Comisión de Economía del Senado

# Informes ATP/BCN en el marco de la discusión del Boletín N° 17.381-03

Proyecto de Ley que prohíbe subcontratar servicios de teleoperadores que funcionen fuera del territorio nacional, en segundo trámite constitucional.

**Fabiola Cabrera Valencia**
Investigadora – Área de Economía
Asesoría Técnica Parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional
27 de octubre, 2026

# Informes elaborados para la Comisión

En respuesta al **Oficio N° 113/E-2026**, del 29 de septiembre de 2026, de la Comisión de Economía del Senado la BCN elaboró tres informes complementarios en el marco del **Boletín N° 17.381-03**:

### Comercio internacional

**Aspectos generales sobre la regulación del comercio internacional de servicios en telecomunicaciones y *call centers***

*Marco del comercio internacional de servicios*

Elaborado por: **Andrea Vargas**

### Empleo y seguridad social

**Regulación del empleo y la seguridad social en centros de llamadas (*call centers*). Legislación comparada de Colombia, Perú y México**

*Legislación comparada de Colombia, Perú y México*

Elaborado por: **Paola Álvarez**

### Legislación comparada

**Normativa sobre la subcontratación de teleoperadores en el extranjero**

*Legislación e iniciativas en Italia y Estados Unidos*

Elaborado por: **Fabiola Cabrera**

# Informes elaborados para la Comisión

En respuesta al **Oficio N° 113/E-2026**, del 29 de septiembre de 2026, de la Comisión de Economía del Senado la BCN elaboró tres informes complementarios en el marco del **Boletín N° 17.381-03**:

## Comercio internacional

**Aspectos generales sobre la regulación del comercio internacional de servicios en telecomunicaciones y call centers**

*Marco del comercio internacional de servicios*

Elaborado por: **Andrea Vargas**

## Empleo y seguridad social

**Regulación del empleo y la seguridad social en centros de llamadas (*call centers*). Legislación comparada de Colombia, Perú y México**

*Legislación comparada de Colombia, Perú y México*

Elaborado por: **Paola Álvarez**

## Legislación comparada

**Normativa sobre la subcontratación de teleoperadores en el extranjero**

*Legislación e iniciativas en Italia y Estados Unidos*

Elaborado por: **Fabiola Cabrera**

# AGCS: modos de suministro y flexibilidad

Define cuatro modos de suministro entre proveedores y consumidores:

| Modo | Breve descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| **Modo 1** | Comercio transfronterizo | Comercio electrónico, banca móvil, comunicaciones internacionales |
| **Modo 2** | Consumo en el extranjero | Turismo, salud, educación, ensamblaje |
| **Modo 3** | Presencia comercial | Representación, filial o sucursal extranjera, bancos, contabilidad |
| **Modo 4** | Presencia de personas físicas | Consultorías, profesionales independientes |

***Marco multilateral de la OMC: Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), 1994.***

# AGCS: elementos principales

01

## Derecho a regular

Para realizar los objetivos de política nacional (Preámbulo).

02

## Administración de compromisos

Los compromisos específicos se administran de forma razonable, objetiva e imparcial.

03

## Revisión judicial interna

Asegura una vía judicial interna para revisar medidas administrativas.

04

## Solución de diferencias

Órgano de Solución de Diferencias entre Estados, de carácter multilateral.



## Anexo de Telecomunicaciones

Establece obligaciones de transparencia y notificación.

# Derecho a regular: objetivos de política pública

## AGCS

**Preámbulo**

Establecer nuevas reglamentaciones con el fin de realizar los objetivos de su política nacional.

## AMA Chile–UE

**Art. 18.3**

Proteger la salud pública, los servicios sociales, la educación, la seguridad, el medio ambiente (incluido el cambio climático), la moral pública, la protección social o de los consumidores, la privacidad y la protección de datos, o promover y proteger la diversidad cultural.

## CPTPP

**Art. 10.8**

Satisfacer los objetivos de política interna en materia de títulos de aptitud, normas técnicas y licencias, bajo criterios objetivos y transparentes.

# Órgano de Solución de Diferencias (OSD) de la OMC

**34**
reclamaciones relativas al AGCS (1995-2024)

**Inter partes**
resoluciones vinculantes solo para las partes; jurisprudencia no vinculante

**2019**
desde ese año el Órgano de Apelación está paralizado por falta de jueces

| Caso | Sector | Medida reclamada | Resultado |
|---|---|---|---|
| **EE.UU. vs. México (DS 204, 2000)** | Telecomunicaciones | Prácticas anticompetitivas y obstáculos de acceso a redes | México no impidió prácticas anticompetitivas; sin compromisos en servicios transfronterizos, no incumplió. Modificó sus reglamentos. |
| **Antigua y Barbuda vs. EE.UU. (DS 285, 2003)** | Juegos de azar y apuestas | Prohibición de apuestas electrónicas y carreras de caballos remotas | OA: leyes necesarias para proteger la moral u orden público; en carreras de caballos, EE.UU. no probó trato igual a proveedores nacionales. |
| **Panamá vs. Argentina (DS 453, 2012)** | Servicios financieros | Medidas contra países que no intercambian información fiscal | OA revocó al Grupo Especial: el "trato no menos favorable" debe considerar las preocupaciones regulatorias. |

# Informes elaborados para la Comisión

En respuesta al **Oficio N° 113/E-2026**, del 29 de septiembre de 2026, de la Comisión de Economía del Senado la BCN elaboró tres informes complementarios en el marco del **Boletín N° 17.381-03**:

### Comercio internacional

**Aspectos generales sobre la regulación del comercio internacional de servicios en telecomunicaciones y call centers**

*Marco del comercio internacional de servicios*

Elaborado por: **Andrea Vargas**

### Empleo y seguridad social

**Regulación del empleo y la seguridad social en centros de llamadas (call centers). Legislación comparada de Colombia, Perú y México**

*Legislación comparada de Colombia, Perú y México*

Elaborado por: **Paola Álvarez**

### Legislación comparada

**Normativa sobre la subcontratación de teleoperadores en el extranjero**

*Legislación e iniciativas en Italia y Estados Unidos*

Elaborado por: **Fabiola Cabrera**

# Régimen jurídico de los teleoperadores

### Normativa laboral general

**Régimen común**

Colombia, Perú y México no establecen contratos especiales para teleoperadores: se aplican las normas generales del trabajo dependiente.

### Teletrabajo y trabajo remoto

**Regulado en los tres países**

Los tres países regulan el teletrabajo. Colombia distingue, además, la modalidad de trabajo remoto.

### Alcance del régimen aplicable

**Sin estatuto propio**

El reconocimiento de la ocupación no constituye por sí mismo un estatuto laboral diferenciado.

***En los tres países, el trabajo de teleoperador se rige por las normas laborales generales y, cuando corresponde, por las reglas de teletrabajo.***

# Jornada, descansos y remuneraciones

| País | Jornada máxima (2026) | Descanso dentro de jornada | Remuneración Mínima |
|---|---|---|---|
| **México** | 48 horas semanales* | 30 minutos (jornada continua) | $315,04 MXN/día $9.451,20MXN/mes (app. $16.802 CLP/$504.067 CLP) Zona Libre de la Frontera Norte ($440,87 MXN día/$13.226,10 MXN/mes) |
| **Colombia** | 42 horas semanales; 8 diarias | Descanso intermedio sin mínimo general | $1.750.905 COP (app. $539.629 CLP) |
| **Perú** | 8 horas diarias o 48 semanales | Refrigerio de al menos 45 minutos | S/ 1.130/mes (app.$324.042 CLP) |

Fuente: Informe BCN, elaborado por Paola Álvarez



**Hallazgo transversal**

No se identifican pausas legales ni remuneraciones mínimas exclusivas para teleoperadores. Existen diferencias en recargos nocturnos y horas extraordinarias.

** México prevé una reducción gradual a 40 horas semanales en 2030.*

# Prevención, teletrabajo y seguridad social

### Seguridad y salud ocupacional

Se identifican riesgos psicosociales, ergonómicos, auditivos y vocales. La prevención se rige por normas generales; México incorpora la NOM-037-STPS-2023 para teletrabajo.

### Protección del trabajo a distancia

Las regulaciones contemplan equipos, conectividad, gastos, desconexión e intimidad, con diferencias entre países.

***Síntesis: prevalecen normas generales, complementadas por reglas de teletrabajo.***

## Seguridad social

### México

Seguro Social

### Colombia

Sistema de Seguridad Social Integral

### Perú

EsSalud y sistemas previsionales SNP o SPP

# Informes elaborados para la Comisión

En respuesta al **Oficio N° 113/E-2026**, del 29 de septiembre de 2026, de la Comisión de Economía del Senado la BCN elaboró tres informes complementarios en el marco del **Boletín N° 17.381-03**:

### Comercio internacional

**Aspectos generales sobre la regulación del comercio internacional de servicios en telecomunicaciones y call centers**

*Marco del comercio internacional de servicios*

Elaborado por: **Andrea Vargas**

### Empleo y seguridad social

**Regulación del empleo y la seguridad social en centros de llamadas (call centers). Legislación comparada de Colombia, Perú y México**

*Legislación comparada de Colombia, Perú y México*

Elaborado por: **Paola Álvarez**

### Legislación comparada

**Normativa sobre la subcontratación de teleoperadores en el extranjero**

*Legislación e iniciativas en Italia y Estados Unidos*

Elaborado por: **Fabiola Cabrera**

# Experiencias revisadas:

### Italia

**Ley nacional vigente**

Ley N° 134/2012, reformada por la Ley N° 232/2016 (art. 24-bis). Único país identificado con regulación de alcance nacional.

### EE.UU. Congreso

**Proyectos en trámite**

Dos proyectos de ley idénticos (S. 2495 y H.R. 4954), presentados en 2025. Sin legislación federal vigente.

### EE.UU. FCC

**Norma propuesta en consulta**

Propuesta de reglamento de la Comisión Federal de Comunicaciones, aprobada el 26 mar 2026 y en consulta pública. Aún no genera obligaciones exigibles.

### EE.UU. nivel estatal

**Leyes vigentes**

Nueva Jersey y Nueva York (2020) y Texas (programas sociales). Maine aprobó un texto modificado en 2019.

***Ninguna de las experiencias revisadas prohíbe el traslado: regulan mediante aviso previo, transparencia hacia el usuario y pérdida de beneficios públicos.***

# Italia: evolución normativa

Ante la deslocalización de call centers, especialmente hacia Albania, Italia legisló en 2012 y reformó la norma en 2016 tras protestas sindicales y antecedentes de ineficacia.



**Junio 2012**

Decreto. 83/2012, "Decreto Sviluppo" (Decreto Desarrollo) medidas urgentes para el crecimiento del país

**7 ago 2012**

Ley N° 134 introduce el art. 24-bis sobre call centers

**Durante 2016**

Críticas por ineficacia de la ley y protestas sindicales

**11 dic 2016**

Ley N° 232/2016 (Presupuestos 2017) apartado 243 reforma el art. 24-bis

# Italia: Ley N° 134 de 2012 (art. 24-bis original)

### Ámbito

Call centers con al menos 20 empleados.

### Aviso de traslado

120 días antes al Ministerio de Trabajo, indicando trabajadores afectados; e informar al Garante de datos las medidas de privacidad.

### Exclusión de incentivos

Sin beneficios de la Ley N° 407/1990 para empresas que deslocalicen al extranjero.

### Derechos del usuario

Conocer el país del operador y elegir ser atendido por uno ubicado en Italia.

### Sanción

€10.000 por cada día de infracción.

### Norma conexa (art. 24)

Se revoca el crédito tributario si la empresa deslocaliza fuera de la UE y reduce su actividad en Italia en los tres años siguientes.

# Italia: Artículo 1, apartado 243 (comma 243) Ley N° 232/2016 (Ley de Presupuestos de Italia 2017)

### Ámbito ampliado

Todo operador que use numeraciones abiertas al público, sin importar tamaño ni nacionalidad. Llamadas entrantes y salientes.

### Comunicación previa

Traslado fuera de la UE: 30 días antes al Ministerio de Trabajo, la Inspección del Trabajo, el MISE y el Garante de datos.

### Información y transferencia

Informar el país del operador; si está fuera de la UE, el usuario puede pedir un operador en Italia o la UE, sin cortar la llamada.

## Sanciones

**€150.000**
por comunicación de traslado omitida o tardía

**€50.000 / día**
por no informar al usuario el país del operador

**€50.000**
por no responder al MISE dentro de 10 días

**€10.000 / día**
de retraso para deslocalizaciones previas a 2017

# Keep Call Centers in America Act of 2025: Título I

S. 2495 (Senado, 29 jul 2025) y H.R. 4954 (Cámara, 12 ago 2025): proyectos idénticos, con patrocinio bipartidista. No prohíben el traslado; le asignan consecuencias.

**Empleador:** 50 o más trabajadores en un call center, o 50 o más que sumen al menos 1.500 horas semanales.

**Relocalización:** Trasladar fuera de EE.UU. al menos el 30% del volumen del call center (promedio de 12 meses).

**1 Aviso previo**

120 días antes al Secretario del Trabajo. Multa de hasta USD 10.000 por día.

**2 Lista pública**

El Departamento del Trabajo publica a las empresas, hasta por cinco años.

**3 Pérdida de beneficios**

Sin subsidios ni préstamos federales; penalidad mensual de 8,3% de lo recibido.

**4 Salida de la lista**

Retornar el call center con igual o más empleos, o ejecutar el contrato en EE.UU.

*Además: compras federales deben preferir empresas fuera de la lista; informes al Congreso sobre la ubicación del trabajo de call center federal y empleos perdidos por IA.*

# Keep Call Centers in America Act of 2025: Título II

Protección del consumidor mediante transparencia y derecho de elección.

### Ubicación

El teleoperador informa dónde está físicamente al inicio de cada comunicación.

### Transferencia

Si está fuera de EE.UU., el consumidor puede pedir de inmediato un operador en el país.

### Inteligencia artificial

Debe informarse su uso y ofrecer traspaso a un operador humano en EE.UU.

### Excepciones

Todos los operadores en EE.UU., consumidor que llamó sabiendo, emergencias y casos que excluya la FTC.

### Fiscalización

Incumplir el Título II es práctica desleal o engañosa bajo la Ley de la FTC.

# EE.UU.: propuesta de reglamento de la FCC (2026)

1. **26 mar 2026**
   La FCC aprueba el Aviso de Propuesta de Reglamentación

2. **23 abr 2026**
   Publicación en el Registro Federal

3. **30 / 60 días**
   Plazos para comentarios iniciales y réplicas

4. **Pendiente**
   Eventual Orden Final con reglas vinculantes

***A la fecha no genera obligaciones exigibles.***

## Medidas sometidas a consulta

- Dominio del inglés estadounidense y capacitación de operadores
- Informar la ubicación del call center y permitir el traspaso a uno en EE.UU.
- Gestionar en el país las llamadas con información sensible
- Reportes de cumplimiento y del uso de centros nacionales
- Tasas o bonos para encarecer llamadas ilegales originadas en el extranjero
- Métricas de seguimiento (inglés, volumen offshore, transferencias)

# Nueva Jersey: Call Center Jobs Act (2020)

Aprobada el 21 de enero de 2020 y vigente desde el 1 de julio de 2020 (N.J.S.A. 34:21-8 y reglamento N.J.A.C. 12:71). Sirvió de base a los proyectos federales.

**50+**

trabajadores en call center (o 1.500 horas semanales) para quedar sujeto a la ley

**65 %**

del volumen originado en Nueva Jersey debe poder gestionarlo su personal

**90 días**

de aviso al Comisionado del Trabajo si se traslada al menos el 20% del volumen

**USD 7.500**

de multa diaria máxima por no notificar

**36 meses**

en lista pública, sin subvenciones, préstamos ni beneficios estatales

# Otros estados de EE.UU.

| Estado | Norma | Disposiciones principales |
|---|---|---|
| **Nueva York** | New York Call Center Jobs Act, firmada el 2 de enero de 2020 | Lista anual de empleadores que trasladen un call center al extranjero o reduzcan su empleo en al menos 30%. Devolución de beneficios estatales de los últimos 5 años y exclusión por 5 años. Contratos estatales preferentemente en Nueva York. |
| **Maine** | Public Law 2019, cap. 118 (LD 201) | El proyecto original (aviso de 120 días, lista, multa de hasta USD 10.000 diarios, inelegibilidad por 5 años) se modificó sustancialmente: la ley final refuerza el aviso previo de cierre o traslado de grandes empresas. |
| **Texas** | Government Code § 545.0104, vigente desde el 1 de abril de 2025 | Los call centers que determinan elegibilidad para programas sociales (Medicaid, CHIP, entre otros) deben ubicarse en Texas. No regula a empresas privadas en general. |

*Por fuentes secundarias se identificaron iniciativas similares en Carolina del Norte y Colorado.*

# Boletín N° 17.381-03: análisis comparativo

| Materia | Italia (Ley 232/2016) | EE.UU. (S. 2495 / H.R. 4954) | Nueva Jersey |
|---|---|---|---|
| **Instrumento** | Comunicación previa, información y transferencia | Aviso, lista pública y pérdida de beneficios | Aviso, lista y exclusión de apoyo estatal |
| **Ámbito** | Todo operador con numeración abierta al público, sin umbral | 50+ trabajadores; traslado de 30% o más del volumen | 50+ trabajadores; traslado de 20% o más del volumen |
| **Aviso previo** | 30 días (fuera de la UE) | 120 días | 90 días |
| **Derechos del usuario** | Conocer el país y pedir un operador en Italia o la UE | Conocer la ubicación y pedir un operador en EE.UU. | No se consigna |
| **Sanción** | €150.000 por aviso; €50.000 diarios por omitir información | Hasta USD 10.000 diarios; pérdida de beneficios | Hasta USD 7.500 diarios; pérdida de apoyo |
| **Estado** | Vigente desde 2017 | En tramitación | Vigente desde 2020 |

# Muchas Gracias

avarga@bcn.cl palvarez@bcn.cl fcabrera@bcn.cl

# Referencias

BCN (2026) Regulación del empleo y la seguridad social en centros de llamadas (*call centers*). Legislación comparada de Colombia, Perú y México, elaborado por Paola Álvarez.

BCN (2026) Aspectos generales sobre la regulación del comercio internacional de servicios en telecomunicaciones y *call centers*", elaborado por Andrea Vargas.

BCN (2026) Normativa sobre la subcontratación de teleoperadores en el extranjero. Legislación e iniciativas en Italia y Estados Unidos, elaborado por Fabiola Cabrera.