

# SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

MEMORIA ANUAL EJERCICIO 2021

**Dirección General de Igualdad y Familias**





<b>1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
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
<b>3. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>14</b>
3.1 Introducción y características .....	15
3.2 Forma de acceso .....	17
3.3 Proceso de Orientación Familiar .....	17
<b>4. PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>19</b>
4.1 Introducción y características .....	20
4.2 Forma de acceso .....	20
4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar .....	21
4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar .....	22
4.4.1 Ruptura de pareja con hijas/os a cargo .....	22
4.4.2 Ruptura de pareja .....	22
4.4.3 Pareja .....	22
4.4.4 Cuidado de mayores u otros miembros dependientes .....	23
4.4.5 Progenitores e hijas/os .....	23
4.4.6 Herencias familias .....	23
4.4.7 Relaciones familiares / familia extensa .....	23
4.4.8 Empresa familiar .....	23
4.5 Procedimiento de la Mediación Familiar .....	24
<b>5. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR .....</b>	<b>26</b>
5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2020/2021 .....	27
5.2 Datos del Programa de Orientación Familiar .....	30



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

5.2.1 Personas atendidas en orientación familiar. Evolución del Programa .....	30
5.2.2. Perfil de las personas beneficiarias .....	32
5.2.3 Tipología de la demanda .....	34
5.2.4 Sesiones de orientación familiar.....	35
<b>5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar.....</b>	<b>37</b>
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 2021 .....	38
5.3.3 Expedientes abiertos en mediación familiar .....	39
5.3.4 Procedencia de las familias.....	41
5.3.5 Tipología de la demanda recibida.....	42
5.3.6 Tipo de actuación realizada con las familias que han llegado al Programa de Mediación .....	44
5.3.7 Resultados de las mediaciones terminadas en 2021 .....	46
5.3.8 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar .....	46
5.3.9 Años de convivencia .....	47
5.3.10 En relación a la demanda .....	48
5.3.11 Otras características de las familias .....	48
5.3.12 Modelo de custodia elegido.....	49
5.3.13 Diferencias según el momento de llegada de las familias a Mediación .....	50
5.3.14 Sesiones de Mediación Familiar .....	52
5.3.15 Seguimiento a familias .....	53
<b>6. OTRAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR EN 2020.....</b>	<b>54</b>
<b>6.1 Plan de Formación .....</b>	<b>55</b>
<b>6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar .....</b>	<b>57</b>



# **1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR**





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

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

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

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

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

Desde el 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.

En este año 2021, a diferencia del año anterior, se ha podido atender de manera presencial durante todo el año, si bien, ha habido momentos coincidentes con los picos más altos de contagios, en los que ha habido familias que no han podido acudir a sus citas, aspecto que se ve reflejado en las horas que había disponibles y en las que han podido ser practicadas finalmente.

El Servicio de Orientación y Mediación Familiar trata de adecuarse en todo momento a las circunstancias de la población aragonesa, y ha habido por tanto un incremento de atenciones telefónicas y de trabajo que se ha realizado a través de consultas vía correo electrónico. Como no era previsible al inicio del año sino que ha sido una adaptación derivada de la necesidad, no se ha contado con estructura de medición para conocer el impacto de esta nueva forma de atención a las familias, que, aunque similar a la que se dio en los meses de confinamiento, no es exactamente igual y por tanto, a partir de ahora se quedará como un modelo de atención que habrá que tener en cuenta tanto a modo estadístico para la Memoria como para el conocimiento del propio funcionamiento y mejora del Servicio en sí.







## ***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 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 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.

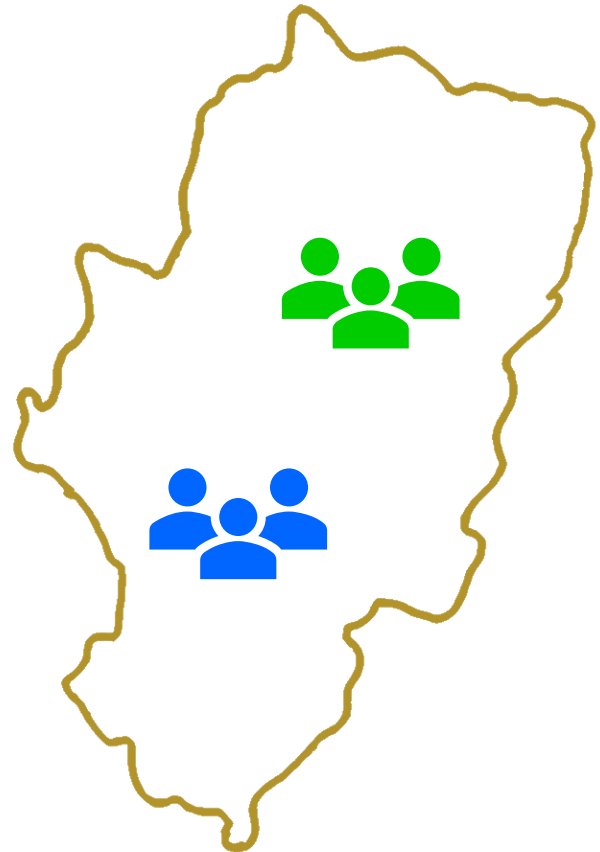
Una **atención personalizada** de cada caso. Es decir, aunque en Orientación no se hace terapia, y la Mediación tiene una metodología específica, se adaptan en cada caso las técnicas de gestión emocional, de comunicación, etc. más adecuadas, de modo que los miembros de cada unidad familiar se sientan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

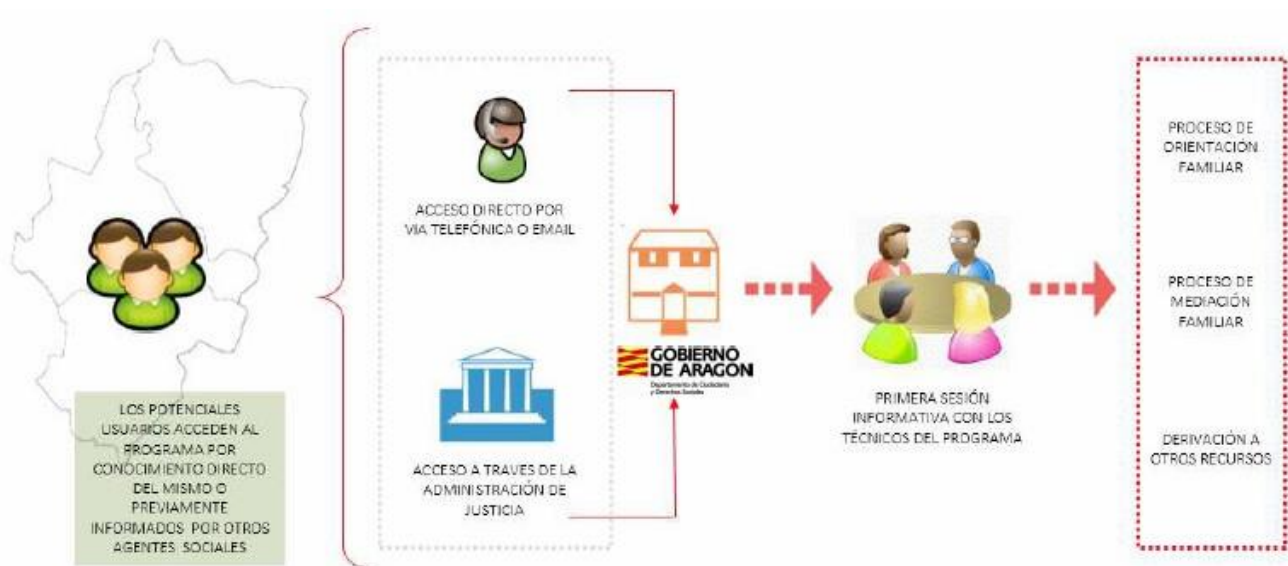
Se atienden personas o grupos familiares que quieren respuesta a situaciones difíciles derivadas principalmente de la siguiente tipología de conflictos:

- 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 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 La Orientación Familiar 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.

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 y de la propia convivencia.

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 la elaboración de nuevas pautas funcionales que favorezcan procesos de cambio en el funcionamiento global del sistema y la organización familiar.

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



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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:

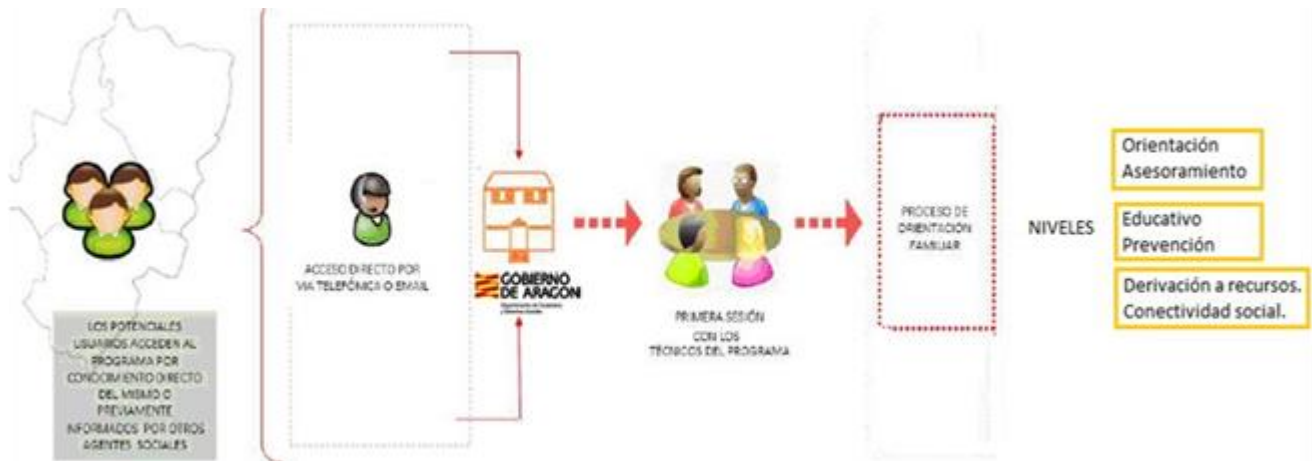
- Definir los problemas dentro de la familia.
- Conocer cómo contribuye cada uno de sus miembros a dar forma a su contexto familiar.
- Identificar cómo afecta el comportamiento de cada miembro en los demás.
- Desarrollar habilidades para la gestión de sus conflictos y restaurar la capacidad de la familia 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 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.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### 3.2 Forma de acceso

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



### 3.3 Proceso de Orientación Familiar

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

## 4.2 Forma de acceso

Las familias pueden acudir al servicio público de mediación familiar:

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

Esta forma de acceso determina dos tipos de Mediación:

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

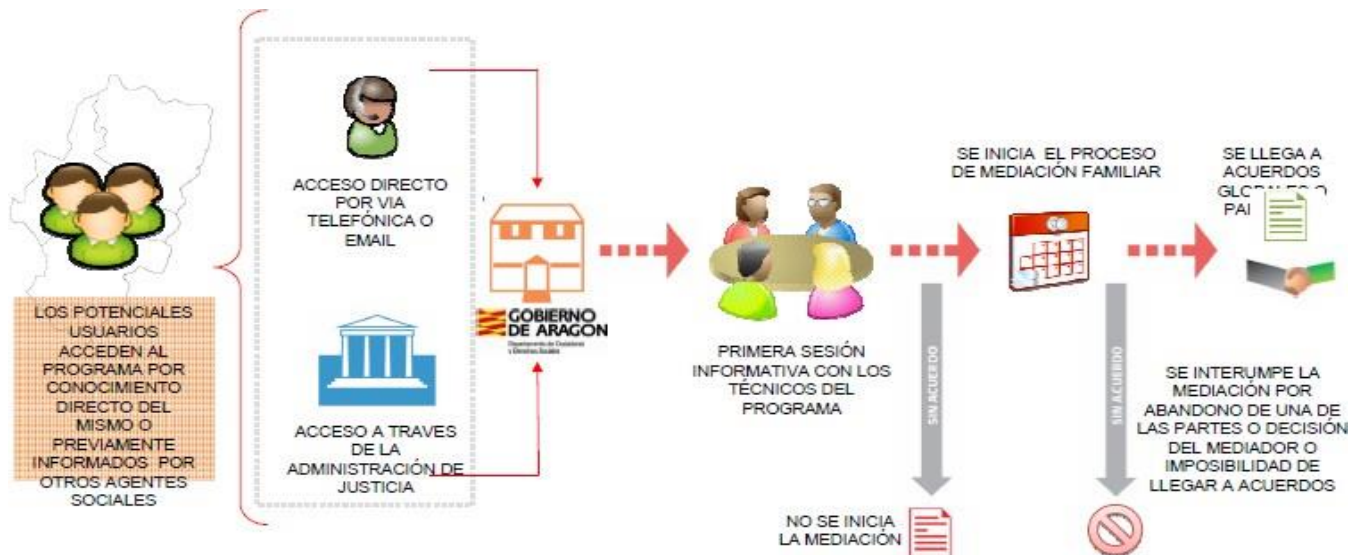
De esta forma acceden al programa de Mediación Familiar conociendo en qué consiste este proceso y habiendo aceptado la participación voluntaria en el mismo.





## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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



### 4.3 Conflictos susceptibles de mediación familiar

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

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



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

## 4.4 Aspectos que suelen abordarse en mediación familiar

### 4.4.1 Ruptura de pareja con hijas/os a cargo

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

### 4.4.2 Ruptura de pareja

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

### 4.4.3 Pareja

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



#### 4.4.4 Cuidado de 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 lo es flexible para adaptarse a la complejidad de las familias. Está basado en la voluntariedad de participación de las personas mediadas, la neutralidad e imparcialidad de las personas mediadoras y la total confidencialidad sobre los temas a tratar de todas las personas presentes en la mediación.

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

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

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

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



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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

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

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



## **5. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR**

**Memoria Año 2021**







## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

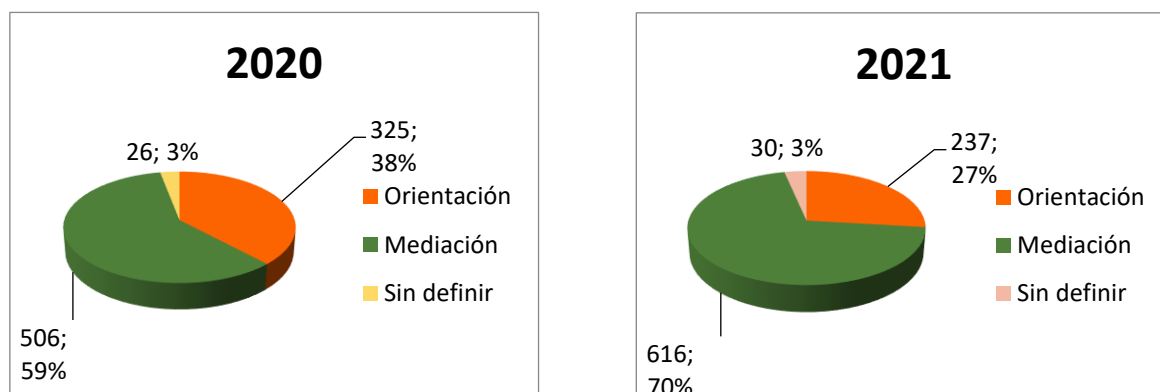
### 5.1 Datos generales: comparativa interanual del Servicio, años 2020/2021

Durante el año 2021 se han atendido en el Servicio de Orientación y Mediación Familiar un total de 883 personas:

- Programa de **Orientación familiar**: 237; un 27% del total de personas atendidas en el Servicio.
- Programa de **Mediación Familiar**: 616; que suponen el 70% del total.
- Personas que se informaron de ambos programas: 30, que representan el 3%.

	2020		2021		% Comparativo
P. Usuarías Orientación	325	38%	237	27%	-27,1%
P. Usuarías Mediación	506	59%	616	70%	+21,7%
P. se informan de ambos programas	26	3%	30	3%	=
P. Usuarías totales	857		883		+3,0%

Tabla 1: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2020 y 2021



Gráficos 1 y 2: Datos totales de personas atendidas en el Programa de Orientación y Mediación Familiar en los años 2020 y 2021

Los gráficos nos muestran el número de personas atendidas en los Programas de Orientación y Mediación Familiar. Como puede observarse, hay un descenso de las personas que han pasado por Orientación, y por contra un aumento de las personas atendidas en Mediación. Al ser dos Programas que conviven como uno solo en cuanto a que se atienden en el mismo espacio, horario y por las mismas



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

profesionales, los efectos en uno, en este sentido hablando, provocan los contrarios en el otro.

En números absolutos se puede observar que se ha atendido a 82 personas menos en el Programa de Orientación y a 110 más en el Programa de Mediación. Estos números no se corresponden con la demanda de la población, que ha sido mayor, pero que fruto de los contagios y los consiguientes confinamientos de última hora, han provocado, como ya se ha señalado en la introducción, que hayan quedado horas desiertas. Esto ha vuelto a poner de manifiesto la falta de una plataforma segura desde la que realizar procedimientos de mediación online con las máximas garantías.

10 personas se acercaron al Servicio a informarse de ambos programas sin definirse por ninguno de ellos.





***PROGRAMA DE ORIENTACIÓN  
FAMILIAR 2021***



## 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

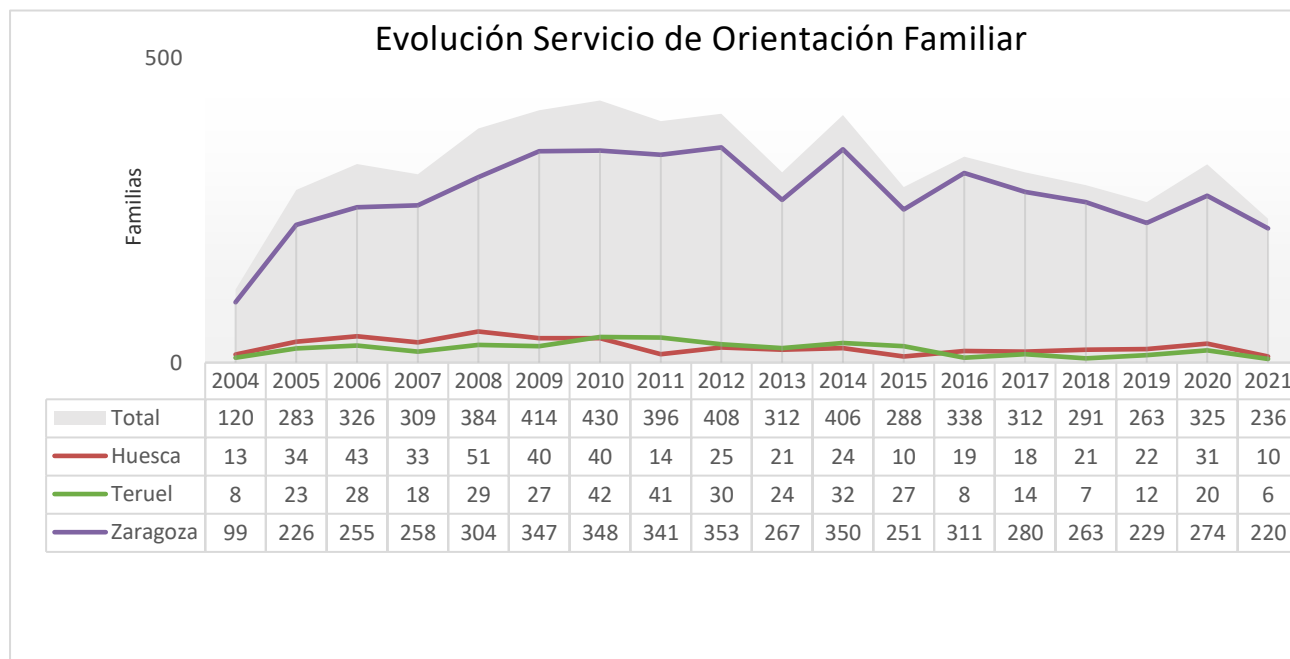


Gráfico 3: Número de personas atendidas en Orientación Familiar desde 2004 hasta 2021

El número total de personas atendidas en el Programa de Orientación Familiar en Aragón en este intervalo de tiempo ha sido de 5.842. Este dato indica una media aproximada de 325 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. En 2020, hubo un aumento de la atención en este programa, por la influencia que en ello ha tenido la actual crisis sanitaria y que en 2021 ha vuelto a datos más similares a 2019.

Centrándonos en la información por provincias, vemos que en Zaragoza los datos son más constantes, pero que en Huesca y Teruel el Programa de Orientación ha disminuido considerablemente.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### En cuanto a la distribución de la atención por provincias en 2021:

- Según el número de familias atendidas, que ha sido un total de 116 en todo Aragón:

**Zaragoza:** 106 familias, un 92% del total.

**Huesca:** 5 familias, un 4% del total.

**Teruel:** 5 familias, un 4% del total.

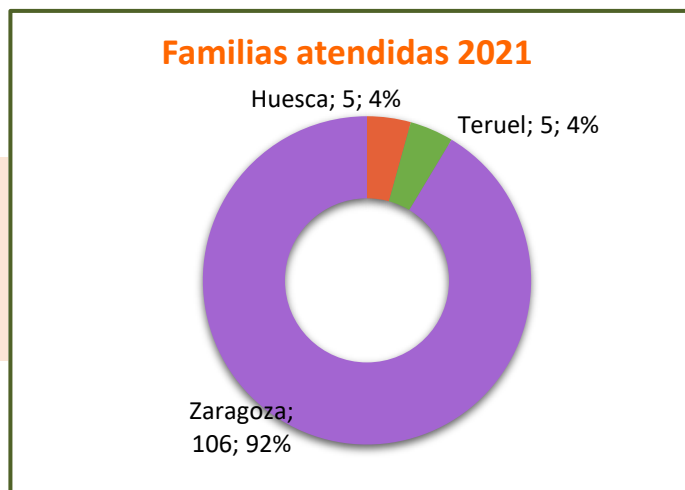
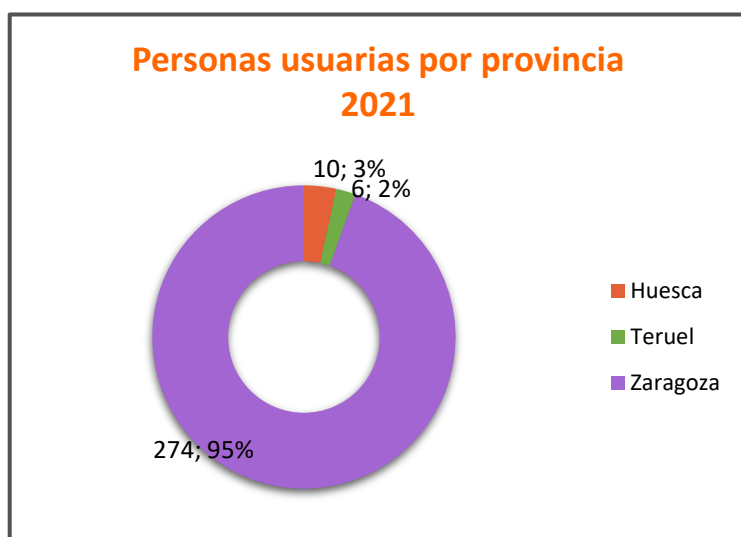


Gráfico 4: Familias atendidas en el Programa de Orientación Familiar en 2021.

- Según el número total de personas atendidas en la Comunidad, 236:



**Zaragoza:** 220 personas, un 95% del total

**Huesca:** 10 personas, un 3% del total

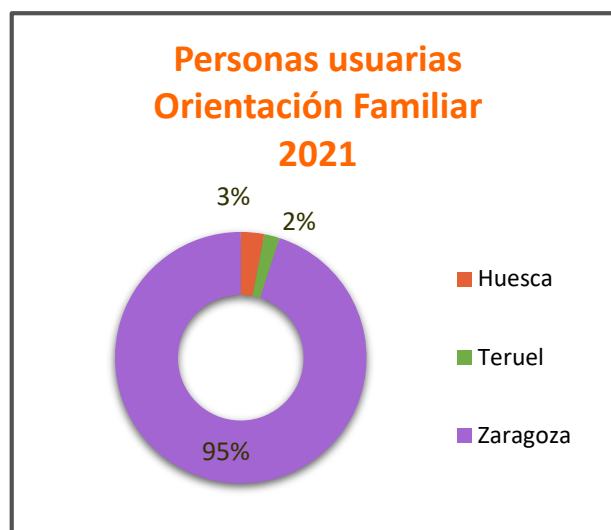
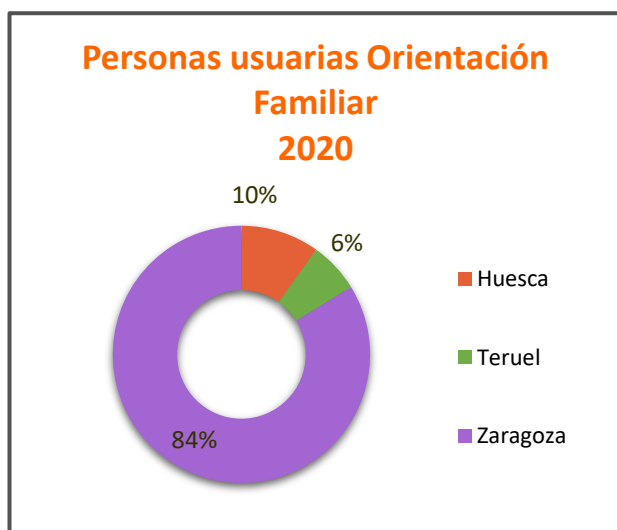
**Teruel:** 6 personas, un 2% del total.

Gráfico 5: Distribución por provincias del número total de personas atendidas en el Programa de Orientación en el año 2021.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

En una comparativa con el año anterior, se observa en el porcentaje de atenciones llevadas a cabo por provincias, que en Zaragoza se ha incrementado sustancialmente en comparación con Huesca y Teruel, aunque en números absolutos el número de orientaciones familiares llevadas a cabo ha disminuido en las tres provincias.



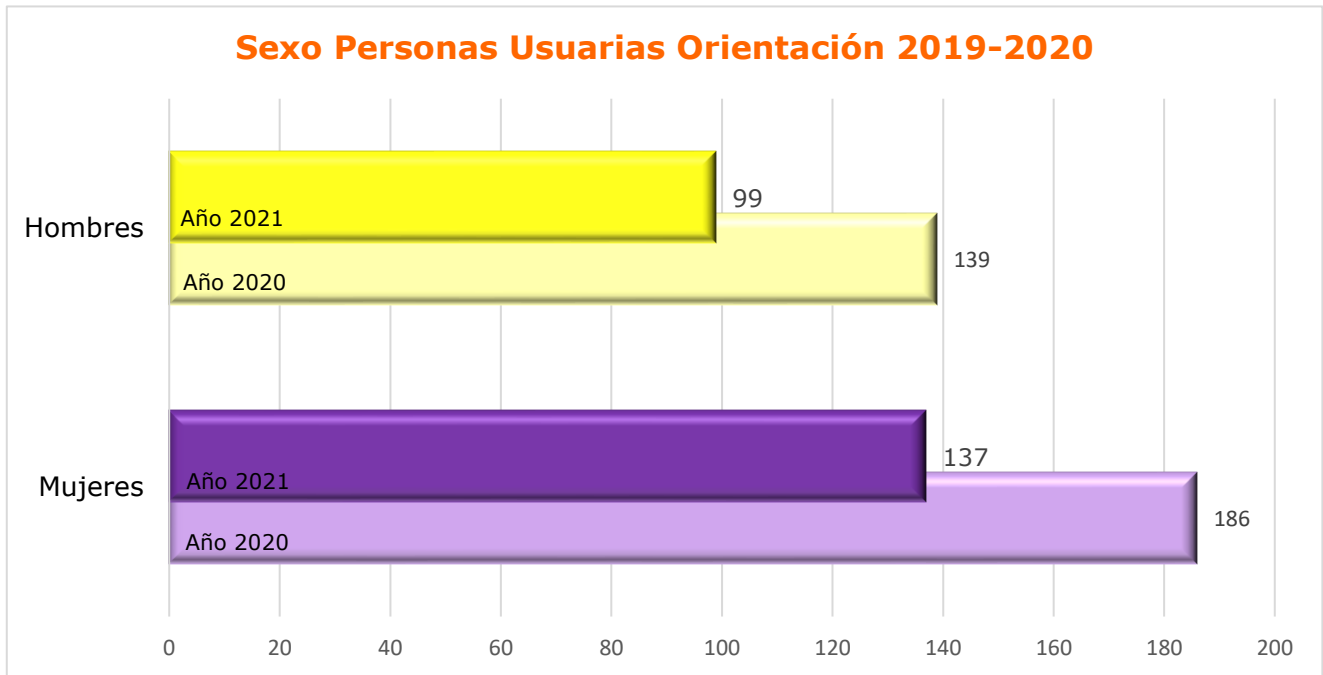
Gráficos 6 y 7: Porcentaje del número de personas atendidas por provincia en los años 2020 y 2021

### 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.

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 2020 como en 2021, que sirve de comparativa de la evolución del Programa.



*Gráfico 8: Personas atendidas en el Programa de Orientación por sexo. Comparativa años 2020 y 2021.*

Como observamos en este gráfico comparativo entre los años 2020 y 2021, el número de mujeres y hombres atendidos en el Programa de Orientación se sitúa en cifras similares. En el año 2020, de las 325 personas usuarias del Programa de Orientación, las mujeres representan un 57% y los hombres un 43% y en el año 2021 de las 236 personas, las mujeres suponen un 58% y los hombres un 42%.







## 5.2.3 Tipología de la demanda

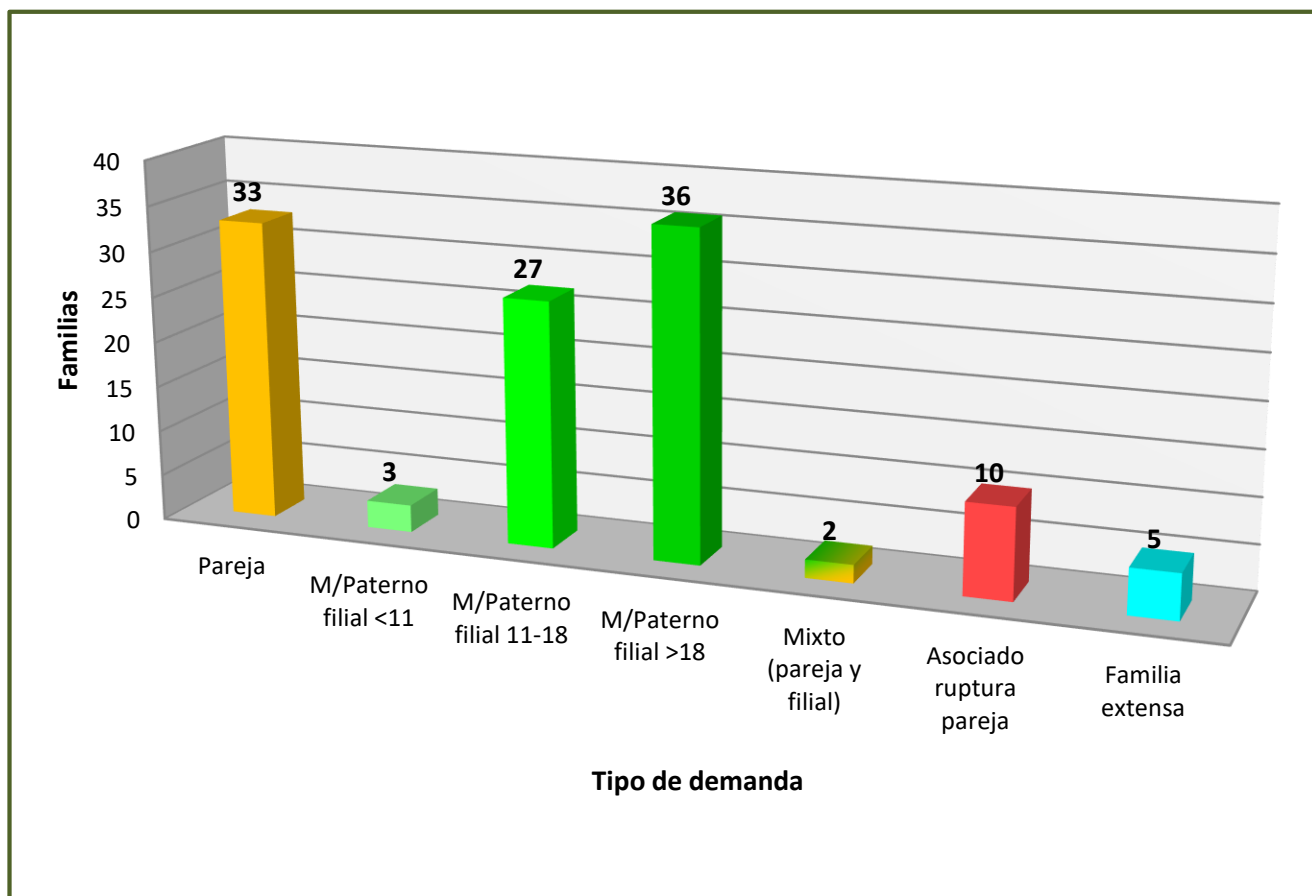


Gráfico 9: Familias atendidas en Orientación Familiar por tipo de demanda en 2021

El gráfico muestra el motivo por el que se ha acudido en este año al Programa de Orientación Familiar. Podemos observar que el mayor número se corresponde con dificultades entre madres/padres e hijos, 66 familias, esto significa que más de la mitad de las atenciones, se corresponde con esta situación familiar. Ya en 2020 se observó este 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 sigue siendo la segunda causa por la que se acude. 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, 36 familias, entre los que un número significativo es de controversias surgidas tras el cese de la convivencia, concretamente esto se da en 11 familias. Tan solo ha habido 3 asuntos relacionados con dificultades con hijas e hijos menores de 11 años. Otras situaciones atendidas son las asociadas a la ruptura de pareja con hijos a cargo, 10 familias, con la familia extensa, 5 casos, o aquellas en las que



las dificultades son tanto a nivel pareja como a nivel materno/paterno-filial, en este año, 2 familias.

#### 5.2.4 Sesiones de orientación familiar

En la siguiente tabla se recoge el número de sesiones disponibles y practicadas. Las sesiones que se dispusieron para todo Aragón para este Programa fueron de 359, de las que se llevaron a cabo 305, es decir, un total del 85% de aprovechamiento. El 15% restante 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 76% de las sesiones, en Teruel el 61% y en Zaragoza el 86%.

	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
<b>HUESCA</b>	17	13	76%
<b>TERUEL</b>	13	8	61%
<b>ZARAGOZA</b>	329	284	86%
<b>ARAGÓN</b>	359	305	85%

*Tabla 2: Número total y porcentaje de sesiones practicadas de las disponibles en el año 2021 del Programa de Orientación Familiar*

En el año 2021 se ha atendido en Orientación Familiar a un número total de familias inferior al del año pasado, sin embargo, el número de horas dedicado a este Programa ha sido superior, concretamente 73 horas más, ya que los procesos llevados a cabo han sido más largos. Esto se debe especialmente a que algunas de las familias a las que se atendió el año pasado, tuvieron su inicio en atención telemática en tiempos de confinamiento y estos procesos se contabilizaron aparte.



***PROGRAMA DE MEDIACIÓN  
FAMILIAR 2021***



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### 5.3 Datos del Programa de Mediación Familiar

#### 5.3.1 Personas atendidas en mediación familiar. Evolución del programa

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

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

#### Evolución Servicio de Mediación Familiar

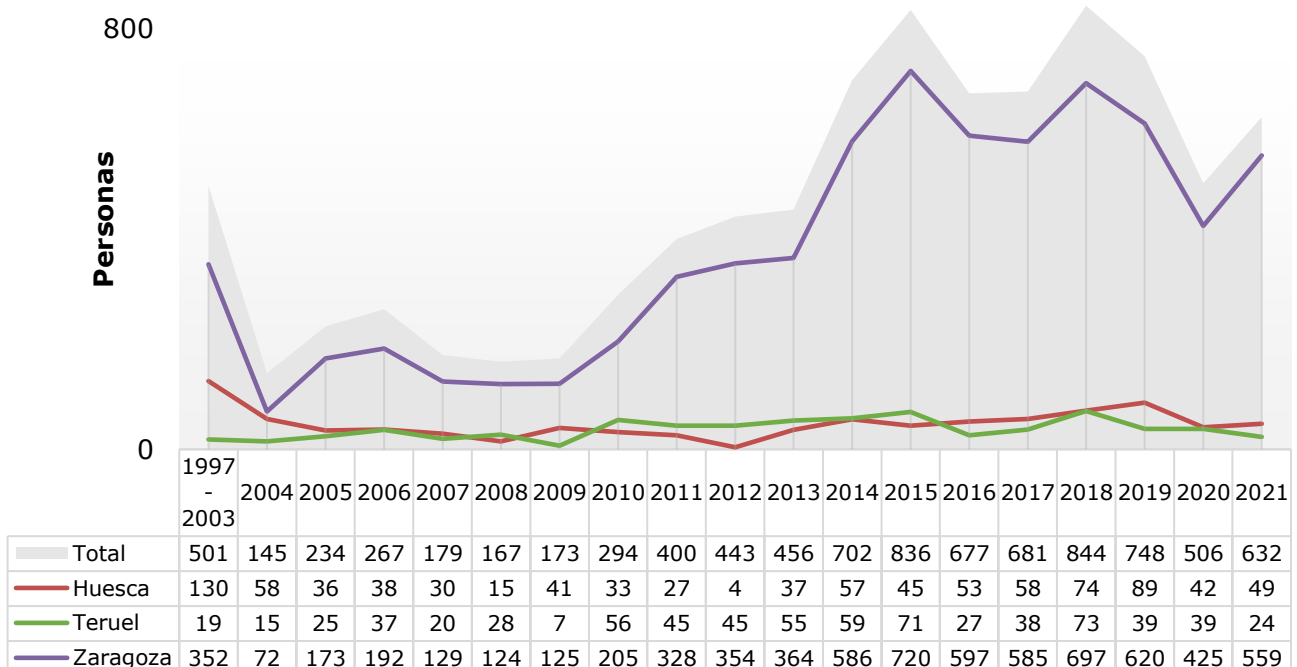


Gráfico 10: Número de personas atendidas en Mediación Familiar desde 1997 hasta 2021



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

El número total de personas beneficiarias del Programa de Mediación Familiar en Aragón desde el año 2004 al 2021 ha sido de 8384. Si nos fijamos en los cinco últimos años, es decir, desde el año 2017 al 2021 ambos incluidos, se ha atendido a 3418 personas, lo que indica una media de 684 personas aproximadamente por año. Es interesante observar los picos que se dan en cuanto a personas atendidas, aunque como ya se ha explicado, esto no siempre coincide con el aumento o descenso de familias atendidas, y sí con la tipología del conflicto y el número de miembros de la familia que participa en el proceso de mediación

### 5.3.2 Distribución de las personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por provincias en 2021

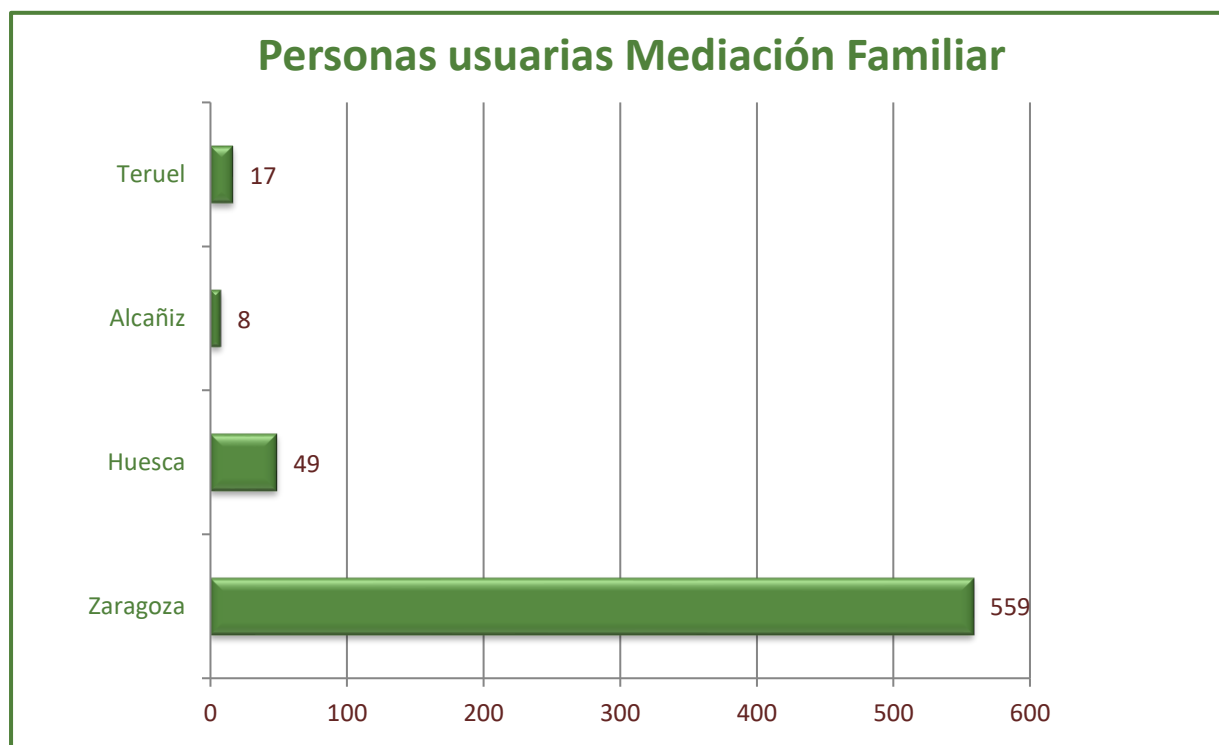


Gráfico 11: Personas usuarias del Programa de Mediación Familiar por localidad de atención en 2021.

En este año se ha mediado con 632 personas, de las que 559 han participado en mediaciones llevadas a cabo en Zaragoza, 24 en la provincia de Teruel (Alcañiz, 8 y Teruel capital, 16) y 49 en Huesca. Este año, las mediaciones realizadas han sido, a excepción de una en Teruel capital, de ámbito extrajudicial. Señalar que la única mediación intrajudicial atendida, termino con la familia saliendo con un Documento de Acuerdos sobre los temas traídos, evitando así el proceso judicial.



### 5.3.3 Expedientes abiertos en mediación familiar

El número de expedientes abiertos en Mediación Familiar en el año 2021 ha sido 323. De estos, 285 han sido en Zaragoza, 25 en Huesca, 4 en Alcañiz y 9 en Teruel.

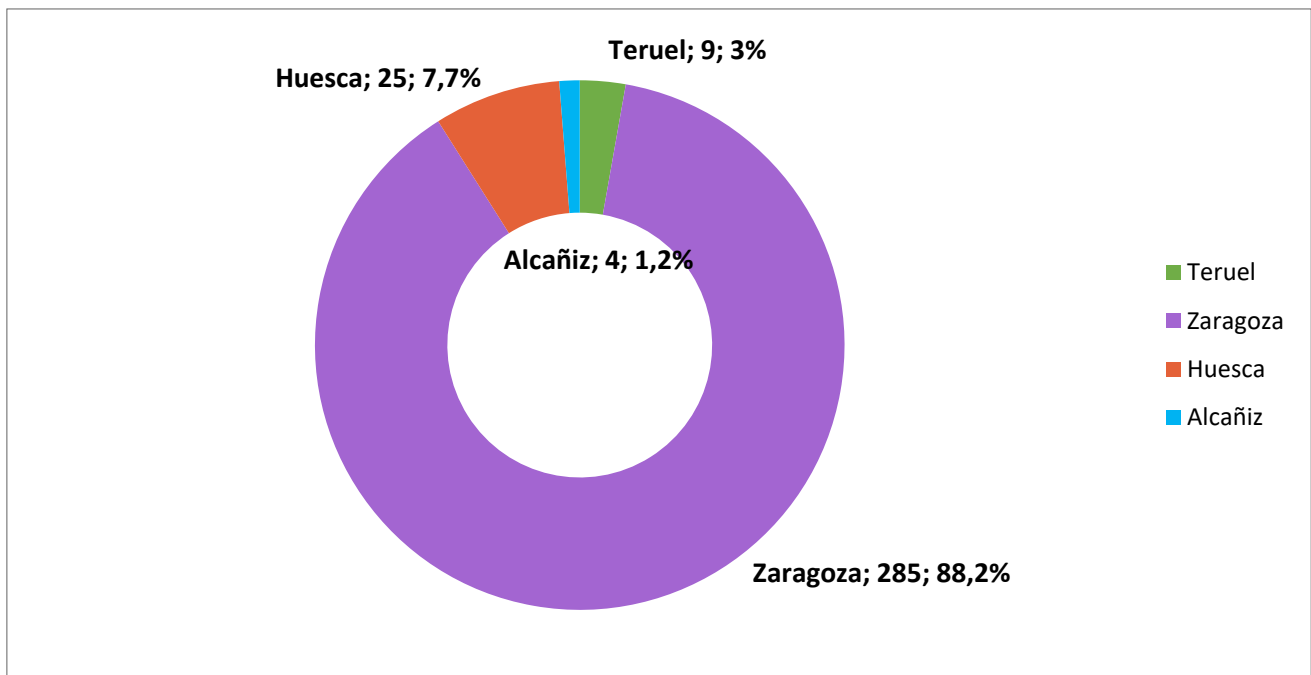


Gráfico 12: Distribución del número de expedientes nuevos por localidad, en el año 2021

El gráfico muestra el número y el porcentaje que se corresponde a la distribución de los expedientes familiares con los que se ha trabajado, por localidad donde se atiende, en el año 2021:

**Zaragoza:** 285 expedientes, algo más del 88% del total de Aragón.

**Huesca:** 25, con casi el 8%.

**Alcañiz:** 4, que representa algo más del 1%.

**Teruel:** 9, el 3% del total.

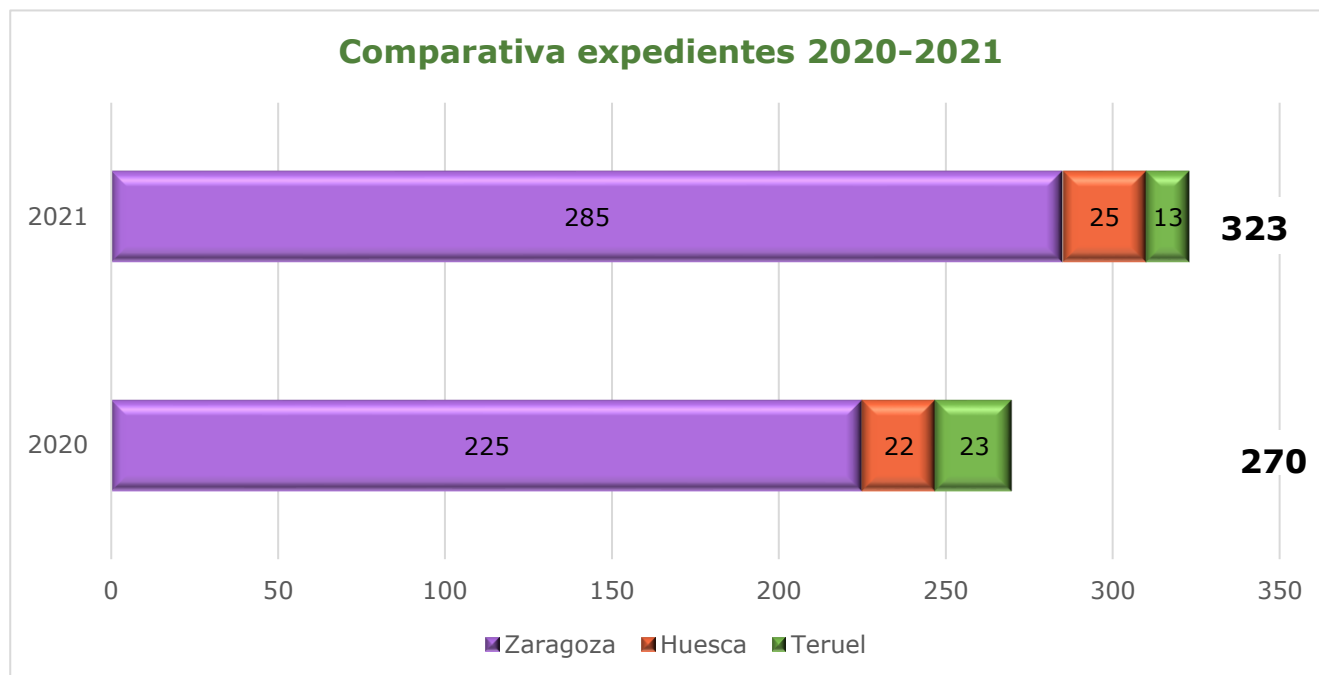


Gráfico 13: Distribución del número de expedientes nuevos por provincias. Comparativa años 2020 y 2021

Cada expediente pertenece a una familia con la que se ha realizado alguna de las fases de la Mediación. Más adelante se verán las actuaciones concretas con cada una de ellas. Lo que cabe reseñar es que, con respecto al año anterior, el Programa de Mediación ha sido de nuevo el 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 2021 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 323 familias que han pasado por el Programa de Mediación, casi el 40% accedieron por el boca a boca y desde Servicios Sociales algo más del 25%. Ya con diferencia, y en torno al 12% de las familias conocieron el Servicio a través de Internet y casi en un mismo porcentaje, a través de otros profesionales, principalmente de la Psicología y la



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Abogacía. También ha habido un aumento de derivaciones desde distintas asociaciones, como las de las personas gitanas, DFA o Cruz Roja.

### 5.3.5 Tipología de la demanda recibida

TIPOLOGÍA	Nº	%
Ruptura de pareja (acuerdos necesarios para su Pacto de Relaciones Familiares)	215	66,6%
Modificación de Medidas	42	13,0%
M/paterno – filial con hijos convivientes	15	4,6%
M/paterno – filial con hijos no convivientes	12	3,7%
Pos divorcio	12	3,7%
Familia Extensa	15	4,6%
Cuidado mayores o dependientes	6	1,9%
Herencias	4	1,3%
Empresa Familiar	2	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>

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 preservar una buena relación como progenitores.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

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, aunque también aumentan las familias que llegan con problemas relacionales entre progenitores y progenie ya emancipada.

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. Otros asuntos relacionados con la familia extensa, como son controversias entre hermanos, encuentros entre abuelas/os y nietas/os... Otros asuntos que han pasado por mediación han sido por herencia y por empresa familiar, aunque en mucha menor medida.

A continuación, se muestran uno gráfico en el que puede verse el tipo de demanda de las familias.



Gráfico 14: Tipología total de la demanda



### 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 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.



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.

Como puede observarse, la mayoría de las familias completan su proceso de mediación y, de estas, en un porcentaje muy alto, lo hacen con acuerdos sobre los temas que les trajeron a mediación.

En el siguiente apartado, podrá observarse el porcentaje concreto de mediaciones llevadas a término con resultado de acuerdos alcanzados.

	<b>GENERAL</b>								
	<b>ZARAGOZA</b>		<b>TERUEL</b>				<b>HUESCA</b>		
			<b>TERUEL</b>		<b>ALCAÑIZ</b>				
<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>		
<b>Información</b>	29	10,2	2	22,2	1	25	2	8	<b>34</b>
<b>No iniciada</b>	32	11,3	1	11,1	1	25	1	4	<b>35</b>
<b>Interrumpida</b>	34	11,9	1	11,1	-	-	2	8	<b>37</b>
<b>Con acuerdo</b>	151	53,0	4	44,5	-	-	17	68	<b>172</b>
<b>Sin acuerdo</b>	5	1,7	-	-	1	25	1	4	<b>7</b>
<b>En proceso</b>	34	11,9	1	11,1	1	25	2	8	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>323</b>

Tabla 4: Familias atendidas en el Programa de Mediación según intervención y/o resultado del proceso en 2021, distribuidas por provincias.



## 5.3.7 Resultados de las mediaciones terminadas en 2021

PROCESOS MEDIACIÓN COMPLETA		
	Nº	%
Con acuerdo	172	96,1%
Sin acuerdo	7	3,9%
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Tabla 5: Número de familias que han terminado el proceso en 2021 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.

## 5.3.8 Momento de convivencia cuando se accede a la mediación familiar

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, por tanto, 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.

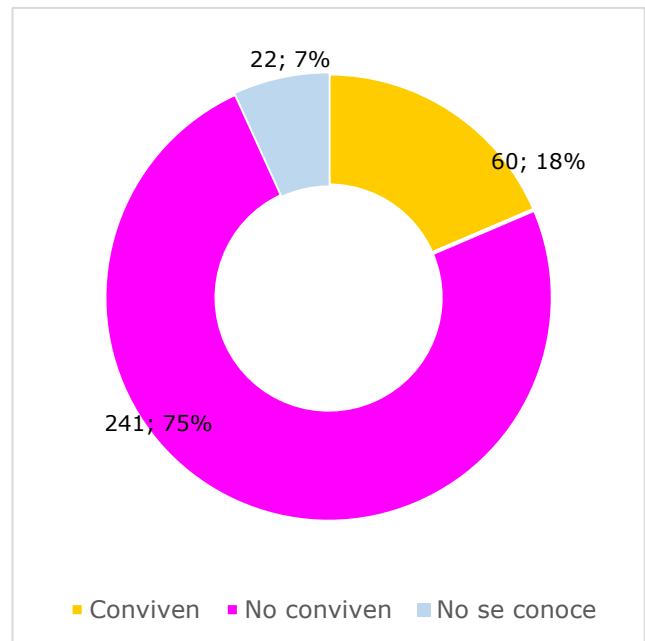


Gráfico 15: Momento de convivencia en el inicio de la mediación.



### 5.3.9 Años de convivencia

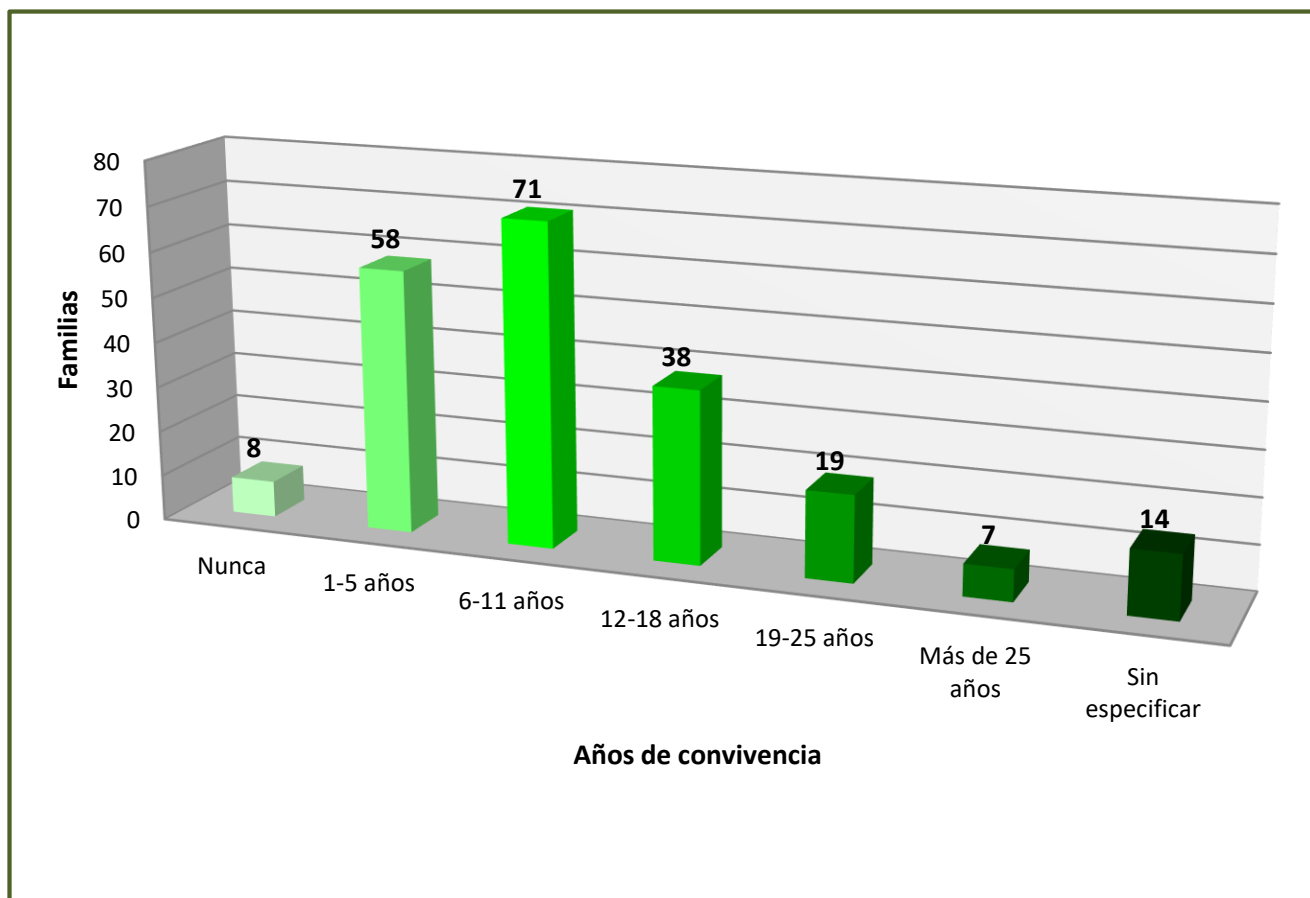


Gráfico 16: Años de convivencia de las familias cuando inician el proceso de mediación.

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.



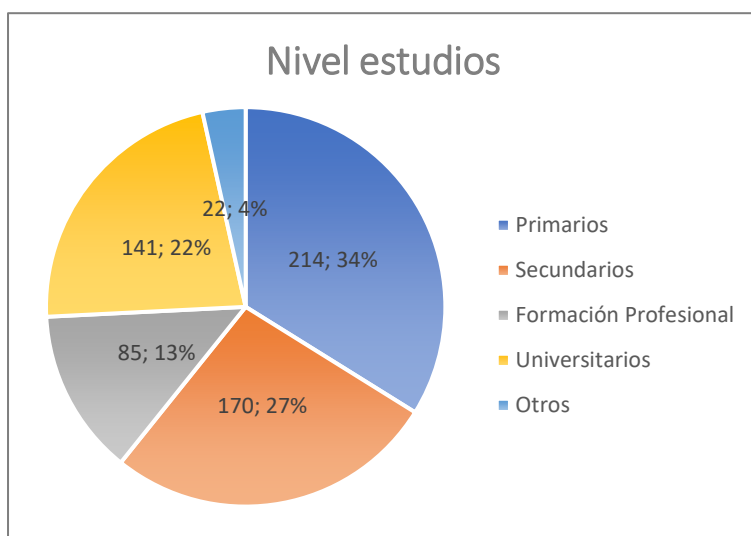


## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### 5.3.10 En relación a la demanda

En cuanto a la **solicitud de la primera cita**, mayoritariamente lo hacen todas las personas implicadas en el proceso. Existe una pequeña diferencia entre si la solicitud es para ruptura de pareja, 65%, o para otro asunto 72%.

### 5.3.11 Otras características de las familias



Como puede observarse, el porcentaje mayor de las personas que han optado por el uso del Servicio de Mediación para resolver sus asuntos se corresponde con aquellas que cursaron estudios primarios, seguidas de quienes terminaron los secundarios y a continuación, las personas con nivel académico universitario.

Gráfico 17: Nivel de estudios de las personas que han utilizado el Servicio de Mediación Familiar.

En cuanto a la ocupación de las personas que llevaron a cabo procesos de mediación, algo más de la mitad trabajan por cuenta ajena, y un porcentaje muy amplio, el 31% están en desempleo. Esto nos lleva a preguntarnos si, de haber contado con más recursos económicos, estas familias habrían optado igualmente por la mediación y, en su caso, a través del servicio público.

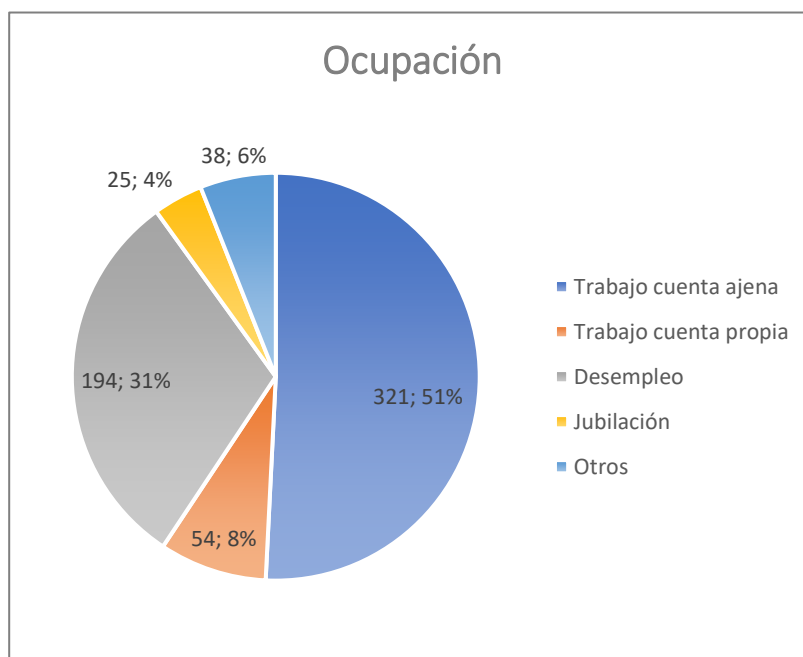


Gráfico 18: Ocupación de las personas que han hecho uso del Servicio de Mediación Familiar.



### 5.3.12 Modelo de custodia elegido

Las familias eligen su modelo de custodia atendiendo a las necesidades de las/os menores y la disponibilidad de las/os progenitores para cubrirlas, en base a los tiempos de cuidado compatibles con sus jornadas laborales.

El modelo de custodia mayoritario continúa siendo el de guarda y custodia individual, generalmente con la madre, sobre todo, 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. Al mismo tiempo, se observa una diferencia importante entre las familias que inician su proceso de mediación desde el inicio de la ruptura, y que alcanzan todos los acuerdos en relación a sus responsabilidades parentales en el servicio, valorando todas las alternativas desde una perspectiva de corresponsabilidad parental.

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. Entendemos por custodia monomarental, aquella en la que los niños 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 asignados.

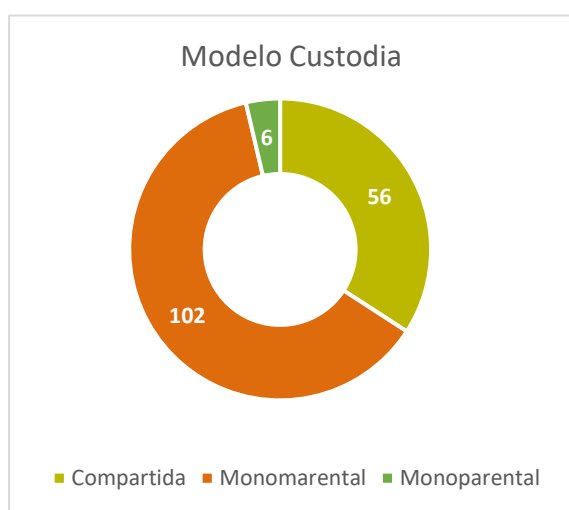


Gráfico 19: Modelo de Guarda y Custodia adoptado por las/os progenitores.

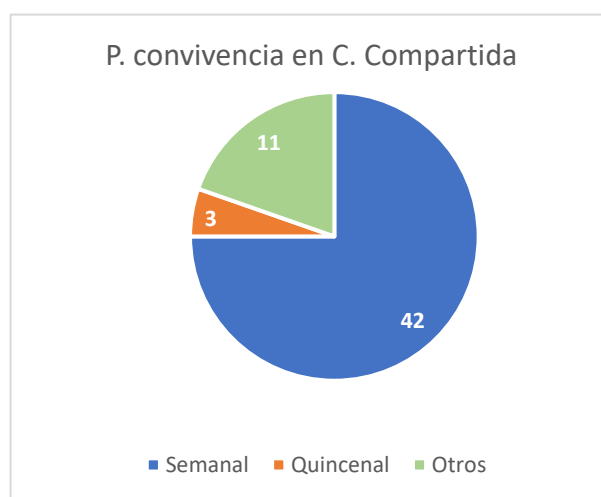


Gráfico 20: Periodos de convivencia de hijas/os con sus progenitores, en modelo de custodia compartida.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### 5.3.13 Diferencias 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.

Estas diferencias marcan el número de sesiones que dura el procedimiento y las técnicas necesarias para ayudar a las personas a afrontar el proceso emocional al que se enfrentan y a la adaptación a su nueva situación familiar.

En torno al 60% de las familias que llegaron este año para alcanzar los acuerdos que incluirán en su Pacto de Relaciones Familiares, lo hicieron al inicio de su ruptura de pareja. El restante 40% eran familias con rupturas ya consolidadas, incluso de años, cuya principal motivación que les trae está relacionada con la obligación de regularizar oficialmente la situación de la familia, porque deben presentar el documento que acredite su separación para la solicitud de prestaciones o subvenciones, necesidad que se ha visto incrementada desde la aparición del Ingreso Mínimo Vital.

Así, hablamos de que entre las familias de reciente separación se dan al inicio sesiones individuales para poder situarnos en cómo están viviendo esa situación cada persona, cómo les está afectando, cuáles son sus sentimientos, expectativas, temores... Con las familias que ya tienen superado el proceso de la ruptura, estas sesiones iniciales no suelen ser necesarias, a excepción de cuando llegan porque a pesar del tiempo de la separación, no hay entendimiento en sus funciones parentales.



## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Para ejemplificar esto, se han tomado 87 expedientes de mediaciones familiares por ruptura de pareja con hijas/os a cargo, 52 de familias que recurrieron a mediación en los primeros momentos de producirse la ruptura y 35 de familias que acudieron una vez superado el duelo de la separación y adaptados a una nueva organización 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 o cese de la convivencia).

El 96% de estas 87 familias optaron por la Mediación como primera opción, siendo las motivaciones que alegaron:

- "Separarse de forma amistosa"
- "Hacerlo bien por los hijos"
- "No meterse en líos de juzgado y/o abogados"
- Por cuestiones económicas (Servicio público, y por consiguiente gratuito para las familias usuarias)

Con las familias cuya separación está consolidada el número medio de sesiones es de 2,3 y el de familias en el inicio de su proceso de ruptura es de 4,3.



### 5.3.14 Sesiones de Mediación Familiar

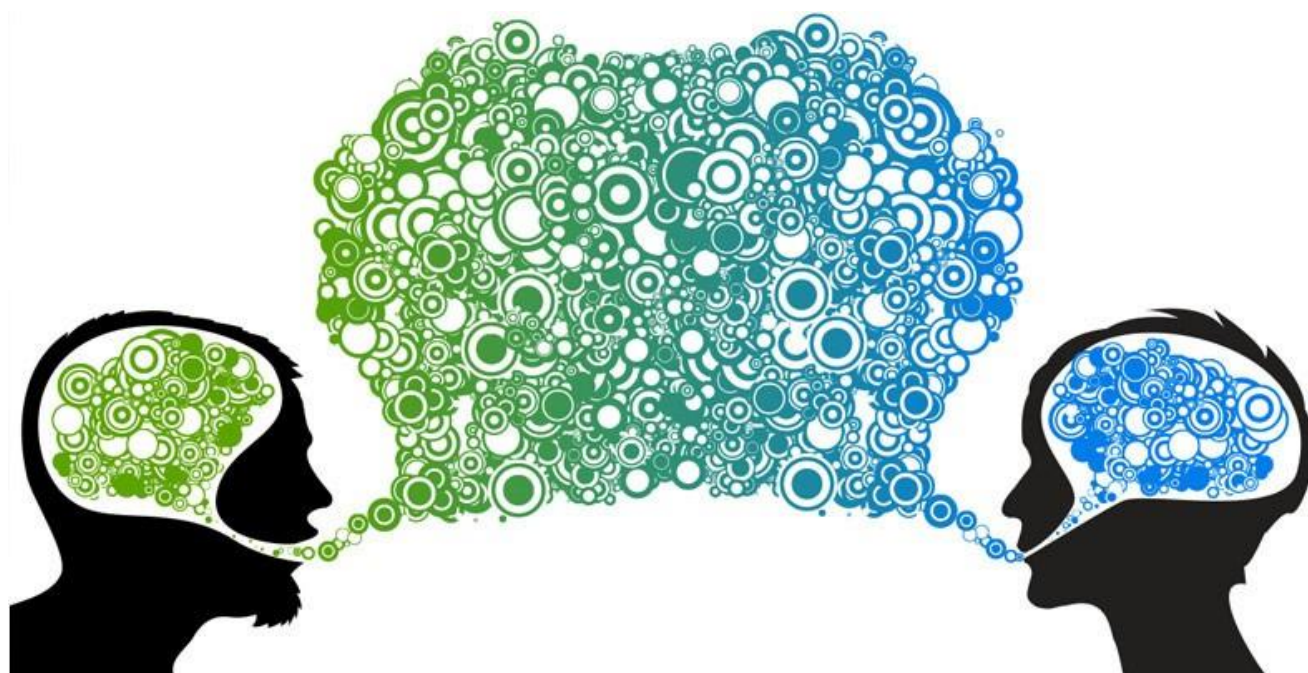
	Sesiones disponibles	Sesiones practicadas	Porcentaje
<b>HUESCA</b>	103	86	78,2%
<b>ALCAÑIZ</b>	28	17	60,7%
<b>TERUEL</b>	53	37	69,8%
<b>ZARAGOZA</b>	1208	970	80,3%
<b>ARAGÓN</b>	<b>1392</b>	<b>1110</b>	<b>79,7%</b>

*Tabla 6: Número total y porcentaje de sesiones utilizadas en el Programa de Mediación Familiar de las disponibles en el año 2021*

Algo más del 20% de las personas que han solicitado cita en el Programa de Mediación Familiar en 2021, 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.

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





### 5.3.15 Seguimiento a familias

Con el objeto de conocer por un lado la evolución de las familias y por otro el de los acuerdos alcanzados en mediación, se ha llevado a cabo el seguimiento de familias que finalizaron su proceso en 2020.

De las 41 familias con las que se ha intentado contactar, se ha obtenido respuesta de 35 de ellas, cuyos datos arrojados son los siguientes:

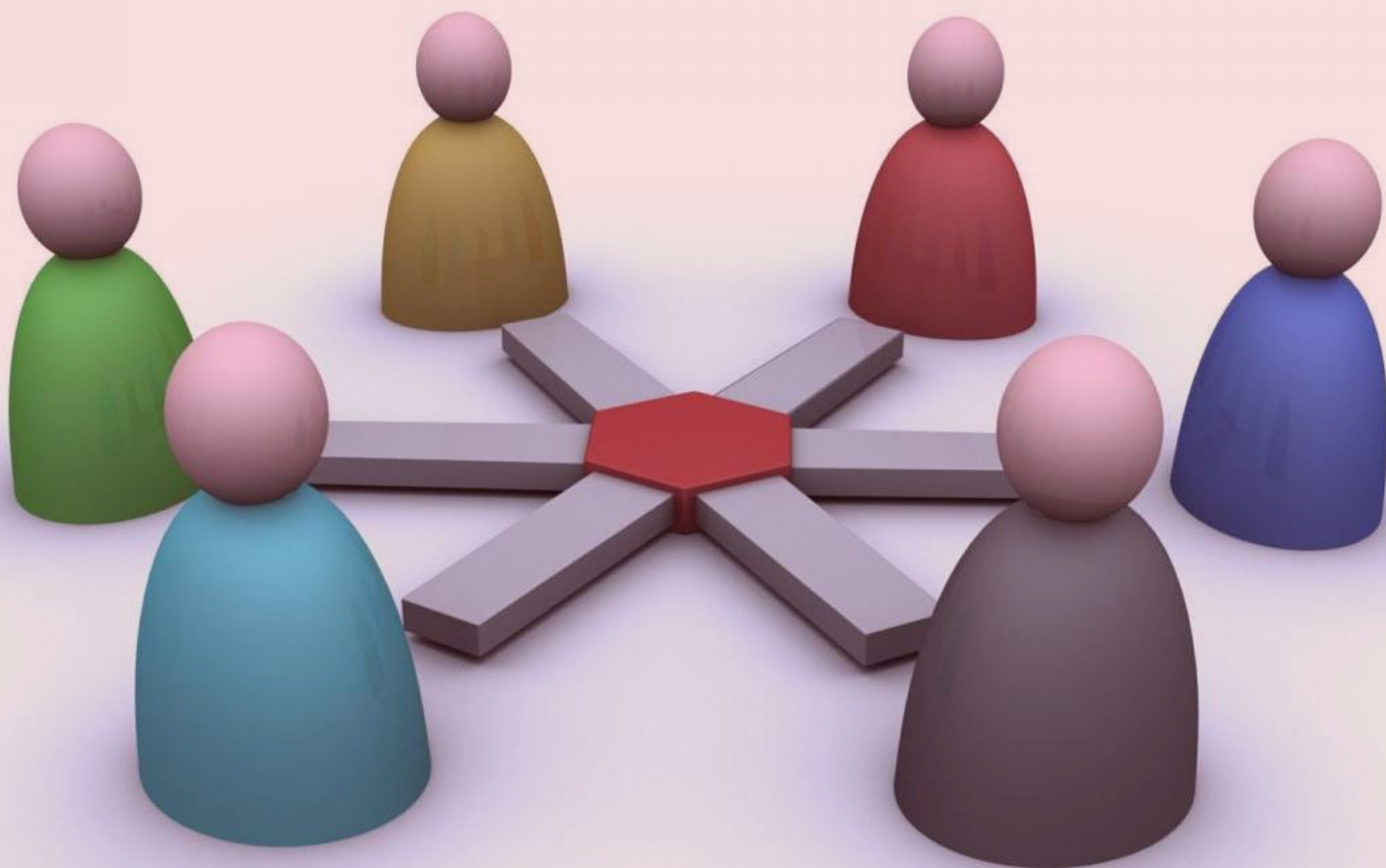
#### 1.- Con relación a los acuerdos:

- 16 familias mantienen los acuerdos tal y como los pactaron en el proceso de mediación.
- 5 familias han hecho modificaciones menores en su Documento de Acuerdos.
- 4 familias, a raíz de la llamada de seguimiento, solicitan una nueva cita para modificar algunos de los acuerdos alcanzados, porque:
  - En una de ellas, una de las partes no cumple los acuerdos.
  - En dos han cambiado algunas cuestiones personales o laborales que no hacen viables dichos acuerdos.
  - En una última, una de las partes ve la necesidad de algunos cambios y la otra no.
- 2 familias están en proceso judicial.
- 7 familias mantienen acuerdos parciales.
- 1 familia no mantiene acuerdos.
- 28 familias han homologado sus acuerdos a través de intervención letrada en el Juzgado.
- 3 familias dicen que los homologarán, pero sin prisa.
- 4 familias no han homologado los acuerdos, ni está en su intención hacerlo.

#### 2.- Con relación a las personas mediadas:

- 22 familias dicen haber mejorado su comunicación tras pasar por el proceso de mediación. De ellas, además:
  - 3 comentan que su relación en general ha mejorado.
  - 8 dicen haber adquirido herramientas para resolver las dificultades que surgen en el día a día.





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





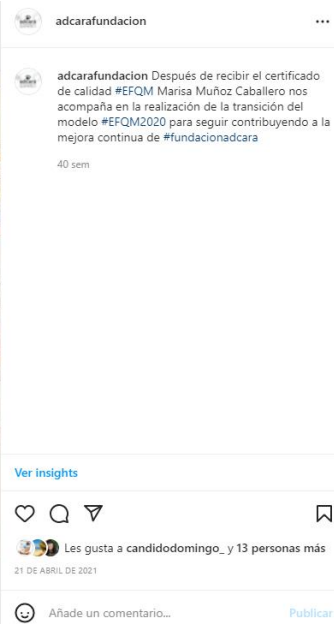
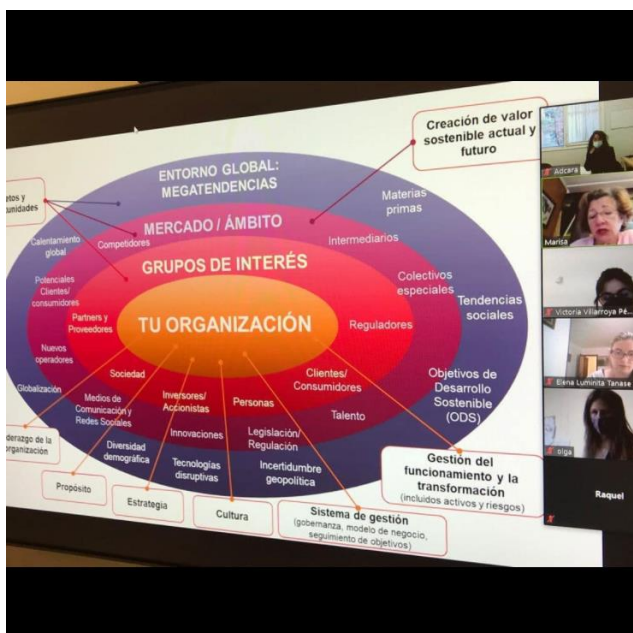
# Servicio de Orientación y Mediación Familiar

## 6.1 Plan de Formación

Siguiendo con los lineamientos establecidos por la crisis sanitaria del **Covid-19** del 2020, la formación en la entidad se ha mantenido de forma online durante el 2021 como medida de prevención para los profesionales.

Este año se impartieron diversos cursos y talleres de forma online, donde participaron activamente los profesionales pertenecientes de los diversos proyectos y servicios. Estos cursos desarrollados gracias a la colaboración de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, de la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar, Quironprevención, Antonio Castaño y Maritza Muñoz.

A continuación, compartimos algunas imágenes del trabajo en **materia de formación** que se ha realizado por parte de Fundación Adcara, para adaptar durante el año 2021 el **Plan de Formación a la modalidad virtual**.





## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Como novedad, la compañera Vanesa Bielsa ha creado y diseñado un cuento "**Camina junto a mí: atravesando el duelo**", para todos/as los/as niños/as que han tenido recientemente alguna pérdida de un ser querido. Se puede consultar en la web, en publicaciones: <https://www.adcara.org/publicaciones/>

Desde Adcara, hemos editado un CUENTO muy bonito, dedicado a todos los niños/as que han tenido alguna pérdida de un ser querido, para acompañarles con sus emociones, expresar todo lo que haya quedado dentro y continuar con más fuerza y ánimo, ayudándoles a liberar el dolor que se siente en esos momentos tan duros. Escrito por Vanesa Bielsa, compañera de la entidad y experta en trabajo con niños/as y adolescentes.

El cuento narra la historia de un Duende con apariencia de niño, que te invita a entrar en su cabaña para refugiarte de la tormenta, -como símil del duelo, - que todos pasamos con las «pérdidas de la vida».

La autora, a través de sugerencias dadas desde la fantasía del Personaje Imaginario, acompaña al niño/a con palabras motivadoras, recomendaciones de otros libros y frases potentes.

Durante varias semanas vamos a ofrecerte pistas, a modo de herramientas, que posibilite un aprendizaje para pequeños y mayores. El cuento entero lo presentaremos después.

*¡Déjate acompañar por el duende!*

adcara

adcarafundacion Os anticipamos la presentación del cuento creado por nuestra compañera, dedicado a todos esos niños y niñas que han sufrido la pérdida de un ser querido. ¡En posteriores publicaciones os iremos adelantando más contenido! #dejateacompañarporelduende #fundacionadcara

9 sem

Ver insights

Les gusta a sylvialopez6865 y 15 personas más

17 DE NOVIEMBRE DE 2021

El 22 de diciembre se celebró el encuentro entre profesionales, donde se expuso el trabajo realizado durante el año 2021, retos y mejoras alcanzadas, así como los planes de trabajo para el 2022.





## Servicio de Orientación y Mediación Familiar

### 6.2 Difusión del Servicio de Orientación y Mediación Familiar

Las acciones de difusión realizadas durante el año 2021 en relación al Servicio de Orientación y Mediación Familiar, y publicadas en las diversas redes sociales de la entidad (Twitter, Facebook, Instagram,) han sido las siguientes:

El conflicto es algo natural que se genera en cualquier grupo humano. La clave del mismo está en como se gestiona y se resuelve.

**adcara**

adcarafundacion

adcarafundacion "El conflicto es algo natural. la clave está en como se gestiona y se resuelve" Programa de Orientación y Mediación Familiar de La Dirección General de Igualdad y Familias. @gobaragon #fundacionadcara

48 sem

Ver insights

Les gusta a candidodomingo\_ y 20 personas más

adcarafundacion

adcarafundacion La Dirección General de Igualdad y Familias, en colaboración con la Universidad de Zaragoza, han organizado un Acto conmemorativo del décimo aniversario de la Ley de Mediación Familiar de Aragón. El objetivo es analizar el presente y futuro de la mediación familiar, así como reconocer el trabajo de las personas mediadoras que han formado parte del Servicio de Orientación y Mediación desde su creación. Adjuntamos el programa, así como la dirección del evento para las personas que deseen asistir: <https://aragoneventos.webex.com/aragoneventos/onstage/g.php?MTID=ee1eed983a30d9cd34f69c5e1052da7b9>

38 sem

Ver insights

Les gusta a candidodomingo\_ y 9 personas más

29 DE ABRIL DE 2021

Añade un comentario... Publicar

ACTO CONMEMORATIVO DEL DÉCIMO ANIVERSARIO DE LA LEY DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE ARAGÓN

**30 DE ABRIL**

Videoconferencia y retransmisión en streaming  
<https://aragoneventos.webex.com/aragoneventos/onstage/g.php?MTID=ee1eed983a30d9cd34f69c5e1052da7b9>

<b>11:00</b>	<b>Inauguración y presentación</b> Teresa Sevillano Abad, Directora General de Igualdad y Familias, Gobierno de Aragón
<b>11:15</b>	<b>La mediación familiar en el Gobierno de Aragón.</b> Teresa Sevillano Abad, Directora General de Igualdad y Familias. María Ángeles Júlvez León, Directora General de Justicia
<b>11:35</b>	<b>La mediación vivida</b> <b>Reconocimiento a los mediadores y mediadoras del Servicio de Orientación y Mediación Familiar (2004-2021) y a las familias usuarias del Servicio</b> <b>Intervienen:</b> Lidia Rodríguez Benito, Christian Dantart Usón, Carmen Conte Mestre, M.ª Jesús De Mur, Intervención de familias usuarias del Servicio de Mediación Familiar Modera: Eva Martínez Blasco, Jefa del Servicio de Programas de Apoyo a las Familias.
<b>12:30</b>	<b>Una mirada de futuro sobre la Mediación Familiar</b> Trinidad Bernal Samper, Mediadora y Directora de la Fundación ATYME José Luis Argudo Pérez, Director del Experto Universitario en Mediación. Universidad de Zaragoza
<b>13:00</b>	<b>Clausura</b> Teresa Sevillano Abad, Directora General de Igualdad y Familias, Gobierno de Aragón





# Servicio de Orientación y Mediación Familiar



adcarafundacion

adcarafundacion En el Acto de clausura del Experto Universitario en Mediación en su curso de 2020/21, recogiendo el Diploma por la colaboración de la Fundación Adcara en las Prácticas en Servicios de Mediación. Muchas gracias a la Dirección General de Igualdad y Familias y a @universidaddezaragoza

17 sem

Ver insights



Les gusta a evabunbury\_ y 31 personas más

23 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Añade un comentario... Publicar



- Se PROTEGE a la **INFANCIA**
- Se APOYA a los **NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**
- Se CUIDA a la **MUJER**
- Se MEDIA entre los **PROGENITORES**
- Se REEDUCA la **VIOLENCIA MASCULINA**
- Se ACOMPAÑA a los **INMIGRANTES**
- Se RECONOCE el derecho de las **FAMILIAS**
- Se PROCURA **TERAPIA**



adcarafundacion

Ver insights



Les gusta a candidodomingo\_ y 26 personas más

6 DE OCTUBRE DE 2021

Añade un comentario... Publicar

