



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>13/06/2017</b>
EIXIDA NÚM. <b>15865</b>

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1613693  
=====

Asunto: **Discapacidad. Inadmisión Centro Ocupacional Isabel de Villena**

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta institución por Dña. (...) en nombre de su hermana (...).

Como conoce, en su escrito inicial de queja la interesada sustancialmente manifestaba que la persona beneficiaria, su hermana de 46 años de edad, tiene síndrome de Down sin que ello haya supuesto un impedimento para desarrollarse como persona de forma integral. Y así, estudió (Graduado escolar) y en el año 1994 se incorporó como ayudante de ujier en la Biblioteca de (...), desempeñando satisfactoriamente dicho trabajo.

En el verano de 2015 se le detectó una disminución en su capacidad cognitiva, tras el diagnóstico (principio de Alzheimer) y desde febrero de 2016 tiene concedida una Incapacidad. (...) vive con sus padres ya mayores (83 y 79 años).

El 12 julio de 2016 presentaron solicitud de ingreso, tras realizar una visita conjunta, en el Centro Ocupacional Isabel de Villena en Valencia al considerarlo adecuado para la situación de la persona beneficiaria y frenar en lo posible el deterioro por falta de actividad y estímulos.

Tras la visita y entrevista con la directora, está llamo por teléfono a los padres de la persona beneficiaria, para comunicarles que aunque había tenido con anterioridad usuarias con síndrome de Down que habían desarrollado Alzheimer, consideraba que no era conveniente que asistiera a dicho centro, informándoles a su vez que en ese momento no existía plazas.

Los padres de la persona beneficiaria, el 25 de octubre de 2016, recibieron una llamada telefónica por parte de un técnico de la Conselleria comunicándoles que se había producido una vacante en el Centro Ocupacional Isabel de Villena y si seguían manteniendo la solicitud de ingreso, a lo que ellos contestaron afirmativamente.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 13/06/2017	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Con fecha 9 de noviembre de 2016 y ante la falta de noticias por parte de la administración, el padre de la beneficiaria telefoneo al técnico, que le había contactado, de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y éste le informó que el Centro Ocupacional había enviado un correo electrónico a la Conselleria rechazando la incorporación de (...) porque su perfil “no era apto”, sorprendiéndose que no hubieran recibido ninguna comunicación al respecto.

La persona promotora de la queja indica que a fecha de poner la presente queja no han recibido ninguna carta ni notificación sobre la solicitud presentada en julio de 2016, considerando que se está produciendo, por parte de la administración, un caso grave de discriminación en la persona de su hermana y reclamando sensibilidad, atención y recursos para este colectivo de personas por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe el 01/12/2016 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Tras tres requerimientos (28/12/2016, 24/01/2017 y 24/02/2017) el 14/03/2017 tenía entrada en esta institución el citado informe indicando:

En contestación al escrito remitido por esa Institución, referente a la queja iniciada por la persona interesada, en representación de su hermana (...), y a la vista de lo informado por la Dirección General de Diversidad Funcional, esta Conselleria comunica lo siguiente:

El Centro Ocupacional Isabel de Villena es un centro cuya titularidad y gestión corresponden al Ayuntamiento de Valencia.

Para esclarecer los hechos expuestos en la queja se solicitó informe a la Dirección Territorial de Valencia, el 01/02/2017 se recibió el informe que en síntesis, fundamenta la decisión de rechazar la incorporación de (...) al Centro Ocupacional por no ser un recurso idóneo en las siguientes consideraciones:

- El objetivo fundamental del Centro Ocupacional es lograr el máximo de integración social y laboral de las personas atendidas en el mismo así como proporcionar a personas con discapacidad psíquica, ocupación terapéutica para su ajuste personal, técnicas profesionales para su integración laboral y actividades convivenciales para su incorporación social.
- Las acciones terapéuticas y rehabilitadoras que realiza el Centro Ocupacional forman parte esencial de su funcionamiento y en la consecución de los fines ya mencionados.
- Debe precisarse que, aunque la gran mayoría de la población con trastornos psíquicos o mentales se encuentra afectada por problemas en sus funciones cognitivas, ni estos déficits en sí mismos ni la terapéutica a aplicar son equivalentes. De este modo, aunque en la discapacidad psíquica, las demencias o la esquizofrenia se encuentren afectadas funciones cognitivas como la memoria y la atención, no son trastornos intercambiables, ni por tanto, tratables en los mismos recursos sociales, ni con las mismas técnicas de intervención terapéutica, ni por supuesto, con similares equipos profesionales.
- A diferencia del carácter crónico de la discapacidad psíquica, el diagnóstico de demencia tipo Alzheimer supone un trastorno asociado a la discapacidad intelectual, que añade un factor limitante de carácter progresivo y defectual, que acaba por afectar gravemente y por lo que conocemos de

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 13/06/2017

**Página:** 2

forma muy rápida el funcionamiento tanto cognitivo como físico de la persona interesada.

- El centro no cuenta con profesionales del ámbito sociosanitario para atender a las personas afectadas de demencia tipo alzheimer.
- Las personas afectadas por esta demencia ya se encuentran fuera del mercado laboral como consecuencia de un proceso ya diagnosticado, de carácter defectual físico y cognitivo, que requieren de apoyos específicos en cada una de las fases del trastorno y cuya atención y supervisión exceden de los objetivos y prestaciones de este recurso.
- Este proceso requiere de la intervención específica de un recurso social adecuado, el centro de día, donde entre otras prestaciones, se ofrece apoyo, diagnóstico y supervisión de las personas discapacitadas con una problemática social o sanitaria asociada a su discapacidad.

Por lo que se refiere a la falta de contestación de la administración, esta Conselleria informa que "al producirse una vacante en dicho centro y dado el interés en ingresar de la solicitante, la Sección de Personas con Discapacidad de la Dirección Territorial remitió expediente para estudio, recibiendo un correo del centro en el que se rechazaba la incorporación de (...) porque no se consideraba su perfil adecuado, hecho este que fue comunicado telefónicamente por el Técnico de la Sección a los familiares." Cabe señalar que la llamada telefónica es el medio utilizado con carácter general con el objeto de agilizar la cobertura de las plazas vacantes.

Asimismo, la Dirección Territorial de Valencia informa que se ha puesto en contacto telefónico con el padre de (...) para ver si estaba interesado en otro recurso, manifestando éste su predisposición. Así, con fecha 9-2-2017, se remitió el expediente de (...) al Centro Ocupacional José Alcamí, habiéndose procedido ya a mantener una entrevista con la familia, que ha decidido que en marzo ingresará para ver su adaptación o no al centro.

Debemos hacer constar que ante la demora en recibir respuesta al informe solicitado y mediante diligencia telefónica el 13/02/2017, la Conselleria nos indicó que los trámites relativos a la admisión en el Centro Ocupacional Isabel de Villena dependían de dicha administración.

El 20/03/2017 dimos traslado del contenido del informe a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo el 05/04/2017 indicando:

En primer lugar me asombra la reticencia a informar del Centro Isabel de Villena, que la ausencia de contestación, que se destacaría dicho entorpecimiento de la labor investigadora del Síndic de Greuges en el informe anual, además de informar a las Cortes Valencianas.

En segundo lugar quiero manifestar la incongruencia de la contestación del Centro Ocupacional, que sin haber permitido la incorporación e integración de (...), concediéndole el imprescindible tiempo de adaptación que cualquier persona necesita ante un cambio, y más este colectivo, basado todo en suposiciones y futuribles sesgados y poco o nada profesionales.

Con respecto al informe del Centro que no hemos recibido, pero que la Vicepresidenta de la Consellería de Igualdad y Políticas inclusivas sintetiza en su informe, fundamenta el rechazo a la incorporación de mi hermana en el CENTRO OCUPACIONAL Municipal "Isabel de Villena", solicitado, por no ser un recurso idóneo debido a que el objetivo fundamental del Centro Ocupacional es:

-Proporcionar a personas con discapacidad psíquica ocupación terapéutica para su ajuste personal.

- Técnicas profesionales para su integración laboral.
- Actividades convivenciales para su incorporación social.

Pero que debido a las características de mi hermana no es posible que puedan desarrollarse en el Centro Ocupacional de titularidad pública que la rechaza, pero sí en el otro Centro Ocupacional José Alcamí, que presumo debe de tener los mismos objetivos que rigen a las políticas inclusivas desarrolladas por la Generalitat Valenciana.

En la misma línea el informe que me aporta, justifica el rechazo debido a que "las personas afectadas por esta demencia se encuentran fuera del mercado laboral debido al proceso diagnosticado", obviando los otros objetivos fundamentales de los Centros Ocupacionales, como su ocupación terapéutica e incorporación social.

A este apartado le pregunto ¿Cuántos usuarios de ese específico Centro Ocupacional Municipal "Isabel de Villena", en los últimos 5 años, han sido contratados bien en un Centro Especial de Empleo o en empresa ordinaria? Y yendo un paso más allá, ¿qué programas concretos de inserción laboral y que perfiles serían idóneos para la asignación a los mismos?

Vuelvo a preguntar si el Centro Ocupacional José Alcamí, tiene objetivos diferentes al Centro Ocupacional de Isabel de Villena

Con respecto a las necesidades de intervención específicas de un recurso social adecuado, el informe remite a (...) a un CENTRO DE DÍA, sin embargo la administración le asigna una plaza en el ya nombrado Centro Ocupacional José Alcamí, que a pesar de ser de titularidad privada y supongo que de no disponer de más apoyos específicos que el de titularidad pública, sin ninguna clase de discriminación es aceptada, no remitiéndola a un Centro de día, como el anterior.

De todas maneras, si fuera cierto que (...) necesitara unos profesionales súper especializados, ¿Qué mejor Entidad para solicitarlos que un Recurso Público del Ayuntamiento de Valencia? ¿Y qué profesionales serían éstos?

El deterioro cognitivo, y no sólo por la enfermedad de Alzheimer, es una muestra más en las experiencias que todo los Centros tienen que encarar, y es parte inherente del recurso, y de las políticas inclusivas que defiende la Conselleria.

Es una gran contradicción que un Centro de titularidad pública, normalmente mejor dotado presupuestaria y de personal de atención, SIN CONOCER directamente a la persona asignada, RENUNCIE por el teórico perfil del diagnóstico, debiendo ser sabedores todos los que trabajan en este sector que el diagnóstico en sí NO representa en muchas ocasiones las características o las habilidades adaptativas de las personas, y que en todo caso existe legalmente un período de valoración MUTUA para tomar la mejor decisión: renunciar o no admitir.

Tampoco deberíamos aceptar, que la administración, garante de imparcialidad al servicio del ciudadano, nos arrebatase el derecho a saber y a la alegación, aludiendo a la "agilización" del servicio, y que sus trámites sean resueltos exclusivamente por teléfono, eso sí sólo por su parte.

Y como última puntualización recordarles que mientras todas estas peticiones, alegaciones, instancias y "llamadas telefónicas" se suceden entre nosotros, el tiempo para mi hermana (...) pasa, y sus expectativas vitales se agotan más rápidamente que las nuestras y lo que hace un año era algo que ella deseaba, que terapéuticamente según recomendación médica le iba a suponer una ralentización en su enfermedad y le iba a proporcionar la integración en un entramado social, ahora es cada día más difícil, porque el único soporte y ayuda que recibe es el proporcionado por mis padres, y cada vez para ella es más angustioso separarse de ellos, ya que no ha tenido la oportunidad de hacerlo desde hace tiempo.

El 09/05/2017 mediante diligencia telefónica, la persona promotora de la queja nos comunicó que su hermana, tras unos días de prueba, no se adaptó al Centro Ocupacional José Camí, con lo que en la actualidad permanece en casa. Considera que muy probablemente la demora en resolver la solicitud para que su hermana pudiera acceder a un Centro, más de un año, ha acelerado el proceso de deterioro en su autonomía personal tanto física como emocional (tiene miedo a todo, no quiere separarse de sus padre...) y ello ha influido en su falta de adaptación al Centro Ocupacional José Alcamí. En la conversación telefónica referida anteriormente nos hace saber que, dado el actual estado de (...), ya no demandan plaza en ningún Centro.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona con discapacidad funcional, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la recomendación con la que concluimos, a continuación le expongo.

La persona con discapacidad intelectual, a través de sus representantes legales presentó el 12 de julio de 2016 solicitud de ingreso en el Centro Ocupacional Isabel de Villena (Valencia).

Algunas consideraciones generales:

1. Estimamos razonable que la administración defina distintos tipos de Centros en la clasificación de los Centros Ocupacionales. No obstante, en el subapartado correspondiente a Sectores de la Tipología aparecen las mismas indicaciones en el Centro Ocupacional Isabel de Villena y en el Centro Ocupacional José Alcamí (discapacidad/discapacidad intelectual y dependencia).
2. Asimismo en relación a los requisitos relativos a la edad para acceder a los mismos, ambos Centros admiten a partir de los 16 años hasta los 65, especificando el Centro Ocupacional José Alcamí, que para poder admitir antes de los 20 años de edad, se debe aportar la calificación oficial del grado de discapacidad.
3. En el caso que nos ocupa se cumplen todos los requisitos planteados por los criterios de admisión en ambos Centros Ocupacionales, al tratarse de una mujer discapacitada de 45 años de edad.
4. Creemos que la Conselleria ha de actuar con una máxima transparencia y comunicar a los afectados de forma diligente la existencia de plazas vacantes, entendiéndose que, para ello, se utilice la vía telefónica. No obstante esa diligencia cuya finalidad es el ingreso de la persona afectada con la mayor celeridad posible al Centro, no exime de la obligación de remitir escrito de admisión y con mayor motivo, si cabe, si es de denegación.
5. En relación a la información suministrada telefónicamente por la Conselleria concerniente al informe de la Directora del Centro Ocupacional Isabel de Villena en el que se niega el ingreso en el mismo a (...) por considerar que el recurso no es el idóneo entendemos que, en consonancia con lo expresado en el punto anterior, el citado informe debe facilitarse a la familia como parte del expediente que tiene derecho conocer.
6. El mantenimiento y desarrollo de los diversos aspectos cognitivos, motrices, físicos y psicológicos, por mucha voluntad personal y apoyo familiar no pueden

realizarse en el ámbito doméstico de igual modo que en centros específicos para ello como son los Centros Ocupacionales.

7. Es evidente que ha transcurrido demasiado tiempo a la espera de una plaza en un Centro Ocupacional, más de un año, para una persona afectada por una discapacidad intelectual, que ha estado desempeñando un trabajo remunerado durante años con gran esfuerzo por su parte, de ahí que en la actualidad y debido a retroceso experimentado por la persona discapacitada, la promotora de la queja (su hermana) ha expresado que ya no demandan plaza alguna, pero que considera que la Conselleria debería mejorar el procedimiento por el cuál estas personas ejercen sus derechos para acceder a los Centros Ocupacionales.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido por la Administración procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En este sentido, sin perjuicio de las visitas realizadas a ambos Centros Ocupacionales tanto por parte de la familia como de la persona discapacitada así como de las diligencias telefónicas realizadas por la Conselleria, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación el art. 21 apartados 2 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que:

(...) 2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

La Administración está obligada a responder a la ciudadana que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer a la ciudadana es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 13/06/2017

**Página:** 6

con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la **RECOMENDACIÓN** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En este sentido, le recomendamos que dé respuesta expresa al escrito de solicitud de ingreso al Centro Ocupacional Isabel de Villena, presentado en julio de 2016.

Así como las siguientes **SUGERENCIAS**:

1. Articule un sistema de información que permita en cada momento conocer el número de plazas disponibles en cada centro ocupacional y la prevalencia de cada usuaria/o y sus circunstancias, respetando siempre la intimidad y confidencialidad.
2. Implemente los recursos presupuestarios necesarios para que se amplíen los recursos sociales destinados a estos colectivos evitando las listas de espera que conllevan años de espera para ocupar una plaza en estos recursos específicos.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana