

argumentación debió incluirse en el texto de la decisión desestimatoria, a efectos de que la interesada hubiera podido conocer de forma indubitada las razones o motivos de la denegación, dado que la resolución que nos ocupa solo se ciñó a efectuar una somera referencia al precepto legal a cuyo amparo la subvención solicitada no podía ser concedida.

3.1.2.5.4 Familia numerosa

A lo largo del año 2021 esta Institución ha tramitando un **conjunto significativo de quejas por la demora -en muchos casos superior a 5 meses- que acumula el reconocimiento o renovación de títulos de familia numerosa**. Se trata de un problema en el que hemos venido interviniendo en los últimos años, dando trámite a quejas concretas de personas afectadas por incidencias acaecidas en su expediente, como también en lo relativo al problema general que se plantea en las distintas unidades administrativas que vienen gestionando los expedientes relativos a títulos de familia numerosa en Andalucía.

Con referencia específica a esta problemática debemos necesariamente remitirnos a las **Recomendaciones** que en diciembre de 2011 dirigimos a la por entonces denominada Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social. Pedíamos que se elaborara una normativa que regulase el procedimiento para la expedición y de renovación del título de familia numerosa en Andalucía, dando cumplimiento a las previsiones establecidas en la legislación estatal en la materia (Artículo 2, apartados 4 y 5, del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas). Y más concretamente recomendamos que dicha normativa procurase simplificar y racionalizar los trámites administrativos necesarios para ello, todo en consonancia con las previsiones del Decreto 68/2008, de 26 de febrero, en orden a la modernización y mejora de la Administración de la Comunidad Autónoma.

También recomendamos que se promovieran instrumentos de colaboración con aquellas Administraciones a las que se hubiera de recurrir con frecuencia para corroborar por vía telemática datos aportados por la ciudadanía en los trámites de expedición y renovación de títulos de familia numerosa.

Y hemos de señalar que dichas Recomendaciones fueron aceptadas de forma expresa por la citada Consejería en marzo de 2012, sin que lamentablemente esta predisposición a solventar la problemática relativa a la gestión de los títulos de familia numerosa hubiera arrojado resultados positivos, siendo así que transcurridos ocho años desde entonces, más concretamente en mayo de 2020, recibimos respuesta de la Secretaría General de Familias a las cuestiones que planteamos en la [queja 19/3310](#), en la que hacíamos hincapié precisamente en la falta de efectividad de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a nuestra resolución y mostrábamos nuestra inquietud por la reiteración de quejas similares, con consecuencias muy negativas para las personas afectadas por la tramitación de estos expedientes, cuya incidencia era especialmente significativa en las provincias de Málaga y Sevilla.

En dicha respuesta se anunciaba la inminente aprobación de un nuevo decreto que vendría a regular los trámites administrativos necesarios para la gestión de títulos de familia numerosa, con intención de simplificar dichos trámites y utilizar preferentemente mecanismos de administración electrónica, mucho más ágil y eficaz. Dicho Decreto también traería como novedad la posibilidad de alegar silencio administrativo estimatorio en el caso de transcurrir tres meses sin respuesta desde la presentación de la solicitud, siendo así que las solicitudes de renovación podrían presentarse hasta tres meses antes de la fecha límite de su vigencia.

Proseguía el informe remitido por la Secretaría General de Familias anunciando las actuaciones urgentes para paliar y solventar los efectos negativos de la excesiva demora en la tramitación de los expedientes de familia numerosa. En tal sentido se nos anunciaba un plan de choque, mediante la contratación de forma temporal de personal que complementase las bajas de larga duración y carencias existentes en las provincias de Málaga y Sevilla, ayudando de este modo a aliviar la lista de espera existente. Y

Las quejas por retrasos en expedientes de familia numerosa referidos a Sevilla y Málaga, lejos de minorarse, han seguido incrementándose en 2021

para una solución definitiva a la carencia de personal también fuimos informados de las gestiones que se venían realizando ante Función Pública para proceder a una modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, con un incremento significativo de los efectivos de personal destinados en las unidades administrativas afectadas.

También fuimos informados de las gestiones realizadas ante la Dirección General de Universidades, para que se remitiera un comunicado a los distintos Rectorados exponiendo el problema existente de retrasos en la renovación o acreditación de títulos de familia numerosa en las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias, especialmente en Málaga y Sevilla, con la finalidad de ampliar unos meses el plazo previsto para la aportación del título de familia numerosa renovado.

Sobre los resultados de estas actuaciones hemos de señalar que a pesar de la entrada en vigor el pasado 23 de enero de 2021 de la nueva reglamentación autonómica (Decreto 172/2020, de 13 de octubre) esta Institución sigue recibiendo un importante volumen de quejas reiterando su pesar por la demora con que se tramitan los expedientes. Estas quejas, procedentes en su gran mayoría de las provincias de Sevilla y Málaga, nos alertan de que las citadas demoras lejos de minorarse tienen tendencia a incrementarse, llegando en los últimos días de 2021 a demoras superiores a los 7 meses, provocando innumerables perjuicios a las familias afectadas por no poder beneficiarse de reducciones o exenciones fiscales, y otros incentivos o bonificaciones previstos tanto por las Administraciones Públicas como por empresas privadas.

Reproducimos a continuación un cuadro que refleja la evolución de las quejas tramitadas sobre familia numerosa en los últimos 6 años (2016 a 2021):

Año	Total de quejas relativas a familia numerosa	Quejas relativas a familia numerosa en que ha quedado acreditada una demora superior a 3 meses en la tramitación de los expedientes
2021	205	132
2020	199	126
2019	143	90
2018	127	76
2017	39	10
2016	42	7

Preocupados por la reiteración de los retrasos en la gestión de expedientes de familia numerosa hemos mantenido nuevos contactos con la Secretaría General de Familias que nos ha avanzado la puesta en marcha de un nuevo plan de choque que prevé la autorización de realización de horas extras remuneradas y la contratación temporal de personal. A lo expuesto se une la distribución de carga de trabajo entre las distintas Delegaciones Territoriales, así como el encargo a una empresa pública de los trabajos informáticos relativos a la introducción de datos en el sistema de gestión de los expedientes.

En relación a los perjuicios de estos retrasos hemos de aludir a los argumentos que nos expuso en la queja 21/3828 la Asociación de Familias Numerosas de Málaga señalando, entre otros, la imposibilidad de alegar la condición de familia numerosa como mérito para la matriculación en centros educativos y aplicar las consecuentes reducciones en tasas y precios públicos, la reducción prevista en la cuota del impuesto de bienes inmuebles; el pago adelantado de la deducción en el IRPF y, muy significativamente, las dificultades para tramitar el bono social eléctrico por parte de las empresas suministradoras.

Respecto de esta última cuestión esta Institución viene realizando gestiones ante las principales empresas comercializadoras de energía eléctrica con la finalidad de que estudien una posible flexibilización en la aplicación de lo dispuesto en la normativa reguladora del bono social.

La Defensoría viene realizando gestiones ante las principales empresas comercializadoras de energía eléctrica para que apliquen el bono social estando en tramitación la renovación del título de familia numerosa

Así, hemos sugerido en primer lugar la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada, de manera que baste con presentar la solicitud de renovación del título de familia numerosa para su concesión, sin perjuicio de que sea obligatorio acreditar en el plazo que se determine que se ha producido la renovación del título aportando copia del mismo. En aquellos casos en que no se acreditara la posesión del título en el plazo fijado, se podría exigir el pago de las cantidades percibidas indebidamente, cargándolas en las facturas que se girasen con posterioridad.

De no aceptarse esta posibilidad de reconocimiento anticipado del título, hemos señalado que podría plantearse como segunda alternativa el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social tras acreditarse la renovación del título de familia numerosa, de modo que se procediera a la devolución de las cantidades no bonificadas durante el periodo transcurrido entre la fecha de vigencia del título de familia numerosa y la fecha de efectividad del bono social.

Tal iniciativa ha sido acogida por el Defensor del Pueblo estatal que nos ha comunicado que ha iniciado actuaciones ante la Secretaría de Estado de Energía en relación con la petición trasladada desde esta Institución para que se valore una posible modificación de la normativa reguladora del bono social, de manera que se ofrezcan soluciones a los casos en que no es posible acreditar en plazo la condición de familia numerosa.

Es necesario una modificación de la normativa de familia numerosa para adoptarla a la nueva realidad social

Por último hemos de referirnos a las quejas que hacen alusión a la necesidad de una modificación de la normativa reguladora del concepto de familia numerosa, de tal modo que dé acogida a la realidad social actual y recoja los supuestos de familias monoparentales y parejas de hecho (quejas 21/2872, 21/7491, 21/3658). Al tratarse de normativa estatal reflejamos a continuación la información aportada a esta Institución por el Defensor del Pueblo de España:

“... En el mes de julio de 2021, la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, en respuesta a la solicitud de información sobre los avances producidos en la revisión de la Ley de protección a las familias numerosas, comunicó lo siguiente:

«El compromiso del Gobierno de España, dimanante de su Acuerdo de Gobierno y manifestado en sede parlamentaria, es el de promover una ley de diversidad familiar que aglutine en una única norma estatal, de forma integral y cohesionada, la protección y el reconocimiento de las diferentes estructuras familiares elegidas con libertad; en el seno de esta ley se acometerá el mandato legal de actualizar, revisar e incluir mejoras, tanto sustantivas como de carácter técnico, de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.

En este sentido, el pasado mes de octubre de 2019, la entonces Dirección General de Servicios para las Familias y la Infancia (actual Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales) presentó a las autoridades europeas una solicitud de apoyo a las Reformas Estructurales 2017-2020, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2017/825 (Reglamento SRSP). La Dirección General de Apoyo a las Reformas Estructurales de la Comisión Europea dio a finales de 2019 su aprobación al proyecto presentado y que se concretó en la asistencia técnica, financiación y apoyo para la elaboración de un “Libro blanco”, que contenga un diagnóstico social, jurídico y económico de la situación de las familias, tanto desde el punto de vista cuantitativo (datos), como cualitativo (opiniones), que permita abordar un nuevo marco

legal para la protección a las familias y su diversidad, a fin de contar con los elementos adecuados para elaborar la ley estatal de apoyo a las familias.

Para llevar a cabo este proyecto, y después de valorar distintos candidatos, se decidió contar con la asistencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), adjudicándose formalmente el mismo en junio de 2020.

El plan de trabajo, que concierne a los distintos ministerios implicados, a otras administraciones territoriales, a entidades sociales representativas y a expertos nacionales e internacionales, se concreta en:

- Un diagnóstico (revisión sistemática y profunda de las políticas familiares en España).
- Un análisis comparativo (visión general de los sistemas de apoyo familiar países de la UE, para identificar buenas prácticas).
- Un taller sobre un nuevo marco de política familiar en España, con expertos de la UE y la OCDE.
- Un informe que se incorporará a un Libro Blanco para proporcionar orientaciones para una reforma de políticas a nivel nacional.

El proyecto cuenta con una duración prevista de 12 meses, a partir del inicio formal del mismo que ha tenido lugar en septiembre de 2020. En la fase presente, tras haberse mantenido diversas videoconferencias, así como una comunicación permanente entre las partes implicadas, se ha remitido un cuestionario, elaborado al efecto, sobre políticas familiares, a los diferentes departamentos ministeriales con competencias materiales directamente implicadas, así como a los centros directivos especializados en familia de las comunidades autónomas, a representantes del movimiento asociativo familiar y expertos, con el objetivo de obtener la visión más precisa sobre las fortalezas y debilidades del actual sistema de protección familiar, así como de recibir propuestas de mejora, que se incorporarán al diagnóstico del proyecto.

En los meses de noviembre y diciembre de 2020 se llevaron a cabo diversas reuniones para profundizar en el proyecto, entre ellas una reunión de la Comisión Delegada de Servicios Sociales (Consejo Interterritorial de Servicios Sociales y SAAD) para informar a las comunidades autónomas y solicitar su colaboración, así como una reunión interministerial con el mismo objetivo.

También se han celebrado reuniones on line con expertos y representantes de entidades sociales. En todas ellas han participado los representantes de la Comisión Europea y de la OCDE.

Los siguientes pasos conllevarán culminar la fase de diagnóstico, completar el análisis comparativo y, con las orientaciones finales, avanzar en la elaboración de una propuesta normativa de protección a las familias en su diversidad en nuestro país, incluyendo la relativa a las familias numerosas» ...”.

3.1.2.5.5 Ayudas económicas familiares

Una deficiente información por la oficina administrativa puede provocar la pérdida del derecho a determinada ayuda económica

Una interpretación rigurosa de la normativa de procedimiento administrativo común, unida a la regulación del concreto procedimiento para la concesión de la ayuda económica, provoca en ocasiones situaciones injustas en las que nos vemos obligados a intervenir. Así en julio de 2021 culminó la tramitación de la [queja 20/1032](#) que incoamos tras dirigirse a nosotros una persona disconforme con la gestión del expediente administrativo mediante el que se dio respuesta a su solicitud de **ayuda económica por el nacimiento por parto múltiple** de sus 2 hijos. La interesada señalaba que presentó su solicitud en enero de 2018, y que no fue hasta agosto de 2019 cuando le fue notificado el reconocimiento de una sola de las tres anualidades a las que tendría derecho (2018), todo ello con el argumento de que no había aportado documentación que le fue requerida en marzo de 2019, por lo que quedó extinguido el derecho a percibir las dos siguientes anualidades (2019 y 2020).