



# CÓDIGO DE ÉTICA

## INTRODUCCIÓN

El presente código de ética tiene como objetivo representar aquellos valores y conductas que reflejan el espíritu de la empresa y de los trabajadores y que definen el comportamiento esperado y deseado en cada colaborador(a) que conforman nuestro equipo.

Este código se refleja en cuatro ámbitos fundamentales que conforman los pilares de nuestro negocio.

CLIENTES

TRABAJADORES

SOCIEDAD

PROVEEDORES

## **SOBRE NOSOTROS**

La historia de Partner inicia el año 2009, por medio de un emprendimiento personal del Ingeniero Comercial Pablo Melej Cornejo, socio fundador de la empresa. Nombrada inicialmente como Grupo Ideando, la empresa tenía como objetivo no solo la comercialización de productos de merchandising, sino también brindar a sus clientes un servicio de calidad basado en la cordialidad y en la búsqueda de soluciones creativas y eficientes.

El año 2010, se une a este emprendimiento el Ingeniero Comercial Cristóbal Gutiérrez Harnecker, potenciando con ello el crecimiento de la empresa junto con la reformulación de la imagen e identidad de la empresa. De esta manera nace Partner, nombre que enfatizaría la relevancia de las relaciones interpersonales en nuestro modelo de negocio.

2010 a 2014 se constituye como un período de crecimiento y organización de la empresa. Nuevos clientes comienzan a confiar en nuestros servicios, aumenta nuestra plana de trabajadores, se desarrollan nuevos departamentos, y el número de ventas reflejaban un pasar exitoso.

Los años 2015-2016 fueron un período de transición con cambios y reestructuraciones significativas. La empresa se muda a nuevas instalaciones, se expande el área comercial, se reorganizan ciertos departamentos en función de nuevos objetivos, y se fortalecen las políticas de bienestar en los trabajadores.

2017 es el inicio de una nueva etapa en la empresa. Se comienza a reformular nuestro modelo de negocio en base a un plan de expansión y profesionalización de la empresa, con el desafío de no perder la esencia que nos caracterizaba tanto en el plano interno como externo.

El año 2018 fue el período de implementación de los proyectos trazados en 2017. Se desarrollan nuevos departamentos, nuevas estrategias y alianzas comerciales, se realiza un cambio significativo en la identidad corporativa, y se establece una nueva sucursal en Perú.

2019 es un año de nuevos desafíos, aspirando a la consolidación de lo realizado entre los años 2017 y 2018.



2009-2010



2010-2018



partner.®

2018-Presente

## **Nuestra Visión**

Aspiramos a posicionarnos como la empresa nacional líder en merchandising, destacándonos por la creatividad, audacia y prolijidad en nuestra labor, junto con la calidad humana y profesional en el trato con nuestros clientes y trabajadores.

## **Nuestra Misión**

Queremos convertirnos en la mejor inversión de nuestro cliente, en base a un compromiso profesional y consagrado. No ofrecemos solo productos, también buscamos entregar soluciones integradoras, eficientes y distintivas que reflejen identidad, calidad e innovación en tu marca.

## **Nuestros Valores**

En Partner trabajamos para fortalecer y potenciar nuestras dinámicas como seres humanos, practicando al interior de nuestra compañía la lealtad, el respeto y el trabajo en equipo. Consideraciones que nos permiten entablar una relación horizontal y participativa entre nuestros trabajadores, buscando desde siempre y como único fin poder desarrollarnos fraternalmente tanto a nivel profesional como personal.

## CULTURA ORGANIZACIONAL

### Los Tres Ejes De Nuestro Negocio: Crecimiento – Bienestar – Profesionalización

Si visualizamos a Partner desde sus orígenes hasta el día de hoy, un elemento significativo que surge en primera instancia es el crecimiento obtenido a lo largo del tiempo. El aumento de ventas, clientes, colaboradores, oportunidades de negocios, entre otros, son el reflejo de la aspiración de llegar a ser la empresa líder a nivel nacional de merchandising y artículos publicitarios. Sin embargo, el crecimiento tiene que ir de la mano de políticas orientadas a brindar un servicio de excelencia, con una atención de calidad basada en la cordialidad, prontitud, innovación y eficiencia; para ello es necesario un segundo elemento que es la profesionalización de la empresa, contar con un modelo de funcionamiento y un equipo idóneo que pueda llevar a cabo el servicio propuesto.

Sin embargo, detrás de este crecimiento y profesionalización de la empresa se encuentra un grupo de personas, los cuales día a día, con sus esfuerzos, talentos y compromiso, permiten hacer de Partner lo que es hoy. Es por ello, que el desarrollo de la empresa debe también contemplar el bienestar de los colaboradores, brindándoles un espacio de trabajo cálido, cordial y respetuoso, el cual permita facilitarles su realización tanto laboral como personal.

### Promoviendo Liderazgos Constructivos

¿Qué semejanzas y diferencias existen entre una jefatura, un encargado de área y un líder? Podemos decir que el jefe de un área es aquel que tiene bajo su responsabilidad a una o más personas a cargo, mientras que un encargado es aquel que es responsable de un área específica de la empresa. Los líderes, por su parte (quienes pueden o no tener un cargo de jefatura o de encargado), tienen como rol principal el ser promotores y movilizados de personas y proyectos orientados a una acción constructiva; es decir, son agentes de cambio en pos del crecimiento, bienestar y profesionalización de la empresa y sus colaboradores.

Es por ello que invitamos e incentivamos a los trabajadores a desarrollar un liderazgo constructivo en su entorno de trabajo, tanto en las relaciones interpersonales como en sus funciones diarias. Para lograrlo detallamos a continuación una serie de aspectos a considerar los cuales pueden facilitar la adquisición de estrategias y herramientas necesarias para la formación de líderes.

### **1. Actitud personal:**

Fomentamos a que los trabajadores puedan expresar lo mejor de sí mismos, trayendo a la empresa aquellas cualidades y virtudes que los caracterizan en sus círculos cercanos entre familiares y amigos. Que su presentación personal refleje su esencia e individualidad (tanto en lo formal e informal) y que su actitud los haga único e irrepetibles dentro de la empresa.

Promovemos que los trabajadores sean auto responsables de su persona y de sus acciones. Que exista una orientación a desarrollar su bienestar personal y social, donde puedan cultivar sus proyectos, intereses y relaciones, velando por su salud física y emocional, ejerciendo actividades constructivas para consigo mismo y con el mundo.

Buscamos que nuestros trabajadores sean personas conocedoras de lo que ocurre en el mundo y en la empresa. Que dediquen un momento del día a informarse y adquirir nuevos conocimientos, desarrollando la curiosidad y un espíritu crítico y propositivo. Poder estar al día de la contingencia nacional e internacional, junto a las novedades, acontecimientos y proyectos presentes en el trabajo.

### **2. Relaciones Interpersonales:**

Fomentamos que los trabajadores puedan establecer relaciones en base a un reconocimiento del otro, ir más allá de las categorías costo-beneficio/simpatía-antipatía; generando interacciones basadas en la calidez, cordialidad, cooperación, empatía y respeto.

Buscamos el adoptar un trato amable; saludar y despedirse de las personas que nos rodean; estar presente para esa persona al momento de requerir nuestra colaboración o ayuda; adoptar una escucha activa; generar propuestas y soluciones en conjunto; poder comprender las motivaciones, actitudes e intereses del otro; reconocer y valorar las cualidades de las personas e invitar a mejorar en conjunto aquellos aspectos que pueden afectar negativamente la relación.

### **3. Proactividad:**

Incentivamos a nuestros trabajadores a mirar las dificultades y nuevas situaciones como oportunidades o posibilidades de cambio. Ejercitar una mirada comprensiva sobre los hechos, considerando el contexto en el que estas se desarrollan; pudiendo así observarlas desde distintos puntos de vistas, y con ello generar un abanico más amplio de opciones a realizar.

Buscamos generar propuestas y soluciones creativas e innovadoras, pudiendo escoger y desarrollar aquellas opciones más eficientes, atractivas y adecuadas frente a la situación.

Promovemos en los trabajadores el conocimiento de sí mismo y de su entorno, facilitando así el que puedan detectar y definir los recursos requeridos para llevar a cabo las acciones requeridas, solicitando la colaboración de sus compañeros, jefatura y/o gerencia en caso que sea necesario.

#### **4. Organización:**

Nuestras acciones en el ámbito laboral requieren previamente un conocimiento y comprensión de los flujos de trabajo y las interacciones que componen el sistema. Entender esto permite organizarnos en función de su dinámica, y con ello planificar, coordinar y ejecutar nuestras acciones de una manera más eficiente y asertiva. Esto implica no ver a la empresa y nuestro modelo de negocio como un simple sistema en base a funciones o tareas, sino también como una red de interacciones entre personas, lo cual nos llama a ser conscientes y responsable de las acciones que emprendemos.

Promovemos en nuestros trabajadores el que puedan comprender las dinámicas que rodean su contexto laboral; informándose sobre el modo de funcionamiento de las distintas áreas, entender sus tiempos de respuesta y protocolos, conocer a las personas que la conforman; poder estar alineados en conjunto, donde las acciones individuales se transforman a su vez en acciones con otros y para otros.

#### **5. Formalidad:**

Exigimos y promovemos a los trabajadores el cumplimiento de los protocolos y conductos regulares definidos tanto por nuestros clientes, proveedores como la propia empresa; dejar en lo posible constancias por escrito acerca de acuerdos, propuestas, sugerencias, observaciones, etc.; mantener el orden y respeto al momento de recibir solicitudes e informativos, o en instancias de acuerdos y debates. Todo esto permite a su vez generar un estándar de calidad mínimo en la atención de nuestros clientes y proveedores, como también en la interacción y funcionamiento entre cada una de nuestras áreas.

#### **6. Manejo de conflictos:**

Las situaciones de conflicto generan en el sistema una dificultad la cual requiere prestar la atención y ejercer las acciones necesarias para su resolución, ya sea para mantener el equilibrio del sistema o generar cambios constructivos en éste. No atender el conflicto puede llevar a que éste se acople y perpetúe en las dinámicas de la empresa, generando con ello problemáticas significativas en su funcionamiento y en las relaciones, las que finalmente dificultan su erradicación en el futuro.



Promovemos en los trabajadores a actuar frente a situaciones de conflicto en base a los canales y protocolos establecidos por la empresa. Evaluando la gravedad y el tenor de la problemática, informar a las personas indicadas y evaluar las acciones posibles para solucionar el conflicto.



## NUESTROS PRINCIPIOS CON CLIENTES Y PROVEEDORES

**Principio 1.** Creemos en una relación basada en la cordialidad, colaboración y respeto. Buscamos brindar una atención de calidad fundamentada en la confianza y el buen trato, implicando ello:

Respetar y aceptar la diversidad de e individualidad de las personas, ejerciendo un trato digno hacia ellas que vele por su integridad como seres humanos.

Respetar los horarios laborales para el envío y respuesta de solicitudes, correos, mensajes y llamadas telefónicas.

Adoptar una actitud honesta y propositiva, donde la verdad debe estar siempre presente al momento de informar y actuar, buscando soluciones colaborativas y fructíferas entre las partes.

**Principio 2.** Creemos en las buenas prácticas y en la transparencia de los actos. Un actuar correcto es un pilar clave en la relación con nuestros clientes y proveedores. Esto implica:

No aceptar ni ofrecer sobornos y/o incentivos de ningún tipo, ya sea por medio de especies, servicios, invitaciones o dinero, el cual tenga como objetivo cerrar una negociación o acuerdo.

Los obsequios e invitaciones ejercidos desde/hacia nuestros trabajadores deben ser comprendidos como un gesto simbólico bajo una muestra de agradecimiento o consideración a la relación existente con el cliente/proveedor, no pudiendo los regalos ser en dinero, ni tampoco superar un monto mayor a \$35.000 (treinta y cinco mil pesos). Toda entrega y/o recibo de obsequios e invitaciones deben ser informados y autorizados por la gerencia de la empresa.

Adoptar una actitud de lealtad ante empresas competidoras del rubro, donde los criterios de competencia sean en base a aspectos como servicio, productos, costos y calidad. Jamás deben establecerse prácticas desleales en base a extorsiones, sobornos, tráfico de influencias, injurias y/o colusiones.

**Principio 3.** Creemos que la integridad y probidad son valores claves y fundamentales en las relaciones, por lo que aspiramos a que nuestros clientes y proveedores compartan valores, conductas y principios acordes a los nuestros. Pudiendo con ello trabajar bajo un marco común de comportamiento esperado entre las partes.



## NUESTROS PRINCIPIOS CON LOS TRABAJADORES Y LA SOCIEDAD

**Principio 4.** Aspiramos a que nuestros trabajadores puedan desarrollarse tanto personal como laboralmente dentro de la empresa, promoviendo un ambiente cálido, cordial y respetuoso, orientado al bienestar de cada uno de ellos. Nuestra política laboral se fundamenta en los siguientes pilares:

Promover y respetar la individualidad de los trabajadores, acogiendo, aceptando y apoyando las diversidades existentes entre personas, no generando ningún trato discriminatorio o comportamientos que puedan afectar su propia integridad (abusos, insultos, agresiones, menoscabos, injurias/calumnias), velando siempre por el cumplimiento de los derechos fundamentales de cada trabajador.

Establecer remuneraciones justas en base criterios como antigüedad, experiencia, formación profesional y funciones del cargo; respetando las leyes laborales vigentes en el país en relación a contratos, remuneraciones, imposiciones, jornada laboral, finiquitos, entre otros. No proceder por ningún motivo a realizar diferenciaciones arbitrarias en las remuneraciones por aspectos ajenos al cargo como nacionalidad, género, edad, situación médica y/o contexto familiar.

Comprender la importancia de la vida personal de los trabajadores, brindando el apoyo necesario y posible frente a situaciones particulares, familiares o de salud que puedan ver afectada su cotidianidad y desempeño laboral.



**Principio 5.** Promovemos las buenas prácticas laborales dentro de la empresa, apelando a la transparencia en los procesos de ingresos, contrataciones y ejercicio laboral de los trabajadores. Esto implica los siguientes aspectos básicos a considerar:

Se prohíbe el ofrecimiento y ejercicio de trabajos a todo niño, niña y/o adolescente menor de 16 años. Jóvenes de 17 años solo podrán ejercer cargos asociados a prácticas laborales solicitadas por sus colegios bajo autorización de sus tutores legales y del establecimiento educacional.

Se prohíbe tajantemente la incorporación de trabajadores que no cuenten con su documentación vigente al día requerida por la ley chilena, o que en su defecto hayan falsificado documentos con el fin de ejercer laboralmente.

Se permite la presencia de relaciones familiares y sentimentales dentro de los trabajadores mientras ello no afecte el normal funcionamiento y clima laboral de la empresa. Es por ello que este tipo de relaciones deben ser previamente informado a gerencia y dar conocimiento a los demás trabajadores, apelando a una actitud profesional y de respeto por parte de las personas involucradas.

**Principio 6.** Comprendemos que como empresa estamos insertos en una sociedad, y como tal buscamos y promovemos instancias de participación masiva entre los trabajadores que permitan generar un impacto positivo dentro de la comunidad. Por ello apelamos como empresa a:

Promover la reducción, reutilización y reciclaje de basura en base al plan implementado por la empresa.

Entregar apoyo a instituciones sociales y personas individuales, promoviendo también que los trabajadores propongan alternativas de colaboración.

Promover y apoyar los proyectos personales de los trabajadores mientras ello no afecte su rendimiento laboral dentro de la empresa y tampoco genere conflictos de intereses entre las partes.

## CONDUCTAS PROHIBIDAS

No aceptamos el consumo de alcohol y sustancias ilícitas dentro de la jornada laboral, como tampoco el ejercicio de las tareas y funciones correspondientes al cargo bajo el efecto de ellas.

No aceptamos ninguna actitud o comportamiento que pueda atentar con la dignidad de los trabajadores, clientes y/o proveedores, ya sea por burlas, acoso y/o maltrato laboral, acoso sexual, insultos, agresiones (físicas y/o psicológicas), injurias, menoscabo o discriminación ya sea a su persona, familia o seres cercanos.

No aceptamos la realización de cualquier tipo de conducta temeraria o imprudente que pueda poner en riesgo la integridad física propia del trabajador y/o la de otras personas.

No aceptamos el ejercicio de cualquier acto delictual por parte de los trabajadores (robos, vandalismo, agresiones, estafas, etc.).

No aceptamos el abandono injustificado e imprevisto de las labores relacionadas con el cargo, lo cual pueda afectar a nuestros clientes, proveedores y a la empresa.

No aceptamos la realización de negociaciones indebidas por parte de los trabajadores, que se hagan por vía ilícita o sin conocimientos de la jefatura, y que afecten directa o indirectamente nuestro modelo y visión de negocio.

## CANALES DE DENUNCIA

**Ante cualquier eventualidad interna ocurrida dentro de la empresa, los trabajadores deben actuar en base a lo establecido en los artículos 70 al 74 del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa.**

Ante eventualidades que se vean afectadas terceras personas ajenas a la empresa, se solicita contactarnos a la brevedad al teléfono +56 600 006 1040 o al correo [contacto@partnerchile.com](mailto:contacto@partnerchile.com), indicando su nombre, RUT, teléfono de contacto y correo electrónico, detallando el motivo de la denuncia.

**En ambos casos, se enviará un correo confirmando el ingreso de la denuncia con detalles sobre la apertura de la investigación interna. Notificando en un plazo no mayor a 7 días hábiles los resultados de la investigación y la resolución de la empresa.**

**Comercial Partner SpA  
76.070.435-0  
+56 600 006 1040  
[contacto@partnerchile.com](mailto:contacto@partnerchile.com)  
[www.partnerchile.com](http://www.partnerchile.com)**

*Creado el 13 de agosto de 2019*