

"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

Queixa	2103775	Queja	2103775
Queixa d'ofici núm.	18/2021	Queja de oficio núm.	18/2021
Matèria	Serveis socials	Materia	Servicios sociales
Assumpte	Títols de famílies nombroses i monoparentals. Demores en l'expedició	Asunto	Títulos de familias numerosas y monoparentales. Demoras en su expedición
Actuació	Resolució de consideracions	Actuación	Resolución de consideraciones
Organisme	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	Organismo	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1 Antecedents

Al juliol de 2019 el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici (núm. 1902328) en constatar, per l'elevat nombre de queixes a instàncies de part que rebíem, greus demores (de fins a 8 mesos) en l'expedició dels títols de família nombrosa i monoparental, la competència de la qual requeia, i així continua sent, en la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Les demores es produïen tant en les primeres expedicions com en les renovacions del títol, fet que provocava innombrables trastorns a les famílies, a banda de greus perjudicis econòmics.

En aquell moment la Conselleria ens va indicar que els canvis en la legislació estatal realitzats des del 2015 i la falta de personal suficient en l'Administració provocaven aquests retards en l'expedició i renovació dels títols, i destacava que la falta de personal era el principal problema. De fet, segons la Conselleria mateix, les mesures per a pal·liar el problema es van dirigir al reforç de plantilles en les seues direccions territorials durant alguns mesos en els anys 2017 i 2018, ja siga de manera interina i temporal, ja siga cobrint places vacants en les unitats de famílies.

També es detectaven problemes amb els títols temporals o provisionals. La falta de reconeixement per part d'organismes, entitats o empreses privades, la mateixa falta de resolució, la seua caducitat abans que s'aprovara el títol definitiu... desesperaven les famílies afectades.

L'Ordre de 21 de setembre de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, sobre títol i carnet de família nombrosa expedits a la Comunitat Valenciana, en el seu article 19 fixava que el termini màxim per a atorgar, denegar o arxivar les sol·licituds de títol i carnet seria de sis mesos comptadors a partir de la data en què es disposara de la documentació necessària per a això. Tanmateix, unes setmanes després, la Llei 14/2007, de 26 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, estableix en el seu article 54 que "El termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa, respecte a la concessió del Títol i Carnet de Família Nombrosa serà de tres mesos comptadors a partir de la data de la seua sol·licitud".

1 Antecedentes

En julio de 2019 el Síndic de Greuges abrió una queja de oficio (nº 1902328) al constatar, por el elevado número de quejas a instancias de parte que recibíamos, graves demoras (de hasta 8 meses) en la expedición de los títulos de familia numerosa y monoparental, cuya competencia recaía, y así sigue siendo, en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Las demoras se producían tanto en las primeras expediciones como en las renovaciones del título, lo que provocaba innumerables trastornos a esas familias, así como graves perjuicios económicos.

En aquel momento la Conselleria nos indicó que los cambios en la legislación estatal realizados desde el 2015 y la falta de personal suficiente en la Administración provocaban esos retrasos en la expedición y renovación de los títulos, destacando que la falta de personal era el principal problema. De hecho, según la propia Conselleria, las medidas para paliar el problema se dirigieron al refuerzo de plantillas en sus Direcciones Territoriales durante algunos meses en los años 2017 y 2018, bien de manera interina y temporal o cubriendo plazas vacantes en las unidades de familias.

También se detectaban problemas con los títulos temporales o provisionales. La falta de reconocimiento por parte de organismos, entidades o empresas privadas, la propia falta de resolución, su caducidad antes de que se aprobara el título definitivo... desesperaban a las familias afectadas.

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".

Per part seua, el Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana, estableix en el seu article 11 que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa serà de sis mesos, comptadors des de la data en què la sol·licitud haja tingut entrada en qualsevol dels registres de l'òrgan competent per a resoldre.

El legislador autonòmic diferenciava aquests dos tipus de família amb necessitats especials en fixar l'any 2007 un termini màxim de tres mesos per a resoldre una sol·licitud de família nombrosa i, en canvi, el 2018 establia un termini màxim de sis mesos per a les sol·licituds que provenien de famílies monoparentals.

En qualsevol cas, els terminis estaven configurats com a terminis "màxims" i constantment l'Administració els superava.

En aquella queixa, la nostra resolució, de data 24/10/2019, suggeria a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que:

- Modificara el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa del Títol de Família Monoparental, i el fixara en tres mesos, tot equiparant-lo al termini fixat per als títols de famílies nombroses.
- Realitzara l'estudi sobre la situació actual per si havien d'adoptar altres mesures i pal·liar les demores.
- Incorporara els mitjans personals i materials necessaris en les unitats de famílies de la Conselleria.
- Incrementara els acords i col·laboracions amb institucions, empreses, sectors econòmics... especialment en els àmbits educatius, sanitaris i socials que permeteren majors prestacions a les famílies nombroses.

La resposta de la Conselleria, rebuda el 22/01/2020, fou, entre altres consideracions, la següent:

Sobre la modificació del termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa del títol de família monoparental fixant-lo en 3 mesos, considerem que no és convenient perquè el sentit del silenci administratiu en la resolució d'aquests títols és estimatori i a causa de la demora en la tramitació i resolució que tenim en aquests moments es concedirien per silenci alguns títols que no reuneixen els requisits.

Sobre la realització d'un estudi sobre la situació actual per si és necessari plantejar altres mesures, s'estan implementant millores en l'aplicació informàtica TACTICA, que és la que s'utilitza per a la tramitació d'aquests expedients, que facilitaran la gestió en la tramitació dels títols. S'està treballant amb un equip de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació en la implementació de noves mesures que milloren la tramitació. També s'ha acordat amb les tres direccions territorials, posar en marxa un grup de treball per analitzar els processos de tramitació per tal de buscar millores que puguin afavorir la tramitació, així com aprofundir en la millora de la informació que es dona a les famílies quan demanden conèixer l'estat del seu expedient.

Por su parte, el Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana, establece en su artículo 11 que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa será de seis meses, contados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en cualquiera de los registros del órgano competente para resolver.

El legislador autonómico diferenciaba estos dos tipos de familia con necesidades especiales al fijar en el año 2007 un plazo máximo de tres meses para resolver una solicitud de familia numerosa y, en cambio, en 2018 establecía un plazo máximo de seis meses para las solicitudes que provenían de familias monoparentales.

En cualquier caso, los plazos estaban configurados como plazos "máximos" y constantemente la Administración los superaba.

En aquella queja, nuestra resolución, de fecha 24/10/2019, sugería a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Modificase el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa del Título de Familia Monoparental, fijándolo en tres meses, equiparándolo al plazo fijado para los títulos de familias numerosas.
- Realizase el estudio sobre la situación actual por si debían adoptar otras medidas y paliar las demoras.
- Incorporase los medios personales y materiales necesarios en las Unidades de familias de la Conselleria.
- Incrementase los acuerdos y colaboraciones con instituciones, empresas, sectores económicos... en especial en los ámbitos educativos, sanitarios y sociales que permitan mayores prestaciones a las familias numerosas.

La respuesta de la Conselleria, recibida el 22/01/2020, fue, entre otras consideraciones, la siguiente:

Sobre la modificació del termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa del títol de família monoparental fixant-lo en 3 mesos, considerem que no és convenient perquè el sentit del silenci administratiu en la resolució d'aquests títols és estimatori i a causa de la demora en la tramitació i resolució que tenim en aquests moments es concedirien per silenci alguns títols que no reuneixen els requisits.

Sobre la realització d'un estudi sobre la situació actual per si és necessari plantejar altres mesures, s'estan implementant millores en l'aplicació informàtica TACTICA, que és la que s'utilitza per a la tramitació d'aquests expedients, que facilitaran la gestió en la tramitació dels títols. S'està treballant amb un equip de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació en la implementació de noves mesures que milloren la tramitació. També s'ha acordat amb les tres direccions territorials, posar en marxa un grup de treball per analitzar els processos de tramitació per tal de buscar millores que puguin afavorir la tramitació, així com aprofundir en la millora de la informació que es dona a les famílies quan demanden conèixer l'estat del seu expedient.

Sobre la incorporació dels mitjans personals i materials necessaris en les unitats de famílies de la Conselleria perquè les demores desapareguen, s'han realitzat dos plans de xoc i s'han creat places de cap d'unitat de suport en cadascuna de les tres territorials, quatre places d'auxiliar de gestió, dos a València i dos a Alacant, totes en aquests moments ja cobertes. En la Direcció Territorial de València està tramitant-se la cobertura d'un lloc de personal administratiu que ha quedat vacant. A més, s'ha creat una plaça més d'auxiliar, que està pendent d'incorporació. En el cas de València, des de la Direcció Territorial s'està fent una anàlisi de la situació del personal per avaluar si és necessari fer un nou pla de xoc. Sobre els mitjans materials es reitera la implementació de les millores en l'aplicació informàtica i en la creació d'un grup de treball.

Pel que respecta a l'increment d'acords, convenis i col·laboracions amb institucions, empreses, sectors econòmics..., en especial en els àmbits educatius, sanitaris i socials, que permeten majors beneficis a les famílies nombroses i monoparentals, en aquesta Conselleria estem treballant en l'edició d'unes noves guies de famílies tant nombroses com monoparentals en les que es recullen tots els beneficis per aquestes famílies.

2 Relat de la tramitació de la queixa

Quasi dos anys després de tancar aquella queixa núm. 1902328, aquesta institució continua constatant, davant la reiterada i abundant entrada de queixes, l'existència d'importants demores en la tramitació dels títols de família nombrosa, especialment, i monoparental.

Per tant, considerem oportú obrir una queixa d'ofici, d'acord amb el que es disposa en els articles 22 i 23 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dirigida a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en considerar que les seues actuacions, o la falta d'aquestes, podien estar vulnerant els drets i llibertats de les famílies nombroses i monoparentals.

El retard en el reconeixement de la condició de família nombrosa, o en la mateixa renovació, comporta conseqüències directes en les famílies davant la pèrdua dels beneficis que preveu la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses, i que concreta el Reial decret 1621/2005, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la llei.

En aquesta reglamentació es reconeixen beneficis socials (bonificació de quotes de la seguretat social per la contractació de cuidadors en famílies nombroses i prestacions familiars de la Seguretat Social), beneficis en matèria d'activitats i serveis públics o d'interès general, tant en matèria d'educació (preferència en relació amb la concessió de beques i ajudes en matèria educativa, exempcions i bonificacions en taxes o preus públics en l'àmbit educatiu o subsidi per necessitats educatives especials associades a la discapacitat), com en transport (bonificacions en els preus dels serveis regulars de transport interurbà de viatgers per carretera, bonificacions per la utilització de transport per ferrocarril, bonificacions per la utilització de línies regulars de transport marítim o bonificacions per la utilització de transport aeri nacional), com en beneficis en activitats d'oci i culturals (drets de preferència en l'accés a activitats d'oci de l'Institut de

Sobre la incorporació dels mitjans personals i materials necessaris en les unitats de famílies de la Conselleria perquè les demores desapareguen, s'han realitzat dos plans de xoc i s'han creat places de cap d'unitat de suport en cadascuna de les tres territorials, quatre places d'auxiliar de gestió, dos a València i dos a Alacant, totes en aquests moments ja cobertes. En la Direcció Territorial de València està tramitant-se la cobertura d'un lloc de personal administratiu que ha quedat vacant. A més, s'ha creat una plaça més d'auxiliar, que està pendent d'incorporació. En el cas de València, des de la Direcció Territorial s'està fent una anàlisi de la situació del personal per avaluar si és necessari fer un nou pla de xoc. Sobre els mitjans materials es reitera la implementació de les millores en l'aplicació informàtica i en la creació d'un grup de treball.

Pel que respecta a l'increment d'acords, convenis i col·laboracions amb institucions, empreses, sectors econòmics..., en especial en els àmbits educatius, sanitaris i socials, que permeten majors beneficis a les famílies nombroses i monoparentals, en aquesta Conselleria estem treballant en l'edició d'unes noves guies de famílies tant nombroses com monoparentals en les que es recullen tots els beneficis per aquestes famílies.

2 Relato de la tramitación de la queja

Casi dos años después de cerrar aquella queja nº 1902328, esta institución continúa constatando, ante la reiterada y abundante entrada de quejas, la existencia de importantes demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa, especialmente, y monoparental.

Por tanto, estimamos oportuno la apertura de una queja de oficio, a tenor de lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dirigida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al considerar que sus actuaciones, o la falta de ellas, podían estar vulnerando los derechos y libertades de las familias numerosas y monoparentales.

El retraso en el reconocimiento de la condición de familia numerosa, o en la misma renovación, conlleva consecuencias directas en las propias familias ante la pérdida de los beneficios que prevé la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y que concreta el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley.

En dicha reglamentación se reconocen beneficios sociales (bonificación de cuotas de la seguridad social por la contratación de cuidadores en familias numerosas y prestaciones familiares de la Seguridad Social), beneficios en materia de actividades y servicios públicos o de interés general, tanto en materia de educación (preferencia en relación con la concesión de becas y ayudas en materia educativa, exenciones y bonificaciones en tasas o precios públicos en el ámbito educativo o subsidio por necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad), como en transporte (bonificaciones en los precios de los servicios regulares de transporte interurbano de viajeros por carretera, bonificaciones por la utilización de transporte por ferrocarril, bonificaciones por la utilización de líneas regulares de transporte marítimo o bonificaciones por la utilización de transporte aéreo nacional), como en beneficios en actividades de ocio y culturales (derechos de preferencia en

Majors i Serveis Socials i bonificacions en les quotes que cal abonar, bonificacions en els preus dels centres i institucions culturals de titularitat estatal), com també beneficis generals en matèria d'habitatge.

Tots aquests beneficis poden quedar ignorats, o demorat el seu gaudi, si les famílies no disposen dins de termini del títol que acredita la seua condició de família nombrosa.

El Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana i el Decret 14/2021, de 29 de gener, del Consell, de regulació del procediment d'emissió i renovació del títol i carnet de família nombrosa, són els dos textos normatius que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha d'atendre, especialment, per a la tramitació dels expedients de títols d'aquestes famílies, i l'incompliment dels terminis ací arreplegats, principalment, és l'origen de les queixes que tramitem en aquest àmbit.

Per tant, el 29/11/2021 sol·licitarem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens remetera un informe detallat, en un termini màxim d'un mes, sobre les demores que en l'emissió dels títols de família nombrosa i monoparental s'estaven produint a la Comunitat Valenciana, i que s'hi desglossaren les dades per direccions territorials i els terminis en els quals s'estaven resolent els expedients, com també que s'hi diferenciara entre altes de títols i renovacions.

Així mateix, sol·licitarem que ens informara sobre les qüestions següents:

- Procediment que se segueix en els requeriments de documentació i l'enviament dels títols i carnets, si es realitza amb justificat de recepció o amb un altre control. Anàlisi sobre els motius pels quals sovint s'extravien els enviaments dels títols i que obliguen les persones interessades a sol·licitar duplicats quan coneixen, ja siga a través d'aquesta institució o després d'aconseguir contactar amb la Conselleria, que el seu expedient havia sigut resolt i s'havia enviat la documentació encara que mai la van rebre.
- Si continua considerant necessari mantenir la diferència de terminis per a resoldre la sol·licitud de títol entre la família nombrosa i la monoparental, i quines en són les raons.
- Si el programa informàtic TACTICA ja ha rebut les millores que necessitava per a tramitar amb celeritat les sol·licituds.
- Què hi ha del grup de treball amb les tres direccions territorials d'anàlisi dels processos de tramitació?, quines persones l'integren o l'integren?, han conclòs el seu treball?, amb quins resultats?
- Sobre mitjans personals, hi ha places per cobrir en les unitats de família?, quantes?, s'ha incrementat el personal en els dos últims anys?
- Es va elaborar una nova Guia de Famílies Nombroses i Famílies Monoparentals amb tots els beneficis?, s'ha distribuït?, quan?, a qui?
- Qualsevol altra consideració que es considere oportú realitzar.

el acceso a actividades de ocio del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y bonificaciones en las cuotas a abonar, bonificaciones en los precios de los centros e instituciones culturales de titularidad estatal), y así como beneficios generales en materia de vivienda.

Todos estos beneficios pueden quedar ignorados, o demorado su disfrute, si las familias no disponen en plazo del título que acredita su condición de familia numerosa.

El Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana y el Decreto 14/2021, de 29 de enero, del Consell, de regulación del procedimiento de emisión y renovación del título y carné de familia numerosa, son los dos textos normativos que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha de atender, especialmente, para la tramitación de los expedientes de títulos de estas familias, y el incumplimiento de los plazos ahí recogidos, principalmente, es el origen de las quejas que tramitamos en este ámbito.

Por tanto, el 29/11/2021 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiera un informe detallado, en un plazo máximo de un mes, sobre las demoras que en la emisión de los títulos de familia numerosa y monoparental se estaban produciendo en la Comunitat Valenciana, desglosando los datos por Direcciones Territoriales y los plazos en los que se estaban resolviendo los expedientes, diferenciando entre altas de títulos y renovaciones.

Así mismo, solicitamos que nos informara sobre las siguientes cuestiones:

- Procedimiento que se sigue en los requerimientos de documentación y en el envío de los títulos y carnés, si se realiza con acuse de recibo u otro control. Análisis sobre los motivos por los que frecuentemente se extravían los envíos de los títulos y que obligan a las personas interesadas a solicitar duplicados cuando conocen, bien a través de esta institución o tras lograr contactar con la Conselleria, que su expediente había sido resuelto y enviada la documentación, aunque nunca la recibieron.
- Si sigue considerando necesario mantener la diferencia de plazos para resolver la solicitud de título entre la familia numerosa y la monoparental, y cuáles son las razones.
- Si el programa informático TACTICA ya ha recibido las mejoras que necesitaba para tramitar con celeridad las solicitudes.
- ¿Qué hay del grupo de trabajo con las tres Direcciones Territoriales de análisis de los procesos de tramitación?, ¿quiénes lo integran o integraban?, ¿ha concluido su trabajo?, ¿con qué resultados?
- Sobre medios personales, ¿hay plazas por cubrir en las unidades de familia?, ¿cuántas?, ¿se ha incrementado el personal en los dos últimos años?
- ¿Se elaboró una nueva guía de Familias Numerosas y Familias Monoparentales con todos los beneficios?, ¿se ha distribuido?, ¿cuándo?, ¿a quiénes?
- Cualquier otra consideración que estime oportuno realizar.

El termini d'un mes concedit per a l'emissió del citat informe podia ser ampliat un altre mes pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies d'aqueixa Administració, «quan concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen en un determinat supòsit» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, aquesta ampliació hauria de sol·licitar-se abans que finalitzara el termini inicialment concedit, i el Síndic resoliria el que resultara procedent.

El 15/12/2021 la Conselleria va fer ús de la citada possibilitat de sol·licitud d'ampliació de termini i li va ser concedida per resolució de data 20/12/2021.

El 02/02/2022 rebérem l'informe sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb el contingut següent:

En relació a la queixa d'ofici oberta pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana amb número 2103775, amb data d'entrada en esta Direcció General el dia 1 de desembre de 2021, en relació als títols de famílies nombroses i monoparentals, traslladem el següent:

1. En referència a la sol·licitud d'un informe detallat sobre el termini de resolució en l'emissió dels títols de famílies nombroses i monoparentals:

A data 24 de gener de 2022, estes són les dates de sol·licitud dels últims expedients resoltos, segons informació facilitada per les direccions territorials, dels títols de famílies nombroses i monoparentals, tant per a les sol·licituds d'altres com de renovacions:

Famílies nombroses

	Alacant	Castelló	València
Data de sol·licitud de l'últim expedient resolt	8 novembre 2021	13 octubre 2021	17 novembre 2021
Termini en què s'està resolent	2 mesos i 16 dies	3 mesos i 11 dies	2 mesos i 7 dies

A este respecte volem informar que, segons la informació setmanal facilitada per les direccions territorials, al llarg de l'any 2021:

- En la Direcció Territorial de València els terminis de Resolució han estat sempre per sota de tres mesos.

- En la Direcció Territorial d'Alacant els terminis de Resolució han estat majoritàriament per sota de tres mesos, llevat d'entre meitat de juny fins finals de setembre que les altes han arribat a resoldre's en tres mesos i mig i les renovacions han anat augmentat fins quatre mesos i mig. A partir d'octubre s'han reduït fins els terminis actuals.

- En la Direcció Territorial de Castelló els terminis de Resolució han estat majoritàriament per sota de tres mesos. A partir del mes d'agost i fins l'actualitat el termini ha estat entre els tres mesos i els tres mesos i mig.

A més, a data 24 de gener de 2022 estos són els títols de famílies nombroses en vigor:

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podía ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación debería solicitarse antes de que finalizase el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolvería lo que resultase procedente.

El 15/12/2021 la Conselleria hizo uso de la citada posibilidad de solicitud de ampliación de plazo y le fue concedida por resolución de fecha 20/12/2021.

El 02/02/2022 recibimos el Informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido:

En relació a la queixa d'ofici oberta pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana amb número 2103775, amb data d'entrada en esta Direcció General el dia 1 de desembre de 2021, en relació als títols de famílies nombroses i monoparentals, traslladem el següent:

1. En referència a la sol·licitud d'un informe detallat sobre el termini de resolució en l'emissió dels títols de famílies nombroses i monoparentals:

A data 24 de gener de 2022, estes són les dates de sol·licitud dels últims expedients resoltos, segons informació facilitada per les direccions territorials, dels títols de famílies nombroses i monoparentals, tant per a les sol·licituds d'altres com de renovacions:

Famílies nombroses

	Alacant	Castelló	València
Data de sol·licitud de l'últim expedient resolt	8 novembre 2021	13 octubre 2021	17 novembre 2021
Termini en què s'està resolent	2 mesos i 16 dies	3 mesos i 11 dies	2 mesos i 7 dies

A este respecto volem informar que, segons la informació setmanal facilitada per les direccions territorials, al llarg de l'any 2021:

- En la Direcció Territorial de València els terminis de Resolució han estat sempre per sota de tres mesos.

- En la Direcció Territorial d'Alacant els terminis de Resolució han estat majoritàriament per sota de tres mesos, llevat d'entre meitat de juny fins finals de setembre que les altes han arribat a resoldre's en tres mesos i mig i les renovacions han anat augmentat fins quatre mesos i mig. A partir d'octubre s'han reduït fins els terminis actuals.

- En la Direcció Territorial de Castelló els terminis de Resolució han estat majoritàriament per sota de tres mesos. A partir del mes d'agost i fins l'actualitat el termini ha estat entre els tres mesos i els tres mesos i mig.

A més, a data 24 de gener de 2022 estos són els títols de famílies nombroses en vigor:

	Alacant	Castelló	València	Total
Categoria General	25.079	8.304	33.585	66.968
Categoria Especial	2.275	907	3.745	6.927
Total	27.354	9.211	37.330	73.895

Famílies monoparentals

	Alacant	Castelló	València
Data de sol·licitud de l'últim expedient resolt	6 setembre 2021	16 octubre 2021	23 setembre 2021
Termini en què s'està resolent	4 mesos i 18 dies	3 mesos i 8 dies	4 mesos i 1 dia

- En la Direcció Territorial de València els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent en aproximadament cinc mesos, que es va anar reduint fins als tres mesos en abril i ha estat des d'aleshores entre tres i quatre mesos.

- En la Direcció Territorial d'Alacant els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent les altes aproximadament en tres mesos i mig i les renovacions en quatre mesos i mig, arribant fins als cinc mesos en maig. A partir d'eixe moment s'ha mantingut entre els quatre i cinc mesos.

- En la Direcció Territorial de Castelló els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent per sota de dos mesos i s'ha mantingut al llarg de l'any per sota o al voltant dels tres mesos.

A més, a data 24 de gener de 2022 estos són els títols de famílies monoparentals en vigor:

	Alacant	Castelló	València	Total
Categoria General	3.501	1.172	5.623	10.296
Categoria Especial	2.395	1.196	4.664	8.255
Total	5.896	2.368	10.287	18.551

En referència a les demores produïdes i detectades pel Síndic de Greuges, volem traslladar les següent dades de l'any 2021:

A falta de mecanitzar una part no significativa (aproximadament un 1% del total: tres-centes de famílies nombroses i un centenar de famílies monoparentals) en 2021 s'han tramitat les següents sol·licituds:

Famílies nombroses

	Alacant	Castelló	València	Total
Altes	2.896	872	3.513	7.281
Renovacions	6.391	2.088	8.319	16.798
Total	9.287	2.960	11.832	24.079

D'eixes 24.079 sol·licituds rebudes en 2021, a data 14 de gener de 2022, 17.385 han estat resoltes favorablement, 265 denegades, 434 arxivades, 645 anul·lades, 2.581 estan pendents de documentació i 2.769 pendents de tramitar.

	Alacant	Castelló	València	Total
Categoria General	25.079	8.304	33.585	66.968
Categoria Especial	2.275	907	3.745	6.927
Total	27.354	9.211	37.330	73.895

Famílies monoparentals

	Alacant	Castelló	València
Data de sol·licitud de l'últim expedient resolt	6 setembre 2021	16 octubre 2021	23 setembre 2021
Termini en què s'està resolent	4 mesos i 18 dies	3 mesos i 8 dies	4 mesos i 1 dia

- En la Direcció Territorial de València els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent en aproximadament cinc mesos, que es va anar reduint fins als tres mesos en abril i ha estat des d'aleshores entre tres i quatre mesos.

- En la Direcció Territorial d'Alacant els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent les altes aproximadament en tres mesos i mig i les renovacions en quatre mesos i mig, arribant fins als cinc mesos en maig. A partir d'eixe moment s'ha mantingut entre els quatre i cinc mesos.

- En la Direcció Territorial de Castelló els terminis de resolució han estat sempre per sota de sis mesos. S'inicià 2021 resolent per sota de dos mesos i s'ha mantingut al llarg de l'any per sota o al voltant dels tres mesos.

A més, a data 24 de gener de 2022 estos són els títols de famílies monoparentals en vigor:

	Alacant	Castelló	València	Total
Categoria General	3.501	1.172	5.623	10.296
Categoria Especial	2.395	1.196	4.664	8.255
Total	5.896	2.368	10.287	18.551

En referència a les demores produïdes i detectades pel Síndic de Greuges, volem traslladar les següent dades de l'any 2021:

A falta de mecanitzar una part no significativa (aproximadament un 1% del total: tres-centes de famílies nombroses i un centenar de famílies monoparentals) en 2021 s'han tramitat les següents sol·licituds:

Famílies nombroses

	Alacant	Castelló	València	Total
Altes	2.896	872	3.513	7.281
Renovacions	6.391	2.088	8.319	16.798
Total	9.287	2.960	11.832	24.079

D'eixes 24.079 sol·licituds rebudes en 2021, a data 14 de gener de 2022, 17.385 han estat resoltes favorablement, 265 denegades, 434 arxivades, 645 anul·lades, 2.581 estan pendents de documentació i 2.769 pendents de tramitar.

Famílies monoparentals

	Alacant	Castelló	València	Total
Altes	1.765	645	2.839	5.249
Renovacions	551	286	1.051	1.888
Total	2.316	931	3.890	7.137

D'eixes 7.137 sol·licituds rebudes en 2021, a data 14 de gener de 2022, 3.716 han estat resoltes favorablement, 411 denegades, 15 arxivades, 193 anul·lades, 1.226 estan pendents de documentació i 1.576 pendents de tramitar.

Per tant, al llarg de 2021 s'han rebut més de trenta una mil sol·licituds de reconeixement de famílies nombroses i monoparentals, de les quals més de vint-i-tres mil s'han resolt, prop de quatre mil estan pendents de rebre documentació i prop de quatre mil cinc-cents estan pendents de tramitar.

En 2021 a través del Síndic de Greuges s'han rebut un total de 150 queixes (entre inicials i ampliacions), més del 90% referides a expedients de la província d'Alacant.

2. En referència al procediment que se segueix en els requeriments de documentació i enviament dels títols i carnets, traslladada estes qüestions a les direccions territorials, ens han informat del següent:

- El requeriments de documentació, així com les resolucions d'arxiu i denegatòries s'envien per carta certificada amb justificant de recepció.

- L'enviament dels títols i carnets es realitza per correu ordinari.

En relació a l'enviament dels títols i carnets:

- En el cas de Castelló indiquen que no es reben pràcticament retorns dels enviaments, però sí es detecta la petició de duplicats per no arribar títols correctament als domicilis.

- En el cas de València indiquen que no es reben pràcticament retorns, i que la petició de duplicats és majoritàriament per pèrdua o robatori, o per la circumstància concreta de la pròrroga automàtica que es va fer en 2020 fins el 14 de març de 2021.

- En el cas d'Alacant indiquen que no es reben molts retorns, però sí es detecta la pèrdua de correus, que expliquen per dues raons fonamentalment: la indicació errònia de l'adreça en la sol·licitud i problemes en l'organisme de correus en els lliuraments a realitzar en urbanitzacions i certs barris.

Sobre esta qüestió s'està treballant a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC), i en col·laboració amb Correos, en la millora de les notificacions.

3. En referència a la qüestió referida a si es continua considerant necessari mantenir la diferència de terminis per resoldre la sol·licitud de títols de família nombrosa i monoparental, s'indica el següent:

- La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix en el seu article 21 que el termini màxim per a resoldre serà fixat per la norma reguladora del corresponent procediment i que no podrà excedir dels sis mesos i que, en cas que no s'establisca dit termini, serà

Famílies monoparentals

	Alacant	Castelló	València	Total
Altes	1.765	645	2.839	5.249
Renovacions	551	286	1.051	1.888
Total	2.316	931	3.890	7.137

D'eixes 7.137 sol·licituds rebudes en 2021, a data 14 de gener de 2022, 3.716 han estat resoltes favorablement, 411 denegades, 15 arxivades, 193 anul·lades, 1.226 estan pendents de documentació i 1.576 pendents de tramitar.

Per tant, al llarg de 2021 s'han rebut més de trenta una mil sol·licituds de reconeixement de famílies nombroses i monoparentals, de les quals més de vint-i-tres mil s'han resolt, prop de quatre mil estan pendents de rebre documentació i prop de quatre mil cinc-cents estan pendents de tramitar.

En 2021 a través del Síndic de Greuges s'han rebut un total de 150 queixes (entre inicials i ampliacions), més del 90% referides a expedients de la província d'Alacant.

2. En referència al procediment que se segueix en els requeriments de documentació i enviament dels títols i carnets, traslladada estes qüestions a les direccions territorials, ens han informat del següent:

- El requeriments de documentació, així com les resolucions d'arxiu i denegatòries s'envien per carta certificada amb justificant de recepció.

- L'enviament dels títols i carnets es realitza per correu ordinari.

En relació a l'enviament dels títols i carnets:

- En el cas de Castelló indiquen que no es reben pràcticament retorns dels enviaments, però sí es detecta la petició de duplicats per no arribar títols correctament als domicilis.

- En el cas de València indiquen que no es reben pràcticament retorns, i que la petició de duplicats és majoritàriament per pèrdua o robatori, o per la circumstància concreta de la pròrroga automàtica que es va fer en 2020 fins el 14 de març de 2021.

- En el cas d'Alacant indiquen que no es reben molts retorns, però sí es detecta la pèrdua de correus, que expliquen per dues raons fonamentalment: la indicació errònia de l'adreça en la sol·licitud i problemes en l'organisme de correus en els lliuraments a realitzar en urbanitzacions i certs barris.

Sobre esta qüestió s'està treballant a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DGTIC), i en col·laboració amb Correos, en la millora de les notificacions.

3. En referència a la qüestió referida a si es continua considerant necessari mantenir la diferència de terminis per resoldre la sol·licitud de títols de família nombrosa i monoparental, s'indica el següent:

- La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix en el seu article 21 que el termini màxim per a resoldre serà fixat per la norma reguladora del corresponent procediment i que no podrà excedir dels sis mesos i que, en cas que no s'establisca dit termini, serà de tres mesos. Per

de tres mesos. Per altra banda, en el seu article 24, en referència al silenci administratiu en procediments iniciats per la persona interessada, com és el cas, estableix que el silenci administratiu es considerarà estimatori, excepte quan una norma amb rang de llei establisca el contrari.

- En el cas de famílies nombroses l'article 54 de la Llei 14/2007, de 26 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat estableix que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa serà de tres mesos comptats des de la data d'entrada de la sol·licitud davant l'organisme competent, i que si venç aquest termini sense que s'haja dictat i notificat la resolució expressa del procediment, les persones interessades hauran d'entendre desestimada la seua sol·licitud per silenci administratiu.

- En el cas de famílies monoparentals l'article 11 del Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana, estableix que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa serà de sis mesos. En aquell supòsit en què no hi haja notificació de la resolució expressa en el termini assenyalat, s'entendrà que la sol·licitud ha sigut estimada per silenci administratiu. Cal tindre en compte que al no tindre rang de llei no era possible canviar el sentit del silenci administratiu.

En estos moments està en tramitació l'avantprojecte de llei valenciana de diversitat familiar i suport a les famílies, el qual preveu elevar a rang de llei el reconeixement de les famílies monoparentals. En eixa norma es podria harmonitzar esta qüestió, i en estos moments està en estudi.

4. En referència a les millores del programa informàtic TACTICA per tal de gestionar amb més celeritat les sol·licituds, s'informa que al llarg de 2021 s'han incorporat totes les novetats del Decret 14/2021, de 29 de gener, de regulació del procediment d'emissió i renovació del títol i carnet de família nombrosa, que faciliten la tramitació de les sol·licituds i a més amplien en molts casos les vigències dels títols amb l'objectiu de disminuir la presentació de renovacions.

Per una situació de baixes del personal vinculat al manteniment de les aplicacions informàtiques, durant 2021 una part d'altres millores no s'han pogut realitzar.

A finals de 2021 la DGTIC ha configurat un nou equip per tal de donar un impuls a les actuacions pendents durant l'inici de 2022. Entre elles estan la incorporació d'una pantalla de consulta individual per atendre sol·licituds d'informació a través del 012, la millora en l'explotació de les dades, especialment la creació d'un quadre que permetia fer seguiment tant dels títols com de la gestió del treball, la introducció de la Resolució telemàtica per a poder comunicar-la signada electrònicament en un document pdf, o la creació d'una sol·licitud específica per a la demanda de duplicats.

Cal destacar que la implantació de la tramitació telemàtica ha millorat molt els processos de tramitació i de fet en el cas de sol·licituds de famílies nombroses quasi un 30% es presenten de forma telemàtica i en el cas de famílies monoparentals són més del 35%.

Per altra banda, s'informa que la millora de l'aplicació es fa també de manera contínua amb peticions concretes que es realitzen a sol·licitud de les direccions territorials en coordinació amb la direcció general.

altra banda, en el seu article 24, en referència al silenci administratiu en procediments iniciats per la persona interessada, com és el cas, estableix que el silenci administratiu es considerarà estimatori, excepte quan una norma amb rang de llei establisca el contrari.

- En el cas de famílies nombroses l'article 54 de la Llei 14/2007, de 26 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat estableix que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa serà de tres mesos comptats des de la data d'entrada de la sol·licitud davant l'organisme competent, i que si venç aquest termini sense que s'haja dictat i notificat la resolució expressa del procediment, les persones interessades hauran d'entendre desestimada la seua sol·licitud per silenci administratiu.

- En el cas de famílies monoparentals l'article 11 del Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana, estableix que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa serà de sis mesos. En aquell supòsit en què no hi haja notificació de la resolució expressa en el termini assenyalat, s'entendrà que la sol·licitud ha sigut estimada per silenci administratiu. Cal tindre en compte que al no tindre rang de llei no era possible canviar el sentit del silenci administratiu.

En estos moments està en tramitació l'avantprojecte de llei valenciana de diversitat familiar i suport a les famílies, el qual preveu elevar a rang de llei el reconeixement de les famílies monoparentals. En eixa norma es podria harmonitzar esta qüestió, i en estos moments està en estudi.

4. En referència a les millores del programa informàtic TACTICA per tal de gestionar amb més celeritat les sol·licituds, s'informa que al llarg de 2021 s'han incorporat totes les novetats del Decret 14/2021, de 29 de gener, de regulació del procediment d'emissió i renovació del títol i carnet de família nombrosa, que faciliten la tramitació de les sol·licituds i a més amplien en molts casos les vigències dels títols amb l'objectiu de disminuir la presentació de renovacions.

Per una situació de baixes del personal vinculat al manteniment de les aplicacions informàtiques, durant 2021 una part d'altres millores no s'han pogut realitzar.

A finals de 2021 la DGTIC ha configurat un nou equip per tal de donar un impuls a les actuacions pendents durant l'inici de 2022. Entre elles estan la incorporació d'una pantalla de consulta individual per atendre sol·licituds d'informació a través del 012, la millora en l'explotació de les dades, especialment la creació d'un quadre que permetia fer seguiment tant dels títols com de la gestió del treball, la introducció de la Resolució telemàtica per a poder comunicar-la signada electrònicament en un document pdf, o la creació d'una sol·licitud específica per a la demanda de duplicats.

Cal destacar que la implantació de la tramitació telemàtica ha millorat molt els processos de tramitació i de fet en el cas de sol·licituds de famílies nombroses quasi un 30% es presenten de forma telemàtica i en el cas de famílies monoparentals són més del 35%.

Per altra banda, s'informa que la millora de l'aplicació es fa també de manera contínua amb peticions concretes que es realitzen a sol·licitud de les direccions territorials en coordinació amb la direcció general.

Es realitzen reunions de seguiment d'esta Direcció General amb la DGTIC per analitzar els avanços i millores de l'eina informàtica. En 2021 s'han celebrat sis reunions. En 2022 ja s'ha realitzat una primera el passat 18 de gener.

5. En referència al grup de treball d'anàlisi de processos de tramitació, informen que com a tal no es va constituir un grup de treball. Cal tindre en compte que als pocs mesos de la proposta, i abans d'articular-la, va arribar la pandèmia de la Covid-19 i per tant el plantejament va haver-se d'adaptar a la nova situació.

En aquell moment els esforços se centraren en la pròrroga automàtica que es va realitzar per tal que les famílies mantingueren l'accés als beneficis als quals tenien dret i tot el que significà aquella mesura i les conseqüències de gestió, que han arribat fins al 2021, donat que els títols prorrogats finalitzaven el 14 de març de 2021, i especialment durant el primer semestre de l'any ha hagut un increment important de sol·licituds de renovació d'eixos títols. També es va treballar en el contingut del Decret 14/2021.

Com s'ha indicat en el punt anterior, existeix una comunicació continua i estable entre la direcció general i les direccions territorials, especialment a través del cap de secció de famílies i les caps de suport de les unitat de famílies nombroses i monoparentals.

Per tal de fer seguiment es realitza una reunió trimestral conjunta amb les direccions territorials. L'última es va realitzar el passat 18 de gener de 2022. A més, en 2021 s'han fet dues reunions específiques amb Alacant i València amb part del personal tramitador per a resoldre dubtes sobre el Decret 14/2021.

Per últim, en relació a l'anàlisi de processos la Inspecció de Serveis de la Generalitat va incloure en el seu Pla 2020/2021 l'actuació 6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de famílies nombroses i monoparental. Un resum de l'informe publicat en maig de 2021 es pot trobar en <https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-...>

Algunes de les propostes de millora estan en procés d'implantació i d'altres en estudi.

6. En referència a mitjans personals, es trasllada la informació rebuda per part de les direccions territorials:

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial d'Alacant compta amb una cap de suport, sis auxiliars de gestió i un subaltern compartit amb altres unitats. És la mateixa plantilla que fa dos anys. Cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i dues places d'auxiliar de gestió. Totes les places estan actualment cobertes. Està en procés la creació d'una plaça nova de personal administratiu per cobertura de llocs estructurals.

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial de Castelló compta amb una cap de suport, dues tècniques mitjanes i una auxiliar administrativa. És la mateixa plantilla que fa dos anys. Cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i una plaça d'auxiliar administratiu. Totes les places estan actualment cobertes. Està en procés la creació d'una plaça nova de personal administratiu per cobertura de llocs estructurals.

Es realitzen reunions de seguiment d'esta Direcció General amb la DGTIC per analitzar els avanços i millores de l'eina informàtica. En 2021 s'han celebrat sis reunions. En 2022 ja s'ha realitzat una primera el passat 18 de gener.

5. En referència al grup de treball d'anàlisi de processos de tramitació, informen que com a tal no es va constituir un grup de treball. Cal tindre en compte que als pocs mesos de la proposta, i abans d'articular-la, va arribar la pandèmia de la Covid-19 i per tant el plantejament va haver-se d'adaptar a la nova situació.

En aquell moment els esforços se centraren en la pròrroga automàtica que es va realitzar per tal que les famílies mantingueren l'accés als beneficis als quals tenien dret i tot el que significà aquella mesura i les conseqüències de gestió, que han arribat fins al 2021, donat que els títols prorrogats finalitzaven el 14 de març de 2021, i especialment durant el primer semestre de l'any ha hagut un increment important de sol·licituds de renovació d'eixos títols. També es va treballar en el contingut del Decret 14/2021.

Com s'ha indicat en el punt anterior, existeix una comunicació continua i estable entre la direcció general i les direccions territorials, especialment a través del cap de secció de famílies i les caps de suport de les unitat de famílies nombroses i monoparentals.

Per tal de fer seguiment es realitza una reunió trimestral conjunta amb les direccions territorials. L'última es va realitzar el passat 18 de gener de 2022. A més, en 2021 s'han fet dues reunions específiques amb Alacant i València amb part del personal tramitador per a resoldre dubtes sobre el Decret 14/2021.

Per últim, en relació a l'anàlisi de processos la Inspecció de Serveis de la Generalitat va incloure en el seu Pla 2020/2021 l'actuació 6.7. Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de famílies nombroses i monoparental. Un resum de l'informe publicat en maig de 2021 es pot trobar en <https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-...>

Algunes de les propostes de millora estan en procés d'implantació i d'altres en estudi.

6. En referència a mitjans personals, es trasllada la informació rebuda per part de les direccions territorials:

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial d'Alacant compta amb una cap de suport, sis auxiliars de gestió i un subaltern compartit amb altres unitats. És la mateixa plantilla que fa dos anys. Cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i dues places d'auxiliar de gestió. Totes les places estan actualment cobertes. Està en procés la creació d'una plaça nova de personal administratiu per cobertura de llocs estructurals.

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial de Castelló compta amb una cap de suport, dues tècniques mitjanes i una auxiliar administrativa. És la mateixa plantilla que fa dos anys. Cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i una plaça d'auxiliar administratiu. Totes les places estan actualment cobertes. Està en procés la creació d'una plaça nova de personal administratiu per cobertura de llocs estructurals.

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial de València compta amb una cap de suport, sis tècniques mitjanes, tres places d'administrativa i tres places d'auxiliar administrativa. Fa dos anys n'hi havien dues places menys de tècniques mitjanes, i a més n'hi havien huit persones amb reducció horària i en estos moments en són tres. A més, cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i tres places d'auxiliar administrativa. Totes les places estan actualment cobertes.

S'informa, així mateix, que donada la càrrega acumulada des de l'inici de la pandèmia, la situació dels expedients prorrogats i tasques pendents d'eixos mesos (com arxius d'expedients), està en execució una acumulació de tasques a través de la qual s'incorporaren en València quatre auxiliars de gestió, en Alacant altres quatre (encara que per baixes i renúncies efectives són tres) i una en Castelló que estan pendent de cobrir. En València i Alacant finalitzaran aproximadament en el mes d'abril.

7. En referència a l'elaboració d'una nova guia de famílies nombroses i monoparentals, informem que no s'ha pogut realitzar en este temps. Cal indicar que als pocs mesos de la resposta sobre esta proposta va arribar la pandèmia de la Covid-19 i ens obligà a modificar les prioritats en relació a la previsió d'actuacions de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, quedant ajornada esta qüestió, que continua pendent. No obstant, s'informa que, en el cas de famílies nombroses, la Federació d'Associacions de Famílies Nombroses de la Comunitat Valenciana (FANUCOVA) publica una guia de famílies nombroses que va actualitzant anualment, i que està subvencionada per la Generalitat.

8. Com a conclusió, sobre la informació detallada en este informe volem destacar que els problemes en la tramitació de les sol·licituds de reconeixement dels títols de famílies nombroses i monoparentals són reduïts tenint en compte el volum d'expedients tramitats. A més, estan localitzats principalment en la província d'Alacant i en dues situacions molt concretes:

- Títols que s'han emès en una data adequada, però que no han arribat correctament al seu destí.

- Sol·licituds que no han arribat correctament a la unitat de famílies nombroses i monoparentals per part dels registres, especialment quan provenen de municipis a través d'ORVE i que, per tant, no es resolen fins que es detecta a través d'una petició d'informació o queixa.

Per tal d'abordar de manera més concreta esta situació es realitzarà un treball d'anàlisi amb la Direcció Territorial d'Alacant, per tal de conèixer amb més detall la casuística, i buscar les solucions més adients.

A més, es continua treballant en una millora continua que considerem està donat bons resultats, tal i com s'ha explicat al llarg d'aquest informe.

3 Fonamentació legal

La Constitució Espanyola disposa en l'article 39 que els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família, i l'article 10 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana inclou, com a actuació principal de la Generalitat, la defensa integral de la família. Per tant, la protecció de les famílies nombroses i monoparentals, la no obstrucció dels seus drets i la bona

- La unitat de famílies nombroses i monoparentals en la Direcció Territorial de València compta amb una cap de suport, sis tècniques mitjanes, tres places d'administrativa i tres places d'auxiliar administrativa. Fa dos anys n'hi havien dues places menys de tècniques mitjanes, i a més n'hi havien huit persones amb reducció horària i en estos moments en són tres. A més, cal destacar que just abans s'havia ampliat amb la creació de la caporalia de suport i tres places d'auxiliar administrativa. Totes les places estan actualment cobertes.

S'informa, així mateix, que donada la càrrega acumulada des de l'inici de la pandèmia, la situació dels expedients prorrogats i tasques pendents d'eixos mesos (com arxius d'expedients), està en execució una acumulació de tasques a través de la qual s'incorporaren en València quatre auxiliars de gestió, en Alacant altres quatre (encara que per baixes i renúncies efectives són tres) i una en Castelló que estan pendent de cobrir. En València i Alacant finalitzaran aproximadament en el mes d'abril.

7. En referència a l'elaboració d'una nova guia de famílies nombroses i monoparentals, informem que no s'ha pogut realitzar en este temps. Cal indicar que als pocs mesos de la resposta sobre esta proposta va arribar la pandèmia de la Covid-19 i ens obligà a modificar les prioritats en relació a la previsió d'actuacions de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, quedant ajornada esta qüestió, que continua pendent. No obstant, s'informa que, en el cas de famílies nombroses, la Federació d'Associacions de Famílies Nombroses de la Comunitat Valenciana (FANUCOVA) publica una guia de famílies nombroses que va actualitzant anualment, i que està subvencionada per la Generalitat.

8. Com a conclusió, sobre la informació detallada en este informe volem destacar que els problemes en la tramitació de les sol·licituds de reconeixement dels títols de famílies nombroses i monoparentals són reduïts tenint en compte el volum d'expedients tramitats. A més, estan localitzats principalment en la província d'Alacant i en dues situacions molt concretes:

- Títols que s'han emès en una data adequada, però que no han arribat correctament al seu destí.

- Sol·licituds que no han arribat correctament a la unitat de famílies nombroses i monoparentals per part dels registres, especialment quan provenen de municipis a través d'ORVE i que, per tant, no es resolen fins que es detecta a través d'una petició d'informació o queixa.

Per tal d'abordar de manera més concreta esta situació es realitzarà un treball d'anàlisi amb la Direcció Territorial d'Alacant, per tal de conèixer amb més detall la casuística, i buscar les solucions més adients.

A més, es continua treballant en una millora continua que considerem està donat bons resultats, tal i com s'ha explicat al llarg d'aquest informe.

3 Fundamentación legal

La propia Constitución Española dispone, en su artículo 39, que los poderes públicos aseguren la protección social, económica y jurídica de la familia, y el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana incluye, como actuación principal de la Generalitat, la defensa integral de la familia. Por tanto, la protección de las familias numerosas y monoparentales, la no obstrucción de sus

administració en la gestió dels tràmits que els permeten l'efectivitat de drets reconeguts són qüestions fonamentals en el tema que ens ocupa.

A la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, se li assignen les competències en matèria de polítiques de prestació social, serveis socials, dependència, persones amb diversitat funcional, famílies, infància i adolescència, adopcions, joventut, dona, persones migrants i voluntariat social (Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries, i les seues atribucions, i Reglament Orgànic i Funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives desenvolupat pel Decret 170/2020, de 30 d'octubre i per l'Ordre 3/2021, de 30 de març de 2021).

La citada Conselleria ha de subjectar-se, en la tramitació dels títols que reconeixen la singularitat a aquestes unitats familiars, al Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana i al Decret 14/2021, de 29 de gener, del Consell, de regulació del procediment d'emissió i renovació del títol i carnet de família nombrosa.

Pel que fa a les famílies monoparentals, i quant a la tipologia de queixes que es presenten en aquesta institució, el Decret 19/2018, del Consell, indica:

- En l'article 7, la documentació que s'ha d'aportar, amb especial referència a les persones estrangeres. Són freqüents les queixes derivades d'una gran demora en la tramitació del títol de família per una deficient o incompleta informació sobre la documentació que han d'aportar els titulars estrangers.
- En l'article 8 s'indica el lloc de presentació de la sol·licitud, que haurà de ser a la seu de la direcció territorial de la Conselleria competent de la província d'empadronament de la persona sol·licitant. També en els registres oficials de la Generalitat o mitjançant les altres modalitats previstes en la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. No són estranyes les queixes derivades d'una dilació per part de la Conselleria en la recepció de l'escrit de sol·licitud.
- L'article 9 indica que, si la sol·licitud no reuneix els requisits exigits o no s'hi adjunta la documentació necessària, la direcció territorial de la província requerirà la persona interessada perquè, en 10 dies, esmene la falta o adjunte els documents requerits. Si no ho fa, es considerarà que ha desistit de la seua petició, després d'una resolució prèvia en aquest sentit.
- L'article 11 indica el termini màxim per a dictar i notificar la resolució expressa, que serà de sis mesos des de la data de la sol·licitud registrada. El principal motiu de queixa es deriva del no compliment d'aquest termini o de la falta d'una correcta notificació.

derechos y la buena administración en la gestión de los trámites que les permiten la efectividad de derechos reconocidos son cuestiones fundamentales en la cuestión que nos ocupa.

A la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se le asignan las competencias en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con diversidad funcional, familias, infancia y adolescencia, adopciones, juventud, mujer, personas migrantes y voluntariado social (Decreto 5/2019, de 16 de junio, del presidente de la Generalitat, por el cual se determinan el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones, y Reglamento Orgánico y Funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas desarrollado por el Decreto 170/2020, de 30 de octubre y por la Orden 3/2021, de 30 de marzo de 2021).

La citada Conselleria ha de sujetarse, en la tramitación de los títulos que reconocen la singularidad a estas unidades familiares, al Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana y al Decreto 14/2021, de 29 de enero, del Consell, de regulación del procedimiento de emisión y renovación del título y carné de familia numerosa.

Por lo que respecta a las familias monoparentales, y en relación a la tipología de quejas que se presentan en esta institución, el Decreto 19/2018, del Consell, indica:

- En su artículo 7 la documentación que se debe aportar, con especial referencia a las personas extranjeras. Son frecuentes las quejas derivadas de una gran demora en la tramitación del título de familia por una deficiente o incompleta información sobre la documentación que deben aportar los titulares extranjeros.
- En su artículo 8 se indica el lugar de presentación de la solicitud que será en la sede de la dirección territorial de la Conselleria competente de la provincia de empadronamiento de la persona solicitante. También en los registros oficiales de la Generalitat o mediante las otras modalidades previstas en la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No son extrañas las quejas derivadas de una dilación por parte de la Conselleria en la recepción del escrito de solicitud.
- El artículo 9 indica que, si la solicitud no reúne los requisitos exigidos o no se adjunta la documentación necesaria, la dirección territorial de la provincia requerirá a la persona interesada para que, en 10 días, enmiende la falta o adjunte los documentos requeridos. Si no lo hace, se considerará que ha desistido de su petición, tras una resolución previa en tal sentido.
- El artículo 11 indica el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa, que será de seis meses desde la fecha de la solicitud registrada. El principal motivo de queja se deriva del no cumplimiento de este plazo o en la falta de una correcta notificación.

- Si no hi ha notificació s'entendrà que la sol·licitud s'ha estimat per silenci administratiu (art. 11).
- L'article 18 indica que, en cas de desaparició o pèrdua del títol, se'n podrà sol·licitar un duplicat.

Pel que fa a les famílies nombroses, hem d'atendre especialment al Decret 14/2021, del Consell, i destacar els següents articles per la seua rellevància en la tramitació de les queixes que se'ns plantegen:

- L'article 7 indica les maneres de presentar la sol·licitud del títol de família nombrosa, que pot ser presencial, davant les direccions territorials de la Conselleria competent en matèria de famílies i en els registres que indica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o telemàticament.
- Els articles 8 i 9 relaten exhaustivament la documentació que cal aportar-hi, tant per a nacionals com per a estrangers.
- L'article 13 regula la pròrroga del títol de família nombrosa, tràmit objecte de reiterades queixes en no resoldre's automàticament a petició de part com s'indica.
- La competència, segons l'article 15, per a tramitar aquests títols és de la direcció territorial de la conselleria competent en la matèria des de la província on tinga la seua residència la unitat familiar que presenta la sol·licitud.
- L'article 16 indica que el termini màxim per a resoldre és de tres mesos des de la data del registre de la sol·licitud davant l'organisme competent, encara que tindrà efectes des de la data de presentació de la sol·licitud. El mateix article indica que el silenci administratiu és negatiu.
- L'article 15 assigna a les direccions territorials de la conselleria competent de la província on resideix la unitat familiar la competència per a atorgar, denegar o arxivar les sol·licituds presentades, encara que no hi especifica res sobre els requeriments de documentació.
- L'article 18 preveu que en cas de pèrdua, desaparició, extraviament o deterioració del títol o carnets, se'n podrà sol·licitar duplicat.

4 Conclusions

- En l'informe rebut s'afirma que els terminis de resolució dels títols de família nombrosa han estat, l'any 2021, sempre (DT de València) o majoritàriament (DT d'Alacant i Castelló) per sota dels tres mesos. I respecte dels títols de famílies monoparentals, sempre per sota dels sis mesos en les tres DT.

No obstant això, els expedients de queixa en aquesta institució sols s'iniciaven en comprovar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estava fora

- Si no hay notificación se entenderá que la solicitud se ha estimado por silencio administrativo (art. 11).
- El artículo 18 indica que, en caso de desaparición o pérdida del título, se podrá solicitar un duplicado.

Por lo que respecta a las familias numerosas, hemos de atender especialmente al Decreto 14/2021, del Consell, destacando los siguientes artículos por su relevancia en la tramitación de las quejas que se nos plantean:

- El artículo 7 indica las formas de presentar la solicitud del título de familia numerosa, que puede ser presencial, ante las direcciones territoriales de la Conselleria competente en materia de familias y en los registros que indica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o telemáticamente.
- Los artículos 8 y 9 relatan exhaustivamente la documentación a aportar, tanto por nacionales como por extranjeros.
- El artículo 13 regula la prórroga del título de familia numerosa, trámite objeto de reiteradas quejas al no resolverse automáticamente a petición de parte como se indica.
- La competencia, según el artículo 15, para tramitar estos títulos recae en la dirección territorial de la conselleria competente en materia desde la provincia donde tenga su residencia la unidad familiar que presenta la solicitud.
- El artículo 16 indica que el plazo máximo para resolver es de tres meses desde la fecha del registro de la solicitud ante el organismo competente, aunque tendrá efectos desde la fecha de presentación de la solicitud. El mismo artículo indica que el silencio administrativo es negativo.
- El artículo 15 asigna a las direcciones territoriales de la conselleria competente de la provincia donde reside la unidad familiar la competencia para otorgar, denegar o proceder a su archivo las solicitudes presentadas, aunque no se especifica nada sobre requerimientos de documentación.
- El artículo 18 prevé que, en caso de pérdida, desaparición, extravío o deterioro del título o carnés, se podrá solicitar duplicado.

4 Conclusiones

- En el informe recibido se afirma que los plazos de resolución de los títulos de familia numerosa han estado, en el año 2021, siempre (D.T. de Valencia) o mayoritariamente (DT. de Alicante y Castellón) por debajo de los tres meses. Y respecto a los títulos de familias monoparentales, siempre por debajo de los seis meses en las tres D.T.

Sin embargo, los expedientes de queja en esta institución solo se iniciaban al comprobar que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estaba

de termini en la tramitació de les sol·licituds dels títols, llevat que existiren altres circumstàncies que aconsellaren obrir un expedient de queixa. Per tant, gran part de les queixes a les quals es refereix la Conselleria (unes 150) són prova que existeixen demores en les tres direccions territorials de la Conselleria, unes demores que superen amb escreix els terminis indicats en l'informe de l'Administració.

Sorprén, a més, l'elevat nombre de sol·licituds denegades, arxivades, anul·lades, pendents de documentació i pendents de tramitar al llarg de 2021. Aquestes diferents situacions representen un 27,85% en els expedients de famílies nombroses i un 47,9% en els de famílies monoparentals. Per tant, davant aquest alt percentatge de sol·licituds sense resoldre, sorgeix la necessitat de conèixer no sols els principals motius que comporten aqueixes diverses situacions i casuístiques, sinó per què es produeix aquesta diferència tan substancial entre els expedients de famílies nombroses i monoparentals. La majoria de queixes rebudes en el Síndic, sens dubte, s'emmarquen dins d'aquestes circumstàncies i, a més, han sigut tramitades majoritàriament en la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant.

És cridaner, a més, el reiterat nombre de queixes rebudes que ens comuniquen que, no sols l'Administració no els comunica que els falten documents, sinó que quan aquests són enviats per les persones interessades des dels ajuntaments telemàticament, o per altres mitjans i registres, no arriben o no són recepcionats per l'Administració autonòmica, que segueix pendent de tramitar el títol. Sens dubte, aquestes queixes també contribueixen a assolir els percentatges de sol·licituds que no arriben a resoldre's positivament indicats anteriorment.

- Considerem oportú conèixer els motius i les raons pels quals els requeriments de documentació i les resolucions d'arxivaments i les denegatòries de títols s'envien per carta certificada amb justificant de recepció, mentre que els propis títols i carnets, que són els documents essencials i objecte principal de la prestació, són enviats a les persones interessades per correu ordinari.

Constatem un nombre important de queixes per extraviament en l'enviament dels títols però també de falta de recepció dels requeriments de documentació, malgrat produir-se per correu certificat, segons la Conselleria.

També en aquesta qüestió destaquen les queixes que tenen el seu origen a la província d'Alacant, i que la Conselleria explica perquè s'indica erròniament l'adreça i per problemes en Correus en el repartiment en urbanitzacions i certs barris. Resulta difícil comprendre per què en aquesta província hi ha més errades en la indicació de les adreces o per què Correus té un problema major en el repartiment dels seus enviaments.

fuera de plazo en la tramitación de las solicitudes de los títulos, salvo que existieran otras circunstancias que aconsejasen abrir un expediente de queja. Por lo tanto, gran parte de las quejas a las que se refiere la propia Conselleria (unas 150) son prueba de que existen demoras en las tres direcciones territoriales de la citada Conselleria, demoras que superan con creces los plazos indicados en el informe de la administración.

Sorprende, además, el elevado número de solicitudes denegadas, archivadas, anuladas, pendientes de documentación y pendientes de tramitar a lo largo de 2021. Estas diferentes situaciones suponen un 27,85% en los expedientes de familias numerosas y un 47,9% en los de familias monoparentales. Por tanto, ante este alto porcentaje de solicitudes sin resolver, surge la necesidad de conocer no solo los principales motivos que conllevan esas diversas situaciones y casuísticas, sino por qué se da esa diferencia tan sustancial entre los expedientes de familias numerosas y monoparentales. La mayoría de quejas recibidas en el Síndic, sin duda, se enmarcan dentro de esas circunstancias y, además, han sido tramitadas mayoritariamente en la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante.

Es llamativo, además, el reiterado número de quejas recibidas comunicándonos que, no solo la administración no les comunica que les faltan documentos, si no que cuando estos son enviados por las personas interesadas desde los ayuntamientos telemáticamente, o por otros medios y registros, no llegan o no son recepcionados por la administración autonómica que sigue pendiente de tramitar el título. Sin duda, estas quejas también contribuyen a alcanzar los porcentajes de solicitudes que no llegan a resolverse positivamente indicados anteriormente.

- Estimamos oportuno conocer los motivos y razones por los que los requerimientos de documentación y las resoluciones de archivos y las denegatorias de títulos se envían por carta certificada con justificante de recepción, mientras que los propios títulos y carnés, que son los documentos esenciales y objeto principal de la prestación, son enviados a las personas interesadas por correo ordinario.

Constatamos un número importante de quejas por extravío en el envío de los títulos pero también de falta de recepción de los requerimientos de documentación, a pesar de producirse por correo certificado, según la Conselleria.

También en esta cuestión destacan las quejas que tienen su origen en la provincia de Alicante, y que la Conselleria explica porque se indica erróneamente la dirección y por problemas en Correos en el reparto en urbanizaciones y ciertos barrios. Resulta difícil comprender por qué en esa provincia se dan más errores en la indicación de las direcciones o por qué Correos tiene un problema mayor en el reparto de sus envíos.

- Respecte del termini màxim per a resoldre els títols de famílies monoparentals, que és de sis mesos, fixat per l'article 11 del Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, creiem que es podria modificar aquest decret per a igualar el termini al dels TFN, sense necessitat d'esperar la futura llei valenciana de diversitat familiar i suport a les famílies, tal com suggereix la Conselleria.

- Els avanços i millores en l'aplicació informàtica TACTICA, necessàries en tot cas i ja urgents que esmenen definitivament els reiterats errors de recepció de documents i notificació de resolucions i una millor i més àgil gestió dels títols, juntament amb la implantació de la tramitació telemàtica, no han d'excloure l'atenció presencial ni comportar restriccions que impedisquen o dificulten l'atenció i informació a la majoria de les persones que continuen presentant les seues sol·licituds de manera presencial. Aquesta atenció presencial ha de ser garant d'una bona administració i, per tant: accessible, suficient, qualificada i capaç de respondre amb empatia i concreció als dubtes que li plantege la ciutadania.

- La restricció de la presencialitat està dificultant encara la tramitació dels títols de moltes persones, especialment entre les estrangeres que requereixen una informació més detallada i assessorament puntual per les seues singulars circumstàncies, i entre les persones amb dificultats, materials, d'accés a les noves tecnologies, o de coneixements, com també de coneixement de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana, per a abordar la comunicació bàsica i necessària amb l'Administració telemàticament. El percentatge de queixes presentades per persones estrangeres d'origen magrebí o sud-americà és sensiblement superior al percentatge que representen com a residents a la Comunitat Valenciana i per això caldria establir mesures perquè aquestes situacions no es produïsquen.

- Es valora positivament el desenvolupament de l'Àrea denominada Anàlisi i millora del procés d'alta i renovació del títol de família nombrosa o monoparental dins del Pla de la Inspecció General de Serveis, l'objectiu dels quals és examinar el procediment de tramitació dels títols i carnets de FN i FM, amb la finalitat de realitzar propostes de millora que puguin contribuir a racionalitzar i reduir els temps de gestió i, en conseqüència, les queixes i consultes dels beneficiaris.

Cal no oblidar que la normativa parla de terminis màxims i que, per diferents motius, les queixes per demores es continuen produint. En la resta de comunitats autònomes, en les quals existeix una figura similar a la del Síndic de Greuges, a penes tenen queixes sobre aquestes qüestions i els terminis són sensiblement menors.

Les propostes del citat Pla es focalitzen en 6 tipus de mesures de millora, que confiem que s'implanten ràpidament i de manera eficaç:

- o En la informació dirigida a la ciutadania.
- o Per a la presentació de les sol·licituds.

- Respecto al plazo máximo para resolver los títulos de familias monoparentales, que es de seis meses, fijado por el artículo 11 del decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, estimamos que se podría modificar dicho decreto para igualar el plazo al de los TFN, sin necesidad de esperar a la futura ley valenciana de diversidad familiar y apoyo a las familias, como sugiere la Conselleria.

- Los avances y mejoras en la aplicación informática TACTICA, necesarias en todo caso y ya urgentes que subsanen definitivamente los reiterados errores de recepción de documentos y notificación de resoluciones y una mejor y más ágil gestión de los títulos, junto con la implantación de la tramitación telemática, no deben excluir la atención presencial ni conllevar restricciones que impidan o dificulten la atención e información a la mayoría de las personas que siguen presentando sus solicitudes de manera presencial. Dicha atención presencial debe ser garante de una buena administración, y por ende: accesible, suficiente, cualificada y capaz de responder con empatía y concreción a las dudas que le plantee la ciudadanía.

- La restricción de la presencialidad está dificultando aún la tramitación de los títulos de muchas personas, en especial entre las extranjeras que requieren de una información más detallada y asesoramiento puntual por sus singulares circunstancias, y entre las personas con dificultades, materiales, acceso a las nuevas tecnologías, o de conocimientos, así como de conocimiento de la lenguas oficiales en la Comunitat Valenciana, para abordar la comunicación básica y necesaria con la administración telemáticamente. El porcentaje de quejas presentadas por personas extranjeras de origen magrebí o sudamericano es sensiblemente superior al porcentaje que representan como residentes en la Comunidad Valenciana por lo que habría que establecer medidas para que estas situaciones no se produzcan.

- Se valora positivamente el desarrollo del Área denominada Análisis y mejora del proceso de alta y renovación del título de familia numerosa o monoparental dentro del Plan de la Inspección General de Servicios, cuyo objetivo es examinar el procedimiento de tramitación de los títulos y carnés de FN y FM, con la finalidad de realizar propuestas de mejora que puedan contribuir a racionalizar y reducir los tiempos de gestión y, en consecuencia, las quejas y consultas de los beneficiarios.

No hay que olvidar que la normativa habla de plazos máximos y que, por distintos motivos, las quejas por demoras se siguen produciendo. En el resto de Comunidades Autónomas, en las que existe una figura similar a la del Síndic de Greuges, apenas tienen quejas sobre estas cuestiones y los plazos son sensiblemente menores.

Las propuestas del citado Plan se focalizan en 6 tipos de medidas de mejora, que confiamos se implanten rápidamente y de manera eficaz:

- o En la información dirigida a la ciudadanía.
- o Para la presentación de las solicitudes.

- En l'obertura i l'arxivament dels expedients.
- En la tramitació i instrucció dels expedients.
- En la coordinació i supervisió de la gestió.
- En matèria de recursos humans.

Considerem oportú indicar que el termini màxim previst de 3 mesos per a resoldre els títols de famílies nombroses és bastant comú (Navarra, País Basc, Canàries,...), però aquestes Comunitats no presenten a penes queixes sobre demores en la tramitació. Canàries presentava queixes fins al 2018 però es van reduir substancialment després de la modificació de l'aplicatiu informàtic que gestionava aquests títols.

D'altra banda, hi ha comunitats autònomes, com ara Galícia i Castella i Lleó, que fixen un termini màxim d'únicament 10 dies i els seus homònims al Síndic de Greuges no reben a penes queixes sobre incompliments de l'Administració sobre aquest tema.

El Defensor del Poble d'Andalusia denuncia queixes de famílies en 3 de les 8 direccions territorials de la conselleria competent motivades per problemes de personal.

- Respecte dels mitjans personals, des d'aquesta institució no podem valorar ni concretar quin personal és necessari per a evitar pèrdues de documentació, demores en les notificacions, esmenar documentació que falta, i demora en definitiva en la tramitació i gestió integral d'aquests títols, ni per a donar la correcta i adequada informació a les persones sol·licitants d'ajuda, perquè molts expedients es retarden especialment ja que les persones no coneixen què hi han d'aportar ni què se'ls requereix, fet evidenciat en els casos de sol·licituds de persones estrangeres.

5 Consideracions a l'Administració

Davant de tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, formulem les següents consideracions a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, atesos els fonaments legals i apreciacions realitzats anteriorment:

1. **RECORDEM** l'obligació que tenen totes les administracions de respondre adequadament i dins de termini a les persones que s'hi adrecen i d'acord amb el dret a una bona administració previst expressament en l'art. 41 de la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, implícitament en la Constitució Espanyola (arts. 9.3, 31.2, 103.1) i explícitament en l'article 9 del nostre Estatut d'Autonomia.
2. **SUGGERIM** que es reforce amb personal especialitzat el departament d'atenció i tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental de la Direcció Territorial d'Alacant, on més queixes es produeixen.

- En la apertura y archivo de los expedientes.
- En la tramitación e instrucción de los expedientes.
- En la coordinación y supervisión de la gestión.
- En materia de recursos humanos.

Estimamos oportuno indicar que el plazo máximo previsto de 3 meses para resolver los títulos de familias numerosas es bastante común (Navarra, País Vasco, Canarias,...) pero estas Comunidades no presentan apenas quejas sobre demoras en la tramitación. Canarias presentaba quejas hasta 2018 pero se redujeron sustancialmente tras la modificación del aplicativo informático que gestionaba estos títulos.

Por otra parte, hay Comunidades Autónomas, como Galicia y Castilla y León, que fijan un plazo máximo de únicamente 10 días y sus homónimos al Síndic de Greuges no reciben apenas quejas sobre incumplimientos de la administración al respecto.

El Defensor del Pueblo de Andalucía denuncia quejas de familias en 3 de las 8 Direcciones Territoriales de la Conselleria competente motivadas por problemas de personal.

- Respecto a los medios personales, desde esta institución no podemos valorar ni concretar qué personal es el necesario para evitar, pérdidas de documentación, demoras en las notificaciones para subsanar documentación que falta, y demora en definitiva en la tramitación y gestión integral de estos títulos, ni para dar la correcta y adecuada información a las personas solicitantes de ayuda pues muchos expedientes se retrasan especialmente porque las personas no conocen qué deben aportar ni qué se les requiere, hecho evidenciado en los casos de solicitudes de personas extranjeras.

5 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, atendiendo a los fundamentos legales y apreciaciones realizadas anteriormente:

1. **RECORDAMOS** la obligación que tienen todas las administraciones de responder debidamente y en plazo a las personas que a ellas se dirijan, y de acuerdo al derecho a una buena administración previsto expresamente en el art. 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, implícitamente en la Constitución española (arts. 9.3, 31.2, 103.1) y explícitamente en el artículo 9 de nuestro Estatuto de Autonomía.
2. **SUGERIMOS** un refuerzo de personal especializado en el departamento de atención y tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental de la Dirección Territorial de Alicante, donde mayores quejas se producen.

3. **SUGGERIM** una millor organització, diligència i atenció en la gestió d'aquests títols, i així evitar reiterats requeriments de documentació a les persones sol·licitants. Especialment, se suggereix que l'atenció siga personalitzada i ajustada a cada cas, principalment quan les sol·licitants són persones estrangeres, ja que presenten tipologies molt diverses.
4. **SUGGERIM** que s'analitzen els motius de les freqüents "pèrdues" de recepció de documentació, tant telemàtica com per altres mitjans i registres, com també les freqüents "pèrdues dels enviaments postals", tant els que transcorren per via ordinària com els que, segons s'afirma, són remesos per correu certificat.
5. **SUGGERIM** que propose la modificació del Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, i s'evite el greuge comparatiu entre les famílies monoparentals i les nombroses, en assignar a aquelles un termini màxim de resolució dels seus títols de 6 mesos, davant dels 3 mesos de les famílies nombroses, i que s'aposte per una equiparació en els tres mesos.
6. **SUGGERIM** que dispose dels mitjans personals necessaris per a atendre degudament les consultes, tant presencials com per altres vies, de les persones sol·licitants d'aquests títols i que s'eviten dilacions innecessàries en la tramitació dels expedients.
7. **SUGGERIM**, en definitiva, una millora en la gestió d'aquests tràmits d'assignació i renovació dels títols de famílies nombroses i monoparentals, amb una profunda revisió dels tràmits, requisits, processos i mitjans, que permeten disminuir sensiblement els terminis de resolució i que ens acostem a les CCAA que han de servir de referència en aquesta qüestió en situar-se en terminis màxims de resolució de 10 dies.
8. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem i que indique les mesures que cal adoptar per al seu compliment o, si s'escau, que ens comuniqui les raons que considere per a no acceptar-les.

Finalment, **ACORDEM** que es publique aquesta resolució en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Atentament,

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

3. **SUGERIMOS** una mayor organización, diligencia y atención en la gestión de los citados títulos, evitando reiterados requerimientos de documentación a las personas solicitantes. En especial, se sugiere que la atención sea personalizada y ajustada a cada caso, principalmente cuando las solicitantes son personas extranjeras pues presentan tipologías muy diversas.
4. **SUGERIMOS** que se analicen los motivos de las frecuentes "pérdidas" de recepción de documentación tanto telemática como por otros medios y registros, así como las frecuentes "pérdidas de los envíos postales", tanto los que transcurren por vía ordinaria como los que, según se afirma, son remitidos por correo certificado.
5. **SUGERIMOS** que proponga la modificación del Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, evitando el agravio comparativo entre las familias monoparentales y las numerosas, al asignar a aquellas un plazo máximo de resolución de sus títulos de 6 meses frente a los 3 meses de las familias numerosas, apostando por una equiparación en los tres meses.
6. **SUGERIMOS** que disponga de los medios personales necesarios para atender debidamente las consultas, tanto presenciales como por otras vías, de las personas solicitantes de estos títulos evitando dilaciones innecesarias en la tramitación de los expedientes.
7. **SUGERIMOS**, en definitiva, una mejora en la gestión de estos trámites de asignación y renovación de los títulos de familias numerosas y monoparentales, con una profunda revisión de los trámites, requisitos, procesos y medios, que permitan acortar sensiblemente los plazos de resolución acercándonos a CCAA que han de servir de referencia en esta cuestión al situarse en plazos máximos de resolución de 10 días.
8. **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 manifeste 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 publique esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.