

Política de Accesibilidad a los Servicios



01

Introducción •

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.

Por esa razón, en la presente política se definen 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.

Esta política es vinculante con la Política de Derechos Humanos vigente en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., en adelante CNFL 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.



Propósito

La CNFL se compromete a otorgar un trato igualitario a todas las personas, promoviendo condiciones de accesibilidad en infraestructura, tecnología, información, gestión humana y servicios internos y externos, según el ordenamiento jurídico vigente.

03

Definiciones

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.

Diseño Universal

Se entiende como el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado.

Discapacidad

Es toda restricción o ausencia, debido a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano.

Persona adulta mayor

Toda persona de sesenta y cinco años o más.

Principio de igualdad

Se refiere al principio que declara que las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella, tienen derecho a igual protección legal, a los beneficios que otorga la ley en igual medida y sin discriminación alguna.

04

Contenido

01

Compromisos generales en materia de accesibilidad

Respetar la dignidad, autonomía e independencia de todas las personas para erradicar la discriminación, por medio de la inclusión efectiva, el respeto por la diferencia y el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y adultas mayores por parte de la CNFL.

Asegurar la prestación de servicios de forma eficaz, eficiente, accesible, oportuna y con la calidad que permita satisfacer las necesidades planteadas por nuestros clientes y partes interesadas.

Actuar con la debida diligencia para prevenir, identificar, mitigar y remediar cualquier efecto negativo detectado en materia de los derechos humanos de las personas con discapacidad y adultas mayores, en la prestación de servicios que brinda la CNFL, mediante la implementación de medidas correctivas y medios de reparación legítimos.

Establecer la Comisión de Accesibilidad en la CNFL, encargada de velar por el cumplimiento de la presente política y su actualización según la legislación vigente.

Mantener procesos de coordinación e interacción con el Instituto Costarricense de Electricidad y sus empresas, en materia de acceso a los servicios para personas en condición de discapacidad y personas adultas mayores.

Velar por el cumplimiento y la implementación de lo estipulado en la Ley N° 8862 “Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público” y su reglamento.

02 | **Compromisos con el personal**

Reconocer los derechos humanos de las personas trabajadoras en la CNFL que tienen alguna condición de discapacidad o sean adultas mayores, por medio de la labor delegada a las jefaturas en cada dependencia, responsables de velar que las personas a su cargo se desempeñen según sus capacidades y en un entorno libre de discriminación. Para ello, cada jefatura deberá comunicar a la Unidad Talento Humano, cuando se presente cualquier situación que requiera atención especial, según las condiciones específicas de determinada persona trabajadora de la CNFL.

Garantizar la contratación de personal en igualdad de condiciones, en los procesos de reclutamiento y selección que se realicen en la CNFL.

Prevenir, desalentar, evitar y sancionar las conductas que atenten contra la dignidad del personal de la CNFL que tenga una condición de discapacidad o sea adulta mayor, cumpliendo la legislación relacionada en esta materia.

- Sensibilizar, capacitar y formar al personal de la CNFL sobre los derechos humanos de las personas en condición de discapacidad y personas adultas mayores, a través del Sistema de Gestión Integrado (SGI), en concordancia con lo establecido en la Política de Derechos Humanos.
- Atender a través de la Unidad Talento Humano, las solicitudes presentadas por las personas en condición de discapacidad y personas adultas mayores que laboran en la empresa, para brindar una solución acorde a sus necesidades y al marco jurídico existente.
- Divulgar esta política por medio del sitio en el Portal Intranet sobre la Comisión de Accesibilidad, así como toda la información relacionada al tema que le permita un acceso ágil a las personas trabajadoras en la CNFL, asegurando el acceso a la información.
- Adecuar la normativa interna conforme la perspectiva de las personas con discapacidad y adultas mayores.

La CNFL se compromete con sus clientes y otras partes interesadas en lo siguiente:

Brindar acceso a los bienes muebles e inmuebles propiedad de la CNFL, de conformidad con las obligaciones establecidas en la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N° 7600 y su reglamento, así como en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N° 7935.

Establecer criterios de señalización que garanticen el acceso para las personas en condición de discapacidad y personas adultas mayores, tal y como lo establece la normativa respectiva nacional y empresarial.

Garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en los servicios que brinda la empresa, al generar acciones afirmativas en beneficio de nuestros clientes según lo establece la legislación vigente.

03

Compromisos con clientes y otras partes interesadas

Poner a disposición los medios para plantear inconformidades en materia de los derechos humanos de las personas con discapacidad y adultas mayores, relacionada con los servicios que brinda la CNFL, tales como: atención personalizada en sus sucursales, línea telefónica 800Energía, redes sociales, portal empresarial y los números telefónicos que aparecen al dorso de la factura por servicio eléctrico; garantizando la debida atención por parte de la dependencia encargada, el debido seguimiento de la queja por la Contraloría de Servicios y el respeto a la confidencialidad de la información.

Brindar la información de forma oportuna y accesible a las personas, en igualdad de condición, siempre y cuando la misma no sea confidencial según lo establecido en el artículo 35 de la ley No. 8660 “Fortalecimiento y Modernización de la Empresas Públicas del Sector Telecomunicaciones”.

Facilitar y usar recursos tecnológicos que brinden la igualdad en la prestación de servicios que ofrece la CNFL.

Desarrollar mecanismos de participación del cliente y otras partes interesadas en condición de discapacidad o adulto mayor, para conocer sus perspectivas respecto a los servicios que brinda la CNFL.

Ofrecer un diseño del portal de internet de la CNFL que permita percibir, entender, navegar e interactuar con facilidad, a las personas en condición de discapacidad y adultas mayores.

Dar a conocer esta política de forma accesible en el Portal de Internet de la CNFL, a los clientes y otras partes interesadas.

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.

Autoridad de emisión y vigencia

Esta política fue formulada por la Comisión de Accesibilidad, emitida por la Unidad Talento Humano y el Área Desarrollo Humano, aprobada por la Gerencia General y rige a partir de su publicación.

BITÁCORA DE CAMBIOS REALIZADOS

Número de revisión	Fecha de emisión	Aprobado por	Firma
0	03/12/2009	Gerencia General	Ing. Pablo Cob Saborío
Nº REVISIÓN	FECHA ACTUALIZACION DE DEPENDENCIAS	APROBADO POR	REFERENCIA
1	17/07/2015	Gerencia General	Adecuación a nueva estructura (RGG-002-2015 y Circular 2100-0084-2015)
2	24/08/2016	Gerencia General	Víctor Julio Solís Rodríguez