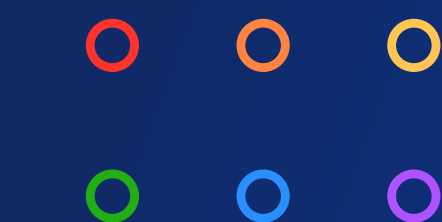




Comfenalco

Guía

Medidas de accesibilidad
e inclusión para personas
con **discapacidad** y
población diversa





OBJETIVO

El presente instrumento tiene como finalidad, establecer las directrices y lineamiento para brindar atención a personas con discapacidad y población diversa fomentando un entorno inclusivo asegurando su acceso a los servicios y beneficios que ofrece la CCF Comfenalco que mejore la calidad de vida de personas afiliadas, sus familias, cuidadores, empresas y colaboradores de la corporación.



2. ALCANCE



En Comfenalco, como Caja de Compensación Familiar, debemos ser incluyentes con las personas con discapacidad y población diversa, garantizando que toda la información esté disponible en formatos accesibles, brindando la posibilidad de utilizar todos los servicios que ofrecemos, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación, accesibilidad y comprensión de la población diversa

Comfenalco se compromete con la política inclusiva e incluyente para:

Respetar, promover, proteger y asegurar el goce pleno de derechos de TODAS las personas, sin excepción, prioritariamente, de las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas infantes, las personas gestantes, entre otras tantas.

Suprimir todo el barrerismo actitudinal, operativo, espacial, comunicativo y objetual que impida la efectiva participación y convivencia de las personas en los entornos labores y de servicio.

Asegurar la Accesibilidad Universal en todos sus escenarios espaciales, comunicativos, objetuales y digitales.

Garantizar la plena participación y convivencia de todas las personas, en igualdad de condiciones, activando procesos, procedimientos, pautas y protocolos de convivencia para la interacción laboral y del servicio al cliente.



DISPOSICIONES GENERALES:



En Comfenalco, como Caja de Compensación Familiar, debemos ser incluyentes con las personas con discapacidad y población diversa, brindando la posibilidad de utilizar todos los servicios que ofrecemos, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas, sensoriales o cognitivas



La Caja de Compensación Familiar Comfenalco-Cartagena se compromete a eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación, accesibilidad y comprensión de personas con discapacidad y población diversa



Es de importancia, tener en cuenta al momento de Atender a nuestros clientes, en cualquier sede de la Caja: Centros Integrales de Servicios (CIS), Centros Recreacionales y Deportivos, Centros de Educación Formal, Educación para el Desarrollo, Sede Administración Zaragocilla, Visitas empresariales, el mantener una actitud positiva y atenta con nuestros clientes



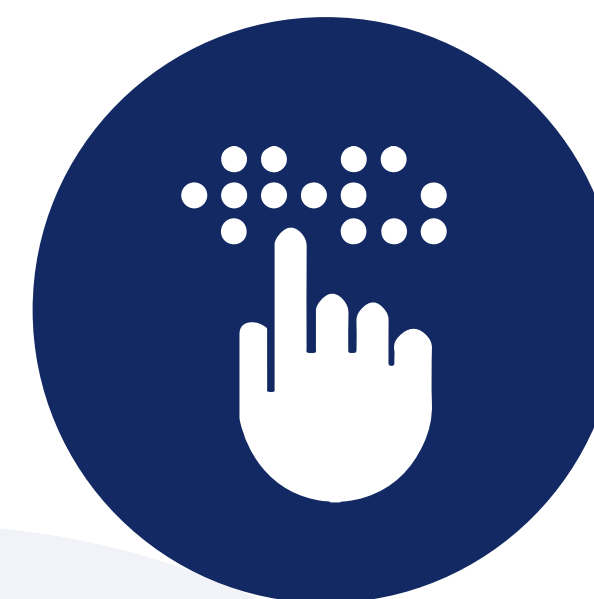
Es indispensable en todo momento mostrar respeto por las personas con discapacidad y población diversa, lo que requiere, por parte de los colaboradores, conocimiento de los tipos de discapacidad y características de la población diversa para brindar un servicio incluyente.



Es indispensable adecuar los canales virtuales para el acceso a personas con discapacidad.



Es importante mantener un lenguaje apropiado y adecuado de acuerdo con el tipo de discapacidad.



Es importante para la Caja, señalar los espacios físicos que faciliten el acceso a los servicios a las personas en situación de discapacidad.



Se debe garantizar que todos los colaboradores de la Caja, tengan un conocimiento básico acerca de las reglas esenciales para la atención a personas con discapacidad y población diversa



Es indispensable que la Caja de Compensación mejore la accesibilidad en los diferentes canales de atención de acuerdo con el tipo de discapacidad que puedan presentarse.

4.

DEFINICIONES



DISCAPACIDAD 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 casos de discapacidad visual.



DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sentimientos, humor, habilidad de relacionarse con otros, como es el caso de quienes padecen esquizofrenia o trastorno bipolar.



SORDOCEGUERA:

Es resultado de la combinación de dos o unas deficiencias sensoriales (visual y auditiva).



DISCAPACIDAD COGNITIVA O INTELECTUAL:

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



DISCAPACIDAD MÚLTIPLE

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



DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTRIZ:

Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: **Paraplejia:** Parálisis de las piernas. **Cuadriplejia:** Parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.



POBLACION DIVERSA:

se refiere a la variedad de características que existen entre los individuos de una sociedad. Estas características pueden incluir la raza, la etnia, la edad, el género, la orientación sexual, la religión y la discapacidad, entre otras.

MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Accesibilidad en espacios físicos

En cumplimiento de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por Colombia en 2009, y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que 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 que todas las personas, y prioritariamente, las personas con discapacidad accedan en igualdad de condiciones. Por lo tanto, los espacios físicos para la atención en las Cajas de Compensación Familiar deberán contar con escenarios que permita una fácil interacción al igual que garantice la privacidad, confidencialidad y el derecho a la intimidad de las personas. Para generar una política corporativa de cultura incluyente y accesible de COMFENALCO se consideran los siguientes aspectos:



Contar con una ventanilla de atención preferencial

Se debe atender de forma prioritaria a usuarios en situaciones particulares: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y de talla baja. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad deben ser legibles y encontrarse bien instalados. Los espacios para atención preferencial deben estar plenamente identificados.





Instalar lenguaje braille

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.



Contar con un baño para personas con discapacidad

Norma NTC 6047 establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al público.



Accesibilidad de las personas al medio físico símbolo gráfico

La Norma NTC 4139, 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 y debe mirar a la derecha, a menos que existan razones direccionales para que mire a la izquierda.



Accesibilidad de las personas al medio físico - símbolo de ceguera y baja visión

La Norma NTC 4142 establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar sobre la presencia de personas con ceguera o baja visión, para señalar la que es usable directamente para ellas o donde se les brinda algún servicio específico. Este símbolo es complementario del establecido en la NTC 4139.



Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano

La 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 que las personas con discapacidad accedan en igualdad 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 y asimismo garantice la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad para los peticionarios.



Accesibilidad a páginas web

Buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia. El propósito de esta norma consiste en la posibilidad de acceder a un sitio web, navegar en él e interactuar con facilidad y total entendimiento del contenido, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, ya sea visual, auditiva, física, de habla, cognitiva, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas.



Atención de la comunidad LGTBI

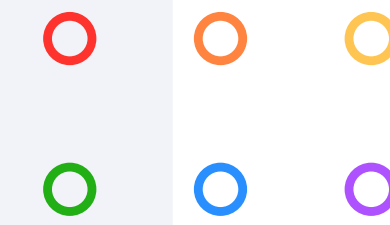
El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos, además de ser titulares de derechos, tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar.



Para la atención de esta población, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. El significado de las letras LGTBI: lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales. La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de auto determinarse 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 restablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.

Marco legal y jurisprudencial 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 demás razones de discriminación.

la inclusión y la accesibilidad son principios fundamentales y la discapacidad es transversal a la Diversidad Humana, en Comfenalco nos comprometemos a hablar de personas infantes, personas adolescentes, personas adultas, personas mayores, hombres y mujeres, blancas o negras o de otros “matices”, de origen étnico y cultural diverso, con identidad y orientación sexual diversa, de talla alta, baja o gruesa (personas con sobrepeso u obesidad), personas con enfermedades sistémicas, personas que transportan carga, personas en transición funcional (personas gestantes, personas en procesos de recuperación o rehabilitación, personas infantes), a las cuales denominamos población diversa.

DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- NTC 4139. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.
- NTC 4142. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de ceguera y baja visión.
- NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicios al Ciudadano en la Administración Publico. Requisitos.
- Circular externa única de la SSF.

MARCO LEGAL DE 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 demás razones de discriminación.



Comfenalco

