

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	1 de 22



PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y SANCIONES

CODIGO: GA0460018

RUTA DE VALIDACIÓN		
FUNCIÓN	CARGO	UNIDAD ORGANIZATIVA
ELABORADO POR:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO / RECURSOS HUMANOS	COMPLIANCE GRUPO AGUAS / RECURSOS HUMANOS GRUPO AGUAS
CONSENSO:	CONSULTOR(A) DE SISTEMA DE GESTIÓN COMPLIANCE	COMPLIANCE GRUPO AGUAS
APROBADO POR:	COMITÉ DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO	COMITÉ DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	2 de 22

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES	4
5. PRINCIPIOS	10
6. RESPONSABILIDADES.....	12
7. CANALES DE DENUNCIA	13
8. INICIO DE LA INVESTIGACION	14
9. CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACION.....	18
10. RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE.....	20
11. TABLA DE REGISTROS	20
12. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN.....	21
13. CONTROL DE CAMBIOS.....	21

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	3 de 22

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer un procedimiento para la materialización, comunicación, conocimiento, investigación y resolución de las denuncias efectuadas por Trabajadores y Trabajadoras del Grupo Aguas, Proveedores, Clientes y terceros ajenos a la Compañía, respecto de hechos eventualmente constitutivos de infracción, al Código Ético del Grupo Aguas, a la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, al Modelo de Prevención de Delitos del Grupo Aguas, a la Política Anticorrupción y sus procedimientos asociados, a la Política de Derechos Humanos, o que constituyan una conducta de acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, de discriminación y/o situaciones no equitativas.

Este procedimiento forma parte del Sistema de Gestión Compliance del Grupo Aguas y es complementario al Código Ético, Política de Compliance, Política Anticorrupción y procedimientos asociados, Política de Derechos Humanos, y demás políticas internas, especialmente del Modelo de Prevención de Delitos Ley N°20.393.

2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica para todas las sociedades que integran el Grupo Aguas (Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A., Hidrogéstica S.A., Análisis Ambientales S.A., Ecoriles S.A. y Biogenera S.A.), y deberá observarse por todas las personas que forman parte de dichas sociedades en todos sus niveles (directivos, trabajadores y trabajadoras), que actúen en Chile o el extranjero (indistintamente “Grupo Aguas”, el “Grupo”, la “Empresa”, o la “Compañía”). También otros terceros que actúan en nombre de la empresa.

Adicionalmente, respecto a la investigación de actos que pudieren constituir Violencia en el Trabajo, el presente Procedimiento aplica a todas las personas que, con ocasión de la prestación de los servicios, tienen contacto con trabajadores de las sociedades que integran el Grupo Aguas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los documentos que complementan y/o sirven de referencia para este procedimiento son:

- Código Ético.
- Política de Compliance.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Anticorrupción.
- Manual del Sistema de Gestión Anticorrupción.
- Modelo de Prevención de Delitos.
- Procedimiento de Regalos, Invitaciones y Viajes.

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	4 de 22

- Procedimiento de Gestión de Conflictos de Intereses.
- Política de Donaciones y Auspicios.
- Procedimiento del Comité de Donaciones.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Contrato individual de trabajo.
- Protocolo en materia de Acoso Sexual y Laboral.
- Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo

4. DEFINICIONES

A continuación, se indica una serie de definiciones de los términos utilizados en el presente documento.

Acoso Laboral: Es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la Empresa. Se entiende por acoso laboral, al tenor del artículo 2 del Código del Trabajo “*entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.*””. Para estos efectos podrán ser considerados actos de acoso laboral aquella conducta práctica o comportamiento que, con independencia de su causa u origen, , suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad de la persona trabajadora, intentando someterla emocional y psicológicamente, y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente su entorno laboral y a la persona empleada.

El acoso laboral, además de la agresión física, incluye el acoso psicológico, abuso emocional o mental, por cualquier medio, amenace o no la situación laboral.

Ejemplos de acoso psicológico, abuso emocional o mental: considerando el contexto y caso concreto en el que se presente:

- o Juzgar el desempeño de un trabajador de manera ofensiva.
- o Aislamiento, cortar o restringir el contacto de una persona con otras, privándola de redes de apoyo social; ser aislado, apartado, excluido, rechazado, ignorado, menoscipado, ya sea por orden de un jefe o por iniciativa de los compañeros de trabajo.
- o Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- o Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., en particular, en presencia de terceros.
- o Uso de nombres ofensivos para inducir el rechazo o condena de la persona.
- o Usar lenguaje despectivo o insultante para menoscipar o degradar a alguien.

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AQUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	5 de 22

- o Hacer comentarios despectivos sobre la apariencia, inteligencia, habilidades, competencia profesional o valor de una persona.
- o Obligar a un/a trabajador/a a permanecer sin tareas que realizar u obligarle a realizar tareas que nada tienen que ver con su perfil profesional con el objetivo de denigrarlo o menoscabar.
- o Expresar intenciones de dañar o intimidar a alguien verbalmente.
- o Enviar mensajes amenazantes, abusivos o despectivos por correo electrónico, redes sociales o mensajes de texto.
- o Envío de correos electrónicos, mensajes de texto, o cualquier otro medio de comunicación que contengan insultos, comentarios ofensivos, humillantes o denigrantes para la integridad emocional y psicológica de la persona afectada.
- o Hacer comentarios despectivos de otros referidos a cualquier característica personal, como género, etnia, origen social, vestimenta, o características corporales.
- o En general, cualquier agresión u hostigamiento que tenga como resultado el menoscabo, maltrato o humillación, o que amenace o perjudique la situación laboral o situación de empleo.

Acoso Sexual: Es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la Empresa. Se entiende por acoso sexual, al tenor del artículo 2 del Código del Trabajo, “*el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.*”. Para estos efectos podrán ser consideradas conductas de acoso sexual el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado, de naturaleza sexual, de una persona, especialmente cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, independientemente de su género.

Por ejemplo, considerando el contexto y caso concreto en el que se presente pueden ser considerados como conductas de acoso sexual:

- o Enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitos sin el consentimiento del destinatario.
- o Ofrecer recompensas o beneficios a cambio de favores sexuales o amenazar con consecuencias negativas ante la negación.
- o Presionar a alguien para que realice una actividad sexual en contra de su voluntad mediante amenazas, manipulación u otros medios.
- o Insistir en invitar a una persona a salir con insinuaciones sexuales, a pesar de que la persona ha rechazado previamente dichas invitaciones.
- o Mostrar los genitales, o cualquier otra parte íntima, de manera intencionada y sin consentimiento.
- o Invadir repetidamente el espacio personal de alguien con insinuaciones sexuales, haciendo sentir a la persona acosada e incómoda.

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	6 de 22

- o Contacto o comportamiento sexual no deseado o no consensuado, incluyendo tocamientos incensarios, roce, pellizcos, palmaditas, besos deliberados no deseados.
- o Coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- o Exhibición de material pornográfico u otros contenidos sexuales sin consentimiento.
- o Insinuaciones o sugerencias verbales de carácter sexual, incluso si son disfrazadas de bromas.
- o En general, cualquier requerimiento de carácter sexual no consentido por la persona que los recibe.

Puede producirse por parte de un cargo superior hacia un subordinado/a, o por parte de un/a subordinado/a a un cargo superior, pero también entre compañeros/as, e incluso hacia o por terceros, tales como clientes, proveedores, trabajadores y trabajadoras contratistas, alumnos en práctica, entre otros.

Violencia en el Trabajo: Son aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores, usuarios, visitas, entre otros.

Ejemplos de violencia en el trabajo incluyen:

- o Gritos o amenazas.
- o Uso de garabatos o palabras ofensivas.
- o Ridiculizar, menospreciar o burlarse de un trabajador frente a demás personas.
- o Lanzamiento de objetos.
- o Golpes, zamarreos, puñetazos, patadas o bofetadas.
- o Asedio constante en áreas comunes.
- o Insinuaciones malintencionadas.
- o Bloqueo de acceso a instalaciones.
- o Hostigamiento constante.
- o Conductas que amenacen o resulten en lesiones físicas, daños materiales en los entornos laborales utilizados por las personas trabajadoras o su potencial muerte.
- o Robo o asaltos en el lugar de trabajo.

Código Ético: Documento que contiene la misión y objetivos de la Empresa, valores, principios y directrices respecto de la conducta esperada por el Grupo Aguas sobre sus trabajadores y trabajadoras al interior de la Empresa, así como la promoción de buenas prácticas de gobierno corporativo y de relación comercial y laboral entre los miembros de la compañía, así como de éstos con sus proveedores, contratistas, subcontratistas y terceros.

Oficial de Cumplimiento: Es el responsable de gestionar el riesgo de cumplimiento de obligaciones vinculadas con la estructura ética corporativa de las empresas del Grupo Aguas, a través de la elaboración de políticas y procedimientos adecuados, basados en la

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	7 de 22

gestión de riesgos. Es a su vez, Encargado(a) de Prevención de Delitos (“EPD”) para efectos de lo exigido en la Ley N° 20.393, y Responsable de Ética de las empresas del Grupo Aguas. Para efectos del Procedimiento de Denuncias, será el responsable de velar por su cumplimiento y llevar adelante las investigaciones, pudiendo delegar la realización de todo o parte de las diligencias de investigación en otro ejecutivo(a) o integrante del área de Compliance cuando lo estime conveniente, o en un profesional externo al Grupo Aguas si la complejidad de la denuncia y/o investigación así lo amerita. En el caso que el/la denunciado(a) sea el Oficial de Cumplimiento, la investigación estará a cargo de la Dirección de asuntos legales de Aguas Andinas S.A.

Denuncia: Es la comunicación hecha al Oficial de Cumplimiento de cualquier situación que importe un Hecho Denunciable, o de cualquier operación sospechosa o cuestionable en razón de ellos, debiendo incluir ciertos requisitos en caso que la denuncia incorpore hechos constitutivos de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo:

- a) Identificación de la persona afectada, con nombre completo, cédula de identidad y correo electrónico personal. En caso que el denunciante sea distinto a la persona afectada, se deberá hacer presente lo anterior, y la representación que invoca.
- b) Nombre o identificación de la o las persona o personas en contra de quien se dirige la denuncia, con la identificación de sus cargos, de ser posible.
- c) Vínculo que tengan las partes dentro de la organización. En caso de ser externas a la Compañía, indicar la relación que los vincula.
- d) Relación detallada de los hechos que se denuncian.

Denunciado(a): Cualquier persona natural o jurídica, ya sea Trabajador o Trabajadora del Grupo Aguas, contratista, subcontratista, proveedor, o un tercero ajeno a la compañía, respecto de quien se ha ingresado una denuncia a través de los canales de denuncia establecidos por el Grupo Aguas.

Denunciante: Cualquier persona natural, ya sea Trabajador o Trabajadora del Grupo Aguas, Proveedor, cliente o un tercero ajeno a la empresa, quien pone en conocimiento del Oficial de Cumplimiento una denuncia a través de los canales de denuncia establecidos por el Grupo Aguas.

Derechos Humanos: Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición, que protegen a individuos y grupos contra acciones que interfieran en sus libertades fundamentales y en la dignidad humana.

Discriminación: Son actos de discriminación, al tenor del artículo 2 del Código del Trabajo, “las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Con todo, las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas discriminación”.

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	8 de 22

Encargado(a) de Prevención de Delitos (“EPD”): El Encargado(a) de Prevención de Delitos es el funcionario(ia) especialmente designado(a) por la alta dirección de las empresas del Grupo Aguas para el diseño, implementación y control del Modelo de Prevención de Delitos conforme lo dispone la Ley N° 20.393. Este cargo es ejercido por el Oficial de Cumplimiento del Grupo Aguas.

Hechos Denunciables: Cualquier situación que importe la infracción a lo dispuesto de forma específica en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, al Código Ético del Grupo Aguas, a la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, al Modelo de Prevención de Delitos del Grupo Aguas, a la Política Anticorrupción del Grupo Aguas y sus procedimientos asociados, a la Política de Derechos Humanos; o que constituyan una conducta de Acoso Sexual, Acoso Laboral, Violencia en el Trabajo, de Discriminación y/o Situaciones no equitativas.

Investigador(a): persona designada por el Oficial de Cumplimiento para llevar a cabo una investigación; según la materia de que se trate podrán asumir dicho rol trabajadores de la Compañía o asesores externos, que tenga experiencia en la materia objeto de la denuncia. En cualquier caso, el investigador deberá contar con las siguientes competencias y características:

- **Formación profesional.** Deberán contar con título profesional de alguna carrera de al menos cuatro años. Las carreras afines serán, de preferencia, aquellas de las áreas de ciencias sociales y humanidades. En caso de investigaciones referentes a conductas que constituyan Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, el Investigador(a) deberá contar con formación en materia de acoso, género y derechos fundamentales.
- **Conocimientos.** Será necesario que conozcan los límites legales y constitucionales de un debido proceso y del respeto de los derechos de los intervenientes en el proceso de investigación. Asimismo, manejen conceptos sobre privacidad, diversidad, género y derechos humanos de los trabajadores y trabajadoras, así como también, realizar la investigación objetiva, diligente, y con perspectiva de género.
- **Habilidades interpersonales.** Tener habilidades blandas de comunicación efectiva y de resolución de conflictos.
- **Acreditar integridad personal.** Quienes tengan el cargo de investigador(a) deberán contar con las referencias que permitan presumir con seguridad que llevará a cabo las investigaciones de manera justa, transparente y coherente, tanto con las normas legales de aplicación legal, como internas de la empresa.

Modelo de Prevención de Delitos (“MPD”): Sistema que contiene las directrices de implementación y operación del Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.393, y que tiene por objeto implementar un modelo de organización, administración y supervisión con la finalidad de prevenir, a través del levantamiento de riesgos y gestión de controles, la comisión de los delitos del catálogo del artículo 1° de la Ley N° 20.393, que pudieren afectar al Grupo Aguas, en cumplimiento a las disposiciones de la referida ley.

Política Anticorrupción y Procedimientos asociados: Las empresas del Grupo Aguas cuentan con una Política Anticorrupción que tiene por objeto servir de guía para la actuación

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	9 de 22

de los trabajadores y trabajadoras del Grupo Aguas a todo nivel, orientándoles respecto de aquello que la empresa espera y exige de su comportamiento al momento de relacionarse con terceros, incluidos socios comerciales, los propios trabajadores y trabajadoras de la empresa y, en especial, funcionarios públicos.

Los procedimientos asociados a la Política Anticorrupción son los siguientes:

- Procedimiento de Interacción con Funcionarios Públicos y Lobby.
- Procedimiento de Regalos, Invitaciones y Viajes.
- Procedimiento de Gestión de Conflicto de Intereses.
- Manual del Sistema de Gestión Anticorrupción.
- Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones.
- Política de Donaciones y Auspicios
- Procedimiento del Comité de Donaciones.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Modelo de Prevención de Delitos Ley N° 20.393

Política de Prevención Penal: establece los lineamientos y directrices para implementar una forma de organización corporativa que evite la comisión de los delitos referidos en la Ley 20.393, por parte de algunos de los trabajadores o trabajadoras de la compañía o de ciertos terceros que de acuerdo con la Ley pueden traspasar responsabilidad penal a la compañía, y que sirva de guía para la actuación de trabajadores, trabajadoras y terceros, orientándoles respecto de aquello que la compañía espera y exige de su comportamiento.

Prestador de Servicios/Proveedor: Son las personas naturales o jurídicas que proveen bienes o prestan servicios al Grupo Aguas.

Procedimiento de Denuncias: Mecanismo a través del cual el Oficial de Cumplimiento gestiona una denuncia, desde que toma conocimiento de ella a través de la notificación oficial sobre eventuales transgresiones al interior del Grupo Aguas respecto de hechos denunciables.

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (“RIOHS”): Es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores y trabajadoras, en relación con sus labores, permanencia y vida en la Empresa, de acuerdo a lo prescrito en los artículos 153 y siguientes del Código del Trabajo.

Responsable de Ética: Es quien se preocupa de gestionar los medios adecuados para la aplicación del Código Ético, así como de ejercer la autoridad necesaria para garantizar su cumplimiento.

Sanción: Medidas disciplinarias corporativas que afectan la trayectoria laboral de un trabajador impuestas como consecuencia de la infracción a la Normativa de la Empresa y que se encuentran determinadas en la Ley y las correspondientes políticas y procedimientos aprobados por la Organización, entre ellos, el Código Ético, el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, el Modelo de Prevención de Delitos, la Política de

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	10 de 22

Derechos Humanos, la Política Anticorrupción y sus procedimientos asociados, y desde luego, el contrato individual de trabajo.

Situación no equitativa: Se refiere cualquier inequidad en las oportunidades laborales que se presentan a los Trabajadores y Trabajadoras.

Trabajadores y Trabajadoras: Son todas aquellas personas que tienen un Contrato de Trabajo suscrito con cualquiera de las empresas del Grupo Aguas.

5. PRINCIPIOS

El presente Procedimiento de denuncias incorpora un sistema de gestión de las denuncias que se funda en cuatro pilares o principios fundamentales, a saber: (i) expedición, (ii) confidencialidad, (iii) responsabilidad, y (iv) eficacia.

Para lograr lo anterior es fundamental que las empresas que conforman el Grupo Aguas cuenten con un procedimiento de denuncias que, resguardando el debido proceso y los derechos de todos los intervenientes que participan en él, obtenga resultados en el menor tiempo posible, respetando en todo momento la confidencialidad del proceso, así como la identidad de los involucrados(as). Se prohíben expresamente las represalias contra quienes, actuando de buena fe, realicen denuncias, comparezcan como testigos, o ayuden y/o participen en una investigación.

Las directrices que informan el procedimiento de denuncias del Grupo están dadas por las siguientes características:

a.- Escrituración: De toda actuación del procedimiento se dejará constancia escrita por sus responsables y se guardará registro de las mismas por un plazo de 5 años, manteniéndose estos documentos en custodia del Oficial de Cumplimiento del Grupo Aguas, quien deberá mantener un archivo al efecto con indicación del número del caso, la identidad de los involucrados, los antecedentes probatorios, el pronunciamiento de término de denuncia y las sanciones aplicadas o archivo de los antecedentes, en su caso.

b.- Confidencialidad: La recepción de las denuncias se hará guardando la máxima reserva tanto respecto de la identidad del o los(as) denunciantes, como del o los(las) denunciados(as) y demás antecedentes de investigación (declaraciones de testigos, documentos u otros medios de prueba), hacia terceros ajenos a la investigación. No obstante lo señalado, la investigación podrá ser puesta en conocimiento de autoridades judiciales, administrativas y/o públicas, en caso de ser requerido a través de una petición formal debidamente fundamentada, o en caso de ser necesario según la tipología de denuncia, y/o cuando sea requerida a través de cualquier parte litigante en sede judicial o administrativa. También podrán entregarse los antecedentes de la investigación a ejecutivos, ya sea de la empresa o terceros contratados por ésta para apoyar en la investigación. Asimismo, los Directorios del Grupo Aguas y el Comité de Integridad y Cumplimiento serán informados directamente acerca del estado de las investigaciones en curso. Finalmente, datos genéricos de las investigaciones, tales como su número anual, tipología de la denuncia, y una breve referencia de los hechos investigados, podrán ser referidos en los distintos reportes anuales de las empresas del Grupo Aguas, tales como el Reporte Integrado, el DJSI (Down Jones Sustainability Assessment), publicaciones del área de Compliance, entre otros.

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	11 de 22

c.- Derechos y garantías: El Grupo Aguas reconoce tanto a sus trabajadores y trabajadoras como a terceros, el respeto a los derechos y garantías establecidos en la Constitución y las leyes vigentes, particularmente el debido proceso.

Asimismo, toda diligencia de investigación dispuesta por el Oficial de Cumplimiento o el investigador que éste designe deberá ser idónea, necesaria y proporcional con la naturaleza de la relación laboral, los derechos fundamentales del trabajador(a) y los hechos investigados en el marco de la denuncia recibida.

d.- Perspectiva de género: Se considerarán durante todo el procedimiento, las discriminaciones basadas en el género que pudiesen afectar el ejercicio pleno de derechos y el acceso a oportunidades de personas trabajadoras, con el objetivo de alcanzar la igualdad de género en el ámbito de trabajo, considerando entre otras, la igualdad de oportunidades y de trato en el desarrollo del empleo u ocupación.

e.- No discriminación: El procedimiento de investigación reconoce el derecho de todas las personas participantes de ser tratadas con igualdad y sin distinciones, exclusiones o preferencias arbitrarias basadas en motivos de raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad, origen social o cualquier otro motivo, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Para alcanzar este principio se deberán considerar, especialmente, las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que puedan encontrarse las personas trabajadoras.

f.- Imparcialidad: Actuar objetivo, neutral y con rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de perjuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación.

g.- Celeridad: El proceso de investigación será impulsado por la persona que investiga, en todos los trámites que existan, de manera diligente y eficiente, haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar su pronta y debida conclusión,

h.- Razonabilidad: El procedimiento deberá respetar el proceso lógico y de congruencia que garantice que las decisiones que se adopten sean fundadas objetivamente, proporcionales y no arbitrarias, permitiendo que sean comprendidas por todos los participantes.

i.- Debido proceso: El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento,

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	12 de 22

j.- **Colaboración:** Durante la investigación las personas deberán cooperar para asegurar la correcta sustanciación del procedimiento, proporcionando información útil para el esclarecimiento de los hechos, y sancionarlos cuando corresponda.

k.- **No revictimización o no victimización secundaria:** Las personas receptoras de denuncias y aquellas que intervengan en las investigaciones internas dispuestas por la Compañía deberán evitar que, en el desarrollo del procedimiento, la persona afectada se vea expuesta a la continuidad de la lesión o vulneración sufrida como consecuencia de la conducta denunciada, considerando especialmente los potenciales impactos emocionales y psicológicos adicionales que se puedan generar en la persona como consecuencia de su participación en el procedimiento de investigación, debiendo adoptar medidas tendientes a su protección.

6. RESPONSABILIDADES

Operación y Difusión del Procedimiento de Denuncias: El Oficial de Cumplimiento será responsable de informar acerca del procedimiento a los trabajadores y trabajadoras al interior del Grupo Aguas, asegurándose que información completa y oportuna sea puesta a disposición de cada trabajador y trabajadora a través de los instrumentos legales pertinentes y de capacitaciones periódicas al interior de la Compañía; igualmente, respecto de proveedores y contratistas, el Oficial de Cumplimiento es responsable de establecer y mantener los mecanismos de difusión que contemplan las políticas y procedimientos que integran la estructura ética corporativa del Grupo Aguas.

Recepción de denuncias: El Oficial de Cumplimiento es el responsable de recibir y canalizar las denuncias relacionadas con el Código Ético, la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas ("Ley 20.393"), el Modelo de Prevención de Delitos, la Política de Compliance, la Política Anticorrupción y sus procedimientos asociados, la Política de Derechos Humanos; y de hechos susceptibles de ser calificados como acoso sexual, acoso laboral, violencia en el trabajo, discriminación y/o situación no equitativa. En ausencia del Oficial de Cumplimiento, podrá ser reemplazado por el Subgerente(a) de Asuntos Legales y en su defecto por el Subgerente(a) de Asuntos Regulatorios.

Investigación: El Oficial de Cumplimiento será el responsable de investigar las denuncias presentadas a través de los distintos canales al efecto, entre ellos la línea de denuncias disponible en Intranet, así como en las páginas web corporativas, y de generar las conclusiones a la investigación con recomendaciones y propuestas concretas de acción a los responsables respectivos, pudiendo delegar la realización de todo o parte de las diligencias de investigación en otro integrante del área de Compliance, o de otro ejecutivo(va) calificado(a) para tales efectos, cuando lo estime conveniente, pudiendo ser externo al Grupo Aguas.

Resolución de la investigación: Los(as) encargados(as) de emitir un pronunciamiento respecto de las conclusiones y propuestas de sanción, sobreseimiento, archivo y/o propuesta de mejora, incorporadas en el Informe Final de la Investigación elaborado por el Oficial de Cumplimiento, serán los siguientes ejecutivos del Grupo Aguas:

a) El/la Gerente General, los Directores(as) de Área asociadas a organización y

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AQUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	13 de 22

personas, y asuntos legales, a los que podrá sumarse el ejecutivo(a) que ejerza funciones de dirección y supervisión respecto del(la) denunciante y/o denunciado(a) y que por sus conocimientos sea apto para ponderar los hechos y resolver la denuncia que trata la investigación. En caso de que el denunciado(a) o denunciante sea parte de los referidos ejecutivos(as), este no tendrá participación alguna en el pronunciamiento sobre las conclusiones de la investigación.

La decisión acerca de las recomendaciones y propuestas del Oficial de Cumplimiento se tomará por mayoría.

- b) Para los casos de denuncias de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, el resultado de la investigación se contendrá en un informe de investigación que contenga el análisis de las pruebas aportadas y de los testimonios de todos los intervinientes, y realizará recomendaciones de actuación al empleador. Dicho informe y sus conclusiones deberán ser validados por la Inspección del Trabajo respectiva. Será el empleador quien ejecute las medidas recomendadas en el informe de investigación.

7. CANALES DE DENUNCIA

Todas las denuncias que se deduzcan por el Canal o Línea de Denuncias disponible en la Intranet de las empresas del Grupo Aguas, así como en los respectivos portales web de las empresas que lo integran, serán ingresadas a través de un formulario preestablecido.

El/la denunciante deberá entregar una descripción detallada de los hechos que la fundamentan, especialmente fecha, hora, lugar y forma de tomar conocimiento de tales hechos.

En la medida de lo posible, la denuncia debe contener la siguiente información:

- a) Lugar donde ocurrió el hecho (sucursal, oficina, dirección, ciudad, etc.).
- b) Área de la compañía donde ocurrió el hecho denunciado.
- c) Fecha aproximada en que ocurrió el hecho observado.
- d) Descripción detallada de los hechos observados.
- e) Indicar nombres y cargos de personas involucradas en los hechos denunciados.
- f) Nombres y cargos de eventuales testigos de lo ocurrido.
- g) Monto aproximado relacionado con lo ocurrido (si es posible y corresponde).
- h) Acompañar todos los antecedentes con que cuenta el denunciante y que permita el esclarecimiento de los hechos o facilite la investigación.

Si se tratase de una denuncia por conducta presuntamente constitutiva de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, el(la) denunciante podrá ingresarla por el Canal o Línea de Denuncia antes referido, o dirigirla directamente a la Inspección del Trabajo correspondiente.

Con todo, se permitirá la recepción de denuncias a través de otros medios, como por ejemplo mediante envío de correo electrónico, dirigidos sólo a la casilla de correo creada

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	14 de 22

para tal fin (compliance@aguasandinas.cl), procurando y evitando su divulgación o publicidad hacia terceros, o a través de cartas formales de denuncia dirigidas a la atención del Oficial de Cumplimiento, y/o de manera presencial en su oficina.

De la presentación de la denuncia, se le entregará a la persona que denuncia, un comprobante de haberla realizado.

Adicionalmente, es posible realizar una denuncia de forma verbal, para lo cual, la persona que recepciona dicha denuncia deberá levantar un acta de la misma, entregando una copia al denunciante que incorpore la fecha y hora de recepción de la denuncia, con un timbre de la Compañía.

8. INICIO DE LA INVESTIGACION

8.1. Derechos de los intervenientes

- **Derecho a la inmunidad laboral.** Mientras se lleve a cabo la investigación no pueden aplicarse sanciones sino hasta que la conclusión del procedimiento indique algún responsable. Esto es sin perjuicio de las medidas cautelares que se deban adoptar por la gravedad del hecho.
- **Confidencialidad.** Tanto las identidades como la información entregada deben mantenerse en estricta reserva, y será conocida sólo por el órgano investigador y quienes deban intervenir en la decisión, quienes también están sujetos a mantener la confidencialidad.
- **Derecho a no ser objeto de represalias.** Todo quien actúe de buena fe se presume que tuvo razones suficientes para iniciar una investigación o aportar información, por lo que no debe ser hostigado de manera alguna por sus pares ni superiores. Está prohibido que un denunciado pueda evaluar el desempeño de un denunciante.
- **Derecho a un debido proceso.** Respetando los límites impuestos por la Constitución, es decir, sus derechos fundamentales como aquellos que se refieren al proceso, entre ellos, un trato digno, respeto por la privacidad, y los principios del debido proceso (aportar prueba, derecho a defensa, presunción de inocencia, etc.).
- **Proporcionalidad de las diligencias.** Deben tender a no ser invasivas, sino que limitarse a que sean efectivas para obtener información, sin que ello signifique entorpecer de sobremanera la relación laboral, o su desempeño laboral.

8.2. Obligaciones de los intervenientes

- **Entregar información seria, real y verificable.** Entregar toda la información que ayude a esclarecer los hechos. La entrega de información malintencionada o falsa podrá ser sancionada.
- **Mantener la confidencialidad del procedimiento.** Prohibición de divulgar información de los involucrados(as) y/o de los hechos investigados.
- **Guardar estricta reserva de información sensible.** Toda la información que haya sido conocida con ocasión de la investigación.

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	15 de 22

- **No destruir evidencia que pueda ser útil para la investigación.** Siempre que se trate de información que se encuentre en activos de la empresa, por ejemplo, computadores o celulares, archivos, documentos, etc.).
- **Fijar una forma de comunicación.** Salvo tratándose de denuncias anónimas para los casos en que sean procedentes, todos los intervenientes del procedimiento de investigación deberán fijar un correo electrónico personal de contacto para efectuar las notificaciones que correspondan. En caso que alguno de los participantes de un procedimiento de investigación no mantuviere una casilla de correos electrónicos, o no tenga acceso a ella, deberá manifestarlo por escrito y de forma fundada, para que la comunicación se realice por otros medios.

8.3. Recepción de denuncia y primeras diligencias

Una vez recibida una denuncia por el Oficial de Cumplimiento a través del Canal de Denuncias establecido, se dará inicio formal al proceso investigativo asumiendo la investigación personalmente o derivándola en algún investigador(a), o ejecutivo(a) idóneo para realizar la investigación, pudiendo ser externo al Grupo Aguas si la complejidad de la denuncia y/o investigación así lo amerita. El Oficial de Cumplimiento podrá definir qué tipo de denuncias conocerá directamente, y cuáles serán conocidas directamente por otras áreas de la empresa o un tercero.

Sin perjuicio de lo anterior, la persona a cargo de la investigación deberá hacer un análisis de la presentación, y ante denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, proporcionará a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

Respecto únicamente de denuncias de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, no se podrán realizar denuncias anónimas, debiendo siempre individualizarse la persona del denunciante y de la víctima, si fuesen dos personas distintas. Salvo lo anterior, para otro tipo de denuncias, es posible realizarlas de manera anónima.

Salvo aquellas denuncias que puedan realizarse de forma anónima, los intervenientes del procedimiento deberán fijar un correo electrónico para efecto de realizar las notificaciones que se deban realizar en el procedimiento, entendiéndose notificados de dichas actuaciones únicamente con el envío de dicho correo electrónico.

Si los hechos denunciados se refieren a conductas presuntamente constitutivas de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, la Empresa podrá derivar el caso y remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva a fin de que dicho organismo realice la investigación. En este último caso, se le remitirán los antecedentes en el plazo de 3 días hábiles e informará de ello por escrito al denunciante.

Si los hechos denunciados así lo ameritan, y especialmente respecto de hechos constitutivos de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, la compañía tomará las medidas de resguardo necesarias respecto de los(as) involucrados(as), especialmente en favor del Trabajador o Trabajadora afectado/a por el hecho investigado, con el propósito de evitar que sigan ocurriendo eventuales actos ilícitos. Considerando la gravedad de los hechos imputados, la seguridad de la persona del denunciante y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo, las medidas de resguardo podrán consistir, entre otras, en la

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	16 de 22

separación de los espacios físicos si los trabajadores y trabajadoras involucrados desempeñan sus funciones en el mismo lugar y en la redistribución del tiempo de la jornada de trabajo, entre otras. Todos los trabajadores que participen en la investigación deberán cumplir con las medidas de resguardo que se impongan. Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean estas de la principal o usuaria, de la contratista, de la subcontratista, o de servicios transitorios, según corresponda, la persona afectada podrá denunciar ante la empresa principal o usuaria respectiva, ante su empleador o ante la Dirección del Trabajo. Cuando la persona trabajadora efectúa su denuncia ante su empleador, éste deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los tres días desde su recepción. La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación conforme lo establecido por el presente reglamento, según corresponda. Los empleadores de las personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes conforme lo establecido en el presente reglamento.

La persona denunciada debe tener conocimiento de los hechos que se le imputan y la oportunidad de defenderse, antes del término de la investigación, salvo que no fuere posible tomar contacto con el trabajador(a).

Luego de designado el investigador(a), el responsable de la investigación procurará recopilar todos los antecedentes necesarios para llevar adelante el proceso investigativo, pudiendo citar a los involucrados a prestar declaración, solicitando información que se estime necesaria a cualquier área de la compañía, y, en general, evacuando todas las diligencias relevantes para realizar una investigación que cumpla con todos los principios enunciados en el numeral 5 del presente procedimiento y que sea idónea, necesaria y proporcional con la naturaleza de la relación laboral, los derechos fundamentales de los trabajadores y trabajadoras y los hechos investigados en el marco de la denuncia recibida.

Cuando se trate de denuncias que se refiere a conductas de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, tanto denunciante como denunciado, podrán junto con prestar declaración, pedir el cambio de la persona encargada de la investigación presentando los antecedentes que indiquen la existencia de antecedentes que afecten su imparcialidad. Frente a ello la Compañía podrá decidir el cambio o mantención del encargado. Dicha solicitud podrá realizarse dentro de los primeros 5 días luego de comunicado el nombre del encargado de la investigación a las partes.

En relación a las entrevistas y toma de declaración de los involucrados(as), esto es el (la) Denunciante, testigos y el Denunciado(a), el responsable de la investigación resguardará la confidencialidad de la diligencia y el contenido de la declaración en los términos establecidos en el numeral 5, letra b. del presente procedimiento. Además, hará saber al Denunciante y al Denunciado(da) y/o a los testigos los siguientes derechos:

- En el caso de la entrevista/declaración del Denunciante y el Denunciado(a), se les hará saber de forma previa a la realización de esta diligencia, su derecho de asistir acompañados(as) por un Dirigente(a) Sindical del Grupo Aguas, por su Jefatura y/o por un tercero de su confianza, quien suscribirá la declaración en conjunto con el Denunciante o Denunciado(a), obligándose también a guardar la debida reserva.
- En el caso de la entrevista con el Denunciante, Denunciado(a) y testigos, el

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	17 de 22

responsable de la investigación les hará saber su derecho de aportar toda la documentación que sustente los dichos en que se basa su declaración.

De todas las actuaciones quedará registro escrito de ellas, en particular respecto de las declaraciones de las Partes y testigos, que de su declaración se levantará un acta que será firmada por todos los intervenientes en dicha gestión, en todas las hojas de dicha acta.

Si el Denunciado(a) acepta los hechos que se le imputan, el Oficial de Cumplimiento sin más recomendará a la dirección respectiva la imposición de la sanción que corresponda. Si la persona denunciada reconociere la realización de conductas de acoso sexual, acoso laboral o violencia en el trabajo, de todos modos se deberá continuar con la investigación, utilizando dicha declaración como elemento adicional de las conclusiones que se arriben.

Durante la investigación, el Oficial de Cumplimiento, o el responsable a quien éste haya delegado la investigación, podrá solicitar la información que considere relevante a todo el personal de la Empresa, especialmente a aquellos Trabajadores y Trabajadoras que hayan sido afectados(as) personalmente por los hechos investigados, quienes deberán prestar su colaboración y facilitar el material requerido a la brevedad.

Todas aquellas actuaciones o diligencias que realice el Oficial de Cumplimiento o quien éste designe como investigador(a) durante el período de investigación, quedan sujetas a estricta reserva y no podrán ser reveladas a persona alguna, salvo las excepciones ya referidas en el presente procedimiento.

La investigación tendrá una duración máxima de 120 días hábiles (es decir, se excluyen sábados, domingos y festivos), plazo dentro del cual se deberá declarar el término de la misma; levantándose Acta de todo lo obrado firmada por el responsable de la investigación y el Oficial de Cumplimiento en caso de que la investigación haya sido delegada.

En este último caso el informe de cierre de la investigación deberá ser entregado al Oficial de Cumplimiento para su revisión, en un plazo máximo de 90 días hábiles contados desde la notificación de la delegación.

Si la investigación se refiere a hechos presuntamente constitutivos de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo, ésta deberá concluirse en el plazo de 30 días hábiles (es decir, se excluyen sábados, domingos y festivos).

8.4. Sobre denuncias de Violencia en el Trabajo realizada por contratistas, subcontratistas o empresa de servicios transitorios.

En caso que la denuncia sea recibida por el empleador principal o usuaria respecto de una persona trabajadora dependiente de otro empleador, deberá informar las instancias que contempla el artículo 211-B bis del Código del Trabajo, cuando los involucrados en los hechos sean de la misma empresa, ya sea en régimen de subcontratación o de servicios transitorios, según corresponda.

Una vez conocida la decisión de presentar su denuncia ante su empleador o la Dirección del Trabajo, la empresa principal deberá remitir la denuncia respectiva, en el plazo de tres días, a la instancia que sustanciará el procedimiento.

Cuando los hechos denunciados involucren a personas trabajadoras de distintas empresas, sean estas de la principal o usuaria, de la contratista, de la subcontratista, o de servicios transitorios, según corresponda, la persona afectada podrá denunciar ante la empresa

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AQUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	18 de 22

principal o usuaria respectiva, ante su empleador o ante la Dirección del Trabajo. Cuando la persona trabajadora efectúa su denuncia ante su empleador, éste deberá informar de ella a la empresa principal o usuaria, dentro de los tres días desde su recepción. La empresa principal o usuaria será siempre la responsable de realizar la investigación conforme lo establecido por el presente reglamento, según corresponda. Los empleadores de las personas trabajadoras involucradas deberán adoptar las medidas de resguardo y aplicar las sanciones que correspondan respecto de sus dependientes conforme lo establecido en el presente reglamento.

9. CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez terminada la investigación, el Oficial de Cumplimiento, dentro de los 10 días hábiles siguientes a tal hecho, comunicará sus conclusiones a los ejecutivos(as) encargados(as) de resolver la investigación, recomendando el sobreseimiento de la investigación o, en el caso de comprobarse un incumplimiento, la aplicación de una sanción de las establecidas en la Ley, y/o en el contrato individual de trabajo y/o en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y/o en otra normativa interna de las empresas que integran el Grupo Aguas, como el Código Ético, Política de Compliance, Política Anticorrupción y Procedimientos asociados, Modelo de Prevención de Delitos, Política de Derechos Humanos, entre otros.

La recomendación será motivada y contendrá todos los antecedentes que sirvieron de base para fundamentar la decisión.

Los responsables de resolver la propuesta del Oficial de Cumplimiento deberán pronunciarse acerca de la decisión sugerida dentro de los 15 días hábiles siguientes a la proposición de sobreseimiento o aplicación de una sanción determinada. En caso de estimarlo necesario, podrán solicitar nuevas diligencias de investigación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores y de la investigación que instruya la Empresa, el Oficial de Cumplimiento, tan pronto conozca de un hecho constitutivo de aquellos delitos a que se refiere la Ley 20.393 o cualquier otro que constituya delito, deberá de inmediato poner los antecedentes a disposición de la Gerencia General, a fin de que se evalúen interponer las acciones judiciales pertinentes, si fuesen procedentes.

Los resultados de la investigación interna y sus conclusiones que se refieran a hechos constitutivos de Acoso Sexual, Acoso Laboral o Violencia en el Trabajo deberán incorporarse al informe de investigación. Dicho informe deberá contener al menos:

- a) Nombre, correo electrónico y RUT de la empresa.
- b) Individualización de la persona denunciante y denunciada, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte.
- c) Individualización de la persona a cargo de la investigación, con a lo menos la indicación de correo electrónico y cédula de identidad o de pasaporte. Se deberá registrar la circunstancia de haber o no recibido antecedentes sobre su imparcialidad y/o del cambio, según corresponda.
- d) Las medidas de resguardo adoptadas y las notificaciones realizadas.

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AGUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	19 de 22

- e) Individualización de los antecedentes y entrevistas recabadas con especial resguardo a la confidencialidad de los participantes.
- f) Relación de los hechos denunciados, declaraciones recibidas y las alegaciones planteadas.
- g) Formulación de los indicios o razonamientos coherentes y congruentes en los cuales se fundan las conclusiones de la investigación para determinar si los hechos investigados constituyen o no, acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo.
- h) La propuesta de medidas correctivas, en los casos que corresponda.
- i) La propuesta de sanciones cuando correspondan. Con todo, en el caso de lo dispuesto en la letra f) del N° 1 del artículo 160 del Código del Trabajo, deberá evaluar la gravedad de los hechos investigados y podrá proponer las sanciones establecidas en el respectivo reglamento interno.

Dicho informe y sus conclusiones, serán remitidos a la Inspección del Trabajo respectiva en un plazo de 2 días hábiles. El comprobante de recepción de esta remisión será incorporado al informe de investigación.

La Dirección del Trabajo tendrá un plazo de 30 días para emitir un pronunciamiento, si no se emite, se considerarán válidas las conclusiones del informe. En caso que la Dirección del Trabajo no se pronuncie o no formule observaciones a la investigación interna, la Compañía aplicará las medidas o sanciones que correspondan, contenidas en el informe de investigación, dentro de los quince días corridos, una vez transcurrido treinta días desde la remisión del informe de investigación a la Dirección del Trabajo.

Las medidas correctivas que aplique la Compañía tendrán por objeto prevenir y controlar los riesgos identificados en los hechos contenidos en la denuncia y en las conclusiones del informe de investigación.

Producto de lo anterior, en caso de ser necesario, se pueden introducir modificaciones al protocolo de prevención del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo.

Las medidas correctivas podrán establecerse tanto respecto de los trabajadores involucrados como del resto de los trabajadores de la Compañía.

Lo anterior puede incluir, entre otras medidas:

- Refuerzo de la información y capacitación.
- Refuerzo en la prevención y sanción.
- Otorgamiento de apoyo psicológico a las personas involucradas que lo requieran.
- Reforzar los canales de denuncia.

Finalmente, atendida la gravedad de los hechos, las medidas y sanciones que se aplicarán corresponderán, entre otras, a las siguientes:

- Amonestación verbal o escrita al Trabajador denunciado.
- Descuento de un 25% de la remuneración diaria del Trabajador acosador, conforme a lo dispuesto en el artículo 120 del presente Reglamento.

Fecha impresión:	10/06/2025	Sistema de Gestión Integrado Grupo Aguas	 AQUAS
------------------	------------	---	---

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	20 de 22

El acoso sexual o acoso laboral debidamente acreditado es causal grave de despido, por lo que, si las circunstancias lo ameritan y el resultado de la investigación permite acreditar la gravedad en el actuar del denunciado, éste podrá ser despedido sin indemnización en virtud de lo dispuesto en el artículo 160º numero 1 letra b) o f) del Código del Trabajo.

Por otra parte, el Trabajador que realice denuncias falsas, con manifiesta falta de fundamento, reiterativas, o que persigan una finalidad de provocar perjuicio al denunciado, se arriesgan a indemnizar al denunciado y a las acciones penales correspondientes a toda denuncia falsa, y a la posibilidad de ser denunciados internamente por conductas constitutivas de acoso.

La Empresa o la Dirección del Trabajo deberán realizar la investigación conforme a las directrices establecidas en el procedimiento establecido en este procedimiento. Asimismo, se deberá informar, cuando los hechos puedan ser constitutivos de delitos penales, los canales de denuncia ante el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones, debiendo la Compañía proporcionar las facilidades necesarias para ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

Con todo, el informe de la investigación incluirá las medidas correctivas que deberán implementarse por la Compañía en relación con la causa que generó la denuncia.

10. RESERVA DE INFORMACIÓN SENSIBLE

Dado que la información puesta en conocimiento del Oficial de Cumplimiento como consecuencia de una denuncia, o que éste recopile durante un proceso de investigación a que dé lugar ésta, podría tener la calidad de “sensible”, se deberán tomar todas las medidas que sean necesarias para resguardar su debida reserva y confidencialidad, con excepción de lo dispuesto en el numeral 5, letra b) del presente procedimiento. En virtud de ello, dicha información sólo podrá ser revelada por el Oficial de Cumplimiento con el objeto de cumplir con las funciones que le han sido encomendadas o permitir que el procedimiento de investigación de que se trate sea oportuno y eficaz.

11. TABLA DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	DISPONIBILIDAD	UBICACIÓN
Formulario de denuncia	Trabajadores y trabajadoras del Grupo Aguas y 3eros externos a la Compañía.	Digital	Canal de Denuncias Grupo Aguas
Documento cierre de investigación	Encargado(a) de la investigación	Físico / Digital	Carpeta Compliance Grupo Aguas

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	21 de 22

12. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

El presente procedimiento será objeto de revisión por el Oficial de Cumplimiento a lo menos de manera anual, debiendo incorporar las modificaciones necesarias respecto de plazos y trámites, para efectos de hacer el procedimiento más expedito y transparente de acuerdo con los principios que lo informan.

El Oficial de Cumplimiento será el encargado(a) de velar por el cumplimiento del presente procedimiento, y reportará directamente al Directorio y al Comité de Integridad y Cumplimiento de dicho cumplimiento en su reporte periódico a la alta dirección.

Se ha dispuesto en la intranet y vía correo electrónico (compliance@aguasandinas.cl) un canal de comunicación interno a disposición de todos los trabajadores y trabajadoras para atender y resolver dudas sobre la aplicación de este procedimiento.

13. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN N°	FECHA	OBSERVACIONES
00	Agosto 2017	No aplica.
01	Agosto 2018	Se modifican referencias a cargos, de acuerdo a la nueva estructura organizacional. Se incorpora referencia a la Política de Derechos Humanos en los puntos 1, 3, 4, 6 y 9.
02	Septiembre 2019	Se incorporan definiciones de nuevos delitos denunciables, conforme a la nueva regulación. Se especifica rol de investigador(a) designados por el Oficial de Cumplimiento.
03	Junio 2020	Ajustes formales, según acuerdo del Comité de Integridad y Cumplimiento.
04	Noviembre 2020	Se elimina ESSAL S.A. del Grupo Aguas; se especifican competencias requeridas por los investigadores y otros ajustes formales.
05	Mayo 2021	Se reemplaza Grupo Aguas por Grupo Andinas.
06	Mayo 2022	Se modifica razón social Gestión y Servicios S.A a Hidrogística S.A.
07	Noviembre 2022	Se incorpora en recepción de denuncias: En ausencia del Oficial de Cumplimiento, podrá ser reemplazado por el Subgerente(a) de Asuntos Legales y en su defecto por el Subgerente(a) de Asuntos Regulatorios.

Estado:	Homologado	Nombre: Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	12		Código:	GA0460018
Fecha entrada vigencia:	10/06/2025		Página:	22 de 22

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN N°	FECHA	OBSERVACIONES
08	Mayo de 2023	Se revisa documento, no hay cambios.
09	Mayo de 2023	Se incorpora Lenguaje Inclusivo.
10	Mayo 2024	Se reemplaza Grupo Andinas por Grupo Aguas. Se modifica razón social Aguas del Maipo S.A por Biogenera S.A
11	Agosto 2024	Incorpora ajustes relacionados con la entrada en vigencia de la Ley N°21.643, "Ley Karin".
12	Junio 2025	Se revisa documento, no hay cambios.