

# Código de ética

---

 Por una  
vida mejor



Aguas Nuevas





Por una  
vida mejor



# Índice

**07** Palabras del **gerente general** **10** Alcance y **objetivos** **12** Los **valores** de nuestro grupo **16** Relación con **nuestros clientes** **20** Relación entre los **trabajadores** y el **Grupo Aguas Nuevas** **34** Relación con **proveedores** **36** Relación con las **comunidades** **40** Relación con el **medioambiente** **42** Relación con **accionistas** **43** Relación con **la competencia** **44** Relación con **las autoridades** **48** Nuestro **sistema de gestión ética** **49** Cómo funciona el **sistema de gestión ética** **52** Cómo opera el **sistema de gestión ética**



# Honestidad

**Actuamos con honestidad**, como personas correctas y verdaderas, respetando a los demás y a nosotros mismos, siendo sinceros siempre y nunca encubriendo malas acciones de terceros.







# Palabras del gerente general

En el Grupo Aguas Nuevas aspiramos a ser reconocidos como una empresa que colabora con mejorar la calidad de vida de sus clientes y de su entorno. Ya sea a través de la prestación de servicios sanitarios –que constituye nuestra principal actividad- o mediante la participación en otros sectores de la economía en los que podamos hacer aportes. Nuestras actuaciones buscan satisfacer en cada momento las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y al desarrollo de las ciudades donde operamos, comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores, garantizando a nuestros accionistas una adecuada rentabilidad que se mantenga en el tiempo y velando por la sostenibilidad de nuestra empresa.

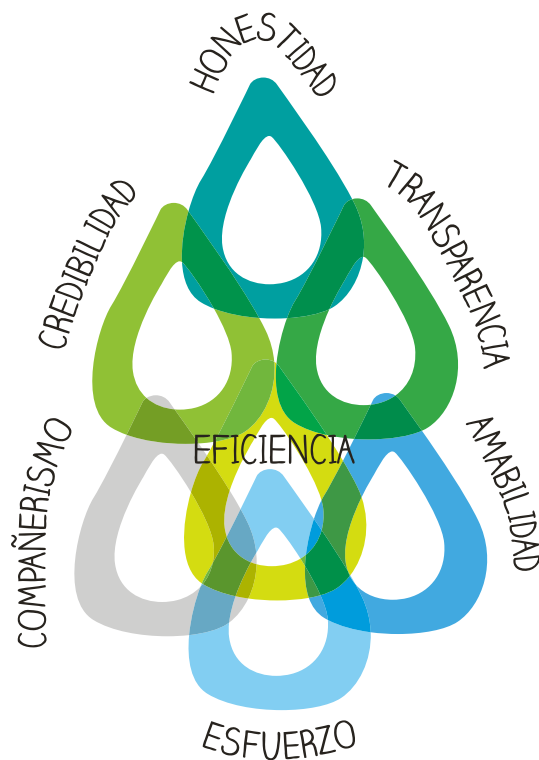
Otra de las características relevantes de Aguas Nuevas, es que abordamos nuestro trabajo con una conducta y valores que nos distinguen y nos hacen mejores cada día: honestidad, transparencia, credibilidad, eficiencia, amabilidad, esfuerzo y compañerismo. Estos son los impulsores del quehacer diario en el Grupo Aguas Nuevas.

Entendiendo que nos hacemos cargo de servicios que son imprescindibles para la vida y el desarrollo de nuestro entorno, somos conscientes del alto nivel de responsabilidad sobre todo lo que hacemos, lo que debe marcar fuertemente nuestra conducta.

Todo lo anterior nos ha motivado a explicitar y detallar, en el documento que les presentamos a continuación, las conductas que son esperables por parte de todos los que trabajamos en Aguas Nuevas. Este “Código de ética del Grupo de Empresas Aguas Nuevas” nos servirá de

guía de conducta en nuestras labores en la compañía, así como también de documento orientador para aclarar las dudas sobre prácticas que puedan surgir en el tiempo. En este sentido, el código de ética es un documento vivo que debe ir adaptándose en el tiempo, atendiendo las nuevas situaciones que aparezcan y aquellas que, por no ser ésta una exhaustiva recopilación de conductas, hoy no se encuentran reflejadas en el código.

Quiero destacar la relevancia de crear, junto al código, un sistema de gestión ético al interior de la empresa, que será el verdadero motor de actualización de las conductas en nuestra compañía, e invitarles a ser parte activa, en la confianza que siempre quedará resguardada la integridad de quienes consulten o denuncien.



Con este documento, como Administración, estamos estableciendo un compromiso explícito con los valores y conductas de la compañía que, sin lugar a dudas, nos permitirá conseguir nuestros objetivos desde la vereda de la excelencia ética.

**Santiago Hernando Pérez**

Gerente General



“Otra de las características relevantes de Aguas Nuevas es que abordamos nuestro trabajo **con una conducta y valores que nos distinguen** y nos hacen mejores cada día”

# Alcance y objetivos

Aguas Nuevas es un grupo de empresas de servicios y negocios, orientado a la mejora de la calidad de vida de la gente y del medio ambiente. De muchas formas, somos responsables de la salud y del bienestar de una gran cantidad de personas, por lo que debemos desarrollar nuestros negocios con seriedad y compromiso en cada una de sus etapas.

La forma en que nos relacionamos con nuestros clientes, proveedores, comunidades, accionistas, medio ambiente, autoridades y, por supuesto, entre quienes trabajamos en el Grupo Aguas Nuevas, habla de lo que somos como individuos y como empresa, lo que es de especial relevancia para nuestra compañía e impulsa el desarrollo del presente documento.

Este código de ética busca entregar herramientas prácticas que orienten nuestro actuar con todos los grupos de interés con que nos relacionamos, para que tomemos las mejores decisiones frente a los eventuales dilemas que se nos presentan diariamente.

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

Finalmente, debemos tener en cuenta que lo establecido en este código no nos exime de la obligación que cada uno de nosotros tiene, de cumplir con las leyes y normativas que nos rigen como compañía y personas, así como de la adopción de los valores de la empresa a nuestro diario vivir.



## Acerca del uso de este documento:

Toda persona que trabaje en el Grupo Aguas Nuevas **debe actuar conforme a nuestros principios éticos** y por ende, conocer y utilizar esta herramienta. Haremos extensiva también la aplicación de ésta, a todos quienes tengan una relación contractual con cualquiera de las empresas del Grupo.

# Los valores de nuestro Grupo



**Honestidad**



**Transparencia**



**Credibilidad**



**Eficiencia**



Entendemos la **honestidad** como el reflejo del respeto por uno mismo y por los demás, procurando ser sinceros siempre, tanto en lo que se dice como en lo que se hace; denunciar conductas deshonrosas y alejadas de la ética; cumplir con los compromisos, y ser justos y rectos, son comportamientos esperados en relación a este valor.

Es **transparente** quien es claro en lo que dice y hace. Valoramos que se afronte la realidad, se entregue información en forma clara y directa, y que se proteja y cuiden los datos y planes de nuestra compañía.

La **confiabilidad** y la **coherencia** son dos cualidades que describen a una persona creíble. Tener una actitud humilde, expresarse de manera clara, con calma y convicción son principios que todos debemos trabajar.

La **eficiencia** significa elegir el mejor camino para conseguir un objetivo, buscando el menor costo en recursos para la compañía. Creemos que el hacer las cosas bien y a la primera, usar adecuadamente los materiales y herramientas, y demostrar una capacidad resolutive, nos hará mejores y más eficientes.

En el Grupo Aguas Nuevas tenemos **siete valores** que guían nuestro comportamiento. A través de ellos, buscamos conseguir la excelencia y reflejar el espíritu de Aguas Nuevas. **Debemos tenerlos presente siempre, sobre todo al momento de tomar decisiones.**



### Amabilidad



El ser **amable** implica ser cortés, atento, cordial y gentil con todos los que nos rodean. Preocuparse por los compañeros y escuchar con atención a quien lo necesite, son algunas de las actitudes que valoramos y que generan buen ambiente laboral.



### Esfuerzo



Para nosotros, el **esfuerzo** es dar lo mejor de uno mismo para conseguir los objetivos. El poner interés en lo que se está haciendo, preocuparse por hacerlo mejor y hacer las cosas con dedicación, nos ayudará a cumplir nuestras metas y desarrollarnos mejor como personas.



### Compañerismo



El vínculo o amistad entre los compañeros de trabajo es lo que definimos como **compañerismo**. La atención y lealtad hacia el otro, ser solidario, generoso y preocupado por nuestros pares, contribuye a consolidar un grupo humano cohesionado del que todos forman parte.



# Transparencia

Somos claros en lo que decimos y hacemos, cuidando la información de la empresa y los **derechos de clientes y proveedores**. No tenemos nada que ocultar y somos directos en informar tanto lo bueno como situaciones adversas.







## Nuestros grupos de interés: relaciones de compromiso

# 1 Relación con nuestros clientes:

**Buscamos la satisfacción de nuestros clientes; queremos saber lo que piensan y lo que necesitan para entregarles un servicio de excelencia. El compromiso con nuestros clientes debe verse reflejado en lo siguiente:**

- Hacer nuestros mejores esfuerzos para atender sus requerimientos de manera amable, brindándoles una respuesta ágil y oportuna.
- Escuchar activamente sus opiniones y requerimientos, manteniéndolos siempre informados.
- Respetar a nuestros clientes, independiente de su condición étnica, raza, sexo, cultura, nivel socioeconómico, religión, tendencia política, orientación sexual o capacidad física, sin ejercer ningún tipo de burla, acoso o trato discriminatorio hacia ellos, ni comentario despectivo o alusivo que pueda ofenderlos.
- Debemos asegurarnos que los cobros realizados sean 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 (Reglamento 1199, art. 93), comprometiéndonos a evaluar los casos en que nuestros clientes no estén satisfechos.

Me tocó atender a un cliente que estaba impresionado por lo caro que encontró la cuenta de este mes. Me dijo que era imposible que le saliera eso, ya que él vive solo y está siempre viajando a otras regiones. Estuve revisando el histórico de sus cuentas y efectivamente en general son de un valor bajo, pero la de este mes fue mayor que las otras, y la información que nos aporta nuestro inspector de terreno reporta un error de lectura **¿Qué debo hacer?**

**[ RESPUESTA ]**

**En una situación como esta, hay que refacturar e informar por carta al cliente que nuestra empresa ha detectado una imprecisión en el proceso de lectura y ha realizado el ajuste correspondiente en su cuenta. Debemos tener presente que además del buen servicio, debemos destacarnos por la honestidad y la transparencia.**

- Proteger, cuidar y guardar con discreción absoluta la información de nuestros clientes, como bases de datos e información personal, usándola sólo para los fines que fue solicitada. No se permite la utilización de esta información con fines de beneficio personal o distinto a los de la empresa, así como de ningún modo entregársela a terceros ajenos a la compañía.
- Es nuestra obligación orientar a nuestros clientes sanitarios sobre los beneficios con que cuentan para ayudarles en el pago del servicio, bien sean entregados por el Estado (subsidios de agua) o por la empresa (convenios de pago).



# Eficiencia

**Damos el máximo, invirtiendo y gastando lo indispensable.**

Sabemos que el tiempo y los recursos hay que utilizarlos bien, por eso, buscamos ser eficientes en cada uno de nuestros procesos.



# 2 Relación entre los trabajadores y el Grupo Aguas Nuevas

## 2.1 El Grupo Aguas Nuevas y su compromiso con los trabajadores

**Todos quienes trabajan en nuestra compañía son parte esencial de ésta. Por eso en el Grupo Aguas Nuevas nos interesa que nuestros trabajadores se desarrollen personal y profesionalmente dentro de un buen ambiente laboral. Para lograrlo, nos comprometemos con nuestros trabajadores a:**

- Proveer un ambiente laboral seguro y saludable. Velaremos por la seguridad de cada una de las personas que trabajan en el Grupo, brindándoles elementos y equipos de protección personal necesarios según la labor que desempeñen, así como capacitación en el uso de los mismos y en la prevención de riesgos, anticipando cualquier daño como consecuencia de su quehacer.
- Entregar capacitación a nuestros trabajadores para que desarrollen las competencias necesarias en su desempeño. Así, buscamos favorecer el crecimiento profesional y personal de cada uno de ellos.

- Respetar la libertad de asociación de cada trabajador para formar parte de alguna organización religiosa, política o cultural. No obstante, este tipo de actividades sólo podrán ser ejercidas fuera del horario laboral.
  - Respetar el derecho de asociación sindical de todos nuestros trabajadores.
  - Brindar a cada uno un trato digno e igualitario, libre de amenazas u hostigamientos de cualquier índole.
- No permitimos ningún tipo de discriminación cualquiera sea la razón, o abuso en cualquiera de sus formas ya sea de poder, intimidación u hostigamiento.
- Nos comprometemos a realizar procesos de selección y contratación de forma transparente, buscando a las personas más idóneas para cada cargo, basándonos principalmente en su experiencia profesional y la coherencia de sus valores con los de la empresa.

Cuando se abre una vacante de trabajo en Aguas Nuevas, se publica en un diario regional para que la postulación sea abierta y transparente. Luego de hacer un exhaustivo proceso, dos personas con buen currículum y muy capacitadas quedaron como finalistas, Juan y Rosa, amiga mía. Revisando los antecedentes y la experiencia de ambos postulantes, la empresa opta por ofrecer el trabajo a Juan. Un tiempo después escuché un rumor de que Rosa no fue elegida porque en esa gerencia prefieren trabajar con hombres. Pienso que eso es injusto y discriminatorio.

**¿Qué debo hacer?**

### [ RESPUESTA ]

**Todos quienes quieran trabajar en nuestro grupo deben tener las mismas oportunidades y no es aceptable que discriminemos a nadie, cualquiera sea el motivo. Si estima que existe alguna situación de discriminación, hable el tema con el Área de Personas o bien con alguno de los consejeros de integridad para que se tomen las medidas necesarias para establecer si esta situación fue realmente de discriminación por sexo.**





## 2.2 Nuestro compromiso como trabajadores del Grupo Aguas Nuevas

**Como trabajadores del Grupo Aguas Nuevas, buscamos mantener un ambiente de trabajo productivo y saludable, donde el respeto por quienes nos rodean y la responsabilidad hacia nuestro trabajo, sean el sello de nuestro actuar. Es por este motivo que nos comprometemos a cumplir con lo siguiente:**

- Dedicar nuestro tiempo laboral al trabajo en la empresa y no a nuestros asuntos personales, salvo excepciones justificadas y explícitamente autorizadas por la jefatura directa.
- Utilizar 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.
- Mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza, ya que es parte del respeto hacia quienes nos rodean y hacia la empresa.
- Reportar todas las situaciones irregulares de las que tomemos conocimiento, resguardando la veracidad

de la información que se tenga al respecto, tanto cuando estemos trabajando en terreno como en las oficinas. Es nuestra responsabilidad estar atentos a las situaciones que puedan poner en riesgo a la empresa, ya sean provocadas por clientes, colaboradores o cualquier grupo de interés del Grupo Aguas Nuevas.

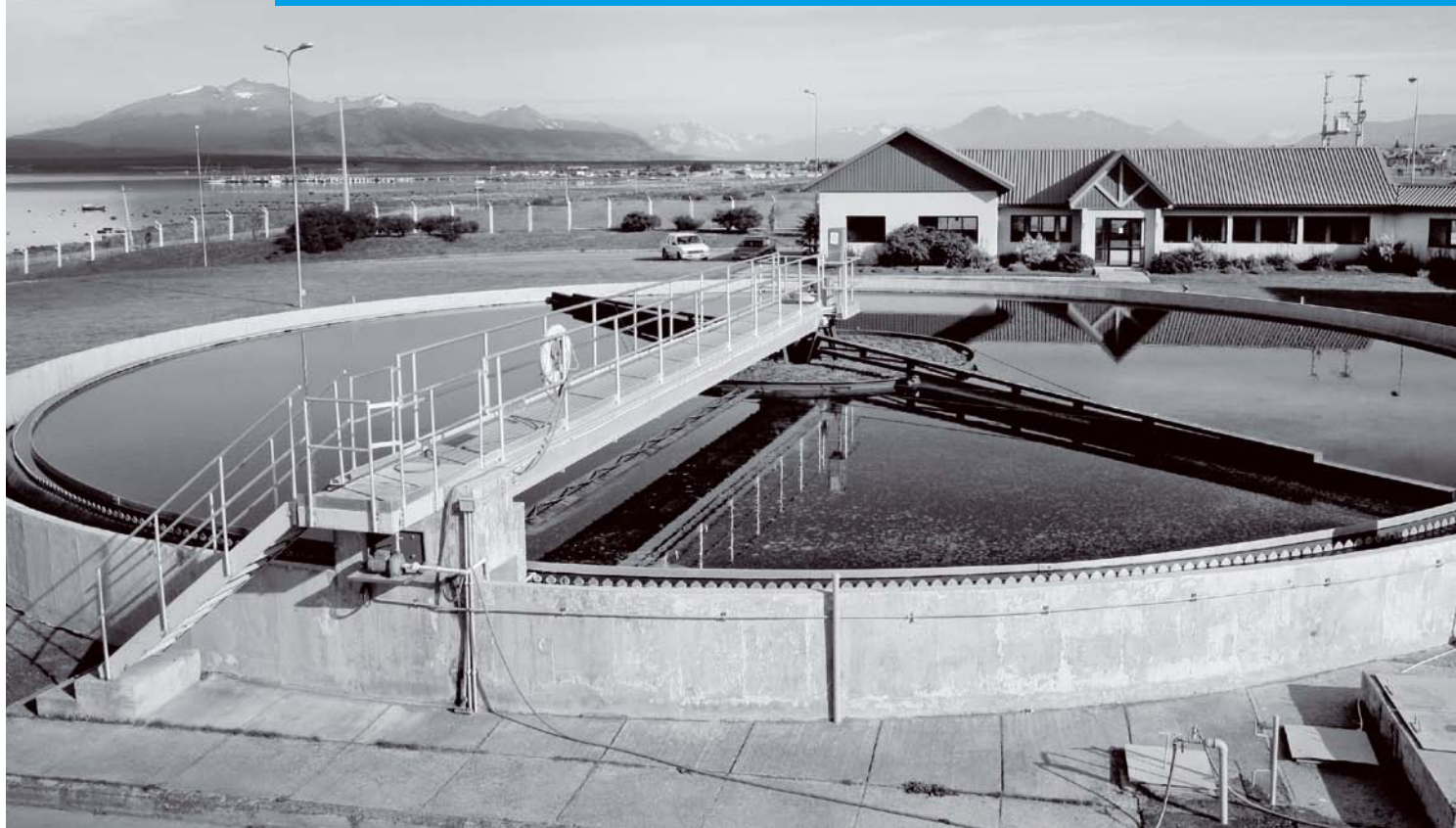
- Tener un comportamiento ético dentro y fuera del recinto de trabajo, ya que donde estemos somos representantes de nuestra compañía.
- No discriminar a nuestros compañeros por ninguna razón, ni tener actitudes despectivas hacia ellos ya sea por su edad, sexo, religión, etnia, raza, capacidad física, orientación sexual, o por cualquier otro motivo. El respeto debe primar siempre en la forma en que nos relacionamos.
- Tener un trato respetuoso con 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.

Me tocó hacer unas mediciones y descubrí que el agua de una de nuestras plantas depuradoras estaba menos tratada de lo que debiera al final del proceso. Le comenté a mi compañero y me dijo que se le había olvidado echar el líquido que impide que esto ocurra. El nivel de contaminación de esta agua era muy bajo y ambos sabemos que no le ocurrirá nada al río en la disposición final. Mi compañero me pidió que guardara silencio, ya que sabe que por esto lo podrían amonestar.

**¿Qué debo hacer?**

**[ RESPUESTA ]**

**Debemos actuar siempre con transparencia por la gran responsabilidad de nuestro trabajo. Bajo ningún punto de vista podemos permitir que casos como estos sucedan. Si te ves enfrentado a una situación como ésta, hazle ver a tu compañero que lo mejor es reconocer el error y comunicarlo al jefe directo, y además, asegúrate que ello suceda. Debemos pensar siempre en la mejora continua y corregir oportunamente nuestros errores.**



## • Manejo de información confidencial

**La información confidencial del Grupo Aguas Nuevas es toda aquella que no es de conocimiento público y también aquella de carácter estratégico para la empresa. Todos quienes trabajamos en el Grupo debemos:**

- 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 representar a la empresa 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.

## • Los conflictos de interés

**Los conflictos de interés se presentan cada vez que existe el riesgo de que una persona privilegie un interés personal por sobre los intereses de la empresa. Es decir, existe conflicto de interés en toda situación real o potencial en la cual coexistan intereses personales que puedan de una u otra forma ser distintos al interés general del Grupo Aguas Nuevas. Por ejemplo, cuando una persona que trabaja en Aguas Nuevas tiene como subordinado a un pariente o bien a su pareja, existe el riesgo de que esa persona opte por favorecer de alguna forma a su cercano. Sin embargo, el interés de la empresa es que todos los trabajadores sean considerados objetivamente por sus competencias laborales y su desempeño, y no por cercanía o afinidad.**

Éste es solo uno de los tantos ejemplos de situaciones que pueden constituir conflictos de interés. Todos quienes trabajamos en el Grupo Aguas Nuevas debemos evitar este tipo de situaciones. Como no siempre es posible lograrlo, cuando nos

encontremos ante un conflicto de interés, debemos transparentarlo y comunicarlo inmediatamente a nuestra 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:

- **Mis intereses directos.**
- **Mis parientes, entendiendo por tales aquellos con los que existe una relación de consanguinidad o afinidad de hasta tercer grado.**
- **Empresas en las que tengo cualquier tipo de participación o capacidad de decisión.**
- **Amigos, pareja o miembros de asociaciones a las que pertenezco.**

## • Actividades laborales externas

**Se considera como actividad laboral externa toda aquella función laboral distinta de las que se desempeñan para la empresa, y por la cual se recibe un pago.**

Las actividades laborales externas que desarrollemos deben contar con previa autorización de la empresa y no deben afectar el cumplimiento de nuestras obligaciones en ella. Debemos 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 podrán 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, debemos 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.

Trabajo en Aguas Nuevas como inspector de obras. Siempre me he destacado por hacer bien mi trabajo por lo que me he ganado un prestigio en la empresa y también con nuestros proveedores. El otro día la inmobiliaria que construye las redes para Aguas Nuevas me propuso contratar mis servicios para que les diseñe el plano de construcción. Sería una buena oportunidad para obtener un ingreso extra. **¿Puedo aceptar este trabajo?**

### [ RESPUESTA ]

**Si aceptas este trabajo, estarías teniendo un doble rol que es incompatible. Si eres tú quien realiza el plano de construcción y luego cumples el rol de ser inspector del proyecto desde el lado de Aguas Nuevas, corres el riesgo de perder tu objetividad ya que hay un claro conflicto de intereses. Por esta razón no puedes aceptar esta propuesta.**

## • Regalos y actividades

No debemos pedir ni aceptar 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 deberá exceder las 2UF (dos 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 cualquier persona que trabaje en el Grupo Aguas Nuevas, sólo podrán aceptarse aquellas en que el Grupo 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.

Trabajo para la gerencia de infraestructura y dentro de poco terminaremos un proyecto de gran envergadura que hemos estado desarrollando junto a una empresa constructora. Como es costumbre cuando un proyecto grande finaliza, es probable que el proveedor invite a un almuerzo a todos los que trabajamos en el proyecto, que somos alrededor de cien personas. **¿Esta práctica está acorde a los lineamientos éticos de nuestra compañía?**

### [ RESPUESTA ]

**Como grupo, creemos en el valor de establecer buenas relaciones con las personas con quienes trabajamos, ya que esto favorece el éxito de los proyectos y las relaciones de largo plazo. En ese sentido, la oportunidad de compartir en un contexto como éste, es un aporte para ese objetivo. Sin embargo, ante cualquier invitación que provenga de quienes tienen una relación comercial con nosotros, debemos ser muy cuidadosos de mantener los límites claros y de conservar una conducta apropiada al contexto profesional. No debemos dejar que ese tipo de instancias comprometan nuestra capacidad de ser objetivos en el trabajo, y debemos ser muy transparentes al respecto.**

## • 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, la empresa, en la medida de sus posibilidades, ofrecerá una posición alternativa a alguno de los involucrados.

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

Ninguna persona que trabaje en el Grupo 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, el Grupo Aguas Nuevas privilegiará no contratar a familiares de ejecutivos que trabajen en el Grupo para evitar potenciales conflictos.

## 2.3 Nuestro compromiso como directivos y altos ejecutivos:

**Todos quienes desempeñan altos cargos en el Grupo Aguas Nuevas deben mantener un comportamiento ético ejemplar. Por ello, además de seguir las directrices anteriormente señaladas, su comportamiento deberá reflejarse en los siguientes aspectos:**

- Ejercer su cargo con responsabilidad y criterio, cuidando un clima laboral sano y rechazando cualquier tipo de abuso o desempeño negligente.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos que rigen a la compañía, preocupándose de difundirlos al interior de la organización.
- Cumplir y hacer 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.
- Facilitar el trabajo de los auditores externos e internos proporcionándoles toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Informar puntualmente a los directores y accionistas sobre las situaciones respectivas de la empresa y fomentar en todo momento la participación de ambos grupos en los órganos de decisión de la sociedad.
- Ser siempre oportunos en la toma de decisiones y resolución de los temas que se presentan en el ejercicio del trabajo diario.
- Transmitir la importancia de la ética y sus implicancias, asegurándose de que todos conozcan el código y lo apliquen.
- Velar por el cumplimiento de los estándares, prácticas y comportamientos establecidos en este documento y mantener un sistema independiente de gestión ética proporcionando los recursos necesarios para su funcionamiento.



- Ser 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. El propósito de esto es evitar provocar posiciones privilegiadas de las personas que están en posesión de dicha información. Para resguardar lo anterior, la 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.

Mi jefe tiene un modo de ser un poco extraño. A quienes son sus amigos los trata de forma cordial y cercana, y con nosotros es irritable y lejano. Esto ha hecho que se generen tensiones en el equipo y siento que por más que tratamos de hacer lo mejor, no se nos valora lo suficiente. **¿Qué debiésemos hacer?**

#### [ RESPUESTA ]

**En nuestro Grupo todos merecen ser tratados amablemente, con respeto y en forma justa. Todos quienes tengan cargos altos dentro de la empresa -sobre todo gerentes y jefaturas- deben tener un comportamiento ejemplar y convertirse en verdaderos líderes de sus equipos de trabajo. Lo primero que debes hacer es acercarte a tu jefe y hablar con él. Si no encuentras respuesta en él y ves que todo sigue igual, puedes exponer el tema ante el gerente de Área correspondiente o al Área de Personas o bien ante la jefatura directa de tu jefe.**



# Compañerismo

En nuestra empresa podemos tener responsabilidades distintas pero **todos tenemos un rol importante**. Y porque sabemos que **todos somos parte del mismo equipo**, trabajamos como compañeros, siempre unidos para llegar lejos.





# 3 Relación con proveedores


**En el Grupo Aguas Nuevas buscamos desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en el respeto, la transparencia y el beneficio mutuo. Es por esto que como Grupo nos comprometemos a:**

- Promover la justa competencia, sin privilegiar ni discriminar a ninguno de nuestros proveedores en los procesos de selección de propuestas.
- Seleccionar a nuestros proveedores en base a la idoneidad de sus productos y servicios, al precio ofrecido por los mismos, por su calidad y condiciones de entrega. No aceptaremos ni ofreceremos regalos o comisiones que puedan alterar las reglas de la libre competencia.
- Ser especialmente cuidadosos en prevenir los posibles conflictos de interés que se puedan producir entre proveedores y trabajadores o ejecutivos de la compañía.
- Respalda 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.
- Pagar a tiempo a nuestros proveedores, comprendiendo la importancia del cumplimiento cabal de este compromiso para su desarrollo. Actualmente contamos con un sistema destinado a monitorear esta práctica.

Se acaba de iniciar un proceso de licitación en mi empresa. Necesitamos un nuevo proveedor de Obras Civiles. Mi cuñado tiene una pequeña empresa de este rubro y creo que sería una muy buena oportunidad para él trabajar con nosotros. Además yo conozco detalles de la licitación que sin duda le ayudarían. **¿Qué debo hacer?**

[ RESPUESTA ]

Este es un caso donde hay un claro conflicto de interés. En primer lugar, es importante que transparentes con tu jefe que tienes un pariente que postulará a la licitación, para que no se produzcan malos entendidos. Luego debes saber que por más que quieras ayudar a tu cuñado, no debes darle información sobre la licitación ni ideas al respecto, ya que estarías dejando en desventaja al resto de los proveedores, lo que atenta a la libre y sana competencia. Es importante que este tipo de procesos siempre sean transparentes, justos y que todos puedan gozar de las mismas oportunidades.



Tal como mantenemos un compromiso hacia nuestros proveedores, de igual manera esperamos el compromiso de ellos con el Grupo Aguas Nuevas y con ello, que se ajusten a la ley de subcontratación y cumplan 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.

# 4 Relación con las comunidades

**Nos interesa establecer relaciones de cercanía y respeto con las comunidades donde estamos presente. Asimismo, deseamos realizar acciones de beneficio mutuo basado en vínculos de confianza, transparencia y respeto. Nuestro compromiso se refleja en lo siguiente:**

- Aportar en el crecimiento de las ciudades en las que operamos, respetando la diversidad cultural, geográfica, social y medioambiental.
- Entregar 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 comunidades donde operamos.

Ayer estábamos realizando trabajos en terreno y se nos rompió un matriz de agua. El agua inundó varias casas. Uno de los vecinos se nos acercó y fue muy agresivo en el trato hacia nosotros. El compañero con quien yo estaba se enfureció y le contestó de vuelta de mal modo. Pienso de todas formas que el vecino se excedió. **¿Qué debiésemos haber hecho?**

## [ RESPUESTA ]

Si bien lo que ocurrió fue un accidente, debemos concurrir a las viviendas afectadas y dar explicación, siempre manteniendo el buen trato y nunca respondiendo de manera agresiva. Debemos ser amables y entender su molestia. Si el vecino insiste en su agresividad y vemos que su actitud pone en riesgo nuestra integridad física, debemos evitar que la situación pase a mayores, retirarnos e informar al jefe directo, quien deberá adoptar las medidas administrativas correspondientes.

- Mantener imparcialidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrollemos nuestras actividades, como muestra del respeto a las diferentes opiniones que existan.
- Entender la necesidad de colaborar con el financiamiento de los partidos políticos como base del sistema democrático. Nos comprometemos a que los aportes que se pudieran hacer se realicen siempre bajo la institucionalidad y en la forma establecida por la Ley.

Soy gerente de una de las regiones donde opera el Grupo Aguas Nuevas. El otro día un alcalde, con quien hemos tenido siempre una muy buena relación, se acercó a pedirme ayuda para la próxima campaña de elecciones municipales, donde espera salir reelecto. Concretamente, me pidió si podíamos facilitar algunos vehículos de la empresa para apoyar en la campaña.

**¿Puedo acceder a lo que él me pide?**

### [ RESPUESTA ]

Como empresa comprendemos la importancia de construir buenas relaciones con nuestras autoridades y de contribuir con la sociedad. Es por esto que aportamos al financiamiento de partidos políticos, en estricto cumplimiento de la legislación existente sobre gasto electoral, en cuanto al financiamiento privado de campañas electorales. En el Grupo Aguas Nuevas, la pertinencia, oportunidad y eventual aporte es decidido por el Directorio de la Sociedad; por lo tanto, deberás canalizar esta petición al Gerente General de la empresa.



# Credibilidad

**Hacemos lo que decimos que haremos**, sin crear falsas expectativas y **cumpliendo siempre**, porque así logramos establecer relaciones de confianza estables en el tiempo, tanto al interior de la empresa como con nuestros clientes y proveedores.

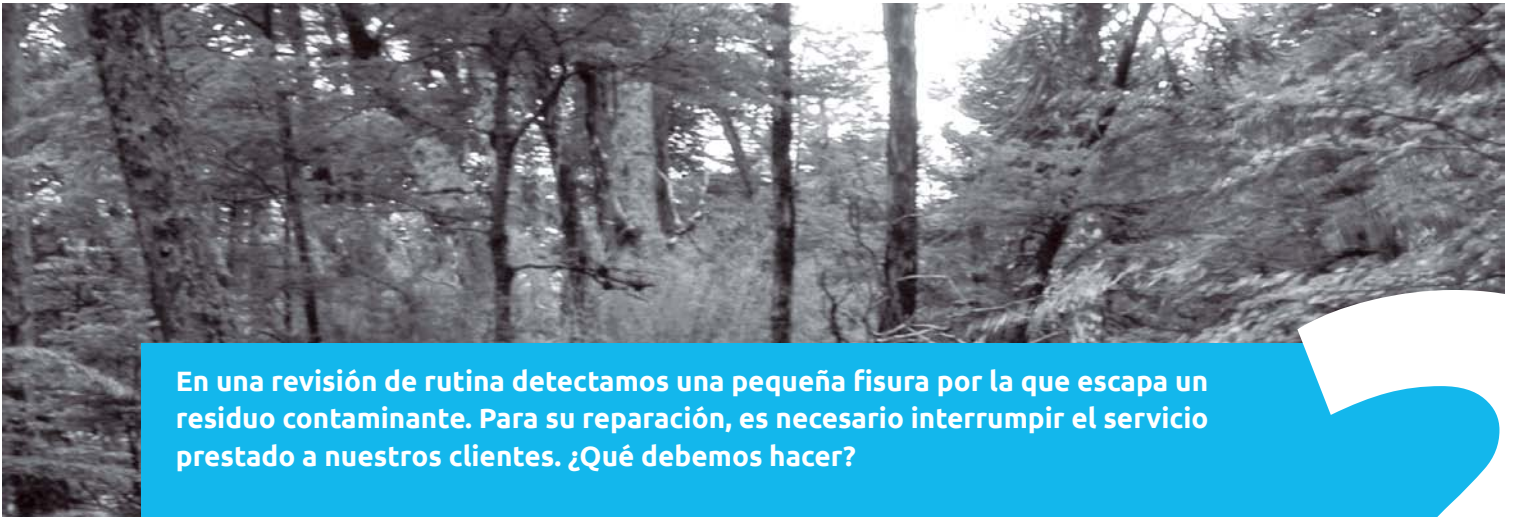




# 5 Relación con el medioambiente

**Tenemos una gran responsabilidad con el medioambiente, promoviendo el uso eficiente y responsable de todos los recursos necesarios para nuestra gestión; midiendo, mitigando, reparando y/o compensando el impacto de nuestras operaciones; y fomentando estas prácticas entre nuestros colaboradores y grupos de interés. Por esto nos comprometemos a:**

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



En una revisión de rutina detectamos una pequeña fisura por la que escapa un residuo contaminante. Para su reparación, es necesario interrumpir el servicio prestado a nuestros clientes. ¿Qué debemos hacer?

**[ RESPUESTA ]**

Es importante que ante una posible contaminación se debe actuar en forma rápida, en coordinación con las autoridades competentes e informando oportunamente a nuestros clientes. Aguas Nuevas destinará todos los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para superar la emergencia, procurando reponer el servicio en el menor tiempo posible, generando el menor impacto en el medio ambiente y adoptando las medidas de mitigación que correspondan.



# 6 Relación con los accionistas

**Como Grupo Aguas Nuevas nos comprometemos a procurar que nuestras empresas generen rentabilidad en el largo plazo, optimizando responsablemente el uso de los recursos, controlando los procesos, y actuando en forma transparente. Para lograrlo, nos comprometemos a lo siguiente:**

- Proteger y aumentar el valor de la inversión de nuestros accionistas en forma transparente y responsable para cumplir así con las expectativas de quienes han invertido su capital en nuestro Grupo.
- Controlar todos los procesos internos de manera exhaustiva para asegurar la adecuada rentabilidad del negocio.
- Proveer siempre a nuestros accionistas de toda la información relevante sobre el Grupo Aguas Nuevas, protegiendo su información confidencial y reportando las decisiones de negocios y proyectos, adoptadas por la compañía.

# 7 Relación con la competencia

**El Grupo Aguas Nuevas, si bien tiene su origen en la prestación de servicios sanitarios, de carácter monopólico, se está abriendo a nuevos mercados competitivos en su búsqueda permanente de crecimiento y desarrollo. Por ello, definimos cuáles son para nosotros principios importantes en cuanto al comportamiento con la competencia:**

- Competir de forma íntegra y transparente respetando las reglas del mercado en el que nos desarrollemos. No utilizaremos métodos que impidan,

restringan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal.

- No apropiarnos de la información de la competencia indebidamente ni tampoco intercambiar o revelar información confidencial con el fin de perjudicar a nuestros competidores.
- El Grupo Aguas Nuevas se compromete a competir basándose en la excelencia de sus servicios, destacando los méritos propios sin desprestigiar a la competencia.

Mi mejor amigo trabaja hace muchos años en una empresa de la competencia, en el área de un nuevo negocio que empezaremos a desarrollar en el Grupo Aguas Nuevas. Yo entré hace poco a esta empresa y necesito aprender rápidamente todos los procedimientos y creo que me daría una gran ventaja el saber qué está haciendo mi amigo y hacerlo mejor en esta empresa. Lo invitaré mañana a comer para tratar de obtener información que me sirva.

## [ RESPUESTA ]

**Nuestra empresa te dará siempre todos los insumos y herramientas necesarias para que puedas desarrollar tu trabajo con excelencia y de forma eficiente. No corresponde que nos apropiemos de la información de la competencia indebidamente, ni tampoco intercambiar o revelar información confidencial de nuestra empresa.**

# 8 Relación con las autoridades

**En el Grupo Aguas Nuevas respetamos las instituciones democráticas. Es por eso que nos comprometemos con las autoridades e instituciones públicas a:**

- Relacionarnos con ellos de manera lícita y respetuosa no ofreciendo ni aceptando regalos ni comisiones.
- Entregar siempre información real, precisa y completa cuando nos sea solicitada.
- Prevenir el soborno a funcionarios públicos nacionales o extranjeros, el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, todos ellos delitos relacionados a la legislación nacional y específicamente a la Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica.

## Cohecho:

No ofreceremos 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 nuestro Grupo.

## Lavado de dinero:

El llamado lavado de dinero es la conversión de dinero ilegítimo a dinero con apariencia legal, proveniente de actividades delictivas tales como el narcotráfico. Como Grupo, no nos involucraremos en actividades ilegales. Si percibimos actitudes sospechosas por parte de algún cliente o proveedor, debemos informar de inmediato a nuestra jefatura.

## **Financiamiento del terrorismo:**

Es el respaldo financiero entregado a cualquier organización que comprometa e involucre al terrorismo. Debemos estar alerta ante cualquier señal de posibles actividades de este tipo por parte de organizaciones que el Grupo apoye.

**Además de las aclaraciones detalladas, hemos desarrollado un modelo de prevención específico para referirnos a estos tres delitos y a los lineamientos de la Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica. Éste deberá ser conocido y acatado por todos quienes formamos parte del Grupo Aguas Nuevas.**



# Amabilidad

**Tenemos un buen trato con las personas y compartimos una sonrisa en nuestros saludos y conversaciones. Un gesto amable no cuesta nada y puede alegrarle el día a muchos.**







## • Nuestro Sistema de Gestión Ética

**El Sistema de Gestión Ética 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 el Grupo Aguas Nuevas podremos aclarar nuestras inquietudes sobre temas de ética además de detectar tempranamente aquellas situaciones que pongan en riesgo nuestros valores y principios.

Este sistema viene a apoyar los canales ya existentes en el Grupo como son las jefaturas, los sindicatos u otras personas de confianza a quienes generalmente le exponemos nuestros casos.

Sin embargo, el Sistema de Gestión que veremos a continuación 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:**

### **A. Equipo de apoyo:**

**Comité de ética:** Este comité estará integrado por un equipo de personas representantes del directorio, la plana ejecutiva, y por el coordinador general. Su función será principalmente revisar de manera semestral, los reportes presentados por el coordinador general sobre los casos o consultas más frecuentes en temas éticos. Los datos recopilados serán utilizados con absoluta reserva para generar políticas y sugerir temas en los que se requiera capacitar a los trabajadores. El comité también evaluará la función del coordinador general.

**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 enviadas por los Consejeros de Integridad y de ser necesario, iniciar la investigación de éstas. Además, reportará 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.

**Consejeros de integridad:** Son trabajadores del Grupo Aguas Nuevas, cuya función es la de asesorar a los demás colaboradores en temas de ética. Ejercerán este rol personas debidamente capacitadas las que bajo reserva y confidencialidad, recibirán las consultas y casos por parte de cualquier persona que trabaje en el Grupo Aguas Nuevas.

## B. Canales de Comunicación:

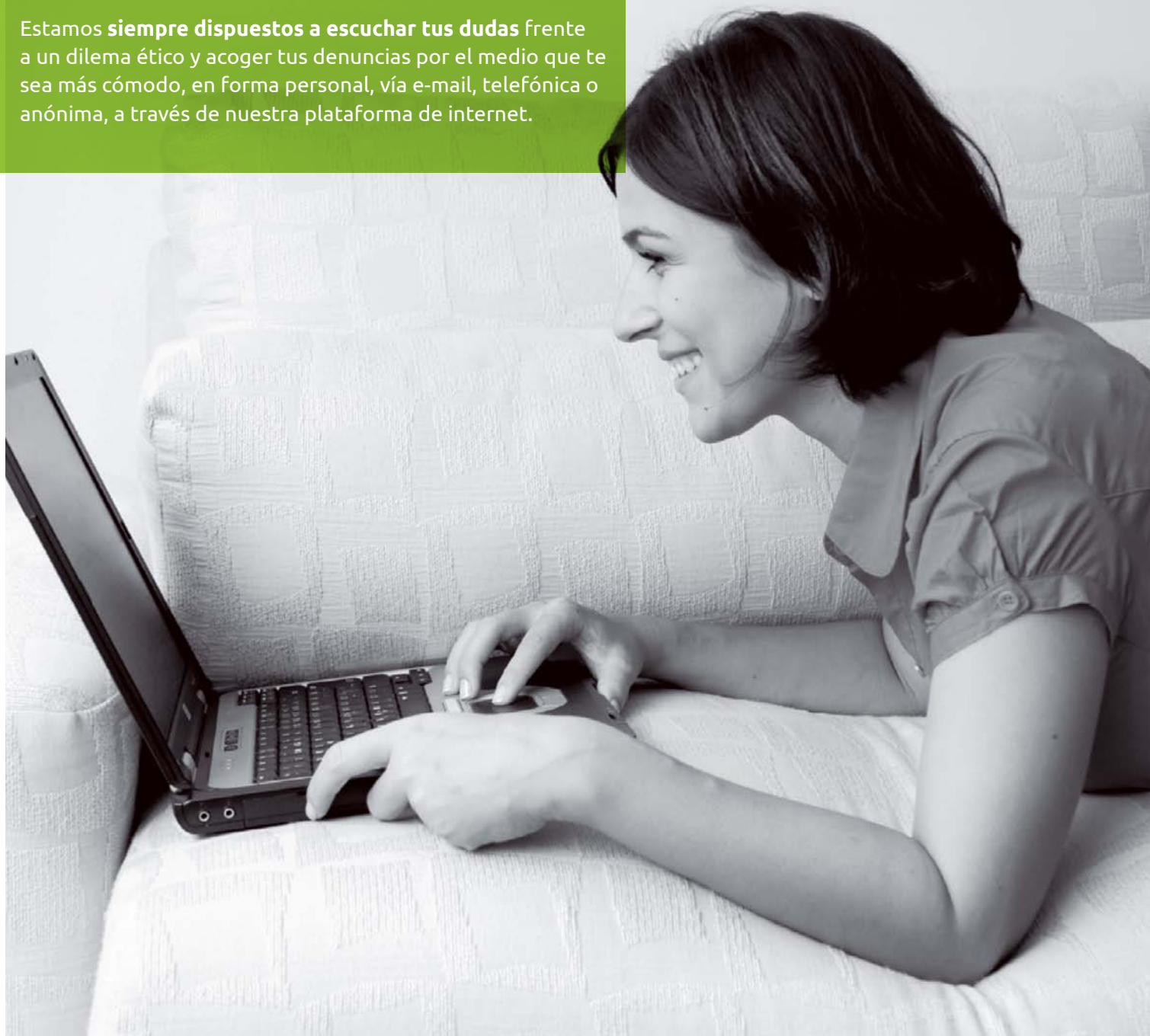
**Son canales establecidos para que los trabajadores realicen consultas referentes a temas de ética. Este sistema nos otorga la garantía de poder mantener el anonimato si así lo deseamos. Los canales son:**

**Plataforma de integridad:** A través de esta plataforma, 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.

La plataforma 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.

**Contacto directo:** Podemos conversar directamente con un consejero de integridad, ya sea en sus oficinas, llamando directamente a su anexo o enviándole un e-mail.

Estamos **siempre dispuestos a escuchar tus dudas** frente a un dilema ético y acoger tus denuncias por el medio que te sea más cómodo, en forma personal, vía e-mail, telefónica o anónima, a través de nuestra plataforma de internet.



## ¿Cómo opera el Sistema de Gestión Ética?



COLABORADOR  
CON INQUIETUD

Comunica su inquietud  
a través de:

- **Plataforma**
- **e-mail**
- **Teléfono**
- **Personalmente**



CONSEJEROS  
DE INTEGRIDAD

Recibe la inquietud



¿Es una pregunta de ética?



NO



SI

Responde al colaborador  
y comunica su inquietud  
al área correspondiente



Deriva al área  
correspondiente

¿Es pregunta o caso?

PREGUNTA ↓

Acude al código  
de ética



Toma decisión  
informado



Respuesta al colaborador

CASO →



COORDINADOR  
GENERAL

Si hay suficientes  
antecedentes inicia  
una investigación



Seguimiento de la  
investigación



Respuesta al colaborador,  
registro y cierre  
de caso



Cuando nos encontremos ante una pregunta o caso de integridad, debemos acercarnos a un **consejero de integridad** a través de cualquiera de los canales anteriormente mencionados.

**Toda comunicación con un consejero de integridad asegura el resguardo de la identidad del denunciante o de la persona que realiza una consulta.** En ambos casos se garantiza un manejo confidencial de la información. Es decir, si no quieres que se dé a conocer tu identidad, el consejero la resguardará, y si no quieres que nadie la conozca, puedes utilizar la plataforma en Internet de manera anónima.

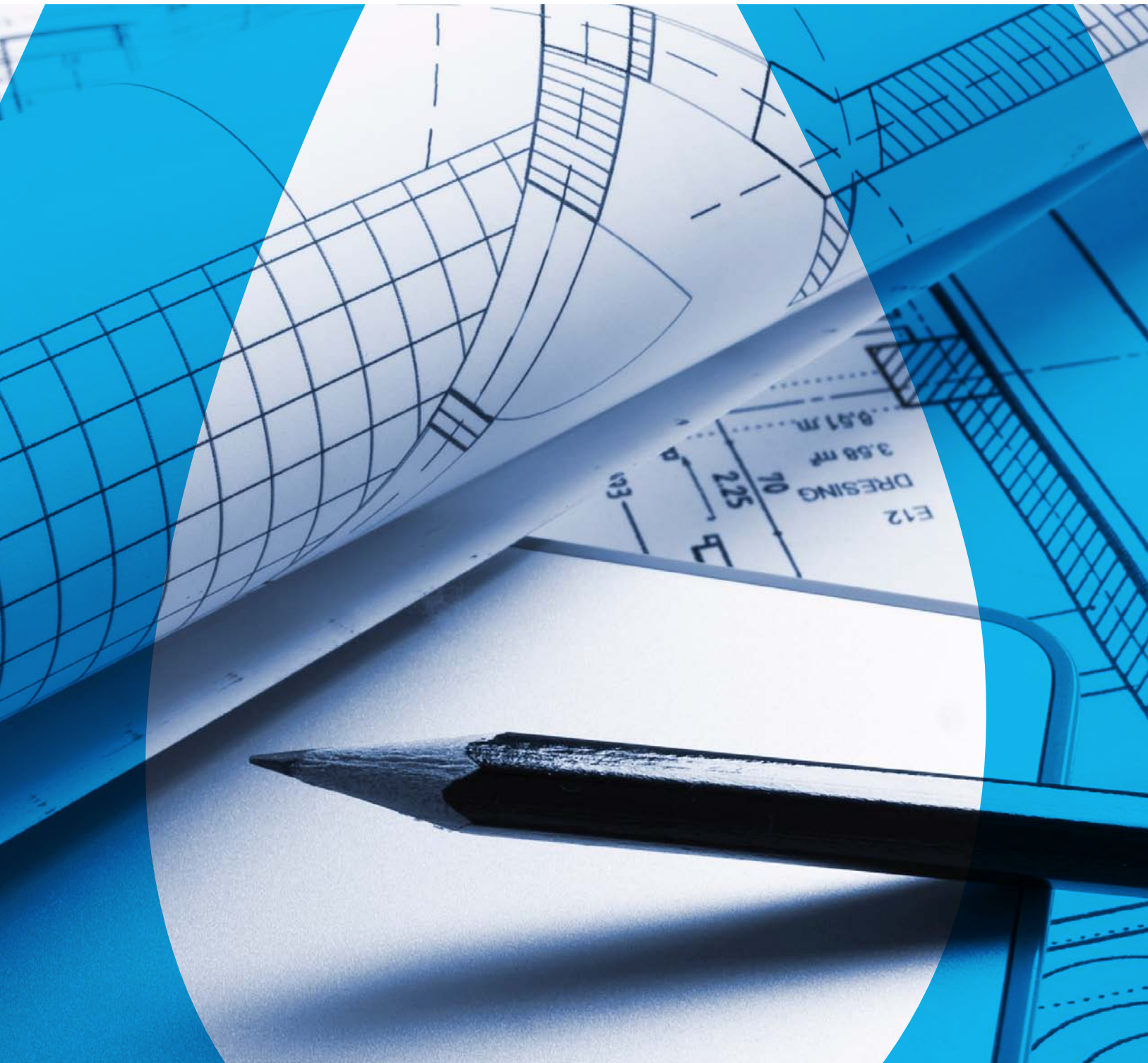
Cuando realicemos una consulta para orientar alguna decisión o para saber si algo es aceptado o rechazado por nuestros lineamientos éticos, el consejero de integridad responderá a la luz del código de ética del Grupo Aguas Nuevas. Cuando se trate del planteamiento de un caso, es decir, de una situación que esté ocurriendo o que podría estar ocurriendo, el consejero de integridad intentará recabar la mayor cantidad de antecedentes con la persona que plantea la situación, y en caso de que se requiera una investigación, el consejero derivará el caso al coordinador general de integridad, quién realizará una investigación y actuará en consecuencia.



# Esfuerzo

Ponemos empeño en lo que creemos y somos capaces de superar dificultades por cumplir con nuestra labor, por eso, **damos lo mejor de nosotros** y nunca renunciamos a una meta.





E12  
DRESSING  
3.58 m<sup>2</sup>  
0.51 m  
70  
225  
103



Aguas Nuevas



El papel de este reporte  
proviene de bosques  
manejados de manera  
sustentable y fuentes  
controladas.  
[www.pefc.org](http://www.pefc.org)



Por una  
vida mejor