

"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>2201964</b>                                |
| <b>Promovida por</b> | (...)   |
| <b>Materia</b>       | Servicios sociales                            |
| <b>Asunto</b>        | Demora en la renovación del TFN por estudios. |
| <b>Actuación</b>     | Resolución de cierre                          |

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución se presentó un escrito registrado el 13/06/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2201964.

En su escrito el promotor de la queja manifestaba que con fecha 31/01/22 solicitó la renovación del Título de Familia Numerosa por estudios, junto con la documentación requerida. Ante la urgencia generada por la falta de respuesta, ya que requiere del mismo para gestionar las matrículas de estudios de sus hijos, presentó reclamación ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el pasado 17/05/22, también sin respuesta.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado.

Con fecha 20/07/22 se recibe en esta institución el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que señala lo siguiente:

1.-En fecha 31/01/2022, M.M.O. presentó solicitud de renovación del título de familia numerosa. La solicitud no acompañaba toda la documentación preceptiva para su tramitación. El 11/07/2022 se requirió al interesado certificación expedida por el Centro donde curse estudios adecuados a su edad y titulación, o encaminados a la obtención de un puesto de trabajo de M.M.C.

2.- Debido a una incidencia informática con la aplicación Registrova no se pudo crear el expediente electrónico de esta unidad familiar. Una vez solventada dicha incidencia, la resolución de la solicitud está prevista una vez se acredite la anterior certificación de estudios.

Con fecha 21/07/22 se dio traslado de esta información al interesado por si quería presentar alegaciones, sin que hasta la fecha haya tenido entrada escrito alguno en este sentido.

Tras la gestión realizada por la Oficina de Atención Ciudadana, el 20/06/22, este nos confirma que ya le ha sido remitido el TFN.

Por tanto, entendemos que la cuestión ha quedado solucionada y, en consecuencia, procedemos al cierre del expediente de referencia, notificándolo a todas las partes.

No obstante, recordamos a esta administración que incidencias como la analizada en la presente queja (incidencias informáticas), además de producirse con demasiada frecuencia, demoran en exceso la resolución de los expedientes y suponen no solo ya la afectación al derecho a una buena administración, sino que deriva en graves perjuicios e inconvenientes continuos a las personas y familias afectadas. Es por ello por lo que estimamos que la Conselleria deberá de adoptar medidas de urgencia para evitar estas anomalías tan frecuentes, cuestión que ya fue recomendada y sugerida en la [Queja de Oficio 18/2021 nº2103775 de Títulos de familias numerosas y monoparentales. Demoras en su expedición.](#)

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana