

MANUAL DE LENGUAJE CLARO



POPAYÁN 2026

Carrera 9 No 62N-47 – Bella Vista - Popayán
Teléfono: 8205898
www.movilidadfutura.gov.co – servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co
Nit:900323358-2

Página 1 de 9



modelo integrado
de planeación
y gestión

Introducción y Marco Estratégico

El presente documento constituye el Manual de Lenguaje Claro de Movilidad Futura S.A.S., adaptado a las nuevas dinámicas de la información, la transformación digital y las demandas de interacción con la ciudadanía. Como entidad comprometida con el desarrollo social y la infraestructura de transporte, la comunicación de la empresa debe ser un reflejo de sus valores institucionales.

El lenguaje claro (o lenguaje ciudadano) se define como la expresión simple, directa, transparente y estructurada de la información que los usuarios y servidores públicos necesitan conocer. Su implementación no es un formalismo estético; es una obligación democrática que garantiza el derecho constitucional al acceso a la información, promueve la transparencia y consolida la generación de confianza legítima en la institucionalidad.

Principios Rectores de la Comunicación Pública:

- **Transparencia:** Disposición de la información pública de forma íntegra, veraz y sin barreras técnicas o idiomáticas.
- **Acceso a la información:** Eliminación de tecnicismos innecesarios para asegurar que cualquier ciudadano, independientemente de su nivel educativo, comprenda los mensajes.
- **Generación de confianza:** Uso de un tono asertivo, honesto y empático que dignifique al ciudadano y valide sus necesidades.
- **Utilidad y oportunidad:** Entrega de datos claros en el momento exacto en que el ciudadano los requiere para tomar decisiones o ejercer sus derechos.

1. Lenguaje Claro en la Comunicación Escrita

El ciudadano es el principal destinatario de la gestión de Movilidad Futura S.A.S. Por lo tanto, la redacción institucional debe regirse por la eficacia comunicativa. Siguiendo las directrices de la Real Academia Española (RAE), la escritura clara requiere un proceso riguroso dividido en tres fases interconectadas: planeación, textualización (escritura) y revisión.

A. Planear

«Hablar o escribir sin pensar es como disparar sin tener un objetivo en la mira».

Antes de redactar cualquier documento, por simple que parezca, es obligatorio estructurar el contenido de manera estratégica. La planeación mitiga distorsiones y asegura la efectividad del mensaje mediante los siguientes pasos:

- **Definir el propósito:** Determinar con exactitud qué se desea lograr con el documento (notificar, convocar, sancionar, guiar).
- **Analizar al lector:** Identificar el perfil del ciudadano receptor, su contexto social y las posibles barreras de comprensión que pueda enfrentar.
- **Generar y seleccionar ideas:** Listar los datos indispensables, descartando la información superflua o complementaria que pueda saturar el texto.
- **Jerarquizar la información:** Ordenar las ideas en una estructura lógica (de lo más relevante a lo menos relevante).

B. Escribir

La redacción o textualización consiste en plasmar las ideas planificadas aplicando criterios de simplicidad y precisión gramatical. Se recomienda adoptar las siguientes buenas prácticas:

- Desarrollar el contenido respetando el orden establecido en la fase de planeación, utilizando la información técnica recopilada, pero traduciéndola a términos comprensibles.
- Evitar la búsqueda de la perfección en el primer borrador; el objetivo inicial es volcar las ideas con fluidez. El pulido formal se realiza posteriormente.
- Utilizar modelos de documentos institucionales estandarizados para asegurar la coherencia en la estructura formal.
- Leer de forma fragmentada lo escrito para verificar la cohesión entre párrafos y la progresión temática.
- Permitir un tiempo de reposo antes de la revisión final (distanciamiento del texto) para identificar con mayor agudeza las áreas de mejora.

C. Revisar

Un documento institucional óptimo es siempre el resultado de una edición minuciosa. La revisión en Movilidad Futura S.A.S. debe ejecutar el siguiente protocolo:

Dimensión de Revisión	Acción Requerida
Depuración de contenido	Eliminar datos irrelevantes, reiteraciones oracionales y retórica. Añadir los detalles contextuales que falten.

Dimensión de Revisión
Acción Requerida
Validación externa

Corregir la acentuación, el uso de mayúsculas institucionales, la concordancia de género y número, y la correcta delimitación de incisos mediante comas o rayas.

Someter el documento a la lectura de un tercero ajeno al proceso técnico para verificar si el mensaje es verdaderamente comprensible.

Simplificación morfosintáctica

Reducir la extensión de las oraciones. Priorizar la estructura clásica: *Sujeto + Verbo + Complemento*. Evitar el abuso de la voz pasiva.

Precisión y léxico

Sustituir términos ambiguos o abstractos por palabras exactas, concretas y familiares para el ciudadano.

Ortografía y puntuación (RAE)
2. Lenguaje Claro en la Comunicación Oral

La interacción verbal, ya sea presencial, telefónica o comunitaria, representa el canal más directo de relación entre Movilidad Futura S.A.S. y la ciudadanía. Para garantizar que esta interacción sea constructiva, dignificante y clara, el servidor público y el comunicador social deben analizar el componente social del usuario antes y durante la exposición.

Cuestionario de Empatía Social

Antes de entablar la comunicación, el emisor debe resolver de manera interna los siguientes cuestionamientos sobre el ciudadano:

- ¿Quién es el ciudadano y cuál es su realidad socioeconómica o geográfica?
- ¿Qué trámite o actuación específica debe realizar en la entidad?
- ¿Qué conocimientos previos posee sobre el tema y qué conceptos especializados desconoce por completo?

- ¿Qué carga emocional (ansiedad, frustración, desconfianza, urgencia) trae consigo y cómo afectará esto la recepción del mensaje?
- ¿Cuáles son las preguntas esenciales que necesita resolver de inmediato?

Atributos de la Interacción Comunicativa

- Naturalidad:** Comunicar con un tono auténtico, fluido y libre de rigideces teatrales o posturas burocráticas distantes.
- Honestidad:** Suministrar información veraz. Bajo ninguna circunstancia se debe engañar, ocultar información o exagerar los alcances de la gestión pública.
- Motivación:** Demostrar un interés genuino por resolver las solicitudes y proyectar entusiasmo respecto al impacto de los proyectos de movilidad.
- Asertividad y seguridad:** Expresar las directrices institucionales con convicción y firmeza técnica, argumentando con propiedad sin caer en la sumisión ni en la soberbia.
- Respeto absoluto:** Tratar al interlocutor con la máxima dignidad, prohibiendo cualquier expresión que implique acusación, descrédito, discriminación o juicio de valor.
- Brevedad y concisión:** Valorar y respetar el tiempo del ciudadano. Evitar rodeos discursivos y focalizar el diálogo en las respuestas requeridas.
- Sintonía emocional:** Validar los sentimientos del usuario. Mostrar empatía ante las quejas y canalizar la conversación hacia soluciones constructivas mediante un lenguaje afable.

¿Cómo leen los ciudadanos?

El ciudadano no busca literatura ni descripciones técnicas profusas. Lee para obtener un beneficio, cumplir una obligación o tomar una decisión informada. Sus necesidades de lectura se reducen a tres preguntas cardinales que la entidad debe responder con inmediatez:

¿Qué tengo que hacer? ¿Para qué o por qué debo hacerlo? ¿Cómo, cuándo y dónde?

3. Lenguaje Claro en Entornos Digitales (Sitio Web)

La lectura en pantallas digitales difiere sustancialmente de la lectura en soportes físicos. Los usuarios de internet no realizan una lectura lineal palabra por palabra; en su lugar, el sitio web buscando anclajes visuales que resuelvan sus dudas en pocos segundos. Por ello, la escritura para la web corporativa de Movilidad Futura S.A.S. debe ceñirse a pautas estrictas de diseño de información.

Estrategia de Redacción Digital

- **Definición del relato:** Antes de publicar, planificar la utilidad del contenido. El ciudadano digital busca soluciones a necesidades, dudas o insatisfacciones; por ende, el texto debe explicitar los beneficios públicos de la acción institucional.
- **Aplicación de las 5 W:** Estructurar los contenidos informativos resolviendo los ejes periodísticos fundamentales: Quién (Who), Qué (What), Cuándo (When), Dónde (Where) y Por qué (Why). En el entorno transaccional, estas preguntas se traducen en plazos de trámites, medidas obligatorias y llamados a la acción claros.
- **Estructura de Pirámide Invertida:** Organizar el texto de mayor a menor relevancia. Los datos cruciales e impactantes deben situarse en el primer párrafo; los detalles complementarios y antecedentes técnicos se desplazarán hacia las secciones inferiores.

Pautas de Comprensión Visual y Usabilidad

- **Optimización tipográfica y jerarquía:** Cuidar la presentación gráfica empleando títulos descriptivos, subtítulos temáticos y un contraste cromático adecuado que evite la fatiga visual.
- **Destacados estratégicos:** Utilizar la tipografía negrita para resaltar conceptos clave, palabras de acción o plazos temporales, sin abusar de este recurso para no saturar el documento.
- **Estructuración atomizada:** Escribir párrafos breves (no mayores a cuatro o cinco líneas) y fragmentar la información densa mediante el uso de listas con viñetas o bloques numerados.
- **Credibilidad sin hipérboles:** Erradicar los adjetivos desmesurados o de corte propagandístico. La legitimidad en internet se soporta en hechos concretos, datos abiertos y, cuando aplique, testimonios verídicos de la comunidad.
- **Arquitectura de hipertextos:** Incorporar enlaces y palabras clave parametrizadas para expandir la información (vínculos a resoluciones, mapas o formularios), permitiendo al ciudadano contrastar las fuentes de manera directa.

4. Redes Sociales y Medios de Comunicación

Este capítulo establece las directrices institucionales obligatorias para la gestión de las redes sociales oficiales (Facebook, Instagram y YouTube) y la relación informativa con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales. En estos escenarios, el lenguaje claro actúa como el blindaje reputacional de Movilidad Futura S.A.S.

Directrices para Redes Sociales:

Las redes sociales institucionales son canales bidireccionales, dinámicos y de respuesta inmediata. No son tableros de edictos ni repositorios de comunicados en formato PDF de difícil lectura. Su gestión debe incorporar los siguientes estándares:

- **Adaptación sintáctica:** El estilo debe ser directo, dinámico y fresco, pero rigurosamente respetuoso. Se prohíbe el uso de jerga burocrática («en aras de», consecuentemente», «conforme a lo previsto»).
- **Microcontenido efectivo:** Cada publicación debe sintetizar una única idea principal. Si el tema es complejo, se debe recurrir a la creación de hilos informativos organizados o remitir al usuario al sitio web mediante enlaces acortados.
- **Apoyo visual estructurado:** Todo texto en redes sociales debe complementarse con recursos gráficos (infografías, piezas estáticas, videos subtítulos) que refuercen visualmente el mensaje del lenguaje claro.

Protocolo de Interacción Ciudadana (Gestión de comentarios y PQRSDF):

- Responder siempre desde la empatía y la neutralidad institucional, sin importar el tono airado del usuario.
- Evitar las respuestas plantilla automatizadas que incrementen la percepción de frialdad burocrática. Cada respuesta debe ser personalizada y resolutive.
- Frente a crisis de opinión o desinformación, responder con datos técnicos objetivos explicados de forma pedagógica, citando fuentes oficiales.

5. Relación con Medios de Comunicación

Los periodistas son aliados estratégicos para masificar el mensaje institucional. Para asegurar que la información llegue al ciudadano común sin distorsiones, los boletines de prensa, ruedas de prensa y entrevistas deben seguir estas reglas:

- **Titulares de impacto público:** Los comunicados de prensa deben titularse pensando en el beneficio ciudadano y no en la figuración política de los directivos.

(Ejemplo correcto: «Movilidad Futura S.A.S. habilita nuevo tramo vial para reducir en 15 minutos el viaje en la comuna 5»; Ejemplo incorrecto: «En cumplimiento del objeto contractual, se realiza verificación técnica de obra por la alta dirección»).

- **El glosario técnico traducido:** Términos propios de la ingeniería de transporte o del derecho administrativo deben explicarse de manera sencilla dentro del mismo cuerpo del texto.
- **Disponibilidad de voceros pedagógicos:** Los voceros oficiales de la entidad deben ser entrenados para emitir declaraciones sintéticas, claras, amables y libres de tecnicismos complejos ante los micrófonos y cámaras.

6. Criterios Lingüísticos, Ortográficos y Normas de Estilo (RAE)

La simplicidad del lenguaje claro no es sinónimo de descuido gramatical. Movilidad Futura S.A.S. exige el cumplimiento irrestricto de las normas ortográficas vigentes fijadas por la Real Academia Española (RAE) y la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE).

a) Reglas Críticas de Redacción Institucional

- **Uso de mayúsculas:** Las mayúsculas institucionales deben limitarse a los nombres propios de las entidades y cargos únicos cuando equivalen al nombre propio (ejemplo: el Gerente de la entidad, pero los gerentes de las empresas públicas). Los nombres de los meses, días de la semana y gentilicios se escriben siempre con minúscula inicial.
- **Acentuación y tildes:** Se recuerda la eliminación de la tilde en el adverbio solo y en los pronombres demostrativos (este, ese, aquel), incluso en casos de ambigüedad, conforme a la última actualización académica. Asimismo, las palabras mayúsculas deben tildarse obligatoriamente según las reglas generales.
- **Signos de puntuación:** La coma es el regulador del flujo del texto. Se prohíbe la «coma criminal», es decir, aquella que separa injustificadamente el sujeto del verbo (ejemplo incorrecto: *El plan de movilidad, transformará la ciudad*). Los puntos y comas se utilizarán para separar elementos complejos en listas de formato párrafo.
- **Lenguaje inclusivo y de género:** Se privilegiará el uso de sustantivos colectivos o genéricos comunes (la ciudadanía, el personal técnico, la comunidad, la población usuaria) para evitar el desdoblamiento continuo e innecesario de sustantivos (*los ciudadanos y las ciudadanas*), el cual atenta contra el principio de economía del lenguaje y fluidez que promueve el lenguaje claro.

b) Tabla de Sustituciones Recomendadas

Para erradicar el lenguaje enrevesado, todo servidor público de la entidad deberá aplicar las siguientes sustituciones léxicas en sus comunicaciones escritas y digitales:

Evitar o Sustituir (Lenguaje Complejo)

Usar en su Lugar (Lenguaje Claro)

Suscribir el documento contractual

Firmar el contrato

Evitar o Sustituir (Lenguaje Complejo)

Usar en su Lugar (Lenguaje Claro)

A la mayor brevedad posible / En el menor término posible

Lo antes posible / Rápido

Dar inicio / Proceder a efectuar la apertura

Iniciar / Comenzar

Hacer de su conocimiento / Poner en conocimiento

Informar / Comunicar / Notificar

Con el objeto de / Con miras a / En aras de

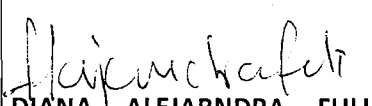
Para

Previo a la realización de / Con anterioridad a

Antes de

Proceder a la devolución de los emolumentos

Devolver el dinero

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Firma  DIANA ALEJANDRA FULI GARCÍA	Firma:  ALEJANDRO MARTÍNEZ	Firma:  ROBINSON FELIPE ACOSTA ORTEGA
Coordinadora Proceso de Comunicaciones	Coordinador Proceso de Planeación.	Cargo: Gerente

Revisó:

