¿Qué busca el proyecto?

PROYECTO DE LEY

PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATAR SERVICIOS DE TELEOPERADORAS QUE FUNCIONEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

Boletín N° 17.381-03

Segundo trámite constitucional — Senado
Situación al 1 de octubre de 2026

Fuente: Informe de la Comisión de Economía de la Cámara, Boletín N° 17.381-03.

¿Qué busca el proyecto?

Prohibir que empresas subcontraten servicios de teleoperadores que funcionen fuera del territorio nacional.

La regulación comprende servicios de contacto, atención, soporte técnico o comercial, ventas/promoción y recepción de reclamos.

La propuesta considera distintos medios: telefónico, telemático o digital.

El fundamento de la moción vincula la iniciativa con dos preocupaciones: empleo local y seguridad de los consumidores.

La propuesta establece una multa de 1.000 UF por incumplimiento.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: Informe de la Comisión de Economía de la Cámara, Boletín N° 17.381-03.

El problema de fondo: empleo en un mercado laboral debilitado

Chile registra una tasa de desocupación de 9,6% en junio-agosto de 2026, con un aumento de 1,0 punto porcentual en doce meses.

La desocupación femenina alcanzó 10,3% en el mismo período; la ocupación de las mujeres retrocedió 0,3 puntos porcentuales.

En este contexto, la discusión sobre los teleoperadores debe incorporar explícitamente la dimensión de creación, protección y reconversión del empleo.

El punto no es solamente dónde se presta el servicio: también importa qué oportunidades laborales se generan en Chile y para quiénes.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: INE, Encuesta Nacional de Empleo, junio-agosto 2026.

El problema de fondo: empleo en un mercado laboral debilitado

- **Central de Trabajadores de Chile y su participación en la discusión**
- **Situación actual en la realidad de las mujeres**
- **Condiciones laborales en la actualidad en las operadoras de Call Center**

“proteger y generar empleo formal en Chile, especialmente para mujeres y jóvenes, y asegurar que la transformación tecnológica no signifique precarización o pérdida de puestos de trabajo”.

”Que el proyecto contribuya efectivamente a **evitar la pérdida y deslocalización de puestos de trabajo hacia otros países**.”

“Los servicios que atienden al consumidor chileno deben generar también oportunidades de trabajo para trabajadores que viven y cotizan en Chile.”

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: INE, Encuesta Nacional de Empleo, junio-agosto 2026.

Mujeres y jóvenes: un empleo de entrada al mercado laboral

Los antecedentes de la Dirección del Trabajo describen históricamente al call center como una actividad considerablemente feminizada y con alta presencia de jóvenes.

Un estudio de la DT basado en 10 empresas registró 62,3% de mujeres entre los teleoperadores encuestados.

Antecedentes expuestos ante el Senado describieron una alta presencia de personas de 18 a 35 años, incluidos estudiantes y madres que buscan jornadas compatibles con sus responsabilidades.

Estos datos son históricos —no deben presentarse como una medición actual del sector—, pero permiten identificar a mujeres y jóvenes como grupos relevantes para evaluar los efectos laborales de la regulación.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuentes: Dirección del Trabajo, estudio sobre industria del call center; Senado de Chile, antecedentes de FETRACALL.

El riesgo laboral que debe evaluarse

Si una parte de los servicios que hoy se prestan desde Chile se desplaza al exterior, el efecto inmediato relevante para los trabajadores es la pérdida o menor creación de puestos de trabajo nacionales.

El riesgo adquiere especial importancia en grupos para los cuales el sector ha funcionado históricamente como puerta de entrada al empleo: jóvenes, estudiantes y mujeres.

Una política de empleo debe considerar también los efectos indirectos: pérdida de experiencia laboral, cotizaciones, ingresos familiares y oportunidades de primera inserción.

Al mismo tiempo, debe evaluarse el efecto de la automatización y la inteligencia artificial, que pueden sustituir tareas independientemente de dónde se ubique el operador.

Por ello, la discusión legislativa puede incorporar mecanismos de capacitación, reconversión y transición laboral.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: elaboración analítica a partir de antecedentes parlamentarios, Dirección del Trabajo e INE.

Enfoque CTCH: defender el empleo y anticipar la transformación

Desde una perspectiva sindical, el debate puede situar en el centro el derecho a acceder a un trabajo formal, protegido y con posibilidades de permanencia.

El objetivo laboral no debería reducirse a trasladar operaciones a Chile: debe promover empleos de calidad, formación, carrera laboral y derechos colectivos.

En un sector con histórica presencia femenina y juvenil, la pérdida de puestos puede tener efectos diferenciados sobre la autonomía económica de las mujeres y la primera inserción laboral de los jóvenes.

La regulación puede complementarse con políticas de capacitación y reconversión frente a IA, automatización y nuevas plataformas de atención.

El desafío es que la transformación tecnológica no se traduzca automáticamente en expulsión del trabajador, sino en transición hacia nuevas funciones y competencias.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: síntesis para discusión sindical. CTCH: Central de Trabajadores de Chile.

Mensaje central para el debate

“Cada puesto de trabajo que se puede mantener y cada nuevo puesto que se puede crear importa, especialmente cuando el desempleo sigue elevado.”

El análisis del Boletín N° 17.381-03 debe incorporar tres preguntas: ¿cuánto empleo se protege?, ¿qué empleo se puede crear? y ¿cómo se prepara a los trabajadores para el cambio tecnológico?

Mujeres y jóvenes deben estar explícitamente presentes en la evaluación de impacto laboral a través de nuestra Central

El debate puede vincular protección del empleo, trabajo decente, transformación tecnológica, capacitación y fortalecimiento sindical.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Empleo decentey nuevas oportunidades

Eso implica pedir:

- capacitación financiada por las empresas;
- reconversión laboral;
- certificación de competencias;
- acceso a nuevas funciones;
- formación en IA y herramientas digitales;
- mecanismos de transición cuando una tecnología sustituya funciones.

Esta formulación permitiría que la CTCH presente una posición **pro-empleo, pro-mujer, pro-jóvenes y pro-reconversión laboral**, sin limitar el análisis a la prohibición de la subcontratación internacional.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: INE, Encuesta Nacional de Empleo, junio-agosto 2026.

El problema de fondo: empleo en un mercado laboral debilitado

“No queremos que la digitalización cierre una de las puertas de entrada de los jóvenes al mercado laboral.”
Pero también creemos pertinente promover que los empleos sean:

Formal con contrato; lo que implica cotizaciones;

Capacitación con posibilidades de adquirir nuevas competencias y reales posibilidades de desarrollo laboral
automatizar parte de las tareas mediante inteligencia artificial, chatbots, asistentes de voz y sistemas digitales.
RECONVERSION

empleo formal+ remuneraciones _cotizaciones + jornada y horarios humanos + descansos + estabilidad + capacitación + Trazabilidad y fiscalización +derechos sindicales.

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: INE, Encuesta Nacional de Empleo, junio-agosto 2026.

“Para los trabajadores (as), el desafío no es solamente que el servicio se quede en Chile. El desafío es que el empleo también se quede, que sea trabajo decente y que la transformación tecnológica permita a mujeres y jóvenes tener más oportunidades, no menos.”

GRACIAS!!!

CTCH
CENTRAL DE TRABAJADORES DE CHILE

Fuente: INE, Encuesta Nacional de Empleo, junio-agosto 2026.