

**EQ-0545/2013**  
Santa Cruz de La Palma  
Marzo de 2014  
JSA/9834/24

**Iltma. Sra. Ángeles Fernández Acosta**  
**Directora General de Políticas Sociales e Inmigración**  
**C/ Prof. Agustín Millares Carló, nº 18**  
**Edf. Servicios Múltiples II, Planta 2ª**  
**35071 Las Palmas de Gran Canaria**

Ilustrísima señora:

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, iniciada en representación de la titular del Documento Nacional de Identidad núm. (...), por retraso en la tramitación del procedimiento de Reconocimiento del Grado de Discapacidad por parte del Equipo de Valoración y Orientación de Las Palmas de Gran Canaria, por motivo de finalización del plazo.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

## **ANTECEDENTES**

**I.** Con fecha 24 de abril de 2013, la representante de la interesada presentó una queja ante esta institución, aportando documentación en la que consta que el 29 de mayo de 2012 solicitó ante esa Administración el Reconocimiento del Grado de Discapacidad para la ya identificada, por motivo de finalización del plazo de valoración anterior, otorgada el 05 de octubre de 2009 y validez hasta el 30 de junio de 2012. Dándose además la circunstancia que además le ha causado como cuidadora principal un daño económico estimado en 1.400 euros, al no poder incluirla como familiar con discapacidad en la correspondiente Declaración de la Renta de las Personas Físicas.

**II.** Requerido informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, se recibió respuesta el 30 de diciembre de 2013 comunicando lo siguiente:

*"En contestación a su escrito de 24 de julio de 2013, por el que solicitaba la emisión de nuevo informe que diese respuesta al expediente de queja que, con el nº EQ 545/13, tramita esa institución, cúmpleme remitirle informe de esta Se-*



cretaría General Técnica relativo a la valoración sobre la justificación hecha por la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración a la dilación en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de grado de discapacidad, acompañado de copia del expediente administrativo facilitado por aquella Dirección General:

*"De acuerdo con lo que dispone el artículo 6.7 del Reglamento Orgánico de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, aprobado por el Decreto 64/2013, de 6 de junio, a este Centro Directivo le corresponde en materia de modernización y nuevas tecnologías: a) La dirección y coordinación de los servicios informáticos; y b) La dirección y gestión de las actuaciones del Departamento en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.*

*Por otro lado, la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad y sus revisiones le corresponde a los dos Centros de Valoración de la Discapacidad, y en particular a los EVO (Equipos de Valoración y Orientación) integrados en dichos Centros, dependientes de la citada Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración.*

*En particular, son funciones de los Centros de Valoración de la Discapacidad las siguientes:*

*a) Valorar la discapacidad física, psíquica o sensorial, así como los factores sociales complementarios que dificulten su integración social, con la finalidad de determinar el tipo y grado de discapacidad de conformidad con el procedimiento y baremos establecidos en la normativa aplicable.*

*b) Valorar la necesidad del concurso de otra persona para realizar los actos esenciales de la vida diaria y la determinación de la existencia de graves dificultades para utilizar transportes colectivos con-forme a las disposiciones vigentes.*

*c) Emitir los dictámenes técnico-facultativos necesarios para el acceso a las siguientes medidas de protección social:*

- Pensión de invalidez, en su modalidad no contributiva.*
- Tarjeta de aparcamiento de vehículos que transporten personas con movilidad reducida.*
- Ingresos y traslados en centros residenciales o de día.*
- Asignación económica por hijo o menor acogido a cargo.*
- Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte y asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.*
- En general, para el acceso a cuantas medidas, prestaciones, servicios o beneficios de protección social estén establecidos o puedan establecerse en la normativa que resulte de aplicación.*

*c) Informar, asesorar y orientar a personas y entidades públicas o privadas sobre cuestiones específicas relacionadas con la atención a las personas con discapacidad, así como participar en actividades formativas y de sensibilización.*

*d) Emitir los informes relativos a la adecuación y adaptación de puestos de trabajo a las personas con discapacidad que se establecen en el ordenamiento jurídico vigente.*

*e) Emitir dictámenes sobre adaptación de tiempos y medios para la realización de exámenes y pruebas selectivas.*



*f) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, así como la revisión del grado de discapacidad.*

*g) Evaluar con carácter permanente los procedimientos de ingreso y admisión de los centros residenciales y centros de día.*

*h) Realizar el seguimiento de los usuarios y usuarias de centros residenciales y centros de día.*

*i) Informar y asesorar en materia de accesibilidad y eliminación de barreras urbanísticas, arquitectónicas, en la comunicación y ayudas técnicas.*

*j) Participar en las estructuras de coordinación y colaboración que se establezcan con las distintas Administraciones Públicas y entidades en lo relativo a la atención sanitaria, escolarización, formación, atención social e inserción laboral de las personas con discapacidad.*

*I) Realizar aquellas otras funciones referentes al diagnóstico, valoración y orientación de las personas con discapacidad que, legal o reglamentariamente, se les encomienden.*

*Para todas estas funciones de carácter técnico necesariamente ha de contarse con una herramienta informática eficaz que dé respuesta adecuada, en tiempo y forma, a los diversos procedimientos generados por cada una de las funciones descritas.*

*Por ello, en los tocante al presente informe, señalar que la estrategia de implantación de las aplicaciones informáticas, y concretamente, la puesta en marcha del nuevo aplicativo CENTRO BASE para la gestión de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad que tramitan los Centros de Valoración de la Discapacidad, es responsabilidad de esta Secretaría General Técnica, siguiendo los criterios y recomendaciones emanadas del Servicio de Sistemas y Nuevas Tecnologías. Dicho aplicativo, además, necesita para la culminación de sus procesos de interconexión con otros dos aplicativos en producción, como son INFORMA y GPORTA.*

*Sin embargo, dicho aplicativo CENTRO BASE implantado a principios del año 2012 ha demostrado ser una herramienta con múltiples deficiencias, con fallos de funcionamiento que se han tenido que ir resolviendo sobre la marcha, pero que ha generado problemas en la gestión diaria de los expedientes, tanto en los de reconocimiento de grado, como en los de revisión. Estos fallos se han centrado sobre todo en la migración de datos y ficheros del viejo aplicativo al nuevo, por lo que se ha detectado como no fiable la actual base de datos del sistema, lo que ha conllevado a depender de consultas a los expedientes físicos para obtener una información real, sobre todo en los procedimientos de revisión del grado de discapacidad. Dichos fallos del aplicativo, algunos son de la herramienta en sí, por un mal diseño, y conllevan horas de trabajo del personal informático para su solución, y en algunos casos, la imposibilidad de su corrección, dado su defecto estructural.*

*Por ello, resulta evidente que existe una tardanza considerable en la tramitación de expedientes, dado el volumen de solicitudes existentes, la carencia de personal suficiente de carácter técnico para atender los infor-*



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

*mes médicos, psicológicos y sociales que deban ser emitidos en cada procedimiento, y cuya tramitación se ha visto paralizada, en ocasiones, o entorpecida casi a diario, como consecuencia de los fallos informáticos apuntados. Estos fallos no tienen siempre solución rápida y a veces, requieren de disponer de la asistencia de medios técnicos externos.*

*Es decir, con los recursos tecnológicos de que disponemos y los medios humanos existentes no se puede ofrecer una respuesta eficaz, en tiempo, para poder atender en el plazo legal de tres meses, todas las solicitudes de reconocimiento de grado o sus revisiones, además del resto de solicitudes en relación con todas las funciones descritas, que puedan ser gestionadas por los dos Centros de Valoración de la Discapacidad de Las Palmas de Gran Canaria y de Santa Cruz de Tenerife, lo que está implicando tardanzas generalizadas de tramitación de todos los expedientes en curso, especialmente si no se aprecian circunstancias de urgencia, en cuyo supuesto excepcional, siempre se procura realizar un atendimento preferente en la tramitación. En el presente caso, según señala la Directora General, una vez revisado el expediente de doña Águeda con la documentación e informes aportados, no se observa que el mismo tenga carácter urgente, dicho en términos de agravamiento de su patología o de empeoramiento de su grado de discapacidad, por lo cual seguirá el trámite normal por orden de entrada de su solicitud.*

*Por tanto, de todo lo expuesto, se quiere informar de que no estamos ante un caso de negligencia o de tardanza injustificada en la tramitación de una solicitud en particular, que pudiera dar lugar a una exigencia de responsabilidad disciplinaria, sino que la misma debe entenderse inmersa en una casuística muy amplia de funciones y solicitudes a atender, con una creciente demanda social, que deben ser estudiadas, caso por caso, con los medios disponibles, escasos, pero en cuanto a los informáticos, además, deficientes en su funcionamiento operativo, lo que hace que se produzcan las indeseadas dilaciones apuntadas en la tramitación de los expedientes. Dada las actuales limitaciones presupuestarias que padece este Departamento, resulta difícil a corto plazo, obtener un resultado positivo, que permita siquiera una mejora significativa en la gestión, especialmente en lo que se refiere a la implantación de un nuevo aplicativo informático para la tramitación de los procedimientos en estos centros de trabajo".*

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

## **CONSIDERACIONES**

**Primera.-** Constan en la copia del procedimiento remitida a este Comisionado Parlamentario, entre otros, los siguientes trámites administrativos:

-Solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad por valoración inicial el 27 de abril de 2009.

-Fecha de valoración por el Equipo de Valoración y Orientación (EVO) el 23 de junio de 2009.

-Dictamen Técnico Facultativo del EVO el 17 de septiembre de 2009.

-Propuesta del EVO el 23 de septiembre de 2009.

-Resolución Provisional Reconocimiento del Grado de Discapacidad y Certificado del Grado de Discapacidad, del 5 de octubre de 2009.

-Notificación de Resolución de fecha 23 de septiembre de 2009, sin que conste prueba documental de su recepción por la interesada.

-Solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad por finalización del plazo el 29 de mayo de 2012.

-Documentación relativa a la petición de informe del Diputado del Común con Registro de Entrada en esa Administración del 9 de mayo de 2013.

**Segunda.-** El procedimiento para el Reconocimiento del Grado de Discapacidad, por parte de los Equipos de Valoración y Orientación de los Centros Base de Atención, no tiene regulación normativa territorial hasta la aprobación de la Orden de 18 de octubre de 2012, modificada por la Orden de 3 de diciembre de 2013.

**Tercera.-** La Orden citada, establece en su artículo 5.3.d) que el plazo máximo para resolver será de tres meses, computados a partir de la fecha de presentación de la correspondiente solicitud, salvo que se acuerde la suspensión de dicho plazo por alguna de las causas previstas en el artículo 42, apartado 5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debidamente comunicada a la persona interesada.

**Cuarta.-** De la documentación que consta en la queja, se desprende que han transcurrido más de veintiún (21) meses sin que se haya producido trámite alguno desde la fecha de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad por finalización del plazo (folios 31 al 37).

**Quinta.** Se observa además, que en la tramitación del procedimiento que motiva la queja no se guarda un riguroso orden cronológico, por ejemplo, aparece primero en el folio 29 Resolución Provisional Reconocimiento del Grado de Discapacidad y Certificado del Grado de Discapacidad, registrada el 5 de octubre de 2009, y después, en el folio 31, escrito de notificación de Resolución de fecha 23 de septiembre de 2009, sin que conste en este



último trámite ninguna prueba documental de su remisión y recepción por la persona interesada.

**Sexta.-** De forma habitual, se vienen justificando los retrasos en la tramitación de los Reconocimientos del Grado de Discapacidad, por las dificultades encontradas en el aplicativo informático que usan los Equipos de Valoración y Orientación. Medida adoptada precisamente para agilizar los trámites y resolución de los procedimientos, según consta en las actuaciones realizadas por quien me precedió ya en los años 2009 y 2010.

**Séptima.-** A nuestro parecer, estamos ante un problema de organización de los servicios, que está incidiendo negativamente en la eficacia y eficiencia de los mismos. Déficit de buena gobernanza que no puede ni debe soportar la ciudadanía, que pretende el reconocimiento de apoyos adecuados para su discapacidad, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente a la que se ha incorporado la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitir a V. I. la siguiente Resolución del Diputado del Común:

### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

- Tienen las Administraciones Públicas, la obligación legal de tramitar y resolver los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, en los plazos legales o normativos que los regulen. Asumiendo los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de estas, la responsabilidad directa de su tramitación. Debiendo adoptar 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 anomalía en la tramitación de los procedimientos (Artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

### **RECOMENDACIÓN**

- La Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración, debe adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar la tramitación y resolución de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad, en la forma y plazos que establece la normativa específica que los regula.

De conformidad con lo previsto en el Artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el caso de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web institucional ([www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)), cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Atentamente,

Jerónimo Saavedra Acevedo  
**DIPUTADO DEL COMÚN**