Coordinadora de Sindicatos del Sector de Call Center en Chile



Quiénes somos

Representamos a cerca de 4.000 trabajadores y trabajadoras del sector call center distribuidos en todo el territorio nacional

- Sindicato de Empresa Chile BPO Solutions SINTRAPEX
- Sindicato Interempresa CCSO
- Sindicato Empresa N°3 Konecta Chile
- Sindicato Intercob
- Sindicato N°2 Apex
- Sindicato de Empresa Unísono Soluciones de Negocio Chile S.A.
- Sindicato de Trabajadores de Empresa Servicios y Cobranzas Ltda. SEYCO
- Federación de Sindicatos de Trabajadores de Call Center y Servicios Anexos FETRACALL
- Federación FESIMETCO

Caracterización

En la actualidad, gran parte de los trabajadores/as del sector Call Center perciben remuneraciones principalmente por el **ingreso mínimo** vigente más un esquema **variable asociado a comisiones o incentivos por productividad**.

La industria se caracteriza por contar con una importante presencia de trabajadores bajo modalidades de **jornada parcial** (part time) y sistemas de **teletrabajo**, **lo que ha permitido la inserción laboral de personas que necesitan compatibilizar las responsabilidades familiares con el trabajo.**

Dentro de esta realidad, destaca especialmente la **participación mayoritaria de mujeres (70%)**, muchas de ellas **jefas de hogar** y pertenecientes a **familias monoparentales**, para quienes esta modalidad laboral representa una alternativa relevante de **inserción y permanencia en el mercado del trabajo** ya que generalmente se requiere **enseñanza media** completa, lo que permite ampliar las oportunidades laborales

Liquidación de sueldo abril 2026

Detalle	Cantidad	Haberes	Descuentos
Haberes			
SUELDO MENSUAL	30	367.500	
GRATIFICACION	0	96.753	
COMPLAN	0	2.700	
SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD	0	16.813	
ASIGNACION COLACION	30	19.540	
ASIGNACION MOVILIZACION	30	19.540	
Total Haberes		522.846	
Desc. Legales			
FONDO DE PENSIONES - PROVIDA	10		48.377
COMISION AFP	1,45		7.015
FONASA - FONASA	7		33.863
SEGURO DE CESANTIA	0		2.903
Total Desc. Legales			92.158
Descuentos			
SEGURO COMP.DE SALUD	0		13.610
Total Descuentos			13.610
	Totales	522.846	105.768
		Líquido a Pago	417.078

Carta de despido

Ref.: Comunica término de Contrato de Trabajo.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, notificamos a usted que la empresa, ha resuelto ponertérmino a su contrato de trabajo a contar del día 19 de junio de 2026. Esta determinación ha sido adoptada en virtud de lo dispuesto en el artículo 161, inciso 1º del Código del Trabajo, esto es, "Necesidades de la Empresa".

Los hechos en que se funda la causal dicen relación con los permanentes procesos de modernización y racionalización en que la compañía se encuentra en general y su unidad de trabajo en particular, las variables económicas a nivel nacional han incidido negativamente en el desarrollo de nuestra industria, ante un encarecimiento de costos que provoca la migración de clientes hacia países vecinos con menores costos. Por este motivo, se observa que la facturación del semestre comprendido entre los meses de mayo a octubre de 2025 ha sido menor a los mismos meses del año 2024. Este incremento a la baja se ha mantenido durante un tiempo significativo.

Ofertas laborales en el exterior



Supervisor Call center Campaña Comercial

Bogotá, Colombia

Descripción

En Apex América estamos en búsqueda de un Supervisor Comercial Call Center para liderar equipos y contribuir al cumplimiento de nuestros objetivos comerciales.

Buscamos una persona con experiencia liderando equipos en el sector BPO, orientación a resultados y pasión por el desarrollo de talento.

Condiciones de la oferta

Campaña: Ventas de Hogar – Cliente chileno

Ciudad: Bogotá - Teusaquillo.

Horario: Lunes a sábado, turnos de 8 horas dentro de la franja de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., para completar 42 horas semanales.

Disponibilidad: Se requiere disponibilidad para laborar festivos de Colombia y Chile.

Tipo de contrato: Obra o labor.

Salario: $2.100.000 + variable del 20% + comisiones + prestaciones de ley.

Indicadores de desempleo y solicitudes de seguro de cesantía por actividad económica

- La Sección N de la CIIU, donde se encuentra clasificado el sector call center junto con otras actividades como seguridad, aseo y servicios administrativos, del 100% de las solicitudes del seguro de cesantía el 13,5% proviene de esta sección

- La tasa general de cesantía en Chile alcanza un 9,6%

- La desocupación en mujeres 10,3%

- La informalidad laboral femenina en 28,3%

Situación actual del sector

En la empresa Apex la cuenta de WOM año 2022 funcionaba con 302 trabajadores, actualmente en Septiembre de 2026 funciona con 11 trabajadores



Código de orden:	Call Center_20260922_147998015
Estado de la orden:	Finish
Creador:	VANESSA MARLENE OLIVARES RODRIGUEZ
crear organización:	Apex Peru Movil
Teléfono del creador:	
Tiempo de creación:	2026-09-22 14:29:14
Tipo de emergencia:	Medio
Tiempo límite de alerta:	2026-09-24 14:29:15
Tiempo límite de finalización:	2026-09-25 14:29:15

Situación actual del sector

- Actualmente existen empresas de call center que prestan servicios a clientes en Chile, pero parte importante de esas operaciones contratan trabajadores en Perú, Colombia, Ecuador, Bolivia y otros países.

- Esto significa que servicios dirigidos a usuarios chilenos son atendidos desde fuera del territorio nacional.

- Uno de los puntos que genera preocupación es que servicios del Estado son atendidos desde otros países.



Cuando llamas a Fonasa, responden desde Perú: la externalización del call center que abre dudas



Josefina Ossandón
Periodista del equipo de Investigación en Radio Bío Bío Santiago

Jueves 26 febrero de 2026 | 06:00
Noticia

19.728 visitas

Seguimos criterios de The Trust Project

Ética y transparencia de BioBioChile

Un hecho que para muchos usuarios pasa desapercibido, para otros despierta curiosidad inmediata al notar el acento al otro lado de la línea. El Fondo Nacional de Salud (Fonasa), el pilar de la salud pública en Chile, externalizó su servicio de atención telefónica fuera de las fronteras nacionales. Radio Bío Bío se comunicó con Fonasa para entender la razón de la decisión.

Condiciones laborales para call center en Perú

- Vulneración de derechos fundamentales
- Contratos temporales
- Contratos indefinidos después de 5 años
- Jornadas extensas de más de 10 horas al día
- Tienen permiso solo dos veces al día para ir al baño
- No cuentan con derecho a la desconexión
- Continúan trabajando después de sus jornadas laborales

Protección de datos y seguridad de la información

Los call center gestionan información personal sensible de las personas, cuentan con información crítica como **datos bancarios, antecedentes clínicos y otros registros privados** que en Chile son gestionados con estándares de seguridad, confidencialidad y cumplimiento normativo.

Esta información puede ser mal utilizada para **cometer fraudes, suplantaciones de identidad, estafas y actos de extorsión**. Por ello, fortalecer la gestión y protección de estos datos resulta fundamental para reducir riesgos y aumentar la confianza de las personas.

Mantener estas operaciones en Chile **nos permite avanzar hacia mayores estándares de control, fiscalización y protección de la información.**

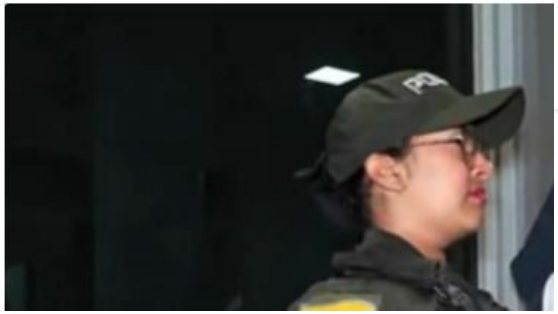
Casos de Call Center en Colombia y Ecuador

21 Sep, 2026 COLOMBIA Mundo Últimas Noticias Deportes Entretenimiento Tecno Violencia REGISTR

El búnker de la extorsión: caen 5 personas que facturaban $200 millones semanales con falsos ‘call centers’ en Fontibón

Con 48 celulares, 322 tarjetas SIM y guiones previamente estructurados, una banda delincuencial engañaba a ciudadanos de todo el país; simulaba ser un centro de atención bancario

Por Natalia Perilla



PRIMICIAS EL PERIODISMO COMPROMETIDO

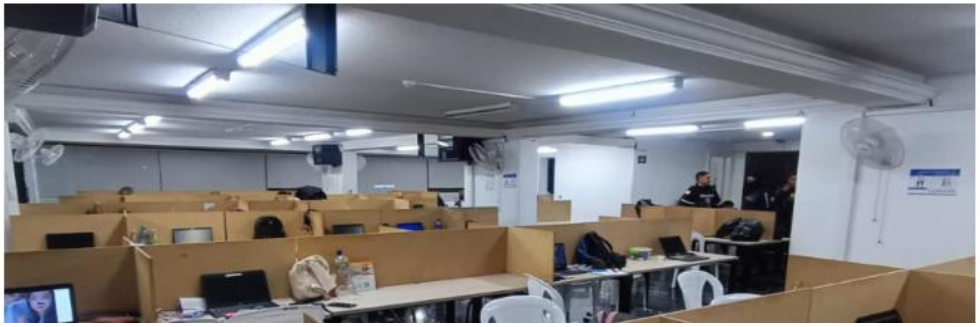
Buscar aquí

Lunes, 21 de septiembre de 2026

Home Lo Último Política Economía Seguridad Quito Guayaquil Jugada Sociedad Especiales Trending Firmas Internacional Gestión Digita

Así operaba el 'call center' en Quito que contrataba a jóvenes para extorsionar a deudores de préstamos

Empleados de la firma Latameris Support SAS revelaron que eran obligados a realizar "cobranza fuerte" contra deudores en México, Chile, Colombia y Perú. El esquema incluía extorsión con montajes fotográficos y acoso a contactos de las víctimas.



LO ÚLTIMO

01 De alegar qu “adicto en tra a descuartiza historial del ‘ de Naranjal y comunes de

02 Certificados firmas falsas huella en láte operaba la re habría oculta de Dritan Re Ecuador

Sobre los tratados internacionales

Durante la discusión legislativa del año 2025, el Director General de Asuntos Económicos Bilaterales de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, señor Ricardo Mayer, manifestó que comparte plenamente el objetivo de la iniciativa**, destacando la importancia de establecer herramientas que permitan prevenir conductas abusivas, fraudulentas o ilegales en perjuicio de las personas.**

En este contexto, resulta fundamental destacar que Chile ha construido una sólida red de **acuerdos internacionales en materia comercial**, los cuales establecen principios orientados a garantizar condiciones de competencia justas y transparentes. Instrumentos como la Alianza del Pacífico, el Acuerdo Marco con la Unión Europea y los tratados bilaterales suscritos con países como Colombia y Estados Unidos, **reconocen la facultad de los Estados para adoptar medidas regulatorias destinadas a proteger y prevenir prácticas abusivas y resguardar la seguridad de los usuarios**, garantizando el cumplimiento de los principios de no discriminación

Buscamos que se apruebe el proyecto +56 para:

- Recuperar 20.000 puestos de trabajo en el rubro de call center que actualmente existen fuera de Chile
- Generar más empleos formales
- Fomentar el talento nacional, potenciando las capacidades de trabajadores y trabajadoras en Chile
- Aportar a la economía en nuestro país recuperando 200 millones de dólares que se generan fuera de Chile con inversión nacional
- Cumplir con la Constitución Política de la República de Chile en el artículo 19 número 4 que asegura la protección de los datos personales

Coordinadora de Sindicatos del Sector de Call Center en Chile

