



Enpresa erreferente izaten jarraitu nahi dugu pertsoneri, eraikinei eta hiriari funtsezko zerbitzuak ematean, balio soziala sortuz eta jarduten dugun eremu guztietan kalitatezko arreta eskainiz. Gure konpromisoa gure langileen zerbitzu bokaziotik eta lan profesional eta arduratsutik sortzen da, bai eta Cleceren enpresa eta filial guztietan gurekin lankidetzan aritzen diren pertsonetatik ere.

Egunero ahalegintzen gara erabiltzaileen, haien familien, gure bezero instituzionalen eta lan egiten dugun Administrazio Publikoen benetako beharrak ezagutzen. Hurbiltasun horri esker, egokitutako irtenbideak eskaini, gure zerbitzuak etengabe hobetu eta gudan jartzen duten konfiantza sendotu dezakegu.

Gure helburua da pertsonen bizitza errazagoa, seguruagoa eta duinagoa egitea, sentsibiltatez eta errespetuz jardunez garrantzitsuak diren esparruetan, hala nola arlo sozialeko, hezkuntzako eta arlo soziosanitarioko arretan, aireportuetan, segurtasunean, garbiketan edo ingurumen zerbitzuetan eta adinekoen zaintzan. Gure zerbitzuen menpe daudenei lagundu nahi diegu, haien ongizatea erraztuz eta beti kalitate, irisgarritasun eta giza arretako estandar gorenak bermatuz.

Clece, eraginkortasun operatiboa, erantzukizun soziala eta pertsonetikiko eta bereziki zaurgarritasun egoeran daudenekiko konpromiso irmoa uztartzen dituen gestio eredu batean sinesten dugu. Horregatik, laneratzea, gure profesionalen zaintza eta etikan, gardentasunean eta etengabeko hobekuntzan oinarritutako kultura sustatzen ditugu.

Aurkibidea

CLECE-KO ETA FILIALETAKO BEZEROEN ARRETARAKO ZERBITZUAREN JARRAIBIDEAK

1. Clecek Bezeroen Arretarekin duen konpromisoa
2. Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren Jarraibide Korporatiboak
3. Eredu Korporatibo Bateratua

CLECEKO ETA FILIALETAKO BEZEROEN ARRETARAKO ZERBITZUAREN JARRAIBIDEAK

Dokumentu korporatiboa · 10/2025 Legea · Web bertsioa

1. Clecek Bezeroen Arretarekin duen konpromisoa

Clecek, administrazio publikoentzat eta erakunde pribatuentzat funtsezko zerbitzuetan enpresa liderra den heinean, arreta hurbila, irisgarria, gizatiarra eta 10/2025 Legearen eskakizunekin bat datorrena eskaintzeko konpromisoa hartzen du. Dokumentu honek Cleceko eta haren filialetako Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren kudeaketa gidatzen duten jarraibide korporatiboak jasotzen ditu.

Jarraibide horiek modu homogeneousan aplikatzen dira arlo, lurralde eta dibisio guztietan, kalitate eta irisgarritasun eredu bakarra bermatuta.

2. Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren Jarraibide Korporatiboak

- 2.1. **Doako kanalak eta irisgarriak bermatu:** 900 telefonoa, posta, formularioa, posta helbidea eta mezularitza idatzia.
- 2.2. **Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren informazioa hasierako orrian erakutsi,** modu ikusgarri eta nabarmenean.
- 2.3. Kexak eta erreklamazioak **erreferentzia kode** batekin identifikatu, kasu bakoitzaren jarraipena egiteko.
- 2.4. Hizkuntza argia eta elementu bisual irisgarriak dituen eta irakurtzen erraza den **web orria**. Gure webguneek hainbat teknologia erabiltzen dituzte ahalik eta irisgarriena izan dadin. Irisgarritasunerako erabiltzen dugun interfazeari esker, ezintasun espezifikoak dituztenek erabiltzaile interfazea beren behar partikularretara egokitu dezakete.
- 2.5. **Hizkuntza koofizialetan** arreta eman derrigorrezkoa den lekuetan, arreta gaztelaniaz edo zerbitzua ematen den autonomia erkidegoko edozein hizkuntza ofizialetan ematea bermatuta.
- 2.6. **Kexa edo erreklamazio bakoitza** modu **indibidualizatuan, zuzentasunez, objektibotasunez, zintzotasunez eta inpartzialtasunez** tratatu, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko barne prozeduraren bidez.
- 2.7. **Tratu justua** eta arraza, kolore, nazionalitate, jatorri sozial, adin, genero, egoera zibil, sexu orientazio, ideologia, iritzi politiko, erlijio edo beste edozein egoera pertsonal, fisiko edo sozialengatik **diskriminaziorik egiten ez duena** sustatu.

- 2.8. Prozesuaren faseak kudeatzean, **bezeroak orientatzeko ikuspegia** izan. Atzeraelikadura jasotzeko prest egon eta eraginkortasunez eta efizientziaz ebazteko konpromisoa erakutsi.
- 2.9. **Kexak eta erreklamazioak gehienez 15 egun baliodunetan ebatzi, eta gehienez 5 egunetan kobrantza bidegabeen fakturazioen kasuan.**
- 2.10. Pertsonak emandako arreta jasotzeko aukera bermatu, eta **automatizazioak arreta pertsonalizatua galaraztea saihestu.**
- 2.11. **Auziak edo gatazkak ebazteko sistema alternatiboen berri eman.**
- 2.12. **Bezeroen Arretarako Zerbitzua unitate operatiboetatik bereizi.**
- 2.13. **Datu pertsonalen konfidentzialtasuna bermatu.** Hirugarrenei ez jakinarazteko konpromisoa hartzen dugu, bezeroaren baimena izan ezean, edo legez behartuta edo ebazpen judizial administratiboak betetzeko ez bada.
- 2.14. Bezeroekin lan egiten duten **pertsonei prestakuntza eman**, haien trebetasunak eta eraginkortasuna hobetzeko.
- 2.15. Kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozesuen jarraipenarekin eta **etengabeko hobekuntzarekin** konpromisoa ziurtatu.
- 2.16. **Kalitatea kudeatzeko sistemak izan.**

www.clece.es

3. Eredu Korporatibo Bateratua

Jarraibide hauek nahitaez aplikatu behar dira Cleceko eta filialetako enpresa, dibisio eta Eskualde Zuzendaritza guztietan. Era berean, Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren esparru ofiziala dira, abenduaren 26ko 10/2025 Legean ezarritakoaren arabera, eta web orri korporatiboetan, barne prozeduretan eta kontsumitzaile eta azken erabiltzaileei zuzendutako kontratu eta eskaintzei lotutako dokumentazio orotan sartu beharko dira.

Bezeroen Arretarako Zerbitzuaren ereduaz edozein zalantza argitzeko edo eredu berrikusteko edo eguneratzeko, **Bezeroen Arretarako Unitatea (BAU)** da organo arduraduna, eta berak koordinatuko ditu, inplikaturako arloekin, baldintza horien aplikazio zuzena.

Bezeroen Arretarako Unitatea

UNIDAD DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

