

Queremos seguir siendo la empresa de referencia en la prestación de servicios esenciales a las personas, a los edificios y a la ciudad, creando valor social y ofreciendo una atención de calidad en todos los ámbitos en los que operamos. Nuestro compromiso nace de la vocación de servicio y del trabajo profesional y responsable de nuestros empleados, así como de las personas que colaboran con nosotros en todas las empresas de Clece y filiales.

Nos esforzamos cada día por conocer las necesidades reales de las personas usuarias, de sus familias, de nuestros clientes institucionales y de las Administraciones Públicas para las que trabajamos. Esta cercanía nos permite ofrecer soluciones adaptadas, mejorar continuamente nuestros servicios y reforzar la confianza que depositan en nosotros.

Nuestro propósito es hacer la vida de las personas más fácil, segura y digna, actuando con sensibilidad y respeto en entornos tan relevantes como la atención social, educativa, sociosanitaria, aeroportuaria, de seguridad, limpieza, mantenimiento o servicios medioambientales y cuidado a mayores. Queremos acompañar a quienes dependen de nuestros servicios, facilitando su bienestar y garantizando siempre los máximos estándares de calidad, accesibilidad y atención humana.

En Clece creemos en un modelo de gestión que combina eficacia operativa, responsabilidad social y un firme compromiso con las personas, especialmente con quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Por ello, promovemos la inclusión laboral, el cuidado de nuestros profesionales y una cultura basada en la ética, la transparencia y la mejora continua.

Índice

DIRECTRICES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA DE CLECE Y FILIALES

1. Compromiso de Clece con la Atención a la Clientela
2. Directrices Corporativas del Servicio de Atención a la Clientela
3. Modelo Corporativo Unificado

DIRECTRICES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

DE CLECE Y FILIALES

Documento corporativo · Ley 10/2025 · Versión Web

1. Compromiso de Clece con la Atención a la Clientela

Clece, como empresa líder en servicios esenciales para administraciones públicas y entidades privadas, asume el compromiso de garantizar una atención cercana, accesible, humana y conforme a los requisitos de la Ley 10/2025. Este documento recoge las directrices corporativas que guían la gestión del Servicio de Atención a la Clientela en Clece y filiales.

Estas directrices son aplicadas de forma homogénea en todas las áreas, territorios y divisiones, garantizando un modelo único de calidad y accesibilidad.

2. Directrices Corporativas del Servicio de Atención a la Clientela

2.1. **Garantizar canales gratuitos y accesibles**: teléfono 900, correo, formulario, dirección postal, y mensajería escrita.

2.2. Mostrar la **información del Servicio de Atencion a la Clientela en la página de inicio** de forma visible y destacada.

2.3. Identificar las quejas y reclamaciones con un **código de referencia** para el seguimiento de cada caso.

2.4. **Página Web** con lenguaje claro, lectura fácil y elementos visuales accesibles. Nuestras páginas web utilizan diversas tecnologías para que resulte lo más accesible posible. Empleamos una interfaz de accesibilidad que permite a las personas con discapacidades específicas adecuar la interfaz de usuario a sus necesidades particulares.

2.5. **Atender en las lenguas cooficiales** allí donde sea obligatorio, garantizando la atención en castellano o en cualquiera de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma donde se preste el servicio.

2.6. **Tratar cada queja o reclamación** de manera **individualizada, equitativa, objetiva, honesta e imparcial** a través del procedimiento interno de gestión de quejas y reclamaciones.

2.7. **Promover un tratamiento justo y no discriminatorio**, por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

2.8. Gestionar las fases del proceso con la **visión de orientar a la clientela**. Ser receptivos a la retroalimentación y demostrar compromiso para la resolución eficaz y eficiente.

2.9. **Resolver quejas y reclamaciones en máximo 15 días hábiles, 5 días para facturación de cobros indebidos.**

2.10. Garantizar el acceso a atención humana y **evitar que la automatización impida una atención personalizada cuando sea necesaria.**

2.11. **Informar de los sistemas de resolución alternativa de litigios** o conflictos.

2.12. **Separar el Servicio de Atencion a la Clientela de unidades operativas.**

2.13. **Garantizar la confidencialidad de los datos personales.** Nos comprometemos a no revelarlos a terceros, salvo consentimiento del cliente, por obligación legal o en cumplimiento de resoluciones judiciales administrativas.

2.14. **Formar a las personas** que trabajan con los clientes para mejorar sus habilidades y su eficacia.

2.15. Asegurar el compromiso con el seguimiento y la **mejora continua** de los procesos de gestión de quejas y reclamaciones.

2.16. **Disponer de sistemas de gestión de calidad.**

3. Modelo Corporativo Unificado

Estas directrices son de aplicación obligatoria para todas las empresas, divisiones y Direcciones Regionales de Clece y filiales. Constituyen el marco oficial del Servicio de Atención a la Clientela conforme a lo establecido en la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, y deberán incorporarse en las páginas web corporativas, procedimientos internos y en toda documentación vinculada a contratos y ofertas dirigidas a consumidores y usuarios finales.

Para cualquier duda, revisión o actualización del modelo del Servicio de Atención a la Clientela, **la Unidad de Atención a la Clientela (UAC)** es el órgano responsable y coordinará con las áreas implicadas la correcta aplicación de estos requisitos.

Unidad de Atencion a la Clientela

UNIDAD DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA UAC