COMISIÓN DE ECONOMÍA DEL SENADO

Ley +56

BOL 17381-03

Asociación Gremial de Empresas BPO Chile A.G.



Quiénes somos

Somos la Asociación Gremial de Empresas de BPO Chile (BPOCH).

1

Empresas certificadas

Compañías nacionales e internacionales de tamaño medio y grande, con certificaciones de calidad (ISO 9001) y seguridad de la información (ISO 27001) y COPC.

2

Empleo formal y legal

Contratos formales, con pleno cumplimiento de la normativa laboral y previsional chilena (30.000 empleos)

3

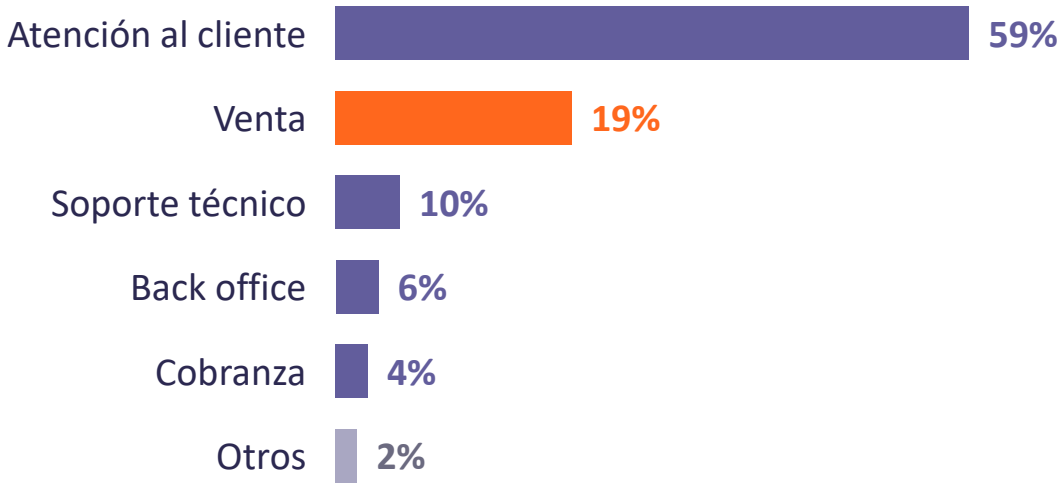
Industria en transformación

Personas + tecnología: incorporamos IA y automatización para una atención de mayor valor.

Qué hacemos: atendemos a las personas

Cuando alguien llama a su banco, a su compañía de luz o a un servicio público para resolver un problema, quien le atiende probablemente trabaja en una empresa BPO.

DISTRIBUCIÓN DE LA ACTIVIDAD POR TIPO DE SERVICIO



79%

atender, resolver y tramitar
para clientes que ya existen: consultas, reclamos, averías, trámites

19%

venta
regulada por la normativa de protección al consumidor

Distribución de referencia: Estudio de Customer Experience Outsourcing Services in Chile, Forecast to 2029

Una industria que podría emplear aún mas

30.000

EMPLEOS FORMALES

Genera cerca de 30.000 empleos FORMALES en Chile

60–70%

SON MUJERES

Entre 60% y 70% de esa dotación son mujeres, en su mayoría solo con enseñanza media como formación



PUERTA DE ENTRADA

No exige alta calificación previa: es una puerta real al empleo formal para quienes tienen menos alternativas

Lo que estamos dejando sobre la mesa

51%

del mercado chileno (al año 2024) en servicios de contact center ya se pagan hoy a proveedores en Perú y Colombia

57%

Para 2029, el 57% de la demanda del país podría atenderse desde fuera de Chile, según proyecta Frost & Sullivan.

** Frost & Sullivan CX Management in Latin America 2024*

El problema: competimos en desigualdad

No es falta de talento ni de calidad de servicio — es costo regulatorio acumulado.



Jornada de 40 horas, alza del ingreso mínimo y la reforma previsional subieron el costo de operar en Chile.



La Ley 21.142 (2019) regula laboralmente nuestra industria con exigencias que no tienen en Perú ni en Colombia.

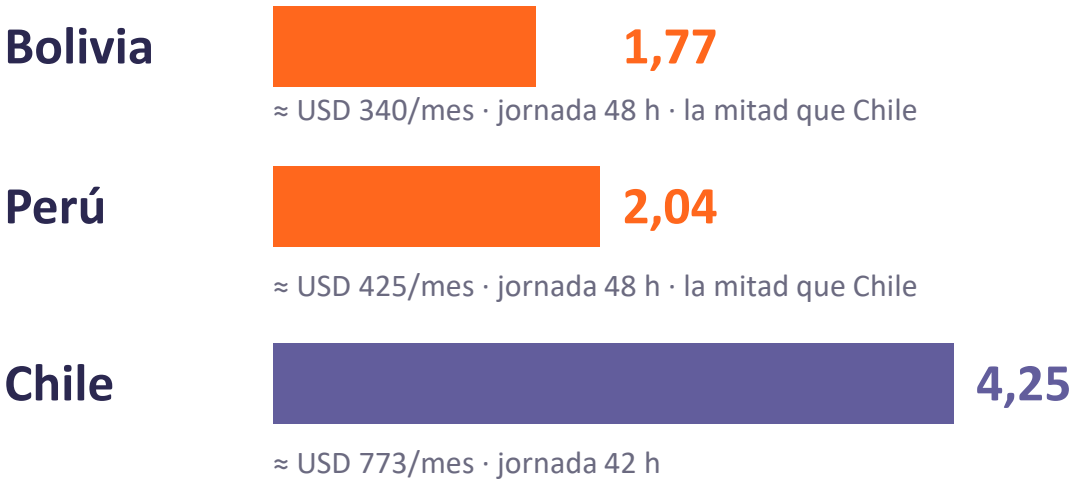


Cada vez más contratos y licitaciones de empresas chilenas exigen explícitamente deslocalizar el servicio. Incluyendo servicios del Estado.

Comparativa de Rentas

Perú ya atiende la mayoría de los servicios de contact center del mercado chileno.

COSTO EMPRESA POR HORA CONTRATADA (USD)



Costos: estimación BPOCH sobre salario mínimo legal, costo empresa por hora contractual. Colombia: Decreto 1469/2025, Ley 2101/2021 y Ley 2466/2025.

Cómo protegen otros países el empleo BPO

Políticas con las que otros países incentivan que el empleo BPO se quede en su territorio.

EE.UU.

Keep call centers in America

- **En vigor** (Nueva Jersey, Ohio, Wisconsin): lo que contrata el Estado se presta desde EE.UU.
- **En trámite:** sin fondos federales para quien deslocalice
- Regulador (FCC): tope propuesto de **30%** de llamadas desde el extranjero

URUGUAY

Beneficio condicionado a empleo local

- Zonas francas **exentas de impuestos**
- Condición: **75% de plantilla uruguaya** (50% en servicios)
- Régimen estable desde 1987

ITALIA

Decreto-Ley 83/2012

- Medidas de apoyo a la protección de los datos personales, la seguridad nacional, la competencia y el empleo en las actividades realizadas por call centers
- Empresa que deslocaliza su actividad de call center fuera de la UE —directamente o mediante terceros— contempla pérdida de beneficios públicos vinculados a la actividad deslocalizada
- Obliga a informar al usuario el país donde está físicamente ubicado el operador

Fuentes: S.2495 (Senado EE.UU., 2025); FCC 26-16 (2026); ley S 494 de Nueva Jersey (2005); régimen de zonas francas (Uruguay); Decreto-Legge 22 giugno 2012, n. 83, titulado "Misure urgenti per la crescita del Paese"

El momento político no podría ser mejor

9,6%

El desempleo nacional llegó a 9,6% en el trimestre móvil junio – Agosto de 2026, su nivel más alto desde 2021.

El Gobierno impulsa el Plan Modo Empleo, con meta de 100.000 nuevos puestos y foco explícito en mujeres y regiones.

Nuestra industria calza con ese perfil: empleo formal, mayoritariamente femenino, de acceso amplio, y ya instalado en regiones.

La economía no repunta al ritmo esperado. Esta industria puede ser parte del impulso, no un costo adicional.

Nuestra posición sobre Boletín 17381-03

RESPALDAMOS

Que el proyecto ponga el foco en la capacidad del BPO para generar empleo y sea una herramienta para hacer crecer la industria y recuperar los puestos de trabajo que Chile ha perdido hacia el extranjero.

Asociación Gremial de Empresas BPO Chile A.G.

www.bpoch.cl