



COMISIÓN ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

Cumplimiento Ley 7600
y afines

La Comisión de Accesibilidad
se renueva



Desde el año 1999 CNFL ha sido una Empresa pionera en la ejecución de acciones afirmativas para personas con discapacidad, con un trabajo ininterrumpido por más de una década, son muchos los corazones que se han sensibilizado con el objetivo de asegurar una prestación de servicios en igualdad de condición para todas las personas.



Para el mes de mayo del 2020, CNFL es notificada por el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS), ante la evaluación del IGEDA 2019 (Índice de cumplimiento de la Gestión en Discapacidad y Accesibilidad) con el:

2do Lugar

Del total de las 88 instituciones participantes

1er Lugar

Del Sector Servicios Ambientales y de Energía

En dos ocasiones la CNFL ha participado del proceso de evaluación, el IGEDA no solo permite visualizar la situación en cuanto al cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la normativa actual, sino también identifica las áreas y grado de incumplimiento para así poner en marcha planes de mejora continua.

810.65 Puntos

La puntuación recibida en el año 2019, fecha de la última evaluación fue de 810.65 puntos (de un total de 1000).

Para obtener dicha calificación la CNFL fue evaluada en las siguientes Categorías:



Agradecimiento

La Comisión de Accesibilidad a los Servicios, CNFL, S.A. agradece a todas las personas generadoras de cambio, los logros obtenidos que dejan al descubierto el compromiso adquirido para asegurar una oferta de servicios accesibles en la CNFL.

IGEDA 2019

Para el mes de mayo del 2020, CNFL es notificada por el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad (CONAPDIS), ante la evaluación del IGEDA 2019 (Índice de cumplimiento de la gestión en Discapacidad y Accesibilidad) con el:

- **2do Lugar, del total de las 88 instituciones participantes y**
- **1er Lugar, del Sector Servicios Ambientales y de Energía.**

En dos ocasiones la CNFL ha participado del proceso de evaluación, el IGEDA no sólo permite visualizar la situación en cuanto al cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad establecidos en la normativa actual, sino también identifica las áreas y grado de incumplimiento para así poner en marcha planes de mejora continua.

La puntuación recibida en el año 2019, fecha de la última evaluación fue de 810.65 puntos (De un total de 1000).

Para obtener dicha calificación la CNFL fue evaluada en las siguientes Categorías:

1

Fortalecimiento institucional:

CNFL cuenta con una Política de Accesibilidad a los Servicios. Vigente desde el año 2016, en ella se definen los principios y lineamientos que apoyan la prestación de servicios accesibles e igualitarios de

2

Promoción de Derechos:

Mejoramiento de aspectos actitudinales por medio de programas y campañas de sensibilización, capacitación y divulgación. Son actividades que se desarrollan haciendo uso de diferentes plataformas, utilizando diversas modalidades, pero cada una de ellas apoya sin lugar a dudas la promulgación de los derechos de las personas con discapacidad y del adulto mayor, asegurando cambios actitudinales que por medio de acciones afirmativas enmarcan la necesidad de asegurar la inclusión y la igualdad.

3

Servicios Accesibles:

Accesibilidad e inclusividad general de los servicios que presta. La CNFL ofrece diversos tipos de servicios a su población tanto interna como externa. Asegurar el grado de accesibilidad e inclusividad general de esos servicios que

presta la Empresa, exigió documentar cada una de las evidencias que se presentaron. Los temas de infraestructura, acceso a la información, uso de Apps accesibles, sensibilización en la atención al cliente con discapacidad etc. fueron algunas de las variables a considerar en este apartado.

4

Entorno Físico Accesible:

Máximo puntaje obtenido. Generar un ambiente de conciencia sobre la necesidad de aplicar y hacer uso de los principios del Diseño Universal en cada uno de los procesos de desarrollo de obras de infraestructura y asegurar a través del conocimiento la necesidad de que esto sea un valor implícito al momento de generar espacios de los cuales las personas harán uso, deja ver que la inclusión es un tema de interés general en la CNFL.

Agradecimiento

La Comisión de Accesibilidad a los Servicios, CNFL, S.A. agradece a todas las personas generadoras de cambio, los logros obtenidos que dejan al descubierto el compromiso adquirido para asegurar una oferta de servicios accesibles en la CNFL.



Metas 2021

1

Desarrollar el 98% de los mecanismos establecidos para dar continuidad con el fortalecimiento institucional a diciembre 2021.

- Diseñar e implementar una campaña para divulgar a nivel interno la Política de Accesibilidad a los Servicios CNFL en formato accesible para diferentes tipos de discapacidades.
- Impartir charla para informar a las PCD de la CNFL sobre logros alcanzados, como parte del proceso de rendición de cuentas.
- Actualizar los contenidos de la plataforma digital de la CNFL, con contenidos actuales y oportunos sobre accesibilidad.
- Presentar informe a la Comisión Especializada del MTSS según la Ley 8862.

2

Desarrollar un plan estratégico de gestión para 2022-2023 que contribuya a solventar la brecha existente en materia de accesibilidad a los servicios.

- Definir objetivos estratégicos y lineamientos de trabajo para el desarrollo del plan.
- Identificar posibles dependencias vinculantes y sus respectivos servicios prioritarios a considerar.
- Establecer el criterio de perspectivas para la planificación, ejemplo: aprendizaje y crecimiento, procesos internos, clientes, financiero, infraestructura, etc.
- Diseñar un plan de gestión para identificar brecha existente.
- Crear un plan de acción en cada dependencia vinculante para alcanzar la meta propuesta. (Debe involucrar: objetivos, indicadores, acciones concretas, responsables de ejecución)
- Fortalecer mediante una actividad el compromiso de gestión de acuerdo a la normativa vigente.
- Establecer criterios de seguimiento por parte de la Comisión para la implementación a partir del 2022 y hasta el 2023. (Definir responsables de dicho seguimiento)

3

Aplicar un instrumento que permita conocer el porcentaje de satisfacción de las PCD identificadas de la CNFL en relación con la accesibilidad a los servicios a diciembre 2021.

- Realizar una actividad para dar a conocer la población con discapacidad identificada los resultados obtenidos de la Encuesta sobre Derechos Humanos realizada en el 2020.
- Desarrollar un instrumento para conocer el grado de satisfacción de las PCD identificadas de CNFL, de acuerdo a los aspectos evaluados por el IGEDA.
- Implementar el instrumento a las PCD identificadas de la CNFL.
- Informe de resultados.

4

Realizar 5 acciones de mejora, para promover entornos inclusivos a diciembre del 2021.

- Realizar 4 actividades que promuevan en diversos niveles de intervención, entornos inclusivos de acuerdo a los resultados obtenidos de ¿Aceptas el reto?
- Elaborar un informe de resultados obtenidos de las actividades realizadas.

Logros 2020

1

Se ha desarrollado el 100% de las actividades establecidas para el fortalecimiento institucional a diciembre 2020.

- Se ha diseñado la Política de Accesibilidad a los Servicios en formato accesible.
- Se ha impartido una charla para dar a conocer a las PCD sobre logros alcanzados, como parte del proceso de rendición de cuentas.
- Se han actualizado los contenidos de la plataforma digital de la CNFL.
- Se ha presentado el Informe de la Comisión de Empleabilidad al MTSS según la ley 8862.

2

Se han ejecutado el 98% de las acciones establecidas para mejorar aspectos actitudinales para asegurar la promoción de los derechos de las PCD a diciembre 2020.

- Se ha diseñado un apartado que define el uso del lenguaje inclusivo para las PCD dentro de la “Guía para el uso incluyente del lenguaje”.

3

Se ha aplicado el 98% de un instrumento que permita conocer el porcentaje de satisfacción del 100% de las PCD de la CNFL en relación con la accesibilidad de los servicios a diciembre 2020.

- Se ha diseñado e implementado un instrumento que dio a conocer el grado de satisfacción de las PCD identificadas de la CNFL de acuerdo a aspectos evaluados por el IGEDA 2019.

4

Realizar el 98% de las acciones establecidas para el mejoramiento de la accesibilidad promoviendo un entorno inclusivo a diciembre del 2020.

- Se diseñó e implementó el plan piloto ¿Aceptas el Reto?, para el mejoramiento de la accesibilidad promoviendo un entorno inclusivo.



**Nos
renovamos**

Nos renovamos

Para el año 2015-2016 producto de la reestructuración empresarial, se analizó la posibilidad de darle un nuevo énfasis al equipo de trabajo con el fin de involucrar a cada una de las Direcciones que conforman la CNFL.

Fue el 31 de noviembre del 2016 que finalmente con una nueva visión enfocada hacia la oferta de servicios accesibles, se consolida una nueva Comisión de Accesibilidad a los Servicios; no solo con un nuevo Reglamento que le da sustento legal al accionar de la Comisión, con una nueva Política para la población de la Empresa sino también con nuevos miembros.

La Comisión está constituida por representantes designados por la Gerencia General de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa, asimismo la coordinación está a cargo del Área Desarrollo Humano con apoyo de la Unidad Talento Humano, cuenta con un representante de cada Dirección, un asesor en materia de accesibilidad y discapacidad y un representante como enlace permanente de la Gerencia General.

A continuación le presentamos al equipo que conforma la nueva Comisión de Accesibilidad a los Servicios:



Luis Diego Villalobos Yock
Coordinador



lvillalobos@cnfl.go.cr

Gabriela Ramírez Arguedas
Representante Gerencia

mramírez@cnfl.go.cr

Jenny Zuñiga Solano
Asesora Accesibilidad

jzuniga@cnfl.go.cr

Gabriela Ramírez Carvajal
Dirección Generación de la Energía

mramirez@cnfl.go.cr

Silvia Badilla Zamora
Dirección Comercialización de la Energía

sbadilla@cnfl.go.cr

Xinia Navarro Fallas
Dirección Administración y Estrategia de Negocios

xnavarro@cnfl.go.cr

Yuni Jiménez López
Dirección Distribución de la Energía

yjiménez@cnfl.go.cr

Lady Ortiz Chaves
Dirección Administración y Finanzas

lortiz@cnfl.go.cr

Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de discapacidad, por la prestación de servicios accesibles y por la igualdad de oportunidades de las personas, es solo parte de la acciones que se definen en el plan de trabajo de cada año, pero también el sensibilizar a través de actividades que nos permitan entender que las personas con discapacidad son igualmente diferentes que usted o que yo, es parte del diario vivir de la Comisión de Accesibilidad a los Servicios.



LEY 7600

Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 112,
del 29 de mayo de 1996

Ley 7600

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

(Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 112, del 29 de mayo de 1996)

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 3.- Objetivos

Los objetivos de la presente ley son:

- a) Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico.
- b) Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos.
- c) Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad.
- d) Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad.



CONVENCIÓN ONU

Aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2006, pretende promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

La Convención se hace eco de un cambio importante en la comprensión de la discapacidad y en las respuestas mundiales ante esta condición. (Publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°187, del 29 de setiembre del 2008)



Política Accesibilidad a los servicios

Agosto 2016

La Política de Accesibilidad a los Servicios ratifica el compromiso empresarial con las personas en condición de discapacidad y las personas adultas mayores, a través del cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, que busca alcanzar la igualdad real y la equidad en la prestación de los servicios.

Esta Política define los principios y lineamientos que apoyan la prestación de servicios accesibles e igualitarios de acuerdo con el ordenamiento jurídico aplicable, en observancia de los derechos de las personas en condición de discapacidad y las personas adultas mayores, con el objetivo primordial de erradicar la discriminación.

Es vinculante con la Política de Derechos Humanos vigente en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., y nace con la finalidad de actuar con la debida diligencia en la implementación de las medidas que permitan a la empresa tener conocimiento, prevenir y responder a los efectos negativos sobre los derechos humanos, además de las libertades fundamentales de las personas con discapacidad y las personas adultas mayores.



Está estructurada de la siguiente manera:

1. Propósito.
2. Definiciones.
3. Contenido.
4. Compromisos generales en materia de accesibilidad.
5. Compromisos con el personal.
6. Compromisos con clientes y otras partes interesadas.
7. Responsables de su aplicación:

- **Gerencia General:**

Asegurar los recursos necesarios para implementar los compromisos adquiridos en la presente política, según se establezca en los diferentes planes.

- **Directores, Jefaturas de Unidad, Área y Proceso:**

Girar las acciones que correspondan para el cumplimiento de la presente política.

- **Comisión de accesibilidad:**

Asesorar a las dependencias en la implementación de la presente política y velar por su cumplimiento.

- **Personas trabajadoras de la CNFL:**

Asegurar el cumplimiento de la presente política en las responsabilidades y actividades que le son asignadas.

Reglamento de la Comisión de Accesibilidad a los Servicios, CNFL

La Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A, como ente respetuoso de la legislación nacional e internacional que rige la materia de accesibilidad, discapacidad y adulto mayor, por medio de la Comisión de Accesibilidad a los Servicios, realiza las acciones pertinentes con el fin de atender todo lo relacionado con esta materia.

La Comisión de Accesibilidad a los Servicios ha venido trabajando de manera ininterrumpida desde el año 1999, sin embargo el pasado 31 de noviembre del 2016 fue replanteada y actualmente cuenta con representantes designados por la Gerencia General de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa, bajo la coordinación del Área Desarrollo Humano y con apoyo de la Unidad Talento Humano.



Luis Diego Villalobos Yock

Coordinador

Gabriela Ramírez Arguedas

Representante Gerencial

Jenny Zuñiga Solano

Asesora Técnica

Gabriela Ramírez Carvajal

Dirección Generación de la Energía

Silvia Badilla Zamora

Dirección Comercialización de la Energía

Xinia Navarro Fallas

Dirección Administración y Estrategia de Negocios

Yuni Jiménez López

Dirección Distribución de la Energía

Lady Ortiz Chaves

Dirección Administración y Finanzas



Haciendo uso de esta plataforma, ponemos a disposición de ustedes el Reglamento que rige el funcionamiento y la conformación de esta Comisión, el cual nos da la oportunidad de velar por el cumplimiento de la normativa, promoviendo a través del quehacer de la Comisión un adecuado acceso a los servicios ofrecidos por la CNFL en todos sus negocios, eliminando cualquier tipo de discriminación y estableciendo las bases jurídicas que permitan adoptar medidas necesarias para otorgar servicios en igualdad de condición.

Cualquier consulta pueden realizarla al correo electrónico: comiaccesibilidad@cnfl.go.cr al Área Desarrollo Humano o al teléfono **2295-5032**.

¡Trabajamos por una CNFL más accesible!



**Con
cep
tos**

¿Qué es accesibilidad?

“Medidas adoptadas para eliminar las barreras físicas arquitectónicas, de comunicación, información y transporte existentes, promoviendo el uso del diseño universal para todos los negocios y la renovación de la infraestructura existente de la CNFL, para que las personas con discapacidad y adultas mayores puedan acceder a nuestros servicios de forma independiente y participativa”.

¿Qué es discapacidad?

“Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias, y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.”

ONU, 2006



Tipos de discapacidad

¿Qué es discapacidad intelectual?

“Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, que tiene lugar junto a limitaciones asociadas en dos o más de las siguientes áreas de habilidades adaptativas: comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, utilización de la comunidad, autogobierno, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, ocio y trabajo.”

¿Cómo se clasifica la Discapacidad Física?

Causas más frecuentes

Existe una gran variedad de motivos por los que una persona puede tener una discapacidad física, la cual afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Ésta se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o médula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz, impactando en la movilidad de la persona.

Clasificación

De esta forma podemos encontrar que por lo general que los tipos de discapacidad física van a ser los siguientes:

Tipos según su causa

- Motrices con o sin afectación cerebral
- Debido a una enfermedad
- Mixtas

Tipos según la zona afectada

- Discapacidad motriz de las extremidades inferiores
- Discapacidad motriz de las extremidades superiores, tronco, cuello y cara
- Otras discapacidades motrices

Algunos ejemplos son:

- Monoplejía
- Paraplejía
- Tetraplejía
- Hemiplejía
- Espina bífida
- Distrofia muscular
- Parálisis cerebral
- Amputación

¿Qué es discapacidad física?

“Es una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada.

Esto significa que las partes afectadas son los brazos y o las piernas”.

(Organización Mundial de la Salud, OMS)

Incluye dos grandes grupos:

- a. Limitaciones para caminar o subir y bajar gradas.
- b. Limitaciones para utilizar brazos y manos.

En tal sentido, afecta las diversas actividades de desplazamiento, levantar y trasladar objetos con las manos o brazos sin ayudas, permanecer de pie o sentado durante un tiempo determinado.

La discapacidad física más común es la movilidad reducida, son aquellas personas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa.





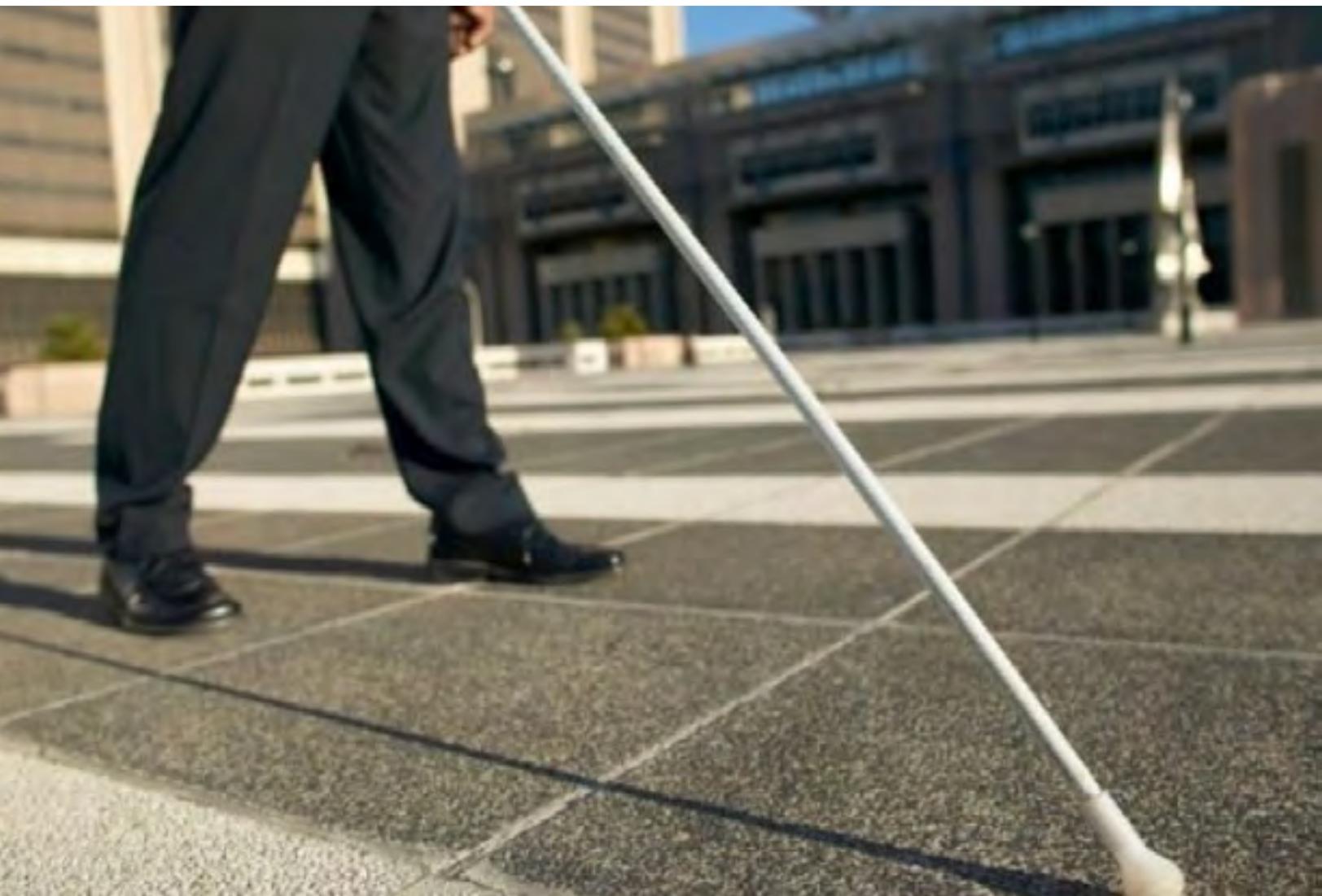
¿Qué es la Discapacidad Cognitiva?

“Es una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa tal como se ha manifestado en habilidades prácticas, sociales y conceptuales; el Autismo, el Síndrome Down, el Síndrome entre otros son tipos de discapacidades cognitivas”.

¿Qué es Discapacidad Sensorial?

Corresponde a las personas con deficiencias visuales y auditivas, quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

En discapacidad auditiva tenemos la sordera y en la visual, la ceguera y la baja visión.





Dirección Administración y Finanzas

Unidad Talento Humano

Área Desarrollo Humano

Comisión de Accesibilidad a los Servicios

Trabajamos por una CNFL más accesible

Correo electrónico:

comiaccesibilidad@cnfl.go.cr

Teléfonos:

2295-5059 o 2295-5032

