

CÓDIGO ÉTICO

SANROMÁN- SAIC

(SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE)

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2. PRINCIPIOS Y VALORES

3. ÉTICA PROFESIONAL EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Código ético de SAIC define y desarrolla el conjunto de **principios y valores** de comportamientos que, desde el Área de Calidad de SANROMÁN, se consideran fundamentales para el correcto desarrollo de sus actividades; especialmente en esta área estrechamente relacionada con el Cliente.

Por ello, este Código prevalecerá sobre aquellas normas internas que pudieran contradecirlo y la aplicación de su contenido, en ningún caso, podrá dar lugar a la vulneración de las disposiciones legales aplicables.

El **alcance** de este documento se establece en todos y cada uno de nuestros Clientes (Alumnos, Empresas, Administración Pública y Colegios Profesionales) y es de aplicación a cualquier miembro de [SANROMÁN, CONSULTORÍA Y FORMACIÓN](#).

Cabe señalar que este documento parte de un enfoque aplicado de la ética, es decir, de la ética que se orienta a la acción eficiente, práctica y responsable de los profesionales que componen una organización (ética aplicada).

2. PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES PARA EL SAIC

2.1. Orientación al Cliente

Conscientes de la importancia que tienen los clientes para [SANROMÁN CONSULTORÍA Y FORMACIÓN](#) se desarrollo un área de Atención al Cliente que cumple con la misión de garantizar que sus necesidades están cubiertas y que la comunicación sea fluida.

De igual manera, todos y cada uno de los empleados de SANROMAN tienen la responsabilidad estar continuamente orientados hacia el Cliente.

2.2. Profesionalidad

El equipo que componen los miembros de SANROMÁN y del SAIC es un equipo profesional que busca la mejora continua de la calidad de su trabajo, así como una mejora de resultados. Por ello, se actúa con un espíritu de equipo que genere un clima de confianza entre compañeros y clientes. La diligencia, esfuerzo, eficiencia son valores importantes para los miembros de esta organización.

2.3. Honradez, integridad y responsabilidad

Un valor prioritario para nosotros consiste en actuar con honradez e integridad, asumiendo en todo momento nuestra responsabilidad en la toma de decisiones.

2.4. Confidencialidad y protección de la información

Los datos e información generada por nuestros clientes en colaboración con el SAIC recibirán un tratamiento confidencial por parte del Área de Calidad. Los datos profesionales sólo se obtienen, procesan o utilizan para el fin requerido, según lo establecido por la normativa de protección de datos.

2.5. Transparencia

La difusión de información clara, objetiva y de interés para el Cliente es un valor importante para el SAIC. En base a una comunicación transparente y bidireccional se construye el compromiso, obteniendo la información más objetiva posible para garantizar una mejora integral y progresiva.

3. ÉTICA PROFESIONAL EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Los empleados de SANROMÁN deben actuar de una forma íntegra con sus Clientes, teniendo como objetivo la consecución de los más elevados niveles de calidad, así como la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y en el respeto mutuo.

SANROMÁN establece con sus clientes la potenciación de una relación de colaboración basada en la veracidad, transparencia y confidencialidad en el uso y transmisión de la información tanto profesional como de las personas.

El SAIC cumplirá estos requisitos durante todo el proceso de atención al cliente y cumplimiento de la Normativa de la Ley de Protección de Datos, concretamente durante:

- La realización de las visitas, previa concertación de las mismas con el Cliente.
- La generación de datos y elaboración de informes o análisis para el estudio diagnóstico de los ISC (Índice de Satisfacción del Cliente).
- La potenciación de un feedback y comunicación eficaz con el Cliente.