

Guaguas Municipales reivindica el lenguaje claro como herramienta clave para una movilidad más accesible e inclusiva

04/06/2026

Guaguas Municipales celebró una nueva edición del foro Hablemos, organizado junto a La Provincia / Diario de Las Palmas, con una jornada centrada en uno de los grandes retos de la movilidad pública contemporánea: garantizar que la información llegue a la ciudadanía de forma clara, comprensible y útil. Bajo el título “El viaje empieza en las palabras”, la sesión reunió a profesionales, representantes institucionales y expertos para reflexionar sobre la importancia de la comunicación como herramienta de inclusión y confianza.

Durante la apertura del encuentro, tras la bienvenida del director del Club La Provincia, Antonio Cacereño, el presidente de Guaguas Municipales y concejal de Transporte Colectivo de Viajeros, Pedro Quevedo, destacó que “el transporte público no solo debe ser eficiente, sostenible y accesible desde el punto de vista físico, sino también comprensible para todas las personas”. En este sentido, señaló que una ciudad “verdaderamente inteligente” es aquella que permite a cualquier ciudadano entender los servicios que utiliza y sentirse parte activa de ellos, independientemente de su edad, formación o nivel de competencia digital.

Quevedo recordó que Guaguas Municipales ha experimentado en los últimos años “una profunda transformación, con la modernización de la flota, la mejora de frecuencias y conexiones, la digitalización de servicios y la implantación de nuevos canales de información”. Un proceso que ha contribuido a consolidar la confianza ciudadana en el transporte público y a alcanzar cifras históricas de uso, con más de 195.000 viajeros diarios.

La ponencia central corrió a cargo de Helena Feliu, especialista en diseño de contenidos centrados en las personas y cofundadora de Duit Studio. Su intervención en el Club La Provincia puso el foco en cómo los textos complejos, ambiguos o excesivamente técnicos pueden convertirse en barreras invisibles que dificultan el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, generando lo que diversos estudios denominan “parálisis ciudadana”, situaciones en las que las personas dejan de actuar no por falta de capacidad, sino porque no logran comprender la información que reciben.

Las necesidades reales de los viajeros

A lo largo de la charla, Feliu analizó ejemplos habituales de comunicación institucional y explicó cómo la acumulación de tecnicismos, frases excesivamente largas o documentos elaborados desde distintos departamentos sin una visión común dan lugar a los denominados “textos Frankenstein”, documentos difíciles de entender que alejan a los usuarios en lugar de acompañarlos. Frente a ello, defendió la necesidad de diseñar contenidos pensando en las

necesidades reales de quienes los van a utilizar.

La experta desmontó además el mito de que simplificar equivale a reducir el rigor. Según explicó, el lenguaje claro no consiste en eliminar información, sino en hacerla accesible mediante una mejor elección de palabras, una estructura más eficaz y un diseño que facilite la localización y comprensión de los mensajes. El objetivo, subrayó, es que las personas puedan encontrar, comprender y utilizar la información que necesitan para tomar decisiones y realizar acciones concretas.

Otro de los aspectos abordados durante la jornada fue la accesibilidad cognitiva, entendida como la capacidad de garantizar que cualquier persona pueda interactuar con un servicio sin obstáculos derivados de la complejidad de la información. En el ámbito de la movilidad, esta cuestión adquiere una relevancia especial, ya que los viajeros necesitan acceder rápidamente a horarios, itinerarios, medios de pago o incidencias, muchas veces en contextos de prisa, estrés o incertidumbre.

La ponente presentó asimismo diversas herramientas y metodologías para mejorar la comunicación pública, entre ellas la denominada “carga frontal” de la información, la reducción de la longitud de las frases, la priorización de los contenidos más demandados y el diseño de mensajes adaptados a cada fase del recorrido del usuario. Estas estrategias permiten construir experiencias más intuitivas y fortalecer la relación entre las organizaciones y las personas a las que prestan servicio.

La jornada concluyó con una reflexión compartida, con la participación en una mesa redonda de la propia ponente, acompañada por el director general de Guaguas Municipales, Miguel Ángel Rodríguez, y el presidente de Idda Business School, Juan José Gavilán, sobre las características y elementos que generan una excelente experiencia al cliente en la prestación de servicios públicos.

En línea con este planteamiento, Guaguas Municipales reafirmó su compromiso de seguir avanzando hacia una movilidad cada vez más humana, accesible y cercana, donde la innovación tecnológica vaya acompañada de una comunicación clara que contribuya a generar confianza, autonomía y una mejor experiencia para toda la ciudadanía.

<https://guaguas.com/empresa/noticias/guaguas-municipales-reivindica-el-lenguaje-claro-como-herramienta-clave-para-una-movilidad-mas-accesible-e-inclusiva-4387>