

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2503146
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora en revisión de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 05/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503146, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a la solicitud de revisión de grado de discapacidad presentada el 30/09/2023.

Por ello, el 19/08/2025 solicitamos a la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 16/09/2025 recibimos escrito de la Conselleria en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de la misma fecha.

El 02/10/2025 recibimos el informe de la Conselleria en el que exponía, en resumen:

- La solicitud se encuentra en fase de estudio por parte del Equipo Técnico, todavía no se podía saber si la valoración se realizará mediante cita presencial o bien se valorará por consulta en los registros respectivos (ABUCASIS / ADA). Se ha valorado en 4 ocasiones anteriormente en este centro y la última resolución emitida fue en cumplimiento de sentencia judicial.
- La demora que ahora mismo existe en el centro se debe en gran medida a la creciente afluencia de solicitudes, motivo por el cual se sigue un orden riguroso según la fecha de registro de entrada y no es posible determinar en qué fecha se le notificará a la persona interesada, y se indicaba que en el momento de la emisión del informe se estaban resolviendo los expedientes de revisión de grado de valoraciones conjuntas (físicas y psicológicas) que se solicitaron con fecha julio 2023.
- No se cumplen en el presente caso ninguno de los criterios de priorización para que la solicitud se valore con urgencia.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada manifestaba que se daban circunstancias excepcionales para revisar su procedimiento de urgencia, debido a la gravedad clínica, vulnerabilidad social y necesidad de acceso inmediato a recursos, prestaciones y adaptaciones.

El 20/11/2025 dictamos [resolución de consideraciones](#) en la que efectuamos a la Conselleria los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten con urgencia las medidas para asegurar los recursos humanos suficientes para la gestión y tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad.
3. **RECOMENDAMOS** que se aceleren las pruebas de la aplicación informática de forma que su implantación pueda ser realidad de modo inmediato.
4. **RECOMENDAMOS** que, una vez grabada la solicitud, se informe a la persona solicitante del tiempo estimado para la valoración y resolución del expediente.
5. **SUGERIMOS** que, dado que ha transcurrido el plazo de 3 meses establecido, resuelva con carácter urgente la solicitud de revisión de grado de discapacidad de la persona interesada, presentada el 30/09/2023.

En la citada resolución recordamos a la Administración competente la obligación de «enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En su informe, recibido el 05/12/2025, la Conselleria manifestó la aceptación de las recomendaciones 1, 2 y 3.

En relación con la recomendación número 2, la Conselleria indicó, como ya hiciese en la [queja de oficio número 202550005](#), que se ha aprobado un plan de acumulación de tareas para los Centros de Valoración y Orientación de Discapacidad (CVOD) de Castellón, Valencia y Alicante, que contempla la creación temporal de 24 puestos por un período de seis meses, prorrogables por tres meses más, adscritos a las direcciones territoriales y a la Dirección General de las Personas con Discapacidad. El personal contratado se incorporará a partir del mes de noviembre, en función de la disponibilidad de personal de las distintas bolsas de empleo.

Con respecto a la recomendación número 3 se nos informa de que, tras la realización de las pruebas piloto de la versión PRE de REDIS, el 18 de noviembre, a las 07:30 horas, se puso en producción la aplicación REDIS para todos los usuarios.

La Conselleria nos informó de que, desde su entrada en producción, se ha dispuesto un equipo informático dedicado a la atención de incidencias y a la depuración de errores, garantizando la continuidad del servicio y la mejora progresiva de la herramienta.

Por lo tanto, la recomendación ha sido atendida y, en palabras de la propia Administración, “la implantación de REDIS ya es una realidad, cumpliendo con el objetivo de modernizar y agilizar la gestión del procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad”.

Interesa destacar la no aceptación de la sugerencia número 5, relativa a la resolución con carácter urgente de la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad que es objeto de esta queja, presentada el 30/09/2023.

Argumenta la Conselleria que la posibilidad de tramitar una solicitud con carácter urgente está condicionada a que se cumpla alguno de los criterios de priorización recogidos en la instrucción 4/2024, de 11 de julio, sobre organización y funcionamiento de los equipos multiprofesionales y adaptación al Real Decreto 888/2022 y reitera que no concurre ninguno de los supuestos indicados, por lo que no procede su tramitación por vía de urgencia, ya que ello supondría alterar el orden legalmente previsto y vulnerar el principio de igualdad en la tramitación.

No obstante, se hace necesario puntualizar que la urgencia venía referida al hecho de que se ha excedido, con creces, el plazo máximo establecido para su resolución y, sobre todo, recordar a la Administración competente que el deber de guardar el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza ni obsta, ni exonera del deber legal de dictar resolución y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 20/11/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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