

## Indicadores de calidad

- Número de charlas informativas grupales cada mes.
- Tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud hasta la fecha de resolución del certificado de idoneidad.
- Tiempo transcurrido entre la recepción de los expedientes debidamente conformados, tras la declaración de idoneidad, hasta el envío a la ECAI o al Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Tiempo transcurrido desde que se recibe el informe con la preasignación del menor y la entrevista informativa con la familia acogedora.
- Número de familias informadas por las ECAI sobre la situación de su expediente cada 6 meses respecto al número 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.

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.

## 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.

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

## Normativa

La normativa básica aplicable en la Comunidad Autónoma de Murcia (CARM) para la Adopción Internacional se puede consultar en la siguiente dirección: <http://www.carm.es/ctra/menoryfamilia>

## 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 comprarse en el apartado de "Atención al Ciudadano" de la web: [www.carm.es](http://www.carm.es).
- En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- En las oficinas de Correos.



## Presentación

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.

El departamento encargado de gestionar la Adopción Internacional en Murcia es el Servicio de Protección de Menores, a través de la Sección de Acogimiento y Adopción, mediante entidades acreditadas, concretamente la Unidad de Adopción Internacional.

## 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.

## 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 del menor adoptado una vez comunicada su entrada en nuestra Comunidad Autónoma.

## Nuestros compromisos

■ Cada mes se llevará a cabo como mínimo una sesión informativa, con todos los interesados en iniciar un proceso de Adopción Internacional.

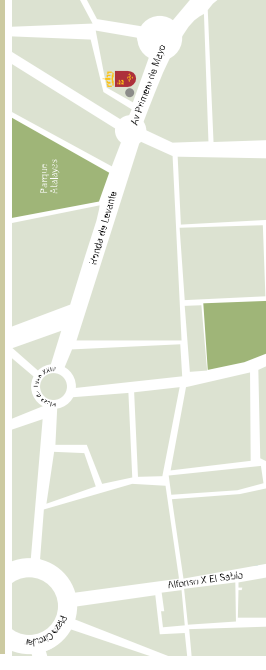
■ Desde la fecha de solicitud de la Adopción Internacional hasta la fecha de resolución, incluida la notificación de la resolución del certificado de idoneidad, no se superará un año.

■ Desde la recepción del expediente debidamente conformado, 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.

● 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.

● Las ECAI informarán a las familias sobre la situación de su expediente cada 6 meses.

## Dirección, horario y teléfono de información al usuario



### Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

Dirección General de Familia y Menor

*Servicio de Protección de Menores*

C/ Nalva, 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 a 20 horas.

Teléfono: 968 362 000 desde fuera de la Región, de 8 a 20 h.