







La Comunidad Autónoma de Aragón, dispone desde 2004 de una atención técnica y especializada a los problemas de familia. La Dirección General de Familia, perteneciente al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia es la titular de un Programa de Intervención Profesional dirigido a la transformación positiva de ciertas dificultades ubicadas en el seno de esos grupos sociales primarios; agentes de socialización de las personas; nidos de afecto, pertenencia, cuidado y soporte de muchos tipos.

La familia como realidad biológica y cultural resulta un principio y fin en si misma. Garantiza y provee de recursos afectivos, de aprendizaje y amparo emocional y material.

La familia es el cimiento sobre el que se construye el edificio de la sociedad común y como tal cimiento sostiene a dicha sociedad pero también recibe las infiltraciones de los vaivenes de aquello que soporta.

Nuestro Programa ofrece a las familias aragonesas un espacio de transformación de aquellas dificultades derivadas de las relaciones familiares; relaciones de pareja, de progenitores e hijos, entre hermanos, relaciones con la familia extensa... Dificultades que se originan en una dinámica de vinculación de parentesco o afinidad que en determinado momento no resulta satisfactoria para sus componentes.

Nuestro Programa brinda dos tipos diferentes de ayuda. Ofrecemos *Orientación* como encauzamiento de la situación familiar a través de pautas, guía y consejos. Ofrecemos *Mediación* como procedimiento de negociación asistida donde las partes toman las riendas de su vida como protagonistas no sólo del problema sino, sobre todo, de la solución.

Este documento recoge los resultados del ejercicio 2013 junto con unas reflexiones finales fruto del trabajo realizado a lo largo del año.



Nuestro Programa tiene un alcance autonómico y regional, atendiendo como servicio especializado en las capitales de provincia y añadiendo una localidad que por sus caracteres sociodemográficos así lo requiere.

La sede central del Programa y su gestión administrativa se encuentra en Zaragoza, donde además se atiende con cita previa, de lunes a viernes, en un horario flexible adecuado a la demanda.

En Huesca se atiende con cita previa quincenal o semanalmente (en función de las necesidades de la población) las tardes de los martes. En Teruel y Alcañiz se atiende con cita previa y con frecuencia quincenal las tardes de los martes.

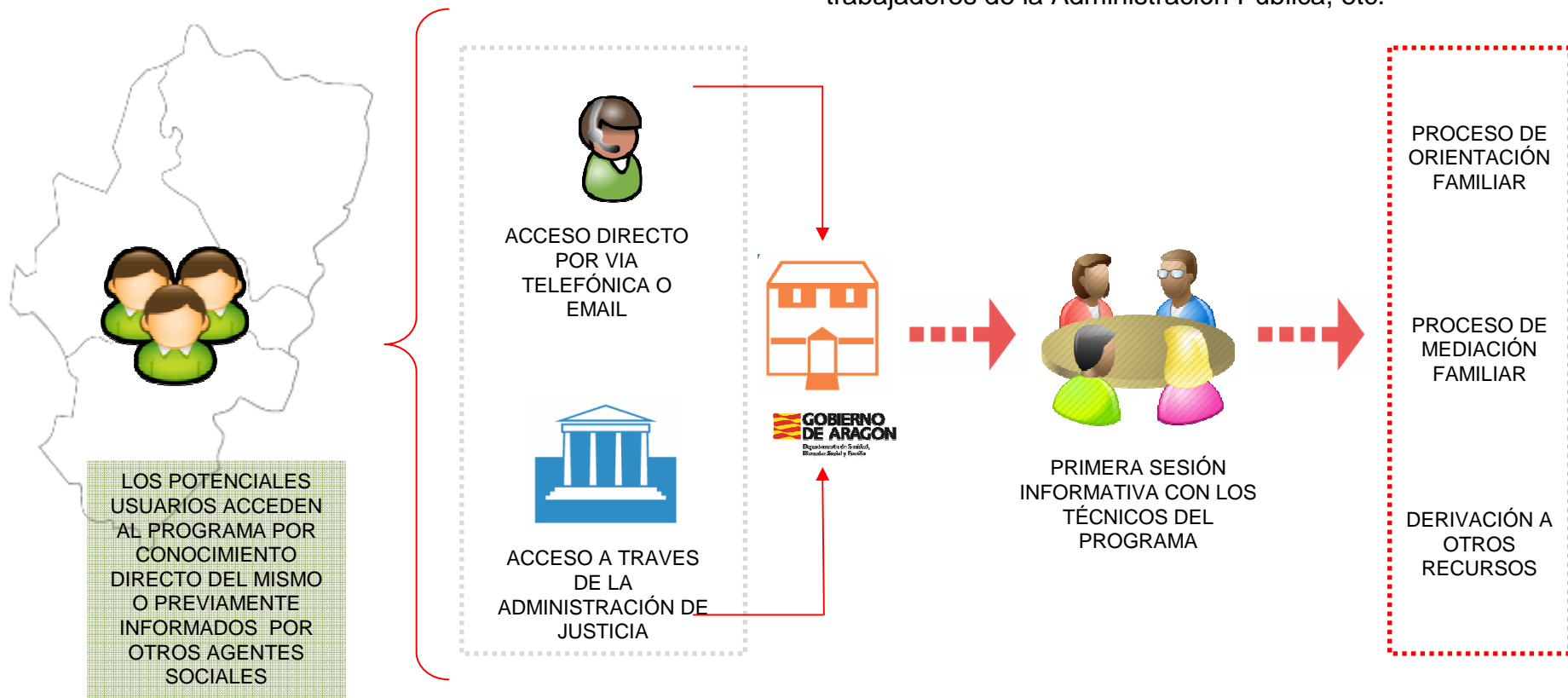
Se mantiene la coordinación entre los responsables técnicos e igualmente se contempla la intervención conjunta en caso de ser necesario.





En cuanto al acceso al Programa por parte de los usuarios se realiza siempre por vía personalista y directa, es decir, son los propios usuarios quienes deben solicitar cita para ser recibidos por el equipo de orientación y mediación.

Sin embargo podemos distinguir las vías por las que se llega hasta nosotros puesto que pueden ser conocedores del Programa bien por iniciativa individual o por haber sido informados por otras personas, agentes sociales, antiguos usuarios, trabajadores de la Administración Pública, etc.



## Programa de Orientación y Mediación Familiar COMPOSICIÓN PROFESIONAL DEL PROGRAMA



El Programa de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Familia, en el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, lo integran (por orden de antigüedad):

- ✓ SOFÍA ESPADA GINER – Licenciada en Derecho y Mediadora. Atiende en Zaragoza, Teruel y Alcañiz.
- ✓ LAURA CALVO ESTAÚN – Trabajadora Social, Antropóloga Social y Cultural y Mediadora. Atiende en Zaragoza y Huesca.
- ✓ CHRISTIAN DANTART USÓN – Psicólogo y Mediador. Atiende en Zaragoza.

Los tres profesionales atienden de manera indiferenciada tanto los casos de Mediación como los de Orientación respaldándose en la experiencia personal y en la trayectoria del equipo de manera globalizada.





El Programa de Orientación y Mediación Familiar ha puesto a disposición de las familias aragonesas un total de 1.572 horas en el año 2013. De las cuales han sido ocupadas 1.510 horas que suponen un porcentaje de 96,02 %.

Estos datos se obtienen a partir del estudio de las diferentes agendas en las que se registran las entrevistas y reuniones que tienen lugar, bien con usuarios nuevos (que solicitan por primera vez una cita en el Servicio de Orientación y/o Mediación) bien con usuarios que ya están siguiendo un proceso de ayuda.

Horas	2012			2013			Comparativo 2012/13	
	disponibles	ocupadas	(%)	disponibles	ocupadas	(%)	disponibles	ocupadas
Zaragoza	1.217	1.154	94,82%	1.340	1.300	97,01%	10,11%	12,65%
Huesca	151	126	83,44%	116	102	87,50%	-23,18%	-19,44%
Teruel	30	21	70,00%	49	36	73,47%	63,33%	71,43%
Alcañiz	49	46	93,88%	67	72	107,46%	36,73%	56,52%
Aragón	1.447	1.347	93,09%	1.572	1.510	96,02%	8,64%	12,06%



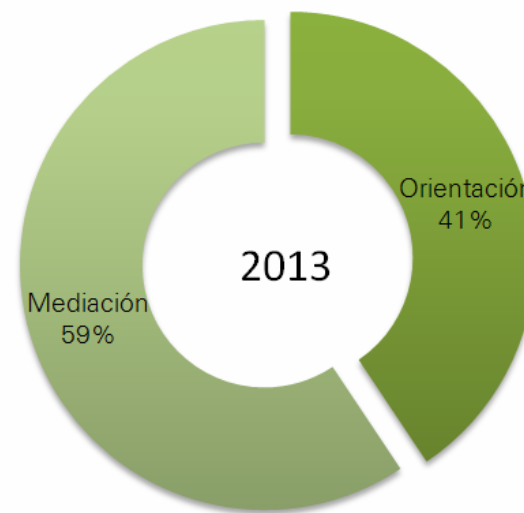
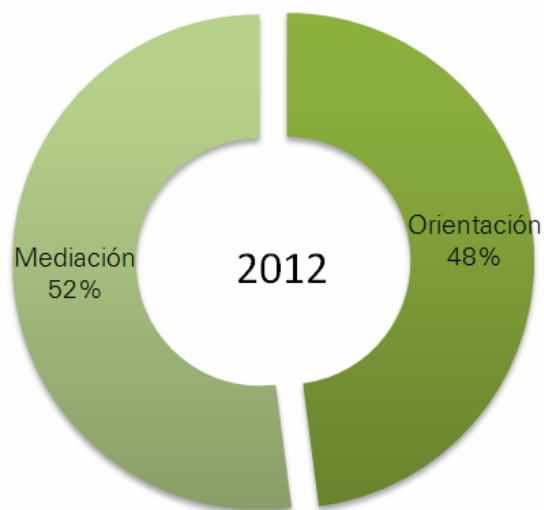






En cuanto a la distribución geográfica del total de usuarios del programa permanece la realidad de que Zaragoza sigue concentrando la mayor parte de la demanda.

	2012			2013			Comparativo 2012/13		
	Orientación	Mediación	Total	Orientación	Mediación	Total	Orientación	Mediación	Total
Zaragoza	353	354	707	267	364	631	-24,36%	2,82%	-10,75%
Huesca	25	44	69	21	37	58	-16,00%	-15,91%	-15,94%
Teruel	16	15	31	15	9	24	-6,25%	-40,00%	-22,58%
Alcañiz	14	30	44	9	46	55	-35,71%	53,33%	25,00%
Aragón	408	443	851	312	456	768	-23,53%	2,93%	-9,75%







En 2004, debido a la creación de la Dirección General de Familia, los servicios de Mediación Familiar pasan a depender de la misma y se implanta el Servicio de Orientación Familiar.

El Servicio de Orientación Familiar tiene como principal objetivo ayudar a las familias a lo largo del ciclo vital, en un proceso continuo de desarrollo de las competencias necesarias que les faciliten afrontar las demandas de cada etapa evolutiva y periodos de crisis.

La Orientación Familiar consiste en intervenir sobre la dinámica familiar: relaciones, roles, etc., que los miembros del grupo familiar tiene establecido con el objetivo de entender, dar estabilidad, progreso y resolver la problemática presentada.

La duración del proceso suele ser, por lo general, entre tres y doce sesiones. La duración de cada sesión viene a ser de una hora aproximadamente; dicha duración puede variar en función de las circunstancias de cada caso.

En cuanto a la forma de las sesiones puede ir desde la aplicación de tareas en el contexto de la vida cotidiana, modificación del modelo de comunicación, reestructuración de roles, manifestación de emociones, etc.

La sesión puede estar altamente estructurada o ser menos estructurada, en función de las necesidades de cada situación, asimismo los objetivos del proceso de orientación son siempre acordados con los usuarios.

# Programa de Orientación Familiar

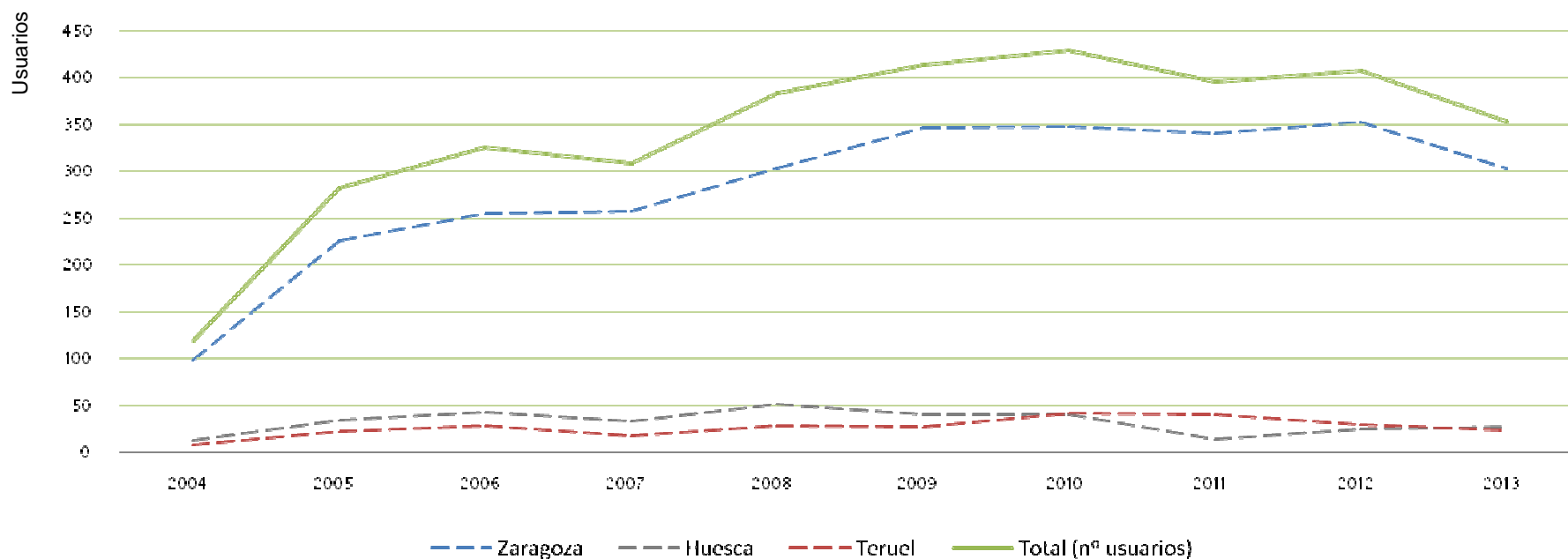
## EVOLUCIÓN 2004 - 2013



Desde su puesta en marcha en el 2004, el Servicio de Orientación Familiar ha atendido en Aragón a un total de 3.382 usuarios. En 2013, el número de personas que solicitaron la intervención del servicio fueron 312, un 23,53 % menor al año anterior.

En función de la siguiente distribución geográfica:

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% Variación 12/13
Zaragoza	99	226	255	258	304	347	348	341	353	267	-24,36%
Huesca	13	34	43	33	51	40	40	14	25	21	-16,00%
Teruel	8	23	28	18	29	27	42	41	30	24	-20,00%
<b>Total (nº usuarios)</b>	<b>120</b>	<b>283</b>	<b>326</b>	<b>309</b>	<b>384</b>	<b>414</b>	<b>430</b>	<b>396</b>	<b>408</b>	<b>312</b>	<b>-23,53%</b>



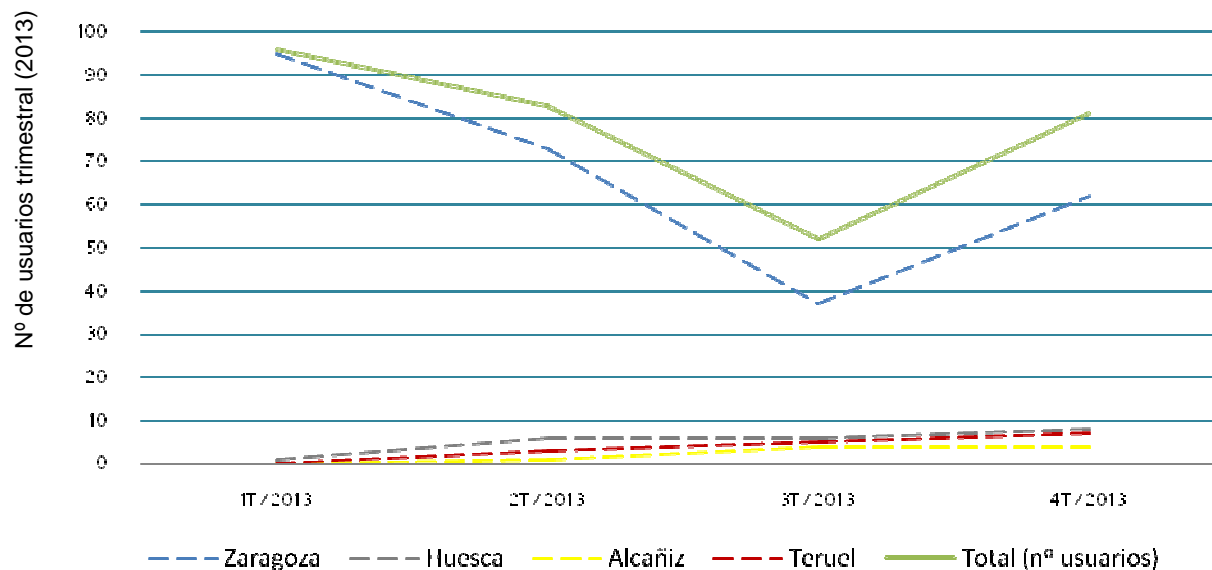
# Programa de Orientación Familiar

## EVOLUCIÓN 2013



El flujo de demanda a lo largo de los cuatro trimestres del 2013 se recoge en la tabla y gráfico siguientes. No obstante hay que incidir en que aquí se recogen los expedientes nuevos, es decir, casos con sus usuarios correspondientes abiertos durante el año 2013. Sin embargo, además de los casos iniciados en el año 2013, se atiende también, especialmente durante el primer trimestre, a usuarios provenientes de casos abiertos en el año anterior e incluso en ocasiones, en ejercicios anteriores.

	1T/2013	2T/2013	3T/2013	4T/2013	2013
Zaragoza	95	73	37	62	<b>267</b>
Huesca	1	6	6	8	<b>21</b>
Teruel	0	3	5	7	<b>15</b>
Alcañiz	0	1	4	4	<b>9</b>
<b>Total (nº usuarios)</b>	<b>96</b>	<b>83</b>	<b>52</b>	<b>81</b>	<b>312</b>





### ¿QUIENES ACUDEN AL SERVICIO?

A medida que evoluciona el Programa, cambian los parámetros que consideramos importantes y significativos para el análisis del mismo.

En este ejercicio el dato referente a la distribución por sexo nos indica que nuevamente las mujeres superan a los hombres.

Diremos entonces que los usuarios que solicitan orientación son personas; padres, madres, pareja, hijos, abuelos, cónyuges...

Estas personas acuden a nosotros en calidad de familiares, con una dificultad en el manejo de su situación familiar y en esto no hay distinción por haber nacido hombre o mujer.

En cuanto al estado civil si podemos afirmar que de manera paralela y coherente a las tendencias sociodemográficas; son los casados y divorciados los grupos mayoritarios en la solicitud de orientación familiar.

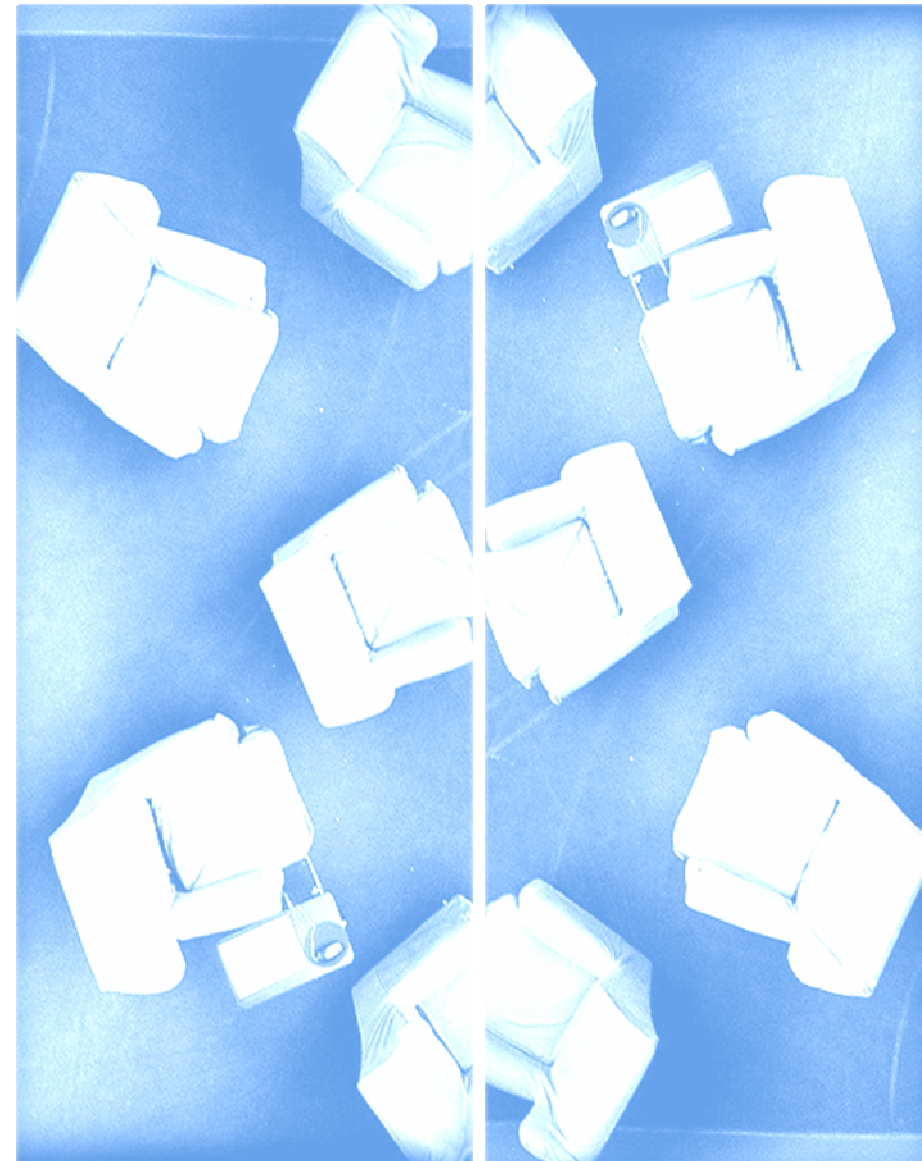
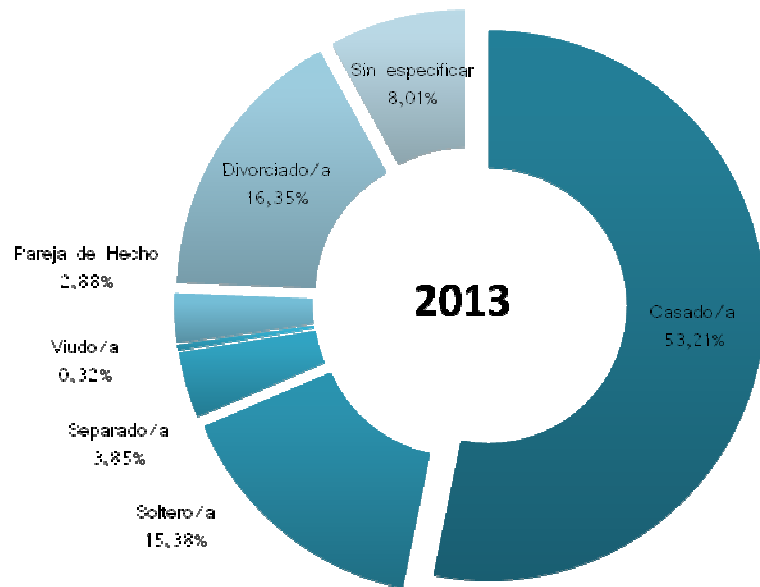
En cuanto al tipo de dificultad la demanda principal sigue siendo como en años anteriores los conflictos de pareja. En segundo lugar son los conflictos paterno-filiales, dentro de los cuales los más tratados son los conflictos entre progenitores e hijos mayores de 18 años. Las explicaciones a este fenómeno podemos encontrarla en la extensión de la dependencia, las dificultades en la incorporación a la vida adulta efectiva (independencia, emancipación, etc...) y la prolongación de la convivencia paterno-filial no deseada por motivos asociados a la coyuntura socioeconómica.

# Programa de Orientación Familiar

## ANÁLISIS DE DATOS



	Nº de Usuarios	%
Casado/a	166	53,21%
Soltero/a	48	15,38%
Separado/a	12	3,85%
Viudo/a	1	0,32%
Pareja de Hecho	9	2,88%
Divorciado/a	51	16,35%
Sin especificar	25	8,01%
<b>Total</b>	<b>312</b>	











## Servicio de Mediación Familiar

### CONCEPTO Y CARACTERES PRINCIPALES



- En materia de separación o divorcio, tiene como objetivo permitir a los padres y madres ejercer sus responsabilidades parentales en un clima de cooperación y respeto mutuo. El mediador ayuda a las partes a que decidan sobre todas y cada una de las áreas en las que deben de reorganizar su familia a partir de la ruptura (responsabilidades parentales, económicas, liquidación de la sociedad de bienes gananciales, etc.). Estas mediaciones pueden darse en el momento inmediatamente posterior a la ruptura y tendrían como fin último la realización del Plan de Relaciones Parentales o bien en un tiempo ulterior cuando una de las partes desea modificar los acuerdos en su día tomados y que ya se gestionaron formal o informalmente.

En este grupo entrarían las distinguidas como mediaciones intrajudiciales que se explicarán en páginas posteriores.

La mediación familiar tal y como es planteada en el servicio de la Dirección General de Familia del Gobierno de Aragón es totalmente gratuita para los usuarios. Es de carácter voluntario, el acceso ha de ser aceptado por ambas partes implicadas. La duración del proceso oscila entre las cuatro y cinco sesiones de una hora de duración en las que las partes en conflicto gestionan

Los mediadores, imparciales, quedan ajenos al proceso judicial, no derivándose tampoco los asuntos a despachos profesionales particulares.

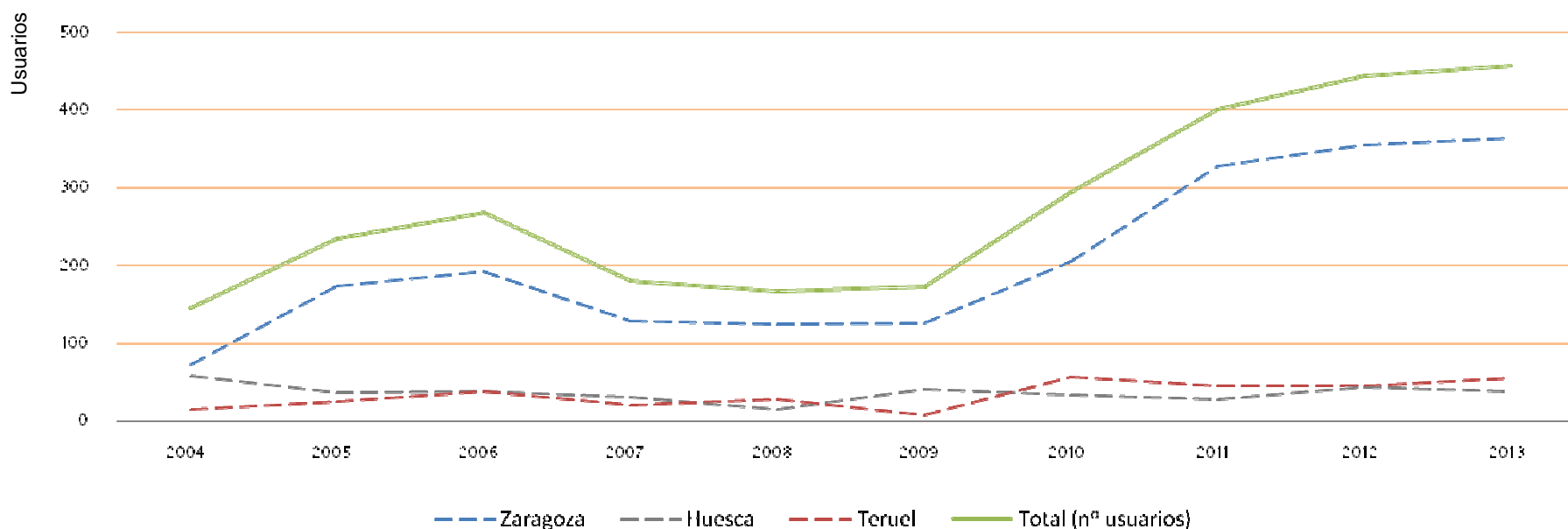


## Servicio de Mediación Familiar EVOLUCIÓN 1997 - 2013



Desde su puesta en marcha en el 1997, el *Servicio de Mediación Familiar* ha atendido en Aragón a un total de 3.259 usuarios. En 2013, el número de personas usuarias del Servicio de Mediación fueron 456 lo cual supone un incremento de 2,93 % con respecto al año anterior. La distribución geográfica y anual es la siguiente:

	97-2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	% Variación 12/13
Zaragoza	352	72	173	192	129	124	125	205	328	354	364	2,82%
Huesca	130	58	36	38	30	15	41	33	27	44	37	-15,91%
Teruel	19	15	25	37	20	28	7	56	45	45	55	22,22%
Total (nº usuarios)	501	145	234	267	179	167	173	294	400	443	456	2,93%





# Servicio de Mediación Familiar

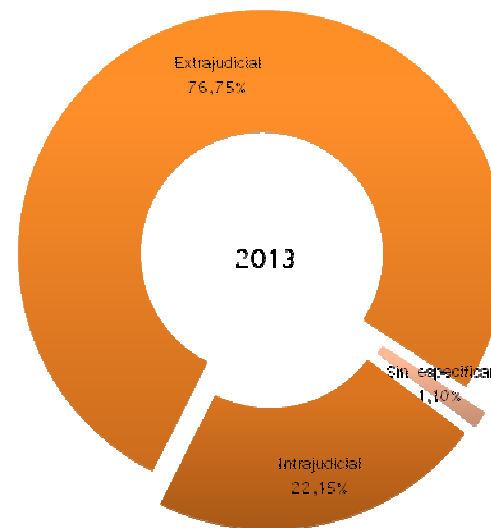
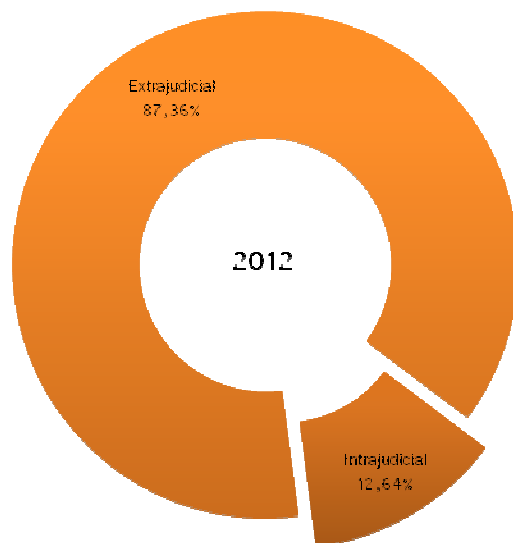
## ANÁLISIS DE DATOS



Los datos y el gráfico de a continuación muestra el porcentaje de demanda que a lo largo de los años 2012 - 2013 ha presentado el Servicio de Mediación diferenciando en extrajudicial e intrajudicial.

Como se puede apreciar en ambos años la mayor concentración de usuarios es de mediación extrajudicial, aunque en este año 2013 se ha producido un incremento importante en el número de expedientes / usuarios en el ámbito de la mediación intrajudicial, principalmente en Teruel.

	2012	2013	Variación 2012/13 (%)
Intrajudicial	56	101	<b>80,36%</b>
Extrajudicial	387	350	<b>-9,56%</b>
Sin especificar	0	5	-
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>456</b>	<b>2,93%</b>



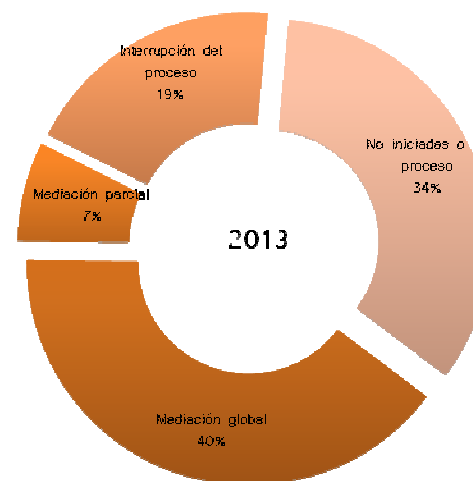
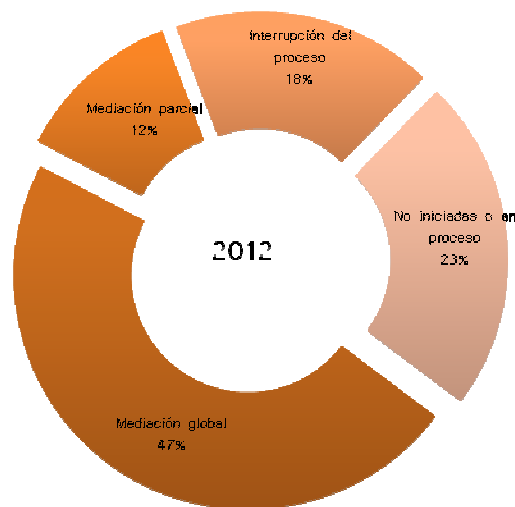
# Servicio de Mediación Familiar

## ANÁLISIS DE DATOS



En cuanto al resultado de las mediaciones podemos observar que los procesos que terminan de manera positiva representan el porcentaje más elevado (47,15%). El segundo porcentaje mayoritario aún a las mediaciones que no se llegaron a iniciar (se realizó una entrevista informativa pero la parte interesada no decidió continuar o bien se llegó a invitar formalmente a la otra parte del conflicto y esta declinó la invitación). Finalmente, un 19,08% de las mediaciones iniciadas fueron interrumpidas bien de manera voluntaria por una de las partes o bien porque se constata la imposibilidad de llegar a acuerdos.

Usuarios por resultado de la mediación	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Mediación global	30	180	0	210	30	150	2	182	0,00%	-16,67%	-	-13,33%
Mediación parcial	8	43	0	51	10	21	2	33	25,00%	-51,16%	-	-35,29%
Interrupción del proceso	8	72	0	80	34	53	0	87	325,00%	-26,39%	-	8,75%
No iniciadas o en proceso	10	92	0	102	27	126	1	154	170,00%	36,96%	-	50,98%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>







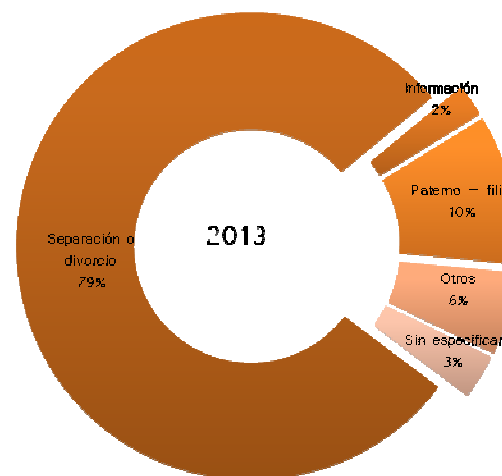
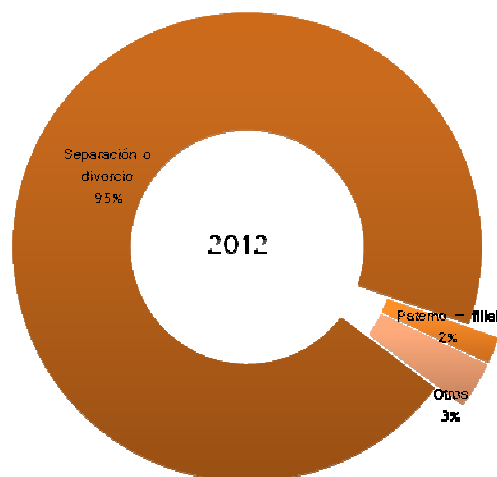
# Servicio de Mediación Familiar

## ANALISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



En las siguientes tablas recogemos una comparativa de los datos referentes los usuarios de Mediación Familiar según se encuentren en un proceso intra o extrajudicial. Los gráficos presentan porcentajes de los totales. En primer lugar, véase el ámbito de mediación, esto es, el marco en el que se encuadra el conflicto que da lugar a la mediación:

Ambito de la mediación	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Separación o divorcio	54	367	0	421	87	267	5	359	61,11%	-27,25%	-	-14,73%
Información	0	0	0	0	0	10	0	10	-	-	-	-
Paterno – filial	0	8	0	8	0	47	0	47	-	487,50%	-	487,50%
Otros	2	12	0	14	9	17	0	26	350,00%	41,67%	-	85,71%
Sin especificar	0	0	0	0	5	9	0	14	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>



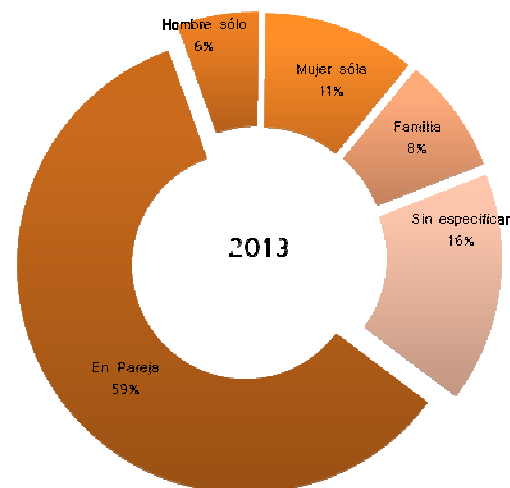
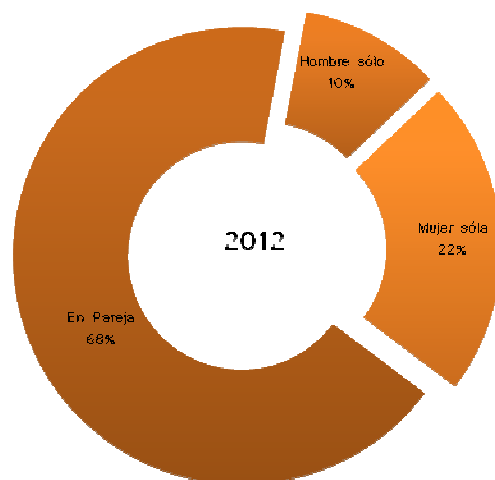
# Servicio de Mediación Familiar

## ANALISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



En segundo lugar, veamos quien acude a la primer sesión o entrevista.

Primera visita	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
En Pareja	52	248	0	300	79	189	2	270	51,92%	-23,79%	-	-10,00%
Hombre sólo	2	42	0	44	0	25	1	26	-100,00%	-40,48%	-	-40,91%
Mujer sólo	2	97	0	99	2	47	0	49	0,00%	-51,55%	-	-50,51%
Familia	0	0	0	0	9	28	0	37	-	-	-	-
Sin especificar	0	0	0	0	11	61	2	74	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>



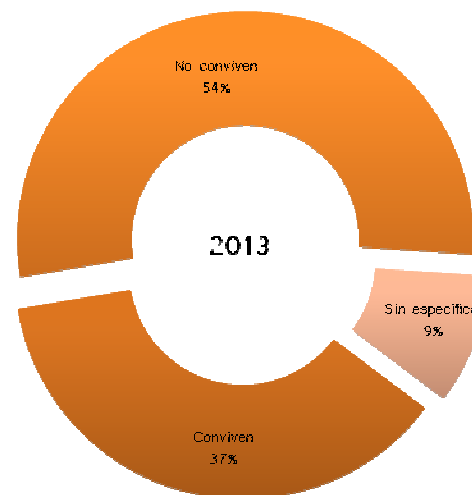
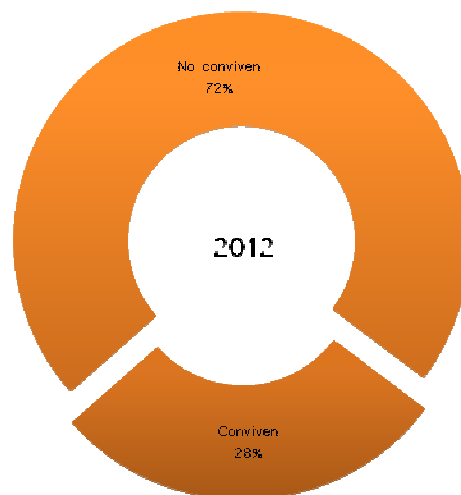
# Servicio de Mediación Familiar

## ANALISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



Las parejas que acuden a mediación este año 2013 en su mayoría no conviven por lo que se entiende una historia compartida anterior del problema.

Situación de los mediados	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Conviven	2	123	0	<b>125</b>	4	163	2	<b>169</b>	100,00%	32,52%	-	<b>35,20%</b>
No conviven	54	264	0	<b>318</b>	83	159	3	<b>245</b>	53,70%	-39,77%	-	<b>-22,96%</b>
Sin especificar	0	0	0	<b>0</b>	14	28	0	<b>42</b>	-	-	-	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>





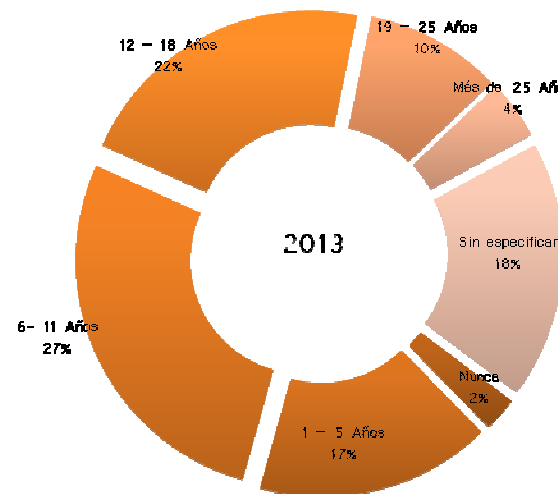
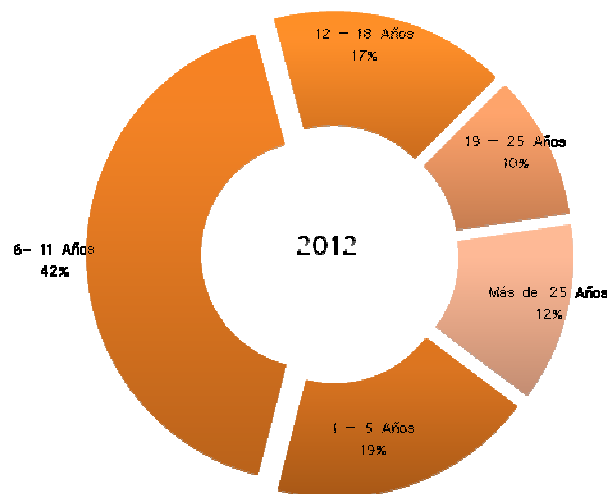
# Servicio de Mediación Familiar

## ANALISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



En cuanto a la relación conyugal de las parejas que acuden a Mediación diremos que en su mayoría son parejas que han mantenido una convivencia de 6 a 11 años de duración.

	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Nunca	0	0	0	<b>0</b>	0	9	2	<b>11</b>	-	-	-	-
1 – 5 Años	8	75	0	<b>83</b>	16	59	1	<b>76</b>	100,00%	-21,33%	-	<b>-8,43%</b>
6-11 Años	24	161	0	<b>185</b>	25	100	0	<b>125</b>	4,17%	-37,89%	-	<b>-32,43%</b>
12 – 18 Años	20	54	0	<b>74</b>	22	76	0	<b>98</b>	10,00%	40,74%	-	<b>32,43%</b>
19 – 25 Años	2	43	0	<b>45</b>	8	34	2	<b>44</b>	300,00%	-20,93%	-	<b>-2,22%</b>
Más de 25 Años	2	54	0	<b>56</b>	0	19	0	<b>19</b>	-100,00%	-64,81%	-	<b>-66,07%</b>
Sin especificar	0	0	0	<b>0</b>	30	53	0	<b>83</b>	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>



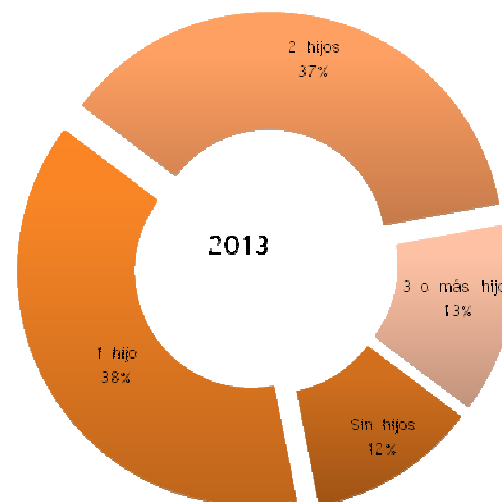
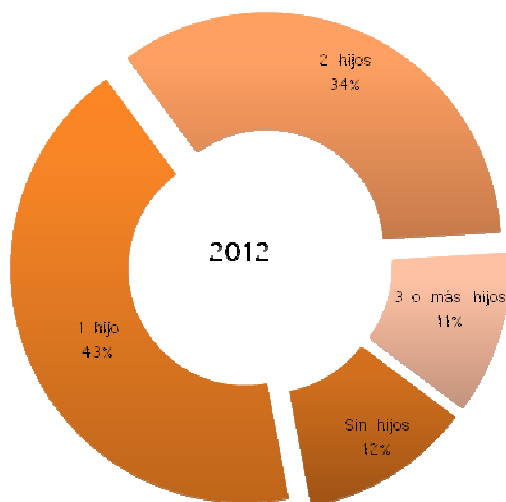
# Servicio de Mediación Familiar

## ANALISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



En relación al número de hijos que tienen los usuarios que acuden a mediación, los datos siguientes agrupan los usuarios progenitores o no progenitores en función del número de hijos que tienen por familia.

	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Sin hijos	2	50	0	<b>52</b>	11	42	0	<b>53</b>	450,00%	-16,00%	-	<b>1,92%</b>
1 hijo	22	168	0	<b>190</b>	34	140	1	<b>175</b>	54,55%	-16,67%	-	<b>-7,89%</b>
2 hijos	18	133	0	<b>151</b>	48	116	4	<b>168</b>	166,67%	-12,78%	-	<b>11,26%</b>
3 o más hijos	14	36	0	<b>50</b>	8	52	0	<b>60</b>	-42,86%	44,44%	-	<b>20,00%</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>



# Servicio de Mediación Familiar

## ANÁLISIS COMPARATIVO MEDIACION EXTRA -INTRAJUDICIAL



**¿DE DÓNDE PROVIENEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO?** La fuente de derivación mayoritaria del Servicio de Mediación es el boca a boca lo cual da muestra de la consolidación de la intervención profesional en el territorio aragonés y es que como los mediadores hemos podido observar no sólo se trata de la comunicación o la recomendación del servicio entre personas sino que los propios usuarios repiten en el uso del mismo a lo largo del tiempo.

	2012				2013				Variación 2012/13 (%)			
	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total	Intrajudicial	Extrajudicial	Sin especificar	Total
Boca a boca	0	169	0	169	0	131	2	133	-	-22,49%	-	-21,30%
Casa de la mujer	0	10	0	10	0	36	2	38	-	260,00%	-	280,00%
Centros escolares	0	0	0	0	0	14	0	14	-	-	-	-
Centros municipales, SS	0	31	0	31	0	56	1	57	-	80,65%	-	83,87%
Centros Sanitarios	0	19	0	19	0	28	0	28	-	47,37%	-	47,37%
Cuerpos seguridad del Estado	0	0	0	0	0	5	0	5	-	-	-	-
Divulgación DGF	0	0	0	0	0	27	0	27	-	-	-	-
IAM, centros comarcales, inf. mujer	0	38	0	38	0	9	0	9	-	-76,32%	-	-76,32%
Juzgados	56	37	0	93	98	8	0	106	75,00%	-78,38%	-	13,98%
Medios de comunicación	0	62	0	62	0	15	0	15	-	-75,81%	-	-75,81%
Otros	0	21	0	21	0	14	0	14	-	-33,33%	-	-33,33%
Sin especificar	0	0	0	0	3	7	0	10	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>387</b>	<b>0</b>	<b>443</b>	<b>101</b>	<b>350</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>80,36%</b>	<b>-9,56%</b>	<b>-</b>	<b>2,93%</b>

