



CÓDIGO DE CONDUCTA

y Mejores Prácticas





CÓDIGO DE CONDUCTA

y Mejores Prácticas



Cristalchile
somos vidrio



ELIGE
VIDRIO

2019

ÍNDICE

Carta del Presidente y Gerente General	7
Nuestro Marco Valórico y Operacional	9
Somos una Empresa Sustentable	10
Nuestros Públicos de Interés	10
Un Código de Conducta para Cristalerías de Chile	13
Administración del Código de Conducta	14
Acerca del Comité de Ética	14
Acerca de la Difusión y Comunicación del Código de Conducta	15
Acerca del Método de Denuncia y Comunicación de las Violaciones al Código de Conducta	16
Acerca de las Sanciones por Infringir el Código de Conducta	16
Conductas de Gestión Interna	17
Seguridad y Prevención de Riesgos	17
Calidad Total	17
Gestión de Excelencia Operacional	18
Prevención y Consumo de Alcohol y Drogas	18
Gestión de la Información y el Conocimiento	19
Uso del Correo Electrónico y Acceso a Internet	20
No Discriminación	20
Selección de Personal	21
Desarrollo de Carrera	21
Evaluación de Desempeño	21
Acoso Sexual y Psicológico	22
Presiones Indebidas y/o Acoso Laboral	22
Conductas de Gestión Externa	23
Relaciones con los Clientes	23
Competencia Leal y Transparente	23
Relación con Proveedores y Contratistas	24
Responsabilidad Penal Persona Jurídica	24
Compromiso con la Comunidad	25
Compromiso con el Medioambiente	25
Comunicaciones Externas	26

Conflictos Éticos	27
Independencia de los Trabajadores	27
Regalos, Invitaciones y Otros Beneficios Gratuitos	27
Relaciones con Funcionarios Públicos	28
Relaciones entre Trabajadores	28
Anexo	30
Código de Conducta para Directores	30
Glosario	33

CARTA

DEL PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL

ESTIMADOS COLABORADORES

Tenemos el agrado de compartir con ustedes el “Código de Conducta y Mejores Prácticas de Cristalerías de Chile”. Este documento fue fruto de un profundo análisis sobre ética, valores y principios y refleja las políticas de la Empresa que el Directorio quiere transmitir a todos sus trabajadores, para que guíen su comportamiento y su relación con los grupos de interés. Nos referimos a los accionistas, colaboradores, clientes, competencia, proveedores, la Comunidad en la que está inserta y el entorno natural en el que desarrolla sus operaciones.

Este código se basa en prácticas de negocio sustentadas en la ética, que Cristalerías fomenta y entre las que destacan la búsqueda de la superación, el compromiso, el trabajo en equipo, el respeto, la confianza, la honestidad y la responsabilidad como principios básicos y que deben estar presentes en nuestras actividades diarias. Con estas directrices, se pretende reforzar el comportamiento ético e íntegro de la Empresa y de sus colaboradores, promoviendo actitudes y una forma de vida que la han distinguido a lo largo de su existencia.

El Código de Conducta nos guía al enfrentar retos en nuestro trabajo. Nos ayuda también a tomar las mejores decisiones, cuando no tenemos respuestas claras y fáciles a nuestra disposición. En otras palabras, nos permite conservar las normas de ética más altas en todas las situaciones y lugares donde operamos.

Precisamente la visión y estrategia de largo plazo en estas materias, nos ha permitido establecer relaciones respetuosas con nuestros grupos de interés, buscando siempre el beneficio para todos los que participan; nos ha permitido, además, desarrollar con ellos relaciones de confianza y de largo plazo; y, finalmente, nos ha permitido asegurar la legitimidad de la Empresa, su sustentabilidad y crecimiento en el tiempo.

Los invitamos a leer este Código de Conducta, respetarlo, aplicarlo y compartirlo, de forma de mantener la cultura de trabajo que distingue a Cristalerías de Chile como una organización seria, confiable y con una trayectoria que enorgullece a cada uno de quienes trabajamos en ella. Queremos seguir siendo una Empresa reconocida en el mercado por sus personas, como también por su liderazgo, tecnología e innovación, que nos permitirá seguir creciendo y contribuyendo al desarrollo armónico de nuestro país.



Baltazar Sánchez Guzmán
Presidente
Cristalerías de Chile S.A.



Cirilo Elton González
Gerente General
Cristalerías de Chile S.A.

NUESTRO MARCO

VALÓRICO Y OPERACIONAL

MISIÓN

Desarrollaremos soluciones innovadoras de envases que potencien la calidad, imagen y eficiencia de los productos de nuestros clientes, en un ambiente motivador, desafiante y amistoso, creando valor sustentable para nuestros accionistas, trabajadores y comunidad.

VISIÓN

Ser el mejor aliado de nuestros clientes y juntos ganar la preferencia del consumidor.

VALORES

- La satisfacción del cliente es nuestra motivación permanente.
- Buscamos la excelencia e innovación en todo lo que hacemos.
- Confiamos en las personas y fomentamos su desarrollo integral.
- Somos honestos y hacemos lo que decimos.
- Estamos comprometidos con la comunidad y el medio ambiente.

COMPROMISOS

- **Excelencia operacional:** Búsqueda permanente de productos y procesos orientados a la excelencia en la productividad, calidad y flexibilidad al menor costo.
- **Orientación al cliente:** Ser aliado de nuestros clientes a través del desarrollo permanente de soluciones de envases de mayor valor agregado.
- **Liderazgo competitivo:** Ser N°1 en el crecimiento del mercado de los envases de vidrio. Ser el primero en identificar y desarrollar soluciones rentables de envases.

SOMOS UNA EMPRESA SUSTENTABLE

Estamos comprometidos con la Sustentabilidad, porque la entendemos como la visión de negocios que nos permitirá asegurar el crecimiento de nuestra empresa en el tiempo. Sabemos que la búsqueda permanente del equilibrio entre el beneficio económico, el progreso social y el respeto al medioambiente, es la ecuación que contribuirá al éxito de la organización.

Por eso, porque estamos insertos en una comunidad y buscamos el éxito, asumimos nuestra Responsabilidad Social como la “contribución voluntaria al desarrollo humano sustentable, la que se logra a través de la preocupación, el compromiso y la confianza con nuestros trabajadores y sus familias, los clientes, proveedores, la comunidad local, la sociedad en general y el medioambiente”.

NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

De esta forma, identificamos a nuestros públicos de interés con los que nos relacionamos de manera diferenciada según sus necesidades y expectativas:

TRABAJADORES

A lo largo de nuestra historia, hemos procurado mantener una vinculación estrecha y de confianza con todos los trabajadores y sus familias. Esta relación se sustenta en la cooperación y entendimiento entre la administración y sus dos sindicatos, a los que actualmente adhieren más del 75% de la fuerza laboral de la empresa, extendiéndose al resto de los trabajadores no sindicalizados.

CLIENTES

Como el principal fabricante de envases de vidrio del país, hemos creado y fortalecido un vínculo de largo plazo con nuestros clientes de manera de responder al 100% de sus requerimientos, bajo los más altos estándares de calidad en la fabricación y comercialización de nuestros productos.

CONSUMIDORES

El consumidor final es aquel público general, nacional y/o extranjero, que se relaciona con nuestra empresa mediante el consumo de un producto cuyo envase ha sido fabricado por Cristalchile. Se crea así una relación indirecta que motiva y orienta todos nuestros esfuerzos por satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, que contribuyan a la preferencia del consumidor final.

PROVEEDORES

Nos esforzamos por construir relaciones con Proveedores que se sustenten en el beneficio mutuo, donde por una parte, maximicemos nuestra eficiencia y la sustentabilidad del negocio y por otra, generemos condiciones que contribuyan al crecimiento y desarrollo de nuestra empresa y sus proveedores.

AUTORIDADES/ESTADO

Consideramos que la relación con las autoridades es primordial, pues el desarrollo de nuestra actividad industrial exige la constante interacción con organismos como las Municipalidades, los SEREMIS, la CONAMA, el Servicio de Impuestos Internos y la Dirección del Trabajo, entre otros. En este sentido, velamos por una relación de respeto y confianza mutua, basada en el irrestricto cumplimiento a la normativa vigente en el país.

COMUNIDAD

Entendemos que nuestro rol empresarial involucra la preocupación genuina por contribuir al desarrollo armónico de las comunidades donde operamos. Por ello, procuramos mantener un vínculo de cercanía y colaboración con las diferentes organizaciones sociales de las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay como juntas de vecinos, colegios, jardines infantiles, clubes deportivos, bomberos, iglesia, clubes de adultos mayores, entre otros.

ACCIONISTAS

Cristalchile busca entregar un buen retorno financiero a los accionistas, en conformidad con las directrices entregadas por la junta de accionistas y el Directorio, amparadas en el cumplimiento de la normativa vigente y desempeño ético, como una manera de asegurar el crecimiento de la empresa en el tiempo.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS

Miramos a los medios de comunicación masivos (televisión, prensa escrita, radios y medios digitales) como un nexo eficiente y necesario entre la empresa y los clientes, consumidores, gobierno y la comunidad en general. Adicionalmente, hemos creado canales presenciales y virtuales que contribuyen a fortalecer nuestro compromiso con una gestión empresarial transparente.

UN CÓDIGO DE CONDUCTA

PARA CRISTALERÍAS DE CHILE

Un Código de Conducta es un instrumento de gran utilidad, porque permite orientar y delimitar la actuación de todas las personas que participan en la organización, tales como trabajadores, gerentes, jefaturas, accionistas y directores. Además, permite establecer y normar la relación y el trato con los clientes, proveedores y otros públicos de interés.

En este sentido, este Código de Conducta:

- Explicita los compromisos y las responsabilidades que tiene toda persona que esté relacionada laboralmente con la compañía.
- Define y explica los mecanismos de actuación frente a situaciones de conflicto.
- Permite que los accionistas, directores, clientes, proveedores, autoridades y comunidad en general conozcan el marco ético que regula el actuar de la empresa.

En virtud de lo anterior:

- Solicitamos a los trabajadores y personal vinculado a la empresa su compromiso con este Código de Conducta y utilizarlo diariamente como marco de referencia para la solución de los conflictos de interés e inquietudes éticas que se presenten. De esta forma, todos los trabajadores tienen el deber de leer, conocer y suscribir los contenidos de este Código, ya que es parte importante de su vinculación contractual con la empresa.
- Queremos que los principales proveedores, contratistas y colaboradores externos de la empresa, al interior de ésta, adopten una conducta conforme con los principios generales del presente Código de Conducta.
- Confiamos en que nuestros clientes entenderán este documento como una oportunidad para estrechar nuestras relaciones de largo plazo.
- Esperamos que los sindicatos adhieran a este Código de Conducta, apoyando la difusión de sus contenidos y promoviendo el compromiso de los trabajadores, porque entendemos que este documento es un aporte a las relaciones de confianza y de largo plazo de todos los que integramos esta empresa.

ADMINISTRACIÓN

DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Para que el Código de Conducta cumpla efectivamente la misión de delimitar y orientar el actuar de todo el personal vinculado a Cristalchile, se debe contar con un organismo que vele por su cumplimiento y administre sus disposiciones. Esta será, en adelante, la función del Comité de Ética: un organismo que buscará apoyar y asesorar la vigencia y el cumplimiento de las normas del Código. Además, será el encargado de administrar y aplicar sus disposiciones, así como el responsable de proponer iniciativas para difundir los contenidos y alcances del documento.

ACERCA DEL COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética de Cristalchile tendrá las siguientes funciones:

- Revisar las políticas y los protocolos más relevantes de la empresa, para así garantizar que estén en concordancia con lo manifestado en este Código de Conducta.
- Revisar periódicamente y actualizar, cuando corresponda, el Código de Conducta.
- Evaluar los planes de formación ética y estrategias de difusión y comunicación de éste.
- Velar por la aplicación y el respeto del Código de Conducta.
- Promover la mejora continua de la ética dentro de Cristalchile.
- Analizar las denuncias, avisos de faltas e incumplimientos del Código de Conducta.
- Interpretar las disposiciones de este Código y precisar el correcto sentido, alcance y extensión de sus diversas secciones.
- Apoyar al encargado de prevención de delito, en el análisis de denuncias relacionadas con el modelo de prevención de delito (MPD) y en los procesos de investigación y sanciones.

La definición de los cargos asociados a la participación en el Comité de Ética recae en el Directorio y son los siguientes:

- Gerente General
- Gerente Administración y Finanzas

- Gerente de Personas y Sustentabilidad
- Encargado de Prevención de Delitos
- Gerente de Auditoría y Cumplimiento

Los integrantes del Comité de Ética durarán tres años en sus cargos, y pueden ser reelegidos al término de su período. Este comité se reunirá de forma periódica cada tres meses con un quorum mínimo de tres personas. En caso de surgimiento de algún dilema ético que necesite una resolución con urgencia, tendrá la facultad de citar, sin perjuicio, a sesión extraordinaria.

A través de la Intranet y de un correo electrónico masivo se informará a todos los trabajadores acerca de las fechas en que tendrán lugar las sesiones.

ACERCA DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Es deber del Comité de Ética generar las condiciones organizacionales para que el Código sea ampliamente conocido, comprendido y suscrito por todos los estamentos de la empresa. De esta forma, el Comité delegará en las áreas responsables la función de difundir los contenidos y alcances del mismo.

Para ello se implementarán medidas tales como:

- Entrega del código a cada uno de los colaboradores de la empresa y a otros grupos de interés como proveedores, clientes, organizaciones comunales y autoridades del gobierno local.
- Disposición del documento en formato digital en la intranet y extranet de la empresa.
- Generar material educativo sobre el uso del Código de Conducta.
- Disposición de buzonerías para que los colaboradores puedan hacer llegar sus opiniones y sugerencias sobre los actuales contenidos del Código.
- Charlas de difusión sobre el Código, en el marco de los ciclos de capacitación definidos por la empresa.
- Incorporación del contenido del Código en la Matriz de habilidades y competencias exigibles para todos los cargos de la empresa.

Las conversaciones y discusiones que se lleven a cabo al interior del Comité de Ética serán confidenciales, y no se comunicará por ningún motivo a personas externas sus deliberaciones, a excepción de los acuerdos públicos que el Comité de Ética requiera difundir para informar sobre criterios de conducta generales.

ACERCA DEL MÉTODO DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN DE LAS VIOLACIONES AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Este proceso considera las siguientes etapas, que representan el conducto regular definido por el Comité de Ética para implementar el sistema:

- a. Si un trabajador está en conocimiento de algún hecho que infrinja este Código de Conducta y/o vulnere lo dispuesto en la ley 20393, deberá informar de inmediato al Comité de Ética
- b. Las denuncias deben entregarse a través de un formulario disponible en Intranet. El Comité de Ética no analizará las denuncias que no cumplan con el mínimo exigible por el formulario.
- c. Las denuncias serán investigadas por el Comité de Ética en un plazo determinado principalmente por la precisión de la información entregada por el denunciante en el formulario de denuncia.
- d. La identidad de la persona que notifique sobre alguna falta o infracción a este Código de Conducta, se mantiene en reserva durante todo el proceso incluyendo el de resolución.

ACERCA DE LAS SANCIONES POR INFRINGIR EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Las infracciones a este Código de Conducta darán lugar a sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa, las que van desde amonestaciones en su hoja de vida hasta la desvinculación del trabajador con la empresa, dependiendo de la gravedad de la infracción. En caso de ser necesario, se ejecutarán acciones civiles y/o penales contra los responsables de éstas, según corresponda.

CONDUCTAS DE GESTIÓN INTERNA

Desearnos contar con trabajadores comprometidos con la misión, visión y valores de la empresa, desarrollando su trabajo con total responsabilidad y bajo los más altos estándares de calidad, flexibilidad, innovación y excelencia.

En el ámbito de su actividad laboral, los trabajadores deberán respetar diligentemente las leyes vigentes, el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el presente Código de Conducta y Mejores Prácticas, así como las políticas y procedimientos complementarios.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Nuestra política de Seguridad tiene como objetivo que todos los trabajos se ejecuten en condiciones seguras, higiénicas y saludables. Si bien se considera de suma importancia la eficiencia, la tecnología y los recursos económicos, el más alto valor para la empresa es la vida humana; principio fundamental que nunca deberá olvidarse, por lo tanto, se deberá considerar en todas las rutinas diarias de los trabajadores.

La prevención de accidentes y enfermedades profesionales requiere que los trabajadores y la administración trabajen en estrecha colaboración para controlar y evitar las causas que provocan estos incidentes. La empresa proporciona a los trabajadores lugares de trabajo seguros y elementos de protección adecuados, además de instrucción y entrenamiento en seguridad. El trabajador, por su parte, deberá acatar las normas de seguridad y prevención establecidas y aconsejar e inducir a observarlas al resto de los trabajadores que puedan eventualmente infringirlas.

Se hace un llamado y se invita a todos los trabajadores a cooperar, asumiendo su responsabilidad en el resguardo de la seguridad personal y la del resto de sus compañeros de trabajo, para lograr condiciones laborales óptimas en los recintos y lugares de trabajo.

CALIDAD TOTAL

Nuestra Política de Calidad nos orienta a conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de los mercados en los cuales participan, cumpliendo todos los requisitos legales y contractuales.

De esta forma, velamos porque la optimización de nuestros procesos se desarrollen sobre la base de una gestión sustentable, capaz de garantizar la calidad de los envases, que reflejan la identidad de los productos que contienen, agregando valor a nuestros clientes, trabajadores y accionistas.

Es deber de todo trabajador adherir a este objetivo, participando activamente en las diferentes instancias que la empresa ha generado para contar con su valiosa opinión, experiencia y capacidad de innovación.

GESTIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL

Buscamos garantizar la eficiencia en todas las actividades, a través del uso responsable de los recursos tanto humanos, como económicos y tecnológicos. Esto, como una forma de alcanzar el objetivo de gestionar un proceso productivo que observe cero pérdidas, cero accidentes y cero contaminación.

Así, nos sentimos comprometidos con la búsqueda constante de fórmulas, metodologías, herramientas y las mejores prácticas que nos permitan equilibrar los más altos estándares de calidad y productividad con el más absoluto respeto a la vida.

Es deber de todo trabajador compartir este propósito, que nos llena de orgullo y reafirma nuestro compromiso con la sustentabilidad de Cristalerías y su entorno.

PREVENCIÓN Y CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS

El consumo problemático de alcohol y el uso de drogas es un problema que se ha manifestado en las relaciones laborales. Estas conductas provocan ausentismo, accidentes, enfermedades, malas relaciones interpersonales y pérdida de personal entrenado. Esto trae considerables costos directos e indirectos a las empresas.

Conscientes de esta realidad nacional y mundial, hemos creado una *Política de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas*, establecida en abril del 2001, que se asocia a un programa de prevención y rehabilitación disponible para los trabajadores que lo requieran. Ésta se encuentra incorporada a las normas permanentes de la compañía, a través del reglamento interno y en los contratos individuales de trabajo, que todos los trabajadores declaran conocer.

De esta Política se extrae que se prohíbe el uso, consumo, posesión, distribución o venta de alcohol y/o drogas en los casos y circunstancias establecidos en ella.

Si una persona está asistiendo al Programa de Asistencia Terapéutica, debe cumplir a cabalidad con lo dispuesto en este beneficio.

Los trabajadores deberán someterse cuando corresponda, y de conformidad a la Política, a los procedimientos de control toxicológico para la detección del consumo de alcohol y/o drogas.

La infracción a estas normas y, en general, las contravenciones a la Política de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas de la empresa, hará acreedor al infractor de las medidas disciplinarias establecidas en la Política y Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la Empresa y en casos calificados, al término de la relación laboral.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Los más de 100 años de trayectoria de nuestra compañía, convierten a la información y el conocimiento en un bien de valor estratégico y uno de nuestros principales activos, razón por la que cada uno de los que integramos esta organización debemos hacer todos los esfuerzos por preservar dichos activos en beneficio de nuestro crecimiento y liderazgo en la industria del vidrio

Se entenderá en adelante la *Información Confidencial* como aquella que se refiere a procesos productivos, comerciales y financieros, pertenecientes a clientes y trabajadores de Cristalchile, que no sea pública y cuya divulgación compromete el bien de la empresa, de sus clientes o trabajadores.

Se define *Seguridad de la Información*, como la protección de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de Cristalchile, existiendo definición de las políticas respectivas.

Invitamos a todos los trabajadores y al personal vinculado a la institución que participen y apoyen este compromiso, notificando cualquier actividad o situación que afecte la seguridad de los activos de información; de igual forma, abstenerse de realizar cualquier acción que pueda poner en peligro la seguridad de la información de la empresa.

Por otra parte, se prohíbe usar o dejar que otros usen para intereses particulares o retener en su poder: planos, documentos, archivos o datos de cualquier índole que se refieran directa o indirectamente a la empresa. Los

trabajadores deberán cautelar el uso ético de la información y el conocimiento de la empresa que han adquirido a lo largo de sus años vinculados a Cristalchile. Si un trabajador quiere dictar charlas, realizar asesorías o hacer clases en alguna institución educacional, que diga relación con información de la empresa, debe informar previamente a su jefatura directa, quien deberá informar a la Gerencia de Personas y Sustentabilidad .

USO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y ACCESO A INTERNET

Ponemos a disposición de los trabajadores computadores personales que cuentan con acceso a Internet. El Internet es una herramienta que busca apoyar el desarrollo de las funciones laborales de todos los trabajadores, por lo que no debe ser ocupado para asuntos personales que no tienen relación con la función que les corresponde desempeñar o con sus actividades en la empresa. En especial, queda prohibido el uso o descarga de programas no proporcionados por el empleador.

También entrega a cada uno de sus trabajadores una dirección de correo electrónico. Esta casilla virtual es propiedad de la empresa, razón por la cual se recomienda no enviar a través de ésta comunicaciones privadas. En ningún caso puede entenderse que las comunicaciones a través del correo electrónico de propiedad de la empresa tendrán el carácter de comunicación privada, en este sentido se deja constancia que todo correo electrónico que se envíe desde una casilla de propiedad de la empresa, va con una copia automática a una casilla interna, con lo cual queda almacenado en los servidores de propiedad de ésta. De esta forma, todos los mensajes enviados y almacenados en el servidor son de propiedad de la empresa y no tienen la calidad de comunicación privada. Lo anterior complementando las definiciones existentes en las Políticas de Seguridad.

NO DISCRIMINACIÓN

Evitamos cualquier tipo de discriminación por edad, género, estado de salud, nacionalidad, etnia, preferencias políticas y creencias religiosas. Fomentamos la independencia del personal y garantizamos la libertad política y de credos al interior de la organización.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Contamos con un procedimiento de reclutamiento, selección e inducción, certificado bajo la norma ISO 9001:2000, cuyo objetivo es encontrar al candidato más idóneo para cubrir las necesidades de personal general en la compañía. Por lo tanto, toda contratación que la empresa realice seguirá los canales establecidos en la política de contratación y selección de personal.

Creemos que la diversidad es una característica que contribuye a la búsqueda del mejoramiento continuo. Es por eso que en la organización se valoran las personas dispuestas a trabajar en equipo, creativas, perseverantes y orientadas al logro de objetivos. Para identificar estas competencias, contamos con un equipo de psicólogos internos y el apoyo de empresas consultoras externas, quienes aportan al proceso de reclutamiento y evaluación de candidatos al aplicar una serie de herramientas que permiten confeccionar perfiles de cada uno de los candidatos, los que se comparan con el perfil ideal.

Es por esto que ninguno de los trabajadores o personal vinculado a Cristalchile debe entregar, recibir o tener consideraciones especiales con las condiciones de empleo de las personas que estén postulando a la empresa. El proceso de selección de personal no debe estar sujeto a vinculaciones familiares o de amistad.

DESARROLLO DE CARRERA

Con la convicción de que las personas son un factor clave para el éxito de la compañía, desarrollamos múltiples iniciativas para fortalecer el aprendizaje y desarrollo de habilidades de los colaboradores, que favorezca su promoción interna hacia cargos de mayor responsabilidad.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Velamos porque las personas se sientan justamente retribuidas por el trabajo que desempeñan. Para ello, contamos con herramientas de gestión que permiten alinear la contribución de los trabajadores al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el panel de control y orientar el desarrollo de habilidades en el personal.

ACOSO SEXUAL Y PSICOLÓGICO

El personal de Cristalchile debe abstenerse de ejercer presión indebida sobre otros trabajadores de la empresa, clientes, proveedores o público en general. Queda estrictamente prohibido el hostigamiento o acoso sexual.

El acoso sexual es una conducta ilícita no acorde con la dignidad humana y contraria a la convivencia al interior de la empresa. En Cristalchile serán consideradas, a modo de ejemplo y sin ser esta una enumeración taxativa, las siguientes conductas como acoso sexual y psicológico:

- Hacer llamadas telefónicas o enviar emails en los que se presione para tener contacto personal dentro o fuera de la empresa o se hagan invitaciones con intenciones sexuales.
- Acorralar, sujetar y ejercer presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.
- Enviar alguna comunicación que contenga declaraciones o material que sea ofensivo o intimidatorio para otros.
- Acosar psicológicamente a través de rumores y/o tratamiento despectivo o humillante hacia los demás.

Se les recuerda a todos los trabajadores de la empresa que sufran o conozcan hechos ilícitos definidos como acoso sexual por la ley o el presente documento, el deber de denunciar al Comité de Ética, a través de un formulario disponible en Intranet.

PRESIONES INDEBIDAS Y/O ACOSO LABORAL

El personal debe abstenerse de ejercer presión indebida sobre sus compañeros de trabajo. Dentro de este ámbito se reconocen como conductas especialmente prohibitivas y atentatorias con respecto a las personas, los rumores, la crítica velada, el trato despectivo o humillante hacia los demás y en general toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, 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”.

El trabajador que sea víctima o tome conocimiento de una situación de acoso laboral, deberá efectuar una denuncia al Comité de Ética, a través de un formulario disponible en Intranet.

CONDUCTAS DE GESTIÓN EXTERNA

Desearnos contar con trabajadores comprometidos con la reputación e imagen de Cristalerías de Chile, entendiendo que nuestra mejor carta de presentación es el desempeño de excelencia tanto dentro como fuera de la empresa

En el ámbito de la actividad laboral fuera de la empresa, los trabajadores deberán actuar conforme a los lineamientos definidos en cuanto a relaciones con los diferentes públicos de interés, así como a situaciones que en este ámbito, merecen especial preocupación.

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, desplegamos una serie de políticas, procedimientos, actividades y prácticas que procuren estrechar los vínculos y las relaciones de confianza. El cumplimiento de este propósito debe realizarse al amparo de una visión de largo plazo, donde las reglas del juego faciliten las relaciones y no la obstaculicen o pongan en peligro.

Todos los trabajadores, en particular los que desempeñan funciones que involucran contacto permanente con clientes, deben seguir los procedimientos establecidos en cuanto a ventas, servicios afines y cobros, procurando siempre cumplir con nuestra promesa de valor en cuanto a calidad, precio y servicio, en el marco de un trato sustentado en relaciones de respeto y apego a los procedimientos previamente establecidos que delimitan el alcance de nuestro compromiso con los clientes.

COMPETENCIA LEAL Y TRANSPARENTE

Es una preocupación constante el respeto y promoción de todas las normas y actividades tendientes al respeto de la libre competencia. La competencia estimula la eficiencia y la creatividad, permitiendo además establecer relaciones justas y equitativas con nuestros clientes y proveedores, así como también con los competidores.

En este ámbito, todos los directivos, ejecutivos y trabajadores deberán llevar a cabo el ejercicio de sus funciones teniendo siempre presente que éstas respondan a una forma de hacer negocios fomentando la competencia leal, ética y transparente.

Rechazamos cualquier tipo de acuerdo, abuso de posición dominante o traspaso de información sensible que signifique impedir, restringir o entorpecer la libre competencia, razón por la cual Cristalerías de Chile S.A. ha elaborado un Modelo de Prevención de Infracciones a la Libre Competencia con acciones de prevención, detección, solución y monitoreo de infracciones.

RELACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

El personal de Cristalchile que tenga relación con los proveedores y empresas contratistas, además de los encargados de celebrar contratos y compromisos con clientes, debe evitar toda clase de favoritismos en sus relaciones. La relación entre contratistas y empleados de Cristalchile no debe ir más allá de lo estrictamente laboral.

El sistema de selección de proveedores y contratistas debe tener como objetivo lograr el mayor beneficio competitivo para Cristalchile, y velar siempre para que a todos los proveedores se les asegure igualdad de oportunidades, además de contratos objetivos y transparentes.

RESPONSABILIDAD PENAL PERSONA JURÍDICA

De conformidad a la ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, negociación incompatible, apropiación indebida, administración desleal y corrupción entre privados. La empresa rechaza todo tipo de actuaciones ligadas a la comisión de estos delitos. Para lo cual ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) para prevenir, detectar, solucionar y monitorear, la posible ocurrencia de dichos delitos.

Es obligación de los colaboradores de la empresa denunciar cualquier tipo de prácticas que atenten contra la ley 20.393, a través del canal de denuncia establecido por la empresa. Además de velar por el cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos (“MPD”) de la compañía.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las comunidades en las que centramos nuestra actividad industrial. Para ello, desarrollamos diversas actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de los vecinos de las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay.

Dichas actividades responden a las necesidades de las comunidades anteriormente señaladas en las siguientes materias: superación de la pobreza, calidad de vida, deporte, educación y medioambiente. La ejecución de éstas corresponde al área de Responsabilidad Social Empresarial, e involucra al resto de la organización a través de la participación voluntaria de los trabajadores y ejecutivos.

Es de interés de la organización fomentar la activa participación de trabajadores y directivos de la compañía en todas las actividades planificadas por el área de RSE, a través de su red de voluntariado, la que se activa conforme el desarrollo de las diferentes iniciativas programadas.

Asimismo, y en el marco de los valores de nuestra empresa, este Código de Conducta promueve el comportamiento ético de los trabajadores en materia de relaciones con la Comunidad, invitándolos a incorporar esta variable en cada una de las decisiones de trabajo, como una forma de prevenir eventuales impactos que vulneren la calidad de vida de las comunidades.

COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

Estamos comprometidos con el medioambiente, por lo que el cuidado y el respeto al entorno natural son parte de una estrategia integral que se materializa en el cumplimiento irrestricto de la normativa ambiental vigente en materia de tratamiento de aguas, emisiones, residuos sólidos peligrosos y no peligrosos. De esta misma manera, nos comprometemos a identificar y contrarrestar adecuadamente los riesgos ambientales que puedan surgir de nuestras operaciones.

En materia de procesos productivos y en el marco de la adopción de la empresa al modelo de gestión en excelencia operacional Total Performance Management (TPM por sus siglas en inglés), desarrollamos una serie de iniciativas conducentes al uso eficiente de los recursos y el manejo sustentable de las operaciones.

Adicionalmente, y coherentes con nuestra Responsabilidad Social Empresarial, desarrollamos una serie de iniciativas de carácter voluntario con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad, conducentes a reforzar nuestro compromiso en este ámbito.

COMUNICACIONES EXTERNAS

Contamos con un *Manual de Manejo de la Información de Interés para el Mercado*. De este documento se desprende que los portavoces oficiales de Cristalchile son el Presidente del Directorio y/o el Vicepresidente del Directorio y/o el Gerente General.

Además, Cristalchile se abstendrá de comentar, clarificar o precisar la información referida a las actividades, negocios u operaciones de la compañía que sea publicada o divulgada por medios de comunicación nacionales o extranjeros. Lo anterior es efectivo salvo que así lo requiera la SVS o lo determine el Directorio de la empresa.

CONFLICTOS ÉTICOS

Todo trabajador y personal vinculado a Cristalchile debe evitar aquellas situaciones en las que pueda estar influenciado por un interés secundario, de tipo económico o personal. Existe conflicto de interés cuando en el ejercicio de las labores dentro de una institución, se produce una contraposición entre los intereses propios e institucionales.

Este Código de Conducta presenta algunos de los conflictos de interés que se pueden presentar al interior de la organización, y entrega una pauta de orientación acerca de la manera en que se deben solucionar.

INDEPENDENCIA DE LOS TRABAJADORES

La independencia de los trabajadores de Cristalchile es un valor esencial, por lo que cualquier relación en la que pueda existir conflicto de interés debe ser comunicada al Comité de Ética a través de un formulario disponible en Intranet.

De la misma manera, si un colaborador quiere desempeñarse como director en otra clase de organización -con o sin fines de lucro-, o quiere participar en empresas que sean proveedoras o clientes de Cristalchile, entonces deberá pedir aprobación previa, por escrito, al Comité de Ética.

Los trabajadores de la empresa no deben trabajar de forma simultánea para una organización de giro igual o similar a Cristalchile, ya sea como empleado dependiente o asesor. Esta relación queda expresamente prohibida.

Ningún trabajador podrá actuar en nombre de Cristalchile en transacción alguna en la que estén involucradas personas u organizaciones con quienes ese empleado o su familia inmediata tengan alguna conexión significativa o interés financiero. Se entiende por familia inmediata los padres, hijos, hermanos y cónyuges del colaborador.

REGALOS, INVITACIONES Y OTROS BENEFICIOS GRATUITOS

Ningún trabajador podrá aceptar regalos, obsequios o invitaciones de parte de clientes y/o proveedores, que busquen influir en algún negocio o

transacción que se realice con la empresa, ya sea antes o después de que esa operación se haya llevado a cabo.

Por otra parte, queda estrictamente prohibido que algún trabajador de la empresa solicite o acepte obsequios como condición para generar relaciones comerciales con Cristalchile.

Asimismo y como una forma de asegurar un comportamiento único al respecto, todos los regalos provenientes de clientes y proveedores que reciban los trabajadores, deben ser entregados al área de RSE y Comunicaciones, quien se encargará de donarlos a instituciones sociales de las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay.

RELACIONES CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Todo colaborador deberá informar por escrito al Comité de Ética si algún familiar directo (padres, hermanos, hijos o cónyuges) tiene algún cargo público en las municipalidades de Llay Llay y Padre Hurtado, o un familiar directo es catalogado como persona expuesta políticamente (PEP).

RELACIONES ENTRE TRABAJADORES

Se prohíbe que los trabajadores tengan relaciones personales de carácter amoroso con otros trabajadores que estén bajo su supervisión directa. Las decisiones del personal pueden llegar a ser complejas en los casos en los que un jefe y su subalterno sean parientes o tengan una relación personal estrecha fuera de la institución. Si existiese tal relación, ésta debe ser comunicada por escrito al Comité de Ética para que éste estudie y determine los pasos a seguir.

Adicionalmente, a partir de la fecha en que se apruebe y comunique este Código de Conducta, los trabajadores que tengan relaciones personales con otros trabajadores que laboren al interior de la empresa deberán informar de dicha situación a su superior jerárquico y a la Gerencia de Personas y Sustentabilidad, con el objeto de adoptar todas las medidas que sean necesarias para evitar situaciones que puedan implicar un conflictos de interés en los procesos de las áreas a la que pertenecen los trabajadores.

Cristalchile está comprometida con la transparencia y el actuar ético de toda la organización, por lo que espera que todos sus trabajadores y personal vinculado también se comprometa con los valores de la empresa y las directrices de comportamiento que entrega este Código de Conducta. Cualquier contribución a la construcción del marco ético de la compañía es bienvenida y alentada por el Comité de Ética de la empresa.

ANEXO

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA DIRECTORES

El Directorio de Cristalerías de Chile, adhiere al Código de Conducta y Mejores Prácticas de la Empresa, basado en la ética, valores y principios ahí definidos, que se reflejan en las políticas implementadas para guiar el comportamiento con el público de interés.

Este anexo pretende proporcionar una guía con el fin de ayudar a cada uno de los directores, a reconocer y tratar los asuntos éticos, proporcionar los mecanismos para informar la conducta no ética y ayudar a promover una cultura de honestidad y responsabilidad.

Respecto a los niveles de cumplimiento de los directores, se incorporan algunas pautas o temas específicos relacionados con sus funciones, los que se detallan a continuación:

CONFLICTO DE INTERESES

Los directores deben evitar todo conflicto de intereses con la compañía. Toda situación que implique, o razonablemente pueda esperarse que implique, un conflicto de intereses se debe comunicar de forma inmediata en la próxima sesión de Directorio o del Comité de Directores. Un conflicto de intereses puede ocurrir cuando:

- Los intereses personales de un director son contrarios o pueden parecer contrarios a los intereses de la compañía como un todo.
- Un director o familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad, se beneficia en forma directa o indirecta, como resultado de sus funciones en la Empresa.
- Un director que se desempeñe como director en otra clase de organización, o participe en empresas que sean proveedoras o clientes de Cristalerías de Chile.

A continuación se mencionan algunos de los conflictos más frecuentes que deben evitar los directores:

- a. La relación de la compañía con terceros. Los directores no pueden recibir ningún beneficio personal de ninguna persona, empresa o institución,

- que se relacione con la compañía en aspectos de interés mutuo. Los directores deberán abstenerse frente a toda decisión que implique un beneficio directo o indirecto en la relación con terceros.
- b. Compensación externa a la compañía. Los directores no pueden aceptar compensación monetaria o de otra índole de terceros, respecto de actividades propias desarrolladas por la compañía.
 - c. Regalos y obsequios. Los directores no pueden prometer, ofrecer, proporcionar ni recibir obsequios de personas o entidades que se relacionen con Cristalerías de Chile en los casos donde dicho obsequio tenga como objetivo influir sobre decisiones de los directores de la compañía.
 - d. Uso personal de los bienes de la compañía. Los directores no pueden utilizar los bienes, el trabajo ni la información de la compañía para uso personal a menos que lo apruebe el Directorio o como parte de una compensación o programa de reembolso de gastos disponible para todos los directores.
 - e. Cargos públicos. Los directores deben informar oportunamente al Directorio, si tiene algún familiar directo que ocupe algún cargo público de responsabilidad en alguna repartición municipal o regional, o gubernamental con la que Cristalerías de Chile interactúe. Se entiende por familia inmediata o directa a los padres, hijos, hermanos y cónyuges del director.

OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS

Los directores no pueden aprovechar para sí, las oportunidades de negocios que están dirigidas a la empresa fruto de su cargo como director de esta. A modo de ejemplo, se señalan las siguientes:

- a. Usar la propiedad o información de la compañía para beneficio personal.
- b. Competir con la compañía por oportunidades comerciales. No obstante lo anterior, si el resto de los directores de la compañía determinan que ésta no buscará una oportunidad que se relacione con la actividad comercial de la misma, los directores pueden hacerlo.

CONFIDENCIALIDAD

Los directores deben mantener la confidencialidad de la información entregada a ellos por parte de Cristalerías de Chile y toda otra información confidencial que reciban, de cualquier fuente, en su capacidad de director,

excepto cuando se autorice o se exija su divulgación por medios legales. A los fines del presente Código, información confidencial incluye toda la información no pública relacionada con la compañía.

Cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos

Los directores deben cumplir y supervisar que los empleados, cumplan las leyes, normas y reglamentaciones aplicables a Cristalerías de Chile.

CUMPLIMIENTO

Los directores deben comunicar cualquier conflicto de interés u otro incumplimiento al presente Código de Conducta de forma inmediata al Directorio. Estos últimos o las personas designadas por estos resolverán en estos casos.

GLOSARIO

ACCIDENTE DEL TRABAJO

Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte (Ley 16.744).

CLIENTE

Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos.

CÓDIGO DE CONDUCTA O CÓDIGO DE ÉTICA

Es un documento que fija normas para orientar y regular los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Corresponde a una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

COMUNIDAD

Grupo o conjunto de individuos, seres humanos, o animales que comparten elementos en común, tales como: un idioma, costumbres, valores, tareas, visión de mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio, por ejemplo), estatus social y roles. Por lo general, en una comunidad se crea una identidad común mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), la que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

COHECHO

Delito consistente en sobornar a un juez o a un funcionario de la administración pública en el ejercicio de sus funciones, o en la aceptación del soborno por parte de aquellos.

EMPLEADO, TRABAJADOR

Individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o prácticas nacionales.

COLABORADOR

Toda persona que se encuentra ligada a la empresa, ya sea a través de un contrato de trabajo, contrato de prestación de servicios o a través de una empresa contratista.

ENFERMEDAD LABORAL / ENFERMEDAD PROFESIONAL

Es toda enfermedad causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

MEDIOAMBIENTE

Entorno natural en el cual una comunidad opera. Este incluye el aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos, espacio exterior y sus interrelaciones.

PÚBLICOS DE INTERÉS / PARTES INTERESADAS

Se puede definir como cualquier persona o entidad que es afectada o concernida por las actividades o la marcha de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos afectadas o ligadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas.

TRANSPARENCIA

Apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medioambiente, y la voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.







Cristalchile
somos vidrio



**ELIGE
VIDRIO**

ELIGE
VIDRIO
2014