ACTUACIÓN ORDINARIA INCLUIDA EN EL PLAN DE LA IGS (2024-2025)

Área del Plan

EPÍGRAFE III.2.F: REALIZAR ACTUACIONES DE INSPECCIÓN Y CONTROL

Identificación de la actuación en el Plan:

11.2. PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DISCAPACIDAD

Objetivo de la actuación:

Esta actuación está dirigida a determinar las causas que ocasionan los elevados tiempos de tramitación tanto en este procedimiento como en las modificaciones del grado de discapacidad, analizando la estructura de recursos humanos destinados a la gestión (número de personas, rotación del personal, transmisión del conocimiento, etc.), la organización de las distintas fases y recursos disponibles para su gestión (asignación de tareas, medios tecnológicos, etc.) así como la normativa reguladora.

Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe

Fecha de emisión del informe:

16 de septiembre de 2025

Resultados de la actuación:

Tras el análisis realizado, la conclusión general es que no se cumple el plazo máximo para resolver una solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad o su revisión, que es de seis meses, siendo actualmente el plazo medio de espera superior a un año.

Por ello, resulta imprescindible realizar acciones encaminadas a disminuir tanto los plazos de tramitación como la lista de espera de los expedientes de solicitud de reconocimiento y de revisiones del grado de discapacidad para cumplir con los plazos legales para resolver.

A continuación, se extractan las principales CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES formuladas en el informe:

CONCLUSIONES:

Sobre los procedimientos de gestión:

- El proceso para la evaluación de las situaciones de discapacidad resulta más complejo desde la publicación del Real Decreto 888/2022, lo que ha provocado una disminución generalizada de la productividad del personal técnico.
- El número de solicitudes telemáticas tanto de reconocimiento del grado de discapacidad como de revisiones de grado es muy bajo lo que origina una elevada carga de trabajo al tener que grabar de forma manual todos los datos del formulario en la aplicación de gestión.

- El porcentaje de requerimientos de subsanación que se realizan es, en general, elevado, lo que ocasiona un retraso en la gestión al aumentar la carga de trabajo del personal administrativo y retrasar la evaluación de la situación de discapacidad por parte del personal técnico.
- La dificultad para la realización de notificaciones telemáticas obliga a que muchas de ellas se efectúen por correo ordinario, por lo que se incrementa la carga de trabajo al tener que preparar los envíos de las Resoluciones por correo ordinario.
- El número de solicitudes valoradas que no alcanzan un grado de al menos el 33% ha aumentado.
- La planificación del trabajo a realizar en las distintas fases del procedimiento queda a cargo de las personas responsables de los Centros de Valoración y Orientación de la Discapacidad (CVOD) lo que, además de suponer una carga de trabajo adicional, es un sistema que puede resultar inadecuado para garantizar un reparto equilibrado. La secuencia de asignación de informes no garantiza la distribución óptima de los expedientes en función de las distintas cargas de trabajo de los miembros de los equipos, para conseguir una emisión eficiente de los informes de valoración.
- Se observa un adecuado control de la gestión desde los servicios centrales, no obstante, se observan algunas limitaciones que dificultan la corrección de desviaciones y la cobertura de vacantes.

Sobre la aplicación informática de gestión:

La actual aplicación de gestión está obsoleta y se han realizado un gran número de modificaciones derivadas de los cambios normativos recientes. Disponer de una herramienta de gestión ineficiente provoca un aumento de la carga de trabajo derivada de la gestión de los expedientes. Si bien se está desarrollando una nueva aplicación de gestión mucho más eficiente y adaptada a la gestión electrónica, su implantación ha sufrido un retraso considerable, debido a la tramitación del correspondiente expediente de contratación.

Sobre los recursos humanos:

Con carácter general, el personal técnico no alcanza los objetivos de gestión fijados, con algunas excepciones, lo que viene motivado, entre otras razones, por la existencia de una elevada rotación del personal, sobre todo técnico que, unido a la mayor complejidad de la evaluación del expediente derivada de la publicación del Real Decreto 888/2022 incide directamente en la disminución de la productividad, ya que el personal de nueva incorporación debe recibir una formación exhaustiva para poder realizar las evaluaciones de acuerdo con el nuevo baremo.

Por otra parte, la dificultad para la cobertura de puestos vacantes y las bajas del personal técnico también incide de forma significativa en la productividad global.

RECOMENDACIONES

Sobre los procedimientos de gestión:

- Resulta necesario avanzar en la simplificación del proceso de evaluación para la realización del dictamen propuesta estableciendo correspondencias entre los grados de discapacidad y dependencia, que constituye uno de los objetivos de la actual reforma de las leyes de Dependencia y Discapacidad, y que pueden contribuir a la reducción de los plazos de emisión del dictamen propuesta y, por consiguiente, del tiempo medio de resolución.

- Sería necesario implantar mecanismos para aumentar el número de solicitudes recibidas por vía telemática, con la finalidad de eliminar la grabación de los datos de las solicitudes en la aplicación de gestión, que actualmente supone una carga de trabajo adicional para el personal de los centros de valoración de la Comunitat. Para ello, se recomienda avanzar en la utilización de figuras como lo "entes habilitados", así como en la posible implantación de un sistema de "pre-registro".
- Con la finalidad de disminuir el porcentaje de requerimientos de subsanación, sería necesario realizar un análisis de las principales causas que motivan la necesidad de solicitar la subsanación de las solicitudes para poder implementar las soluciones que corresponda en cada caso, revisando la información existente para el solicitante, los formularios, etc.
- Se deben analizar las causas del aumento del número de solicitudes valoradas que no alcanzan un grado de, al menos, el 33% para intentar reducirlo, así como ofrecer más información para evitar expectativas no reales.
- Sería conveniente explorar las posibilidades de automatización de la organización del trabajo relativa a la asignación de expedientes para la realización de los informes de las distintas especialidades que conforman el dictamen-propuesta, eliminando la actual asignación manual, que no garantiza un uso óptimo de los recursos.
- La cobertura actual de las vacantes, depende casi exclusivamente de la iniciativa de las direcciones territoriales, lo que en muchas ocasiones provoca que determinados puestos pertenecientes a los CVOD sean derivados a otras unidades para atender necesidades puntuales. Esta situación debería evitarse con un mayor impulso y coordinación del órgano directivo, priorizando la gestión de los centros para conseguir una mayor eficacia en la cobertura de las vacantes, lo que redundaría en una mayor productividad y, por consiguiente, en una disminución de las listas de espera y de los tiempos de tramitación.

Sobre la aplicación informática de gestión:

Puesto que la nueva aplicación de gestión se encuentra en estos momentos en fase de implantación no se realiza ninguna recomendación al respecto ya que será el transcurso del tiempo el que nos permitirá valorar si se van solucionando los problemas actuales derivados de una herramienta de gestión obsoleta, no obstante, a la vista de las conclusiones anteriormente expuestas, se hacen las siguientes consideraciones:

- Resulta necesario mejorar el proceso de notificación telemática, por lo que es imprescindible que el nuevo sistema permita las notificaciones conjuntas de una manera ágil, y desde la propia gestión de los expedientes.
- Es importante disponer de un mecanismo automatizado de asignación de expedientes a técnicos que optimice la carga de trabajo individual y permita la reducción de tiempos de tramitación.
- Se debe mejorar la información sobre el estado del expediente que se puede ofrecer a las personas solicitantes.
- El sistema debe permitir el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
- El sistema debe facilitar información estadística sobre la gestión de los expedientes, que permita analizar la productividad tanto del personal técnico como del administrativo.

Sobre los recursos humanos:

- Se recomienda, con carácter general, incentivar al personal técnico para evitar la rotación. En el caso del personal médico, sería necesario realizar una revisión de la clasificación de los puestos de trabajo, con el fin de incorporar mejoras que disminuyan la excesiva rotación que incide, de manera negativa, en la productividad de este colectivo.
- Sería aconsejable realizar un seguimiento de las productividades, en especial, de aquellas personas que están por debajo de los valores objetivo adoptando medidas para mejorar su productividad con identificación y corrección de las posibles causas que la originan.
- Se recomienda la creación de un grupo técnico de apoyo a nivel comunidad autónoma, que permita dar soporte a aquel CVOD que en un momento dado pueda tener un menor volumen de recursos, evitando así, la disminución de la productividad y el aumento de la lista de espera.