

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	1 de 11



POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE CONSUMIDORES

GA010030

RUTA DE VALIDACIÓN		
FUNCIÓN	CARGO	UNIDAD ORGANIZATIVA
ELABORADO POR:	COMPLIANCE OFFICER	COMPLIANCE GRUPO ANDINAS
CONSENSO:	COSULTOR SISTEMA DE GESTIÓN COMPLIANCE	COMPLIANCE GRUPO ANDINAS
APROBADO POR:	DIRECTORIO	DIRECTORIO

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	2 de 11

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS	3
4. DEFINICIONES	4
5. POLITICA DE CUMPLIMIENTO DE CONSUMIDORES.....	4
5.1 Principios de Actuación	4
5.1.1 Respeto a los derechos básicos de los clientes	4
5.1.2 Relacionamiento con stakeholders.....	5
5.2 Roles y Responsabilidades.....	5
5.2.1 Directorio de las empresas del Grupo Andinas	6
5.2.2 Gerencia General/CEO	6
5.2.3 Dirección de Servicio al Cliente	6
5.2.4 Encargado de Cumplimiento de Consumidores.....	6
5.2.5 Compliance Officer.....	7
5.2.6 Trabajadores y trabajadoras del Grupo Andinas	7
6. IMPLEMENTACIÓN	7
6.1 Evaluación y Gestión de Riesgos	8
6.2 Levantamiento de Vulnerabilidades Infraccionales	8
6.3 Controles	9
6.4 Difusión y Capacitación	9
7. REPORTE DE INCUMPLIMIENTO.....	10
8. SANCIONES.....	10
9. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.....	10
10. CONTROL DE CAMBIOS	10

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	3 de 11

1. OBJETIVO

Para el Grupo Andinas *Compliance* es mucho más que el cumplimiento de normas y estándares. *Compliance* implica la creación de una cultura de integridad y ética corporativa que guía el comportamiento y la toma de decisiones de todos los trabajadores y trabajadoras dentro de nuestra organización, donde el compromiso de entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes forma parte elemental de las funciones que desarrollamos cotidianamente.

En esta línea, el Grupo Andinas ha adoptado la presente Política de Cumplimiento de Consumidores (en adelante indistintamente la “Política de Consumidores” o la “Política”) que define las bases, criterios y lineamientos esenciales adoptados por Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue (en adelante, Grupo Andinas) relativos al cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores, con la finalidad de incorporar instrumentos eficaces de prevención del incumplimiento legal y normativo, que se adecúen a las complejidades jurídicas y sociales propias de las empresas prestadoras de servicios sanitarios y a las vinculaciones de éstas con sus clientes en el marco de las relaciones de consumo.

La presente Política constituye, además, una herramienta de buen gobierno corporativo, reflejo del desarrollo de una cultura de integridad que demuestra el compromiso de la organización con el cumplimiento de la normativa que protege a sus clientes, resguardando sus derechos, su bienestar y acogiendo sus expectativas razonables.

2. ALCANCE

Esta Política aplica para todas las sociedades que integran el Grupo Andinas (Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A.) y deberá observarse por todas las personas que forman parte de dichas sociedades en todos sus niveles (directores, trabajadores y trabajadoras), que actúen en Chile o el extranjero. También otros terceros que actúan en nombre de la empresa, ya sea por un contrato de prestación de servicios, o por algún servicio externalizado o subcontratado, conforme a los instrumentos diseñados para ello.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los documentos que complementan y/o sirven de referencia para esta política son:

- Código Ético.
- Política de Compliance.
- Metodología Gestión de Riesgos Corporativos.
- Anexo: Aplicación de la Metodología Gestión de Riesgos Corporativos al riesgo de Compliance Grupo Andinas.
- Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones.
- Política de Gestión Integrada
- Plan de Gestión de Incidentes y Emergencias
- Política Comercial
- Política de Crédito
- Política de Refacturaciones y Consideraciones Comerciales
- Política de Atención de Clientes

Fecha impresión:	18/05/2023	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	--

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	4 de 11

4. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Cliente o consumidor: persona natural o jurídica que habita o reside en el inmueble que recibe el servicio de distribución de agua potable o de recolección de aguas servidas.

Debida diligencia: Proceso para la evaluación de la naturaleza y alcance de diversos riesgos, incluyendo el de incurrir en conductas que pudieren constituir infracción a la Ley de Protección de los Consumidores en relación con la prestación de servicios de cara al cliente, ayudando a las organizaciones a tomar decisiones suficientemente informadas.

Grupo Andinas: empresas Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A.

Ley N°19.496: Ley que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores con el objeto de normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Socios comerciales: Cualquier persona u organización externa a la empresa con la cual se tiene, o se planea establecer, alguna forma de relación comercial. Incluye clientes, proveedores, contratistas, consultores, subcontratistas, asesores, representantes e inversores.

Terceros: Personas u organismos externos e independientes de la compañía.

5. POLITICA DE CUMPLIMIENTO DE CONSUMIDORES

5.1 Principios de Actuación

Esta Política busca recoger el compromiso del Grupo Andinas con los derechos de los consumidores, estableciendo un modelo que procura alinear a la Compañía con el cumplimiento de dicho objetivo, armonizando la actividad comercial con el respeto de los principios y derechos básicos de los clientes, y recogiendo los horizontes trazados en la Estrategia de Clientes, que busca poner al cliente en el centro del quehacer del Grupo mediante el impulso de iniciativas relativas a asegurar la disponibilidad y calidad del servicio básico, mejorando la experiencia, y la percepción de los beneficios por parte de los clientes, potenciando los múltiples canales de atención y la puesta en marcha de nuevas plataformas para escuchar activamente a los clientes.

La presente Política, toma en consideración los esfuerzos que la Compañía ya ha desplegado en esta materia, y que se ven reflejados en la existencia de una Gerencia de Experiencia Clientes y una Subgerencia de Customer Counsel, y en la certificación con la que cuenta en relación con el cumplimiento del estándar internacional descrito por la ISO N°9.001 (calidad de servicio).

5.1.1 Respeto a los derechos básicos de los clientes

- **Informar veraz y oportunamente:** de todos los supuestos de interés para los clientes relacionados con la operación del Grupo Andinas de cara a la prestación del servicio, para así proporcionarles una mayor confianza, mediante un relacionamiento basado en la transparencia y el diálogo abierto construido con información oportuna y veraz.

Fecha impresión:	18/05/2023	Sistema de Gestión Integrado Grupo Andinas	 AGUAS
------------------	------------	---	--

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	5 de 11

Esto implica, además, exponer su contenido en forma clara, y con la oportunidad necesaria para que puedan por sí solos adoptar las medidas que estimen necesarias en el relacionamiento con la organización, tanto en supuestos de normalidad como de anormalidad de operaciones.

- **Actuar con profesionalidad, respetando sus derechos:** para prevenir daños patrimoniales o extrapatrimoniales a los consumidores nos avocamos a nuestras operaciones con altos estándares de calidad, procurando cumplir cabalmente con las obligaciones y responsabilidades que tenemos para con ellos y la autoridad, evitando situaciones que conlleven vulneraciones de sus derechos.
- **Relacionamiento de buena fe:** el Grupo Andinas comprende las diversas necesidades y requerimientos de sus clientes o consumidores, por tanto, promueve el relacionamiento con ellos basado en la confianza y un trato de buena fe en cada una de las etapas de la relación de consumo, para atenderlos y canalizar satisfactoriamente sus necesidades.
- **Solución y reparación oportuna de las situaciones de riesgo:** el Grupo Andinas con el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades y demandas de sus clientes, ante riesgos operacionales que materialicen situaciones dañosas, y comprometan su operación y/o reputación asumirá una actitud proactiva tanto para solucionar oportunamente, como para reparar íntegramente cuando corresponda, los daños materiales ocasionados con motivo del riesgo concretado.
- **En general, dar irrestricto cumplimiento a las leyes** que garantizan que las relaciones de consumo se desenvuelvan en las mejores condiciones para nuestros consumidores o clientes, en cumplimiento de los principios de respeto a la libertad y dignidad de las personas, y orientación al bien común.

5.1.2 Relacionamiento con stakeholders

El Grupo Andinas ha desarrollado una Matriz de Stakeholders donde ha determinado diferentes categorías, estableciendo los principios para el relacionamiento con cada una de éstas, entre ellos nuestros clientes.

Asimismo, en el proceso de diseño del Modelo de Cumplimiento de Consumidores, para la determinación del contexto externo del Grupo, se han analizado los stakeholders desde la óptica del cumplimiento legal en materia de Derecho del Consumo.

Los stakeholders cobran gran relevancia en la externalización de servicios, en cuanto existe la posibilidad que, en la prestación de los mismos, puedan verificarse infracciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor para lo cual se considerarán los lineamientos necesarios para la prevención de las mismas, en armonía con esta Política.

5.2 Roles y Responsabilidades

El compromiso que el Grupo Andinas adquiere a través de la presente política requiere la definición de roles, atribuciones y responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de prevención de incumplimientos legales y normativos en materia de consumidores.

Fecha impresión:	18/05/2023	Sistema de Gestión Integrado Grupo Andinas	 AGUAS
------------------	------------	---	--

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	6 de 11

5.2.1 Directorio de las empresas del Grupo Andinas

- Promover una cultura de respeto y protección de los derechos de los consumidores al interior de las empresas del Grupo Andinas.
- Designar al Encargado de Cumplimiento de Consumidores.
- Aprobar la Política de Cumplimiento de Consumidores.
- Asegurar el compromiso con el cumplimiento y la gestión adecuada de los incumplimientos y comportamientos contrarios al Modelo de Cumplimiento de Consumidores.
- Promover el desarrollo e implementación de sistemas de control interno y mejora continua del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.
- Disponer los recursos suficientes y apropiados para la operación efectiva del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.
- Recibir, a través de los reportes semestrales del Encargado de Cumplimiento, información acerca del desempeño del Modelo.

5.2.2 Gerencia General/CEO

- Promover una cultura de respeto y protección de los derechos de los consumidores al interior de las empresas del Grupo Andinas.
- Promover el desarrollo e implementación de los sistemas de control interno y mejora continua del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.
- Asignar los recursos suficientes para la operación efectiva del Modelo.
- Participar activamente en la medición del desempeño del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.

5.2.3 Dirección de Servicio al Cliente

- Promover una cultura de respeto y protección de los derechos de los consumidores al interior de las empresas del Grupo Andinas.
- Velar por el monitoreo y cumplimiento de los controles asociados a la Política.
- Proponer correcciones y estrategias de mejora continua del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.

5.2.4 Encargado de Cumplimiento de Consumidores

El Encargado de Cumplimiento de Consumidores contará con los recursos, competencias y posición necesarios, y estará dotado de autoridad e independencia. Tendrá acceso expedito y directo al Directorio y al Comité de Integridad y Cumplimiento respectivo, tanto para su reporte de seguimiento, como en el evento que se produzcan contingencias o asuntos que deban ser atendidos a esos niveles.

Fecha impresión:	18/05/2023	Sistema de Gestión Integrado Grupo Andinas	 AGUAS
------------------	------------	---	--

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	7 de 11

Le corresponderá en su función:

- Fomentar la cultura de cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores.
- Proponer cuando corresponda, la aprobación de nuevas políticas y la correspondiente actualización o modificación de la existente.
- Supervisar el diseño e implementación del Modelo de Cumplimiento de Consumidores.
- Proporcionar consejo y orientación al personal acerca del Modelo de Cumplimiento de Consumidores y aspectos relacionados.
- Realizar un seguimiento de las acciones relacionadas al Modelo.
- Capacitar, asesorar y guiar a los trabajadores y trabajadoras, en todas las materias que incumben a la presente Política.
- Reportar al menos semestralmente al Directorio y al Comité de Integridad y Cumplimiento acerca del funcionamiento de la presente Política y el Modelo de Cumplimiento de Consumidores.

5.2.5 Compliance Officer

- Apoyar subsidiariamente la gestión desarrollada por el Encargado de Cumplimiento de Consumidores, así como promover la presente Política, en caso que el cargo recaiga en personas distintas.

5.2.6 Trabajadores y trabajadoras del Grupo Andinas

- Participar de capacitaciones y otras actividades de formación.
- Cumplir con las obligaciones que impone la Política de Cumplimiento de Consumidores y las políticas y procedimientos relacionados.

6. IMPLEMENTACIÓN

El Grupo Andinas ha adoptado la presente Política como una herramienta para el diseño e implementación de un modelo de cumplimiento normativo en materia de protección de los derechos de los consumidores, conforme a su realidad y estructura, estableciendo un programa que contempla la exposición al riesgo infraccional en derecho del consumo, mediante el desarrollo del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496, el levantamiento de las vulnerabilidades infraccionales, la adopción de un servicio de atención al cliente alineado con estándares de racionalidad, los protocolos que contemplan el tratamiento de estos riesgos, el monitoreo de los mismos, su supervisión permanente y las necesidades periódicas de actualización y capacitación.

La presente política se deberá implementar en todas las áreas de cada una de las empresas que forman el Grupo Andinas.

Fecha impresión:	18/05/2023	Sistema de Gestión Integrado Grupo Andinas	 AGUAS
------------------	------------	---	--

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	8 de 11

6.1 Evaluación y Gestión de Riesgos

El Grupo Andinas cuenta con una Metodología de Gestión de Riesgos Corporativos que define los procesos de evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión de riesgos a nivel corporativo, así como la gestión de controles que los mitigan. Para los riesgos asociados al Sistema de Gestión Compliance, dicha metodología contempla un Anexo que define el proceso aplicado a los riesgos de incurrir en conductas de corrupción.

El resultado de esta gestión se encuentra materializado en una Matriz de Riesgos Compliance, la cual es revisada y actualizada a lo menos anualmente por el Compliance Officer, a fin de recoger las modificaciones que vaya experimentando la empresa y su entorno, y de evaluar periódicamente la eficacia y vigencia de los controles.

Para estos efectos, es que recurriendo al Anexo: Aplicación de la Metodología Gestión de Riesgos Corporativos al riesgo de Compliance, se confeccionará una matriz de riesgos de cumplimiento en materia de Derecho del Consumo que resuma los riesgos detectados, los controles existentes y los planes de acción que deben implementarse, en caso de ser necesario.

Para el caso de la presente Política, los riesgos están relacionados de una u otra forma con la capacidad del Grupo Andinas para cumplir su compromiso con la sociedad, por lo que ha ido incorporando cada vez más herramientas para su eficacia.

De esta forma, se entiende incorporado en el riesgo de cumplimiento en materia de consumidores, la posibilidad de incurrir en conductas infraccionales, con las consiguientes multas, denuncias, mediaciones individuales o colectivas y/o demandas individuales o colectivas.

Por otro lado, se contempla también el riesgo reputacional, que no sólo puede derivarse de incumplimientos legales, sino también del hecho de incurrir en conductas susceptibles de calificarse como malas prácticas, que, verificadas y publicitadas, pueden traducirse en una disminución de valor marca, reducciones de ingresos, procedimientos administrativos y/o juicios civiles.

6.2 Levantamiento de Vulnerabilidades Infraccionales

El Modelo de Cumplimiento de Consumidores en relación a la detección de las vulnerabilidades, se estructura sobre la base de la proyección de diez riesgos basales, los que categorizan por materias los distintos deberes de conductas exigibles por la normativa a los proveedores y que se analizan a la luz de los procesos y subprocesos del Grupo Andinas, detectando eventuales riesgos y/o vulnerabilidades de incumplimientos.

De esta forma y directamente relacionado con los descrito en el punto 6.1 *supra*, los riesgos en esta materia son resultado de las variadas conductas que se desprenden de la Ley N°19.496, la doctrina y su jurisprudencia.

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	9 de 11

6.3 Controles

El diseño, implementación y correcta aplicación¹ de un Modelo o Plan de Cumplimiento de Consumidores (en adelante indistintamente el “Modelo” o “MCC”), implica que las empresas del Grupo Andinas asumen el compromiso de adaptar sus procesos a fin de cumplir las obligaciones que tiene con cada uno de sus clientes, particularmente cuando éstos interactúen como consumidores.

Lo anterior, requiere del compromiso efectivo de la alta dirección y de todos los trabajadores y trabajadoras del Grupo Andinas, lo que debe traducirse en el cumplimiento de las buenas prácticas declaradas en sus políticas internas, sus valores y principios declarados en el Código Ético y, particularmente, para estos efectos, en esta Política.

Por su parte el Modelo se desarrollará sobre la base de la presente Política, la que apunta a crear una cultura organizacional de respeto de los Derechos de los Consumidores, resguardada en una red de control y apoyo entre los trabajadores, que se verifica a través del levantamiento de la matriz de normas de conductas exigidas² y riesgos de infracciones³ de los principales procesos del Grupo Andinas a la luz de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas especiales o sectoriales que puedan tener relación con el consumidor final.

Se adoptarán además, los niveles de conducta exigidas por funciones riesgosas y sus responsabilidades, medidas de control y monitoreo, manuales internos, capacitaciones a trabajadores más expuestos a este riesgo de infracción, canal de denuncias de situaciones o conductas riesgosas o anómalas, y otras actividades que posibiliten una implementación efectiva, seria, completa y de buena fe de la presente Política de manera transversal en los procesos internos que administran y registran las operaciones que se llevan a cabo en la compañía.

Estos y otros controles se encuentran descritos en las Políticas y los Procedimientos que regulan cada proceso, tales como la Política de Comercial, Política de Atención de Clientes, entre otros.

6.4 Difusión y Capacitación

La Política de Cumplimiento de Consumidores estará disponible para todo el personal en Aquanet, la página web de las empresas del Grupo Andinas, así como en la plataforma documental del Sistema de Gestión Integrado.

La comunicación interna se realiza por los medios con que cuenta la empresa, tales como intranet (Aquanet), videos, correos electrónicos, papeles informativos, entre otros.

Anualmente se planificarán capacitaciones que permitan otorgar conocimientos suficientes a todos los trabajadores y trabajadoras del Grupo Andinas en estas materias, comenzando con el personal con mayor exposición al riesgo de incurrir en actos constitutivos de infracción de la Ley de Protección del Consumidor.

¹ En términos de la Nch 19600, se distinguen las referidas etapas, a saber: establecer, desarrollar, (ambas corresponden al diseño) implementar (implementación), evaluar, mantener y mejorar, (éstas corresponden a correcta aplicación).

² Entiéndase a su vez como obligaciones de cumplimiento conforme NCh 19600 Def 3.6.

³ Entiéndase riesgo de cumplimiento NCh 19600 Def. (3.12).-

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	10 de 11

En la misma línea, los trabajadores y trabajadoras que se incorporen al Grupo Andinas deberán tomar parte en una inducción, la cual contendrá conocimientos básicos acerca de la Política de Cumplimiento de Consumidores.

Las capacitaciones se podrán realizar tanto de manera presencial como de manera virtual. Las capacitaciones que se realicen, cualquiera sea su formato, implicarán la realización de un test de conocimientos que deberá ser aprobado.

7. REPORTE DE INCUMPLIMIENTO

Cualquier trabajador o trabajadora que sea testigo de un incumplimiento a lo establecido en la presente Política o políticas, procesos y procedimientos relacionados, puede informarlo a través del Canal de Denuncias del Grupo Andinas disponible en Aquanet y en la página web de la compañía, o dirigiéndose directamente al Encargado de Cumplimiento de Consumidores.

8. SANCIONES

El incumplimiento de la presente política ha de conllevar las sanciones previstas en la Ley, en los contratos de trabajo y en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa, las que podrán ir desde amonestaciones hasta la terminación del contrato de trabajo.

En el caso de proveedores y terceros habrá de aplicarse sanciones de censura por escrito comunicada a la administración del proveedor o de terminación inmediata del contrato con el proveedor en caso de infracciones graves.

Lo anterior es sin perjuicio de las eventuales sanciones laborales, civiles, administrativas y/o penales que puedan afectar al infractor.

9. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

El Encargado de Cumplimiento de Consumidores será el encargado de velar por el cumplimiento de la presente política y reportará al Directorio al menos una vez al año.

La Política de Cumplimiento de Consumidores será revisada y actualizada, en caso de ser necesario, al menos una vez por año.

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN Nº	FECHA	OBSERVACIONES
00	Noviembre 2019	No Aplica
01	Noviembre 2020	Se incorporan ajustes formales.

Estado:	Homologado	Política de Cumplimiento de Consumidores	Tipo:	Documento
Versión número:	03		Código:	GA010030
Fecha entrada vigencia:	18/05/2023		Página:	11 de 11

02	Mayo 2021	Se reemplaza Grupo Aguas por Grupo Andinas.
03	Mayo 2022	Se revisa documento, no aplica cambios.
04	Mayo 2023	No hay cambios