



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200000071

10 ENE 2022

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q21/1612/06

**Sra. Consejera de Ciudadanía y
Derechos Sociales**
eljjusticiatramitesdgr@aragon.es

ASUNTO: Recomendación relativa a demoras acumuladas en el procedimiento de solicitud y renovación del Título de Familia Numerosa

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- A finales del mes de septiembre de 2021 tuvo entrada en esta Institución una primera queja debida a la excesiva demora que tuvo que padecer una ciudadana para obtener cita presencial para solicitar el Título de Familia Numerosa al que tenía derecho a causa de su matrimonio recientemente celebrado.

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 24 de septiembre de 2021 un escrito al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales recabando información acerca de la situación. Se recibió respuesta de que la situación había sido resuelta con la concesión del título de familia numerosa solicitado, pero en el interín, en nuestra Institución se comenzaron a recibir nuevas quejas que hacían referencia a retrasos de más de dos meses para obtener cita para la renovación e, incluso, situaciones en las que las agendas para obtener estas citas se encontraban cerradas y no se podía acceder.

TERCERO.- Continuamos la tramitación de todas ellas con un mismo objeto, si bien la diferencia de tiempo que medió entre sus entradas nos impidió unificarlas en un solo expediente como hubiera sido nuestra intención, por lo que se remitieron distintos escritos solicitando información.

CUARTO.- Las respuestas del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales a dichos escritos comenzaron a recibirse el pasado 17 de diciembre de 2021, y en ellas, tratando todas las solicitudes como idénticas se hace constar, textualmente, lo siguiente:

"1.- Desde la implantación de la cita previa en la tramitación de este procedimiento motivado por razones de la crisis sanitaria derivadas de la pandemia que



padecemos, este sistema se ha ido adaptando a la nueva situación de atención al público, y ha habido que reorganizar las agendas.

2.- Del mismo modo, le indicamos que se ha elaborado un plan de actuación específico para abordar el retraso acumulado en la tramitación de este tipo de procedimientos. Desde el Departamento estamos realizando un esfuerzo extraordinario para resolverlo en el plazo más breve posible.

3.- En este sentido con el fin de que no existan periodos de caducidad de los títulos, la fecha de entrada en vigor en el título será aquella en la que solicitó la cita o en la que registro su solicitud por cualquier procedimiento administrativo.

4.- Al objeto de evitar posibles perjuicios se han llevado a cabo contactos, con las instituciones o empresas, de las que se obtienen beneficios o ventajas por ser titulares del título de familias numerosas, para que tengan en cuenta que la entrada en vigor de la renovación será conforme a lo indicado en el punto anterior “

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- Tanto la ORDEN de 19 de diciembre de 2003, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se regula el procedimiento de expedición del título familia numerosa, como la ORDEN de 15 de marzo de 2007, del mismo Departamento, por la que se regula el procedimiento de expedición del carné individual de familia numerosa, redactadas en un momento en el que ambos procedimientos podían ser sucesivos, siguen vigentes, aun cuando en estos momentos se haya unificado en la práctica, con buen criterio, ambos procedimientos y se proceda a conceder o renovar simultáneamente el título de familia numerosa y sus respectivos carnés individuales.

Segunda.- En cuanto a la forma y lugar de presentación de las solicitudes, establecen ambas órdenes que podrán presentarse en la Dirección General de Familia, por lo que se refiere a Zaragoza, o en los correspondientes Servicios Provinciales en Huesca y Teruel del Departamento de Servicios Sociales y Familia. Asimismo se podrán presentar por cualquier otro procedimiento de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, referencia que habremos de entender realizada a la actualmente vigente Ley 39/2015 de 1 de octubre.

Tercera.- En ambas órdenes citadas, el plazo para resolver, una vez presentada la solicitud y la documentación necesaria, se establece en un máximo de 15 días hábiles desde la recepción de aquélla, tanto para la



expedición, la renovación, modificación, caducidad o revocación del carné individual de familia numerosa.

Debemos tener en cuenta, además, que para el caso de las renovaciones de título, estas se pueden solicitar con una antelación de dos meses sobre la fecha de vencimiento.

Cuarta.- Hemos podido constatar que en los casos de las Direcciones Provinciales de Huesca y Teruel no están teniendo problemas para citar y resolver en plazo, no así en Zaragoza, donde se acumulan importantes retrasos tanto en las citaciones, como en la resolución de los expedientes de la documentación presentada a través de cualquiera de las formas previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Quinta.- Somos plenamente conscientes de las dificultades que, para todos los servicios que conllevan atención presencial a la ciudadanía, ha llevado aparejada la situación de alerta sanitaria provocada por el Covid - 19 y, precisamente en un momento como éste, en el que estamos inmersos en una nueva ola pandémica con una nueva cepa -omicrón - que está demostrando una mayor capacidad de contagio, no resultaría adecuado proponer una vuelta a una atención presencial más flexible dado que el sistema de cita previa conlleva un menor número de atenciones diarias que el que se atendía con el sistema a demanda anterior. Sin embargo, en momentos de menor incidencia de la pandemia, podría ser útil flexibilizar algo más el sistema, tal y cómo ya se produce en otros servicios de la propia administración aragonesa, sin perjuicio de mantener todas las garantías sanitarias que sea preciso.

Sexta.- De los informes recibidos, y de las conversaciones mantenidas con los responsables del servicio, parece claro que el principal motivo para que se produzcan estos retrasos por acumulación de expedientes pendientes de tramitar es la falta de dotación de personal que, en estos momentos, se está produciendo -por distintas causas- en el servicio de tramitación de la provincia de Zaragoza. No obstante, no queremos dejar de señalar que la demora sería mucho mayor de no ser por la dedicación que está mostrando el personal actualmente en servicio y la puesta en marcha del plan de actuación específico al que se hace referencia en los informes

Séptima.- No hace falta insistir en los perjuicios que la falta de resolución en plazo de estos expedientes tienen para las Familias Numerosas, tal y como se reconoce en las propias respuestas del Departamento.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales las siguientes RECOMENDACIONES :

Primera.- Que, en coordinación con la Dirección General de Función Pública, se dote de personal suficiente al Servicio de tramitación de los procedimientos de concesión y renovación de títulos y carnés individuales de Familia Numerosa, para que estos puedan resolverse en plazo y siempre en fecha anterior a su vencimiento, evitando perjuicios indeseados a su titulares

Segunda.- Que, se prevea la posibilidad de establecer planes específicos de actuación para aquellos períodos en los que periódicamente se concentra un mayor número de renovaciones.

Tercera.- Que cuando la situación sanitaria lo permita se flexibilice el sistema de atención a través de cita previa para poder llegar a un mayor número de atenciones por empleado responsable de la tramitación de expedientes.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Recomendaciones formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 4 de enero de 2022



Ángel Dolado
Justicia de Aragón

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.