# GUÍA DE MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI

(Circular única)
Superintendencia del Subsidio Familiar.

Comfamiliar Huila
*Por tu progreso, todo*

**Mercadeo Corporativo**
**Servicio al Cliente 2022**

VIGILADO SuperSubsidio

Como **Caja de Compensación Familiar** debemos ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

Por lo tanto, debemos eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad.

Comfamiliar Huila
Por tu progreso, todo

# TIPOS DE DISCAPACIDAD:

1. Discapacidad sensorial
2. Discapacidad física motora
3. Discapacidad cognitiva
4. Discapacidad mental
5. Discapacidad múltiple

# Discapacidad Sensorial

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas). La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.

## Discapacidad Visual

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión". La baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de caos de discapacidad visual.

## Discapacidad Multisensorial

La discapacidad multisensorial es el resultado de la combinación de una o dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

# Discapacidad física motora

Se refiere a las personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o tres extremidades, puede manifestarse como:

**Paraplejia:** Parálisis de las piernas.

**Cuadriplejia:** Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

**Talla baja:** es una condición física cuya característica de estatura está por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

# Discapacidad cognitiva

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger, autismo, entre otras.

# Discapacidad Mental

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastorno bipolar.

# Discapacidad Múltiple

Son aquellas que presentan más de una discapacidad, ya sea sensorial, física o mental.

## Accesibilidad en espacios físicos:

# REQUISITOS DE UN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL [C.E. 0008-2020 SSF]

| ITEM | IMAGEN DE REFERENCIA | NUMERAL | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **1. Contar con un orientador de servicio.** | | N/A | **Hacer contacto visual con el usuario(a) y saludar amablemente diciendo:** "Buenos días / tardes. Bienvenido(a) a Comfamiliar, (orientar al usuario (a) sobre el protocolo de bioseguridad y el punto de entrega de turnos)". |
| **2. Contar con un sistema de Turnos.** | | 1 | Hacer seguimiento y llevar la trazabilidad del total de clientes atendidos diariamente para control de oportunidad y calidad en la atención y sistema de atención preferencial. |
| **3. Tener actualizado y en sitio visible la información de interés de los usuarios.** | | N/A | Datos como: nombre del punto de atención, días, horarios, teléfonos de contacto, carta de deberes y derechos, trámites y requisitos, preferiblemente proyectados en un televisor. |

| ITEM | IMAGEN DE REFERENCIA | NUMERAL | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **4. Instalar la Política de Atención al Cliente en el punto de atención permanentemente.** | | 1 (No dice que deba estar en sitio visible) | Comfamiliar estableció en acta No. 7 55 del Consejo Directivo la política corporativa de atención al cliente dando cumplimiento a la Circular Externa de la Superintendencia de Subsidio Familiar No. 0016 del 16 agosto de 2010, la cual permanece vigente. |
| **5. Mantener en sitio visible como mínimo un buzón de sugerencia en cada sede de servicio.** | | 4.4 | Deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados con formatos para diligenciamiento y elementos básicos para su utilización. |
| **6. Contar con una ventanilla de Atención Preferencial.** | | 1 y 3.3 | Se debe atender de forma prioritaria a usuarios en situaciones particulares, como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.<br><br>La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la corporación, deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención preferencial. |

| ITEM | IMAGEN DE REFERENCIA | NUMERAL | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **7. Utilizar la plataforma gratuita SIEL en los puntos de atención.** | | 3.8 | Servicio de interprestación en linea SIEL, es un servicio a través del cual, una persona sorda puede solicitar a un intérprete una intermediación de comunicación con un oyente que se encuentre con él en un mismo lugar. |
| **8. Instalar señalización en lenguaje braille.** | | 3.2 | El sistema braille o lenguaje para ciegos es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera para poder escribir y leer textos, libros y documentos. |
| **9. Contar con un baño para discapacitados.** | | 3.8.2 | Norma NTC 6047 establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al cliente. |
| **10. Accesibilidad de las personas al medio físico tsímbolo gráfico.** | | 3 .8.3 | La Norma NTC4139 complementada por la NTC 4142 establece la imagen que contiene el símbolo, usado para informar al público, que lo señalizado es accesible y utilizable por todas las personas. Este símbolo contiene, la imagen estilizada de una persona en silla de ruedas. La imagen debe ser de color blanco sobre un fondo de color azul oscuro.- La imagen, debe mirar a la derecha, a menos que existan razones direccionales para que mire a la izquierda. |

| ITEM | IMAGEN DE REFERENCIA | NUMERAL | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|---|
| **11. Accesibilidad de las personas al medio físico símbolo de ceguera y baja visión** | | 3.2 y 3.8 | Norma NTC 4142 establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar sobre la presencia de personas con ceguera o baja visión, para señalizar lo que es usable directamente por ellos(as) o donde se les brinda algún servicio especifico. Este símbolo es complementario del establecido en la NTC 4139. |
| **12. Accesibilidad medio físico, espacios de servicio al ciudadano.** | | 3.8.1 | Norma NTC 6047 establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para personas en condición de discapacidad accedan en igual de condiciones, por lo tanto, los espacios físicos para la atención en las Cajas de Compensación deberán contar con un mobiliario que permita una fácil comunicación, al igual que garantice la privacidad, confidencialidad y el derecho a la intimidad para los peticionarios. |

# Accesibilidad a páginas web

La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad.

# Atención de la comunidad LGTBI:

El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos, además de ser titulares de derechos, tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar.
El personal encargado de atención al usuario deberá tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero e Intersexuales.
- La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para establecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.

# La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual

La orientación sexual es diferente al género y a la identidad de género.

La orientación sexual se refiere a quién te atrae y hacia quién sientes atracción romántica, emocional y sexual. Mientras que la identidad de género no se trata de hacia quién sientes atracción, sino de quién ERES: hombre, mujer, genderqueer (género no binario), etc.

# Marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI:

- Ley 1482 de 2011: El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, incurrirá en prisión de doce (12) a treinta y seis (36) meses y multa de diez (10) a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

- Ley 1752 de 2015: Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.

Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y de más razones de discriminación.

# Púnto de
# ATENCIÓN PREFERENCIAL

**Dirección:**
Calle 11 # 5 - 63
por la entrada del
Supermercado Surtiplaza

**Servicios:**
Subsidio y Recreación

# ¡Gracias!