

SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2023

Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad



1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	
2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	
2.1 ¿Qué son la Orientación y la Mediación Familiar?	9
2.2 El marco legislativo en Aragón	10
2.3 Principios y características del Servicio	11
2.4 Población a la que se dirige.....	12
2.5 Ubicación y forma de acceso	13
2.6 Equipo profesional.....	14
3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR	
3.1 Introducción y características	16
3.2 Forma de acceso	17
3.3 Proceso de Orientación Familiar	18
4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR	
4.1 Introducción y características	21
4.2 Forma de acceso	21
4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar	23
4.4.1 Ruptura de pareja o matrimonio con hijas/os a cargo	23
4.4.2 Ruptura de pareja o matrimonio.....	24
4.4.3 Pareja o matrimonio	24
4.4.4 Cuidado de mayores u otros miembros dependientes	24
4.4.5 Progenitores e hijas/os.....	24
4.4.6 Herencias familias	25
4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa.....	25
4.4.8 Empresa familiar.....	25
4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar	25
5. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio años 2022/2023	29

5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar	33
5.2.1 Personas atendidas en Orientación Familiar. Evolución del Programa.....	33
5.2.3 Tipología de la demanda	38
5.2.4 Procedencia de las familias.....	41
5.2.5 Sesiones de Orientación Familiar	43
5.3. Datos del Programa de Mediación Familiar	45
5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa.....	45
5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2023.....	47
5.3.3 Expedientes abiertos en Mediación Familiar	47
5.3.4 Procedencia de las familias.....	49
5.3.5 Tipología de la demanda atendida	52
5.3.6 Tipo de actuación realizada con las familias que han llegado al Programa de Mediación	55
5.3.7 Resultados de las mediaciones que han completado el proceso en 2023.....	58
5.3.8 Momento de convivencia cuando se accede a Mediación Familiar en caso de ruptura de pareja.	59
5.3.9 Años de convivencia	60
5.3.10 En relación a la demanda	62
5.3.11 Otras características de las familias.....	63
5.3.12 Modelo de custodia elegido	65
5.3.13 Sesiones de Mediación Familiar.....	67
5.3.14 Seguimiento a familias	68
6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2023	
6.1 Plan de Formación	72
6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar	73



1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

Cuando en 1997 se puso en marcha en Zaragoza de forma experimental en el Instituto Aragonés de la Mujer el Servicio de Mediación Familiar del Gobierno de Aragón, se hizo con el fin de ofrecer a los/as aragoneses/as un espacio para las familias donde abordar y resolver de forma diferente las cuestiones derivadas de las crisis y rupturas de pareja o matrimoniales, a la vista de que los procedimientos judiciales no siempre aportaban soluciones satisfactorias para todas las partes implicadas. La mediación familiar se planteaba como un proceso alternativo a la vía judicial para la resolución de conflictos.

En ese momento fue una idea novedosa: un servicio al que acudían parejas o matrimonios en proceso de separación o divorcio que lo querían “hacer bien, de mutuo acuerdo” y que se reunían con una persona mediadora profesional que, de forma neutral, imparcial y confidencial, les acompañaba a lo largo de todo el proceso para recuperar el diálogo, reorganizar su relación como padres y madres y alcanzar acuerdos que fueran satisfactorios para todos sus miembros y, de forma especial, para sus hijas e hijos y los miembros más vulnerables de la familia. En definitiva, se trataba de contribuir al bienestar de las familias y apoyarlas cuando se enfrentaban a dificultades.

En el año 2001, la entonces Dirección General de la Familia dependiente del Departamento de Servicios Sociales y Familia, amplió el Servicio con la creación de nuevas sedes en Huesca y Teruel y en 2004, además de ampliarse la oferta de mediación en Aragón estableciendo un Servicio en Alcañiz, se creó el Servicio de Orientación Familiar, cuyo objetivo es 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 una adecuada funcionalidad que les ayude en su desarrollo tanto individual como colectivo.

Desde el primer momento, el Gobierno de Aragón entendió que la mediación ofrecía una nueva forma de hacer frente a las necesidades de las familias y, a los procesos de separación o divorcio, se incorporaron otras situaciones de crisis familiares, como los conflictos entre padres, madres y sus hijas e hijos adolescentes, entre hermanas y hermanos adultos, entre abuelas y abuelos con hijas e hijos adultos para relacionarse con las nietas y nietos, familias con personas mayores y/o dependientes, familias adoptantes, negocios familiares...

La Ley 9/2011 de 24 de marzo, de Mediación Familiar en Aragón, que regula la Mediación Familiar como procedimiento de resolución extrajudicial de los conflictos que se plantean en el ámbito familiar, dio el marco definitivo para establecer un procedimiento que facilitara a las familias un espacio de diálogo enfocado a la resolución de diferencias y a la consecución de acuerdos beneficiosos para todas las personas involucradas en un conflicto.

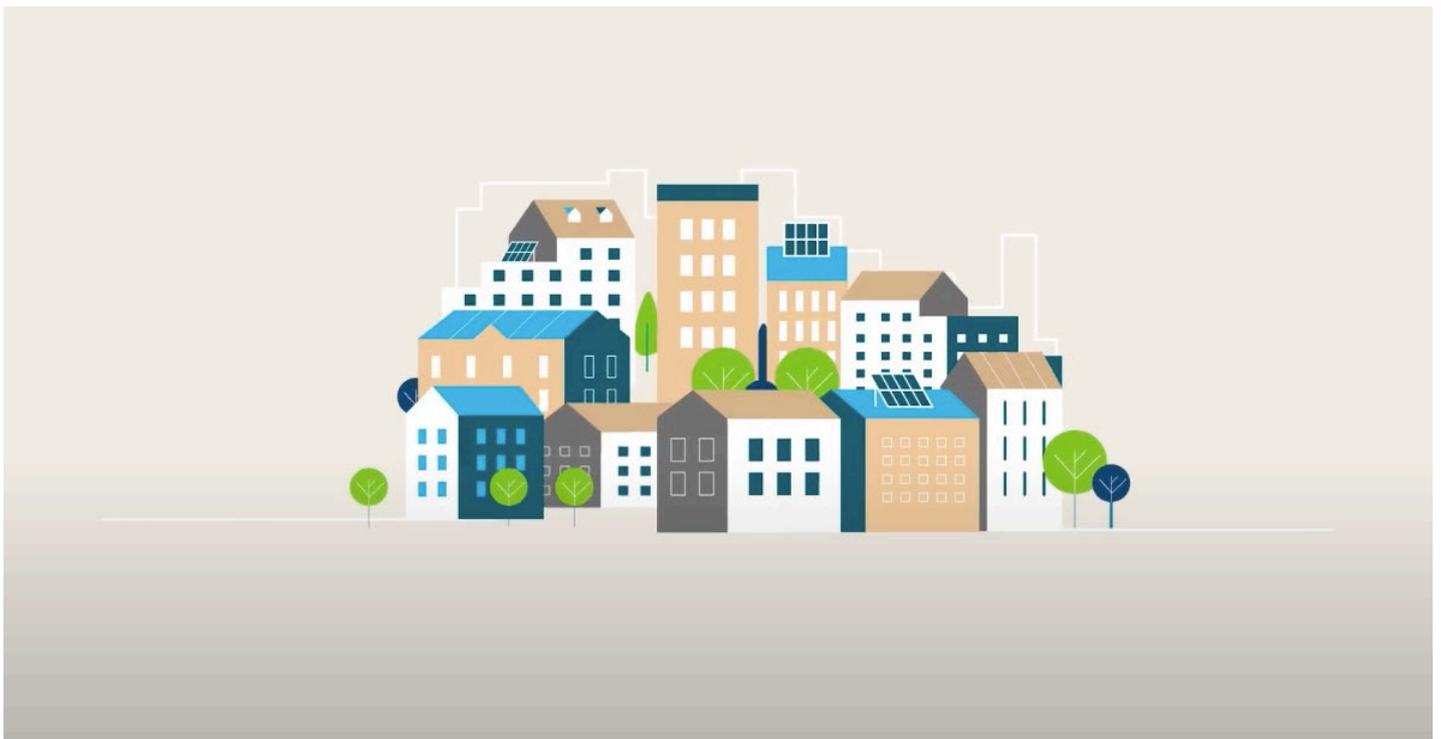
Y en esto consiste la mediación familiar. La persona mediadora acompaña y propicia el espacio y el ambiente para dialogar, comunicarse, entenderse...para que los miembros de una familia implicados en una controversia participen responsable y activamente en la gestión de su conflicto y en la búsqueda de las soluciones más adecuadas a su situación y sus necesidades, de forma que se salvaguarde la relación familiar.

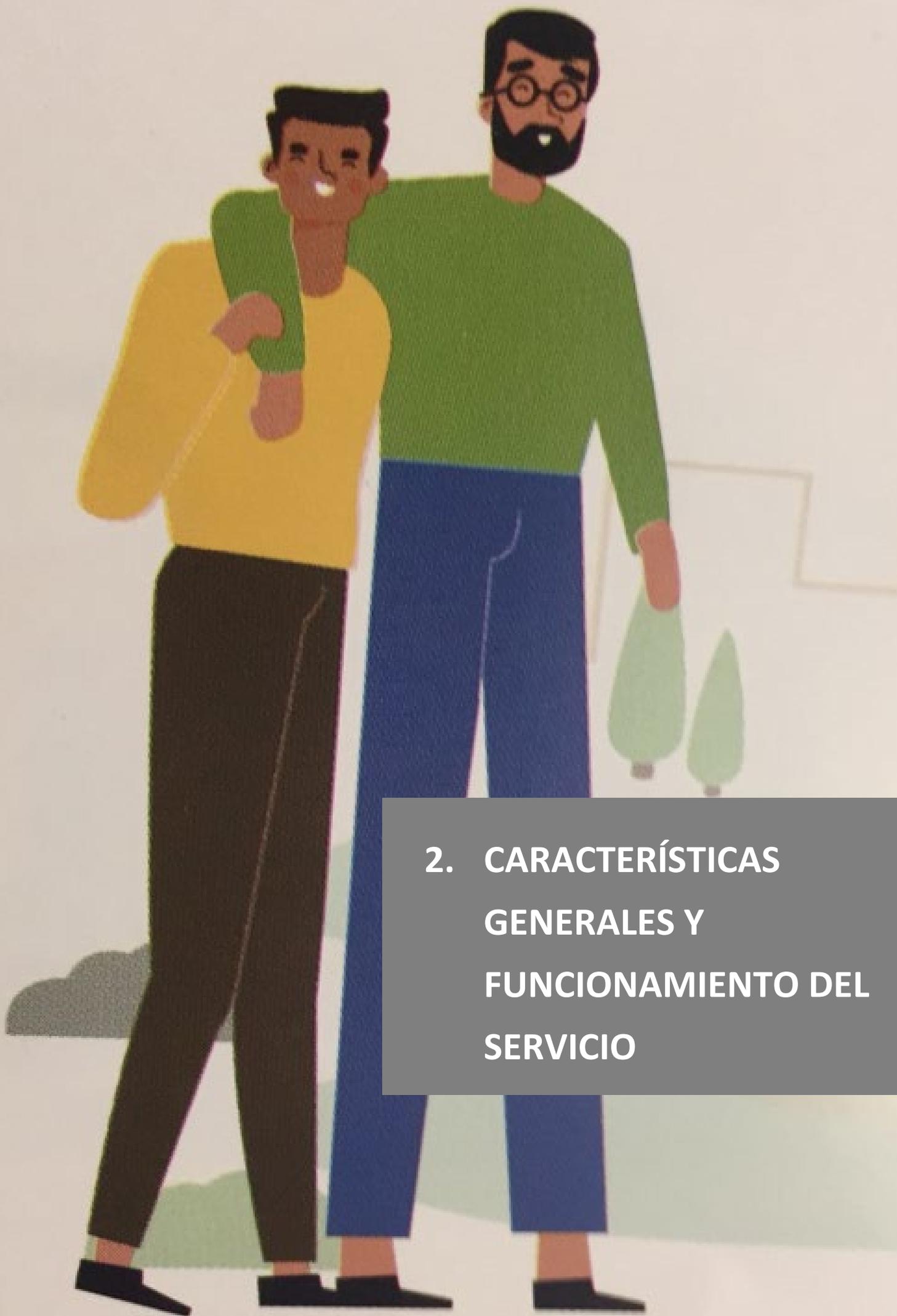
Esta convicción de los sucesivos mandatos del Gobierno de Aragón en materia de familia ha llevado a difundir, apoyar e impulsar la mediación y a introducir mejoras en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar.

Este 2023 ha sido un año de cambios operativos en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar, de estructuración en el sistema informático que ha supuesto una importante dedicación de tiempo disponible en agenda para organizar un nuevo modelo de trabajo con el fin de ofrecer una mejor prestación a las personas usuarias y una mayor agilidad en el

tratamiento de los datos con miras a incrementar la calidad en la asistencia que se ofrece a las familias en ambos programas de cuyas ventajas ya se están beneficiando.

La presente memoria del SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR (SOMF) correspondiente al ejercicio 2023 recoge y refleja el trabajo llevado a cabo en ambos programas durante este año.





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, surge el Servicio de Orientación y 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 y educación compartida.

Este Servicio brinda por tanto dos tipos de respuesta diferenciada:

La **ORIENTACIÓN FAMILIAR** como intervención 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 una adecuada funcionalidad 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 Familia, Infancia y Natalidad tiene atribuida la competencia en la prestación del Servicio de Orientación y Mediación Familiar, tal como se establece en los artículos 9 y 10 del Decreto 18/2024, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Bienestar Social y Familia.

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 resolutivas 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.

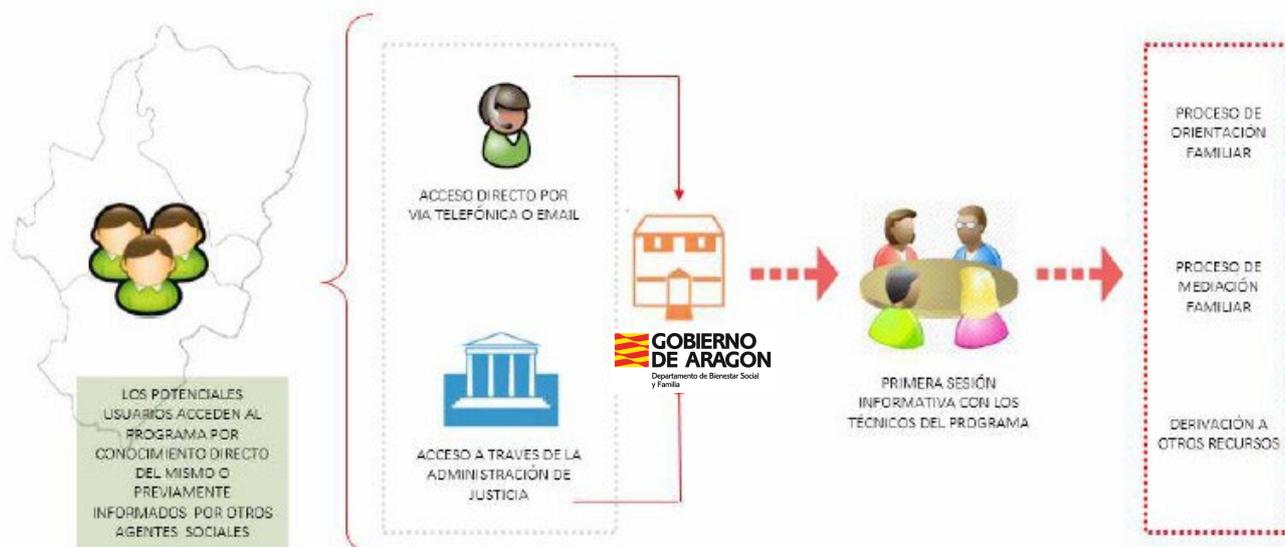
2.4 Población a la que se dirige

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 09:00 h. a 14:00 h.:

ZARAGOZA: 976 716740

HUESCA: 974 247260

TERUEL y ALCAÑIZ: 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 semanal, quincenal o mensual, adaptándose a la demanda de la población aragonesa si así se demanda.

2.6 Equipo profesional

El Servicio de Orientación y Mediación Familiar está atendido por un equipo de profesionales integrado por personas con formación y experiencia en el ámbito Psicosocial y del Derecho, 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 se explica como un conjunto de técnicas, métodos, recursos y elementos encaminados a fortalecer las capacidades evidentes y latentes que tienen los miembros de una familia, así como la adquisición de nuevas herramientas y habilidades cuyo objetivo es el refuerzo de los vínculos que unen a los integrantes de un sistema familiar para proporcionar una mayor funcionalidad, a la vez que ayudar a gestionar y prevenir conflictos para mejorar la calidad de vida de la propia familia y de cada uno de sus miembros.

El contenido fundamental de la Orientación Familiar se basa en la ayuda técnica que se proporciona a la familia, y que variará dependiendo de la situación por la que esté atravesando, yendo desde una ayuda más educativa o de asesoramiento a una ayuda más intervencionista, en la que el sistema familiar se encuentra en una situación de mayor dificultad que le impide poner en marcha una solución que le permita el avance, “reestructurando” aquellos aspectos de la dinámica familiar que directa o indirectamente inciden en una adecuada funcionalidad.

De este modo, se ofrece apoyo, asesoramiento y formación con el propósito de potenciar las capacidades básicas del sistema familiar para adecuarlas a las necesidades de cada ciclo vital. Su objetivo es mejorar las relaciones que se dan dentro del sistema familiar manteniendo sus propias capacidades y expectativas de crecer y alcanzar un mayor bienestar.

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.
- Estimular el crecimiento del sistema familiar como totalidad.
- Posibilitar el alcance de los objetivos de la familia como agente educacional siendo el ámbito adecuado para que los miembros más pequeños puedan desarrollarse adecuadamente a nivel psicológico, emocional y social.
- Acompañar en el transcurso de su progreso con el fin de proporcionar estrategias que desarrollen sus potencialidades.
- Buscar soluciones ante aquellas dificultades que bloquean o paralizan su capacidad de funcionamiento y organización.
- Construir nuevos esquemas o reelaborar los que ya posee la familia, buscando soluciones ante las dificultades que bloquean su capacidad de funcionamiento y organización.
- Ayudar a reparar los daños causados por condiciones disfuncionales.

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 y observación por parte del/a profesional, con el objeto de conocer qué le ha traído a orientación y cuál es la dificultad en la que se ve inmersa. Normalmente, las familias llegan buscando un tipo de ayuda que le permita conocer el mejor camino para la realización de su tarea educativa o porque son conscientes de una situación de dificultad o conflicto tanto en el entorno familiar como de pareja. Se hace una primera evaluación de la situación familiar a partir de su narración.

Paralelamente, se les proporciona 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 presentando.

Es importante destacar que el Programa de Orientación no ofrece Terapia, por lo tanto, si el/a profesional comprende que la intervención terapéutica es más adecuada para las necesidades que plantea el sistema familiar, se lo comunica a la familia para que valore su conveniencia.

No se establecen inicialmente 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.

Existen casos en los que solo es necesaria una sesión porque lo que requieren las personas que llegan es información y/o formación acerca de recursos y habilidades 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 menores se trabaja además en el fomento de la coparentalidad y en el refuerzo de los vínculos parentales que favorezcan una mejor crianza y educación, 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:

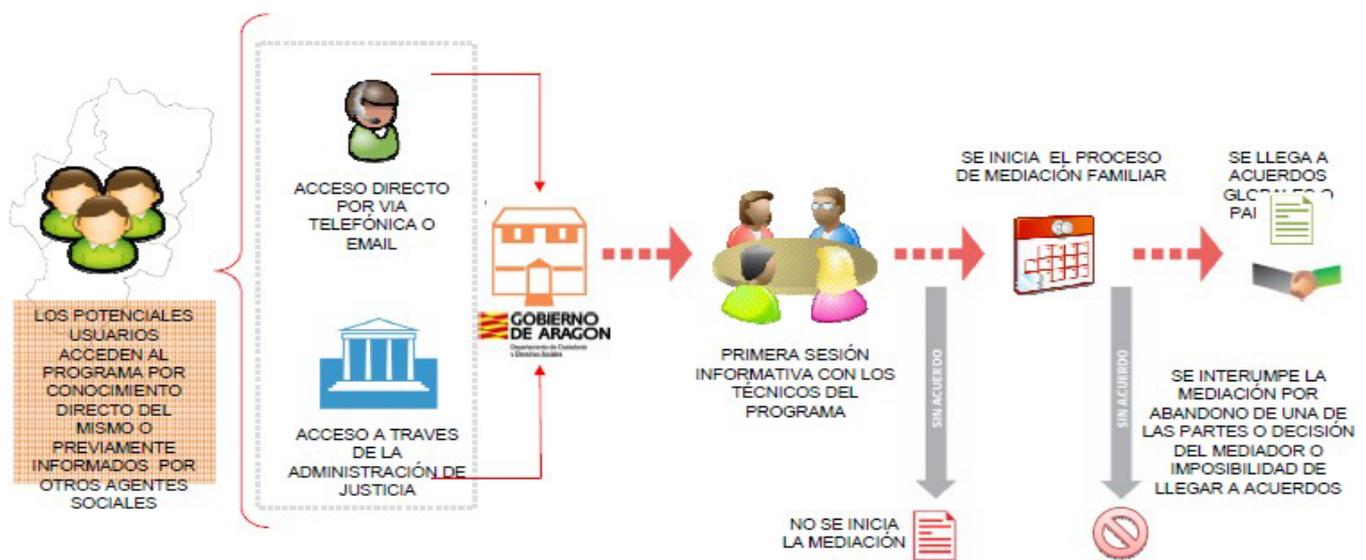
- A. Antes de iniciar cualquier actuación judicial.
- B. Durante el desarrollo de cualquier actuación judicial, momento en el que el proceso judicial debe quedar suspendido.
- C. Después de haber finalizado el proceso judicial.

Esta forma de acceso determina dos tipos de mediación:

Mediación Intrajudicial: Desde el año 2011 y coincidiendo con la aprobación de la Ley 2/2010, 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 buscan 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.

- e) Desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes.
- f) 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 o matrimonio 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 o matrimonio

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

4.4.3 Pareja o matrimonio

- 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 mayores u otros miembros 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 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. Esta 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. 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. ANÁLISIS DEL SERVICIO
DE ORIENTACIÓN Y
MEDIACIÓN FAMILIAR**
Memoria Año 2023

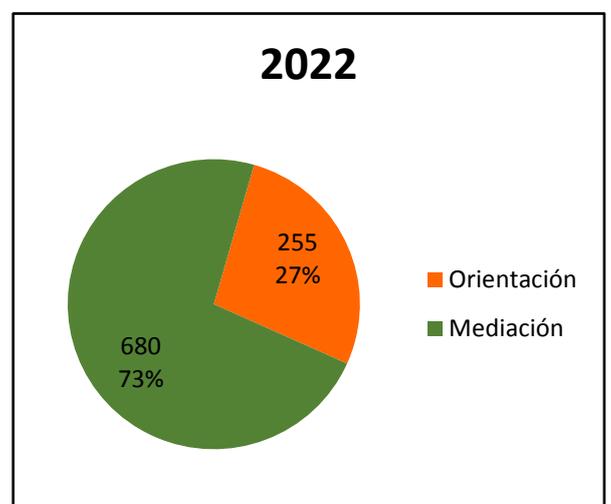
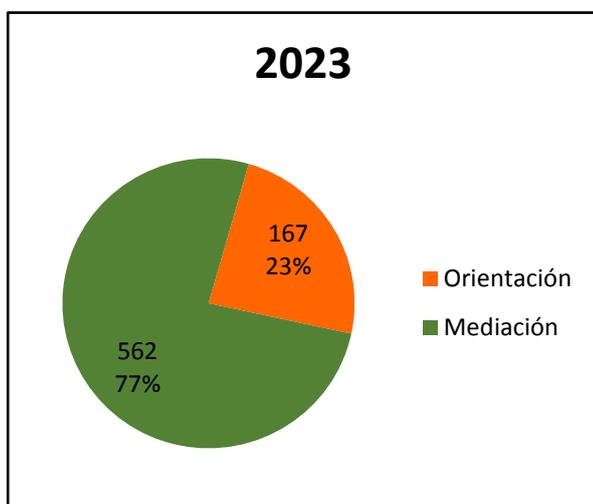
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio años 2022/2023

Durante el año 2023 se han atendido en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar un total de 729 personas, que, en función del programa, están repartidas:

- En el Programa de **Orientación Familiar** se ha atendido a 167 personas, lo que supone un 23 % del total de usuarias del Servicio.
- En el Programa de **Mediación Familiar** se ha atendido a 562 personas que suponen el 77 % del total de personas usuarias del Servicio.

	2022		2023		% Comparativo
Pers. Usuarias Orientación	255	27 %	167	23 %	- 34,6 %
Pers. Usuarias Mediación	680	73 %	562	77 %	- 17,3 %
Pers. Usuarias totales	935		729		- 22 %

Tabla 1: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2022 y 2023



Gráficos 1 y 2: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2022 y 2023

Los gráficos y la tabla muestran el número de personas atendidas en los Programas de Orientación y Mediación Familiar a lo largo del año 2023, haciendo una comparativa con los datos obtenidos en el año 2022.

Ya en valores absolutos, se evidencia un descenso en el número de personas atendidas en ambos programas, lo que supone un 22 % menos de usuarios totales en relación al año 2022. Esta disminución se registra en orientación (en la comparativa, se verifica un 34,6 % menos) y en mediación, donde la reducción de personas atendidas supone un 17,3 % menos con respecto al año anterior.

Como se ha comentado en la Introducción, el año 2023 ha sido un año de cambios operativos en el Servicio y reconversión del sistema informático, dedicación que ha supuesto que se emplearan horas de atención a organizar un nuevo modelo de trabajo. Además de la cuestión anteriormente planteada, hemos comprobado que esta diferencia en el número de personas que han accedido al Servicio entre el año 2022 y 2023 también se ha debido a que las intervenciones con las familias tanto en orientación como en mediación se han alargado en el tiempo, lo que ha incrementado el número de sesiones dedicadas a cada situación familiar.

Si bien estos números hacen referencia a las personas que son usuarias directas en ambos programas, es evidente que las ventajas y beneficios de participar tanto en orientación como en mediación se hacen también innegables en su entorno más cercano (en este caso, en todos los miembros de la familia) y más concretamente, en los hijos e hijas menores o convivientes y miembros más vulnerables cuando se trata de restablecer dinámicas familiares positivas a través de orientación y también en las situaciones de ruptura de pareja o del matrimonio cuando acuden a mediación.

En el caso de la mediación, nos referimos a los/as beneficiarios/as que, sin participar directamente en un proceso, son partícipes de sus ventajas. Como hemos apuntado anteriormente, la mediación permite restablecer la comunicación en positivo y el diálogo,

fomenta la relación y la cooperación necesarias para reducir las tensiones y los enfrentamientos a los que llevan los conflictos no resueltos o mal resueltos.

En las situaciones en las que hay menores implicados/as, se traslada a los hijos e hijas otras formas de resolver conflictos sin discusiones y disputas, fomentando el entendimiento y el aprendizaje de comportamientos y respuestas adecuadas.

En este año 2023 han sido 566 menores los que se han beneficiado de la participación de sus progenitores en ambos programas, siendo 154 en orientación y 412 en mediación.

Año tras año recogemos un creciente interés y conocimiento de la población aragonesa de este Servicio, así como de diversas entidades y administraciones, de Servicios Sociales, de profesionales del ámbito de la salud, de la educación, del ámbito legal.... que, al derivar a las familias, confían en la orientación como una intervención para 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 y en la mediación como un procedimiento que ofrece un espacio de diálogo en el que las familias pueden resolver sus controversias y discrepancias alcanzando acuerdos satisfactorios para todas las personas implicadas.



**PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
FAMILIAR 2023**

5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar

5.2.1 Personas atendidas en Orientación Familiar. Evolución del Programa

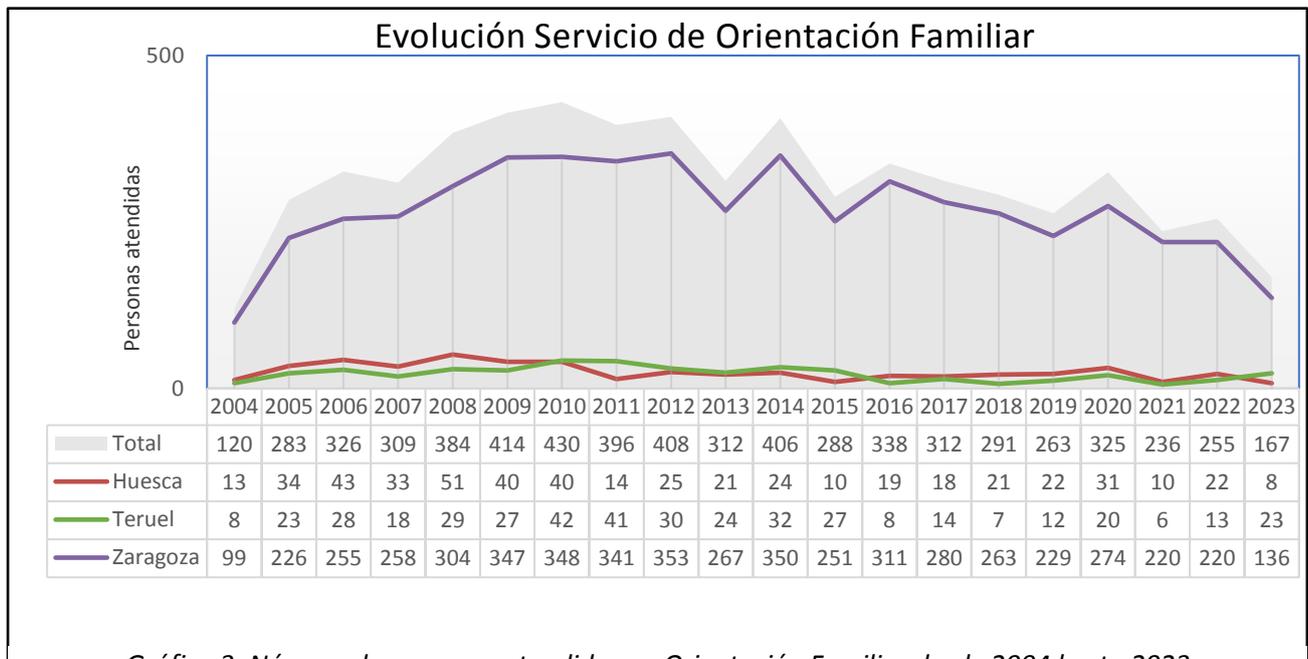


Gráfico 3: Número de personas atendidas en Orientación Familiar desde 2004 hasta 2023

El número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en todo el territorio aragonés (se incluyen las sedes del Servicio en Zaragoza, Huesca, Teruel y Alcañiz) en 2023 ha sido de 167 que, organizadas por familias, ascienden a un total de 98. Desde su creación en el año 2004 hasta el año 2023 inclusive han sido atendidas en orientación un total de 6.264 personas durante estos 19 años, siendo la media aproximada de 330 personas al año.

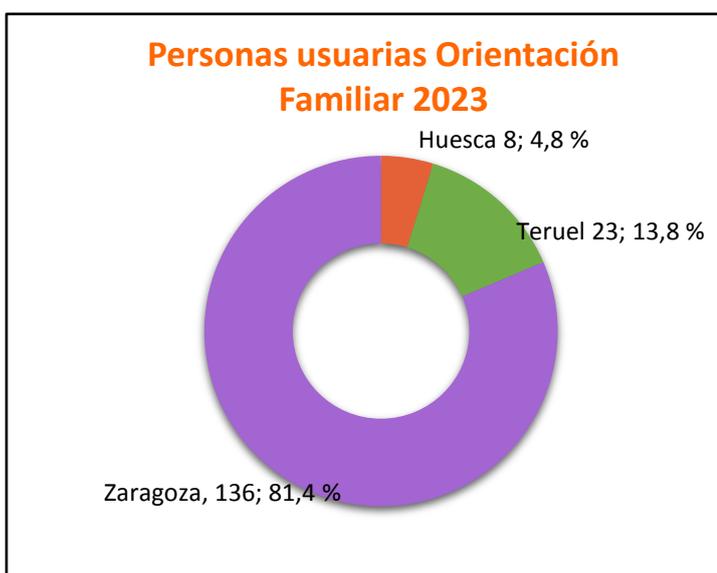
Tras su creación en 2004, los tres primeros años son de crecimiento, coincidiendo con la consolidación del programa y conocimiento por parte de la población; este crecimiento se mantiene estable hasta el año 2013, momento en que disminuye el número de personas atendidas. A partir de este año, se observa un decrecimiento más o menos continuado, excepto en años concretos en los que se registran repuntes como es en 2014 y en 2020.

En el año 2014, coincidiendo con la aprobación de la Ley 9/2014 de 23 de octubre de Apoyo a las Familias de Aragón, surgieron y se implementaron otros servicios públicos o recursos de atención y apoyo a las familias más específicos a los que desde el Servicio de Orientación se está derivando para dar mejor respuesta a las demandas de las familias.

El incremento de personas usuarias en el Programa de Orientación Familiar en 2020 coincide con las consecuencias que tuvo la crisis sanitaria Covid-19 y el obligado confinamiento que puso a prueba los recursos y habilidades personales para mantener una convivencia familiar satisfactoria y unas adecuadas relaciones intrafamiliares, por lo que se registró un aumento de solicitudes de ayuda para resolver y encauzar las dificultades en la convivencia y los conflictos intrafamiliares surgidos en esta situación.

Añadir que en 2020 se incrementó el número de horas de atención a las familias en el Servicio, lo que ocasionó también que aumentara la demanda en el Programa de Mediación Familiar; esto implica que, al ser dos programas que coexisten en el mismo Servicio y que se atienden en el mismo espacio, horario y por las mismas profesionales, el incremento en la demanda de uno provoca que disminuya el tiempo y dedicación en el otro.

El número total de personas usuarias en la Comunidad de Aragón es de 167, distribuidas de la siguiente manera por provincias:

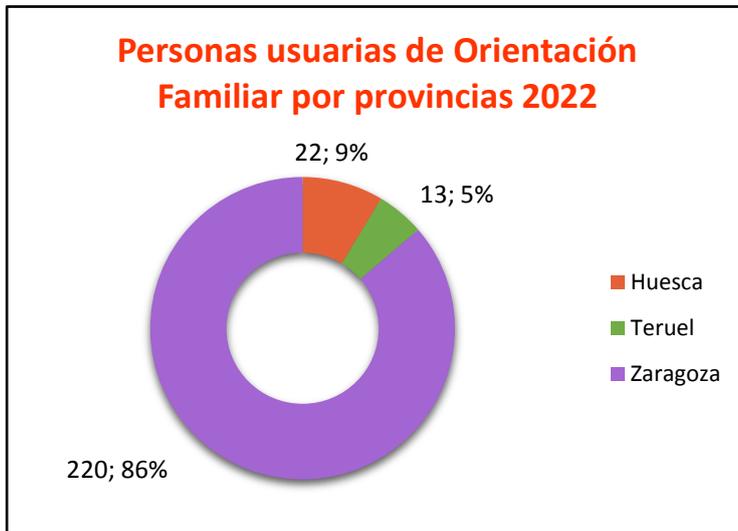


Zaragoza: 136 personas, un 81,4 % del total

Huesca: 8 personas, un 4,8 % del total

Teruel: 23 personas, un 13,8 % del total

Gráfico 4: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en el año 2023.



Zaragoza: 220 personas, un 86 % del total

Huesca: 22 personas, un 9 % del total

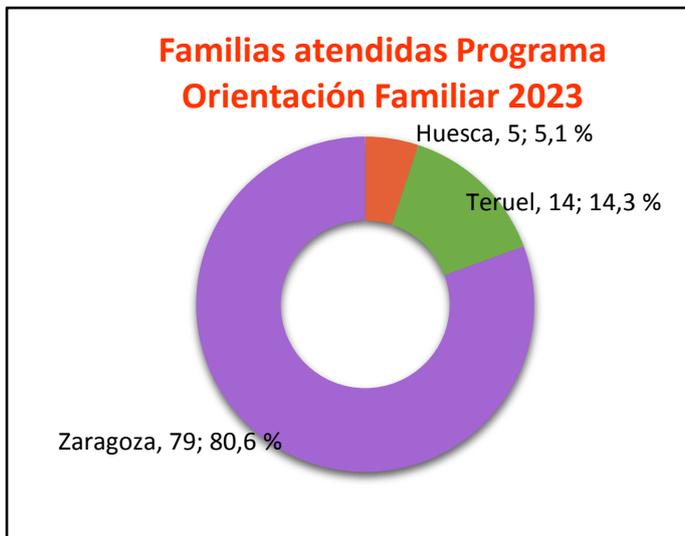
Teruel: 13 personas, un 5 % del total.

Gráfico 5: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en el año 2022.

Los gráficos anteriores permiten hacer una comparativa del número de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar por provincias en el año 2022 y el 2023 y se evidencia una clara disminución en el número de personas en valores absolutos explicada por las causas anteriormente expuestas.

Por sedes, Zaragoza registra un descenso en el número total, pasando de 220 personas en 2022 a 136 personas atendidas en 2023, lo que supone un 38,2 % menos, al igual que en Huesca, donde la reducción de demandantes ha sido del 63,3 %, mientras que en Teruel se ha registrado un notable crecimiento en el número de usuarias del Programa de Orientación al pasar de 13 en 2022 a registrarse 23 en el año 2023, lo que supone que la demanda del Programa de Orientación en Teruel y Alcañiz haya aumentado un 76,9 % con respecto al año anterior.

El número de familias atendidas asciende a un total de 98 en todo Aragón, repartidas por provincias de la siguiente manera:



Zaragoza: 79 familias, un 80,6 % del total.

Huesca: 5 familias, un 5,1 % del total.

Teruel: 14 familias, un 14,3 % del total.

Gráfico 6: Familias atendidas en el Programa de Orientación Familiar en 2023.



Zaragoza: 118 familias, un 85 % del total.

Huesca: 13 familias, un 9 % del total.

Teruel: 8 familias, un 6 % del total.

Gráfico 7: Familias atendidas en el Programa de Orientación Familiar en 2022.

Al igual que en el número de personas atendidas se ha registrado un descenso en relación al año anterior, también ha habido una disminución en el número de familias usuarias del Programa de Orientación a lo largo de 2023, que ha supuesto prácticamente un 30 % menos en todo Aragón con respecto a 2022. Concretamente, en Zaragoza se ha registrado una disminución del 33 %, un 61,5 % menos en Huesca y, sin embargo, en Teruel y Alcañiz ha habido un aumento de un 75 % en la atención a familias en orientación.

5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias

Para definir el perfil de las personas que utilizan el Programa de Orientación Familiar se va a tomar como referencia la variable del sexo.

A continuación, mostramos un gráfico en el que podemos observar el número de personas atendidas en función del sexo, tanto en 2022 como en 2023, que sirve de comparativa de la evolución del programa.

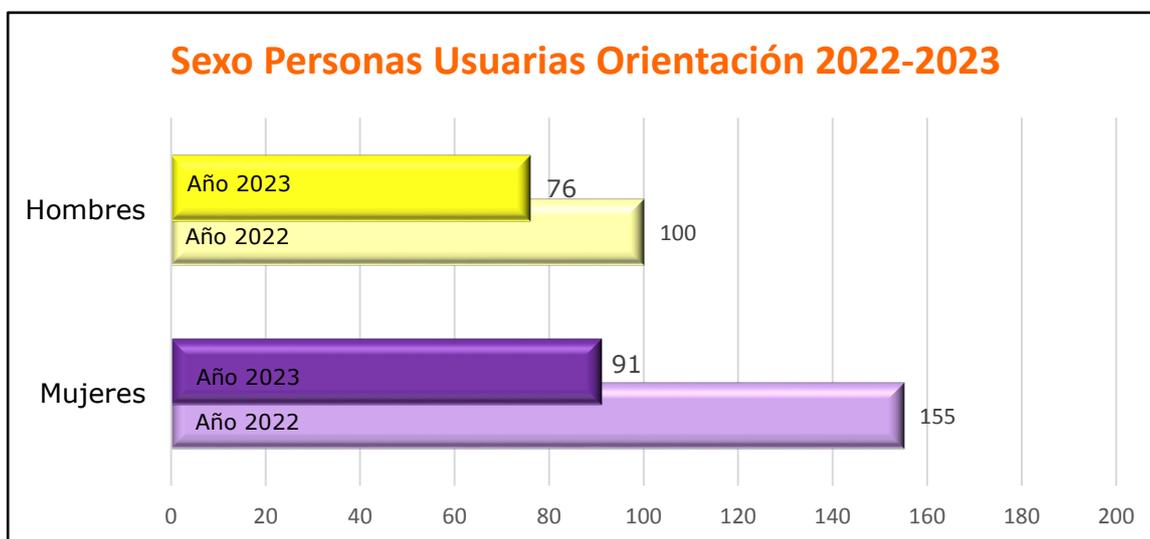


Gráfico 8: Personas atendidas en el Programa de Orientación por sexo. Comparativa años 2022 y 2023.

A partir de estos resultados, se puede observar que siguen siendo las mujeres quienes en mayor número han solicitado y han sido usuarias de orientación familiar. En 2023, el número de hombres que se han beneficiado ha sido de 76 (el 45,5 % del total), frente a las 91 mujeres (suponen el 54,5 % del total) que han participado en un proceso de orientación.

Estos datos reflejan una vez más que son habitualmente las mujeres quienes primero contactan con el Servicio demandando ayuda, mayoritariamente en su rol de pareja, esposa, madre y abuela. Una vez obtenida la información necesaria sobre la intervención que ofrece

la orientación ante las dificultades que atraviesa su familia (referidas tanto a la convivencia y relaciones de pareja como a las referidas a los hijos e hijas entre otros), son también los hombres (tanto en su rol de pareja, marido, padre, hijo) los que deciden iniciar e incorporarse al proceso.



Gráfico 9: Personas atendidas en el Programa de Orientación por sexo 2023.

5.2.3 Tipología de la demanda

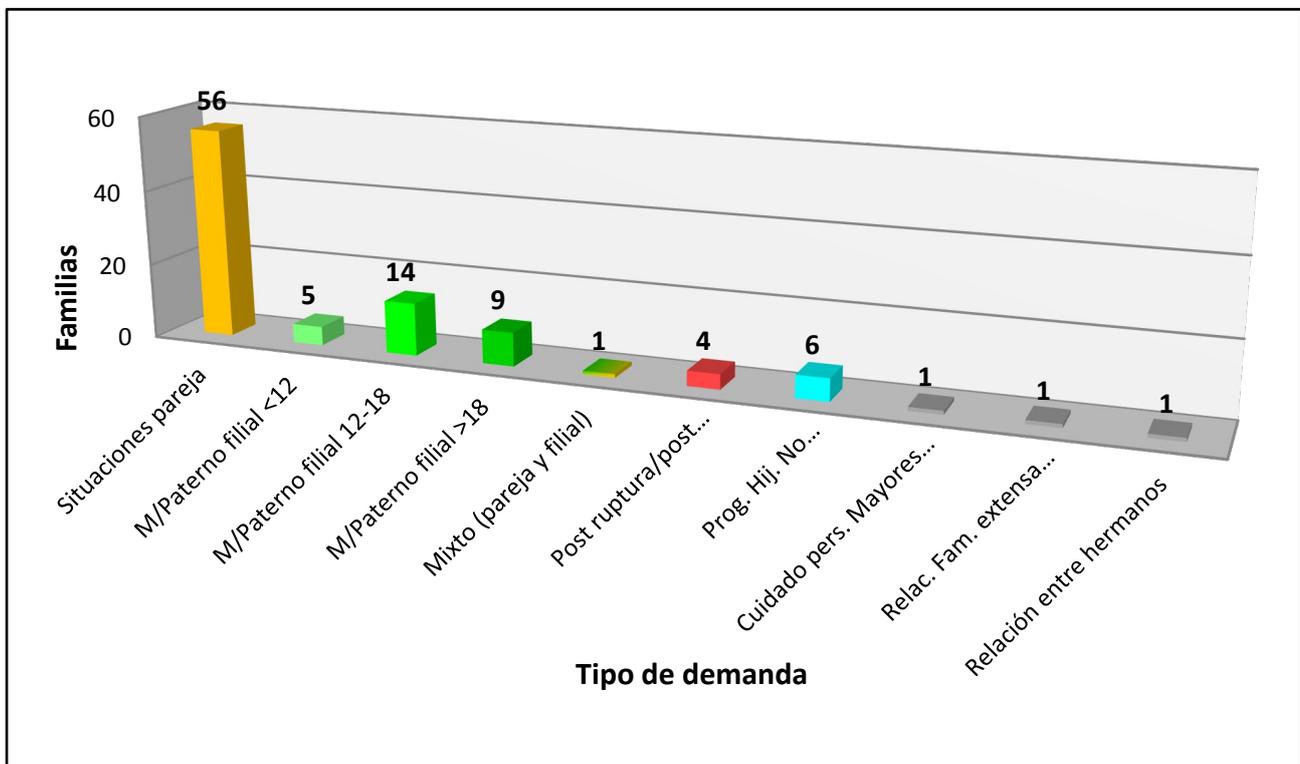


Gráfico 10: Familias atendidas en Orientación Familiar por tipo de demanda en 2023

TIPOLOGÍA DEMANDA	Nº FAMILIAS	%
Situaciones de pareja	56	57,1 %
Progenitores e hijas/hijos convivientes -12 años	5	5,1 %
Progenitores e hijas/hijos convivientes 12-18 años	14	14,3 %
Progenitores e hijas/hijos convivientes +18 años	9	9,2 %
Progenitores e hijos/as no convivientes	6	6,1 %
Pareja y progenie (Mixtos)	1	1 %
Post ruptura/Post divorcio	4	4,1 %
Cuidado personas mayores o dependientes	1	1 %
Relaciones familiares abuelos/nietos	1	1 %
Relación entre hermanos	1	1 %
TOTAL	98	100 %

Tabla 2: Número de familias por el tipo de demanda en el Programa de Orientación en 2023.

El gráfico y la tabla muestran los principales motivos por los que las familias han acudido durante el año 2023 al Programa de Orientación Familiar.

El mayor número de intervenciones, con un total de 56 familias, corresponde a dificultades en la vida de pareja o del matrimonio y suponen el 57,1 % del total, es decir, más de la mitad de las solicitudes. En estos casos, uno o los dos miembros de la pareja contactan con el Servicio solicitando orientación cuando, según verbalizan, las “cosas no van bien entre nosotros” y no consiguen resolver por sus propios medios su situación de crisis. Esta demanda se hace tanto al inicio de la vida en pareja como ante una situación de conflicto después de años de convivencia. Los problemas más habituales hacen referencia a una inadecuada de comunicación, ausencia de metas compartidas, percepción de falta de implicación por una de las partes, discrepancias en la educación de los hijos/as...

En segundo lugar, por su volumen, se ha atendido un total de 28 familias (suponen el 28,8 % del total) solicitando orientación para trabajar la falta de comunicación y entendimiento necesarios en la convivencia familiar entre madres/padres e hijas e hijos. De estas 28, 14 de

ellas (14,3 % del total) corresponden a familias con hijos/as en edades comprendidas entre los 12 y los 18 años; 5 de las familias que han solicitado orientación tienen hijos/as menores de 12 años y las 9 restantes (9,2 %), corresponden a familias con hijos/as mayores de 18 años. Al comparar estos datos con los del año anterior, observamos que esta demanda se mantiene en un número similar y sigue siendo uno de los principales motivos de solicitud de intervención en orientación.

Las cuestiones que se plantean con mayor frecuencia son la complejidad en las relaciones y comunicación que los padres y madres mantienen con sus hijos e hijas, la llegada de las hijas y los hijos a la adolescencia, la dificultad en el establecimiento de límites y normas y su cumplimiento, respeto, estudios y/o trabajo, ocupación del tiempo de los hijos/as... Hemos observado que muchas de estas cuestiones se mantienen en la etapa de primera juventud dificultando la convivencia en el sistema familiar.

En tercer lugar, con gran diferencia en el número de familias, están las intervenciones referidas a las controversias en la relación con hijos e hijas que no conviven en el domicilio familiar con un total de 6 casos (6,1 %). Son situaciones en las que se mantiene el desacuerdo y distanciamiento entre madres y padres y sus hijos e hijas a pesar de que ya no hay convivencia y la escasa relación existente es conflictiva.

Han sido 4 las familias (4,1 % del total) que han solicitado orientación ante los problemas de entendimiento en la pareja tras la separación y/o divorcio. Una falta de comunicación positiva dificulta que puedan ejercer una adecuada coparentalidad, que puedan llevar a cabo la necesaria reorganización de las relaciones familiares tras la ruptura parental, que establezcan pautas comunes para la crianza y educación de los hijos e hijas... y, derivadas en numerosas ocasiones por otras entidades o profesionales, buscan orientación y asesoramiento para resolver estas cuestiones.

Distintas situaciones atendidas son aquellas en las que las dificultades son tanto a nivel de pareja como a nivel materno/paterno-filial (los denominados Mixtos) y en este año ha sido 1 familia, al igual que familias que solicitan orientación en situaciones que se plantean en la relación entre abuelos/as y nietos/as (solicitando pautas para un mayor entendimiento intergeneracional), así como para la organización familiar para atender las necesidades de las

personas mayores y, muy vinculada a esta última situación, la demanda para facilitar un mejor entendimiento entre miembros adultos de una misma familia. Todas estas situaciones han supuesto un 4 % del total de las actuaciones.

5.2.4 Procedencia de las familias

PROCEDENCIA FAMILIAS	Nº FAMILIAS	%
Boca a boca	41	41,8 %
Internet/Difusión medios comunicación	8	8,2 %
Servicios Sociales de Base	9	9,2 %
Servicios Sociales Comarcales	5	5,1 %
Ámbito Salud Mental	18	18,4 %
Ámbito Salud: Atención Primaria	1	1 %
Servicios Atención Mujer: IAM, Casa Mujer	7	7,1 %
Ámbito Educativo	4	4,1 %
Profesionales vinculados al ámbito legal	2	2,1 %
Otras entidades	3	3,1 %
TOTAL	98	100 %

Tabla 3: Número de familias referido a su procedencia en el Programa de Orientación en 2023.

La principal y mayoritaria forma de acceso de las familias al Programa de Orientación a lo largo de 2023 ha sido lo que llamamos “Boca a boca” (41,8 %). Estas personas conocen el Servicio porque alguna amistad, alguna persona que ha sido usuaria e, incluso, algún o alguna compañera de trabajo o “madre o padre del colegio” les ha hablado del mismo. En este tipo de procedencia incluimos también aquellas familias que han sido usuarias del programa y vuelven a solicitar una nueva intervención si consideran que los cambios en su situación familiar así lo requieren.

En segundo lugar, el 18,4 % de familias que han solicitado orientación han venido derivadas de Unidades de Salud Mental y/o facultativos de Salud Mental. En los dos

últimos años venimos observando un importante crecimiento de estas derivaciones ya que, tanto si estos profesionales están interviniendo con un miembro adulto de la familia o con menores o adolescentes y valoran que la funcionalidad de la familia puede afectar a la convivencia y el bienestar de los miembros más vulnerables, consideran procedente iniciar una intervención con la pareja y/o familia desde la orientación familiar para facilitar el desarrollo de dinámicas familiares positivas.

Otra forma importante en que las familias acceden al Servicio es a través de los Servicios Sociales de Base y los Servicios Sociales Comarcales suponiendo entre ambos un 14,3 % de las derivaciones totales. Si bien tres de las sedes del Servicio están ubicadas en las capitales de provincia (Zaragoza, Huesca y Teruel) y las/os profesionales del Trabajo Social de los Centros Municipales de Base como de los Ayuntamientos vienen derivando familias desde hace mucho tiempo, hay que destacar que desde entornos rurales también se acercan familias solicitando orientación tras conocer este recurso a través de trabajadores/as sociales de las Comarcas.

La divulgación en Internet que se hace del Programa de Orientación desde la Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad ha supuesto este año 2023 que el 8,2 % del total de familias hayan accedido al Servicio.

Señalar también la difusión que desde el Instituto Aragonés de la Mujer y la Casa de la Mujer de las distintas capitales se está haciendo del Programa de Orientación, ya que ha supuesto que el 7,1 % de las familias atendidas hayan conocido el Servicio a través de estos organismos y servicios, así como de otras entidades como Teléfono de la Esperanza, Casa de la Cultura de Huesca, Amasol, Fundación Amediar...

Desde el ámbito educativo han conocido el Servicio y solicitado orientación familiar el 4,1 % del total de familias atendidas, fundamentalmente derivadas desde los departamentos de orientación tanto de Centros de Educación Infantil y Primaria como de Institutos de Educación Superior.

5.2.5 Sesiones de Orientación Familiar

En el año 2023 se ha atendido en Orientación Familiar a un número total de 98 familias, dato inferior al del año pasado que fueron 139. Sin embargo, el número de sesiones disponibles este año para orientación ha sido un 23,7 % mayor y las sesiones practicadas o dedicadas a este programa han supuesto un incremento del 25,8 % en relación al año 2022.

En la siguiente tabla se recoge el número de sesiones disponibles y practicadas en cada una de las sedes del Servicio de Orientación Familiar. Las sesiones que se dispusieron para todo Aragón para el Programa de Orientación fueron de 548 de las que se llevaron a cabo 462, es decir, hubo un total del 84,3 % de aprovechamiento. El 15,7 % restante corresponde a sesiones programadas y no llevadas a cabo, es decir, aquellas sesiones a las que las familias (por distintos motivos) no han acudido, ya que el 100 % de la agenda ofertada se cubre. Por sedes, en Huesca se han cubierto el 92,6 % de las sesiones, en Teruel el 90,7 %, en Alcañiz el 100 % y en Zaragoza el 83,2 %.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	27	25	92,6 %
TERUEL	43	39	90,7 %
ALCAÑIZ	2	2	100 %
ZARAGOZA	476	396	83,2 %
ARAGÓN	548	462	84,3 %

Tabla 4: Número total y porcentaje de sesiones practicadas de las disponibles en el año 2023 del Programa de Orientación Familiar

La conclusión es que las intervenciones de orientación en 2023 se han alargado en el tiempo requiriendo más sesiones y las familias que inician este programa asumen el compromiso de la continuidad.



**PROGRAMA DE MEDIACIÓN
FAMILIAR 2023**

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 Familia, Infancia y Natalidad, 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 en el entorno familiar.

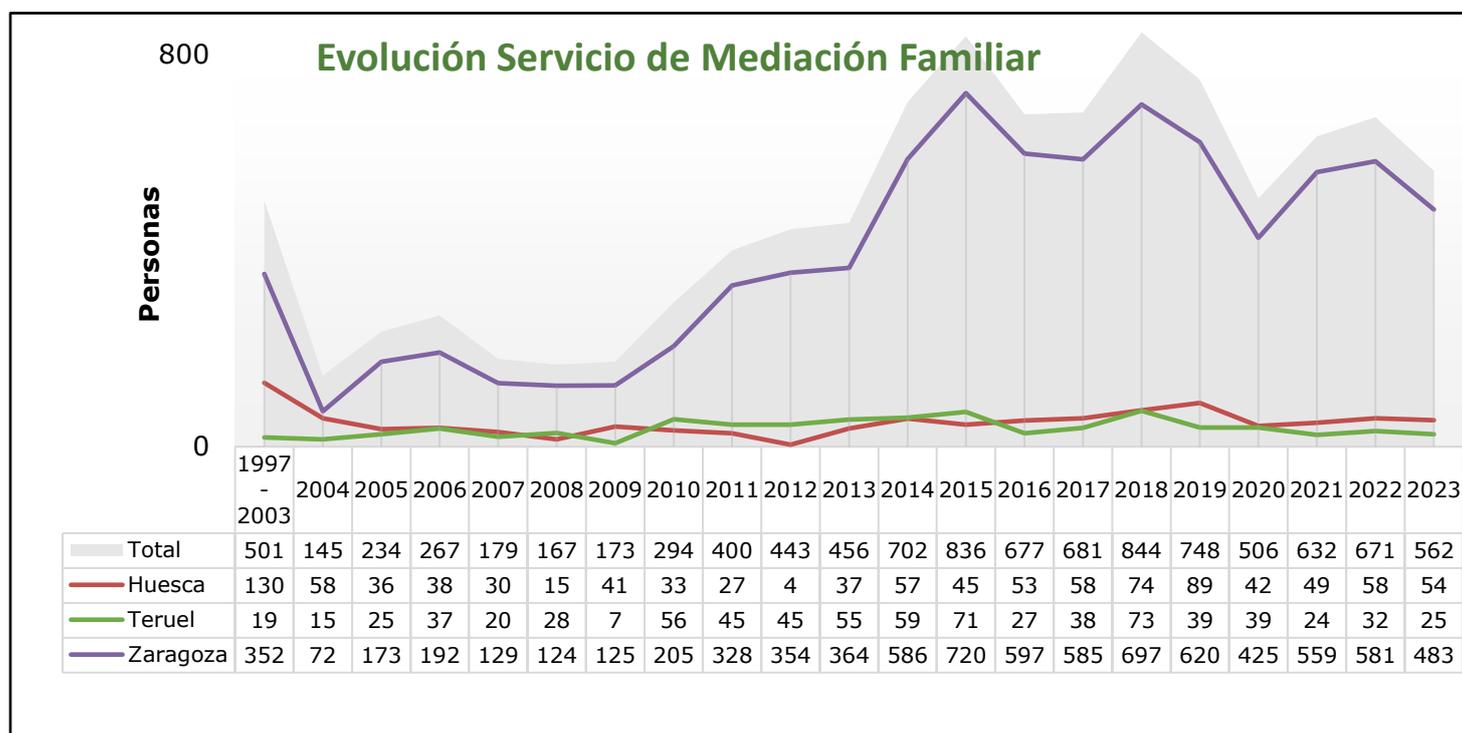


Gráfico 11: Número de personas atendidas en Mediación Familiar desde 1997 hasta 2023

El número total de personas beneficiarias del Programa de Mediación Familiar en Aragón desde el año 2004 (año en que se inició un notable aumento desde su creación) hasta el 2023 ha sido de 9.527. Tal y como se hace evidente en la tabla, en los años 2020 y 2021 hubo un descenso en el número de personas atendidas en relación a los 5 años anteriores, debido a la situación sanitaria derivada de la Covid-19 que, primero por el confinamiento y después por los riesgos de contagios, hizo que muchas personas retrasaran el acceso al Servicio. Es importante reseñar que en este mismo periodo hubo un incremento de atenciones en el Programa de Orientación Familiar, que implica (tal y como se ha explicado con anterioridad) que, al ser dos programas que coexisten en el mismo servicio y que se atienden en el mismo espacio, horario y por las mismas profesionales, el incremento en la demanda de uno provoca que disminuya el tiempo y dedicación en el otro.

A lo largo de este año 2023, las cifras han registrado un descenso en relación a los dos años anteriores que ha dependido de la dedicación de las personas mediadoras a la implantación del nuevo sistema informático, a la tipología del conflicto familiar que lleva a las personas a iniciar mediación (dependiendo del conflicto y a la relación entre los miembros de la familia, el proceso se puede alargar y necesitar de más sesiones), así como al número de integrantes de la familia que participan en el proceso. En las situaciones de ruptura de pareja, son dos las personas que participan, mientras que, si la demanda de mediación se hace para restaurar la relación entre hermanos y hermanas adultos/as por ejemplo, las personas mediadas pueden llegar a ser hasta cuatro.

5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2023

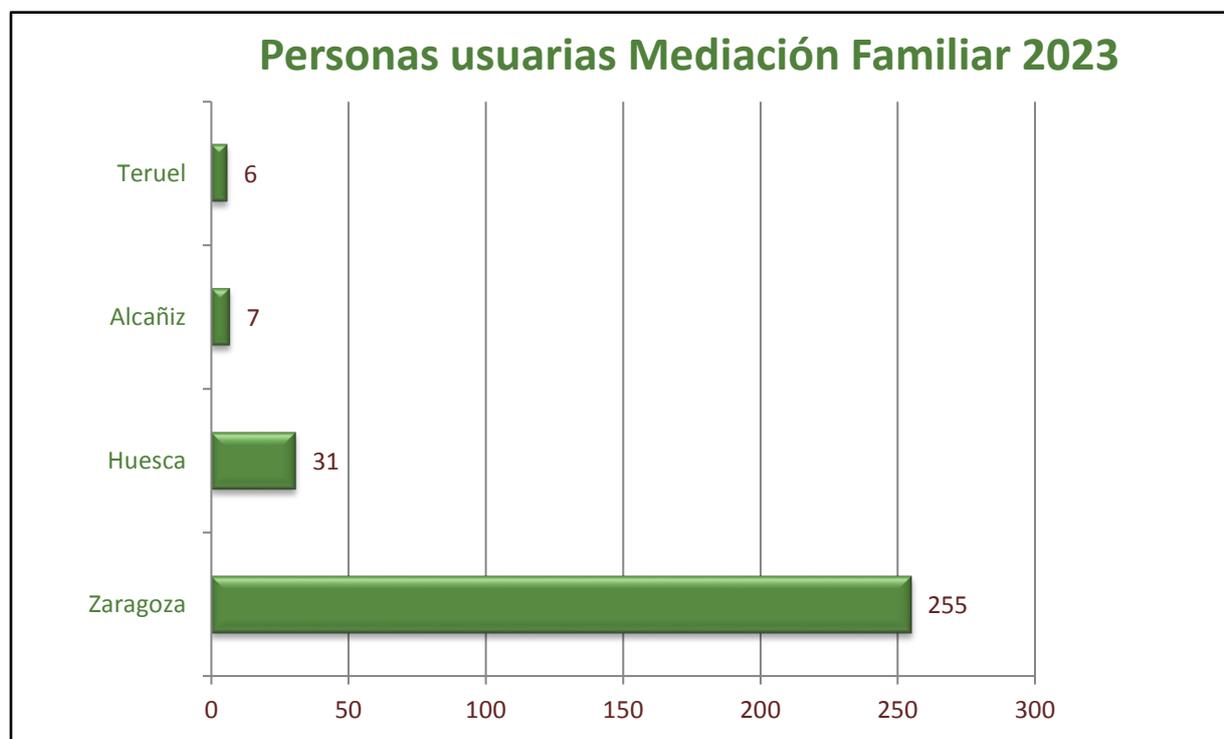


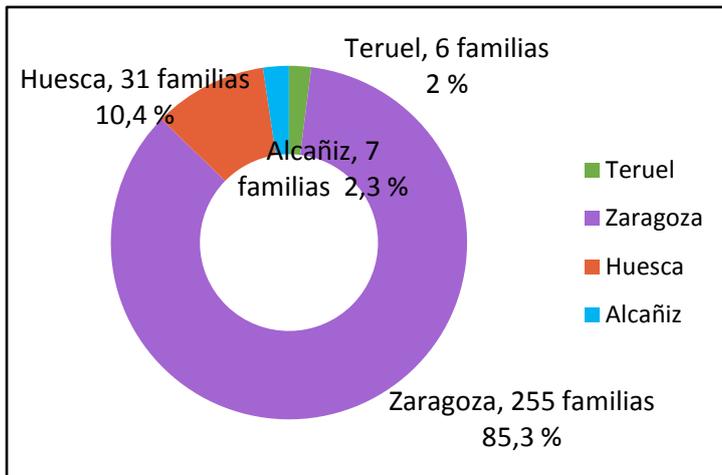
Gráfico 12: Personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por localidad de atención en 2023.

En este año 2023 se ha mediado con 299 personas, de las que 255 han participado en mediaciones llevadas a cabo en Zaragoza, 13 en la provincia de Teruel (Alcañiz, 7 y Teruel capital, 6) y 31 en Huesca. Zaragoza capital y su provincia suponen el 85,3 % de las personas que han accedido a mediación, mientras que Huesca representa el 10,4 % del total, mientras que las personas usuarias en Teruel y Alcañiz alcanzan el 4,3 %.

Todas las mediaciones llevadas a cabo han sido en el ámbito extrajudicial.

5.3.3 Expedientes abiertos en Mediación Familiar

El número de expedientes abiertos (o familias atendidas) en Mediación Familiar en el año 2023 han sido 299 (364 en 2022). De estos, 255 han tenido lugar en Zaragoza, 31 en Huesca, 7 en Alcañiz y 6 en Teruel.



Zaragoza: 255 expedientes, el 85,3 % del total de Aragón.
 Huesca: 31, el 10,4 %.
 Alcañiz: 7, que representa el 2,3 %.
 Teruel: 6, el 2 % del total.

Gráfico 13: Distribución del número de expedientes por localidad, en el año 2023

El gráfico muestra el número y el porcentaje que se corresponde a la distribución de los expedientes con los que se ha trabajado, por localidad donde se atiende, en el año 2023.

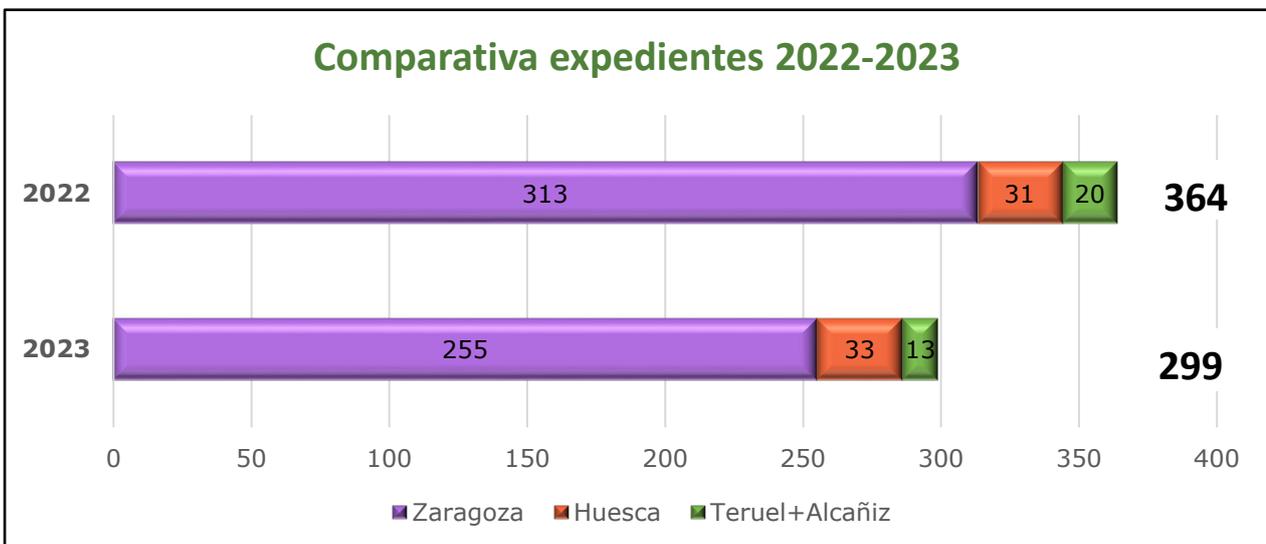


Gráfico 14: Distribución del número de expedientes atendidos por provincias. Comparativa años 2022 y 2023

Cada expediente pertenece a una familia con la que se ha realizado alguna de las fases de la mediación, hayan finalizado o no el proceso. Más adelante se verán las actuaciones concretas con cada una de ellas. Comparando el número de familias atendidas en el Programa de Mediación que ha sido de 299 frente a las 98 atendidas en el Programa de

Orientación en el mismo año 2023, supone que la mediación ha sido de nuevo la gran protagonista en el total del Servicio.

5.3.4 Procedencia de las familias

Los canales desde los que han llegado las familias en el 2023 son:

- **Boca a boca.** Las personas acuden a mediación porque alguien que conocen les habla de ella o bien por haber sido usuarias 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 de Base y Comarcales.** 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.
- **Ámbito de la Salud.** Tanto de centros de salud primaria como de centros especializados.
- **Ámbito de la Salud Mental del ámbito público.**
- **IAM y Casa de la Mujer.** Principalmente desde el Trabajo Social, pero también desde las asesorías psicológica y jurídica.
- **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.
- **Profesionales vinculados al ámbito legal**

- Profesionales de la salud mental del ámbito privado (psicología, psiquiatría, terapias...)
- Otros profesionales

PROCEDENCIA FAMILIAS	Nº FAMILIAS	%
Boca a boca	116	38,8 %
Internet/Difusión medios comunicación	20	6,7 %
Servicios Sociales de Base	59	19,7 %
Servicios Sociales Comarcales	11	3,7 %
INAEM	7	2,3 %
Ámbito Salud Mental	7	2,3 %
Ámbito Salud: Atención Primaria	1	0,3 %
Servicios Atención Mujer: IAM, Casa Mujer	28	9,3 %
Ámbito Educativo	1	0,3 %
Profesionales vinculados al ámbito legal	22	7,3 %
Profesionales ámbito psicología, psiquiatría, terapia...	8	2,7 %
Menores	5	1,7 %
Cuerpos de seguridad/Juzgado	3	1 %
Otras entidades	10	3,3 %
Otros	1	0,3 %
TOTAL	299	100 %

Tabla 5: Número de familias referido a su procedencia en el Programa de Mediación Familiar 2023

De las 299 familias atendidas durante este año 2023, el 38,8 % de las mismas han accedido al Programa de Mediación a través del “Boca a boca”, es decir, han conocido el programa porque les han hablado de él, porque han sido usuarias con anterioridad o porque alguien conocido lo ha sido. Esta vía de acceso sigue siendo la más numerosa año tras año, manteniéndose en este primer lugar, de lo que se desprende la satisfacción de las personas usuarias por resolver situaciones conflictivas a través de este procedimiento.

La segunda vía de acceso más numerosa ha sido desde Servicios Sociales de Base como de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos (19,7 %), y, cada vez con un número mayor de derivaciones, desde los Servicios Sociales Comarcales que en este año han supuesto un 3,7 % del total.

Destacar que este año ha habido un considerable incremento de personas que han conocido el Servicio de Mediación a través del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) y de la Casa de la Mujer, difusión que se ha hecho desde las distintas Direcciones Provinciales y delegaciones de ambos servicios. Esto ha supuesto que un total de 28 familias (9,3 % del total) se hayan beneficiado de la mediación.

Internet (tal y como ha ocurrido en el acceso de familias al Programa de Orientación) ha mantenido durante 2023 el incremento que hemos ido observando en los últimos años como forma de llegar a mediación, suponiendo el 6,7 % del total de familias. Con un porcentaje similar y un número de familias parecido (22) han iniciado en el programa de mediación un 7,3 % de familias derivadas de profesionales del ámbito legal.

El 5 % de las familias han accedido al Programa de Mediación por consejo o indicación de distintos profesionales del ámbito de la psicología, psiquiatría, terapia familiar... y desde los servicios públicos de Salud Mental tanto infanto-juvenil como de adultos. Son cada vez más numerosos los y las profesionales de ámbito de la Salud Mental que aconsejan a progenitores que están pensando en la ruptura de pareja o que ya lo han hecho y mantienen vivo el conflicto, que recurran a mediación para gestionar sus diferencias, sobre todo, en aquellas situaciones en las que hay menores implicados/as a quienes está afectando que las diferencias entre sus progenitores no se resuelvan.

El resto de las vías de acceso es muy diverso, destacando el 3,3 % de familias que han conocido el servicio a través de distintas asociaciones y entidades como Amasol, Asociación Gitana, DFA, Cruz Roja, Refugio, Rey Ardid, Adcara, Asociación María Auxiliadora...

Con un porcentaje del 2,3 % se sitúan las familias que proceden del INAEM y, con porcentajes iguales o inferiores al 2 %, las derivadas por la Policía Local, del ámbito educativo, Menores y del ámbito de la salud a través de Atención Primaria.

5.3.5 Tipología de la demanda atendida

TIPOLOGÍA DE LA DEMANDA	N.º	%
Ruptura de pareja con progenie a cargo o con hijos/as dependientes	206	68,9 %
Ruptura de pareja sin progenie a cargo o sin hijos/as dependientes	3	1 %
Modificación de Medidas	39	13 %
M/paterno – filial con hijos/as convivientes 12-18 años	1	0,3 %
M/paterno – filial con hijos/as convivientes +18 años	2	0,7 %
M/paterno – filial con hijos/as no convivientes	12	4 %
Post ruptura/Post divorcio	19	6,4 %
Liquidación y reparto de bienes	2	0,7 %
Relación abuelos/as-nietos/as	5	1,7 %
Relación entre hermanos/as adultos/as	1	0,3 %
Cuidado mayores o dependientes	5	1,7 %
Reparto herencia	3	1 %
Sin definir	1	0,3 %
TOTAL	299	100%

Tabla 6: Tipología de la demanda en mediación

Según queda reflejado en la tabla anterior, el 68,9 % de las familias que han acudido al Servicio en el año 2023 han solicitado mediación para acordar las cuestiones relativas a la ruptura de pareja, separación o divorcio con hijos/as a cargo. Son parejas que refieren querer “hacer bien la separación, de mutuo acuerdo” y eligen ser ellos y ellas, como progenitores, quienes decidan la nueva organización familiar, frente a que sean otras personas que no conocen la dinámica familiar, su organización e intimidad las que resuelvan

por ellos/as. En estas situaciones se plantean todas aquellas cuestiones relativas a las responsabilidades parentales y económicas referidas a los hijos/as menores o dependientes y la liquidación y reparto de los bienes comunes en su caso y si así lo acuerdan, además de abordar la coparentalidad necesaria para seguir ejerciendo sus funciones como padre y madre, preservando la buena relación como progenitores.

En las rupturas de pareja en las que no hay hijos e hijas a cargo menores de edad (1 % de familias atendidas) las cuestiones que se plantean hacen referencia a las responsabilidades económicas hacia los hijos/as menores de 26 años y dependientes económicamente de sus progenitores y al reparto y/o liquidación de bienes comunes si es el caso.

Si bien las cuestiones relativas a la ruptura de pareja siguen siendo la principal demanda en el Servicio, en este año se ha atendido un 13 % de familias que manifestaban interés en revisar y en su caso modificar algunos aspectos recogidos en Documento de Acuerdos anteriores e incluso en Sentencias Judiciales que regulaban sus responsabilidades para con sus hijos/as y adecuarlos a la situación y realidad actual de los miembros de la familia. Es decir, personas, que ya divorciadas o separadas, quieren modificar su acuerdo parcial o totalmente.

Con un porcentaje inferior (el 6,4 %) a la situación anterior, hasta 19 familias han confiado en la mediación para llegar a acuerdos para ejercer la coparentalidad y unificar criterios para la crianza y educación de los/as hijos/as tras la separación o divorcio, o bien para ponerse de acuerdo sobre temas que afectan directamente al ejercicio de la Autoridad Familiar (elección del centro escolar, educación de los hijos e hijas, acuerdo para el consentimiento de un tratamiento médico...). Para acordar el reparto y/o liquidación de los bienes comunes adquiridos durante el matrimonio han accedido a mediación 2 familias, lo que supone un 0,7 % del total.

Este año 2023 se sigue registrando un incremento de solicitudes de mediar en familias en las que los hijos e hijas adultos/as ya están emancipados/as y ya no conviven en el domicilio familiar (hasta un 4 %). Las principales cuestiones que plantean en mediación hacen referencia a controversias y conflictos no resueltos que han provocado un distanciamiento en la relación y siguen manteniendo vivo el conflicto.

Siguen presentes las solicitudes para mediar entre progenitores con sus hijas e hijos adolescentes y jóvenes adultos convivientes, a pesar de que este año se ha registrado un descenso en la demanda, suponiendo un 1 % del total. Las cuestiones que se abordan hacen referencia a la propia relación, comunicación, a pautas de convivencia y asunción de responsabilidades, respeto, horarios de llegada y salidas, reparto del tiempo de estudio y ocio, además de acuerdos referidos al uso de pantallas y redes sociales.

El 1,7 % de familias atendidas en el Programa de Mediación tenían interés por resolver conflictos con hijos/as adultos/as que a su vez tienen descendencia que permitieran llegar a acuerdos para restaurar la relación entre los abuelos/as y nietos/as.

Si bien los conflictos entre distintos miembros de la familia extensa tienen en la mediación la forma idónea de gestionarlos y resolverlos, todavía no es suficientemente conocida para el abordaje de todas aquellas controversias y diferencias surgidas en el ámbito familiar, sean cuales sean las personas implicadas en las mismas. Nos referimos a conflictos y disputas entre hermanos/as adultos/as (0,3 %), llegar al acuerdo para el cuidado y atención de familiares dependientes o personas mayores (1,7 %), diferencias en el reparto de herencias entre familiares (1 %).

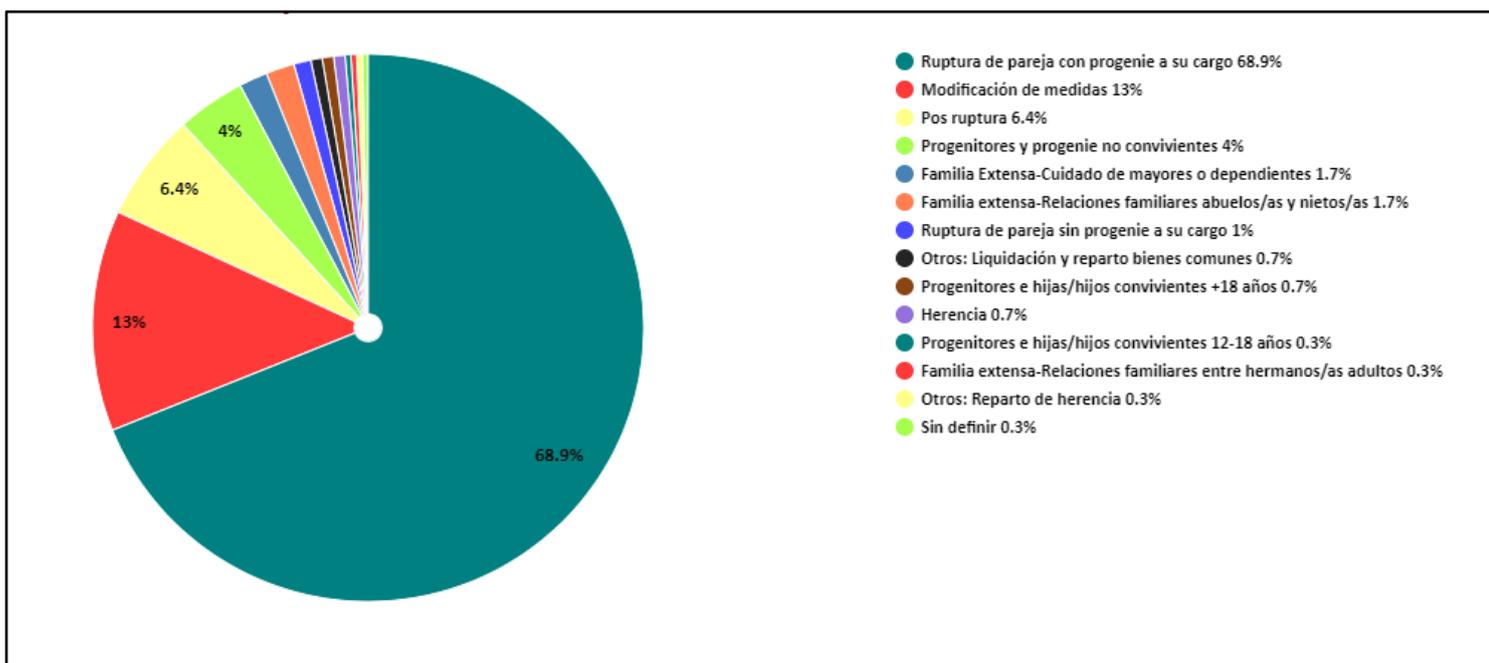


Gráfico 15: Tipología de la demanda en mediación

La mediación no sólo promueve el diálogo y permite que las personas implicadas alcancen acuerdos, sino que, en cuestiones familiares, favorece y preserva la relación entre sus miembros y fortalece el vínculo familiar.

5.3.6 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 conocer en qué consiste la mediación, saber si la mediación es adecuada a la situación que están viviendo, a asesorarse sobre cómo se trabaja en el Servicio, e incluso a veces, vienen solicitando cuestiones para las que no tenemos competencias, en cuyo caso, se derivan a otros recursos o profesionales.

En referencia a la actuación realizada, distinguimos entre:

1. **Información:** Hablamos de “Información” cuando o bien las personas que acuden al Servicio quieren conocer la mediación (aunque todavía no están en el momento de querer iniciar un proceso con las personas con las que tienen un conflicto) 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 un procedimiento. Únicamente se les informa.
2. **Mediación no iniciada:** Se considera que una mediación no se inicia cuando todas las personas implicadas en el conflicto acuden a una sesión informativa sobre mediación y finalmente deciden no iniciar el procedimiento.
3. **Mediación interrumpida:** Una mediación queda interrumpida 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 cuando detecta una falta de colaboración de alguna de las partes, si se produce un incumplimiento por alguna de las personas que participan de las condiciones establecidas o cuando considere que el procedimiento no conseguirá los objetivos de la mediación.

4. **Mediación terminada con acuerdo:** Al llegar al final del procedimiento, las personas mediadas han alcanzado acuerdos sobre los temas sobre los que han decidido mediar. 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, y, finalmente, las partes no han llegado a encontrar una común con la que sientan cubiertas sus necesidades.

Este año se ha considerado oportuno incluir en las actuaciones llevadas a cabo con las familias la **“Derivación a otros recursos o servicios”**. Si bien estos casos podrían incluirse en “Mediación interrumpida”, cuando la persona mediadora valora que la familia o pareja e incluso, a nivel individual, pueden beneficiarse de un tipo de intervención psicoterapéutica, las deriva a otros programas o servicios que pone a disposición tanto la red pública de Salud Mental como la propia Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad. El proceso queda igualmente interrumpido y, en muchos casos, aplazado para retomar en otro momento.

Las actuaciones llevadas a cabo con las familias en todo Aragón han sido:

ARAGÓN	Nº Familias	%
Información	44	13,7 %
No iniciada	41	13,7 %
Interrumpida	38	12,7 %
Con acuerdo	138	46,2 %
Sin acuerdo	13	4,3 %
En proceso	19	6,4 %
Derivación a otros recursos o servicios	6	2 %
TOTAL	299	100%

Tabla 7: Familias atendidas en el Programa de Mediación según intervención y/o resultado del proceso en 2023 en todo Aragón.

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

Como puede observarse, la mayoría de las familias completan su proceso de mediación y, de éstas, en un porcentaje muy alto, lo hacen con acuerdos sobre los temas sobre los que querían dialogar y pactar.

Por provincias (Zaragoza, Huesca y Teruel, incluyendo la sede de Alcañiz) se evidencia, a partir de los datos recogidos en las tablas, la gran diferencia de familias atendidas en una u otra sede. Además de la diferencia en la demanda de mediación en las distintas ciudades donde el Servicio de Mediación está presente, lo que realmente determina el número de familias en uno u otro lugar es el número de horas dedicadas a la atención a las familias. En todos los casos, en el mismo horario se atienden familias que solicitan orientación o mediación.

Los datos por intervenciones y/o resultados se recogen en las tablas siguientes:

ZARAGOZA	Nº Familias	%
Información	36	14,1 %
No iniciada	34	13,3 %
Interrumpida	31	12,2 %
Con acuerdo	121	47,5 %
Sin acuerdo	11	4,3 %
En proceso	16	6,3 %
Derivación a otros recursos o servicios	6	2,4 %
TOTAL	255	100%

TERUEL Y ALCAÑIZ	Nº Familias	%
Información	1	7,7 %
No iniciada	4	30,7 %
Interrumpida	2	15,3 %
Con acuerdo	5	38,5 %
Sin acuerdo	0	0 %
En proceso	1	7,7 %
Derivación a otros recursos o servicios	0	0 %
TOTAL	13	100%

HUESCA	Nº Familias	%
Información	7	22,6 %
No iniciada	3	9,7 %
Interrumpida	5	16,1 %
Con acuerdo	12	38,7 %
Sin acuerdo	2	6,5 %
En proceso	2	6,5 %
Derivación a otros recursos o servicios	0	0 %
TOTAL	33	100%

Tablas 8, 9 y 10: Familias atendidas en el Programa de Mediación según intervención y/o resultado del proceso en 2023 en Zaragoza, Huesca y Teruel y Alcañiz.

5.3.7 Resultados de las mediaciones que han completado el proceso en 2023

PROCESOS MEDIACIÓN COMPLETA		
	N.º	%
Con acuerdo	138	91,4 %
Sin acuerdo	13	8,6 %
TOTAL	151	100%

Tabla 11: Número de familias que han completado el proceso en 2023 y resultado del mismo.

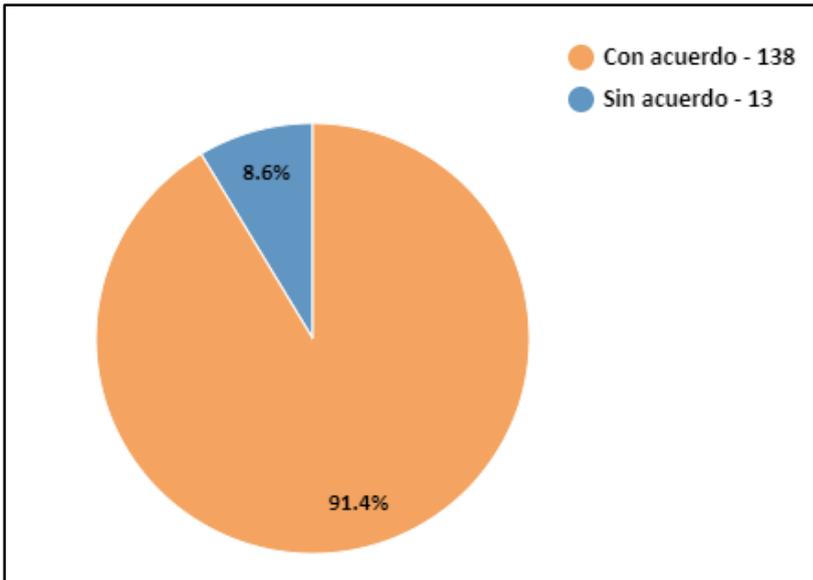


Gráfico 16: Procesos de mediación completados en 2023

De las 151 familias que concluyeron el proceso de mediación, 138 completaron con acuerdos, lo que supone el 91,4 % del total. El 8,6 % restante finalizaron el proceso sin alcanzar acuerdos.

5.3.8 Momento de convivencia cuando se accede a Mediación Familiar en caso de ruptura de pareja.

Teniendo en cuenta que la mayor demanda de mediaciones tiene que ver con la ruptura de pareja o del matrimonio (casi el 80 % del total) tanto si hay hijo/as menores o dependientes como si no los hay, se ha considerado oportuno incluir información sobre el momento de convivencia cuando acceden al Servicio.

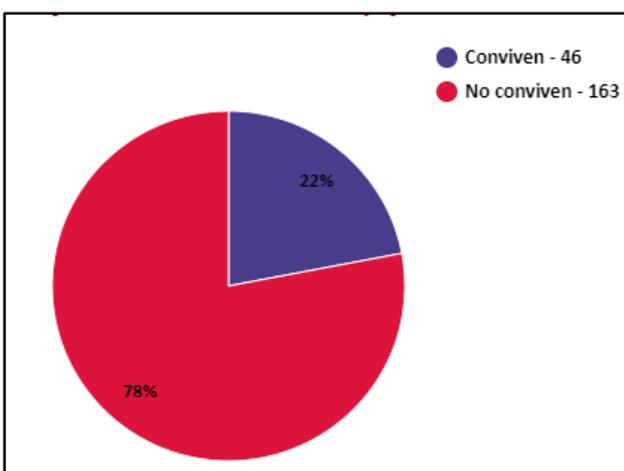


Gráfico 17: Momento de la convivencia cuando la pareja accede a mediación.

Del total de familias que inician mediación y que tienen que ver con la ruptura de pareja, el 78 % han cesado la convivencia, es decir, ya hay una separación de hecho cuando llegan al Servicio. El 22 % restante continúan conviviendo en el mismo domicilio. Las principales razones de que se mantenga la convivencia son:

- La decisión de separarse es muy reciente y todavía no han decidido como se van a organizar
- Motivos económicos
- Dificultad en encontrar una nueva vivienda
- Todavía no han trasladado a los hijos/as su decisión y prefieren esperar a tenerlo todo acordado y decidido
- Esperar a tener regularizada la situación con los hijos/as, es decir, tener acordados los tiempos que cada uno de los progenitores convivirán con los hijos/as.

Momento convivencia ruptura pareja		
	N.º	%
Conviven	46	22 %
No conviven	163	78 %
TOTAL	209	100%

Tabla 12: Momento de convivencia en caso de ruptura de pareja cuando acceden a mediación.

5.3.9 Años de convivencia

Este apartado amplía la información del apartado anterior, aportando datos sobre el número de años de convivencia de las parejas o matrimonios antes de tomar la decisión de separarse. Añadir que, en un porcentaje muy elevado, las familias que han accedido a mediación lo han hecho para organizar y acordar los términos la ruptura de pareja o del matrimonio con descendencia.

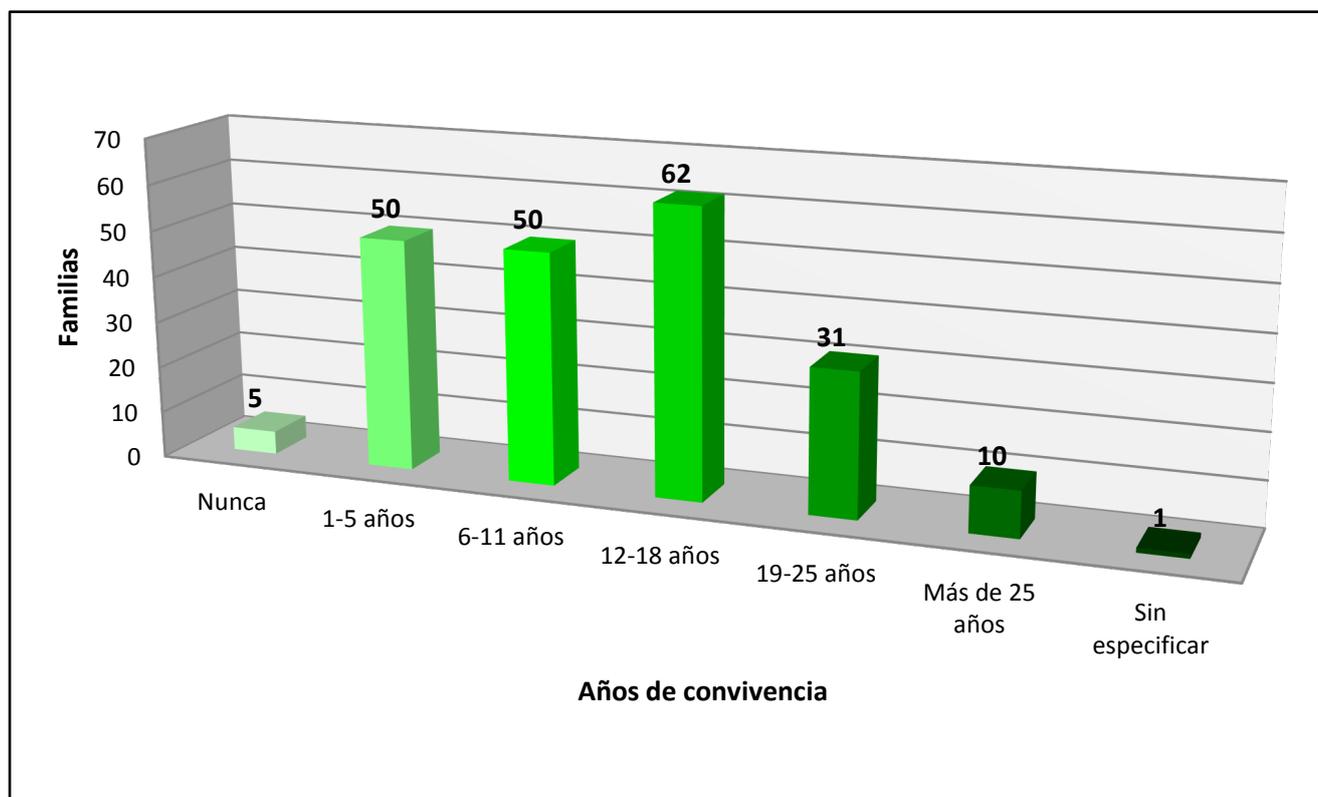


Gráfico 18: Años de convivencia de las familias cuando inician el proceso de mediación.

El mayor número de familias atendidas corresponde a aquellas que han convivido durante la franja que va de los 12 hasta los 18 años, suponiendo el 31,1 % del total. En esta etapa, coincidente con la llegada de los hijos e hijas a la adolescencia, la familia se enfrenta a nuevos retos, nuevas formas de funcionamiento y dinámica familiar que, de no afrontarlas adecuadamente, suponen una importante crisis que afecta a todo el sistema familiar y, en muchas ocasiones, a la relación de pareja.

Con un mismo porcentaje y con el mismo número en valores absolutos, han accedido a mediación aquellas parejas y/o matrimonios que llevaban de 1 a 5 años y de 6 a 11 años conviviendo, suponiendo en ambos casos el 24 % del total.

Al primer grupo corresponden aquellas parejas y/o matrimonios que han convivido durante los 5 primeros años de su relación. Son familias jóvenes que, en el ciclo vital familiar, están en el momento de la llegada del primer hijo/a, lo que supone una reorganización de la pareja

y de la propia familia que, a partir de este momento, tendrá que replantearse las tareas y tiempo dedicado a la crianza de la descendencia.

El segundo grupo recoge parejas y/o matrimonios que han superado la crisis que supone el paso de la etapa de formación de la pareja a la llegada de la progenie y que se está acercando a la etapa de la adolescencia de los hijos e hijas.

Menos importante en cuanto a su número son las parejas que deciden finalizar la relación después de entre 18 y 25 años de convivencia y acuerdan separarse, alcanzando el 14,7 % del total de familias atendidas con esta demanda. Son parejas o matrimonios que ya tienen hijos e hijas jóvenes adultos y han superado la adolescencia. Deben enfrentarse a nuevos desafíos tales como una nueva forma de relación en la propia pareja, una nueva relación padres y madres e hijos e hijas como personas adultas, la jubilación en muchos casos...

Menos significativo es el número de parejas que terminan su relación después de más de 25 años de convivencia (4,7 %). La mayoría de estas familias comentan que decidieron esperar a que los hijos e hijas abandonaran el hogar familiar para dar este paso.

El 2,3 % de parejas atendidas no han convivido nunca.

Finalmente, del 0,5 % de parejas y/o matrimonios que han solicitado mediación, no se dispone de información en relación a los años de convivencia.

5.3.10 En relación a la demanda

En cuanto a la solicitud de la primera cita, el hecho de que sea una de las personas quien la solicita o todas las personas implicadas en el conflicto, depende del tipo de demanda, aunque en un mayor porcentaje lo hacen todas las personas implicadas en el proceso.

En las situaciones de ruptura de pareja o matrimonio, en el 57,9 % del total de esta demanda, llegan ambos progenitores a mediación, mientras que en un 10,7 % se acerca al Servicio uno/a de los/as progenitores/as para solicitar información y trasladársela a su pareja o cónyuge.

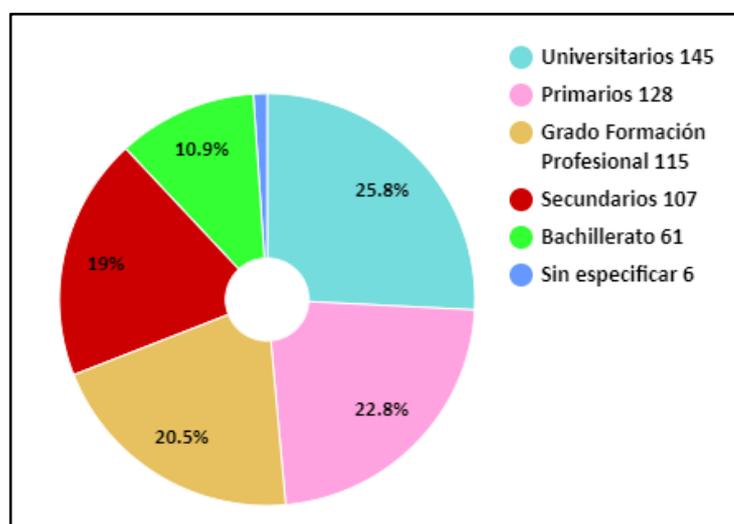
En las situaciones en las que se acude a mediación para modificar acuerdos o medidas contenidas en sentencia, también es mayoritario que sean ambas personas implicadas quienes solicitan la primera cita.

Para cualquier otra solicitud de mediación (entre padres y madres e hijos e hijas adolescentes, familia extensa, post divorcio...) el porcentaje es inferior, lo indica que, en estas situaciones, es más habitual que sea una de las personas implicadas en la mediación la que solicita la primera cita, incorporándose después el resto de miembros de la familia.

En los casos de que sea una de las personas quien acude a la primera cita en mediación, seguimos observando, (tal y como ocurre en orientación) que son las mujeres en su mayoría las que tienen un primer contacto con el Servicio para solicitar información, para explicar el motivo de haber pedido cita y cuál es su situación, y también buscando orientación y aclarar dudas...En estos casos, son ellas las que se ocupan de trasladar dicha información a los otros miembros de la familia.

5.3.11 Otras características de las familias

Gráfico 19: Nivel de estudios de las personas que han utilizado el Servicio de Mediación Familiar en 2023.



Como puede observarse en el gráfico, los porcentajes referidos a los distintos niveles de estudios de las personas que han acudido al Servicio de Mediación son similares en cuanto a los/as participantes en el proceso con estudios Universitarios (25,8 %) y los que tienen estudios Primarios (22,8 %).

Parecidos son también los datos de las personas que han cursado estudios Secundarios (19 %), las que manifiestan que han obtenido el título de Bachiller (19,9 %) y las que están en posesión de un Grado de Formación Profesional (20,5 %).

El 1,1 % restante corresponde a aquellas personas de las que no hay datos sobre su nivel de estudios.

En cuanto a la ocupación de las personas que llevaron a cabo procesos de mediación, en un porcentaje muy elevado (68,9 %) manifiestan que trabajan por cuenta ajena, frente al 6,4 % que trabaja por cuenta propia.

El 18,1 % del total de personas atendidas están en situación de desempleo (dato idéntico al del año 2022 que también suponía el 18,1 %) y que, en muchos casos, acuden a mediación para acordar y regularizar la nueva organización de la familia tras la ruptura de pareja con menores a cargo y poder solicitar ayudas y prestaciones.

En este año 2023 han accedido a mediación un total de 17 personas jubiladas, que suponen el 3 % del total, dato inferior al del año pasado que ascendía al 6 %. En porcentajes similares, están los/as usuarios/as que están estudiando (0,7 %), y todos/as aquellos/as de las que no se dispone información (1,2%).

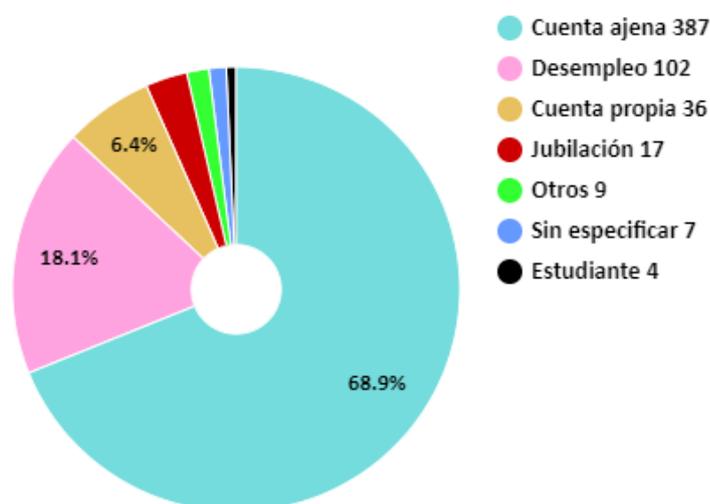


Gráfico 18: Ocupación de las personas que han hecho uso del Servicio de Mediación Familiar.

5.3.12 Modelo de custodia elegido

Cuando las familias llegan al Servicio solicitando mediación para acordar una nueva organización familiar después de la ruptura de la pareja o matrimonio, optan por ser ellas mismas quienes van a decidir el modelo de guarda y custodia de los hijos e hijas que consideran que mejor se ajusta a las necesidades de las/os menores, teniendo presente la disponibilidad de las/os progenitores para atenderlos. Son los padres y madres quienes mejor conocen a sus hijos/as, sus horarios y obligaciones laborales, la intimidad familiar... y, por tanto, quienes mejor pueden determinar el tiempo que van a compartir con ellos y ellas asumiendo la responsabilidad de decidir por ellos/as mismos.

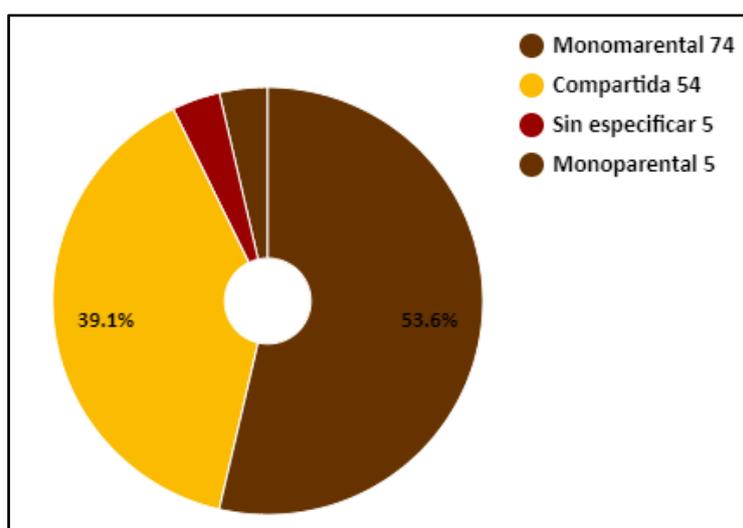


Gráfico 21: Modelo de Guarda y Custodia acordado.

El modelo de custodia elegido sigue siendo mayoritariamente el de guarda y custodia individual, generalmente con la madre, que supone el 53,6 % del total. Es habitual que, en las familias que llegan con la separación ya consolidada y con una organización adoptada de manera informal por las/os progenitores en el momento de la ruptura, se sigan decantando por este modelo y decidan mantenerlo, alegando que todos los miembros de la familia están ya adaptados a esta situación.

A pesar de este dato, son cada vez más numerosas las familias que optan por la guarda y custodia compartida, alcanzando este año el 39,1 % del total. Generalmente son parejas o matrimonios que inician su proceso de mediación cuando la decisión de la ruptura es reciente, y alcanzan todos los acuerdos en relación a sus responsabilidades parentales a través de la mediación, valorando todas las alternativas desde una perspectiva de corresponsabilidad parental.

Tal y como recogen los datos, el acuerdo de que los hijos e hijas menores queden bajo la guarda y custodia del padre sigue sucediendo en un porcentaje muy bajo, suponiendo este año que el 3,6 % hayan optado por que sea el padre quien vaya a convivir habitualmente con la prole.

El 3,6 % restante, que figura “Sin especificar”, corresponde a aquellas familias que no han concretado el modelo de guarda y custodia que mejor se adapta a su situación.

MODELO DE CUSTODIA		
	N.º	%
Compartida	54	39,1 %
Monomarental	74	53,6 %
Monoparental	5	3,6 %
Sin especificar	5	3,6 %
TOTAL	138	100%

Tabla 13: Modelo de guarda y custodia acordado

Entendemos por custodia monomarental, aquella en la que los hijos e hijas quedan bajo la guarda y custodia de la madre; custodia monoparental, aquella en la que quedan bajo la guarda y custodia del padre y compartida, aquella en la que quedan bajo la guarda y custodia de ambos, independientemente del reparto de tiempos de convivencia acordados.

En relación al modelo de guarda y custodia compartida, el 78,6 % de las familias han acordado que los hijos e hijas alternarán periodos semanales de convivencia con ambos progenitores, siendo por tanto el reparto de tiempos elegido mayoritariamente. El 7,1 % han

optado por periodos quincenales y, únicamente un 1,4 % han acordado que dichos periodos sean mensuales.

Destacar que el 12,9 % de las familias han considerado que la forma de organización que mejor se ajusta a su situación familiar y necesidades consiste en repartir los días en la forma 2-3-2 y, también, por cuestiones de horarios laborales, han decidido compartir en horarios de mañana y tarde el tiempo que estarán en compañía de sus hijos e hijas.

5.3.13 Sesiones de Mediación Familiar

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	155	137	88,4 %
ALCAÑIZ	26	22	84,6 %
TERUEL	10	8	80 %
ZARAGOZA	891	766	86 %
ARAGÓN	1.082	933	86,2 %

Tabla 14: Número total y porcentaje de sesiones utilizadas en el Programa de Mediación Familiar de las disponibles en el año 2023

Durante el año 2023 ha habido un 86,2 % de aprovechamiento del tiempo disponible en el Servicio para el Programa de Mediación Familiar. Esto quiere decir que para atender a familias en mediación ha habido disponibles un total de 1.082 horas en todo Aragón y se han practicado un total de 933 horas.

Esta diferencia se debe a que, personas que han concertado cita y ya están registradas en agenda, finalmente no han acudido y ese tiempo se queda desocupado. En muchos de los casos, son personas que solicitaron una primera cita y no se presentan (por lo que se desconoce el motivo) y también familias que, habiendo iniciado el proceso, anulan a última hora por diversos motivos (enfermedad de alguno de los hijos o hijas, cambio del horario de trabajo, interrupción o abandono del proceso...). A pesar de que en estas situaciones la mayoría de las veces avisan de la cancelación, ya no hay margen para poder citar a otra familia, perdiéndose la oportunidad de otras personas puedan aprovechar ese tiempo.

5.3.14 Seguimiento a familias

Con la finalidad de conocer por un lado el grado de mantenimiento de los acuerdos alcanzados en mediación y por otro el grado de satisfacción de las personas usuarias y la evolución de las familias, se ha llevado a cabo el seguimiento de los expedientes de aquellas familias que finalizaron su proceso en 2023 con acuerdos en situaciones de ruptura de pareja.

Para conocer el grado de satisfacción, el Servicio cuenta también con cuestionarios que las personas usuarias rellenan al finalizar un proceso y donde valoran la participación, satisfacción y utilidad de la mediación, así como sugerencias de mejora. Esta información que nos aportan sirve para ofrecer una adecuada atención, adaptarnos a las sugerencias siempre que sea posible y, en definitiva, seguir mejorando.

Se ha realizado el seguimiento a 30 familias, de las que se ha obtenido información de 25 de ellas, ya que con las otras 5 no se ha podido contactar con ninguno de los dos miembros de la pareja.

El seguimiento de la evolución de los acuerdos alcanzados en mediación y de las familias, que se lleva a cabo telefónicamente, nos permite obtener información sobre:

- Tramitación judicial de dichos acuerdos en situaciones de ruptura de pareja con hijas/os menores a cargo
- Si los acuerdos no se han elevado a escritura pública y se mantienen como privados.
- Cuántas parejas y/o matrimonios inician un procedimiento contencioso
- Cuántas familias que mantienen los acuerdos
- Cuántas familias han hecho modificaciones de los pactos alcanzados en mediación
- Cuál es la satisfacción personal de las personas usuarias tras el paso por mediación.
- Conocer si se mantiene un diálogo y comunicación positivos para el ejercicio de la coparentalidad

- Conocer si ha habido un aprendizaje y adquisición de herramientas para la gestión positiva de posibles nuevas desavenencias.

Los resultados referidos a las cuestiones planteadas en el seguimiento son:

En relación a los acuerdos:

- El 45 % de las familias han homologado el acuerdo en el juzgado o han iniciado los trámites para hacerlo.
- El 5 % del total lo han hecho vía notarial al ser los hijos e hijas mayores de edad.
- El 35 % no han llevado a cabo la tramitación en el juzgado y no tenían previsto hacerlo a corto plazo.
- En el 65 % de los casos, se están cumpliendo los acuerdos tal y como se pactaron, es decir, mantiene sus acuerdos y se responsabilizan de ellos y su cumplimiento.
- Un 25 % de las familias contactadas refieren que han hecho pequeñas modificaciones en los acuerdos referidas fundamentalmente a los tiempos y horarios de convivencia con los hijos e hijas para adaptarlos mejor a su situación y necesidades.

En relación a las personas medidas:

- El 75 % de las personas que han llevado a cabo la mediación expresan que ésta les ha sido muy útil de cara a adaptarse a la nueva situación familiar, valorando muy positivamente la posibilidad de sentarse a hablar y decidir por ellas mismas cómo van a organizarse como familia.
- El seguimiento ha revelado que el 80 % de las parejas y/o matrimonios que han utilizado la mediación, tras la ruptura, están manteniendo una buena comunicación y relación fluida en la que hay entendimiento como madres y padres de sus hijas e hijos. Añaden que incluso ahora está mejor que antes de separarse. Este dato es especialmente importante en los casos de ruptura de pareja o matrimonio con hijos e hijas, ya que indica que la buena relación entre los progenitores les permite ejercer una coparentalidad positiva.

- El 80 % de las personas de las consultadas manifiestan haber adquirido herramientas para resolver las dificultades que surgen en el día a día, siendo capaces de establecer un diálogo provechoso que les facilita llegar a acuerdos.
- Un 10 % manifiestan que la escasa relación que existe es mala (o muy mala), que los acuerdos no se están cumpliendo y que están trabajando con abogados/as para iniciar un procedimiento contencioso.
- Tras finalizar el proceso de mediación con la firma del Documento de Acuerdos, una pareja decidió recuperar la relación. Comentaron que la mediación les ayudó a poder expresarse, escucharse y poder entender mejor qué había ocurrido, dándose la posibilidad de volver a convivir.

Algunos comentarios recibidos han sido:

- “Valoro la atención y la ayuda recibidas en un proceso tan duro”
- “He podido llegar a un buen trato con mi ex mujer”
- “Ha facilitado la posibilidad de llegar a acuerdos”
- “He tenido la posibilidad de poder expresarme con libertad”
- “Ha facilitado la comunicación. No habíamos hablado así en mucho tiempo”
- “Información, nos han explicado bien las cosas y nos ha parecido fácil”
- “La gratuidad”
- “Ha sido muy importante haber llegado a un acuerdo por el bien de los niños”
- “Me he sentido muy cómoda con la flexibilidad para resolver”
- “Valoro el apoyo emocional y el personal”
- “He podido resolver mis problemas”
- “Poder haber hecho un acuerdo de forma tan rápida”



**6. OTRAS ACTUACIONES
RELACIONADAS CON EL
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y
MEDIACIÓN FAMILIAR EN
2023**

6.1 Plan de Formación

Siguiendo con el planteamiento de años anteriores, la formación en la entidad Adcara se ha realizado prioritariamente en modalidad online durante el año 2023 a fin de facilitar el acceso a la oferta formativa al permitir la flexibilidad de horarios. Estos cursos se desarrollaron gracias a la colaboración de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

Cabe mencionar el curso sobre “Mediación Familiar” (de 60 h. de duración) impartido por Lexgal Formación S.L. durante los meses de julio y agosto de 2023

El 15 de diciembre se celebró el encuentro entre profesionales de Adcara, donde se expuso el trabajo realizado durante el año 2023, retos y mejoras alcanzadas, así como los planes de trabajo para el 2024.



6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar

El 17 de octubre de 2023 tuvo lugar el acto oficial de entrega de diplomas de superación del Experto Universitario en Mediación del curso 2022/23 y, a la vez, en el mismo acto, se dio por inaugurado el nuevo curso 2022/23 del Experto Universitario en Mediación por parte del Prof. D. José Luis Argudo Périz, director del mismo.

El acto estuvo presidido por el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo D. José Alberto Nicolás Bernad y participó la Directora General de Justicia del Gobierno de Aragón, Dña. Esmeralda Pastor Estrada.



El jueves 10 de octubre de 2023 tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo el Seminario/Taller de Mediación Familiar “Nuevos escenarios de mediación en conflictos familiares” que contó con la colaboración de la Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad del Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza.

La presentación y apertura estuvo a cargo del Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo D. José Alberto Nicolás Bernad y de la Directora General de Familia, Infancia y Natalidad del Gobierno de Aragón, Dña. Eva Fortea Báguena.



Seminario | Taller de Mediación Familiar
Una relectura sobre ámbitos y horizontes de la Mediación Familiar

martes
10 octubre 2023

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Universidad Zaragoza

Violante de Hungría, 23 | 50009 | Zaragoza | Aula: 3 (planta calle)*

16:15 h.

Inauguración y presentación

- José Alberto Nicolás Bernad. Decano Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza
- Eva Fortea Báguena. Directora General de Familia, Infancia y Natalidad. Gobierno de Aragón.

16:30 h.

Una reflexión sobre aplicaciones de la Mediación

- Trinidad Bernal Samper. Mediadora y Directora de la Fundación ATYME y del centro APSIDE.

17:15 h.

Experiencias de Mediación Familiar en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar del Gobierno de Aragón (SOMF)

- Rosa M^a Simó Ortiz. Mediadora familiar. Psicóloga. SOMF del Gobierno de Aragón.

17:50 h.

Mediación Intergeneracional en Aragón. Retos y desafíos en la mediación familiar

- César Sánchez Álvarez. Profesor de Mediación. Área de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza, y Miriam Cortiñas Graña. Grado de Trabajo Social.

18:15 h.

Escenas temidas en mediación: “Dejádme irme”

- Luis Vilas Buendía. Mediador y Psicoterapeuta. Profesor del Departamento de Psicología y Sociología. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza.

18:45 h. Pausa

19:00 h.

Recapitulación y Mesa abierta de debate

- Coordina: M. Carmen Conte Mestre. Mediadora. La BezIndalla S. Coop. Y José Luis Argudo Pérez. Director del Taller/Seminario y del Experto Universitario en Mediación de la Universidad de Zaragoza.

20:00 h. Clausura

(*) Inscripción previa hasta completar aforo (45 personas) por e-correo: jlargudo@unizar.es (Indicar nombre completo y DNI) Se expedirá un certificado acreditativo a las personas asistentes que así lo soliciten.



