

Memoria 2017

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
Y MEDIACIÓN FAMILIAR
MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2017

Dirección Gral. de Igualdad y Familias





Programa de Orientación y Mediación Familiar

Programa de Orientación y Mediación Familiar

1. INTRODUCCIÓN

Pg. 4

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA

2.1 Qué es la Orientación y Mediación Familiar.	Pg. 7
2.2 Marco legislativo en Aragón.	Pg. 8
2.3 Principios y características del Programa.	Pg. 8
2.4 Población a la que se dirige.	Pg. 9
2.5 Ubicación y forma de acceso.	Pg. 10
2.6. Equipo de profesionales.	Pg. 11

3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

3.1 Introducción y características de la Orientación Familiar.	Pg. 13
3.2 Proceso de Orientación Familiar.	Pg. 13

4. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

4.1 Introducción y características de la Mediación.	Pg. 16
4.2 Proceso de la Mediación Familiar.	Pg. 18

Datos comparados y análisis del Programa de Orientación y Mediación Familiar, Memoria Año 2017

1. DATOS GENERALES: COMPARATIVA INTERANUAL DEL PROGRAMA, AÑOS 2016- 2017

Pg. 22

2. SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR 2017

2.1 Personas atendidas en Orientación Familiar. Evolución del servicio.	Pg. 26
2.2 Familias atendidas en Orientación Familiar.	Pg. 28
2.3 Perfil de las personas beneficiarias.	Pg. 28
2.4 Tipología del conflicto.	Pg. 30
2.5 Sesiones de Orientación Familiar.	Pg. 32

3. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

3.1 Personas atendidas en Mediación Familiar. Evolución del servicio.	Pg. 34
3.2 Expedientes abiertos en Mediación Familiar.	Pg. 37
3.3 Fuentes de información o canales de derivación.	Pg. 37
3.4 Tipología de la demanda recibida.	Pg. 38
3.5 Tipo de acuerdos alcanzados.	Pg. 40
3.6 Momento de la convivencia cuando se accede a la Mediación Familiar.	Pg. 42
3.7 Sesiones de Mediación Familiar.	Pg. 44

4. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL PROGRAMA 2017

4.1 Plan de Formación.	Pg. 46
4.2 Plan de Difusión.	Pg. 46
4.3 Convenio de cooperación educativa entre la Universidad de Zaragoza y la Fundación ADCARA.	Pg. 48
4.4 Auditoria LOPD.	Pg. 48
4.5 Otras acciones y mejoras aportadas al programa: informe de evaluación y seguimiento del programa de Mediación y Orientación Familiar, creación de herramientas e instrumentos de trabajo.	Pg. 48

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR





1. INTRODUCCIÓN

La institución familiar supone la célula básica de la sociedad y nuestro núcleo de desarrollo esencial como personas y como ciudadanos y ciudadanas. La familia garantiza y provee de recursos afectivos, de aprendizaje, cuidado y apoyo emocional y material a todos sus miembros.

Nuestra sociedad ha estado inmersa desde hace unas décadas en una rápida y constante evolución marcada por profundos cambios en todos los ámbitos. El entorno, las relaciones personales y en general, nuestras vidas, evolucionan hacia nuevas formas de interacción social. Hemos ido pasando, conforme a los cambios sociales, de una concepción más cerrada de familia a otra totalmente abierta constituida por una pluralidad de modelos de organización y funcionamiento familiar.

Hoy más que nunca la familia es dinámica, tanto en su forma como en su funcionamiento, se va adaptando a las realidades sociales



y económicas actuales. Nos enfrentamos a nuevas situaciones no sólo en la propia constitución familiar, sino también en los modos de convivencia: permanencia de los hijos e hijas en casa hasta edades avanzadas, las nuevas funciones de las abuelas y abuelos como cuidadores, la conciliación laboral y familiar etc. En este nuevo contexto, la familia debe solucionar problemas para los que, tradicionalmente, no se encuentra preparada, por lo que se hace evidente la necesidad de aportar por parte de las Administraciones Públicas respuestas para gestionar nuevos y viejos conflictos en el seno de la convivencia familiar, que eviten un enfrentamiento abierto y una ruptura en las relaciones familiares.

En esta línea y con vocación de servicio público, la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, ofrece a todas las familias que viven en esta Comunidad, una respuesta específica y especializada dentro la red pública de servicios gratuitos de accesibilidad universal que se ofrecen a través del Programa de Orientación y Mediación Familiar.





La institución familiar supone la célula básica de la sociedad y nuestro núcleo de desarrollo esencial como personas y como ciudadanos y ciudadanas. La familia garantiza y provee de recursos afectivos, de aprendizaje, cuidado y apoyo emocional y material a todos sus miembros.

Nuestra sociedad ha estado inmersa desde hace unas décadas en una rápida y constante evolución marcada por profundos cambios en todos los ámbitos. El entorno, las relaciones personales y en general, nuestras vidas, evolucionan hacia nuevas formas de interacción social. Hemos ido pasando, conforme a los cambios sociales, de una concepción más cerrada de familia a otra totalmente abierta constituida por una pluralidad de modelos de organización y funcionamiento familiar.

Hoy más que nunca la familia es dinámica, tanto en su forma como en su funcionamiento, se va adaptando a las realidades sociales y económicas actuales. Nos enfrentamos a nuevas situaciones no sólo en la propia constitución familiar, sino también en los modos de

convivencia: permanencia de los hijos e hijas en casa hasta edades avanzadas, las nuevas funciones de las abuelas y abuelos como cuidadores, la conciliación laboral y familiar etc. En este nuevo contexto, la familia debe solucionar problemas para los que, tradicionalmente, no se encuentra preparada, por lo que se hace evidente la necesidad de aportar por parte de las Administraciones Públicas respuestas para gestionar nuevos y viejos conflictos en el seno de la convivencia familiar, que eviten un enfrentamiento abierto y una ruptura en las relaciones familiares.

En esta línea y con vocación de servicio público, la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, ofrece a todas las familias que viven en esta Comunidad, una respuesta específica y especializada dentro la red pública de servicios gratuitos de accesibilidad universal que se ofrecen a través del Programa de Orientación y Mediación Familiar.





**CARACTERÍSTICAS GENERALES
Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA**



2.1. ¿QUÉ ES LA ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR?



A 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, surge como respuesta la Orientación y Mediación Familiar.

La Orientación como servicio que persigue encauzar la situación familiar ofreciendo pautas, guía y asesoramiento, y la Mediación como procedimiento de negociación asistida donde las partes toman las riendas de su vida como protagonistas no solo del problema, sino de las soluciones.

A través del Programa de Orientación y Mediación Familiar se posibilita la resolución de

situaciones estresantes y conflictivas en la convivencia, favoreciendo la cohesión familiar en algunos casos, o reconduciendo desde el diálogo situaciones donde ya se ha dado una ruptura. Se posibilita así una nueva organización familiar beneficiosa para todas las personas implicadas, y fundamentalmente para las hijas e hijos.

Este programa 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 adecuada de los conflictos surgidos en el seno familiar que suponen un desafío al mantenimiento de la armonía en las relaciones familiares.

Aborda las dificultades y conflictos familiares desde su origen y antes de que cobren dimensiones de mayor trascendencia. Estas dificultades suelen obedecer a crisis que tienen las familias a lo largo de su evolución o desarrollo. Se trabaja desde el asesoramiento y la información, ofreciendo pautas de comunicación positiva y potenciando las habilidades necesarias para ser eficaces en la superación de situaciones de crisis de la propia pareja y en relación con sus hijas e hijos.

La **MEDIACIÓN FAMILIAR** como un proceso asistido y voluntario de gestión de conflictos familiares y alternativo al proceso judicial, donde una persona mediadora de una manera neutral, imparcial y confidencial; informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover una toma de decisiones consensuada.



2.2. MARCO LEGISLATIVO EN ARAGÓN

El Programa de Orientación y Mediación Familiar 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 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. *Cuestiones relacionadas con las sucesiones por causa de muerte.*

2.3. PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Las actuaciones del Programa de Orientación y Mediación se basan en los siguientes principios y características:

Voluntariedad: Principio básico del programa de participación voluntaria de las personas.

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 partes 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.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Imparcialidad y confidencialidad: la aplicación de ambos principios permite crear con las personas que acuden al programa, un clima de confianza suficiente para posibilitar su avance, tanto en el proceso de Mediación como en el de Orientación.

Empoderamiento: Desde las intervenciones en ambos servicios se persigue devolver a las personas atendidas a la responsabilidad de sus vidas y por tanto a que sean protagonistas, artífices de las decisiones a tomar 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: Se trata de encontrar un enfoque distinto de la situación de dificultad o conflicto por el que atraviesan. Un enfoque basado en una perspectiva del conflicto como oportunidad de cambio, frente a la negatividad con la que suelen llegar las personas al programa. Promover una comunicación positiva como vía adecuada de gestión de conflictos.

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 del Programa de Orientación y Mediación Familiar, todas las familias aragonesas que así lo soliciten por encontrarse en una situación de conflicto familiar, siempre que al menos una de las personas solicitantes tenga residencia efectiva en Aragón. La participación en este Programa es voluntaria.

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

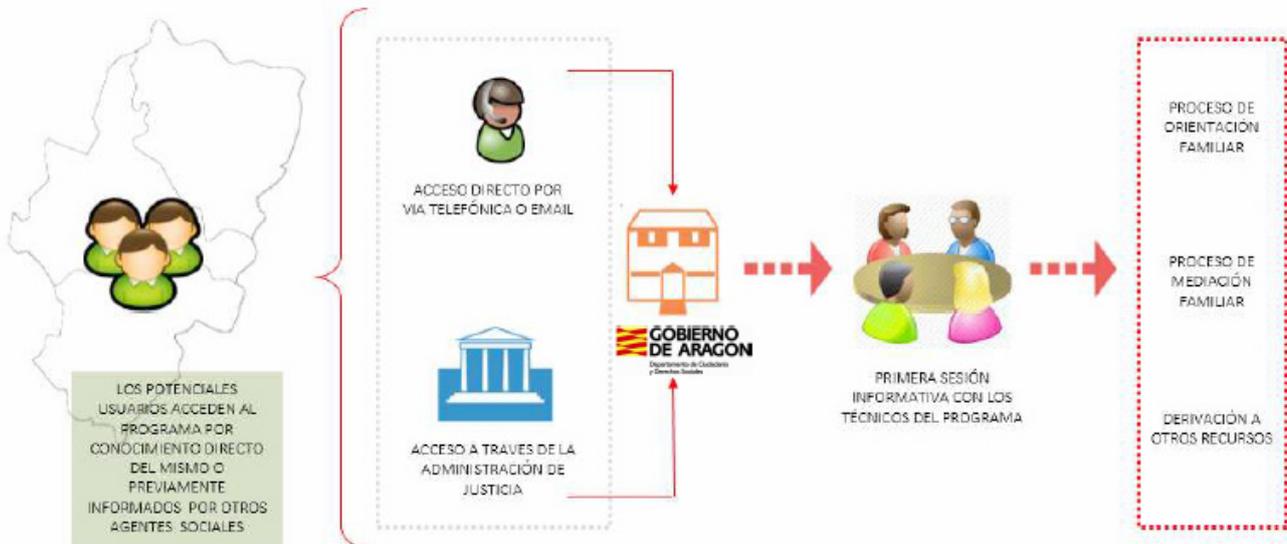
- Situaciones conflictivas nacidas como consecuencia de una ruptura de pareja, existan o no menores afectados.
- Controversias relacionadas con el ejercicio de la autoridad familiar o, en su caso,

patria potestad y del régimen de guarda y custodia de los hijos e hijas.

- Diferencias en lo relativo al régimen de relación de los menores con sus hermanos/as, abuelos/as y otros parientes y personas allegadas.
- Situaciones derivadas de crisis de convivencia en el seno del matrimonio o de la pareja.
- Desavenencias referentes a relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- Conflictos entre los miembros de la unidad familiar.
- Problemáticas referidas al Derecho civil patrimonial o a la empresa familiar.
- Cuestiones relacionadas con las sucesiones 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, nº1.
- **HUESCA:** Calle San Jorge, nº65.
- **TERUEL:** Calle Tres de Abril, nº1.
- **ZARAGOZA:** Calle Franco y López, nº4.

El acceso a los servicios de Orientación y Mediación Familiar se hace mediante solicitud de cita previa por teléfono, llamando a los siguientes teléfonos en función de la provincia de residencia y en horario de 9:00h.a 14:00h;

TELÉFONOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- **Alcañiz y Zaragoza:** 976 716 740.
- **Huesca:** 974 247 260.
- **Teruel:** 978 654 022.

La atención en la ciudad de Zaragoza se realiza de lunes a viernes en distintos horarios de mañana y tarde, para tratar de cubrir la mayor franja horaria posible. De esta forma se facilita a las personas usuarias de este programa, la posibilidad de conciliar su vida profesional y familiar.

La atención en Huesca, Teruel y Alcañiz se realiza en determinados días a la semana, con una frecuencia quincenal.





2.6. EQUIPO DE PROFESIONALES

El Programa de Orientación y Mediación Familiar es atendido por un equipo interdisciplinar de profesionales. Está integrado por personas con distinta formación académica: Derecho, Psicología y Trabajo Social. De esta forma se ofrece un análisis y evaluación integral para cada situación familiar y se hace posible asignar, para cada caso, el perfil profesional que mejor se adapta a las circunstancias planteadas en la demanda.

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 con situaciones de conflicto.

Tras una primera sesión informativa realizada con la familia o con las personas en conflicto, se realiza una evaluación preliminar de la situación y se asigna al profesional que va a acompañarles en el proceso.





SERVICIO 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 servicio trata de ayudar a las familias a resolver 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.

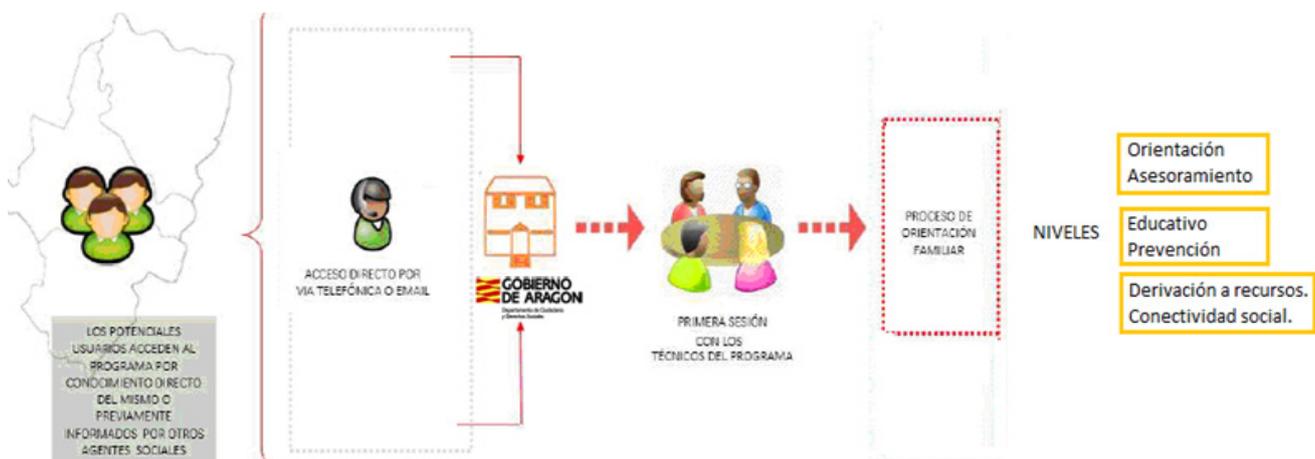
Trata de prevenir la escalada de situaciones conflictivas, proponiendo apoyos psicosociales y aprendizajes que brinden habilidades de resolución de problemas, y alternativas que refuercen en positivo las capacidades y potencialidades de la estructura y dinámica de la unidad familiar para una adecuada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

Son las personas que participan de este proceso quienes indican los temas a abordar y contribuyen en dar forma a los cambios necesarios para mejorar el bienestar de todos los miembros de la familia. Los objetivos que se marcan para cada caso son los acordados por las personas atendidas. Se ayuda a las personas que acuden a:

- Definir los problemas relacionales 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.
- Encontrar alternativas que contribuyan al bienestar de la familia.

3.2. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

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





Se tiene un primer encuentro de información antes de iniciar el proceso.

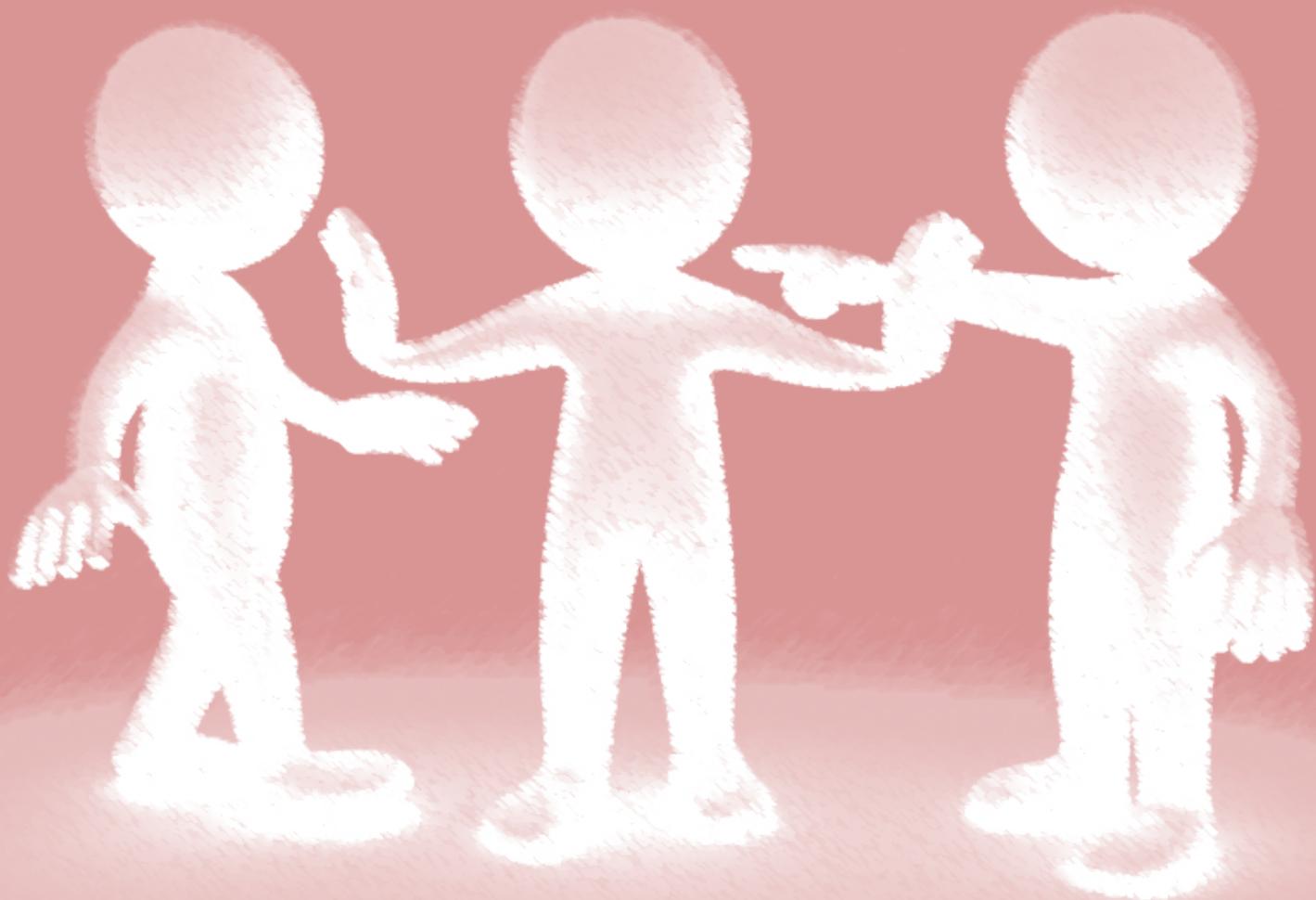
La duración de cada sesión es de una hora y una vez iniciado el proceso, el número de sesiones varía en cada caso.

En algunos casos hay personas que se atienden en el Servicio de Orientación en una única sesión porque requieren principalmente información acerca de recursos adecuados a las dificultades que se presentan en sus familias.

En los demás casos la duración del proceso abarca varias sesiones con un máximo de diez, y se tratan aspectos de diversa índole que afectan al clima y buen funcionamiento del grupo familiar, entre ellos: la comunicación, roles asumidos, solución de problemas, reparto de tareas, organización doméstica, crianza de los hijos e hijas, asesoramiento familiar ante situaciones de fracaso escolar etc.

En cuanto a la estructura de las sesiones, viene marcada por la realidad de cada situación familiar.





SERVICIO 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 personales y sobre todo cuando existen hijos e hijas en común.

Cuando la pareja no tiene hijos e hijas, las claves se sitúan en frenar la escalada del conflicto y centrarse en los beneficios psicológicos para las partes. El control sobre el proceso propicia una mejor elaboración del duelo, menor sentimiento de fracaso, mejor autoestima, etc.

Cuando la pareja tiene hijos e hijas se trabaja además en el fomento de la coparentalidad.

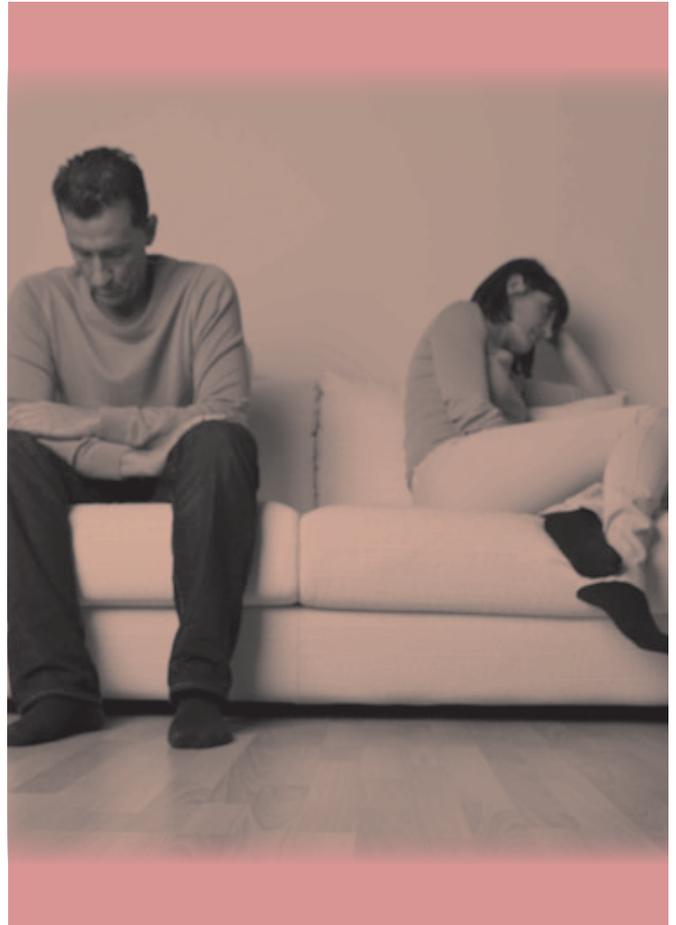
Hoy en día, la Mediación abarca mucho más que la ruptura de pareja. Calderer (2003) señala una serie de áreas principales de intervención en Mediación Familiar diferentes a los procesos de ruptura de pareja:

- Conflictos derivados de herencias familiares.
- Conflictos surgidos en el seno de empresas familiares.
- Conflictos intergeneracionales principalmente entre padres, madres e hijos/as.
- Conflictos entre hermanos/as derivados de la necesidad de prestar cuidados a los padres o madres ancianos/as, o por la incapacidad de los mismos.
- Temas relacionados con procesos de adopción o acogimiento.

La Mediación en ruptura de pareja se centra en dos aspectos fundamentalmente:

1. Aspectos jurídico-económicos

2. Aspectos educativos o de crianza de hijos e hijas



1. Jurídico-económicos: Constituyen el área prioritaria para la Mediación. Se trabajan aspectos financieros y económicos como los siguientes:

- Pensión alimenticia para los hijos e hijas.
- Pensión compensatoria para el cónyuge que lo solicita.
- Guardia y custodia.
- Patria potestad (salud, ocio, educación integral, etc.)
- Régimen de visitas.
- Separación de bienes.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

- Liquidación de bienes.
- Uso del domicilio conyugal.
- Cambio de vivienda.
- Cambio del lugar de residencia.
- Obligaciones fiscales: declaración conjunta o separada de la renta, de venta de los bienes, etc.

2. Educativos o de crianza de hijas e hijos que, por su bienestar, deben ser objeto de acuerdo por parte de los progenitores. Se trabajan aspectos como:

- Pautas de autoridad a consensuar y respetar en la situación de personas separadas o divorciadas.
- Clarificación de las figuras paterna y materna en situaciones de separación o divorcio, de las responsabilidades educativas y del cuidado de hijos e hijas con relación a la nueva situación. Distribución de responsabilidades.
- Criterios educativos y pautas básicas a consensuar a favor de la educación de las personas descendientes según las edades y circunstancias.
- Control de la tendencia existente a utilizar a los hijos e hijas como “portavoces” o “mercancías” de cambio o chantaje emocional por parte de los progenitores.
- Definición de la relación con las nuevas figuras paterno y materna, o de hermanastras/os que surgen cuando uno de los dos progenitores o ambos forman parte de una nueva familia, que a la vez implica relaciones con la nueva familia extensa.
- Bloqueos o resistencia emocional que dificulta las relaciones armónicas entre padres y madres e hijas/os, hermanas/os y otros los miembros de la familia.
- Dinámica de la protección y educación de hijas e hijos que el progenitor no custod

dio ha de seguir durante el cumplimiento del régimen de visitas.

- Criterios a consensuar para la toma de decisiones en situaciones extraordinarias de las hijas e hijos como son enfermedades, cambios de colegio o de residencia estudiantil, etc.
- Criterios a tener en cuenta para desarrollar conjuntamente la educación integral de los hijos e hijas: educación moral, ética, religiosa, elección de estudios profesionales o universitarios, actividades extraescolares, etc.
- Criterios que orientan la convivencia ante la intervención de terceros en la crianza, protección, ayuda y educación de los menores: abuelos y abuelas, tíos/as y otras personas que se acercan a la nueva situación familiar.
- Criterios a tener en cuenta para la asistencia a reuniones convocadas por los colegios, etc.





4.2. PROCESO DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

La Mediación Familiar es un proceso que ofrece una forma diferente de gestión de los conflictos y se adapta a la complejidad de las familias. Está basado en la voluntariedad de participación de las personas, neutralidad, imparcialidad y total confidencialidad sobre los temas a tratar.

La atención en el Servicio de Mediación Familiar es voluntaria y las familias pueden acudir a él:

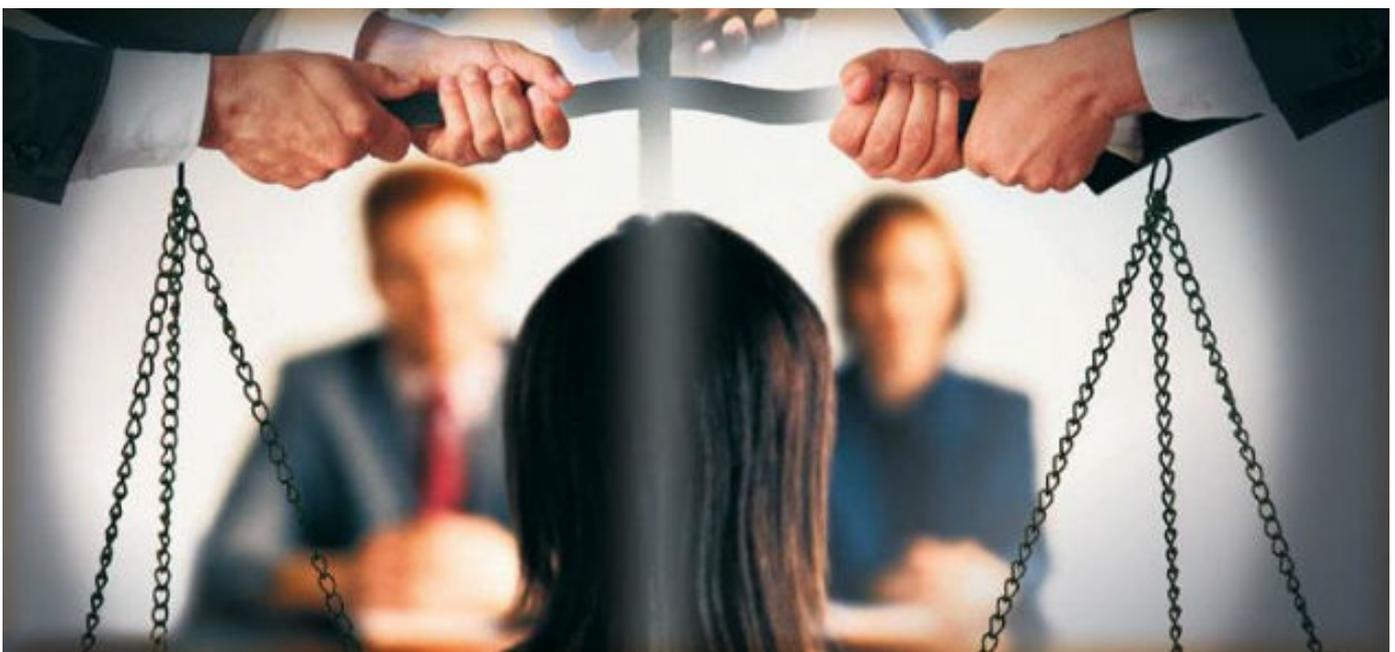
- A) Antes de iniciar cualquier actuación judicial.
- B) Durante el desarrollo de cualquier actuación judicial, momento en el cual el proceso judicial puede quedar suspendido.
- C) Después de haber finalizado el proceso judicial.

Esta forma de acceso determina dos tipos de Mediación Familiar:

- Mediación Intrajudicial
- Mediación Extrajudicial

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 los padres, a los casos que acuden al sistema judicial para iniciar un proceso de separación o divorcio, se les informa y orienta para acudir al Servicio de 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.

Los casos de Mediación Intrajudicial son derivados al Servicio de Mediación Familiar por el personal técnico en Mediación de la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón, quien realiza la primera sesión informativa. De esta forma al llegar al Servicio de Mediación Familiar conocen en qué consiste este proceso y han aceptado la participación voluntaria en el mismo.



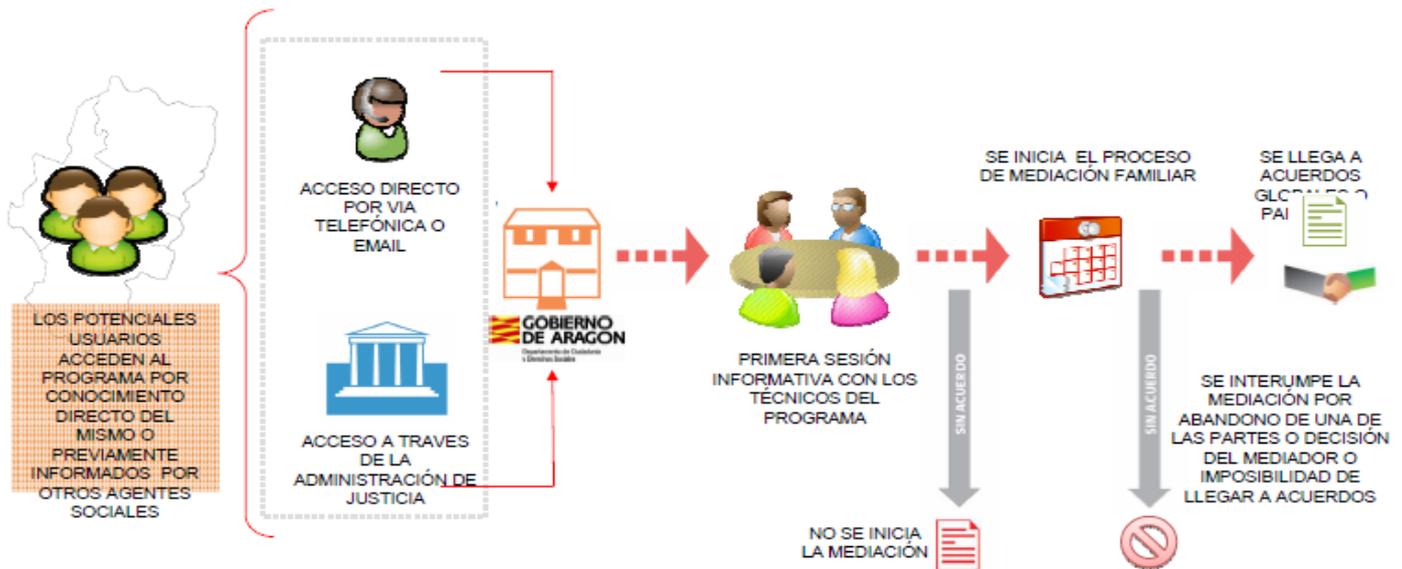


Programa de Orientación y Mediación Familiar

Mediación Extrajudicial: El proceso no se inicia a instancias del sistema judicial. La participación en el mismo se realiza voluntariamente

por las personas interesadas sin que intervenga para ello la Autoridad Judicial.

Este diagrama recoge el proceso de Mediación Familiar.



Este proceso de intervención es llevado a cabo por profesionales especialistas en mediación.

La persona mediadora se presenta como una tercera parte neutral, imparcial, sin poder de decisión, que ayuda a las partes a mejorar la comunicación entre sí y definir acuerdos. Estos acuerdos deben satisfacer las necesidades de todo el núcleo familiar, no sólo de los que están presentes en la negociación, deben ser aceptados por las partes, ser viables y duraderos.

La intervención del Mediador/a Familiar puede realizarse sobre cualquier materia de Derecho Privado que sea susceptible de ser planteada judicialmente, y es responsable de la gestión y la organización del proceso, pero no de los resultados alcanzados.

El proceso de Mediación Familiar vela ante todo por el interés superior de los menores de edad y protege a las personas con discapacidad o aquellas en situación de dependencia.

Este proceso finaliza cuando las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, cuando cualquiera de ellas desista de la Mediación, o cuando así lo decida razonadamente la persona mediadora por ocurrir alguno de los siguientes supuestos:

- Falta de colaboración de alguna de las partes
- Incumplimiento por alguna de las partes de las condiciones establecidas
- Inasistencia no justificada de alguna de las partes
- Cuando considere que el procedimiento no conseguirá los objetivos de la mediación.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Las actuaciones finalizan con un acta final. Se hace entrega de un ejemplar de la misma a cada una de las partes. Cuando la Mediación se haya iniciado por indicación de la Autoridad Judicial, el/Mediador/a le hará llegar a ésta una copia del acta final de la intervención en el plazo máximo de cinco días hábiles.



La duración de este proceso está regulada por la Ley de Mediación en Aragón y depende de las características del proceso y de su evolución sin que, en principio, pueda exceder de dos meses a contar desde la reunión

inicial. No obstante, mediante propuesta razonada del Mediador Familiar, se puede acordar una prórroga de la misma por el tiempo necesario para conseguir los fines de este procedimiento.

Las citas pueden ser semanales o quincenales, aunque dependiendo de cada caso, la duración de este proceso es muy variable, dándose casos que se resuelven en tres o cuatro sesiones y otros que precisan de siete y nueve sesiones. No obstante el tiempo medio suele durar entre cuatro y ocho sesiones, y puede concluir con:

- La redacción de los acuerdos alcanzados
- La interrupción por abandono de una de las partes o de las dos
- Por consideración del Mediador o Mediadora
- Por imposibilidad de llegar a acuerdos

La variabilidad en la duración del proceso viene determinada por las personas que acuden a la Mediación. Estas personas y sus necesidades marcan los tiempos reales. Al igual que en la Orientación Familiar, las sesiones en el Servicio de Mediación Familiar son de una hora de duración. Los resultados del Programa de Orientación y Mediación Familiar del año 2017 se recogen en esta memoria, así como su análisis y comparación con resultados de años anteriores. En las páginas siguientes se muestran gráficos y tablas con datos cuantitativos y cualitativos de la intervención, resaltando aquellos aspectos más relevantes.

DATOS COMPARADOS Y ANÁLISIS
DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
Y MEDIACIÓN FAMILIAR
Memoria Año 2017





DATOS COMPARADOS Y ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y MEDIACION FAMILIAR. MEMORIA AÑO 2017.



Los datos que aparecen en este documento han sido elaborados por el equipo de profesionales del Programa de Orientación y Mediación Familiar.

Los resultados del Programa de Orientación y Mediación Familiar del año 2017 se recogen en esta memoria, así como su análisis y comparación con resultados de años anteriores. En las páginas siguientes se muestran gráficos y tablas con datos cuantitativos y cualitativos de la intervención, resaltando aquellos aspectos más relevantes.

Los datos que aparecen en este documento han sido elaborados por el equipo de profesionales del Programa de Orientación y Mediación Familiar.



**DATOS COMPARADOS Y ANÁLISIS
DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
Y MEDIACIÓN FAMILIAR,
MEMORIA AÑO 2017**



1. DATOS GENERALES: COMPARATIVA INTERANUAL DEL PROGRAMA, AÑOS 2016/2017

Durante el año 2017 se han atendido en el Programa de Orientación y Mediación Familiar un total de 993 personas:

- Servicio de **Orientación familiar**: 312, un 31% del total de personas atendidas en el programa.
- Servicio de **Mediación Familiar**: 681, un 69% del total de personas atendidas en el programa.

	2016		2017		% Comparativo
P. usuarias Orientación	338	33%	312	31%	-7,7%
P. usuarias Orientación	677	67%	681	69%	0,6%
P. usuarias Orientación	1015		993		-2,2%

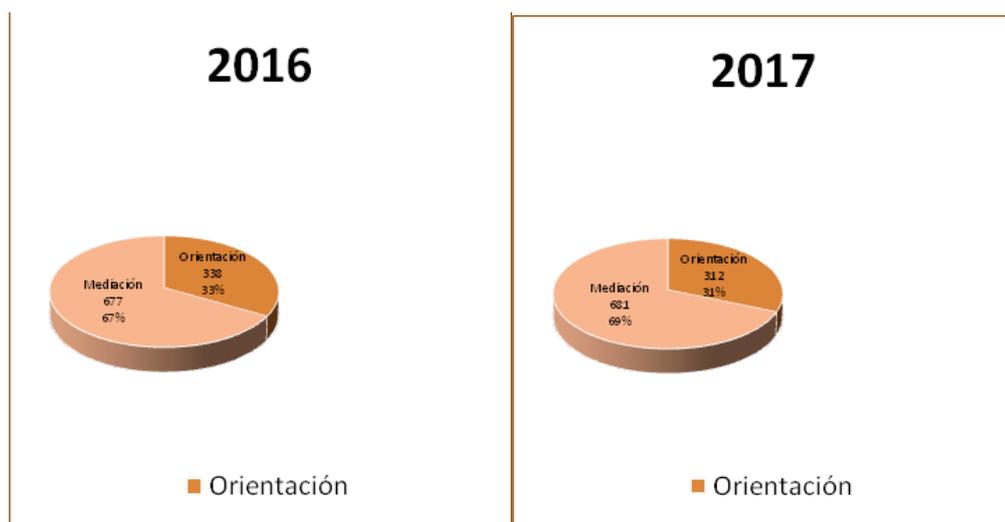
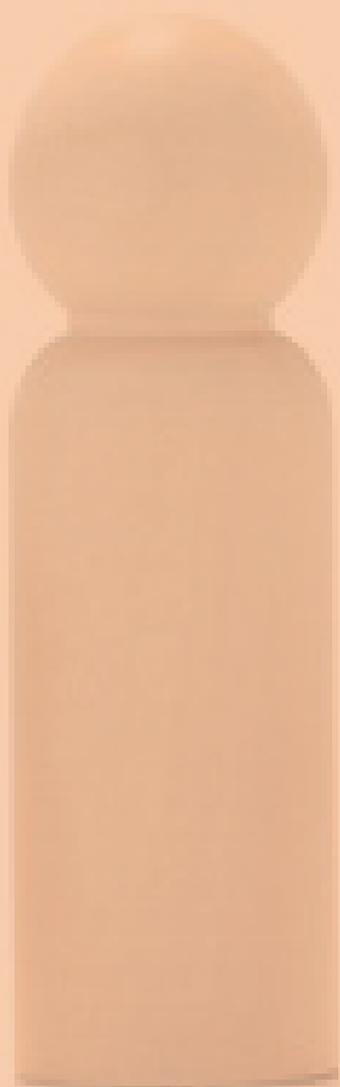


Tabla 1 y Gráficos 1 y 2: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2016 y 2017

En el año 2017 el número total de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación ha descendido un 2,2% con relación al año anterior.

Observando los datos por servicio, en el año 2017 hay un descenso del número de personas atendidas en Orientación Familiar del 7,7%, mientras que la cifra de personas atendidas en Mediación Familiar es muy similar en ambos periodos.



SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR 2017



2.1. PERSONAS ATENDIDAS EN ORIENTACIÓN FAMILIAR. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

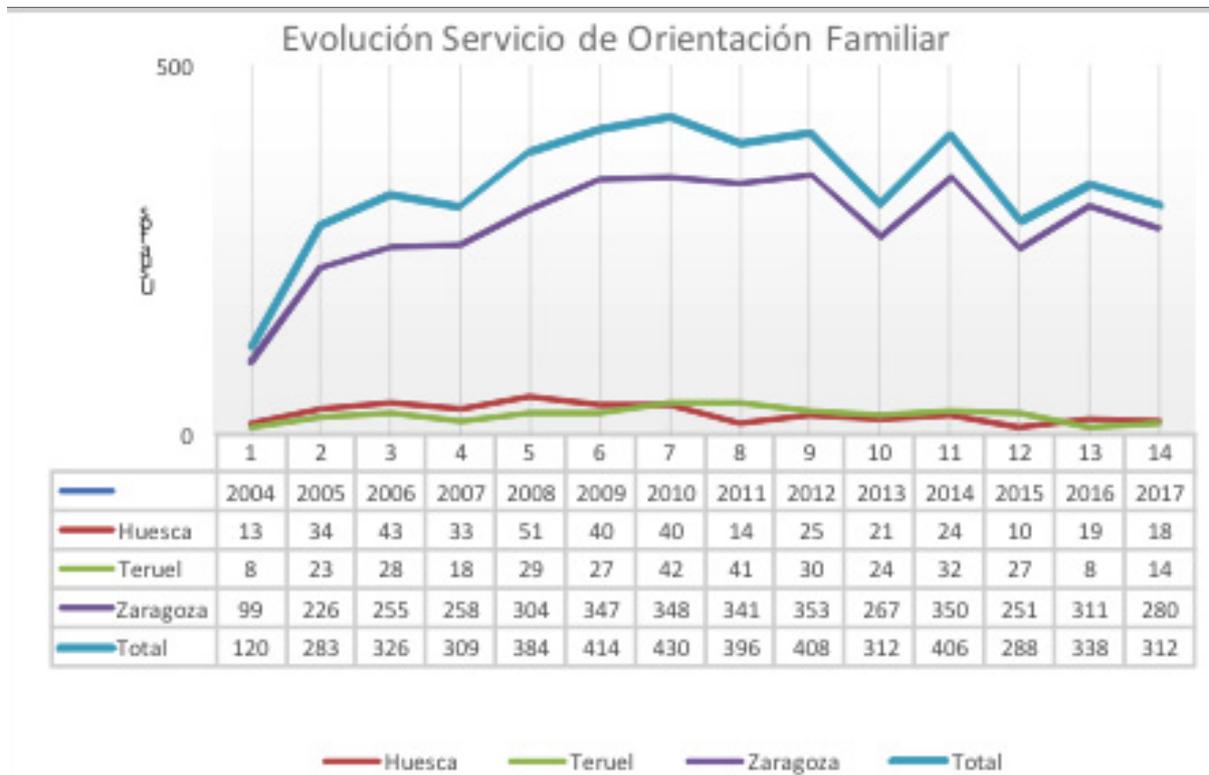


Tabla 2: Número de personas atendidas en Orientación Familiar desde 2004 hasta 2017.

El número total de personas atendidas en el Servicio de Orientación Familiar en Aragón en este intervalo de tiempo ha sido de 4.726. Este dato indica una media de 338 personas al año.

Hay una tendencia general de crecimiento siendo más significativa en los dos primeros años de esta serie, pero se invierte entre los años 2011 y 2015, este intervalo de tiempo registra un descenso del número de personas atendidas, siendo el más pronunciado el que se produce entre los años 2014 y 2015 con un descenso del 29,06%. En los dos últimos años, 2016 y 2017, también se ha dado un descenso del 7,7%.

Si observamos esta información por provincias, Huesca ha tenido una media de 28 personas por año. La evolución del número de personas atendidas en este servicio a lo largo de estos años es similar a la observada para Aragón, con una tendencia al crecimiento hasta el año 2010. No obstante se da un descenso importante entre los años 2010 y 2011 del 65%, que supera en ese mismo periodo al descenso medio de la Comunidad que es del 7,9%, y en los años siguientes no se vuelven a recuperar las cifras del número de personas atendidas anteriores a este periodo.

En la provincia de Teruel se observa un aumento constante de personas atendidas des-



de el año 2004 con una media de 25 personas al año. Solo hay una excepción y es un descenso acusado en el año 2016, de un 70% con relación al año anterior, pero que se ha recuperado en el año 2017. Esta recuperación del último año coincide con la realización de acciones de difusión del servicio para profesionales de la Administración Pública y de otros recursos sociales, tanto en Teruel capital como en Alcañiz.

La provincia de Zaragoza tiene una media de atención anual de 285 personas. La trayectoria a lo largo de estos años en relación con el número de personas atendidas es muy similar

al comportamiento observado en los datos globales para Aragón.

En cuanto a la distribución de la demanda por provincias en el año 2017, se distribuye con estos porcentajes:

- Provincia de **Zaragoza**: 90%
- Provincia de **Huesca**: 6%
- Provincia de **Teruel**: 4%

Esta distribución del nivel de personas atendidas por provincias tiene cifras muy similares al año 2016, como se observa en los gráficos siguientes.



Gráfico 3: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Servicio de Orientación en el año 2017



Gráfico 4: Porcentaje del número de personas atendidas por provincia en los años 2016 y 2017



2.2. FAMILIAS ATENDIDAS EN ORIENTACIÓN FAMILIAR.

El número total de familias atendidas en el año 2017 en el Servicio de Orientación Familiar ha sido de 196 correspondientes a las 312 personas usuarias, por tanto, hay una media de 1,6 personas por familia o caso atendido. Este dato es indicador de que hay un aumento de personas solas que han demandado este Servicio.

Su distribución por provincias es:

- **Zaragoza:** 180 familias, un 92% del total
- **Huesca:** 9 familias, un 5% del total
- **Teruel:** 7 familias usuarias, un 3% del total.



Gráfico 5: Porcentaje de familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar en 2017.

2.3. PERFIL DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

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

- Sexo
- Estado civil

Variable Sexo

Como viene siendo habitual desde el inicio del Servicio de Orientación acuden más mujeres que hombres. Sobre todo son más mujeres las que toman la iniciativa de solicitar información y proponer a la familia el requerimiento de apoyo para superar las situaciones familiares que conllevan dificultades en las relaciones y la convivencia.

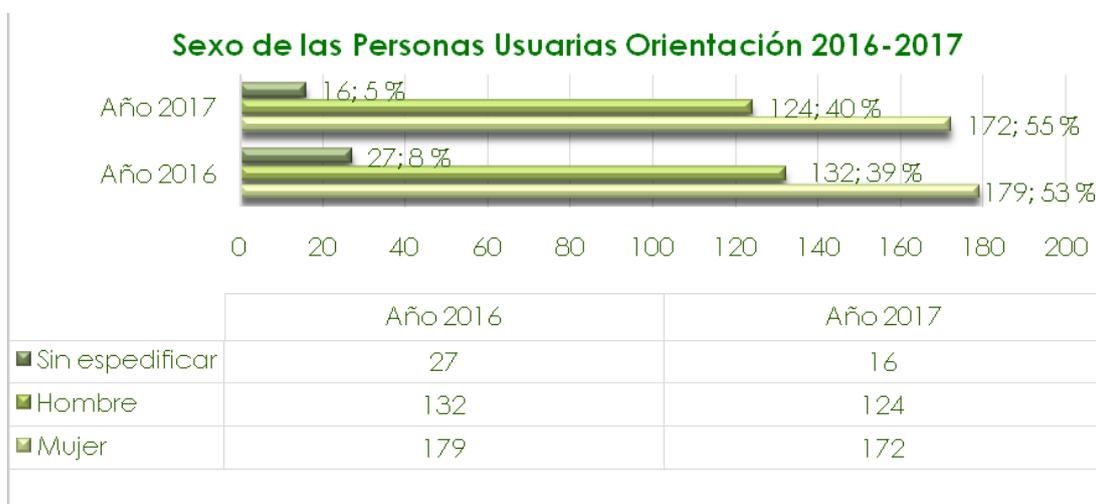


Tabla 3: Personas atendidas en el Servicio de Orientación por sexo. Comparativa años 2016 y 2017.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Como observamos en esta tabla comparativa entre los años 2016 y 2017, el porcentaje de mujeres y hombres atendidos desde el Servicio de Orientación se sitúa en cifras similares, manteniéndose una tendencia estable en cuanto a la demanda, con variaciones poco significativas que revelen una realidad estadística de cambio evaluable.

En el año 2017, de las 312 personas usuarias del Servicio de Orientación, descartando las cifras que corresponden a datos sin especificación del sexo, 124 son hombres, el 40%, y 172 son mujeres, un 55% del total.

Como se ha mencionado anteriormente la variación con respecto al año 2016 es poco significativa, el 39% de las personas usuarias fueron hombres y el 53 % mujeres.

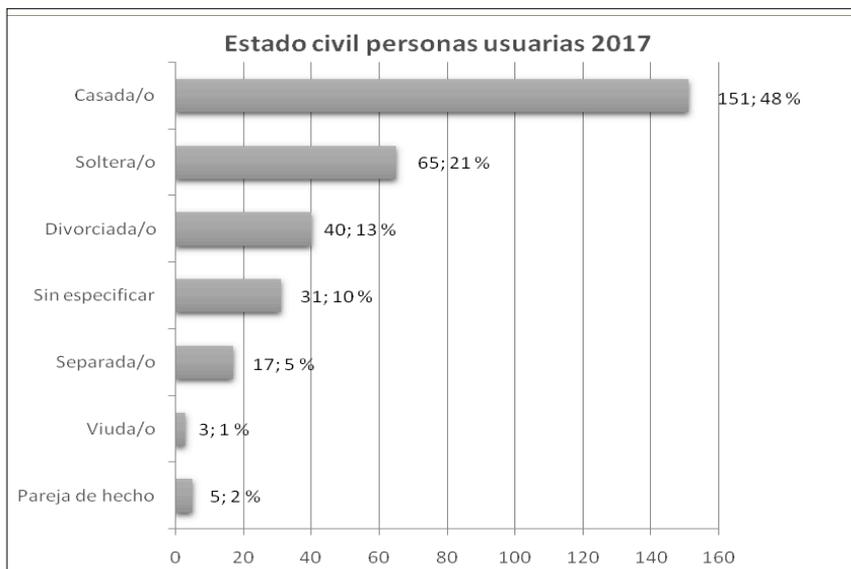


Gráfico 6: Porcentaje de personas atendidas en el Servicio de Orientación Familiar por estado civil en el año 2017.

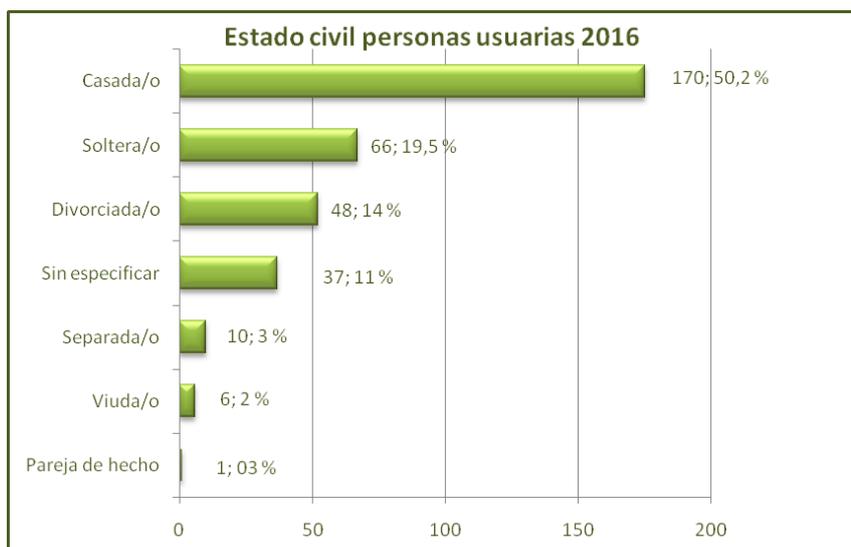


Gráfico 7: Datos de personas atendidas en el Servicio de Orientación Familiar por estado civil en el año 2016.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Variable Estado civil

El primer gráfico muestra el estado civil de las personas atendidas en el Servicio de Orientación en el año 2017. El perfil de la persona que toma la iniciativa de solicitar atención en este Servicio es mujer, casada, en edad comprendida entre los 40 y 50 años, y que acude principalmente por conflicto en el ámbito de la pareja, aunque se observa un aumento de los conflictos paterno-filiales, en los que es también la mujer la primera que suele manifestar la necesidad de apoyo.

En cuanto al estado civil de las personas usuarias, el 48% son casadas/os y en casi su totalidad son parejas con hijos e hijas. El 21% de las personas atendidas son solteros/as, y suelen

ser parejas más jóvenes y también con las hijas e hijos que acuden por conflictos paterno-filiales.

También hay una importante presencia de personas divorciadas, el 13%, que acuden pidiendo apoyo por cuestiones relacionadas precisamente cuando existen hijos o hijas. Hay un 10 % sin especificar, el 5% separadas/os, el 1% viudo/a y el 2% pareja estable no casada.

Si se comparan los años 2017 y 2016, los porcentajes respecto del estado civil de las personas atendidas se sitúa en cifras similares en todos los grupos, manteniéndose una tendencia estable.

2.4. TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO

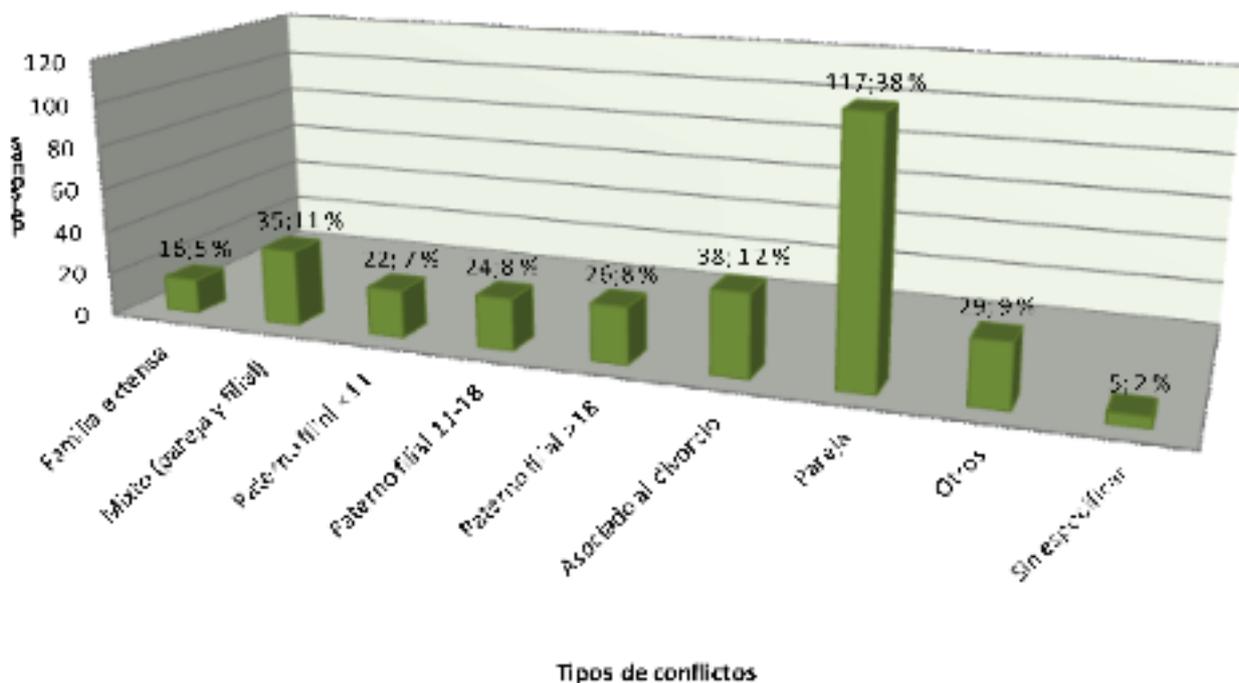


Gráfico 8: Personas atendidas en Orientación Familiar por tipo de conflicto en 2017



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Como se observa en estos datos, el principal motivo por el que se acude al Servicio de Orientación Familiar corresponde a conflictos de pareja con un 38% de las personas atendidas, seguido por los conflictos paterno-filiales.

Si tomamos como referencia la suma de los tres grupos de edad en la tipología de conflictos paterno-filiales (menores de 11 años, entre 11 y 18 y mayores de esta edad) este tipo de

conflictos suponen un 23% respecto del total de personas atendidas.

Los conflictos asociados al divorcio suponen un 12% y tienen un porcentaje similar al número de personas atendidas por conflictos entre pareja e hijos/as con 11 % del total.

El porcentaje más bajo de los conflictos especificados responde a los que se producen con la familia extensa, con un 5% del total.

Comparativa entre los años 2016 y 2017 según tipo de conflicto por el que se efectúa la demanda:

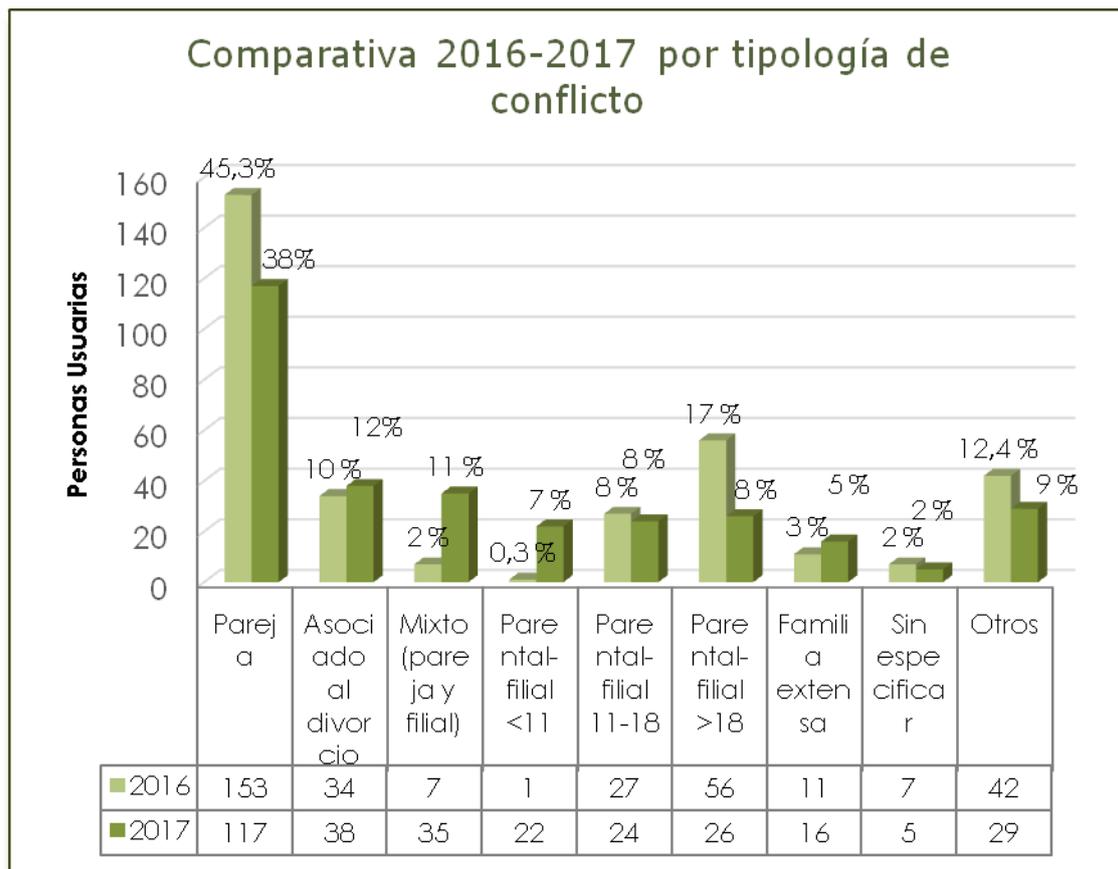


Gráfico 9: Personas atendidas en Orientación Familiar por tipo de conflicto en los años 2016 y 2017



Observando este gráfico comparativo se puede advertir un aumento de situaciones conflictivas de convivencia con hijos/as en el año 2017 con relación al año anterior. Este ascenso es más acusado en los menores de 11 años, que pasa del 2% al 11%, y que por el contrario desciende en el grupo de hijos/as mayores de 18 años, pasando de un 17% al 8%.

Los conflictos paterno-filiares con hijos entre 11 y 18 años se han mantenido en un 8 % en ambos años.

Del resto de variables de la gráfica (conflicto de pareja, divorcio, familia extensa etc.), no hay diferencias significativas en estos dos años. En cualquier caso, aunque se observa un pequeño descenso en el porcentaje del número de personas atendidas por conflictos de pareja, que ha descendido del 45% al 38%, sigue siendo la demanda de más volumen en relación con el resto de situaciones.

2.5. SESIONES DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

En cuanto al número total de sesiones que se han llevado a cabo en el año 2017 con relación al número de sesiones disponibles, se puede observar en la tabla siguiente que se cubre un 84,47% de las sesiones disponibles en Aragón, y queda un 15,53% de horas que no son practicadas.

En cuanto a la cobertura por provincias, la más elevada se ha dado en la provincia de Huesca con un 91,17%.

No obstante la demanda es del 100%, las horas de sesiones practicadas se deben a anulaciones de citas que se han concertado previamente.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	16	505	8
TERUEL	0	50	0
ZARAGOZA	22	39	4
ARAGÓN	18	13	2

Tabla 4: Número total y porcentaje de sesiones utilizadas en el Servicio de Orientación Familiar de las disponibles en el año 2017



SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR 2017



3.1. PERSONAS ATENDIDAS EN MEDIACIÓN FAMILIAR. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Tal como se concreta en la Ley 9/2011 de 24 de marzo de Mediación Familiar en Aragón, la Mediación Familiar es 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.

Se trata de un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del derecho privado, en el que la persona media-

dora de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.

Este Servicio comenzó en 1997 en la ciudad de Zaragoza en el Instituto Aragonés de la Mujer, y en el año 2001 se amplió a Huesca y Teruel. Desde el año 2003 pasan a depender de la Dirección General de Familia.

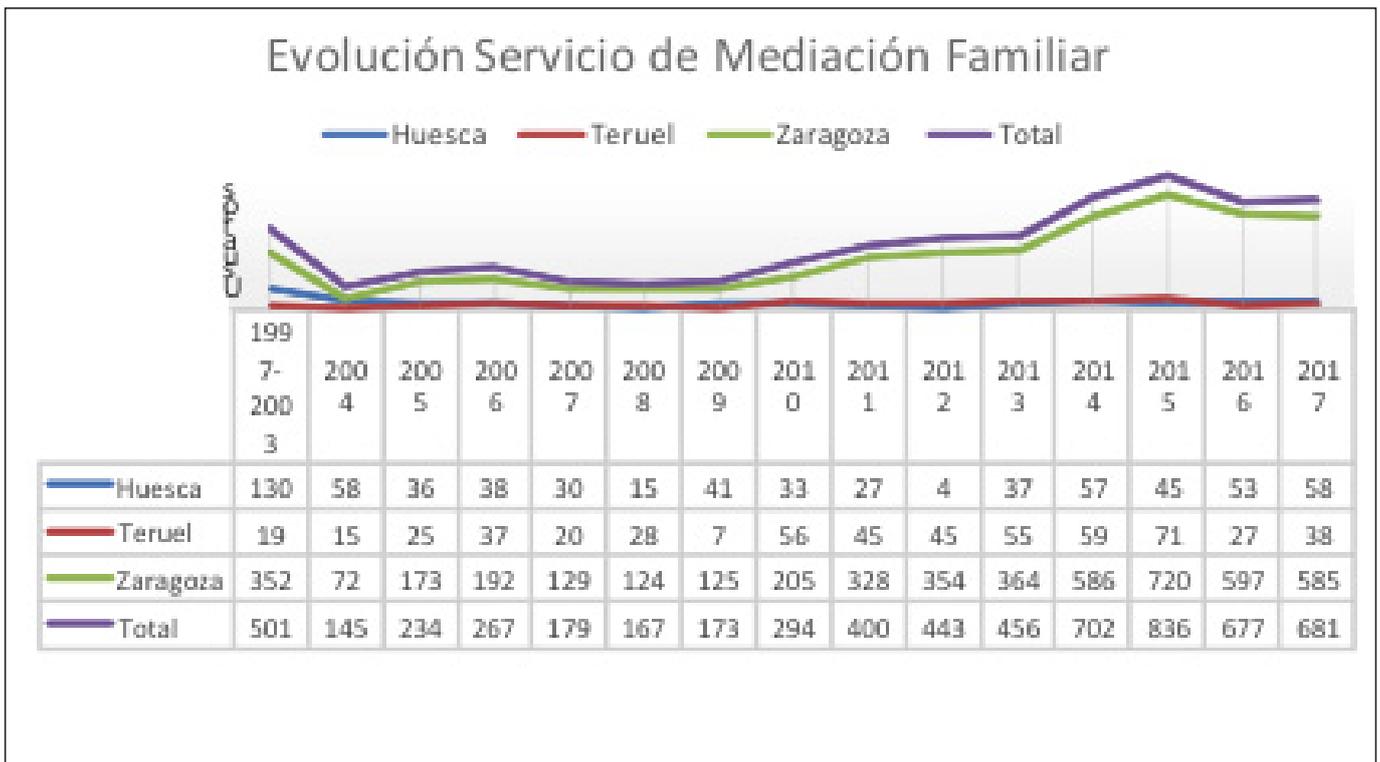


Gráfico 10: Número de personas atendidas en Mediación Familiar desde 1997 hasta 2017.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Distribución de las personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar por años:

El número total de personas beneficiarias del Servicio de Mediación Familiar en Aragón desde el año 2004 al 2017 ha sido de 5.654. Este dato supone una media de 404 personas atendidas anualmente en este servicio.

En cuanto a la evolución del número de personas por año, puede observarse en el gráfico que si tomamos como referencia la serie anual

del año 2004 al 2017, ha habido una evolución positiva en el número de personas atendidas, experimentando el incremento más importante entre los años 2013 y 2014, llegándose casi a duplicar, con un crecimiento de un año para otro del 54%. Es en el año 2015 cuando está registrado el mayor número de personas atendidas en un año, con un total de 836.

Distribución de las personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar por provincias comparando los años 2016 y 2017

Es Zaragoza con un 86% de población atendida, la provincia que concentra el mayor número de personas usuarias en el año 2017, con un total de 585. Huesca tiene un 8 % con un

total de 58 atenciones y en Teruel un 6 % con un total de 38. Estas cifras son muy similares al año 2016.

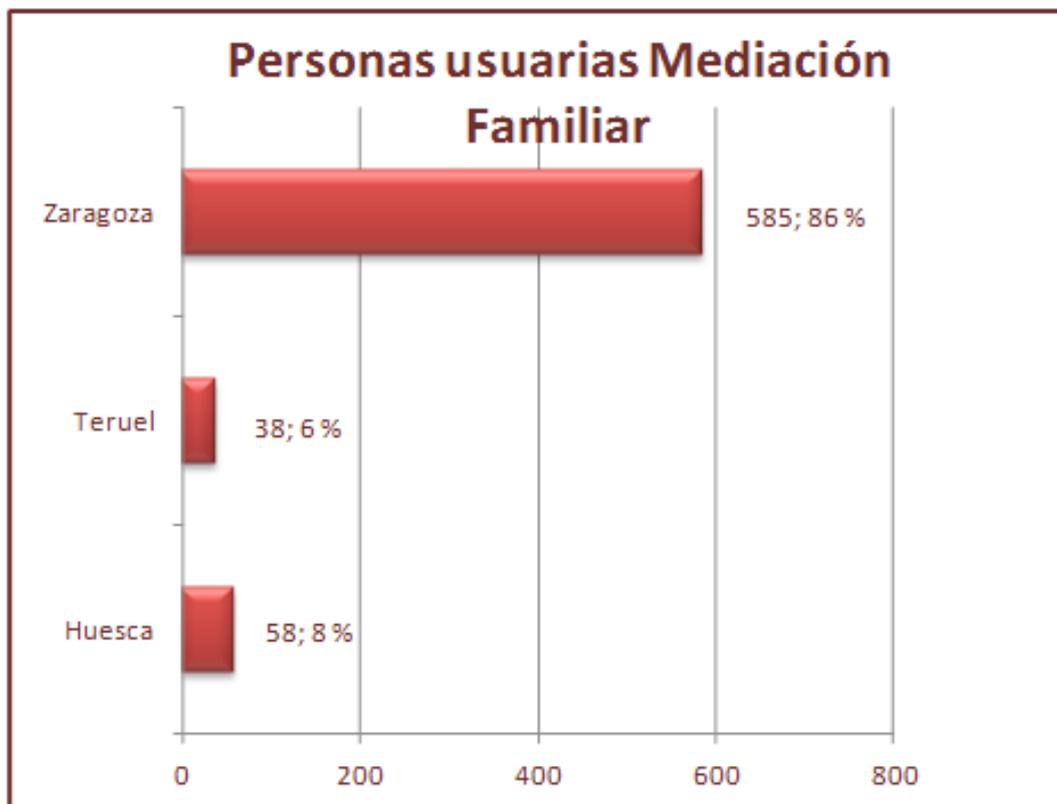


Gráfico 11: Personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar por provincia en 2017.



Distribución de las personas usuarias en función del ámbito de acceso en 2017: Mediación Intrajudicial o Extrajudicial

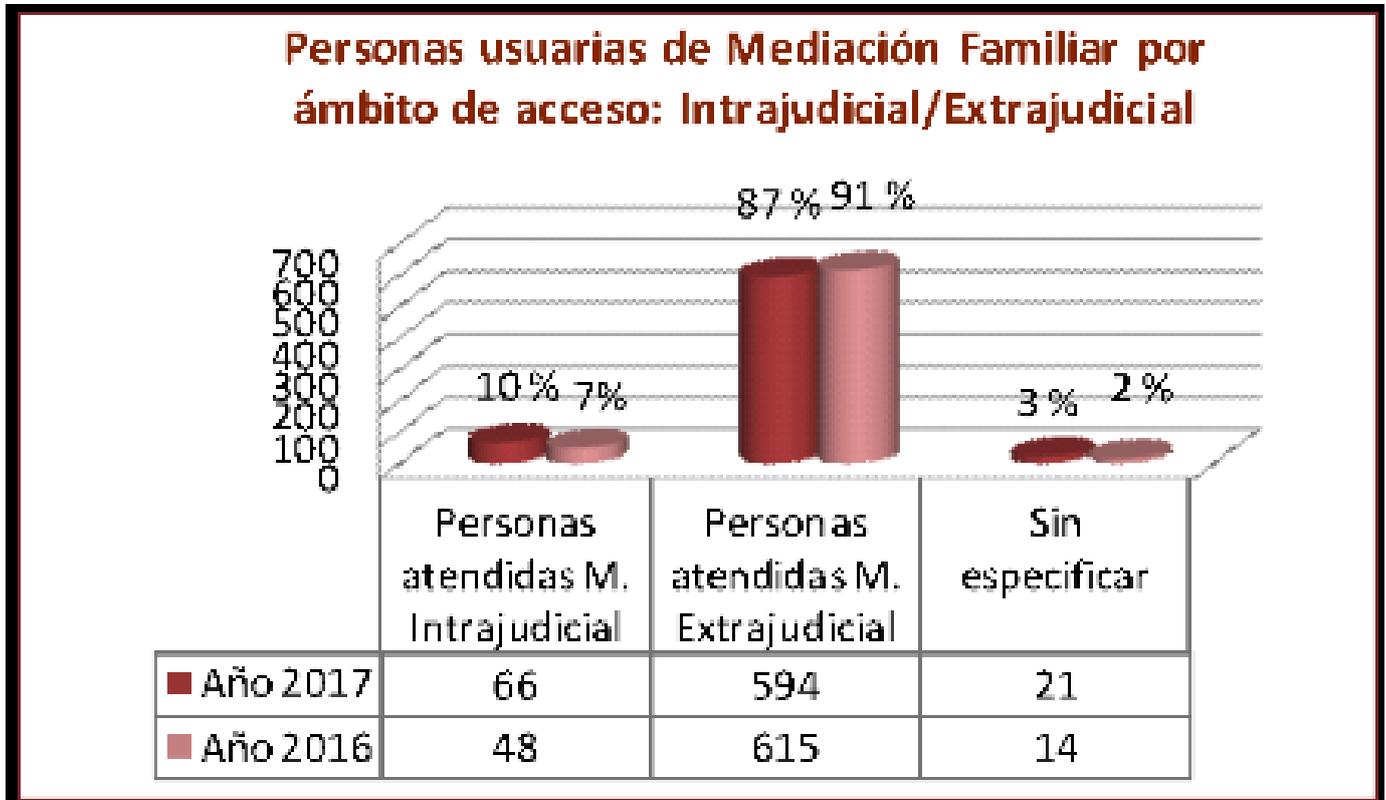


Gráfico 12: Datos y gráfico comparativo del número de personas usuarias del Servicio de Mediación Familiar en función de la vía de acceso en el año 2017.

Como ya 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.

Como se observa en el gráfico anterior el mayor porcentaje de personas atendidas son de Mediación Extrajudicial. Si descartamos los

datos no especificados, las vías de acceso a la Mediación Familiar en estos dos años son:

- **Año 2016:** 615, un 93% accedió al servicio por la vía extrajudicial, frente a 48 personas, un 7% que lo hizo por vía intrajudicial.
- **Año 2017:** 594, un 90% frente a 66 personas, un 10% que han accedido a través de los Juzgados.

No obstante se puede observar que ha crecido el acceso desde el ámbito de la Mediación Intrajudicial, pasando de un 7% a un 10%, cifras aún relativamente bajas.



3.2. EXPEDIENTES ABIERTOS EN MEDIACIÓN FAMILIAR

El número de expedientes abiertos en Mediación Familiar en el año 2017 han sido 332. De estos 284 han sido en Zaragoza.

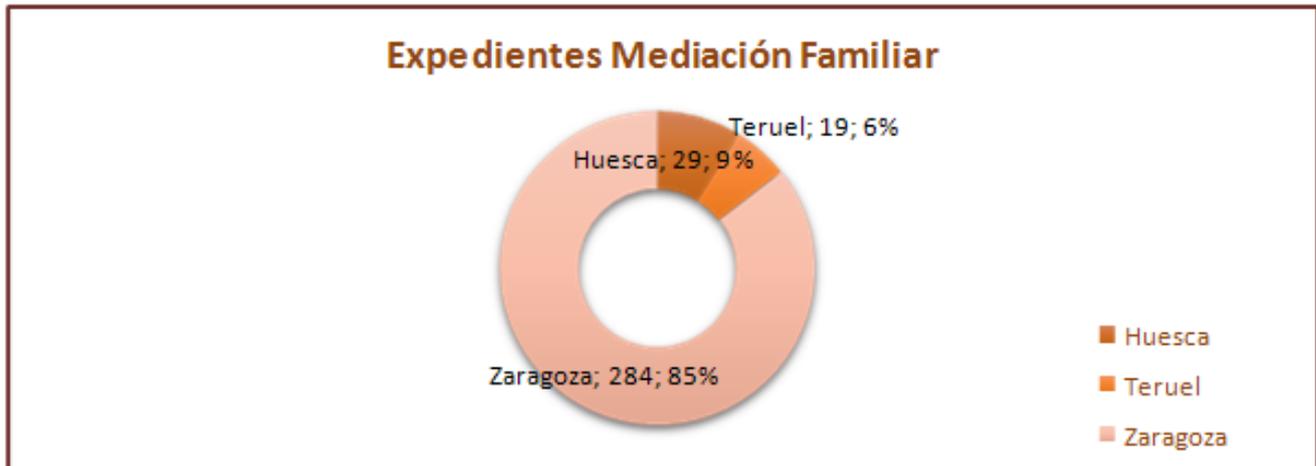


Gráfico 13: Distribución del número de expedientes nuevos por provincias en el año 2017

El gráfico muestra el porcentaje que se corresponde a la distribución de los nuevos expedientes familiares abiertos por provincias en el año 2017:

- **Provincia de Zaragoza:** 284 expedientes que son el 85% del total de Aragón
- **Provincia de Huesca:** 29, el 9% del total
- **Provincia de Teruel:** 19, el 6% del total

3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN O CANALES DE DERIVACIÓN

Las fuentes de información a través de las cuales las personas y familias reciben información sobre Mediación Familiar y sobre la existencia de este servicio público universal y gratuito son de origen muy diverso.

Es destacable que un 35% aproximadamente de las personas que acceden al servicio lo hacen porque conocen a alguien que ha sido persona usuaria de Mediación Familiar. Por

tanto, la fuente más directa de conocimiento o difusión del servicio se apoya en la satisfacción de las personas que ya lo han utilizado.

También en un porcentaje similar se accede a través de la información proporcionada por Servicios Sociales y en los últimos años ha habido un incremento de familias que provienen del INEM.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Los canales más habituales por orden de relevancia son:

1. **Boca a Boca.** Transmisión de personas que han sido beneficiarias del Servicio de Mediación y que aconsejan a otras los beneficios, el trato recibido y los resultados obtenidos.
2. **INEM.**
3. **Servicios Sociales Comunitarios o centros comarcales de Servicios Sociales.**
4. **IAM.**
5. **Centros de salud de Atención Primaria** a través del área de Trabajo Social.
6. **Difusión propia** pública y profesional de la **Dirección General de Igualdad y Familias.**
7. **Centros Educativos** de educación Primaria y secundaria a través de los departamentos de Orientación.
8. **Fuerzas y cuerpos de seguridad.**
9. **Medios de Comunicación.**

3.4. TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA RECIBIDA

Tipo de conflicto	Número total de personas	%
Separación o divorcio	516	75,77%
Paterno filial	105	15,41%
Otros	16	2,34%
Información	36	5,28%
Sin especificar	8	1,17%
TOTAL	681	

Tabla 5: Número y porcentaje de personas atendidas en el Servicio de Mediación Familiar por tipo de conflicto en el año 2017

Como se puede observar en estos datos, atendiendo a cifras globales sin separar por tipo de Mediación, al Servicio de Mediación Familiar se acude principalmente y de manera mayoritaria por temas de separación o divorcio, con un 75,77% del total de la demanda, seguido de las personas que solicitan mediación en conflictos entre padres, madres e hijos/as, con un 15,41%.

En la Mediación Familiar la tipología de la demanda está vinculada al tipo de Mediación por el ámbito de acceso, de forma que las Mediaciones Intrajudiciales se realizan para casos de separación o divorcio, mientras que la Mediación Extrajudicial puede atender a tipologías de conflicto diversas.

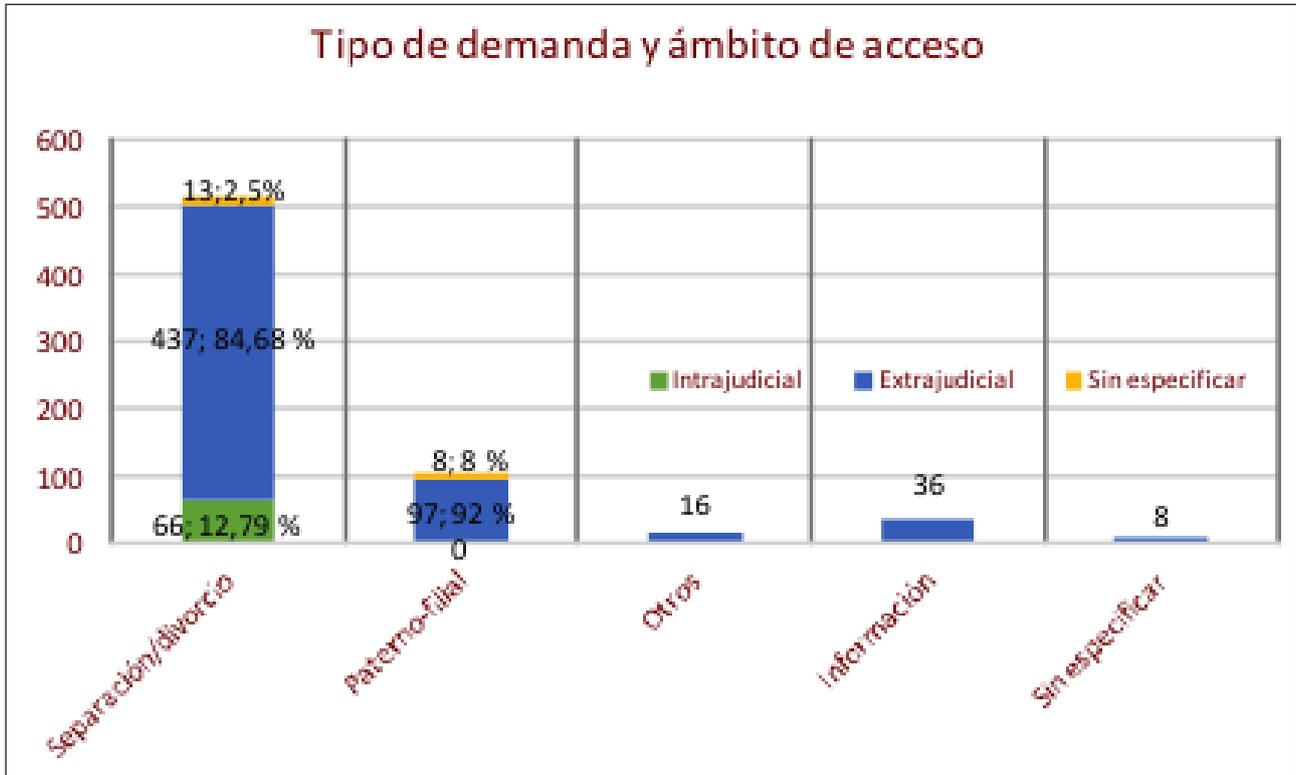


Gráfico 14: Personas atendidas en Mediación Familiar por tipo de conflicto y ámbito de acceso en el año 2017

En conflictos de separación o divorcio, el 85% de las personas atendidas son Mediaciones Extrajudiciales y el 13% son Mediaciones Intrajudiciales.

En el resto de conflictos se abordan exclusivamente desde la Mediación Extrajudicial.

Después de los conflictos por separación o divorcio, el mayor porcentaje de tipología de conflictos es de dificultades en las relaciones de convivencia familiar, entre padres, madres,

hijos e hijas. Es una tendencia al alza sobre la que será preciso reflexionar en cuanto a las singulares características de estos conflictos y que requieren, dentro de la metodología general de la mediación, de un tratamiento más específico. Algunos de estos casos se han derivado a tratamientos de intervención terapéutica familiar o grupal de gestión pública, con los que el equipo de mediación ha mantenido tras la derivación un trabajo de coordinación y seguimiento.



3.5. TIPO DE ACUERDOS ALCANZADOS

En cuanto a los resultados del proceso de Mediación, la información se va a estructurar en función de una serie de variables:

- Acuerdos alcanzados totales o parciales
- Interrupción del proceso de Mediación
- Solicitud de información
- Mediación no concluida en 2017 (en proceso)

Los resultados del proceso de Mediación de las 681 personas atendidas en el Servicio, se presentan diferenciando por tipo de Mediación: Intrajudicial y Extrajudicial, y los resultados globales del proceso según las variables anteriores.

TIPO DE MEDIACIÓN	INTRAJUDICIAL		EXTRAJUDICIAL		TOTALES
	Nº personas	%	Nº personas	%	
Acuerdo total	12	3%	375	97%	387
Acuerdo parcial	0		20		20
Total ACUERDO	12		395		407
Interrupción del proceso	54		124		178
Solicitan información	0		51		51
En proceso	0		45		45
TOTALES	66		615		681

Tabla 6: Número de personas atendidas en el Servicio por Mediación Intrajudicial y Extrajudicial, y resultado del proceso en el año 2017

El número mayor de acuerdos logrados corresponden a procesos de Mediación Extrajudicial con 375 personas, un 97% de todos los acuerdos totales alcanzado, y un 3% de estos acuerdos para casos de Mediación Intrajudicial. En Mediación Extrajudicial todavía no se han iniciado procedimientos judiciales y las personas asisten al Servicio para resolver sus diferencias de manera dialogada. Cuando ya se han iniciado procesos judiciales, las mediaciones suelen resultar más difíciles, influenciadas además por la judicialización del proceso.

Si se observan los datos por tipo de mediación y los resultados alcanzados, en los casos de Mediación Intrajudicial, como se observa en la tabla siguiente, las 66 personas atendidas han alcanzado acuerdo total o han interrumpido el proceso:

- 18% han alcanzado acuerdo total.
- 81,81% han interrumpido el proceso.



TIPO DE MEDIACIÓN	INTRAJUDICIAL	
	Nº personas	%
Resultados para cada situación del proceso		
Acuerdo total	12	
Acuerdo parcial	0	
ACUERDO	12	18,18
Interrupción del proceso	54	81,81
Solicitan información	0	
En proceso	0	
TOTAL personas atendidas	66	

Tabla 7: Totales y porcentajes en Mediación Intrajudicial por resultado del proceso. Año 2017.

En las personas atendidas en Mediación Extrajudicial, de las 615 personas atendidas, si se excluye el 7,3% que no han concluido el proceso de Mediación en 2017 por lo que no hay información de los resultados de la medicación, hay un porcentaje menor de interrupción del proceso en relación con los casos de Mediación Intrajudicial:

- 60,97% han alcanzado un acuerdo total
- 3,25% han alcanzado un acuerdo parcial
- 20,16% han interrumpido el proceso
- 8,29% han solicitado información

TIPO DE MEDIACIÓN	EXTRAJUDICIAL	
	Nº personas	%
Resultados para cada situación del proceso		
Acuerdo total	375	60,97
Acuerdo parcial	20	3,25
ACUERDO	395	64,22
Interrupción del proceso	124	20,16
Solicitan información	51	8,29
En proceso	45	7,31
TOTAL personas atendidas	615	

Tabla 8: Totales y porcentajes en Mediación Exrajudicial por resultado del proceso. Año 2017.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Tomando como referencia los datos globales del Servicio sin diferenciar entre Mediación Intrajudicial y Extrajudicial, de las 681 personas atendidas en el año 2017 han realizado un proceso de mediación 585 personas, lo que supone un 86% del total.

De las personas que han iniciado el proceso un 70% lo han concluido en 2017 con algún tipo de acuerdo, y han interrumpido el proceso un 30%.

RESULTADOS GLOBALES DEL PROCESO	Personas que lo han iniciado	%
Acuerdo total	387	
Acuerdo parcial	20	
Total ACUERDO	407	70%
Interrupción del proceso	178	30%
TOTALES	585	

Tabla 9: Resultado del proceso sobre personas que lo han iniciado y concluido en 2017

3.6. MOMENTO DE LA CONVIVENCIA CUANDO SE ACCEDE A LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Con relación al momento de la convivencia cuando se inicia el proceso de Mediación Familiar, todas las personas atendidas derivadas desde el ámbito judicial han cesado la convivencia antes de acceder al Servicio.

Aquellas personas que acuden a Mediación Familiar de forma extrajudicial como primera opción de gestión de su situación familiar, un 80% inician el proceso de Mediación conservando aún la convivencia frente a un 18% que ya no conviven.



Gráfico 15: Situación de la convivencia en Mediaciones Intrajudiciales.

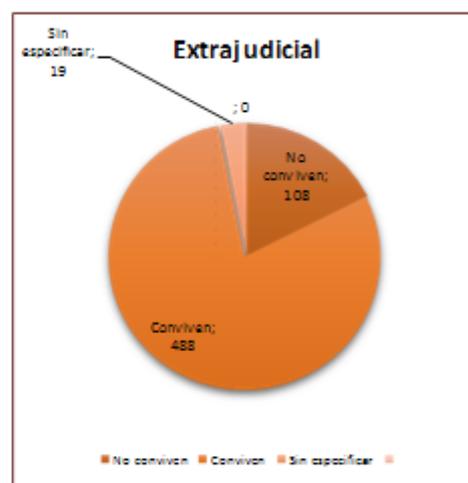


Gráfico 16: Situación de la convivencia en Mediaciones Extrajudiciales.

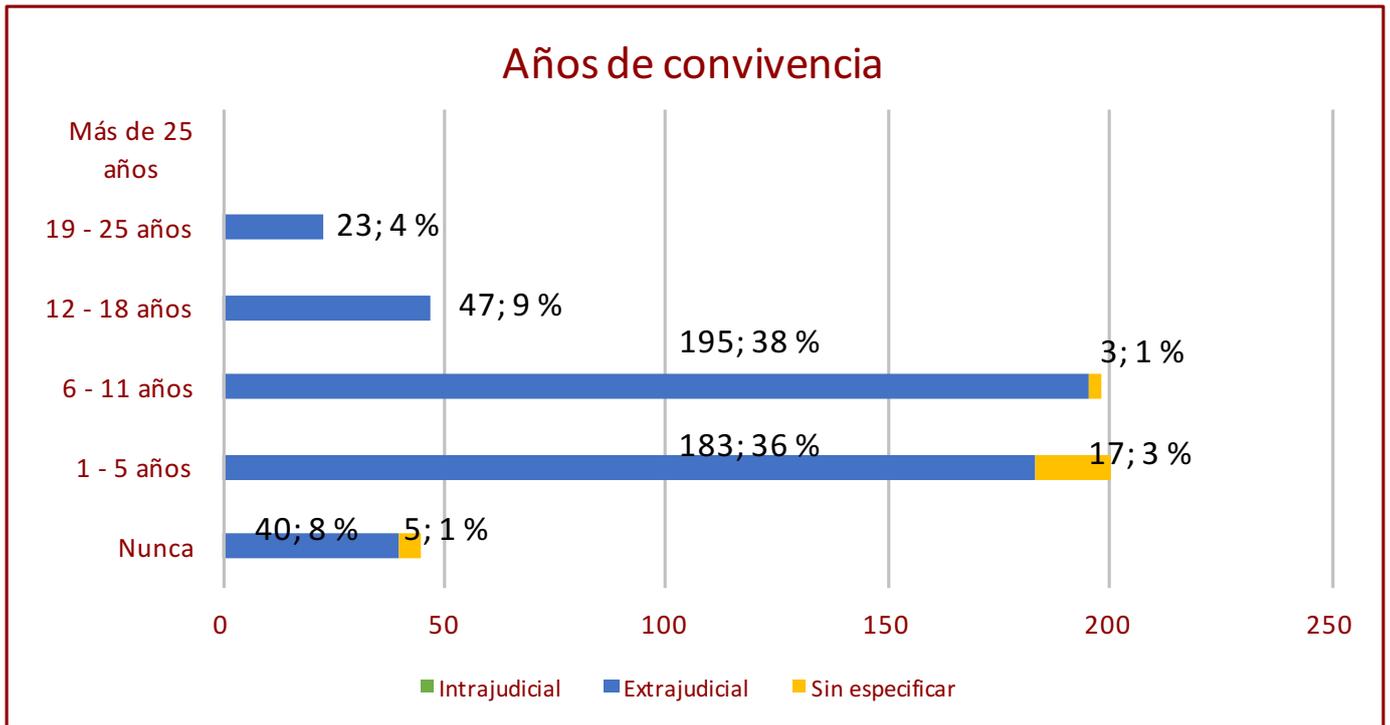


Gráfico 17: Años de convivencia de las parejas en Mediación Familiar Extrajudicial. Año 2017

En cuanto a los años de convivencia de las parejas de Mediación Extrajudicial, se pueden observar dos tipos de grupos diferenciados:

Se pueden distinguir dos grupos diferenciados:

A) Parejas que llevan conviviendo entre 1 y 11 años que es el que registra el mayor porcentaje de personas atendidas en el servicio con un 74% del total.

Dentro de éste se distinguen dos grupos prácticamente igualados en porcentaje, el

de parejas que llevan de 6 a 11 años de convivencia con un 38% y el de aquellas que llevan entre 1 y 5 años, con un 36%.

B) Parejas con 12 años de convivencia. En este grupo junto con los que no han convivido, tienen los porcentajes más bajos menos del 10%. Conforme avanza el número de años de convivencia, disminuye la demanda del Servicio de Mediación Familiar.





3.7. SESIONES EN MEDIACIÓN FAMILIAR

La información del número de sesiones practicadas en Mediación con relación al número de sesiones disponibles en el año 2017, es la que aparece en el gráfico siguiente:

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
Huesca	104	91	87,50%
Teruel	74	58	78,37%
Zaragoza	938	754	80,38%
ARAGÓN	1.116	903	80,91%

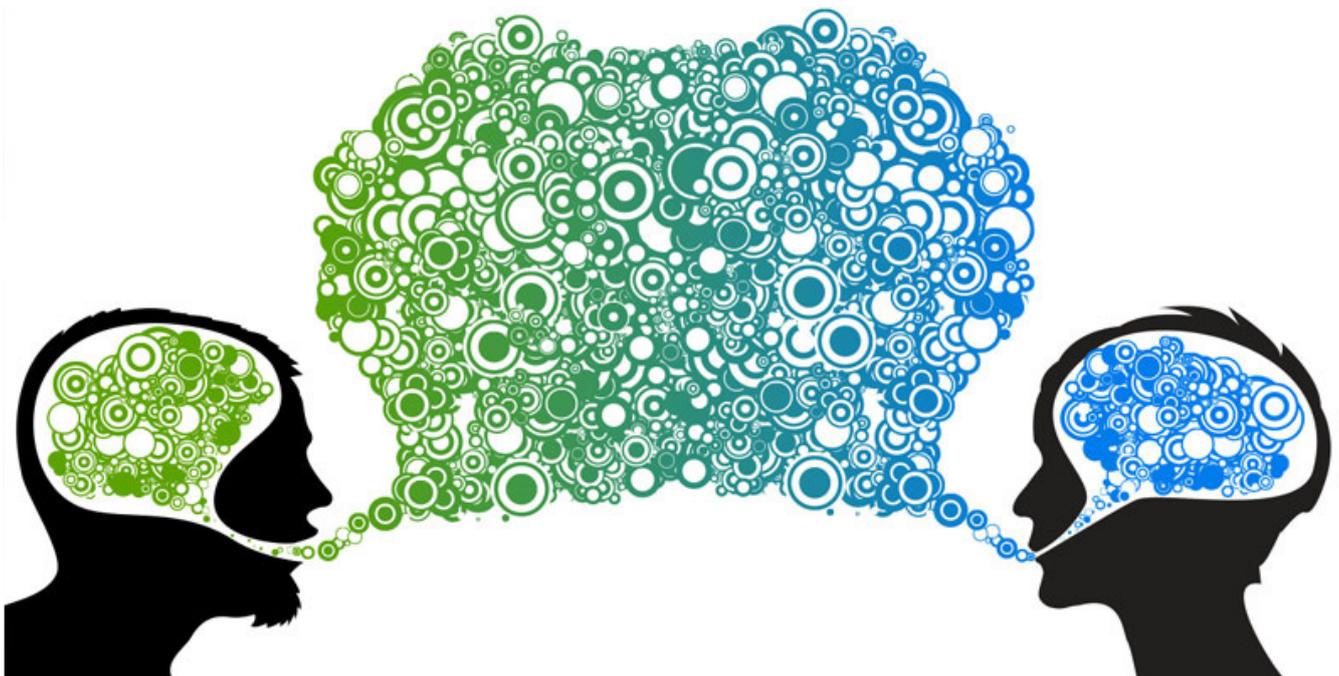
Tabla 10: Datos de sesiones utilizadas en el Servicio de Mediación Familiar en el año 2017

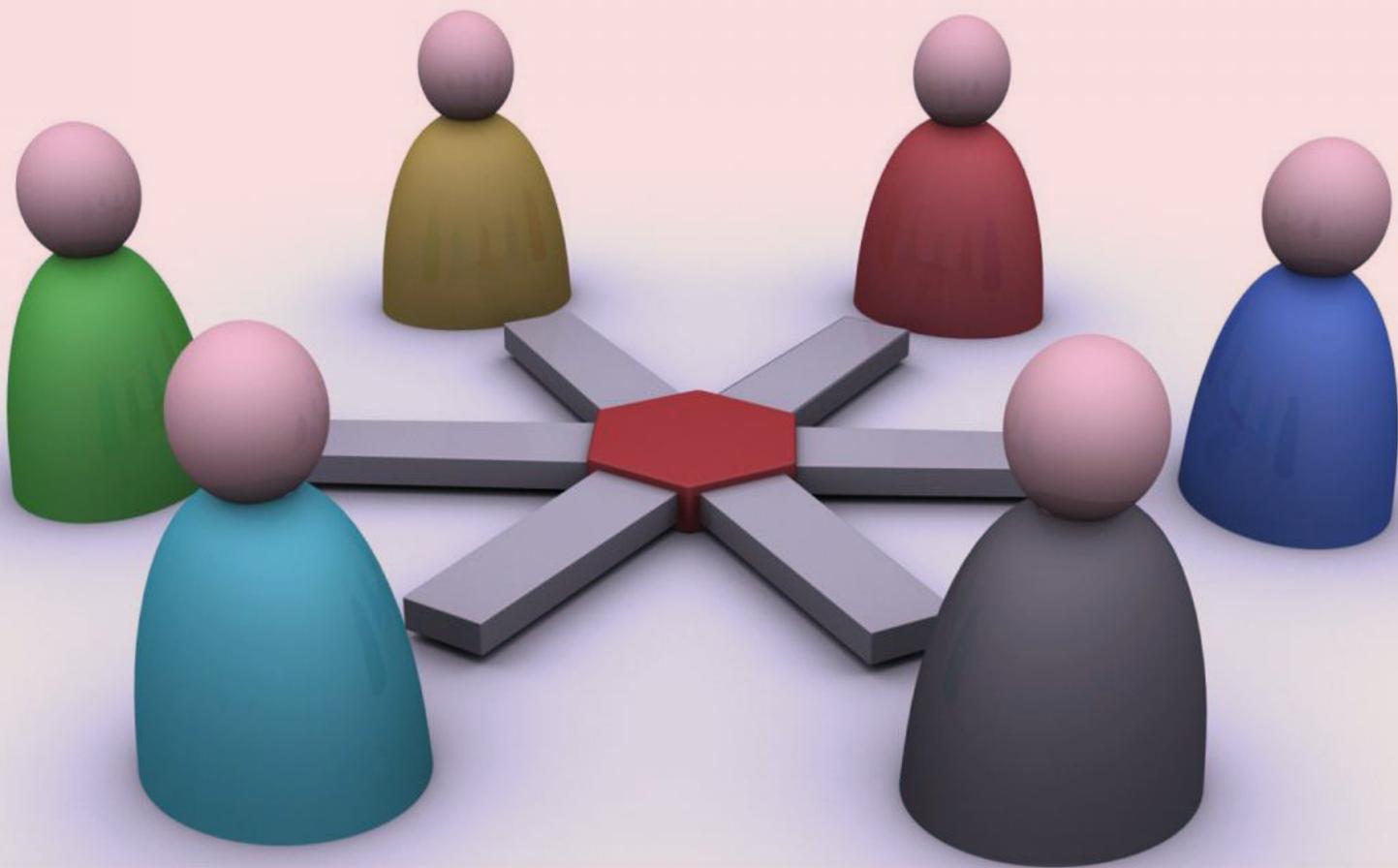
En Aragón un 81% de las horas disponibles se han ocupado en la atención a personas que han solicitado el servicio a través de la cita previa, y por tanto, se ha quedado sin practicar un 19% del total de horas disponibles.

Si estos datos los comparamos con las horas disponibles y practicadas del Servicio de Orientación Familiar, observamos que en ambos servicios, es la provincia de Huesca la que

tiene el porcentaje más alto en la cobertura de horas, en Orientación con un 91% y en Mediación con un 87%, cifras que están por encima de la media de Aragón.

No obstante, al igual que en el Servicio de Orientación, la demanda es del 100%, las horas de sesiones practicadas se deben a anulaciones de citas que se han concertado previamente.





**OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS
CON EL PROGRAMA 2017**



4.1. 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.

Durante el año 2017, se han impartido un total de 6 acciones formativas que es el 100% de la programación planificada.

Con una participación de un total de 85% de los profesionales y voluntarios que conforman la entidad.

4.2. PLAN DE DIFUSIÓN

Las líneas de trabajo que planteamos en el Proyecto para la gestión del Servicio de Mediación y Orientación Familiar tratan de promover una difusión sectorial dirigida y segmentada a los centros educativos aragoneses para promocionar el servicio e incrementar desde el mismo el porcentaje de casos atendidos en situaciones de conflictividad o problemas en la convivencia entre padres e hijos que puedan ser susceptibles de Orientación y/o Mediación. En esta línea durante el año 2017, se ha hecho vía mailing- un envío masivo del díptico actualizado del servicio de

Orientación y Mediación Familiar (ver Anexo 1), a todos los Centros Educativos de Infantil, Primaria y Secundaria públicos y concertados de la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta actuación se ha realizado con el apoyo del Programa de Absentismo Escolar de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En este año hay que destacar el esfuerzo realizado por el equipo de Mediación dando a conocer el Programa de Mediación y Orientación Familiar con un total de doce acciones de difusión.





Programa de Orientación y Mediación Familiar

Acciones de Difusión en las que han participado durante el curso 2017 los profesionales del Servicio de Orientación y Mediación:

ÁMBITO JUDICIAL:

Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno de Aragón:

- I Congreso Internacional de Mediación Intrajudicial: Mediación y Tutela Judicial efectiva: La justicia del siglo XXI en Zaragoza. 22-24/11/17.

Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Teruel.

- Presentación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar a la Psicóloga del Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Teruel. 30/03/2017.

ÁMBITO SOCIAL.

Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón.

- Jornada en Zaragoza: Parentalidad Positiva. El arte de educar en familia. Con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Familia 2017. 15/05/2017.

Instituto Aragonés de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón.

- Curso Formación Mediadores Gitanos en Zaragoza. 17/02/2017.
- Reunión en el Servicio Especializado de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales con el Jefe de Protección de Menores de Teruel. 16/03/2017.

Ayuntamiento de Teruel:

- Reunión en el Ayuntamiento de Teruel con el Jefe de Sección de Servicios Sociales Municipales de la Ciudad de Teruel. 16/03/2017.
- Reunión en el Ayuntamiento de Teruel para la presentación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar con los profesionales de Servicios Sociales Municipales de Teruel. 16/03/2017.

Ayuntamiento de Garrapinillos (Zaragoza):

- XVI Jornadas Culturales de Garrapinillos (Zaragoza), Servicio de Orientación y Mediación Familiar del Gobierno de Aragón. 21/03/2017.

Universidad de Zaragoza:

- Grado de Trabajo Social en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, asignatura de Mediación. 15/05/2017.
- Curso Universitario de Formación Permanente en Mediación Intrajudicial. En la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza. 15/06/2017.



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón:

- I Jornada Trabajo Social en Justicia, Penitenciario y Pericial en Zaragoza. 13/06/2017.

Cruz Roja de Teruel:

- Presentación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar en Cruz Roja de Teruel. 23/11/2017.

4.3. CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA ENTRE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA Y LA FUNDACIÓN ADCARA

El 4 de mayo de 2017 se firmó un convenio de colaboración entre la entidad Adcara y la Universidad de Zaragoza para que alumnos del Curso Experto en Mediación y Orientación familiar pudieran realizar sus prácticas en el Programa de Mediación y Orientación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias.

Algunos datos:

- Se ha trabajado con un total de 10 alumnos.
- Con una dedicación de 300 horas.
- Los alumnos se han repartido de la siguiente forma: 2 en Huesca, 8 en Zaragoza.

4.4. AUDITORÍA LOPD

EL día 5 de Junio de 2017 El Programa de Mediación y Orientación Familiar paso la auditoria de la LOPD contratada en Adcara con la empresa Maser Legal.

Dicha auditoria dio como resultados un Informe que se presento a finales de noviembre de 2017 a la Dirección General de Familias. Ver Informe **Anexo 2**.

4.5. OTRAS ACCIONES Y MEJORAS APORTADAS AL PROGRAMA

La fundación Adcara como mejora aportada al Programa durante el año 2017 y como respuesta a la sobrecarga de trabajo manifestada por el equipo de Mediación del Programa, ha llevado a cabo durante el año 2017 la creación de un equipo de dos Trabajadoras Sociales que junto con el apoyo y la implicación del Equipo de Mediación y de la Dirección del Programa, han trabajado en la última mitad del año en las siguientes acciones:



Programa de Orientación y Mediación Familiar

Informe de Evaluación y Seguimiento del Programa de Mediación y Orientación Familiar

Se ha partido de la propuesta de innovación y Difusión del Servicio planteada en el proyecto inicial de articular un plan de seguimiento de las familias atendidas en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar en el plazo de un año. Con el objeto de evaluar la eficiencia, la optimización y finalidad social del programa.

Con un total de:

- LLAMADAS TELEFONICAS: 155
- FICHAS DE RECOGIDA DE DATOS: 98
- RONDAS DE LLAMADAS CON UNA DIFERENCIACION TEMPORAL DE 2 SEMANAS ENTRE CADA UNA: 3 Rondas.

Se presentaron a la Dirección General de Familia, los resultados sistematizados y analizados a través de un Power Point en el mes de noviembre de 2017, ver **Anexo 3** de esta memoria.

Creación de Herramientas e Instrumentos de Trabajo:

La fundación Adcara, como respuesta a las dificultades que plantea la herramienta de gestión y tratamiento automatizado, su utilización y explotación de los datos y con el fin de poner una solución transitoria a este problema, se ha llevado a cabo durante el año 2017 la creación de:

- Un instrumento de trabajo para recoger los datos de los expedientes con los que se trabaja en el Programa. **Ver anexo 4.**
- Un cuadro Excell donde poder recoger de una manera sistematizada y con una recogida diaria los datos de los usuarios y usuarias atendidas, para poder explotar de forma inmediata y precisa las cifras del trabajo realizado. **Ver anexo 5.**



