



Volem continuar sent l'empresa de referència en la prestació de serveis essencials a les persones, als edificis i a la ciutat, creant valor social i oferint una atenció de qualitat en tots els àmbits en els quals operem. El nostre compromís neix de la vocació de servei i del treball professional i responsable dels nostres empleats, així com de les persones que col·laboren amb nosaltres a totes les empreses de Clece i filials.

Ens esforcem cada dia per conèixer les necessitats reals de les persones usuàries, de les seves famílies, dels nostres clients institucionals i de les administracions públiques per a les quals treballem. Aquesta proximitat ens permet oferir solucions adaptades, millorar contínuament els nostres serveis i reforçar la confiança que dipositen en nosaltres.

El nostre propòsit és fer la vida de les persones més fàcil, segura i digna, actuant amb sensibilitat i respecte en entorns tan rellevants com l'atenció social, educativa, sociosanitària, aeroportuària, de seguretat, neteja, manteniment o serveis mediambientals i cura de persones grans. Volem acompanyar als qui que depenen dels nostres serveis, facilitant-ne el benestar i garantint sempre els màxims estàndards de qualitat, accessibilitat i atenció humana.

A Clece creiem en un model de gestió que combina eficàcia operativa, responsabilitat social i un ferm compromís amb les persones, especialment amb els qui es troben en situació de vulnerabilitat. Per això, promovem la inclusió laboral, la cura dels nostres professionals i una cultura basada en l'ètica, la transparència i la millora contínua.

Índex

DIRECTRIUS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CLIENTELA DE CLECE I FILIALS

1. Compromís de Clece amb l'Atenció a la Clientela
2. Directrius Corporatives del Servei d' Atenció a la Clientela
3. Model Corporatiu Unificat

DIRECTRIUS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CLIENTELA DE CLECE I FILIALS

Document corporatiu · Llei 10/2025 · Versió Web

1. Compromís de Clece amb l'Atenció a la Clientela

Clece, com empresa líder en serveis essencials per a administracions públiques i entitats privades, assumeix el compromís de germanitzar una atenció pròxima, accessible, humana i conforme als requisits de la Llei 10/2025. Aquest document arreplega les directrius corporatives que guien la gestió del Servei d'Atenció a la Clientela a Clece i filials.

Aquestes directrius són aplicades de forma homogènia en totes les àrees, territoris i divisions, garantint un modelo únic de qualitat i accessibilitat.

2. Directrius Corporatives del Servei 'e Atenció a la Clientela

- 2.1. **Garantir canals gratuïts i accessibles:** telèfon 900, correu, formulari, direcció postal, i missatgeria escrita.
- 2.2. Mostrar la **informació del Servei d'Atenció a la Clientela en la pàgina d'inici** de forma visible i destacada.
- 2.3. Identificar les queixes i reclamacions amb un **codi de referència** per al seguiment de cada caso.
- 2.4. **Pàgines Web** amb llenguatge clar, lectura fàcil i elements visuals accessibles. Les nostres pàgines web utilitzen diverses tecnologies perquè resulti el més accessible possible. Fem servir una interfície d'accessibilitat que permeti a les persones amb discapacitats específiques adequar la interfície d'usuari a les seves necessitats particulars.
- 2.5. **Atendre en les llengües cooficials** allà on sigui obligatori, garantint l'atenció en castellà o en qualsevol de les llengües oficials de la comunitat autònoma a on es presti el servei.
- 2.6. **Tractar cada queixa o reclamació** de manera **individualitzada, equitativa, objectiva, honesta i imparcial** a través dels procediments interns de gestió de queixes i reclamacions.
- 2.7. **Promoure un tractament just i no discriminatori**, per raó de raça, color, nacionalitat, origen social, edat, gènere, estat civil, orientació sexual, ideologia, opinions polítiques, religió o qualsevol altra condició personal, física o social.
- 2.8. Gestionar les fases del procés amb la **visió d'orientar a la clientela**. Ser receptius a la retroalimentació i demostrar compromís per a la resolució eficaç i eficient.

- 2.9. **Resoldre les queixes i reclamacions en un termini màxim de 15 dies hàbils, 5 dies per a cobraments indeguts.**
- 2.10. Assegurar atenció humana directa i **evitar respostes automàtiques.**
- 2.11. **Informar dels sistemes de resolució alternativa de litigis** o conflictes.
- 2.12. **Separar el Servei d'Atenció a la Clientela d'unitats operatives.**
- 2.13. **Garantir la confidencialitat de les dades personals.** Ens comprometem a no revelar-los a tercers, excepte consentiment del client, per obligació legal o en compliment de resolucions judicials administratives.
- 2.14. **Formar a les persones** que treballen amb els clients per millorar les seves habilitats i la seva eficàcia.
- 2.15. Assegurem el compromís amb el seguiment i la **millora contínua** dels processos de gestió de queixes i reclamacions.
- 2.16. **Disposar de sistemes de gestió de qualitat.**

www.clece.es

3. Model Corporatiu Unificat

Aquestes directrius són d'aplicació obligatòria per a totes les empreses, divisions i Direccions Regionals de Clece i filials. Constitueixen el marc oficial del Servei d'Atenció a la Clientela conforme al que estableix en la Llei 10/2025, de 26 de desembre, i hauran d'incorporar-se a les pàgines web corporatives, procediments interns i en tota documentació vinculada a contractes i ofertes dirigides a consumidors i usuaris finals.

Per a qualsevol dubte, revisió o actualització del model del Servei d'Atenció a la Clientela, **la Unitat d'Atenció a la Clientela (UAC)** és l'òrgan responsable i coordinarà amb les àrees implicades la correcta aplicació d'aquests requisits.

Unitat d'Atenció a la Clientela

ATENCIÓ A LA CLIENTELA

