



CÓDIGO
DE ÉTICA


AguasNuevas



por ti,
por nuestra
ciudad

Índice

01	Palabras del Gerente General	06
02	Alcance y Objetivos	09
03	Nuestra Misión, Visión y Valores	10
04	Por ti, por nuestra ciudad	
	a) Relación con nuestros clientes	16-21
	b) Relación con nuestros colaboradores	22
	i) Ambiente seguro y libre de discriminación.	23
	ii) Ambiente grato, justo y que valore a sus colaboradores.	24-26
	iii) Ambiente laboral productivo y saludable.	27-28
	iv) Ambiente donde el interés colectivo sea más importante que el personal.	29-35
	v) Ambiente donde los directivos sean un ejemplo a seguir.	36-37
	c) Relación con nuestros accionistas	38-39
	d) Relación con los proveedores y contratistas	40-43
	e) Relación con las comunidades	44-46
	f) Relación con el medioambiente	47
	g) Relación con la competencia	48
	h) Relación con las autoridades	48
	i) Ley de Responsabilidad Social de las Personas Jurídicas	49
05	¿Cómo saber si me encuentro frente a un dilema ético?	54-55
06	Nuestro Sistema de Gestión Ética	56-59





Amabilidad

Es una característica que nace de manera espontánea y sin ningún tipo de interés o intención de conseguir algo. En Aguas Nuevas somos amables por naturaleza.

01

Palabras del Gerente General



Es una gran satisfacción presentar a ustedes esta edición actualizada de nuestro Código de Ética. Hace algunos años, poco tiempo después del inicio de las operaciones del Grupo Aguas Nuevas, nos abocamos a hacer una definición de lo que somos, de cómo queríamos desenvolvernos y de cuál debía ser el sello de quienes se desempeñan en la empresa.

En Aguas Nuevas no hacemos las cosas de cualquier manera. Nuestro actuar debe estar siempre alineado con los valores de la compañía: Amabilidad, Esfuerzo y Honestidad. Y estos, que son parte de nuestra cultura, operan como pilares de nuestro Código de Ética, que es una de las herramientas que guía nuestro comportamiento, al tiempo que aclara dudas acerca de cómo manejarnos frente a un sinnúmero de situaciones.

Al final, se espera de todos nosotros que procedamos conforme a lo que declaramos ser. Es decir, que seamos amables, sobre todo frente a un cliente; que nos esforcemos cada día más en entregar el mejor servicio, haciendo bien nuestra tarea, y -por supuesto- que seamos honestos y actuemos con rectitud. Son cosas que van más allá del mero cumplimiento de las normas.

Y tenemos que ir por más; conseguir que nuestro cliente se sienta satisfecho con nuestros servicios. Esa es, por lo demás, la síntesis de nuestro proyecto ADN, que persigue una transformación de nuestra manera de relacionarnos con el cliente.

Adicional a este código, en 2014 pusimos en marcha el Sistema de Gestión Ética que nos ha entregado orientación cuando enfrentamos un dilema ético, ayudándonos a decidir de la mejor manera a través de las consultas a nuestros consejeros de integridad o bien entregando la posibilidad de realizar denuncias en forma anónima o reservada cuando sabemos de algún hecho que falte a los valores o al código que pueda afectar a nuestros clientes, trabajadores y/o a nuestra ciudad.

Los invito a interiorizarse acerca de nuestro Código de Ética y de las herramientas que en esta línea hemos implementado. De todos depende hacer de Aguas Nuevas y de sus filiales mejores empresas, en una sociedad de la que somos parte, prestando el servicio público más importante de todos.

Salvador Villarino K.

Gerente General Aguas Nuevas S.A.



Acerca del uso de este documento

Se espera que toda persona que trabaje en el Grupo Aguas Nuevas actúe conforme a nuestros principios éticos y, por ende, conozca y utilice este código. Haremos extensiva también la aplicación de estas herramientas a quienes tengan una relación contractual con cualquiera de nuestras empresas, como contratistas y proveedores.



02

Alcance y objetivos

El Grupo Aguas Nuevas es un grupo de empresas de servicios y negocios, orientado a contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y ser amigable con el medioambiente, a través de sus operaciones sanitarias y de energía. Nuestra Compañía ha tenido un importante crecimiento desde su creación que la ha llevado a ser un actor importante en el desarrollo del país, lo que le ha permitido ingresar a nuevos negocios.

Por medio de nuestra gestión, somos responsables de la salud y del bienestar de una gran cantidad de personas, por lo que nuestro compromiso es desarrollar nuestra actividad con seriedad y eficiencia, siempre pensando en los clientes, quienes son nuestro foco de atención y preocupación permanente. Asimismo, somos responsables del funcionamiento normal de las ciudades en que operamos.

Asimismo, como empresas reguladas por la autoridad, tenemos una relevante y cercana vinculación con el Estado, el cual vela por el buen cumplimiento en la entrega de nuestros servicios.

Este Código de Ética busca entregar una orientación corporativa y herramientas

prácticas que guíen el actuar de todos quienes formamos parte del Grupo Aguas Nuevas con todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos, de manera de tomar las mejores decisiones ante los desafíos que enfrentamos diariamente. En este documento también incorporamos nuestro Sistema de Gestión Ética, que da la posibilidad de denunciar y consultar de forma anónima las situaciones a las que se pueden ver expuestos los colaboradores en relación a los temas que se desprenden del presente código. Esto se hace extensivo a todos los grupos de interés que se relacionan con el Grupo Aguas Nuevas y sus filiales.

Somos conscientes de que no es posible abarcar en un solo documento todas y cada una de las situaciones o coyunturas que pueden presentarse. Sin embargo, este Código de Ética nos entrega un marco referencial sobre los valores y principios que son importantes para el Grupo Aguas Nuevas.

Finalmente, es importante tener en cuenta que lo establecido en este documento no exime la obligación que cada uno de nosotros tiene de cumplir con las leyes y normativas que nos rigen como Compañía y personas naturales.





03

Misión, visión y valores



Nuestra Visión

En el Grupo Aguas Nuevas aspiramos a ser reconocidos como una empresa que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus clientes.

Nuestra Misión

Entregamos servicios sanitarios a los clientes con el objetivo de satisfacer en cada momento sus necesidades, contribuyendo a la mejora del medioambiente y al desarrollo de las ciudades donde operamos.

Entendemos que la participación de nuestros trabajadores es imprescindible, por lo que estamos comprometidos con su desarrollo personal y profesional.

Debemos garantizar que nuestros accionistas perciban una rentabilidad atractiva dentro de la industria, en un proyecto de largo plazo y crecimiento sostenido.

Somos sensibles a la diversidad geográfica y cultural de las distintas regiones en las que estamos presentes, por lo que nos preocupamos de generar una única identidad que respete y cuide las diferencias que nos enriquecen.



Nuestros valores

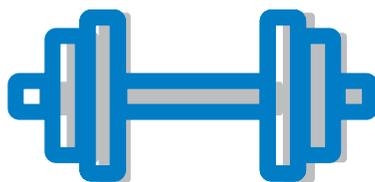
Los valores corporativos los vivimos día a día en nuestro lugar de trabajo y dan sentido a lo que hacemos. A través de ellos, buscamos conseguir la excelencia y reflejar el espíritu del Grupo Aguas Nuevas. Es importante que siempre los tengamos presentes, sobre todo al momento de tomar decisiones.



Amabilidad

Es aquella que nace de manera espontánea y sin ningún tipo de interés o intención de conseguir algo. Para nosotros, está directamente ligado a ser cortés, atento, cordial y gentil con todos los que nos rodean, como pueden ser nuestros clientes y nuestros compañeros de trabajo, compartiendo así un entorno y una vida más grata.

“La amabilidad está presente en todas las personas de la empresa. Siempre hay un saludo, se ofrece ayuda, etc. Nos tratamos con respeto y cortesía, somos buenos compañeros y trabajamos muy bien en equipo”.



Esfuerzo

Lo asumimos como una actitud permanente, que implica ir un paso más allá de lo necesario u obligatorio. Se trata de dar una entrega extra para conseguir un logro adicional y así mejorar la vida de nuestros clientes, de nuestros compañeros o de las comunidades donde estamos presentes. Además, implica aumentar la eficiencia de nuestra labor, eligiendo siempre el camino que nos lleve a la disminución de costos, con un mismo nivel de solución.

“Hay mucho esfuerzo en la empresa, porque entregamos un producto de calidad sin interrupción. Cuando hay emergencias se nota el esfuerzo de todas las partes de la organización, que dejan a sus familias para ir a ayudar a los clientes”.



Honestidad

Se refleja en lo que decimos y hacemos en cada momento. Es cuando nos expresamos y nos comportamos de forma transparente y coherente, tanto en nuestro trabajo como en nuestra vida personal. Requiere apegarnos a la verdad no solo en lo que decimos, sino también en lo que hacemos, por ello la consistencia entre el decir y el hacer nos hace ser creíbles ante los demás.

“Se siente que hay honestidad y transparencia y eso genera confianza. Uno confía en la empresa, en las personas. Uno es transparente en lo que uno hace, en lo que uno dice. Con el cliente externo somos también muy honestos y ellos lo valoran”.



En el Grupo Aguas Nuevas estamos comprometidos con entregar a los habitantes de las regiones donde operamos agua potable sana y de calidad, junto a un adecuado tratamiento de alcantarillado y aguas servidas, que permita que nuestros clientes perciban un servicio seguro y continuo, de forma eficiente y cercana. Entendemos que nuestro servicio consiste en entregar vida, por lo que trabajamos

**por ti,
por nuestra
ciudad**



Esfuerzo

Refleja lo que hacemos diariamente; dar lo mejor de nosotros para conseguir nuestros logros y los de nuestra ciudad.
Un trabajo eficiente en equipo.



04

Por ti, por nuestra ciudad

a) Relación con nuestros clientes

Nuestros clientes son todas aquellas personas que reciben nuestros servicios en el ámbito sanitario, quienes, sin duda, representan la principal motivación del quehacer diario del Grupo Aguas Nuevas en las regiones donde está presente. Buscamos su satisfacción entregándoles un servicio de calidad y confiable que responda a sus expectativas, y además brindándoles soluciones oportunas y eficientes a sus problemas. Para lograr esa excelencia nos preocupamos permanentemente de saber lo que piensan y necesitan de nosotros.







Nuestro compromiso con los clientes:

- Ponemos a disposición de las personas agua potable sana, con los mayores estándares de calidad, que incluye un adecuado tratamiento de aguas servidas y sistema de alcantarillado. Con ello, contribuimos a la creación y funcionamiento de ciudades del más alto nivel.
- Al ser el sistema sanitario, un monopolio regulado, el cliente no puede elegirnos, por lo que día a día hacemos nuestros mejores esfuerzos para atender sus requerimientos de manera eficiente y amable, brindándoles una respuesta ágil y oportuna. Somos conscientes que entregamos un servicio vital para los usuarios y la comunidad, dado el carácter de bien público que tiene.
- Respetamos a nuestros clientes ante todo, independiente de su raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad. Los trataremos en forma amable y respetuosa. No ejercemos ningún tipo de burla, acoso o trato discriminatorio hacia las personas, ni comentarios despectivos u ofensivos.
- A través de un trato amable y honesto, buscamos desarrollar relaciones de confianza y de largo plazo, con el fin de posibilitar un beneficio mutuo. Para ello, nos comprometemos a entregar información transparente y pertinente mediante todos los canales que nos conecten con nuestros clientes.
- Dado que es imperativo ético sostener una relación virtuosa con nuestros clientes, nos aseguramos que los cobros realizados sean estrictamente los que corresponden a las tarifas aprobadas por la autoridad, para el caso de los negocios regulados, o a las establecidas formalmente por la Compañía, en el caso de los negocios no regulados, comprometiéndonos a evaluar los casos en que nuestros clientes tengan dudas o no estén de acuerdo. Asimismo, entregamos permanentemente información fidedigna a las autoridades y entes involucrados que confían en la calidad y precisión de los antecedentes que les entregamos.
- Protegemos, cuidamos y guardamos con absoluta discreción la información de las personas y organizaciones sociales y vecinales con las que nos relacionamos, tales como bases de datos y datos personales, la cual utilizamos sólo para los fines que fue solicitada. No permitimos el uso de esta información para beneficio personal o fines distintos a los de nuestra empresa.
- Asumimos como una obligación orientar a nuestros clientes acerca de los beneficios con que cuentan para ayudarles en el pago del servicio sanitario, ya sean estos entregados por el Estado (subsidios de agua) o por la empresa (convenios de pago).





Contamos con un sitio web de cada una de las empresas del Grupo a disposición de cualquier persona que quiera obtener información general sobre nosotros. En ellos se señalan nuestros números de contacto y las direcciones de nuestras oficinas comerciales:

www.aguasdeltiplano.cl

www.aguaschanar.cl

www.aguasaraucania.cl

www.aguasmagallanes.cl

www.aguasnuevas.cl

www.enernuevas.cl

Adicionalmente, nuestros clientes, o cualquier otro grupo de interés, pueden denunciar o consultar sobre faltas a la ética a través de nuestro **Sistema de Gestión Ética**.

Hoy vino un cliente muy enojado a la oficina, quien me increpó de manera prepotente y violenta, argumentando que la empresa le había cortado el servicio de agua de manera injusta, a su juicio. Cuando reviso el sistema, pude constatar que no había pagado la cuenta en la fecha que correspondía y debía la del mes anterior. Traté de informarle la situación, pero dada su mala disposición, terminé pidiéndole -de mala manera- que se retirara. Y no pude resolver la situación. **¿Qué hacer en este caso?**



Respuesta:

La satisfacción del cliente, es la razón de nuestro quehacer. Y brindarle una buena atención; siendo amable y transparente, es parte fundamental de lo que somos.

Cuando se presenta una situación de estas características, lo mejor es mantener la calma y tratar de conversar con el cliente, si no es posible se debe acudir al jefe de turno, quien debe intervenir y solucionar el problema. Si el cliente se retira de la sucursal sin una solución, debemos comunicarnos con él para informarle como resolver la situación en la que se encuentra, y en el caso de haberlo ofendido, disculparnos por lo sucedido.

En el Grupo Aguas Nuevas, prestamos el servicio vital de suministro de agua potable y alcantarillado dentro de nuestras áreas de concesión, sin discriminación alguna. Consideramos que, entre nuestros clientes, deben encontrarse también las Personas denominadas como Políticamente Expuestas (PEP), esto es, chilenos o extranjeros que desempeñan o han desempeñado

funciones políticas o públicas destacadas, así como sus cónyuges, convivientes civiles, sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, para quienes, debemos asegurar que no reciban de la Empresa condiciones preferentes respecto de las que recibe el resto de los clientes.



b) Relación con nuestros colaboradores

Todos quienes trabajamos en el Grupo Aguas Nuevas, somos parte esencial de la Compañía, siendo pieza fundamental del servicio que prestamos a nuestros clientes, particularmente por el carácter de servicio público que tiene éste. Por eso, nos interesa entregar las condiciones necesarias para que cada uno de los trabajadores pueda alcanzar su máximo potencial y desarrollarse personal y profesionalmente dentro de un buen ambiente laboral, en el que prime el respeto mutuo y el trabajo en equipo. Ponemos énfasis en los temas de salud, seguridad y prácticas no discriminatorias, por lo que nos comprometemos a proteger, promover y defender los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Adicionalmente, nos oponemos rotundamente al trabajo infantil en cualquier nivel de nuestras operaciones.





i) Queremos generar un ambiente seguro y libre de discriminación, por lo que:

- Proveemos un ambiente laboral seguro y saludable. Velamos por la seguridad de cada una de las personas que trabajan con nosotros, brindándoles los elementos y equipos de protección personal necesarios, según la labor que desempeñen, así como la capacitación requerida en el uso de los mismos y en la prevención de riesgos, de manera de prevenir cualquier daño como consecuencia de su quehacer.
- Brindamos a cada uno de nuestros colaboradores un trato digno e igualitario, libre de amenazas, violencia u hostigamiento de cualquier índole. No permitimos ningún tipo de abuso en cualquiera de sus formas, ya sea sexual, de poder o de intimidación, así como tampoco aceptamos la discriminación, cualquiera sea la razón: raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica o nivel educacional, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad. Somos una empresa que opera en una multiplicidad de territorios, por lo que el respeto a la diversidad es crucial para tener una organización comprometida con el propósito que nos mueve.
- Respetamos la libertad de asociación de cada trabajador para formar parte de alguna organización religiosa, política o cultural. No obstante, este tipo de actividades no pueden ser ejercidas durante el horario laboral ni en las dependencias de nuestra Compañía, ni afectar el cumplimiento de las funciones o de las disposiciones de este código.
- Valoramos la asociación sindical, entendida como organismos que se preocupan y velan por los intereses de los trabajadores. En ese sentido, creemos que la libertad sindical es vital, tanto para participar en los sindicatos y cambiarse entre ellos, así como para tener la posibilidad de renunciar o no estar afiliados a ellos.

ii) Queremos promover un ambiente grato, justo y que valore a los colaboradores, por lo que:

- Realizamos procesos de selección y contratación transparentes, tanto a nivel interno como externo, buscando a las personas más idóneas para cada cargo, basándonos principalmente en su experiencia profesional y la coherencia de sus valores con los de nuestra compañía.
- Retribuimos a las personas de manera justa por su trabajo, a través de compensaciones acordes al mercado.
- Entregamos capacitación a nuestros trabajadores para que desarrollen las competencias necesarias para su buen desempeño laboral. Así, buscamos favorecer el crecimiento profesional y personal de cada uno de ellos.
- Promovemos una cultura de mejora continua dentro de cada una de nuestras empresas, para entregar a nuestros clientes el mejor servicio posible, con el uso más eficiente de los recursos disponibles.
- Brindamos herramientas para lograr un sano equilibrio entre la vida personal y profesional, permitiendo que nuestros colaboradores desarrollen ambas dimensiones de manera satisfactoria, siempre en busca de la felicidad. Para esto, realizamos encuestas de clima laboral periódicas con el objetivo de potenciar los aspectos que están fuertes y mejorar aquellos donde existan brechas.



Acaban de contratar a un jefe nuevo en mi área. Es una persona con mucha experiencia, pero cuando las cosas no salen bien, tiene un trato muy agresivo con el equipo. El ambiente de trabajo está muy tenso, y nadie se atreve a decir algo al respecto. **¿Qué hacer en este caso?**

Respuesta:

En nuestra empresa tenemos el compromiso de cuidar el buen trato entre todos quienes trabajamos en la empresa, especialmente desde quienes desempeñan cargos de jefatura. En este caso, puedes acercarte al área de Personas para plantear tu inquietud.

También tienes la alternativa si prefieres plantearlo de forma anónima, hacerlo a través de la plataforma web, que es parte del Sistema de Gestión Ética.



Ante cualquier situación sobre la que existan dudas o consultas, todos nuestros colaboradores pueden acercarse a alguno de los canales establecidos para ello. Pueden recurrir directamente a su jefatura directa o, en caso de ser necesario, a la jefatura de su jefe directo. También es posible contactar a los sindicatos, a la Gerencia de Personas o a los Consejeros de Integridad.

Si tienen consultas o denuncias respecto a temas de ética, pueden ingresar a nuestra plataforma web **aguasnuevas.integridadcorporativa.cl** donde podrán hacerlas de forma anónima.

Lo importante es que quienes trabajan con nosotros se sientan bien y en un lugar seguro, sobre la base de los valores de honestidad, amabilidad y esfuerzo que hemos declarado como empresa.



Están buscando contratar a alguien en mi área de trabajo. Como es habitual, se hizo un llamado público para participar del proceso de selección. Tengo una amiga que está participando en el proceso, y se preparó mucho para la entrevista. Pero me enteré, que mi jefe ya tiene a la persona que ocupará el cargo (su compañero de universidad). Y está haciendo todo este proceso, únicamente para cumplir con el reglamento interno. Pienso que es muy injusto para mi amiga y, tantas otras personas que se han preparado para la ocasión. **¿Cómo puedo plantear este tema?**

Respuesta:

En el Grupo Aguas Nuevas estamos buscando incorporar a los mejores profesionales. Todos quienes quieran trabajar en el Grupo deben tener las mismas oportunidades de hacerlo, y el proceso de selección busca ser un resguardo de ello. Ante un hecho así, hay que acudir a quien está liderando la convocatoria desde el área de Personas y plantearle la inquietud, para que pueda resolver la situación desde esa área, y poner especial énfasis en evaluar con los mismos parámetros a todos los postulantes. También es posible dirigirse a un consejero de integridad o plantear la inquietud a través de la plataforma de integridad, donde se puede establecer la denuncia de forma anónima y confidencial.

iii) Queremos mantener **un ambiente laboral productivo y saludable**, donde todos los colaboradores trabajemos para que el respeto por quienes nos rodean y la responsabilidad hacia nuestro trabajo, sean el sello de nuestro actuar. Es por este motivo que:

- Tenemos un comportamiento ético dentro y fuera del recinto de trabajo, ya que donde estemos, somos representantes de nuestra Compañía.
- Respetamos las políticas laborales y protegemos, promovemos y defendemos a cabalidad los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Tenemos un trato respetuoso entre todos los colaboradores de la compañía, especialmente al señalar los defectos o faltas de los demás en el trabajo, siguiendo la recomendación de ser duros con el problema, pero amables con la persona. El respeto y la amabilidad priman siempre en la forma en que nos relacionamos.
- Dedicamos nuestro tiempo laboral al trabajo en la empresa y no a nuestros asuntos personales, salvo excepciones justificadas y explícitamente autorizadas por la jefatura directa. Respetamos el horario laboral definido y propiciamos la puntualidad.
- Utilizamos todos los bienes y recursos de la empresa como teléfonos, computadores, papelería y vehículos, entre otros, de forma apropiada y exclusivamente para fines del negocio, sin sacarlos indebidamente de la empresa, ni tampoco usarlos para otros fines.
- Mantenemos un ambiente adecuado de orden y limpieza, ya que es parte del respeto hacia quienes nos rodean y hacia nuestra empresa, además de ser una exigencia de buena práctica de seguridad en el trabajo.
- Reportamos todas las situaciones irregulares de las que tomamos conocimiento, resguardando la veracidad de la información, tanto cuando estamos trabajando en terreno como en las oficinas. Somos responsables de estar atentos a las situaciones que puedan poner en riesgo a nuestra empresa, ya sean provocadas por clientes, colaboradores o cualquier grupo de interés del Grupo Aguas Nuevas, además de ser una exigencia de buena práctica de seguridad en el trabajo.
- Nunca nos presentamos al puesto de trabajo, bajo los efectos del alcohol, las drogas o sustancias ilegales, ni las ingresamos a las instalaciones de la empresa.
- Nos manejamos en las redes sociales con prudencia a nivel personal. Cuando hablamos en nombre de la Compañía, siempre debemos hacerlo de acuerdo a las orientaciones del equipo de comunicaciones de Aguas Nuevas.



Por un descuido dañé el foco de la camioneta que me pasa la empresa, para mis labores diarias. Mañana salgo de vacaciones y no alcanzo a dejar una constancia en Carabineros. Así que la devolveré cuando el encargado se retire a su domicilio. De esta manera no tendré que dar explicaciones, y nadie se dará cuenta.

Respuesta:

Es importante hacer un buen uso de los recursos que se nos asignan, y tener especial cuidado con ellos. Si te ocurre un problema de estas características, debes seguir el protocolo y asumir la responsabilidad con honestidad y comunicarlo a la persona encargada. No sabes quién ocupará la camioneta al día siguiente y que deberá reparar el foco, para evitar un posible accidente.

Trabajo por turnos en una planta alejada de la operación principal, que requiere de mucho combustible para funcionar. Al empezar algunos de mis turnos, me he dado cuenta que falta combustible, y que se ha sacado más del necesario para la operación. Como trabajamos solos, pienso que es mi compañero quien podría estar sacando para usos personales. Creo que esto no va a tener un impacto en el negocio, pero igual no me parece correcto. **¿Qué debo hacer?**



Respuesta:

Lo que puedes hacer es realizar las consultas que sean necesarias a través de nuestra Plataforma de Integridad, aguasnuevas.integridadcorporativa.cl, de manera anónima o reservada, siempre manteniendo la confidencialidad, para que se haga una investigación del caso. En Grupo Aguas Nuevas, valoramos la honestidad, y buscamos hacer un correcto uso de los bienes, en pos de un mejor servicio y más eficiente para todos nuestros clientes.

iv) Queremos proveer **un ambiente donde el interés colectivo sea más importante que el personal.** Los conflictos de interés se presentan cada vez que existe una situación real o potencial donde esté el riesgo de que una persona privilegie un interés propio por sobre los intereses del Grupo Aguas Nuevas.

Por ejemplo, cuando una persona que trabaja en Aguas Nuevas tiene como subordinado a un pariente o a su pareja, existe el riesgo de que esa persona opte por favorecer de alguna forma a su cercano. Sin embargo, el interés de nuestra empresa es que todos los trabajadores sean considerados objetivamente por sus competencias laborales y su desempeño, y no por cercanía o afinidad. Todos quienes trabajamos en la Compañía debemos evitar este tipo de situaciones. Como no siempre es posible lograrlo, al encontrarse ante un conflicto de interés, nuestros colaboradores tienen que transparentarlo y comunicarlo inmediatamente a la jefatura directa para que se tomen las medidas de prevención necesarias. Esto resguardará los intereses de la empresa y nuestra reputación personal.

En el Grupo Aguas Nuevas entendemos que se está ante un conflicto de interés, por ejemplo, cuando una decisión de la Compañía o de cualquiera de sus colaboradores afecta o puede afectar a:

- Intereses directos.
- Parientes, entendiendo por tales, aquellos con los que existe una relación de consanguinidad o afinidad de hasta tercer grado (padres, hijos, tíos, nietos, etc).
- Empresas en las que tengo cualquier tipo de participación o capacidad de decisión.
- Amigos, pareja o miembros de asociaciones a las que pertenezco.



Manejo de información confidencial

La información confidencial del Grupo Aguas Nuevas es toda aquella que no es de conocimiento público, que corresponde a información personal de nuestros clientes y colaboradores, y también aquella de carácter estratégico para nuestra empresa. Como colaboradores nos comprometemos a:

- Proteger y mantener la confidencialidad de las bases de datos, sistemas de procesamiento de información, archivos, planes y objetivos estratégicos, información financiera, procesos, información personal de clientes y empleados, etc. Esta información debe ser resguardada y solamente puede usarse para fines del negocio del Grupo Aguas Nuevas, por parte de las personas a cargo.
- Cuidar y no difundir la información confidencial de nuestra empresa tanto en los medios de comunicación externos como internos. Sólo quienes hayan sido previamente autorizados por la Gerencia General podrán representarnos en eventos públicos, en especial al momento de dar declaraciones, expresar una opinión, emitir un juicio o un comentario.
- La difusión no autorizada de información de nuestros clientes o trabajadores, puede ocasionarles perjuicios personales relevantes, por lo que extremaremos el cuidado en el manejo de esta información.





Trabajo en la Gerencia de Clientes, y una de mis compañeras nos ha estado pidiendo algunas bases de datos. Ella dice que es para corroborar una información, pero supe que su hermano está comenzando con un nuevo negocio, y creo que está en busca de bases de datos para enviar información. Me parece sospechoso lo que está pasando, pero no quiero tener problemas con mi colega, pues la veo todos los días. **¿Debería pasarle esa información?**



Respuesta:

Los datos de nuestros clientes son confidenciales, y no podemos hacer uso de ellos para fines que no tengan relación con el negocio en el que estamos involucrados. Ellos han confiado en nosotros; y nosotros, tenemos que ser fieles a eso. La recomendación es hablar con ella, y confirmar cuál será el uso de las bases de datos. Si tu sospecha persiste, te puedes dirigir a tu jefe directo o a uno de los consejeros de integridad. Si necesitas hacer una consulta de manera anónima, la puedes hacer a través de la Plataforma de Integridad, aguasnuevas.integridadcorporativa.cl, la que guardará tu confidencialidad.



Actividades laborales externas

En Aguas Nuevas consideramos como actividad laboral externa toda aquella función distinta de las que desempeñan nuestros colaboradores para la empresa, y por la cual se recibe un pago. Las actividades sin fines de lucro estarán permitidas; salvo que impliquen conflictos de interés.

Las actividades laborales externas que desarrollemos deben contar con previa autorización de la empresa y no pueden afectar el cumplimiento de nuestras obligaciones. Es importante saber, además, que no podemos realizar trabajos externos que formen parte del giro del negocio del Grupo Aguas Nuevas.

Con respecto a impartir clases en universidades o institutos, éstas se pueden realizar informando previamente a la jefatura directa. Las clases están permitidas, dado que significan una contribución a la educación de nuestras comunidades y le aportan prestigio a nuestra empresa. Sin embargo, hay que cuidar que ellas no interfieran nuestras labores en el Grupo Aguas Nuevas.

Si se nos presenta algún trabajo que no sepamos distinguir claramente si podemos realizar o no, debemos acercarnos a nuestras jefaturas a plantearlo.



Regalos y actividades

No pedimos ni aceptamos favores, privilegios o regalos por parte de proveedores, clientes, autoridades, u otras personas relacionadas a nuestro quehacer, ya que esto puede implicar que perdamos la objetividad al momento de tomar ciertas decisiones o que nos veamos involucrados en algún tipo de relación poco ética.

En caso de recibir un regalo por parte de cualquiera de los grupos mencionados anteriormente, éste no puede exceder las 3 UF (tres Unidades de Fomento). Si se trata de un regalo de un monto mayor al estipulado, éste

debe ser devuelto, explicando a la persona la política de la empresa en esta materia.

Con respecto a viajes o actividades que impliquen recreación o invitación por parte de clientes o proveedores a cualquiera de nuestros colaboradores, sólo podrán aceptarse aquellas en que nuestra compañía asuma el costo del viaje y de la estadía. En el caso de comidas, almuerzos o instancias sociales que no impliquen viajes, sí pueden ser realizadas, siempre cuidando mantener el rol profesional y atento a los potenciales conflictos de interés.



Relaciones personales

En cuanto a las relaciones personales, en el Grupo Aguas Nuevas no aceptamos que existan relaciones de dependencia o jerárquicas, directas o indirectas, entre personas que tengan parentesco hasta tercer grado de consanguinidad y afinidad o relación de pareja, ya que pueden generar conflictos de interés. En caso de que esto llegara a ocurrir, nuestra empresa, en la medida de sus posibilidades, ofrecerá una posición alternativa a alguno de los involucrados.

En cuanto a los negocios con proveedores, también es necesario cuidar que no se produzcan conflictos de interés. Por ello, si tenemos familiares que son proveedores o potenciales proveedores del Grupo Aguas Nuevas, no podemos participar de modo alguno del proceso de licitación, ni actuar como contraparte de éstos. Además, nuestra responsabilidad es informar inmediatamente al jefe directo del conflicto existente, según se señaló anteriormente.

Ninguno de nuestros colaboradores puede ser propietario, socio o estar involucrado en alguna empresa proveedora de bienes, servicios o productos que la Compañía utiliza en sus operaciones.

En relación a los procesos de contratación, en el Grupo Aguas Nuevas privilegiamos no contratar a familiares de ejecutivos que trabajen en la Compañía para evitar potenciales conflictos.



Trabajo como supervisor en el área de infraestructura y estamos en busca de un proveedor para realizar las terminaciones de la obra. Históricamente hemos trabajado con una empresa de la que mi cuñado ha pasado a ser socio hace un par de semanas. Confío en la empresa, pues nunca he tenido problemas con la ejecución de sus trabajos. **¿Existe algún problema en seguir trabajando con ellos?**



Respuesta:

La honestidad es uno de nuestros valores, por lo que la recomendación en este caso, es transparentar la situación con la jefatura, y luego abstenerse de participar en el proceso de licitación y selección del proveedor, con el fin de mantener la objetividad de la misma.



v) En el Grupo Aguas Nuevas queremos generar **un ambiente donde nuestros directivos sean un ejemplo a seguir**, por lo que todos quienes desempeñan altos cargos en el Grupo Aguas Nuevas deben mantener un comportamiento ético digno de ser imitado. Por ello, junto con seguir las directrices anteriormente señaladas, el comportamiento de nuestros ejecutivos se refleja en que:

- Ejercen su cargo con responsabilidad y criterio, cuidando un clima laboral sano y rechazando cualquier tipo de abuso o desempeño negligente.
- Son siempre oportunos en la toma de decisiones y resolución de los temas que se presentan en el ejercicio del trabajo diario.
- Cumplen y hacen cumplir las leyes y reglamentos que rigen a la Compañía, preocupándose de difundirlos al interior de la organización.
- Transmiten la importancia de la ética y sus implicancias, asegurándose de que todos conozcan el código y lo apliquen.
- Cumplen y hacen cumplir las normas y principios de transparencia y responsabilidad en la información generada, tanto en lo que se envía a las autoridades, como en la información que se genera para los directores y accionistas, estableciendo los sistemas internos y externos adecuados de control de riesgos.
- Velan por el cumplimiento de los estándares, prácticas y comportamientos establecidos en este documento y mantienen un sistema independiente de gestión ética, proporcionando los recursos necesarios para su funcionamiento.
- Facilitan el trabajo de los auditores externos e internos proporcionándoles toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Son especialmente cuidadosos con el manejo de la información considerando que nuestra empresa es una sociedad emisora de valores y que esto podría afectar la valoración de los mismos.
- Informan puntualmente a los directores y accionistas sobre las situaciones acerca de la empresa y fomentan en todo momento la participación de ambos grupos en los órganos de decisión de la sociedad.

Finalmente, para resguardar lo anterior, nuestra Compañía cuenta con un manual de “Manejo de Información de Interés” que nos obligamos a cumplir, hacer cumplir y difundir entre todas aquellas personas que puedan tener acceso a dicha información privilegiada.

A quienes trabajamos en la planta se nos exige cumplir con altos estándares de seguridad, como el uso permanente de cascos y zapatos, entre otros. Nuestro jefe nunca usa el casco, sin embargo, si ve que nosotros no lo tenemos, nos aplica una sanción o amonestación. **¿Qué podemos hacer?**

Respuesta:

Uno de los compromisos que el Grupo Aguas Nuevas toma con sus colaboradores es el de promover un ambiente seguro y saludable, y esa es la razón de los altos estándares de seguridad que se solicitan. Todos quienes tienen cargos de gerentes y jefaturas deben tener un comportamiento ejemplar y convertirse en referentes para sus equipos de trabajo. Lo primero que se puede hacer es acercarse al jefe y hablar con él. Si no se encuentran respuesta y se ve que todo sigue igual, es factible exponer el tema ante la jefatura directa del jefe, el gerente del área correspondiente o bien el área de personas. No hay que olvidar que también está disponible el Sistema de Gestión Ética, donde se puede recurrir a los consejeros y a la Plataforma de Integridad.

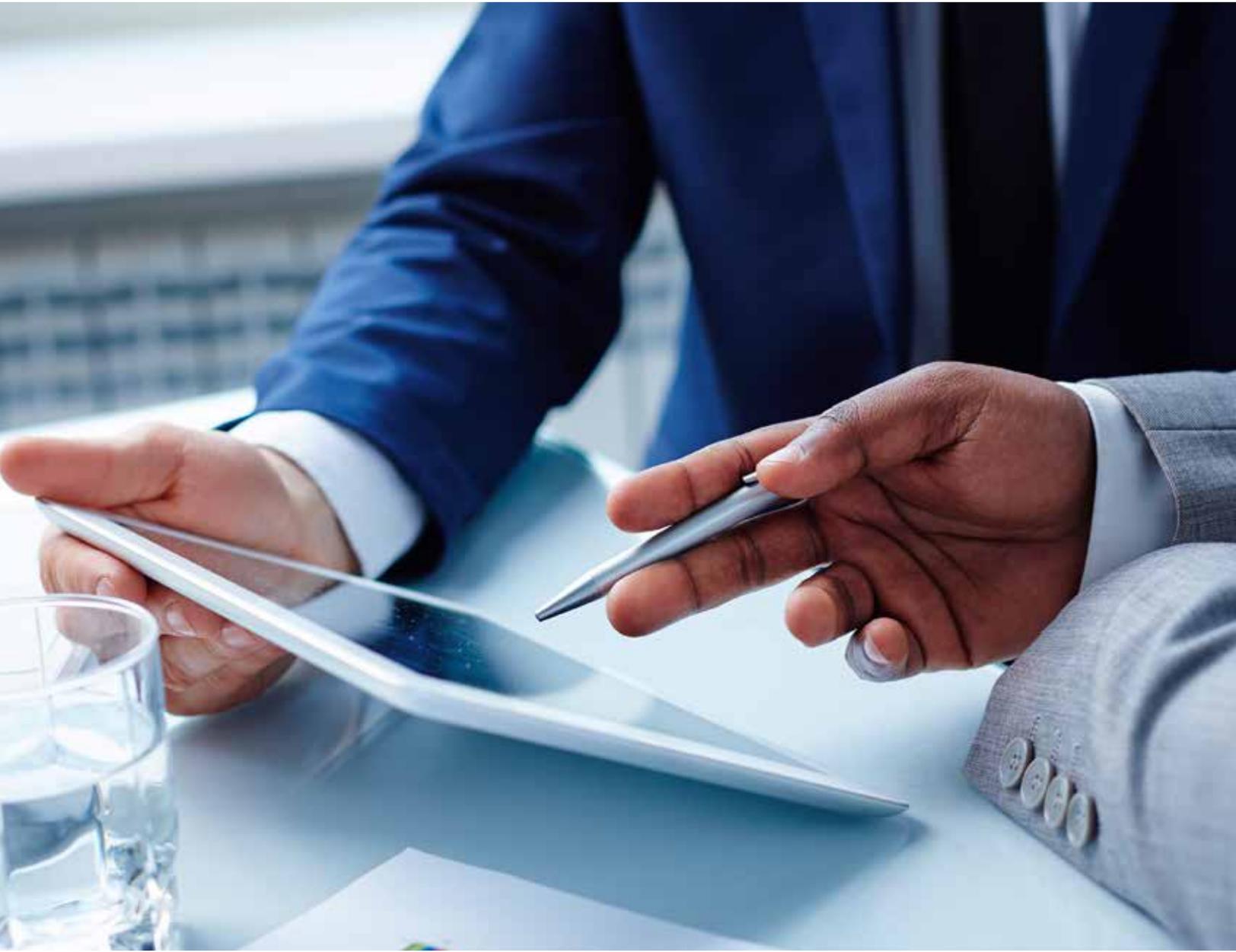


c) Relación con nuestros accionistas

Como Grupo Aguas Nuevas asumimos el compromiso con nuestros accionistas de procurar que nuestras empresas generen rentabilidad en el largo plazo y de asegurar la sostenibilidad de los activos corporativos. Para ello, optimizamos responsablemente el uso de los recursos, controlamos los procesos y actuamos de forma transparente.

Nuestro compromiso con los accionistas se refleja en:

- Protegemos y aumentamos el valor de la inversión de nuestros accionistas en forma transparente y responsable, para así cumplir con las expectativas de quienes han invertido su capital en nuestro Grupo Aguas Nuevas.
- Nos preocupamos de controlar todos los procesos internos de manera exhaustiva para asegurar la adecuada rentabilidad del negocio.
- Proveemos a nuestros accionistas permanentemente de toda la información relevante sobre el Grupo Aguas Nuevas, protegiendo aquella confidencial y reportando las decisiones de negocios y proyectos, adoptadas por nuestra Compañía.



d) Relación con los proveedores y contratistas

En el Grupo Aguas Nuevas estamos convencidos que los proveedores son un importante aliado estratégico, que contribuyen al logro de nuestros objetivos. Por ello, buscamos establecer relaciones de largo plazo y estables, basadas en el respeto a su trabajo, a su experiencia y a su calidad profesional para lograr transparencia y beneficio mutuo. Además, apoyamos su desarrollo para que puedan desempeñarse con nuestros mismos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.

Nuestro compromiso con los proveedores se refleja en:

- Promovemos la justa competencia, sin privilegiar ni discriminar a ninguno de nuestros proveedores en los procesos de selección de propuestas.
- Seleccionamos a nuestros proveedores sobre la base de la idoneidad y excelencia de sus productos y servicios, el precio ofrecido, su calidad y sus condiciones de entrega. No aceptamos ni ofrecemos regalos, comisiones, ni ningún otro beneficio que puedan alterar las reglas de la libre competencia.
- Somos especialmente cuidadosos en prevenir los posibles conflictos de interés que se puedan producir entre proveedores y trabajadores o ejecutivos de la Compañía. En particular, respecto de cualquier ex colaborador de nuestra empresa que quiera prestar servicios como proveedor, primero se debe cumplir un plazo de 6 meses, antes de ser considerado en los procesos de selección, salvo casos excepcionales autorizados expresamente por la Gerencia General.
- Respaldamos la mejora continua de nuestros proveedores, apoyando su desarrollo para que puedan desempeñarse a la altura de nuestros estándares de calidad, seguridad, salud ocupacional, y sostenibilidad; fomentando relaciones de beneficio mutuo, transparentes, estables y de largo plazo.
- Pagamos a tiempo a nuestros proveedores, porque comprendemos la importancia del cumplimiento cabal de este compromiso en su desarrollo. En el Grupo Aguas Nuevas contamos con un sistema destinado a monitorear esta práctica.

Por otra parte, así como nosotros mantenemos un compromiso hacia nuestros proveedores, de igual manera esperamos el compromiso de ellos con el Grupo Aguas Nuevas. En ese sentido, esperamos que cumplan plenamente con la normativa legal en materia previsional y de higiene y seguridad, que se ajusten a la ley de subcontratación y que operen de acuerdo a los lineamientos éticos plasmados en este código. De esta forma podremos trabajar juntos bajo los mismos estándares sin poner en peligro la reputación de la empresa.



Nuestra estructura de negocio implica mucho contacto con contratistas muy diversos. Ellos, expertos en sus áreas de trabajo, son un gran complemento para el negocio, que nos permite llegar a nuestros clientes de manera eficiente y eficaz. Es por esto, que buscamos establecer la misma relación respetuosa y no discriminatoria que potenciamos dentro de nuestros equipos de trabajo.

Además, queremos traspasar los principios de este código a cada uno de ellos, así como los valores que nos caracterizan como Grupo Aguas Nuevas.

Dado que los proveedores cumplen funciones clave de cara a los clientes, nos comprometemos a monitorear su desempeño, no solo desde el punto de vista técnico, sino también de las actitudes y valores que representan.





Trabajo en el área de proveedores contratando servicios relacionados a las terminaciones de las obras. Conozco a una persona que trabajó hace años en el Grupo haciendo eso, y ahora tiene su propia empresa, lo que lo hace experto en la materia. Dado que lo conocemos y es de confianza, pienso que no hay que hacer una licitación previa para contratarlo. **¿Está bien proceder de esa manera?**

Respuesta:

En este caso nos enfrentamos a un potencial conflicto de interés. El hecho que sea un conocido puede hacernos perder la objetividad del proceso. Todo proceso de contratación de proveedores requiere de una licitación, por lo que es necesario realizarla y así darles igualdad de oportunidades a todos los proveedores. Como se trata de un conocido de la compañía, es importante que se informe la situación a la jefatura, y que quien tuvo relación con el ex colaborador se abstenga de participar como evaluador de la licitación. Adicionalmente, si la persona se la adjudica, el colaborador tendrá un respaldo de que actuó conforme al protocolo, y no fue una preferencia injustificada de su parte.

Me enteré que uno de nuestros contratistas tiene a sus trabajadores en pésimas condiciones laborales. Sé que no son parte directa de nuestra empresa, pero me parece irresponsable de parte de la empresa contratista, ya que de cierta manera sus trabajadores representan a Aguas nuevas. **¿Cómo puedo solucionar este tema?**



Respuesta:

La relación con nuestros contratistas es muy relevante, ya que cumplen con funciones clave para el Grupo Aguas Nuevas, y esperamos que reflejen los mismos valores que promovemos en nuestra empresa. Te recomendamos informarle a tu jefe y/o al gerente del área donde trabajas para que aborde el tema con el área responsable, para asegurarnos de que cumplan con la normativa laboral. También puedes informarlo a través del Sistema de Gestión Ética.



e) Relación con las comunidades

Como Grupo Aguas Nuevas tenemos un rol de servicio público, a través del cual contribuimos al progreso de las regiones y ciudades donde operamos. Como proveedores de agua potable, entregamos a las comunidades un producto sano, seguro e indispensable para la vida. Aportamos a la calidad de vida de nuestros clientes al poner a su disposición alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, sin lo cual es imposible vivir en la ciudad. Nos interesa establecer relaciones de cercanía y respeto con las comunidades de las que somos parte, transformándonos en un buen vecino para ellas. Nos preocupamos de respetar la diversidad cultural, geográfica y social, así como también de minimizar el impacto de nuestras operaciones.

Nuestro compromiso con las comunidades se refleja en:

- Aportamos al crecimiento de las ciudades en las que estamos presentes, apoyando la diversidad cultural, geográfica, social y medioambiental.
- Somos una fuente laboral relevante para las regiones donde operamos, con lo cual nos transformamos en un aporte a su mayor desarrollo.
- Entregamos un servicio equitativo a todas las comunidades, sin privilegiar intereses personales, y siendo responsables con los posibles efectos que pudiera tener nuestro accionar en aquellas zonas donde operamos.
- Nos hacemos responsables de todos los perjuicios que eventualmente pudieran generarse por la operación de nuestro negocio, eliminando el impacto negativo que éstas puedan tener en los espacios y personas aledañas.



Me asignaron participar en unos arreglos que estamos realizando hace días en un sector urbano. Cuando llegué, la propietaria de la vivienda frente a la cual estamos interviniendo estaba muy molesta. Me manifestó su disconformidad respecto a que nadie le comunicara que se harían estos trabajos, ni su duración. Le pedí disculpas y le di la información pertinente. **¿Qué más puedo hacer?**

Respuesta:

Ante cualquier intervención, lo correcto es identificar a los posibles afectados y hablar con ellos, comunicándoles el trabajo que se llevará a cabo, su duración e implicancias. Dado a que no se hizo anteriormente. La recomendación es informar la molestia de la vecina, a la jefatura, para evitar que esta situación se vuelva a repetir.



Estamos en permanente contacto con la comunidad a través del servicio que entregamos en nuestra operación y en nuestras oficinas comerciales, pero también en los medios y la prensa local. Es necesario ser muy cuidadosos en la forma de expresarnos por estas plataformas, pues ponemos en juego el nombre del Grupo Aguas Nuevas. Por esta razón, solo puede hacerlo personal autorizado como vocero oficial que tenga conocimiento acabado de las situaciones a tratar. Recordemos que representamos a la Compañía, y las opiniones personales debemos mantenerlas en ese ámbito.

Desde 2013 desarrollamos la campaña “Yo reduzco, reutilizo, reciclo”, con la que buscamos generar conciencia entre nuestros colaboradores respecto del consumo responsable y sustentable de la energía, agua, combustible, entre otros.



f) Relación con el medioambiente

En el Grupo Aguas Nuevas somos una Compañía netamente medioambiental. Tenemos una gran responsabilidad con el entorno y generamos ambientes sanos y saludables, promoviendo una cultura eco-eficiente. Buscamos la utilización responsable de todos los recursos necesarios para nuestra gestión: medimos, mitigamos, reparamos y/o compensamos el impacto que nuestras operaciones puedan generar, y fomentamos estas prácticas entre nuestros colaboradores y grupos de interés.

Nuestro compromiso con el medioambiente se refleja en:

- Diseñamos soluciones que puedan minimizar al máximo el impacto de nuestras operaciones, cumpliendo siempre con la legislación ambiental como estándar mínimo para nuestro desempeño.
- Generamos una cultura de cuidado y respeto al interior de las empresas del Grupo Aguas Nuevas, procurando así ser eficientes energéticamente, crear conciencia sobre el uso del agua y otros recursos naturales, además de medir y mitigar nuestra huella de carbono.
- Realizamos acciones en beneficio del medioambiente que superan las normas existentes, de manera de contribuir así al desarrollo sostenible y al bienestar de las generaciones futuras.



Llegué hace algunas semanas al Grupo Aguas Nuevas y he visto que un compañero, algunas noches, abre las compuertas de la planta y deja pasar el agua sin seguir el procedimiento de tratamiento específico para su saneamiento, porque no alcanza a realizar el proceso. Por esto, deja pasar los lodos contaminando las aguas. He tratado de decirle que eso me parece incorrecto, pero me ha amenazado para que guarde silencio. **¿Cómo puedo enfrentar esta situación?**

Respuesta:

Con este proceder se está incurriendo en un grave incumplimiento de las normas ambientales. Dado que ya se intentó hablar con él directamente, puedes dirigirte a su jefe o al encargado de la planta. Si existe temor de que esto tenga consecuencias y que el compañero siga amenazando, se puede ingresar a la Plataforma de Integridad del Sistema de Gestión Ética y señalar de forma anónima lo que está sucediendo para que se realice una investigación del caso.



g) Relación con la competencia

El servicio sanitario que brindamos como Grupo Aguas Nuevas es de carácter monopólico, de acuerdo a la normativa chilena, sin embargo, estamos permanentemente explorando nuevos productos y servicios que permitan abrirnos a nuevos mercados competitivos, en una búsqueda permanente de crecimiento y desarrollo para nuestra Compañía. En ese sentido, creemos en una competencia justa, transparente y leal con los diversos actores del mercado.

- Competimos de forma íntegra y transparente respetando las reglas del mercado en el que nos desarrollamos. No utilizamos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal.
- En ningún caso nos apropiarnos indebidamente de información de la competencia, así como tampoco intercambiamos o revelamos información confidencial para perjudicar a nuestros competidores.
- No revelamos públicamente información falsa o tendenciosa respecto a la competencia.
- Nos comprometemos a competir basándonos en la excelencia de nuestros servicios, destacando los méritos propios y sin desprestigiar a la competencia.

h) Relación con las autoridades

En el Grupo Aguas Nuevas acatamos la legislación vigente y respetamos las instituciones democráticas del país. Nos relacionamos de manera formal y transparente con todas las autoridades; se relacionen o no con la prestación de nuestro servicio.

Nuestro compromiso con las autoridades se refleja en:

- Respetamos cabalmente la legalidad y nos sometemos a lo que dicte la Superintendencia de Servicios Sanitarios o, en su defecto, la autoridad que corresponda.
- Nos relacionamos con las autoridades de manera lícita y respetuosa. No ofrecemos ni aceptamos regalos o comisiones.
- Nos preocupamos que la información que entregamos a las autoridades sea verdadera, completa, precisa y de calidad, tanto cuando nos es solicitada, como cuando la compartimos voluntariamente.
- Mantenemos imparcialidad política y no colaboramos como empresa en el financiamiento de campañas políticas. Esto no prohíbe el aporte a ellas por parte de personas naturales que trabajen en el Grupo Aguas Nuevas.

i) Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

Con el fin de prevenir la corrupción dentro de las empresas, existe la Ley 20.393, que abarca cuatro delitos relacionados:

Cohecho

- No ofrecemos ningún tipo de pago, beneficio, objetos de valor o dinero a funcionarios públicos en Chile o el extranjero para influir en alguna relación comercial, en alguna legislación u otro fin ilícito. Esta práctica es inaceptable para el Grupo Aguas Nuevas.

Lavado de dinero

- Como Grupo Aguas Nuevas no nos involucramos en la conversión de dinero ilegítimo a dinero con apariencia legal, proveniente de actividades delictivas tales como el narcotráfico. Si percibimos actitudes sospechosas por parte de algún cliente o proveedor, tenemos la obligación de informar de inmediato a la jefatura correspondiente.

Financiamiento del terrorismo

- Estamos alertas ante cualquier señal que nos permita detectar posibles actividades de apoyo financiero al terrorismo por parte de organizaciones con que el Grupo Aguas Nuevas tenga vinculación y/o apoyo

Receptación

- En el Grupo Aguas Nuevas ponemos especial atención para conocer el origen de todos los productos que obtenemos, de manera de fiscalizar que no se trate de especies hurtadas, robadas o de apropiación indebida, y que sean transportadas, compradas, vendidas, transformadas o comercializadas en cualquier forma.

Además de las aclaraciones detalladas, hemos desarrollado un modelo de prevención específico para referirnos a estos delitos y a los lineamientos de la Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, el cual es auditado y certificado cada 2 años. El Modelo de Prevención del Delito debe ser conocido y acatado por todos quienes formamos parte del **Grupo Aguas Nuevas**.



Vamos a realizar algunas mejoras a la planta en la que trabajo y necesito obtener los permisos de la Dirección de Obras de la Municipalidad. Uno de los funcionarios me dijo que los trámites son demorosos, pero me dio a entender que si le encargábamos a él preparar los planos, puede acelerar todo el proceso. Me interesa que podamos empezar las mejoras lo antes posible, **¿cómo puedo abordar esta solicitud?**



Respuesta:

El pago de una coima a un funcionario de la municipalidad, sea directa o indirectamente a través de la prestación de servicios remunerados, puede constituir delito de cohecho, por lo que es preferible no caer en este tipo de situaciones y manejar los procesos de manera transparente, esperando los plazos que sean necesarios. Además, existe la ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas que tiene graves consecuencias al verse envuelto en estos delitos..







Honestidad

Nos identifica plenamente.

Uno de los valores más importantes de una personalidad saludable con tu entorno y con los demás.

05

¿Cómo saber si me encuentro frente a un dilema ético?



Los dilemas éticos nunca son cosas absolutas, siempre contienen espacios grises que dificultan determinar si algo es realmente incorrecto. Es por eso, que cuando nos enfrentamos a una situación que plantee dudas al respecto, podemos hacernos tres preguntas fundamentales, que nos ayudarán a definir cómo proceder.

Pregunta N° 1: ¿Es legal?

Esta primera pregunta es fundamental, y si se obtiene un “no” por respuesta, es posible concluir inmediatamente que el acto a realizar no es legal ni ético, y tenemos que abstenernos de llevarlo a cabo. Por legal se entiende el Código Civil o Penal y por ético todo lo descrito en este Código de Ética. De todas formas, se puede continuar con el resto de las preguntas para cerciorarnos de tomar la decisión correcta.

Pregunta N° 2: ¿Es justo?

Esta pregunta apunta a determinar si lo que se desea hacer favorecerá a una parte en perjuicio de otra. En ese sentido, no debemos tomar decisiones que nos beneficien en lo personal o que beneficien a la empresa a expensas de

un tercero (del interior o de fuera del Grupo Aguas Nuevas). El objetivo es evitar grandes desequilibrios en las ganancias que se pueden obtener.

Pregunta N° 3: ¿Cómo me sentiré?

La primera pregunta busca examinar las condiciones existentes; la segunda activa la racionalidad; y esta tercera se centra en las emociones y el propio código moral. En este momento, nos podemos preguntar también “¿qué sentiría si esto se publica en la prensa?” o “¿me gustaría que se enterara mi familia de lo que voy a hacer?”.

Hacernos estas tres preguntas y responderlas a conciencia nos va a ayudar a no cometer un acto ilícito o que falte a la ética. Si aun así, persisten las dudas al respecto, o si descubrimos que otros han realizado cosas que responden negativamente a estas preguntas, podemos acceder a nuestro Sistema de Gestión Ética, que se detalla a continuación.



06

Nuestro Sistema de Gestión Ética

El Sistema de Gestión Ética del Grupo Aguas Nuevas es una estructura que busca asegurar que lo que está declarado en nuestro código, se mantenga vigente y vivo en la realidad de nuestro trabajo diario.

A través de este sistema, todos quienes trabajemos en la Compañía podemos aclarar nuestras inquietudes sobre temas de ética, además de detectar tempranamente aquellas situaciones que pongan en riesgo nuestros valores y principios.

Cabe destacar que toda comunicación asegura el resguardo de la identidad del denunciante o de la persona que realiza una consulta, pues se garantiza un manejo confidencial de la información. Es decir, si no queremos que se dé a conocer nuestra identidad, el consejero la resguardará, y si no deseamos que nadie la conozca, podemos utilizar la plataforma en internet de manera anónima.

Este sistema viene a apoyar los canales ya existentes en nuestro Grupo Aguas Nuevas como son las jefaturas, los sindicatos u otras personas de confianza a quienes generalmente le exponemos nuestros casos. El Sistema de Gestión Ética asegura formalmente una adecuada investigación de los casos planteados, su registro y la información de sus resultados. Además, se garantiza la confidencialidad y una adecuada solución a las consultas o casos presentados.

¿Cómo funciona el Sistema de Gestión Ética?

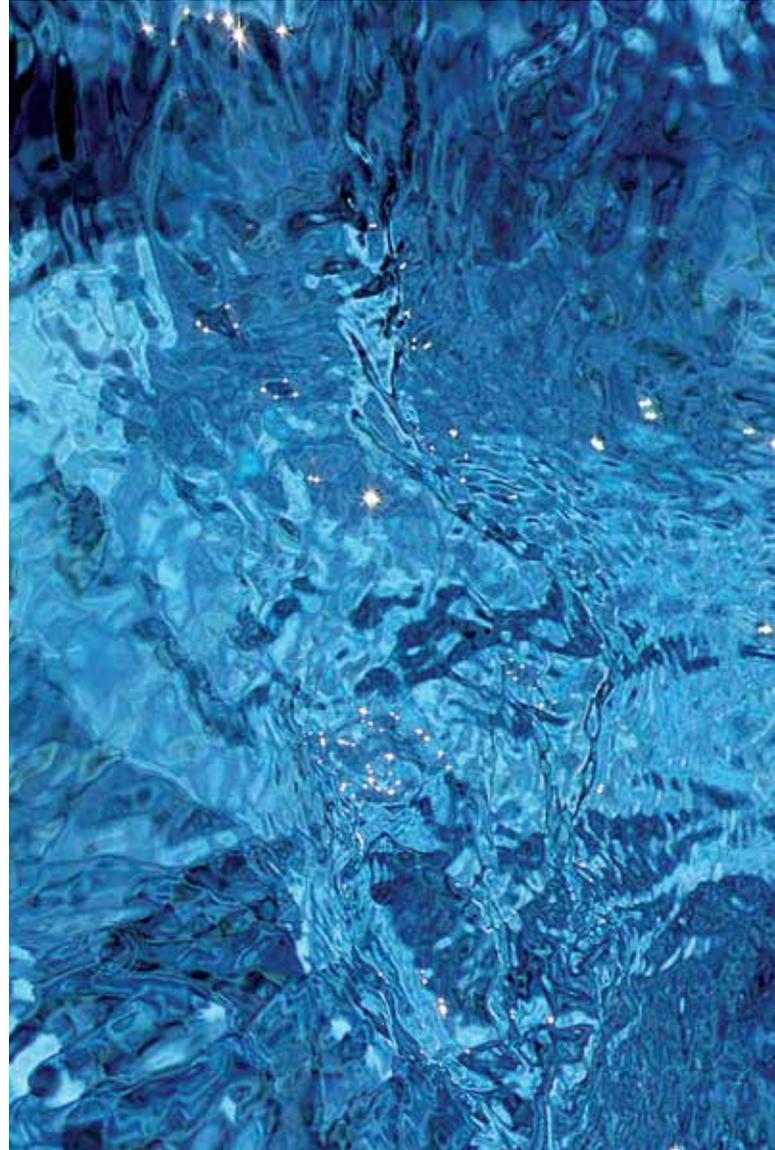
El sistema cuenta con un equipo de personas específicamente capacitadas y con canales de comunicación habilitados para este fin:

Equipo de apoyo

Consejeros de Integridad: son trabajadores del Grupo Aguas Nuevas, cuya función es la de asesorar a los demás colaboradores en temas de ética a la luz del presente código. Este rol lo ejercen personas debidamente capacitadas, las que bajo reserva y confidencialidad, reciben las consultas y casos por parte de cualquier colaborador nuestro.

Coordinador General: es la persona a cargo de que el equipo de apoyo funcione. Entre sus tareas está la de recibir los casos o denuncias derivados por los Consejeros de Integridad y de ser necesario, iniciar la investigación de éstas. Además, reporta semestralmente el número de consultas y casos realizados y la materia de los mismos al Comité de Ética, con el objetivo de analizar las estadísticas y tomar acciones de prevención y capacitación en materias de ética.

Comité de Ética: está integrado por un equipo de personas representantes del directorio, la plana ejecutiva, y por el Coordinador General. Su función es principalmente definir las medidas a tomar de acuerdo al resultado de la investigación de conflictos éticos y revisar el resumen de los casos o consultas más frecuentes para generar políticas y sugerir temas en los que capacitar a los trabajadores.



Canales de comunicación

Son canales establecidos para que los trabajadores podamos realizar consultas referentes a temas de ética. Este sistema nos otorga la garantía de poder mantener el completo anonimato si así lo deseamos. Los canales son:

Plataforma de Integridad: es posible formular consultas o presentar casos de ética a los Consejeros de Integridad las 24 horas del día, de forma anónima o reservada. La plataforma entrega una clave alfa numérica de alta seguridad con la que la persona podrá hacer seguimiento a cada consulta o caso planteado, manteniendo así la comunicación con el consejero incluso si el planteamiento fuese de manera anónima.

Para hacer uso de esta plataforma se debe ingresar a aguasnuevas.integridadcorporativa.cl y seguir las instrucciones en pantalla.

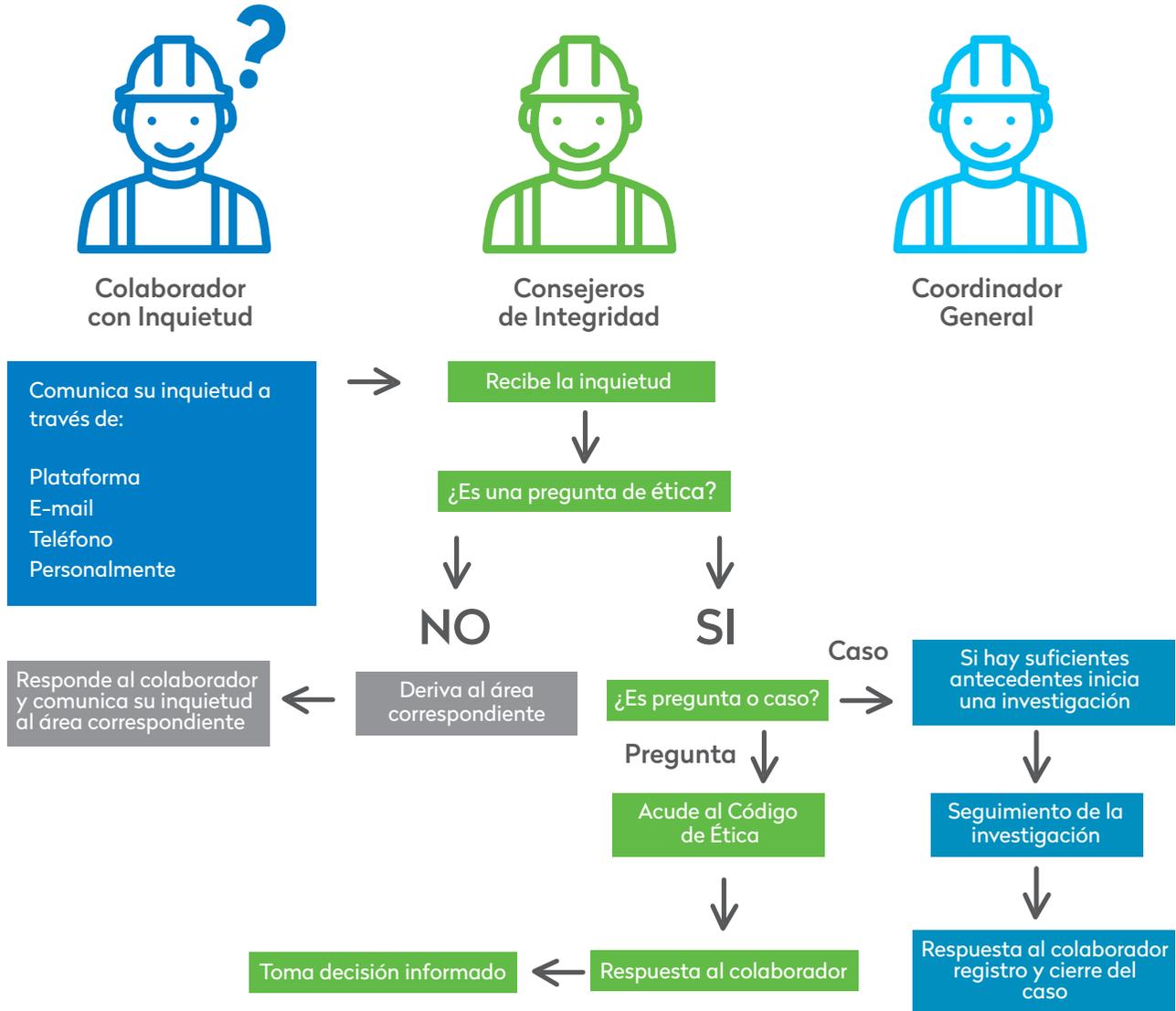
La Plataforma de Integridad genera además estadísticas sobre las consultas y casos planteados, lo que permite al Comité de Ética tener una visión de los aspectos más relevantes y los temas que deben ser fortalecidos o redefinidos en el Grupo Aguas Nuevas.

La Plataforma de Integridad es una web abierta no sólo a los colaboradores, sino también a otros grupos de interés como comunidad, clientes y proveedores. Todos ellos pueden ingresar a aguasnuevas.integridadcorporativa.cl y plantear sus inquietudes directamente.

Contacto directo: brinda la posibilidad de conversar directamente con un Consejero de Integridad o con el Coordinador de Ética, ya sea en sus oficinas, llamando directamente a su anexo o enviándole un email.

En el Grupo Aguas Nuevas estamos siempre dispuestos a escuchar las dudas de nuestros colaboradores frente a un dilema ético y acoger sus denuncias por el medio que a cada uno le sea más cómodo, ya sea en forma personal, vía e-mail, telefónica o anónima, a través de nuestra plataforma de internet.

¿Cómo opera el Sistema de Gestión Ética?



Existen algunas leyes que complementan lo que se señala en este Código de Ética. Algunas de ellas son:

- Ley 20.607 del Código del Trabajo, que habla sobre el acoso laboral y la manera de proceder si alguien se ve afectado por una situación de esas características.
- Ley 20.609 de No Discriminación, conocida como Ley Zamudio, que detalla lo que se entiende por discriminación arbitraria y el procedimiento judicial que rige frente a los actos discriminatorios arbitrarios.
- Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, que regula la responsabilidad penal de la persona jurídica para evitar la corrupción.
- Ley 20.005 de Acoso Sexual, que señala cómo proceder ante requerimientos de carácter sexual que un hombre o mujer realizan a otra persona sin su consentimiento.
- Ley 16.744 del Código del Trabajo, que establece criterios sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, documento declarativo de las Naciones Unidas que recoge derechos universales e inalienables inherentes a todos los seres humanos, de carácter civil, político, social, económico y cultural.

 **AguasNuevas**

 **Altiplano** aguas del

 **Aguas
Chañar**

 aguas **Araucanía**

 aguas **Magallanes**

 **EnerNuevas**