

## CÓDIGO DE CÓDIGO DE ETICA EMPRESARIAL

El presente documento pretende poner las bases de los principios y estándares generales para el INSTITUTO EUROPEO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING S.L.(IECM) en cuanto a la Responsabilidad Corporativa, en materia de:

- **Atención al cliente**
- **Establecimiento de Alianzas y proveedores**
- **Competencia y competidores**
- **Política de recursos humanos**
- **Política medioambiental**

En general nuestra ética pasa por reconocer:

- La interdependencia entre IECM y los Grupos de Interés
- El cumplimiento de la normativa de Formación Profesional para el Empleo y de la Constitución Española.
- El cumplimiento de las obligaciones con la sociedad (agencia tributaria/ seguridad social, etc.)
- La búsqueda de la armonía con la Administración pública.

### 01. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los clientes son personas que merecen ser atendidas en sus necesidades. Aunque no siempre podamos satisfacer sus deseos siempre intentaremos escucharlos y responderles, incluso en los casos en los que la respuesta sea que no podemos ofrecerles un determinado servicio.
- Cuando los/as alumnos/as están enfermos/as o estén pasando por una circunstancia personal grave, haremos las excepciones necesarias, dentro de lo que nos permite la normativa y, siempre haremos explícito en la comunicación con ellos/as nuestro deseo que todo vaya a mejor.
- En caso de que los clientes se atrasen con los pagos, mientras no nieguen la deuda, intentaremos no pasar al cobro judicial.
- En todo el tiempo que dure nuestra relación con los alumnos y empresas el trato será cordial a la vez que formal. No hacemos bromas y respetamos las diferencias culturales e idiosincrásicas.
- El tiempo de las personas es valioso, por lo tanto, nuestras comunicaciones serán breves y concretas, asegurándonos de si el cliente necesita resolver alguna otra necesidad o iniciativa.

### 02. ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS

- Los proveedores son un factor clave para el desarrollo de nuestra misión empresarial, por lo tanto, intentaremos establecer relaciones de largo plazo del tipo ganar-ganar.
- Los proveedores siempre tendrán el nombre de la persona encargada en IECM para poder dirigirse a ella y cuando lo estimen conveniente podrán acceder a su responsable inmediato.
- Las fechas y demás condiciones de pago a los proveedores estarán claras para ambas partes desde el comienzo y se utilizarán las comunicaciones escritas.

### 03. COMPETENCIAS Y COMPETIDORES

Dentro de la libre competencia las empresas de IECM

- No harán espionaje. Para conocer el comportamiento de sus competidores utilizarán los medios públicos en las Resoluciones de las convocatorias de subvenciones para formación profesional para el empleo.
- Se cuidarán de no competir de manera desleal ni causar bajas temerarias en las Licitaciones.
- Estudiarán la posibilidad de convertir competidores en aliados, cuando la situación de los competidores así lo permita.

### 04. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

- El personal de IECM es nuestro colaborador en la consecución de los objetivos estratégicos y como tal intentaremos anticiparnos a satisfacer sus necesidades laborales y generar un clima laboral sano que propicie la creatividad y la interdependencia en el trabajo en equipo, así como el respeto por las diferencias individuales.
- Los recursos humanos antes que producir capacidad empresarial son personas y como tal, IECM intentará proveer flexibilidad para que ellos puedan resolver imprevistos o calamidades personales.
- Los valores Humanos con los que intentaremos construir nuestra relación con los colaboradores serán: honestidad, el valor de la palabra y el ejemplo de los jefes para motivar cambios en los valores empresariales.
- Las personas pueden hacer uso de sus derechos como trabajadores y ciudadanos, participando de asociaciones profesionales y sindicales a las cuales puedan acogerse sin perjuicio de los intereses empresariales o de incompatibilidad cultural con los valores de IECM

### 05. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

- IECM no participarán de actividades que en forma deliberada contaminen el ambiente.
- Intentaremos adquirir productos y servicios que protejan el medio ambiente dentro del parámetro de calidad-precio.
- Se promocionará con los trabajadores y con los alumnos el uso responsable del material didáctico.
- En la medida que IECM madure en la organización empresarial, buscaremos el desarrollo de la política medioambiental a través de reconocimientos nacionales e internacionales.