

# El título de Familia Numerosa: una tarea acorde con su significado.

La renovación de los títulos de familia numerosa puede ser una gestión complicada y llena de exigencias. Esperas, duplicidades, confusión. Una magnífica oportunidad para dar un servicio eficaz a quienes más lo saben agradecer.

Este año hemos tramitado algunas quejas que, a pesar de sus peculiaridades, tenían como denominador común denunciar la excesiva burocratización administrativa para la renovación del Título de familia numerosa. Una burocratización que se concreta en facilitar al ciudadano fotocopias impresas a una sola cara; error en la información proporcionada por los funcionarios; o petición a los solicitantes de documentos que ya obran en poder de la Consejería encargada la expedición y renovación del Título, o en su caso, documentos que pueden ser solicitados por ésta ante otras Administraciones.

Ciertamente, nuestras investigaciones realizadas tras estas reclamaciones nos pusieron sobre aviso de la existencia de unas prácticas que deben ser mejoradas no sólo para facilitar las relaciones de la ciudadanía con la Administración sino en cumplimiento de previsiones legales establecidas en normas estatales y autonómicas.

Comencemos por una de las denuncias, en este caso, aquella que se refiere a la entrega a los ciudadanos del impreso de solicitud de renovación del mencionado Título en fotocopia impresa a una sola cara, señalando

que actualmente existe una doble vía para la presentación de las mencionadas instancias que son por vía telemática o bien la tradicional mediante documentos impresos en papel.

Pues bien, el Real Decreto 1621/2005, regulador del Reglamento de la Ley de Familias Numerosas, dispone que corresponde a las Comunidades Autónomas establecer el procedimiento administrativo para la solicitud y expedición del título, que contemplará la opción de formato digital con idéntica validez que el formato papel, incluyendo la determinación de los documentos que deberán acompañarse. Sin embargo, Andalucía aún no ha aprobado la normativa que vendría a desarrollar esta posibilidad, por lo que habrá de estar a lo establecido con carácter general en la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de Administración de la Junta de Andalucía sobre registros telemáticos y la posibilidad de presentar escritos y documentos en dichos registros.

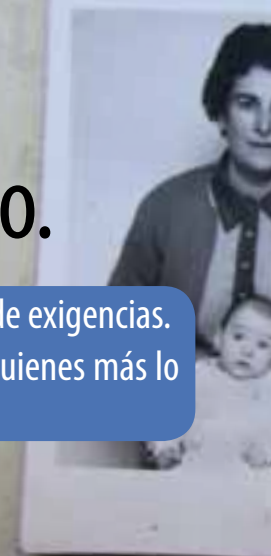
Que duda cabe que el uso de la vía telemática de tramitación de los procedimientos conlleva una indudable mejora en su gestión, dada la inmediatez de las telecomunicaciones y la facilidad en el acceso a las distintas fuentes de información. También implica una reducción del uso de papel, al no resultar necesaria la impresión

de documentos, lo cual supone un importante avance en la aplicación de medidas de ahorro energético y gestión ambiental sostenible que viene impulsando la Junta de Andalucía.

Pero a pesar de estas bondades, es un hecho que todavía existen personas que no disponen de equipos informáticos o de los conocimientos suficientes para utilizar estas técnicas, estando abocados a utilizar la segunda de las opciones descritas, esto es, el formato papel.

Y es en este ámbito donde reclamamos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social un esfuerzo para reducir el consumo de papel, fotocopiando los impresos a dos caras, dando así cumplimiento a la recomendación recogida en el Manual de Sensibilización Medioambiental de la Consejería de Medio Ambiente.

En cuanto a la información facilitada al ciudadano en la oficina administrativa, debemos recordar los preceptos contenidos en el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, que aluden a que dicha información debe ser clara, sucinta y tendrá carácter ilustrativo, sin que origine ni derechos ni





expectativas de derechos.

Precisamente una de las denuncias a las que nos referimos señalaba que, en su caso, la funcionaria le proporcionó información alejada de tales características de claridad y concisión, y que indujo a error toda vez que señaló la necesidad de aportar de nuevo documentos que ya obraban en poder de la Delegación Provincial para la Igualdad y Bienestar Social incluidos en el mismo expediente administrativo por el cual se reconoció el Título de familia numerosa.

En relación con esta última cuestión, la presentación de documentos que obran en poder de la Administración, son muchos los Textos legales que reconoce el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, para lo cual las Administraciones Públicas habrán de impulsar el empleo y aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Entre estas normas están la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo

Común, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y la Ley 9/2007, de 22 de Octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Ciñéndonos a los procedimientos de renovación del Título de familia numerosa, existe una variedad de Administraciones e incluso de entes privados que serían los encargados de expedir y suministrar la documentación necesaria para acreditar los requisitos exigidos para la inclusión en el mencionado Título (ingresos de la unidad Familiar, composición de la misma, realización de curso o enseñanzas de los hijos mayores de 18 años, etc).

“ La Consejería ha aceptado nuestras propuestas concretas para facilitar los trámites. Mayor conexión entre organismos y potenciar las gestiones de administración electrónica. ”

Entendemos que una gestión operativa, que responda a los principios constitucionales de eficiencia y eficacia, y que no suponga trabas burocráticas añadidas a la gestión de los procedimientos que analizamos debe valorar los beneficios de la autorización a la Administración de comprobación de oficio respecto de la aportación de determinados documentos.

Sea como fuere, estamos convencidos de que compete a la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social ir avanzando en cauces

de colaboración con aquellas Administraciones más directamente implicadas en la gestión de expedientes para el reconocimiento o renovación de Títulos de familia numerosa para simplificar requisitos y aliviar a las personas interesadas de la presentación de documentación disponible y accesible en dichas Administraciones.

Todos estos razonamientos nos llevaron a dirigir una Recomendación a la mencionada Consejería para que elabore una normativa que venga a regular el procedimiento previsto de expedición y de renovación del Título de familia numerosa en Andalucía, procurando la simplificación y racionalización de trámites administrativos, y promoviendo instrumentos de colaboración con aquellas Administraciones a las que se haya de recurrir con frecuencia para corroborar por vía telemática datos aportados por la ciudadanía.

También recomendamos a la Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social de Granada que solvete las deficiencias que pudieran existir en los servicios de información a la ciudadanía, y en el supuesto de uso de documentos impresos o fotocopios en papel se procure que éstos se realicen a doble cara, con la finalidad de evitar el consumo excesivo de papel.

Hasta el momento hemos recibido contestación de la Consejería, señalando en su informe que se encuentra en fase de elaboración la Orden que regulará la expedición, renovación, modificación o pérdida del Título de familia numerosa en Andalucía.

**(Ver Sección Tercera)**