



# **Comunicación Clara en la Administración y la empresa**

D. Enric Brazis

D. Ingemar Strandvik

Modera: Dra. D<sup>a</sup>. Estrella Montolío



# Comunicación Clara en administraciones públicas

El caso de la Comisión Europea



# Comunicación clara en la Comisión Europea

## Génesis

- **Transparencia, gobernanza, "fight the fog", salvar la distancia,...**

## *Clear Writing Campaign. Creación de la "Editing Unit", Unidad de Edición*

- **Edición/corrección/redacción (25,000/16/2000).**
- **Recursos de apoyo a la redacción (sitio web, guías de estilo, plantillas, consejos de redacción).**
- **Formación (talleres, sesiones de información).**
- **Visibilidad (Premio anual, boletines semanales).**



# Enseñanzas

*Trabajar juntos para evitar conflictos "gremiales"*

- **Experiencias suecas (legislativas, judiciales, etc.).**

*Gestión de calidad*

- **Proceso continuo e iterativo, PDCA, ...**

*Es rentable*

- **Es una inversión, no un gasto.**

*Se investiga y se puede medir*

- **Empieza a haber datos**

*De la corrección de textos a formar al redactor*

- **“Ownership” y “Empowerment” - motiva**

# Proyecto de mejora de la comunicación del Defensor del Cliente de Endesa

---

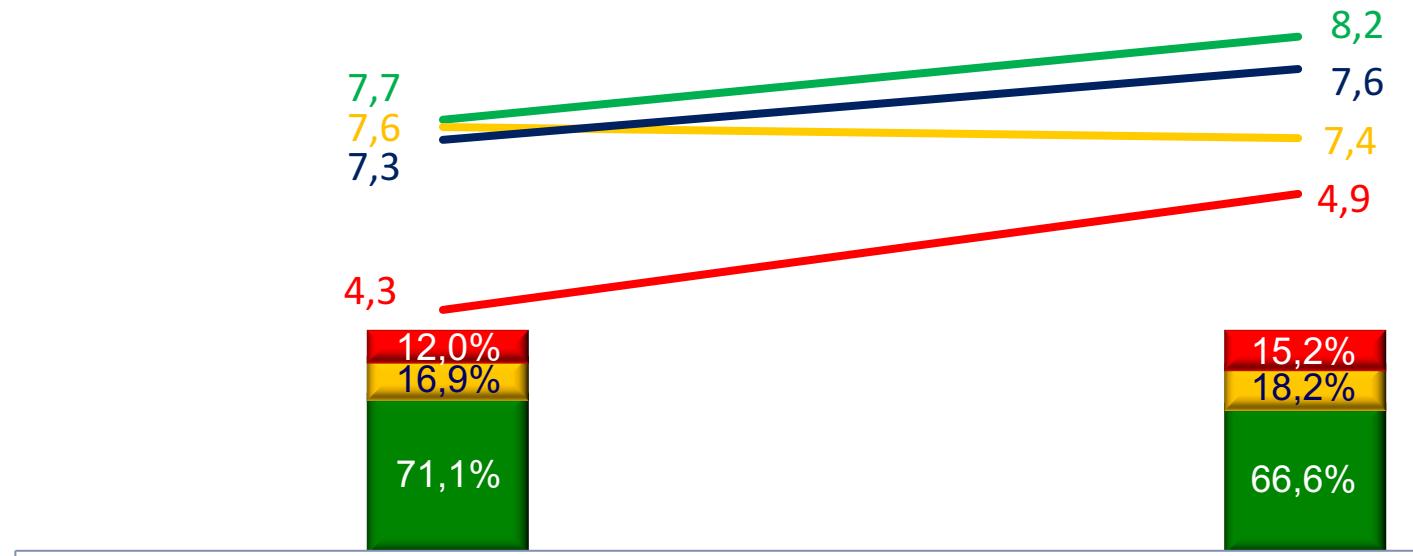
# Principios del Cambio realizado

Principios sobre los que se ha modificado la comunicación del Defensor del Cliente de Endesa.

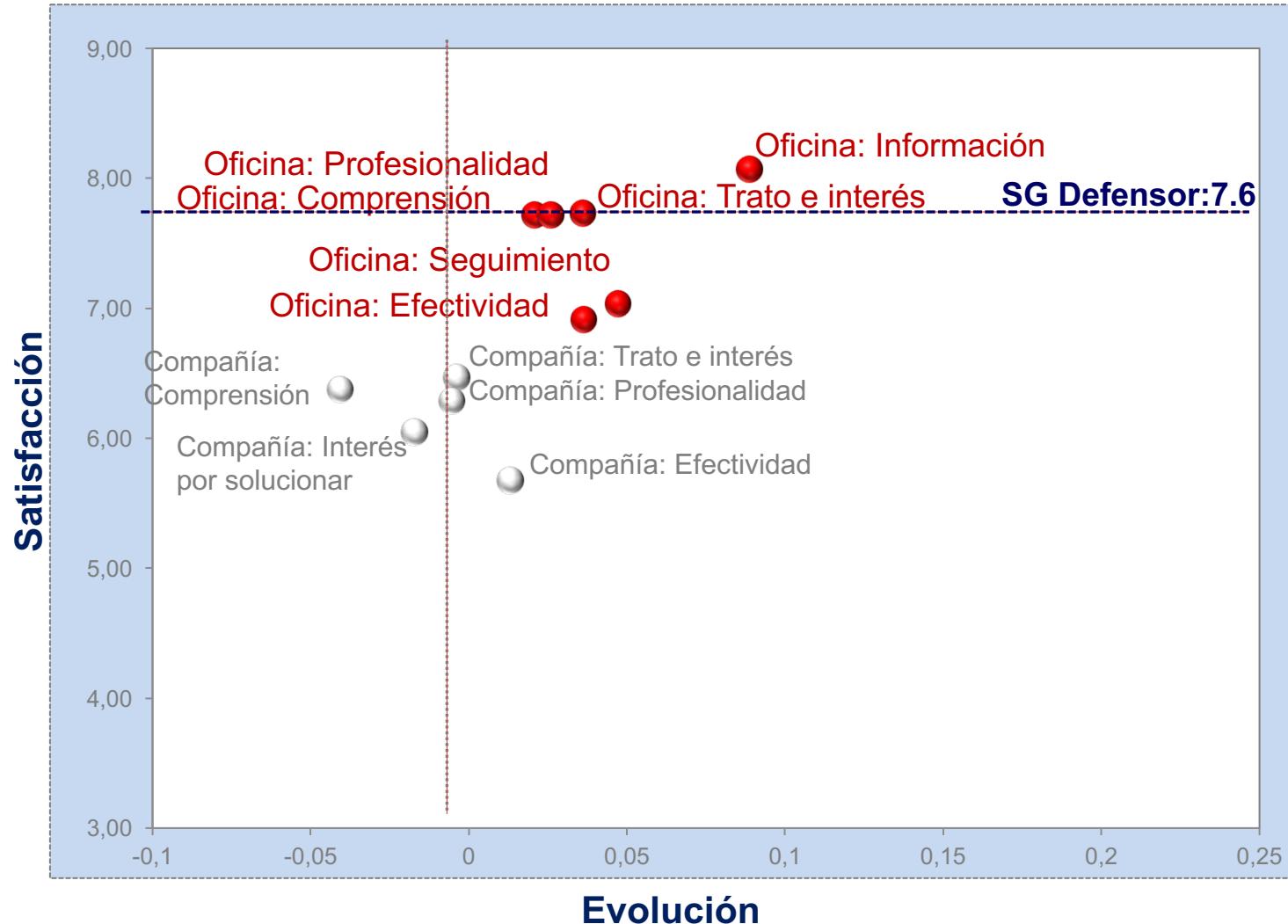
- 1** La **transparencia** preside la actividad del Defensor.
- 2** El Defensor es un mediador **civil (no jurídico)**, que se rige por la Ley pero también por el sentido común.
- 3** El Defensor es un emisor **cercano y cordial**.
- 4** El Defensor es una figura **activa**.

# Satisfacción según el resultado de la Reclamación

- Global
- Totalmente Favorable
- Parcialmente Favorable
- Desfavorable



# Atributos valorados



# Modelo de carta de acuse

A continuación, le informamos de cuáles son las fases de las que consta el proceso de resolución que seguirá su reclamación y del tiempo aproximado que dura cada una de estas fases:

1. *Recepción de su reclamación y análisis del caso (5 días)*
2. *Contacto telefónico desde la Oficina del Defensor del Cliente (5 días)*
3. ***Envío de acuse escrito (Se trata de este documento)***
4. *Proceso de mediación (40 días)*
  - *Un profesional de Endesa se pondrá en breve en contacto con usted para atenderle e intentar llegar a un acuerdo que solucione el problema.*
  - *Desde la Oficina del Defensor del Cliente contactaremos con usted para hacer el seguimiento del proceso y comprobar que este avanza correctamente.*
  - *Si el proceso finaliza con un acuerdo entre usted y la Empresa, esta comunicará a la Oficina de Defensor la propuesta de acuerdo planteada. En ese momento, desde la Oficina nos pondremos en contacto con usted para conocer su valoración del acuerdo y comunicarle el cierre de la reclamación.*

# Información sobre el Procedimiento y valoración de la Información recibida

Valoración de la información recibida

7,5

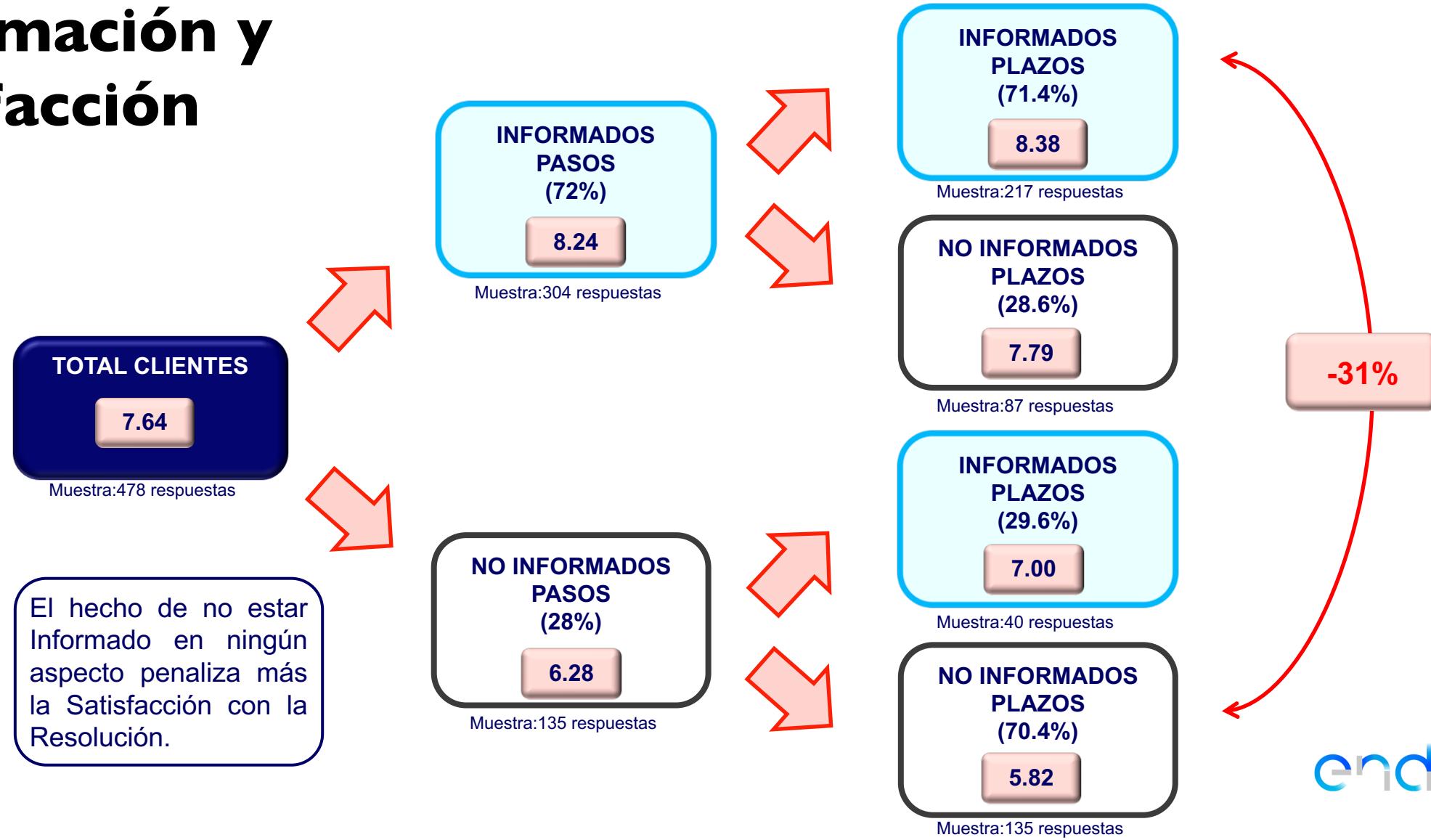
8,1

% de clientes que consideran haber sido informados

55,8%

72,8%

# Información y satisfacción



**Muchas  
gracias**