tuvo como pacto pactaron acudir a un espacio de terapia y el 1% restante concluyó en una organización familiar sin convivencia.

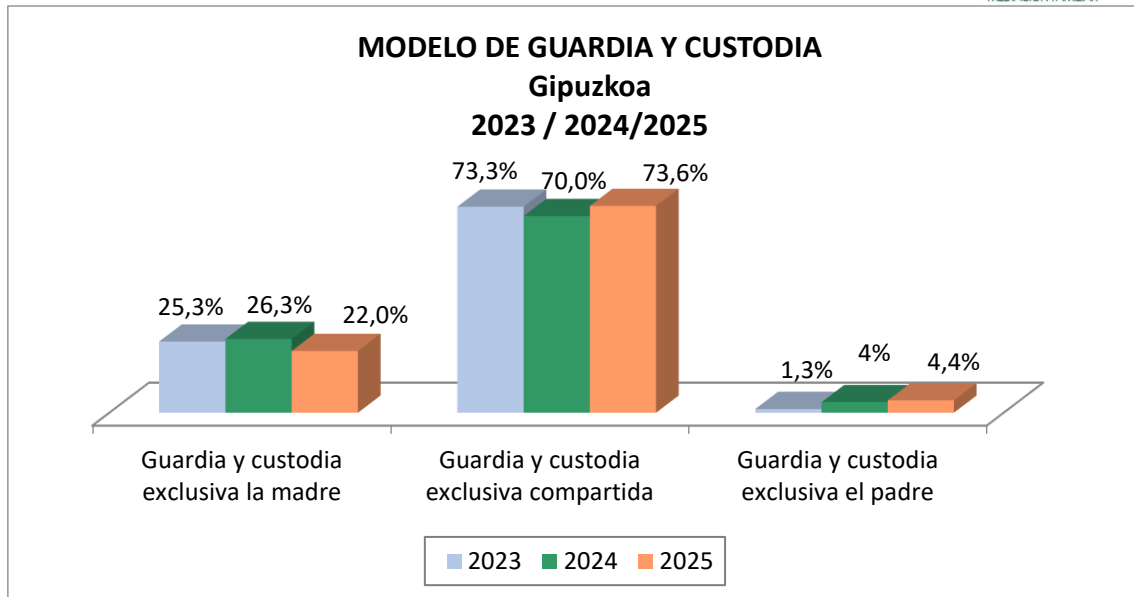


En cuanto a los acuerdos alcanzados para reestructurar la organización familiar tras la ruptura, en el 74% de los casos se estableció una custodia compartida entre la madre y el padre. En el 22% las parejas establecieron una custodia individual atribuida a la madre frente al 4% atribuida al padre.



Las custodias compartidas como modelo de organización familiar, continúa siendo el modelo más elegido por las familias en los tres últimos años, como muestra el siguiente gráfico, donde se comprueba cómo este tipo de custodia ha oscilado por encima del 70% del total hasta el 73,6% de este año 2025.

Las custodias atribuidas a las madres, continúan mostrando una tendencia descendente desde el 25,3% en 2023, hasta 22% durante el año 2025. En cuanto a la custodia paterna, apreciamos una ligera tendencia al alza llegando hasta el 4,4% en este año 2025.

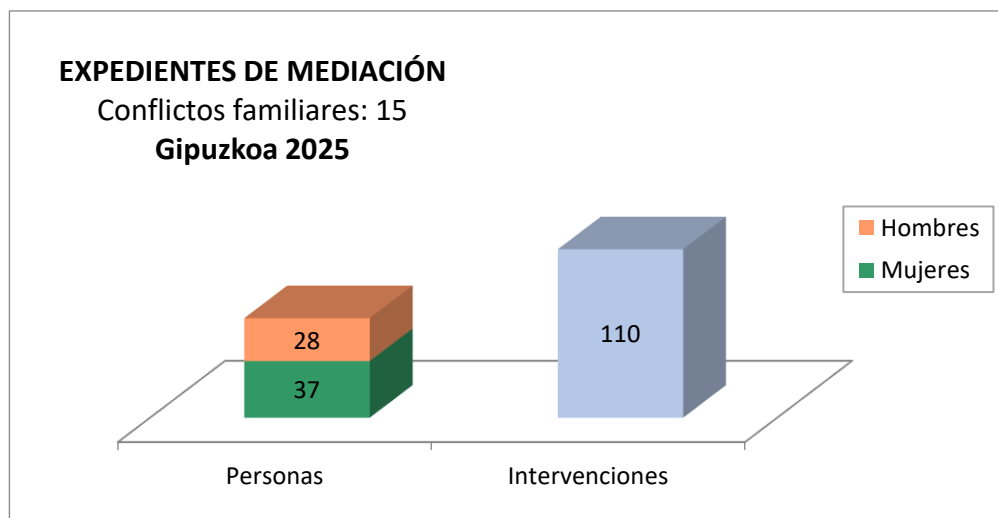


Respecto a las parejas que han finalizado la mediación llegando a acuerdos sobre la futura organización familiar, en el 91,92% son familias donde hay hijos e hijas menores de edad, en un 7,07% de los casos son parejas con hijas e hijos mayores de edad y en un 1,01% de los casos son parejas sin hijas 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 2025 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 110 intervenciones con las 65 personas miembros de las citadas familias, de las cuales 37 eran mujeres y otras 28, hombres.





## SMF – GIPUZKOA 2025 - FAMILIA

|  |  |                 |                 |
|--|--|-----------------|-----------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>  | Nº expedientes   | <b>15</b>       |                 |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>   | Nº personas  | <b>65</b>       |                 |
|  |  | <b>37<br/>M</b> | <b>28<br/>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>   | Nº intervenciones  | <b>110</b>      |                 |
|  | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>7,7</b>      |                 |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>   |  |                 |                 |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS .....</b>   |  | <b>11</b>       |                 |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....  |  | 7               |                 |
| • ACUERDOS.....  |  | 6               |                 |
| • DERIVADOS AL PROGRAMA DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA GESTIONADO POR LA FUNDACIÓN LAGUNGO..... |  | 1               |                 |
| Deciden poner fin al proceso de mediación .....  |  | 4               |                 |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>  |  | <b>4</b>        |                 |

De los 15 expedientes generados por este tipo de conflictos, 11 finalizaron durante 2025, mientras otros 4 quedan abiertos para seguir trabajando con ellos durante el 2026. La media de sesiones necesarias para finalizar estos expedientes ha sido de 7,7 sesiones.

En los 11 expedientes finalizados, las familias alcanzaron acuerdos en el 63,64% de los casos.



## VII.D.4. FASE DE SEGUIMIENTO

**EXPEDIENTES TOTALES ..... 116**

- INICIATIVA SMF .....94
- INICIATIVA PERSONAS USUARIAS ..... 22
- INICIATIVA PROFESIONALES .....0

**EXPEDIENTES SEGÚN TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS**

- CONFLICTOS DE PAREJA ..... 111
- CONFLICTOS DE FAMILIA .....5

**PERSONAS ATENDIDAS ..... 188**

- Nº DE MUJERES .....98
- Nº DE HOMBRES .....90

**INTERVENCIONES .....223**

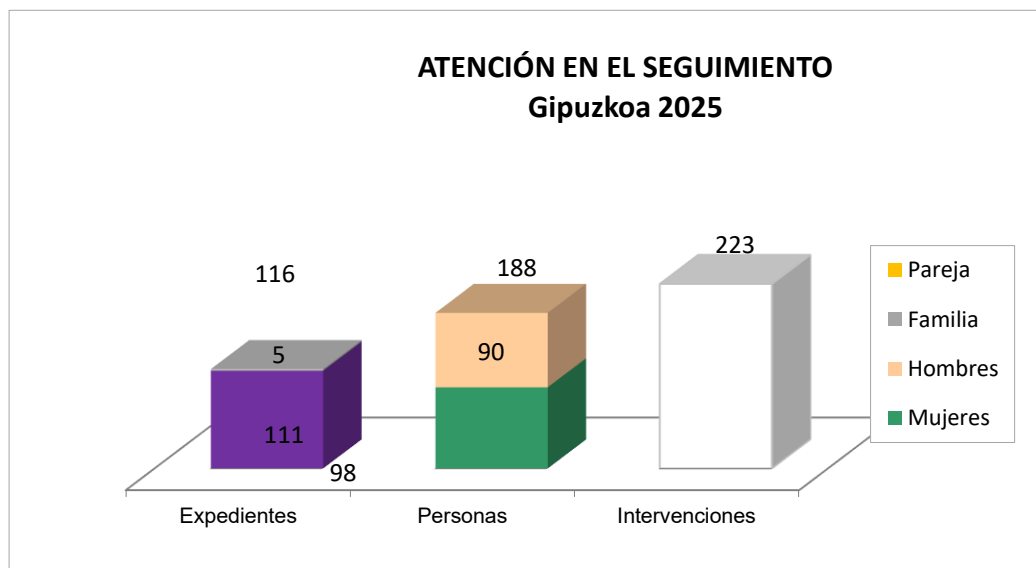
- Nº DE SESIONES ..... 186
- Nº DE INTERVENCIONES ..... 37

**ACUERDOS EN EL TIEMPO**

- SI SE RESPONSABILIZAN ..... 94%
- NO SE RESPONSABILIZAN .....6%

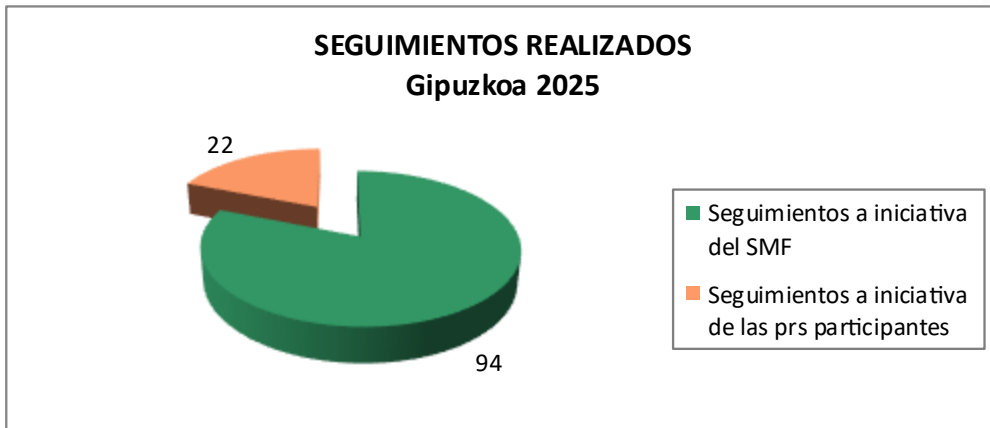
A continuación, se irán desarrollando las distintas cuestiones en relación a los expedientes de seguimiento del 2025.

De los 116 expedientes de seguimiento habidos durante este año, 111 han sido de pareja y 5 de familia, en los que se han atendido a 188 personas y con quienes se ha trabajado a lo largo de 223 intervenciones.



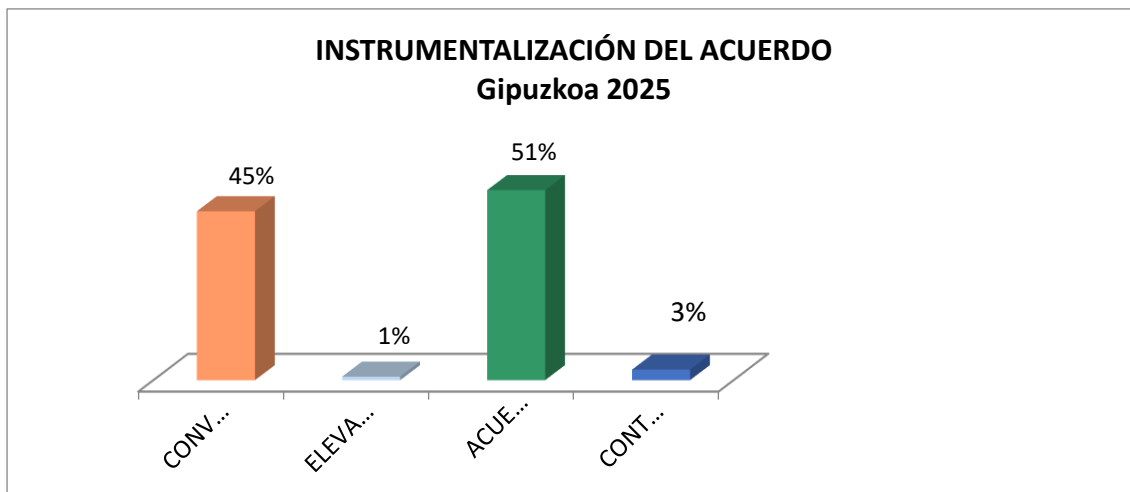
En el 2025, en relación a los 116 expedientes, se diferencian dos modos distintos de iniciación:

- A iniciativa del SMF: Se han realizado seguimientos a 94 expedientes, de los cuales, en 89 expedientes se ha podido obtener información y en 5 expedientes no ha sido posible el contacto con la persona usuaria, en la mayoría de los casos, debido al cambio de número de teléfono.
- A iniciativa de las personas participantes: Se iniciaron 22 expedientes a iniciativa de personas participantes en el proceso de mediación.



En relación a la instrumentalización del acuerdo:

- En el 45% de los seguimientos realizados, los acuerdos han sido tramitados judicialmente.
- En el 50% de los seguimientos realizados, han decidido mantener los acuerdos como privados.
- En el 3% se ha iniciado un procedimiento contencioso.
- En un 1% 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 las nuevas situaciones y a la evolución de la familia.

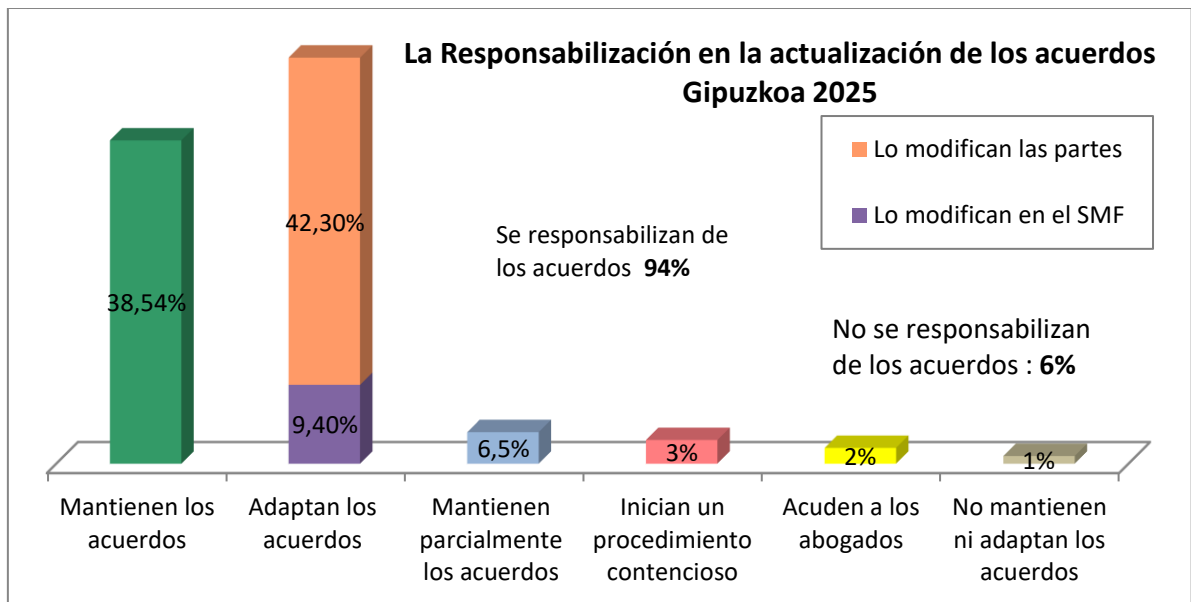


El **94%** de las personas que han participado en un proceso de mediación se han hecho responsables de sus acuerdos de mediación, y el **6%** no ha asumido dicha responsabilidad.

De las personas que se han responsabilizado de sus acuerdos:

- El 38,54% han funcionado con los mismos acuerdos que tomaron en el proceso de mediación.
- El 51,70% de los casos, han decidido modificar algún acuerdo para adaptarlo a las necesidades de la familia o a las nuevas circunstancias, siendo en un 42,30% los propios protagonistas de la situación quienes han tomados las decisiones, mientras que un 9,40% han acudido de nuevo al SMF.
- En el restante 3,76%, 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.

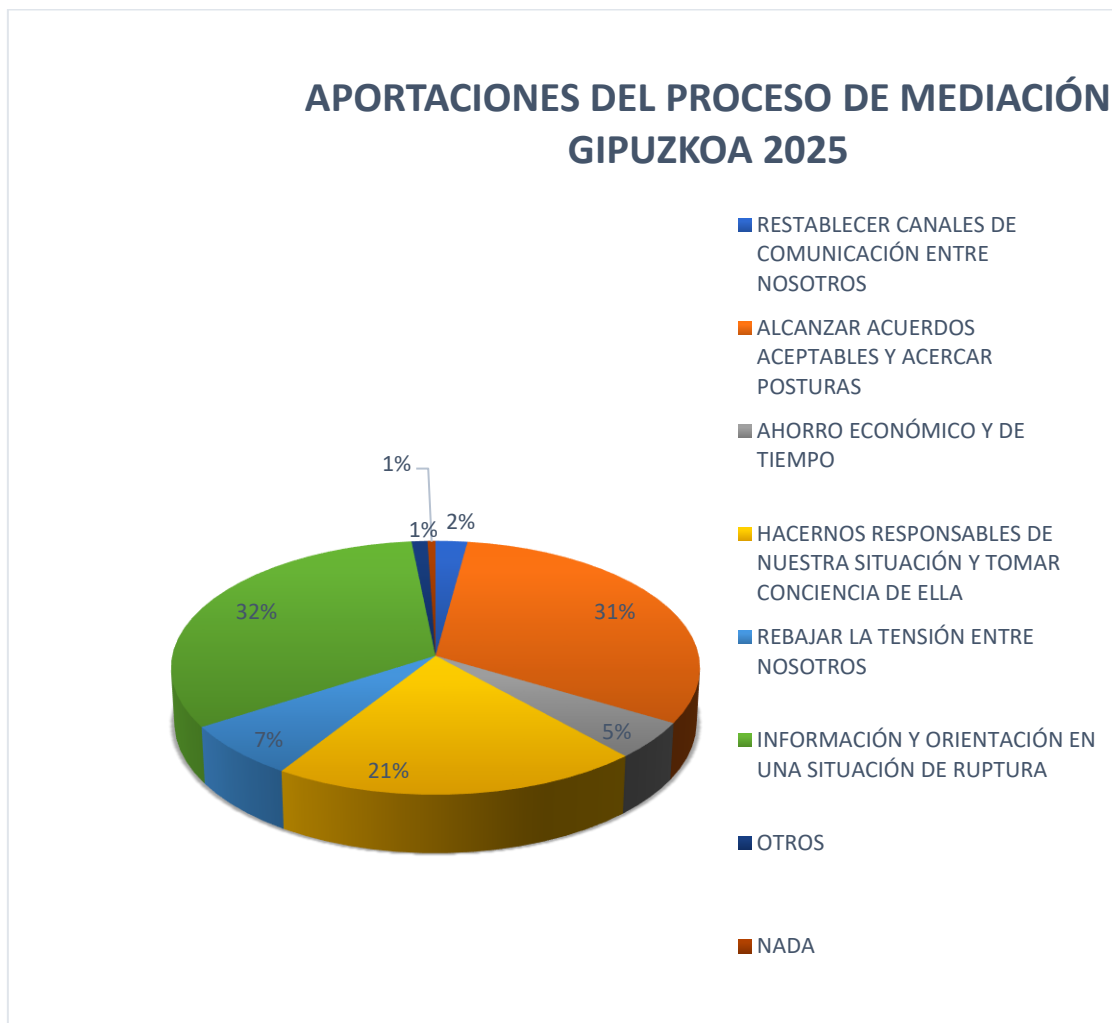
Del 6% de las personas que no se han responsabilizado de sus acuerdos, el 3% ha iniciado un procedimiento contencioso, el 2% ha decidido acudir a sus abogados y el 1% restante no mantiene ni actualiza sus acuerdos.



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 32% corresponde aquellas personas que consideran que les ha reportado información y orientación en relación al conflicto planteado y otro 31%, destaca que la mediación le ha permitido alcanzar acuerdos aceptables y acercar postura. Seguido se encuentra el 21% 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. El 2% 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 y decisiones. Un 5% hace referencia al ahorro económico y de tiempo que les ha reportado el proceso de mediación, otro 7% refiere al beneficio de de la disminución de la tensión entre las personas participantes y realizar propuestas. Otro 1% opina que les ha aportado tranquilidad al sentirse acompañadas en este proceso y ayuda al centrar los temas a tartar para evitar que se dispersaran. Por

último, el 1% restante piensa que el proceso de mediación no les ha aportado nada.



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 2025:

- Nos ayudaron a hacer camino y nos centraban mucho.
- Nos costó porque cuando nos atascábamos, éramos nosotros quienes aplazaban la cita. Aun así, nos aportó un espacio donde pudimos hablar de todo lo necesario, con total tranquilidad, sin prisas.
- Nos sirvió para poner los pies en el suelo y ordenar ideas.
- Gracias a la mediación siento que todo está estable y vamos funcionando con flexibilidad.



- Nos sirvió para confirmar el paso del divorcio y poner las cosas claras.
- Nuestra relación estaba rota y a pesar de dejarnos de hablar, nos ayudaron a acercar posturas sobre nuestro hijo.
- La mediación me aportó en conocer lo que desconocía y poder dar forma a nuestras ideas.
- Facilitó mucho para que luego el proceso legal fuer fácil.
- Nos ayudaron a ser capaces de dialogar.
- Me ayudó a tomar conciencia de la situación y tener todo bien atado.
- La mediación ha servido para que ella se acerque más a mí. Ahora hasta me llama.
- He conseguido que él sea más responsable de lo que era y eso me ha dado tranquilidad.
- A pesar de que salí en varias sesiones porque estaba roto, considero un trabajo necesario para facilitar el día a día.

#### **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.

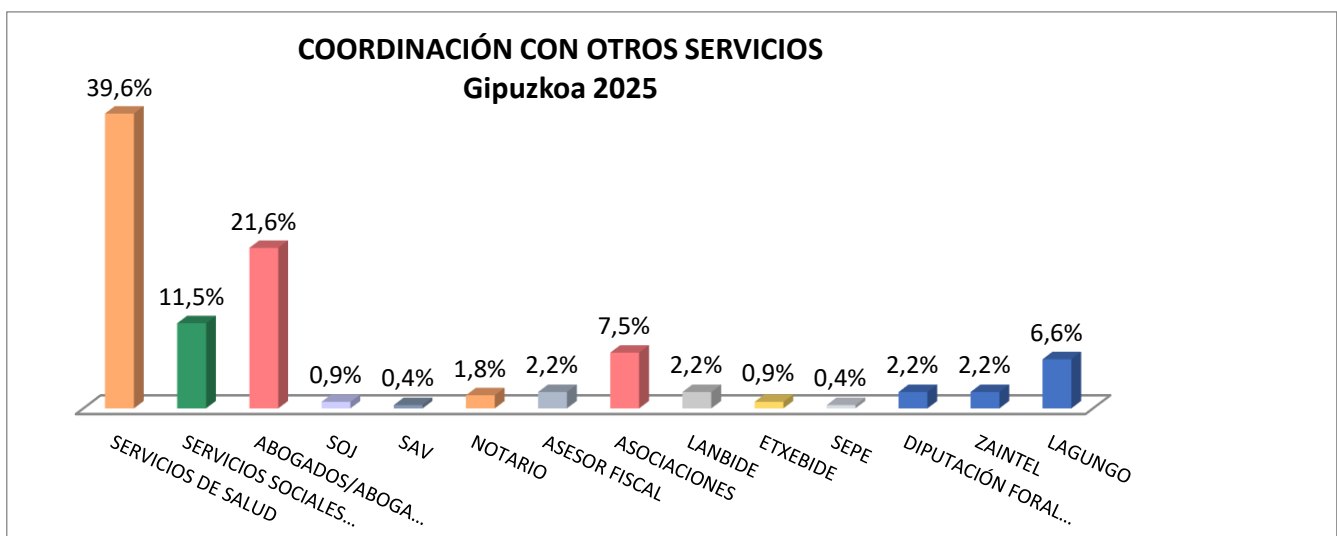
La coordinación que se realiza con otros servicios se puede hacer en un primer momento, en la fase de pre-mediación, así como durante el propio proceso de mediación.



A lo largo del 2025, en un 54,61% de las familias atendidas en la mediación se ha mantenido una coordinación con otras entidades:

- En un 39,90% 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 11,26 % del total los casos, se ha realizado con los Servicios Sociales de Base. Esta coordinación se 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 22,39%, siendo un 21,6% con abogada privada y en un 0,9% con el Servicio de Orientación Jurídica, con el fin de informarse sobre la posibilidad de obtener la declaración de justicia gratuita.
- En un 0,4% de los casos la coordinación realizada ha sido con el S.A.V
- La coordinación realizada con la figura del notario ha sido en un 1,8%.
- Ha habido un 7,5% de los casos que se ha trabajado en red con otras asociaciones (Casa de la mujer, Proyecto hombre, Agipad, Urkoa, Agipase, Kalexka y Norbera).
- En un 2,2% se ha desarrollado un trabajo de coordinación con asesores fiscales.

- En otro 2,2% de las mediaciones ha habido una coordinación con Lanbide y de un 0,9% con Etxebide, quienes nos han derivado a las familias.
- La coordinación realizada con Lagungo (Centro de Orientación familiar) se ha dado en un 6,6% de las familias atendidas.
- Y en un 2,2% se ha realizado la coordinación con Zaintel.
- Por último, en un 2,2% de las mediaciones, ha habido coordinación con el departamento de protección a la infancia y adolescencia de Diputación Foral de Gipuzkoa.



Además, durante el 2025, 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 13,3%.

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

## VII.1.E. DATOS DEL SMF ARABA

| Nº<br>EXPEDIEN-<br>TES | Nº<br>INTERVE-<br>N-CIONES | Nº PERSONAS |     |
|------------------------|----------------------------|-------------|-----|
|                        |                            | HOM         | MUJ |

|  |  |              |              |              |
|--|--|--------------|--------------|--------------|
| <b>1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL</b> |  | <b>2.503</b> | <b>832</b>   | <b>1.671</b> |
|  |  |              | <b>2.503</b> |              |

## 2) MEDIACIÓN

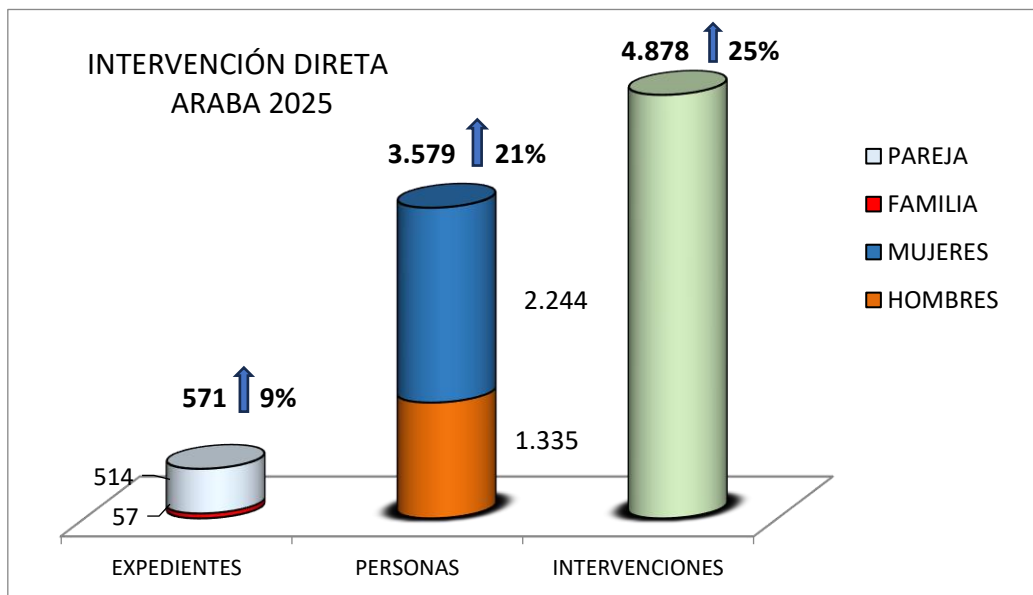
|   | <b>417</b> | <b>2.106</b> | <b>791</b> |            |
|---|------------|--------------|------------|------------|
|   |            |              | <b>361</b> | <b>430</b> |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA | 364        | 1.912        | 329        | 357        |
| CONFLICTOS FAMILIARES                           | 53         | 194          | 32         | 73         |
| <b>EXPEDIENTES DE PRE-MEDIACIÓN</b>             | <b>159</b> | <b>268</b>   | <b>260</b> |            |
|   |            |              | <b>105</b> | <b>155</b> |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA | 120        | 190          | 84         | 108        |
| CONFLICTOS FAMILIARES                           | 39         | 78           | 21         | 47         |
| <i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>                  |            |              |            |            |
| <b>EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN</b>                 | <b>258</b> | <b>1.838</b> | <b>531</b> |            |
|   |            |              | <b>256</b> | <b>275</b> |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA | 244        | 1.722        | 245        | 249        |
| Expedientes nuevos                              | 216        | 1.572        | 217        | 221        |
| Expedientes en proceso                          | 28         | 150          | 28         | 28         |
| CONFLICTOS FAMILIARES                           | 14         | 116          | 11         | 26         |
| Expedientes nuevos                              | 10         | 83           | 6          | 18         |
| Expedientes en proceso                          | 4          | 33           | 5          | 8          |
| <i>PROFESIONALES ATENDIDOS</i>                  |            |              |            |            |

## 3) SEGUIMIENTO

| <b>EXPEDIENTES DE SEGUIMIENTO</b>               | <b>154</b> | <b>269</b>   | <b>285</b>           |            |
|---|------------|--------------|----------------------|------------|
|   |            |              | <b>142</b>           | <b>143</b> |
| CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE LA PAREJA | 150        | 261          | 137                  | 140        |
| CONFLICTOS FAMILIARES                           | 4          | 8            | 5                    | 3          |
| <b>TOTALES</b>                                  | <b>571</b> | <b>4.878</b> | <b>3.579</b>         |            |
|   |            |              | <b>1.335 / 2.244</b> |            |

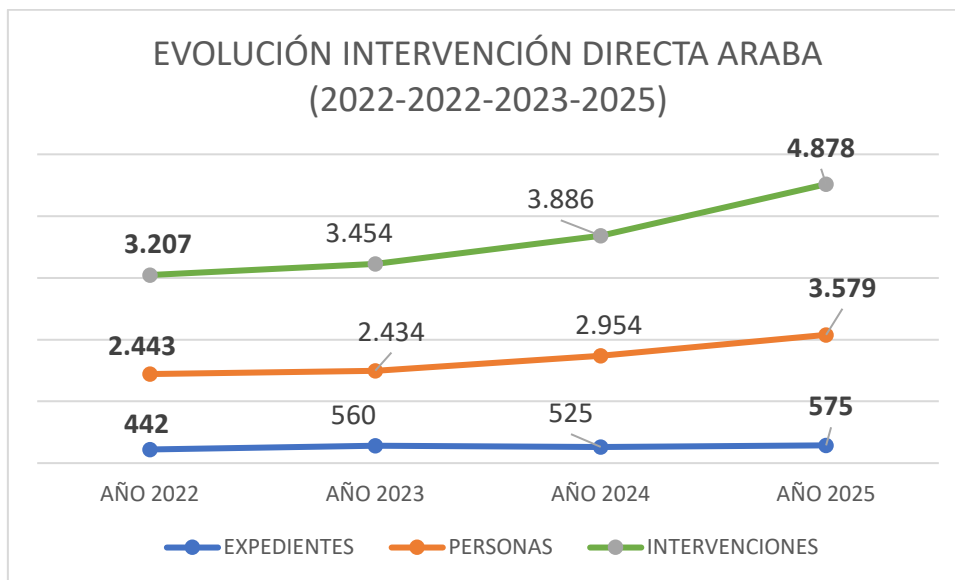
**El número de personas atendidas** en los distintos niveles de intervención directa en el SMF de Araba-Álava lo largo del año 2025, esto es, en la atención telefónica y presencial, en la mediación (la pre-mediación y los procesos de mediación) y en los seguimientos realizados, ha supuesto una atención directa a 3.579 personas, lo que supone **un incremento del 21%** con respecto al año anterior. Del total de personas atendidas, 2.244 han sido mujeres y 1.335 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 571, lo que supone **un incremento del 9%** y las **intervenciones realizadas** con relación al número de expedientes han sido 4.878, lo que supone un **incremento del 25%**.



Se puede observar en el siguiente gráfico cómo en los últimos cuatro años ha ido aumentando progresivamente el número las intervenciones realizadas, las personas atendidas en el SMF de Araba-Alava, en los distintos niveles de intervención, así como el número de expediente trabajados.

Al respecto de los expedientes trabajados hemos tenido un incremento del 29%, con respecto a las personas atendidas hemos incrementado el número de éstas en un 46,5% y en lo referente al número de intervenciones, las hemos también incrementado en un 44%.



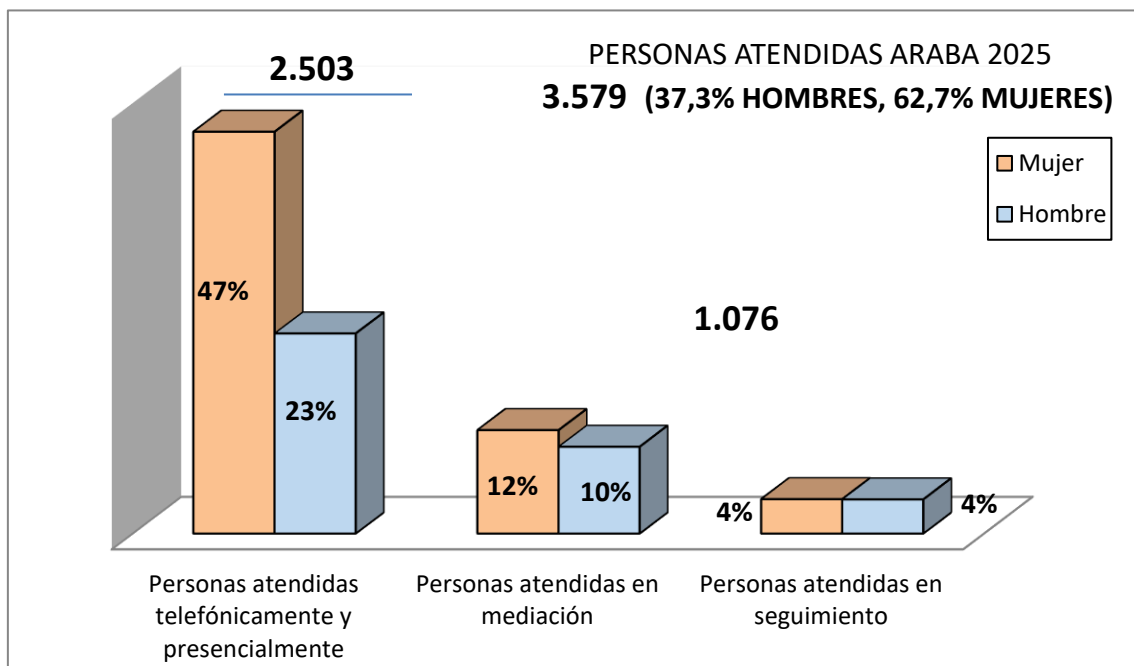
A continuación, detallaremos más pormenorizadamente estos datos.

## VII.1. E.1. PERSONAS ATENDIDAS

A lo largo del año 2025 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 3.579 personas usuarias, de las cuales 2.503 han sido atendidas de manera telefónica y/o bien se han acercado de manera presencial (1.671 mujeres y 832 hombres).

|                   | ATENCIÓN<br>TELEFONICA<br>MAIL<br>PRESENCIAL | INTERVENCIÓN MEDIACIÓN     |            | SEGUIMIENTO | TOTAL        |
|-------------------|--|----------------------------|------------|-------------|--------------|
|                   |  | PRE-MEDIACIÓN<br>MEDIACIÓN | PROCESOS   |             |              |
| HOMBRES           | 832  | 105                        | 256        | 142         | <b>1.335</b> |
| MUJERES           | 1.671  | 155                        | 275        | 143         | <b>2.244</b> |
| TOTAL<br>PERSONAS | <b>2.503</b>                                 | <b>361</b>                 | <b>430</b> | <b>285</b>  | <b>3.579</b> |
|                   |  | <b>791</b>                 |            |             |              |
|                   |  |                            |            | <b>285</b>  |              |

En los procesos de mediación durante el año 2025 han sido atendidas 791 personas (430 mujeres y 361 hombres) y en los seguimientos realizados de las mediaciones finalizadas un total de 285 (143 mujeres y 142 hombres).





Como viene siendo habitual a lo largo de los años, son las mujeres las que solicitan mayoritariamente la intervención del SMF de Araba-Álava; 63% de mujeres frente al 37% de hombres.

Cuando se inicia el primer contacto con el SMF de Araba-Alava, bien telefónicamente, por email o acudiendo a nuestra oficina, son las mujeres las encargadas mayoritariamente de realizar dicha acción; 67% de mujeres frente al 33% de hombres.

En los procesos de mediación, estos porcentajes se van equilibrando, especialmente en los casos de pareja. Así, por ejemplo, en los expedientes de pre-mediación y mediación, la relación entre hombres y mujeres que participan en los mismos es más igualitaria; 50,5% de mujeres frente al 49,5% de hombres. En los expedientes de seguimiento ocurre lo mismo, el 51% de los participantes son mujeres y el 49% hombres.

#### 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, así como a los profesionales que solicitan información general sobre el servicio, y también 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 29% de personas atendidas con respecto al año pasado; 2.503 personas, 1.671 mujeres y 832 hombres. El teléfono la forma preferida para solicitar información o solicitar una cita.



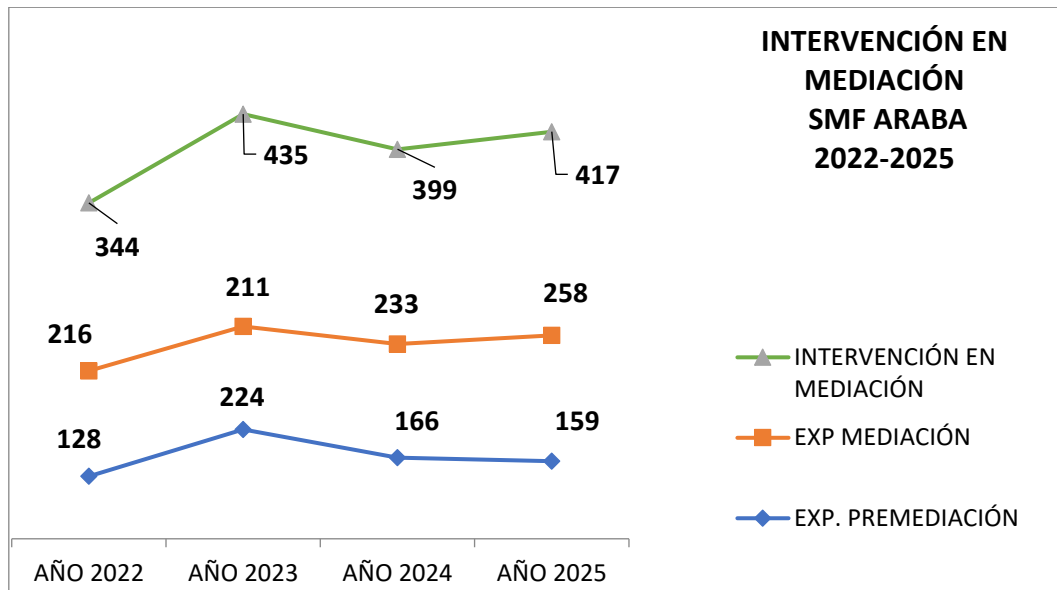
## VII.1.E.3. LA INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN

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<br>ARABA 2025                    | PRE-MEDIACIÓN | EXPEDIENTES<br>EN PROCESOS<br>DE MEDIACIÓN | TOTAL |
|---|---------------|--|-------|
| DERIVADOS DE LA<br>SITUACIÓN<br>DE RUPTURA DE LA PAREJA | 120           | 244  | 364   |
| CONFLICTOS FAMILIARES                                   | 39            | 14   | 53    |
| TOTAL   | 159           | 258  | 417   |

Durante el año 2025, se han generado en el SMF de Alava-Araba en **mediación** un total de 417 expedientes, lo que supone **un incremento** con respecto al año pasado del **4,5%**. De todos los expedientes de mediación trabajados, son los de pareja los más numerosos (87%), suponiendo el 67% de los mismos se corresponden a expedientes en proceso de mediación y el 33% son expedientes de pre-mediación.

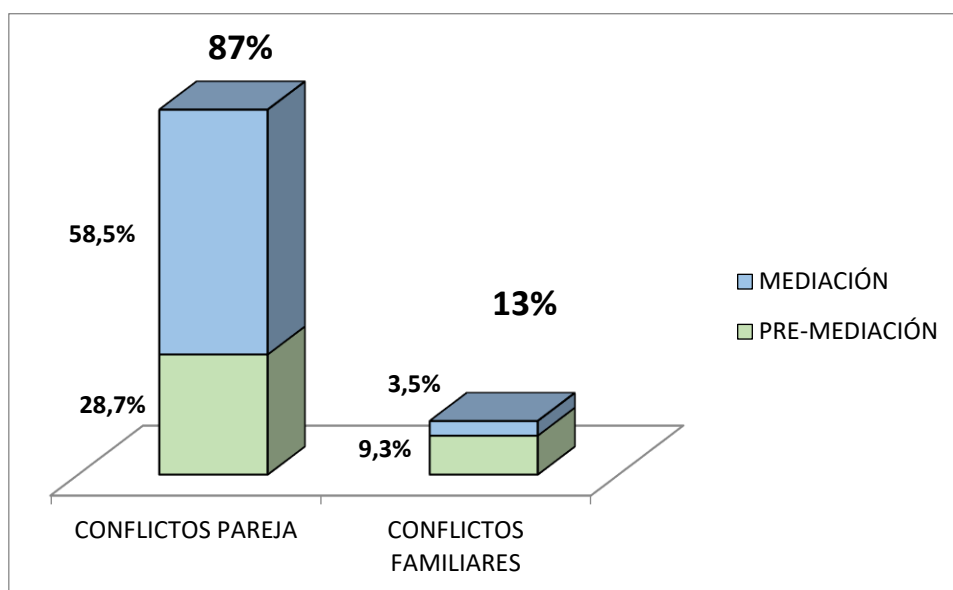
En el siguiente gráfico observamos, la tendencia creciente de los procesos de mediación trabajados en los últimos cinco años. Con respecto a los procesos de pre-mediación esta tendencia solo se vio alterada en el 2023, que ha sido el año que más expedientes de este tipo se han gestionado en el SMF de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



Los datos que figuran a continuación muestran que en el 87% de los casos atendidos se refieren a conflictos derivados de la ruptura de pareja y el 13% de los restantes son casos derivados de conflictos familiares.

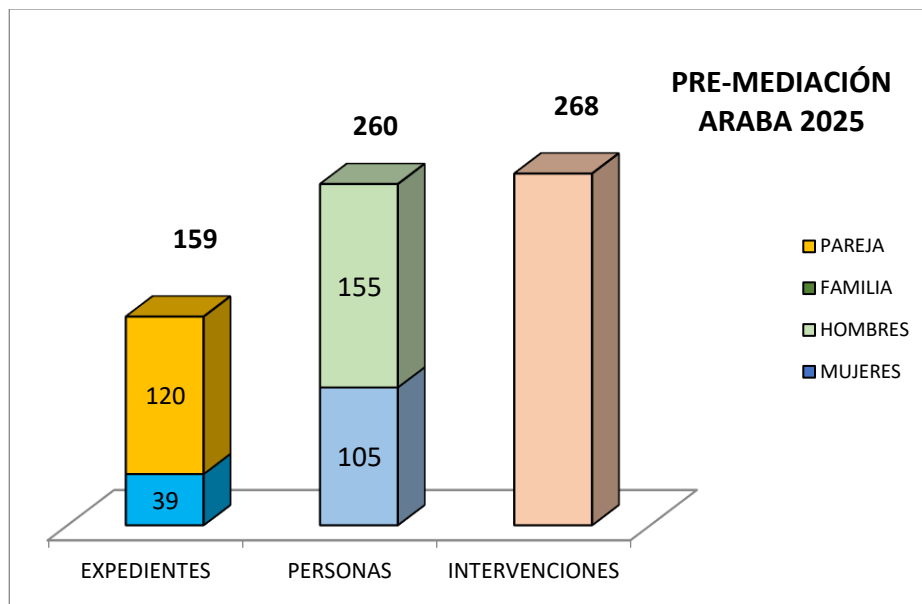
Del 87% de los expedientes trabajados en conflictos de pareja, el 28,7% son expedientes de pre-mediación y el 58,5% restante, son expedientes de mediación.

Con respecto a los expedientes trabajados en conflictos de familia (el 13%), un 9,3% de los mismos se corresponden a expedientes de pre-mediación y el 3,5% a expedientes de mediación.



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

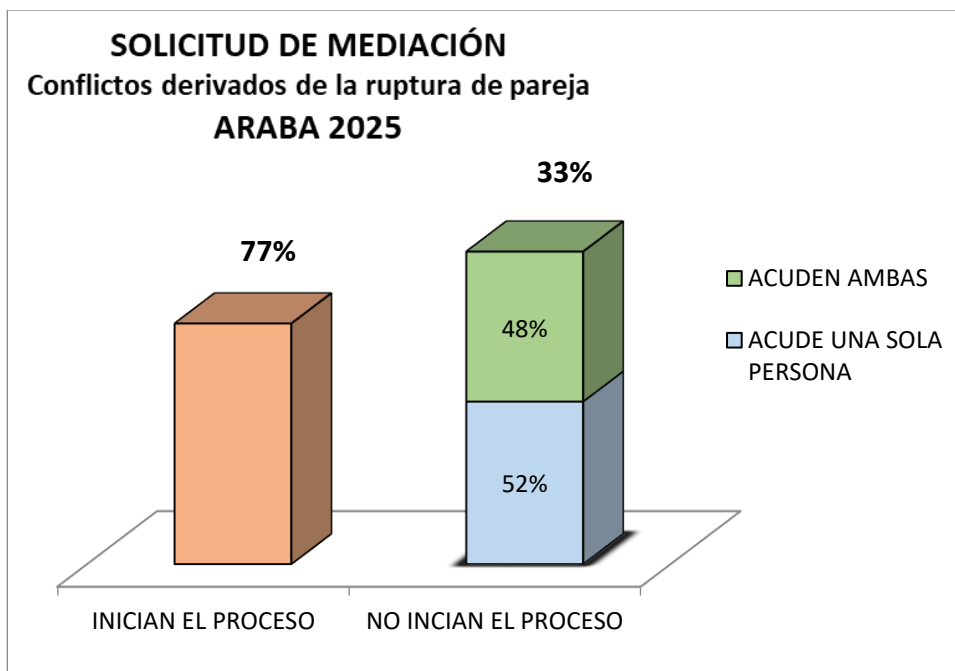
En los 159 expedientes de pre-mediación (120 expedientes de pareja y 39 de familia), se han atendido a 260 personas (155 mujeres y 105 hombres) dando lugar a 268 intervenciones.



Cerca del 38% de las personas que se acercan al SMF, no inician posteriormente el proceso de mediación (expedientes de pre-mediación) y un 62% inician la mediación (expedientes de mediación). En cuanto a la evolución de los expedientes, los datos son similares a los del año 2024.

En los conflictos derivados de **ruptura de la pareja** los expedientes de pre-mediación supusieron el 33% y los de mediación el 77%.

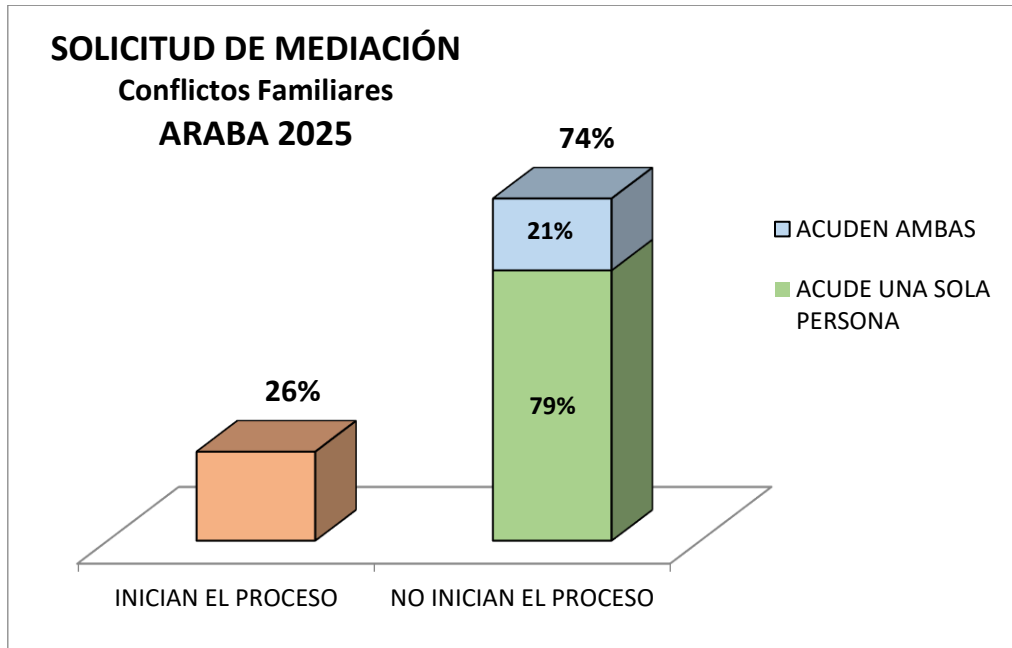
Del total de solicitudes que no llegaron a iniciar el proceso de mediación, en casos de ruptura de pareja, en el 52% de los casos han acudido ambas partes y en el **48%** únicamente **ha acudido una de las partes** (en este último caso la persona que ha acudido a pre-mediación a exponer su situación y solicitar información sobre el proceso ha sido una mujer en el 32% de los casos y un hombre en el 19%).



En los casos de **conflictos familiares**, la proporción cambia siendo habitualmente más frecuente que haya más expedientes de pre-mediación que de mediación (74% frente al 26%). Cuando el conflicto es familiar, y por tanto hay más partes enfrentadas, lo más habitual es que no participen todas las personas involucradas en el problema, por lo que el porcentaje de expedientes de pre-mediación que no terminan en una mediación suele ser más alto.

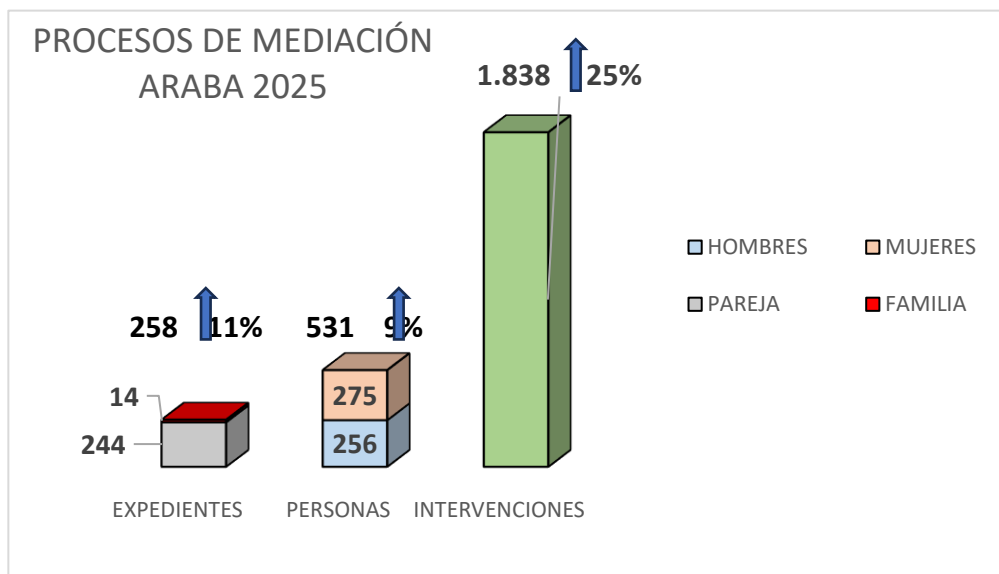
Las razones por las que los expedientes de pre-mediación no evolucionan a expediente de mediación pueden ser variadas; voluntariedad del proceso, porque las partes en conflicto reconsideran la demanda, entre otras razones.

Sí tenemos en cuenta los casos de conflictos en la familia, solo en un **21% de los casos han venido todas las partes involucradas** para exponer su situación y solicitar información, de los cuales un 62% han sido hombre y un 38% mujeres.



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

Los expedientes que se han trabajado en mediación alcanzan el total de 258, lo que supone un incremento del 11% con respecto al año 2024. También se ha atendido a más personas (531 lo que supone un incremento del 9%) y se han llevado a cabo más intervenciones (1.838 lo que supone un 25% de incremento).

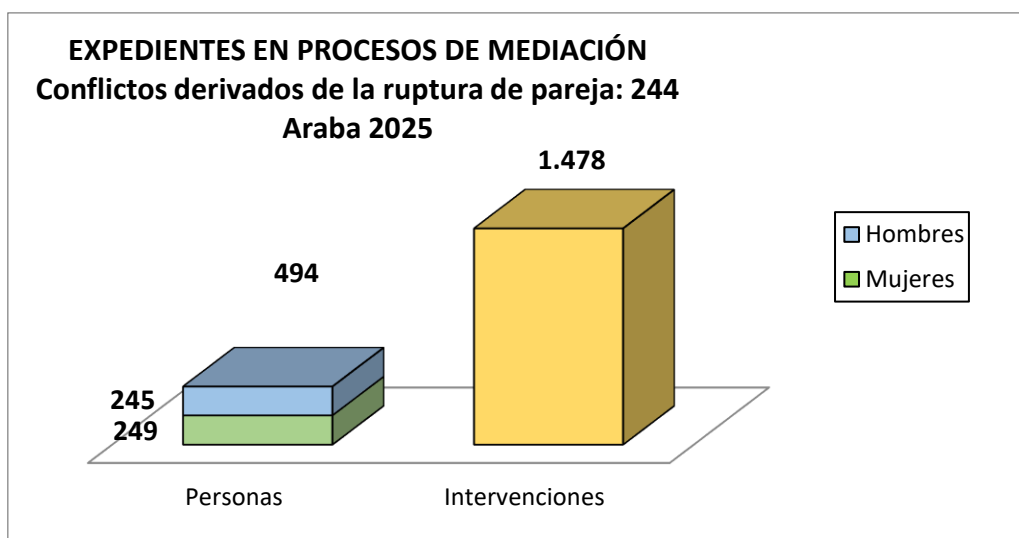


Del total de expedientes trabajados en mediación, el 95% de los mismos (244 expedientes) tienen que ver con conflictos derivados de la situación de ruptura de la pareja. El resto (14 expedientes), que suponen el 5%, son los referidos a los denominados como conflictos familiares de distinta índole; convivencial, intergeneracional, personas dependientes, relaciones familiares. Estas proporciones son prácticamente las mismas que las obtenidas el año pasado en estos parámetros.

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, 244 pertenecen a conflictos derivadas de la **ruptura de pareja** con un incremento del 11% con respecto al año 2024, y del 23% con respecto al año 2023. Estos expedientes han supuesto la atención de 494 personas que han acudido con el interés de tomar acuerdos relacionados con la situación derivada de una ruptura de pareja (un 11% más que el año 2024 y un 25% más que el año 2023). En total, en estos procesos se han llevado a cabo 1478 intervenciones, lo que supone un 9% más de intervenciones con respecto al año 2024 y del 8% con respecto al año 2023.



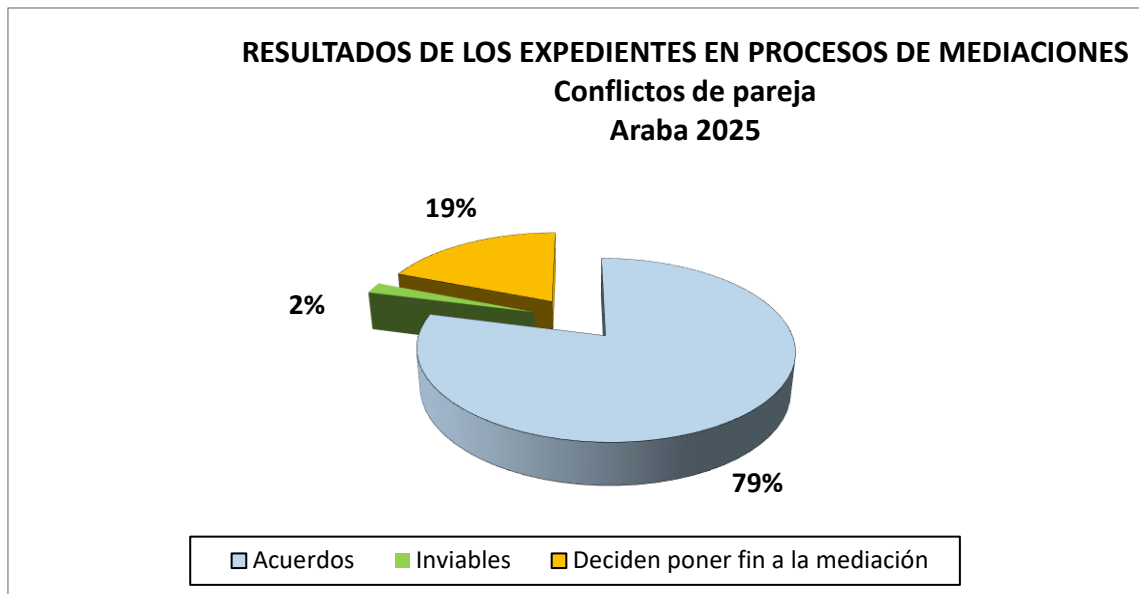


## CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RUPTURA DE PAREJA

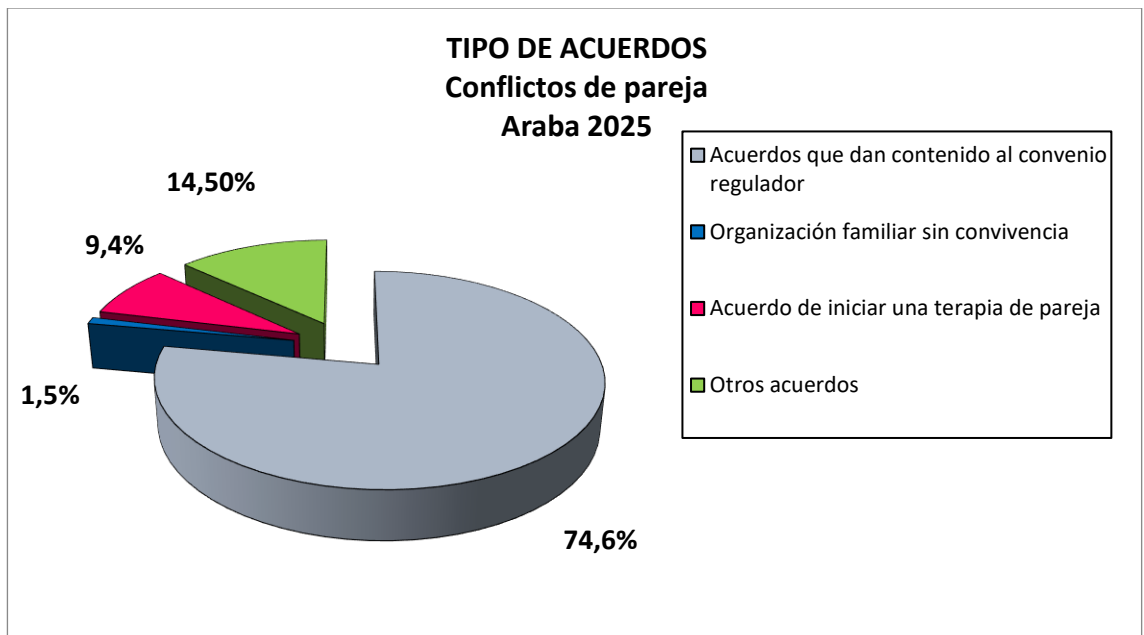
|   |  |                  |                  |
|---|--|------------------|------------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>                       | Nº expedientes   | <b>244</b>       |                  |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>                          | Nº personas  | <b>494</b>       |                  |
|   |  | <b>249<br/>M</b> | <b>245<br/>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>                              | Nº intervenciones  | <b>1.478</b>     |                  |
|   | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>4,1</b>       |                  |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>                            |  |                  |                  |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS .....</b>              |  | <b>200</b>       |                  |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....                 |  | <b>158</b>       |                  |
| • ACUERDOS QUE DAN CONTENIDO AL CONVENIO REGULADOR..... |  | 124              |                  |
| • OTROS ACUERDOS .....                                  |  | 20               |                  |
| • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA .....        |  | 12               |                  |
| • ORGANIZACIÓN FAMILIAR SIN CONVIVENCIA.....            |  | 2                |                  |
| • RECUPERAN LA RELACIÓN DE PAREJA .....                 |  | 0                |                  |
| Deciden poner fin al proceso de mediación.....          |  | <b>38</b>        |                  |
| Expedientes inviables .....                             |  | <b>4</b>         |                  |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>               |  | <b>44</b>        |                  |

A lo largo del año 2025 se han realizado un total de 244 expedientes en proceso de mediación, de las cuales el 79% han terminado en acuerdos (158 expedientes).

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 19% 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 como se refleja en el cuadro siguiente.



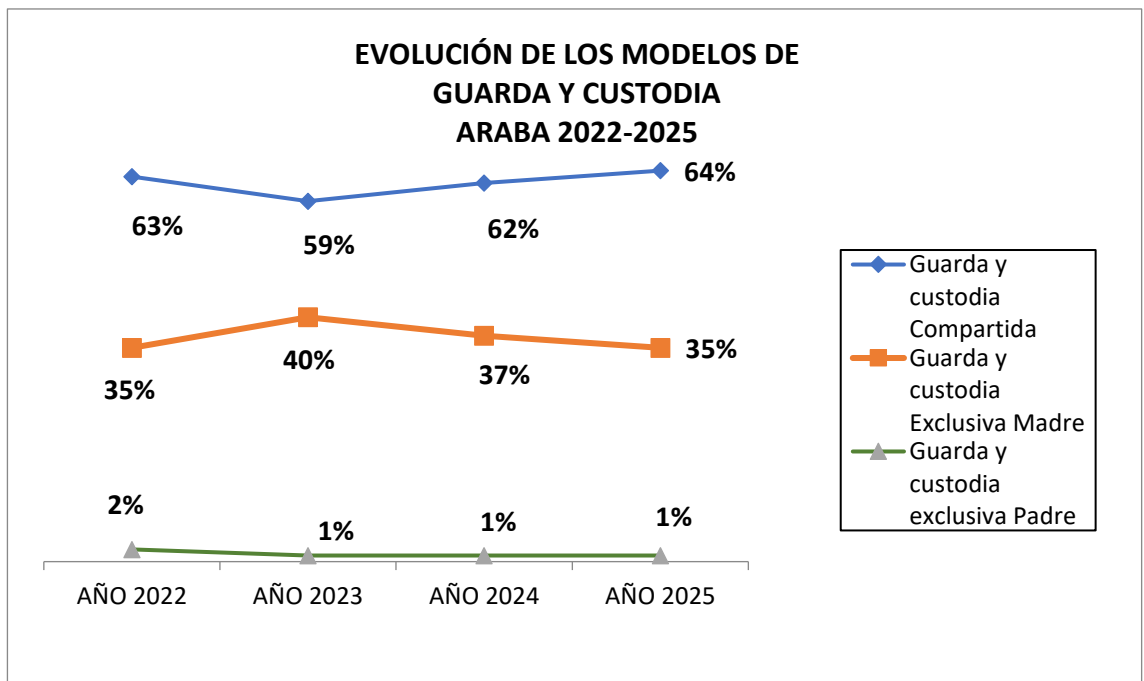
La media de sesiones de mediación llevada a cabo en aquellos procesos que han finalizado ha sido de 4,1 sesiones, porcentaje muy similar al año 2024.

En la mayoría de los casos, las parejas que han acudido al SMF de Araba-Alava tienen hijos e hijas (98% de los casos) menores de edad (90% de los casos).

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. En un 64% de los casos los padres y las madres optan por una organización familiar de tiempos compartidos y en un 35% acuerdan que sea la madre la encargada de convivir con sus hijos e hijas (frente al 1% de los padres).



Del total de expedientes trabajados desde el año 2022 al año 2025, 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.

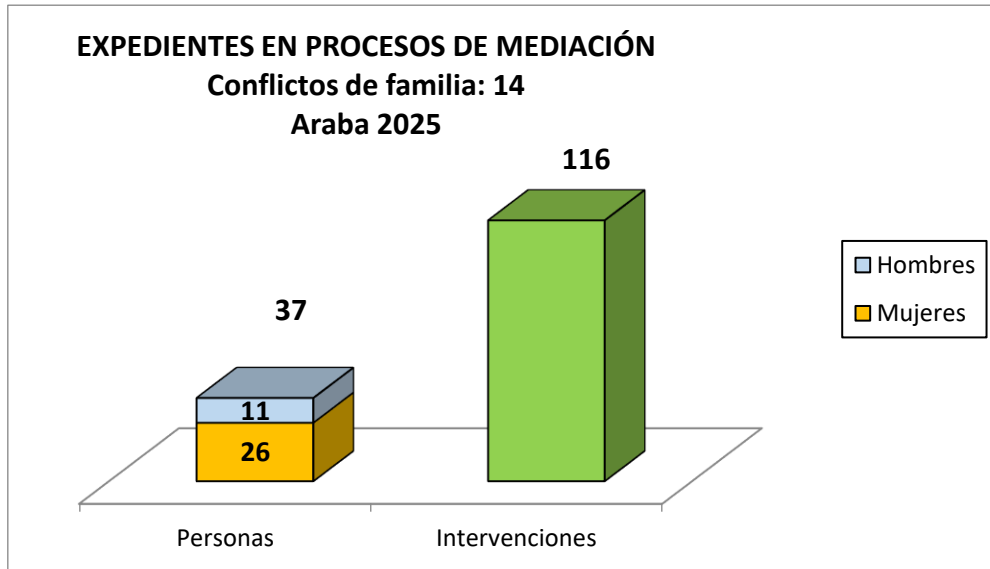




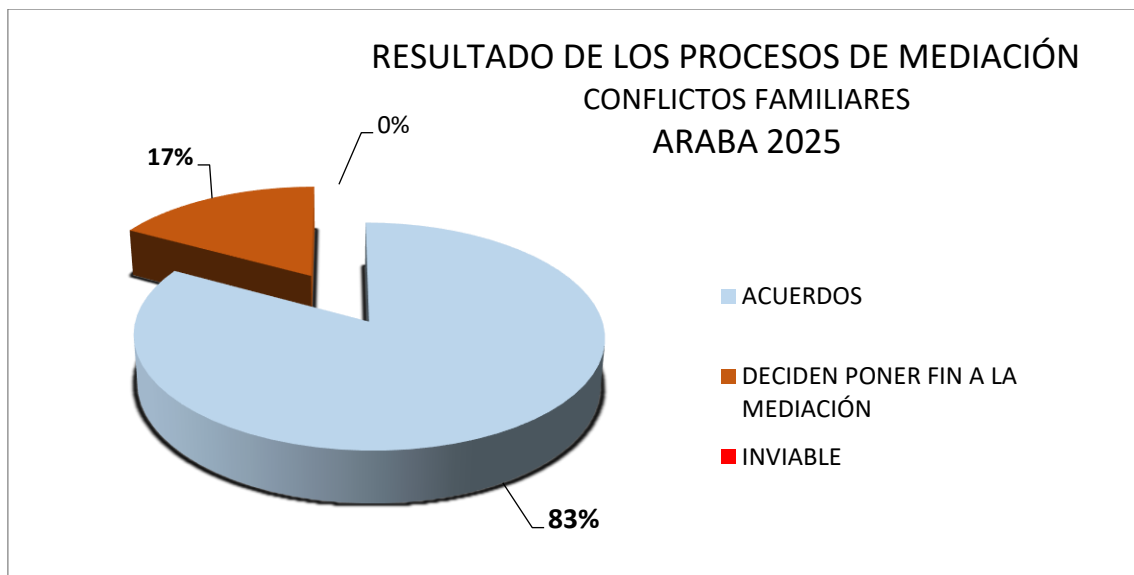
## CONFLICTOS FAMILIARES

|  |  |                 |                 |
|--|--|-----------------|-----------------|
| <b>RELATIVO A LOS EXPEDIENTES</b>                | Nº expedientes   | <b>14</b>       |                 |
| <b>RELATIVO A LAS PERSONAS</b>                   | Nº personas  | <b>37</b>       |                 |
|  |  | <b>27<br/>M</b> | <b>17<br/>H</b> |
| <b>RELATIVO AL PROCESO</b>                       | Nº intervenciones  | <b>116</b>      |                 |
|  | Media de sesiones en los procesos de mediación finalizados | <b>6,8</b>      |                 |
| <b>RELATIVO AL RESULTADO</b>                     |  |                 |                 |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES FINALIZADOS .....</b>       |  | <b>12</b>       |                 |
| Expedientes cerrados con ACUERDOS .....          |  | <b>10</b>       |                 |
| • ACUERDOS .....                                 |  | 10              |                 |
| • ACUERDO DE INICIAR UNA TERAPIA DE PAREJA ..... |  | 0               |                 |
| Deciden poner fin al proceso de mediación .....  |  | <b>2</b>        |                 |
| <b>Nº DE EXPEDIENTES EN PROCESO .....</b>        |  | <b>2</b>        |                 |

Respecto a los expedientes de mediación referidos a **conflictos familiares**, en el año 2025 se han atendido a 37 personas (26 mujeres y 11 hombres) en un total de 116 intervenciones.



De los 14 expedientes de mediación en conflictos de familia iniciados en este año, todos ellos se han finalizado antes de terminar el año salvo en dos casos, con un porcentaje de acuerdos del 83%, porcentaje similar al año pasado. En el 17% de los expedientes de familia finalizados, deciden paralizar el proceso de mediación.



Respecto a la media de sesiones de los procesos de mediación finalizados se sitúa en 6,8, cantidad similar a la obtenida el año 2024. 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

**EXPEDIENTES TOTALES ..... 154**

- INICIATIVA SMF ..... 117
- INICIATIVA PERSONAS USUARIAS ..... 37
- INICIATIVA PROFESIONALES ..... 0

**EXPEDIENTES SEGÚN TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS**

- CONFLICTOS DE PAREJA ..... 150
- CONFLICTOS DE FAMILIA ..... 4

**PERSONAS ATENDIDAS ..... 285**

- Nº DE MUJERES ..... 143
- Nº DE HOMBRES ..... 142

**INTERVENCIONES ..... 269**

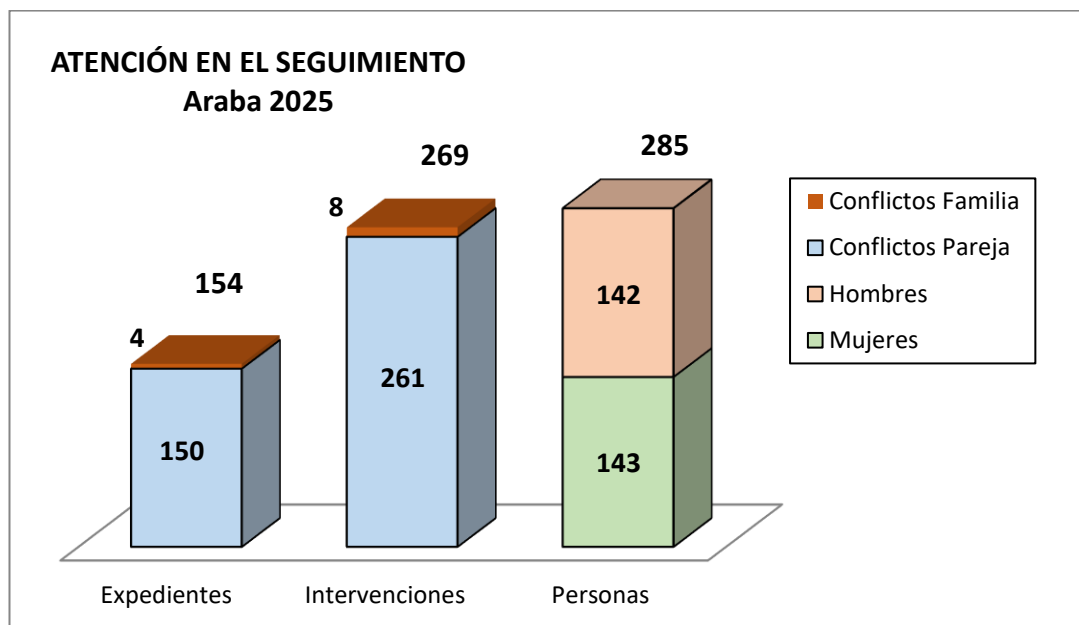
- Nº DE SESIONES ..... 261
- Nº DE INTERVENCIONES ..... 8

**ACUERDOS EN EL TIEMPO**

- SI SE RESPONSABILIZAN ..... 95%
- NO SE RESPONSABILIZAN ..... 5%

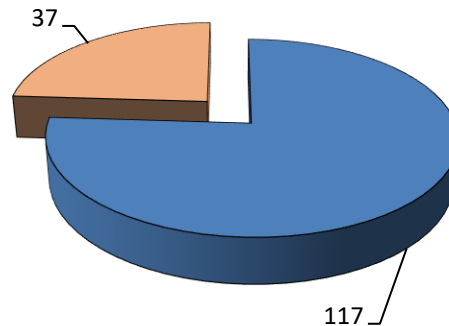
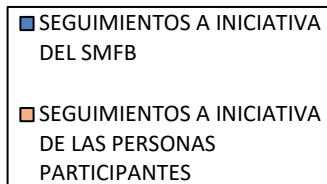
Esta del proceso denominada “Seguimiento” es una parte fundamental a la hora de conocer la evolución de los expedientes trabajados y la satisfacción de las personas usuarias que han participado y acabado un proceso de mediación. El seguimiento se realiza por teléfono en la mayor parte de los casos por parte de las personas mediadoras al año de terminar la mediación. En otras ocasiones, son las personas protagonistas de la mediación las que acuden de nuevo al SMF Araba-Alava, momento en que se les realiza el denominado “seguimiento en cita”.

Durante el año 2025 se ha realizado el seguimiento de 154 expedientes, de los cuales el 97% han tratado asuntos relacionados con la ruptura de pareja y el 3% conflictos de familia. En esta fase se han atendido a 269 personas (143 mujeres y 142 hombres) a lo largo de 269 intervenciones.



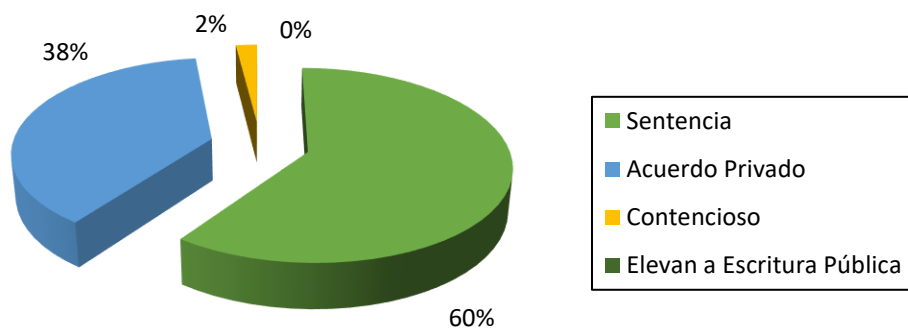
Del total de expedientes de seguimiento, 117 son realizados a iniciativa del equipo de mediación y 37 por iniciativa de las personas participantes en el proceso. De los seguimientos realizados a iniciativa del equipo en un solo expediente no se ha podido obtener información, ya que ha sido imposible contactar con las personas.

## RUPTURA DE PAREJA Y CONFLICTOS FAMILIARES ARABA 2025



Al respecto de la instrumentalización que han hecho las personas usuarias del acuerdo, podemos señalar que la mayoría optan por tramitar judicialmente los acuerdos (60%) frente a las que deciden dejarlos como acuerdos privados (38%).

## INSTRUMENTALIZACIÓN DEL ACUERDO Araba 2025



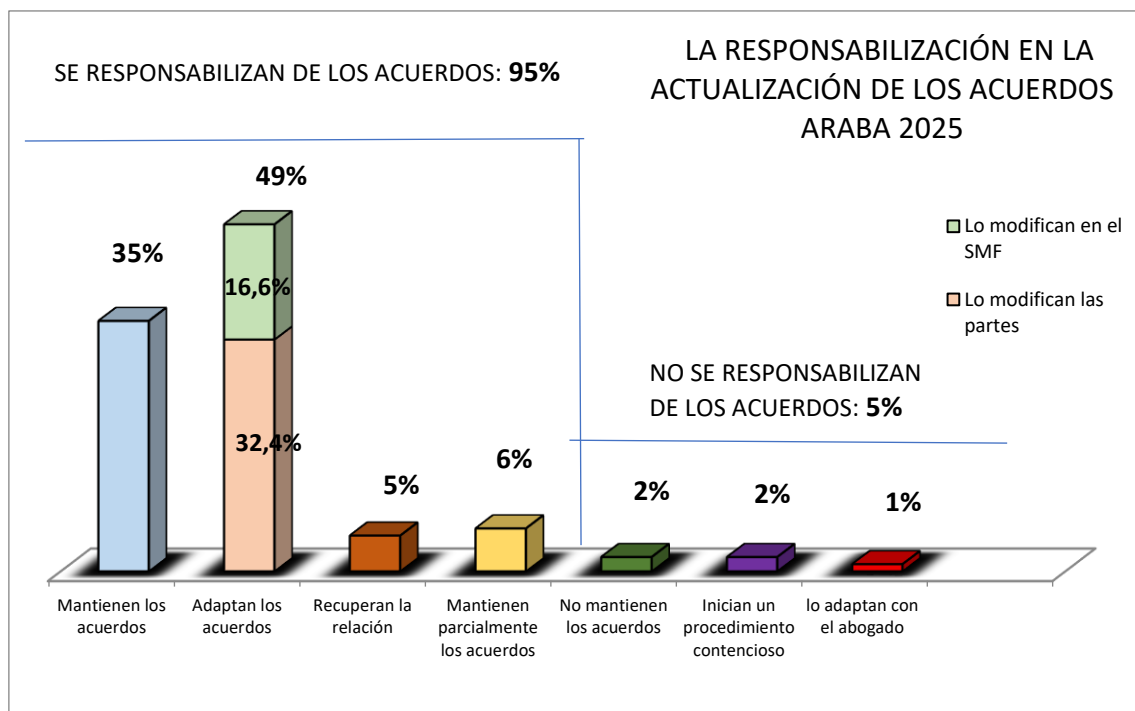
En cuanto a la responsabilización de los acuerdos, podemos determinar que la tendencia mayoritaria durante todos estos años de funcionamiento del SMF Araba-Álava, es la de cumplir los acuerdos alcanzados con el paso del tiempo (95% frente al 5% que no mantienen los acuerdos). Esto es un reflejo del efecto pedagógico y responsabilizador de la mediación en cuanto al

cumplimiento de los acuerdos y a la capacidad de adaptación a nuevas situaciones familiares.

El 35% de las personas atendidas mantienen el acuerdo sin modificación alguna y el 49% lo conservan, pero adaptándolo a las nuevas situaciones familiar que hayan podido ocurrir, bien adecuándolo ellas mismas (32,4% de los casos) o en el SMF de Araba-Alava (en un 16,6%).

En el 6% de los casos mantienen parcialmente los acuerdos y en un 5% recuperan la relación.

Con respecto al 5% de los casos en los que no se mantienen los acuerdos con el paso del tiempo, en un 2% simplemente no los mantienen, en otro 2% acaban en un proceso contencioso y en 1% lo modifican con sus abogados.





La fase de seguimiento nos permite recoger información más amplia sobre la valoración que las personas usuarias hacen de su paso por el SMF de Araba-Alava y sobre lo que el proceso les ha podido aportar a nivel personal. Podemos destacar a continuación algunas de las frases recogidas durante el seguimiento realizado a lo largo de 2025:

- “Muy contentos con la mediación. La vamos a recomendar”
- “Mantener una buena relación como padres”
- “Nos ayudó a centrarnos más en las necesidades de nuestros hijos que en las nuestras”
- “Buen acompañamiento en un momento difícil”
- “Hemos reflexionado mucho durante las sesiones”
- “Muy contentos de haber acudido al SMF de Araba-Alava”
- “Facilidad para ver qué hacer. Fue duro pero necesario”

La mayoría de las personas que han utilizado el SMF de Araba-Alava, el 53%, valoran como muy positivo el proceso de mediación porque evita que se dañe la relación padre-madre. Así lo piensan el 60% de las madres y el 40% de los padres.

Otra cuestión que resaltan sobre el proceso de mediación es lo referido a la responsabilización en la gestión de los retos que se les planteaban en el momento de acudir al SM de Araba-Alava. En un 40% de los casos asumían roles activos en la resolución de las dificultades que tenían (53% mujeres y 47% hombres).

El resto, en torno al 7% de los casos agradecen la atención recibida, el acompañamiento en el proceso, etc.



#### 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, tanto en la fase de pre-mediación como en la de mediación y posteriormente en la fase de seguimiento.

De los procesos de mediación con los que se ha mantenido una coordinación a lo largo de este año 2025, el 38% la coordinación se ha realizado con los Servicios Sociales de Base Municipales y con los Centros Cívicos. En algunos casos, se ha establecido una comunicación por vía telefónica y en otros presencialmente con profesionales que han acompañado a las familias al SMF. 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.

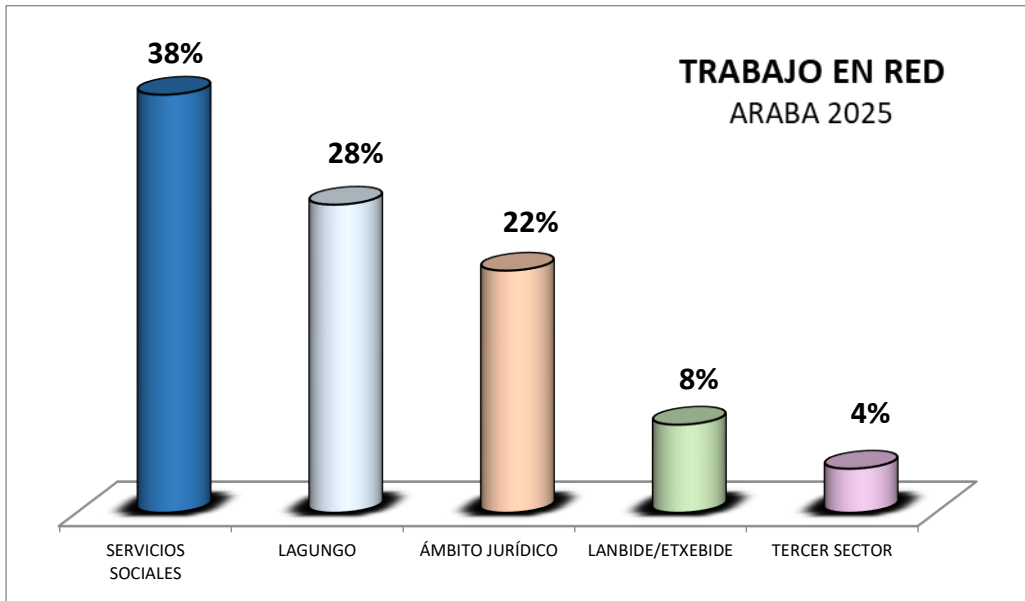
Una parte de las intervenciones llevadas a cabo el año 2025 han estado mediatizadas por la aprobación de la Ley de Economía Procesal cuya puesta en funcionamiento generó muchas incertidumbres entre los y las profesionales del derecho. Esto supuso, en el 22% de los casos, un trabajo en red con servicios jurídicos, especialmente con abogados y abogadas ejercientes en la práctica privada.

Durante este año, en el 28% 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.

La coordinación que se ha mantenido con Lanbide y con Etxebide, ha supuesto el 8% de los casos. Esta labor ha ido dirigida, por una parte, a clarificar las características del servicio para hacer derivaciones y, por otra, en relación con algunas familias que han finalizado el proceso de mediación.



El trabajo en red con el Tercer Sector ha supuesto un 4% de los casos.





## 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 2025, el SMF ha establecido contacto, en los términos descritos, con los siguientes servicios, entidades y equipos profesionales:



|                                  | BIZKAIA  | GIPUZKOA   | ARABA   |
|----------------------------------|--|--|---|
| <b>RED DE SERVICIOS SOCIALES</b> | <b>MUNICIPALES</b>   |  |   |
|                                  | <p><b>Servicios de Atención Primaria CAE:</b><br/>Bilbao centro, 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><b>EISE-EIPSE:</b><br/>Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Leioa, Uribe Kosta, Lea-Artibai, Durangaldea.</p> | <p><b>Servicios de Atención Primaria:</b><br/>Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Educadora servicios sociales Azkoitia<br/>Psicóloga comunitaria Ayto Donostia</p> | <p><b>Servicios de Atención Primaria CAE:</b><br/>Servicios Sociales de Base de Salburua, Iparralde, Valdegobía, Dulantzi, Servicio de infancia del Ayuntamiento de Gasteiz, Zabalzana, Soralue, Técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Nanclares, Iruña de Oca, Ayuntamiento de Vitoria.</p> <p>Ayuntamiento de Amurrio, Servicio de Infancia y Familia.</p> <p>Ayto de Aretxabaleta.</p> <p>Servicios Sociales de Alto Deba, Vitoria-Gasteiz, Rioja Alavesa, Agurain/Salvatierra.</p> |



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



|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p><b>SERVICIOS AUTÓNOMOS DE GOBIERNO VASCO</b></p> | <p>ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua<br/>ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda –Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua<br/>EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer<br/>PEF de Donostia, Bilbao y Vitoria-Gasteiz.</p>  |   |   |
| <p><b>JUSTICIA</b></p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Orientación Jurídica.</li> <li>- Juzgado de 1ª Instancia nº5 de Barakaldo</li> <li>- Juzgado de 1ª Instancia nº5 de Bilbao</li> <li>- Juzgado de 1ª Instancia nº6 de Bilbao</li> <li>- Juzgado de 1ª Instancia nº16 de Bilbao.</li> <li>- Juzgado Mixto nº4 de Gernika.</li> <li>- Juzgado Mixto nº 2 de Gernika.</li> <li>- Juzgado Mixto nº 1 de Getxo</li> <li>- Juzgado Mixto nº 2 de Getxo.</li> <li>- Juzgado Mixto nº 3 de Durango.</li> <li>- Equipo Psicosocial de los Juzgados de Familia de Bilbao.</li> <li>- Servicio de Atención a la Víctima.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juzgado 1ªinstancia -Durango</li> <li>- S.O.J Donostia.</li> <li>- Juzgado 1ªinstancia nº1-Azpeitia</li> <li>- Juzgado 1ªinstancia nº6-Donostia UPAD Nº6 -donostia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juzgado de 1ª Instancia nº4 de Vitoria-Gasteiz.</li> <li>- Servicio de Orientación Jurídica</li> </ul> |
| <p><b>SALUD</b></p>                                 | <p>-Centro de Salud Errekalde-Bilbao</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Salud de Güeñes</li> <li>- Centro Salud Mental: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galdakao</li> <li>• Gernika-Lumo</li> </ul> </li> <li>- Hospital de Urduz</li> <li>- Hospital de Basurto</li> <li>-Trabajadora Social Hospital de Cruces</li> </ul>   | <p>-Trabajadora Social Hospital Donostia.<br/>-Trabajadora Social Residencia de ancianos de Santa Ana (Zarautz)<br/>-Médico de familia (Amezketeta)</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogas y psicólogos</li> </ul>   |
| <p><b>FUERZAS DE SEGURIDAD</b></p>                  | <p>Comisarías Ertzaintza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deusto</li> <li>- Barakaldo</li> <li>- Bilbao-Autonomía</li> </ul>  | <p>-Policia municipal de Zumaia</p>   | <p>Comisaría Ertzaintza Lakua</p>   |



|                               |  |  |   |
|-------------------------------|--|--|---|
| <b>EDUCACIÓN</b>              | - BERRITZEGUNE   |  |   |
| <b>TERCER SECTOR</b>          | PROGRAMA ZAINTEL<br>PROGRAMA GAKOA<br>ASOCIACIÓN PISECALO<br>ASOCIACIÓN NEVIPEN<br>ESNATU<br>ASOCIACIÓN BIZGARRI<br>ASOCIACIÓN GAZTAROA<br>LAGUNGO<br>BERRIZTU<br>BILTZEN<br>AGINTZARI<br>AVIFES<br>GITANOS UNIDOS EUSKADI<br>CEAR<br>GOIZTIRI ELKARTEA<br>ASOCIACIÓN NUEVA VIDA | -Hirube<br>-Arrats<br>-CEAR<br>-Cruz Roja<br>-Asociación contra el cáncer.   | LAGUNGO<br>BABESTEN<br>AVAP<br>COTA Vitoria-Gasteiz |
| <b>ÁMBITO PRIVADO</b>         | Abogadas y abogados particulares<br>Psicólogas y psicólogos particulares<br>Notarías<br>Asesorías  | - Abogados y abogadas particulares<br>- Psicólogos, psicólogas. particulares | Abogadas y abogados particulares                    |
| <b>ÁMBITO ESTATAL</b>         | Seguridad Social<br>SEPE   |  |   |
| <b>COLEGIOS PROFESIONALES</b> | COP BIZKAIA<br>COTS BIZKAIA<br>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.



| <b>DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LA CAE</b> |   |
|---|---|
| MASS MEDIA                                  | <p>Diario DEIA<br/>EL CORREO<br/>RADIO EUSKADI- RADIO VITORIA<br/>EITB 1<br/>DIARIO VASCO<br/>CADENA SER<br/>EUSKADI IRRATIA<br/>RADIO NERVIÓN</p> <p>NOTICIAS DE GIPUZKOA</p> <p>GUKA<br/>Colaboración con el Servicio de prensa de Gobierno Vasco</p>   |
| ÁMBITO EDUCATIVO                            | <p>Colegio Salesianos Deusto<br/>IRESGI, Instituto Vasco de Integración Social y Victimología.<br/>Inspección de Educación de Gobierno Vasco en Bilbao.<br/>Escuela de Educación Social de EHU-UPV<br/>CIFP Tartanga LHII<br/>Federación alavesa de AMPAS de centros concertados (FAPACNE)<br/>Federación alavesa de AMPAS de centros públicos (DENOK ESKOLA)<br/>Facultad de Derecho. Grado de Criminología , EHU<br/>Máster Universitario en Psicología de las Organizaciones de la<br/>Facultad de Psicología , EHU<br/>Máster de Mediación e Intervención familiar de la Universidad de<br/>Deusto<br/>Universidad Internacional de Valencia<br/>Universidad de Cantabria (Máster en Mediación y Resolución de<br/>conflictos, Facultad Derecho)<br/>Universidad Pontificia de Salamanca (Máster en Orientación y<br/>Mediación Familiar)<br/>Universidad Pública de Zaragoza<br/>Universidad de Málaga<br/>Universidad de Murcia<br/>UPNA : Nafarroako Unibertsitate Publikoa.</p> |
| COLEGIOS PROFESIONALES                      | <p>Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia<br/>Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia<br/>Colegio Oficial del Trabajo Social de Bizkaia<br/>Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco<br/>Colegio Oficial de Enfermería de Araba<br/>Colegio Oficial de Médicos de Araba<br/>Colegio Oficial de Psicología de Araba<br/>Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra</p>   |
| ÁMBITO JURÍDICO                             | <p>Consejo General del Poder Judicial (CGPJ)<br/>Defensoría del Pueblo de Andalucía<br/>Servicio de Atención a las Víctimas de Bizkaia<br/>Juzgado de Paz de Agurain<br/>Juzgado de Paz de Aiala<br/>Juzgado de Paz de Añana<br/>Juzgado de Paz de Aramaio<br/>Juzgado de Paz de Armiñon<br/>Juzgado de Paz de Maeztu<br/>Registro de Parejas de Hecho Araba, Servicio de Atención a las<br/>Víctimas de Araba.</p>   |
| TEJIDO ASOCIATIVO                           | <p>Lorraz Elkartea: gizarte heziketa lanak.<br/>Orain Prebentzioa, programas y servicios de intervención<br/>psicoeducativa.<br/>Asociación ELKARBANATUZ (perteneciente a la Red de Obras de La<br/>Salle9<br/>CEAR Gipuzkoa.<br/>DISLEGI: Asociación Gipuzkoa de Dislexia.</p>   |



|                 |   |
|-----------------|---|
|                 | <p>FUNDACIÓN EUDES: Acogimiento Residencial de Menores.<br/>         GIPUZKOAKO SENIDEAK: Asociación de personas usuarias y familiares de residencias y cuidados de larga duración.<br/>         ONG. NUEVO FUTURO,GAUTENA: Asociación de familiares con trastorno de espectro autista.<br/>         GEHITU: Asociación de Gais, Lesbianas, Trans, Bisexuales e Intersexuales del País Vasco.<br/>         AGIFUGI : Asociación gitana por el futuro de Gipuzkoa.<br/>         OKENCASA: Programa de Apoyo dirigido alas personas que cuidan a un familiar mayor dependiente en el hogar.<br/>         SEXUNE (Asociación sin ánimo de lucro de formación, asesoría en sexualidad y terapia de pareja)<br/>         ADINKIDE (ONG grandes amigos a favor del acompañamiento de personas mayores en riesgo o situación de soledad)<br/>         HARRESIAK GAINDITUZ (ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes)<br/>         NAIZEN (Asociación que agrupa familias de menores transexuales de Araba, Bizkaia, Gipuzkoa y Navarra)<br/>         NURA GIZARTE ELKARTEA<br/>         AGINTZARI ASOCIACIÓN NUEVA VIDA<br/>         Asociación BACHUE<br/>         Asociación DERECHO A MORIR DIGNAMENTE<br/>         Asociación SOLIDARIDAD VASCO-ECUATORIANA<br/>         Asociación VOZ COLOMBIAN<br/>         Asociación AVAIM (Asociación Vasca para la ayuda de la infancia maltratada)<br/>         BANCO DEL TIEMPO (CRUZ ROJA)<br/>         Asociación BESARKA<br/>         Asociación BESARTEAN<br/>         CÁRITAS<br/>         BILTZEN<br/>         CEAR-VITORIA<br/>         FUNDACIÓN TIERRA DE HOMBRES<br/>         FUNDACIÓN TUTELAR BEROA<br/>         HIRUKIDE<br/>         EDIREN Centro de Fisioterapia y Psicoterapia de Vitoria-Gasteiz,<br/>         Asociación de profesionales extranjeros de Araba PRESTATURIK<br/>         FUNDACIÓN JEIKI<br/>         FEDERACIÓN VICENTE ABREU<br/>         EGINEZ Asociación de personas con discapacidad.<br/>         ELKARTU: Federación Coordinadora de personas con discapacidad física de Gipuzkoa<br/>         ZUTANI, Asociación de solidaridad y ayuda humana de Tolosa<br/>         APCF: Asociación Pro Cuidado Familiar<br/>         LOIOLA ETXEA: Asociación para la integración social.<br/>         ANOTHE: Asociación de terapia y educación asistida por animales y naturaleza</p> <p>BIHOTZEEZ ELKARTEA, Asociación de Cardiopatías congénitas del País Vasco<br/>         BATZEN: Gazteakenpleguratzekoharrera sistema/ Sistema de acogida al empleo juvenil<br/>         BIDE GINTZA KOOPERATIBA<br/>         EGINTZA, Asociación para la protección del menor, familia y promoción de los puntos de encuentro y mediación.<br/>         AEM, Asociación extremeña para la mediación.<br/>         ACNUR.</p> |
| ÁMBITO DE SALUD | <p>RED DE SALUD MENTAL PÚBLICA DE ARABA<br/>         VIRTUSS-ADICCIONES : Centro de desintoxicación y rehabilitación de adicciones de Donostia<br/>         CENTRO MÉDICO DEBAGOIENA</p>  |



|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p>MUTUALIA BILBAO. HARREMANAK: Centro de Salud integral de atención temprana.<br/>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>  |
| ENTIDADES PÚBLICAS:  | <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/Biasteri</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>Jornada de Presentación sw ADIMASC Euskadi (Asociación de derecho integrativo de métodos adecuados de solución de controversias de Euskadi)</p> <p>XI Jornadas Nacionales de Mediación.</p>  |

## VII.2.C. TRABAJO INTERNO DEL EQUIPO

La intervención en mediación durante el 2025 ha supuesto para el trabajo interno del equipo una nueva adaptación a las novedades legislativas en la medida que la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, entró en vigor el 3 de abril de 2025. Desde el inicio de este año, se ha observado el progresivo impacto de dicha Ley tanto en la demanda telefónica, como en la solicitud de citas presenciales, lo cual ha requerido la adaptación del material técnico, así como la reflexión y coordinación del equipo para unificar criterios, suponiendo una dedicación de tiempo específica en este tipo de procesos.

Como se viene realizando en años previos, 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 a su desarrollo, revisión y adaptación de las fichas y protocolos de actuación. La coordinación implica la comunicación del equipo distribuido en cuatro sedes, para detectar las necesidades y garantizar el buen funcionamiento.

Este año, el trabajo interno del equipo ha sido una de las cuestiones clave para facilitar la intervención directa ya que ha permitido la actualización de dinámicas de funcionamiento según las necesidades de la demanda de la población usuaria y profesionales que solicitaban información sobre los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC), suponiendo la adaptación a la diversidad de intervenciones en conflictos familiares y a las peculiaridades de cada proceso.

Con relación al funcionamiento global del equipo, además de las reuniones diarias, se realizan reuniones 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 y los protocolos de coordinación que atienden a las particularidades de cada entidad o institución con la que el SMF comparte procesos de intervención (Diputación, Servicios Sociales, Fundación Lagungo) es también trabajo interno del equipo. El desarrollo de este trabajo 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

Durante el año 2025 la Dirección de Apoyos para la Vida Plena ha convocado una reunión expresa con el equipo de mediación para clarificar cuestiones técnicas del funcionamiento del SMF ante la modificación en el organigrama técnico del Departamento de Juventud, Bienestar y Reto Demográfico. Asimismo, se ha tratado en reunión con el equipo técnico y la Dirección sobre el impacto de la entrada en vigor de la Ley1/2025 de Eficiencia procesal.

Con carácter general, 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.

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.

En cuanto a la participación en las iniciativas del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, durante el mes de septiembre de 2025, el SMF ha sido invitado a la formación en prevención de conductas suicidas, dirigida a personal del Gobierno y personas responsables de los servicios propios del Departamento para conocer el alcance del fenómeno e identificar adecuadamente las conductas suicidas. La formación fue ofrecida por las profesionales de AIDATU (Asociación Vasca de Suicidiología/ Euskal Suizidologia Elkarte), con el título "Suicidio: Aproximación a un fenómeno complejo. Fundamentos y posibilidades para la acción". En su programa formativo se han cuestionado las ideas erróneas que dificultan la prevención y retrasan la dotación de ayuda, así como han manejado las pautas generales para el abordaje de las situaciones de riesgo.

## 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 las colaboraciones y participación en investigaciones:

- Colaboración en el estudio sobre los enfoques integrales para la resolución de conflictos familiares (*Beyond the Law: Comprehensive Approaches to Family Conflict Resolution/ Más allá de la ley: enfoques integrales para la resolución de conflictos familiares*) de la Universidad de Oxford.
- Participación, mediante entrevista, con la Fundación FIDE (Fundación para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa) en el estudio orientado a conocer el estado de la mediación en las diferentes Comunidades Autónomas.
- Participación en el Foro para el desarrollo de la Mediación en Aragón, promovido por la Universidad de Zaragoza, Colegio de la Abogacía de Aragón y las entidades específicas del ámbito para unificar criterios que permitan el impulso de la mediación.
- Colaboración con el equipo de mediación de la Defensoría de Andalucía en el análisis de los conflictos y el desarrollo de los procesos adaptados a los diferentes contextos sociales. +
- Participación en el encuentro de profesionales de la mediación, facilitada por ADEMIB, (Asociación para el Desarrollo de la mediación en Islas

Baleares) con el objetivo de identificar buenas prácticas en el diseño de procesos de 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 desde el SMF un servicio a la ciudadanía, para atender psicológicamente a aquellos casos que, desde 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”.

Dicho 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

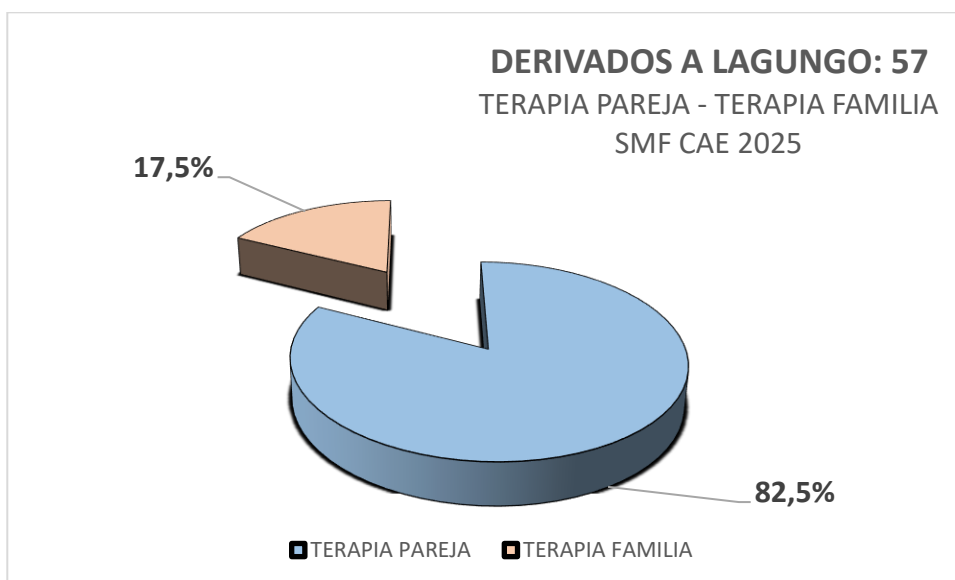
Se ha establecido un numero límite de casos a derivar por parte del SMF que se distribuye del siguiente modo: Desde Bizkaia se pueden derivar 60 casos y desde Gipuzkoa y Araba 30 casos respectivamente.

Durante el año 2025 se han remitido 57 casos en total de los cuales 26 han sido derivados por el SMF de Bizkaia, 15 por el SMF de Gipuzkoa y 16 por el SMF de Araba. La mayoría de los casos remitidos y trabajados corresponden a problemáticas de pareja (47 de pareja frente a 10 de familia, proporción similar a la obtenida otros ejercicios).

De estos 57 casos, 1 de ellos no se han llegado a poner en comunicación con Lagungo, por lo que el número total de casos atendidos es de 56.

Este año 2025, se han derivado 10 casos más que en 2024.

Deseamos reseñar que el número de personas beneficiadas por el programa de manera directa, según los datos que nos aportan desde Lagungo, es de 110 personas, ligeramente superior al año 2024, y de modo indirecto 80 personas más, contabilizándose aquí hijas e hijos de parejas participantes, así como otros familiares directos de las personas usuarias del programa.



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.

En este sentido queremos manifestar nuestro agradecimiento al personal de Lagungo por su accesibilidad y amabilidad en todo momento.

## 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 en un 7%** que realizan las familias y el elevado nivel de atención realizado en este Territorio Histórico.

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

El **trabajo realizado a lo largo del año 2025** 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 **8.605 personas**, de las cuales 3.326 son hombres y 5.279 son mujeres. El número de **expedientes** que corresponden

a las familias atendidas en el SMF de Bizkaia ha sido de **1.522** y las **intervenciones** realizadas han ascendido a **11.799**.

La evolución del SMF de Bizkaia desde el **año 2022 hasta el año 2025**, los **expedientes** trabajados han supuesto un aumento del **21,17%** y las **intervenciones** realizadas un **15,13%** superiores.

Si bien se observa un descenso en el número total de personas atendidas en el SMF respecto al año 2024, éste tiene que ver con el descenso en el número de personas atendidas telefónicamente o por mail respecto al año 2024, mientras que hay un **incremento** (2.828 personas) **del 13,2%** de **las personas atendidas en los expedientes trabajados** con respecto al año 2024 (2.498 personas).

En el año 2025 en Bizkaia el número de expedientes de **pre-mediación** ha supuesto un **incremento del 27%**. Este incremento está directamente relacionado con quienes han solicitado la actuación del SMF, a raíz de la aprobación de la **Ley Orgánica de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia**, LO 1/2025 de 2 de enero, sin voluntad real de iniciar un proceso de mediación basado en el diálogo y la colaboración.

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 expedientes de seguimiento se ha atendido a **632 personas** en un total de **385 expedientes**, que han generado **672 intervenciones**. Desde el año 2022 se puede constatar un incremento del 31% en el número de expedientes; del 26,7% en el número de personas y las intervenciones generadas en esta fase también han incrementado casi un 25%, en estos últimos 4 años.

Respecto a la **instrumentalización de los acuerdos**, en los seguimientos de pareja que finalizaron el proceso con acuerdos dando contenido a un convenio regulador, el 56% ha mantenido los acuerdos alcanzados en mediación como privados; el 42,8% ha tramitado

judicialmente dichos acuerdos; un 0,6% ha iniciado un procedimiento judicial contencioso y, por último, el 0,6% restante ha elevado el acuerdo de mediación a escritura pública.

En los seguimientos de familia, el 100% de los acuerdos se han mantenido como privados.

En lo relativo a la responsabilización de los acuerdos alcanzados durante el proceso de mediación, se puede concluir que el **95,8% se responsabiliza de sus acuerdos** y el **4,2% restante no se responsabiliza** de los acuerdos alcanzados.

#### IX.1.B. GIPUZKOA

Los datos referidos al año 2025 recogidos en la memoria anual de Gipuzkoa constatan el continuo aumento, tanto en atención como en intervención del Servicio de Mediación Familiar. Las familias han seguido acercándose y utilizando el SMFG con cifras superiores al año anterior.

En un primer nivel de atención, los datos siguen confirmando año tras año y con cifras muy similares, cómo siguen siendo las mujeres quienes en mayor medida se interesan por solicitar algún tipo de información, suponiendo el 62,37 % del total de personas (4.773 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 636 expedientes, lo que supone la cifra más alta de expedientes trabajados desde la apertura del SMFG, incrementando un 7,8% respecto al año 2024**. Igualmente, 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 12,45% respecto al año anterior.

La cifra de los expedientes trabajados en Mediación es superior a los dos años anteriores. En concreto, han sido 271 expedientes de mediación los que se han trabajado en el 2025, frente a los 241 expedientes trabajados en el año 2024, y los 206 expedientes en el año 2023.

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 (73,9%) frente a otro tipo de conflictos familiares (26,1%).

En el análisis de los 256 expedientes de mediación relacionados con la **ruptura de pareja**, 193 expedientes han finalizado a lo largo de este año 2025. Lo cual ha supuesto un 75,39% de los expedientes trabajados, generando dichos procesos una duración media de 5,1% de sesiones. Con relación a la efectividad de los procesos finalizados, se constata un porcentaje de acuerdo total o parcial del 81,35%. En los acuerdos alcanzados en los procesos de ruptura de pareja con hijos e hijas menores de edad, el tipo de custodia acordada muestra los siguientes porcentajes: un 73,62% ha acordado una custodia compartida, un 21,98% ha pactado custodia materna y la custodia paterna se ha establecido en un 4,4%.

En cuanto a los resultados de los **conflictos de familia** se han trabajado un total de 15 expedientes, finalizándose 11 expedientes y quedando 4 expedientes pendientes de continuar durante el año 2026. De los 11 expedientes finalizados en este año 2025, en 6 expedientes se ha alcanzado algún tipo de acuerdo, bien con el objetivo de mejorar su situación familiar y en 1 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 7,7 sesiones.

En relación con la **fase de seguimiento**, se han realizado un total de 116 expedientes de seguimiento atendiendo a 188 personas, y que han supuesto un total de 223 intervenciones. Resaltar la respuesta positiva de las personas usuarias, aunque a veces no es posible contactar con ellas debido

a que han cambiado de teléfono o por incompatibilidad horaria para poder hablar.

En lo que a la instrumentalización del acuerdo se refiere, el 51% de los acuerdos alcanzados durante el 2024 los han mantenido como acuerdos privados y el 45% han sido homologados judicialmente, un 3% han finalizado en un procedimiento contencioso y otro 1%, es decir, un acuerdo ha sido elevado a escritura pública.

En comparación a los datos del 2024, este año también 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 94%. 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 quienes lo han realizado de forma privada que quienes han optado por acudir nuevamente al SMF

Respecto al trabajo en red, en el 54,61% 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 como en 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 2025 se han trabajado un total de 11 expedientes de **mediación de forma online a través de videoconferencia**, de los cuales, 3 corresponden a expedientes de pre-mediación y 8 a expedientes de mediación.

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 aspecto, 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, éstas han optado por la presencialidad.

En la sede de **Tolosa**, los datos obtenidos durante el 2025 son los siguientes: Se ha trabajado un total de 57 expedientes, implicando 6 más que en 2024.

En conflictos relacionados con la ruptura de pareja, el número de expedientes de premediación ha disminuido y se han iniciado 6 procesos de mediación más que el año pasado.

En conflictos familiares, se ha generado un expediente de premediación más que el año pasado y se mantiene en uno el número de expedientes de mediación.

La valoración de estos datos es positiva, y es que, en su quinto año de andadura, teniendo en cuenta que se ofrece servicio un día a la semana, la demanda ha aumentado y se observa que es más fácil iniciar un proceso de mediación en conflictos de ruptura que un proceso de conflicto de familia.

### IX.1.C. ARABA

Lo primero que podemos comentar es el incremento de casos atendidos con respecto al año anterior. Como hemos señalado en el apartado en el que se detalla la intervención llevada a cabo por el SMF de Araba-Alava durante el año 2025, hemos realizado 417 expediente de pre-mediación y mediación, lo que supone un incremento del 4,5% con respecto al año anterior. Al igual que en otros años, la mayoría de los expedientes trabajados en estas fases corresponden a conflictos de pareja (87,3%) frente a los conflictos de familia (12,7%).

Con respecto a los expedientes realizados en la fase de seguimiento, también se ha producido un incremento en el número de éstos, que han supuesto en el año 154 frente al 126 del año 2024 (incremento del 22,2%).

El número de intervenciones realizadas (por teléfono, email o presencialmente) también ha sido muy superior al año anterior, 2503 en el 2025 suponiendo ello un incremento del 28,7%. Si tenemos en cuenta todas las intervenciones en las tres fases del proceso (atención telefónica y presencial, pre-mediación y mediación, y seguimiento) nos encontramos con una cifra también superior a la del año anterior; 4878 frente a las 3886 intervenciones del año anterior, que supone un incremento del 25,5%.

Lógicamente, las personas atendidas en el 2025 han sido muchas más que en el año anterior: 3579 frente a 2954 (lo que supone un incremento del 22%). De hecho, el año 2025 ha sido el período en el que se ha atendido más personas en el SMF de Araba-Alava desde su inauguración en el año 2012. Lo mismo cabría señalar al respecto de los expedientes trabajados y las intervenciones realizadas.

Podemos asegurar sin temor a equivocarnos que el SMF de Araba-Alava se ha convertido en un espacio totalmente consolidado, conocido y apreciado por la población a la que va dirigido (no solo residentes en la provincia de Araba-Alava sino también en la comarca guipuzcoana de "Debagoiena"), así como para los y las distintos profesionales que trabajan desde el ámbito público y/o el Tercer Sector.

De hecho, el denominado “boca a boca” sigue siendo el medio mayoritario por el que las personas usuarias han conocido nuestro servicio. Esto nos ratifica en la idea de que somos un servicio cercano y confiable.

No nos debería de sorprender esta circunstancia si tenemos en cuenta que la inmensa mayoría de las personas usuarias de nuestro servicio se muestran muy satisfechas con los servicios que ofrecemos y por la atención que dispensamos. Al respecto de la duración de los procesos de mediación llevados a cabo, también se muestran muy satisfechos. Esta tendencia se mantiene invariable a lo largo de los años y nos anima a continuar en esta línea.

Pero, además, las personas usuarias no solo muestran su satisfacción con el servicio que prestamos, sino que valoran muy positivamente la mediación como una herramienta participativa en la que pueden expresar sus necesidades y llegar a sus propios acuerdos. En este sentido es notorio que el 95% de los acuerdos a los que han llegado las partes se mantienen al año, en algunos casos sin modificación alguna y en otros (en 32,4%) los modifican ellas mismas para adaptarlos a nuevas circunstancias que hayan podido ocurrir, lo que nos confirma el aprendizaje que adquieren en el SMF para dar respuestas a las necesidades que vayan surgiendo.

No queremos terminar estas conclusiones sin hacer referencia a los modelos de organización familiar con los hijos menores de edad en caso de ruptura de pareja que han adoptado las personas usuarias. La mayor parte de las parejas que acuden a nuestro servicio optan por una organización de tiempos compartidos con sus hijos e hijas como forma de organizarse tras la ruptura de la relación de pareja, suponiendo el 64% del total de casos atendidos, siendo esta proporción la más alta que hemos registrado desde el 2012. Ello ha supuesto que la segunda opción de guarda y custodia preferida por padres y madres, esto es que los y las menores van a permanecer bajo el cuidado de la madre la mayor parte del tiempo, ha disminuido situándose en un 35% del total. La opción de que los hijos e hijas menores de edad

convivan la mayor parte del tiempo es residual, situándose en un 1% de los casos (tendencia que se mantiene a lo largo de los años).

Si bien es cierto que con la aprobación de la “Ley 7/2015 de 30 de junio de relaciones familiares en supuestos de separación o ruptura de los progenitores” muchos padres se animaron a solicitar la guarda y custodia compartida de sus hijas e hijos, no es menos cierto que tanto padres como madres van asumiendo la idea de que la educación y los cuidados de los y las hijas es una tarea de parentalidad compartida.

## IX.2. CONCLUSIONES GENERALES

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

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 **16.957 personas** (10.500 mujeres y 6.457 hombres). Mientras que el número de personas a las que se les ha prestado atención telefónica ha sido levemente inferior al año pasado, **las personas atendidas en los expedientes trabajados** han supuesto un **incremento del 11,3%** respecto al año 2024.

En el desarrollo de la actividad realizada con las familias atendidas en el SMF, se han llevado a cabo **22.273 intervenciones** (11.799 en Bizkaia, 4.878 en Araba y 5.596 en Gipuzkoa), siendo este dato un **1,5% superior** a las del año 2024.

En el análisis de los datos se observa que, aunque siendo **las mujeres** quienes en un mayor porcentaje (**el 62%**) acuden al SMF en relación con los

**hombres (el 38%)**, el tanto por ciento de hombres ha subido en tres puntos respecto al año anterior. Ahora bien, este porcentaje varía en función del nivel de intervención realizado. Así pues, el **65,4% 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 **51,7% mujeres** y un **48,3% 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 2.729. Esto, ha supuesto un **trabajo directo con 2.729 familias**. Así pues, con respecto al año 2024, el número de familias atendidas se ha **incrementado** en un **8%**.

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 **1.165**.

Así pues, respecto del año 2024, en **la intervención 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 7%**. Los expedientes de **premediación** han sido un **15% superiores** y los expedientes de **mediación** han supuesto un incremento del **1,6%**.

Desglosado por Territorios Históricos, en **Bizkaia** el número de **expedientes de pre-mediación** ha supuesto un **incremento del 27%**. Este incremento de la intervención en la pre-mediación, personas que posteriormente no han iniciado el proceso de mediación, está directamente relacionado con quienes han solicitado la actuación del SMF, a raíz de la aprobación de la **Ley Orgánica de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio Público de Justicia** LO 1/2025 de 2 de enero, sin voluntad real de iniciar un proceso de mediación basado en el diálogo y la colaboración. Por otra parte, en **Araba** se constata un **incremento** del **10,7%** en los **procesos de mediación** y en **Gipuzkoa** el **aumento** en los **expedientes**

**de pre-mediación** ha sido del **7,5%** y los **procesos de mediación** han ascendido en un **12,5%**.

En la **sede de Tolosa** continua la tendencia al alza del número de **familias atendidas**, con un **incremento del 11,6%** respecto al año 2024.

Respecto a la **tipología de conflictos**, el **87%** de los expedientes abiertos han tratado sobre conflictos derivados de la ruptura de la pareja y el **13%** sobre conflictos familiares de diferentes categorías.

En cuanto al **resultado de las mediaciones**, el **80,4%** finalizan el proceso llegando a **acuerdos** respecto a la situación que estaban viviendo, un **18,6% deciden poner fin a la mediación** y en el **1%** ha resultado **inviabile**.

**El seguimiento** realizado a las personas que han pasado por un proceso de mediación en años anteriores muestra que en el **94,6% 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 **5,4%**. 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 **93% de personas usuarias manifiestan un nivel de satisfacción alto**, un **6%** medio, el **1%** 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 99,5%** 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 en estos últimos cuatro años (2022-2025), tras el final de la pandemia en el año 2021.**

Tal y como muestran los gráficos que se detallan en el punto VII.1.B., desde el año 2022, 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 (2022-2025) se han abierto 9.920 expedientes** en el SMF de la CAE, con un total de **64.540 personas** atendidas en los diferentes niveles de intervención y se han realizado **83.304 intervenciones**.

Desde el año 2022 hasta el año 2025, el número de **personas** atendidas ha **aumentado en un 17,6%**. Los **expedientes** trabajados se han incrementado en un **23%** y el número de **intervenciones** llevadas a cabo en el desarrollo de los expedientes ha crecido un **24%**.

- **Con relación al marco legal**

Tal como se viene compartiendo en esta Memoria, durante este año el marco legal de la mediación se ha modificado sustancialmente con la aprobación de la Ley Orgánica 1/2025 de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. Esta norma estatal implica la divulgación de los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) considerando la

mediación un método adecuado e, incluso, un requisito de procedibilidad previo al inicio de un procedimiento judicial en determinados ámbitos del Derecho, especialmente en las relaciones familiares, siendo el contexto en el que interviene este servicio público.

Como toda regulación normativa, su éxito dependerá de cómo se implemente. En la trayectoria del SMF, el carácter voluntario de la mediación y la adaptación del proceso a cada situación de conflicto concreto ha favorecido su desarrollo y la confianza de la población en el proceso. Por ello, durante 2025 ha sido una novedad la atención a algunas personas usuarias que se han acercado a la mediación percibiendo que era “obligatoria”. Esta cuestión ha generado una dedicación mayor en cuanto al tiempo que requiere informar a personas que se sienten obligadas a acudir, en contraste con aquellas que eligen libremente solicitar la información. Sin embargo, hemos constatado que algunas personas que inicialmente se interesaban “obligatoriamente” en la mediación (bien directamente por los medios de comunicación o, bien, a través de sus respectivos abogadas/abogados), una vez recibida la información, en sesiones presenciales individuales o conjuntas, han comprendido el sentido del proceso como un modo de responsabilizarse de la toma de decisiones sobre cuestiones tan personales e importantes como implican los conflictos de pareja o de familia.

En lo que corresponde al modelo de intervención del SMF, se puede considerar que es un proceso suficientemente regulado por la Ley vasca 1/2008 de Mediación Familiar. La entrada en vigor de la ley de Eficiencia procesal ha tenido únicamente cierto impacto en el aumento de la demanda y en la adaptación del protocolo de funcionamiento ante la solicitud del Acta final del proceso sin haber alcanzado acuerdo. De hecho, en aquellas ocasiones en las que algunas personas han acudido exclusivamente por el requisito de procedibilidad, se percibe que no se manifestó una decisión voluntaria y compartida de iniciar dicho proceso, siendo coherente que se finalice sin acuerdo.

Junto con la regulación autonómica de la mediación en Euskadi, 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 2025 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.