

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO	Código: PR-M4-P1-10 V01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 07/06/2022
		Página: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Implementar la estrategia de lenguaje claro a través de los lineamientos, con el fin de facilitar la interacción y comunicación entre la entidad y sus grupos de valor en la Gobernación del Valle del Cauca

2. RESPONSABLE:

Los jefes de las dependencias y los enlaces designados, son los encargados del desarrollo y ejecución de las actividades de lenguaje claro, el líder del proceso M4P1 supervisará este requerimiento.

3. ALCANCE:

Inicia con la asignación de los enlaces en las Dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca y finaliza con la revisión y oficialización de entrega de documentos al destinatario o publicación en la página web.

4. DEFINICIONES:

ACTORES DEL SERVICIO:

“Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidores públicos participan en la prestación del servicio público” (Decreto 197, 2014, art 3).

CIUDADANO:

Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto)

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES:

Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública (Ley 1712, 2014, art. 4)

DOCUMENTO:

Información y su medio de soporte



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO	Código: PR-M4-P1-10 V01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 07/06/2022
		Página: 2 de 6

DOCUMENTO DE ARCHIVO:

Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

ENLACE:

Funcionario público designado por los jefes de la dependencia para ejecutar las estrategias de lenguaje claro

LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD:

"metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación Programa para simplificar documentos de las entidades públicas de alto impacto para el ciudadano, con el propósito de "traducirlos" a un lenguaje más claro, sencillo y útil"

LENGUAJE CLARO:

"Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Secretaría de la Función Pública de México

El Lenguaje (Ciudadano) es tanto la forma de expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por los servidores públicos al informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos (Departamento Administrativo de la Función Pública de México)

LENGUAJE CORPORAL:

"es una forma de comunicación que utiliza los gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro para transmitir información sobre las emociones y pensamientos del emisor".

LENGUAJE VERBAL:

"busca que se hable apropiadamente, usando tan pocas palabras como sea posible y procurando transmitir la información de la manera más acertada."

SERVICIO AL CIUDADANO:

"Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia, étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad" (Decreto 197, 2014, art. 2). Es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad y oportunidad

TRANSPARENCIA:

"Posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización pueda ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que estos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información" (Perramon, 2013, p. 2).



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO	Código: PR-M4-P1-10 V01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 07/06/2022
		Página: 3 de 6

USO DE CANALES:

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso.

USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS:

Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.

5. CONTENIDO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	<u>Solicitar la designación de los enlaces</u> Mediante oficio remitido a las diferentes dependencias, se realizará el requerimiento para la asignación de los enlaces de lenguaje claro, los cuales harán parte de la estrategia.	Líder de Proceso Servicio al Ciudadano	Oficio
2	<u>Designar el enlace:</u> Cada secretaría debe designar un enlace con el fin de realizar el curso virtual de lenguaje claro para Servidores Públicos, hacer difusión al interior de la dependencia y realizar y entregar el plan de trabajo del uso y aplicación de lenguaje claro. El enlace designado debe ser un profesional de planta administrativa	Secretario de Despacho, Jefes de Oficina y Directores Administrativos.	Oficio
3	<u>Sensibilizar los enlaces:</u> Se deben realizar mesas técnicas con los enlaces asignados de las diferentes dependencias donde se establecen las estrategias y se dan lineamientos para la elaboración del plan de trabajo.	Líder de Proceso Servicio al Ciudadano Técnico Operativo Profesionales - enlaces de las Dependencias	Actas.
4	<u>Formular las estrategias de comunicaciones</u> Mediante un plan de trabajo	Técnico Operativo Profesionales – enlaces de las Dependencias	Formato plan de trabajo M1P3-47
5.	<u>Aplicar la metodología del laboratorio</u>	Técnico Operativo	NA



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO	Código: PR-M4-P1-10 V01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 07/06/2022
		Página: 4 de 6

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	<u>de simplicidad</u> Los enlaces de cada dependencia desarrollaran la metodología, la cual consiste en aplicar los 10 pasos para construir documentos que sean comprensibles para el ciudadano.	Profesionales - Enlace de lenguaje claro de cada dependencia	
6.	<u>Entregar planes de trabajo:</u> Se debe entregar trimestralmente el plan de trabajo relacionando las estrategias de lenguaje claro, el cual se hará por medio de oficio con SADE a la Secretaría General. Además de relacionadas los soportes de las acciones ejecutadas	Técnico Operativo Profesionales - Enlace de lenguaje claro de cada dependencia	Formato plan de trabajo M1P3-47 Oficio
7.	<u>Revisar planes de trabajo</u> Se realizará acompañamiento en las estrategias que se involucraron en los planes de trabajo.	Líder de Proceso Servicio al Ciudadano	Informe
8.	<u>Retroalimentación de los planes de trabajo</u> Se realizará mesas de trabajo con todos los enlaces de lenguaje claro, donde se socializarán las estrategias y oportunidades de mejora.	Líder de Proceso Servicio al Ciudadano	Actas
9.	<u>Entregar informe de Lenguaje Claro</u> Se realizaran 2 informes consolidados de todas las actividades ejecutadas con los enlaces de lenguaje claro.	Líder de Proceso Servicio al Ciudadano	Informe
10.	Fin de procedimiento		

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA (Ver Normograma)

N/A



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO	Código: PR-M4-P1-10 V01
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 07/06/2022
		Página: 5 de 6

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
M1P3-47	Formato plan de trabajo	Servicio al Ciudadano	Carpeta de lenguaje claro – con documentación física y virtual	1 año	Virtual	1 año	Archivo central. Servicio al Ciudadano
N/A	Informe	Servicio al Ciudadano	Carpeta de lenguaje claro – con documentación física y virtual	1 año	Virtual	1 año	Archivo central. Servicio al Ciudadano

8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015	15/08/2018

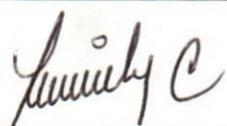
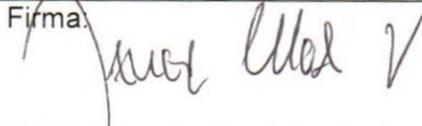
9. LISTADOS DE ANEXOS:

- Diagrama de Flujo





10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Lady Castro	Nombre: Javier Ulloa Vera	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No.04
Cargo: Profesional- Contratista	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión	
Firma: 	Firma: 	
Fecha: 03/06/2022	Fecha: 06/06/2022	
		Fecha: 07/06/2022