



elige  
vidrio

# CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES

Las conductas que cuidamos  
en Cristalerías Chile



**01**

Presentación

**02**

Mensaje del  
Gerente General

**03**

Nuestro propósito  
y valores

**04**

Viviendo  
la EXCELENCIA

**05**

Viviendo  
la INNOVACIÓN

**06**

Viviendo  
el RESPETO

**07**

Viviendo  
la INTEGRIDAD

**08**

Sistema de Ética  
y Cumplimiento





01.

# Presentación



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Presentación

Los Códigos de ética empresarial o de Conducta buscan definir y normalizar los comportamientos que se consideran ajustados no solo a la ética como principio empresarial, si no al propósito y los valores que orientan a la organización.

En Cristalerías Chile hemos adelantado dos procesos participativos que incluyeron a sus principales líderes: el primero durante 2017 el cual permitió definir el propósito corporativo y el segundo durante 2022, que sirvió para la revisión y actualización de los valores en concordancia con este propósito.

Es a partir de ello que hemos preparado este documento denominado “Código de ética y valores”, que pretende reforzar un marco no solo ético y normativo, sino una aplicación concreta de comportamientos, conductas y normas asociadas en forma explícita a cada uno de los valores definidos.

Nuestro Código de ética y valores está diseñado para ayudarnos a mantener las más altas normas de ética y conducta, y está basado en los valores corporativos que integran la cultura e identidad de Cristalerías Chile, establece la posición de la empresa en los

**Este Código de ética y valores pretende reforzar un marco no solo ético y normativo, sino una aplicación concreta de comportamientos, conductas y normas asociadas en forma explícita a cada uno de los valores definidos.**

asuntos más relevantes de su gestión siendo la base en la generación de confianza para todos aquellos con quienes nos relacionamos y sirve como guía para poner en práctica dichos valores, orientando nuestra conducta diaria, optimizando la toma de decisiones, y permitiendo resolver y aclarar dificultades que puedan surgirnos en el desempeño de nuestro actuar.

Nuestro Código de ética y valores tiene como destinatarios a todos los colaboradores, ejecutivos y directores de Cristalerías Chile, independientemente de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional, y además permite establecer lineamientos en la relación y el trato con todos nuestros públicos de interés.





02.

# Mensaje del Gerente General



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Mensaje del Gerente General

Estamos viviendo tiempos desafiantes y por esto es importante apoyarse en un marco de referencia que nos permita avanzar de manera sostenida hacia el futuro.

En Cristalerías Chile creemos firmemente en el crecimiento con sentido, realista e integrador, donde las personas estén siempre al centro, guiadas por conductas y comportamientos coherentes con nuestro propósito y valores.

Es por eso que hemos decidido revisar y actualizar nuestro tradicional Código de Conducta y Mejores Prácticas y lo hemos llamado “Código de Ética y Valores”, que como su nombre lo indica, parte por la definición de nuestros valores como inspiración de nuestra identidad y cultura.

Los valores de Excelencia, Innovación, Respeto e Integridad, y los comportamientos asociados a los mismos, serán lo que nos permita generar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y los que delimitan el marco dentro del cual queremos consolidar el crecimiento y desarrollo futuro de Cristalerías.

Es de máxima importancia que este Código de ética y valores guíe el actuar de todos nosotros y que sea parte de nuestra identidad, asegurando nuestra sostenibilidad en el largo plazo.

Los invito a que hagan propio este documento y que lo adopten como el principio rector para seguir desarrollándonos y avanzando en un ambiente que honre nuestro propósito: “Creamos envases que cuidan la vida”.

**Eduardo Carvallo Infante**  
*Gerente General Cristalerías Chile*

**“Los valores de Excelencia, Innovación, Respeto e Integridad, y los comportamientos asociados a los mismos, serán lo que nos permita generar relaciones de confianza”**



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento





03.

## Nuestro propósito y valores



**01**

Presentación

**02**

Mensaje del Gerente General

**03**

Nuestro propósito y valores

**04**

Viviendo la EXCELENCIA

**05**

Viviendo la INNOVACIÓN

**06**

Viviendo el RESPETO

**07**

Viviendo la INTEGRIDAD

**08**

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Nuestro propósito y valores

En Cristalerías Chile creemos que el verdadero éxito depende de nuestra capacidad para hacer propios el propósito y los valores de la compañía y proyectarlos en el futuro.

Nuestro propósito: **CREAMOS ENVASES QUE CUIDAN LA VIDA**, resume no sólo nuestra razón de ser como empresa, si no nuestro compromiso con la vida, las personas y el planeta.

A partir de esta declaración fundamental, que se desarrolló en forma participativa en 2017, iniciamos un nuevo proceso de consulta que permitió en el segundo trimestre de 2022, definir los nuevos valores de la compañía.

Este es el resultado de ese trabajo:

## { C R E A M O S   E N V A S E S Q U E   C U I D A N   L A   V I D A }

### EXCELENCIA

Comprometidos con la gestión de excelencia

Vivimos la excelencia en cada decisión que tomamos y en cada tarea que realizamos. Buscamos siempre los más altos estándares de seguridad, calidad y productividad.

### INNOVACIÓN

Apasionados por la innovación y la evolución

Promovemos la innovación permanente en nuestros procesos, productos y servicios, generando aprendizaje colaborativo y agregando valor en cada detalle.

### RESPECTO

Cuidamos y respetamos lo que es importante

Protegemos la vida, las personas y el planeta, buscando el bienestar sostenible para todos, porque el respeto es un valor intransable.

### INTEGRIDAD

Actuamos con integridad en todo lo que hacemos

Practicamos lo que decimos y creamos espacios de confianza y honestidad en todas nuestras relaciones, porque somos personas íntegras, coherentes y transparentes.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



## Compromiso con los grupos de interés

Somos una empresa productiva que tiene sus operaciones de fundición de vidrio insertas en dos localidades con comunidades activas, como lo son la comuna de Llay Llay en la V región y Padre Hurtado en la Región Metropolitana, lo que representa una constante preocupación para la empresa no sólo en materia de desempeño ambiental, sino también en su relación con la comunidad.

Nuestra misión es desarrollar 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, colaboradores y comunidad.

Nuestra visión es ser el mejor aliado de nuestros clientes y consumidores siendo el principal soporte de nuestros clientes y potenciar la calidad de servicio de abastecimiento.

A través de diferentes políticas, hemos establecido una serie de compromisos con los grupos de interés, cuyo cumplimiento evaluamos mediante indicadores y la propia percepción de los clientes, proveedores, trabajadores y la comunidad.

Para conocer más de nuestros grupos de interés ingresa a [www.cristalchile.cl/sostenibilidad](http://www.cristalchile.cl/sostenibilidad)



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



1



EXCELENCIA

2



INNOVACIÓN

3



RESPECTO

4



INTEGRIDAD

01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento





04.

## Viviendo la EXCELENCIA



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Viviendo la EXCELENCIA



## COMPROMETIDOS CON LA CON LA GESTIÓN DE EXCELENCIA

Vivimos la excelencia en cada decisión que tomamos y en cada tarea que realizamos. Buscamos siempre los más altos estándares de seguridad, calidad y productividad.

- Los resultados de la compañía están basados en los comportamientos de cada uno de nosotros, como parte de un sistema de gestión.
- El liderazgo es parte de la base para la creación de un entorno robusto y sistémico, dentro de un marco de mejora continua, constante aprendizaje y crecimiento de todos los cristaleros y cristaleras.



01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento



## Comportamientos asociados a la EXCELENCIA

Vivir la excelencia es el compromiso de alcanzar los más altos estándares posibles en todo aquello que hacemos, a lo largo de toda la cadena de valor.

Vivimos el valor de la excelencia cuando:

- Entendemos que **la seguridad y la salud ocupacional son intransables** y en cada decisión que tomamos privilegiamos el cuidado de la vida y la integridad de las personas.
- **Aplicamos rigurosamente los procesos definidos y buscamos mejorarlos** permanentemente, buscando la excelencia operacional con mirada sistémica e interdependiente.
- **Actuamos responsablemente en el uso de los recursos**, buscando la mayor eficiencia en la asignación de los mismos.
- Nuestras decisiones son tomadas con base en **análisis rigurosos**, considerando siempre la mejor opción disponible.

- **Cumplimos nuestros objetivos de desempeño**, indagando y aprendiendo cada vez que existen desviaciones.

- Acordamos y aplicamos **indicadores objetivos para el desempeño** de nuestras funciones.

- **Mostramos disciplina y constancia** en la operación, dando siempre lo mejor de cada uno.

- **Cumplimos y honramos nuestros compromisos.**

- **Nos anticipamos** considerando las consecuencias y escenarios posibles y adoptando medidas adecuadas de mitigación y ajuste.

- **Nuestra comunicación es precisa y responsable**, buscando el entendimiento mutuo y los acuerdos.

*\* Definidos por equipo de líderes de la organización.*



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Normas y principios asociados a la EXCELENCIA



## Seguridad

Tenemos conciencia de la importancia de la seguridad en nuestro trabajo.

- Identificamos, evaluamos y tomamos las medidas necesarias para trabajar en un ambiente libre de riesgos y controlar los peligros para nuestra salud.
- Promovemos la cultura de autocuidado y la preocupación por la integridad de los demás.

Cualquier actividad desarrollada por la compañía debe cumplir con proveer y promover la seguridad como valor esencial, observando los siguientes principios:

- Reconocemos el respeto por la vida y la protección de las personas que integran Cristalerías Chile como base de nuestra cultura de seguridad.
- Prevenimos lesiones y enfermedades laborales a través del adecuado control de riesgos y peligros en todas nuestras operaciones, mediante la identificación y evaluación de riesgos, estableciendo, implementando y manteniendo medidas para evitar incidentes.

- Cumplimos con los requisitos legales y otras normas que la compañía suscriba por sí misma y con sus clientes, garantizando de manera estricta y rigurosa su implementación y aplicación por parte de nuestros trabajadores, proveedores y contratistas.
- Fomentamos el autocuidado y el cuidado mutuo.
- Promovemos el liderazgo como gestor de nuestra cultura de seguridad.

Perseveramos en los esfuerzos para mejorar continuamente el desempeño de nuestro Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, incentivando los aprendizajes, el pensamiento crítico y la implementación de mejoras.





## Calidad

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

Para ello nos comprometemos con la mejora continua de la calidad de nuestros servicios para lo cual evaluamos la satisfacción de nuestros clientes y buscamos la mejora y eficiencia de nuestros procesos.

Cumplimos con nuestras responsabilidades legales y contractuales con nuestros clientes, comprometiéndonos a:

- Proveer nuestros servicios en condiciones competitivas en cuanto a precio, tarifas, calidad, cantidad, plazos y rentabilidad.
- Establecer indicadores de seguimiento y satisfacción, acompañados de un sistema de gestión.
- Mantener una mejora continua, como parte de la generación de calidad en la fuente, utilizando metodologías y herramientas, que nos permitan trabajar dentro de un marco de excelencia operacional y en las demandas futuras de calidad.
- Investigar, identificar y solucionar las desviaciones de calidad, que nos permitan encontrar las causas raíces, generando planes de acción eficaces.



## Productividad

Buscamos la productividad laboral a través de la eficiencia en los procesos, las personas, los equipos, y la maquinaria que utilizamos. Buscamos la conversión de insumos en productos útiles que agregan valor a las personas.

Nuestro desempeño está asociado a los procesos, los objetivos de producción y los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que éste ha utilizado para obtener dicha producción.

Nuestra productividad busca la optimización de los recursos que usamos, para obtener más con menos y reducir sistemáticamente los desperdicios y pérdidas.





## Relación con clientes y proveedores

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

### Relación con clientes

Estamos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, desplegando 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.

### Relación con proveedores y contratistas

El personal de Cristalerías Chile 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 Cristalerías Chile 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 Cristalerías Chile, y velar siempre por asegurar igualdad de oportunidades a todos los proveedores, además de contratos objetivos y transparentes.

Nos comprometemos a desarrollar nuestra relación comercial de manera correcta, ética, honesta, de conformidad con las buenas prácticas empresariales y a nuestros principios y valores, para generar relaciones de confianza que aporten valor a sus operaciones.

#### PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



*Relación comercial ética, honesta y en base a buenas prácticas*



*Relaciones de confianza*



*Relaciones de respeto y apego*



*Promesa de valor en cuanto a calidad, precio y servicio*



**CLIENTES**

01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



Cristalchile somos vidrio



elige vidrio



05.

## Viviendo la INNOVACIÓN



01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento



# Viviendo la INNOVACIÓN



## APASIONADOS POR LA INNOVACIÓN Y LA EVOLUCIÓN

Promovemos la innovación permanente en nuestros procesos, productos y servicios, generando aprendizaje colaborativo y agregando valor en cada detalle.

## Comportamientos asociados a la INNOVACIÓN

Vivir la innovación es entender que en el mundo de hoy es imperativo desafiar las realidades conocidas, buscando la evolución permanente en todo lo que hacemos, más allá de la mejora continua.

Vivimos el valor de la innovación cuando:

- **Mostramos capacidad de adaptarnos** a nuevas realidades y de anticiparnos a las tendencias.
- **Consideramos la incertidumbre y la complejidad** como aspectos constituyentes de la realidad.
- **Buscamos la mejora continua y la evolución permanente** en todo lo que hacemos.
- **Nos desafiamos** a salir de nuestra zona de confort y explorar nuevas posibilidades “fuera de la caja”.
- **Fomentamos la participación** y creamos instancias que facilitan la innovación y el aprendizaje colectivo.
- **Entendemos las necesidades de nuestros clientes y los cambios del mercado.**
- **Identificamos oportunidades para agregar valor y mejorar la productividad.**
- **Promovemos las nuevas ideas**, aprendemos de las que no resultan y replicamos las exitosas.
- **Involucramos a proveedores y otros actores** del ecosistema para desarrollar innovaciones de alto impacto.
- **Incentivamos las pruebas**, el desarrollo de pilotos y la experimentación controlada.
- **Reconocemos el error** como parte del proceso de aprendizaje.
- **Sistematizamos y compartimos el conocimiento.**
- **Celebramos nuestros logros, promovemos las buenas prácticas y buscamos replicar las innovaciones exitosas.**

*\* Definidos por equipo de líderes de la organización.*

01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento



## Principios asociados a la INNOVACIÓN

En Cristalerías Chile hemos aprendido que la innovación no se trata sólo de creatividad, sino fundamentalmente de una metodología que se debe aplicar con rigurosidad y con la participación de todos los cristaleros y cristaleras.

Algunos aspectos o criterios fundamentales a tener en cuenta son:



### Anticipación

En Cristalerías entendemos que anticiparse a los cambiantes escenarios es fundamental y que nuestro punto de partida es siempre la incertidumbre de un futuro desconocido que no sabemos cómo enfrentar.

Innovar implica ver la realidad permanentemente cambiante, donde lo que funcionó en el pasado no necesariamente funciona en el futuro.

Vivimos en un mundo VICA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo), que requiere de una visión más allá de la lógica, una visión sistémica, integradora y generativa.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento





## Agregando valor

Toda innovación busca no sólo ser creativa en sí misma, si no comprometerse con aportar valor en toda la cadena, ya sea en los procesos, el producto, el empaque, o el manejo de los desperdicios, entre otras.

En Cristalerías Chile buscamos identificar aspectos de evolución tecnológica, automatización, eficiencia en los procesos y mejoras de los productos actuales, junto con el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Se trata de generar alternativas que mejoren nuestra oferta de valor a los mercados actuales y a los nuevos, donde tenemos el compromiso de entender profundamente no sólo las necesidades, sino los problemas como los principales generadores de oportunidades.

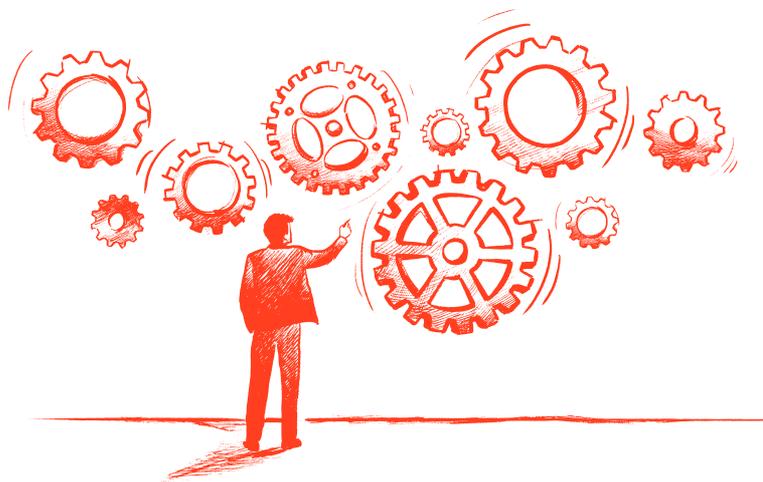


## Agilidad

En Cristalerías de Chile creemos que innovar también significa buscar nuevas formas de interactuar entre nosotros que faciliten la generación de nuevas ideas.

Buscamos impulsar la colaboración efectiva alrededor de desafíos específicos, conformando equipos multidisciplinarios, auto-organizados y corresponsables de la consecución de los objetivos.

Para ello, la agilidad es un camino de continua exploración, adaptación, aprendizaje y mejora, que a partir del desarrollo evolutivo e incremental busca obtener el producto, servicio o resultado más adecuado de la mejor manera posible, basado en la colaboración, la confianza y la motivación de las personas involucradas.



**Lo que buscamos con la agilidad es tener la capacidad individual, grupal y organizacional de movernos con flexibilidad y adaptarnos ante el cambio.**



06.

# Viviendo el RESPETO



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Viviendo el RESPETO



## Comportamientos asociados al RESPETO

Vivir el respeto lleva consigo valorar y cuidar. El respeto es el valor central de toda relación y de todo lo que hacemos. Promueve la convivencia pacífica y cordial, busca siempre el equilibrio y la armonía, a nivel personal, interpersonal y con todo el sistema.

Vivimos el valor del respeto cuando:

- **Respetamos la vida**, propia y ajena, no ponemos en riesgo bajo ninguna circunstancia la integridad física y/o psicológica de los demás.
- **Mostramos tolerancia** hacia las opiniones y/o acciones diferentes de los demás.
- Valoramos los intereses de los otros.
- **Somos capaces de ponernos en las circunstancias y condiciones de los demás.**
- **Escuchamos** con atención genuina y sin enjuiciar qué mueve o inquieta al otro, sin buscar tener la razón.
- **No emitimos adjetivos descalificativos** o irrisorios, en ninguna situación.
- **Vemos a las personas como legítimos otros** y de quienes siempre podemos aprender.
- **Promovemos espacios de conversación** para el intercambio de puntos de vista.
- **Vemos en la diversidad un ámbito de riqueza** y aprendizaje de distintas miradas.
- **Valoramos y comprendemos las diferencias** y aprendemos de ellas.
- **Tratamos con amabilidad** a todos en todo momento.
- **Nuestro lenguaje, gestualidad y actitudes son cuidadosas y empáticas.**

*\* Definidos por equipo de líderes de la organización.*

01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento



## Normas y principios asociados al RESPETO



### Respeto a las personas

Valoramos a las personas de manera integral. Promovemos el trato basado en el respeto, dignidad y confianza. Condenamos cualquier discriminación en el trabajo por motivos de raza, género, edad, estado civil, sindicalización, opinión política, orientación sexual, religión, discapacidad, nacionalidad o cualquier otra condición que desconozca la dignidad y diversidad de las personas.

Es por esto que ninguno de los trabajadores o personal vinculado a Cristalerías Chile 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.



### Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Creemos que la diversidad es una característica que contribuye a la búsqueda del mejoramiento continuo.

Facilitamos la diversidad en los equipos de trabajo, fomentando un compromiso laboral de inclusión que implique respetar y valorar las diferencias individuales para aprovechar el talento y las fortalezas de cada colaborador.

Es responsabilidad y obligación de la compañía y de todas las personas que trabajan en Cristalerías Chile contribuir a fomentar un ambiente inclusivo en sus equipos y asegurar la diversidad de éstos, dando cumplimiento a todas las consideraciones contenidas en la Política de Personas.





## Respeto a la comunidad y el medioambiente

Sabemos que el beneficio económico, el progreso social y el respeto al medioambiente, es la fórmula que contribuirá a la sostenibilidad y éxito de la organización.

En este sentido, nos comprometemos a gestionar los impactos de nuestras operaciones y proyectos en los ámbitos económico, ambiental y social, de manera de maximizar los beneficios y minimizar los perjuicios sobre nuestros trabajadores, vecinos, ecosistemas y al entorno en general.

Buscamos contribuir a una mayor prosperidad e identidad de las comunas y territorios que nos acogen, aportando a su desarrollo económico y social, con respeto al patrimonio cultural y material de cada una de ellas, a través de vínculos estables y de largo plazo. En torno a nuestras operaciones más relevantes, mantenemos comunicación permanente

con las comunidades vecinas y asumimos el compromiso de mantenerlas informadas sobre nuestra gestión. Impulsamos un relacionamiento comunitario basado en el diálogo, el involucramiento y el respeto mutuo, aportando a su desarrollo integral.

Nuestra gestión se basa en la protección del medioambiente, buscando a la vez el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos, estableciendo planes de trabajo para minimizar la generación de residuos e implementar nuevas estrategias que hagan más eficiente y limpio nuestro desempeño. Para ello, involucramos a nuestros colaboradores y a la comunidad para cultivar una cultura ambiental en la organización y nuestro entorno, y buscamos permanentemente espacios de mejora e innovación que aporten a este objetivo.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento





## Derechos Humanos

En Cristalerías Chile respetamos y promovemos los Derechos Humanos fundamentales en coherencia con los Principios Rectores de Empresas y DDHH de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Esa es una de las maneras en la que contribuimos para tener una sociedad más justa.

Las condiciones de trabajo inhumanas y degradantes no son aceptadas, así como tampoco se aceptan las violaciones de los derechos humanos fundamentales, la discriminación, el trabajo forzoso e infantil, y todo tipo de acoso y trato degradante.



## Derechos laborales

Promovemos relaciones de confianza con nuestros trabajadores, para crear valor de manera conjunta. Propiciamos el diálogo constructivo para conocer y canalizar inquietudes, otorgar respuestas oportunas y solucionar proactivamente las discrepancias en un marco de respeto mutuo. El cumplimiento de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre los Principios y derechos fundamentales en el trabajo, de la legislación vigente, los contratos individuales y colectivos son un imperativo básico para nuestra gestión.



## Acoso laboral y sexual

Damos cumplimiento estricto a lo estipulado en la legislación laboral vigente respecto de asegurar un trato acorde con la dignidad de los trabajadores. Las conductas de acoso sexual y laboral no son toleradas por la compañía.

Cristalerías Chile ha implementado canales de denuncia y procedimientos formales para investigar y sancionar.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento





07.



# Viviendo la INTEGRIDAD

**01**

Presentación

**02**

Mensaje del Gerente General

**03**

Nuestro propósito y valores

**04**

Viviendo la EXCELENCIA

**05**

Viviendo la INNOVACIÓN

**06**

Viviendo el RESPETO

**07**

Viviendo la INTEGRIDAD

**08**

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Viviendo la INTEGRIDAD



## Comportamientos asociados a la INTEGRIDAD

Vivir la integridad implica ser consistentes y coherentes en todas nuestras decisiones e interacciones, y sostenerlo en el tiempo.

Vivimos el valor de la integridad cuando:

- **Nuestras decisiones/interacciones** con todos los públicos de interés (stakeholders), **consideran nuestro propósito y valores.**
- **Practicamos lo que decimos.** Predicamos con el ejemplo.
- Nuestra palabra tiene valor y **cumplimos con lo que prometemos.**
- Nos comprometemos a **honrar la veracidad y transparencia** en todas nuestras interacciones.
- **Cuidamos la credibilidad de nuestros compromisos** y avisamos con tiempo cuando surge algún imprevisto.
- **Actuamos en coherencia** con lo que creemos y valoramos.
- **Dedicamos tiempo y recursos a aquello que nos importa cuidar.**
- **Expresamos nuestras intenciones con claridad**, sin dobles lecturas ni agendas ocultas.
- Actuamos con **honestidad y sinceridad** en todo momento.
- Buscamos y **propiciamos la confianza** entre compañeros y con mi equipo.
- **Asumimos nuestros propios errores**, no los ocultamos o disimulamos.
- **Buscamos siempre el bien mayor** en todo aquello que impulsamos.
- Tenemos **sólidos principios éticos y morales.**
- **Expresamos nuestras opiniones con franqueza.**
- **No importa cómo se hacen las cosas** y no sólo el resultado.
- **No callamos ante situaciones que transgreden nuestros valores.**

*\* Definidos por equipo de líderes de la organización.*

01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



## Normas y principios asociados a la INTEGRIDAD



### Uso adecuado de recursos e información

Somos responsables del uso eficiente y cuidado de los recursos y activos de la compañía. Todos debemos proteger y usar de manera eficiente y responsable los activos que se encuentren bajo nuestro control, sean estas instalaciones, maquinaria, vehículos, fondos en efectivo o documentos valorados, equipos computacionales y de comunicación, hardware y software computacionales y todos los datos que están en los sistemas de información, debiendo tomar las precauciones adecuadas para prevenir el robo, venta, préstamo, donación, mal uso o daño de tales activos.

Si tomamos conocimiento de que los recursos de la compañía están siendo objeto de un uso indebido, debemos informarlo y reportarlo mediante los canales de comunicación adecuados para ello.



### Debida diligencia

Estamos comprometidos a actuar con la debida diligencia, transparencia y debido ejercicio de nuestros deberes de dirección y supervisión, en los distintos niveles organizacionales, y más aún cuando somos líderes de negocios, áreas, gerencias, divisiones, unidades, filiales o coligadas que estén bajo dirección y supervisión de Cristalerías Chile, o cuando dirigimos y somos responsables del trabajo de otros. Esto implica, entre otras cosas, que cada uno debe enfatizar la importancia del trabajo bien hecho, de la cultura ética, del cumplimiento y de la debida diligencia, integrarlas en las actividades diarias y promoverlas mediante el liderazgo personal, el establecimiento de objetivos claros, ambiciosos y realistas; y liderar con el ejemplo.

Asimismo, es nuestra responsabilidad mantener un efectivo sistema de control interno, tomar la responsabilidad de nuestros procesos a cargo y gestionar los riesgos derivados de nuestras operaciones y actividades, y de asegurar que estas son controladas según los estándares requeridos que permitan detectar y prevenir cualquier falla o vulneración en nuestros procesos, que puedan poner en riesgo la continuidad operacional de la compañía, su capacidad de generar ingresos, cumplir con sus compromisos u obligaciones, o afectar su reputación. También tenemos la obligación de informar cualquier situación de fraude o vulnerabilidad, sea o no relevante, de la que tomemos conocimiento en el ejercicio de nuestras funciones.

01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



Cristalchile  
somos vidrio



elige  
vidrio



## Confidencialidad y protección de la información

Los colaboradores tenemos la responsabilidad de no divulgar información estratégica o confidencial de Cristalerías Chile a la que tengamos acceso por nuestro cargo. Se entiende por información estratégica la referente a procesos productivos, comerciales y financieros, pertenecientes a clientes y trabajadores de Cristalerías Chile, que no sea pública y cuya divulgación compromete el bien de la empresa, de sus clientes o trabajadores.

Así mismo, velamos por la confidencialidad de la información de nuestros clientes, proveedores y trabajadores, comprometiéndonos a no revelarla a terceros, salvo consentimiento de éstos o en cumplimiento de una obligación legal.

Respetamos, mantenemos y protegemos adecuadamente la privacidad de nuestros accionistas, inversionistas, proveedores, clientes, trabajadores y demás personas con las que tenemos relaciones comerciales o de cooperación.



## Protección y privacidad de datos personales

Somos responsables del resguardo y protección legal de la información personal que recolectamos y mantenemos de nuestros trabajadores, ejecutivos, directores, accionistas, socios comerciales, clientes, proveedores, contratistas y de cualquier otra persona que interactúa con nosotros.

Los datos, la información o comunicaciones electrónicas creadas, transmitidas o almacenadas en los dispositivos, equipos computacionales, servidores u otros medios de la empresa, incluyendo información personal, son registros de la compañía.



## Participación en eventos

La participación en eventos es una forma de establecer y afianzar relaciones comerciales, mantenerse actualizado en las industrias en las que operamos y sus empresas, conocer desarrollos tecnológicos y en general mantenerse al tanto de temas relevantes para la adecuada sostenibilidad de su negocio. La participación en eventos solo se permite cuando tenga un fin legítimo, no comprometa la imparcialidad en la toma de decisiones, la reputación, ni la integridad de la empresa.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento





## Conflicto de interés

Los colaboradores de Cristalerías Chile nos encontramos en una situación de conflicto de interés cuando, en razón de nuestras funciones, debemos tomar una decisión, o realizar u omitir una acción y nos encontremos en la posibilidad de escoger entre el interés de la empresa y nuestro interés propio o el de un tercero, de manera que, de optar por cualquiera de estos dos últimos, estaríamos comprometiendo nuestra objetividad o independencia e imparcialidad.

La independencia de los trabajadores de Cristalerías Chile es un valor esencial, por lo que cualquier relación en la que pueda existir conflicto de interés debe ser declarada en forma anual a través de una plataforma dispuesta para ello.

Tener un actual o potencial conflicto de interés no necesariamente constituye una vulneración a este Código, en la medida en que dicho conflicto no esté incluido como una prohibición. Sin embargo, no declararlo oportunamente sí es una falta.

Prohibiciones:

- Otorgar facilidades comerciales o tratos especiales a clientes y/o proveedores con los cuales se esté relacionado directa o indirectamente (a través de un familiar o de la participación en dicha Sociedad).
- Contratar, supervisar o tener en línea directa de reporte (o en una misma área funcional) a un familiar, pareja o persona con la mantengamos una relación cercana que afecte nuestra imparcialidad y objetividad.
- Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la compañía.
- Sacar provecho del cargo o la posición en la empresa para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.



## Relacionamiento o interacción con funcionarios públicos

Todo colaborador deberá informar en su declaración de conflictos de interés anual, 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).

Para prevenir prácticas constitutivas del delito de cohecho, la compañía ha implementado un Programa de cumplimiento que establece protocolos de interacción con funcionarios públicos, que incluye el registro de estas interacciones en una bitácora/formulario disponible en nuestra Intranet, entrega de regalos, invitaciones y hospitalidades. Este contempla, asimismo, medidas para impedir la comisión de acciones que puedan ser catalogadas como corrupción, soborno, conflicto de interés o tráfico de influencias.





## Donaciones y gestión social

Cristalerías Chile sólo realiza donaciones en dinero o en especies de acuerdo con las leyes existentes en los territorios en que opera, con fines de emprendimiento, salud, educación, cultura, medioambiente, deporte, siguiendo en todo aspecto, sin excepciones las políticas y procedimientos vigentes.

Se establecen las siguientes prohibiciones:

- Otorgar donaciones en dinero efectivo.
- Otorgar donaciones a personas naturales.
- Otorgar donaciones que contravengan el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) implementado por la compañía en el marco de la Ley 20.393.
- Otorgar donaciones que excedan el límite legal de contraprestación para el donante que sea aplicable.

Las donaciones a organizaciones benéficas, entidades y/o iniciativas sin ánimo de lucro y los proyectos de gestión social son un medio para gestionar las oportunidades, impactos y riesgos económicos, medioambientales y sociales y crear valor a los grupos de interés. Solo se permiten cuando tengan un fin legítimo, no vayan en contra de la normatividad aplicable y no comprometan la reputación ni la integridad de la empresa.

Cristalerías Chile no financia actividades calificadas como políticas ni efectúa contribuciones, en dinero o en especies, a partidos, candidatos a cargos públicos o a sus representantes, en ninguno de los países en que opera. Entre las actividades o contribuciones políticas prohibidas se incluyen, entre otras:

- Auspiciar o ser anfitrión de funciones o eventos organizados por, o asociados con, cualquier partido político, político o candidato a un cargo público con el objetivo explícito de reunir fondos.
- Usar las instalaciones o equipos de la compañía gratis o con descuento como una donación en especie a un partido político.

Los trabajadores, ejecutivos y directores pueden participar personalmente en campañas y procesos políticos, especificando claramente que es a título personal y que no representan a la compañía.





## Libre competencia

A través de nuestra Política de libre competencia, buscamos fortalecer una cultura de transparencia y probidad en la forma de hacer negocios, rechazando todas aquellas prácticas que limiten el proceso competitivo, como la colusión, el intercambio de información comercial sensible con competidores o la realización de acuerdos para afectar procesos de licitación.

Creemos que todos se benefician de la libre competencia que se presenta en un mercado libre, justo y abierto. Además, preservar la competencia entre competidores y prohibir restricciones indebidas al comercio es el objetivo de muchas legislaciones alrededor del mundo, muchas de las cuales pueden ser aplicables a Cristalerías Chile.

Los Colaboradores no deben participar de conductas anticompetitivas que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia, debiendo evitar incluso las conductas que parezcan constituir violaciones legales. Las sanciones por violaciones a la legislación de libre competencia

son severas, y pueden imponerse a la empresa y a los colaboradores involucrados.

Son ejemplos de violaciones de libre competencia los acuerdos (o prácticas concertadas) entre competidores para:

- Fijar precios.
- Limitar la producción.
- Asignarse clientes, zonas o cuotas de mercado.
- Afectar el resultado de licitaciones.
- Excluir competidores actuales o potenciales o determinar otras condiciones de comercialización, si el acuerdo confiere poder de mercado.



01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento





## Responsabilidad penal

En Cristalerías Chile estamos comprometidos con el cumplimiento de los deberes de dirección y supervisión regulados en la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, por lo que hemos adoptado medidas de prevención y mitigación de los riesgos relacionados con la comisión de los delitos contemplados en dicha ley.

Está estrictamente prohibido que colaboradores, ejecutivos o directores, así como cualquier persona que actúe en nombre de Cristalerías Chile, ya sea directa o indirectamente, cometa alguno de los delitos contemplados en el artículo 1 de la Ley N°20.393, tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida, administración desleal y contaminación de aguas, así como cualquier otro delito que se incorpore al catálogo de dicha ley en el futuro.

Contamos con una Política de prevención de delitos que, entre otras materias, establece un marco de acción, contempla capacitaciones a los colaboradores y crea al Encargado de prevención de delitos.





## Fraude, corrupción y soborno

Rechazamos que colaboradores o cualquier tercero, actuando en nombre o por cuenta de Cristalerías Chile, realicen prácticas consideradas como fraude, corrupción o soborno en cualquiera de sus formas. En este sentido, bajo ningún pretexto aceptamos que se cometan actos intencionales, por acción u omisión, para obtener un beneficio indebido.

Los trabajadores de Cristalerías Chile debemos realizar todas nuestras actividades con el máximo cuidado y destreza profesional de tal forma que se proteja la buena reputación de las mismas y se fomente la creación de valor para los grupos de interés. En este sentido, los sobornos, favores ilegítimos, la colusión, la solicitud u ofrecimiento de beneficios personales, directamente o a través de terceros, están prohibidos.



01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento





08.

## Sistema de Ética y Cumplimiento



**01**

Presentación

**02**

Mensaje del  
Gerente General

**03**

Nuestro propósito  
y valores

**04**

Viviendo  
la EXCELENCIA

**05**

Viviendo  
la INNOVACIÓN

**06**

Viviendo  
el RESPETO

**07**

Viviendo  
la INTEGRIDAD

**08**

Sistema de Ética  
y Cumplimiento



# Sistema de ética y cumplimiento

Contamos con un Sistema integral de gestión ética y cumplimiento, que reúne herramientas que en su conjunto marcan el compromiso de Cristalerías Chile de realizar negocios de manera responsable, basados en sus principios éticos y valores corporativos. Forman parte de este modelo integrado nuestro Código de ética y valores, Sistema de Denuncias, Programa de difusión y capacitación, el Programa de cumplimiento basado sobre los pilares de actividades de prevención y detección, respuesta y monitoreo en función de las políticas anticorrupción, de libre competencia, responsabilidad penal de la persona jurídica y de gestión ética; y el Comité de ética. Sobre todos ellos enfocamos y direccionamos nuestra gestión de cumplimiento.



Código de Ética y Valores

Sistema de Denuncias

## Sistema de Ética y Cumplimiento

Programa de Difusión y Capacitación

Programa de Cumplimiento

Comité de Ética

01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



## Comité de ética

Para que el Código de ética y valores cumpla efectivamente la misión de orientar, prescribir y delimitar el actuar de todo el personal vinculado a Cristalerías Chile, se debe contar con un organismo que vele por su cumplimiento y administre sus disposiciones. Esta es la función del Comité de Ética: un organismo que busca apoyar y asesorar la vigencia y el cumplimiento de las normas del Código. Además, es 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 forma parte integral del Sistema de gestión de ética y cumplimiento de la compañía, cuya misión es promover una cultura organizacional basada en la ética y cumplimiento normativo.

El objeto del Comité de ética es velar por el cumplimiento de las normas que se establecen en el Código de ética y valores, y normativa legal vigente aplicable a Cristalería de Chile S.A.

El Comité estará compuesto por cinco miembros titulares aprobados por el Directorio, a saber:

- Gerente General.
- Gerente de Auditoría y Cumplimiento.
- Encargado de Prevención de Delito.
- Gerente de Personas y Sustentabilidad.
- Gerente de Administración y Finanzas.

El Comité es presidido por el Gerente General y opera en total apego a lo establecido en su estatuto de funcionamiento.



01

Presentación

02

Mensaje del Gerente General

03

Nuestro propósito y valores

04

Viviendo la EXCELENCIA

05

Viviendo la INNOVACIÓN

06

Viviendo el RESPETO

07

Viviendo la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética y Cumplimiento



# Canal y gestión de denuncias



## ¿Quién recibe las denuncias?

Las denuncias son recibidas por un servicio externo que garantiza la confidencialidad de la información y que administra nuestro Canal de denuncias.



## ¿Quién gestiona las denuncias?

La gestión y resolución de las denuncias está a cargo del Comité de ética de Cristalerías.



## ¿Cuándo y cómo realizar una denuncia?

Cuando en alguna actividad desarrollada por algún colaborador, cliente o proveedor de Cristalerías, observemos infracciones a leyes, normativas, códigos, reglamentos y políticas internas o principios éticos en general. Para denunciar se debe ingresar a [www.cristaleriaschile.cl](http://www.cristaleriaschile.cl) o bien a través de la Intranet y acceder a link que deriva al Canal de denuncias.

## Sanciones

Los incumplimientos al presente Código no serán permitidos en la compañía y serán investigados, pudiendo derivar en la aplicación de medidas disciplinarias dependiendo de la falta cometida. Las medidas disciplinarias a ser aplicadas, se encuentran contenidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

## Comunicación y difusión

El Código de ética y valores permanecerá publicado en la Intranet de la compañía y en la página web, para el debido conocimiento de todos los colaboradores, clientes, consumidores, inversionistas, proveedores, reguladores y terceros en general.

La Gerencia de Personas y Sustentabilidad informará, al ingreso de nuevos colaboradores, sobre este marco de valores y conductas esperables de quienes integran Cristalerías Chile, debiendo dejar registro digital de la entrega y recepción conforme por parte de aquéllos, de un ejemplar digital del presente Código de ética y valores.



01

Presentación

02

Mensaje del  
Gerente General

03

Nuestro propósito  
y valores

04

Viviendo  
la EXCELENCIA

05

Viviendo  
la INNOVACIÓN

06

Viviendo  
el RESPETO

07

Viviendo  
la INTEGRIDAD

08

Sistema de Ética  
y Cumplimiento





Cristalchile  
somos vidrio



elige  
vidrio

