



CÓDIGO DE ÉTICA

Extend



“Lo que verdaderamente hace avanzar el mundo es saber que los seres humanos no somos enigmas para otros seres humanos. Que nos buscamos unos a otros. Que estamos capacitados para comprendernos, para comunicarnos y que nuestro esfuerzo debe ir en esa dirección”, Fernando Savater (filósofo español).

INTRODUCCIÓN

Fundada en 1991, Extend fue pionera en el desarrollo de las comunicaciones corporativas en Chile. Así, con 17 años de experiencia, hemos construido un sistema de trabajo orientado al cliente y al cumplimiento efectivo de los objetivos comunicacionales, donde hemos destacado por el éxito de nuestras estrategias y las buenas relaciones que hemos construido con los distintos actores sociales.

Estamos conscientes de que nuestro trabajo implica conocer y comprender las fortalezas y necesidades de cada empresa, institución o entidad que asesoramos, así como el sentido de su negocio y las particularidades de su entorno. Por otra parte, construir una propuesta de valor requiere, sobre todo, ser capaces de sintonizar la demanda o requerimiento de cada escenario, proceso o situación coyuntural, para dar respuestas en el marco de un contexto más amplio que otorgue proyección a nuestro trabajo y responda a los objetivos comunicacionales de mediano y largo plazo de nuestros clientes.

Es en este escenario que entendemos que, en virtud de la pluralidad de quienes trabajamos en Extend y de la diversidad y complejidad de los servicios que ofrecemos, así como de la multiplicidad de relaciones que establecemos con clientes y públicos de distinta naturaleza, es importante explicitar los principios que deben guiar nuestro trabajo, de manera de ejercer la actividad con responsabilidad y promover que nuestro accionar se realice en un marco profesional y ético con claros principios orientadores.

En Extend construimos relaciones para un futuro mejor. Por ello, aspiramos a que este Código de Ética sea conocido y compartido por todos quienes trabajamos en la empresa y que sea un claro referente tanto frente a decisiones profesionales cotidianas, como en escenarios laborales más complejos, que nos presenten dudas o dilemas que requieran de una mirada orientadora desde el terreno valórico y de los principios.

Por último, en el entendido de que el entorno en el que nos movemos es dinámico, hemos definido que este Código de Ética no sea estático. Serán la



experiencia, la práctica y la evaluación crítica sobre el propio código, lo que propicie futuras revisiones y transformaciones en la dirección de nuestros valores corporativos.

PRINCIPIOS GENERALES

Asumiendo el compromiso de hacer el máximo esfuerzo en el emprendimiento de nuestros desafíos profesionales, este Código de Ética será la guía para poner los valores de Extend en acción. Así, tenemos la obligación de saber y comprender no sólo sus lineamientos, sino que también los valores en los que está basado.

Confianza

La confianza está en la base de nuestro quehacer. Nos relacionamos con confianza entre nosotros, con nuestros clientes y proveedores, con la comunidad, con las autoridades y con los stakeholders.

Transparencia

Promovemos la transparencia como un valor fundamental para el desarrollo de la sociedad, porque sólo concebimos su buen funcionamiento en la medida en que prevalece la ética.

Trabajo en equipo

Privilegiamos la cercanía y la colaboración, porque entendemos que uno de los elementos que nos da más valor es la capacidad para trabajar en equipo y para generar relaciones humanas de calidad.

Compromiso

Mantenemos un férreo compromiso con nuestro quehacer, asumimos los problemas de nuestros clientes como propios y no descansamos hasta alcanzar la solución más adecuada a sus necesidades comunicacionales.

Inquietud permanente

Nos mueve la inquietud permanente de hacernos preguntas que nos permitan entender mejor la complejidad de las comunicaciones y nos abran las puertas para crear nuevas formas de pensar y concebir nuestro trabajo.

Tenemos la obligación de cumplir con la letra y espíritu de este Código de Ética, y de ayudar a otros a hacer lo mismo. Sin embargo, entendemos que ninguna guía puede contemplar todas las situaciones que podríamos enfrentar y que este código no



reemplaza la responsabilidad y obligación de ejercer el buen criterio y consultar respecto a las conductas correctas.

La fortaleza de Extend está en su conocimiento colectivo y en el compartir ese saber y experiencia.

RELACIONES

Respetando la diversidad de quienes trabajamos en Extend, este Código de Ética define y explicita nuestra postura profesional frente a todos los públicos con los que nos relacionamos: trabajadores, clientes, comunidad, autoridades, medios de comunicación, proveedores y competidores.

1. Trabajadores

- No discriminamos a nuestros trabajadores. Los seleccionamos y promovemos de acuerdo a sus aptitudes y méritos, sin considerar raza, religión, sexo, orientación sexual, discapacidad o edad.
- Respetamos la dignidad de todas las personas y establecemos una relación de confianza con nuestros trabajadores, ya que confiamos en su actuar ético y legal. Y así como respaldamos las acciones que se enmarquen en este correcto proceder, también rechazamos aquellos comportamientos que no están de acuerdo con nuestra ética.
- Valoramos los aportes creativos individuales y colectivos de nuestras personas, que contribuyan a un mejor desarrollo de las capacidades que ponemos a disposición de nuestros clientes.
- Respetamos y estimulamos el desempeño profesional de nuestros trabajadores, otorgando estímulos y facilitando, en la medida de lo posible y en equilibrio con las responsabilidades de cada cargo, espacios para la capacitación y el fomento de sus capacidades profesionales.
- La utilización de los recursos materiales, tecnológicos y de infraestructura que pone Extend a disposición de su gente (correo electrónico, teléfono, salas de reunión, entre otros) siempre debe estar puesta al servicio de las necesidades profesionales, de manera de hacer más eficiente el trabajo hacia nuestros clientes.



2. Clientes

- Aspiramos y trabajamos cotidianamente por construir relaciones sólidas y duraderas con las personas, empresas y entidades a las que asesoramos, que se sustenten en un marco de confianza, transparencia y profesionalismo, y en pleno respeto de normas de buenas prácticas empresariales.
- Garantizamos el respeto por la privacidad y confidencialidad de la información entregada por nuestros clientes, sean estos antiguos o actuales, salvo expresa autorización de los mismos.
- No utilizamos informaciones estratégicas obtenidas junto a nuestros clientes, sean estos antiguos o actuales, en beneficio propio o como forma de obtener ventajas o beneficios personales o empresariales.
- Propiciamos el respeto a las normas corporativas de las empresas e instituciones con las que trabajamos, y nos esforzamos por conciliar sus códigos particulares con lo que consideramos el más adecuado desempeño de sus políticas comunicacionales, para que éstas contribuyan a sus objetivos estratégicos y de negocios.
- Actuamos en un marco de honradez con nuestros clientes. Esto significa reconocer cuando necesitamos apoyo o cuando un desafío supera nuestras capacidades profesionales.
- En casos de conflictos de interés, actuamos con transparencia ante el cliente, exponiendo claramente los dilemas en cuestión.
- No discriminamos en relación a la raza, religión, sexo, orientación sexual, discapacidad o edad, de nuestros actuales y/o potenciales clientes, como tampoco admitimos discriminaciones en la implementación de las estrategias diseñadas para ellos.
- No nos presentamos como representante del cliente sin tener la autorización expresa para ello.

2.1. Trabajo con la comunidad

- No realizaremos intervenciones comunitarias respecto de proyectos de clientes que no nos parezcan legítimos y beneficiosos para la comunidad.



- El trabajo con la comunidad se realiza sobre la base de entrega de información transparente y veraz.
- Nuestra relación con la comunidad siempre se establece en representación de nuestros clientes. Por ello somos fieles representantes de sus valores y respetamos sus normas y cultura corporativa en todo momento.

2.2. Relación con autoridades

- Desarrollamos nuestro trabajo en un marco de irrestricto respeto de las normas legales y regulatorias que imperan en los distintos mercados y sectores en los que trabajamos.
- Los contactos que realizamos con autoridades siempre se enmarcan en el trabajo para nuestros clientes y en su representación, y con el único objetivo de facilitar un encuentro directo entre la autoridad y nuestro representado.
- Propiciamos el estudio y la promulgación de un marco que regule el accionar de las comunicaciones corporativas y la práctica de lobby en el país, de manera de impulsar la aceptación y el respeto a normas compartidas por los distintos actores que concurren a esta práctica.

3. Medios de comunicación

- Propiciamos y mantenemos una política de veracidad y transparencia en la entrega de información, tanto a medios de prensa, como a otros públicos relevantes. Ello, sin perjuicio del legítimo derecho que tienen las empresas, instituciones y equipos humanos que asesoramos de llevar adelante políticas comunicacionales que cautelen sus legítimos intereses comerciales y estén en sintonía con sus estrategias de negocios.
- Trabajamos por construir y mantener relaciones de credibilidad, respeto y confianza con los medios de comunicación, entendiendo que a través del apoyo a las comunicaciones corporativas de las empresas e instituciones con las que trabajamos podemos ser una herramienta de gestión para ellas, a la vez que contribuimos al quehacer periodístico.
- No difundimos intencionalmente información falsa o tergiversada.



- Cuando abordamos los medios sociales, o la Web 2.0, lo hacemos con la verdad y en forma transparente, de manera de alcanzar los objetivos de nuestros clientes, a través de la generación de advocacy.
- Nuestra relación con los medios sociales está específicamente normada en el Código de Comportamiento en Medios Sociales de Extend.

4. Proveedores

- La contratación de proveedores se guía por los principios definidos en este Código de Ética, estableciéndose, por lo tanto, la preferencia por el trabajo con empresas poseedoras de buena reputación y partidarias de las prácticas de responsabilidad social.
- Las relaciones con proveedores se basan en la transparencia, el respeto a los contratos y la preocupación, junto al desarrollo técnico y equilibrio financiero.
- No recibimos de parte de nuestros proveedores, actuales o potenciales, objetos para beneficio personal o servicios de valor significativo.

5. Competidores

- Propiciamos y respetamos los principios y reglas de la competencia leal y transparente.
- Suscribimos a los principios de la libre competencia. Ofrecemos nuestros servicios a clientes potenciales por libre iniciativa o bien a petición de los mismos, siempre que no exista coacción sobre el cliente para prescindir de sus servicios ya contratados a otra empresa.
- Mantenemos una línea de respeto hacia nuestros competidores. No menospreciamos la reputación o profesionalidad de un competidor bajo ningún concepto o situación, ni en el caso específico de trabajo conjunto, posterior o anterior para un mismo cliente.