



*“No es la discapacidad lo que hace difícil la vida,
sino las barreras que pone la sociedad”
-Julio Espinola*

Accesibilidad en Comfenalco Valle

Equipo Servicio al Cliente - Agosto 2020

Contenido

1. Caracterización de nuestra población con discapacidad
2. Herramientas para la atención de personas con discapacidad: Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad
3. Accesibilidad en nuestro portal web
4. Accesibilidad en nuestras actividades y programas virtuales
5. Accesibilidad de las personas al medio físico: Manual de señalética en Comfenalco Valle
6. Adecuaciones en nuestras instalaciones

¿Quiénes somos?

En 1957 nacimos como Caja de Compensación Familiar, con el propósito de administrar los recursos del Sistema de Subsidio Familiar, creado para aliviar la carga económica de las familias de los trabajadores de la región.

Empresas afiliadas
12.716

Personas Afiliadas
589.320

Regional	Total	%
Cali	412.816	70,0%
Buenaventura	52.870	9,0%
Palmira	51.274	8,7%
Buga	34.517	5,9%
Tuluá	19.136	3,2%
Cartago	18.707	3,2%



Subsidios



Educación



Recreación
y turismo



Cultura



Vivienda



Crédito y más



Convenios



Agencia de
empleo

Caracterización de nuestros afiliados

En Comfenalco Valle tenemos 1.512 afiliados que presentan alguna discapacidad, el 62% de ellos tienen discapacidad mental, el 32% física y el 7% sensorial.

Municipio	Afiliados	% Part.
CALI - VALLE	860	57%
PALMIRA - VALLE	140	9%
BUENAVENTURA - VALLE	99	7%
CARTAGO - VALLE	53	4%
BUGA - VALLE	43	3%
JAMUNDI - VALLE	40	3%
TULUA - VALLE	36	2%
EL CERRITO - VALLE	35	2%
CANDELARIA - VALLE	34	2%
GUACARI - VALLE	25	2%
PRADERA - VALLE	20	1%
YUMBO - VALLE	18	1%
FLORIDA - VALLE	9	1%
GINEBRA - VALLE	8	1%
ZARZAL - VALLE	8	1%



Rango de Edad	Afiliados	% Part.
0 a 4	52	3%
De 5 a 9	126	8%
De 10 a 14	216	14%
De 15 a 17	153	10%
De 18 a 24	359	24%
De 25 a 29	207	14%
De 30 a 34	101	7%
De 35 a 39	101	7%
De 40 a 44	29	2%
De 45 a 49	18	1%
De 50 a 60	48	3%
Más de 60 años	102	7%
Total afiliados	1512	

Discapacidad	Cantidad	% Part.
FISICA	482	32%
MENTAL	930	62%
SENSORIAL	100	7%
Total afiliados	1512	



Manual de atención al usuario con Discapacidad

Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

Los usuarios de Comfenalco Valle delagente son muy heterogéneos; son diversos respecto a la edad, nivel socioeconómico o educativo, a sus intereses, género, etc. En esa diversidad debemos tener claro también que cualquiera de nuestros usuarios puede presentar algún tipo de discapacidad temporal o permanente y es nuestro deber ofrecerle, un servicio completo, con calidad y respeto.

Existen diversas categorías de discapacidad entre las que se encuentran:



- Discapacidad Física o motora
- Discapacidad sensorial: Auditiva, visual, sordoceguera
- Discapacidad cognitiva
- Discapacidad mental
- Discapacidad voz y habla
- Discapacidad múltiple

Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

¿Cómo atender apropiadamente a nuestros usuarios con discapacidad?

- **Identificar** al usuario con discapacidad y si requiere apoyo para desplazarse y/o para comunicarse.
- **Saludarlo** amablemente de acuerdo con el protocolo establecido de Servicio al Cliente. Es importante hacer el debido reconocimiento como persona al usuario con discapacidad dirigiéndose a él y no solo a su acompañante.
- En caso de que el requerimiento del usuario con discapacidad no sea de su competencia, se **direcciona** y acompaña hasta donde se encuentre la persona de seguridad o el punto de atención más cercano, donde le puedan dar trámite a su requerimiento.
- Para el caso de personas con discapacidad visual, éstas suelen preferir que alguien los **acompañe**; entonces ofrezco mi hombro o codo para guiarle, caminando un paso adelante.
- Las personas con otro tipo de discapacidad como la auditiva, la sordoceguera o la cognitiva, pueden tener dificultades de **orientación**. Si los elementos de señalización no son suficientes, es preferible acompañarlos hasta el punto de atención.
- En el caso de las personas que usan ayudas mecánicas (como sillas de ruedas, caminadores, muletas, etc.), es importante recibir primero de su parte indicaciones respecto a la forma adecuada de **apoyarle**.
- Al llegar al punto de atención requerido por el usuario, se le debe guiar en el uso del turno.
- **Informo** a los colaboradores a cargo del servicio, sobre su presencia, para que estén atentos a prestarle una atención oportuna y adecuada, indicando las particularidades en el trato, movilización y demás a las que haya lugar.



Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

Tener en cuenta en la atención de **todos los usuarios con discapacidad:**

- Se debe tener conciencia de que un usuario (a) con discapacidad es ante todo una persona y se le debe **dar el reconocimiento** como tal manteniendo contacto visual y dirigiéndose a él y no solo a su acompañante.
- A un usuario en condición de discapacidad **nunca se le debe hacer sentir** que le genera estrés, lástima o incomodidad.
- Identifique qué tipo de discapacidad tiene y **adecúese a sus necesidades** específicas haciendo uso de las diversas herramientas físicas, informáticas, etc.
- En lo posible **resuelva el requerimiento** del usuario en la primera cita; solo si es necesario, programe una nueva cita para poder dar trámite a su requerimiento. Cada servicio debe definir en qué casos es necesario programar una nueva cita.



Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

Tener en cuenta en la atención de los usuarios con discapacidad Auditiva:

- Averigüe **cuál es el mejor canal** para comunicarse: lectura de labios, español escrito, o lengua de señas.
- Si el usuario lee los labios, debe **hablarle de manera pausada** y con la mejor dicción posible.
- Si usa lengua de señas, puede apoyarse con **gestos, señalando objetos o haciendo dibujos**. Algunos servicios cuentan con un espacio físico exclusivo con computador, software y herramientas donde se brinda atención al público con discapacidad auditiva, llamado Punto de Relevó, en el cual se encuentran disponibles intérpretes de lenguaje de señas; en caso de no contar con un Punto de Relevó, puede utilizar el servicio de interpretación de lenguaje de señas gratuito por internet llamado servicio de interpretación en línea SIEL- Centro de relevó.
- Si la persona es sordociega, se requiere de preferencia apoyo de un guía intérprete de lenguaje de señas táctil, el cual deberá ser solicitado previamente.



Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

Tener en cuenta en la atención de **los usuarios con discapacidad Física:**

- Evitar desplazamientos por trayectos que presenten barreras físicas.
- Si usa de silla de ruedas y usted está de pie, busque la **manera de estar a su altura**.
- **Camine a su ritmo** si tiene dificultad para movilizarse.
- No aleje las muletas o bastones del **alcance de las manos** del usuario.
- Si tiene dificultad de agarre, **pregúntele si requiere apoyo** para escribir, recibir documentos u objetos.



Tener en cuenta en la atención de **los usuarios con discapacidad Visual:**

- Si debe acompañarle a algún lugar, **camine un paso adelante** y le permito agarrar mi codo u hombro.
- Si debe guiarlo verbalmente, las indicaciones tienen que ser con **palabras concretas**: puede ser en metros, en cantidad aproximada de pasos o con palabras como derecha, izquierda, hacia delante, etc.
- Si el usuario forma parte de un grupo, o si participa de una reunión o capacitación, debe **mantenerlo informado** sobre lo que pasa en el sitio.
- De ser necesario, ofrézcale ayuda para **leerle documentos** o llenar formatos.



Manual de atención y servicio al usuario con discapacidad

Tener en cuenta en la atención de **los usuarios con discapacidad Cognitiva:**

- Debido a que estas personas tienen ritmos y modos diferentes de comprender la información, **tenga disposición** para intentar varias estrategias hasta que esté seguro de que el usuario entendió al menos lo mínimo necesario para sentirse bien atendido.
- Puede **apoyarse en material** escrito con textos sencillos y gráficos..

Tener en cuenta en la atención de **los usuarios con discapacidad Psicosocial:**

- Algunas personas realizan movimientos aleatorios, o parecen somnolientos debido a la medicación; es importante no dejar que éstos desvíen su servicio; **evite hacer comentarios** sobre esto.
- Una persona con esta discapacidad no siempre está en estado de crisis, por tanto, **evite alterarse** o evidenciar nervios.
- Si percibe que se acerca una crisis, **pregunte de manera cordial** cómo puede ayudarle.
- **Refuerce el servicio** con información escrita.





Accesibilidad en nuestro portal web

Accesibilidad en nuestro portal web

- Trabajamos constantemente para que la información disponible en la página web se encuentre en un **lenguaje sencillo**, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente **actualizada**.
- **Evitamos el uso de tecnicismos** y siglas sin su respectiva definición.
- Incluimos **video tutoriales** explicando cómo acceder a servicios y beneficios de la caja de compensación y que son de interés de todos nuestros afiliados, algunos de usamos subtítulos o generador de caracteres.
- Hemos habilitado **opciones de contacto virtual**: contamos con nuestro asesor virtual Diligente, cuentas en redes sociales y correo electrónico de servicio al cliente.
- Uso de **símbolos gráficos** que guíen visualmente en el contenido de cada opción del menú principal



Accesibilidad en nuestro portal web

Videos con traducción en lenguaje de señas

10
EN EL CAMPO
"TRAYECTORIA
POR EMPRESA"
si no es claro,
no lo diligencie.

The image shows a screenshot of a form titled "V. TRAYECTORIA POR EMPRESAS" (Trajectory by Companies). The form is divided into several sections, including "NIVEL DE LA EDUCACION" (Level of Education) and "INDUSTRIA" (Industry). A sign language interpreter is visible in the bottom left corner of the screenshot. The text "EN EL CAMPO 'TRAYECTORIA POR EMPRESA' si no es claro, no lo diligencie." is overlaid on the right side of the image.

https://www.youtube.com/watch?time_continue=76&v=QdhpFD01Erc&feature=emb_logo

environmental conservation
and community prosperity.

The image shows a video frame with a man in a blue shirt signing in front of a swimming pool. The text "environmental conservation and community prosperity." is overlaid on the bottom of the frame.

https://www.youtube.com/watch?time_continue=76&v=QdhpFD01Erc&feature=emb_logo

Accesibilidad en nuestro portal web

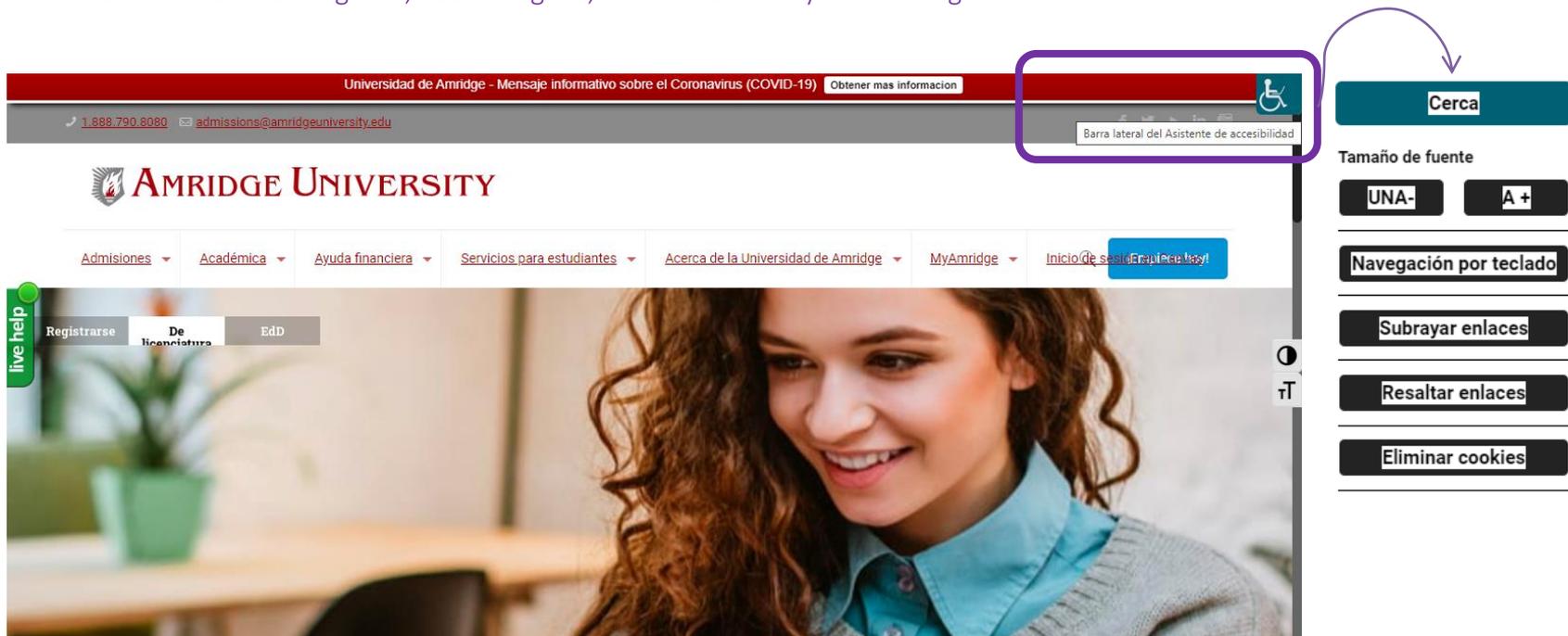
Videos gráficos e ilustrativos

Los videos que realizamos en *Powtoons* son gráficos e ilustrativos, por su naturaleza informativa y visual tienen en generador de caracteres con títulos y palabras claves que permiten la lectura del video. Esta es una manera de llegar a población con discapacidad auditiva. Hemos realizado 29 videos animados con subtítulos, los cuales pueden encontrar en nuestro canal de Youtube.



Accesibilidad en nuestro portal web

En el 2021 se lanzará el nuevo portal corporativo, que contará con la herramienta de inclusión WP Accessibility Helper, que tiene las siguientes funcionalidades: **Navegación mediante teclado**, **Tema oscuro**, **Imágenes en escala de grises**, **Habilitar la inversión de colores e imágenes**, **Fuente legible**, **Iluminar enlaces** y **“link” a tag**.



Ejemplo de portal que cuenta con esta herramienta

+ + Agenda + +
+ + #DelagenteEnCasa + +

Accesibilidad nuestras actividades virtuales

Agenda #DelagenteEnCasa

En esta cuarentena, Comfenalco Valle delagente se reinventó. Por eso, y pensando en nuestros afiliados y no afiliados, seguimos prestando nuestros servicios de Educación, Recreación y Cultura a través de nuestra Agenda virtual #delagenteEnCasa.

Nuestro contenido virtual cuenta con **closed caption**, que permite a las personas con discapacidad auditiva comprender lo que se dice y disfrutar de la programación virtual.





Accesibilidad de las personas al medio físico: Manual de señalética en Comfenalco Valle

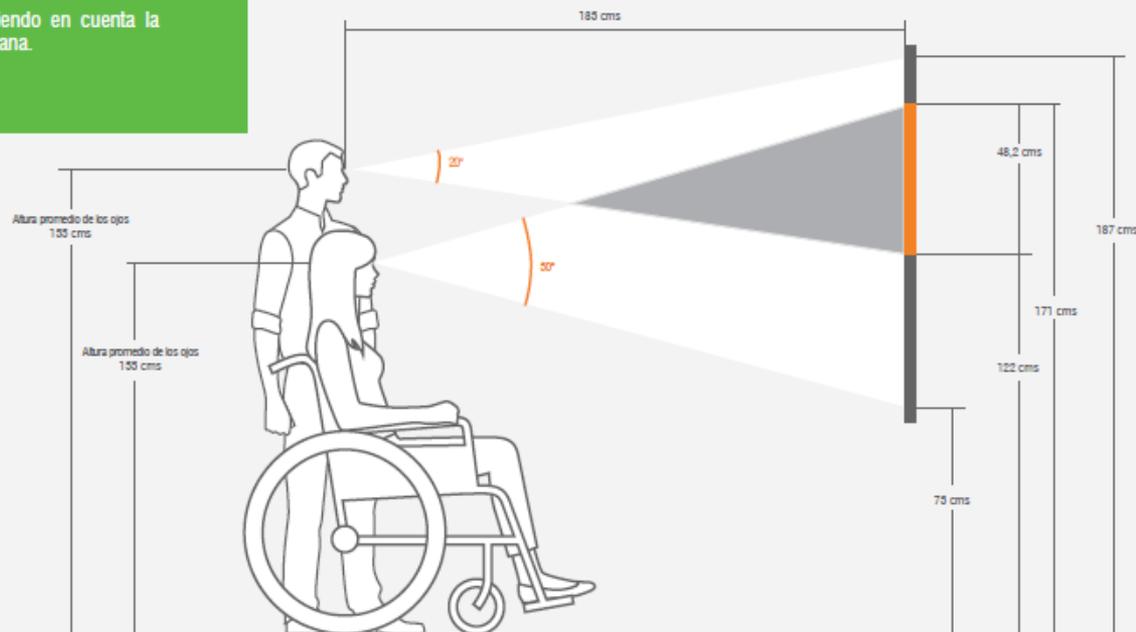
Manual de señalética en Comfenalco Valle

Este Manual se aborda desde el convencimiento de que la señalética está al servicio de la orientación de las personas, además de ser un instrumento idóneo para establecer un sentimiento de acogida personalizado vinculado a Comfenalco Valle delagente. Se realiza con base a la **Norma Técnica Colombiana NTC 6047**

El campo de visual es la medida a la cual las señales se leen de manera adecuada por los usuarios.

Estas medidas se han establecido teniendo en cuenta la altura promedio de una persona Colombiana.

Campo visual



Manual de señalética en Comfenalco Valle

Tipos de señales

En Comfenalco Valle delagente podemos encontrar los siguientes tipos de señales:

- **Señales de Orientación:** Son aquellas señales que nos muestran esquemas, planos, modelos, entre otros.
- **Señales Direccionales:** Son las señales que nos sirven como guías de itinerario del punto A al B.
- **Señales Funcionales:** Son las señales que nos dan información explicativa de las condiciones del lugar, por ejemplo: Piso húmedo.
- **Señales de Seguridad:** Son aquellas señales que nos indican lugares que pueden tener riesgos diferentes para los usuarios, por ejemplo: Alta Temperatura.
- **Señales Braille:** Son aquellas señales dirigidas a personas con discapacidades visuales, se caracterizan por ser muy táctiles.
- **Señales Especiales:** Son Señales que se salen de los formatos establecidos en este manual bien sea por diferentes necesidades, por ejemplo: Tropezones informativos, señalética con información densa.

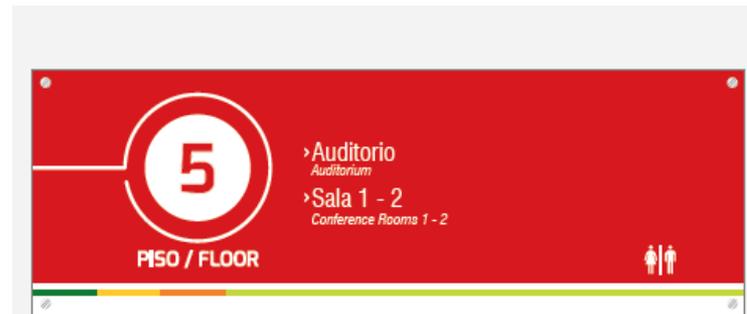


Manual de señalética en Comfenalco Valle

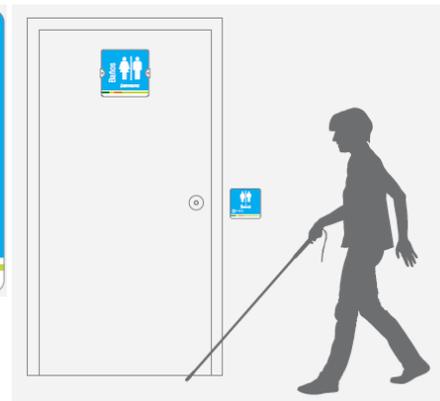
Instalaciones Flotantes



Instalaciones sobre superficies existentes



Señales en braille





Accesibilidad de las personas al medio físico: Adecuaciones en nuestras instalaciones

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Diagnóstico de Accesibilidad

En el año 2017 se realizó estudio de accesibilidad, para la Sede Administrativa de Cali y los Centros Recreacionales. Como resultado de este estudio se registraron 509 recomendaciones, de las cuales 485 corresponden a los Centros Recreacionales y 24 a la Sede Administrativa de Cali.

Barreras y facilitadores

En el estudio se evaluaron diversos espacios, clasificando las novedades encontradas en barreras y facilitadores. Las barreras hacen referencia a factores que impiden la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad.

Las barreras y facilitadores se clasificaron en: físicas, auditivas, visuales y cognitivas.



Adecuaciones en nuestras instalaciones

¿Qué se identificó?

Para los Centros Recreacionales, se identificaron 814 barreras, en su mayoría relacionadas con las edificaciones, los senderos peatonales y la señalización de los Centros Recreacionales. Se identifica que se debe mejorar la accesibilidad para las personas en condición de discapacidad física y visual. Por otra parte, como puntos favorables, se registran 173 facilitadores para los Centros Recreacionales.

Para la Sede Administrativa Cali, se identificaron 42 barreras y 22 facilitadores de accesibilidad. En cuanto a las barreras, el espacio más crítico es el hall central, para que se identifican 11 barreras y los espacios de atención al público con 9 barreras. En su mayoría, las barreras son físicas y visuales, lo que impacta el acceso a las personas con este tipo de discapacidad.



Plan de trabajo

2017: Se socializa el resultado del diagnóstico, desde SAC se entrega estudio a logística, Salud ocupacional y Mercadeo (Señalética), para trabajar paulatinamente en las recomendaciones

2018: Los servicios contemplan en los ejercicios presupuestales los recursos relacionados con la implementación de las mejoras

2020: Desde SAC se realiza seguimiento a las acciones implementadas por los servicios que faciliten la atención a nuestros usuarios con discapacidad.

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...



- Adecuación de las instalaciones, espacios o en la infraestructura física, para la atención de personas en situación de discapacidad.
- Módulos prioritarios para la atención de niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Prioridad en la atención de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.
- Baños con adaptaciones para el uso de ciudadanos en situación de discapacidad física.
- Espacios con señalización en sistema braille.
- Módulos y espacios con dimensiones adecuadas para la atención de ciudadanos de talla baja o en sillas de ruedas.
- Demarcaciones de espacios.

Áreas articuladoras...

Logística: Cambios y adecuaciones en Infraestructura

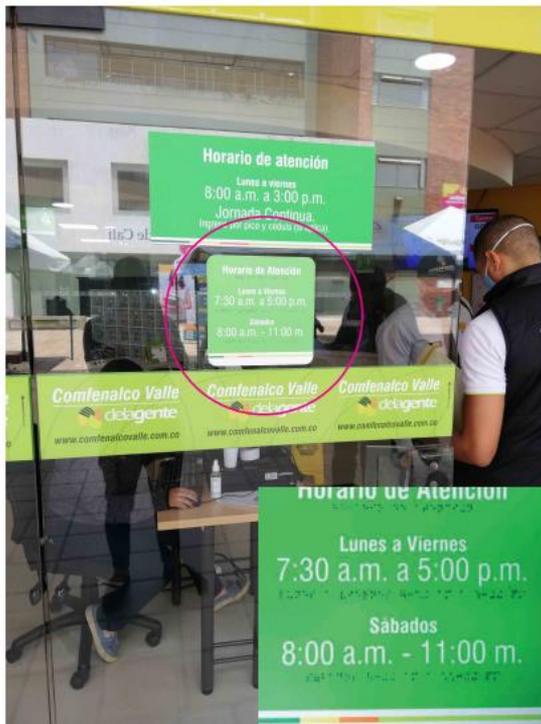
Asuntos Corporativos: Cambios y actualización en Señalética

Seguridad y Salud en el trabajo: Demarcaciones, señalización preventiva, espacios seguros

Servicio al cliente: Articulador de las gestiones realizadas por los servicios ante los entes de control

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...



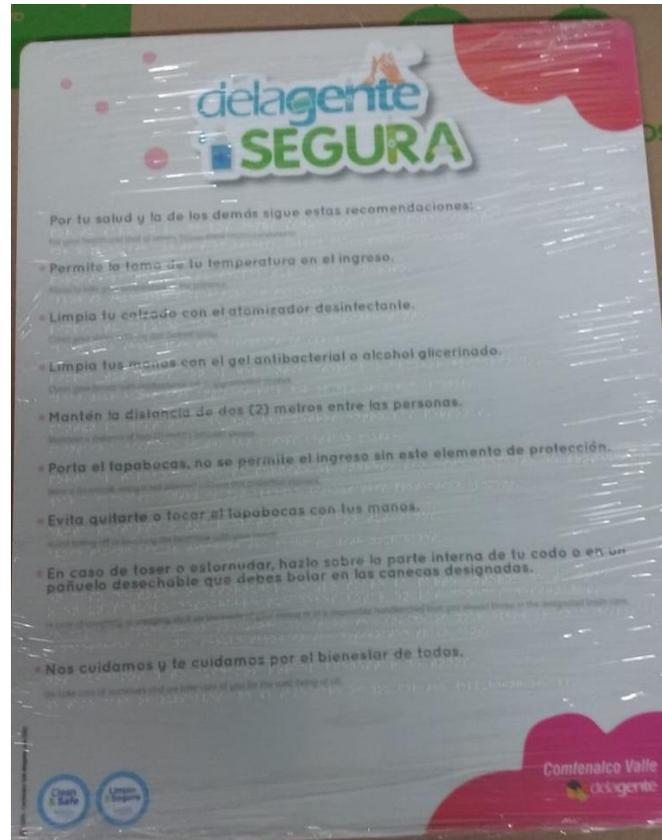
Aviso 25x25 braille horario



Aviso 25x8 hale/empuje

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...



Folleto Braille con protocolos de Bioseguridad, distribuidos en todas las sedes administrativas

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...



Ventanilla dotada por:

- Señalización, pantalla de computo adicional, que permite que el asesor de las TIC se comunique en tiempo real con nuestro cliente y diadema de comunicación, con la cual nuestro auxiliar se comunica con el asesor de las TIC.

Uniendo Mundos
Conectando Ideas

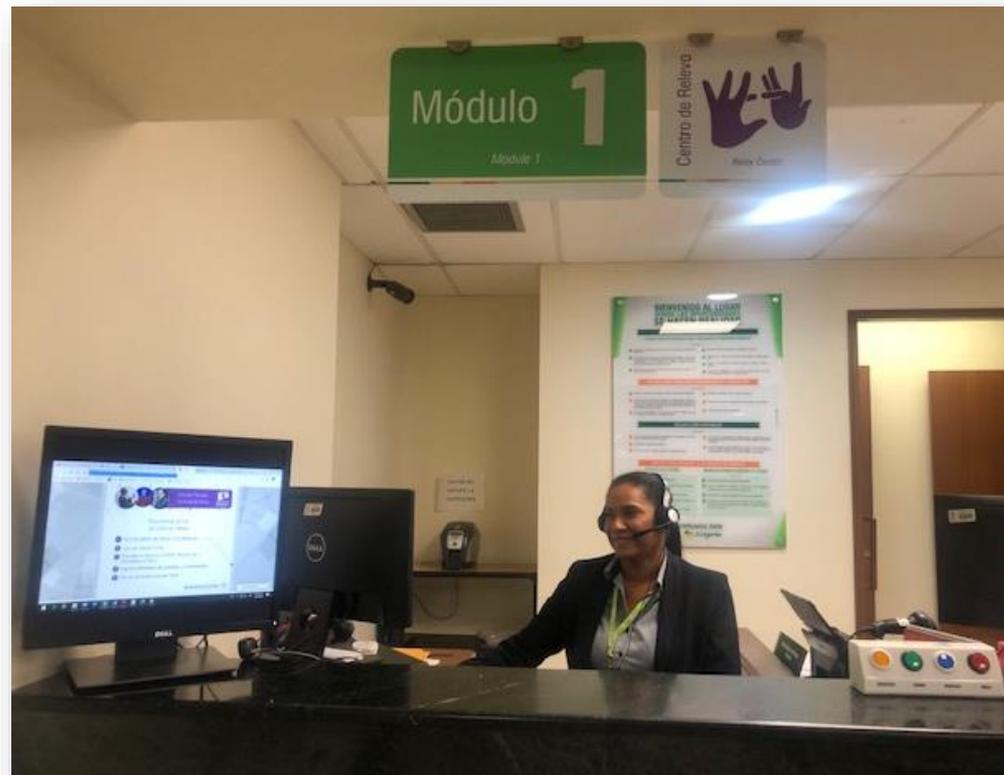
CENTRO DE RELEVO

Para ingresar al chat de Centro de Relevo

1. Ve a la parte de abajo a la derecha
2. Clic en Iniciar Chat
3. Escoge el servicio (PQRS, Relevo de llamadas o SIEL)
4. Ingresa Nombre de usuario y Contraseña
5. Clic en el botón Iniciar Chat

GOBIERNO DE COLOMBIA

Powered by *Acu@Doble*



Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

41

Colaboradores serán capacitados en lenguaje de señas. Inicia en agosto 2020 el grupo 1

Regional	Grupo 1 2020	Grupo 2 2021	Total
Buenaventura	3	1	4
Buga	1	4	5
Caicedonia	1		1
Cali	8	11	19
Cartago	2	1	3
Palmira	2	2	4
Roldanillo	1		1
Sevilla	1		1
Tulua	1	2	3
Total general	20	21	41

Cara al cliente

Sedes regionales
Personal de Logística
Recreación
Registro y aportes
Servicio al cliente

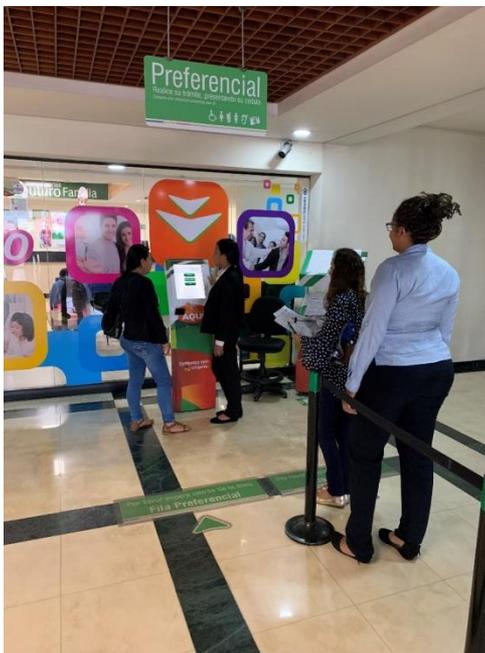
Dictado por:



Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Asignación de turnos automatizado.
- Señalética incluyente .
- Priorización de filas
- Orientador permanente.



Oficina Registro y Aportes Cali

Sala de espera con Puerta de apertura automática con sensores de fácil acceso. Dotada con 60 sillas. Sillas azules priorizadas para adultos mayores. 7 módulos de atención presencial.



Oficina Registro y Aportes Cali

Llamado de turno en pantalla para las personas con capacidad auditiva reducida. Llamado por voz para las personas con discapacidad visual.



Oficina Registro y Aportes Cali

Adecuaciones en nuestras instalaciones

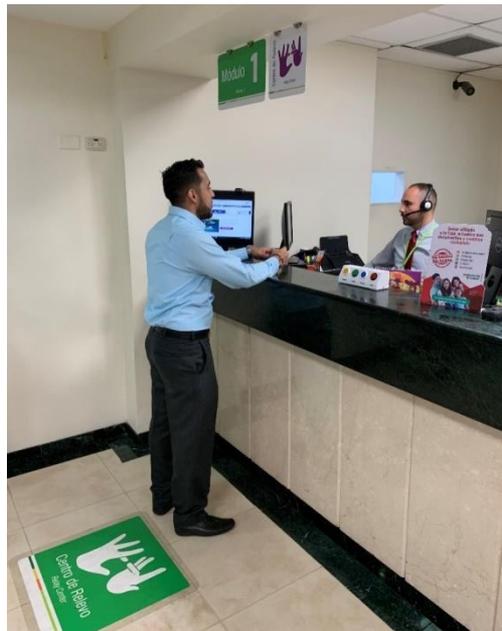
Así estamos cambiando...

- Mesón para diligenciamiento de formularios y/o documentos
- Mesón para personas de talla baja o en silla de ruedas.
- Señalética incluyente.



Oficina Registro y Aportes Cali

Modulo 1 Preferencial. Dotación de pantalla, cámara, micrófono y Audífonos para interpretación entre la persona con capacidad auditiva reducida, auxiliar administrativo y el funcionario del Centro de Relevo del Ministerio de las Tic.



Oficina Registro y Aportes Cali

Sala de espera con asignación de turnos manuales. Priorización de atención (para población vulnerable). Dotada de 16 sillas. Espacios de fácil acceso y tránsito.



Sede Administrativa Buenaventura

Adecuaciones en nuestras instalaciones

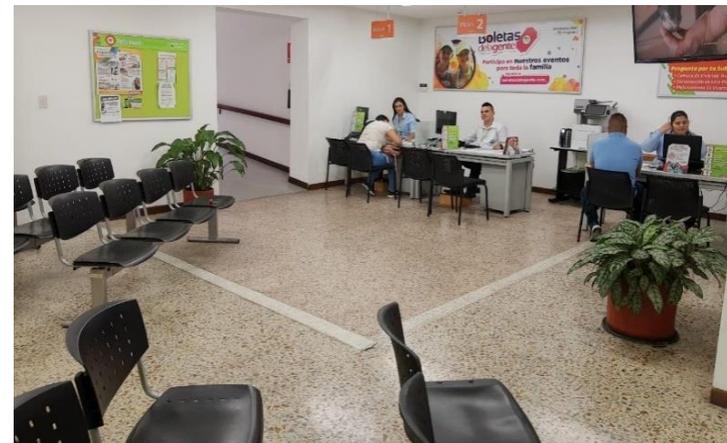
Así estamos cambiando...

- Asignación de turnos manuales.
- Priorización de atención (para población vulnerable).
- Dotada de 12 sillas compartidas para Subsidio al Desempleo, Vivienda y Registro y Aportes.
- Espacios de fácil acceso y tránsito.

- Atención por orden de llegada.
- Priorización de atención (para población vulnerable).
- Dotada de 16 sillas compartidas para Subsidio al Desempleo, Vivienda y Registro y Aportes.
- Espacios de fácil acceso y tránsito.



Sede Administrativa Palmira



Sede Administrativa Buga

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Atención por orden de llegada.
- Priorización de atención (para población vulnerable).
- Dotada de 12 sillas compartidas para Subsidio al Desempleo, Vivienda, Educación, Comercial y Registro y Aportes.
- Espacios de fácil acceso y tránsito.

- Asignación de turnos manuales.
- Priorización de atención (para población vulnerable).
- Dotada de 12 sillas compartidas para Subsidio al Desempleo, Vivienda, Comercial y Registro y Aportes.
- Espacios de fácil acceso y tránsito.



Sede Administrativa Tuluá



Sede Administrativa Cartago

Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Demarcación del andén y cambios de nivel, se realiza mantenimiento a pintura reflectiva y cintas antideslizantes.
- Se mejoró la iluminación de la recepción.
- Considerando la zona de acceso con Kiosco, zona verde y baños se acondiciona rampa en sector de la recepción.
- Se realizó plano de evacuación y señalización corporativa uniforme.
- Se abrieron caminos verdes de acceso.



Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Demarcación de líneas de precaución en pisos y corredores de piscina, mantenimiento de señales preventivas, además se realiza pintura de la reja desagüe para que sea mas visible para el peatón



Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Actualización señalización preventiva en Centro Recreacional Comfamar, actualización aviso de Reglamento interno de trabajo y remodelación y adecuación de recepción del Centro.



Adecuaciones en nuestras instalaciones

Así estamos cambiando...

- Pintura general de alta resistencia de la piscina de niños con colores visibles.
- Se realiza recuperación de espacio en zona verde, se hace fundición y pavimentación del área y se acondiciona con 2 carpas 6 x 6.
- Se realiza una mejor adecuación de las duchas (ampliación) y señalización, para el ingreso de los usuarios con movilidad reducida.
- Mantenimiento a la demarcación y señalización.



*“Incluir no es dejar pasar, es dar la
BIENVENIDA”*

-Eduardo Massa



¡Muchas gracias!

Equipo Servicio al Cliente