Proyecto de ley que prohíbe subcontratar servicios de teleoperadores que funcionen fuera del territorio nacional

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile F.G.N.

Comisión de Economía · Senado · Boletín N° 17.381-03

Segundo trámite constitucional

Santiago, octubre 2026

POSICIÓN DE LA CNC

Compartimos los objetivos, no el instrumento

Lo que la CNC comparte

- Proteger el empleo formal
- Combatir las estafas telefónicas
- Apoyar medidas de fomento al empleo y de prevención del fraude, específicas, proporcionales y compatibles con una economía abierta

Lo que la CNC cuestiona

- La prohibición no asegura nuevos empleos en Chile ni menos fraudes
- Puede aumentar costos, reducir alternativas de contratación y perjudicar la atención
- No existe estimación independiente del empleo neto que generaría

¿Qué gana efectivamente Chile con esta prohibición y qué puede perder?

La CNC no representa a las empresas de call center, sino a sus clientes: **empresas del comercio, los servicios y el turismo que contratan atención, soporte, ventas y gestión de reclamos.**

QUÉ PROPONE EL PROYECTO

Una prohibición más amplia que los call centers

1.000 UF

multa fija por incumplimiento

sin graduación según gravedad o tamaño

Autoridad fiscalizadora no identificada

El artículo transitorio remite a un reglamento el procedimiento de fiscalización y sanción.

Servicios comprendidos por el texto

- **Atención al cliente**
- **Asesoramiento comercial o administrativo**
- **Soporte técnico**
- **Ventas**
- **Promoción**
- **Recepción de reclamos**

Por teléfono, medios digitales o cualquier otro sistema electrónico.

Situaciones que el proyecto no aclara

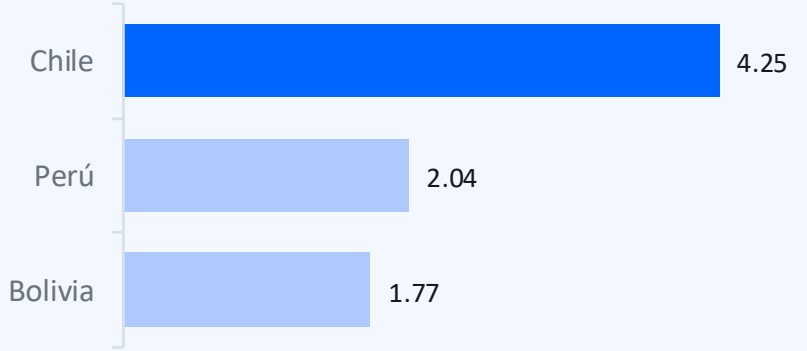
- Soporte técnico de una marca internacional prestado desde un centro regional
- Servicio posventa compartido con filiales de otros países
- Tecnología contratada en Chile con asistencia ocasional desde el extranjero
- Distinción entre subcontratación laboral (Código del Trabajo) y contratación comercial entre empresas

Menos proveedores, más costos: efectos que deben evaluarse

Variable	Efecto que requiere evaluación
Proveedores	Menos oferentes disponibles y posible aumento de tarifas o pérdida de calidad.
Empresas usuarias	Costos de adaptación mayores para pymes y empresas con menos infraestructura.
Empleo	Puede haber contratación local, pero también automatización o menor atención humana.
Consumidores	Cambios en precios, tiempos de respuesta y continuidad del servicio.

Cuadro 1. Elaborado por la CNC a partir de antecedentes aportados por sus socios.

Costo referencial por hora de servicio (US$)



Cifras entregadas por BPOCH en la Comisión de Economía del Senado; no constituyen una comparación homogénea auditada.

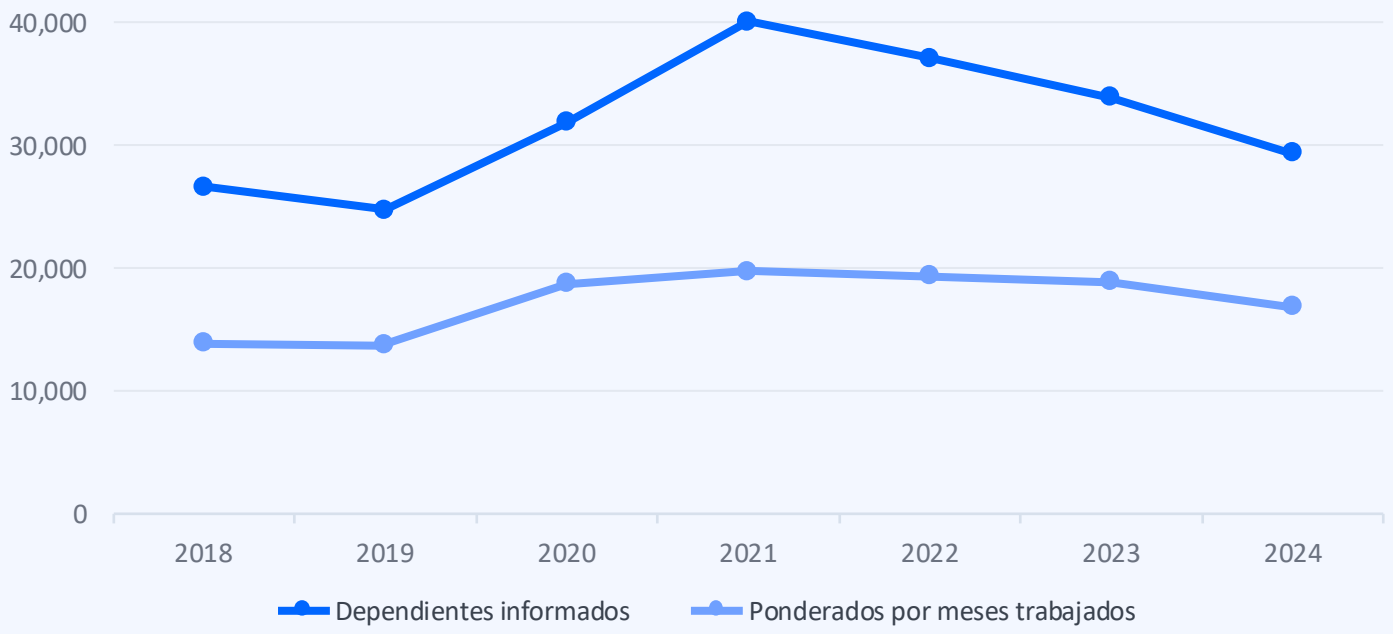
Pymes — una pyme que compra soporte o atención por horas tendría menos opciones y un alza proporcionalmente mayor de costos.

La brecha refleja alzas sostenidas de costos en Chile: ingreso mínimo, reducción gradual de jornada y mayores cotizaciones de cargo del empleador.

EMPLEO NACIONAL: QUÉ DEMUESTRAN LAS CIFRAS

30.000 empleos: una expectativa, no una estimación verificada

Gráfico 1. Dependientes informados, actividad 822000 (2018–2024)



−26,7%

dependientes informados

2021 (40.087) → 2024 (29.376)

+10,3%

nivel de 2024 respecto de 2018

antes de la pandemia

~30.000 empleos — estimación de BPOCH (4 a 6 meses

Fuente: SII, estadísticas por actividad económica, código 822000. Elaboración CNC. No representa necesariamente personas únicas ni empleo equivalente a jornada completa.

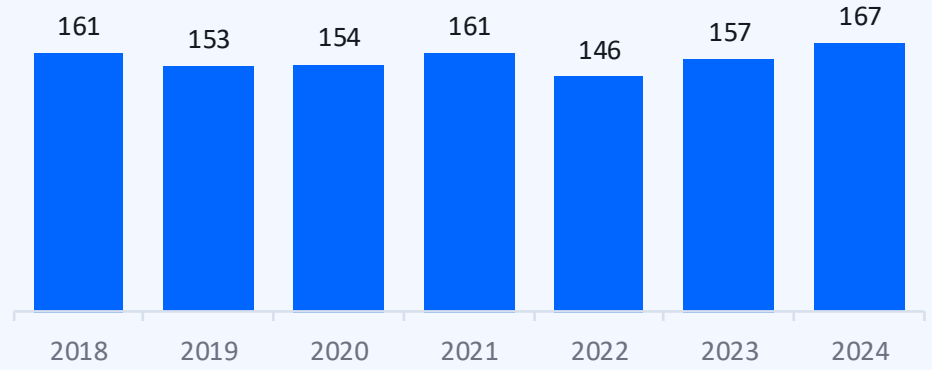
EMPLEO NACIONAL: QUÉ DEMUESTRAN LAS CIFRAS

Más empresas, menos relaciones laborales informadas

Año	Empresas	Dependientes informados	Ponderados por meses
2018	161	26.628	13.858
2019	153	24.751	13.783
2020	154	31.887	18.692
2021	161	40.087	19.737
2022	146	37.061	19.324
2023	157	33.875	18.892
2024	167	29.376	16.828

Cuadro 2. Los ponderados se ajustan por meses trabajados, no por horas.

Gráfico 2. Empresas registradas, actividad 822000



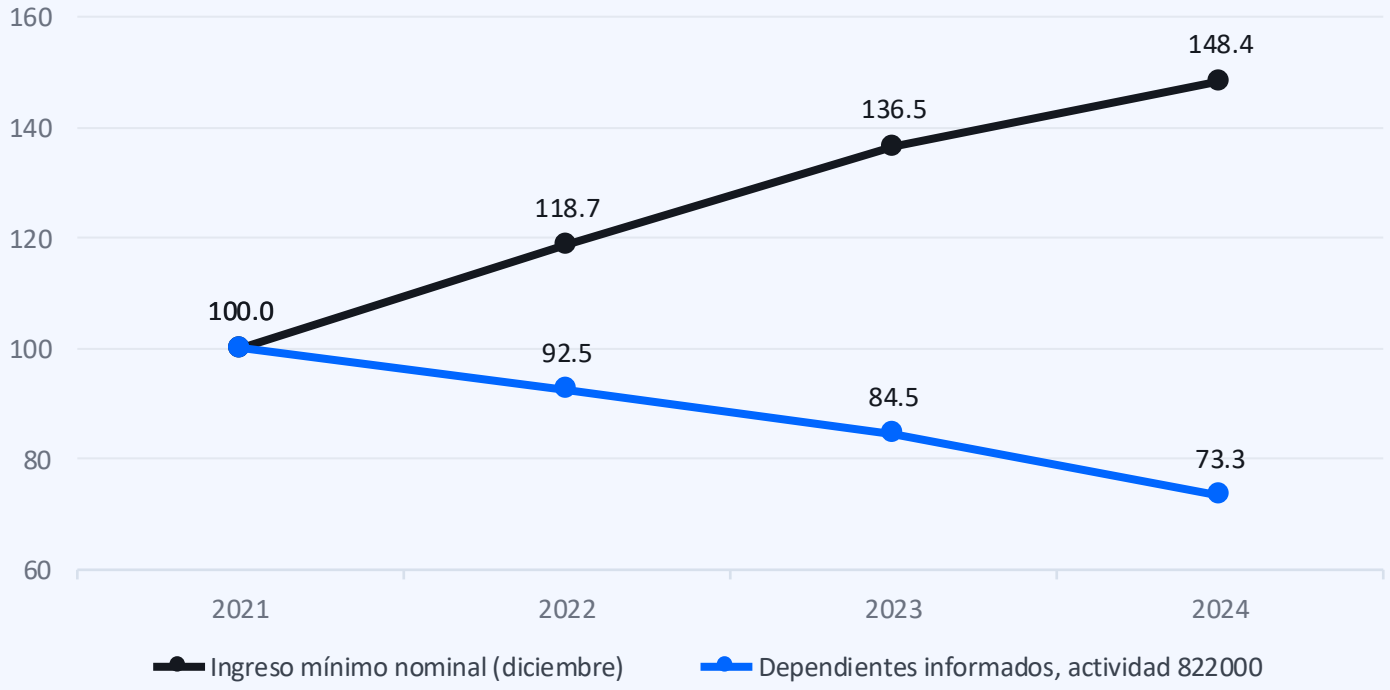
Límite de los datos — muestran una transformación de la actividad, pero no cuántos empleos se trasladaron al extranjero.

Fuente: SII, actividad 822000. Elaboración CNC. No incluye necesariamente centros internos de otros rubros.

EMPLEO NACIONAL: QUÉ DEMUESTRAN LAS CIFRAS

Costos laborales al alza, empleo informado a la baja

Gráfico 3. Ingreso mínimo y trabajadores informados (índice 2021 = 100)



$337.000 → $500.000

ingreso mínimo mensual

cierre 2021 → cierre 2024

Abril 2024

inicio de la reducción gradual de jornada

Fuentes: SII, código 822000; leyes N° 21.360, 21.456 y 21.578. Elaboración CNC con montos nominales de cierre de año.

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La atención debe funcionar justo cuando surge el problema

Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo

Continuidad

Reclamar una compra, resolver un pago, reprogramar un viaje o bloquear un medio de pago: importan los tiempos de respuesta, no el país desde donde se contesta.

Resiliencia

Ante terremotos, incendios, inundaciones o cortes, los equipos de respaldo distribuidos evitan un único punto de falla.

Transición

Soporte técnico, bancario y tecnológico exige entrenamiento y accesos seguros; un traslado apresurado alarga esperas y genera costos de término anticipado.

Modelo CMF

El Capítulo 20-7 de la normativa CMF gestiona riesgos de externalización, continuidad y concentración, incluidos servicios en el exterior, sin prohibirlos.

El desafío — exigir un buen servicio, no presumir que será deficiente por prestarse desde otro país.

OBSERVACIONES CONSTITUCIONALES Y RÉGIMEN DE SANCIONES

Reparos constitucionales y de certeza jurídica

Garantías comprometidas

- **Art. 19 N° 21:** libertad para desarrollar actividades económicas
- **Art. 19 N° 2:** igualdad ante la ley
- **Art. 19 N° 22:** no discriminación arbitraria en materia económica
- **Art. 19 N° 26:** resguardo del ejercicio de los derechos

Proporcionalidad

- **¿Crea empleo** si las empresas pueden automatizar o reducir servicios?
- **¿Evita estafas** si no se ha acreditado que los proveedores formales sean responsables?
- **¿Es indispensable** frente a identificación de llamadas, trazabilidad y responsabilidad de la contratante?

Régimen sancionatorio

- **Multa fija de 1.000 UF** sin considerar tamaño, gravedad ni reiteración
- **Autoridad no identificada** (arts. 6 y 7)
- **Procedimiento remitido a reglamento** (art. 19 N° 3)
- **Sin reglas** para contratos vigentes

Certeza jurídica — las empresas deben poder conocer qué conducta se prohíbe, quién fiscaliza y cómo pueden defenderse.

COMERCIO INTERNACIONAL Y RECIPROCIDAD

Chile también exporta estos servicios

Gráfico 4. Exportaciones de servicios a Perú y Colombia (millones de US$)

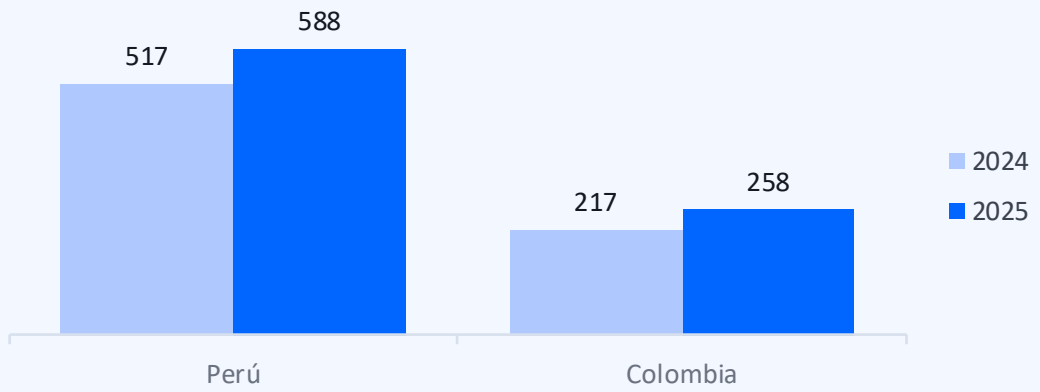
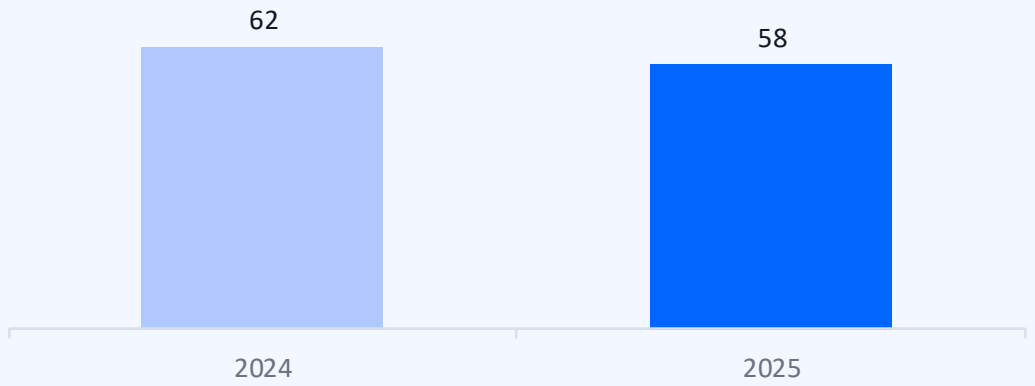


Gráfico 5. Exportaciones de call center y operaciones telefónicas (millones de US$)



US$3.190 mill.

exportaciones de servicios 2025

estimación SUBREI

1.127

empresas exportadoras de servicios

estimación SUBREI

208.726

empleos directos y formales asociados

estimación SUBREI

Fuentes: SUBREI, Informe de Comercio Exterior de Chile 2025, cuadros 17 y 18; SUBREI, balance de exportaciones de servicios digitales (23-07-2026). Gráfico 4 incluye todas las categorías de servicios.

LLAMADAS FRAUDULENTAS

Fraude telefónico: el problema es la conducta, no la ubicación

Cámara Nacional Comercio Servicios Turismo

Llamada no solicitada

Exige reglas de consentimiento

Cobranza abusiva

Exige fiscalizar las normas de protección al consumidor

Estafa telefónica

Suplantación de identidad: exige investigación, trazabilidad y sanción penal

Instrumentos existentes o en tramitación dirigidos a esas conductas

- **Boletines N° 15.610-03 y 16.041-03 (refundidos):** llamadas publicitarias sin consentimiento
- **Boletín N° 17.848-03:** medidas preventivas frente a fraudes telefónicos
- **Boletín N° 18.226-15:** identificación de llamadas de cobranza
- **SUBTEL y SERNAC:** regulación de prefijos, registro de líneas prepago y mecanismo No Molestar
- **Ley N° 20.009:** avisos y bloqueo de medios de pago frente a fraudes
- **Ley N° 21.459:** delitos informáticos
- **Ley N° 21.719:** tratamiento de datos personales y transferencias internacionales

Conclusión — la ubicación del teleoperador no es, por sí sola, un indicador de fraude.

NUESTRA POSICIÓN

Propuestas de la CNC

1 No avanzar con una prohibición territorial general

Regular conductas, sin importar el país de operación:

- Identificación de prestadores
- Trazabilidad de comunicaciones
- Seguridad de la información
- Derechos del consumidor
- Responsabilidad de la empresa contratante

2 Si se insiste en un requisito de localización

Como mínimo, la ley debiera:

- Acotarlo a servicios expresamente definidos
- Contemplar excepciones de respaldo y continuidad
- Dar transición razonable a contratos vigentes
- Fijar sanciones proporcionales, con autoridad y procedimiento legales

3 Contar con información pública antes de decidir

Antecedentes que hoy faltan:

- MINTRAB y DT: empleo sectorial y causas de desvinculaciones
- Organismos económicos: costos, competencia, pymes y precios
- SUBTEL: cómo la ubicación previene fraudes
- SUBREI: compatibilidad con tratados comerciales

Solicitud

Que el Senado revise el mecanismo propuesto y avance en medidas que protejan efectivamente a trabajadores y consumidores, sin cerrar oportunidades de competencia y crecimiento para el país.

Muchas gracias

Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile F.G.N.

Comisión de Economía · Senado · Boletín N° 17.381-03