

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2103690</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Título Familia Numerosa. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) (...), con domicilio en La Nucia (Alicante), presentó un escrito al que se le asignó el número de queja 2103690.

En su escrito manifestaba que el 27/05/2021 solicitó la emisión del Título de Familia Numerosa, y lo hizo a través de los Servicios Sociales de su Ayuntamiento. Sin embargo, en el momento de presentar esta queja habían transcurrido más de 5 meses y no había obtenido respuesta de a Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a las personas integrantes de una familia numerosa, lo que facultó al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y admitió esta queja a trámite.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 16/11/2021 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitiera un informe sobre este asunto; y en particular, que le informara sobre la situación del expediente concesión del Título de familia numerosa iniciado por la interesada.

El 10/12/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que se indicaba que no le constaba la referida solicitud del TFN por parte de la interesada.

En fecha 09/11/2021 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora y nos indicó que ya había remitido copia de esta documentación a la Conselleria y seguía sin resolver su solicitud.

### 2. Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos, que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

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 19, fijaba que el plazo máximo para otorgar, denegar o archivar las solicitudes de título y carné sería de seis meses contados a partir de la fecha en que se dispusiera 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.

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 títulos y carnés.

### 3. Consideraciones a la Administración

A la demora evidente se suma la incertidumbre de la interesada en conocer si la Conselleria ya dispone o no de la documentación necesaria para resolver su expediente, pues desde el mes de noviembre que remitió de nuevo la documentación necesaria no ha vuelto a tener noticias de la administración.

Además, en no pocas ocasiones nos encontramos con reiterados casos de extravíos de documentación relacionados con el departamento que gestiona los TFN en la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- 1.- **RECOMENDAMOS** que incorpore los medios personales y materiales necesarios en las unidades de familias de la Conselleria para que estas demoras desaparezcan lo antes posible.
- 2.- **RECOMENDAMOS** que incremente los acuerdos, convenios y colaboraciones con instituciones, empresas, sectores económicos, etc., en especial en los ámbitos educativos, sanitarios y sociales, que permitan mayores ventajas y prestaciones a las familias numerosas.
- 3.- **RECOMENDAMOS** que incorpore mecanismos que garanticen la correcta notificación de los Títulos, tanto de familia numerosa como de familia monoparental.
- 4.- **SUGERIMOS** que, proceda a resolver de manera urgente el expediente de concesión del título de familia numerosa de la persona promotora de esta queja, siendo conscientes de que esta sugerencia conlleva que resuelva igualmente las solicitudes que la preceden.
- 5.- **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana