

INSTRUCCIONES

Número: 1/2019

FECHA: 2 de enero de 2019

Órgano Emisor: Dirección General de Diversidad Funcional

Asunto: Directrices para la agilización del procedimiento de valoración y medidas para la reducción de demoras en la resolución de solicitudes de reconocimiento de discapacidad

Ámbito: Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas

- Servicio de Prestaciones y de Evaluación de Personas con Diversidad Funcional de la Dirección Territorial de Alicante
- Servicio de Coordinación de los Servicios Sociales, Autonomía Personal y Personas con Diversidad Funcional de la Dirección Territorial de Castellón
- Servicio de Evaluación de Personas con Diversidad Funcional de la Dirección Territorial de Valencia

El procedimiento de obtención del certificado de discapacidad está declarado de emergencia ciudadana, por la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.

El retraso y la demora por parte de la Administración en la resolución de gran número de solicitudes de reconocimiento de discapacidad, con el consiguiente tiempo de espera para conseguir el certificado de discapacidad, que supera -con mucho- el plazo máximo para resolver que establece la normativa vigente, obliga a la Dirección General de Diversidad Funcional a establecer las presentes Instrucciones de servicio y remarcar una serie de medidas para la agilización del procedimiento de valoración, a fin de cumplir lo dispuesto en la Ley y garantizar el derecho de la ciudadanía a obtener respuesta en un plazo razonable, para no verse perjudicado en los beneficios, derechos económicos, prestaciones y servicios previstos en la legislación a las personas con diversidad funcional.



Las presentes Instrucciones tratan de:

- Generar mecanismos eficaces que permitan agilizar, la tramitación del procedimiento de reconocimiento de discapacidad, declarado como procedimiento de emergencia ciudadana.
- Desarrollar una serie de propuestas de optimización de tareas, recursos y tiempos, así como de organización y de orden administrativo, que aseguren la eficacia y la eficiencia en la gestión y la resolución de los procedimientos.

Asimismo muchas de las medidas que se recogen en las presentes Instrucciones han sido propuestas, como plan de reducción de demora en los procedimientos de valoración de la discapacidad (mayo de 2017) y motivo de reflexión y de estudio en la Jornada Técnica, que tuvo lugar en junio de 2018.

Esta Instrucción de servicio se dicta por la Dirección General de Diversidad Funcional, como centro directivo de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al que le corresponde establecer directrices de los centros de evaluación de la discapacidad (art. 10.2.I del Decreto 14/2018, de 23 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, DOGV núm. 8251, de 09-03-2018).

Todo ello, sin perjuicio de las facultades de planificar los criterios y homogeneizar las propuestas de actuación de los equipos de trabajo en los respectivos centros de evaluación, que corresponde -en concreto- a las Direcciones Territoriales.

Con este fin, se aprueban las siguientes instrucciones y medidas.

El Director General de Diversidad Funcional



MEDIDAS

1.1. Declaración de urgencia y preferencia en la tramitación de expedientes: solicitudes nuevas.

El procedimiento de obtención del certificado de discapacidad está declarado de emergencia ciudadana, por la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, y por tanto, es urgente y absolutamente **prioritario** que los centros de valoración se centren en la resolución de las solicitudes nuevas de reconocimiento de discapacidad.

Esta medida viene inducida, además, por un hecho y un mandato estatutario, ya que los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable (art. 9.2 del Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana).

La declaración por Ley de la Generalitat de procedimiento de emergencia ciudadana para la emisión de certificados de discapacidad conlleva que la gestión y tramitación de los procedimientos se realice de forma urgente y preferente.

Por otro lado, las valoraciones con carácter temporal deben ser excepcionales, y esta fecha de revisión marcada por el equipo técnico de valoración, será como mínimo de 4 años desde la fecha de valoración y no se prolongará la situación de caducidad por la misma patología salvo en situaciones muy concretas y debidamente motivadas o en caso de niños.

En la resolución se indicará explícitamente que es el interesado el que debe de solicitar la revisión por caducidad 3 meses antes de la fecha de fin de validez de la resolución previa aportando la documentación clínica pertinente.

Los Directores/as de los centros de evaluación establecerán las pertinentes medidas organizativas o de reorganización tendentes a este fin.

1.2. Valoración sobre informes

Cuando las especiales circunstancias de las personas afectadas así lo aconsejen los equipos de valoración de discapacidad podrán formular su dictamen en virtud de los informes médicos, psicológicos o, sociales emitidos por profesionales autorizados, sin que sea necesario cita presencial.

En todo caso, se consideran circunstancias especiales, para la valoración sobre informes:

a) Cuando la persona solicitante se encuentre encamada y tenga una enfermedad crónica que dificulte su movilidad, contando la solicitud con informes médicos y/o psicológicos



expedidos por el Sistema Público Valenciano de Salud, que resulten inequívocos o que se puedan consultar en el aplicativo de Sanidad.

b) Cuando la persona solicitante se encuentre diagnosticada de alguna alteración a nivel cognitivo en estado avanzado, tal como enfermedad de alzheimer u otras demencias, en las que el reconocimiento presencial es innecesario e incluso poco recomendable. Esta circunstancia deberá estar debidamente acreditada a través de los informes médicos y/o psicológicos.

c) Cuando de los informes médicos y/o psicológicos que acompañan la solicitud y la información obrante en el Sistema Público Valenciano de Salud, acrediten tanto el estado de la persona y su situación actual, con elementos suficientes que permitan la valoración del grado de discapacidad y un dictamen con garantías, sin necesidad de reconocimiento y sin perjuicio de poder acceder a la puntuación de los criterios sociales, mediante el informe social de dependencia o cualquier otro que tenga menos de cinco años de expedición.

Si los otros técnicos, médicos y/o psicólogos, han resuelto sobre informes, prioritariamente el trabajador social realizará su valoración con la información que se pueda obtener de las diferentes fuentes:

- Servicios sociales de base: informes, consulta telefónica, correo, ...
- Servicios sociales sanitarios: informes, abucasis, ...
- Dependencia
- Información recogida por los otros profesionales y organismos: dictámenes del resto de técnicos, informes clínicos aportados por el interesado, ..., consulta a Seguridad Social y datos económicos
- El propio interesado vía telefónica

1.3. Creación de Grupos de Trabajo y propuesta de ratios de rendimiento

Propuesta de distribución de trabajo por parte de los directores de Centro de Valoración y Direcciones Territoriales, marcando a su vez ratios de consecución de objetivos.

Esta medida se irá reevaluando con una periodicidad trimestral y adaptándose a las circunstancias hasta que la situación de demora en la resolución de solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad se solvente.

Estas ratios respetarán las circunstancias laborales de los distintos trabajadores (reducciones horarias, por ejemplo) y deberán acatarse dando cuenta a los superiores de su no cumplimentación en el caso de no conseguirse.

Para los equipos multiprofesionales:

- Psicólogos: 140 a 160 dictámenes mensuales /1.400 a 1.600 dictámenes año (contando 10 meses)



- Médicos: 200 a 250 dictámenes mensuales / 2.000 a 2.500 dictámenes año (contando 10 meses)
- Trabajadores Sociales: 200 a 250 dictámenes mensuales / 2.000 a 2.500 dictámenes año (contando 10 meses)

En cuanto al personal encargado de la tarea de grabación, se exigirá una ratio mínima de grabación:

- Solicitudes iniciales: 6 minutos por expediente
- Solicitudes de revisión: 5 minutos por expediente
- Solicitudes de reclamación previa: 4 minutos por expediente

Dicha ratio se verá incrementada 2 minutos por expediente si lleva a cabo la digitalización de la documentación.

1.4. Solicitudes de revisión por caducidad:

En todo caso, y mientras la situación de demora se mantenga, a todas las resoluciones con fecha de caducidad y que hayan solicitado en plazo¹ la revisión de su situación, quedará prorrogado su grado de discapacidad por el plazo de 2 años a contar desde la fecha de caducidad.

1.5. Mejorar la información a la ciudadanía en general y a los profesionales relacionados

1.5.1. CREACIÓN DE LOS “PUNTOS DE INFORMACIÓN”

Se habilitarán en los propios Centros de Evaluación de grado de discapacidad y la función principal de los mismos será la de orientar al ciudadano y revisar su solicitud y documentación antes de que empiece el trámite.

El perfil profesional que debé ocupar este puesto será: un trabajador social (según las circunstancias, podría encargarse de estos puntos alguna de las otras figuras técnicas o incluso personal administrativo experimentado).

En estos puntos de Información también se dará atención telefónica.

1.5.2. ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

Se implementará en la página web de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el apartado de “PREGUNTAS FRECUENTES”, facilitando así información accesible sobre el procedimiento y orientando a los ciudadanos.

1.5.3. ATENCIÓN AL CIUDADANO POR EL 012

¹ Se entenderá dentro de este supuesto aquellas solicitudes de revisión por caducidad presentadas aproximadamente un año antes de la fecha de caducidad, así como, un año después de ésta.



Establecer un marco de colaboración por el cual el 012 asumirá las tareas de atención telefónica a la ciudadanía en cuestiones de Discapacidad, pudiéndose contactar tanto en horario por la mañana como por la tarde, con la intención de disminuir el número de llamadas a los centros, responder las dudas de la ciudadanía más frecuentes y que éstas puedan ser atendidas.

Para ello, se elaborarán instrucciones y se facilitará el acceso en modo consulta a la aplicación informática a los trabajadores del 012.

1.5.4. COMUNICACIÓN CON OTROS AGENTES IMPLICADOS

Mantener comunicación fluida con los Servicios Sociales municipales, los Centros sanitarios y los diferentes PROPs. Acciones:

- Informar sobre el procedimiento de reconocimiento de grado de discapacidad
- Formar en cuestiones relacionadas con la valoración del grado de discapacidad.
- Informar de cuantos cambios se produzcan tanto en el procedimiento, prestaciones o documentación.

1.5.5. FORO SOCIAL

Así se podrá informar a los coordinadores de servicios sociales municipales de todos los cambios y actualizaciones de interés relacionados con el reconocimiento del grado de discapacidad mediante el uso del FORO habilitado para ello.

1.5.6. ATENCIÓN TELEFÓNICA DESDE LOS PROPIOS CENTROS DE VALORACIÓN

Los/las directores/as de los centros de valoración destinarán personal adecuado y suficiente a la atención ciudadana.

Bajo la responsabilidad del director/a del centro de valoración, se adoptarán las medidas oportunas para que esté operativo el canal de información telefónica del centro y las personas asignadas a tal fin.

Asimismo, podrá implementar las medidas que considere oportunas para facilitar un teléfono reservado para profesionales relacionados con el sector (trabajadores de servicios sociales generales, de centros sanitarios y sociosanitarios, de entidades, etc.) facilitando la comunicación.

1.6. Equiparación y emisión de tarjeta acreditativa de persona con condición de discapacidad

La condición de persona con discapacidad se recoge en el art. 4 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. En este artículo se detalla las personas que tendrán esta consideración:



- a) Personas con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%
- b) Pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad laboral en el grado de total, absoluta o gran invalidez
- c) Pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

En los casos b) y c) se considera que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33%, por lo que esta resolución se equipara a la emitida por los centros de valoración.

Por esta razón, se modifica la orden que regula la expedición de tarjetas ampliándose los beneficiarios a los amparados en el Real Decreto Legislativo 1/2013. De este modo, se emitirá la tarjeta acreditativa a todas las personas que estén incluidas sin que sea necesario valorar la situación de discapacidad por los Centros de valoración. Esta tarjeta se acompañará de Resolución de equiparación/homologación específica dando cumplimiento así al Real Decreto Legislativo 1/2013