

ZAPALLAR, 25 de agosto 2026.

OBJ.: PROTOCOLO ASOCIADO A LEY 21.643

- REF.:**
- 1) **Código del Trabajo (Artículos 184, 184 bis y 211-A bis).**
 - 2) **Ley N° 21.643 (Ley Karin).**
 - 3) **Ley N° 16.744 (Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales).**
 - 4) **Ley N° 19.628 (Protección de la Vida Privada).**
 - 5) **Decreto Supremo N° 44 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Reglamento sobre Subsidios por Incapacidad Laboral).**
 - 6) **Circular N° 3813 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).**

Hoja Vida:

1. Original V1 agosto 2026.

PROTOCOLO OBLIGATORIO DE SEGURIDAD DE COLABORADORES ANTE TERCEROS Y TOMA DE RAZÓN PARA CLIENTES AYS.SC. N°2841

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA.

Para garantizar la seguridad, dignidad y el respeto mutuo en la prestación de los servicios de agua potable y electricidad, y en estricto cumplimiento del **Artículo 184 y 62 bis del Código del Trabajo**, la **Ley Karin (Ley N° 21.643)** y la **Ley N° 19.628**, se establece el presente protocolo obligatorio para toda atención de Clientes, visita técnica, inspección, lectura de medidores o reparación dentro del predio o área de servidumbre del cliente, además del tipo de atenciones y canales de la empresa.

El cumplimiento de estas normas es un requisito excluyente para la ejecución de los trabajos y gestiones respectivas, aplica a los Clientes de la empresa, proveedores y Colaboradores de la empresa. Para estos últimos el presente protocolo es parte integra de los protocolos de la referencia.

1. NORMAS DE PROTECCIÓN DE DATOS E INTEGRIDAD FÍSICA DE COLABORADORES

- 1.1. **Uso exclusivo de correos genéricos:** En un plazo de 1 mes, se elimina de forma permanente el uso de nombres y apellidos individuales en las casillas de correo electrónico institucionales que interactúan con público. Toda comunicación se canalizará por cuentas genéricas.
- 1.2. **Modificación de pie de firma:** Se suprime todo nombre propio en las firmas electrónicas de cara al cliente. El personal firmará únicamente indicando su respectivo cargo y unidad.
- 1.3. **Termino de la Atención personalizada:** Se inicia un proceso de transición obligatoria para eliminar la atención personalizada y presencial ordinaria, migrándola al 100% hacia canales digitales escritos.
- 1.4. **Cierre del Canal telefónico:** Se elimina la atención telefónica comercial habitual. El canal telefónico quedará limitado única y exclusivamente para la atención de centrales de emergencia y casos

Aguas y Servicios los Altos de Zapallar Ltda. Calle Laredo 8357, Oficina 17, Las Condes.

puntuales, quedando el Colaborador en la libertad de discernir si es posible o no atender o llamar al Cliente por este medio de voz.

- 1.5. **Cientes agresivos:** Se autoriza formalmente a todos los colaboradores y asociados de la empresa a colgar de inmediato y cortar la comunicación telefónica o mensajería con cualquier cliente que emita insultos, agresiones verbales o amenazas, informando tal situación a su Jefatura, para la activación del protocolo presente y asociado a la ley 21.643, dejando de registro en la data del Cliente, la condición de este como agente activado bajo ley Karin, lo cual al instante cierra toda posibilidad de atención vía canales de voz, limitándose a canales escritos formales genéricos; correos y de acuerdo a las acciones pertinentes. Además, se permite el bloque del número o contacto de mensajería o de mail, : informando tal situación a su Jefatura de forma inmediata para la activación del presente protocolo asociado a la Ley N° 21.643. La Jefatura notificará al área de HSEC dentro del mismo turno para evaluar el estado psicosocial del trabajador afectado
- 1.6. **Atención Segura en Oficinas:** En caso de que por estricta fuerza mayor sea necesaria la atención presencial de un cliente en oficinas, esta se realizará exclusivamente a través de barreras físicas de seguridad (reja o ventanilla de seguridad), evitando idealmente el ingreso a mismas del Clientes. Asimismo, queda prohibido que un colaborador atienda solo; siempre deberá estar acompañado por más integrantes de la empresa, para lo cual puede modificar el lugar de atención a una sala de reuniones o e caso muy especial por efectos del lugar y condición el Colaborador puede evaluar la atención personal, avisando a un par, Jefatura o Colega de tal situación.
- 1.7. **Protocolo de Visitas Técnicas a Terreno:** Para las funciones inherentes al personal de terreno, más adelante se detallan las normas estrictas de seguridad que exigirá la "Toma de Razón" y aceptación normas de respeto mutuo por parte del cliente antes de autorizar y enviar al personal técnico al predio.

2. NORMAS CONDUCTUALES Y DE SEGURIDAD

- 2.1. **Garantía de Trato Respetuoso, Cordial y en Tercera Persona:** El trato hacia el personal de terreno o de oficina debe ser estrictamente respetuoso y cordial, en forma mutua. Cualquier comunicación, consulta o diferencia de parecer deberá manifestarse bajo un lenguaje técnico, calmado y dirigiéndose al trabajador exclusivamente en forma respetuosa, quedando estrictamente prohibido proferir insultos, gritos, amenazas o conductas que impliquen menoscabo.
- 2.2. **Prohibición Absoluta de Difusión de Datos Personales:** Queda estrictamente prohibido fotografiar, registrar o difundir datos personales del personal (nombres, rostros, credenciales, patentes o imágenes de sus pertenencias) en redes sociales, grupos de mensajería (WhatsApp) o medios de prensa.
- 2.3. **Canal Oficial para Reclamos o Diferencias.** El personal de terreno no está facultado para resolver controversias comerciales o contractuales en el predio. Ante cualquier reclamo, disconformidad o diferencia de opinión, el cliente deberá canalizarla formal y directamente a través de la casilla de correo electrónico oficial: info@aguasy servicioslaz.cl .
- 2.4. **Política de Cero Efectivo (No Recepción de Dinero):** Los colaboradores de terreno tienen la prohibición absoluta de recibir dinero en efectivo, cheques o transferencias particulares. Todo pago por conceptos de consumo, derechos de empalme, reparaciones o visitas técnicas se realiza única y exclusivamente mediante los canales financieros oficiales estipulados en la Cláusula Séptima de nuestros Términos y Condiciones.
- 2.5. **Distancia Mínima de Seguridad:** Por razones de prevención de riesgos y seguridad operacional, el cliente y sus acompañantes deberán mantener una **distancia física mínima de tres (3) metros equivalentes a 3 pasos de persona adulta** respecto de los colaboradores mientras estos ejecutan sus funciones, acatando de forma obligatoria las instrucciones de seguridad dictadas por el personal técnico.

- 2.6. **Respeto a Bienes, Herramientas y Vehículos:** El cliente tiene la prohibición absoluta de manipular, retener, ocultar o causar daños a las herramientas y equipos de la empresa. Asimismo, no podrá abordar, registrar u obstruir los vehículos corporativos.
- 2.7. **Garantía de Libre Tránsito en Servidumbres:** Conforme a la Cláusula Sexta del Contrato de Suministro, las servidumbres de paso inscritas deben permanecer permanentemente despejadas de cualquier obstáculo, cierros ilegales o mascotas sueltas que perturben el tránsito expedito y seguro del personal.

3. FACULTADES DE ACCIÓN ANTE RIESGOS O INCUMPLIMIENTOS

- 3.1. **Derecho de Retirada por Sentimiento de Riesgo (Art. 184 bis):** Derecho de Retirada por percepción de riesgo grave e inminente (Art. 184 bis): En virtud del Artículo 184 bis del Código del Trabajo, ante cualquier percepción de riesgo grave e inminente para su vida, salud física o psicológica, o cuando existan motivos razonables para considerar que el entorno del predio atenta contra su integridad, **el colaborador tiene el derecho y la obligación de detener el trabajo de forma inmediata**, recoger sus herramientas y retirarse del predio o lugar hacia una zona de resguardo seguro.
- 3.2. **Auxilio de la Fuerza Pública:** Ante cualquier situación constitutiva de delito (amenazas, agresiones físicas, retención de herramientas o violación de morada laboral), la empresa y el trabajador solicitarán la intervención inmediata de Carabineros de Chile.
- 3.3. **Cargos Extras por Daños y Pérdidas de Horas Hombre (HH).** Si la visita técnica o trabajo se ve frustrada, interrumpida o genera pérdidas materiales debido a la agresividad o incumplimiento del cliente, la empresa cargará de forma automática en la próxima facturación los costos asociados a: daños a herramientas, valor de la visita frustrada y la pérdida de Horas Hombre (HH) del personal técnico, sin perjuicio del inicio de las acciones legales, civiles y penales respectivas.
- 3.4. **Corte de Suministro por Riesgo:** Conforme a la Cláusula Octava del Contrato de Suministro, el hostigamiento al personal facultará a la empresa a suspender de inmediato el servicio por representar un "factor de riesgo al personal".

4. PROTOCOLO DE PUBLICACIÓN Y COORDINACIÓN DE VISITAS

- 4.1. **Publicidad Permanente:** Este protocolo se mantendrá publicado y visible de forma permanente en el sitio web oficial de la empresa para el conocimiento general de toda la comunidad de usuarios.
- 4.2. **Requisito Obligatorio de Aceptación por Mail:** Para cada programación o coordinación de visita técnica o trabajo, o reunión con nuestros Colaboradores, la empresa informará de este protocolo por correo electrónico. **El cliente tendrá la obligación de responder dicho correo manifestando expresamente su aceptación.** Sin la respuesta de aceptación por escrito del cliente, la orden de trabajo en terreno, reunión o similar no se generará y el personal no acudirá a ella. Para este punto, el recordatorio de la aceptación del protocolo debidamente publicado también puede ser recordado por el Colaborador por otros medios de comunicación, formularios u otro registro. Este punto es obviado para situaciones de emergencias donde en premura del tiempo y de la emergencia como tal no es posible desarrollar este protocolo. De todas formas, el protocolo esta informado en el contrato y es deber del Cliente respetarlo a todo evento.

5. MEDIDAS DE CANALIZACIÓN Y ACCIONES

- 5.1. Ante cualquier reclamo, disconformidad o diferencia de opinión, el cliente deberá canalizarla formal y directamente a través de la casilla de correo electrónico oficial: info@aguasyservicioslaz.cl.
- 5.2. Ante cualquier vulneración del presente protocolo o hecho similar que atente contra la integridad, moral física o psicológica de los Colaboradores, proveniente de los clientes o proveedores, el afectado deberá

dar aviso oportunamente a su Jefatura Directa para que este realice la activación inmediata de este protocolo, informando a HSEC, RR.HH y Operaciones. Se procederá a la activación del Seguro Ley N° 16.744 y Protección de Subsidios (DS 44): Ante cualquier vulneración del presente protocolo o hecho violento que atente contra la integridad moral, física o psicológica de los colaboradores, proveniente de clientes o terceros, el afectado dará aviso oportuno a su jefatura directa. Recibido el reporte, el área de HSEC tramitará obligatoriamente, en un plazo máximo de 24 horas, la Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT) ante la Mutual de Seguridad, gestionando la derivación inmediata del afectado para su Atención Psicológica Temprana (Circular N° 3813 de la SUSESO). En caso de decretarse incapacidad laboral temporal (licencia médica) a causa del evento, HSEC y RR.HH. gestionarán los antecedentes bajo los criterios del Decreto Supremo N° 44, asegurando la continuidad de ingresos y el correcto cálculo del subsidio del trabajador.

- 5.3. De la evaluación realizada y en concordancia con los términos y condiciones de los servicios vigentes, además de lo imperativo de la Ley Karin para el resguardo de los Colabores los Clientes pueden pasar por diferentes situaciones o en alguna directa sin un previo ordenamiento:
 - 5.3.1. Ser notificados quedando en su histórico de registro.
 - 5.3.2. Ser notificados y asignados como cliente con ley 21.643, lo cual estará indicado en su boleta de servicio y lo que implica que de detectarse este actuar nuevamente pasará al proceso de desconexión, además de no permitirse emplear canales de atención tipo voz, pudiendo ser bloqueado por los Colaboradores en sus equipos y casillas, quedando limitado a llamadas para casos de emergencia a nuestra Central y a la casilla info@aguasy servicioslaz.cl, para las interacciones, es decir el Cliente puede recibir información de variadas casillas institucionales pero no podrá interactuar a través de estas.
 - 5.3.3. De detectarse llamadas a la Central de Operaciones, que afecten los intereses de este protocolo, el Operador de la central queda facultado para avisar a su Supervisor de Operaciones, para bloquear al Cliente e informárselo a este por mail. Por ser una línea de emergencia el bloque no superará las 24 horas, sin embargo y pasadas estas 24 horas y el Cliente insiste en su actuar se procederá a dar inicio al proceso de desconexión.
 - 5.3.4. Esta ya notificados y ser reincidentes en este actuar, llevándolos a la desconexión del servicio.
 - 5.3.5. Ser notificado del proceso de desconexión.
- 5.4. Aguas y Servicios, se reserva el derecho de eliminar o no una anotación de registro del Cliente, toda vez que una reincidencia podría ocasionar algún daño a los Colaboradores.
- 5.5. Las situaciones antes descritas siempre serán informadas a la DT, junto con las acciones tomadas para el resguardo del Colaborador afectado y dependiendo de la situación del proceso legal respectivo.

Equipo Legal
Gerencia de Operaciones
Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda.