Este documento ha sido firmado electrónicamente el 30/12/2019 a las 13:37:30

SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

30 ANYS CONVENCIÓ DRETS DELS INFANTS

SÍNDIC DE GREUGES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA
REGISTRE GENERAL

30/12/2019

EIXIDA NÚM. **31535**

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA9O - Torre 3
València - 46018 (València)

==========
Ref. queja núm. 1903595
==========

Asunto: Demora en el Título de Familia Numerosa.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa sobre la queja de referencia relativa a la demora en la expedición del Título de Familia Numerosa por renovación de D. (...) presentada en esta institución el 15/10/2019.

Como conoce, en el escrito inicial que le remitimos el 18/10/2019 manifestábamos que el pasado 12/06/2019 el interesado había solicitado la tramitación del Título de Familia Numerosa y que habían transcurrido más de 4 meses sin haber obtenido respuesta alguna por parte de esta Conselleria, por lo que la demora en resolver este expediente le estaba ocasionando graves problemas al dejar de percibir ayudas y prestaciones.

El informe de la Conselleria, con fecha 12/11/2019, nos comunicaba lo siguiente:

> El 12 de junio de 2019 tiene entrada la solicitud de renovación del Título de Familia Numerosa en la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante.
>
> A fecha de hoy, de acuerdo con el informe emitido por la Dirección Territorial competente, la solicitud no ha sido resuelta.
>
> También queríamos informar que, a pesar de los esfuerzos realizados, como la ampliación del personal destinado a este fin, así como la mejora de los medios técnicos para ayudar a procesar las solicitudes, no se ha conseguido, de momento, cumplir con los plazos establecidos para resolver las solicitudes en esta materia.

La Conselleria estima que la falta de personal es el motivo principal de las demoras en la tramitación de los Títulos requeridos, pero sin duda, los perjuicios que ocasiona esta demora se prolongan año tras año y no se han visto solucionados con las incorporaciones puntuales de personal que se han realizado.

La Orden de 21 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre título y carné de familia numerosa expedidos en la Comunitat Valenciana, en su artículo

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54
www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es

19 fijaba que el plazo máximo para otorgar, denegar o archivar las solicitudes de Título y carné será de seis meses contados a partir de la fecha en que se disponga de la documentación necesaria para ello. Sin embargo, unas semanas después, la Ley 14/2007, de 26 de diciembre, de la Generalitat, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, establecía en su artículo 54 que "El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa, respecto a la concesión del Título y Carné de Familia Numerosa, será de tres meses contados a partir de la fecha de su solicitud."

En cualquier caso, los plazos están configurados como plazos "máximos" y constantemente la administración supera este límite al incumplirlos.

Como le recordábamos a la Conselleria en la queja de oficio nº 1902328, respecto a las acciones en las que la Conselleria pretende hacer frente a las denunciadas demoras es evidente la laxitud de ellas y la falta de concreción. Estimamos ambiguo hablar de "posar en marxa un conjunt de mesures per a agilitzar la tramitació", i "el reforç de les plantilles en les Direccions Territorials durant el segon semestre de 2017 i 2018". Es evidente que, en especial esta última medida, fue sólo paliativa pues sus efectos se interrumpen al reducir de nuevo las plantillas.

Los perjuicios que ocasionan estas demoras no son todos subsanables. Aquellos vinculados a las administraciones públicas lo son en mayor medida, pero son muy variadas las ayudas y ventajas que en el ámbito privado o en diferentes organismos se pierden por las demoras actuales en la emisión de los Título y Carnés.

En el caso que nos ocupa, han transcurrido más de 6 meses desde la solicitud de renovación y no se ha resuelto el expediente.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno SUGERIR a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Proceda a resolver de manera urgente el referido expediente de renovación de Título de Familia Numerosa.

Y RECOMENDAR que:

- Incorpore los medios personales y materiales necesarios en las Unidades de Familias de la Conselleria para que estas demoras desaparezcan.

- Incremente los acuerdos, convenios y colaboraciones con instituciones, empresas, sectores económicos,…, en especial en los ámbitos educativos, sanitarios y sociales que permitan mayores ventajas y prestaciones a las familias numerosas.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana