

GESTION DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACION	Código: Plnst-01-GC-11
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Versión: 02 Fecha: 26/05/2026

POLITICA DE COMUNICACIONES



2026-2030

GESTION DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACION	Código: Plnst-01-GC-11
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Versión: 02
	Fecha: 26/05/2026

POLÍTICA DE COMUNICACIONES (2026-2030) MOVILIDAD FUTURA S.A.S.

1. Introducción y Justificación

La presente Política de Comunicaciones constituye el marco estratégico regulador de las acciones informativas, relacionales y pedagógicas de Movilidad Futura S.A.S. Esta actualización (2026) responde a la necesidad de adaptar la gestión comunicacional a las nuevas dinámicas de interacción digital, las exigencias de transparencia gubernamental y las metodologías de apropiación social de los proyectos de infraestructura para el transporte público colectivo en la ciudad.

La comunicación en Movilidad Futura S.A.S. deja de ser un proceso meramente difusor para convertirse en un **eje transversal de la gestión pública**, orientado a garantizar los derechos ciudadanos, mitigar los impactos de las obras y consolidar la confianza legítima en la institucionalidad.

2. Principios Rectores de la Comunicación Pública

Toda acción, mensaje, campaña o interacción generada por los servidores, contratistas y voceros de Movilidad Futura S.A.S. deberá regirse por los siguientes principios:

- **Transparencia y Acceso a la Información:** Toda la información pública de la entidad estará a disposición de la ciudadanía de forma oportuna, veraz, completa y sin barreras técnicas.
- **Lenguaje Claro:** Se aplicarán obligatoriamente las directrices del manual de la entidad. Se utilizarán estructuras sintácticas sencillas y un vocabulario accesible, evitando el tecnicismo legal o de ingeniería innecesario.
- **Democratización de la Información:** Reconocimiento de la diversidad social del territorio, garantizando que los mensajes lleguen tanto a los entornos digitales como a las comunidades que carecen de conectividad.
- **Dinamismo e Innovación:** La comunicación institucional debe propender por ser dinámica, atractiva, creativa y adaptada de manera rigurosa a las características y necesidades de cada público objetivo.

3. Parámetros Estratégicos de la Comunicación Institucional

Movilidad Futura S.A.S. define los siguientes parámetros obligatorios para el desarrollo de sus procesos comunicativos, estructurados en dos dimensiones esenciales:

A. Lineamientos Generales y Gobernanza

- **Carácter Oficial y Confiabilidad:** La comunicación dirigida tanto al público interno como al externo será estrictamente confiable, oficial, oportuna, clara, transparente y veraz.
- **Co-creación y Colaboración:** La gestión de la comunicación se construirá con la participación activa y la colaboración de todos los servidores públicos y contratistas de Movilidad Futura S.A.S.

GESTION DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACION	Código: PInst-01-GC-11
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Versión: 02
	Fecha: 26/05/2026

- **Alineación Normativa Interna:** Todo producto, mensaje o estrategia comunicativa deberá fundamentarse rigurosamente en los lineamientos de los procedimientos, instructivos, manuales, estatutos y demás documentos institucionales de la entidad.
- **Canales Autorizados:** La difusión de la información se realizará exclusivamente a través de los canales institucionales adecuados, los cuales se encuentran formalmente establecidos en el **Plan Estratégico de Comunicaciones**.
- **Monitoreo del Entorno (Escucha Activa):** La Oficina de Comunicaciones tendrá la responsabilidad de trasladar de manera oportuna a la Gerencia General el eco de la opinión pública, así como los requerimientos de los potenciales públicos interesados, respecto a temas que afecten el ámbito de actuación de la empresa.
- **Trazabilidad y Rendición de Cuentas:** Movilidad Futura S.A.S. documentará el desarrollo, impacto y ejecución de su política de comunicaciones mediante la elaboración periódica de informes detallados en cualquier formato soporte.

B. Gestión de Públicos (Interno y Externo)

- **Contacto Permanente:** La entidad mantendrá un canal de contacto e interacción bidireccional y permanente con sus públicos internos y externos.
- **Fortalecimiento del Público Interno:** A nivel interno, las acciones comunicativas estarán encaminadas de forma directa a promover, afianzar y mejorar los valores institucionales y a fomentar la cultura organizacional de Movilidad Futura S.A.S.
- **Participación en la Toma de Decisiones:** El proceso de comunicación interna procurará mantener una participación activa de los colaboradores en la planificación de los procesos y en la toma de decisiones de la empresa.
- **Motivación del Equipo de Trabajo:** Se implementarán estrategias orientadas a lograr la motivación, apropiación y colaboración de todos los contratistas y servidores, mediante la difusión y promoción activa de actividades sociales, ambientales y educativas.

4. Dinámicas de la Comunicación en Redes Sociales y Entornos Digitales

Las redes sociales oficiales de Movilidad Futura S.A.S. se definen como **espacios interactivos de servicio, diálogo y co-creación ciudadana**.

A. Lineamientos de Estilo Digital

- **Tono Institucional Cercano:** El lenguaje en entornos digitales será afable, dinámico, asertivo y respetuoso. Se prohíbe el uso de fórmulas burocráticas complejas o distantes.
- **Estructuración de Microcontenidos:** Ante la lectura fragmentada propia de la web, la información se presentará atomizada (párrafos de máximo cuatro líneas), apoyada en el uso estratégico de negritas, listas con viñetas e hilos temáticos organizados.

GESTION DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACION	Código: Plnst-01-GC-11
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Versión: 02 Fecha: 26/05/2026

- **Identidad Visual y Accesibilidad:** Cada publicación de texto deberá complementarse con recursos audiovisuales de alta calidad (infografías, videos con subtítulos, mapas interactivos) que refuercen la comprensión del mensaje.

B. Protocolo de Interacción y Gestión de Crisis

- **Atención Resolutiva:** Las dudas o comentarios de los usuarios en redes sociales recibirán una respuesta ágil, personalizada y empática, evitando el uso de respuestas automáticas o plantillas corporativas frías.
- **Neutralidad Institucional:** Ante comentarios desobligantes o críticos, el equipo de comunicaciones mantendrá una postura neutral y fundamentada en datos técnicos objetivos, desactivando la confrontación mediante la pedagogía pública.

5. Estrategia de Información, Educación y Comunicación (IEC)

Para la ejecución, socialización e implementación de los proyectos de infraestructura y operación del Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP), Movilidad Futura S.A.S. adopta la **Estrategia IEC** como metodología obligatoria para propiciar el cambio social y la apropiación comunitaria.

Esta estrategia se articula en tres componentes interdependientes:

- **Componente 1: Información (El Saber):** Consiste en la producción y distribución de datos claros sobre el componente técnico, financiero y operativo de los proyectos (boletines, mapas de desvíos, cronogramas de obra). Su fin es responder con inmediatez al *qué, cómo, cuándo, dónde y por qué* de cada intervención vial.
- **Componente 2: Educación (El Comprender):** Orienta a la ciudadanía sobre el uso adecuado de la infraestructura, el fomento de la cultura ciudadana, la seguridad vial y los beneficios a largo plazo del SETP a través de talleres, activaciones lúdicas y capacitaciones en vía.
- **Componente 3: Comunicación (El Compartir e Interactuar):** Establece los puentes de diálogo bidireccional entre la entidad y los grupos de interés (comerciantes, transportadores, veedurías, líderes comunales) mediante mesas de concertación y visitas técnicas guiadas con la comunidad.

6. Relacionamiento con Medios de Comunicación

Los medios de comunicación locales, regionales y nacionales son aliados estratégicos para garantizar la transparencia de la gestión. La relación con los periodistas se regirá bajo los siguientes criterios:

- **Boletines de Prensa con Enfoque Ciudadano:** Los comunicados se redactarán bajo el formato de pirámide invertida (de lo más relevante a lo menos relevante), utilizando titulares orientados al beneficio de la comunidad y no a la figuración política de la administración.

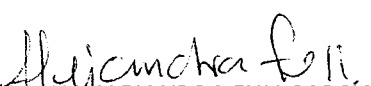
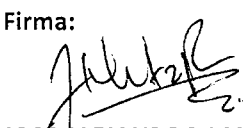
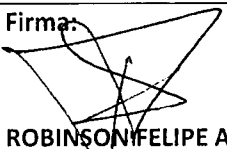
GESTION DE COMUNICACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACION	Código: PInst-01-GC-11
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	Versión: 02 Fecha: 26/05/2026

- **Vocería Pedagógica:** Los voceros oficiales asignados por la Gerencia General deberán recibir entrenamiento técnico-comunicativo para emitir declaraciones claras, concisas, amables y libres de tecnicismos complejos ante los medios.

7. Criterios Lingüísticos y Estilo Editorial (Normas RAE - ASALE)

El mantenimiento de la reputación institucional exige el cumplimiento estricto de las normas gramaticales vigentes:

1. **Acentuación:** Se aplicarán las reglas generales de la RAE, recordando la eliminación de la tilde en el adverbio *solo* y en los pronombres demostrativos (*este, ese, aquel*), según las últimas actualizaciones de la academia. Las mayúsculas se tildarán siempre sin excepción.
 2. **Puntuación:** Se erradicará el uso de la coma entre sujeto y predicado (coma criminal). Los signos de interrogación y exclamación se utilizarán obligatoriamente al inicio y al final de la frase.
- **Uso de Mayúsculas:** Se limitará el uso de mayúsculas a los nombres propios institucionales (ej. *Movilidad Futura S.A.S.*) y a los cargos cuando equivalgan al nombre propio dentro del texto corporativo (ej. *el Gerente presentó el balance*). Los meses, días y gentilicios se escribirán siempre con minúscula.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma:  DIANA ALEJANDRA FULI GARCÍA	Firma:  JOSÉ ALEJANDRO MARTÍNEZ	Firma:  ROBINSON FELIPE ACOSTA ORTEGA
Contratista Apoyo Comunicaciones	Contratista Líder proceso Planeación	Cargo: Gerente

Revisó: