

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

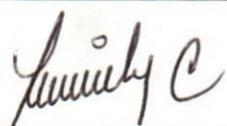
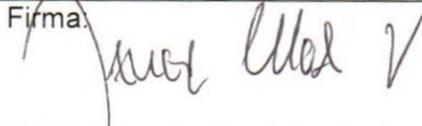
9. LISTADOS DE ANEXOS:

- 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

FO-M9-P3-01- V01

1.01 - 02.33

**REUNIÓN ORDINARIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SOBRE EL
USO Y APLICACIÓN DE LENGUAJE CLARO**

ACTA No. 94

FECHA: Santiago de Cali, febrero 23 de 2022.

HORA DE INICIO: 10:30 a.m.

HORA DE TERMINACIÓN: 11:30 a.m.

LUGAR: Sala de Juntas de Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

ASISTENTES: Lady Johanna Castro Álvarez – Contratista Secretaría General—Cesar Augusto Varela -Contratista Secretaría General -Julio Cancelado – Contratista Secretaría General.

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación del Quorum
2. Firma del listado de Asistencia.
3. Información del objetivo de la reunión (Realizar estudio de viabilidad en el procedimiento del uso y aplicación de lenguaje claro)
4. Recopilar el paso a paso de las actividades de lenguaje claro.
5. Realizar la estructura del procedimiento (objetivo, responsable, alcance y definiciones)
6. Desarrollo de la reunión
7. Compromisos
8. Cierre

DESARROLLO:

Se dio inicio a la reunión presencial con la firma del listado de asistencia.

Los contratistas Lady Johanna Castro Álvarez y Cesar Varela de la Secretaría General manifestaron que, como seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de las buenas prácticas en relación al servicio al ciudadano, continua fomentando el uso de lenguaje claro en la oferta Institucional disponible, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública; los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática; el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020 – Ley Antitrámites y demás normas concordantes.

Por lo anterior, se solicitó asesoría del profesional Julio Cancelado de la Secretaría General, con el fin de realizar el estudio de la viabilidad en el procedimiento, el cual se está elaborando de tal forma que contribuya al incremento de la productividad en el quehacer cotidiano de las oficinas que por su naturaleza sostienen una interacción con la ciudadanía; de igual forma, se estableció en el mismo, un punto de control como mínimo, el cual permite gestionar los riesgos de ese proceso, y facilitar la toma de decisiones, para la mejora continua. Además de lo expuesto, un procedimiento es la forma más clara y dinámica de transferir y facilitar el conocimiento, garantizando que el proceso tenga una continuidad y una normal ejecución ante posibles situaciones administrativas, como rotación de personal; aportando de esta forma a la construcción de la memoria institucional de la entidad. De igual forma, permite establecer deberes y responsables concretos de cada actividad o paso a paso que se fija.

En esta primera mesa de trabajo la cual fue el 18 de febrero del 2022, se trataron varios temas tales como; cuál sería el producto a entregar dentro de las actividades que se van a establecer en el procedimiento, cuál sería su objetivo, alcance, responsables entre otros temas.

Para la siguiente mesa de trabajo la cual fue el día 22 de febrero del 2022, el equipo de lenguaje claro de la secretaría general entregó los siguientes temas para revisión del compañero julio cancelado.

- ✓ Nombre del procedimiento
- ✓ Objetivo
- ✓ Responsable
- ✓ Alcance

Adicionalmente se dejaron tareas como consultar las siguientes definiciones que es un enlace, que es lenguaje corporal, lenguaje verbal, laboratorio de simplicidad.

Lo anterior con el objetivo de mantener un mejoramiento continuo en la entidad u organización, que posibiliten a su mejor uso del tiempo y la oportunidad de los trámites y servicios de la entidad ayudando a volver reales la misión y visión de la Gobernación del Valle del Cauca.

A continuación, se dio a conocer el paso a paso del procedimiento de lenguaje claro

1	Conformación de enlaces
2	Sensibilización de enlaces
3	Acompañamiento de curso de lenguaje claro
4	Plan de trabajo
5	Envío de plan de trabajo a secretaria general
6	Revisar plan de trabajo
7	Si corrige no sigue
8	Simplificación de documentos
9	Tener en cuenta lenguaje verbal

10	Ejecutar plan de trabajo
11	Hacer Seguimiento
12	Remitir el producto a secretaría general
13	Retroalimentación para difundir lo que se realizo

1. OBJETIVO:

Implementar los lineamientos de lenguaje claro 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 líderes de procesos y los enlaces de cada una de las dependencias son los encargados del desarrollo y ejecución del flujo gramas de los procedimientos, el líder del proceso M4P1 supervisara este requerimiento.

Los líderes de procesos deben revisar periódicamente los productos y efectuar los ajustes necesarios. Con el fin de socializar y oficializar los instrumentos institucionales.

3. ALCANCE:

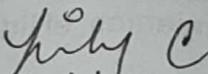
Inicia con la asignación de los enlaces en las Dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, continúa con el mejoramiento de los documentos y comunicaciones que genera la entidad para sus grupos de valor, interés o partes interesadas y finaliza con la revisión y oficialización de entrega al destinatario o publicación en la página web.

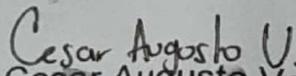
- ✓ Facilitan la concreción de deberes y responsabilidades.
- ✓ Sirven de medio de prueba en lo penal, administrativo y laboral.
- ✓ Posibilitan la estandarización en la ejecución del trabajo.
- ✓ Son una herramienta valiosa para alcanzar la calidad.
- ✓ Se constituyen en una guía de entrenamiento en el puesto de trabajo.
- ✓ Son una herramienta de control, contra la corrupción y la tramitomanía
- ✓ Constituyen parte de la memoria institucional de la organización.
- ✓ Favorecen la unificación de conceptos.
- ✓ Permiten conocer la cadena de trabajo dada en la organización

COMPROMISOS: Compromiso, responsable y fecha de cumplimiento.

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar acta de reunión.	Lady Castro -Cesar Varela	Febrero /23/2022

Firma Responsable(s)


Lady Johanna Castro Álvarez
Contratista
Secretaría General


Cesar Augusto Varela
Contratista
Secretaría General


Julio Cancelado
Contratista
Secretaría General

Transcribió: Lady Johanna Castro Álvarez- Profesional Contratista
Archívese en: acta de reunión de oficina