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

Comisión de Economía de Senado

Cámara de Comercio de Santiago

Senado · Comisión de Economía · 27 de octubre de 2026



Imagen ilustrativa · Documento presentado ante la Comisión de Economía.

I. La Cámara de Comercio de Santiago A.G

Asociación gremial sin fines de lucro orientada a fortalecer el desarrollo del ecosistema empresarial, impulsando el debate público, la representación propositiva y las buenas prácticas.

1919

Año de fundación

+2.300

Socios de distintos sectores

70%

Corresponde a PyMEs

LÍNEAS DE ACCIÓN Y SERVICIOS

- Representación gremial propositiva y basada en evidencia.
- Contribución activa al debate público y mejores prácticas.
- Generación de autorregulación, capacitación y acompañamiento.

Dos objetivos; una prohibición general

Boletín 17381-03: servicios operados fuera del territorio nacional.

01

Prevenir estafas

Seguridad

Combatir fraudes internacionales realizados mediante llamados telefónicos.

02

Proteger el empleo

→ ### Capacidades locales

Promover el trabajo de teleoperadores en Chile.

03

Instrumento propuesto

→ ### Prohibición territorial

Impedir la subcontratación de estos servicios fuera de Chile.

El alcance va más allá de los llamados telefónicos

Incluye medios telemáticos, aplicaciones digitales y otros medios electrónicos.

01

1.000 UF

Multa propuesta

A empresas que subcontraten servicios operados fuera de Chile para contactar o atender a terceros mediante teléfono, medios telemáticos, aplicaciones digitales u otros medios electrónicos, destinados a atención, información, asesoramiento técnico, comercial o administrativo, venta, promoción o recepción de reclamos.

02

3 meses

Reglamento

Desde la entrada en vigencia: plazo para dictar el procedimiento de fiscalización y sanción.

III. POSICIÓN DE LA CCS.

La CCS considera que el proyecto, en sus términos actuales, no constituye una respuesta adecuada a los objetivos que persigue y recomienda no avanzar en la prohibición propuesta.

La prohibición general de subcontratar estos servicios fuera de Chile puede perjudicar la atención de los consumidores, afectar la continuidad operacional y aumentar los costos de las empresas.

Concentración del riesgo.

Limita la posibilidad de mantener atención desde distintas ubicaciones frente a emergencias o interrupciones en Chile.

Calidad del servicio.

Dificulta la cobertura 24/7 y el acceso a capacidades especializadas.

Costos de adaptación.

Exige reorganizar operaciones y contratos, con posibles efectos sobre los precios.

Empleo local.

No asegura mayor empleo local: podría incentivar la sustitución de atención humana por sistemas automatizados.

Compartimos los objetivos de promover el empleo y prevenir las estafas, pero consideramos que la prohibición propuesta no es el instrumento adecuado para alcanzarlos.

La continuidad depende de una red de respaldo

Distribuir la atención permite complementar capacidades y responder ante contingencias.

Atención continua

24/7

Respaldo internacional

Alternativas ante terremotos, apagones o fallas tecnológicas en Chile.

Cobertura horaria

Equipos complementarios para sostener atención permanente.

Urgencias del consumidor

Denunciar un fraude, resolver una emergencia o bloquear un medio de pago.

Una relocalización obligatoria no es neutra

Los costos y resultados de reorganizar la atención deben evaluarse antes de legislar.



01

Contratos vigentes

Penalidades

Modificaciones y términos anticipados pueden generar indemnizaciones y controversias.



02

Capacidad local

→ ### Brechas de personal

No puede suponerse oferta suficiente para absorber inmediatamente todos los servicios.



03

Precios y tiempos

→ ### Riesgo para el usuario

La adaptación puede aumentar costos, demoras y dificultades de atención.

El empleo necesita competitividad

Aumentar los costos puede acelerar el reemplazo de la atención humana.

01

Prohibición

Resultado incierto

Restringir ubicaciones no garantiza mayor empleo en Chile.

02

Automatización

Efecto no deseado

Las empresas podrían sustituir más rápidamente tareas humanas.

03

Alternativa CCS

Capacitar y especializar

Fortalecer equipos locales y desarrollar capacidades de alto valor.

Chile: integración internacional en servicios

Chile tiene una vocación de integración internacional al comercio de servicios reconocida globalmente.

Es una estrategia de largo plazo que busca diversificar la canasta exportadora chilena obteniendo acceso a mercados de alto potencial para las empresas locales.

Chile participa en un mercado abierto de servicios

La evaluación legislativa debe considerar los acuerdos comerciales y sus excepciones.



01

Trato nacional

No discriminación

Trato no menos favorable a proveedores de la contraparte, en circunstancias similares.



02

Presencia local

Prestación transfronteriza

Compromisos para prestar desde el extranjero sin instalarse en Chile.



03

Acceso a mercados

Disciplinas aplicables

Restricciones al suministro deben examinarse según la cobertura de cada acuerdo.

Presencia local

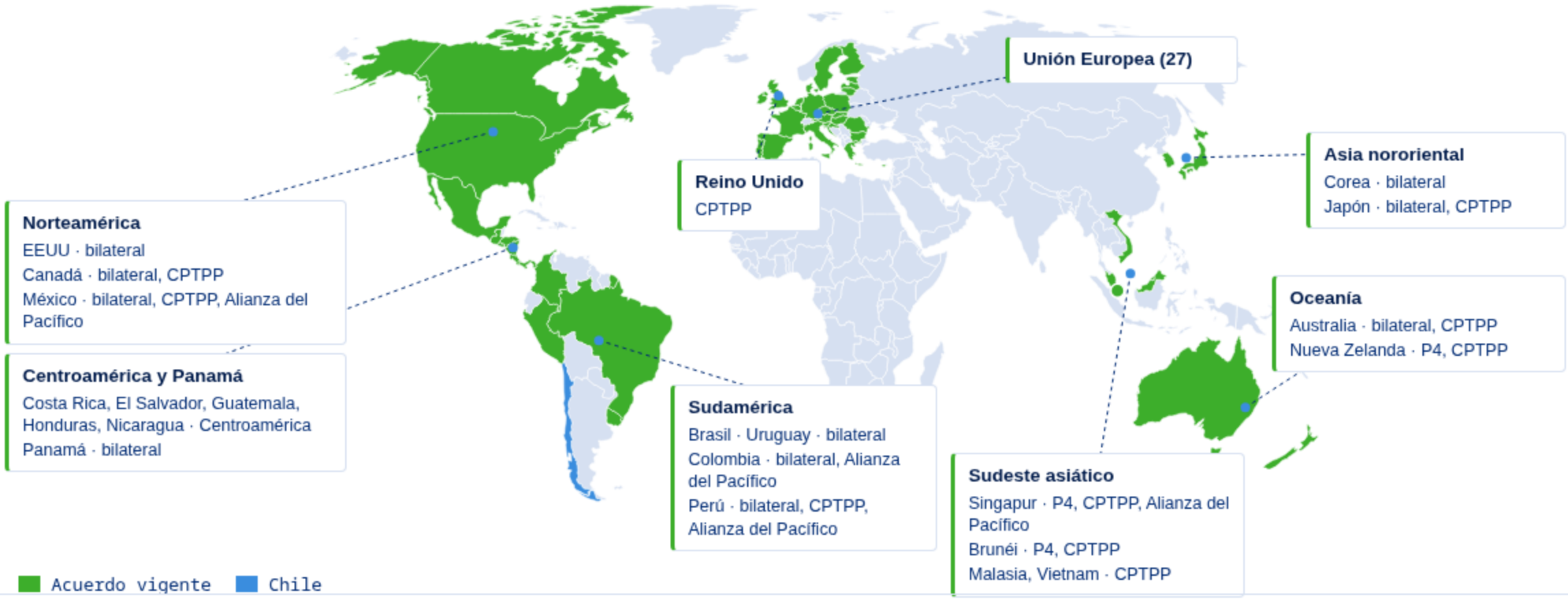


TEXTO DE LOS ACUERDOS:

Ninguna Parte podrá exigir a un proveedor de servicios de la otra Parte establecer o mantener una oficina de representación u otra forma de empresa, o que resida en su territorio, como condición para el suministro transfronterizo de un servicio.

Acuerdos comerciales de Chile que prohíben exigir presencia nacional para suministrar servicios transfronterizos

Países y agrupaciones con acuerdos vigentes.



CCS · COMEX

P4: Brunéi, Chile, Nueva Zelanda y Singapur. Alianza del Pacífico con Singapur: Chile, Colombia, México, Perú y Singapur.

Artículo 54 de la Constitución

Son atribuciones del Congreso:

> **1)** Aprobar o desechar los tratados internacionales que le presentare el Presidente de la República antes de su ratificación. La aprobación de un tratado requerirá, en cada Cámara, de los quórum que corresponda, en conformidad al artículo 66, y se someterá, en lo pertinente, a los trámites de una ley.

(…)

⚖ **Las disposiciones de un tratado sólo podrán ser derogadas, modificadas o suspendidas en la forma prevista en los propios tratados o de acuerdo a las normas generales de derecho internacional.**

Una integración que moviliza miles de millones

Exportaciones e importaciones de servicios: millones de dólares.

01

13.012

Exportaciones

US$ millones · Crecimiento interanual de 9,3%.

02

21.949

Importaciones

US$ millones · Crecimiento interanual de 3,9%.

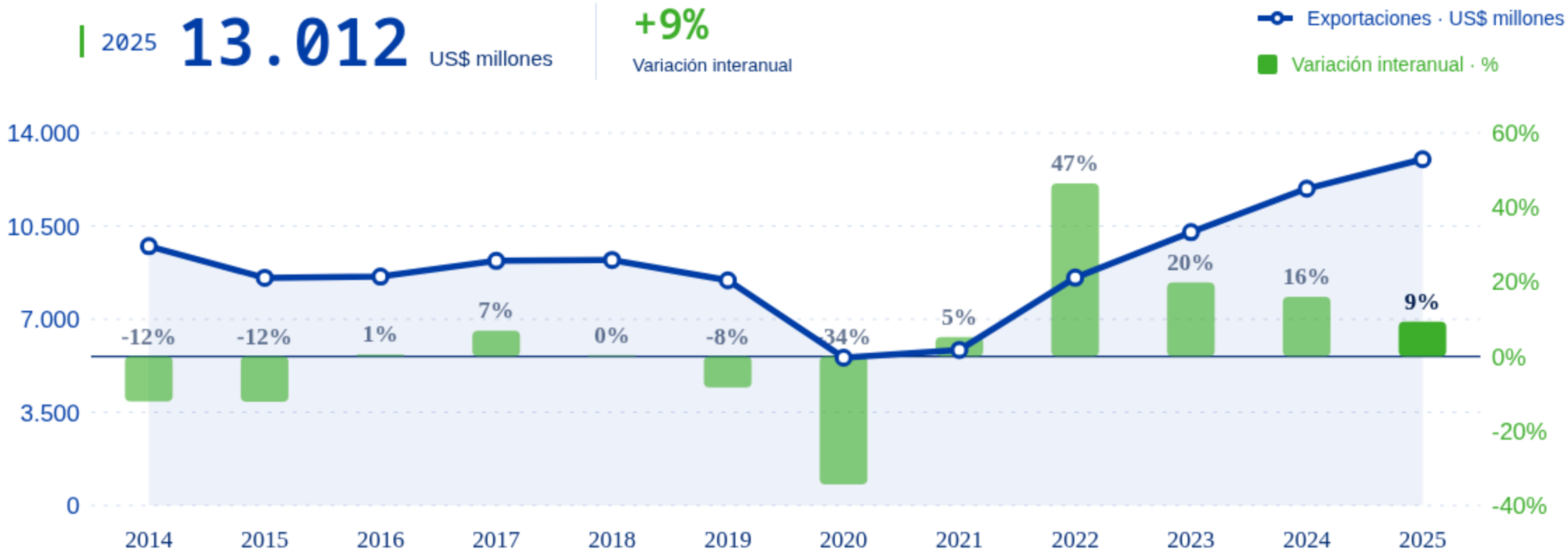
Las exportaciones crecieron a mayor ritmo que las importaciones en 2025.

Recuperación tras el shock de 2020

Montos en US$ millones y variación interanual (%).

2025 **13.012** US$ millones

+9%
Variación interanual



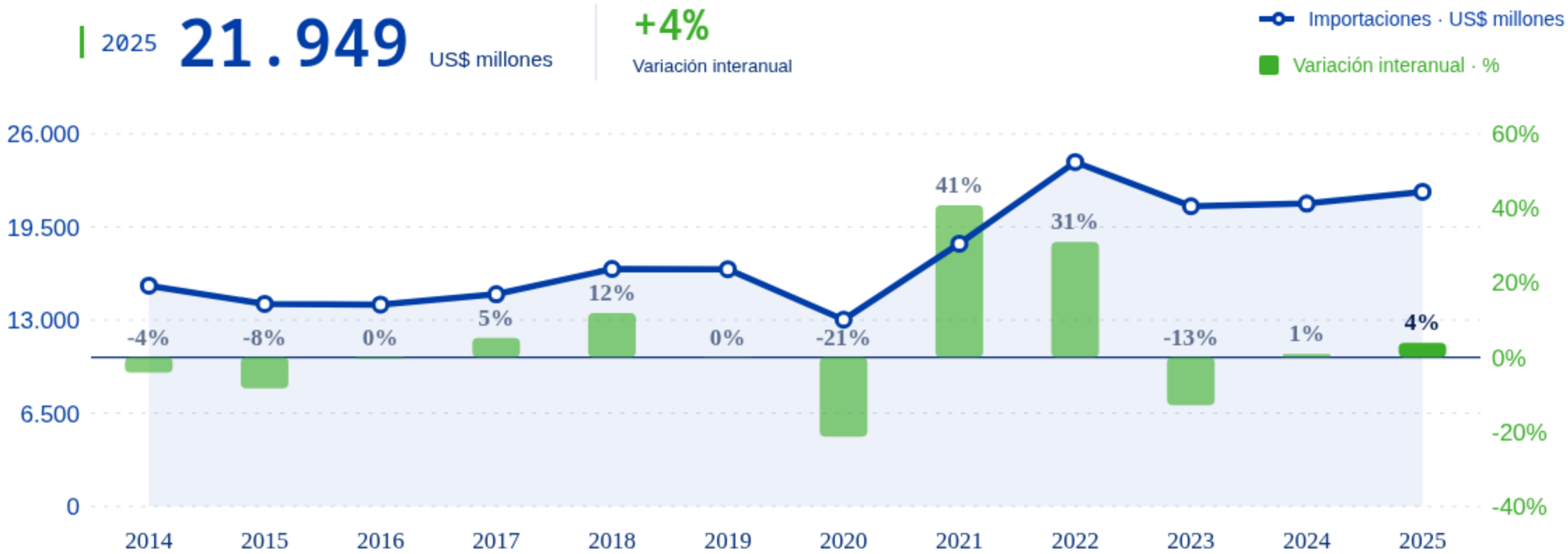
Fuente: CCS · Montos anuales publicados; tasas del documento original. Etiquetas sin decimales.

Un crecimiento más moderado en 2025

Montos en US$ millones y variación interanual (%).

2025 **21.949** US$ millones

+4%
Variación interanual



Fuente: CCS · Montos anuales publicados; tasas del documento original. Etiquetas sin decimales.

Tres motores del comercio de servicios

Exportaciones en millones de dólares; crecimiento interanual bajo cada categoría.



Otros servicios incluye actividades empresariales, financieras, seguros, telecomunicaciones, informática y servicios personales, entre otras.

Industria chilena de call-center: un sector con escala y capacidades locales

Las cifras describen la actividad clasificada como call-center en los registros del SII.

01

US$ 341

Ventas anuales

Millones · Cifra original: US$ 341,1 millones.

02

167

Empresas

Unidades clasificadas en esta actividad en 2024.

03

+34%

Ventas en UF

Crecimiento acumulado 2018–2024: 34,4%.

Alrededor de 30.000 empleos dependientes

El fortalecimiento del empleo local debe considerar a las personas y su especialización.

01

≈30.000

Empleos dependientes

Orden de magnitud informado en el documento base.

02

66%

Empleo femenino

Participación original: 65,9%.

La CCS recomienda no avanzar en este proyecto de ley.

Compartimos los objetivos de promover el empleo y prevenir las estafas. La prohibición general no garantiza esos resultados y puede generar efectos adversos para las empresas y sus clientes.

Continuidad operacional

Concentra riesgos en Chile y limita los respaldos internacionales ante emergencias, apagones y fallas tecnológicas.

Atención al consumidor

Puede afectar la cobertura 24/7, el acceso a equipos especializados y los tiempos de respuesta, especialmente ante urgencias.

Costos y contratos

Exige reorganizar operaciones y contratos, con posibles penalidades y mayores costos que podrían trasladarse a los consumidores.

Empleo local

No asegura nuevos puestos de trabajo y podría acelerar la sustitución de atención humana por sistemas automatizados.

Certeza jurídica

Mantiene indefiniciones sobre los servicios comprendidos, la autoridad competente y la aplicación de una multa fija de 1.000 UF.

Compromisos internacionales

Incompatibilidad del PDL con los compromisos vigentes de Chile con 50 economías en materias de acceso al comercio de servicios.

Recomendaciones de la CCS

Proponemos fortalecer la seguridad, la trazabilidad y la responsabilidad en la prestación de servicios, junto con la capacitación para el empleo local, resguardando la continuidad operacional y la capacidad de las empresas para atender a sus clientes.