



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 2001136  
=====

### **Asunto: Discapacidad. Demora valoración.**

Hble. Sra. Consellera:

Con carácter previo, debemos indicarle que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

No obstante, como usted sabe, el Síndic de Greuges, de conformidad con la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, reconocidos en el título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía, cuando estos se ven vulnerados por una actuación de la Administración Pública Valenciana. La supervisión de la actividad de las administraciones públicas se mantiene, incluso, ante la declaración del estado de alarma pues resulta indispensable tanto para la protección del interés general como para la supervisión del funcionamiento básico de los servicios públicos.

Ante la necesidad de intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía, y conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

## **1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes**

El 15/04/2020 registramos un escrito presentado por Dña. (...), con DNI (...) en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 04/06/2020	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: <a href="mailto:consultas_sindic@gva.es">consultas_sindic@gva.es</a>		

Que, habiendo presentado con fecha 30/09/2019, por agravamiento en su estado de salud, solicitud de revisión de grado de discapacidad en la Dirección Territorial de dicha administración en Alicante, transcurridos más de 6 meses, en el momento de dirigirse a esta institución, el expediente de discapacidad continuaba sin resolverse.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 17/04/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Al no recibir una respuesta de la Conselleria en el plazo previsto, con fecha 20/05/2020, el Síndic le requirió que contestara a la solicitud de informe.

El 21/05/2020 registramos el informe recibido de la Conselleria, fechado el 13/05/2020, con el siguiente contenido:

Con relación a la queja arriba referenciada, esta Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental informa lo siguiente:

Que Dña. (...), ha sido valorada en diferentes ocasiones con el siguiente resultado:

- 1.- En fecha 21-2-2007 fue valorada inicialmente con un grado de discapacidad del 29% con carácter temporal.
- 2.- En fecha 21-10-2008 se revisa su valoración a instancia de parte y se le reconoce un porcentaje del 37% del grado de discapacidad con carácter temporal.
- 3.- En fecha 18-10-2010 se vuelve a revisar el expediente y se le asigna un grado de discapacidad del 10% con carácter permanente.
- 4.- En fecha 22-2-2011 tras presentar reclamación previa a la vía jurisdiccional social, se revisa de nuevo el expediente y se ratifica el porcentaje del 10% del grado de discapacidad con carácter permanente.

Por último, en fecha 30 de septiembre de 2019, presenta solicitud de revisión de su grado de discapacidad, según consta en el registro de entrada del Centro de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Alicante. En este momento su solicitud se encuentra en estudio, en la fase de trámite de documentación inicial.

En la actualidad sigue existiendo una lista de espera importante en la resolución de los procedimientos, tanto de valoración inicial, como de revisión del grado de discapacidad. Como consecuencia de ello, se han venido desarrollando una serie de medidas encaminadas a reducir la demora y normalizar la situación de las listas de espera, no pudiendo determinar exactamente la fecha prevista de resolución de este expediente. Entre estas medidas figuran el aumento de profesionales y la puesta en marcha de una serie de mejoras en la gestión de todo el procedimiento que permita agilizar la tramitación, optimizando tareas, recursos y tiempos.

Por otro lado, es necesario mencionar la excepcionalidad de la situación actual, debido a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, que ha requerido la adopción de una serie de medidas que están afectando a la adecuada prestación de este servicio público. Así pues, mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en su Disposición adicional tercera establece que se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.

Además, la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en coordinación con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, adoptó una serie de medidas en relación tanto con el servicio público, como con los equipos profesionales, y de un modo especial establecen medidas de protección de población específica. Por ello, la Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental, en el uso de sus atribuciones en materia de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional, remitió una circular a los Centros de Valoración con una serie de directrices de obligado cumplimiento, entre ellas, la suspensión de todas las citaciones programadas para reconocimiento presencial en los centros de valoración de la discapacidad.

Por otro lado, la Resolución de 17 de marzo de 2020, de la Vicepresidencia y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la se disponen medidas extraordinarias de gestión de los servicios sociales y socio-sanitarios en salvaguarda de las personas más vulnerables en el marco de la pandemia COVID-19 resuelve la “disponibilidad de todo el personal funcionalmente dependiente de estos servicios para realizar funciones diferentes a las correspondientes a su puesto de trabajo...”. Varios profesionales de los Centros de Valoración, han pasado a realizar las funciones de su categoría profesional en centros residenciales y sociosanitarios.

En fecha 26/05/2020 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, que alegó que, a pesar de las circunstancias especiales motivadas por la covid-19, su expediente había sido iniciado 6 meses antes de decretarse el estado de alarma por lo que la responsabilidad de la administración era evidente y no podía escudarse en la pandemia.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el asunto que es objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

## **2 Fundamentación legal**

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

## 2.1 Plazo para resolver

El incumplimiento reiterado de los plazos para resolver los expedientes de valoración del grado de discapacidad ha sido objeto de múltiples recomendaciones dictadas por esta institución a consecuencia de escritos de queja e incluso de oficio. En este sentido, se ha señalado con reiteración extrema lo que a continuación se expone:

La demora para resolver estos expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

El artículo 29 de la Ley 39/2015, establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 20, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el artículo 24.3 establece los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 39/2015.

La Orden de 19 de noviembre de 2001, de la entonces Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunitat Valenciana establece, en su artículo 14, que el plazo máximo para la resolución de este procedimiento será el del artículo 10 apartado 2 (seis meses), computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicada al interesado.

El artículo 9.2.1 de la Orden anteriormente citada, establece como acto preceptivo la citación para el reconocimiento.

## 2.2 Procedimientos de emergencia ciudadana y tramitación con carácter de urgencia

La Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, establece, entre otras cuestiones de interés al contenido de la presente queja, las siguientes:

### Artículo 1. Objeto.

La presente ley tiene por objeto definir el concepto de procedimiento de emergencia ciudadana y establecer un conjunto de medidas de carácter urgente y extraordinario eficaces destinadas a:

- Atender las necesidades básicas de las personas, familias, colectivos susceptibles de especial protección como es el caso de las personas menores, las personas mayores y las que se encuentran en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

- (...) Generar mecanismos eficaces que permitan agilizar la tramitación de los procedimientos de emergencia.

#### **Artículo 2. Definición del procedimiento de emergencia ciudadana.**

1. Se definen como procedimientos de emergencia ciudadana aquellos destinados al desarrollo de una vida digna y que son gestionados por la administración de la Generalitat, sus organismos autónomos, entidades que la integran y por las administraciones locales cuando intervengan como entidades colaboradoras de la Generalitat.
2. Tendrán consideración de procedimientos de emergencia ciudadana los incluidos en el anexo de la presente ley, así como los que se pudieran establecer en un futuro por razones de interés general mediante ley.

#### **Artículo 3. Tramitación de urgencia del procedimiento**

1. Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento, salvo para la presentación de solicitudes y recursos.
2. En los procedimientos declarados de emergencia ciudadana de los establecidos en el anexo que reconozcan un derecho subjetivo para sus solicitantes, deberán entenderse estimadas las solicitudes una vez transcurrido el plazo máximo establecido en esta ley, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

#### **Anexo.**

Punto 1.h. Procedimientos de obtención del certificado de discapacidad.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Refiere la Conselleria que el expediente, por razón de la existencia de una lista de espera importante, se encuentra en fase de tramitación de documentación inicial. Esta respuesta denota una grave demora en la tramitación.

Somos conscientes, por otros informes, de los esfuerzos realizados por la Conselleria para agilizar las valoraciones de discapacidad. Sin embargo, situaciones como la que nos plantea la persona promotora de la queja, cuya solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad continúa sin ser resuelta —cuando ya se ha excedido el plazo previsto—, son claro ejemplo de que los citados esfuerzos siguen siendo insuficientes.

Atendiendo a lo anteriormente indicado debe reseñarse que el incumplimiento de los plazos y la falta de cita y examen de la persona interesada suponen la vulneración del ordenamiento jurídico. En el caso tratado en esta queja, queda acreditado un retraso en la tramitación del expediente que causa un efectivo perjuicio a la persona afectada al impedirle, si fuera el caso, el acceso a aquellos beneficios que intentan hacer la vida más fácil a las personas que tienen reconocido un determinado grado de discapacidad y evitar su exclusión social.

En el presente caso son 8 los meses transcurridos desde la solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad, por lo que se supera en 5 meses el máximo legal fijado para resolver estos expedientes.

En el informe que nos remite la Conselleria se apuntan unos razonamientos que no justifican esta demora:

1.- Reconoce que la lista de espera es muy importante pero que han adoptado medidas como el aumento de profesionales y mejoras en la gestión, que por su resultado debemos considerar que no han sido suficientes.

2.- Nos recuerda las especiales circunstancias que atravesamos motivadas por la covid-19 y el estado de alarma, con suspensión de los plazos administrativos. Sin embargo, estas circunstancias no deberían haber afectado a este expediente que se inició en febrero de 2019.

3.- La suspensión de todas las citaciones programadas para reconocimientos presenciales en los centros de valoración de la discapacidad provoca graves perjuicios a las personas que persiguen su primera valoración. Esta medida se podría justificar respecto a las revisiones, puede ser excesiva para las primeras valoraciones, en especial si no se revierte pronto.

4.- El hecho de que varios profesionales de los centros de valoración hayan sido trasladados a centros residenciales y socio sanitarios puede justificar la suspensión de las revisiones, pero no, necesariamente, las primeras valoraciones.

5.- La decisión de prorrogar hasta el 14/03/2021 los grados de discapacidad reconocidos que caduquen antes del 31/12/2020 no aporta beneficio alguno a los que solicitan nueva valoración, salvo que dicha medida posibilite directamente una rápida valoración de los nuevos solicitantes, hecho que no hemos apreciado.

6.- Igualmente se tomó la decisión de qué se podría solicitar la revisión de grado de discapacidad, independientemente de que la prórroga del certificado hubiera o no expirado, en caso de agravamiento por razones de salud. En el caso que nos ocupa fue solicitada dicha revisión, seis meses antes de que fuera declarado el estado de alarma por la Covid-19.

7.- Como no podía dejar de serlo, una vez se dicte la resolución, dicho reconocimiento de grado de discapacidad se entenderá producido desde la fecha de presentación de la solicitud. Pero es evidente que son numerosos los perjuicios ocasionados que no son subsanables con el paso del tiempo.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

## A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca el derecho al acceso de recursos y prestaciones a las que tuviera derecho la persona a la que se reconoce el grado de discapacidad, desde la fecha de presentación de la solicitud.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas con diversidad funcional y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual.
- 3. SUGERIMOS** que, tras más de 8 meses de tramitación del expediente, habiendo superado los tres meses que establece la actual normativa, resuelva urgentemente el expediente de discapacidad y proceda a valorar el grado de las limitaciones de las actividades diarias, abriendo así la posibilidad, si procede, de acceder a los recursos y prestaciones que le correspondan.
- 4. SUGERIMOS** que adopte las medidas necesarias para evitar mayores dilaciones en las nuevas valoraciones del grado de discapacidad, aún en las circunstancias actuales vinculadas a la covid-19.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana