

SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2019

Dirección General de Igualdad y Familias





1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	4
2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	6
2.1 ¿Qué son la Orientación y la Mediación Familiar?	7
2.2 El marco legislativo en Aragón	8
2.3 Principios y características del Servicio	9
2.4 Población a la que se dirige.....	10
2.5 Ubicación y forma de acceso	11
2.6 Equipo profesional.....	12
3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR	13
3.1 Introducción y características	14
3.2 Forma de acceso	15
3.3 Proceso de Orientación Familiar.....	15
4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	17
4.1 Introducción y características	18
4.2 Forma de acceso	18
4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar.....	19
4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar.....	20
4.4.1 Ruptura de pareja con hijas/os a cargo	20
4.4.2 Ruptura de pareja	20
4.4.3 Pareja.....	20
4.4.4 Cuidado de progenitores u otros miembros de la familia mayores o dependientes	21
4.4.5 Progenitores e hijas/os.....	21
4.4.6 Herencias familias	21
4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa.....	21
4.4.8 Empresa familiar.....	21
4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar	22
5. DATOS COMPARADOS Y ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	24
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2018/2019	25
5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar	28
5.2.1 Personas atendidas en orientación familiar. Evolución del Programa	28



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias	30
5.2.2.1 Variable sexo	30
5.2.2.2 Variable estado civil	31
5.2.3 Tipología de la demanda	33
5.2.4 Sesiones de orientación familiar	34
5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar	36
5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa	36
5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2019	37
5.3.3 Distribución de las personas usuarias en función del ámbito de acceso: Mediación Intrajudicial o Extrajudicial	38
5.3.4 Expedientes abiertos en mediación familiar	39
5.3.5 Procedencia de las familias	41
5.3.6 Tipología de la demanda recibida	42
5.3.7 Tipo de actuación realizada con las familias que han llegado al Programa de Mediación	44
5.3.8 Resultados de las mediaciones terminadas en 2019	47
5.3.9 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar	47
5.3.10 Años de convivencia	48
5.3.11 Sesiones de Mediación Familiar	49
6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2019	50
6.1 Plan de Formación	51
6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar	52
6.2.1 Difusión formal:	52
6.2.2 Difusión informal:	52
6.2.3 Difusión a través de las redes sociales:	52

1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR





La familia es la institución básica de la sociedad y la primera fuente de aprendizaje del ser humano. En ella adquirimos nuestros principales valores y creencias y ese es el lugar donde, mayoritariamente, cubrimos nuestras necesidades tanto básicas, como de seguridad, afecto y reconocimiento, necesarias para nuestro desarrollo personal.

Conforme la sociedad avanza y se transforma, la familia debe hacerlo con ella e ir interiorizando y adaptándose a los nuevos cánones culturales y sociales. Nada tienen que ver los nuevos y diversos modelos de familia aceptados hoy día con el modelo familiar tradicional y único de hace unas décadas.

La familia es ese espacio donde nos sentimos protegidos de los agentes externos y donde podemos dar rienda suelta a nuestro ser y mostrar nuestros sentimientos más básicos.

Esto puede poner en riesgo, sobre todo en momentos de crisis o cambios sustanciales, la armonía y paz familiar al convivir diferentes formas de ser, de pensamiento y comportamiento que pueden desestabilizar y rebasar nuestras habilidades y recursos para abordar la situación, poniendo en peligro la convivencia y las relaciones intrafamiliares.

Para ayudar a las familias en estos momentos de dificultad, la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, proporciona a todas las familias de la Comunidad una respuesta específica y especializada dentro de la red pública de servicios gratuitos y de acceso universal a través de un Servicio que ofrece dos Programas, uno de Orientación Familiar y otro de Mediación Familiar.





2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO



2.1 ¿Qué son la Orientación y la Mediación Familiar?

Ante la necesidad de aportar nuevas respuestas que sean eficaces en la gestión de dificultades y conflictos derivados de la convivencia familiar y de las relaciones entre sus miembros, surgen la Orientación y la Mediación Familiar.

La Orientación como práctica profesional cuyo fin es la promoción de la familia y las relaciones intrafamiliares saludables, ofreciendo pautas, guía y asesoramiento, y la Mediación como procedimiento de negociación asistida donde las personas se responsabilizan de su situación familiar y toman las riendas de su vida como protagonistas no solo del problema, sino también de las soluciones.

A través de los Programas de Orientación y Mediación Familiar se ayuda a las familias a gestionar las situaciones estresantes y conflictivas derivadas de su vínculo familiar, favoreciendo la cohesión entre sus miembros tanto si continúa la convivencia como si se ha producido una ruptura, reconduciendo desde el diálogo las situaciones donde ya se ha dado la dificultad y potenciando los recursos y habilidades de las personas para que aprendan a prevenir y atender dificultades futuras. Cuando se trata de casos de ruptura de pareja con hijas e hijos, sobre todo si son menores, se trabaja para alcanzar una organización familiar beneficiosa para todo el conjunto de la familia y para posibilitar la crianza compartida.

Este Servicio brinda por tanto dos tipos de respuesta diferenciada:

La **ORIENTACIÓN FAMILIAR** como intervención preventiva dirigida a facilitar el desarrollo de dinámicas familiares positivas y la gestión de aquellas situaciones que dificultan la buena convivencia y las relaciones entre los miembros del grupo familiar, tratando de favorecer una buena comunicación, el fortalecimiento de los vínculos que les unen y un funcionamiento que les ayude en su desarrollo tanto individual como colectivo.

La **MEDIACIÓN FAMILIAR** como un procedimiento alternativo al judicial, para la gestión de conflictos, voluntario y confidencial, que se da en un espacio seguro donde dialogar y entenderse con la ayuda de una persona mediadora neutral e imparcial, que ayuda a las familias a encontrar soluciones útiles y a llegar a acuerdos consensuados por y para la familia, que puedan ser duraderos y satisfactorios en el tiempo.



2.2 El marco legislativo en Aragón

En el Programa de Orientación y Mediación Familiar, el Programa de Mediación es un recurso social especializado recogido en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón.

Este Catálogo es el instrumento a través del cual se materializa el derecho de las personas a acceder a los Servicios Sociales. Viene regulado en el Título III de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, título en el que se precisan tanto su contenido como los requisitos de aprobación, y se enuncian aquellas prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas que necesariamente ha de contener.

La Mediación Familiar está regulada por la Ley 9 /2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón. El objeto de esta ley es regular la Mediación Familiar en Aragón como un Servicio Social Especializado, que pretende facilitar la resolución de conflictos derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja, como de cualquier otra problemática de carácter familiar.

La Dirección general de Igualdad y Familias tiene atribuida la competencia en la prestación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar, tal como se establece en los artículos 13 y 14 del Decreto 24/2020, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.





2.3 Principios y características del Servicio

Las actuaciones de los Programas de Orientación y Mediación Familiar se basan en los siguientes principios y características:

Voluntariedad: Principio básico, que otorga plena autonomía a las personas tanto para comenzar como para desistir de la asistencia o no a los programas.

Gratuidad y accesibilidad universal: La Orientación y Mediación Familiar son servicios de carácter gratuito y de acceso universal. Son para todas las personas residentes en el territorio aragonés.

Carácter informativo: El equipo de profesionales orienta y asesora en aspectos jurídicos, psicológicos y sociales a las personas usuarias en todo lo relacionado con la situación que comporta el conflicto familiar. Esta información se da por igual a todas las personas implicadas. Si la solicitud de información requiere una atención individualizada que corresponde a otro tipo de servicio especializado, se deriva el caso a otras entidades públicas o hacia recursos que presten el servicio requerido.

Imparcialidad: Mediante este principio se garantiza que las/os profesionales no se van a posicionar con ninguna de las personas participantes, y que en todo momento van a actuar con equidad.

Confidencialidad: Se garantiza en ambos programas la confidencialidad de los datos y contenido de las sesiones, además, atendiendo a la Ley de Mediación Familiar en Aragón, la persona mediadora no declarará ni será testigo, salvo que así lo disponga la Autoridad Judicial.

Empoderamiento: Desde los dos programas se persigue devolver a las personas la responsabilidad de sus vidas y por tanto a que sean protagonistas y artífices de las decisiones que tomen en sus aspectos personales y familiares. Esto conlleva una toma de conciencia de sus propias capacidades resolutorias como personas, y de sus fortalezas como familia.

Modificación del enfoque: Las/os técnicas/os ayudan a las familias a mirar desde otra perspectiva las dificultades con las que llegan, cambiando la idea de conflicto por la de oportunidad de cambio.



Comunicación positiva: Promover una comunicación positiva como vía adecuada de gestión de conflictos, como vía adecuada para promover la convivencia y las relaciones familiares.

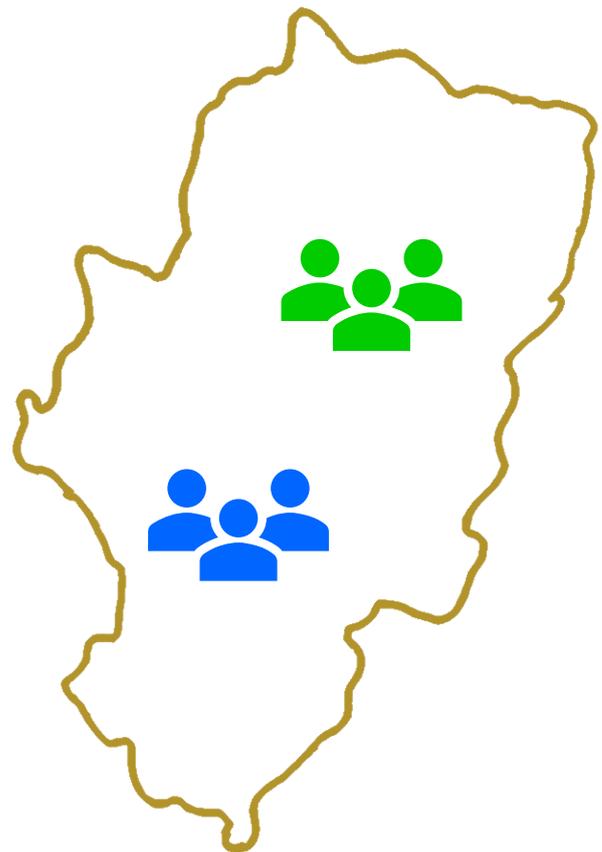
Una **atención personalizada** de cada caso. Es decir, aunque en Orientación no se hace terapia, y la Mediación tiene una metodología específica, se adaptan en cada caso las técnicas de gestión emocional, de comunicación, etc. más adecuadas, de modo que los miembros de cada unidad familiar se sientan atendidos en sus necesidades específicas.

2.4 Población a la que se dirige

Pueden ser beneficiarias de estos Programas de Orientación y Mediación Familiar, todas las familias que así lo soliciten, siempre que al menos una de las personas solicitantes tenga residencia efectiva en Aragón.

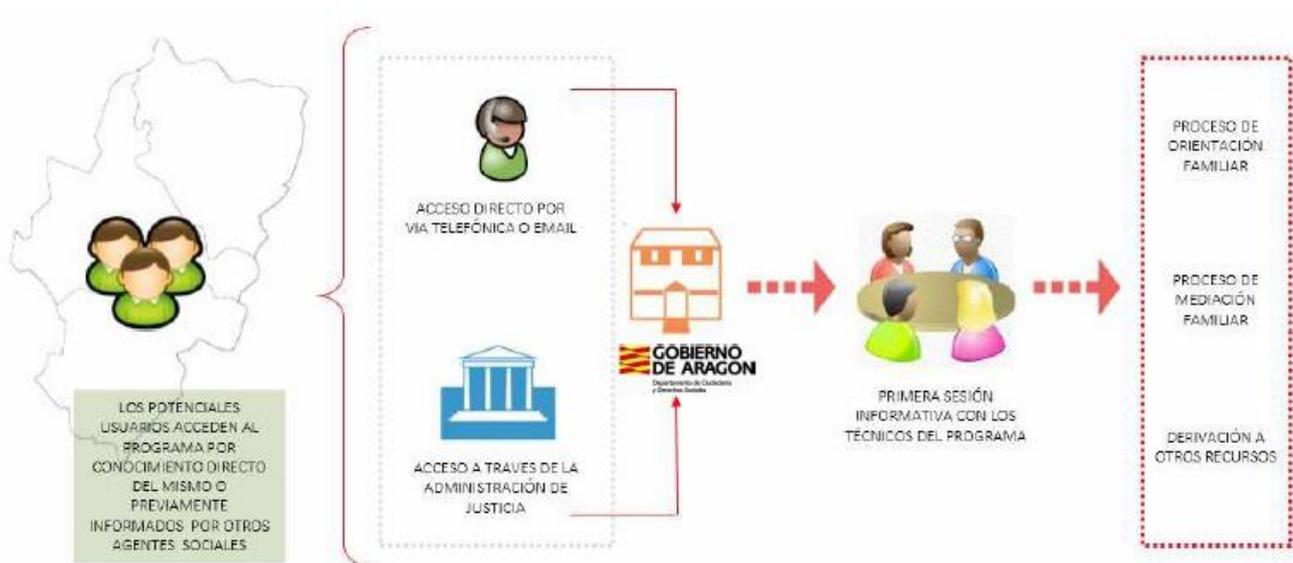
Se atienden personas o grupos familiares que quieren respuesta a situaciones difíciles derivadas principalmente de la siguiente tipología de conflictos:

- Situaciones derivadas de crisis de convivencia tanto en el seno de la pareja como entre progenitores e hijas e hijos, independientemente de la edad de estas/os.
- Situaciones originadas por la ruptura de la pareja, existan o no menores afectados.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o el régimen de guarda y custodia de menores o incapacitados.
- Relaciones entre diferentes miembros de la familia, tanto nuclear como extensa.
- Problemáticas referidas al Derecho Civil patrimonial o a la empresa familiar.
- Cuestiones relacionadas con la sucesión por causa de muerte.





2.5 Ubicación y forma de acceso



Los espacios donde se atiende personalmente a las familias son los siguientes:

ALCAÑIZ: Calle Mayor, nº2

HUESCA: Calle San Jorge, nº65

TERUEL: Calle San Vicente de Paúl, nº1

ZARAGOZA: Calle Franco y López, nº4

Para acceder al Servicio de Orientación y Mediación Familiar se debe solicitar cita previa telefónicamente, llamando a los siguientes números en función de la provincia de residencia y en horario de 09:00hs a 14:00hs:

ALCAÑIZ y ZARAGOZA: 976 716740

HUESCA: 974 247260

TERUEL: 978 654022

La atención en la ciudad de Zaragoza se realiza de lunes a viernes en distintos horarios de mañana y tarde,

tratando de cubrir la más amplia franja horaria posible.

La atención en Huesca, Teruel y Alcañiz se realiza en determinados días a la semana, con una frecuencia quincenal, si bien pasa a ser semanal si la demanda ciudadana así lo requiere.





2.6 Equipo profesional

El Servicio de Orientación y Mediación Familiar es atendido por un equipo de profesionales integrado por personas con distinta formación académica de base: Derecho, Psicología y Trabajo Social, lo que permite una visión interdisciplinar en los asuntos que así lo requieren.

Las personas que forman parte de este equipo tienen además una formación específica en Orientación y Mediación Familiar, y cuentan con trayectoria y experiencia profesional en la atención de personas y familias en situaciones de conflicto.





3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR



3.1 Introducción y características

La Orientación Familiar ofrece apoyo a las familias en las diferentes etapas de su ciclo vital. Su objetivo es mejorar las relaciones que se dan dentro del sistema familiar. Es una intervención dirigida al desarrollo de dinámicas familiares positivas que faciliten un aprendizaje y gestión adecuada de los conflictos surgidos en el seno familiar. La superación de estos conflictos es un desafío para el mantenimiento de la armonía en las relaciones familiares.

Este programa trata de apoyar a las familias en la gestión de las dificultades y conflictos que surgen de la convivencia o de la interrelación de sus miembros, convivan o no en el mismo domicilio, a través de pautas que favorezcan procesos de cambio.

Trata de prevenir la escalada de situaciones conflictivas, proponiendo apoyos psicosociales y aprendizajes que brinden habilidades de resolución de problemas, y alternativas que refuercen en positivo las capacidades y potencialidades de la estructura y dinámica de la unidad familiar para una adecuada toma de decisiones.

A través del relato de las familias, la persona orientadora identifica los temas esenciales a abordar para que se produzcan los cambios necesarios que mejoren el bienestar de todo el conjunto familiar. Se ayuda a las personas que acuden a:

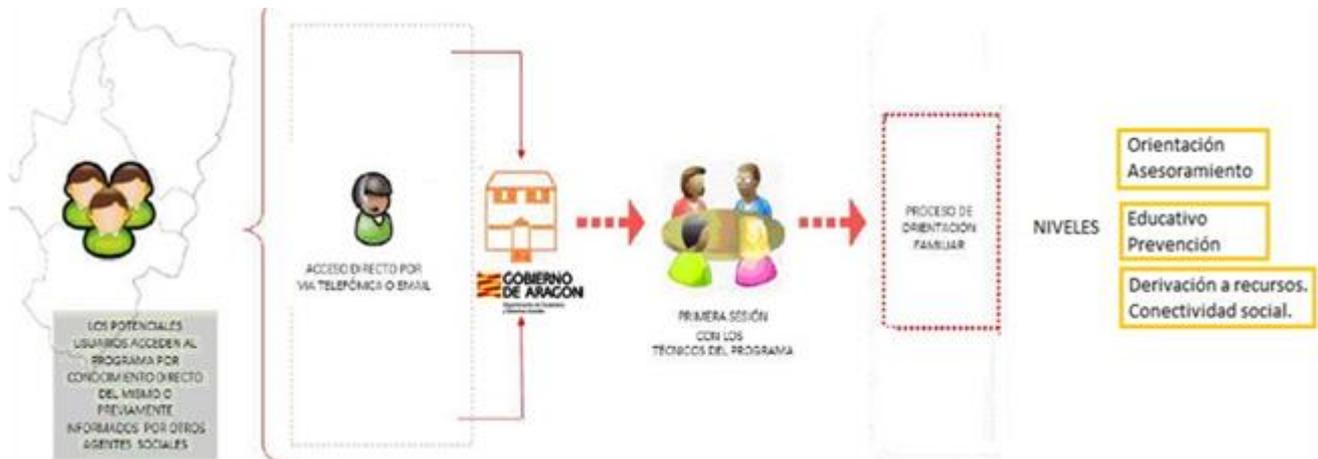
- Definir los problemas dentro de la familia.
- Conocer cómo contribuye cada uno de sus miembros a dar forma a su contexto familiar.
- Identificar cómo afecta el comportamiento de cada miembro en los demás.
- Desarrollar habilidades para la gestión de sus conflictos y restaurar la capacidad de la familia para hacer frente a sus dificultades.
- Encontrar estrategias para desarrollar sus potencialidades y alternativas que contribuyan al bienestar de la familia.
- Construir nuevos esquemas o reelaborar los que ya posee la familia, buscando soluciones ante las dificultades que bloquean su capacidad de funcionamiento y organización.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

3.2 Forma de acceso

El siguiente diagrama recoge el proceso de Orientación Familiar desde la primera solicitud de cita hasta la inclusión en el mismo:



3.3 Proceso de Orientación Familiar

El primer encuentro con la familia es de escucha por parte del/a profesional, con el objeto de conocer qué le ha traído a Orientación y de información sobre la ayuda que se les puede ofrecer desde nuestro Servicio, para que valoren si es el lugar adecuado donde resolver esa situación familiar que traen. Si la familia entiende que puede ser útil el uso del mismo, se les cita de nuevo en una sesión en la que la persona orientadora ya habrá diseñado un plan individualizado con el que comenzar a trabajar con la familia y que se irá adaptando a las necesidades que la misma vaya trayendo.

Es importante destacar que el programa de Orientación no es Terapia, por lo tanto, si el/a profesional comprende que se necesita de esta, se lo comunica a la familia para que pueda plantearse la misma. En muchas ocasiones, la orientación familiar es complementaria a una terapia familiar, ya que se abordan aspectos diferentes, si bien, hay que adaptar el momento de la orientación al momento terapéutico de los miembros de la familia.

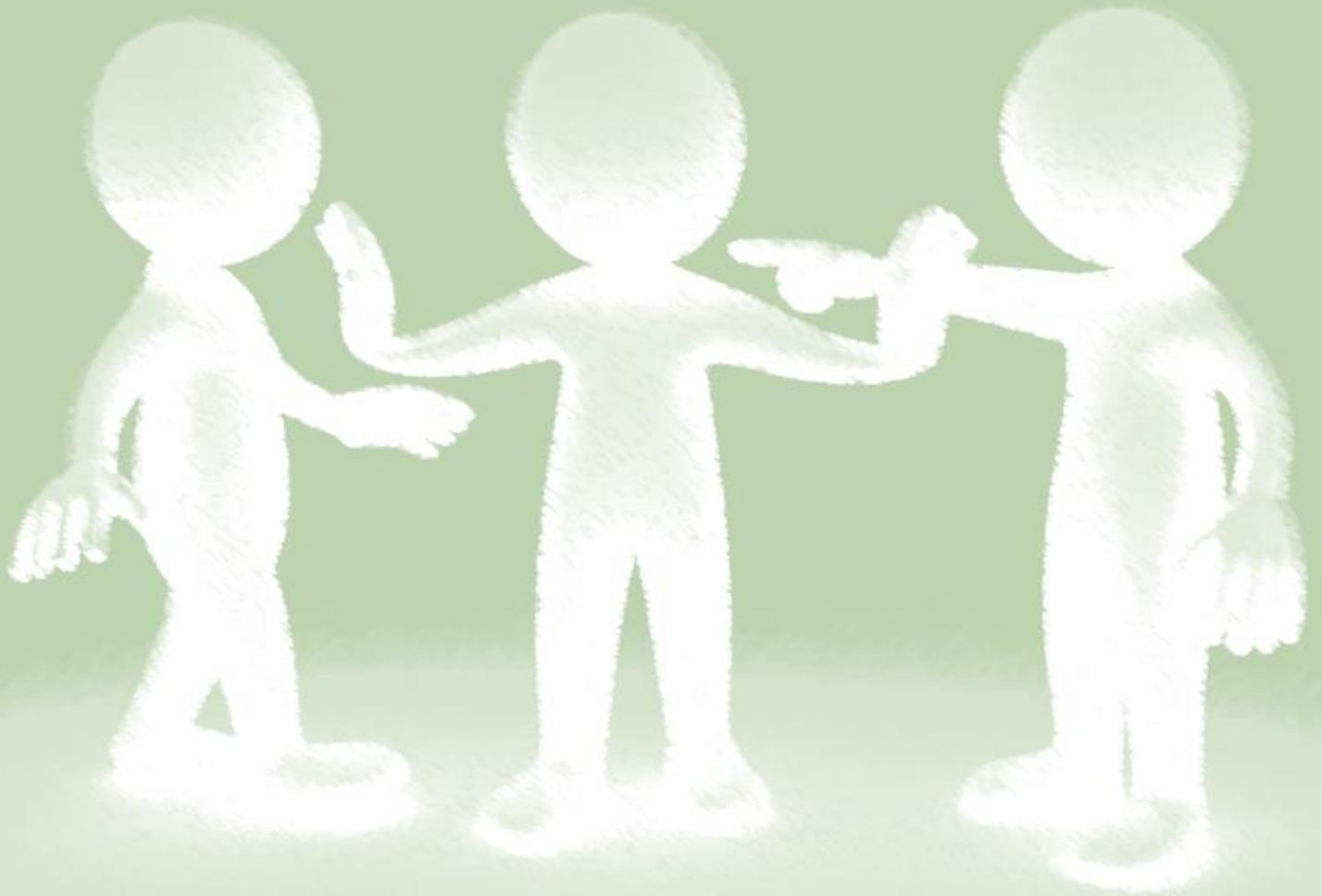
No se ofrece un número fijo de sesiones, cuya duración es de un máximo de una hora, sino que se ajustan a la necesidad del proceso de orientación concreto de cada familia. Tampoco existen reglas rígidas sobre si las sesiones se realizarán con todos los miembros presentes en todas ellas ni unas pautas comunes para todas las familias. En algunos casos hay personas que se atienden en el Programa



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

de Orientación en una única sesión porque requieren principalmente información acerca de recursos adecuados a las dificultades que se presentan en sus familias o que llegan con una situación muy concreta y no compleja, que permite que, con unas pautas de actuación, pueda mejorar su situación. En los demás casos, se intenta que la duración del proceso no vaya más allá de las 8 sesiones, ya que se estima que es tiempo suficiente para revertir las dificultades que se atienden desde la Orientación, que son de diversa índole, y que afectan al clima familiar dificultando su buen funcionamiento y que principalmente tienen que ver con la comunicación entre los miembros, los roles asumidos, la forma en que se gestionan los problemas cotidianos, la toma de decisiones, la crianza de las/os hijas/os o el reparto de tareas domésticas. Podemos concluir que el objetivo final de la orientación es situar a los miembros del sistema familiar en un estado de mayor funcionalidad y que mejore la calidad de vida de la familia como grupo y de cada miembro individualmente.





4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR



4.1 Introducción y características

La Mediación Familiar surgió inicialmente en el contexto de separación y divorcio con el objetivo de dar una respuesta alternativa al proceso judicial, una situación compleja donde es muy importante el mantenimiento de las relaciones parentales cuando existen hijos e hijas en común, y sobre todo si estos son menores de edad.

Las claves se sitúan en frenar la escalada del conflicto y centrarse en los beneficios psicológicos para las personas. El control sobre el proceso propicia una mejor elaboración del duelo, menor sentimiento de fracaso, mejora de la autoestima, etc.

Además, cuando la pareja tiene hijas/os se trabaja además en el fomento de la coparentalidad y en el refuerzo de los vínculos parentales que favorezcan una mejor crianza, atendiendo, sobre todo, a que esto repercuta en el bienestar de las/os menores, que es el principio básico que debe regir toda actuación.

4.2 Forma de acceso

Las familias pueden acudir al servicio público de mediación familiar:

- A. Antes de iniciar cualquier actuación judicial.
- B. Durante el desarrollo de cualquier actuación judicial, momento en el que el proceso judicial debe quedar suspendido.
- C. Después de haber finalizado el proceso judicial.

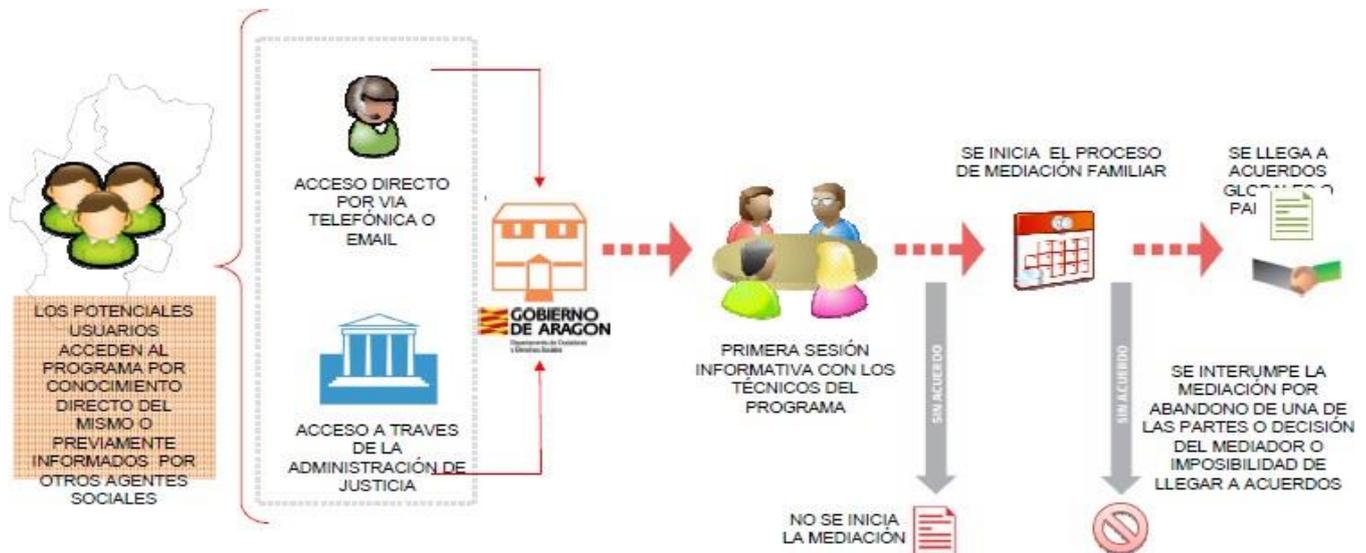
Esta forma de acceso determina dos tipos de Mediación:

Mediación Intrajudicial: Desde el año 2011 y coincidiendo con la aprobación de la Ley 2/2016, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de las/os progenitores, a los casos que acuden al sistema judicial para iniciar un proceso de separación o divorcio, se les informa y orienta para acudir a Mediación Familiar y tratar de resolver por esta vía su situación. No se pierde por ello el carácter voluntario del proceso de mediación ya que las partes deciden por sí mismas aceptar o no el mismo. Si es rechazado, esta decisión no interfiere en ningún caso en el proceso judicial.

De esta forma acceden al programa de Mediación Familiar conociendo en qué consiste este proceso y habiendo aceptado la participación voluntaria en el mismo.



Mediación Extrajudicial: Las personas interesadas acceden directamente a la mediación como vía de resolución de su situación. Al llegar se les informa en qué consiste el proceso y deciden si se adapta a lo que buscaban o a lo que necesitan.



4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar

La Ley 9 /2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón, en su artículo 5, recoge los conflictos susceptibles de mediación familiar y que se refieren a cualquier conflicto familiar surgido en el ámbito del Derecho privado y que en su punto 2 especifica:

- Conflictos nacidos como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores afectados.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso, patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos.
- Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos, abuelos y otros parientes y personas allegadas.
- Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- Desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- Conflictos entre los miembros de la unidad familiar donde sea de aplicación la normativa de derecho internacional.



- g) Los datos de las personas adoptadas relativos a sus orígenes biológicos, en la medida que lo permita el ordenamiento jurídico, alcanzada la mayoría de edad, o durante su minoría de edad representadas por sus padres o quienes ejerzan su autoridad familiar.
- h) Salvo en los supuestos debidamente justificados, en los que esté en peligro la vida o la integridad física o moral de la persona adoptada, no se podrá facilitar la identidad de los padres biológicos en tanto en cuanto no se disponga de la autorización expresa de estos.
- i) Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.
- j) Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.

4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar

4.4.1 Ruptura de pareja con hijas/os a cargo

- Los relacionados con las responsabilidades económicas y parentales hacia las/os hijas/os:
 - Modelo de guarda y custodia.
 - Relación con las familias extensas.
 - Fechas significativas para la familia.
 - Tiempos de cuidado y disfrute en los periodos de vacaciones escolares.
 - Asunción de gastos ordinarios y extraordinarios de hijas/os.
 - Pensión por Alimentos.
- Coparentalidad:
 - Comunicación eficaz entre progenitores.
 - Pautas comunes de crianza.
- Uso o destino de la vivienda familiar.

4.4.2 Ruptura de pareja

- Aspectos económicos:
 - Vivienda familiar.
 - Liquidación de bienes.
 - Pensión compensatoria si un/a progenitor/a la solicita.

4.4.3 Pareja

- Responsabilidades del cuidado de las/os hijas/os.
- Diferentes puntos de vista sobre la crianza de las/os descendientes.
- Responsabilidades y asunción de las tareas y cuidado del hogar.
- Relación y atención a miembros de la familia extensa.



4.4.4 Cuidado de progenitores u otros miembros de la familia mayores o dependientes

- Toma de decisiones relacionadas con:
 - Modelo de cuidado (domicilio, residencia...).
 - Gestión de los tiempos de cuidado.
 - Contratación de personal o prestaciones para la atención de la persona mayor o dependiente.

4.4.5 Progenitores e hijas/os

- Adolescentes:
 - Comunicación efectiva.
 - Asunción responsabilidades.
 - Reparto de los tiempos:
 - Horario de estudio.
 - Uso de pantallas.
 - Horarios de salida con amigas/os.
- Jóvenes e hijos adultos:
 - Pautas de convivencia.
 - Responsabilidades y participación en el cuidado del hogar y la familia.

4.4.6 Herencias familias

- Desacuerdos entre herederos relacionados con el reparto.
- Asuntos relacionados con la valoración de bienes.

4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa

- Hermanas/os adultos que no mantienen relación.
- Falta de relación entre abuelas/os y nietas/os, menores o no.
- Familiares en conflicto por situaciones heredadas de generaciones anteriores.

4.4.8 Empresa familiar

- Conflictos familiares que interfieren en la empresa.
- Mezcla de los roles familiares con los profesionales.



4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar

La Mediación Familiar ofrece una forma diferente de gestión de los conflictos; aunque es un procedimiento estructurado, también lo es flexible para adaptarse a la complejidad de las familias. Está basado en la voluntariedad de participación de las personas mediadas, la neutralidad e imparcialidad de las personas mediadoras y la total confidencialidad sobre los temas a tratar de todas las personas presentes en la mediación.

Como ya se ha visto en el punto 4.2, dependiendo de si las familias llegan derivadas del juzgado o no, varía el momento inicial en nuestro servicio. Si llegan desde el Juzgado, ya conocen qué les ofrece la mediación y ya han tomado la decisión de iniciar el procedimiento, por lo que lo primero que hay que hacer es confirmar que, efectivamente, entendieron bien qué es lo que pueden obtener y cuál es el papel de la persona mediadora que los va a acompañar.

Si llegan por iniciativa propia, el primer paso es escuchar la solicitud de la mediación y, si efectivamente vemos que puede servirles para la situación que traen, se les informa de lo que es la mediación, el papel del mediador, los efectos legales... Esto es lo que conocemos como **sesión informativa**, en la que se pueden aclarar todas las dudas sobre el procedimiento, y que puede hacerse de manera individual o conjunta.

Una vez que la familia ha sido informada y que todos los miembros que van a participar entienden de la misma forma el proceso que se iniciará, y esto es ya igual para mediaciones intra como extrajudiciales, se pasa a la **sesión constitutiva**, que requiere de la aceptación voluntaria de todas las personas que participarán en la mediación de las normas que van a regir las sesiones. Esto se materializa con la firma del Acta Inicial en la que se recoge los datos de mediadas y mediadora/s y la normativa específica, así como los principios con los que se actuará. Este acta inicial formaliza el inicio del proceso, aunque continúa liderando en todo momento la voluntariedad como primer principio, es decir, que una persona participante puede poner fin al proceso en el instante en que no sienta que está siendo útil para el objetivo propuesto, sin que ello surta efectos posteriores ni en un proceso judicial ni en cualquier otro que se llevase a cabo. Igualmente, la persona mediadora puede decidir poner fin a la mediación, si no ve en las personas mediadas una disposición real a llegar a acuerdos.

A partir de ese momento, se valora si se inicia con sesiones individuales o conjuntas, dependiendo, sobre todo, del momento emocional que trae la familia.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Es una fase llamada **cuéntame**, en la que las personas mediadas narran la situación según como cada una la está viviendo y sintiendo, con el objeto de que se escuchen unas a otras y puedan comprenderse situándose una/s en el lugar de la/s otra/s. Una vez que todas las personas han planteado la situación desde su forma de ver, se pasa a definir una situación conjunta, es decir, que recoja el sentir y las necesidades expresadas por todas las personas mediadas. Esto posibilita pactar cuáles serán los temas a tratar en la mediación y ordenarlos según se quieran abordar antes o después. Tras el consenso de los contenidos, se pasa a **generar posibles soluciones** para cada uno de los temas expuestos y a ir valorando los pros y contras de cada una de esas soluciones para **llegar a acuerdos** que sean útiles, reales y viables para todo el conjunto familiar.

Una vez que la familia entiende que su objetivo en mediación se ha cumplido, se pasa a redactar un **Documento de Acuerdos** y el **Acta Final**. Para la entrega de los acuerdos, es imprescindible leerlos conjuntamente y aceptarlos mediante firma por todas las personas mediadas. El Acta Final será firmada también por la/s persona/s mediadora/s.

Para **dar valor ejecutivo** a estos acuerdos, será necesario o bien tramitarlos ante el juzgado que corresponda o bien, elevarlos ante notario a escritura pública. Si en los acuerdos hay menores implicados, es obligado que se homologuen ante el juzgado.



**5. DATOS COMPARADOS Y ANÁLISIS DEL
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN
FAMILIAR**

Memoria Año 2019





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

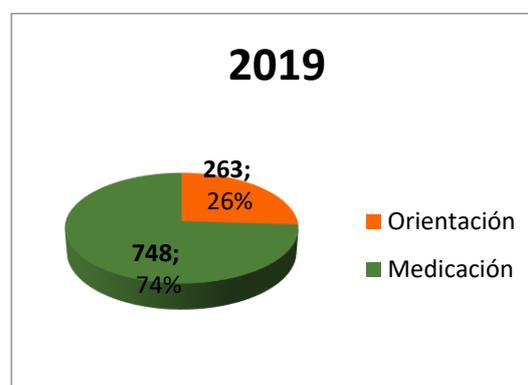
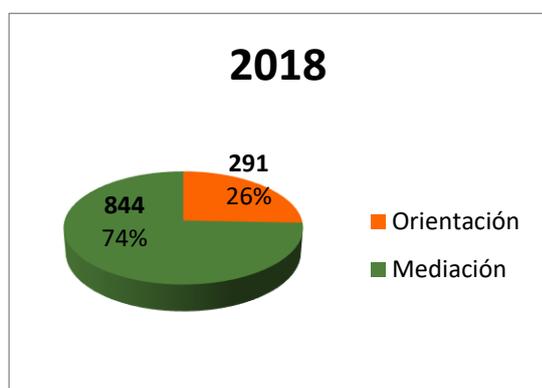
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2018/2019

Durante el año 2019 se han atendido en los Programas de Orientación y de Mediación Familiar un total de 1011 personas:

- Programa de **Orientación familiar**: 263, un 26% del total de personas atendidas en el Servicio.
- Programa de **Mediación Familiar**: 748, un 74% del total de personas atendidas.

	2018		2019		% Comparativo
P. Usuarías Orientación	291	25,6%	263	26,0%	-9,6%
P. Usuarías Mediación	844	74,4%	748	74,0%	-11,3%
P. Usuarías totales	1135		1011		-10,9%

Tabla 1: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2018 y 2019



Gráficos 1 y 2: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2018 y 2019

Como podemos observar en los gráficos, en el año 2019 ha descendido el número de personas atendidas, aunque esto no significa que haya disminuido el número de familias, ya que hay procesos tanto de orientación como de mediación en los que intervienen solamente dos miembros de la familia, y otros en los que son varios los miembros que participan. Esto, como más adelante podrá observarse, es lo que ha ocurrido, por ejemplo, en los procesos de mediación familiar en 2019, que como mayoritariamente son asuntos relacionados con la separación o divorcio, incluyen a dos personas mediadas, el número de estas ha descendido, pero, sin



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

embargo, el número de expedientes abiertos ha aumentado con respecto al año 2018. No obstante, también se ha observado un número importante de personas que han solicitado cita en horario de tarde y que no han acudido a ella. Esto supone, además de un desaprovechamiento del Servicio, que el tiempo de espera para acceder por primera vez, aumente.





***PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
FAMILIAR 2019***



5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar

5.2.1 Personas atendidas en orientación familiar. Evolución del Programa

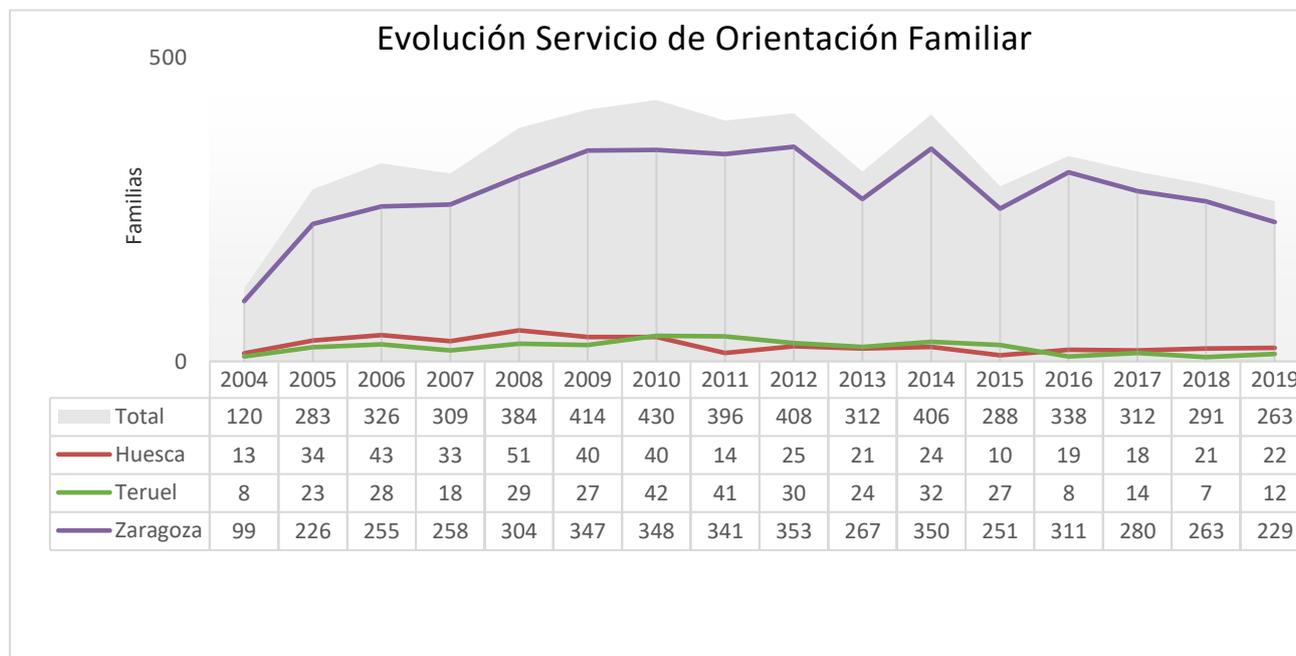


Gráfico 3: Número de personas atendidas en Orientación Familiar desde 2004 hasta 2019

El número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en Aragón en este intervalo de tiempo ha sido de 5.280. Este dato indica una media de 330 personas al año.

Los tres primeros años son de crecimiento, coincidiendo con la consolidación del Programa y conocimiento por parte de la población, y que se mantiene estable hasta el año 2014. A partir de esa fecha, se produce una bajada que observamos coincide con la aparición de otros servicios públicos más específicos a los que se deriva a las familias y, sobre todo, a que aumenta la demanda del Programa de Mediación Familiar, y por tanto ocupa más porcentaje de la agenda, que se completa en todo su horario.

Si nos fijamos en los últimos cinco años, ha habido un descenso aproximado del 10% de personas usuarias (1492 totales, que se corresponderían con 298'4 por año).

Si observamos la información por provincias, vemos que Zaragoza mantienen en los últimos cinco años la misma tendencia a la baja que los datos generales de Aragón, por ser la provincia que ocupa el mayor número de horas de servicio. En



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

cambio, el comportamiento en las otras dos provincias aragonesas difiere, pues en Huesca se ha mantenido el número de personas atendidas y en Teruel se observan picos de ascenso y descenso que no siempre coinciden con los datos de la Comunidad.

En cuanto a la distribución de la atención por provincias en 2019:

- Según el número de familias atendidas, que ha sido un total de 141 en todo Aragón:

Zaragoza: 120 familias, un 85% del total

Huesca: 13 familias, un 9% del total

Teruel: 8 familias, un 6% del total.

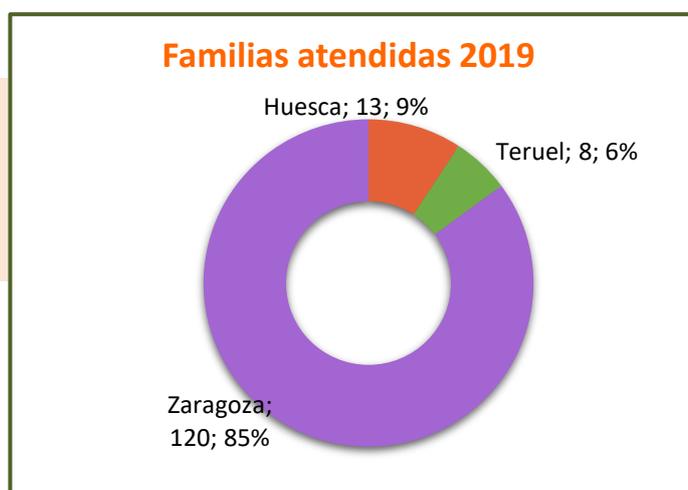
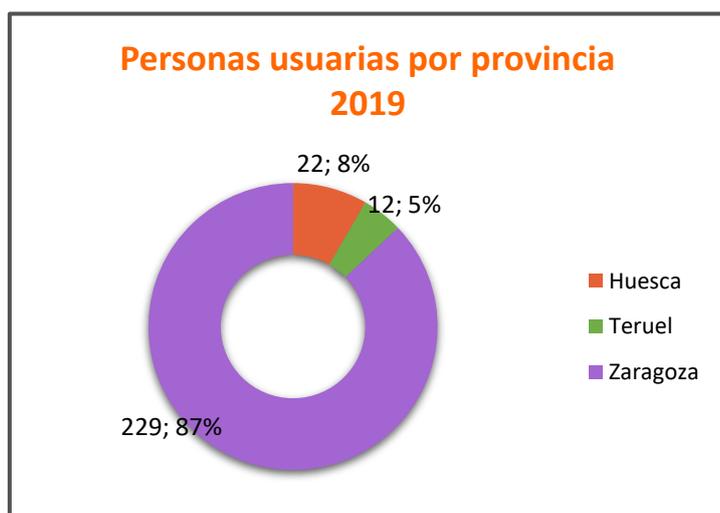


Gráfico 4: Familias atendidas en el Programa de Orientación Familiar en 2019.

- Según el número total de personas atendidas en la Comunidad (263):



Zaragoza: 229 personas, un 87% del total

Huesca: 22 personas, un 8% del total

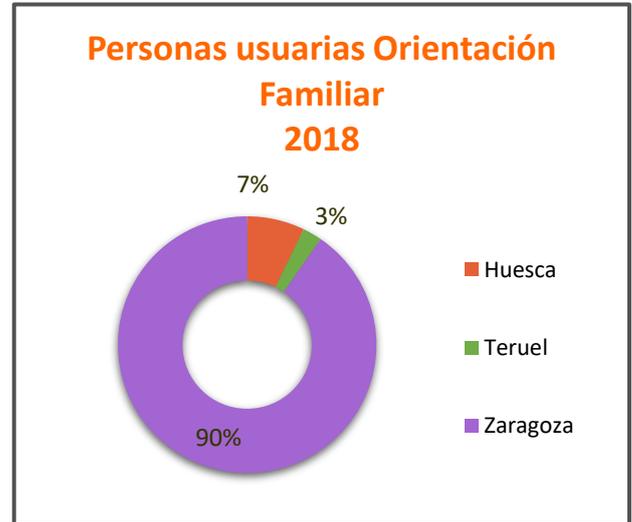
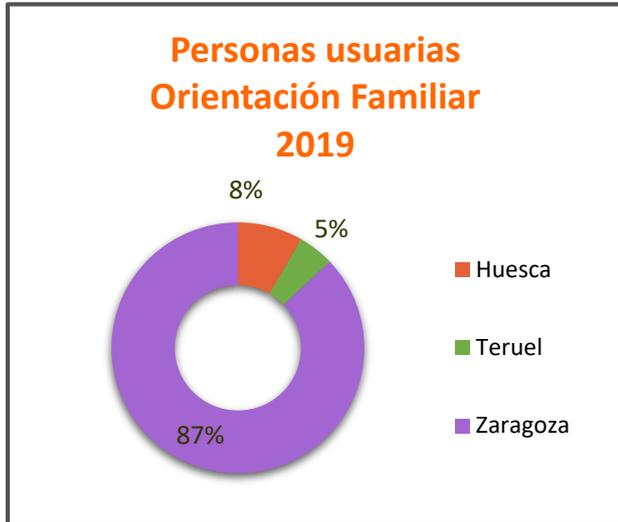
Teruel: 12 personas, un 5% del total.

Gráfico 5: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Programa de Orientación en el año 2019



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En una comparativa con el año anterior, se observan leves variaciones, en Zaragoza hacia abajo y en Huesca y Teruel hacia arriba.



Gráficos 6 y 7: Porcentaje del número de personas atendidas por provincia en los años 2018 y 2019

5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias

Para definir el perfil de las personas que utilizan el Programa de Orientación Familiar se van a tomar como referencia dos variables:

- Sexo
- Estado civil

5.2.2.1 Variable sexo

El número de mujeres que acuden a orientación es más alto que el de hombres. Apreciamos que se debe principalmente a que son las mujeres quienes más toman la iniciativa de buscar información y ayuda externa para las situaciones familiares que suponen dificultad tanto en la convivencia como en las relaciones. Esto es algo que viene siendo habitual desde el inicio del Programa de Orientación Familiar, aunque desde hace unos años, esta diferencia no es demasiado elevada.

A continuación, mostramos un gráfico en el que podemos observar el número de personas atendidas según su sexo, tanto en 2018 como en 2019, que sirva de comparativa de la evolución del Programa.

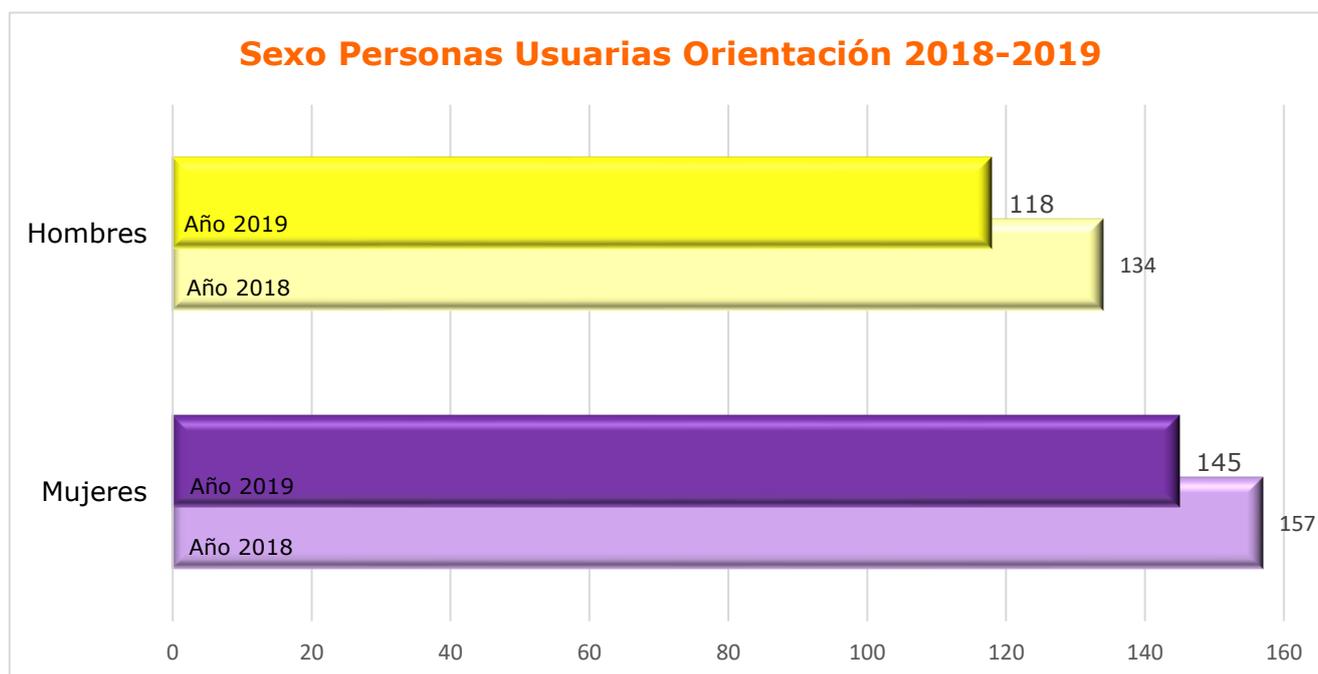


Gráfico 8: Personas atendidas en el Programa de Orientación por sexo. Comparativa años 2018 y 2019.

Como observamos en este gráfico comparativo entre los años 2018 y 2019, el número de mujeres y hombres atendidos en el Programa de Orientación se sitúa en cifras similares. En el año 2018, de las 291 personas usuarias del Programa de Orientación, las mujeres representan un 53,9% frente al 46,1% de hombres y en el año 2019 de las 263 personas, las mujeres suponen un 55,1% y los hombres un 44,9%.

5.2.2.2 Variable estado civil

En el año 2019, 140 de las personas que acuden a Orientación Familiar están casadas, suponiendo un porcentaje del 53,2% del total; le siguen las personas que permanecen solteras, 72, representando un 27,4%; personas divorciadas, 36, un 13,7%; viudas, 7, el 2,7%; 5 registradas como pareja de hecho, el 1,9% y 3 personas separadas, un 1,1% del total.

A continuación, se muestra un gráfico comparativo entre los años 2018 y 2019 del número de personas que fueron atendidas en estos años según su estado civil, en el que podemos observar que el cambio más relevante es el aumento de personas casadas frente a la bajada del número de personas solteras, el resto de los ítems no sufren variaciones significativas. En primer plano y en un color más intenso se



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

reflejan los datos del año 2019 y en segundo plano y tono más apagado, los datos del año 2018.

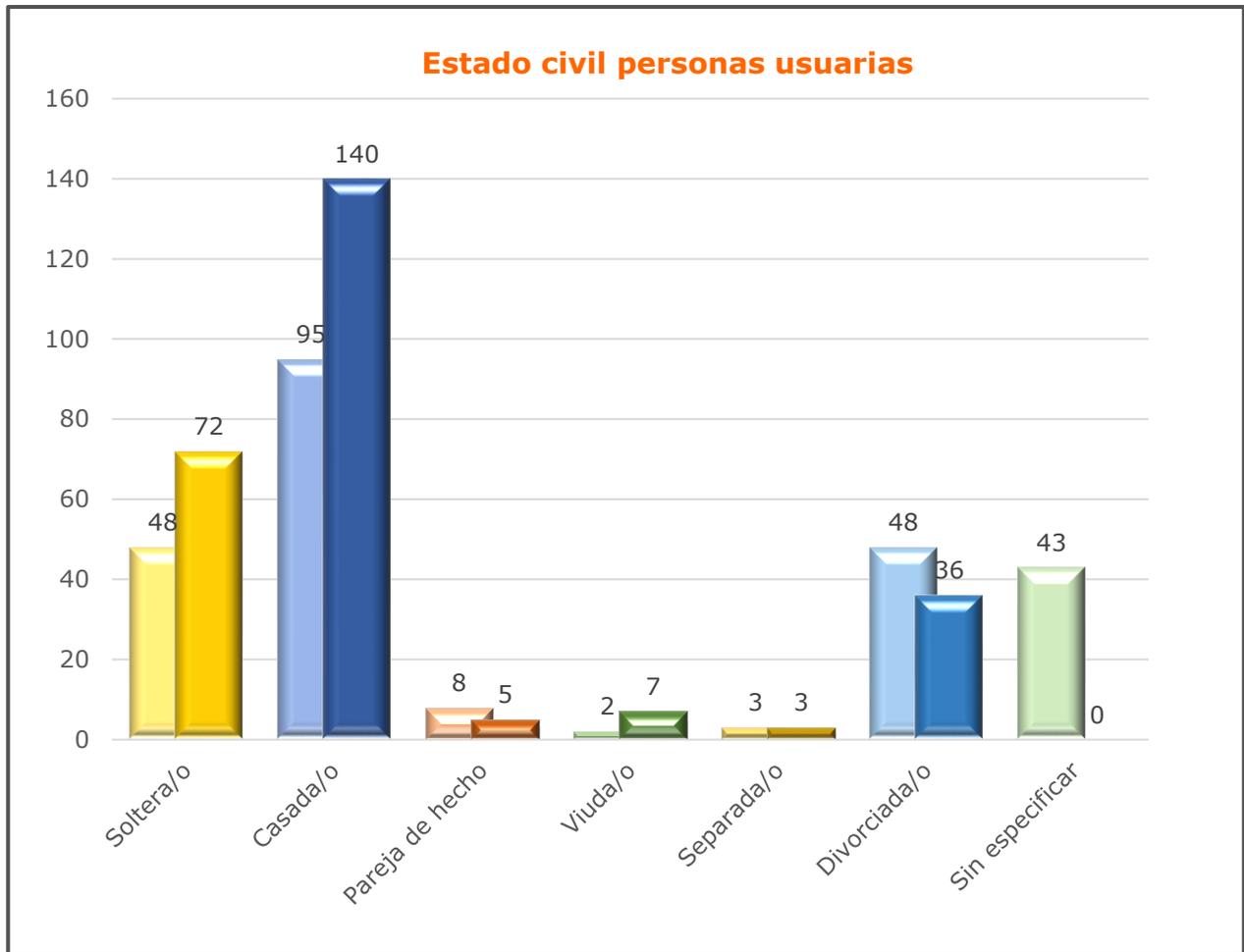


Gráfico 9: Personas atendidas en el Programa de Orientación por estado civil. Comparativa años 2018 (en claro) y 2019 (en oscuro).





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.2.3 Tipología de la demanda

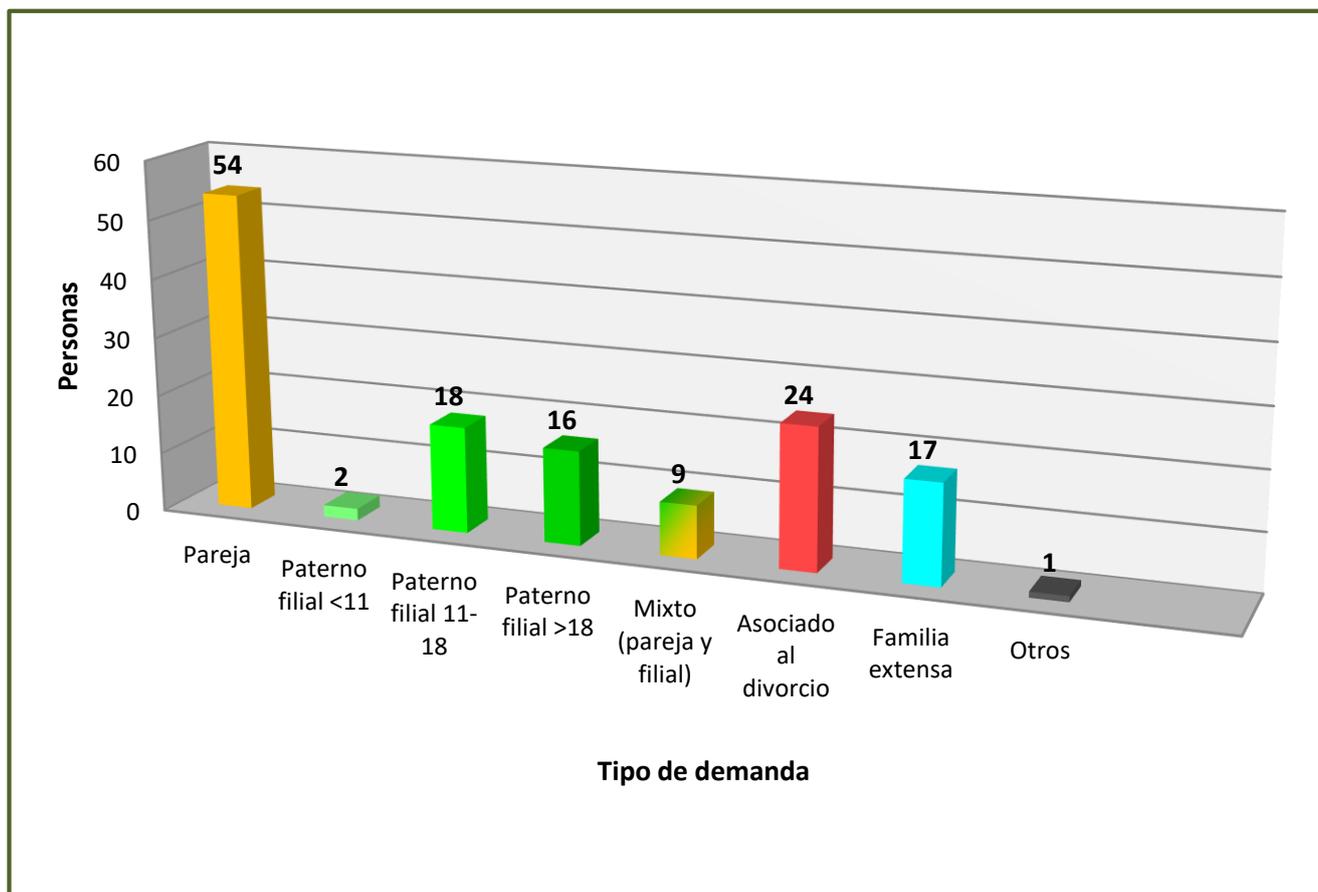


Gráfico 10: Familias atendidas en Orientación Familiar por tipo de demanda en 2019

Como se observa en estos datos, el principal motivo por el que se acude al Programa de Orientación Familiar corresponde con problemas de pareja con un 38,3% de las familias atendidas, seguido por los que se dan entre madres/padres e hijos, que suponen un 25,5% en su totalidad (1,4% con menores de 11 años, 12,8% menores de entre 12 y 18 años y un 11,3% con hijas/os mayores de 18 años). Las dificultades asociadas al divorcio han significado un 17%, y los que han llegado por tensiones entre miembros de la familia extensa, han sido un 12%.



5.2.4 Sesiones de orientación familiar

En cuanto al número total de sesiones que se han llevado a cabo en el año 2019 con relación al número de sesiones disponibles en todo Aragón, se puede observar en la tabla siguiente que se han cubierto un 78,4% de las mismas. El 21,6% de las sesiones que no se han realizado se corresponden con las citas a las que no acuden las familias y que o bien no avisan o aun cuando lo hacen, no es con tiempo suficiente para poder cubrir el hueco con otra familia. En cuanto a la cobertura por provincias, es en Teruel en la provincia donde más sesiones han quedado sin practicar (42,9%), seguida de Zaragoza (21,1%) y finalmente, en Huesca es donde menos ausencias se han dado (13,9%). Supone un número muy significativo tanto de tiempo como de familias que no acuden y que, que como ya señalamos en el apartado 5.1 de esta Memoria, se intentará solucionar mediante una confirmación de citas.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	36	31	86,1%
TERUEL	21	12	57,1%
ZARAGOZA	322	254	78,9%
ARAGÓN	379	297	78,4%

Tabla 2: Número total y porcentaje de sesiones practicadas de las disponibles en el año 2019 del Programa de Orientación Familiar





***PROGRAMA DE MEDIACIÓN
FAMILIAR 2019***



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar

5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa

El Gobierno de Aragón fue pionero en ofrecer a la ciudadanía un servicio de Mediación a las familias, que puso en marcha a través del Instituto Aragonés de la Mujer en Zaragoza en el año 1997, ampliándolo en el año 2001 a Huesca y Teruel. En 2004, tras la creación de la Dirección General de Familia, pasa a hacerse cargo esta Dirección General. Actualmente, la dependencia administrativa es de la Dirección General de Igualdad y Familias, pero su gestión está externalizada desde el año 2016, a través de contrato público con la Fundación Adcara.

La mediación familiar nace para dar respuesta a los conflictos originados por las separaciones y divorcios con hijos comunes, que exceden al ámbito judicial, y que requieren de apoyo para que la nueva situación familiar tras estos procesos de ruptura, garanticen el bienestar del conjunto familiar, especialmente de hijas e hijos. Hoy atiende a diferentes casuísticas familiares.

Evolución Servicio de Orientación Familiar

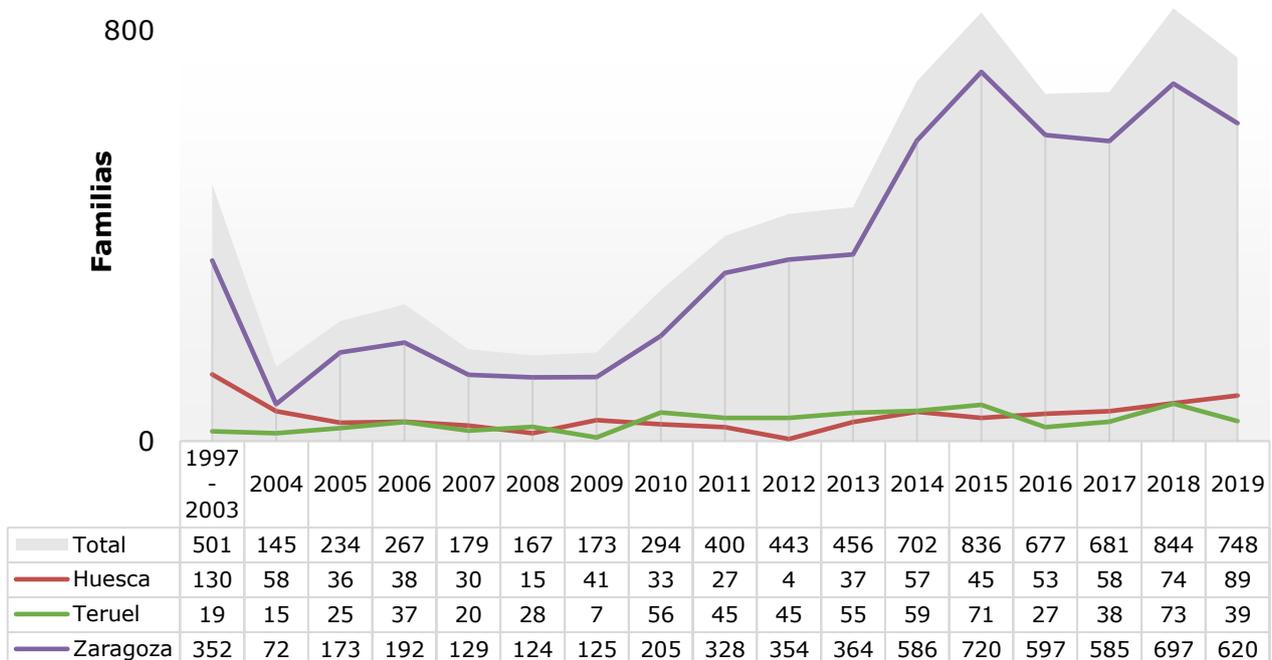


Gráfico 11: Número de personas atendidas en Mediación Familiar desde 1997 hasta 2019



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

El número total de personas beneficiarias del Programa de Mediación Familiar en Aragón desde el año 2004 al 2019 ha sido de 7 246. Si nos fijamos en los cinco últimos años, es decir, desde el año 2015 al 2019 ambos incluidos, se ha atendido a 3 786 personas, lo que indica una media de 757 personas aproximadamente por año. Es interesante observar los picos que se dan en cuanto a personas atendidas, aunque como ya se ha explicado, esto no siempre coincide con el aumento o descenso de familias atendidas, y sí con la tipología del conflicto y el número de miembros de la familia que participa en el proceso de mediación.

5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2019

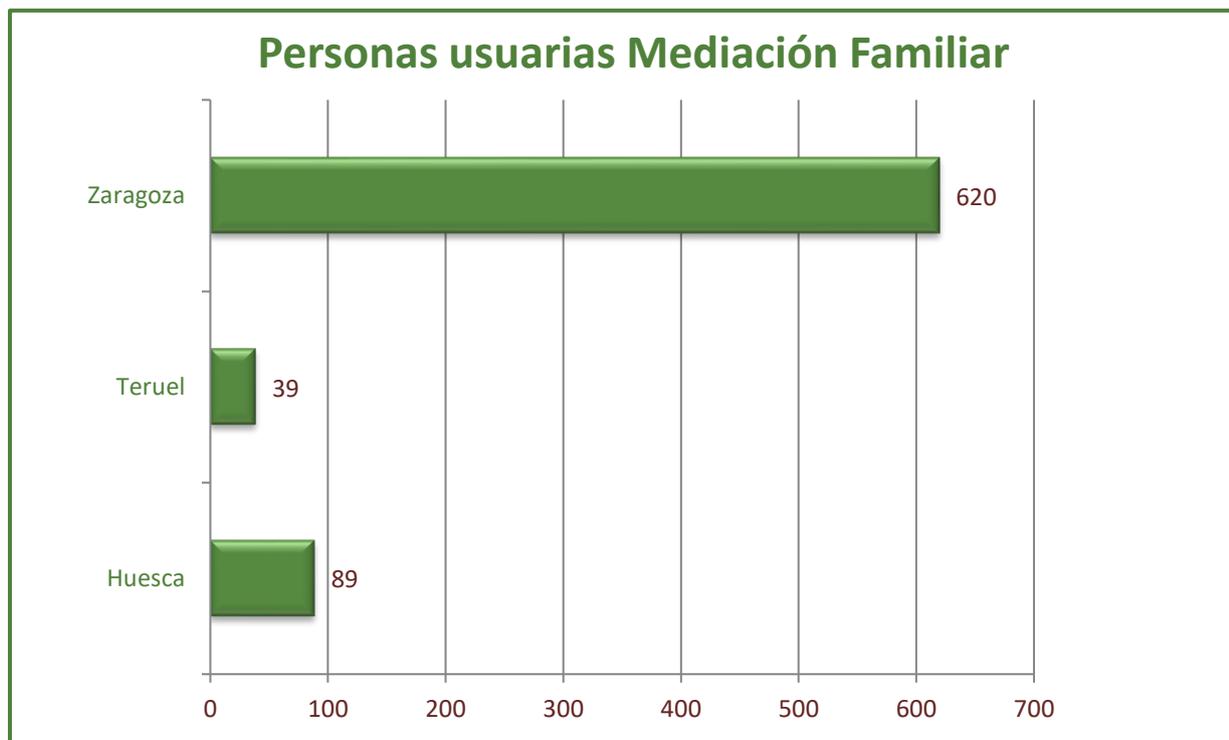


Gráfico 12: Personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincia en 2019.

En este año se ha mediado con 748 personas, de las que 620 han participado en mediaciones llevadas a cabo en Zaragoza, 39 en la provincia de Teruel (Alcañiz y Teruel capital) y 89 en Huesca.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.3.3 Distribución de las personas usuarias en función del ámbito de acceso: Mediación Intrajudicial o Extrajudicial

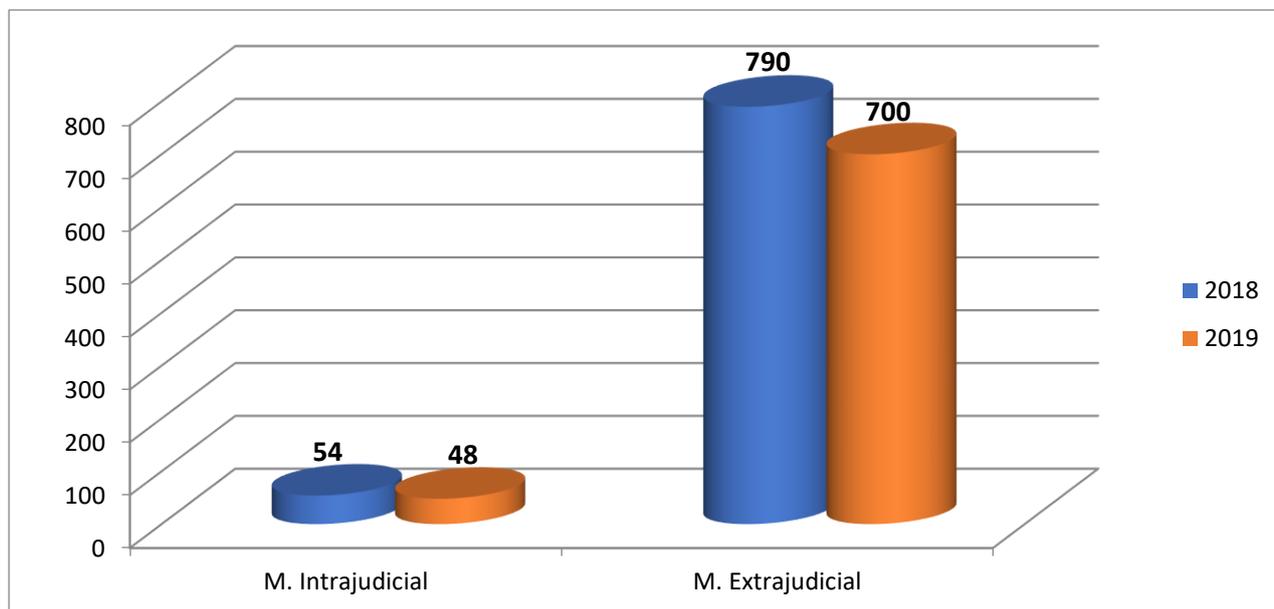


Gráfico 13: Gráfico de los datos comparativos del número de personas usuarias del Programa de Mediación Familiar en función del ámbito de acceso en los años 2018 y 2019.

Como se indica en el apartado del Proceso de Mediación Familiar de esta Memoria, desde el año 2011 se atienden además de las Mediaciones Extrajudiciales, las Mediaciones Intrajudiciales que son aquellos casos que, estando ya en proceso judicial por separación, divorcio o situaciones derivadas de estos hechos, desde el Juzgado se les ofrece la oportunidad de trasladar a un proceso de mediación la resolución de su conflicto familiar, sobre todo en aquellos casos en los que existen hijas e hijos menores de edad, paralizándose así el procedimiento judicial, hasta que las familias presenten sus acuerdos.

Podemos observar en el gráfico anterior que el mayor número de personas atendidas son de ámbito extrajudicial.

- **Año 2018:** 790 personas (93,6%) corresponden a mediación extrajudicial y 54 personas (6,4%) a mediación intrajudicial.
- **Año 2019:** 700 personas accedieron extrajudicialmente (93,6%) y 48 llegaron derivadas desde los juzgados (6,4%).

El número de personas ha variado, pero el porcentaje entre extra e intra judicial, es el mismo.



5.3.4 Expedientes abiertos en mediación familiar

El número de expedientes abiertos en Mediación Familiar en el año 2019 han sido 370. De estos 295 han sido en Zaragoza, 53 en Huesca y 22 en Teruel.

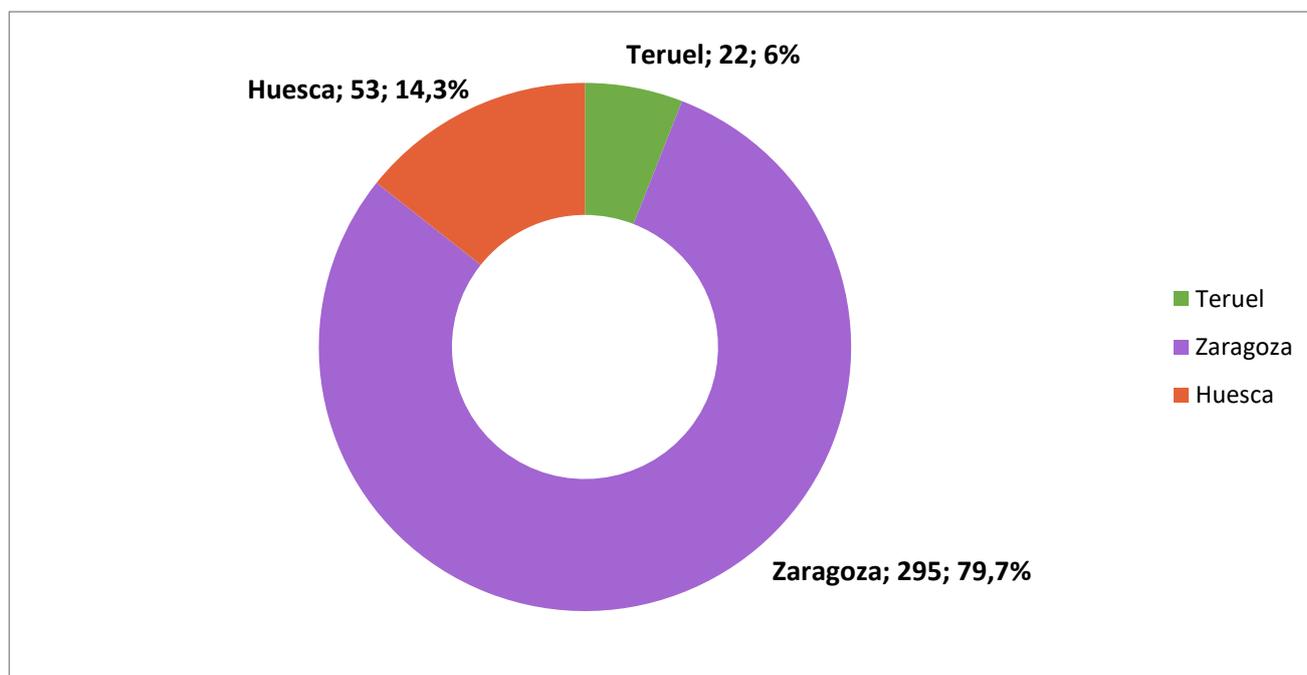


Gráfico 14: Distribución del número de expedientes nuevos por provincias en el año 2019

El gráfico muestra el número y el porcentaje que se corresponde a la distribución de los nuevos expedientes familiares abiertos por provincias en el año 2019:

Provincia de Zaragoza: 295 expedientes que son el 80% del total de Aragón

Provincia de Huesca: 53, el 14% del total

Provincia de Teruel: 22, el 6% del total

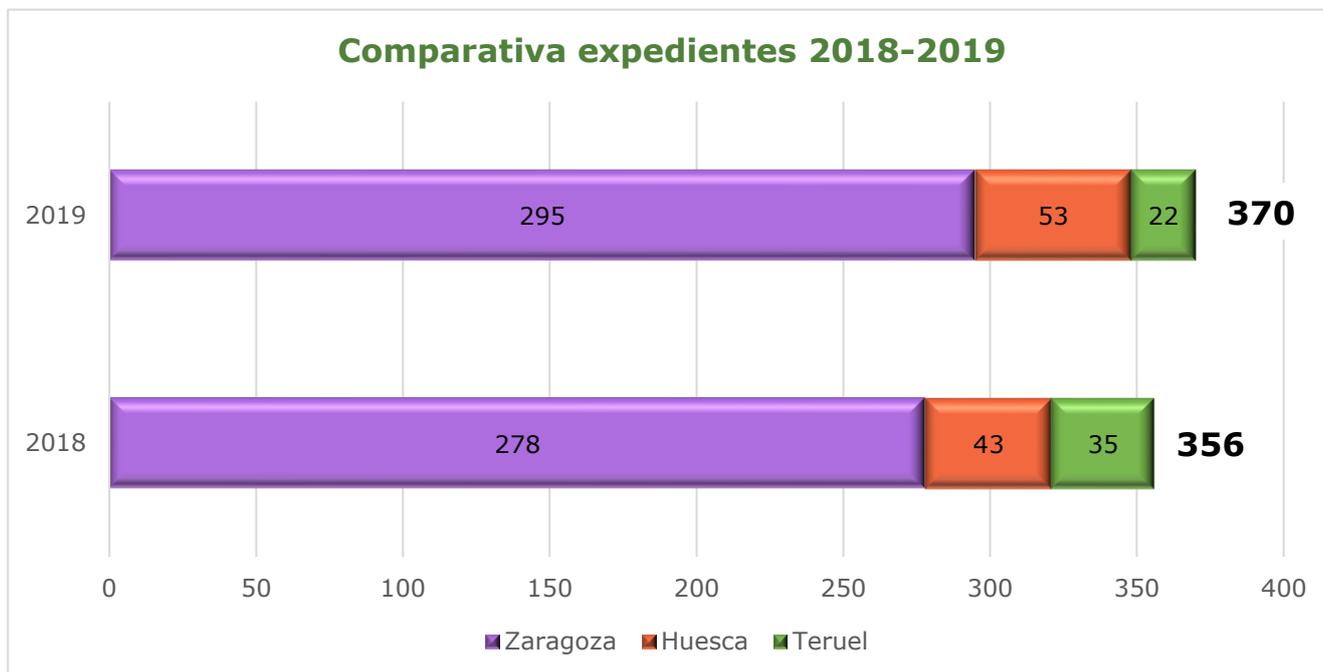


Gráfico 20: Distribución del número de expedientes nuevos por provincias. Comparativa años 2018 y 2019

Cada expediente pertenece a una familia, y tal y como hemos avanzado anteriormente, se puede observar que el número total de expedientes abiertos en el año 2019 es superior al del año 2018, aunque el número de personas haya sido inferior. Este incremento supone un crecimiento del 3,93%. Fijándonos por provincias, en Zaragoza se ha experimentado un aumento del 6,11%, en Huesca un aumento del 23,25% y en disonancia Teruel ha sufrido un descenso del 37,14%.





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.3.5 Procedencia de las familias

Los canales desde los que han llegado las familias en el 2019 son:

- **Boca a boca.** Las personas acuden a mediación porque alguien que conocen les habla de ella o bien por haber sido usuarios o bien porque conocen a alguien que lo ha sido. Son el grupo más significativo de las familias a las que se atiende.
- **Servicios Sociales.** Desde los distintos Centros de Servicios Sociales Comunitarios se deriva a un número importante de personas para que puedan regular su situación familiar, principalmente cuando existen menores de edad.
- **INAEM.** Desde aquí se deriva con el mismo criterio que de Servicios Sociales, es decir, que aquellas personas que necesitan tramitar una gestión, tengan su situación familiar regularizada.
- **Medios de Comunicación e Internet.** A través de la difusión hecha por la propia Dirección general de Igualdad y Familias.
- **Juzgados.** Las familias que acceden derivadas por juezas y jueces tras haber iniciado un proceso judicial.
- **Ámbito educativo.** Profesorado y desde el departamento de orientación educativa.
- **Casa de la Mujer.** Principalmente desde el Trabajo Social, pero también desde las asesorías psicológica y jurídica.
- **Ámbito de la salud.** Tanto de centros de salud primaria como de centros especializados.
- **IAM.** Desde el trabajo social y la asesoría psicológica.
- **Menores.** Familias que están siendo atendidas en el servicio de Menores y que necesitan llegar a acuerdos en cuanto a la crianza.
- **Fuerzas de Seguridad.** Policía tanto local como nacional.
- **Otros profesionales.** Principalmente del Derecho.

Como datos más significativos cabe destacar que de las 370 familias que han sido atendidas en el Programa de Mediación, el 39,35% han llegado por el boca a boca y el 31% desde Servicios Sociales. Ya con diferencia, pero en torno al 7% cada uno, están las familias que acceden a través de los medios de comunicación o internet, oficinas del INAEM y Juzgado.



5.3.6 Tipología de la demanda recibida

Tipo de demanda	Número total de familias					
	Intrajudicial		Extrajudicial		Totales	
Ruptura de pareja	23	95,8%	292	84,4%	315	85,1%
Paterno filial	1	4,2%	17	4,9%	18	4,9%
Otros	-	-	37	10,7%	37	10,0%
TOTAL	24	100%	346	100%	370	100%

Tabla 3: Tipología de la demanda

Como puede observarse en la tabla superior la población general asocia el uso de la mediación para los asuntos relacionados con la ruptura de pareja, matrimonial o no, y le cuesta más identificarla para poder solucionar otros asuntos familiares. Así, el mayor número de mediaciones demandadas están relacionadas con la separación o divorcio y, además, familias con hijas e hijos menores de edad, que buscan encontrar una nueva organización familiar beneficiosa para toda la familia, con intención de que no se dañe la relación como progenitores.

En los asuntos derivados desde el juzgado prácticamente la totalidad de ellos son por asuntos relacionados con la ruptura de pareja y las responsabilidades parentales y económicas con respecto a sus hijas e hijos.

Cabe significar que van aumentando año a año las solicitudes para mediar entre madres y padres con sus hijas e hijos adolescentes y jóvenes en relación a pautas de convivencia y asunción de responsabilidades.

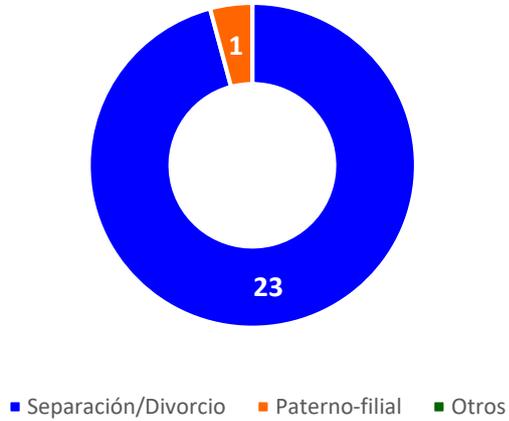
Otros asuntos con los que se ha mediado y que también van en aumento son por el cuidado de mayores o dependientes, cuando hay varias personas con igual responsabilidad para ese cuidado. Cuestiones pos-divorcio, sobre todo las que tienen que ver con la evolución familiar o el crecimiento de las hijas y los hijos, sobrevenidas por el propio desarrollo vital de estas/os. También se ha llevado a cabo alguna mediación relacionada con controversias derivadas del reparto de herencias o conflictos que derivan de la empresa familiar.

A continuación, se muestran unos gráficos en los que puede verse el tipo de demanda de las familias, según el ámbito intrajudicial y extrajudicial, así como uno de datos totales.

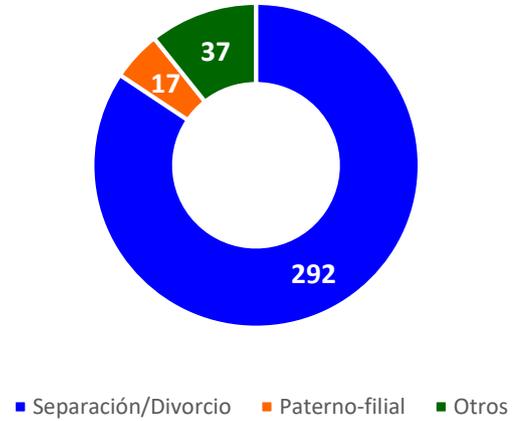


Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Tipo de demanda Intrajudicial



Tipo de demanda Extrajudicial



Gráficos 21 y 17: tipología de la demanda según ámbito intrajudicial o extrajudicial

Tipo de demanda total

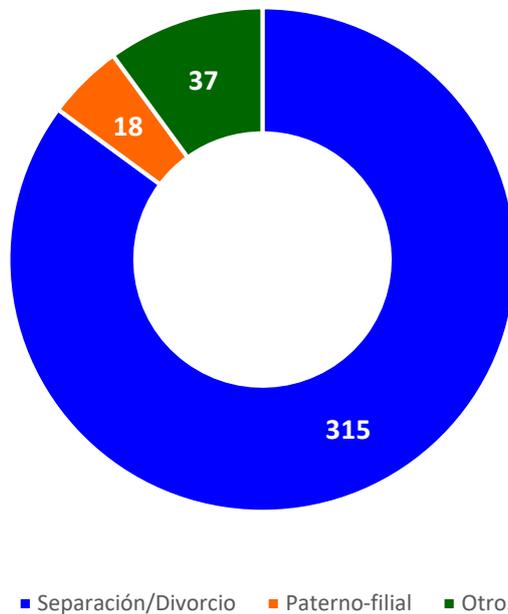


Gráfico 23: Tipología total de la demanda



5.3.7 Tipo de actuación realizada con las familias que han llegado al Programa de Mediación

No todas las familias que se acercan al Servicio inician un procedimiento, algunas personas vienen a informarse para saber si la mediación es adecuada a la situación que están viviendo, a asesorarse sobre cómo es nuestro funcionamiento, e incluso a veces, vienen solicitando cuestiones para las que no tenemos competencias.

Dentro de las familias a las que atendemos, distinguimos entre:

1. **Información:** Cuando o bien quieren conocer la Mediación, pero todavía no están en el momento de querer iniciar un proceso con las personas que tienen las dificultades o bien solo se acerca una persona o una parte de las personas implicadas y, por tanto, no se da la oportunidad de poder iniciar o no un procedimiento.
2. **Mediación no iniciada:** Cuando todas las personas implicadas en el conflicto acuden a una sesión informativa sobre mediación, pero no se inicia proceso.
3. **Mediación interrumpida:** Esto ocurre cuando una vez iniciado el proceso de mediación, una o todas las personas implicadas deciden no continuar. La mediación puede ser también interrumpida por la persona mediadora.
4. **Mediación terminada con acuerdo:** Al llegar al final del procedimiento, las personas mediadas han alcanzado acuerdos sobre los temas que han traído al mismo. Estos acuerdos pueden ser totales, es decir, han logrado encontrar una solución a cada uno de los temas planteados o parciales, cuando algún punto queda sin resolver.
5. **Mediación terminada sin acuerdo:** Las personas han llevado a cabo el proceso de mediación, han propuesto alternativas para solucionar los puntos en los que hay falta de entendimiento, estas propuestas se han valorado, pero las partes no han llegado a encontrar una común con la que sientan cubiertas sus necesidades.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En la siguiente tabla se recoge la actuación llevada a cabo con cada familia que ha acudido a mediación y en caso de haber iniciado proceso, cuál ha sido el resultado del mismo, teniendo en cuenta lo explicado en la página anterior.

	GENERAL								
	ZARAGOZA		TERUEL				HUESCA		
			TERUEL		ALCAÑIZ				
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Información	67	19,9	3	17,6	5	41,7	11	20,8	86
No iniciada	19	5,7	-	-	2	16,7	7	9,4	28
Interrumpida	29	8,6	3	17,6	1	8,3	8	9,4	41
Con acuerdo	174	51,8	6	35,4	2	16,7	27	41,15	209
Sin acuerdo	24	7,1	3	17,6	2	8,3	5	5,7	34
En proceso	23	6,9	2	11,8	1	8,3	7	13,2	33
TOTAL	336	100	17	100	12	100	65	100	431

Tabla 4: Familias atendidas en el Programa de Mediación según intervención y/o resultado del proceso en 2019, distribuidas por provincias.

A continuación, se presentan dos tablas en las que queda desglosado por ámbito de llegada, es decir, intrajudicial o extrajudicial.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

	EXTRAJUDICIAL								
	ZARAGOZA		TERUEL				HUESCA		
			TERUEL		ALCAÑIZ				
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Información	67	20,6	3	18,75	5	41,7	11	20,8	86
No iniciada	19	5,8	-	-	2	16,7	5	9,4	26
Interrumpida	28	8,6	3	18,75	1	8,3	5	9,4	37
Con acuerdo	172	52,8	6	37,5	2	16,7	22	41,15	202
Sin acuerdo	18	5,5	2	12,5	1	8,3	3	5,7	24
En proceso	22	6,7	2	12,5	1	8,3	7	13,2	32
TOTAL	326	100	16	100	12	100	53	100	407

Tabla 5: Familias atendidas en el Programa por Mediación de ámbito Extrajudicial por provincias. Intervención y/o resultado del proceso en el año 2019.

	INTRAJUDICIAL								
	ZARAGOZA		TERUEL				HUESCA		
			TERUEL		ALCAÑIZ				
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Información	-		-		-		-		-
No iniciada	-		-		-		2	16,7	2
Interrumpida	1	10	-		-		3	25	4
Con acuerdo	2	20	-		-		5	41,6	7
Sin acuerdo	6	60	1	100	1	100	2	16,7	10
En proceso	1	10	-		-		-		1
TOTAL	10	100	1	100	1	100	12	100	24

Tabla 6: Familias atendidas en el Programa por Mediación de ámbito Intrajudicial por provincias. Intervención y/o resultado del proceso en el año 2019.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

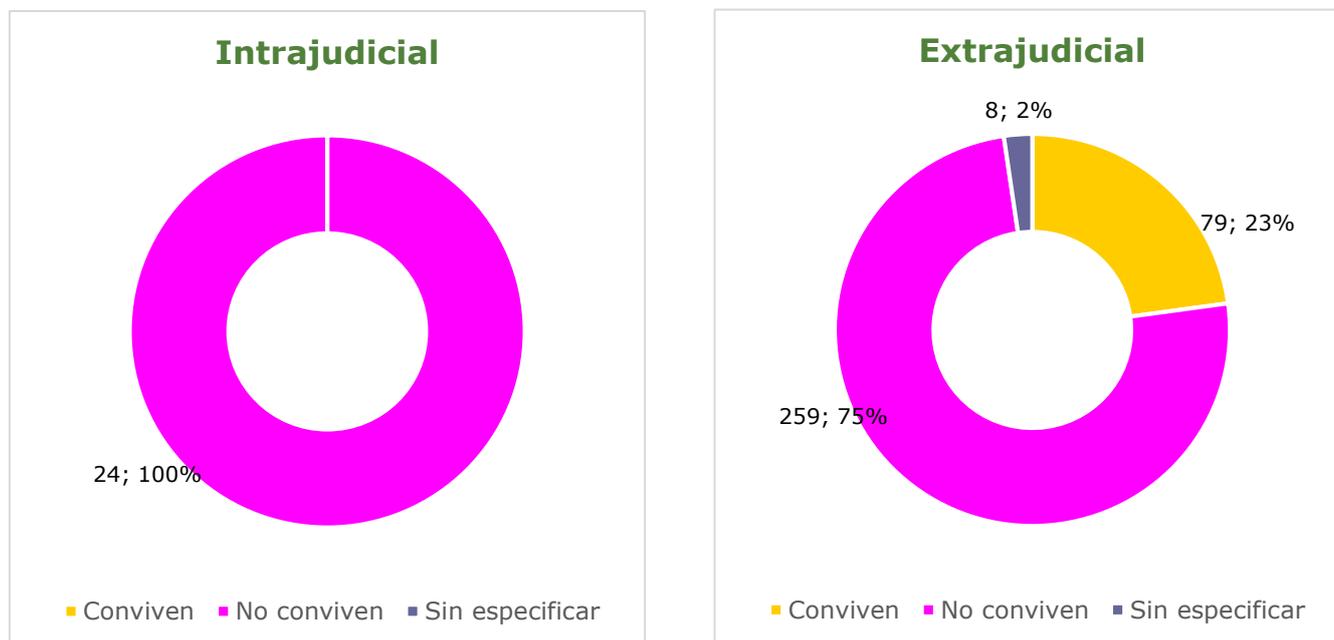
5.3.8 Resultados de las mediaciones terminadas en 2019

	Intrajudicial		Extrajudicial		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Con acuerdo	7	36,8%	197	92,9%	204	88,3%
Sin acuerdo	12	63,2%	15	7,1%	27	11,7%
TOTAL	19	100%	212	100%	234	100%

Tabla 7: Número de familias que han terminado el proceso en 2019 y resultado del mismo.

En la tabla superior se muestra el número de familias que han concluido el proceso de mediación y el resultado del mismo, es decir, si han terminado con acuerdos o no.

5.3.9 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar



Gráficos 19 y 20: Momento de convivencia en el inicio de la mediación, según ámbito intrajudicial y extrajudicial.

Ya se ha comentado en el apartado 6.1.6 *tipología de la demanda recibida* que, la mayor parte de las mediaciones llevadas a cabo tienen que ver con la ruptura de pareja, este apartado nos indica además que las familias acuden una vez han cesado ya la convivencia, es decir, con la separación física hecha.



5.3.10 Años de convivencia

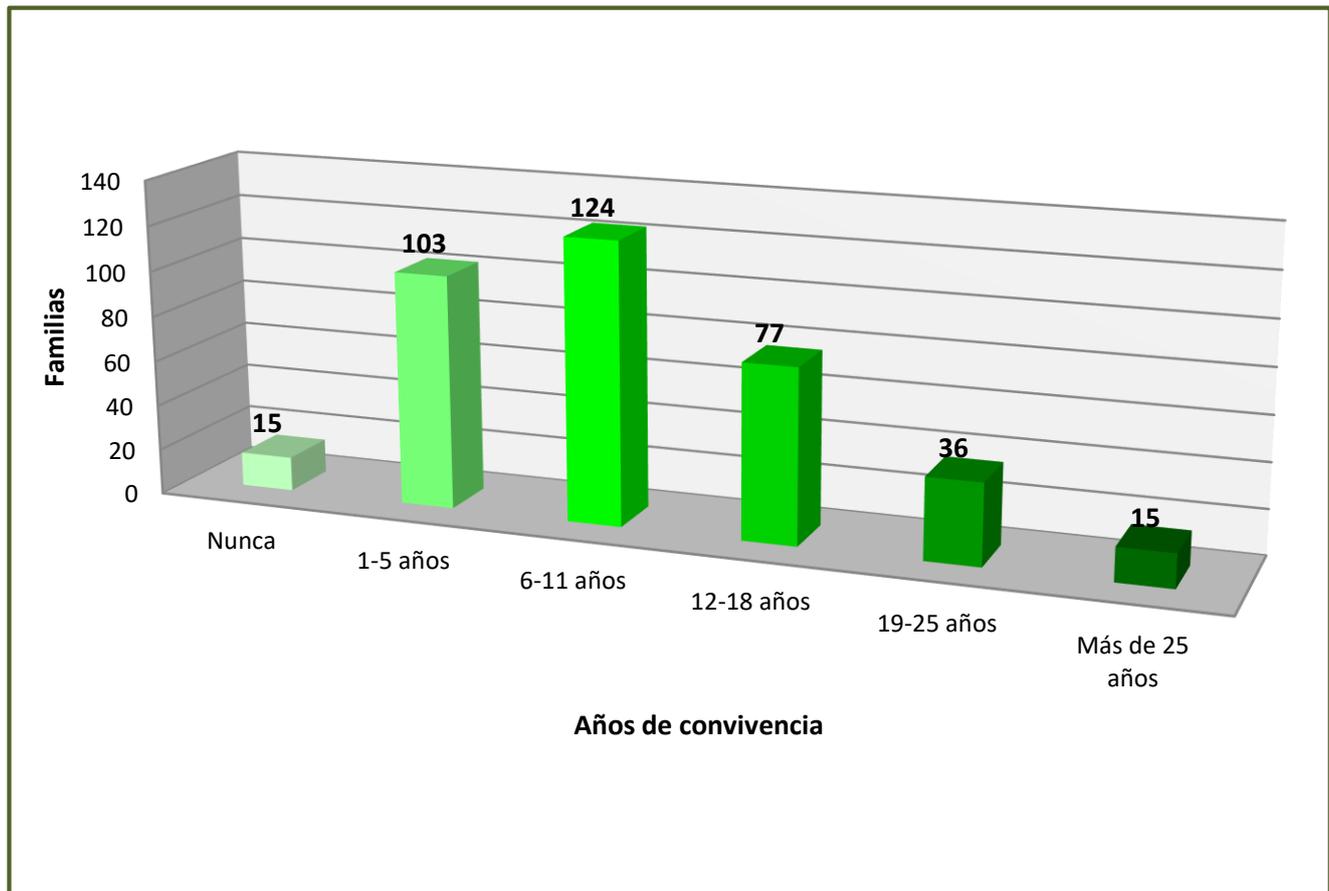


Gráfico 21: Años de convivencia de las familias cuando inician el proceso de mediación.

Este apartado amplía la información en la misma línea que el anterior, ya que podemos observar el número de años de convivencia de las parejas antes de llegar a la decisión de separarse como tal. Vemos que la franja que iría de los 6 años a los 11 de convivencia es la más amplia, aunque también hay un número importante de parejas que ponen fin a su relación en los cinco primeros años de convivencia. El tercer grupo son aquellas familias que conviven a lo largo de entre 12 y 18 años, siendo menos significativo el número de parejas que terminan su relación superados los 19 años de convivencia. Entre las personas que acuden a mediación, pero no han convivido nunca, se encuentran aquellos casos de familiares que comparten herencias y aquellas parejas que tienen hijas/os sin llegar a consolidar su relación de pareja.

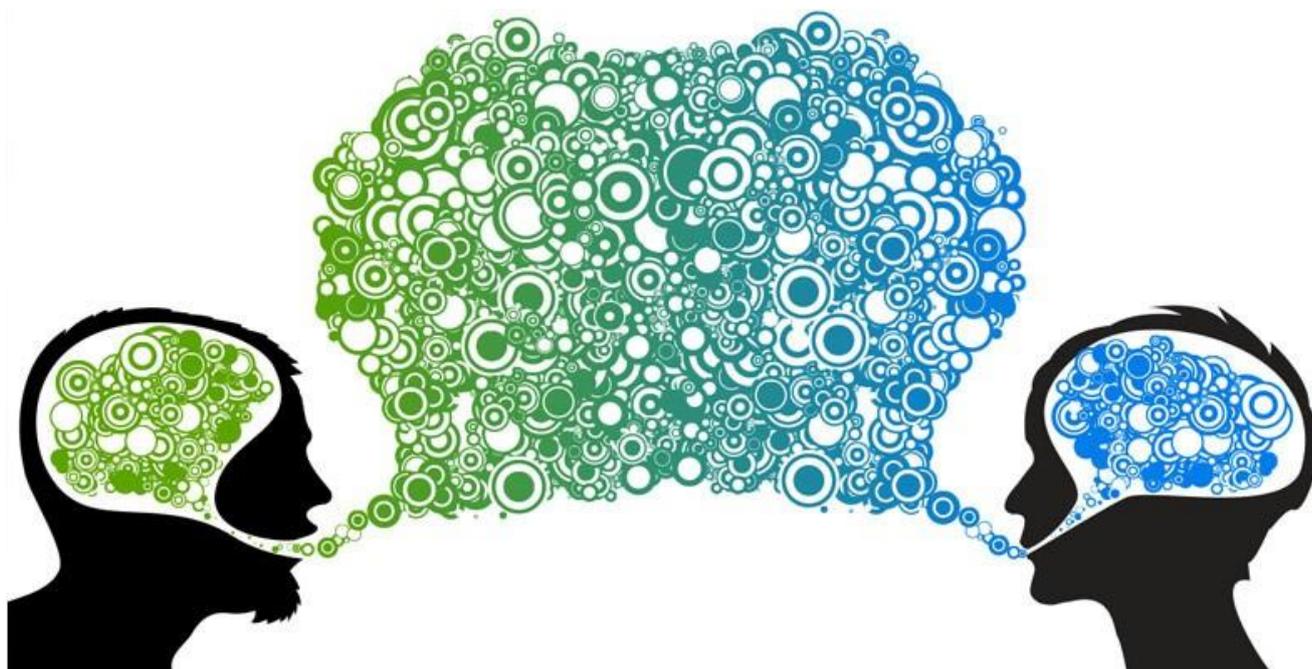


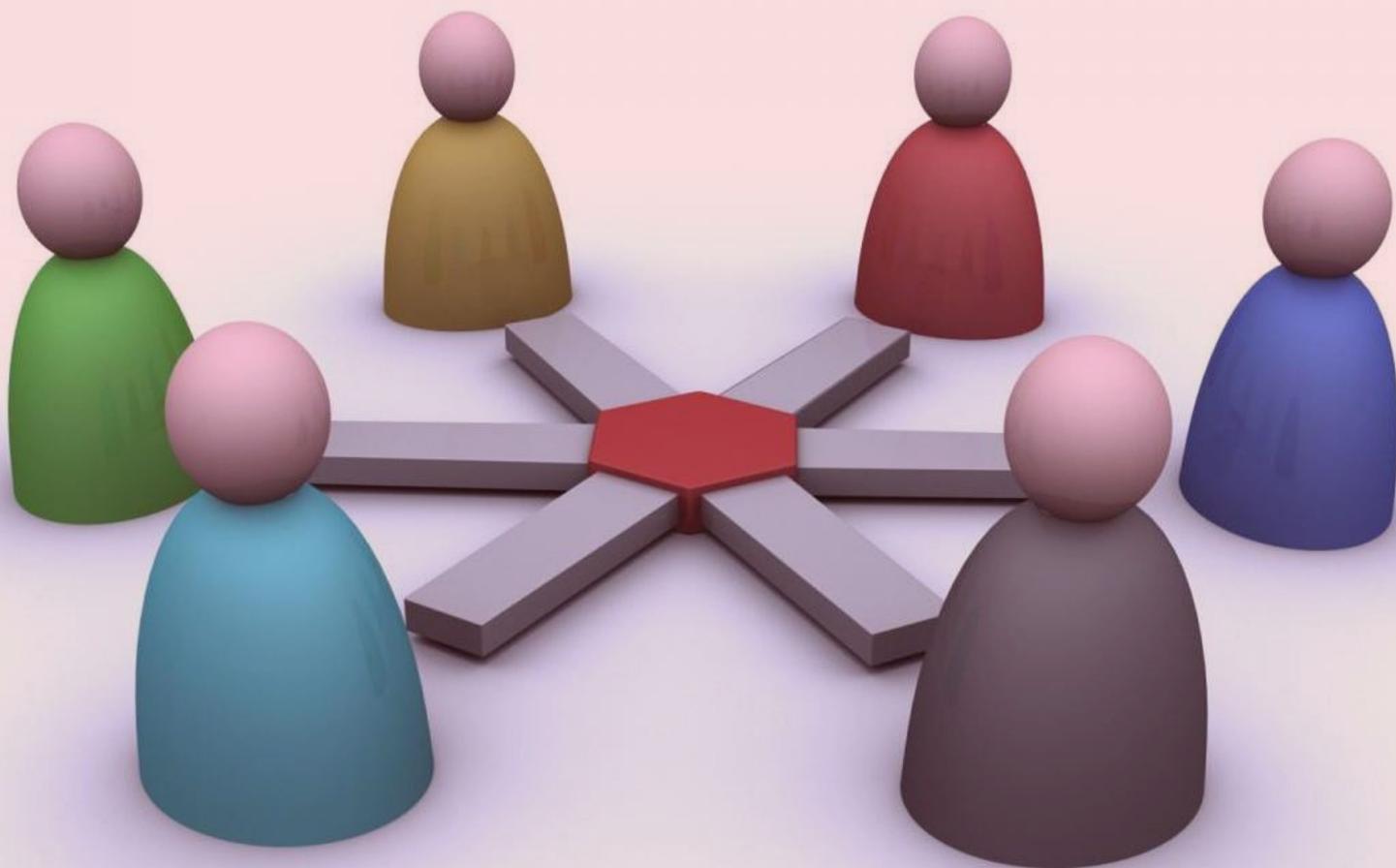
5.3.11 Sesiones de Mediación Familiar

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	165	145	87,9%
TERUEL	29	10	34,5%
ZARAGOZA	941	731	77,8%
ARAGÓN	1192	924	77,5%

Tabla 8: Número total y porcentaje de sesiones utilizadas en el Programa de Mediación Familiar de las disponibles en el año 2019

Al igual que en el Programa de Orientación, el porcentaje de sesiones no practicadas en Mediación es muy alto, un 22,5%, que, en este año, han supuesto 268 sesiones no aprovechadas por las familias que habían solicitado cita, y que revierte en que la lista de espera del resto de familias aumente.





***6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS
CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y
MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2019***



6.1 Plan de Formación

El plan de formación de la Fundación Adcara se aprueba de forma bianual y se dirige a todos los trabajadores, trabajadoras y personal voluntario que conforma la entidad.

Este Plan tiene como objetivo la organización, desarrollo y coordinación de todas aquellas acciones de formación que se hayan programado consiguiendo el mayor número de participación posible.

Las/os profesionales del Servicio de Orientación y Mediación han asistido a las siguientes formaciones:

- Encuentro de Formación Interno de las/os trabajadoras/es de Adcara. Junio de 2019.
 - Situación de los principales Programas de la Entidad.
 - IAM: Programa 365/24h.
 - Plan de Participación NNA.
 - Visibilidad, publicidad y difusión.
 - Visita Unidades de Día en Sevilla.
 - Registro de Jornada Laboral.
 - Encuestas de Clima Laboral.

- Encuentro de Formación de las/os trabajadoras/es de Adcara. Diciembre 2019.
 - Situación de los principales Programas de la Entidad.
 - Encuestas de Clima Laboral.
 - Aplicación Web Adcara.
 - Programa INCA.
 - Servicio de Atención a hijos e hijas de Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
 - Programa de actuación socioeducativa con familias y menores de origen extranjero en situación de riesgo y exclusión social, en el medio rural.
 - Servicio de Orientación y Mediación Familiar. Legislación relativa a Custodias.



6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar

A lo largo de 2019 se han llevado a cabo diversas acciones tanto para dar a conocer el Servicio de Orientación y Mediación Familiar como para informar y aclarar a profesionales que ya lo conocen sobre el modo de acceso y el tipo de asuntos que se pueden atender en los diferentes Programas, así como para dar a conocer los protocolos de actuación.

Diferenciamos entre difusión formal, que es aquella que está previamente organizada y dirigida a profesionales o público concreto y la difusión informal, que es aquélla que se realiza aprovechando las ocasiones que surgen en encuentros profesionales o foros en los que puede haber interés.

6.2.1 Difusión formal:

- 27 de mayo: Grupo formación Mediación Comunitaria INAEM a través de Disminuidos Físicos de Aragón.
- 08 de junio: Alumnado del curso Experto Universitario en Mediación Familiar.
- 07 de julio: Grupo formación Mediación Comunitaria INAEM a través de YMCA.
- 22 de noviembre: Jornada de difusión en Alcañiz. Reunión con los responsables de:
 - Ayuntamiento.
 - Juzgado.
 - Colegio San Valero-Escuelas Pías.
 - Colegio La Inmaculada.
 - Comarca del Bajo Aragón.
- 13 de diciembre: presentación del Servicio al equipo profesional de los distintos Programas de Fundación Adcara.

6.2.2 Difusión informal:

Este año, la difusión informal se ha centrado en profesionales del Trabajo Social, de la Educación Social y de la Psicología, previa o pos derivación de familias que estaban atendiendo dichas/os profesionales, a través del teléfono o vía email.

6.2.3 Difusión a través de las redes sociales:

Esta difusión ha partido de la Dirección general de Igualdad y Familias como responsable del Servicio y de Adcara, como entidad que gestiona.

