

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración  
Dirección General de Familia y Menor



Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

# CARTA DE SERVICIOS ADOPCIÓN INTERNACIONAL





CARTA DE SERVICIOS  
ADOPCIÓN  
INTERNACIONAL

La convención de los Derechos del niño aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en noviembre de 1989, establece los principios básicos que deben regir las adopciones internacionales.

Las normas internacionales reconocen que todos los niños tienen derecho a crecer en una familia con un clima de amor y comprensión, así como a conservar los vínculos con su grupo familiar y/o su país de origen. Con la Adopción Internacional se pretende ofrecer una familia a aquellos niños y niñas cuyos países de origen no pueden cubrir el derecho internacional. España ratificó el Convenio de La Haya, realizado el 29 de mayo de 1993, relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional, para garantizar que la adopción internacional se realiza en interés de los niños.

## Derechos de los Usuarios

- Lo descrito por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la cual reconoce expresamente los derechos de los usuarios de los servicios por el ordenamiento jurídico.
- A presentar reclamaciones y sugerencias de mejora, por los medios establecidos al efecto.
- A recibir información sobre las vías de recurso que proceden.
- A ser informados del estado de su expediente, en tanto no haya sido resuelto.

## Normativa

La normativa básica aplicable en la Comunidad Autónoma de Murcia (CARM) para la Adopción Internacional es la siguiente:

- Convenio de los Derechos del Niño, aprobada por la ONU el 20 de noviembre de 1989.
- Boletín Oficial del Estado (BOE) nº 182; 01/08/1995.
- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil en materia de adopción. BOE nº 275; 17/11/1987.
- BOE nº 15; 17/1/1996.
- Ley 3/1995, de 21 de marzo, de Infancia de la Región de Murcia. Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) nº 86, 12/04/1995.

## Normativa

- Decreto 46/2006, de 28 de abril, por el que se regula la Acreditación y Funcionamiento de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional y las Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar. BORM nº 103, 6/05/2006.
- Decreto 327/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de adopción de menores en la Región de Murcia, BORM nº 282, de 7 de diciembre de 2007.
- Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional, BOE nº 312, de 29 de diciembre de 2007.
- Legislación del país al que se dirige el ofrecimiento de adopción.

## Servicio prestado por la Unidad de Adopción Internacional

- La recepción y tramitación de las solicitudes, ya sea directamente o a través de entidades debidamente acreditadas.
- La expedición de los certificados de idoneidad y, cuando lo exija el país de origen del adoptado, la expedición del compromiso de seguimiento.
- Seguimiento, control y elaboración de directrices de actuación de las entidades que realicen funciones de mediación en el ámbito territorial de la Región de Murcia.
- El seguimiento familiar, mediante entidades acreditadas, del menor adoptado una vez comunicada su entrada en nuestra Comunidad Autónoma.

## Nuestros Compromisos

1. Cada mes se llevará a cabo como mínimo una sesión informativa, con todos los interesados en iniciar un proceso de Adopción Internacional.
2. Desde la fecha de solicitud de la Adopción Internacional hasta la fecha de resolución, **incluida la notificación de la resolución**, del certificado de idoneidad no se superará un año.
3. Desde la recepción del expediente debidamente conformados, tras la declaración de idoneidad, hasta el envío a la Entidad Colaboradora de Adopción Internacional (ECAI) o al Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, no se excederán quince días.
4. Desde que se recibe el informe con la preasignación del menor y la entrevista informativa con la familia acogedora pasará un máximo de cuatro días.
5. Las ECAI informarán a las familias sobre la situación de su expediente cada 6 meses.

## Indicadores de Calidad

- 1.** Número de charlas informativas grupales cada mes.
- 2.** Tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud hasta la fecha de resolución del certificado de idoneidad.
- 3.** Tiempo transcurrido entre la recepción de los expediente debidamente conformados, tras la declaración de idoneidad, hasta el envío a la ECAI o al Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- 4.** Tiempo transcurrido desde que se recibe el informe con la preasignación del menor y la entrevista informativa con la familia acogedora.
- 5.** Nº de familias informadas por las ECAI sobre la situación de su expediente cada 6 meses respecto al nº de expedientes abiertos.



## Formas de Colaborar y Participar

Los usuarios del Servicio de Protección de Menores, podrán contribuir para un mejor funcionamiento del mismo, a través de los siguientes medios:

- Mediante la participación en **Encuestas de Satisfacción** de los usuarios.
- Mediante la cumplimentación del formulario de **Hoja de Quejas y Sugerencias** de manera presencial, telefónica o telemática sobre el funcionamiento y prestación del servicio:
  - De forma verbal, en las ventanillas únicas o en las oficinas de registro de la Comunidad Autónoma. En este caso, el reclamante deberá personarse y el funcionario transcribirá la queja o sugerencia, haciendo constar los datos personales, dirección y documento nacional de identidad y el reclamante deberá firmar la transcripción.
  - De forma escrita, personalmente o por correo. En este último supuesto deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos que en el párrafo anterior.
  - Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen en la Guía de Servicios de la Comunidad Autónoma ([www.carm.es](http://www.carm.es)).
  - Telefónicamente, llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región, o al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma. Hay que hacer constar la identificación y señas del remitente.
  - El plazo para comunicar al interesado las explicaciones que procedan en relación con la reclamación o sugerencia es de un mes a contar desde la presentación de la misma.

## Dirección, horario y teléfono de información y atención al usuario

### Servicio de Protección de Menores

- > C/ Nelva, s/n, (Edif. Torres Azules). Torre C, 1ª planta. 30006 Murcia
- > Horario: 9:00 a 14:00 h de lunes a viernes los días laborables
- > Teléfono: 968 272 950 FAX: 968 272 950

### Otros centros

- > Teléfono: 012 desde la Región de Murcia, de 8.00 a 20.00 h
- > Teléfono: 968 362 000 desde fuera de la Región, de 8.00 a 20.00 h

## PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

- > En el registro del órgano administrativo al que se dirija o de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- > En el registro de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado o a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas.
- > En los registros de las entidades locales cuando se haya suscrito el correspondiente convenio, a través de las ventanillas únicas cuya relación puede comprobarse en el apartado de “Atención al Ciudadano” de la web:
- > En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero
- > En las oficinas de correos.

## Dirección, horario y teléfono de información y atención al usuario

### GARANTÍAS

La Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia, garantiza como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

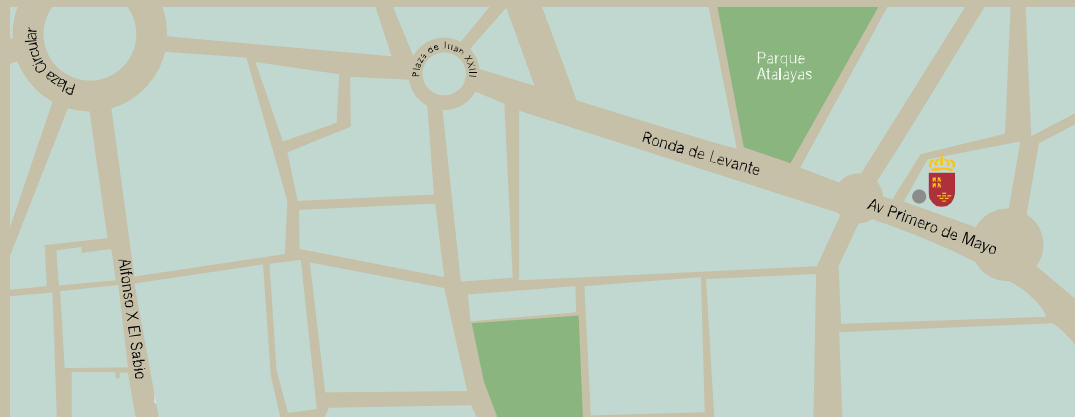
> Avda. Infante D. Juan Manuel, 14, 30011 Murcia

> Teléfono: 968 357 287

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Jefatura del Servicio de Protección de Menores de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración



A

CARTA DE SERVICIOS  
ADOPCIÓN  
INTERNACIONAL