

Si bien, también consideramos que la administración debiera de retomar los contactos con los/as representantes de esta plataforma para esclarecer todo aquello que sea requerido, al mismo tiempo que tras el análisis de cada unidad familiar, de la que ya disponen en la Agencia, se documenten y suscriban las condiciones de adjudicación, dado que la promoción debe estar terminada en 2026.

2.1.4.2.2.2. Las dilaciones en las valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad

La [Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía](#), obedece a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones", ratificada en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, mediante Resolución de los titulares de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de la Junta de Andalucía.

Como venimos poniendo de manifiesto estos últimos años, **son muy numerosas las quejas que se reciben en las que nos informan de las dilaciones para obtener una cita para la valoración/revisión del grado de discapacidad en el Centro de Valoración y Orientación de referencia, así como para emitirse las resoluciones, poniendo a las personas en una delicada situación de vulnerabilidad.** Unos meses de espera que aumentan aún más cuando estando disconformes con las resoluciones se recurre la misma.

También hemos venido dando cuenta de las actuaciones de oficio que se han tramitado relacionadas con esta situación, así como las comparecencias de esta Defensoría donde se trasladaba al Parlamento el perjuicio que estas dilaciones generan a quienes necesitan este pronunciamiento de la Administración para invocar cualquiera de los derechos antes mencionados.

Así, en la queja 21/7559 por la Dirección General de Discapacidad, perteneciente a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, nos informaban del intenso esfuerzo que se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como a través de la actualización de la desfasada Relación de los Puestos de Trabajo, a la luz de sus actuales funciones reglamentarias, solicitando el apoyo de esta Institución en la consecución de una pretensión infructuosa, interesando que la hiciéramos valer ante las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.

Teniendo conocimiento a través de las quejas recibidas, que **estas dilaciones incidían de forma desigual en las 8 provincias andaluzas**, se abrieron sendas quejas de oficio dirigidas a las delegaciones territoriales para conocer los problemas que impiden a los órganos directivos cumplir con lo establecido en la normativa en vigor. Concretamente, se dirigió [queja de oficio 23/5513](#) a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, [23/5564](#) a la de Málaga, [23/5765](#) a la de Almería, [23/5766](#) a la de Córdoba, [23/5767](#) a la de Cádiz, [23/5768](#) a la de Huelva, [23/5769](#) a la de Granada y [23/5770](#) a la de Jaén.

Así, se solicitaba información, entre otras cuestiones, respecto a la dotación de personal de los últimos ejercicios presupuestarios, la ratio que correspondería a cada provincia, y si habían arbitrado algún procedimiento para priorizar los expedientes conforme a la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre Procedimientos de Valoración y Utilización de Trámites en los Centros de Valoración y Orientación](#).

Igualmente, estábamos interesados en conocer datos sobre los tiempos medios desde la solicitud hasta la emisión de la resolución y su notificación y las principales dificultades encontradas en su provincia para cumplir con la normativa en vigor (6 meses desde la solicitud hasta la notificación de la resolución).

Analizaremos en este informe, algunos de los pronunciamientos de esta Defensoría con respecto a la variada problemática trasladada en las quejas recibidas así como en los informes de las Delegaciones Territoriales y la Dirección General de Discapacidad y su incidencia en las dilaciones de resoluciones emitidas.

I.- Deficiente dotación de personal y conformación de equipos en los Centros de Valoración y Orientación (CVO)

Nos trasladaban en los distintos informes que entre las principales dificultades que incidían en las **dilaciones** estaba una **ratio no adecuada a las nuevas necesidades**, un número de **equipos que no responde ni tan siquiera a las ratios establecidas**, agravándose esta situación con la deficiente conformación de los equipos, faltando personal que impedía que los mismos asumieran el volumen de valoraciones asignadas.

Una información que se avalaba con datos. A modo de ejemplo en la citada queja de oficio 23/5513 el CVO de Sevilla debería tener entre 14 y 17 equipos multiprofesionales de Calificación y Reconocimiento del grado de discapacidad, sin embargo, en ese momento, disponían de 9. Una situación similar decía tener el CVO. de Málaga en la reseñada queja 23/5764, que tenía un déficit de 5 equipos de valoración. Ambos ponían de relevancia la importancia del personal administrativo, en el caso de Sevilla con menos de la mitad de los puestos previstos, faltando también en Málaga el 50% de estos puestos.

Una situación que suele agravarse con el paso de los años, provocada por las continuas jubilaciones y traslados, especialmente del personal administrativo, que ante la presión a la que se ven sometidos, optan por otros puestos.

Considerando que la deficiente **dotación de recursos humanos es una de las causas de las dilaciones en la tramitación de los expedientes de discapacidad**, se emitió [resolución](#) dirigida a la Dirección General de Personas de Discapacidad, en la que se recomendó, entre otras cuestiones, *“que se acometan actuaciones de carácter estructural y permanente en la dotación de personal de los Centros de Valoración y Orientación existentes en las distintas provincias andaluzas, con especial atención al personal administrativo y se traslade a esta Defensoría cuándo se hará efectivo en relación a los presupuestos consignados para ello”*.

Una resolución que ha sido aceptada por la Dirección General informando que junto a la Inspección General de Servicios y la Secretaría General para la Administración Pública, elaboraron un documento con **73 medidas para implementar la reforma estructural en los centros de valoración**.

En cuanto al personal, trasladan que finalmente, han creado y dotado en el presupuesto 60 nuevas plazas, 11 puestos más de los previstos inicialmente. Si bien, no aportan información de los centros en los que se ha incrementado estas plantillas.

II.- Del derecho a conocer el estado de su expediente y la fecha aproximada en la que se va a recibir la resolución en los expedientes.

El elevado retraso a la hora de resolver los procedimientos, tanto de reconocimiento como de revisión del grado de discapacidad, han motivado el envío de numerosas quejas en esta Defensoría, en las que nos trasladan que existiendo dilaciones en la tramitación de su expediente desconocen la fecha aproximada en la que serán citados o notificada la resolución y que preguntado al centro gestor solo se les informa por la fecha que van resolviendo.

Un dato que no es útil para calcular el tiempo que han de esperar, puesto que la persona solicitante desconoce el volumen de expedientes que tiene el C.V.O y los recursos humanos y técnicos de los que se dispone.

El derecho a conocer el estado del expediente y la fecha aproximada en el que será resuelto está fundamentado en el artículo 53.1.A) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, también íntimamente relacionado con la transparencia pública de la Administración, que ha de actuar con la debida diligencia, poniéndose en el lugar del otro.

Una fecha aproximada, que aún estando sujeta a oscilaciones y fluctuaciones se les debiera de proporcionar a través de cualquiera de los canales articulados por esa Consejería, orientando a la persona interesada sobre cuándo verá satisfecha su pretensión.

Unas solicitudes que al no ser respondidas han propiciado que se interpusieran hojas de sugerencias y reclamaciones, que en muchos de los casos no han sido respondidas en los plazos establecidos, en este caso tres meses desde la fecha en la que fueron registradas.

En este sentido en la queja 24/0973, se ha dictado [Resolución](#), recomendado a la Delegación Territorial de Málaga, que se le traslade a las personas interesadas la fecha aproximada en la que se producirá la valoración o revisión por agravamiento de su grado de discapacidad, así como que se contesten en plazo las Hojas de Sugerecias y Reclamaciones.

III.- La dilación en las valoraciones de grado de discapacidad inciden en la emisión de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Son frecuentes las quejas recibidas referidas a las dilaciones en la emisión de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida cuando todavía no se ha producido la valoración/revisión del grado de discapacidad, de manera que no se ha podido valorar la movilidad de la persona y, por ende, no cumple con los requisitos para acceder a la misma.

Sin embargo y, debido al desconocimiento que una buena parte de solicitantes tienen en relación a los requisitos que hay que cumplir para acceder a la citada tarjeta, transcurridos los tres meses legalmente establecidos sin obtener respuesta a la solicitud de la misma y, pese a no haber obtenido todavía cita para la valoración/revisión de su discapacidad, se interponen quejas, tanto ante esta Institución como ante el Centro de Valoración y Orientación de su provincia.

Una cuestión que fue objeto de [resolución](#) a la Dirección General de Personas con Discapacidad en la citada queja de oficio dirigida a Sevilla 23/5513, en el sentido de que se informara a la ciudadanía de que, pese a que en la legislación actual se indique que su solicitud será resuelta en el plazo máximo de tres meses, ésta se resolverá de manera conjunta en el momento de la valoración/revisión de su grado de discapacidad..

Una recomendación que ha sido aceptada por la Dirección General, trasladándonos que están trabajando en la modificación de los procedimientos y del formulario de modo que se incluya en el mismo un apartado para solicitar la tarjeta de aparcamiento en el supuesto que obtenga la puntuación necesaria del baremo de movilidad, lo que permitirá que se valoren ambas circunstancias al mismo tiempo y en su caso se emita la tarjeta.

IV.- La inexistencia de un procedimiento para la detección de los expedientes que han de ser priorizados perjudica a las personas más vulnerables.

Otra de las cuestiones detectadas a través de las quejas recibidas es las dilaciones existentes en solicitudes que debieran de ser priorizadas, por lo que se estima que en algunos Centros de Valoración no se tiene previsto un procedimiento que permita detectar estos expedientes.

Igualmente y, en menor medida, esta problemática se ha dado en personas que se encontraban ante situación de especial fragilidad, por padecer un alzheimer muy avanzado o un cáncer terminal, habiendo sido sus expedientes catalogados como ordinarios.

De esta manera, entiende esta Institución que, en caso de no haber intervenido, finalmente las personas que se encontraban en estas circunstancias hubiesen sido valoradas en un plazo muy superior al previsto en estos casos.

Preocupa también a esta Defensoría las dilaciones de las solicitudes de los menores. Se establece que su solicitud debe ser resuelta en un plazo máximo de tres meses, habiéndose recibido quejas con dilaciones muy superiores.

Así, con la finalidad de evitar estas dilaciones en situaciones tan sensibles como las previstas, entendiendo la sobrecarga de trabajo a la que está sometida el personal, considera esta Institución que, para salvaguardar y proteger la especial protección que la legislación otorga a ciertos supuestos, se ha de establecer en todos los Centros, un procedimiento que dotado de los recursos humanos necesario compruebe el triaje de las solicitudes.

Una forma de proceder que se tiene previsto en algunas provincias, como es el caso de Granada, que nos informa que tienen *“una Asesora Técnica de Tratamiento a tiempo completo y otra a tiempo parcial, que se dedican a leer las solicitudes para detectar y priorizar los casos susceptibles de priorización”*.

Dado que ésta priorización es fundamental para salvaguardar los derechos de las personas incluidas en estos supuestos, se ha sugerido a la Dirección General de Personas con Discapacidad *“Que se incorpore a la solicitud de reconocimiento/revisión del grado de discapacidad casillas donde la ciudadanía pueda reflejar de forma clara que, bajo su criterio, se trata de un supuesto de priorización de expediente, de manera que pueda verificarse de forma rápida y eficaz esta cuestión por parte del Equipo Multiprofesional del CVO, siempre y cuando dicha priorización no esté sometida a enjuiciamiento crítico del personal técnico del Centro de Valoración y Orientación”*.

A este respecto nos ha respondido la Dirección General que procederán *“al análisis de la sugerencia para comprobar la viabilidad de la misma. Se está realizando la elaboración de un nuevo formulario de solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad, donde se atenderá a analizar la viabilidad de su sugerencia”*.

Una detección que será más viable al trasladarnos la Dirección General haber *“impulsado un plan de horas extraordinarias, que entre otras cuestiones, permitirá la gestión y priorización de las solicitudes”*.

Unas medidas que serán objeto de seguimiento en 2025, dado que solo en las semanas que nos han ocupado la recopilación de datos de este informe anual, se siguen recibiendo quejas en el mismo sentido que lo expuesto.

2.1.4.2.3. Exclusión por pertenencia a grupo social

2.1.4.2.3.1. Personas migrantes

La incorporación de España al grupo de naciones receptoras de inmigrantes, con varias décadas de retraso con respecto a otros países europeos, ha supuesto que décadas después nos encontremos en una sociedad multicultural, que si bien aporta valores que han de ser compartidos, también se enfrenta a desafíos que deberán ser gestionados. Una realidad marcada, en muchos casos, por un debate econo-