

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

Política número: 12

Entrada en vigor: Inmediatamente

Fecha original de aprobación: 27 de enero de 2015

Última versión revisada y aprobada: 27 de enero de 2015

Aprobada por: Junta directiva de la IWSO Con fecha de: 27 de enero de 2015

Política de accesibilidad y para personas discapacitadas

1. Propósito:

Asegurar que Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa (IWSO) vele por los intereses de todos sus clientes, incluyendo a las personas discapacitadas, y les preste servicios óptimos;

Exponer las prácticas y procedimientos en vigor para ayudar a identificar y eliminar los obstáculos que enfrentan las personas para tener acceso a los servicios y recursos ofrecidos por la IWSO; asimismo

Asegurar que la IWSO cumpla con los requisitos del *Reglamento de Ontario 429/07: Normas de accesibilidad para servicio a clientes*, de conformidad con la *Ley de accesibilidad para residentes discapacitados de Ontario*, de 2005 (AODA por sus siglas en inglés), y además con el *Plan de servicio accesible a clientes de Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa*.

2. Alcance:

La presente Política se aplica al suministro de bienes y servicios por parte de todo el personal y de todas las personas que tratan con el público o con terceros en nombre de la IWSO bajo cualquier concepto, incluyendo, entre otros, empleados, supervisores, administradores, voluntarios, contratistas, consultores, clientes y miembros de la Junta directiva. Esta Política se aplica asimismo a todas las actividades realizadas por las personas en los locales de la IWSO o en otros sitios donde pudieran estar localizados por motivo de su trabajo para la IWSO, o para participar en operaciones, actividades o eventos sociales de la IWSO. La Política se aplica también a toda persona que participe en la formulación de políticas, prácticas y procedimientos que rijan el suministro de bienes y servicios a clientes, a terceros o al público en general.

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

El objetivo de la presente Política es beneficiar a todas las categorías de personas discapacitadas, tal y como se definen en el *Código de Derechos Humanos de Ontario* y en la *AODA*.

3. Declaración de política:

La IWSO se compromete a ofrecer servicios y programas que apoyen a las mujeres inmigrantes en su camino hacia la realización de su pleno potencial. La IWSO se compromete a prestar servicios óptimos a todos sus clientes, incluyendo a las personas discapacitadas.

Asimismo la IWSO se compromete a tratar a todas las personas de una manera que les permita mantener su dignidad y su independencia. Creemos en la integración social y la igualdad de oportunidades para todos. Nos comprometemos a responder a las necesidades de personas discapacitadas de manera oportuna, y lo lograremos impidiendo y eliminando los obstáculos a la accesibilidad, y cumpliendo con los requisitos de accesibilidad establecidos por la AODA.

La IWSO también se compromete a mantener un ambiente de inclusividad en el lugar de trabajo, y busca ofrecer un espacio de trabajo razonable y práctico a todo su personal, incluyendo a las personas discapacitadas.

4.0 Procedimientos:

4.1 Responsabilidades del personal, incluyendo empleados, voluntarios y directivos

Los empleados, voluntarios y otros miembros del personal tienen la responsabilidad de:

- velar por los intereses de todos sus clientes, incluyendo a las personas discapacitadas, y prestarles servicios óptimos;
- asegurar que un servicio accesible a clientes se ofrezca a todos los clientes, de conformidad con la presente Política y otros procedimientos relacionados;
- participar en programas de educación y capacitación organizados por la IWSO sobre temas de accesibilidad y discapacidades;
- proporcionar, de forma accesible y a petición de los clientes interesados, información de emergencia disponible públicamente;
- prestar servicios de emergencia de acuerdo con sus deberes y responsabilidades. Cuando sea necesario, los empleados de la IWSO les proporcionarán a los empleados discapacitados información personalizada sobre respuestas de emergencia; asimismo

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- comprender y cumplir con la presente Política, con el *Plan de servicio accesible a clientes de la IWSO* y con todos los procedimientos relacionados, incluyendo las leyes de Ontario sobre accesibilidad.

Se espera que los directivos cumplan con estos mismos requisitos para el personal, asimismo que:

- implementen programas de educación y capacitación para empleados, voluntarios y todos los demás miembros del personal, sobre la presente Política, las leyes de Ontario sobre accesibilidad, y el *Código de derechos humanos* en lo que atañe a las personas discapacitadas. La capacitación se ofrecerá en la forma que mejor corresponda a los deberes de los empleados, voluntarios y demás miembros del personal;
- lleven un registro de los programas de capacitación sobre accesibilidad que se hayan ofrecido, indicando las fechas en las que se ofrecieron y las personas que los recibieron;
- aseguren que la presente Política se comunique al personal y que se aplique de manera consistente;
- implementen el *Plan de servicio accesible a clientes de la IWSO* en todas las fases de planeación y entrega de programas;
- revisen denuncias, quejas y defectos aparentes en la entrega de programas y las políticas de la IWSO que pudieran dar lugar a potenciales conflictos y problemas con respecto a la presente Política, a las leyes de Ontario sobre accesibilidad, al *Código de derechos humanos*, y al *Plan de servicio accesible a clientes de la IWSO*; asimismo que
- apliquen todas las medidas razonables para abordar y resolver cualquier problema que pudiera estorbar o impedir la entrega de servicios y recursos de la IWSO a personas discapacitadas.

4.2 El suministro de bienes y servicios a personas discapacitadas

Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa (IWSO) se compromete a prestar servicios óptimos a toda su clientela, incluyendo a las personas discapacitadas. Promoveremos la accesibilidad y la inclusión en todos los aspectos de la entrega de programas y servicios al cliente.

4.3 Comunicación

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD Y PARA DISCAPACITADOS

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

La IWSO se comunicará con personas discapacitadas de una forma que tome en cuenta su discapacidad.

4.4 Dispositivos y medidas de asistencia

La IWSO les facilitará a las personas discapacitadas el acceso a nuestros bienes y la utilización de nuestros servicios poniendo a su disposición todos los dispositivos y medidas razonables de la mejor manera que permita la capacidad de la organización y de su personal. Nos aseguraremos de que todo el personal esté capacitado y familiarizado con el manejo de diferentes dispositivos de asistencia que los clientes discapacitados pudieran estar utilizando con frecuencia para tener acceso a nuestros bienes y servicios.

La IWSO invitará a las personas discapacitadas a utilizar sus propios dispositivos personales de asistencia para facilitar su acceso a los servicios y recursos de la IWSO.

En los casos en los que el local, la estructura de entrega del programa u otros factores sistémicos impiden el acceso del cliente a nuestros bienes y servicios, nos esforzaremos de inmediato por adaptarnos a sus necesidades según nuestras posibilidades. Por otra parte, analizaremos la causa del problema con el fin de solucionar problemas actuales y previsibles en el futuro por medio de nuestros procesos de revisión.

4.5. Animales de servicio

La IWSO acoge con gusto a las personas discapacitadas acompañadas de sus animales de servicio. La IWSO les dará acceso a las personas discapacitadas con perro guía o animal de servicio a áreas de sus locales que estén abiertas al público.

4.6 Personas de apoyo

Una persona discapacitada acompañada de una persona de apoyo podrá ir acompañada de esa persona en nuestros locales. La IWSO le garantizará a una persona discapacitada el acceso a su persona de apoyo durante su estancia en nuestros locales.

En situaciones en las que se tenga que hablar de la información confidencial de una persona discapacitada, los empleados, voluntarios y demás personal de la IWSO deberán buscar el consentimiento (verbal o escrito) del cliente para autorizar la presencia de su persona de apoyo. Los directivos podrán asimismo requerir que los clientes y sus personas de apoyo indiquen por escrito (o de otra forma) que comprenden las consideraciones de confidencialidad en los casos en los que se habla de asuntos confidenciales.

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

No se cobrarán derechos por personas de apoyo ni por el acceso a los locales y programas de la IWSO. La IWSO informará a los clientes de nuestra política con respecto a las personas de apoyo mediante avisos colocados en nuestros locales y en nuestro sitio web.

4.7 Aviso de interrupción temporal

En caso de una interrupción prevista o imprevista de nuestros servicios o facilidades para clientes discapacitados, la IWSO notificará oportunamente a los clientes por medio de avisos claramente visibles. El aviso incluirá información sobre las razones de la interrupción, el tiempo previsto de su duración, y una descripción de facilidades o servicios alternativos, en caso de estar disponibles.

El aviso se colocará en nuestro sitio web y en la entrada a las oficinas de la IWSO.

4.8 Capacitación

La IWSO deberá dar capacitación a sus empleados y voluntarios, y a otras personas que interactúan con el público o con terceros en su nombre. También se deberá capacitar a personas involucradas en el desarrollo de políticas, planes, prácticas y procedimientos relacionados con el suministro de nuestros bienes y servicios.

Se capacitará a personas con las siguientes funciones:

- Todo el personal de primera línea
- Todos los directivos; asimismo
- Todas las directoras y miembros del Comité de políticas y programas.

Dicha capacitación se impartirá al personal en un plazo máximo de un (1) mes después de su contratación u otra vía de nombramiento para una de las funciones indicadas arriba.

La capacitación incluirá lo siguiente:

- Un resumen de la *Ley de Accesibilidad para residentes discapacitados de Ontario*, de 2005, y de los requisitos de las *Normas de accesibilidad para servicio a clientes*;
- el *Plan de servicio accesible a clientes de Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa*;
- Cómo interactuar y comunicarse con personas con varios tipos de discapacidades;

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- Cómo interactuar con personas discapacitadas que utilizan dispositivos de asistencia o que requieren la asistencia de animales de servicio o personas de apoyo;
- Cómo utilizar los dispositivos y equipos disponibles en el sitio o en otra parte que pudieran ayudar con el suministro de bienes o servicios a personas discapacitadas; asimismo
- Cómo proceder si una persona discapacitada tiene dificultades para acceder a los bienes y servicios de Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa.

Se actualizará la capacitación del personal si se introducen cambios en el *Plan de servicio accesible a clientes*.

4.9 Proceso de retroalimentación

Los clientes que deseen hacer comentarios sobre las maneras en las que la IWSO ofrece bienes y servicios a personas discapacitadas podrán hacernos llegar sus comentarios por correo electrónico, verbalmente o por el buzón de sugerencias de la IWSO.

Todos los comentarios deben dirigirse a la Directora de programas. La IWSO responderá a los comentarios en un plazo de cinco días hábiles.

Las quejas se atenderán de acuerdo con nuestros procedimientos establecidos de atención a las quejas, y los deberes y responsabilidades en materia de protección de información confidencial. Cada miembro del personal tiene la responsabilidad de estar atento a las preocupaciones del personal de la IWSO, de sus clientes y visitantes, y de resolver problemas relacionados con la accesibilidad.

4.10 Notificación de disponibilidad

La IWSO le comunicará al público que la presente Política y el *Plan de servicio accesible a clientes* de la IWSO están disponibles a petición, mediante un aviso colocado en nuestro sitio web o a la entrada de las oficinas de la IWSO.

4.11 Proceso de revisión y resolución

Si una directora o administradora de la IWSO identifica un problema que impide el acceso de una persona discapacitada a bienes y servicios de la IWSO, o bien recibe una queja, una denuncia o un comentario, deberá iniciar de inmediato una investigación del asunto.

Los directivos de la IWSO deberán tomar de inmediato las medidas necesarias para resolver el problema subyacente. Toda denuncia o incidencia de incumplimiento de la presente Política, o del *Plan de servicio accesible a clientes* de la IWSO, o de procedimientos relacionados,

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

incluyendo los de la legislación de Ontario sobre la accesibilidad, deberá ser investigada y resuelta, y todas las medidas tomadas por la IWSO deberán documentarse en un informe de resolución de accesibilidad de la IWSO.

Las comunicaciones sobre el incidente o sobre su investigación y resolución deberán efectuarse de conformidad con las normas de la Política de la IWSO sobre la privacidad.

4.12 Acomodo y accesibilidad del lugar de trabajo

La IWSO se compromete a ofrecer un lugar de trabajo sin obstáculos y a promover el respeto de todas las personas. Para cumplir con este compromiso, la IWSO busca adaptar sus locales en casos en los que el espacio del trabajo de un empleado ejerce una influencia discriminatoria sobre la capacidad del empleado de participar plenamente en actividades relacionadas con el trabajo. La IWSO hará todos los esfuerzos razonables sin incurrir en dificultades indebidas, para crear un espacio de trabajo tan libre de obstáculos como sea posible.

4.12.1 Peticiones de acomodo

Los empleados no deben estar sujetos a represalias por peticiones de acomodo hechas de buena fe.

Es la responsabilidad del empleado dirigir por escrito su petición de acomodo del espacio de trabajo a su supervisora o administradora. Se acusará recibo de todas las peticiones de acomodo presentadas por escrito dentro de un plazo máximo de cinco días, y se les dará respuesta en un plazo de 30 días. La IWSO asegurará la confidencialidad de la información relacionada con una petición de acomodo hasta donde sea posible y según lo que requiera la ley.

4.12.2 Plan de acomodo

Al recibir una petición de acomodo, una administradora elaborará un plan que en principio incluirá lo siguiente:

- Una descripción de las limitaciones y necesidades pertinentes de la persona que pide el acomodo, incluyendo evaluaciones y datos presentados por cualquier experto que se hubiera consultado;
- cualesquier arreglos que se hubieron hecho para evaluaciones por expertos;
- identificación del acomodo más adecuado;

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- los pasos a seguir para implementar el acomodo en el plazo fijado; asimismo
- las razones por las que el acomodo no se podría hacer, si las hubiera.

Después de elaborar el plan de acomodo, se entregará una copia a la persona que hizo la petición. En caso de que la ISWO denegara la petición de acomodo, se entregará a la persona solicitante una copia de las razones por la denegación.

Si una persona se siente discriminada por la denegación del acomodo, se debe consultar la Política contra el racismo y la opresión.

4.13 Supervisión, evaluación y modificaciones de la presente Política, o de otras

La IWSO evaluará la presente Política y la eficacia de su *Plan de servicio accesible a clientes* al menos cada año.

Cualquier política de la IWSO que no respete o que no promueva la dignidad e independencia de las personas discapacitadas será modificada o eliminada.

5. Apéndices

5.1 Definiciones

Dispositivo de asistencia - se trata de una ayuda técnica, una herramienta de comunicación u otro tipo de instrumento que se emplea para sostener o mejorar las habilidades funcionales de las personas discapacitadas. Los dispositivos de asistencia personal son normalmente los dispositivos que los clientes traen consigo, tales como sillas de ruedas, andaderas o tanques de oxígeno de uso personal, que los ayudan a oír, ver, comunicarse, moverse, respirar, recordar y/o leer.

Acomodo significa quitar los obstáculos que impiden a una persona que de otra manera fuera plenamente competente, realizar las tareas esenciales de su puesto. El acomodo puede incluir, entre otras, la adquisición o modificación de equipos, la facilitación de acceso a locales, la modificación de horarios de trabajo o reasignación de personal, u otras modificaciones que se consideren apropiadas.

Discapacidad/ discapacitado, de acuerdo con la definición que aparece en la *Ley de Accesibilidad para residentes discapacitados de Ontario, 2005*, y el *Código de Derechos Humanos de Ontario*, se refiere a lo siguiente:

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- cualquier grado de discapacidad física, debilidad, deformidad o desfiguración causado por una lesión corporal, un defecto de nacimiento o por una enfermedad, lo cual, sin limitar la generalidad de lo antes mencionado, incluye la diabetes mellitus, la epilepsia, una lesión cerebral, cualquier grado de parálisis, una amputación, una falta de coordinación física, la ceguera o un impedimento visual, la sordera o un impedimento auditivo, la mudéz o un impedimento del habla, o una dependencia física de un perro guía u otro animal de servicio, o de una silla de ruedas u otro aparato o dispositivo remedial;
- una condición de deficiencia mental o una discapacidad del desarrollo;
- una discapacidad del aprendizaje, o una disfunción en uno o varios de los procesos involucrados en la comprensión o el manejo de símbolos o del habla;
- un trastorno mental; asimismo
- una lesión o discapacitación para la cual se reclamó o se recibió compensación bajo el plan de seguros establecido por la *Ley de Seguridad Laboral y Seguro de Trabajo, 1997*.

Discriminación significa "consideración o trato motivado por la clase o categoría de una persona y no por sus méritos individuales, que puede emplearse para privilegiar (trato particular favorable) o bien perjudicar (trato particular desfavorable) a una persona específica o un grupo específico." La discriminación y el acoso basados en el sexo, la orientación sexual, la raza, la ascendencia, el lugar de origen, el origen étnico, la ciudadanía, el color, el credo, la edad, el estado cívico, la situación familiar o la discapacidad de una persona constituyen una violación del *Código de derechos humanos de Ontario (OHRC por sus siglas en inglés)*.

Perro guía - se refiere a un perro de servicio altamente capacitado que recibió entrenamiento en una de las instalaciones indicadas en el *Reglamento de Ontario 58* de conformidad con la *Ley de derechos de los ciegos*, para ofrecer movilidad, seguridad y un mejor nivel de independencia a las personas ciegas.

Personal - para los fines de la presente Política, el personal incluye a todos los empleados (permanentes y de tiempo completo, de tiempo parcial y ocasionales) y a otros como voluntarios, contratistas, proveedores externos de servicios y sus afiliados.

Animal de servicio - de acuerdo con lo estipulado en el *Reglamento de Ontario 429/07*, un animal se puede considerar animal de servicio de una persona discapacitada si:

POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD Y PARA DISCAPACITADOS

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

- está claro que la persona utiliza el animal por motivos relacionados con su discapacidad; o bien
- la persona presenta una carta firmada por un médico o una enfermera que confirme que la persona necesita el animal por motivos relacionados con la discapacidad.

Perro de servicio - según lo dispuesto en la *Ley de protección y promoción de la salud, Reglamento de Ontario 562*, se entiende que un perro que no sea perro guía de un ciego es un perro de servicio si:

- está claro para un no especialista que el perro funciona como perro de servicio de una persona con discapacidad médica; o bien
- la persona que depende del perro puede presentar a petición una carta firmada por un médico o una enfermera que confirme que la persona necesita un perro de servicio.

Persona de apoyo - de acuerdo con lo que se dispone en el *Reglamento de Ontario 429/07*, una persona de apoyo, en lo referente a un discapacitado/a, es una persona que acompaña al discapacitado/a para ayudarlo/la con la comunicación, movilidad, cuidados personales, necesidades médicas, o el acceso a bienes y servicios.

Dificultad indebida - se refiere al límite de esfuerzos que deberá hacer una organización para satisfacer una petición de acomodo sin causar riesgos a la salud y a la seguridad del o de la solicitante o de otras personas, ni ocasionar graves problemas para los demás, ni interrupciones de entrega de servicios, ni gastos excesivos.

Lugar de trabajo - se refiere a cualquier sitio donde se lleve a cabo el trabajo de la organización en cuestión.

5.2 Plan de servicio accesible a clientes de Servicios para mujeres inmigrantes de Ottawa (ver anexo)

5.3 Política contra el racismo y la opresión

5.4 Referencias

SERVICIOS PARA MUJERES INMIGRANTES DE OTTAWA

Accessibility Standard for Customer Service. Ministry of Economic Development, Employment & Infrastructure, Government of Ontario. Consultado el 21 de enero de 2015:
http://www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/accessibility/customerservice/plan_template.aspx

Scouts Canada Accessible Customer Service Policy. Scouts Canada. Consultado el 22 de enero de 2015:
<http://www.scouts.ca/vstk/pdf/training/scouts-canada-accessible-customer-service-policy.pdf>

Accessibility Policy. Sunnybrook Health Sciences Centre. Consultado el 23 de enero de 2015:
<http://sunnybrook.ca/content/?page=care-access-policy-welcome>

5.5 Legislación pertinente

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) [Ley de
accesibilidad para residentes discapacitados de Ontario]

Accessibility Standards for Customer Service, Ontario Regulation 429/07 [Normas de
accesibilidad para servicio a clientes: Reglamento de Ontario 429/07]

Ontario Human Rights Code, 1990 [Código de derechos
humanos de Ontario, 1990]

Blind Persons' Rights Act, Ontario Regulation 58, 1990 [Ley de derechos
de los ciegos, Reglamento de Ontario 58, 1990]

Health Protection and Promotion Act, Ontario Regulation 562 [Ley de protección
y promoción de la salud, Reglamento de Ontario 562]

Workplace Safety and Insurance Act, 1997 [Ley de Seguridad
Laboral y Seguro de Trabajo, 1997]