

Reclamaciones contra entidades acreditadas para la realización de funciones de mediación de adopción internacional.

Organismo Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

Código GVA 1188

Código SIA 210865

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

A través de este procedimiento la administración realiza una labor de mediación entre el reclamante y la entidad de mediación de adopción internacional, proponiendo a las partes un acuerdo para solucionar la reclamación formulada.

Por otra parte, se facilita el ejercicio de los derechos que los ciudadanos tienen reconocidos dando a éstos la posibilidad de poner en conocimiento de la administración sus reclamaciones de forma que ésta pueda adoptar las medidas necesarias para mejorar el servicio que se presta a los mismos, corrigiendo las posibles situaciones de anormal funcionamiento de las entidades de mediación de adopción internacional acreditadas, mediante el oportuno procedimiento.

Personas interesadas

El usuario de las entidades de mediación.

Observaciones

* HOJAS DE RECLAMACIONES

- Todas las entidades de mediación de adopción internacional acreditadas para su funcionamiento en el ámbito de la Comunidad Valenciana tendrán a disposición de los usuarios de sus servicios las hojas de reclamaciones, estando obligadas a exhibir al público de forma perfectamente visible la siguiente leyenda: «Esta entidad de mediación de adopción internacional tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten».

- El tamaño de cada una de las letras será de al menos un centímetro y la leyenda estará redactada en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Normativa general

- [Normativa] Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 3028, de 4/7/97).
- [Normativa] Decreto 93/2001, de 22 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunidad Valenciana (DOGV nº 4008, de 28/5/01).
- [Normativa] Decreto 100/2002, de 4 de junio, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la acreditación, funcionamiento y control de las entidades de mediación de adopción internacional y el Registro de Reclamaciones formuladas contra las entidades de mediación acreditadas en la Comunidad Valenciana (DOGV nº 4271, de 14/06/02).

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año.

Formularios y documentación

Cualquier usuario de una entidad de mediación podrá presentar una reclamación contra la misma mediante un escrito dirigido al Registro de Reclamaciones en el que constarán, como mínimo, los siguientes extremos:

- Fecha de la reclamación
- Nombre y apellidos,
- Documento Nacional de Identidad o pasaporte
- Nacionalidad
- Demás datos que se contemplen en el impreso de reclamación.

La reclamación se acompañará de los documentos que estime conveniente para fundamentarla.

· HOJA DE RECLAMACIONES CONTRA ENTIDADES COLABORADORAS DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL

Forma de presentación

Presencial

- En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este último caso, se hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- También en cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Y, preferentemente, en el Registro de Reclamaciones de:

- DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO VALENCIANO DE LAS MUJERES

Telemática

Para acceder de forma telemática el solicitante deberá disponer de firma electrónica avanzada, bien con el certificado reconocido de entidad (personas jurídicas) o bien con el certificado reconocido para ciudadanos (persona física), pudiendo utilizar cualquier sistema de firma electrónica admitido por la sede electrónica de la Generalitat.

(https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

IMPORTANTE: Antes de comenzar con la tramitación telemática lea atentamente toda la información de este trámite, con el objeto de preparar la documentación que sea necesaria para su tramitación, ya que accederá a una solicitud general, en el que usted mismo deberá detallar el objeto de su solicitud, rellenar los datos generales y subir toda la documentación. Para ello habrá que tener en cuenta que:

1- Deberá anotarse el nombre de este trámite que está leyendo.

2- Deberá descargar los formularios o plantillas requeridas, así como preparar cualesquiera otros documentos que estime necesario, cumplimentarlos, firmarlos, en su caso, por las personas que, según el tipo de documento, proceda, y guardarlos en su ordenador para tenerlos preparados para anexarlos en la fase "DOCUMENTAR" de la tramitación telemática.

3- En su caso, deberá proceder al pago telemático correspondiente y guardarse el justificante de pago.

4- Una vez preparada la documentación que se considere necesaria, iniciará el trámite telemático pinchando el icono superior de "Tramitación telemática", que le llevará a identificarse mediante el Asistente de Tramitación.

PASOS DE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA:

- a) Deberá cumplimentar el formulario de datos generales.
- b) * Detalle con la mayor concreción posible la materia objeto del trámite
* Cumplimente el nombre del trámite que se ha anotado en el campo "SOLICITUD"
* Especifique la materia objeto de la solicitud
* Indique igualmente el ámbito geográfico (servicios centrales, Castellón, Valencia o Alicante).
- c) Anexe los formularios y la documentación que previamente ha sido descargada y cumplimentada, incluido el justificante del pago de tasas, si procede.
- d) Hacer click sobre el botón Registrar (le facilitará el número de registro, fecha, lugar y hora de presentación).
- e) Guardar e imprimir (si lo desea) el justificante de registro.

Su presentación telemática habrá finalizado.

http://www.gva.es/inicio/procedimientos?id_proc=18498&version=amp

Enlaces

- [Normativa] Ver Ley 5/1997, de 25 de junio.
(http://www.docv.gva.es/rlgv/es/almacenes/indices/indice_cronologico/signatura/199701755/)
- [Normativa] Ver Decreto 100/2002, de 4 de junio.
(http://www.docv.gva.es/datos/2002/06/14/pdf/2002_6357.pdf)
- [Normativa] Ver Decreto 93/2001, de 22 de mayo.
(http://www.docv.gva.es/rlgv/es/almacenes/indices/indice_cronologico/signatura/199701755/)

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

Presentación de la reclamación:

- El reclamante podrá presentar directamente una copia de la reclamación en el Registro de Reclamaciones de la Dirección General de la Familia, Menor y Adopciones, o, en su caso, remitirla por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asiento de la reclamación en el Registro:

- Una vez recibida en el Registro la copia de la reclamación formulada por los usuarios de las entidades acreditadas, remitida o presentada por ellos mismos al Registro, se tomará asiento en el Libro de Registro de reclamaciones.

Tramitación de la reclamación:

- Practicada la anotación, la Dirección General de la Familia, Menor y Adopciones llevará a cabo una función de mediación, citando a las partes a una comparecencia en la sede de la Dirección General y proponiendo a las mismas un acuerdo para solucionar la reclamación formulada.

- Si dicha mediación llegase a buen fin alcanzándose un acuerdo entre las partes, o el usuario que presentó la reclamación desistiese de la misma, se archivará el expediente notificándolo a los interesados, siempre que

los hechos motivadores de la reclamación no sean constitutivos de infracción administrativa o penal.

- Si se dedujese infracción administrativa, la Dirección General de la Familia, Menores y Adopciones iniciará de oficio la tramitación de un procedimiento sancionador con cuanta documentación obre en su poder y la que considere oportuno solicitar para la tramitación del mismo, salvo en el supuesto de que la entidad hubiere sido acreditada conforme al artículo 5.4 del Decreto 100/2002, en cuyo caso se trasladará a la Comunidad Autónoma donde la entidad estuviere acreditada, copia de la documentación obrante en el expediente de la reclamación.

Si en cualquier momento se apreciaren indicios racionales de infracción penal se pondrán los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal suspendiéndose, en su caso, la tramitación del procedimiento administrativo hasta que recaiga resolución judicial firme.

- En el supuesto de que no exista acuerdo entre las partes y los hechos no sean constitutivos de infracción administrativa o penal se archivará el expediente constatándose dicha circunstancia, notificándolo a los interesados al objeto de que puedan ejercitar las acciones judiciales que estime pertinentes en defensa de sus derechos.

Órganos tramitación

- Dirección General de Igualdad y del Instituto de las Mujeres
C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 3
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961247614
Fax.: 961247970
Web: inclusio.gva.es

RESOLUCIÓN

Plazo máximo resolución

Tres meses.

Órganos resolución

- Dirección General de Igualdad y del Instituto de las Mujeres
C/ DE LA DEMOCRACIA, 77. CIUDAD ADVA. 9 DE OCTUBRE -TORRE 3
46018 València (València/Valencia)
Tel.: 961247614
Fax.: 961247970
Web: inclusio.gva.es

Agota vía administrativa Sí

Sanciones

Respecto a las infracciones, sanciones administrativas y del procedimiento para instruir los expedientes sancionadores se estará a lo establecido en los capítulos tercero, cuarto y quinto del título séptimo de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, al resto de normativa autonómica susceptible de aplicación por las conductas desarrolladas y, en lo no previsto por la normativa autonómica y en sus normas de desarrollo, al Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprobó el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, y a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la ley 4/1999, de 13 de enero.

AYUDA

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)

Otras preguntas

- [Formulario de consulta](#)