



Impuesto

Este artículo tiene más de 2 meses.

"Todo esto apesta": los trabajadores del centro de llamadas subcontratado de ATO están conmovidos por las condiciones mientras los que llaman se quejan de personal inexperto

Los Contadores Públicos Autorizados de Australia y Nueva Zelanda también afirman que el "sistema telefónico de la ATO simplemente no funciona"

- [Siga nuestro blog de noticias de Australia en vivo para obtener las últimas actualizaciones.](#)
- [Reciba nuestro correo electrónico de noticias de última hora, nuestra aplicación gratuita o nuestro podcast de noticias diarias.](#)



Jonathan Barrett, editor de negocios

Domingo 23 de noviembre de 2025 09:00 EST

Prefiero The Guardian en Google

Rob* era parte de un grupo de 16 trabajadores contratados por un operador privado para responder llamadas telefónicas para la línea de atención al cliente de la Oficina de Impuestos de Australia.

Tras la capacitación, se contactó a la cohorte por teléfono y tres renunciaron inmediatamente. En seis meses, solo quedaban cuatro empleados del grupo original.

"Me quedé impactado por lo que pasa en estos lugares: es increíble", dice Rob, quien trabajó para Probe Operations, una empresa de capital privado, el mayor operador de centros de llamadas externalizado de la ATO.

"La presión a la que someten a estas personas es extrema, cada minuto está monitoreado y si te pasas del tiempo de llamada te lo hacen saber inmediatamente.

“Todo esto es un desastre. [La ATO] ha transferido estos puestos de trabajo a empresas privadas y los salarios son drásticamente más bajos, lo que obliga a las empresas a embolsarse la diferencia”.

Los que están al otro lado del teléfono también lo han notado.

Suscríbete: Correo electrónico de noticias de última hora de AU →

El Defensor del Pueblo Fiscal ha estado recibiendo informes sobre el deterioro del servicio en las líneas telefónicas de la ATO por parte de agentes fiscales, quienes señalan que a menudo hablan con personal de llamadas que no puede proporcionar respuestas informadas.

Según un [informe del Defensor del Pueblo](#) publicado el mes pasado, los trabajadores subcontratados (la mitad de los cuales tienen menos de un año de experiencia) responden más del 85% de las llamadas de la ATO, incluidas las de los agentes fiscales.

Y uno de los problemas es la enorme rotación de personal de los operadores con fines lucrativos, según el informe.

En el ejercicio 2024-25, la rotación de personal en los centros externalizados fue del 125%, aunque los datos no distinguían entre operadores. Esto se compara con el 31% del personal interno de la ATO.

En otras palabras, es como si toda la plantilla de las empresas subcontratadas rotara durante un año calendario y luego una cuarta parte adicional de la fuerza laboral se fuera.

Mismo trabajo, menor salario

Trabajadores como Rob [suelen ganar unos 26,70 dólares por hora](#), lo que equivale a un salario base de unos 52.800 dólares al año, según entrevistas con empleados actuales y anteriores. El salario sube a poco más de 60.000 dólares para los líderes de equipo.

Los empleados directos de la ATO, que trabajan en las mismas líneas telefónicas, generalmente ganan más de \$72,000.

Los trabajadores subcontratados argumentan que a pesar de tener las mismas funciones, acceso a sistemas y obligaciones de seguridad que los empleados de la ATO, la disparidad salarial, la falta de capacitación y las condiciones laborales inferiores a las del servicio público son extremas.

Cuando Rob trabajaba por teléfono con Probe, podía aumentar su salario en 2 dólares por hora si hacía un promedio de 25 llamadas al día durante un período de dos semanas.

Pero otros miembros del personal que monitorean las llamadas también podrían declarar una “huelga” si consideran que dio respuestas inadecuadas, anulando su bono por esa quincena.

El sistema de bonificaciones se ajusta periódicamente, pero sigue estando diseñado en términos generales para incentivar a los trabajadores a atender 25 llamadas al día, con “huelgas” o “calificadores” que pueden anular una bonificación.

Denise*, que trabaja con Probe, dice que los incentivos eran tan vagos que “realmente no sabe cómo funcionan”.

“El buen rendimiento de los equipos también puede significar que algunos equipos reciban dinero extra para fiestas de pizza, o al menos eso es lo que nos dicen. Nunca lo he visto”, dice Denise.

Ella dice que la capacitación la organiza el personal de la ATO, pero la brindan contratistas privados, lo que ella describe como “lamentablemente malo”.

Hacemos todo lo posible cuando se trata de contribuyentes vulnerables, y yo misma he gestionado varios. Es difícil para el personal subcontratado, ya que recibimos poco o ningún apoyo, lo que contribuye a nuestra tasa de rotación de personal, afirma.

“Los contribuyentes vulnerables implican llamadas telefónicas más largas, contra las cuales tenemos incentivos monetarios, ya que afectan nuestro tiempo promedio de procesamiento.

“Hasta donde yo sé, somos baratos y nuestras estadísticas se controlan al segundo, lo que nos permite ahorrar millones en comparación con los trabajadores de la ATO”.

Probe se negó a responder preguntas, que incluían consultas sobre las experiencias de los trabajadores, las tasas de pago, la rotación de personal y los sistemas de bonificación.

Suscríbete a **Breaking News Australia**



Boletín informativo gratuito

Recibe las noticias más importantes a medida que surgen

Introduzca su dirección de correo electrónico

Inscribirse



Get updates about our journalism and ways to support and enjoy our work.

Aviso de privacidad: Los boletines informativos pueden contener información sobre organizaciones benéficas, anuncios en línea y contenido financiado por terceros. Si no tiene una cuenta, le crearemos una cuenta de invitado en [theguardian.com](#) para enviarle este boletín. Puede registrarse en cualquier momento. Para obtener más información sobre cómo usamos sus datos, consulte nuestra [Política de privacidad](#). Utilizamos Google reCaptcha para proteger nuestro sitio web y se aplican la [Política de privacidad](#) y [Las Condiciones de servicio](#) de Google.

Los agentes fiscales no están satisfechos con el servicio

Probe, propiedad de KKR, Concentrix Services, que cotiza en el Nasdaq, y la multinacional británica Serco **comparten contratos de centros de llamadas con la ATO** por un valor de 316,5 millones de dólares, según el análisis de las licitaciones gubernamentales.

La ATO también utiliza un **cobrador de deudas privado**, aunque el personal de los centros de llamadas subcontratados también ha cobrado deudas.

Los contratos se promulgaron después de una directiva de 2023 del gobierno laborista para que todas las agencias "se alejaren de la subcontratación de trabajo que es la función principal de la APS o la agencia", en referencia al servicio público australiano.

Si bien los defensores de los consumidores han expresado importantes preocupaciones sobre cómo el modelo subcontratado afecta a los contribuyentes vulnerables, los agentes tributarios tampoco están contentos.

Susan Franks, de Chartered Accountants Australia and New Zealand, dijo que los servicios en línea de la ATO necesitaban una inversión importante para atender adecuadamente a los agentes fiscales, mientras que "el sistema telefónico simplemente no funciona".

"Preferiríamos que las llamadas telefónicas de la ATO fueran respondidas por alguien con experiencia en impuestos y un profundo conocimiento de los mismos, en lugar de contratistas que están cambiando... y no tienen experiencia en impuestos", dijo Franks.

La secretaria nacional del Sindicato de Servicios de Australia, Emeline Gaske, dice que el gobierno debe centrarse en políticas de adquisiciones que generen empleos seguros y salarios justos para los trabajadores que prestan servicios esenciales.

"El gobierno federal debería ser un empleador modelo y garantizar que los acuerdos de subcontratación de mano de obra que implementa no generen una competencia a la baja en materia de salarios y condiciones laborales y dejen a los trabajadores en empleos inseguros", dice Gaske.

Serco se negó a hacer comentarios, mientras que Concentrix remitió las preguntas a la ATO.

La ATO se negó a responder a una serie de preguntas, incluidas consultas sobre la alta rotación de personal en los centros de subcontratación, salarios y condiciones y planes de incentivos.

'Obtienes lo que pagas'

Blair*, un ex trabajador de las líneas ATO de Serco, dice que su día de trabajo comenzaba con "un dolor absoluto": solo tenía que encontrar un lugar para estacionar cerca del centro de llamadas en Box Hill, un suburbio de Melbourne.

Pero dice que los problemas de estacionamiento no son nada comparados con un trabajo en un sistema que él describe como "un fracaso para los trabajadores y el público que paga impuestos".

"Obtienes lo que pagas; no es un buen sistema para retener al personal ni a la persona que llama", dice Blair.

"La capacitación es bastante básica, y el resto es solo aprendizaje en el trabajo; estás llamando constantemente a los supervisores, y algunos supervisores son iguales a ti, no saben nada mejor.

Te capacitan personas que se han formado con prisa para que otros se pongan al día. Obtienes lo que creen que necesitas saber, lo más rápido posible, y con suerte lo entiendes. Si no, estás fuera, entra la siguiente persona.

**Los nombres han sido cambiados debido a disposiciones de confidencialidad del empleo.*

¿Quieres saber más? Contacta con jonathan.barrett@theguardian.com

Historias relacionadas

El personal del centro de llamadas subcontratado del NDIS tiene que fingir que trabaja para el gobierno, afirman los trabajadores.

26 de enero de 2026



Bonificaciones y ofertas de trabajo "extrañas": cómo los centros de llamadas subcontratados de Australia intentan atraer a trabajadores mal pagados

15 de enero de 2026



El operador del centro de llamadas que ganó un importante contrato con Centrelink no pagó impuestos corporativos durante dos años

11 de enero de 2026



Un trabajador del centro de llamadas de la Oficina de Impuestos de Australia emprende acciones judiciales exigiendo "el mismo trabajo, el mismo salario"

26 de noviembre de 2025



"Preparados para el fracaso": la e de la ATO a c llamadas pri centró en au ganancias, n los australia

10 de noviembre

