

## **Centros de Llamadas para Uso Comercial "Call Centers"**

**Por: Luis M. Borrell**

Panamá cuenta con ventajas evidentes en la región, sobre todo de índole fiscales, migratorias, laborales, de personal disponible y competitivas, que la hacen atractiva para la instalación y operación de Centros de Llamadas para Uso Comercial "Call Centers". Más aún, una oportunidad de mayor crecimiento en este negocio con respecto a países de la región posicionados en este mercado, en especial El Salvador, Nicaragua, República Dominicana y Costa Rica, se percibe en Panamá, toda vez que no ha llegado al punto de saturación en cuanto a personal disponible.

Actualmente, la figura de *Call Center* incluye centros de contacto, toda vez que las llamadas pueden venir en una serie de formatos y medios distintos. La incorporación de nuevas tecnologías como voz sobre IP, también hace que el negocio sea más fácil de desarrollar desde largas distancias. Asimismo, servicios complementarios como el soporte técnico están teniendo un gran auge. Existe un aumento en servicios de atención al cliente, cobros, soporte técnico, *chat* y correo electrónico que se enmarcan dentro de esta figura.

La figura de los Centros de Llamadas para Uso Comercial "Call Centers" en Panamá se remonta al año 2001, en el cual la Ley No. 54 de 25 de octubre propone que "las personas naturales o jurídicas que cuenten con una concesión del Ente Regulador de los Servicios Públicos para la prestación del servicio de centro de llamadas para uso comercial (call centers) para la exportación, podrán acogerse a los beneficios que otorga la Ley No. 25 de 1992, que establece un régimen especial, integral y simplificado para la creación y funcionamiento de Zonas Procesadoras para la Exportación".

Cabe destacar que dichos beneficios solamente son aplicables para la instalación y operación del servicio de centros de llamadas para uso comercial y se encuentran sujetos a una concesión otorgada por el Ente Regulador de los Servicios Públicos (hoy Autoridad Nacional de los Servicios Públicos), la cual se basa, esencialmente, en que el servicio que se pretenda prestar se enmarque dentro de la clasificación de servicios de telecomunicaciones tipo "B", servicio No. 223 denominado *Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers)*.

El Servicio No. 223 se define como aquél que permite que una persona natural o jurídica ubicada en la República de Panamá, brinde

a clientes y usuarios de empresas localizadas en Panamá o en el extranjero, asistencia relacionada con el suministro de información comercial o técnica sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones y/o confirmaciones, saldos de cuentas, telemarketing, promoción y ventas de productos o servicios, entre otros. Cabe agregar, que las personas naturales o jurídicas que operen un *Call Center* no podrán utilizar el mismo para prestar los servicios de telecomunicación básica local, nacional e internacional.

Los incentivos y beneficios que ofrecen los Call Centers en Panamá son diversos, sin embargo, agrupamos los principales en fiscales, migratorios, laborales y competitivos, los cuales describimos a continuación.

Entre los incentivos y beneficios fiscales tenemos: (i) 100% de exoneración de impuestos y derechos de importación sobre materias primas, productos semielaborados, compra e importación de equipo y materiales de construcción, maquinarias, repuestos, herramientas, accesorios, insumos, materiales de empaque y todo bien o servicio requerido para sus operaciones; (ii) exoneración del impuesto sobre la renta; (iii) exoneración del impuesto de patentes o licencias; (iv) exoneración del impuesto sobre activos de capital o bienes; (v) exoneración del impuesto de transferencia de bienes muebles y de servicios (I.T.B.M.S.) en las compras locales; (vi) exoneración del impuesto sobre dividendos o intereses generados por las acciones, bonos y demás títulos y valores emitidos y colocados en el mercado local e internacional; y (vii) exoneración del impuesto de exportación.

En cuanto a los incentivos y beneficios migratorios se encuentran: (i) visa de residente permanente en calidad de inversionista (comprobar inversión no inferior a los US\$250,000.00); (ii) visa de residente temporal en calidad de personal de confianza, ejecutivos, expertos y/o técnicos, válida por el término del contrato respectivo; (iii) visa de comerciante residente, válida por el término de 1 año, para efectuar transacciones o negocios en zonas procesadoras para la exportación; y (iv) permiso de entrada y salida múltiple por el término de la visa. Es importante destacar, que todas las visas mencionadas serán extensivas, en igualdad de condiciones, al cónyuge e hijos menores y mayores dependientes del solicitante principal.

Con respecto a las ventajas laborales y competitivas, las relaciones laborales son más flexibles que las vigentes en el resto del territorio nacional, mientras que las competitivas se resumen en la confiabilidad de las redes telefónicas y eléctricas, la capacidad de fibra óptica, la cantidad y flujo de vuelos que hay hacia Estados

Unidos y otras partes de América y el mismo ambiente cosmopolita que ofrece la capital panameña.

Existe la gran oportunidad de crecer hasta convertir esta industria en una fuente de empleo en servicios importante en Panamá, sin embargo, el gran reto es encontrar mano de obra suficiente con dominio del idioma inglés y que tenga conocimientos de tecnología, para llenar así las plazas de trabajo que se puedan generar.

*Dirección de Correo Electrónico* [c-b1@pa.inter.net](mailto:c-b1@pa.inter.net)]