

# GUIA PARA LA ATENCIÓN Y ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI+

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS Y MERCADEO  
ÁREA DE MERCADEO DE SERVICIOS



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



## 1. INTRODUCCIÓN:

La Caja de Compensación Familiar del Tolima Comfatolima, brinda atención adecuada, preferencial, idónea, clara y oportuna a los usuarios con barreras físicas, mentales y cognitivas que requieran información y acceso a los servicios que ofrece.

Con la presente Guía, se busca brindar una atención preferencial e incluyente para los ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad y atender de forma correcta a los ciudadanos miembros de la Comunidad LGTBI+.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



## 1. MARCO NORMATIVO:

-La Ley 1482 de 2011, establece que la persona que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno derecho de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual; incurrirá en prisión de doce (12) a treinta y seis meses (36) y multa de diez (10) a quince (15) salarios MMLV.

-Ley 1572 de 2015: por medio del cual se modifica la Ley 1489 de 2011 para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.

-Norma NTC 4139 y 4142 establece las formas, colores y símbolos a nivel internacional, que se usa para informar que el espacio físico es utilizable por todas las personas con discapacidad.

-Norma NTC 5854: establece los parámetros básicos que debe cumplir la página web de la Caja, para la accesibilidad a la página web sin importar el tipo de discapacidad.



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



CQR



## TIPOS DE DISCAPACIDAD:

- Discapacidad Sensorial
- Discapacidad físico motora.
- Discapacidad Cognitiva
- Discapacidad Mental
- Discapacidad Múltiple.



VIGILADO SuperSubsidio 



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



CQR



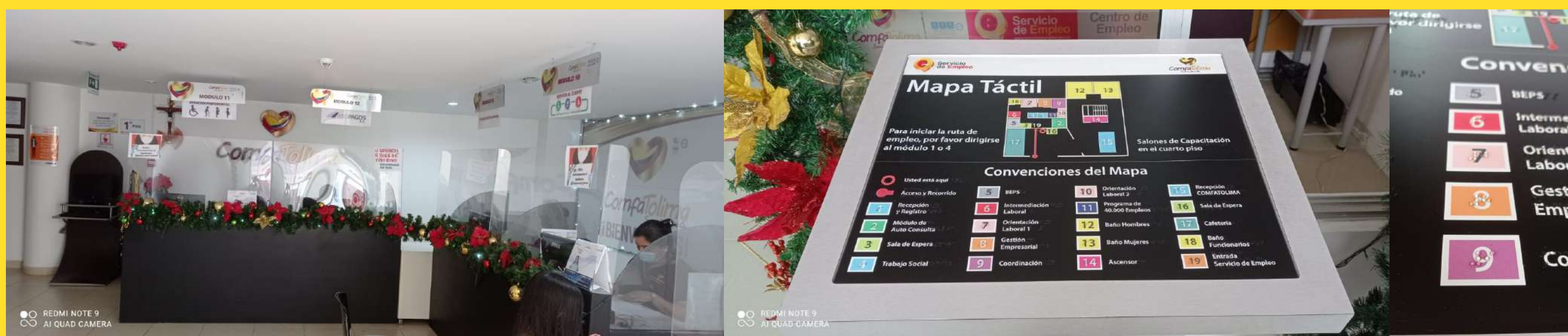
# 1.1 MECANISMOS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

## Discapacidad Sensorial

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (discapacidad auditiva, discapacidad sensorial y discapacidad multisensorial). La atención se realiza a través de:

1. Orientador de servicio: A través de la Oficina de atención al cliente se tiene destinado un funcionario para atender, recepcionar y orientar los usuarios de acuerdo al servicio que requieran, ubicado en el primer piso del edificio sede.

Igualmente, en cada Sede de la Caja, se capacitará al personal para atender las necesidades de los usuarios en manejo de diferentes lenguajes inclusivos.



VIGILADO SuperSubsidio



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



2. Letreros y avisos de seguridad. +se tienen letreros visibles con la señalización para el personal con discapacidad auditiva, rutas de evacuación, sistema braille ubicado en los ascensores del edificio sede. Se implementará otros mecanismos de atención visuales y auditivos en las distintas sedes de la Caja, que les permita a los usuarios identificar cada servicio y lograr establecer canales de comunicación de acuerdo con su discapacidad.



VIGILADO SuperSubsidio



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



## DISCAPACIDAD FÍSICO MOTORA

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.

**-Rampas de acceso:** Para el acceso al edificio sede, se tiene una rampa de acceso para mayor facilidad e ingreso a las instalaciones. Se establecerán otros mecanismos de acceso físico en las distintas sedes de la Caja que permitan a la población con discapacidad física acceder a los servicios de forma ágil y sencilla.

**Mobiliario:Comfatolima,** tiene a disposición de los usuarios espacios y elementos que permite la fácil comunicación, confidencialidad, como sala de espera, ventanillas de atención preferencial y el front de atención al cliente.



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



**-Ascensores:** En la sede principal se prestan la mayor parte de los servicios sociales como: Subsidio, Capacitación, Vivienda, Fovis, Creditos, Turismo, Mercadeo, Agencia de Empleo, al igual la sede administrativa; para el acceso a las instalaciones se cuenta con 2 ascensores en el edificio que permite a los usuarios con algún tipo de discapacidad física o motora, acceder a los servicios de forma presencial y preferencial. Igualmente, las instalaciones del Colegio cuentan con las rampas de acceso y la reglamentación para la atención de personal con discapacidad en sus instalaciones.



VIGILADO SuperSubsidio



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR





## 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 o 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 trastornos bipolares.

## Discapacidad Múltiple.

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

Para mejorar la atención con la población con discapacidad cognitiva, mental o múltiple; la Caja desarrollará un plan de capacitación al personal, acompañado de herramientas que permita brindar atención prioritaria a dicha población.



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



# 1. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A CIUDADANOS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI+

La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual: Estos son aspectos que definen cada persona en ejercicio de su derecho de autodenominarse y del libre albedrío.

L: Lesbianas

B: Gais

T: Transexuales, Transgéneros, Travestis.

B: Bisexual

I: Intersexual

Q: Queer.



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



-La primera persona que recibe al ciudadano con discapacidad debe permitir su ingreso a las instalaciones de la Caja, incluyendo sus sedes alternas en Ibagué y Regionales, de forma inmediata e informar al orientador de servicio al cliente para que reciba orientación preferencial.

-Identificarse y preguntarle al ciudadano que trámite desea realizar para asignar el turno preferencial y preguntarle si necesita ayuda para desplazarse hasta algún lugar y guiarla hasta el módulo o área de atención que requiera.

-Los funcionarios de la Caja no deben utilizar los términos: Minusválido, Invalído, lisiado, pobrecito u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

-Ofrecer un trato respetuoso y amablemente a la población LGTBI+, utilizando un lenguaje verbal y corporal adecuado sin lugar a discriminación alguna por su orientación sexual, brindando atención igualitaria a todos los afiliados.



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR



-Actuar con respeto y equidad sin posturas existencialistas o de la lástima hacia el usuario.

- Tener actitud de colaboración para cubrir aquellas actividades que los usuarios no puedan realizar de acuerdo con su discapacidad.

- Propiciar un ambiente tranquilo, agradable y seguro para la atención de los requerimientos de la población LGTBI+ en cada una de las sedes de la Caja.

VIGILADO SuperSubsidio 



**Comfatolima**  
*Somos familia*

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
COMFATOLIMA NIT. 800.211.025-1



COR

