

CÓDIGO ÉTICO

DE

AGUAS DE TELDE, GESTIÓN INTEGRAL

DEL SERVICIO, S.A.

Los valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.

En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A. actuar con responsabilidad y ética en sus actividades de cara a todos los grupos de interés.

El Código Ético de Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A. (en adelante, “la Sociedad”) define los valores de nuestra organización. Estos valores deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Sólo con el compromiso de todos y cada uno de nosotros podremos contribuir de forma significativa al objetivo común de asegurar una gestión sostenible de los recursos que son esenciales para nuestro futuro.

ÍNDICE

NUESTROS VALORES

NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

4 principios fundamentales

Nuestros principios aplicados a la organización

Nuestros principios aplicados al mercado

Nuestros principios aplicados al entorno

LA GOBERNANZA DE LA ÉTICA

El ámbito de aplicación del Código Ético

El sistema de gerencia

El Órgano de Supervisión: El *Compliance Officer*

Informes, controles y auditorías

NUESTROS VALORES

Exigencia:

Garantizar los resultados de la empresa a largo plazo para el conjunto de los grupos de interés, a través de una búsqueda constante de la eficiencia y la innovación en beneficio de los clientes, tomando parte activa en el compromiso de una economía circular.

Compromiso:

Conciliar desarrollo y respeto por el planeta, acompañando a los clientes en la gestión sostenible de sus recursos para optimizar la gestión y el uso de los existentes y garantizar los que necesitarán en el futuro.

Audacia:

Vivir el presente con optimismo y construir el futuro con creatividad, tomando partido por la gestión sostenible de los recursos.

Colaboración:

Movilizar todas las fortalezas para construir juntos, con todos los grupos de interés, soluciones al servicio de una gestión inteligente y sostenible de los recursos esenciales para nuestro porvenir.

NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

Los valores corporativos de la Sociedad se expresan a través de las maneras de actuar de sus Profesionales¹. Su cultura ética se reconoce en los principios fundamentales que guían sus comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.

La Sociedad espera de su equipo humano que cumpla con estos principios éticos en todas las circunstancias y sean cuales sean su cargo, su nivel de responsabilidad y sus interlocutores. Todos los Profesionales tienen completamente prohibido actuar de un modo que pueda suscitar la más mínima duda respecto a la ética de la Sociedad.

Desde siempre, la Sociedad ha hecho de la ética un eje imprescindible para la mejora de sus resultados y su competitividad, y lleva muchos años comprometido con los derechos humanos y el respeto de la dignidad humana, la lucha contra la corrupción y la preservación del medio ambiente.

¹ Considerados como tales, todos los empleados, directivos y administradores de la Sociedad.

La Sociedad desarrolla en este Código Ético los valores y principios que deben regir el comportamiento de sus Profesionales, de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecido por sus accionistas y estableciendo objetivos comparables.

Nuestro compromiso ético y el respeto de esos principios por parte de todos los Profesionales son más necesarios que nunca para llevar a cabo la misión común de una gestión inteligente y sostenible de los recursos que son esenciales para nuestro futuro.

Cuatro principios fundamentales guían los comportamientos

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- Arraigar la cultura de la integridad.
- Dar prueba de equidad y honradez.
- Respetar a los demás.

Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los tres ámbitos en los que la compañía lleva a cabo sus actividades:

- El ámbito de la organización, formado por el equipo humano y los accionistas,
- El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con clientes, proveedores y demás colaboradores², socios y competidores, y por último,
- El ámbito del entorno, formado por todos los lugares en los que, en su caso, está presente: la comunidad local y el medio ambiente.

Debe garantizarse una ética exigente al conjunto de grupos de interés, que beneficie a cada uno de los tres ámbitos (Organización, Mercado y Entorno).

Nuestros principios aplicados a la organización

El equipo humano

En todos los niveles, se establecen estándares exigentes para mantener en armonía las relaciones humanas. En este sentido, es responsabilidad de cada uno de los Profesionales llevar a cabo su trabajo en buenas condiciones físicas e intelectuales. Así, en el ejercicio de las responsabilidades y de las relaciones jerárquicas, la persona ha de ser siempre respetada.

La Sociedad favorece unas relaciones entre trabajadores y trabajadoras basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. La Sociedad condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones.

Respetuoso con la diversidad y con la vida privada, la Sociedad tiene en cuenta ante todo las competencias de sus Profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación. La exigencia de un alto grado de profesionalidad que persigue la

² Demás colaboradores engloba a consultores, agentes o terceros contratados.

Sociedad favorece el desarrollo de los individuos, tanto desde el punto de vista profesional como personal.

El trabajo en equipo, al que se concede especial valor, se basa en un diálogo abierto y constructivo que refuerza la cohesión. La Sociedad pone todo su empeño en informar a sus Profesionales sobre sus objetivos y sus retos, a fin de facilitar su implicación en la vida de la misma.

Finalmente, la Sociedad se esfuerza para que en todos sus ámbitos de actividad los salarios permitan disfrutar de una existencia digna de acuerdo con el nivel de vida local. Asimismo, se preocupa de implementar los medios adecuados para preservar la salud y la seguridad de sus Profesionales en el lugar de trabajo.

La exigencia de un alto grado de profesionalidad que persigue la Sociedad favorece el desarrollo de los individuos, tanto desde el punto de vista profesional como personal.

Los accionistas

Los accionistas desempeñan un papel clave en el desarrollo de la Sociedad. Por respeto a la confianza otorgada, ésta tiene una doble obligación: por una parte, garantizar los resultados financieros y un retorno óptimo de la inversión realizada, y por otra, asegurar una buena gobernanza.

Para lograr este objetivo, se aplican normas del más alto nivel en materia de gobernanza de empresas. Asimismo, la Sociedad vela por el tratamiento equitativo de los accionistas y se compromete a ofrecer una información financiera exacta, transparente, sincera y verificable en el plazo exigido.

En resumen... nuestros principios aplicados a la organización

Trabajar en un ambiente saludable es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Por ello, la Sociedad ha implementado las medidas necesarias para garantizar a sus Profesionales unas condiciones de vida dignas y un entorno de trabajo seguro.

Asimismo, la Sociedad requiere de su equipo humano que en las relaciones entre ellos prevalezcan siempre el respeto y la confianza.

Por otra parte, esta exigencia de relación y de ética atañe también a la propia Sociedad en las relaciones con sus accionistas, en cuyo interés la Sociedad aplica estándares de alto nivel en materia de gobierno de la empresa.

Nuestros principios aplicados al mercado

Los clientes

La satisfacción de los clientes y, por consiguiente, la viabilidad de la Sociedad, dependen de factores claramente definidos: la disponibilidad, la imaginación, la innovación, la mejora constante de la calidad y de la trazabilidad, especialmente en materia de salud y seguridad, la preocupación por una gestión sostenible de los recursos, así como la consideración del impacto social de sus actividades.

Estas exigencias presuponen un diálogo abierto basado en el uso de información precisa y sincera, la transparencia de los procedimientos implantados, así como el respeto a los compromisos y a las reglas de la competencia.

Los proveedores y socios

La calidad de los productos y servicios suministrados por la Sociedad a sus clientes depende también de su capacidad para obtener unas prestaciones excelentes de sus proveedores y socios.

Por consiguiente, la elección de los proveedores y socios debe ser imparcial y exigente. Son seleccionados, por tanto, atendiendo a su profesionalidad y su competitividad con vistas a establecer con ellos una relación de confianza.

Toda negociación debe respetar los principios de calidad definidos por la empresa. En este sentido, el proceso de toma de decisión debe implicar a todos los interlocutores a los que corresponda.

Asimismo, los Profesionales implicados han de demostrar una ética irreprochable, evitar cualquier conflicto de intereses y cumplir las normativas, en especial las que atañen a las reglas de la competencia.

Los principios de calidad se expresan también a través de la incorporación de la preocupación por el medio ambiente y la sociedad a los criterios de selección de los proveedores y socios. La Sociedad recomienda a sus socios comerciales, subcontratistas y proveedores que se doten, si no las poseen, de normas éticas, medioambientales y sociales y que respeten prácticas compatibles con los valores establecidos en este Código Ético.

Los competidores

La Sociedad respeta las normas de funcionamiento del mercado. En este marco, cumple las normas de la competencia y las de los mercados regulados, adopta un comportamiento leal y se compromete a no difamar ni denigrar a sus competidores. Asimismo, protege su información confidencial y sus secretos industriales. Y por último,

utiliza únicamente medios legales y honrados para recoger información útil para la obtención de mercados o contratos.

En resumen...nuestros principios aplicados al mercado

La satisfacción de los clientes y la gestión sostenible de los recursos constituyen una prioridad para la Sociedad, y están basadas en factores claramente definidos: la calidad de los productos y servicios, un diálogo abierto en un espíritu de colaboración, transparencia de los procedimientos, y respeto de los compromisos y las normas de la competencia. Estos principios, que todos los profesionales de la Sociedad deben cumplir, se aplican asimismo a socios, proveedores y competidores. A este respecto, se pide al equipo humano de la Sociedad que adopte un comportamiento leal y se muestre justo e imparcial en las negociaciones. También debe asegurarse de que los socios, proveedores y subcontratistas apliquen unos principios éticos compatibles con los aquí establecidos.

Nuestros principios aplicados al entorno

La comunidad

La Sociedad realiza actividades que lo sitúan en el centro de las colectividades en las que interviene; concede una importancia especial al apoyo de las comunidades que lo acogen.

De este modo, aplica una política activa en materia de solidaridad respecto a la población en dificultad, en colaboración con los poderes públicos. Asimismo, dirige acciones de mecenazgo y patrocinio siguiendo la lógica de apoyo a las iniciativas de las comunidades. Las actividades deben ser francas, transparentes y lícitas.

La política de la Sociedad consiste en abstenerse de financiar cualquier actividad política. En ocasiones excepcionales puede, bajo determinadas condiciones, contemplar la posibilidad de aportar contribuciones de carácter limitado, siempre de conformidad con la legalidad vigente.

Por último, conjuntamente con los actores locales, la Sociedad se esfuerza por comprender y respetar todas las culturas.

A este respecto, para acciones de terreno coherentes con su actividad, mantiene el diálogo y la asociación con organizaciones no gubernamentales (ONG) en materia de medio ambiente y acciones humanitarias. Asimismo, promueve los compromisos cívicos y asociativos personales de sus Profesionales.

La Sociedad considera la integridad como uno de los principios fundadores de su ética. Rechaza la corrupción bajo cualquier forma y vela por que los profesionales que se implican en hacer respetar ese principio no sufran ningún perjuicio.

El planeta

El medio ambiente, su preservación y el desarrollo sostenible se encuentran en el centro de la actividad de la Sociedad. El compromiso de la Sociedad en materia de desarrollo sostenible sitúa el respeto por las personas y por el medio ambiente en la base de su identidad y valores.

Consciente de sus responsabilidades respecto a las generaciones presentes y futuras, la Sociedad define su estrategia y determina sus objetivos como actor comprometido al servicio del desarrollo sostenible y de la economía circular, y rinde cuentas de sus resultados. Respeto las obligaciones legales y reglamentarias locales. También está a la escucha de las expectativas de sus clientes, las comunidades locales y vecinales, y, de manera más general, de todos los grupos de interés.

Atenta a las emisiones y al impacto de sus actividades, también se preocupa por compartir sus objetivos medioambientales con sus socios, proveedores y demás colaboradores y, en su caso, los propietarios de las instalaciones que administra. La Sociedad utiliza los métodos y las técnicas más aptas para promover el desarrollo sostenible, mediante una gestión óptima e innovadora de los recursos. Fomenta la investigación y la innovación para desarrollar la experiencia adquirida en materia de calidad y seguridad, de valorización y reciclaje de los materiales, de economía de los recursos naturales, así como de reducción de daños y de preservación de la biodiversidad.

En resumen...nuestros principios aplicados al entorno

Socialmente responsable, la Sociedad se compromete ante las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Respetuosa con el medio ambiente y las culturas, se ha impuesto como misión asegurar los recursos esenciales para el desarrollo de las actividades humanas y para nuestro futuro. Declara abiertamente sus logros y desafíos en esta área y apoya a las ONG de los sectores medioambientales y humanitarios.

La Sociedad rechaza la corrupción bajo cualquier forma y vela por que los profesionales que se implican en hacer respetar ese principio no sufran ningún perjuicio.

LA GOBERNANZA DE LA ÉTICA

El ámbito de aplicación del Código Ético

El Código Ético y su aplicación.

Para promover el comportamiento ético de sus Profesionales y actuar conforme a las leyes y normativas vigentes, la Sociedad se ha dotado de una estructura ética, que se articula en tres niveles:

- La ley, el código y los valores constituyen los puntos de anclaje del primer nivel, la base en la que se apoya la Sociedad con un objetivo claramente identificado: actuar permanentemente y en todo lugar conforme a las normativas vigentes, según las reglas y los principios de acción de su Código Ético.
- El segundo nivel del dispositivo trata sobre la organización. Se concreta en la implementación de estructuras y procedimientos apropiados para el control, la gestión y la comunicación
- Las prácticas profesionales constituyen el tercer y último nivel. Se trata de todos los instrumentos operativos puestos a disposición de los profesionales para que puedan actuar conforme a las referencias de la Sociedad.

El enfoque ético de la Sociedad se basa en tres niveles: las fuentes de referencia, las estructuras organizativas y las prácticas profesionales.

Este enfoque ético se acompaña de documentos prácticos. Su función es ayudar de manera concreta a cada profesional en su comportamiento y sus decisiones. Otorgan una importancia especial a las leyes, reglas y normas en materia de ética y deontología que proceden no solo de las instancias reguladoras internacionales, nacionales y locales, sino también de las instancias profesionales.

El conjunto de profesionales de la Sociedad debe asegurarse de informar a sus interlocutores, proveedores y subcontratistas sobre la existencia del Código Ético mediante la entrega del presente documento.

En resumen...El ámbito de aplicación del Código Ético

El Código Ético es de aplicación a todos los niveles de la propia Sociedad, y debe también ser promocionado por sus Profesionales más allá de ese perímetro y comunicado a todas las partes involucradas.

El sistema de gerencia

Todos los profesionales de la Sociedad deben integrar los principios éticos de este Código en el ejercicio de su trabajo. Para ello, el sistema de gobierno define claramente las responsabilidades en todos los niveles.

La dirección de la Sociedad es la primera garante de la aplicación del Código Ético. Con este propósito, debe dotarse de los instrumentos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de su despliegue y para la detección de las infracciones de sus normas. Debe asimismo instaurar un sistema de control de la aplicación de los dispositivos de ética y de cumplimiento.

Una fuerte implicación de los directivos

Entre las tareas del conjunto de los directivos está la de asegurarse, individual y colectivamente, de la correcta aplicación del Código Ético. Las normas establecidas por el presente documento deben ser conocidas obligatoriamente por todos los profesionales susceptibles de ejercer un determinado poder de control en la marcha de la empresa o de influir en una parte de su política. El comportamiento de estas personas, cuyas decisiones tienen un impacto importante en términos de ética, debe ser, por supuesto, ejemplar.

Así, cuando desde la dirección se designa a alguien para un puesto de responsabilidad, debe asegurarse de que la persona nombrada dispone de las competencias, la autoridad y los medios necesarios para aplicar el Código Ético.

Una estructura de gerencia adecuada

El fomento del compromiso ético de la Sociedad se da al más alto nivel: los órganos de administración y dirección han dotado a la Sociedad de estructuras adecuadas para la gestión ética.

La estructura ética está supervisada por el Consejo de Administración. Dicha estructura ética cuenta con un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control: El *Compliance Officer*, que vela especialmente por la adopción de los procedimientos necesarios y de las referencias éticas en el seno de la Sociedad. Deberá, asimismo, contar con los medios humanos y presupuestarios adecuados, así como el reconocimiento de la autoridad necesaria para que pueda desempeñar sus funciones.

El *Compliance Officer* tiene por objetivo integrar la ética en la visión, la estrategia, la gestión y las prácticas de la Sociedad. Así pues, propone los textos fundadores e impulsa su adopción por parte de las áreas operacionales y direcciones funcionales, en todas las actividades. El *Compliance Officer* informa periódicamente al Consejo de Administración sobre su actividad.

Una tarea de difusión

Los responsables jerárquicos de la Sociedad son garantes de la difusión del presente documento a sus Profesionales, con el objetivo de permitirles conocer y aplicar el comportamiento ético de la Sociedad en su día a día.

Para ello, organizan acciones de formación y/o de sensibilización, y ofrecen ayuda y asesoramiento a aquellos profesionales que les plantean preguntas o dudas sobre cuestiones de ética.

Por último, los niveles jerárquicos superiores han de verificar el conocimiento que tienen sus equipos de las obligaciones éticas y normativas. Deben asegurarse, además de que sus prácticas son conformes a sus obligaciones. Por último, cuando hay un

incumplimiento debidamente acreditado se aplicarán las sanciones que procedan respetando la legislación vigente en materia laboral y mercantil.

El *Compliance Officer* cuenta con el apoyo de las áreas funcionales y especialmente de las de recursos humanos y de comunicación para el despliegue de las normas de ética.

En resumen...El sistema de gerencia

Aunque se espera que el conjunto de profesionales de la Sociedad adopten los principios éticos de la Sociedad, la dirección tiene obligaciones particulares: comunicar, sensibilizar, formar y realizar el debido seguimiento. La Sociedad ha establecido una estructura dedicada a reafirmar las prácticas éticas y a verificar que estas prácticas son compatibles con los compromisos de la Sociedad.

El Órgano de Supervisión: *Compliance Officer*

El *Compliance Officer* es el órgano con poderes autónomos de iniciativa y control constituido para velar por el desarrollo y la salvaguarda del Código Ético y supervisar la estructura ética.

A la vez facilitador y animador, contribuye a la prevención del riesgo ético impulsando prácticas profesionales conforme a los compromisos de la Sociedad.

El *Compliance Officer* es designado por el Consejo de Administración, al que reporta periódicamente.

La misión principal en este ámbito consiste en:

- Transmitir y explicar, cuando sea necesario, los códigos, normas o guías que definen los compromisos éticos a todas las personas que forman parte de la Sociedad, en estrecha colaboración con la dirección de la misma.
- Concebir o supervisar la elaboración de documentos complementarios para el dispositivo ético, específicos de la ubicación o la actividad de la Sociedad.
- Asegurarse de que se respeten los principios éticos en las estrategias de desarrollo y las actividades de la empresa.
- Pilotar acciones de sensibilización, de formación y de comunicación.
- Responder a las preguntas de los Profesionales y resolver cuantas dudas le sean planteadas en materia de ética y de cumplimiento.
- Tratar, de común acuerdo con los departamentos interesados y con una autonomía suficiente, las alertas éticas y/o notificaciones recibidas.
- Enumerar los riesgos relacionados con el programa de prevención de la Sociedad.

El *Compliance Officer* debe respetar estrictamente la confidencialidad de las informaciones que llega a su conocimiento en el ejercicio de su misión. Así, no pueden divulgar sin el acuerdo del interesado, el nombre de quienes hayan efectuado o recibido una acusación sin el acuerdo previo de la persona interesada.

Esta obligación de confidencialidad se ejerce de conformidad con la legislación vigente y la normativa interna de aplicación. Además, deben hacer que se tomen las medidas necesarias para que la persona que realiza una consulta o notificación no pueda sufrir represalias.

Elegidas por sus cualidades personales y profesionales de experiencia, formación, rigor, honradez y discreción, así como por su capacidad de mediación y sus habilidades analíticas, la persona designada como *Compliance Officer* pertenece al equipo de dirección de la empresa y/o tiene acceso directo al mismo.

Un sistema de seguimiento de los objetivos éticos

El *Compliance Officer* proporciona a la empresa una visión global de sus prácticas éticas. Para ello informa periódicamente al Consejo de Administración de la empresa, y elabora el informe anual de actividad en materia de ética y compliance.

En resumen...El *Compliance Officer*

El *Compliance Officer* participa en la definición de las normas y las obligaciones en materia de ética profesional y se preocupa de que sean respetadas en la empresa. Brinda ayuda y asesoramiento a todos los Profesionales que le plantean cuestiones vinculadas con la ética y el cumplimiento.

Contribuyen a la prevención de los riesgos éticos de la empresa mediante la elaboración del informe anual de actividad, y se aseguran de que las alertas éticas se traten con diligencia y eficacia.

Informes, controles y auditorías

En el marco de la estructura ética desplegada, la Sociedad establece procedimientos destinados a garantizar la aplicación de su política en este ámbito.

El *Compliance Officer* elabora un informe ético anual sobre los progresos realizados en materia de ética. Este informe se acompaña con una declaración de conformidad, en la que se certifica el compromiso en cuanto a la aplicación del dispositivo de ética y cumplimiento en la empresa.

Todos los documentos de referencia a la estructura ética están disponibles para todos los Profesionales. Existe una dirección de correo electrónico, además de la dirección

postal corporativa, disponible por si fuese necesario realizar alguna consulta o notificación de irregularidades en materia de ética y cumplimiento.

codigoetico@aguasdetelde.es

Existe una dirección de correo electrónico disponible por si fuese necesario solicitar asesoramiento o realizar preguntas sobre cuestiones éticas: codigoetico@aguasdetelde.es.

Complementario al *Compliance Officer*, los servicios internos de control y de auditoría están atentos a toda información que pueda indicar una eventual infracción de las normas.

Asimismo, deben estar atentos en cuanto a la eventual existencia de puntos débiles en la organización. Estos servicios en caso necesario, efectúan una revisión específica de determinadas aplicaciones del dispositivo ético.

En resumen...

La Sociedad ha establecido procedimientos de comunicación, información y auditoría interna que se integran totalmente en el dispositivo interno con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los principios éticos.

NOTA: Este Código Ético ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio S.A., mediante acuerdo adoptado en sesión de fecha 28 de febrero de 2018.