



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Instituto Europeo de Comunicación y Márketing desarrolla su sistema de gestión siguiendo criterios de calidad. Realizamos el avance en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) caracterizado por:

- Una continua autoevaluación interna para conocer la posición actual de la empresa en los diferentes aspectos de la RSE.
- Un análisis de los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Establecemos nuevos objetivos para mejorar el desempeño de nuestra empresa.
- Diseñamos planes de actuación con objetivos y actuaciones detallados y seguimos su cumplimiento. Para ponerlo en práctica nuestro equipo directivo ha aprobado un conjunto de políticas, de calidad, de responsabilidad social y de ética empresarial.
- Nuestra política de Ética Empresarial respeta la legalidad y la integridad ética.
- Nuestra política de Recursos Humanos se guía por la satisfacción de las expectativas de los clientes: ellos son el centro de todo lo que hacemos.
- Fomentamos la participación de todo el personal a través de la motivación, participación, formación y el desarrollo de todos los miembros de la organización para conseguir el éxito de la empresa.
- Somos una organización responsable y comprometida.
- Implementamos sistemas de gestión para la mejora permanente de nuestros procesos, capacidades técnicas y desempeño.
- Cada empresa del Grupo posee unos indicadores de Gestión que le permiten valorar, y anticiparse a posibles cambios. Entendemos la responsabilidad social el desarrollo de nuestra actividad de negocio, respetando al mismo tiempo las necesidades de nuestros grupos de interés, gestionando los impactos de nuestras actuaciones en la sociedad e impulsando nuestra actividad para crear beneficios a la comunidad, los clientes, el personal y el medio ambiente.



Aseguramos el respeto y la transparencia con nuestros clientes. Para ello buscamos satisfacer sus expectativas de forma compatible con las prácticas laborales responsables. Para el cliente es un derecho y para el Grupo una obligación proteger la privacidad del cliente respecto al servicio contratado amparados por la Ley de Protección de Datos.

Ofrecemos nuestro servicio en toda la Comunidad de Madrid a través de nuestros centros y sus compromisos éticos como garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos de los clientes.

- Mantenemos prácticas comerciales y de publicidad respetuosas con el derecho a recibir información fiel y veraz.
- Disponemos de un proceso interno en el que se establece la metodología para detectar, identificar, registrar y controlar las reclamaciones/sugerencias realizadas por nuestros clientes sobre el servicio. Cuando recibimos una queja a través de la hoja de reclamaciones, carta, correo electrónico o verbalmente damos comienzo al proceso de quejas y sugerencias para establecer las acciones de mejora. Nuestro departamento de Calidad es el encargado de tramitar dichas reclamaciones.

Asumimos y promovemos los compromisos establecidos en la política de contratación y relación con los proveedores, así como procedimientos que ofrecen estabilidad y posibilidades de desarrollo a largo plazo. Del mismo modo que exigimos un determinado comportamiento a nuestros proveedores queremos conocer su opinión, inquietudes y necesidades. Realizamos cada dos años un cuestionario que nos permite conocer sus expectativas, sus propuestas de mejora y áreas de interés.

Nuestra política general de Responsabilidad Social desarrolla un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

- Contamos con un plan de Prevención de Riesgos Laborales y una política de salud promovidas desde la Mutualidad de nuestro grupo.
- Nuestra certificación en ISO 9001 y 14001 garantiza nuestro compromiso con diferentes normas de derechos humanos internacionales, en las que se basan dichas normas.



- La gestión del talento es un objetivo clave de la función del Departamento de Recursos Humanos y nuestra principal aspiración es facilitar al personal los canales para que puedan potenciar su crecimiento profesional.
- Cuidamos de la conciliación de la vida laboral y personal con horarios flexibles y vacaciones adicionales por desempeño entre otras medidas. Nuestros procesos de comunicación con el personal están basados en el respeto a la intimidad y confidencialidad de la información. La combinación de talento y compromiso del personal del grupo es uno de los pilares de su éxito en la gestión de la actividad.

La principal aportación a la sociedad de Instituto Europeo de Comunicación y Márketing está basada en los impactos de la propia actividad que desarrollamos; la formación, (esencial en el crecimiento personal de cada uno), la inserción laboral y la creación de puestos de trabajo. Colaboramos en campañas con Ong's publicitándolas en nuestras instalaciones.

Cuando diversificamos y establecemos un nuevo centro informamos del desarrollo del nuevo proyecto y de las ventajas que va a suponer en la zona en la que se va a implantar, a través de publicidad, carteles o en nuestra web.

La máxima prioridad hacia nuestros accionistas es la transparencia en la gestión, adopción de las mejores prácticas de gobierno por parte de la dirección y el cumplimiento de las normas que en esta materia estén vigentes en cada momento.

Instituto Europeo de Comunicación y Márketing proporciona atención y respuesta eficaz a todos los que han depositado su confianza en nosotros a través del acceso directo al Director General y a los datos que requieran.

Nuestra relación con la Administración Pública representa un valor prioritario, la repercusión directa de esta relación viene marcada por la inserción laboral del alumnado así como el número de personas formadas a través de esta vía. En lo que respecta a las condiciones de la relación quedan definidas por el marco legal e institucional, claras y transparentes.