

ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL

2021 - 2023



Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. ANTECEDENTES	2
2. CONCEPTOS BÁSICOS	5
3. MARCO NORMATIVO	15
4. OBJETIVOS	18
4.1 ALCANCE DE LA ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA CVC	18
4.2 OBJETIVO GENERAL	18
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
5. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL	19
5.1. LINEAMIENTOS HACIA EL ENFOQUE DIFERENCIAL	19
5.2. INDICACIONES PARA LA ATENCION PREFERENCIAL	22
6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN	25
7. BIBLIOGRAFIA	34



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, CVC, como máxima autoridad ambiental en el departamento y de acuerdo al marco de competencias, formula la presente Estrategia de Enfoque Diferencial, a través de la cual consolida un trabajo colectivo que viene desarrollando desde el 2016, año en el cual adoptó y formuló la política de enfoque diferencial 2016-2019.

Desde dicho cuatrenio, se han venido identificando las características que comparten personas con ciertas situaciones especiales que pueden ampliar las brechas para lograr la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Esta priorización tiene el fin de potenciar las acciones diferenciales que se deben adoptar con miras a materializar el goce efectivo de los derechos de los sujetos de especial protección constitucional, en respuesta al principio de justicia y equidad consagrado en nuestra Constitución Política.

En este sentido, se logró además reconocer la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el disfrute efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

En el marco de los compromisos adquiridos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2021, en el Componente 4 (Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano), la Secretaría General, la Dirección de Planeación, la Dirección Administrativa y del Talento Humano y la Dirección de Gestión Ambiental tienen el compromiso de formular, divulgar y socializar la Estrategia de Enfoque Diferencial. El presente documento se constituye en dicha hoja de ruta, que orientará a los servidores públicos y colaboradores de la Corporación a mantener y reforzar las acciones que permitan garantizar el acceso material a los derechos de los sujetos de especial protección constitucional, siempre dentro de nuestra misión y visión.

1. ANTECEDENTES

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca adoptó la Política de Enfoque Diferencial 2016-2019, mediante la cual se establecieron compromisos institucionales a corto, mediano y largo plazo. Tal y como se evidencia en el Informe de la Cuenta Anual consolidada año 2019, se desarrollaron actividades como:

Comprometidos con la vida

- Adecuación de los puntos presenciales de servicio al ciudadano para atención de población en situación de discapacidad, en la Direcciones Ambientales Regionales y en el Edificio Central.
- Caracterización de la ciudadanos, organizaciones y grupos de interés, tales como: Consejos comunitarios de comunidades negras en 6 municipios del Valle del Cauca.
- Desarrollo de actividades de la estrategia de participación ciudadana destinadas a involucrar a la ciudadanía en la gestión institucional realizadas durante la vigencia.
- Implementación, con base las Estrategias de la Política Nacional de Educación Ambiental y en el documento Política y Plan Corporativo de Educación Ambiental y Participación Ciudadana, de estrategias corporativas de educación ambiental, promoción y fortalecimiento organizativo de actores sociales y el fortalecimiento de los espacios de participación.
- Realización de actividades para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta, concertación y toma de decisiones con actores sociales en 12 cuencas, para generar cambios de comportamiento que permitan restauración de ecosistemas.
- Conformación de comités gestores que apoyan la planificación y adelantan gestión a nivel local, como los conformados en el marco de la gobernanza por el agua.
- Análisis de encuestas de satisfacción de los ciudadanos que permitan medir el grado de satisfacción ante los servicios que se han prestado, lo cual se refleja en informes semestrales y en la adopción de medidas para atender las sugerencias y recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo de los servicios a cargo.
- Ejecución de programas y/o servicios institucionales organizados por la entidad, administrados y ejecutados por la comunidad, Proyectos Ciudadanos de Educación Ambiental (PROCEDA), Fortalecimiento de los Comités interinstitucionales de Educación Ambiental (CIDEA) e implementación de proyectos de Planes Municipales de Educación Ambiental.

- Implementación de iniciativas de Producción más Limpia con enfoque de género, implementación de estrategias corporativas de educación ambiental, proyecto Guardabosques para la conservación y manejo sostenible de los recursos naturales.
- Análisis de la percepción de ciudadanos, usuarios o grupo de interés; se cuenta con una profesional en la Secretaría General que se encarga de analizar las encuestas de satisfacción de los ciudadanos para generar los informes semestrales con respuestas a sugerencias y recomendaciones, a fin de generar cambios en beneficio de los usuarios.
- En el marco del Plan de Gestión Ambiental Regional 2015-2036, en lo referente al instrumento de planificación y activación de los mecanismos de participación ciudadana, se realizaron 20 talleres que tuvieron la participación de cerca de 445 actores sociales.
- Realización, en 2019, de la audiencia pública para evaluación de la ejecución del plan de acción 2016-2019, en la que participaron 250 personas.
- Por norma legal, implementación de mecanismos de participación ciudadana: Consultas previas, audiencias públicas ambientales y mecanismos del artículo 103 de la Constitución Política; se convocaron a comunidades indígenas y comunidades negras para la formulación del POMCA río Timba; subzona hidrográfica Arroyohondo-Yumbo-Mulaló-Vijes-Yotoco-Mediacaño y Piedras; Subzona hidrográfica Guachal; consulta previa con comunidades negras e indígenas para formulación del Plan de Gestión y Ordenación Forestal, y conformación de 4 consejos de cuenca.
- Ajustes locativos en las Direcciones Ambientales Regionales y en la sede principal para la atención de ciudadanos de baja estatura.
- Acondicionamiento, en las instalaciones de cada sede, de un baño especial para las personas que se movilizan en sillas de ruedas, así como también la construcción de rampas para su ingreso.
- Adquisición e instalación de un equipo de cómputo especial en la sede principal de la Corporación, para el acceso a los trámites ambientales que requieran los ciudadanos que tengan limitaciones visuales y se capacitó a los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano de dicha sede para servir de guía a los usuarios que así lo requieran.

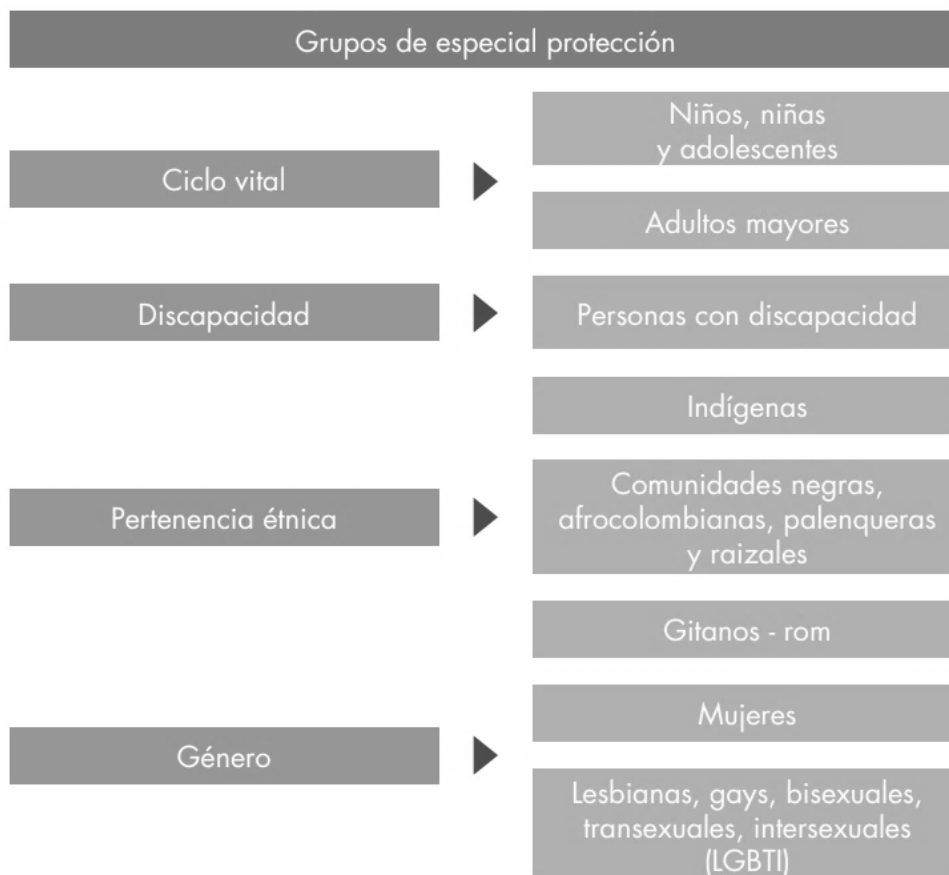
- Adaptación de la página web de la CVC con una mejora que permite disminuir o aumentar el tamaño de la fuente (letra), de acuerdo con las necesidades visuales del ciudadano. Igualmente, se ajustó el color del fondo de la pantalla.
- Formulación del Protocolo de Atención al Ciudadano en el que se determinan, entre otros, los canales de atención para los grupos poblacionales en los cuales se centra el enfoque diferencial.

2. CONCEPTOS BÁSICOS

Para el Ministerio del Interior, el enfoque diferencial *“es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. En este sentido y atendiendo lo contemplado en la Constitución (artículo 13), el Estado debe promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptar medidas en favor de grupos que históricamente han sido discriminados, excluidos o marginados. El Estado debe proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”*¹. En este sentido, se considerarán sujetos del enfoque diferencial los siguientes grupos poblacionales y se explicará la aplicación de este concepto en cada uno:

¹ *El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado*. Ministerio del Interior de la República de Colombia. Recuperado de https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL



Fuente: *El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado*. Ministerio del Interior de la República de Colombia. Recuperado de https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO: Para el Ministerio del Trabajo, es: *“el derecho fundamental a la diversidad e identidad étnica y cultural, propio de estas comunidades. De acuerdo con la Sentencia T – 010 de 2.015, con este enfoque se deben tener en cuenta las particularidades especiales que caracterizan a determinados grupos étnicos y el multiculturalismo. Es por ello, que se debe brindar una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad, que en el caso de comunidades étnicas, lo son las comunidades indígenas, afrodescendientes, negras, palenqueras, raizales y Rom.”*²

² *El ABC de enfoque diferencial*. Ministerio del Trabajo de la República de Colombia. Recuperado de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/479441/CARTILLA+ENFOQUE+DIFERENCIAL.pdf/84503f8e-3a4b-729e-39c6-78b301360712>

¿Cuáles grupos étnicos son reconocidos en Colombia?

- **Afrocolombianos.** Concepto de carácter eminentemente político empleado desde hace algunas décadas por los líderes de la comunidad negra, con el fin de reivindicar o destacar su ancestría africana. En los últimos años, el uso de este etnónimo se ha generalizado al punto que se hace de manera indiscriminada con la palabra negro, de acuerdo con el nivel de conciencia o la ubicación política o concepción histórica de quien apela a ella. A su vez, se ha erigido como una categoría integradora de las distintas expresiones étnicas de la afrodescendencia colombiana.
- **Comunidades negras.** De acuerdo con la Ley 70 de 1993, es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que posee una cultura propia, comparte una historia y tiene sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, que revela y conserva conciencia de identidad que lo distingue de otros grupos étnicos.
- **Palenqueros.** La comunidad negra del Palenque de San Basilio, en el municipio de Mahates, Bolívar, se diferencia del resto de comunidades negras del país por contar con un dialecto propio, producto de la mezcla de lenguas africanas con el castellano.
- **Raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia.** Los raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia se diferencian de las comunidades negras del continente porque cuentan con un dialecto propio y con prácticas culturales y religiosas más cercanas a la cultura antillana, y a la influencia anglosajona en la región Caribe.
- **Pueblo Rrom o Gitano.** Los gitanos originarios de Europa y Asia, pero con una presencia histórica en el país, cuentan con una lengua propia, el romani. Se organizan en Kumpanias, y a pesar de su origen nómada, en la actualidad varias de las Kumpanias se han hecho visibles en los principales centros urbanos del país.
- **Pueblos indígenas.** Son aquellos grupos de ascendencia amerindia que mantienen vivas sus tradiciones lingüísticas y culturales, una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, así como una organización social y política propia.

Según la información contenida en el Plan de Acción 2020-2023 de la CVC, se tiene que la presencia de población y comunidades étnicas es representativa en el Valle del Cauca. La población negra y afrocolombiana es de 1.090.943 habitantes,

mientras que la indígena corresponde a 22.313 habitantes, la población raizal alcanza los 1.225 habitantes y hay presencia de población Rrom, con 717 personas.

La población indígena en el Valle del Cauca está representada en seis pueblos indígenas reconocidos en 27 resguardos, los cuales están conformados por 11.002 indígenas (ficha de caracterización territorial departamental, 2016), concentrados principalmente en zonas rurales de los municipios. Los pueblos indígenas con presencia en el departamento son Nasa o Paéz, Embera Chamí, Wounana, Esperaras, Siapidara, los Pastos, Misak, Yanacona, Inga y Quichua (Plan de Desarrollo del Valle del Cauca 2016 – 2019: “El Valle está en Vos”).

¿Cuáles son los derechos fundamentales de grupos étnicos?

Teniendo como fundamento el Convenio 169 de la OIT y la Constitución Política colombiana, los derechos fundamentales de los grupos étnicos son: el derecho a la identidad étnica y cultural, al territorio, a la autonomía, a la participación y al desarrollo propio. Estos derechos tienen alcance diferente según el grupo étnico de que se trate, pues la Constitución y su desarrollo normativo han delimitado el marco aplicable para cada población.³

ENFOQUE DIFERENCIAL DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

La discapacidad, es entendida como el resultado de la interacción entre alguna diversidad funcional que pueda tener una persona y las barreras que la sociedad en la que vive le genera y le excluye del ejercicio efectivo de sus derechos.⁴

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas señala: *“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.”*

¿Cuáles son los tipos de discapacidad?

³ Corte Constitucional. Sentencia T-025 de 2004

⁴ *El ABC del enfoque diferencial*. Superintendencia del Subsidio Familiar de la República de Colombia. Recuperado de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/479441/CARTILLA+ENFOQUE+DIFERENCIAL.pdf/84503f8e-3a4b-729e-39c6-78b301360712>

De acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas, frente a las personas con discapacidad existen, por lo menos, cinco tipos de discapacidad: física, sensorial, intelectual, mental y múltiple.

¿Cuáles son las barreras que enfrentan las personas en condición de discapacidad?

- **Físicas o arquitectónicas:** Son aquellos obstáculos materiales, tangibles, intangibles, construidos, que impiden, restringen o dificultan el acceso, permanencia, uso de espacios, objetos y servicios de carácter público o privado por parte de las personas con discapacidad. Ejemplos de ello son: escaleras, ausencia de rampas, ascensores, plataformas, pasamanos, puertas amplias, instalaciones sanitarias adecuadas, sitios especiales de parqueo, espacios de atención y de servicio prioritarios, entre muchos otros.
- **Comunicativas:** Se refieren a aquellos obstáculos que impiden o dificultan principalmente a las personas con discapacidad sensorial e intelectual, acceder de forma completa, en condiciones de igualdad y sin restricciones a la información y al proceso comunicativo en general, a través de cualquier medio o modo. Como ejemplos, están la ausencia de materiales en Braille, intérprete en lengua de señas colombianas y closet caption, entre otras.
- **Socioeconómicas:** Esta barrera surge como el resultado de dinámicas de exclusión históricas, como el acceso a oportunidades de rehabilitación integral, de educación inclusiva o de generación de ingresos.
- **Actitudinales:** Corresponden a las conductas, actitudes, ideas, palabras, frases, sentimientos, estigmas y prejuicios de las personas, con o sin discapacidad, cuyos efectos son los de excluir directamente o los de impedir u obstaculizar, por omisión, el acceso real y en condiciones de igualdad a los derechos, servicios y oportunidades sociales.

ENFOQUE DIFERENCIAL DE CICLO DE VIDA

Este enfoque parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades.

Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para

la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas.

Para el abordaje del ciclo de vida se presentan a continuación los conceptos básicos respecto al mismo:

- **Primera Infancia:** es la etapa del ciclo vital donde se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va entre los cero (0) a los cinco (5) años cumplidos.. Desde la primera infancia, los niños y las niñas son sujetos titulares de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política de Colombia y en el Código Nacional de Infancia y adolescencia. La atención en salud y nutrición, el esquema completo de vacunación, la protección contra los peligros físicos y la educación inicial son derechos impostergables para la primera infancia. Así mismo los niños y niñas tienen derecho a la identidad a través del registro civil garantizado durante el primer mes de vida (adaptado del Artículo 29 de la Ley 1098 de 2006, Código de Infancia y Adolescencia).
- **Infancia:** es la etapa de la vida que va desde los 6 hasta los 11 años. En esta etapa se sientan las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano, es decir, se reconoce y se configura el desarrollo del pensamiento crítico, creatividad, curiosidad, valores y actitudes éticas que permiten la autonomía y la libertad de los niños (adaptado del Código Nacional de Infancia y adolescencia Art 29 y la Política Nacional de Infancia y Adolescencia 2018-2030).
- **Adolescencia:** es una etapa de la vida que comprende la transición entre la infancia y la adultez, en la cual se consolidan aspectos físicos, mentales, emocionales y relacionales que permiten el desarrollo de capacidades y los aprendizajes necesarios para lograr la autonomía⁵. Durante esta etapa, toman relevancia aspectos como la educación sexual y la prevención del embarazo adolescente. Esta etapa está comprendida entre los 12 y 18 años, según lo establecido en el artículo 3º de la Ley 1098 de 2006, y entre los 12 y 17 años de acuerdo con otras disposiciones del Ministerio de Salud (Lineamientos para la Planeación del Desarrollo de la Infancia y la Adolescencia en el Municipio, 2007-2010⁶); esta última es la que se propone en esta guía. El Código de Infancia y adolescencia otorga a las personas

⁵ Citado de la página web del Ministerio de Salud, consultada el 10 de abril de 2020. (<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/adolescentes-y-jovenes.aspx>)

⁶ *Lineamiento para la implementación de la Atención Integral en Salud a la primera infancia, infancia y adolescencia. Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia.* Recuperdo de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Lineamiento-atencion-integral.pdf>

adolescentes un marco de derechos integral al igual que a los niños y niñas (adaptado de Ministerio de Salud y Ley 1098 de 2006).

- **Juventud:** en Colombia, esta es la etapa de la vida comprendida entre los 14 y 28 años. En esta etapa la persona se encuentra en proceso de —consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural que hace parte de una comunidad política y en ese sentido ejerce su ciudadanía (tomado de la Ley 1622 de 2013, Ley de Juventud). Adicionalmente, esta etapa puede dividirse, para fines de presentar categorías de rangos de edad excluyentes, en adolescencia hasta los 17 años y persona joven entre los 18 y 28 años.
- **Adulthood:** es una etapa de la vida caracterizada, en general, por el ejercicio de la libertad, la capacidad de agencia, la participación en el mercado laboral y las responsabilidades de cuidado a otras personas. El tipo de vinculación al mercado laboral tendrá consecuencias para el bienestar futuro. En general, esta etapa se encuentra comprendida entre los 29 y los 59 años. Teniendo en cuenta que es un rango etario extenso, en términos del adecuado abordaje de dimensiones físicas, sociales y económicas, esta etapa puede subdividirse en dos más (adaptado de la CEPAL y la Política Pública Distrital de y para la Adulthood⁷):
 - **Persona adulta joven:** de los 29 a los 44 años.
 - **Persona adulta madura:** de los 45 a los 59 años.
- **Adulto/a mayor o persona mayor:** es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años o más (artículo 3 de la Ley 1251 de 2008)⁸. Así como en otras etapas del ciclo de vida, esta etapa posee su propio conjunto de normas, roles, expectativas y estatus, establecidos socialmente⁹. La intención desde el punto de vista de enfoque diferencial debe propender por la eliminación de estereotipos y barreras para esta población, de manera que las personas mayores sean visibilizadas en cuanto a la particularidad de sus vivencias y necesidades físicas, sociales, económicas y emocionales, sin

⁷ *Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional*. Departamento Nacional de Planeación. República de Colombia. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-diferencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

⁸ Esta es la edad propuesta por Naciones Unidas para este grupo; sin embargo, dado el incremento de la esperanza de vida en muchas instancias se ha ido incrementando este límite, en algunos países a los 65; además también se han sugerido subdivisiones a su interior por planteamientos como la Vejes Activa; de ahí la conveniencia de captar en las fuentes originales la edad en años cumplidos, no en rangos

⁹ *Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina*. Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE) – División de Población de la CEPAL. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061_es.pdf

perjuicio de que continúen, de acuerdo con sus preferencias y necesidades, su desarrollo en materia de trabajo, capacitación, cuidado de sí mismos y de otras personas, requerimientos de apoyo y cuidado, libertad de agencia y bienestar en general. Cabe señalar que el límite de 60 años no es universal, también se ha optado por 65 años e incluso 70; y para fines analíticos se han optado diferentes divisiones a su interior. Se reconoce que es un concepto que evoluciona.

El enfoque diferencial de niñez parte del reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y no sólo como objetos de protección. Esto implica reconocer que tienen formas de expresión diferentes a las de los adultos, lo cual no significa que no comprendan la realidad. Tienen la capacidad de contribuir en su desarrollo personal, el de su familia y el de su comunidad, y los adultos no tienen potestad absoluta sobre ellos. Su interés debe ser puesto en primer lugar y prevalecer ante cualquier otro criterio. Es deber de la familia y de la sociedad reconocer a los niños, niñas y adolescentes como protagonistas de sus vidas y seres humanos capaces de generar transformaciones sociales, lo cual significa que tienen derecho a ser escuchados, sus opiniones deben ser tenidas en cuenta y que tienen derecho a conocer sus derechos y ejercerlos plenamente. Los derechos de niños, niñas y adolescentes son universales, imprescriptibles, interdependientes e inalienables, y su goce no está sujeto al cumplimiento de un deber u obligación; es deber de los adultos formar y guiar el ejercicio responsable de los mismos.

De conformidad con la sentencia T-252 de 2.017 los adultos mayores son un grupo vulnerable, por ello han sido catalogados como sujetos de especial protección constitucional en múltiples sentencias. Desde el punto de vista teórico esto puede obedecer a los tipos de opresión, maltrato o abandono que puede llegar a ser sometida la población mayor, dadas las condiciones físicas, económicas o sociológicas que la diferencian de los otros tipos de colectivos o sujetos.

En la misma sentencia Constitucional, se establece que el enfoque diferencial demarca la política pública nacional para un envejecimiento activo y saludable, que se encuentra en el marco de la Ley 1251 de 2.008, cuyo objeto es proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de acuerdo con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos en 1.948, Plan de Viena de 1.982, Derechos del hombre de 1.948, la Asamblea Mundial de Madrid, entre otros, que han sido suscritos por Colombia.

ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL Y DE GÉNERO

Como se encuentra desarrollado en la cartilla ABC del enfoque diferencial el Ministerio del Trabajo, para entender y aplicar el enfoque de género, es imprescindible conocer y entender conceptos como: sexo, género, identidad de género, orientación sexual y expresión de género.

De acuerdo con UNICEF, *“el sexo hace referencia a las características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen como varón o mujer a los seres humanos y el género es el conjunto de características sociales, culturales, políticas psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o de mujeres; son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos y culturales y a las especificidades que la sociedad atribuye a masculino y femenino.”*

Según los principios de Yogyakarta, la identidad de género: *“Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el ". modo de hablar y los modales”*

El enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género reconoce la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos en razón de sus orientaciones sexuales e identidades¹⁰.

ENFOQUE DIFERENCIAL FRENTE A MUJERES CABEZA DE FAMILIA

Las mujeres que tienen bajo su cargo, en forma permanente, la responsabilidad de hijos menores propios o ajenos y de otras personas incapacitadas para trabajar, y que dependan de ella tanto afectiva como económicamente, gozan de especial protección constitucional. La Constitución Política de 1991 dispuso en su artículo 43

¹⁰ *Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito*. Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C. Recuperado de <http://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/guia-de-politica-publica>

que “(...) *El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia (...)*”; amparo que se debe brindar aún si aquella no es madre de los demás miembros del núcleo familiar que dependen de ella, ya sean abuelos, padres, o hermanos.

En este sentido, el inciso segundo del artículo 2º de La ley 82 de 1993, *Por la cual se expiden normas para apoyar de manera especial a la mujer cabeza de familia*, modificado por el artículo 1º de la Ley 1232 de 2008, establece que “(...) *es Mujer Cabeza de familia, quien (...) ejerce la jefatura del hogar y tiene bajo su cargo, afectiva, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar (...).*”^[24].

Por su parte, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha reconocido la especial situación en la que se encuentran las mujeres cuando tienen su rol de madres cabeza de familia y la necesidad de una protección que les ofrezca una forma de hacer más llevadera la difícil tarea de asumir en forma solitaria las riendas del hogar.

En la Sentencia T- 803 de 2013, la Corte reiteró que con la protección a las madres cabeza de familia se busca preservar las condiciones dignas de sus hijos y de las personas que dependen de ella. Al respecto precisó:

“La categoría de mujer cabeza de familia busca entonces “preservar condiciones dignas de vida a los menores y personas que se encuentran en estado de debilidad manifiesta a cargo de ella, al tiempo que se pretende apoyar a la mujer a soportar la pesada carga que por razones, sociales, culturales e históricas han tenido que asumir, abriéndoles oportunidades en todas las esferas de su vida y de su desarrollo personal y garantizándoles acceso a ciertos recursos escasos”. Tal condición encierra el cuidado de los niños y de personas indefensas bajo su custodia, lo que repercute en los miembros de la familia, e implica de igual manera, por vía de interpretación, la protección hacia el hombre que se encuentre en situación similar.”

EL ENFOQUE DIFERENCIAL FRENTE A LA POBLACIÓN DESPLAZADA.

La Corte Constitucional mediante la sentencia T-025 de 20042 ha establecido que el concepto de desplazado interno debe ser entendido de manera amplia teniendo en cuenta que sus causas pueden ser diversas, indirectas y con la participación concurrente de diversos actores, tanto ilegítimos como legítimos. El hecho que produce el desplazamiento puede provenir tanto de grupos guerrilleros, paramilitares o del propio Estado. La calidad de desplazado por la violencia no se adquiere a partir de situaciones directamente relacionadas con el conflicto armado

interno, sino que puede configurarse por hechos indirectos entre los cuales se encuentra el hostigamiento o las amenazas realizadas por parte de grupos armados al margen de la ley, que generan un temor fundado en la persona que le obliga a desplazarse dentro o fuera de su población, sin que para ello el perpetrador de la acción deba tener motivaciones políticas o ideológicas específicas.

La Corte Constitucional ha señalado que la población víctima del delito de desplazamiento forzado tiene el derecho fundamental a que su condición sea reconocida para acceder a los programas que ofrece el Estado colombiano, que tienen por objeto superar su particular situación. Sin embargo, debe precisarse que *“el desplazamiento interno se constituye por circunstancias fácticas y, en consecuencia, son esas condiciones materiales las que hacen a la persona acreedora del derecho a recibir especial protección, y no un trámite de carácter legal o reglamentario”*. (Sentencia T-689/14 Corte Constitucional).

3. MARCO NORMATIVO

En la Constitución Política de 1991, se consagran las siguientes disposiciones que le dan respaldo y fuerza al enfoque diferencial, como son:

“Artículo 1º. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2º. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la



Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 5º: El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.

Artículo 7º: El Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación colombiana”.

Artículo 8º. Cuyo tenor establece que el Estado protegerá la riqueza cultural de la nación.

Artículo 9º. Se garantiza el derecho a la autodeterminación de los pueblos.

Artículo 10º. Prescribe que las lenguas y dialectos de las comunidades étnicas también serán lengua oficial en su territorio y establece la obligación de enseñanza bilingüe en aquellas comunidades con tradiciones lingüísticas propias.

Artículo 13º. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

Artículo 63º. Determina que las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la nación son inalienables, imprescriptibles e inembargables.

Artículo 68. En el cual se dispone que quienes integran los grupos étnicos podrán ejercer su derecho a formarse con fundamento en cánones que respeten y desarrollen su diversidad cultural.

Artículo 72º. Cuando se refiere al patrimonio cultural de la nación y determina que dicho patrimonio está bajo protección del Estado y cuando se pronuncia, igualmente, sobre el patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la diversidad nacional.”

Lo anteriores preceptos han sido reconocidos en varios pronunciamientos de la Corte Constitucional, como el tratado en la Sentencia T-1105 de 2008, ST-293 de 2017.

Como parte del desarrollo normativo sobre el enfoque diferencial, se cuenta con la siguientes disposiciones:

Comprometidos con la vida

- Ley 82 de 1993 – Por la cual se expiden normas para apoyar de manera especial a la mujer cabeza de familia
- Ley 375 de 1997 – Ley de Juventud. Tiene como finalidad promover la formación integral de los jóvenes que contribuyen a su desarrollo físico, psicológico, social y espiritual a la vinculación y participación activa en la vida nacional, en lo social, lo económico y lo político como joven y ciudadano.
- Ley 762 de 2002 – Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
- Ley 962 de 2005 – Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1098 de 2006 – Código de infancia y adolescencia.
- Ley 1346 de 2009 - Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1381 de 2010 – De lenguas nativas. Por la cual se desarrollan los artículos 7º, 8º, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4, 5 y 28 de la Ley 21 de 1991 (Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales) y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad de control de la gestión pública.
- Ley 1448 de 2011 - Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. Incorpora el principio de enfoque diferencial
- Decreto Ley 019 de 2012 – Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1530 de 2012 - Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías
- Ley 1618 de 2013, Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014 – Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- Decreto 1166 de 2016 – Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 0110-0857-2016 del 15 de diciembre de 2016 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 0100 No. 0550-0048 del 29 de enero del 2021 – Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, año 2021.

4. OBJETIVOS

4.1 ALCANCE DE LA ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL DE LA CVC

De conformidad con el desarrollo normativo colombiano orientado a garantizar los derechos de los sujetos de especial protección constitucional, la Corporación formula esta estrategia que parte del reconocimiento de esta población y determina las acciones que le permitirán materializar sus intervenciones de acuerdo a su quehacer misional.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Fomentar acciones que permitan garantizar el acceso material a los derechos de los sujetos de especial protección constitucional, en el marco de la misión y las competencias de la CVC

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer mecanismos para el acceso integral a los servicios que presta la Corporación a los sujetos de especial protección constitucional, con base en las necesidades específicas.
- Facilitar que los sujetos de especial protección constitucional accedan a la información pública.
- Promover, a través de acciones incluyentes, la participación de los sujetos de especial protección constitucional, propiciando los espacios pertinentes para lograr tal objetivo.

5. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL

La estrategia concreta para que la aplicación de enfoque diferencial en la Corporación permita verdaderos avances en la garantía de derechos de los grupos históricamente discriminados, se denominará **ESTRATEGIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL**, la cual debe entenderse como una medida de carácter permanente y definitiva y de responsabilidad de toda la comunidad cevecina, orientada a disminuir las brechas de inequidad y desigualdad que afectan a grupos específicos de población. Debe lograr transformaciones estructurales en las prácticas institucionales, para la garantía de derechos.

Esta estrategia debe proponer una amplia diversidad de opciones que garanticen la no discriminación de las personas en razón de su identidad de género, origen étnico-racial, edad, orientación sexual, diversidad funcional, necesidades especiales o lugares que habitan o de donde proceden.

El desarrollo de acciones y lineamientos para acercar la racionalidad institucional a las realidades y particularidades de los grupos poblacionales en los cuales se centra el enfoque diferencial, implica la toma de decisiones de distinto orden y la implementación de acciones integrales, entre las que se identifican los siguientes:

5.1. LINEAMIENTOS HACIA EL ENFOQUE DIFERENCIAL

A continuación, se mencionan los lineamientos frente a los cuales la Corporación, de acuerdo al marco de sus competencias, debe dar estricto cumplimiento:

- Generar espacios internos que permitan comprender el significado de diseñar acciones públicas diferenciales en concertación con la población sujeta de atención diferencial, en el marco de los compromisos asentados en la Constitución Política y en los diferentes desarrollos normativos del país.
- Concretar los derechos de población sujeta de atención diferencial en objetivos identificables, metas, indicadores y asignaciones presupuestales.
- Ajustar formatos y procedimientos para registrar datos desagregados de la población sujeta de atención diferencial dentro de las líneas, programas y proyectos específicamente dirigidos a dicha población, de tal manera que se cuente con su caracterización.

- Identificar, evaluar y fortalecer los espacios de participación, concertación y seguimiento de las acciones que se realicen con la población sujeta de atención diferencial.
- Asignar recursos, según lo previsto en el Plan de Acción 2020-2023, que permita materializar las acciones orientadas a garantizar el enfoque diferencial.
- Desarrollar procesos de evaluación y seguimiento frente a la atención brindada en los programas y servicios dirigidos a la población sujeta de atención diferencial, para implementar procesos de mejoramiento del servicio y de adecuación de la estructura operativa.
- Tener en cuenta los ritmos y agendas propias los grupos étnicos, y sus respectivos instrumentos de planificación.
- Mantener actualizado el protocolo de atención al ciudadano que permita identificar la forma en que se brindarán los servicios a la población sujeta de atención diferencial.
- Elaborar y divulgar, de manera constante, la información que permita identificar la misión, visión, competencias de la Corporación, el portafolio de servicios y los canales de atención para garantizar la operatividad de los derechos reconocidos a población sujeta de atención diferencial.
- Identificar y difundir experiencias exitosas en materia de acciones implementadas para garantizar derechos reconocidos a población sujeta de atención diferencial.
- Garantizar el cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información pública. A continuación, se enunciarán los citados principios¹¹:

Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en la ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo

¹¹ Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.



solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de buena fé. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

5.2 INDICACIONES PARA LA ATENCION PREFERENCIAL

Para garantizar las medidas de Atención Preferencial en la forma prevista en el protocolo de atención al ciudadano de la Corporación, el servidor público debe considerar lo siguiente frente a cada grupo poblacional:

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada.
- **Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.
 - **En caso de atención presencial:** Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender. Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- **Personas víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema.** Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público: Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. La atención debe dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- **Grupos étnicos minoritarios.** El servidor público debe:
 - Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
 - Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- **Personas en condición de discapacidad:**
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
 - Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode, como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- **Atención a personas con visión reducida o discapacidad visual:**
 - No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
 - Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
 - Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
 - Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo, el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

Para el caso de la ventanilla única de la sede principal de la Corporación, se cuenta con un equipo de cómputo especial para acceso a los trámites ambientales que requieran los ciudadanos que presenten discapacidad visual, por lo tanto, el funcionario encargado de la atención deberá orientar al ciudadano y garantizar el acceso a este equipo.

En la página web de la CVC se cuenta con una funcionalidad que permite disminuir o aumentar el tamaño de la fuente (letra), de acuerdo con las necesidades visuales del ciudadano. Igualmente, se ajustó el color del fondo de la pantalla.

- **Atención a personas con discapacidad auditiva.**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

- **Atención a personas con sordo-ceguera:**

- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **Atención a personas en situación de discapacidad física o motora:**
 - No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
 - En caso de que el ciudadano necesite entrar al baño, se le deberá orientar y facilitar su uso en los lugares destinados para ello, en cada una de las sedes de la Corporación.
- **Atención a personas con discapacidad cognitiva:**
 - Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.
- **Atención a personas con discapacidad mental:**
 - Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
 - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
 - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
 - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas de talla baja:**
 - El servidor debe quedar ubicado a una altura adecuada para hablar y atender al ciudadano.
 - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La obligación de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca es seguir cumpliendo con acciones que le permitan desarrollar la Estrategia, que contiene los



lineamientos de enfoque diferencial previstos en el presente documento. Así mismo, es importante mantener los logros alcanzados y las acciones implementadas, al igual que dar cumplimiento a los compromisos que en esta temática se encuentran previstos en el Plan de Acción 2020-2023 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para concretar las acciones que materializan el quehacer de la Corporación, en la siguiente matriz se trazan los siguientes elementos: grupo poblacional, acciones institucionales, acciones específicas, responsables, metas, medios de verificación y plazo de ejecución.

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
COMUNIDADES INDÍGENAS	Adoptar las medidas pertinentes para traducir en las lenguas indígenas más habladas en el Valle del Cauca, la Misión, Visión y el portafolio de trámites y servicios de la CVC, garantizando de esta manera la accesibilidad a la población indígena.	Incluir en la página web de la CVC una opción de lectura dirigida a los principales pueblos indígenas sobre la Misión, Visión y el portafolio de trámites y servicios de la CVC	Secretaría General Grupo de Atención al Ciudadano	Expresarla en números (1 espacio para pueblos indígenas en el portal www.cvc.gov.co)	Links página web	31/12/2021
	Dar cumplimiento al documento construido participativamente con las Comunidades Indígenas, denominado "Términos de relacionamiento entre las Comunidades Indígenas y la CVC". En él se consignan los principios y el reglamento y la interacción de dichas comunidades con la Corporación, frente al mismo la Corporación se compromete a implementarlo de acuerdo a lo pactado, de manera ininterrumpida.	Realizar socialización de los Terminos de Relacionamiento, formulado con las Organizaciones Indígenas, en cada DAR.	Dirección de Gestión Ambiental DAR donde haya presencia de comunidades indígenas	1 jornada de socialización realizada	Listado de asistencia, registro fotográfico y acta de reunión .	31/08/2021
		Realizar actividades que rescaten el saber ambiental ancestral, desde un trabajo con las autoridades y sabedores indígenas.	Dirección de Gestión Ambiental DAR donde haya presencia de comunidades indígenas.	4 actividades realizadas	Listados de asistencia, registro fotográfico, expediente convenio No. 040 de 2021	31//12/2021
	Mejorar las condiciones ambientales en los territorios indígenas, con base en las características socioeconómicas de sus comunidades. Las acciones están incluidas en el Plan de Acción 2020-	Mejorar la calidad del recurso agua y proteger y aumentar la cobertura boscosa en los territorios indígenas.	Dirección de Gestión Ambiental DAR donde haya presencia de comunidades indígenas.	100 hectareas en proceso de restauración en territorio de comunidades indígenas	Expediente Contrato No. 599 de 2020	31/12/2021

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
COMUNIDADES INDÍGENAS	2023, específicamente en los proyectos 1002: Restauración de cobertura boscosa y rehabilitación de suelos en conflicto por uso y manejo y 2003: Implementación de acciones para el mejoramiento de la calidad y disponibilidad del recurso hídrico.	Aportar en el fortalecimiento de la función de seguimiento y control por parte de la Guardia Indígena sobre las condiciones ambientales de sus respectivos territorios.	Dirección de Gestión Ambiental y DAR donde haya presencia de comunidades indígenas.	1 proceso de fortalecimiento de la Guardia Indígena, en su función de seguimiento y control de lo ambiental en sus territorios	Listados de asistencia, registro fotográfico, expediente convenio No. 040 de 2021	31/12/2021
	Garantizar permanentemente la protección del derecho fundamental de la consulta previa, cuando sea la CVC quien pretenda implementar un proyecto, obra o actividad que pueda afectar los derechos de las comunidades indígenas, en el marco del desarrollo jurisprudencial sobre la materia.	Realizar las consultas previas de acuerdo al protocolo expedido por el Gobierno Nacional y a la normatividad que regula este derecho fundamental.	Todas las dependencias	100% de las consultas previas adelantadas frente a los proyectos, obras o actividades que lo requieran	Actas de protocolización de las consultas previas	constante
	Garantizar la atención de esta clase de población, de acuerdo a las medidas contempladas en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Realizar las actividades previstas en el Protocolo de Atención al Ciudadano para esta clase de usuarios	Servidores de las Ventanillas Únicas de las DAR y del Edificio Central Todas las dependencias	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
COMUNIDADES NEGRAS ¹²	<p>Dar cumplimiento al documento construido participativamente con las Comunidades Negras, denominado “<i>Términos de relacionamiento entre los Consejos Comunitarios de Comunidades Negras y la CVC</i>”. En él se consignan los principios y el reglamento y la interacción de las comunidades negras con la Corporación, frente al mismo la Corporación se compromete a implementarlo de acuerdo a lo pactado de manera ininterrumpida.</p>	<p>Realizar socialización de los Terminos de Relacionamiento, formulado con las Consejos Comunitarios de Comunidades Negras, en cada DAR.</p>	<p>Dirección de Gestión Ambiental DAR donde haya presencia de comunidades indígenas</p>	<p>1 jornada de socialización realizada</p>	<p>Listado de asistencia, registro fotográfico y acta de reunión .</p>	<p>31/08/2021</p>
	<p>Impulsar una planificación ambiental armónica entre la autoridad ambiental y las comunidades negras, tal cual está previsto en en el Plan de Acción 2020-2023.</p>	<p>Continuar apoyando la formulación, ajuste e implementación de los Planes de Administración de los Recursos Naturales en los territorios de comunidades negras.</p>	<p>Dirección de Gestión Ambiental</p>	<p>2 Planes de Administracion de los Rcurso Naturales, en territorios de Comunidades Negras, formulados</p>	<p>Planes de Administracion de los Recursos Naturales</p>	<p>31/12/2021</p>
	<p>Apoyar los procesos de educación ambiental, en el Marco de la Política Nacional de Educación Ambiental, tanto para Comunidades Indígenas como con Consejos Comunitarios de Comundades Negras</p>	<p>Adelantar acciones, en el marco de la Política Nacional de Educación Ambiental, con Comunidades Indigenas y Consejos Comuntarios de Comuidades Negras</p>	<p>Dirección de Gestión Ambiental</p>	<p>2 estrategias de la Política Nacional de Educación Ambiental implementadas</p>	<p>Expedientes de convenios suscritos con Organizaciones Indigenas y Consejos de Comunidades Negras</p>	<p>31/12/2021</p>

¹² Las anteriores acciones están incluidas en el Plan de Acción 2020-2023, específicamente en los proyectos 1002: Restauración de cobertura boscosa y rehabilitación de suelos en conflicto por uso y manejo; 1003: Promoción e implementación de prácticas y tecnología para el mejoramiento ambiental; 2003: Implementacion de acciones para el mejoramiento de la calidad y disponibilidad del recurso hídrico; 3002: Implementación de Acciones para la conservación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos; 4002: Promoción e implementación de prácticas y tecnologías para el mejoramiento ambiental en el manejo de residuos sólidos; 5002: Promoción e implementación de acciones para la ocupación sostenible del territorio; 6004: atención, relacionamiento y comunicación con actores sociales.

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
	Desarrollar proyectos de infraestructura en saneamiento básico, abastecimiento de agua, herramientas de manejo del paisaje, turismo de naturaleza, protección del manglar y áreas protegidas.	Implementar proyectos en las temáticas mencionadas con Comunidades Indígenas y Consejos Comunitarios de Comunidades Negras	Dirección Técnica Ambiental Dirección de Gestión Ambiental	4 proyectos en saneamiento básico, abastecimiento de agua, herramientas de manejo del paisaje, turismo de naturaleza, protección del manglar y áreas protegidas implementados	Expedientes de convenios suscritos con las Organizaciones Indígenas y los Consejos Comunitarios de Comunidades Negras	31/12/2021
	Garantizar permanentemente la protección del derecho fundamental de la consulta previa, cuando sea la CVC quien pretenda implementar un proyecto, obra o actividad que pueda afectar los derechos de las comunidades negras, en el marco del desarrollo jurisprudencial sobre la materia.	Realizar las consultas previas de acuerdo al protocolo expedido por el Gobierno Nacional y a la normatividad que regula este derecho fundamental.	Todas las dependencias con proyectos que deban adelantar los procesos de consulta previa	100% de las consultas previas adelantadas frente a los proyectos, obras o actividades que lo requieran	Actas de protocolización de la consulta previas	constante
	Garantizar la atención de esta clase de población, de acuerdo a las medidas contempladas en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Realizar las actividades previstas en el Protocolo de Atención al Ciudadano	Servidores de las Ventanillas Únicas de las DAR y del Edificio Central Todas las dependencias	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD O CON DIVERSIDAD FUNCIONAL	Generar herramientas para el acceso a la información de las personas en condición de discapacidad o con diversidad funcional.	Mantener el lenguaje de señas en la transmisión del programa de televisión institucional <i>Informativo CVC</i> .	Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones	1 experto en lenguaje de señas en cada emisión del Informativo CVC	Youtube.com/informativo CVC	01/02/2021
		Incluir lenguaje braille en la señalética de las sedes de la CVC.	Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones y SST	7 sedes con señalética braille	Sedes señalizadas y Fotografías	31/12/2023

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
	Garantizar la atención a esta clase de población, de acuerdo con las medidas contempladas en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Cumplir con los lineamientos para la atención de esta clase de población contenidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano	Servidores de las ventanillas únicas de las DAR y el Edificio Central	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023
PERSONAS DE TALLA BAJA	Adecuar los espacios físicos y ventanillas únicas para atender a las personas de baja estatura.	Adecuar las DAR que aun no tengan una infraestructura adecuada.	Dirección Administrativa y del Talento Humano	7 adecuaciones en las ventanillas únicas	7 sedes de la CVC adecuadas para atender a personas de baja estatura	31/12/2022
MUJERES CABEZA DE HOGAR	Fortalecimiento y apoyo a iniciativas agropecuarias desde manejo sostenible, Producción Más Limpia, con grupos de mujeres cabeza de familia. Lo anterior, se adelantará durante la vigencia del Plan de Acción 2020-2023, específicamente a través del proyecto 1003: Promoción e implementación de prácticas y tecnologías para el mejoramiento ambiental.	Adelantar la Estrategia de Producción Más Limpia con Enfoque de Género	Dirección de Gestión Ambiental	1 Estrategia de Producción Más Limpia con Enfoque de Género, implementada	Expediente convenio No. 16 de 2021	31/12/2021
MUJERES GESTANTES	Dar prelación en la fila para la atención física de las mujeres en estado de gestación que se acerquen a las oficinas de la CVC, para realizar trámites o acceder a los servicios que presta la Corporación.	Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano en esta materia	Servidores de las ventanillas únicas de las DAR y el Edificio Central	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023
ADULTOS MAYORES	Dar prelación en la fila para la atención física de los adultos mayores que se acerquen a las oficinas de la CVC, con el fin de realizar trámites o acceder a los servicios que presta la Corporación.	Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios	Servidores de las ventanillas únicas de las DAR y el Edificio Central	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023

GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
POBLACIÓN INFANTIL	Asesoría y apoyo a Proyectos Ambientales Escolares-PRAE, para potencializar la participación de niños y niñas en procesos educativos que lleven a la conservación de los recursos naturales y el ambiente. Lo anterior está previsto en el Plan de Acción 2020-2023, a través del proyecto 6004: Atención, relacionamiento y comunicación con actores sociales, desde la Dirección de Gestión Ambiental.	Realización de las Olimpiadas del Saber Ambiental, estrategia a través de la cual se dan espacios de inclusión, solidaridad, sana competencia y valoración de los entornos naturales.	Dirección de Gestión Ambiental DAR	Estrategia "Olimpiadas del Saber Ambiental" implementada	Expediente Contratación SABS No. 343 de 2021	31/12/2021
	Portal de niños y niñas.	Actualizar la información del portal de niños y niñas en la web www.cvc.gov.co	Secretaría General Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones OTI	1 portal para niños y niñas actualizado en la página web de la CVC	Link de acceso	01/06/2022
	Garantizar la atención de la población infantil, de acuerdo a las medidas contempladas en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Cumplir con los lineamientos contenidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios	Servidores de las ventanillas únicas de las DAR y el Edificio Central	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023
POBLACIÓN VICTIMA DE LA VIOLENCIA O EL CONFLICTO ARMADO	Dar atención específica a desplazados y reinsertados en el marco del conflicto.	Integrar a este tipo de población en actividades de campo, especialmente en lo relacionado con control y seguimiento a los recursos naturales y el ambiente, a través del proyecto 3002: Gestión Integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.	Dirección de Gestión Ambiental DAR	26 personas en calidad de desplazados o reinsertados, vinculados a acciones de carácter ambiental	Expedientes de convenios	31/06/2021



GRUPO POBLACIONAL	ACCIONES INSTITUCIONALES	ACCION ESPECÍFICA	RESPONSABLE	META	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO DE IMPLEMENTACION
	Garantizar la atención de esta clase de población, de acuerdo con las medidas contempladas en el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Corporación.	Atención al Ciudadano para este tipo de usuarios	Servidores de las ventanillas únicas de las DAR y el Edificio Central	100% de atenciones brindadas	Reporte del sistema de gestión documental ARQUtilities	31/12/2021 31/12/2022 31/12/2023

7. BIBLIOGRAFIA

CVC. Política de Enfoque Diferencial CVC 2016-2019
 CVC. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.
 CVC. Plan de Acción de la CVC 2020-2023
 CVC. Protocolo de Atención al Ciudadano de la CVC 2020
 Conceptos básicos en el marco de la implementación de la Resolución 758 de 2014 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 Plan de Desarrollo del Valle del Cauca 2016 – 2019: “El Valle está en Vos”
 Corte Constitucional de Colombia: Sentencia T- 025 de 2004, Sentencia 602 de 2003, Sentencia T-268 de 2003, Sentencia T -1105 de 2008, Sentencia T- 803 de 2013, Sentencia T-1105 de 2008, Sentencia T- 689 de 2014.
 Constitución Política de 1991.
 Congreso de la República de Colombia. Ley 99 de 1993.
 Congreso de la República de Colombia Ley 82 de 1993
 Congreso de la República de Colombia Ley 70 de 1993.
 Congreso de la República de Colombia. Ley 1448 de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras
 Congreso de la República de Colombia, Ley 1098 de 2006 -Código de la Infancia y la Adolescencia.
 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo 2006



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

WEBGRAFÍA

El enfoque diferencial y étnico en la política pública de víctimas del conflicto armado. Ministerio del Interior de la República de Colombia. Recuperado de https://gapv.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla_enfoque_diferencial_fin_1.pdf

El ABC de enfoque diferencial. Ministerio del Trabajo de la República de Colombia. Recuperado de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/479441/CARTILLA+ENFOQUE+DIFERENCIAL.pdf/84503f8e-3a4b-729e-39c6-78b301360712>

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/adolescentes-y-jovenes.aspx>)

Lineamiento para la implementación de la Atención Integral en Salud a la primera infancia, infancia y adolescencia. Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/Lineamiento-atencion-integral.pdf>

Adolescentes y jóvenes. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/adolescentes-y-jovenes.aspx>

Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional. Departamento Nacional de Planeación. República de Colombia. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

Acercamiento conceptual a la situación del adulto mayor en América Latina. Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE) – División de Población de la CEPAL. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7157/1/S01121061_es.pdf

Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito. Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá D.C. Recuperado de <http://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/guia-de-politica-publica>

La presente estrategia de Enfoque Diferencial se expide en Santiago de Cali, a los treinta días del mes de junio de 2021.



MARCO ANTONIO SUÁREZ GUTIÉRREZ
DIRECTOR GENERAL

Proyectó:

Eyda Mariana Buitrago González - Profesional Especializado – Secretaría General
María Victoria Palta Fernández- Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano,
Rodrigo Torres – Coordinador Grupo de Gestión Documental y Comunicaciones
Patricia Libreros López- Coordinadora Grupo Análisis de Contexto y Orientación de la Gestión Dirección de Planeación.
Daira Perea – Coordinadora DGA
Mauricio Guzmán Ferraro - Profesional Especializado – Secretaría General
Pedro Nel Montoya Montoya – Director Dirección de Gestión Ambiental
Luz Marina Lagarejo Hinestroza- Directora Administrativa y Del Talento Humano
Alvaro Hernán Roldán Álvarez – Director de Planeación (C)
Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General

Revisó: