



Resolución Directoral

N° 505-2016-MIMP/DGA

Lima, 14 de julio de 2016

Vistos, la Nota N° 195-2016-MIMP/DGA-DCRI de la Dirección de Capacitación y Registro de la Información, y el Informe N° 119-2016-MIMP/DGA-ANM de fecha 14 de julio de 2016;

CONSIDERANDO:

Que, el Código de los Niños y Adolescentes, aprobado por Ley N° 27337, modificado por la Ley N° 28330 en sus artículos 27, 28 y 29, establece que el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social – MIMDES, hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, es el Ente Rector del Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y al Adolescente y como tal tiene, entre otras, la facultad de dirigir y coordinar la Política Nacional de Adopciones a través de la Dirección General de Adopciones y las Unidades de Adopción a nivel nacional;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, modificado por Decreto Supremo N° 002-2015-MIMP establece en el literal m) del numeral 4.1 del artículo 4, que es función del Ministerio, entre otros, normar, conducir y supervisar los procesos de adopción de niñas, niños y adolescentes declarados judicialmente en abandono;

Que, el artículo 67 del mencionado Reglamento reconoce a la Dirección General de Adopciones como la Autoridad Central en materia de adopción y su artículo 68 señala entre sus funciones, formular, proponer, ejecutar y supervisar la política nacional, planes, programas, normas, lineamientos, y directivas a nivel nacional e internacional sobre adopciones, así como general estrategias de intervención para el desarrollo de una cultura de adopción en vía administrativa de niños, niñas y adolescentes declarado judicialmente en estado de abandono, convocando a la sociedad civil organizada y a la comunidad en general nacional y/o extranjera, para su participación de forma activa; siendo el órgano encargado de autorizar la normatividad que regula las adopciones de niñas, niños y adolescentes declarados judicialmente en abandono, de conformidad con el literal k) del precitado artículo;

Que, por su parte, la Dirección de Capacitación y Registro de la Información conforme a lo dispuesto en el artículo 72, literales a) y f), tiene entre sus funciones específicas, el formular, implementar y conducir planes de Promoción de la Cultura de la Adopción, así como diseñar e implementar acciones de apoyo para la búsqueda de orígenes de las personas adoptadas;





Que, en ese marco, la Dirección de Capacitación y Registro de la Información propone la aprobación del "Protocolo para la Atención de Solicitudes de Información sobre proceso de adopción a los usuarios externos de la Dirección General de Adopciones", con el objetivo de normar y establecer pautas para la atención a personas que acuden a la Dirección General de Adopciones o a las Unidades de Adopción a nivel nacional en busca de información sobre el procedimiento administrativo de adopción;

Que, en tal sentido, resulta necesario su aprobación para su aplicación por parte de la Dirección General de Adopciones y las Unidades de Adopción a nivel nacional;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26981 - Ley del Procedimiento Administrativo de Adopción de Menores de Edad declarados judicialmente en abandono, en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2005-MIMDES, modificado por Decreto Supremo N° 007-2009-MIMDES, en el Decreto Legislativo N° 1098 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP y modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Protocolo para la Atención de Solicitudes de Información sobre proceso de adopción a los usuarios externos de la Dirección General de Adopciones", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La presente resolución regirá a partir del 01 de setiembre de 2016, quedando a cargo de la Dirección de Capacitación y Registro de la Información las acciones necesarias para su debida implementación.

Artículo 3°.- Disponer que la presente Resolución, se publique en el sitio de la Dirección General de Adopciones de la página web institucional: www.mimp.gob.pe.

Artículo 4°.- Notificar la presente Resolución al Viceministerio de Poblaciones Vulnerables y a la Secretaría General del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese,



Abog. MILAGROS DEL PILAR MONGE GÓMEZ
Directora General
Dirección General de Adopciones
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

Dirección General de Adopciones



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE PROCESO DE ADOPCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA DIRECCION GENERAL DE ADOPCIONES





PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SOBRE PROCESO DE ADOPCIÓN A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADOPCIONES

Formulado por: Dirección de Capacitación y Registro de la Información.

I. OBJETIVO

Normar y establecer pautas para la atención a personas que acuden a la Dirección General de Adopciones o a las Unidades de Adopción a nivel nacional

II. FINALIDAD

Establecer criterios para la atención de personas que solicitan información a la Dirección General de Adopciones y Unidades de Adopción del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables sobre el proceso de adopción.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 26981 – Ley del Procedimientos Administrativo de Adopción de Menores de Edad declarados judicialmente en abandono, modificada por Ley N° 30311.
- Decreto Supremo N° 010-2005-MIMDES, que aprueba el Reglamento de la Ley del Procedimiento Administrativo de Adopción de menores de edad declarados judicialmente en abandono
- Ley N° 27408 - Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Legislativo N° 1098 - Aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

IV. ALCANCE

El presente Protocolo es de aplicación exclusiva de la Dirección General de Adopciones y las Unidades de Adopción (UA) desconcentradas a nivel nacional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

V. DISPOSICIONES GENERALES

Para efectos del presente protocolo, deberán tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

5.1. Adopción:

Es una medida de carácter administrativo de protección integral y permanente al niño, niña y adolescente que ha sido declarado judicialmente en estado de abandono o desprotección familiar, a quien se le debe garantizar el ejercicio de su derecho a vivir en familia.





5.2. Búsqueda de orígenes:

Es el conjunto de acciones que emprende una persona adoptada para tomar conocimiento e informarse sobre su pasado pre-adoptivo. Esta indagación suele ocurrir cuando la persona adoptada no sólo desea conocer la identidad de su madre, padre y hermanos de origen sino que también desea (y a veces únicamente) obtener información generales sobre su gestación y circunstancias que originaron su proceso adoptivo (sin necesidad de identificar una persona en concreto) y/o sobre la comunidad socio-económica de origen en la que vivió hasta que entro a formar parte de su familia adoptiva.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 La Dirección General de Adopciones: Es la autoridad central encargada de proponer, ejecutar y fiscalizar la política en materia de adopciones de niñas, niños y adolescentes declarados judicialmente en estado de abandono y del procedimiento administrativo de adopción, en el ámbito nacional e internacional

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

- a) Preparación (aprox. 3 meses). Luego de acceder a una sesión informativa, las personas solicitantes se inscriben en los talleres de preparación para la adopción.
- b) Evaluación integral (aprox. 4 meses). Se evalúa a las personas solicitantes psicológica y socialmente. Si los resultados son favorables, presentan sus documentos para la evaluación legal, en un máximo de treinta (30) días. Si estos son aprobados se emite la Resolución de Aptitud para la adopción e ingresan al Registro Nacional de Adoptantes.
- c) Designación (plazo no determinado). La Dirección General de Adopciones comunica a las personas solicitantes que han sido designadas para la adopción de un determinado niño, niña o adolescente por el Consejo Nacional de Adopciones, y que tienen siete (07) días para enviar su carta de aceptación.
- d) Adopción (2 meses). Se inicia con la presentación y empatía entre la familia y el niño, niña o adolescente designado. De ser favorable la empatía, empieza un periodo de convivencia que dura entre siete (07) a catorce (14) días. Si hay una adecuada integración familiar se aprueba la adopción mediante la Resolución Directoral correspondiente. Con esta resolución se establece la relación padre/madre e hijo o hija de manera permanente e irrevocable.
- e) Post adopción nacional (3 años). Cada seis meses, la DGA realiza visitas de seguimiento a las familias adoptivas.

6.2 Promover el acceso de las personas que requieren información sobre el procedimiento administrativo de adopción a una atención de calidad en la Dirección General de Adopciones y las Unidades de Adopción

- a) Brindar atención especializada, diferenciada, esmerada e individualizada en el marco de sus competencias y funciones, facilitando el acceso a información completa y real en lenguaje comprensible, trato digno con capacidad de escucha y esfuerzo por conocer y atender efectivamente las necesidades de información de la persona que recurre al servicio.





- b) El personal que atiende al público deben promover una cultura de respeto a los derechos humanos con enfoque de género e interculturalidad y no pueden ser excluidas de la atención en el servicio por razones de género, etnia, edad, cultura, credo, orientación sexual, expresión o identidad de género ó de otra índole.
- c) Velar por la observancia de la normatividad legal vigente para la atención de personas que demanda información sobre el procedimiento administrativo de adopción de menores de edad declarados judicialmente en abandono.
- d) Realizar el procedimiento establecido, según corresponda; garantizando respuestas efectivas durante la atención, lo que implica que el personal aplique criterios de oficiosidad, oportunidad y participación de las personas, según corresponda.
- e) Garantizar la calidad del servicio, entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas que acuden al servicio.

6.3 Garantizar la privacidad, confidencialidad y reserva de la información

Las personas que brinden el servicio de atención guardarán la reserva de la información. No podrán revelar, entregar o poner a disposición de terceros la documentación e información relativa a la atención.

VII. PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE ATENCIÓN

Principios:

Confidencialidad y reserva de la información

Consiste en guardar reserva de la información que revelan las víctimas y sus testigos para garantizar su seguridad y su derecho a la intimidad.

El interés superior del niño y del adolescente

La niña y el niño son sujetos plenos de derechos que deben ser respetados por la familia, el Estado y la sociedad y; en todas las decisiones de política pública, el interés del niño debe primar al momento de resolver sobre cuestiones que le afecten. Se trata de un principio que obliga al Estado y a la sociedad a reconocer y garantizar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes; y otorga preeminencia al interés superior del niño por sobre otros intereses y consideraciones.

Derecho a la Confidencialidad: Es derecho de la niña, niño o adolescente, que se respete y garantice la reserva de su información personal en relación a sus orígenes y a la adopción; salvo que ello permita brindar atención a su salud o resulte imprescindible para resguardar su integridad física o mental.

Enfoques:

Derechos Humanos

Consiste en reconocer la dignidad humana como el ejercicio de un conjunto de derechos y libertades intrínsecas a cada persona, y el carácter que son universales, indivisibles e interdependientes de los derechos civiles, sociales, políticos y económicos y culturales; donde hombres, mujeres, niños, niñas y



adolescentes tienen los mismos derechos sin ningún tipo de discriminación de derechos.

Interculturalidad

Implica reconocer y respetar la diversidad cultural para promover la inclusión, el diálogo y la tolerancia, rechazando todo tipo de discriminación por razón de etnia o cultura que limite el goce de los derechos.

VIII. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Con la finalidad de contar con la participación de todos los profesionales de la Dirección General de Adopciones, anualmente se formulará un rol de atención al público en forma personal, telefónica y por correo electrónico.

En dicho rol, las tres direcciones de línea que conforman la Dirección General de Adopciones, designarán en forma equitativa los representantes titulares y alternos que brindarán atención durante el horario de atención al público usuario.

La información a brindar será referente a todo el procedimiento administrativo de adopción y búsqueda de orígenes.

8.1 Atención Personal

- a) Al iniciar la atención el personal deberá dar la bienvenida al usuario, saludar e identificarse con nombre y apellidos.
- b) Se deberá mantener el contacto visual mientras se comunica con el usuario.
- c) Se deberá mantener una postura firme pero relajada
- d) Deberá atender con empatía y calidez e invitar al usuario a que exprese la razón de su visita.
- e) El personal deberá abrir una ficha de registro de atención para lo que solicitará los datos personales además de otros datos relevantes al motivo de la solicitud de información.
- f) El personal explicará el servicio y orientará sobre el servicio que brinda la Dirección General de Adopciones.
- g) El personal permitirá que en todo momento el usuario se exprese, no deberá interrumpir la conversación del usuario debiendo prestar atención y dejando que el usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, inquietudes u otros.
- h) Se deberá tener cuidado con el lenguaje corporal.
- i) Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas en forma cortés.
- j) El lenguaje utilizado deberá ser claro y simple.
- k) Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido
- l) Se entregará material de difusión.

8.2 Atención Telefónica

- a) Al contestar una llamada, se deberá responder rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.
- b) Al transferir la llamada se le deberá indicar al usuario que su llamada será transferida donde se le brindará la información requerida.
- c) Al transferir la llamada, el operador espera que la persona que tenga turno de atención responda, informándole el motivo de la llamada.
- d) Luego del saludo, el personal deberá identificarse con su nombre y apellido.





- e) Una vez que el usuario/a exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- f) El personal deberá abrir una ficha de registro de atención para lo que solicitara los datos personales además de otros datos relevantes al motivo de la solicitud de información.
- g) El personal explicará el servicio y orientará sobre el servicio que brinda la Dirección General de Adopciones.
- h) El personal permitirá que en todo momento el usuario se exprese, no deberá interrumpir la conversación del usuario debiendo prestar atención y dejando que el usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, inquietudes u otros.
- i) Al terminar la llamada, agradecerá al usuario por su llamada y esperará que el usuario corte para proceder a dar término a la llamada.

8.3 Atención por Correo Electrónico

- a) La Dirección General de Adopciones apertura un correo institucional adopcion@mimp.gob.pe, el cual estará a cargo de una persona designada por la Dirección General y al cual tendrá acceso el Director/a General de Adopciones.
- b) Diariamente, el personal encargado estará monitoreando constantemente el buzón de correo con la finalidad de brindar respuesta durante el día a los correos que fueron recibidos.
- c) En caso de tratarse de consultas de orden técnico y especializadas éstas serán reenviadas a los profesionales conforme al rol de atención al público.
- d) Los profesionales contestaran los correos y el personal encargado se encargará de reenviar la respuesta desde el correo adopcion@mimp.gob.pe.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1. La Dirección de Capacitación y Registro de la Información es responsable de fortalecer las capacidades de las personas operadoras de los canales de información y de hacer la supervisión y monitoreo a la atención que brindan.
- 9.2. Dentro de los 5 primeros días de cada mes, las Unidades de Adopción se encargarán de remitir las fichas de registro de atención debidamente llenada y la información registrada en los reportes de atención al público usuario cuyo anexo es parte del presente protocolo.
- 9.3. La Dirección de Capacitación y Registro de la Información, designará al personal responsable de monitorear el cumplimiento del presente protocolo y se encargará de reportar la atención brindada en la sede central, así como de sistematizar y consolidar la información de todas las unidades de adopción generando las estadísticas mensuales.

X. RESPONSABILIDAD

El responsable del cumplimiento del presente protocolo es la Dirección General de Adopciones a través de la Dirección de Capacitación y Registro de la Información.





PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de Poblaciones Vulnerables

Dirección General de Adopciones

Dirección de Capacitación y Registro de la Información

REPORTE DE ATENCION (Se adjunta al Formato Información especializada)

Unidad de Adopciones _____

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	* Personalizada	<input type="text"/>	ATENCIÓN N°	<input type="text"/>
	* Correo Electrónico	<input type="text"/>	FECHA:	<input type="text"/>
	* Teléfono	<input type="text"/>		

DATOS DEL USUARIO: (Para ser llenado por el especialista)

NOMBRES Y APELLIDOS (EDAD)	<input type="text"/>
NOMBRES Y APELLIDOS (EDAD)	<input type="text"/>
TELÉFONO	<input type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO	<input type="text"/>
LUGAR DE RESIDENCIA	<input type="text"/>
ESTADO CIVIL	<input type="text"/>
TIENE HIJOS Y CUÁNTOS	<input type="text"/>

MOTIVO DE LA SOLICITUD: (Para ser llenado por el especialista)

Cómo se enteró de nuestro servicio...?

TELEVISIÓN	<input type="text"/>	PÁGINA WEB / INTERNET	<input type="text"/>
RADIO	<input type="text"/>	FAMILIARES	<input type="text"/>
DIARIO	<input type="text"/>	AMIGOS / CONOCIDOS	<input type="text"/>
OTROS	_____		



USUARIA(O) ATENDIDA(O)
FIRMA

PROFESIONAL UA
NOMBRES Y APELLIDOS

