

SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2020

Dirección General de Igualdad y Familias





1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	4
2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	7
2.1 ¿Qué son la Orientación y la Mediación Familiar?	8
2.2 El marco legislativo en Aragón	9
2.3 Principios y características del Servicio	10
2.4 Población a la que se dirige.....	11
2.5 Ubicación y forma de acceso	12
2.6 Equipo profesional.....	13
3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR	14
3.1 Introducción y características	15
3.2 Forma de acceso	16
3.3 Proceso de Orientación Familiar.....	16
4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	18
4.1 Introducción y características	19
4.2 Forma de acceso	19
4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar.....	20
4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar.....	21
4.4.1 Ruptura de pareja con hijas/os a cargo	21
4.4.2 Ruptura de pareja	21
4.4.3 Pareja	21
4.4.4 Cuidado de mayores u otros miembros dependientes.....	22
4.4.5 Progenitores e hijas/os.....	22
4.4.6 Herencias familias	22
4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa.....	22
4.4.8 Empresa familiar.....	22
4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar	23
5. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR	25
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2019/2020	26
5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar	29
5.2.1 Personas atendidas en orientación familiar. Evolución del Programa	29
5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias	31



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.2.2.1 Variable sexo	31
5.2.2.2 Variable estado civil.....	32
5.2.3 Tipología de la demanda	34
5.2.4 Sesiones de orientación familiar.....	35
5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar	37
5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa	37
5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2020	38
5.3.3 Distribución de las personas usuarias en función del ámbito de acceso: Mediación Intrajudicial o Extrajudicial.....	39
5.3.4 Expedientes abiertos en mediación familiar.....	40
5.3.5 Procedencia de las familias.....	42
5.3.6 Tipología de la demanda recibida.....	43
5.3.7 Tipo de actuación realizada con las familias que han llegado al Programa de Mediación.....	45
5.3.8 Resultados de las mediaciones terminadas en 2020	46
5.3.9 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar	47
5.3.10 Años de convivencia.....	48
5.3.11 Sesiones de Mediación Familiar	49
5.3.12 Comparativa de datos según el momento de llegada de las familias a Mediación	50
5.3.12.1 En relación a la demanda	51
5.3.12.2 En relación al procedimiento.....	51
5.3.12.3 En relación a las características de las familias	51
5.3.12.4 En relación al modelo de custodia elegido	54
6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2020	56
6.1 Plan de Formación	57
6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar	60

1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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

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

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

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

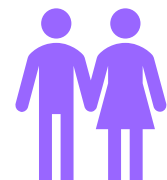
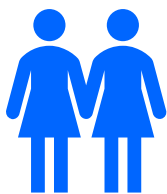
Para ayudar a las familias en estos momentos de dificultad, la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, proporciona a todas las familias de la Comunidad una respuesta específica y especializada dentro de la red pública de servicios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

En este año 2020 de forma especial, han sido puestas a prueba tanto la convivencia en la familia como las relaciones que se dan dentro de ella, debido a la situación sanitaria derivada de la Covid-19 y a las consecuencias derivadas de esta que, entre otras cosas, obligan a que el tiempo de convivencia dentro de los hogares sea más amplio y el modo de relacionarnos diferente al que estábamos acostumbrados. Este escenario está acompañado de la incertidumbre de no conocer con certeza los límites ni del virus ni de la propia situación y en un contexto social y personal con una enorme carga emocional derivada del miedo a qué pasará, a si afectará a mis seres queridos, tristeza por las personas que no llegan a superar la enfermedad, por las que lo tienen que vivir en soledad...



Las personas, y por tanto las familias, hemos tenido que adaptarnos a este nuevo contexto que pone a prueba nuestras habilidades, nuestros recursos a la hora de convivir y de manejar nuestras relaciones. La mayoría de las familias han podido gestionar por sí mismas los efectos perturbadores de la situación, pero otras familias, se han visto desbordadas bien porque, haciendo un símil con la propia Covid-19, ya existía alguna cuestión previa que no funcionaba adecuadamente (relaciones de pareja en crisis, comunicación débil entre progenitores y progenie...), bien porque las condiciones materiales en las que han tenido que vivirla no favorecían la convivencia (falta de espacio físico, pérdida de empleo...), o bien porque no se ha podido responder emocional o psicológicamente a lo que ha sobrevenido.

Tal como quedó recogido en la Memoria del Primer Semestre del año, el Servicio de Orientación y Mediación Familiar se adaptó a las nuevas circunstancias ofreciendo a las familias aragonesas una atención telemática que pudo proporcionar sustento a las crisis relacionales y convivenciales durante las semanas en las que la atención presencial no pudo darse.





2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO



2.1 ¿Qué son la Orientación y la Mediación Familiar?

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

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

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

Este Servicio brinda por tanto dos tipos de respuesta diferenciada:

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

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



2.2 El marco legislativo en Aragón

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

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

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

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





2.3 Principios y características del Servicio

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

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

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

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

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

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

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

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



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

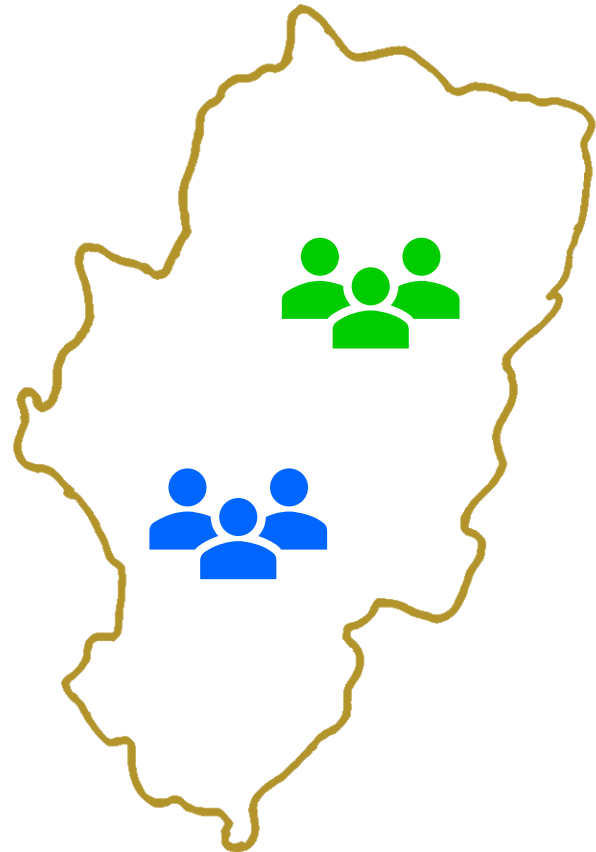
Una **atención personalizada** de cada caso. Es decir, aunque en Orientación no se hace terapia, y la Mediación tiene una metodología específica, se adaptan en cada caso las técnicas de gestión emocional, de comunicación, etc. más adecuadas, de modo que los miembros de cada unidad familiar se sientan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

2.4 Población a la que se dirige

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

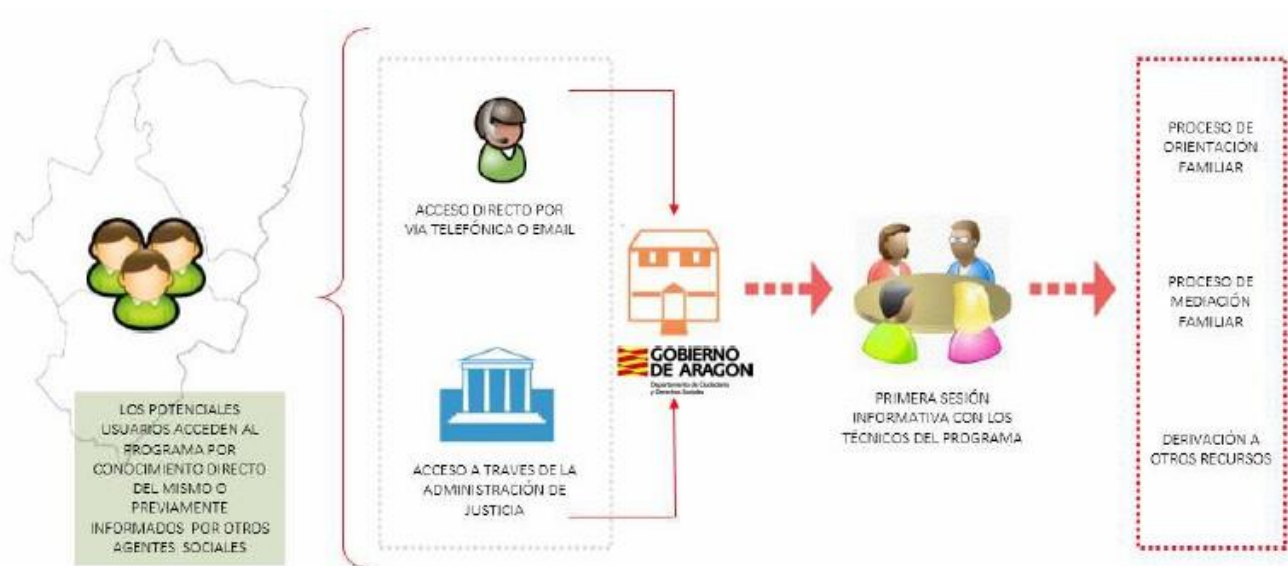
Se atienden personas o grupos familiares que quieren respuesta a situaciones difíciles derivadas principalmente de la siguiente tipología de conflictos:

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





2.5 Ubicación y forma de acceso



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

ALCAÑIZ: Calle Mayor, nº2

HUESCA: Calle San Jorge, nº65

TERUEL: Calle San Vicente de Paúl, nº1

ZARAGOZA: Calle Franco y López, nº4

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

ALCAÑIZ y ZARAGOZA: 976 716740

HUESCA: 974 247260

TERUEL: 978 654022

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

tratando de cubrir la más amplia franja horaria posible.

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





2.6 Equipo profesional

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

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





3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR



3.1 Introducción y características

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

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

Trata de prevenir la escalada de situaciones conflictivas y ofrecer ayuda técnica a aquellas familias que ya están inmersas en un conflicto, proponiendo apoyos psicosociales y aprendizajes que brinden habilidades de resolución de problemas, y alternativas que refuercen en positivo las capacidades y potencialidades de la estructura y dinámica de la unidad familiar para una adecuada toma de decisiones permitiendo el refuerzo de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar, a la vez que proporcionándoles una mayor funcionalidad.

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.
- Acompañar en el transcurso de su progreso con el fin de proporcionar estrategias que desarrollen sus potencialidades.

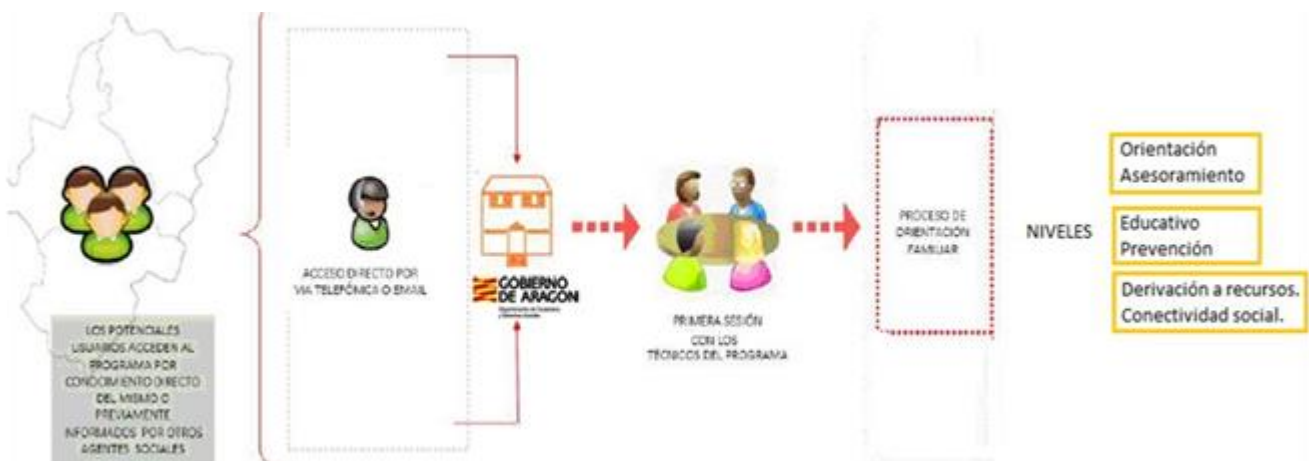


Servicio de Orientación y Mediación Familiar

- 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.

3.2 Forma de acceso

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



3.3 Proceso de Orientación Familiar

El primer encuentro con la familia es de escucha por parte del/a profesional, con el objeto de conocer qué le ha traído a Orientación y cuál es la dificultad en la que se ve inmersa. 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 es Terapia, por lo tanto, si el/a profesional comprende que la ayuda que ofrece la misma es más adecuada para las necesidades que plantea el sistema familiar, se lo comunica a la familia para que pueda plantearse la misma. En muchas ocasiones, la orientación familiar es complementaria a una terapia familiar, ya que se abordan aspectos diferentes, si bien, hay que adaptar el momento de la orientación al momento terapéutico de los miembros de la familia para no interferir en ella.

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

4.2 Forma de acceso

Las familias pueden acudir al servicio público de mediación familiar:

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

Esta forma de acceso determina dos tipos de Mediación:

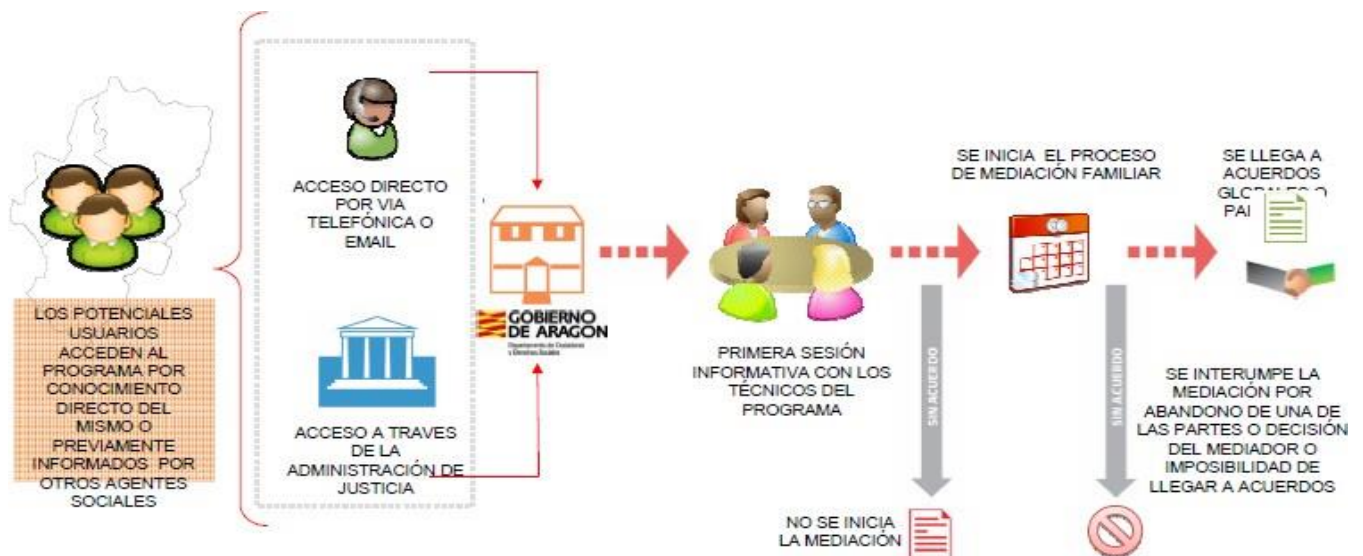
Mediación Intrajudicial: Desde el año 2010 y coincidiendo con la aprobación de la Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de las/os progenitores, a las familias que acuden al sistema judicial para iniciar un proceso de separación o divorcio, se les invita a 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 es la familia quien decide por sí misma aceptar o no. Si es rechazado, esta decisión no interfiere en ningún caso en el proceso judicial. Aunque esta ley fue derogada, continúa ofreciéndose a la mayoría de las familias la posibilidad de la Mediación.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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

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



4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar

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

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



- 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 con hijas/os a cargo

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

4.4.2 Ruptura de pareja

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

4.4.3 Pareja

- Responsabilidades del cuidado de las/os hijas/os.
- Diferentes puntos de vista sobre la crianza de las/os descendientes.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

- 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 familiares

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

4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa

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

4.4.8 Empresa familiar

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



4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar

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

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

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

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



Igualmente, la persona mediadora puede decidir poner fin a la mediación, si no ve en las personas mediadas una disposición real a llegar a acuerdos.

A partir de ese momento, se valora si se inicia con sesiones individuales o conjuntas, dependiendo, sobre todo, del momento emocional que trae la familia. 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 2020





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

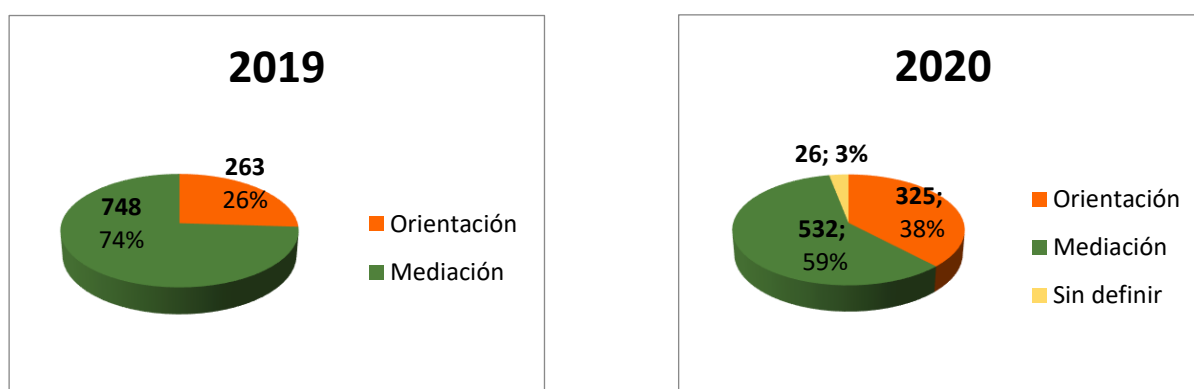
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2019/2020

Durante el año 2020 se han atendido en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar un total de 857 personas:

- Programa de **Orientación familiar**: 325, un
 - 194, atendidas presencialmente.
 - 131, atendidas telemáticamente.
- Programa de **Mediación Familiar**: 506, un 69'7% del total de personas atendidas.
- Personas que se informaron de ambos programas: 26, que representan el 3'6% del total.

	2019		2020		% Comparativo
P. Usuarías Orientación	263	26%	325	38%	+23'57%
P. Usuarías Mediación	748	74%	506	59%	-32,3%
P. se informan de ambos programas			26	3%	
P. Usuarías totales	1011		857		-15'23%

Tabla 1: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2019 y 2020



Gráficos 1 y 2: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2019 y 2020

Los gráficos nos muestran el número de personas atendidas en los Programas de Orientación y Mediación Familiar. Como puede observarse, hay un descenso notable de las personas que han pasado por Mediación, debido a que este es un proceso que en nuestro Servicio exige la atención presencial y por lo tanto desde mediados de marzo y hasta el 01 de junio en Zaragoza y a partir del 22 de junio



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

en el resto de la Comunidad, los procesos quedaron interrumpidos. El lado opuesto lo presenta la Orientación, ya que ha aumentado tanto en cómputos absolutos como relativos. Este programa pudo continuarse durante los meses de confinamiento y, de hecho, de las 325 personas atendidas en el año, 131 se corresponden con aquellas que fueron atendidas telemáticamente durante dicho periodo. De las familias que solicitaron ayuda durante estos meses, algunas continuaron su proceso presencialmente y otras, una vez acabado el periodo del Estado de Alarma, pudieron continuar con el funcionamiento familiar sin ayuda profesional.

Como conclusión podemos destacar, tal y como se verá con los datos concretos de cada Programa, que la Orientación Familiar en este año atípico, ha sido más demandada y que los procesos de Mediación Familiar se han visto afectados, entre otras cosas, por la falta de una plataforma segura desde la que realizar procedimientos de mediación online con las máximas garantías. 26 personas se acercaron al Servicio a informarse de ambos programas y no se definieron por ninguno de ellos.





***PROGRAMA DE ORIENTACIÓN
FAMILIAR 2020***



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar

5.2.1 Personas atendidas en orientación familiar. Evolución del Programa

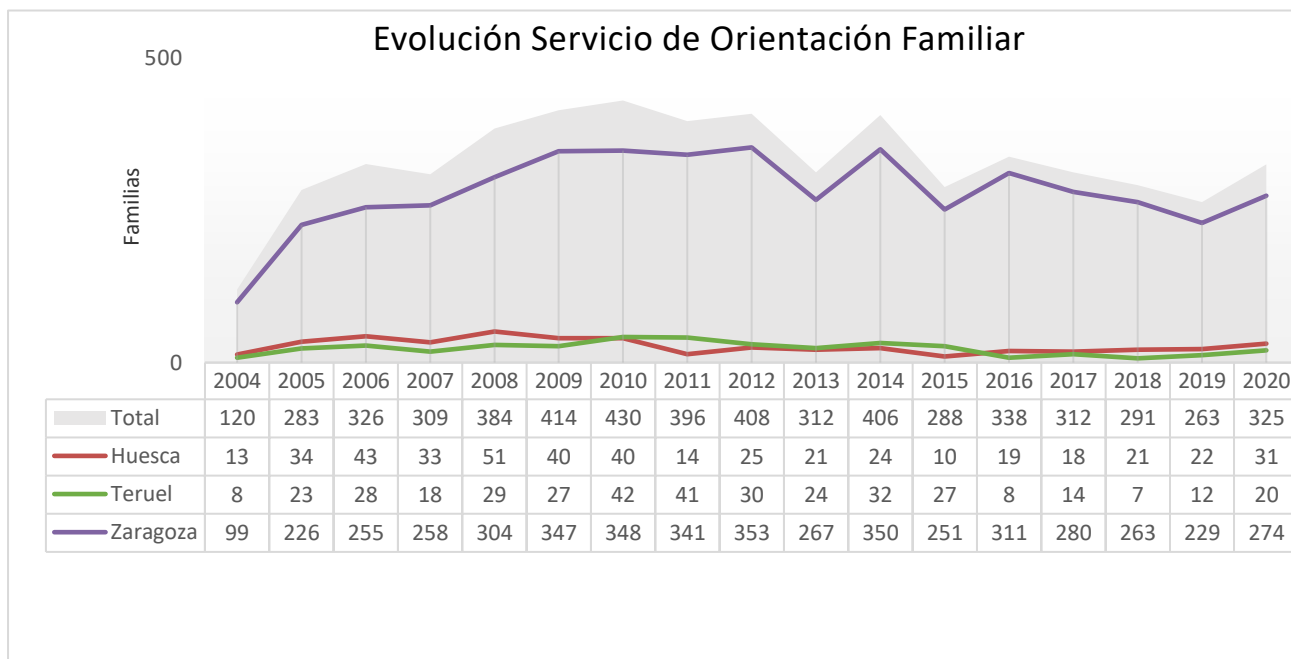


Gráfico 3: Número de personas atendidas en Orientación Familiar desde 2004 hasta 2020

El número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en Aragón en este intervalo de tiempo ha sido de 5.605. Este dato indica una media aproximada de 330 personas al año.

Los tres primeros años son de crecimiento, coincidiendo con la consolidación del Programa y conocimiento por parte de la población, y que se mantiene estable hasta el año 2014. A partir de esa fecha, se produce una bajada que observamos coincide con la aparición de otros servicios públicos más específicos a los que se deriva a las familias y, sobre todo, a que aumenta la demanda del Programa de Mediación Familiar, y por tanto ocupa más porcentaje de la agenda, que se completa en todo su horario. No obstante, este año ha habido un aumento de la atención en este programa, conscientes de la influencia que en ello ha tenido la actual crisis sanitaria.

Si nos fijamos en los últimos cinco años, ha habido un descenso aproximado del 7% de personas usuarias (1529 totales, que se corresponderían con unas 306 familias por año).



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Centrándonos en la información por provincias, vemos que en las tres ha habido un aumento en 2020 acorde a los datos generales, aunque en donde más se ha notado ha sido en la provincia de Huesca con 40% más de personas atendidas, y en torno al 16% de aumento en las provincias de Zaragoza y Teruel.

En cuanto a la distribución de la atención por provincias en 2020:

- Según el número de familias atendidas, que ha sido un total de 176 en todo Aragón (71 atención telemática):

Zaragoza: 149 familias, un 84% del total.

Huesca: 17 familias, un 10% del total.

Teruel: 10 familias, un 6% del total.

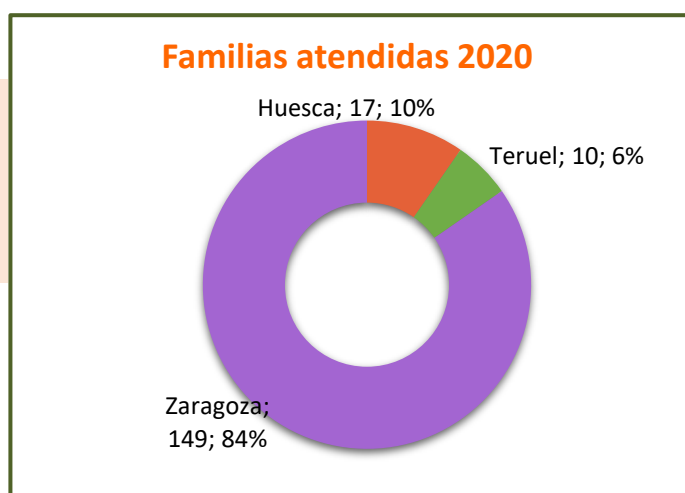
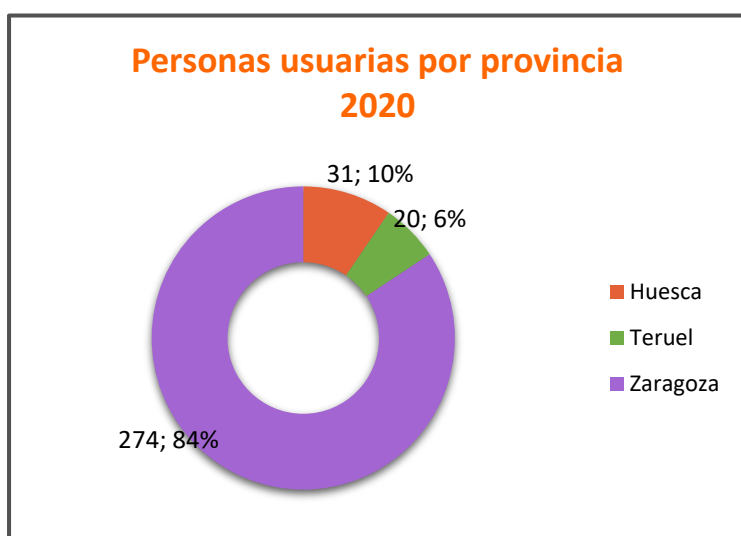


Gráfico 4: Familias atendidas en el Programa de Orientación Familiar en 2020.

- Según el número total de personas atendidas en la Comunidad, 325 (131 en atención telemática):



Zaragoza: 274 personas, un 84% del total

Huesca: 31 personas, un 10% del total

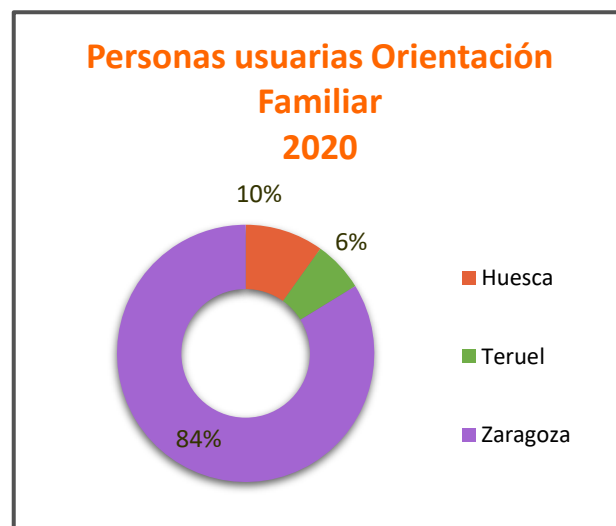
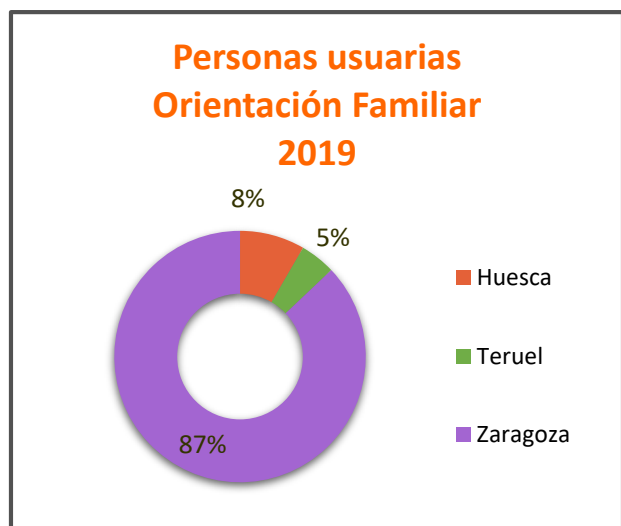
Teruel: 20 personas, un 6% del total.

Gráfico 5: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Programa de Orientación en el año 2020.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En una comparativa con el año anterior, se observan leves variaciones en cuanto al porcentaje de atenciones llevadas a cabo por provincias, en Zaragoza hacia abajo y en Huesca y Teruel hacia arriba, aunque como ya hemos visto el número absoluto de personas atendidas ha sido mayor en las tres provincias.



Gráficos 6 y 7: Porcentaje del número de personas atendidas por provincia en los años 2019 y 2020

5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias

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

- Sexo
- Estado civil

5.2.2.1 Variable sexo

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

A continuación, mostramos un gráfico en el que podemos observar el número de personas atendidas según su sexo, tanto en 2019 como en 2020, que sirve de comparativa de la evolución del Programa.

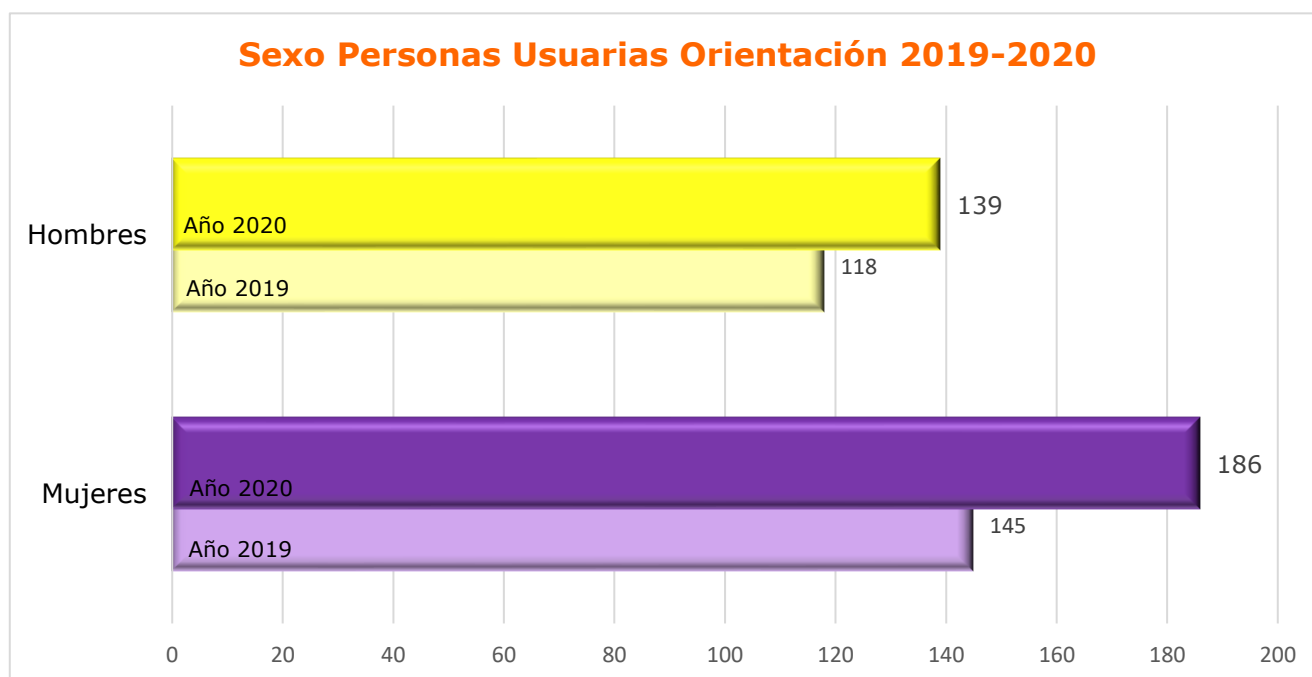


Gráfico 8: Personas atendidas en el Programa de Orientación por sexo. Comparativa años 2019 y 2020.

Como observamos en este gráfico comparativo entre los años 2019 y 2020, el número de mujeres y hombres atendidos en el Programa de Orientación se sitúa en cifras similares, aunque con una leve subida de mujeres frente a hombres. En el año 2019, de las 263 personas usuarias del Programa de Orientación, las mujeres representan un 55,1% y los hombres un 44,9% y en el año 2020 de las 325 personas, las mujeres suponen un 57,2% y los hombres un 42,8%.

5.2.2.2 Variable estado civil

En el año 2020, 172 de las personas que acuden a Orientación Familiar están casadas, suponiendo un porcentaje del 52'9% del total; le siguen las personas que permanecen solteras, 87, representando un 26'8%; personas separadas y/o divorciadas, 54, un 16'6%; 7 registradas como pareja de hecho, el 2'2% y viudas 5, el 1'5% del total.

A continuación, se muestra un gráfico comparativo entre los años 2019 y 2020 del número de personas que fueron atendidas en estos años según su estado civil, en el que podemos observar que no hay cambios significativos en el estado civil de las personas que han acudido, siendo el grupo de personas casadas es el más



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

elevado. En primer plano y en un color más intenso se reflejan los datos del año 2020 y en segundo plano y tono más apagado, los datos del año 2019.

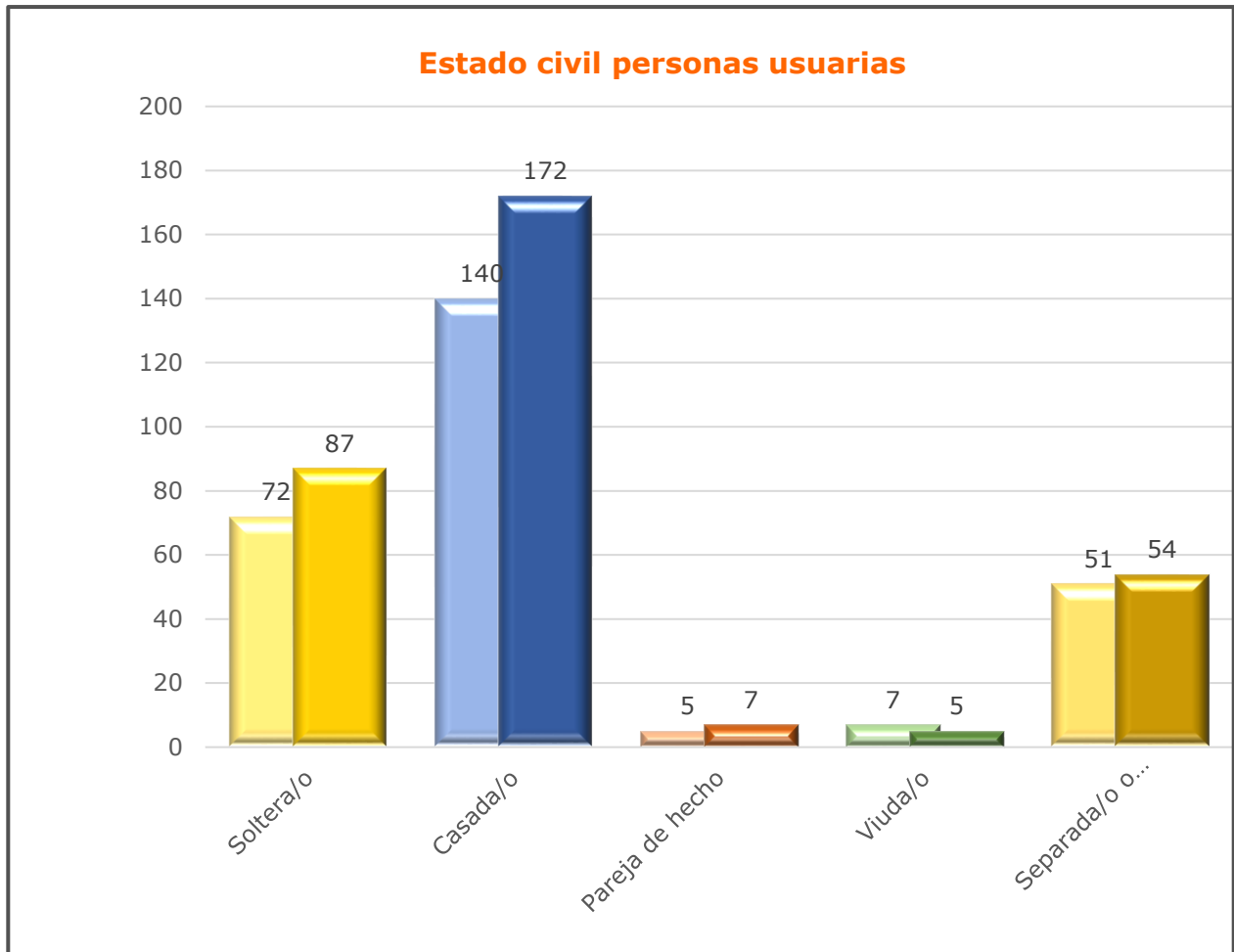


Gráfico 9: Personas atendidas en el Programa de Orientación por estado civil. Comparativa años 2019 (en claro) y 2020 (en oscuro).





5.2.3 Tipología de la demanda

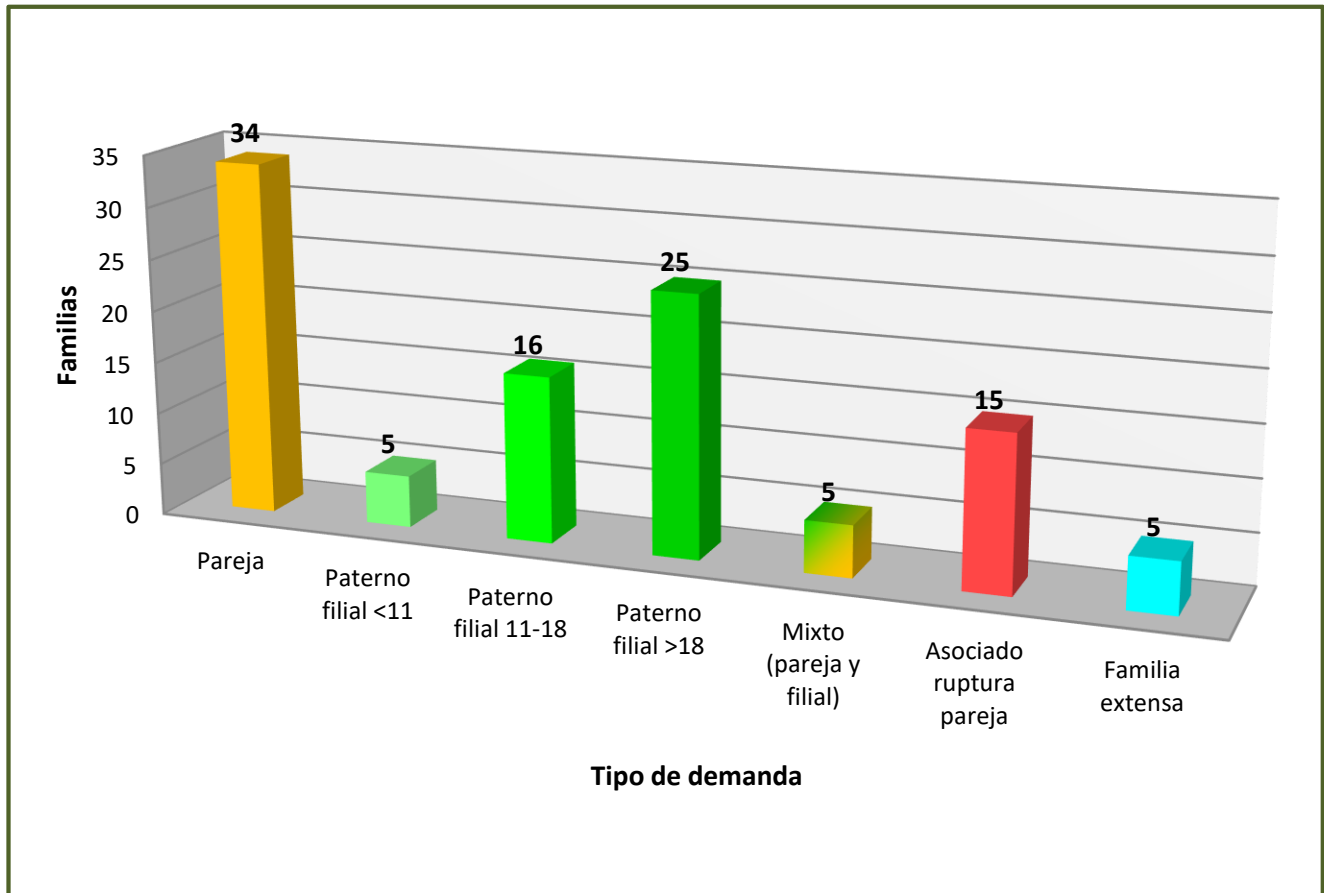


Gráfico 10: Familias atendidas en Orientación Familiar por tipo de demanda en 2020

El gráfico muestra el motivo por el que se ha acudido en este año al Programa de Orientación Familiar de forma presencial. Podemos observar que el mayor número se corresponde con dificultades entre madres/padres e hijos (46 fam.). Esto supone un cambio en la tónica habitual de este programa en el que, desde su implantación, se atendía mayoritariamente a familias que presentaban problemas de pareja, que este año ha sido la segunda causa más importante (34 fam.). Cabe destacar además que de entre las familias con dificultades en la convivencia materno/paterno-filial o de relación entre progenitores y progenie, el mayor número de familias presenta las dificultades con hijas/os mayores de 18 años (25 fam.), seguidos por aquellas con hijos de entre 11 y 18 años (16 fam.) y por último las que llegan con problemas con hijos menores de 11 años (5 fam.). Otras situaciones atendidas son las asociadas a la ruptura de pareja con hijos a cargo (15 fam.), la familia extensa (5 fam.) o aquellas en las que las dificultades son tanto a nivel pareja como a nivel materno/paterno-filial (5 fam.).

En cuanto a las familias atendidas telemáticamente, la ayuda solicitada se centraba en cómo abordar la convivencia debido al confinamiento, y en cómo



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

gestionar las relaciones cuando surgían conflictos derivados del aumento del tiempo que se compartía, sumado a la cuestión emocional provocada por la situación sanitaria. La mayoría de las personas que solicitaron la ayuda en esos meses, pedían el apoyo para encarar de manera personal la situación, y aunque unas veces lo identificaban con problemas de pareja, algunos ya existentes previamente y otras con problemas con hijos adolescentes, la mayoría lo que necesitaba era unas pautas para organizar el funcionamiento de la familia con las circunstancias particulares por la Covid-19.

Cabe señalar también aquí, que algunas de estas familias, en el momento de inicio de la atención presencial, acudieron al Servicio, pero pasaron a ser atendidas en el Programa de Mediación Familiar, ya que los conflictos de pareja dados en el confinamiento aceleraron una ruptura que, probablemente se hubiera dado igualmente, pero que la situación vivida provocó un adelanto de la decisión.

5.2.4 Sesiones de orientación familiar

En la siguiente tabla se recoge el número de sesiones disponibles y practicadas de manera presencial, por tanto, recoge los tiempos que van desde el 01 de enero al 13 de marzo y desde el 01 de junio¹ al 31 de diciembre. Las sesiones que se dispusieron para todo Aragón para este Programa fueron de 286, de las que se llevaron a cabo 245, es decir, un total del 85'6% de aprovechamiento. El 14'4% se corresponde con sesiones programadas a las que las familias no han acudido, ya que el 100% de la Agenda ofertada se cubre. Por sedes, en Huesca se han cubierto el 80% de las sesiones, en Alcañiz el 75%, en Teruel el 45% y en Zaragoza el 88%.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	20	16	80'0%
ALCAÑIZ	12	9	75'0%
TERUEL	9	4	45'0%
ZARAGOZA	245	216	88'0%
ARAGÓN	286	245	85'6%

Tabla 2: Número total y porcentaje de sesiones practicadas de las disponibles en el año 2020 del Programa de Orientación Familiar

¹ En Zaragoza se retomó la atención el 01 de junio y en el resto de las localidades a partir del 22 de junio.



***PROGRAMA DE MEDIACIÓN
FAMILIAR 2020***



5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar

5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa

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

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

Evolución Servicio de Orientación Familiar

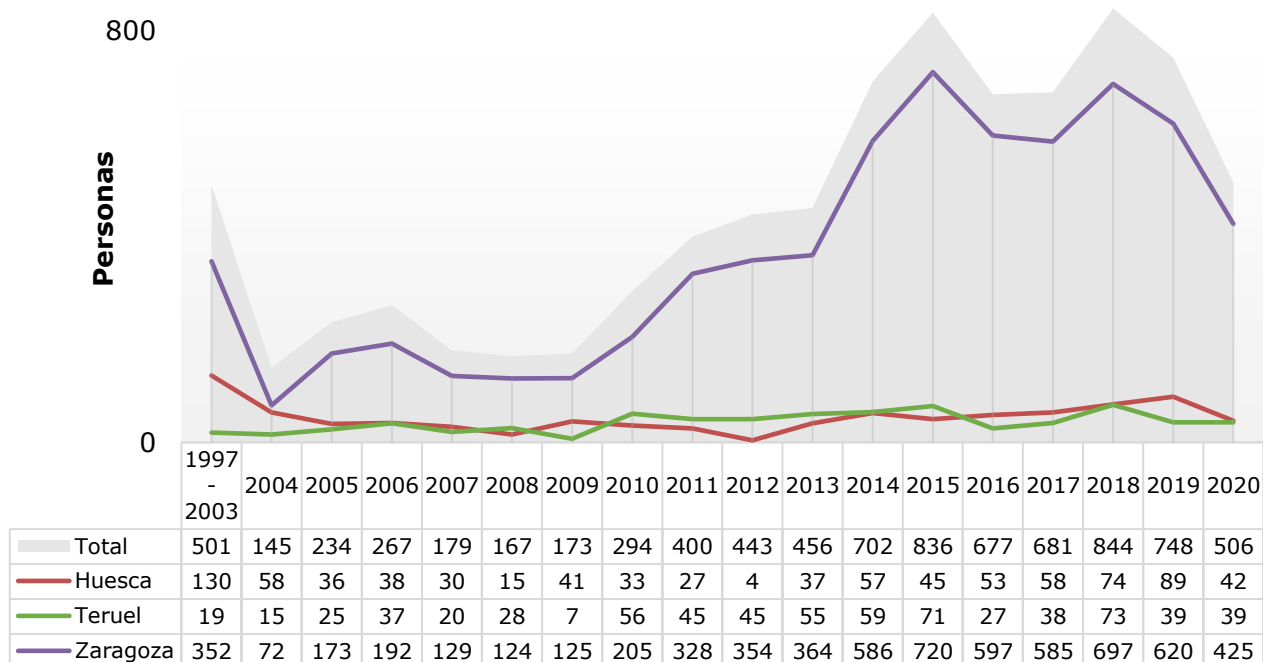


Gráfico 11: Número de personas atendidas en Mediación Familiar desde 1997 hasta 2020



El número total de personas beneficiarias del Programa de Mediación Familiar en Aragón desde el año 2004 al 2020 ha sido de 7 752. Si nos fijamos en los cinco últimos años, es decir, desde el año 2016 al 2020 ambos incluidos, se ha atendido a 3456 personas, lo que indica una media de 691 personas aproximadamente por año. Es interesante observar los picos que se dan en cuanto a personas atendidas, aunque como ya se ha explicado, esto no siempre coincide con el aumento o descenso de familias atendidas, y sí con la tipología del conflicto y el número de miembros de la familia que participa en el proceso de mediación. Este año, como ya se ha comentado, al haberse visto disminuidas las semanas de atención, ha habido un considerable descenso de personas que han pasado por el Programa de Mediación.

5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2020

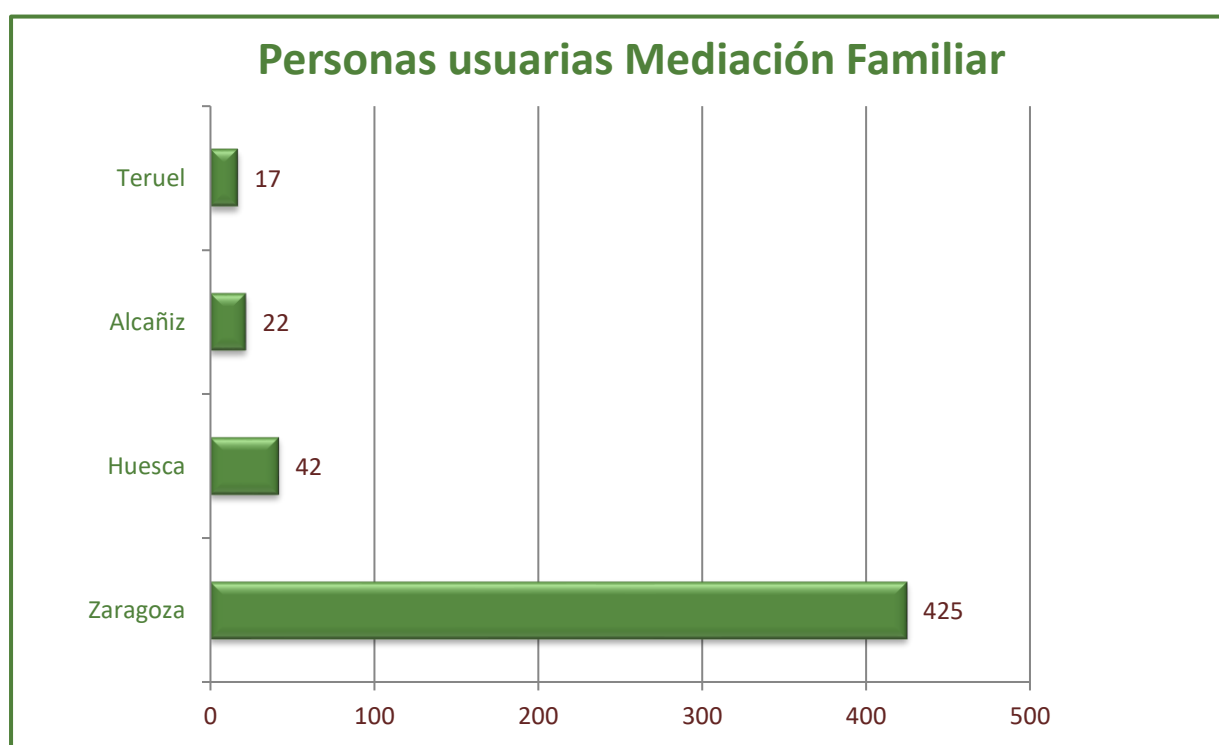


Gráfico 12: Personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincia en 2020.

En este año se ha mediado con 506 personas, de las que 425 han participado en mediaciones llevadas a cabo en Zaragoza, 39 en la provincia de Teruel (Alcañiz, 22 y Teruel capital, 17) y 42 en Huesca.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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

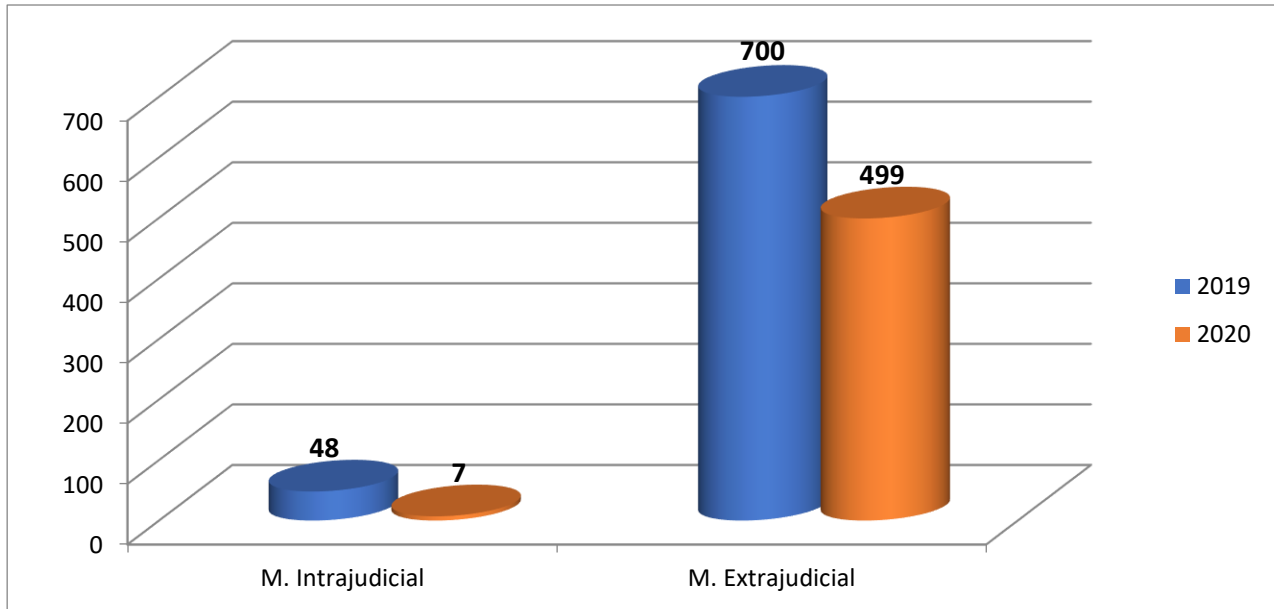


Gráfico 13: Gráfico de los datos comparativos del número de personas usuarias del Programa de Mediación Familiar en función del ámbito de acceso en los años 2019 y 2020.

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

Este año, de nuevo por la situación sanitaria sobrevenida por la Covid-19, no se ha puesto en marcha la mediación intrajudicial, habiendo atendido tan solo a dos familias cuyo proceso había comenzado en 2019.

- **Año 2019:** 700 personas (93,6%) corresponden a mediación extrajudicial y 48 personas (6,4%) a mediación intrajudicial.
- **Año 2020:** 499 personas accedieron extrajudicialmente y 7 personas que venían arrastradas de mediación intrajudicial del ejercicio anterior.



5.3.4 Expedientes abiertos en mediación familiar

El número de expedientes abiertos en Mediación Familiar en el año 2020 ha sido 270. De estos 225 han sido en Zaragoza, 22 en Huesca, 13 en Alcañiz y 10 en Teruel.

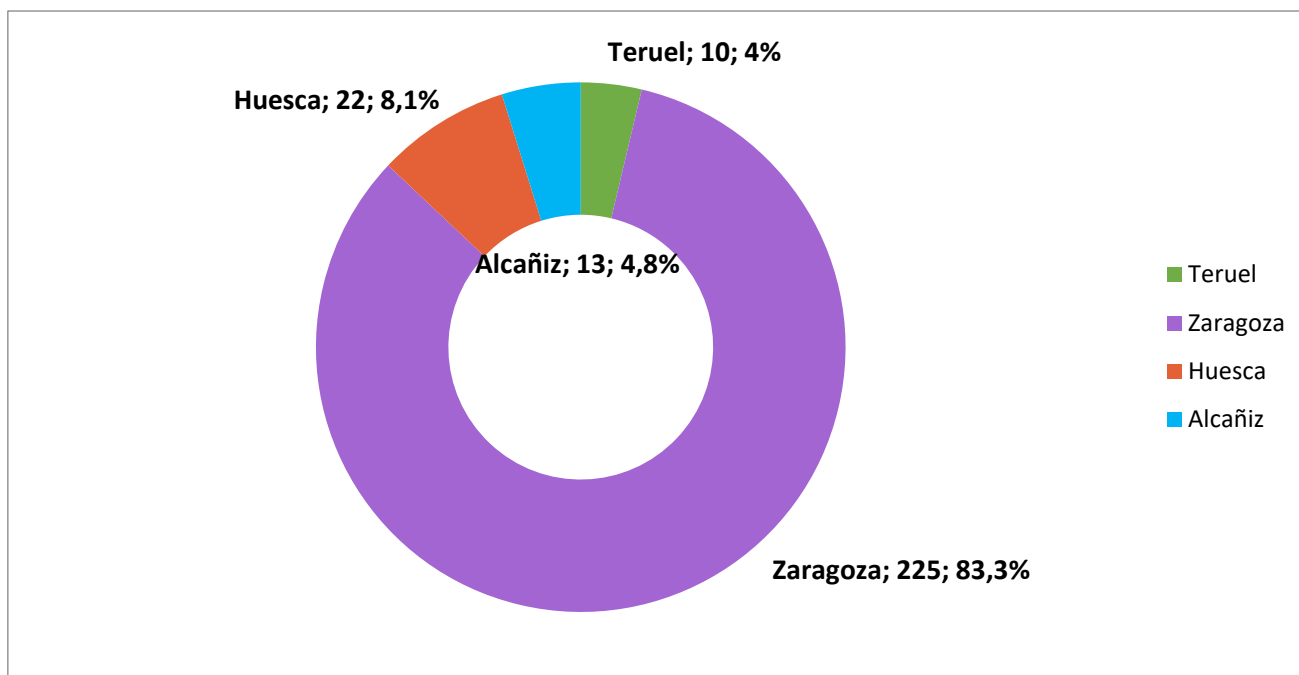


Gráfico 14: Distribución del número de expedientes nuevos por localidad, en el año 2020

El gráfico muestra el número y el porcentaje que se corresponde a la distribución de los nuevos expedientes familiares abiertos por localidad en el año 2020:

Zaragoza: 225 expedientes, casi el 84% del total de Aragón.

Huesca: 22, con algo más del 8%.

Alcañiz: 13, que representa casi un 5%.

Teruel: 10, el 4% del total.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

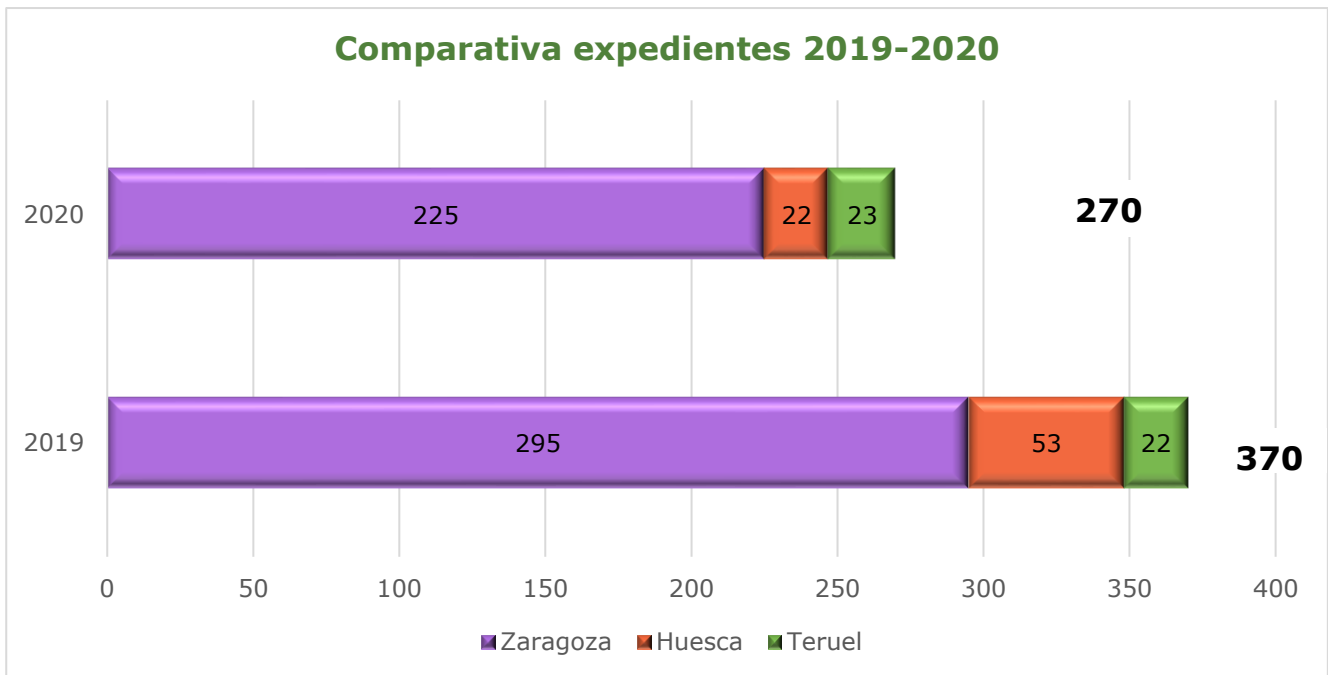


Gráfico 15: Distribución del número de expedientes nuevos por provincias. Comparativa años 2019 y 2020

Cada expediente pertenece a una familia, y tal y como hemos avanzado anteriormente, ha habido menos días de atención por lo que el número absoluto de familias atendidas ha disminuido, si bien, en números relativos se ha mantenido igual que en el año anterior.





5.3.5 Procedencia de las familias

Los canales desde los que han llegado las familias en el 2020 son:

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

Como datos más significativos cabe destacar que de las 270 familias que han sido atendidas en el Programa de Mediación, el 40% accedieron por el boca a boca y desde Servicios Sociales algo más del 22%. Ya con diferencia, pero en torno al 9'5% de las familias conocieron el Servicio a través de Internet y en torno a un mismo porcentaje, a través de otros profesionales, principalmente del Trabajo Social, la Psicología y la Abogacía.



5.3.6 Tipología de la demanda recibida

Tipo de demanda	Número total de familias					
	Intrajudicial		Extrajudicial		Totales	
Ruptura de pareja (acuerdos necesarios para su Pacto de Relaciones Familiares)	1	50%	167	62'3%	168	62'2%
Modificación de Medidas	-		13	4'9%	13	4'8%
M/paterno - filial	1	50%	32	11'9%	33	12'2%
Otros	-	-	56	20'9%	56	20'8%
TOTAL	2	100%	268	100%	270	100%

Tabla 3: Tipología de la demanda

La tabla superior muestra el uso que la población general da a la mediación y este sigue siendo mayoritariamente para los asuntos relacionados con la ruptura de pareja, matrimonial o no, aunque a diferencia de otros ejercicios, se percibe una mayor demanda para poder solucionar otros asuntos familiares. Así, el mayor número de mediaciones demandadas están relacionadas con la separación o divorcio y, además, familias con hijas e hijos menores de edad, que buscan encontrar una nueva organización familiar beneficiosa para toda la familia, con intención de que no se dañe la relación como progenitores.

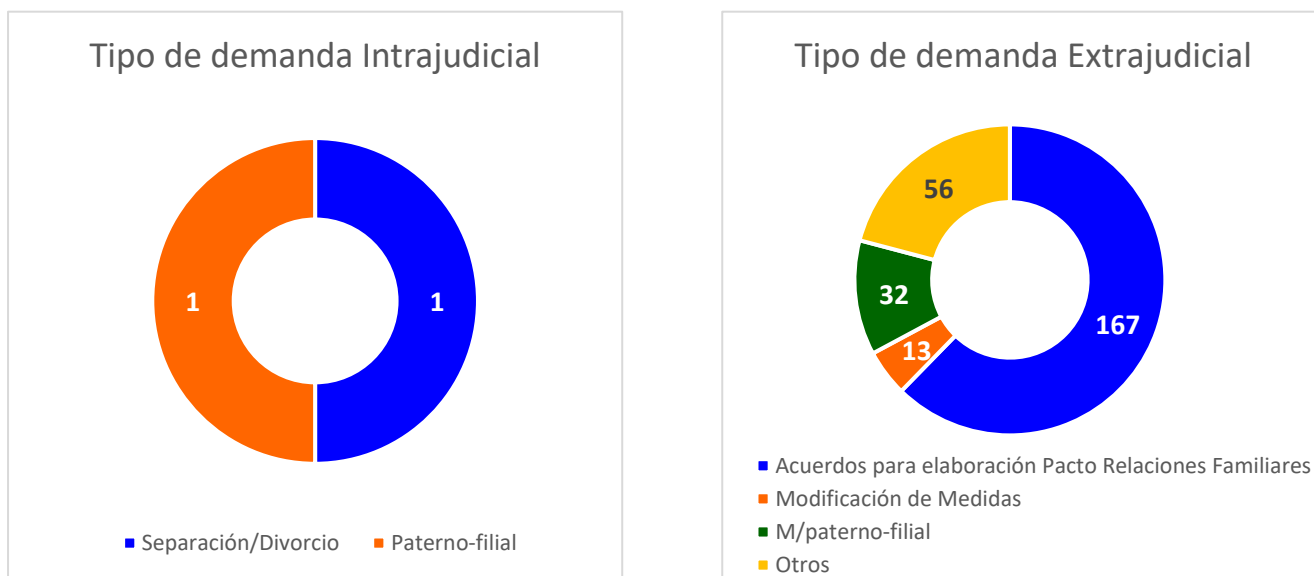
Desde hace unos años se van incrementando progresivamente las solicitudes para mediar entre madres y padres con sus hijas e hijos adolescentes y jóvenes adultos en relación a pautas de convivencia y asunción de responsabilidades y, en este año, ha sido significativo el crecimiento, por el ya mencionado aumento de tiempo de convivencia y estancia en el hogar.

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



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

A continuación, se muestran unos gráficos en los que puede verse el tipo de demanda de las familias, según el ámbito intrajudicial² y extrajudicial, así como uno de datos totales.



Gráficos 16 y 17: tipología de la demanda según ámbito intrajudicial o extrajudicial



Gráfico 18: Tipología total de la demanda

² No es significativo porque solamente se ha atendido a 2 familias arrastradas del año 2019.



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

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

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

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



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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

	GENERAL								
	ZARAGOZA		TERUEL				HUESCA		
			TERUEL		ALCAÑIZ				
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Información	24	10'7	3	30	5	38'5	6	27'3	38
No iniciada	21	9'3	1	10	1	7'7	3	13'6	26
Interrumpida	22	9'8	2	20	-	-	2	9'1	26
Con acuerdo	122	54'2	3	30	6	46'1	7	31'8	138
Sin acuerdo	10	4'4	-	-	-	-	-	-	10
En proceso	26	11'6	1	10	1	7'7	4	18'2	32
TOTAL	225	100	10	100	13	100	22	100	270

Tabla 4: Familias atendidas en el Programa de Mediación según intervención y/o resultado del proceso en 2020, distribuidas por provincias.

5.3.8 Resultados de las mediaciones terminadas en 2020

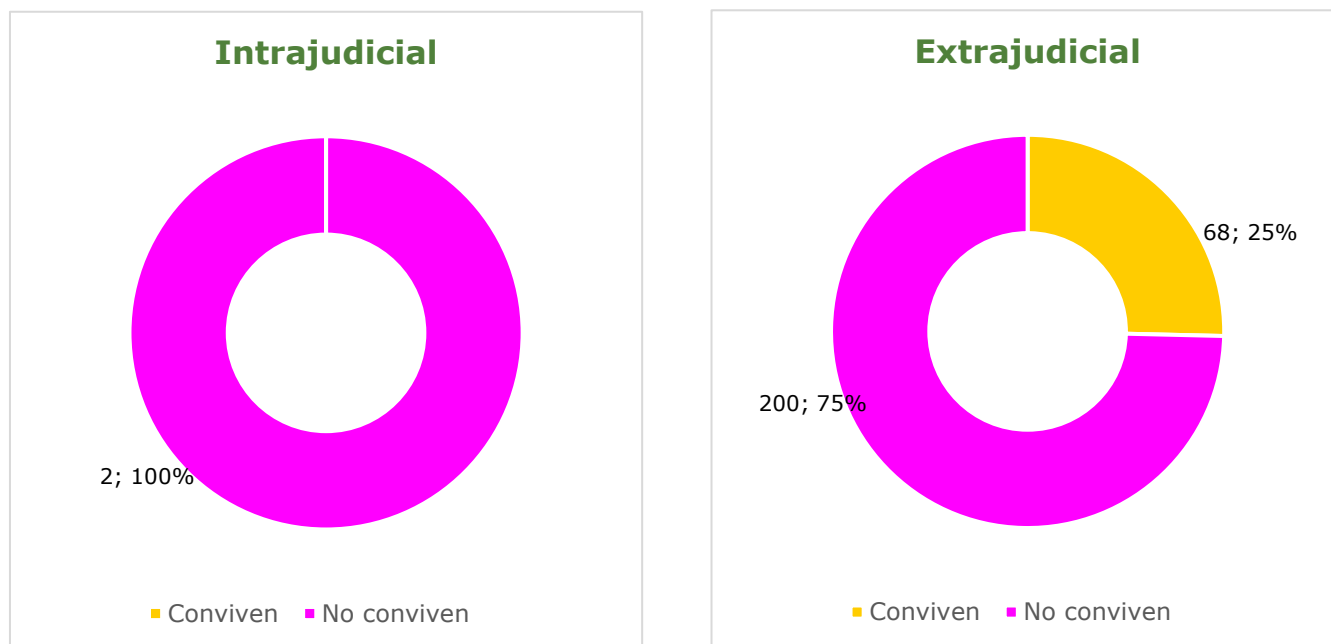
	Intrajudicial		Extrajudicial		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Con acuerdo	-	-	135	93%	135	91'8%
Sin acuerdo	2	100%	10	7%	12	8'2%
TOTAL	2	100%	145	100%	147	100%

Tabla 5: Número de familias que han terminado el proceso en 2020 y resultado del mismo.



En la tabla 5 se muestra el número de familias que han concluido el proceso de mediación y el resultado del mismo, es decir, si han terminado con acuerdos o no.

5.3.9 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar



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

Ya se ha comentado en el apartado 6.1.6 *tipología de la demanda recibida* que, la mayor parte de las mediaciones llevadas a cabo tienen que ver con la ruptura de pareja. Estos gráficos añaden la información de que las familias que acuden, en su mayoría, han iniciado ya la separación física y, además, cesado la convivencia

Algunas de las razones por las que las familias continúan la convivencia un tiempo tras haber tomado la decisión de separarse como pareja, sea cual sea el procedimiento elegido (separación, divorcio, baja como pareja de hecho...) son:

- Cuestiones económicas.
- Cómo informar a las hijas/os de la decisión.
- No tener regularizada la situación con las/os hijas/os.
- Dificultad para encontrar vivienda.



5.3.10 Años de convivencia

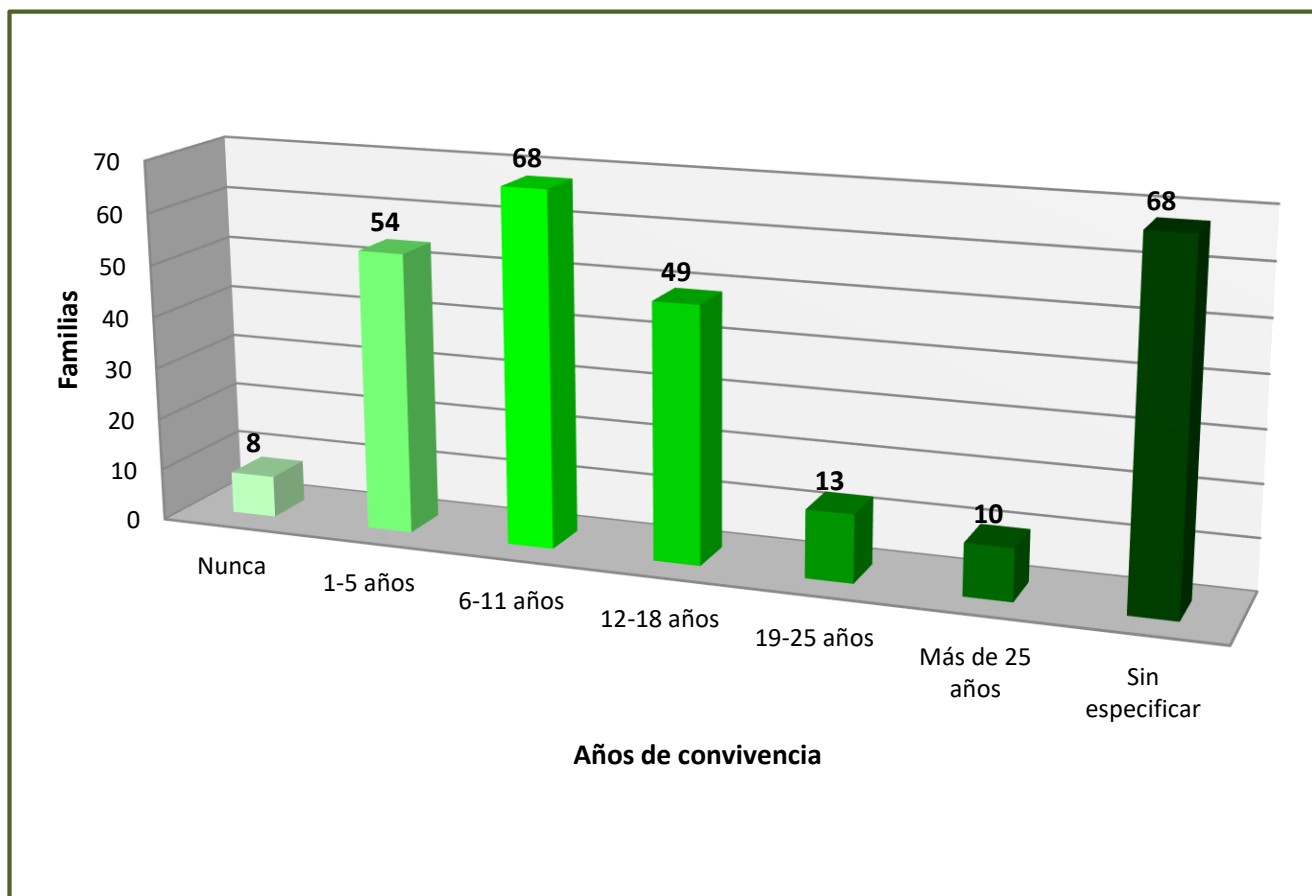


Gráfico 21: Años de convivencia de las familias cuando inician el proceso de mediación.

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



5.3.11 Sesiones de Mediación Familiar

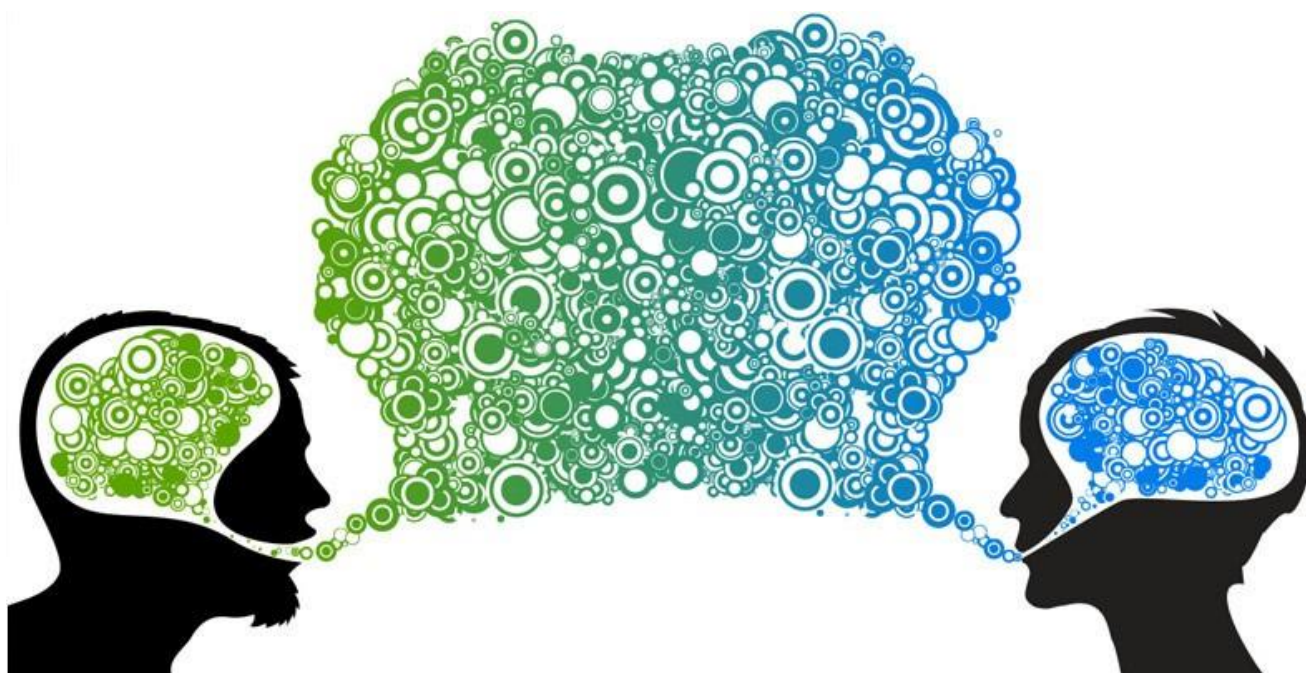
	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
HUESCA	66	48	72'7%
ALCAÑIZ	43	27	62'8%
TERUEL	38	24	63'1%
ZARAGOZA	676	578	85'5%
ARAGÓN	823	667	81'0%

Tabla 6: Número total y porcentaje de sesiones utilizadas en el Programa de Mediación Familiar de las disponibles en el año 2020

Un 19% de las personas que han solicitado cita en el Programa de Orientación Familiar en 2020, no han acudido a su cita. Esto es un porcentaje elevado que este año en gran parte se debe a anulaciones de última hora. Las principales causas por las que las familias han anulado han sido relacionadas con la situación sanitaria por:

- Haber contraído el virus de la Covid-19.
- Confinamiento preventivo por haber estado en contacto con la Covid-19.
- Traslados desde localidades confinadas perimetralmente.

También hay familias que no acuden al Servicio y no avisan de ello, por lo que se pierde la oportunidad de poder citar a otras familias.





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.3.12 Comparativa de datos según el momento de llegada de las familias a Mediación

La mayoría de las familias, cuando tienen hijas e hijos y se produce la separación de la pareja, regulariza la nueva situación familiar una vez que se produce la ruptura de pareja, pero hay algunas que se organizan y no constituyen su Pacto de Relaciones Familiares, bien por desconocimiento de la ley, bien porque se acomodan y dejan pasar el tiempo o por otras razones, la realidad es que esto da lugar a dos formas muy diferentes de desarrollarse la mediación en el Servicio, ya que aunque procedimiento de mediación hay uno, cuando hablamos de mediación derivada de la ruptura de pareja con hijas/os, hablamos de procesos muy diferentes si estos se dan al inicio de la separación o si se dan cuando ya ha pasado un tiempo desde la separación. Esto tiene que ver con cómo se encuentran las personas mediadas emocional y psicológicamente, ya que no es lo mismo afrontarlas cuando hay todo un mundo de emociones por gestionar que cuando estas ya han sido canalizadas.

A esto se suma que en el 96% de las familias que llegan cuando ya ha pasado un tiempo de su separación (podemos hablar incluso de años), la principal motivación que les trae está relacionado con la obligación de regularizar oficialmente la situación de la familia, porque deben presentar el Pacto de Relaciones Familiares para la solicitud de prestaciones o subvenciones, necesidad que se ha visto incrementada este año con la aparición del Ingreso Mínimo Vital. Las técnicas y tiempos que se necesitan en uno y otro caso son distintas.

Para ejemplificar esto, se han tomado 64 expedientes de mediaciones familiares por ruptura de pareja con hijas/os a cargo, 37 de familias que recurrieron a mediación en los primeros momentos de producirse la ruptura y 27 de familias que acudieron una vez superado el duelo de la separación y adaptados a una nueva organización familiar.





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

A las primeras las identificaremos como familias en su inicio de la separación y a las segundas como familias con la separación consolidada, entendiendo por separación la ruptura de pareja independientemente de la forma en que estaban vinculadas (matrimonio, pareja de hecho, convivencia sin regularizar) y del proceso legal que vayan a adoptar para su cese (separación, divorcio, baja registro parejas de hecho).

El 100% de estas 64 familias optaron por la Mediación como primera opción, siendo las motivaciones que alegaron:

- “Separarse de forma amistosa”
- “Hacerlo bien por los hijos”
- Por cuestiones económicas (Servicio público, y por consiguiente gratuito para las familias usuarias)

5.3.12.1 En relación a la demanda

En cuanto a la **solicitud de la primera cita**, mayoritariamente lo hacen los dos progenitores conjuntamente. En el caso de las separaciones en su inicio el 81'1% y en caso de las separaciones consolidadas el 96'3%.

5.3.12.2 En relación al procedimiento

La **media de las sesiones** en los procesos en el caso de las separaciones en su inicio es de 4'6 frente y de 2 en las ya consolidadas. Otra diferencia importante es que en las primeras en un 56'8% son necesarias sesiones individuales y en las segundas solo se desarrollan sesiones conjuntas.

5.3.12.3 En relación a las características de las familias

El 100% de las familias con separación consolidada ya no conviven en el mismo domicilio mientras que en las que están en su inicio de la separación, casi un 25% se mantienen ambos miembros de la pareja en el domicilio familiar.





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En cuanto a los **años de convivencia**:

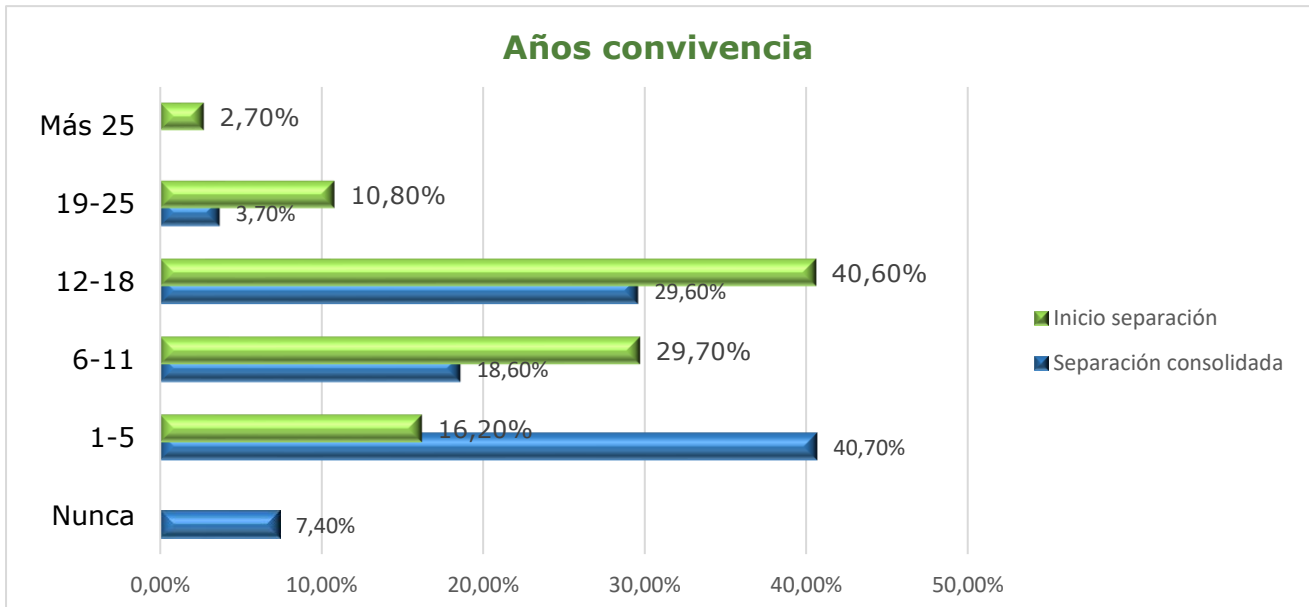
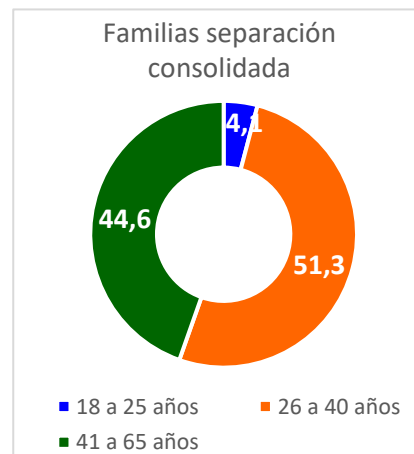
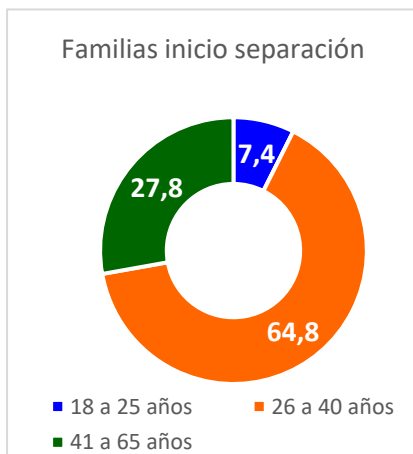


Gráfico 22: Comparativa años de convivencia entre las familias que llegan al inicio de su separación y las que lo hacen con esta ya consolidada.

Como puede verse las familias que ya llevan un tiempo separadas, mayoritariamente han convivido menos de 5 años, mientras que quienes llegan recién tomada la decisión de la separación han convivido mayoritariamente entre 12 y 18 años.

El grupo mayoritario por **franja de edad** entre las familias que organizan su separación a través de la Mediación es principalmente de entre 26 y 40 años, la diferencia es que entre quienes lo hacen al inicio de su separación la diferencia con el siguiente grupo de edad (41 a 65 años) apenas existe, mientras que en las separaciones consolidadas la diferencia es mucho más pronunciada.



Gráficos 23 y 24: Porcentaje de las franjas de edad de las personas que acuden a Mediación tras la separación de pareja.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En cuanto al **nivel de estudios** de las familias existe una notable diferencia entre aquéllas que toman la decisión de regularizar la situación familiar desde el inicio de la separación y aquellas que lo hacen pasado ya un tiempo o por imperativo administrativo. Como puede observarse en el gráfico, entre los miembros de las primeras hay un número más alto que realizó estudios más allá de los obligatorios, mientras que entre los miembros de las segundas el mayor número es de personas con estudios primarios.

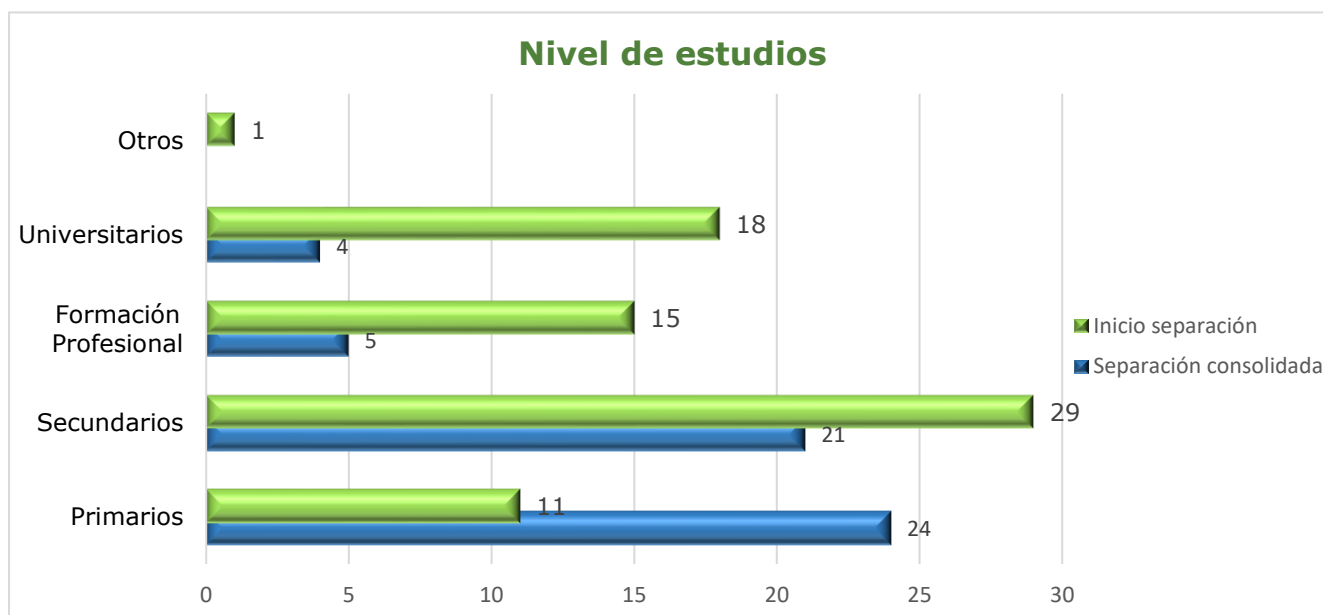


Gráfico 25: Comparativa nivel estudios entre las familias que llegan al inicio de su separación y las que lo hacen con esta ya consolidada.

La **ocupación** de las familias es también muy diferente entre aquellas cuya separación está consolidada y las que están en el inicio de la misma. El nivel de desempleo en las primeras representa el 50%, y como ya se ha comentado, es uno de los principales motivos de acceso al Servicio, con objeto de obtener de una forma rápida y económica la documentación necesaria para acceder al derecho de prestaciones económicas de la Administración Pública. En este grupo, casi la totalidad de las personas que trabajan lo hacen por cuenta ajena y en su mayoría con contratos temporales.

Entre las familias que acuden al inicio de su separación, aunque el porcentaje de desempleo también es importante, el 20%, la mayor parte de las personas están empleadas y lo hacen por cuenta ajena.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En las familias con un tiempo ya separadas el trabajo autónomo representa un 5'5%, y en las familias recién separadas un 12'3%.

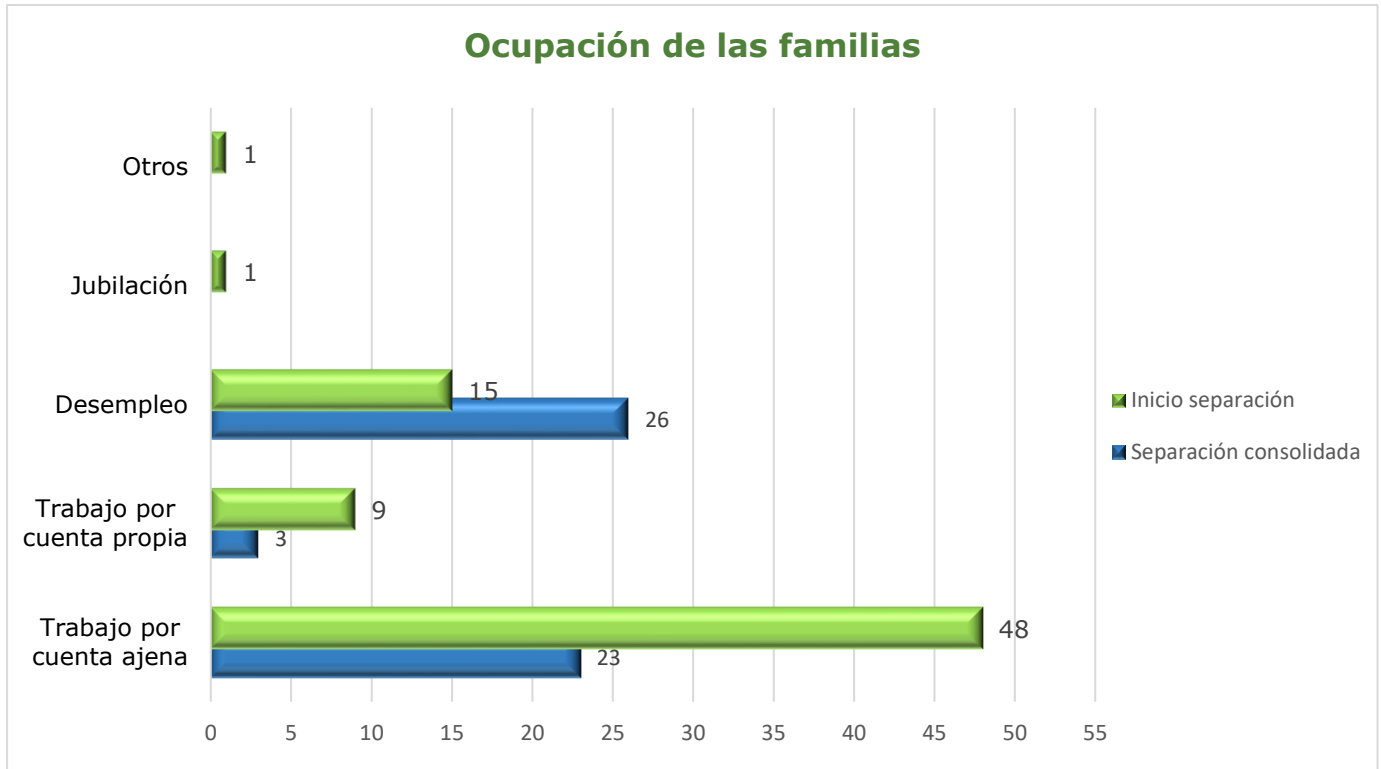


Gráfico 26: Comparativa ocupación de las familias que llegan al inicio de su separación y las que lo hacen con esta ya consolidada.

5.3.12.4 En relación al modelo de custodia elegido

El modelo de custodia elegido por las familias que inician su separación en el 2020 es equilibrado entre compartida y monomarental, a diferencia de las familias que llevan un tiempo separadas (incluso años), cuya elección mayoritaria ha sido custodia monomarental, dando así continuidad al modelo más común en nuestra sociedad, en la que la mayor carga de crianza de las hijas e hijos recae sobre la figura materna.

Los gráficos siguientes nos muestran el tipo de custodia pactado y los tiempos de convivencia con uno y otro progenitor en los casos de custodia compartida.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

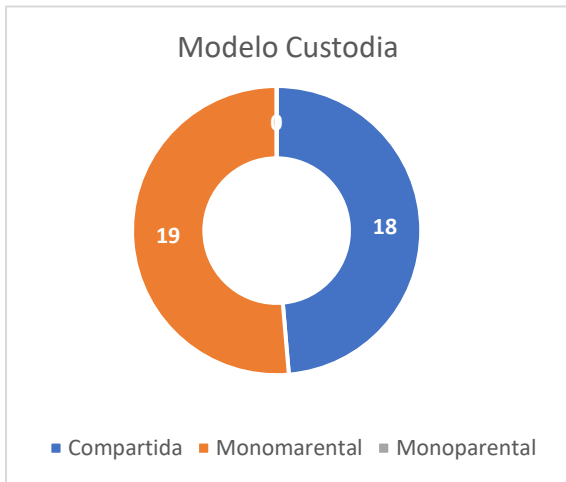


Gráfico 27: Modelo custodia elegido por las familias al inicio de su separación.

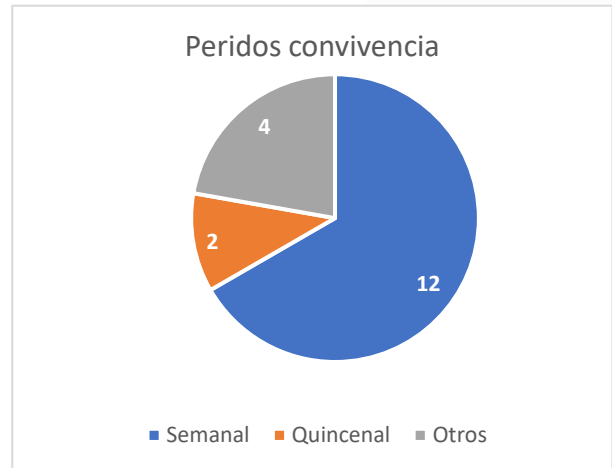


Gráfico 28: Periodos estancia de los hijos con sus progenitores.

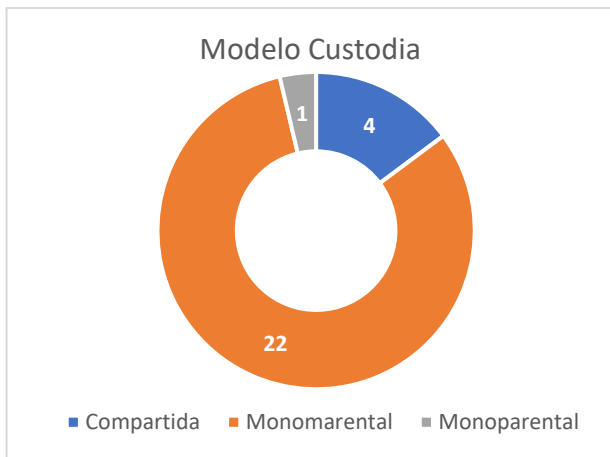


Gráfico 29: Modelo custodia elegido por las familias con la separación consolidada.

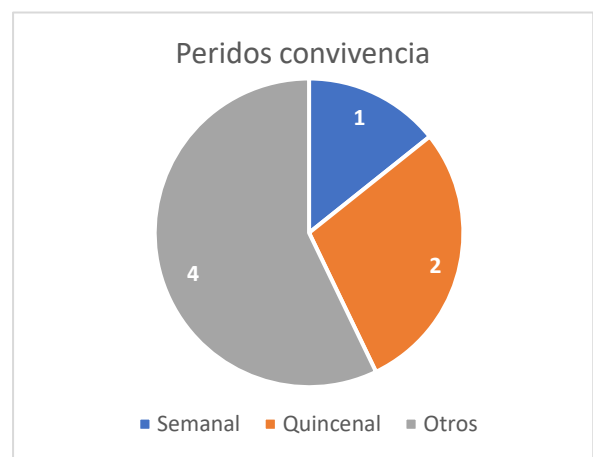
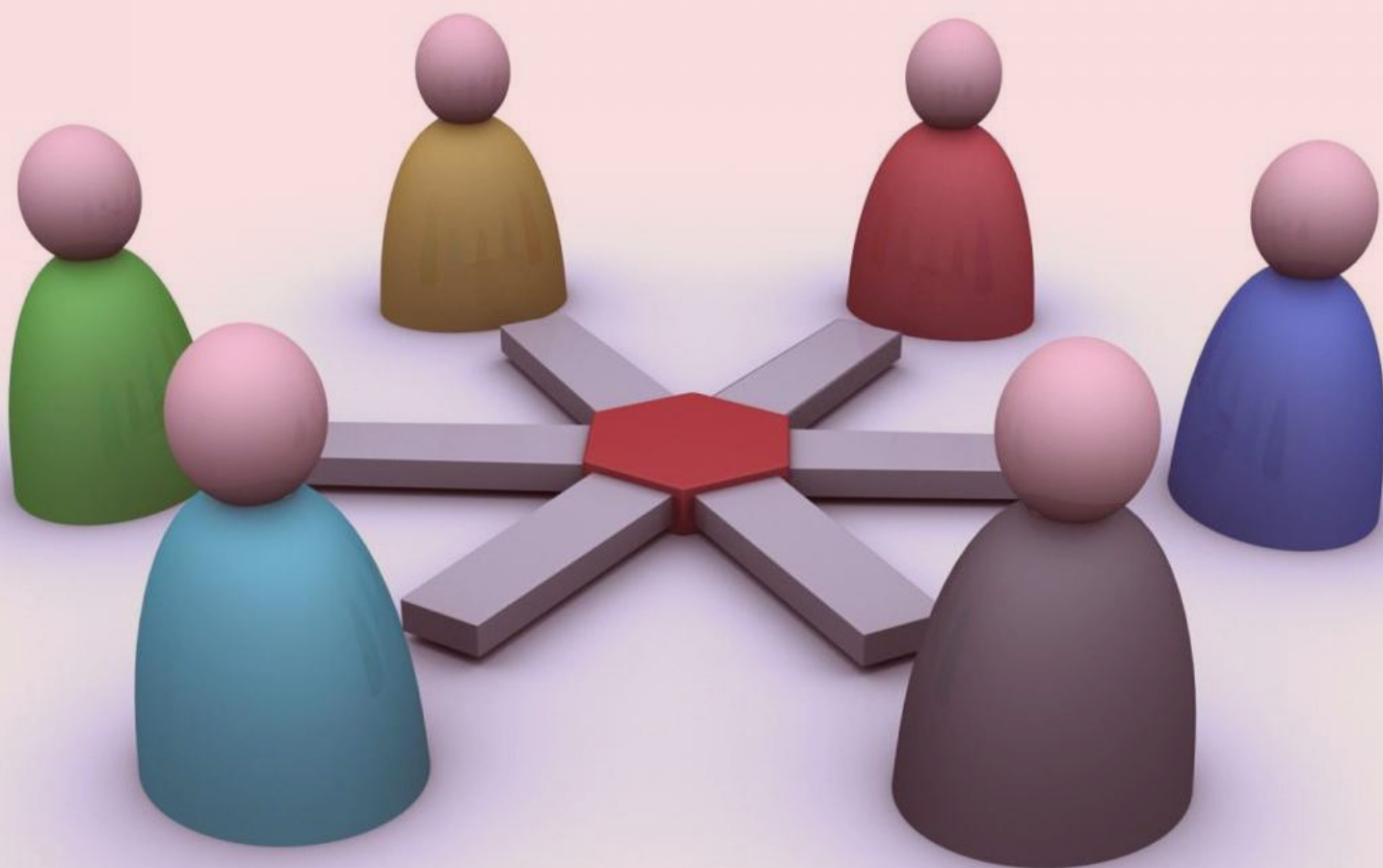


Gráfico 30: Periodos estancia de los hijos con sus progenitores.



***6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS
CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y
MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2020***



6.1 Plan de Formación

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 constituye una crisis sanitaria de gran magnitud tanto por el elevado número de personas afectadas como por el riesgo de incumplir sus derechos. El Gobierno dictó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Por parte de la Fundación Adcara se consideró que, a pesar de que a lo largo de estos 25 años, se había realizado de forma presencial diversas actividades formativas; en éste momento se decidió establecer como medida de prevención la suspensión de la mayor parte de actividades formativas presenciales viendo una gran oportunidad en este momento Covid-19 en la formación online.

Durante el periodo de confinamiento y hasta la actualidad, hemos visto como la crisis sanitaria ha supuesto un antes y un después para la formación digital que se ha convertido en un bien de primera necesidad.

Durante este periodo se ha dado una mayor relevancia a la visibilidad en las Redes Sociales, diseñando materiales de formación y apoyo a los profesionales, a las familias, a las parejas, a los adolescentes y niños/as. Una vez pasado el periodo de confinamiento se han mantenido estas actividades con una periodicidad de dos veces a la semana.

Se creó un aula de formación abierta en modalidad online. Dentro del aula se ha dado especial interés al área de formación denominada Desayunos Virtuales (Encuentros):

- Aprender a Quererse y Valorarse: Claves del autoconcepto y autoestima.
- Descubre tus fortalezas – Práctica el empoderamiento.
- Buenos tratos en la pareja.
- Pautas en torno a las Víctimas de Violencia de Género.
- Corresponsabilidad.
- Pautas para Profesional.



Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Realizando 6 sesiones sincrónicas (60 min de exposición, 20 min de dudas), destinadas como se ha indicado a todos los profesionales y usuarios/as de todos los programas que gestiona la Fundación Adcara, vía streaming a través de Google Meets. Durante las sesiones se han compartido documentos, formularios y se han utilizado todas las herramientas que nos brinda Google, para poder llevar a cabo la formación desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo.

Se ha informado a través de las Redes Sociales (Twitter:@AdcaraFundacion Facebook: Fundacion Adcara Instagram: adcarafundacion web: www.adcara.org) con documentos diseñados y compartidos para tal fin, con 15 días de antelación, difundiendo el enlace donde cada participante (profesional, familias, alumnado) se pueda conectar y recibir la formación y los documentos compartidos.



A continuación, compartimos todo el trabajo en materia de formación que se ha realizado por parte de Fundación Adcara, para adaptar durante el año 2020 el Plan de Formación a la modalidad virtual.

Propuestas para aprender a querer&se



Que tus emociones no queden confinadas





Mensajes que inspiran a querer&se



Desayunos, encuentros virtuales



Durante el año 2020 se impartieron diversos cursos y talleres de forma online y presencial, donde participaron activamente el equipo de profesionales mediadores del Servicio de Orientación y Mediación Familiar. Estos cursos desarrollados a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo y de Quironprevención.

Dentro del temario de formación impartido para el desarrollo de habilidades y destrezas en diversas áreas, el equipo profesional del Servicio de Orientación y Mediación Familiar cursó formación en:

- Coaching, desarrollo profesional estratégico.
- El uso eficaz del tiempo.
- Técnicas de motivación y dinámicas de grupo.
- Introducción a la LOPD-GDD y al RGPD.
- Prevención en primeros auxilios.
- Aspectos generales del SARS-COV-2.
- Prevención en riesgos de puestos de educadores sociales.



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Así mismo se realizó el 15 de diciembre un encuentro/celebración del 25 aniversario de la Fundación Adcara, dirigido a todos/as los/as profesionales de la fundación en el que se expuso la trayectoria de la entidad desde sus inicios en 1994 hasta la actualidad. Presentando de forma dinámica y transversal los distintos programas en los que está especializada la fundación Adcara; y en los que la familia, los/as adolescentes, los niños y niñas son los protagonistas.



6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Este año debido a la situación sanitaria, la difusión presencial se ha visto limitada. Aun así, ha habido dos momentos principales de difusión del Servicio, una a principios de año, en el programa Buenos días Aragón, de la televisión pública aragonesa y otra en Alcañiz, donde se reunió a varios profesionales para explicarles los dos programas que se llevan a cabo en el Servicio y el modo de acceder a ellos.





Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Por otro lado, ha habido una amplia difusión del Servicio a través de diversas acciones:

- Adcara, como entidad que gestiona, a través de su página en Facebook y de sus cuentas de Twitter e Instagram. Se realizaron además de la promoción ordinaria del Servicio, momentos puntuales en los que la difusión era replicada por las cuentas individuales y grupales de un amplio número de trabajadoras/es de la entidad.
- La Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón, como Administración Pública responsable, a través de su página web, su cuenta de Twitter y de una campaña extraordinaria realizada durante los meses de confinamiento, a través de varios medios de comunicación, para acercar la información a un porcentaje mayor de la ciudadanía, con especial interés en el Programa de Orientación Familiar, debido a las circunstancias que se estaban viviendo.

