

## CAPÍTULO IV

### **Régimen de funcionamiento y obligaciones de las Entidades Colaboradoras**

#### ***Artículo 18. Obligaciones generales.***

Las Entidades Colaboradoras acreditadas por el Instituto Madrileño del Menor y la Familia están obligadas a:

1. Conocer y observar la legislación internacional sobre protección de menores y adopción, así como la del país extranjero para el que esté acreditada. Se comunicarán inmediatamente al Instituto Madrileño del Menor y la Familia cuantas modificaciones se produzcan en este ámbito.

2. Comprobar la ausencia de compensación económica por la entrega de menores para adopción; e informar al Instituto sobre cualquier irregularidad, abuso o ganancia indebida de la cual tenga conocimiento, en cualquier fase de la tramitación.

3. Tramitar exclusivamente aquellos expedientes que cuenten con el Certificado de Idoneidad de los solicitantes, sin que en ningún caso puedan iniciarse los trámites antes de que el Instituto Madrileño del Menor y la Familia lo haya remitido a la Entidad Colaboradora.

4. Intermediar exclusivamente en aquellos procesos en los que la adoptabilidad del menor esté establecida conforme a las exigencias de la legislación internacional.

(...)

#### ***Artículo 21. Calidad de la atención a los solicitantes.***

El Instituto Madrileño del Menor y la Familia considerará como referencia para la evaluación de la calidad de los servicios prestados por una entidad colaboradora los Manuales Técnicos elaborados por las administraciones públicas y proporcionados a las entidades colaboradoras. Como condiciones mínimas de la atención a los solicitantes se establecen las siguientes:

1. La Entidad prestará al menos media jornada diaria de atención presencial y telefónica al público.

2. Previamente a la firma del contrato de mediación, se proporcionará a los solicitantes la documentación inicial sobre las características y condiciones de la tramitación, tanto en lo que se refiere al país elegido como en lo que corresponde a la Entidad acreditada.

3. El contrato de mediación se ajustará al modelo establecido por la Consejería de Servicios Sociales. Los gastos directos, remuneración de la Entidad y costes totales autorizados por el Instituto Madrileño del Menor y la Familia serán públicos y constarán en el documento público correspondiente.

4. Los solicitantes serán informados por escrito de cada fase por la que atraviese su expediente, indicando la fecha en que se produce cada paso. En todo caso, se les informará trimestralmente de la situación del expediente.

5. Las actividades de formación y preparación de las familias en las distintas fases del proceso de tramitación, así como la presentación y aclaración de la preasignación serán realizadas por los profesionales especializados de la entidad.

6. Se informará a las familias de que existe un Registro de Reclamaciones en el Instituto Madrileño del Menor y la Familia al que pueden dirigirse si no están satisfechos con la atención recibida.