



Queremos seguir sendo a empresa de referencia na prestación de servizos esenciais ás persoas, aos edificios e á cidade, creando valor social e ofrecendo unha atención de calidade en todos os ámbitos nos que operamos. O noso compromiso nace da vocación de servizo e do traballo profesional e responsable do noso persoal, así como das persoas que colaboran connosco en todas as empresas de Clece e filiais.

Esforzámonos cada día por coñecer as necesidades reais das persoas usuarias, das súas familias, da nosa clientela institucional e das Administracións Públicas para as que traballamos. Esta proximidade permítenos ofrecer solucións adaptadas, mellorar continuamente os nosos servizos e reforzar a confianza que depositan en nós.

O noso propósito é facer a vida das persoas máis doada, segura e digna, actuando con sensibilidade e respecto en contornas tan relevantes como a atención social, educativa, sociosanitaria, aeroportuaria, de seguridade, limpeza, mantemento ou servizos medioambientais e coidado de persoas maiores. Queremos acompañar a quen depende dos nosos servizos, facilitando o seu benestar e garantindo sempre os máximos estándares de calidade, accesibilidade e atención humana.

En Clece cremos nun modelo de xestión que combina eficacia operativa, responsabilidade social e un firme compromiso coas persoas, especialmente con aquelas que se atopan en situación de vulnerabilidade. Por iso, promovemos a inclusión laboral, o coidado do noso persoal e unha cultura baseada na ética, a transparencia e a mellora continua.

Índice

DIRECTRICES DO SERVIZO DE ATENCIÓN Á CLIENTELA DE CLECE E FILIAIS

1. Compromiso de Clece coa Atención á Clientela
2. Directrices Corporativas do Servizo de Atención á Clientela
3. Modelo Corporativo Unificado

DIRECTRICES DO SERVIZO DE ATENCIÓN Á CLIENTELA DE CLECE E FILIAIS

Documento corporativo · Lei 10/2025 · Versión Web

1. Compromiso de Clece coa Atención á Clientela

Clece, como empresa líder en servizos esenciais para administracións públicas e entidades privadas, asume o compromiso de garantir unha atención próxima, accesible, humana e conforme aos requisitos da Lei 10/2025. Este documento recolle as directrices corporativas que guían a xestión do Servizo de Atención á Clientela en Clece e filiais.

Estas directrices aplícanse de forma homoxénea en todas as áreas, territorios e divisións, garantindo un modelo único de calidade e accesibilidade.

2. Directrices Corporativas do Servizo de Atención á Clientela

- 2.1. **Garantir canles gratuítas e accesibles:** teléfono 900, correo electrónico, formulario, enderezo postal e mensaxería escrita.
- 2.2. Mostrar a **información do Servizo de Atención á Clientela na páxina de inicio** de forma visible e destacada.
- 2.3. Identificar as queixas e reclamacións cun **código de referencia** para o seguimento de cada caso.
- 2.4. **Páginas Webs** con linguaxe clara, lectura doada e elementos visuais accesibles. As nosas páxinas web empregan diversas tecnoloxías para resultar o máis accesibles posible. Empregamos unha interface de accesibilidade que permite ás persoas con discapacidades específicas adaptar a interface de usuario ás súas necesidades.
- 2.5. **Atender nas linguas cooficiais** cando sexa obrigatorio, garantindo a atención en castelán ou en calquera das linguas oficiais da comunidade autónoma onde se preste o servizo.
- 2.6. **Tratar cada queixa ou reclamación** de maneira **individualizada, equitativa, obxectiva, honesta e imparcial** mediante o procedemento interno de xestión de queixas e reclamacións.
- 2.7. **Promover un trato xusto e non discriminatorio** por razón de raza, cor, nacionalidade, orixe social, idade, xénero, estado civil, orientación sexual, ideoloxía, opinións políticas, relixión ou calquera outra condición persoal, física ou social.

- 2.8. Xestionar as fases do proceso coa **visión de orientar á clientela**. Ser receptivos á retroalimentación e demostrar compromiso para unha resolución eficaz e eficiente.
- 2.9. **Resolver as queixas e reclamacións nun prazo máximo de 15 días hábiles**, 5 días para cobros indebidos.
- 2.10. Garantir unha atención humana directa e **evitar respostas automáticas**.
- 2.11. **Informar dos sistemas de resolución alternativa de conflitos ou litixios**.
- 2.12. **Separar o Servizo de Atención á Clientela das unidades operativas**.
- 2.13. **Garantir a confidencialidade dos datos persoais**. Comprometémonos a non revelalos a terceiros, salvo consentimento da persoa cliente, por obriga legal ou en cumprimento de resolucións xudiciais ou administrativas.
- 2.14. **Formar ás persoas** que traballan coa clientela para mellorar as súas habilidades e eficacia.
- 2.15. Asegurar o compromiso co seguimento e a **mellora continua** dos procesos de xestión de queixas e reclamacións.
- 2.16. **Dispoñer de sistemas de xestión da calidade**.

www.clece.es

3. Modelo Corporativo Unificado

Estas directrices son de aplicación obrigatoria para todas as empresas, divisións e direccións rexionais de Clece e filiais. Constitúen o marco oficial do Servizo de -Atención á Clientela conforme ao establecido na Lei 10/2025, do 26 de decembro, e deberán incorporarse nas páxinas web corporativas, nos procedementos internos e en toda a documentación vinculada a contratos e ofertas dirixidas a consumidores e persoas usuarias finais.

Para calquera dúbida, revisión ou actualización do modelo do Servizo de Atención á Clientela, a Unidade de Atención á Clientela (UAC) é o órgano responsable e coordinará coas áreas implicadas a correcta aplicación destes requisitos.

Unidad de Atención al Cliente

ATENCIÓN AL CLIENTE

