

"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

Queixa 2503897

Matèria Serveis socials

Assumpte Discapacitat. Demora qualificació de grau

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 13/10/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2503897, en què se'ns comunicava que la interessada havia sol·licitat la qualificació del grau de discapacitat el 17/02/2025 i que, transcorreguts més de set mesos, encara no hi havia obtingut resposta.

Per això, sol·licitarem a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

En la seua resposta, la Conselleria ens comunicava el següent:

- L'expedient «està registrat amb el nombre 12/01/1076076/2025, es tracta d'una sol·licitud de valoració inicial de grau de discapacitat de persona amb discapacitat amb registre d'entrada del 17 de febrer de 2025».
- «L'expedient es troba "pendent de valoració inicial". Fins a la data no s'ha realitzat cap consulta ni vistos els informes mèdics presentats. El retard en les valoracions és un fet generalitzat a totes les CCAA provocat per l'aplicació del nou barem (BAREDI) del Reial decret 888/22, que va entrar en vigor el 20 d'abril del 2023, cosa que està produint un increment de sol·licituds. Aquest canvi de normativa ha coincidit amb dificultats en la provisió de tècnics valoradors».
- «... si no canvien les circumstàncies d'entrada de sol·licituds i dificultat per cobrir les vacants de tècnics valoradors, no és possible determinar en quina data es resolverà i se li notificarà la resolució a la persona interessada...».
- Mesures que han adoptat en la Direcció Territorial de Castelló per a superar les greus demores en les valoracions i revisions de grau de discapacitat: «Coordinació sociosanitària amb la Conselleria de Sanitat per donar resposta a les dificultats de provisió dels llocs de perfil sanitari (metges). Actualment, s'està elaborant un pla de xoc per donar resposta a l'increment de sol·licituds i reduir el temps d'espera dels ciutadans per obtenir el reconeixement de la discapacitat. Està en desenvolupament una nova aplicació informàtica per adaptar el procediment a l'administració electrònica amb l'objectiu d'agilitzar i simplificar la tramitació. La instrucció 4/2024 d'Organització i Funcionament dels equips multiprofessionals de qualificació i reconeixement del grau de discapacitat i adaptació al RD 888/2022, emesa per la Direcció General de les Persones amb Discapacitat, ha establert al punt 10, criteris de prioritització, i és aplicable en aquests casos el tràmit d'urgència».
- Resultats que estan obtenint amb estes mesures: «En el mes de setembre de 2025 s'han resolt quasi 150 expedients mes que en setembre de 2024. Actualment s'estan resolent les sol·licituds inicials presentades en juliol de 2023».

Vam traslladar l'informe rebut íntegrament a la persona interessada, qui va reiterar el seu desig que es resolguera el seu expedient com més prompte millor.

Remetèrem una [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2503897, de 06/11/2025](#) i formulàrem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL de dictar resolució expressa i notificar-la dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
2. RECOMANEM que, atesa la demora que hi ha en estos moments en la tramitació i resolució d'estes sol·licituds, s'avance amb efectivitat en el pla de xoc per a resoldre, en el termini establert, les valoracions del grau de discapacitat.
3. RECOMANEM que s'acceleren les proves de l'aplicació informàtica de manera que la seua implantació pugua ser una realitat immediata.
4. RECOMANEM que, una vegada gravada la sol·licitud, s'informe la persona sol·licitant del temps estimat per a la valoració i resolució de l'expedient.
5. SUGGERIM que, tenint en compte que ha transcorregut el termini de tres mesos establert, resolga amb caràcter urgent la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat de la persona interessada, presentada el 17/02/2025, fa més de huit mesos.

En la seua resposta, se'ns va traslladar el següent:

(...) les resolucions tenen efecte sempre des de la data de sol·licitud; per tant, és des d'eixa data que tenen reconeguts tots els drets que els puguen correspondre.

(...) esta Administració comparteix la preocupació expressada per eixa institució respecte a la càrrega de treball existent en el procediment de valoració de la discapacitat. Som plenament conscients de la necessitat de reforçar els recursos humans per a garantir una gestió àgil i eficaç. En este sentit, s'han iniciat actuacions orientades a la millora organitzativa i a l'optimització dels mitjans disponibles, i s'està treballant en la planificació de mesures addicionals que permeten incrementar la dotació de personal, dins del marc normatiu i pressupostari vigent. Com a part d'estes actuacions, s'ha aprovat un pla d'acumulació de tasques per als Centres de Valoració i Orientació de Discapacitat (CVOD) de Castelló, València i Alacant, que contempla la creació temporal de 24 llocs per un període de sis mesos, prorrogables per tres mesos més, adscrits a les direccions territorials i a la Direcció General de les Persones amb Discapacitat. El personal contractat s'incorporarà a partir del mes de novembre, en funció de la disponibilitat de personal de les diferents borses d'ocupació. Esta mesura respon a la situació prioritària i urgent derivada de l'increment de sol·licituds i de la complexitat del procediment després de l'entrada en vigor del Reial decret 888/2022, i té com a objectiu reduir els temps de tramitació i garantir el dret de les persones sol·licitants a una atenció adequada.

(...) durant els mesos de setembre, octubre i novembre s'han realitzat les proves pilot de la versió PRE de REDIS, amb la participació de personal administratiu, tècnic, directiu i informàtic de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (DGTIC), la Direcció General de Persones amb Discapacitat (DGPD) i dels Centres de Valoració i Orientació de la Discapacitat de Castelló, València i Alacant. A més, els dies 27, 29 i 31 d'octubre es va impartir formació específica al personal administratiu dels centres de valoració, i el 12 de novembre es va celebrar una sessió tècnica de

presentación per part de la DGTIC dirigida als diferents perfils d'accés a REDIS, en la qual van participar 218 persones.

El 17 de novembre, a les 15:30 hores, es va procedir al tancament definitiu de l'aplicació Cbase, i el 18 de novembre, a les 07:30 hores, es va posar en producció l'aplicació REDIS per a tots els usuaris. Des de la seua entrada en producció, s'ha disposat d'un equip informàtic dedicat a l'atenció d'incidències i a la depuració d'errors, garantint la continuïtat del servei i la millora progressiva de l'eina.

Per tot l'anterior, es confirma que la recomanació ha sigut atesa i que la implantació de REDIS ja és una realitat, complint amb l'objectiu de modernitzar i agilitzar la gestió del procediment de reconeixement del grau de discapacitat.

(...) "Emetre una comunicació individualitzada informant la persona sol·licitant sobre el temps estimat per a la valoració i resolució de l'expedient suposaria una càrrega administrativa addicional que no ve imposada per la normativa vigent i que, a més, no contribueix a agilitzar l'emissió del dictamen ni el reconeixement del grau de discapacitat. La Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana obliga, amb caràcter general, mai en resposta singularitzada, a publicar: "Informació sobre les llistes d'espera d'accés als serveis públics essencials. En l'àmbit dels serveis socials, especialment les relatives al temps mitjà d'espera per a accedir a un servei d'atenció residencial" (article 14.3.b) 1r de la Llei 1/2022)."

(...) La Instrucció 4/2024, d'11 de juliol, sobre organització i funcionament dels equips multiprofessionals i adaptació al Reial decret 888/2022, estableix en el seu punt 10 els criteris per a prioritzar la valoració. D'acord amb l'article 5.3 del citat Reial decret, es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes de homogeneïtat natural, llevat que motivadament concorreruen raons humanitàries, d'especial necessitat social o circumstàncies basades en la severitat de les conseqüències de la deficiència, havent de deixar constància documental d'estes.

En atenció a l'anterior, la possibilitat de tramitar una sol·licitud amb caràcter urgent està condicionada al fet que es complisca algun dels criteris de priorització recollits en la instrucció, entre els quals es troben:

- Persones menors d'edat.
- Persones en estat pal·liatiu.
- Persones amb condicions de salut amb conseqüències severes de la deficiència (malalties neurodegeneratives, neoplàsies, dany cerebral adquirit, etc.).
- Persones en risc o situació d'exclusió social.
- Persones discapacitades pendents de revisió amb proposta d'ocupació ferma en llocs destinats a persones amb discapacitat.
- Víctimes de violència de gènere.

Després de la revisió de la documentació aportada en l'expedient objecte de la queixa, es constata que no concorren cap dels supòsits indicats, per la qual cosa no procedeix la seua tramitació per via d'urgència.

Cal assenyalar que les resolucions en matèria de reconeixement del grau de discapacitat tenen efectes des de la data de sol·licitud, per la qual cosa els drets que pogueren correspondre a la persona interessada es reconeixen des d'eixe moment.

L'Administració és conscient de la demora existent en la valoració del grau de discapacitat i treballa en l'adopció de mesures per a reduir-la. No obstant això, no pot resoldre amb caràcter urgent sol·licituds que no complisquen els criteris de prioritització establits, ja que això suposaria alterar l'ordre legalment previst i vulnerar el principi d'igualtat en la tramitació.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les principals recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 06/11/2025. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa ja que, transcorreguts 10 mesos, la persona interessada continua sense haver rebut resposta a la sol·licitud de valoració del grau de discapacitat. Se'ns traslladen avanços importants en el procediment que ens ocupa, però encara no ens consten avanços en la reducció de les demores extremes que es donen en estos expedients.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

D'esta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana