

INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO, MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE PROHÍBE SUBCONTRATAR SERVICIOS DE TELEOPERADORES QUE FUNCIONEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL.

BOLETÍN N°[17381-03](#)

(LA COMISIÓN PROPONE EL RECHAZO DE LA IDEA DE LEGISLAR)

HONORABLE CÁMARA:

La [Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo](#) viene en informar, **en primer trámite constitucional y primero reglamentario**, el proyecto de ley referido en el epígrafe, de origen en una moción de los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Carlos Bianchi, Andrés Giordano, Daniel Manouchehri, Rubén Oyarzo, Víctor Pino y Gonzalo Winter, y de las diputadas señoras Javiera Morales y Carla Morales, sin urgencia.

TRAMITACIÓN DE LA MOCIÓN.

1.- En sesión 137^a, de 5 de marzo de 2025, se dio cuenta en Sala este proyecto.

2.- Esta Comisión lo estudió y analizó en dos sesiones, despachándolo en su sesión ordinaria N°149, de 30 de septiembre de 2025.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE INVITADOS.

Durante el análisis de esta iniciativa, la Comisión contó con la concurrencia y colaboración de las siguientes personas

El Subsecretario de Telecomunicaciones, SUBTEL, señor Claudio Araya.

El Director General de Asuntos Económicos Bilaterales de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, señor Ricardo Mayer.

La dirigente del Sindicato Interempresas de las Comunicaciones y Telecomunicaciones de Chile, SINCOTEL, señora Carmen Miranda, de la representante, señora Carolina Moreno, concurrió junto a ellas el señor Alejandro Bastías.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- IDEAS MATRICES O FUNDAMENTALES.

Las ideas centrales del proyecto se orientan al siguiente objetivo:

Prohibir la subcontratación de servicios de teleoperadores de llamados telefónicos, que funcionen fuera del territorio nacional.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

Cabe precisar que no hay normas con ese el carácter de ley orgánica constitucional.

3.- NORMAS QUE REQUIEREN TRÁMITE DE HACIENDA.

No hay normas que deban ser conocidas por esa Comisión.

4.- EN SESIÓN N°149ª, DE FECHA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025, EL PROYECTO FUE RECHAZADO EN GENERAL POR NO ALCANZAR QUÓRUM DE APROBACIÓN.

Puesta en votación **la idea de legislar de este proyecto de ley se rechaza** por no alcanzar el quórum de aprobación. Votan a favor los diputados señores Boris Barrera y Daniel Manouchehri. En contra los diputados señores Joaquín Lavín, Christian Matheson, Miguel Melado (en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid) y Víctor Pino (Presidente) y diputada señora Flor Weisse. Se abstiene el diputado señor Eduardo Durán. **(2x5x1)**

5.- MENCIÓN PRECISA DE LAS RESERVAS DE CONSTITUCIONALIDAD FORMULADAS.

No hubo.

6.- SE DESIGNA POR UNANIMIDAD DIPUTADO INFORMANTE A DON [GONZALO WINTER ETCHEBERRY](#).

II.- ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

Expresan lo patrocinantes de esta iniciativa que, en las últimas décadas, la expansión de la industria de llamados telefónicos, impulsada por la masificación de los dispositivos móviles, ha generado tanto efectos positivos como externalidades negativas. Si bien constituye una importante fuente de empleo y facilita la comunicación entre consumidores y proveedores, su desarrollo ha derivado en prácticas invasivas de carácter publicitario, mecanismos de cobranza extrajudicial abusivos y un aumento sostenido de delitos cometidos mediante llamadas telefónicas fraudulentas.

Se destaca que, en Chile, esta industria emplea cerca de 30 mil personas, pero enfrenta una creciente tendencia a la subcontratación internacional de servicios de contacto telefónico (SPN), principalmente hacia países como Perú y Colombia, donde los menores costos laborales y la menor protección de derechos sociales otorgan ventajas competitivas. De acuerdo con datos de la consultora Frost & Sullivan, un 41% de los servicios de *call center* asociados al mercado chileno se prestan desde el extranjero, cifra que podría superar el 50% hacia 2029.

Paralelamente, la proliferación de llamadas comerciales ha dado lugar a prácticas delictivas de creciente sofisticación, como la suplantación telefónica, el fraude de “llamada y corte” y la estafa laboral digital, que vulneran la seguridad y privacidad de los usuarios. Las advertencias de organismos públicos y expertos en ciberseguridad reflejan la magnitud del fenómeno y los riesgos asociados al contacto con números desconocidos, en especial provenientes del exterior.

Frente a este escenario, el proyecto de ley busca conciliar la protección de los consumidores y la seguridad digital con la defensa del empleo nacional, evitando que las empresas deriven sus operaciones de teleatención a países con estándares laborales inferiores.

Fundamentos y objetivos de la moción.

El fundamento central de la iniciativa radica en la necesidad de prevenir delitos telefónicos transnacionales y fortalecer el trabajo y la industria nacional de teleoperadores, que emplea mayoritariamente a mujeres. En tal sentido, el proyecto propone prohibir la subcontratación de servicios de teleoperadores que operen fuera del territorio chileno, estableciendo una sanción de 1.000 unidades de fomento (UF) a las empresas infractoras.

Su objetivo esencial es dotar al ordenamiento jurídico de una herramienta eficaz que permita proteger la seguridad de los consumidores, resguardar el empleo local y promover una competencia laboral basada en condiciones justas, evitando que la deslocalización de servicios de contacto telefónico continúe afectando tanto al bienestar ciudadano como al desarrollo productivo nacional.

III.- RELACIÓN DESCRIPTIVA DEL PROYECTO.

La moción consta de un artículo único, que consagra una prohibición expresa para las empresas que subcontraten servicios de atención, contacto o soporte q de teleoperadores que funcionen fuera del territorio nacional, cualquiera sea el medio utilizado, sea -telefónico, telemático o digital y abarca disposición abarca funciones como atención al cliente, soporte técnico o comercial, promoción de productos y recepción de reclamos. En caso de incumplimiento, se impone una multa de 1.000 unidades de fomento.

La disposición transitoria encarga al Presidente de la República la dictación, dentro de un plazo de tres meses desde la entrada en vigencia de la ley, de un reglamento que precise los procedimientos de fiscalización y sanción aplicables a las empresas infractoras, asegurando la correcta implementación de la norma.

IV.- DISPOSICIONES LEGALES QUE EL PROYECTO MODIFICA.

La moción contiene un artículo único, que hace nacer al mundo del derecho un nuevo texto legal, en la forma descrita en el acápite anterior.

V.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

DISCUSIÓN GENERAL.

Con ocasión del debate habido en el seno de la Comisión expusieron, junto a las y los señores diputados, autoridades de gobierno e invitados, conforme se transcribe a continuación.

En discusión general el proyecto, **el diputado señor Gonzalo Winter** expresó que para entender este proyecto de ley hay que ponerlo en contexto de una serie de cambios que se están produciendo en la economía chilena y su impacto en el empleo.

Manifestó que Chile vive una paradoja: es uno de los países que recibe más llamadas *spam* en el mundo, pero, al mismo tiempo, en el país fallecen personas electrodependientes porque no logran comunicarse telefónicamente, de manera eficaz, con las empresas que corresponde. Es decir, hay abundancia de comunicación no autorizada de las empresas hacia los consumidores, y una mala comunicación de los consumidores hacia las empresas.

Para revertir esta lógica, se presentó el proyecto de ley, aprobado en esta Comisión y en la Sala, que prohíbe -no regula o establece cargas- las llamadas *spam*, aquellas llamadas telefónicas no autorizadas por el receptor. Sin embargo, a esa iniciativa legislativa le faltan dos cosas: la primera, no resuelve la dificultad que tienen los consumidores del país para comunicarse con las empresas. Segundo, no se hace cargo de un problema que genera el proyecto, el impacto en el empleo de los trabajadores en empresas operadores de *spam*.

Con ocasión de ello, esta Comisión legisló el proyecto de ley sobre atención humana que obliga a las empresas de servicios críticos o esenciales tener a un ser humano que pueda atender a quien lo requiera.

El problema que subsiste es lo relativo al empleo. Se ha visto que lo que más afecta al empleo de trabajadores de empresas teleoperadoras es que empresas que operan en Chile están subcontratando el servicio de teleoperadores en Colombia y Perú, donde pagan la mitad por los servicios.

A ello, se suman cifras que dan cuenta de que el 46 por ciento del empleo en Chile tiene riesgo alto o medio de ser automatizado (Informe CEP, 2023).

En ese contexto, el proyecto de ley en discusión plantea que todas las empresas en Chile deben contratar servicios de teleoperadores que estén ubicados en Chile; que las personas que realicen las llamadas estén en el territorio nacional. Advirtió que el proyecto no exige nacionalidad de ningún tipo a los trabajadores.

Observó que se ha criticado esta iniciativa por constituir una nueva carga para las empresas, sin embargo, a contrario sensu, sin esta exigencia se destruiría empleo. Es una defensa del trabajador y de la industria nacional.

A continuación, **el Subsecretario de Telecomunicaciones, SUBTEL, señor Claudio Araya**, enfatizó en que, desde el punto de vista técnico, este proyecto de ley tiene múltiples complejidades que hay que tratar.

El primero de los riesgos es que se aplique “reciprocidad”, vale decir, que los países afectados por esta medida pudieran adoptar una acción semejante, considerando que los servicios que exporta Chile son, en general, servicios de alta calificación, entre ellos, servicios informáticos. Para abordar esta materia sugiere que la Comisión invite a la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales.

Desde el punto de vista de impacto a las empresas, estimó que es posible que las empresas busquen fórmulas alternativas. Por ejemplo, en el proyecto que dispone que sea una persona la que contesta, hizo hincapié en que el rol del teleoperador se puede automatizar y mediante inteligencia artificial es

posible generar voces con diversos niveles de calidez, discursos fluidos. En este caso, es posible que se van a reforzar los canales digitales y reducir el impacto económico del canal telefónico.

Resaltó que hay que tener en consideración las posibles reacciones de los incumbentes, que no son solo las compañías de telecomunicaciones sino cualquier empresa de servicios que requiera la contratación de *call centers*. Estas empresas hacen licitaciones y aparecen ofertas de otros países, más económicas porque tienen condiciones laborales más precarias, según da cuenta el informe citado en el boletín. Si se suprime esta alternativa, es probable que las empresas buscarán otra fórmula igualmente económica.

Una tercera preocupación tiene relación con la fiscalización. Con la tecnología actual, va a ser muy difícil trazar que una llamada viene del extranjero, dificultado la posibilidad de sancionar a quienes incumplan.

Dio cuenta de que, en materia de seguridad de las personas, se ha avanzado en la implementación de prefijos para identificar las instituciones que están detrás de las llamadas telefónicas.

En síntesis, hizo ver la necesidad de estudiar con mayor profundidad los alcances de la iniciativa en discusión pues podría no generar los beneficios que busca.

Seguidamente, **el diputado señor Alejandro Bernales** expresó su preocupación por las molestias que provocan las llamadas *spam* y valoró positivamente la incorporación de los prefijos para su identificación. Sugirió incorporar un nuevo prefijo para identificar las llamadas provenientes de servicios de salud, y de consultorios, por ejemplo.

El Director General de Asuntos Económicos Bilaterales de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, señor Ricardo Mayer, manifestó su apoyo al propósito del proyecto de ley que busca reducir las llamadas no solicitadas, tanto aquellas que constituyen acoso como las que pueden derivar en eventuales estafas.

Señaló que, si bien comparte plenamente el objetivo de la iniciativa, estimó necesario realizar ciertos ajustes técnicos al texto para evitar eventuales incumplimientos de los compromisos internacionales asumidos por Chile en materia de comercio de servicios.

En ese sentido, destacó que los acuerdos comerciales suscritos por Chile permiten establecer regulaciones destinadas a prevenir acciones fraudulentas, ilegales o abusivas hacia los usuarios, siempre que dichas medidas no sean discriminatorias. En particular, advirtió que no debe generarse discriminación por el lugar de origen del servicio o del proveedor.

Asimismo, expresó su plena disposición para colaborar con los equipos técnicos de la Comisión, con las diputadas y diputados, y con las demás agencias del Estado involucradas, a fin de asegurar la viabilidad técnica y jurídica de la propuesta.

Recordó que Chile ha suscrito diversos acuerdos internacionales, como el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (GATS), la Alianza del Pacífico, el CPTPP, el Acuerdo Marco con la Unión Europea, y tratados bilaterales con Colombia y Estados Unidos, los cuales consagran los principios de trato

nacional y de nación más favorecida hacia los proveedores de servicios extranjeros.

Sostuvo que, en consecuencia, el proyecto resulta compatible con las obligaciones internacionales del país, siempre que se resguarde el principio de no discriminación.

Finalmente, propuso estudiar experiencias legislativas comparadas, como el Real Decreto Ley N°7/2021 de España, que establece obligaciones de notificación y coordinación para la subcontratación de servicios extranjeros, como un ejemplo de buena práctica que podría considerarse en el desarrollo normativo nacional.

El diputado señor Joaquín Lavín, planteó su inquietud respecto a la viabilidad del proyecto, considerando que tratados internacionales suscritos por Chile, como el TPP-11 y diversos acuerdos de libre comercio, establecen expresamente la obligación de no discriminar, limitar ni prohibir la contratación transfronteriza de servicios, incluyendo los servicios de *call center*.

Señaló que, si bien comprende que la iniciativa busca prevenir prácticas abusivas, fraudes o situaciones de acoso hacia los usuarios, advierte que su contenido apunta, en los hechos, a prohibir la subcontratación de empresas extranjeras para la prestación de estos servicios, lo que podría generar controversias con los compromisos internacionales vigentes.

Agregó que el proyecto, tal como está formulado, no parece resolver de manera efectiva el problema de los fraudes telefónicos, que constituye uno de sus principales objetivos declarados.

Finalmente, sugirió explorar alternativas basadas en buenas prácticas internacionales que fortalezcan la protección de los usuarios sin contravenir los acuerdos de libre comercio ni las obligaciones internacionales asumidas por el país.

La diputada señora Flor Weisse, planteó su preocupación no solo respecto a la posible transgresión de los acuerdos y compromisos internacionales que Chile ha suscrito, sino también en relación con los eventuales efectos económicos que podría generar la iniciativa.

Consultó si la Subsecretaría ha realizado un análisis sobre cómo este proyecto podría afectar los costos asociados a la prestación de servicios de *call center*, considerando que, en muchos casos, dichos servicios se adjudican mediante procesos de licitación y que su externalización a otros países puede estar vinculada a una mayor eficiencia operativa y a menores costos.

Enfatizó que, desde la perspectiva del consumidor, lo fundamental es recibir una atención oportuna y eficiente, con respuestas adecuadas y en el momento necesario.

En ese sentido, señaló que más allá de compartir la preocupación por evitar fraudes y malas prácticas, como lo ha manifestado también otro integrante de la Comisión considera relevante evaluar el impacto económico y de eficiencia que podría tener el proyecto, ya que dichas variables inciden directamente en la calidad del servicio que reciben los usuarios.

El Director General de Asuntos Económicos Bilaterales de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, señor Ricardo Mayer, señaló que la pregunta planteada resulta pertinente, pero que la

evaluación de los costos asociados a la implementación de la iniciativa corresponde al ministerio sectorial competente, no a esta Subsecretaría. Preciso que dicha cartera es la encargada de analizar los eventuales impactos económicos del proyecto, en especial aquellos relacionados con la prestación y contratación de servicios.

Respecto a las consultas formuladas, indicó que lo que resulta viable desde la perspectiva de los compromisos internacionales es la reducción de las llamadas no solicitadas, pero advirtió que la forma en que ello se lleve a cabo debe respetar los principios de trato nacional y de nación más favorecida que Chile ha suscrito en diversos acuerdos internacionales.

Explicó que no es posible imponer exigencias o condiciones a proveedores extranjeros que no se apliquen también a los proveedores nacionales. En consecuencia, indicó que, si se establece una regulación o exigencia específica para empresas de un determinado país, esta debe hacerse extensiva a cualquier otro proveedor, sin distinción por su ubicación geográfica.

Aclaró, además, que el proyecto no podría prohibir la contratación de centros de atención extranjeros, ya que ello contravendría los compromisos internacionales en materia de comercio de servicios. Sin embargo, recordó que los tratados contemplan excepciones legítimas para perseguir objetivos de política pública, como la prevención de fraudes o delitos, siempre que las medidas sean proporcionales y no discriminatorias.

Subrayó que debe actuarse con especial cuidado respecto a la localización del servicio, ya que basar la regulación únicamente en el lugar donde se presta el servicio podría ser incompatible con las obligaciones internacionales asumidas por Chile.

Finalmente, informó que en el país existen empresas nacionales que prestan servicios de *call center* y *data center* a otros países, lo que evidencia la creciente participación de Chile en el comercio transfronterizo de servicios. En ese contexto, advirtió que una regulación restrictiva podría generar medidas recíprocas en otras jurisdicciones. Por ello, reiteró que las acciones destinadas a reducir las llamadas no deseadas deben sustentarse en los principios de trato nacional y de nación más favorecida, promoviendo soluciones constructivas y compatibles con los compromisos internacionales.

La dirigente del Sindicato Interempresas de las Comunicaciones y Telecomunicaciones de Chile, SINCOTEL, señora Carmen Miranda, expuso su profunda preocupación por los efectos que podría generar el proyecto de ley que busca restringir o prohibir la subcontratación de servicios de *call center* en el extranjero. Señaló que esta iniciativa ha generado inquietud entre los trabajadores y trabajadoras del rubro, ya que se tiende a responsabilizar exclusivamente a las empresas de telecomunicaciones por el problema de las llamadas no solicitadas, los fraudes y el spam telefónico.

Aclaró que las teleoperadoras no solo prestan servicios a compañías de telecomunicaciones, sino también a bancos, aseguradoras, empresas del *retail*, cementerios y entidades públicas, entre muchos otros sectores. Destacó que incluso el Estado contrata servicios de *call center* para la atención de usuarios, lo que demuestra que se trata de un fenómeno transversal y no limitado a un solo rubro.

Relató que en años anteriores sostuvieron reuniones con el Ministerio del Trabajo y la Subsecretaría de Telecomunicaciones a raíz de otras regulaciones, como el cambio de prefijos telefónicos, que afectó directamente al

empleo en el sector. Advirtió que, tras esa modificación, se estima una disminución cercana al 40% de los puestos de trabajo en *call centers* vinculados a ventas y portabilidad, afectando especialmente a mujeres trabajadoras.

En ese contexto, manifestó su inquietud por el posible impacto del proyecto en la pérdida de empleos, subrayando que Chile forma parte de un mercado globalizado donde la prestación de servicios transfronterizos es una práctica habitual. Consideró que limitar las operaciones extranjeras no garantiza más empleo nacional y podría, por el contrario, agudizar la precarización del sector.

Asimismo, cuestionó que el proyecto no aborde la fiscalización de las condiciones laborales en los *call centers* que ya operan en el país, incluidas aquellas empresas que prestan servicios al propio Estado mediante licitaciones públicas. Señaló que muchas de estas licitaciones no establecen requisitos mínimos en materia laboral ni de protección de derechos de los trabajadores, lo que permite la existencia de *call centers* con condiciones “degradantes”, de baja estabilidad y escasa visibilidad sindical.

Finalmente, llamó a profundizar el debate y a revisar integralmente la situación laboral del sector antes de avanzar en medidas que, en su opinión, no resolverán el problema del spam ni de los fraudes, y que podrían agravar la crisis de empleo en las telecomunicaciones. Solicitó, en ese sentido, que la discusión se oriente hacia soluciones estructurales, incluyendo la mejora de las condiciones laborales y la regulación de las licitaciones públicas que contratan servicios de atención telefónica.

La trabajadora del rubro del *call center*, señora Carolina Moreno, indicó ser la vicepresidenta de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT) de Chile con experiencia de 17 años como ejecutiva de cobranza en un *call center* jurídico, recordando que este tipo de servicios también existe en los estudios jurídicos y que forman parte del amplio sector de teleoperaciones en el país.

Relató que, durante su trayectoria, trabajó en una empresa que llegó a contar con más de 280 trabajadores, y que con el tiempo se vio afectada por medidas y decisiones del sector que generaron vacíos legales y falta de protección para los trabajadores de *call centers*. Señaló que este problema no es reciente, sino que se arrastra desde hace muchos años, sin que las autoridades hayan dado respuesta efectiva.

Explicó que ha participado activamente desde el año 2014 en gestiones para mejorar las condiciones laborales del rubro, incluso presentando propuestas al Ministerio del Trabajo en su momento, sin obtener avances. Lamenta que el sector de los *call centers* permanezca fuera de la cobertura efectiva de la legislación laboral, lo que ha permitido cierres de empresas sin aviso, incumplimientos previsionales y situaciones de abandono para los trabajadores.

Destacó que los *call centers* en Chile son un sector altamente feminizado, compuesto en su mayoría por mujeres jefas de hogar que encuentran en este trabajo una oportunidad de sustento. Expone que muchas de ellas quedan sin empleo cuando las empresas cierran o se trasladan, y que los vacíos legales existentes agravan su vulnerabilidad, dejándolas sin cotizaciones, sin indemnización ni acceso a beneficios del seguro de cesantía.

Agregó que las empresas del rubro, frente a cambios regulatorios o nuevas exigencias legales, tienden a reorganizarse o trasladarse, dejando deudas previsionales y laborales impagas, mientras reanudan operaciones bajo otras razones sociales o en otros lugares.

Subrayó que el debate legislativo no debe centrarse en impedir que el trabajo se realice fuera del país, sino en proteger efectivamente a los trabajadores del sector, garantizando condiciones dignas, estables y fiscalizadas.

Enfatizó que el problema de fondo no es la contratación transfronteriza, sino la falta de legislación clara y de supervisión estatal que permita resguardar los derechos de las personas que trabajan en *call centers* en Chile.

Finalmente, hizo un llamado a que las futuras leyes se construyan con participación tripartita, trabajadores, Estado y empleadores, para que las normas sean realmente justas y sostenibles. Señaló que, cuando se legisla sin considerar la realidad del sector, las consecuencias recaen directamente en las y los trabajadores, afectando sus familias y trayectorias laborales.

El diputado señor Joaquín Lavín, señaló que, de acuerdo con lo escuchado durante la sesión, el proyecto de ley en discusión no parece representar una preocupación directa para algunos de los actores del sector. Sin embargo, planteó la necesidad de dimensionar adecuadamente la magnitud del empleo asociado a los servicios de *call center*.

En ese sentido, consultó si existe un registro o estimación concreta del número de personas que actualmente trabajan en este rubro y, particularmente, si se cuenta con antecedentes sobre las pérdidas de empleo derivadas de la externalización o relocalización de servicios fuera del país.

Precisó que uno de los fundamentos del proyecto es la protección del empleo nacional, además de la reducción de los fraudes telefónicos, y consideró importante conocer si la subcontratación internacional de *call centers* constituye efectivamente una amenaza para las fuentes laborales en Chile o si su impacto ha sido marginal.

Asimismo, recordó que en el año 2019 el Congreso aprobó una reforma legal que incorporó el contrato de teleoperadora al Código del Trabajo, con el propósito de mejorar las condiciones laborales y de otorgar mayor protección a quienes se desempeñan en este ámbito. Por ello, solicitó conocer la evaluación que hacen las y los trabajadores del sector respecto a dicha modificación y si ha significado mejoras reales en sus condiciones laborales o si, por el contrario, las situaciones de precariedad y desprotección persisten a pesar de la ley.

La diputada señora Flor Weisse, manifestó su inquietud respecto a la necesidad de precisar la distinción entre los servicios extranjeros que operan en el país y los servicios nacionales, ya que observa cierta confusión en la discusión sobre la procedencia de los *call centers*. Explicó que comparte plenamente la preocupación por la falta de empleo, especialmente femenino, señalando que en su región la tasa de desocupación alcanza el 10,6%, y que gran parte de las personas afectadas son mujeres que se desempeñan como operadoras telefónicas.

Añadió que, de acuerdo con lo expuesto por las dirigentas sindicales, el proyecto en análisis no parece ofrecer soluciones reales a los problemas laborales del sector, puesto que las principales dificultades se relacionan con las condiciones de trabajo y no con la ubicación geográfica de los servicios.

En ese sentido, consideró fundamental que esta Comisión pueda profundizar en el ámbito laboral, articulando el trabajo con el Ministerio del Trabajo y la Dirección del Trabajo, para obtener antecedentes concretos sobre el cumplimiento de la normativa que regula el contrato de teleoperadora y las condiciones de empleo en los *call centers*.

Recordó que existe preocupación en torno a la disminución de llamadas y los cambios asociados a los prefijos telefónicos, medidas que, según diversos antecedentes, han tenido efectos en el empleo y en la actividad económica del sector. Señaló que incluso el Senado habría solicitado información al Ministerio de Telecomunicaciones sobre los impactos de estas medidas.

Asimismo, planteó que la reducción de la actividad en los *call centers* puede tener consecuencias no solo laborales, sino también sociales y judiciales, ya que muchas de estas gestiones buscan evitar procesos judiciales más gravosos, especialmente en materia de cobranza.

El diputado señor Boris Barrera, manifestó su apoyo a las trabajadoras del sector de *call centers* que han asistido a la Comisión, reconociendo que han expuesto una problemática laboral que, si bien es de gran relevancia social, no se vincula directamente con el contenido del proyecto de ley en discusión. Preciso que la situación planteada por las trabajadoras responde a un fenómeno más amplio, asociado a la precarización progresiva del empleo en el rubro, producto de diversos factores estructurales.

En ese sentido, explicó que uno de los elementos que ha incidido en dicha precarización es la automatización de los procesos, que ha reducido la cantidad de puestos de trabajo, reemplazando parte de las funciones humanas por sistemas automáticos de respuesta telefónica. Asimismo, mencionó la externalización de servicios hacia otros países, como Colombia y Perú donde las condiciones laborales y los costos de contratación son más bajos, lo que afecta la estabilidad del empleo en Chile.

Sostuvo que el proyecto en debate busca precisamente enfrentar esa dinámica, impidiendo que las empresas subcontraten servicios más baratos en el extranjero, lo que considera una medida destinada a proteger el empleo nacional. Si bien reconoció que el proyecto también menciona la lucha contra el fraude telefónico, estima que su propósito central es resguardar las fuentes laborales de los trabajadores y trabajadoras chilenas.

Agregó que la discusión sobre las condiciones laborales del sector constituye un tema distinto, pero de gran importancia, que debe ser abordado en una instancia específica. Propuso, por ello, que la Comisión organice una sesión especial dedicada a analizar la precariedad del empleo en los *call centers*, invitando a las autoridades competentes, como el Ministro del Trabajo, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y representantes sindicales del sector, con el fin de identificar medidas legislativas o administrativas que permitan mejorar la situación.

Concluyó señalando que, en su opinión, el proyecto no amenaza, sino que busca proteger el empleo en Chile, al limitar la subcontratación internacional que precariza el trabajo, especialmente en un rubro compuesto en gran mayoría por mujeres, que representan aproximadamente el 65% de las trabajadoras del sector.

El diputado señor Daniel Manouchehri, manifestó su apoyo a las trabajadoras del sector de *call centers*, reconociendo la valiosa labor de las dirigentes presentes y de todas las trabajadoras que se han acercado a la

Comisión para exponer sus experiencias y dificultades. Señaló que las condiciones laborales descritas por las representantes del rubro son motivo de seria preocupación, y recuerda que esta situación ya ha sido puesta en conocimiento de la Dirección del Trabajo en instancias anteriores.

Luego, aclaró que, a su entender, el proyecto en discusión no aborda los efectos de la normativa anterior sobre los llamados telefónicos, sino que trata una materia distinta, centrada en evitar la subcontratación internacional de servicios que podrían realizarse en Chile. Consideró que esta medida podría abrir nuevas oportunidades laborales para las personas con experiencia en el rubro dentro del país, siempre que se acompañe de ajustes y perfeccionamientos técnicos durante la discusión en particular.

Subrayó que el proyecto representa una oportunidad legislativa para avanzar en la protección del empleo y en la mejora de las condiciones laborales del sector, particularmente en un contexto de automatización y creciente estrés laboral. Propuso que, durante la tramitación en particular, se evalúe incorporar normas que regulen las condiciones de trabajo y que dichas exigencias se extiendan también a las licitaciones públicas del Estado, asegurando estándares adecuados para todas las empresas que prestan servicios de *call center*.

Finalmente, hizo un llamado a aprobar el proyecto en general, destacando que su espíritu fundamental es resguardar el empleo nacional. Advirtió que su eventual rechazo significaría perder una oportunidad de avanzar en la regulación del sector, tanto en la protección de las fuentes laborales como en la mejora de las condiciones de trabajo para quienes ya se desempeñan en esta actividad.

La dirigente del Sindicato Interempresas de las Comunicaciones y Telecomunicaciones de Chile, SINCOTEL, señora Carmen Miranda, aclaró, en primer término, que la cifra de 30.000 trabajadoras y trabajadores del sector de *call centers* o teleoperadoras corresponde a una estimación referencial, utilizada habitualmente como cifra oficial, pero que en la práctica representa solo la “punta del iceberg”. Explicó que el número real es difícil de determinar, debido a la alta movilidad y rotación de las empresas del rubro, que cambian con frecuencia de ubicación, por ejemplo, operando un mes en Santiago y otro en Curicó, lo que dificulta su fiscalización y seguimiento.

Señaló que el sindicato ha realizado un seguimiento permanente de la situación, manteniendo registros y análisis propios sobre las problemáticas del sector. Precisó que el objetivo de su participación ante la Comisión es visibilizar que las dificultades que enfrentan las teleoperadoras no son hechos aislados, sino el resultado de un conjunto de decisiones y políticas que inciden sobre un mismo rubro, lo que requiere un abordaje integral por parte del Estado.

Respecto del contenido del proyecto de ley, indicó que comprende su propósito y valor, pero plantea una diferencia de enfoque. Mientras algunos consideran que la norma debe obligar a contratar exclusivamente teleoperadoras en Chile, ella estimó que lo más adecuado es incentivar dicha contratación, generando condiciones que hagan atractivo para las empresas mantener o ampliar sus operaciones en el país.

Relató que, de acuerdo con conversaciones sostenidas con gerentes del sector, muchas compañías se preparan para reemplazar parte de la atención humana por plataformas automatizadas y solo recurrir a teleoperadores en etapas finales de las gestiones comerciales. En ese contexto, propuso que se fomente la contratación local, por ejemplo, priorizando a personas mayores o con

experiencia en el rubro, y que se incorpore la tecnología de forma complementaria, no sustitutiva.

Acto seguido, ilustró su planteamiento con un ejemplo personal: al intentar cambiar su seguro de salud, fue contactada inicialmente desde un número celular anónimo, y solo al momento de concretar la operación recibió una llamada desde un número corporativo 600. Con esto buscó demostrar que la tecnología y la atención remota pueden integrarse en Chile sin necesidad de externalizar servicios, aunque advierte que actualmente muchos softwares y plataformas de telecomunicaciones se contratan en el extranjero, en países como China o India.

Sostuvo que el país debe mantener su integración en el comercio global, respetando los acuerdos internacionales, pero priorizando políticas de incentivo a la contratación local, en lugar de establecer prohibiciones que podrían generar efectos adversos o incluso conflictos legales.

Por último, subrayó la importancia de distinguir entre las estafas telefónicas y las llamadas comerciales legítimas, proponiendo que se refuercen las sanciones penales contra quienes cometen fraudes y que se establezcan restricciones horarias y mayores controles a los llamados desde centros penitenciarios, problema que, según afirma, ha sido reconocido por las propias autoridades.

Concluyó señalando que considera el proyecto una buena base de trabajo, no para restringir la contratación extranjera, sino para mejorar las condiciones, el formato y las perspectivas de desarrollo de las teleoperadoras en Chile, promoviendo un equilibrio entre innovación tecnológica, empleo local y cumplimiento de los compromisos internacionales.

La trabajadora del rubro del *call center*, señora Carolina Moreno, intervino para aclarar su comentario anterior, señalando que no era su intención contradecir lo expresado por las representantes sindicales, sino precisar algunos puntos del debate.

Confirmó que efectivamente existe una ley aprobada recientemente que busca mejorar las condiciones laborales de quienes trabajan en *call centers*. Sin embargo, enfatizó que la existencia de una ley no garantiza su cumplimiento efectivo, y pone como ejemplo las denuncias recibidas por trabajadoras del rubro que, a pesar de la normativa vigente, aún deben optar entre salir a su descanso o poder ir al baño durante la jornada laboral, lo que demuestra las precarias condiciones en que se desarrolla el trabajo en muchos de estos centros.

Puesta en **votación general** la idea de legislar de esta moción, boletín N°17381-03, se **rechaza** por no alcanzar quórum de aprobación. Votan a favor los diputados señores Boris Barrera y Daniel Manouchehri. En contra los diputados señores Joaquín Lavín, Christian Matheson, Miguel Melado (en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid) y Víctor Pino (Presidente) y la diputada señora Flor Weisse. Se abstiene el diputado señor Eduardo Durán.
(2x5x1)

Por las razones señaladas y por los argumentos que expone oportunamente el señor diputado informante, la Comisión de Economía, Fomento, Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo

recomienda rechazar la idea de legislar sobre la materia, sin perjuicio de lo cual, de conformidad con lo prescrito en el artículo 119 del reglamento de la Corporación, somete a consideración el siguiente:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Las empresas que subcontraten servicios que operen fuera del territorio de la República para contactar, o ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios, o recepción de reclamos, serán sancionadas con una multa de 1.000 unidades de fomento.

Artículo transitorio.- Dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia de esta ley, el Presidente de la República dictará un reglamento que determine el procedimiento de fiscalización y sanción a las empresas infractoras.”.

Sala de la Comisión, a 30 de septiembre de 2025.

Tratado y acordado en sesiones de fechas 16 y 30 de septiembre de 2025, con la asistencia de las y los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Eduardo Durán, Joaquín Lavín Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Víctor Pino (Presidente), Flor Weisse y Gonzalo Winter.

Reemplazos temporales:

El diputado señor Roberto Arroyo al diputado señor Gonzalo De la Carrera.

El diputado señor Benjamín Moreno y el diputado Miguel Mellado a la diputada señora Sofía Cid.

El diputado señor Jorge Saffirio al diputado señor Miguel Ángel Calisto.

El diputado señor Hugo Rey al diputado señor Eduardo Durán.

El diputado señor Marco Antonio Sulantay al diputado señor Joaquín Lavín.

ÁLVARO JUAN HALABI DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión