

"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 2503206
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Demora en reconocimiento, declaración y calificación de grado.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 20/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503206, 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 reconocimiento, declaración y calificación de discapacidad presentada el 10/02/2024.

Señalaba la persona titular que, ante la falta de respuesta, el 11/11/2024 presentó escrito solicitando que se cumpliera con la obligación de resolver, y además se iniciara el expediente oportuno para la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin que tampoco haya obtenido respuesta.

Por ello, el 19/09/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria exponía, en resumen:

- La solicitud se encuentra en este momento en fase de estudio por el Equipo Técnico, por lo que no se puede saber si la valoración se realizará mediante cita presencial o bien se valorará por consulta en los registros (ABUCASIS/ADA).
- 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.
- De la información obrante en el expediente no se deduce que se cumpla alguno de los criterios de priorización para la valoración por trámite de urgencia.
- En relación con el escrito presentado por la persona titular donde se exigía responsabilidad disciplinaria, se informa que se ha procedido a dar respuesta al mismo, enviándoselo a través de la Carpeta Ciudadana y por correo ordinario a su domicilio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito, mostraba su disconformidad con el informe de la Conselleria, y con la respuesta recibida en relación con la solicitud de inicio de responsabilidad disciplinaria a la persona que tuviera a su cargo el despacho de su expediente.

El 02/12/2025 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 una 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 reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad de la persona interesada, presentada el 03/10/2024.

En la citada resolución, recordamos a la Conselleria 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».

Respecto de éstas, la Conselleria exponía en el informe remitido:

En cuanto al recordatorio de la obligación legal que tiene la Administración de resolver dentro del plazo, hay que indicar que las resoluciones tienen efecto siempre desde la fecha de solicitud; por tanto, es desde esa fecha que tienen reconocidos todos los derechos que les puedan corresponder.

Respecto a la recomendación de 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, hay que indicar que esta Administración comparte la preocupación expresada por esa institución respecto a la carga de trabajo existente en el procedimiento de valoración de la discapacidad. Somos plenamente conscientes de la necesidad de reforzar los recursos humanos para garantizar una gestión ágil y eficaz.

En este sentido, se han iniciado actuaciones orientadas a la mejora organizativa y a la optimización de los medios disponibles, y se está trabajando en la planificación de medidas adicionales que permitan incrementar la dotación de personal, dentro del marco normativo y presupuestario vigente.

Como parte de estas actuaciones, 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.

Esta medida responde a la situación prioritaria y urgente derivada del incremento de solicitudes y de la complejidad del procedimiento tras la entrada en vigor del Real Decreto 888/2022, y tiene como objetivo reducir los tiempos de tramitación y garantizar el derecho de las personas solicitantes a una atención adecuada.

.- Con respecto a la recomendación de que se aceleren las pruebas de la aplicación informática de forma que su implantación pueda ser realidad de modo inmediato, se informa lo siguiente: durante los meses de septiembre, octubre y noviembre se han realizado las pruebas piloto de la versión PRE de REDIS, con la participación de personal administrativo, técnico, directivo e informático de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), la Dirección General de Personas con Discapacidad (DGPD) y de los Centros de Valoración y Orientación de la Discapacidad de Castellón, Valencia y Alicante.

Asimismo, los días 27, 29 y 31 de octubre se impartió formación específica al personal administrativo de los centros de valoración, y el 12 de noviembre se celebró una sesión técnica de presentación por parte de la DGTIC dirigida a los diferentes perfiles de acceso a REDIS, en la que participaron 218 personas.

El 17 de noviembre, a las 15:30 horas, se procedió al cierre definitivo de la aplicación Cbase, y el 18 de noviembre, a las 07:30 horas, se puso en producción la aplicación REDIS para todos los usuarios.

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 todo lo anterior, se confirma que la recomendación ha sido atendida y que 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.

No se acepta la recomendación número 4, reiteramos la respuesta dada a la Recomendación 8 de la Queja 2550005: "Emitir una comunicación individualizada informando a la persona solicitante sobre el tiempo estimado para la valoración y resolución del expediente supondría una carga administrativa adicional que no viene impuesta por la normativa vigente y que, además, no contribuye a agilizar la emisión del dictamen ni el reconocimiento del grado de discapacidad.

La Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana obliga, con carácter general, nunca en respuesta singularizada, a publicar: "Información sobre las listas de espera de acceso a los servicios públicos esenciales. En el ámbito de los servicios sociales, especialmente las relativas al tiempo medio de espera para acceder a un servicio de atención residencial" (artículo 14.3.b) 1º de la Ley 1/2022).

Con respecto a la sugerencia número 5, en relación con la sugerencia formulada por esa Institución, relativa a la resolución con carácter urgente de la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad presentada, se informa lo siguiente:

La Instrucción 4/2024, de 11 de julio, sobre organización y funcionamiento de los equipos multiprofesionales y adaptación al Real Decreto 888/2022, establece en su punto 10 los criterios para priorizar la valoración. De acuerdo con el artículo 5.3 del citado Real Decreto, se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que motivadamente concurren razones humanitarias, de especial necesidad social o circunstancias basadas en la severidad de las consecuencias de la deficiencia, debiendo dejar constancia documental de estas.

En atención a lo anterior, 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, entre los que se encuentran:

- Personas menores de edad.
- Personas en estado paliativo.
- Personas con condiciones de salud con consecuencias severas de la deficiencia (enfermedades neurodegenerativas, neoplasias, daño cerebral adquirido, etc.).
- Personas en riesgo o situación de exclusión social.
- Personas discapacitadas pendientes de revisión con propuesta de empleo firme en puestos destinados a personas con discapacidad.
- Víctimas de violencia de género.

Después de la revisión de la documentación aportada en el expediente objeto de la queja, se constata que no concurren ninguno de los supuestos indicados, por lo que no procede su tramitación por vía de urgencia.

Cabe señalar que las resoluciones en materia de reconocimiento del grado de discapacidad tienen efectos desde la fecha de solicitud, por lo que los derechos que pudieran corresponder a la persona interesada se reconocen desde ese momento.

La Administración es consciente de la demora existente en la valoración del grado de discapacidad y trabaja en la adopción de medidas para reducirla. No obstante, no puede resolver con carácter urgente solicitudes que no cumplan los criterios de priorización establecidos, ya que ello supondría alterar el orden legalmente previsto y vulnerar el principio de igualdad en la tramitación.

Por todo lo expuesto, este expediente se ha valorado por el trámite ordinario.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/12/2025. 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