

ARTÍCULO

GUÍA PRÁCTICA PARA ESTABLECER UN CALL CENTER & BPO COMO ZONA FRANCA EN REPÚBLICA DOMINICANA

Entendiendo el mercado: ¿Por qué República Dominicana?

La República Dominicana (RD) es un centro estratégico para negocios, ya que ofrece un entorno político estable, costos operativos competitivos y proximidad a los principales mercados de Norte, Centro y Sur América. Para los centros de llamadas y las operaciones de subcontratación de procesos comerciales (BPO), el país ofrece una fuerza laboral calificada y bilingüe, una sólida infraestructura de telecomunicaciones e importantes incentivos fiscales en virtud de su Ley de Zonas Francas (Ley N.º 8-90). La RD es reconocida como un lugar líder para la subcontratación nearshore, lo que la convierte en un destino atractivo para las empresas que buscan eficiencia y crecimiento en el sector de servicios.

Para establecer un call center o BPO en República Dominicana como entidad de zona franca, las empresas deben seguir un proceso estructurado que abarca el registro de la empresa, la instalación de las instalaciones, la obtención de permisos y el cumplimiento de las obligaciones legales. A continuación, se incluye una guía detallada, organizada por categoría, en formato de preguntas y respuestas.

1-REGISTRO EMPRESARIAL

P: ¿Cuál es el primer paso para establecer un call center en República Dominicana?

R: El primer paso es registrar la empresa como entidad legal en la Cámara de Comercio correspondiente. Esto incluye cumplir con los requisitos del Registro Mercantil y obtener un Número de Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). También debe designarse una persona responsable del cumplimiento fiscal.

La incorporación y gestión de una empresa en RD están reguladas por la Ley General de Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, No. 479-08, promulgada en diciembre de 2008 y sus modificaciones. Esta ley permite la creación de varios tipos de sociedades, como compañías por acciones, sociedades de responsabilidad limitada, y empresas individuales de responsabilidad limitada.

La entidad legal puede ser una empresa dominicana o una compañía extranjera registrada en RD como sucursal. Las leyes locales no limitan la nacionalidad para registrar una sucursal de empresa extranjera ni requieren residencia o nacionalidad de sus principales ejecutivos. El proceso de incorporación o registro de una sucursal toma aproximadamente de 2 a 3 semanas.



2-INSTALACIONES

P: Alquiler de instalaciones totalmente operativas para BPO: ¿Están disponibles?

R: Para las empresas que buscan establecer operaciones rápidamente, alquilar una instalación completamente operativa diseñada para BPO es una opción eficiente y rentable en la República Dominicana. Algunas empresas de servicios de zonas francas establecidas ofrecen soluciones llave en mano, que incluyen espacios de oficina equipados con tecnología de punta, Internet de alta velocidad, sistemas de energía de respaldo y estaciones de trabajo ergonómicas diseñadas para centros de llamadas y actividades de BPO. Estas instalaciones a menudo incluyen infraestructura esencial, como salas de servidores, áreas de capacitación y comodidades para los empleados, lo que reduce el tiempo de configuración y la inversión de capital inicial. Además, el arrendamiento dentro de una instalación completamente operativa para BPO agiliza el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, ya que estas zonas francas ya están autorizadas para operaciones de servicio según la Ley de Zonas Francas. Esta opción permite a las empresas centrarse en el reclutamiento y las operaciones sin las demoras que supone construir o modernizar un nuevo sitio. Además, algunas pueden ofrecer servicios adicionales, como gestión de nóminas, reclutamiento y servicios generales, según sea necesario.

P: Arrendamiento local: Instalaciones: ¿Cómo puede la empresa conseguir una ubicación física?

El arrendamiento o la compra de una propiedad para una BPO en la República Dominicana es un proceso flexible, ya que los permisos de Zona Franca para operaciones basadas en servicios permiten a las BPO establecer sus instalaciones en varias ubicaciones, incluidas aquellas fuera de los parques de zona franca designados. Se recomienda realizar la debida diligencia inmobiliaria para el arrendamiento o la compra. Estos permisos brindan flexibilidad operativa al mismo tiempo que mantienen la elegibilidad para los beneficios de la zona franca. La mayoría de las propiedades disponibles están diseñadas para cumplir con los requisitos específicos de los centros de llamadas y las BPO, y ofrecen características esenciales como acceso a conectividad de alta velocidad, infraestructura sólida y fácil acceso al transporte público para los empleados. Además, estas instalaciones a menudo incluyen servicios públicos confiables y están ubicadas estratégicamente para respaldar las operaciones comerciales eficientes y la comodidad de los empleados.

Lo ideal sería que una nueva BPO que ingrese a RD considere la posibilidad de alquilar una instalación de BPO existente en virtud de un contrato de instalaciones a corto plazo, garantizando el acceso a estaciones de trabajo físicas, conectividad y otras instalaciones listas para comenzar sus operaciones. A medida que el BPO crezca y se sienta lo suficientemente cómodo con el mercado, debería considerar la posibilidad de alquilar sus propias instalaciones y/o edificios, lo que le permitiría tener más espacio para crecer y reducir costos.

P: ¿La conectividad es un problema?

La República Dominicana cuenta con una sólida infraestructura de telecomunicaciones, lo que la convierte en un lugar ideal para centros de llamadas y operaciones de BPO. El país está conectado a múltiples cables submarinos internacionales de fibra óptica, lo que garantiza una conexión a Internet de alta velocidad y una conectividad confiable con los mercados globales. Los proveedores de telecomunicaciones locales ofrecen redes redundantes, soluciones de datos avanzadas y precios competitivos, que son fundamentales para las operaciones ininterrumpidas de los centros de llamadas. Además, el enfoque del gobierno en el fomento de una economía digital ha alentado las inversiones para ampliar la cobertura y mejorar la ciberseguridad, lo que garantiza que las empresas puedan operar sin problemas y de forma segura. Esta sólida infraestructura de conectividad posiciona a la República Dominicana como un destino nearshore de primer nivel para las industrias basadas en servicios.

3-PERMISO DE ZONA FRANCA

P: ¿Cómo obtiene la empresa el estatus de zona franca para operar el BPO?

A: Solicite un permiso de zona franca a través del Consejo Nacional de Zonas Francas (CNZF). Presente los documentos requeridos, incluyendo un plan de negocios, empleo proyectado y planes de inversión. La aprobación está sujeta al cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley de Zonas Francas No. 8-90. El proceso de Permiso de Zona Franca requiere proyección de negocios e información sobre cuántos empleos potenciales se espera que la BPO genere dentro de 1 a 5 años de operaciones. Después de obtener el estatus de zona franca, se deben completar registros y pasos adicionales para obtener la tarjeta de exención de impuestos locales y el registro como una empresa de zona franca en el Departamento de Impuestos. El proceso de Permiso de Zona Franca debe ser guiado por su asesor legal. En cuanto al tiempo, el proceso suele tardar entre 3 y 6 semanas. Las empresas BPO aprobadas como zonas francas deben pagar una contribución trimestral mínima al Consejo de Zona Franca cada trimestre.

Según el artículo 24 de la Ley 8-90, las empresas de zonas francas se beneficiarán de un régimen aduanero y fiscal especial, y recibirán exención del 100% en: Impuestos sobre la renta, impuestos sobre permisos de construcción, impuestos sobre préstamos y créditos, impuesto de transferencia de cualquier activo, aumento de capital social, impuestos municipales, todos los impuestos de importación, derechos de aduana, cero impuestos en la compra de equipo de oficina, derechos consulares, impuesto de importación y derechos por la importación de cualquier maquinaria y equipo, impuesto de importación de vehículos de trabajo (autobuses, camiones, recogedores de basura, etc.). Las zonas francas pueden prestar servicios o vender mercancías en el territorio de la República Dominicana hasta el 100% de la producción, después de pagar todos los derechos de importación e impuestos aplicables.

4-INCENTIVOS FISCALES Y CUMPLIMIENTO

P: ¿Qué incentivos fiscales están disponibles para las empresas de zonas francas?

Las empresas de zonas francas aprobadas en la República Dominicana disfrutan de importantes incentivos fiscales en virtud de la Ley No. 8-90. Estos beneficios incluyen exenciones totales del impuesto sobre la renta corporativa (actualmente fijado en 27%), IVA (ITBIS) (actualmente en 18%), derechos de aduana sobre las importaciones y una amplia gama de otros impuestos nacionales y municipales. Estas exenciones se otorgan por un período inicial de hasta 15 años, con la posibilidad de renovación al vencimiento, dependiendo de la ubicación y la actividad de la empresa. Estos incentivos están diseñados para fomentar el crecimiento, atraer inversión extranjera y mejorar la competitividad de las empresas que operan dentro del régimen de zona franca.

Obligaciones fiscales

P: ¿Qué requisitos de información fiscal y financiera se aplican a las empresas de zonas francas?

R: Si bien las empresas de zonas francas gozan de importantes exenciones fiscales, deben presentar estados financieros anuales a la DGII. También deben mantener registros precisos de los impuestos sobre la nómina y las contribuciones a la seguridad social.

5-EMPLEADOS Y OBLIGACIONES LABORALES

P: ¿Cuáles son los niveles de salario mínimo y la disponibilidad de fuerza laboral para los empleados de las zonas francas en la República Dominicana?

R: A partir de abril de 2024, el salario mínimo para los empleados del sector de zonas francas de la República Dominicana es de RD\$16,700 (US\$275) por mes, luego de un aumento del 20% implementado en dos fases durante 2023 y 2024. Esta estructura salarial competitiva, combinada con la fuerza laboral calificada y diversa del país, hace de la República Dominicana un lugar atractivo para las operaciones de BPO. RD cuenta con un gran grupo de profesionales bilingües, particularmente fluidos en español e inglés, con muchas personas capacitadas específicamente para funciones de servicio al cliente y soporte técnico. Además, el sólido sistema educativo de la República Dominicana y los programas de capacitación profesional continuos garantizan un suministro constante de candidatos calificados, lo que permite a los BPO satisfacer sus necesidades de personal de manera eficiente y al mismo tiempo beneficiarse de las ventajas estratégicas de operar dentro del sector de zonas francas.

Según datos recientes, los salarios de los agentes de BPO en República Dominicana varían según la experiencia, el dominio del idioma y los puestos de trabajo específicos. Los agentes principiantes suelen ganar entre 150 y 250 pesos dominicanos por hora, lo que equivale aproximadamente a entre 2,72 y 4,54 dólares estadounidenses.

Por ejemplo, en algunas BPO el salario promedio por hora de un agente de atención al cliente es de RD\$ 161. Estas tarifas son competitivas dentro de la región y reflejan el crecimiento de la industria y la demanda de profesionales capacitados.

P: ¿Cuáles son los requisitos laborales clave para operar un centro de llamadas?

R: El Código de Trabajo dominicano regula las relaciones laborales y de empleo, garantizando derechos y obligaciones tanto para empleadores como para empleados. Establece una semana laboral de 44 horas, beneficios obligatorios para los empleados como vacaciones, indemnización por despido y un aguinaldo (13º salario). Los empleadores deben registrar a sus empleados en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y realizar contribuciones para el seguro de salud, pensiones y cobertura de riesgos laborales. El código enfatiza la estabilidad laboral, exigiendo una causa justificada para los despidos y ordena el pago de indemnizaciones en casos de despido sin causa. Se protegen la negociación colectiva y los derechos sindicales, promoviendo prácticas laborales justas y transparentes.

Los empleadores en la República Dominicana deben contribuir al sistema de seguridad social en nombre de sus empleados, garantizando el acceso a seguro de salud, pensiones y cobertura de riesgos laborales. Las contribuciones incluyen el 7,10% del salario mensual del empleado al Fondo de Pensiones (AFP), el 3,04% al Seguro Familiar de Salud (SFS) y el 1,20% al Seguro de Riesgos Laborales (SRL), lo que totaliza el 11,34% del salario bruto del empleado. Estos pagos son obligatorios y se administran a través de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la República Dominicana. Los empleadores deben garantizar las contribuciones oportunas para evitar sanciones y brindar a los empleados las protecciones sociales necesarias según lo exigen las leyes laborales dominicanas.

Poder manejar directamente sus empleados siempre es recomendable, incluso si utiliza un tercero para la nómina y/o el reclutamiento. Si esta opción no es posible, el BPO inicial deberá asegurarse de celebrar un contrato que permita la futura transferencia de sus empleados a su entidad legal, si el BPO así lo decide en el futuro.

6-CUMPLIMIENTO OPERACIONAL

P: ¿Existen requisitos operativos específicos para un centro de llamadas?

R: Asegurarse del cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de datos y la ciberseguridad, en particular si se maneja información de clientes internacionales. Adherirse a los estándares de telecomunicaciones establecidos por el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL).

7- CONTINUIDAD DE NEGOCIO

P: ¿Qué pasará con la pandemia si vuelve a aparecer? ¿Cómo fue la cuarentena por COVID-19 y las medidas de trabajo desde casa para las BPO en República Dominicana?

El gobierno de la República Dominicana adoptó rápidamente la modalidad de trabajo desde casa para los BPO, lo que permitió que la industria continuara con sus operaciones de manera habitual durante la cuarentena. Durante la pandemia de COVID-19, la República Dominicana implementó estrictas medidas de cuarentena para frenar la propagación del virus. Reconociendo la importancia de la industria de BPO como un motor económico crítico, el gobierno permitió que estas empresas continuaran sus operaciones bajo acuerdos temporales de trabajo desde casa. Los ajustes regulatorios facilitaron este cambio, lo que permitió a los empleados realizar sus tareas de forma remota mientras se mantenía la seguridad de los datos y la productividad. Los proveedores de telecomunicaciones y los empleadores colaboraron para garantizar un acceso confiable a Internet, y las empresas invirtieron en infraestructura remota para apoyar a su fuerza laboral. Estas medidas permitieron que el sector de BPO mantuviera la continuidad del servicio, salvaguardara los empleos y contribuyera a la economía, todo ello adhiriéndose a los protocolos de salud y seguridad.

Observaciones finales:

Establecer un centro de llamadas o BPO en la República Dominicana ofrece a las empresas una ventaja estratégica, ya que combina un marco legal favorable, una fuerza laboral calificada e importantes incentivos fiscales en el marco del régimen de zona franca. El Código de Trabajo dominicano garantiza una relación equilibrada entre empleadores y empleados, fomentando un entorno de trabajo estable y justo. Al aprovechar la sólida infraestructura del país, los beneficios fiscales de larga data y el compromiso con el desarrollo de la fuerza laboral, las empresas pueden lograr eficiencia operativa y éxito a largo plazo en este próspero destino cercano.

Este resumen contiene únicamente información general sobre los asuntos tratados y no constituye una opinión legal. Recomendamos buscar asistencia legal específica para cada caso.

Para obtener más información y asistencia, comuníquese con nosotros en info@ulisesabrera.com / 809.566.7111

Autor:



MÓNICA VILLAFANA

Socia

monica.villafana@ulisesabrera.com