

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta orientazio 231.108 Valoración y orientación

Egitarau honen bidez, helburu hauek lortu nahi dira:

- ❖ Eskatzen duen jendeari mendekotasun-egoeraren balorazioari buruzko informazioa ematea, bai eta zer prestazio eta zerbitzu hartzeko eskubidea duten azaltzea ere.
- ❖ Bizkaiko Lurralde Historikoko pertsonen mendekotasun graduaren balorazioa 60 eguneko epean egitea, eskatu duen orori, baita Banakako Arreta Programa (aurrerantzean BAP) taxutzea ere, non prestaziorik eta zerbitzurik egokienak zehaztuko diren eskatzailearen egoeraren arabera.
- ❖ Baliabideei eta laguntzei buruzko informazioa ematea desgaitasuna dutenei, behar dutenean.
- ❖ Mendekotasuna duten pertsonen, 90 eguneko epean, diziplinarreko balorazioa eta orientazio-lanak egitea, beren gizarte-komunitatean ahalik eta ondoen integratu daitezen.
- ❖ Mendekotasun egoeran dauden hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea.
- ❖ 6 urtetik beherako haurren arreta goiztiarreko beharrak baloratzea.
- ❖ Desgaitasuna duten pertsonak laneko sistema arruntan sartzeko laguntza ematea.
- ❖ Aurrera egitea programaren genero-ikuspegian.
- ❖ Premia soziosanitarioak baloratzea eta baliabiderik egokienetara bideratzea.

A través de este programa se persiguen los siguientes objetivos:

- ❖ Proporcionar a las personas que lo soliciten, información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia y las prestaciones y servicios a los que puede tener derecho.
- ❖ Realizar en un plazo de 60 días la valoración del grado de dependencia de las personas del Territorio Histórico de Bizkaia que lo soliciten, así como la elaboración del Programa Individual de Atención (en adelante PIA) en el que se determinen las prestaciones y servicios más adecuadas de acuerdo con la situación de la persona solicitante.
- ❖ Proporcionar información acerca de recursos y ayudas a las personas con discapacidad que lo requieran.
- ❖ Realizar en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario.
- ❖ Realizar la valoración y la orientación de los y las menores de tres años en situación de dependencia.
- ❖ Valorar las necesidades de atención temprana en niños y niñas menores de 6 años.
- ❖ Colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo.
- ❖ Avanzar en la perspectiva de género del programa.
- ❖ Valorar las necesidades sociosanitarias y orientar hacia los recursos más adecuados.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

- Lehenengo helburua mendekotasun-egoeraren balorazio-prozesuari buruzko informazioa ematea da. Kontsultarik ohikoenak eskaera-prozedurari, ebazpen-epetari, espediente jakin baten izapidetze-egoerari eta abarri buruzkoak dira. Nahiz eta call center bat izan eta erabiltzaileek horretara dei dezaketen, batzuetan, eskatzen den informazio-mota dela-eta, baliteke deia bideratu behar izatea, langileek eurek erantzun diezaioten kontsultari. 2025. urtean, 3.651 kontsulta bideratu dira zentralitatik, gero atalean erantzuteko.

Bigarren mailara bideratutako dei guztietatik, %17,80ri ez zaie erantzun. Nabarmentzekoa da deiei erantzuteko ordutegia luzatu egin dela, 8:30etik 14:00etara, 2024ko martxoaren 1etik aurrera.

- Bigarren helburua honako honetan datza: mendekotasun-egoeraren balorazioa egitea, bai eta egoerarako prestazio eta baliabiderik egokienetara bideratzea ere. Balorazio-bisitan bertan, Banakako Arreta Programaren (BAP) proposamena egin da, non pertsonaren mendekotasun-egoeraren arabera zerbitzu eta prestaziorik egokienak jasotzen diren.

Eskaera-kopuruaren adierazleari dagokionez, aurtun 26.852 eskaera jaso dira balorazio-eskaeren (hasierakoak, berrikuspenak edo lekualdaketak) eta Banakako Arreta Programaren (BAP) berrikuspenen artean. Kopuru horretatik, 23.511 BAPa egiteko eta baloratzeko eskaerak dira, eta gainerako 3.341ak BAPa berrikustekoak.

- El primer objetivo consiste en facilitar información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia. Las consultas más frecuentes están relacionadas con el procedimiento de solicitud, los plazos de resolución, el estado de tramitación de un determinado expediente etc. Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay ocasiones en que el tipo de información requerida hace necesario que se derive la llamada al servicio para que sea el propio personal el que resuelva la consulta. En el año 2025, 3.651 consultas han sido derivadas de centralita para ser atendidas en la sección.

Del número total de llamadas derivadas a segundo nivel, el 17,8% no han sido atendidas. Cabe destacar la ampliación de la atención de llamadas en horario de 8:30 a 14:00 horas desde el 1 de marzo de 2024.

- El segundo objetivo consiste en la realización de la valoración de la situación de dependencia, así como la orientación sobre recursos y prestaciones más adecuados para la situación. En la misma visita de valoración se realiza la propuesta de Programa Individual de Atención (PIA), que recoge los servicios y prestaciones más adecuados a la situación de dependencia de la persona.

En cuanto al indicador de n.º solicitudes, se han recibido este año 26852, entre solicitudes de valoración (iniciales, revisiones o traslados) y revisiones del Programa Individual de Atención (PIA). De este número total, 23.511 corresponden a solicitudes de Valoración y Elaboración del PIA, y las 3.341 restantes a revisiones del PIA.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

Jasotako ebazpenen kopuruari dagokionez, guztira, 25.407 ebazpen eman dira; 22.341 balorazioen eta BAPen ebazpenak izan dira, eta 3.066 BAParen berrikuspenen ebazpenak.

Ebazteko batez besteko denbora, honako hau da 3 urtetik gorakoen espedienteetarako: 80 egun balorazioaren eta BAParen kasuan, eta 49 egun BAPa berrikusteko eskaeren kasuan.

Hiru urtetik gorakoen espedienteak ebazteko epea luzatu da, elkarreragingarritasuna behar delako, batez ere; hau da, baloraziorako behar diren datuak elkarreraginekoak izan behar direlako, lehen mailako arretako medikuak aldeztu aurretik egin behar duen osasun-txostena barne.

Hala ere, kontuan izan behar da egungo ebazpena ez dela mendekotasun-egoeraren balorazioarena soilik (balorazio horren ebazpenerako, urriaren 11ko 153/2016 Foru Dekretuak 60 eguneko gehieneko epea ezartzen du), baizik eta ebazpenak barnean hartzen ditu mendekotasun-egoera horretatik eratorritako prestazio eta zerbitzuen aitortza ere (aitortza horretarako, 6 hilabeteko gehieneko epea ezartzen du aipatutako dekretuak).

- Hirugarren helburua da, mendekotasunaren eremuan edozein arazo mota izan eta interesa duten pertsonen aholkularitza eskaintzea, hala aurrez aurre nola telefonoz. Gizarte baliabideei, laguntzei eta prestazio ekonomikoari buruzko informazioa eskainiko zaie, baita espedienteen izapideak zertan diren azalduko ere. Nabarmenezkoa da, interesaturik dagoen pertsonaren egoera eta zirkunstantzietara egokituko dugula beti informazioa, eta beharrezkotzat jotako zerbitzuen eta profesionalen laguntza emango zaiola.

En cuanto al número de resoluciones, se han dictado un total de 25.407, siendo 22.341 resoluciones de valoración y PIA, y 3.066 de revisión de PIA.

Respecto al tiempo medio de resolución, mayores de tres años, es de 80 días en los casos de valoración y PIA y de 49 días en los de solicitud de revisión de PIA.

El aumento de plazo en resolución de expedientes de mayores de tres años se concluye debido sobre todo a la necesidad de interoperar los datos necesarios para la valoración, incluido el informe de salud que debe elaborar previamente su MAP.

No obstante, hay que tener en cuenta que la actual resolución no lo es sólo de la valoración de la situación de dependencia (valoración para cuya resolución el Decreto Foral 153/2016 de 11 de octubre establece un plazo máximo de 60 días), sino que la misma incluye también el reconocimiento de prestaciones y servicios derivados de la mencionada situación de dependencia (reconocimiento para el que el mencionado decreto establece un plazo máximo de 6 meses).

- El tercer objetivo va dirigido a asesorar a aquellas personas interesadas que presenten cualquier tipo de problemática en el ámbito de la discapacidad, facilitándose información tanto personal como telefónicamente, principalmente acerca de recursos sociales, ayudas y prestaciones económicas, situación de la tramitación de los expedientes. Cabe destacar que se procurará adecuar la información a la situación y circunstancias de la persona interesada, facilitándole el acceso a los servicios y profesionales que se estime necesario.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

Eskariaren araberako arreta denez, zaila da zenbateko zehatzak aurreikustea. Bestalde, kontuan hartu behar da beste administrazio batzuen araudien ondorioz aldaketak egon daitezkeela desgaitasun-egoerari lotutako baliabideak eta prestazioak lortzeko baldintzetan, eta horrek ekar dezake jende ugari etortzea informazio bila eta telefono-deiak ugaritzea. 2023ko apirilaren 20az geroztik, desgaitasuna baloratzeko araudi berria jarri zen indarrean, eta, horren ondorioz, bestelako bitartekoen bidezko informazio-eskaerak ere ugaritu egin dira.

Erabiltzaileek deitzeko call center bat eduki arren, kasu askotan informazio-motak eskatzen du zerbitzuko langileek erantzun behar izatea, bereziki, gizarte-laneko profesionalak, lan-teknikariak eta administrazio-langileak. 2025ean 12.284 dei sartu dira call centerrean, desgaitasuna baloratzeko eta orientatzeko atalarekin lotuta; horietatik 7.139 agente batek artatu ditu.

- Laugarren helburua, 90 eguneko epean, mendekotasuna duten pertsonen diziplinartekoa balorazioa eta orientazio-lanak egitea da, gizarte- eta komunitatean integratuko direla bermatzeko asmoz. Helburu hori lortze aldera, bi ekintza garatu dira.

Lehen ekintza desgaitasun graduari buruzko ebazpena ematea izan da. Aurtengo ebazpenen kopurua guztira 9.681koa izan da.

Al ser la atención a demanda es difícil prever las cifras concretas. Además, hay que tener en cuenta que las normativas de otras administraciones pueden implicar variaciones en las condiciones para la obtención de recursos y prestaciones asociadas a la situación de discapacidad y esto puede comportar tanto afluencia de público a informarse como incremento de llamadas telefónicas. A partir del 20 de abril de 2023, entró en vigor la nueva normativa de valoración de la discapacidad y ello conllevó un aumento del número de solicitudes de información a través de diferentes medios.

Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay muchos casos en que el tipo de información requiere que sea el personal del servicio el que la de, especialmente los profesionales de Trabajo Social, el técnico de empleo y el personal administrativo. Durante el año 2025 han entrado al call center un total de 12.284 llamadas relacionadas con la sección de valoración y orientación de la discapacidad, de las cuales 7.139 han sido atendidas por agente.

- El cuarto objetivo consiste en realizar, en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario. Para la consecución de este objetivo se han desarrollado dos acciones:

La primera acción es la emisión de resoluciones de grado de discapacidad. El número de resoluciones ha sido de 9.681.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

Ebazpena emateko batez besteko denborari dagokionez, aurtan ez da lortu balorazioa 90 egunetan egiteko erdietsi nahi zen helburura. Erauzketa-dataren arabera aldatzen den datua da, ebazpen-ehunekoen arabera. Beraz, ebazteko batez besteko epea 166 egunekoa izan da, iaz baino 34 gehiago, (ebazpenaren ehunekoa % 84,56 izan da).

Aparkalekurako txartelen gaineko txosten kopuruari dagokionez, aurtan 1.631 txosten egin dira udalek zuzenean eskatuta, eta, horiez gain, beste 7.059 txosten gehitu behar dira, desgaitasun-ebazpenekin batera emanak. Hori guztia, kontuan hartuta, gainera, udalek elkarreragingarritasunaren bidez lortu ahal izan dituztenak.

- Bosgarren helburua mendekotasun egoeran dauden hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea da.

Hiru urte baino gutxiagoko adingabeen mendekotasun balorazioen kopuruaren adierazleari dagokionez, 451 izan dira, eta ebazpena emateko batez besteko denbora 19 egunekoa.

- Seigarren helburua 6 urtetik beherako haurrengan arreta goiztiarraren premiak baloratzea da, bai eta, kasuan kasu, dagokien Esku-hartze Sozialeko Plana egitea ere.

3.343 balorazio ebatzi dira eta Esku-hartze Sozialeko Planerako-2.961 preskripzio egin dira.

En cuanto al tiempo medio para emitir resolución no se ha logrado el objetivo deseado de realizar la valoración en 90 días. Se trata de un dato que varía en función de la fecha de extracción atendiendo a los porcentajes de resolución. De manera que el plazo medio de resolución ha sido de, 166 días, 34 más que el año pasado, con un porcentaje de resolución del 84,56%%.

El número de informes para tarjetas de estacionamiento ha sido de 1.631 informes emitidos directamente a petición de los ayuntamientos, a los que hay que añadir otros 7.059 informes emitidos junto con las resoluciones de discapacidad. Todo ello teniendo en cuenta los que además se hayan obtenido por los ayuntamientos a través de interoperabilidad.

- Un quinto objetivo va dirigido a realizar la valoración y la orientación de los menores de tres años en situación de dependencia.

En cuanto al indicador de n.º valoraciones de dependencia de menores de tres años realizadas este año han sido 451 en un plazo medio de 19 días para resolver.

- Un sexto objetivo va dirigido a valorar las necesidades de atención temprana en niños y niñas menores de 6 años y realizar en su caso el Plan de Intervención Social correspondiente.

Se han resuelto 3.343 valoraciones., y las prescripciones de Plan de Intervención Social han sido 2.961



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	09. Balorazio eta Orientazio 09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 <i>Valoración y orientación</i>

- Zazpigarren helburua desgaitasunen bat duten pertsonak lan sistema arruntean integratzen laguntzea da. Horretarako, haien zirkunstantzietara egokitutako lanpostuetara sartzen lagunduko zaie; beraz, lan hitzarmen bat sinatzera edo lanpostu publiko batera doazen pertsonen lan gaitasunari buruzko txostenak egin beharko zaizkie. Kasu horietan, lanpostuaren ezaugarriak aztertzen dira, bai eta desgaitasuna duen pertsonaren gaitasunak ere.

Guztira, 200 txosten baino gehiago egin dira, zehazki, lan-gaitasuneko 277 txosten edo enplegu-zentro berezi izan dira, eta 49 txosten GSINentzat, erretiro aurreratuagatik.

- Zortzigarren helburua programaren genero-ikuspegian aurrera egitea da.

Helburu horren barruan, arrisku-faktoreak neurtzen dira, baita adinekoen kontrako txarren adierazleak ere, hala denean, BAP berrikusteko edo mendetasuna baloratzeko eta jarraitzeko bisitetan.

Baliabide hori erabili da 17.633 kasutan, eta 2 arrisku-faktore edo gehiago dituzten 47 egoera hauteman dira baloratutako emakumeengan; emakumeen arrisku-faktoreak neurtuta egindako balorazioen % 0,52 dira.

- Bederatzigarren helburua premia soziosanitarioak baloratzea eta bitarteko egokietara bideratzea da, eta, kasuan kasu, egoitza-unitate soziosanitario batera.

1.356 eskaera jaso dira; haietatik 618 emakumeenak izan dira.

- Un séptimo objetivo va dirigido a colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo, facilitando el acceso de dichas personas a puestos de trabajo adecuados a sus circunstancias, para lo que es necesario elaborar informes de aptitud laboral a las personas con discapacidad que van a suscribir un contrato de trabajo o van a acceder a una plaza pública. En este sentido se analizan las características del puesto de trabajo y las capacidades de la persona con discapacidad.

El número total de informes ha sobrepasado los 200, en concreto han sido 277 informes de aptitud laboral o centros especiales de empleo y 49 informes para INSS por jubilación anticipada.

- Un octavo objetivo consiste en avanzar en la perspectiva de género del programa.

Dentro de dicho objetivo se miden los factores de riesgo, e indicadores en su caso de malos tratos en personas mayores en las visitas de valoración y seguimiento de la situación de dependencia o revisión de PIA.

Se ha utilizado la herramienta en 17.633 casos y se han detectado 47 situaciones con 2 o más factores de riesgo en mujeres valoradas, siendo el 0,52% de las valoraciones con medición de factores de riesgo hechas a mujeres.

- Un noveno objetivo consiste en valorar las necesidades sociosanitarias y orientar hacia recursos adecuados, y en su caso a una unidad residencial sociosanitaria.

Se han recibido 1.356 solicitudes correspondiendo 618 a mujeres.