



Manuel Melero, Presidente:

**“Los 160 años de la CNC
son una oportunidad
para reinventarnos”**



Entrevista:

María Magdalena Brzovic,
Presidenta de la Comisión
Tributaria de la Cámara Nacional
de Comercio (CNC) y socia de
Brzovic Abogados



Estudios:

XVI Encuesta de
Victimización del
Comercio



Tendencias:

CNC da el vamos en
Temuco a proyecto de
regionalización
“Do! Smartcity”



HAZTE CLIENTE 100% EN LÍNEA

**INCORPÓRATE A TRANSBANK
Y COMIENZA A VENDER DESDE 48 HORAS.***



CARGA DE DOCUMENTOS



RESERVA DE HORA



SUGERENCIA DE EQUIPO



FIRMA DIGITAL

**EL COMIENZO DE UN GRAN CAMBIO TECNOLÓGICO Y DIGITAL
PARA QUE MEJORES TU NEGOCIO SIN SALIR DE TU NEGOCIO.**

TRANSBANK.CL

transbank.
APOYANDO NEGOCIOS

48 horas hábiles, según sistema de agendamiento para instalaciones.



CNC

CHILE NECESITA A LOS INMIGRANTES

En nuestro país, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el período julio-septiembre de 2017, de las más de ocho millones de personas ocupadas, más de 187 mil declararon no ser chilenas. Representan, por lo tanto, **el 2,3%** de la ocupación nacional.

Según el informe elaborado por el Departamento de Estudios de la CNC con datos INE, los principales sectores donde trabajan los extranjeros en nuestro país son **Comercio, con un 26%** de participación; luego Actividades de los hogares como empleadores con un 13,1%; y Manufactura con un 9,5%. Le siguen Alojamiento y Servicio de comidas y el sector Construcción, con un 8,3% y un 8,2%, cada uno.

Desde nuestro gremio, que agrupa a los sectores del comercio, los servicios y el turismo, hemos podido constatar cómo los inmigrantes son un real aporte a la productividad de nuestro país y también para mejorar la calidad de la atención de público. Ya sea en un mostrador, un call center, en hoteles o restaurantes, brindan particularmente hospitalidad y un buen servicio, y de eso nuestro país tiene aún mucho que aprender.

Lo mismo ocurre con el turismo. Como un porcentaje importante de ellos migra desde países donde el turismo es una de las principales actividades económicas, se trata de personas con experiencia en el área, comprometidas y capaces de agregar valor al sector.

Por eso nos preocupa particularmente que el proyecto de ley de migraciones se encuentre paralizado en el Congreso y que se haya rechazado la idea de legislar al respecto. Mientras los trabajadores extranjeros se multiplican -tanto en el ámbito formal como en el informal- nuestro país se rige por una Ley de Extranjería y Migraciones que data de 1975 y que no está dando cuenta de las complejidades ni de la envergadura que contempla el fenómeno migratorio.

Como Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, queremos hacer algo al respecto, hacernos cargo de estos miles de migrantes, de diversas nacionalidades que llegan a nuestro país en búsqueda de mejores oportunidades. Es por eso que, en conjunto con el Servicio Jesuita a Migrantes, estamos trabajando unidos para crear una bolsa de trabajo para aquellos que llegan a nuestro país buscando mejorar sus vidas y las de sus familias, como tantos de nuestros compatriotas en distintos lugares del mundo. ☞

CONTENIDOS

05

Columnas de Opinión

Bienvenido 2018, bienvenido crecimiento económico

Por Manuel Melero A.

06

CNC Noticias



12

Entrevista:

Manuel Melero, Presidente:
"Los 160 años de la CNC son una oportunidad para reinventarnos"



16

Perfil

María Magdalena Brzovic,
Presidenta de la Comisión Tributaria de la Cámara Nacional de Comercio (CNC) y socia de Brzovic Abogados

19

Columnas Regional

CNC inicia en Puerto Montt el trabajo de inédito polo de desarrollo gremial



20

Tendencias:

En Asamblea Anual de Socios 2018 CNC da el vamos en Temuco a proyecto de regionalización
"Do! Smartcity"

24

Estudios:

XVI Encuesta de Victimización del Comercio



32

Concurso Aptur:

Imagen de Cobquecura recibió premio al primer lugar en IV Concurso de Fotografía Turística de APTUR CHILE

Enl@ces  **CNC**

REVISTA DIGITAL DEL COMERCIO

Cámara Nacional de Comercio,
Servicios y Turismo de Chile

colofón

■ Comité editorial:
Área Gremial,
Comunicaciones y
Estudios CNC

■ Diseño y producción:
Byacom

■ Diseñador:
Juan Díaz F.

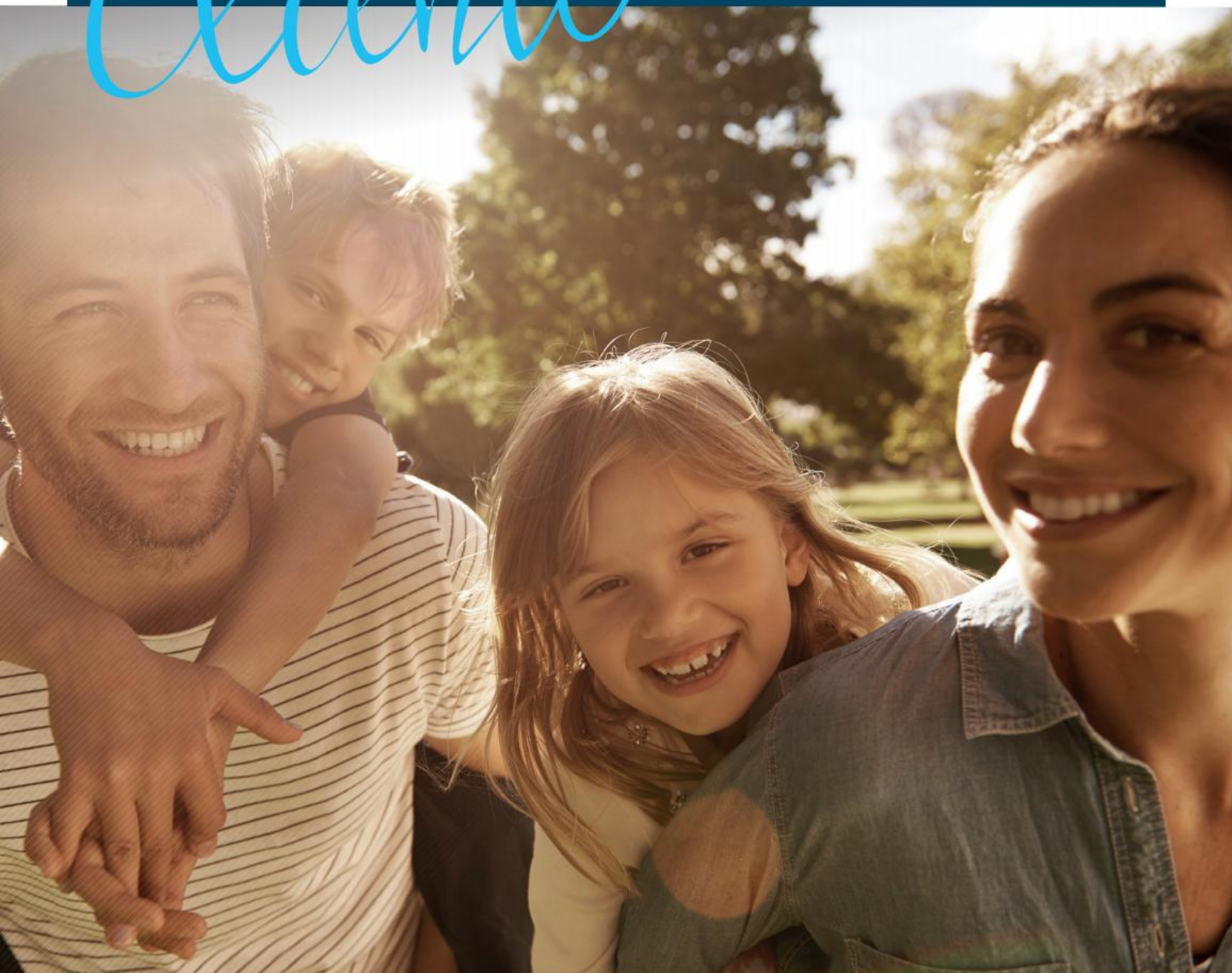


EN TODO LO QUE HACEMOS

NUESTRO CENTRO ^{ES} EL *Ciente*



cencosud.com



BIENVENIDO 2018, BIENVENIDO CRECIMIENTO ECONÓMICO

Existe consenso en que el escenario económico se ve más auspicioso para el 2018. Esto resulta un alivio, después de años de crecimientos débiles, un mercado laboral incierto y la consecuente baja en el consumo.

Tras la crisis del 2008 la recuperación global ha sido lenta. Recién en la segunda mitad de 2016 la economía mundial comenzó a evidenciar un repunte que tomó más fuerza el 2017, con un mayor dinamismo en la zona euro, mejores expectativas en la economía china y las emergentes asiáticas, sumado a favorables condiciones financieras y solidez en los mercados internacionales.

Sin embargo, en el ámbito interno, no hemos estado muy en línea con la recuperación global. Según las proyecciones del Banco Central, el 2017 el país crecerá un 1,4%, el crecimiento más bajo desde el año 2009. Peor aún, con una caída en la inversión que se da por cuarto año consecutivo.

Dentro de la debilidad de la economía nacional, el PIB del comercio sobresalió el año pasado por sobre el crecimiento del país y de otras actividades productivas, esperando cerrar con un alza anual de 4,3%, situándonos como el sector motor de la economía durante el 2017.

No obstante, la recuperación del consumo privado ha sido lenta luego de la desaceleración experimentada a partir de la segunda mitad del 2013, que continuó el 2014, para estancarse desde el 2015 hasta mediados de 2016 y comenzar a recuperar fuerzas recién a fines de 2016.

Sin embargo, si bien los resultados han sido un poco más auspiciosos, se evidenció durante el 2017 una tendencia mensual bastante plana, con un alza en nuestro Índice de Ventas Minoristas para la Región Metropolitana de 2,7% entre enero y octubre. Esperamos cerrar este índice con un alza en torno al 3%, donde el crecimiento, si bien se recupera respecto del 2014 y 2015 -años en los cuales se vieron las mayores bajas- el resultado final del 2017 no estará muy por encima de lo evidenciado el 2016 (2,7%).

No podemos dejar de mencionar una preocupación que vemos en el sector y es el tema laboral. Los ocupados del comercio cayeron un 1,0% anual en el trimestre móvil agosto-octubre, con un alza de 2,2% en los cuenta propia, lo cual representa un tercio de los ocupados del sector y una caída de 5,1% en los asalariados del sector



Manuel Melero Abaroa
Presidente CNC.

privado, que representan cerca del 60% de los trabajadores del comercio. Esta situación se repite a nivel global, donde el crecimiento de los ocupados del país ha estado sostenido en los últimos períodos por el alza en los cuenta propia y en los salarios del sector público, mientras que aquellos del sector privado no crecen.

De acuerdo con este escenario, esperamos que el PIB del país crezca en un rango de 2,3% a 3,3%. En cuanto al PIB del comercio, podría ubicarse en un rango de 2,8% a 3,8%, enfrentado a una mayor base de comparación. El consumo podría mantenerse estable, pero no libre de riesgos, con un menor crecimiento de los bienes durables, que fueron el motor del sector durante el 2017. Por su parte, el Índice de Ventas Minoristas de la CNC crecería entre un 3,5% y 4,5% el 2018.

Tenemos mejores expectativas para este 2018. A esto hay que agregar un mayor crecimiento global. Sin embargo, necesitamos concentrar los esfuerzos en crecer y aumentar nuestra productividad, atraer a los inversionistas y recuperar las tan anheladas confianzas. Esperamos que las nuevas autoridades políticas y legislativas ayuden con estos nuevos aires que tanto necesita nuestra economía. Bienvenido 2018, bienvenidos nuevos aires económicos para el país. ☞

CNC INICIÓ EN PUERTO MONTT EL TRABAJO DE INÉDITO POLO DE DESARROLLO GREMIAL

Con la presencia de representantes de cámaras de comercio, servicios y turismo y agrupaciones de pequeños empresarios llegados desde Temuco a Punta Arenas, se desarrolló la primera reunión del Polo Regional de Desarrollo Gremial, que coordinará la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Puerto Montt.

La idea del proyecto, liderado por la mesa nacional de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), es conformar una macro organización que permita el fortalecimiento de los distintos gremios integrantes, mediante la transferencia de conocimiento, el intercambio de buenas prácticas, la capacitación y generación de alianzas estratégicas, que puedan servir a los gremios socios y no socios de la CNC que decidan sumarse.

“El objetivo es descentralizar la actividad gremial y concentrarla en las regiones”, sostuvo el presidente de la CNC, Manuel Melero. “La idea es poder vincularse con el mundo público, y estructurar una plataforma participativa que haga un trabajo técnico de elaboración de propuestas, de análisis de problemas, de búsqueda de soluciones que puedan compartirse, interactuando con las autoridades, de cara a los problemas planteados”, agregó el líder gremial. ☞



CNC Y MOVISTAR ENTREGARON RECOMENDACIONES PARA UNA COMPRA DIGITAL SEGURA

Con el alza de las ventas por internet en el sector comercio, los usuarios y empresas podrían estar más expuestos a la ciberdelincuencia. Según estimaciones de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), las ventas online en el comercio podrían cerrar el 2017 con un aumento entre 35% y 45%.

Por su parte, el área Turismo y Entretenimiento online cerraría el 2017 con un incremento de 20% y Servicios con un 30%. Sin embargo, esta mayor exposición digital de los usuarios podría ser aprovechada por ciberdelincuentes a través de delitos como el hacking, el phishing o el malware.

CNC y Movistar hicieron un llamado a los usuarios y organizaciones a informarse y prepararse, siguiendo cinco recomendaciones para una compra digital segura:

- * Verifica la seguridad del sitio web haciendo doble clic en el ícono del candado ubicado en la barra de la dirección.
- * En caso de que recibas correos vinculados al e-commerce, comprueba que la dirección del remitente del correo coincida con el dominio del sitio web real de la empresa.



- * Cuando estés comprando no respondas correos o ventanas pop-up que soliciten datos personales, información de facturación o de acceso.
- * Monitorea digitalmente las transacciones de la tarjeta que utilizas para comprar online.
- * Evita las redes de WIFI públicas para realizar transacciones. ☞

CNC: MÁS DE LA MITAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DEL PAÍS HA SIDO VÍCTIMA DE LA DELINCUENCIA

Un 51,9% de los establecimientos comerciales, hoteles y restaurantes del país fueron víctimas de uno o más delitos durante el primer semestre de 2017, según la XVI Encuesta de Victimización del Comercio, realizada por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).

El sondeo, que se realizó entre el 26 de agosto y el 9 de octubre de 2017, a 1.201 establecimientos de Iquique, Antofagasta, Viña del Mar-Valparaíso, Gran Santiago, Concepción-Talcahuano, Temuco y Puerto Montt, también arrojó que la victimización en regiones se empinó a 49,2%. Este resultado es significativo, ya que refleja un alza de 9,3 puntos porcentuales si se compara con la encuesta del primer semestre de 2016.

A nivel nacional la victimización del comercio se mantuvo respecto de la medición del segundo semestre 2016, pero subió 9,3 puntos con respecto a igual periodo de 2016. Los establecimientos de Valparaíso-Viña del Mar (60,7%), Temuco (60%) y Concepción-Talcahuano (57,6%) son los que reportan mayor nivel de victimización. Por el contrario, Antofagasta registra el menor nivel de victimización del comercio, con 32%.



“El promedio de las 16 mediciones es de 48,3%. Tema que nos preocupa muy especialmente, ya que vemos que, más allá del Gobierno de turno, la delincuencia es un tema que simplemente no cede”, sostuvo el Presidente de la CNC, Manuel Melero.☞

III ENCUENTRO DE GERENTES

Veintiún profesionales de todo Chile participaron del Tercer Encuentro de Gremios Socios de la CNC que, en esta versión, se centró en la formación y el liderazgo gremial.

Según la gerenta gremial de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), Carolina Arancibia, “el ejercicio de liderazgo es muy necesario para los ejecutivos y dirigentes gremiales, quienes constantemente deben influir en los demás para el logro de él o los objetivos compartidos. Es por esto que quisimos, gracias al apoyo de la Confederación para la Producción y el Comercio (CPC) y la cooperación técnica de la OIT, poner a disposición de los participantes, herramientas de formación que respondan a las exigencias de un liderazgo con visión humana y empresarial”.

El Encuentro contó con exposiciones sobre actualidad nacional e internacional de los académicos Jorge Sahd y Guillermo Holzmann. Por su parte, Ricardo Mewes, past president CNC, repasó el futuro de las organizaciones gremiales. El Gerente General de Fundación País Digital, Juan Luis Núñez, explicó los alcances de la revolución digital para la empresa y el empleo.

Especial entusiasmo despertó el módulo de “Liderazgo efectivo para el alto desempeño”, a cargo del psicólogo



Ignacio Fernández. En la jornada final, Marcela Pastenes, gerenta de la Cámara de Comercio de Valparaíso, compartió su experiencia de éxito. Posteriormente, el asesor legal de la CPC, Pablo Bobic, expuso sobre cabildeo y lobby y Rafael Cánovas, Gerente de Sustentabilidad Corporativa de BAT Chile, realizó una ponencia sobre comunicación estratégica. La jornada finalizó con la entrega de diplomas y reconocimientos a todos quienes formaron parte de la exitosa jornada.☞

CON INNOVADORA PUESTA EN ESCENA SE REALIZÓ 5^{TO} ENCUENTRO DEL COMERCIO

Cerca de 200 personas participaron en el Quinto Encuentro Nacional del Comercio: "Innovación Empresarial: Construyendo lo imposible". La principal exposición ¿"Se puede aprender a innovar? Claves para que todo tipo de empresas sean sustentables", estuvo a cargo de Iván Vera, fundador y Presidente de INNSPIRAL, quien se refirió especialmente al e-commerce, y la relevancia de que las empresas estén al día, con el fin de evaluar cómo van creciendo.

Posteriormente, se realizó un panel de conversación en el que participaron Rocío Fonseca, Directora Ejecutiva de Start-Up Chile, con la ponencia "Sin miedo y sin límites, la innovación como un proceso natural" y el emprendedor

Juan Sebastián Lama quien, como creador de la app Hitman, relató el camino recorrido hacia la innovación y la creación de esta herramienta para el comercio.

El Presidente de la CNC, Manuel Melero, fue el encargado de cerrar la quinta versión del Encuentro del Comercio: "Como CNC, queremos ser puente y evangelizadores en la innovación y digitalización, ya que vemos aquí una oportunidad. Tenemos que hacernos cargo de los nuevos consumidores, llenos de inquietudes y tecnología. Como gremio, tenemos que trabajar juntos, unir a los startups con el retail, no importa el tamaño de éstos", aseguró Melero junto a los expositores. ☞



► Manuel Melero, Presidente CNC y los expositores Juan Sebastián Lama, Hitmap; Rocío Fonseca, Start Up Chile; Iván Vera, INNSPIRAL.



► Segismundo Schulin-Zeuthen, Presidente ABIF; Manuel Melero, Presidente CNC; Daniel Fernández, Presidente Cámara Marítima y Portuaria de Chile y Claudio Ortiz, Vicepresidente Ejecutivo Retail Financiero.



► 5º Encuentro del Comercio congregó a más de 200 personas en torno a la innovación empresarial.



► Mark Thiermann, ACHILA; Iris Supaya Amador, Embajadora de Honduras en Chile; Roberto Ossadón, Presidente Directorio Instituto Libertad; José Luis Santamaría, Consejo para la Transparencia.



► Julio Millar, Consejero CNC; Alejandra Villarroel de Stange; Carlos Stange, Director CNC; Aldo González, Presidente Cámara de Arica y Parinacota y Mauricio Del Canto, Director CNC.



► Manuel Melero, Presidente CNC, Dusan Simunovic, Consejero CNC, Miguel Ángel Garderes, Director CNC y Ricardo Mewes, Past President CNC



COMANDANTE EN JEFE DE LA ARMADA REALIZA VISITA OFICIAL A LA CNC

El Comandante en Jefe de la Armada, Almirante Julio Leiva Molina, acompañado del alto mando de la institución, realizó una visita oficial a la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo.

La cita, que contó con la participación de Jorge Guerrero, Vicepresidente de la federación gremial; Ricardo Mewes, Past President; los directores CNC Kenneth Werner, Patricio Larrañaga y Miguel Ángel Garderes; Daniel Montalva, Secretario General CNC y María Ignacia Rodríguez, Jefa de Gabinete de presidencia, tuvo por objeto conocer a la máxima autoridad de la Armada y dar cuenta de algunos puntos que afectan directamente al comercio exterior del país, su competitividad en términos de eficiencia y costos y también algunos temas referidos a soberanía.

Entre las temáticas estuvieron presentes: Modificaciones a la Ley de Cabotaje; Cambio climático y cierre de puertos; Ley de Pesca; actividades de la Armada en la vigilancia de la soberanía sobre la Z.E.E.; Ley de Concesiones Marítimas a las Comunidades Indígenas y responsabilidad de la Armada sobre Faros y Balizas.☞



PRESIDENTE CNC Y FISCAL NACIONAL ACUERDAN TRABAJO CONTRA EL COMERCIO ILÍCITO

Una productiva reunión de trabajo sostuvieron el Fiscal Nacional, Jorge Abbott, y el Presidente CNC, Manuel Melero. Uno de los principales temas que conversaron durante el encuentro fue la preocupación de ambas instituciones por el aumento del comercio ilegal en las calles no solo de Santiago, sino de todas las regiones del país. Ambas autoridades coincidieron en que, lo más importante en estos casos, es compartir información e investigar, ya que muchas veces, tras este tipo de ilícitos, se esconden bandas dedicadas a cometer estos delitos.

Jorge Abbott estuvo acompañado por el Jefe de la Unidad de Drogas de la Fiscalía Nacional, Luis Toledo, quien destacó la importancia de que los comerciantes, al momento de



ser victimizados, realicen las denuncias pertinentes, ya que permite realizar una investigación posterior, pero además que no alteren el sitio del suceso, con el fin de poder recabar las pruebas pertinentes.

Manuel Melero, por su parte, estuvo acompañado por Ricardo Mewes, past president y Presidente del Observatorio del Comercio Ilícito (OCI), y del Secretario General de la CNC, Daniel Montalva. Junto con agradecer la participación del Ministerio Público en el OCI, le solicitaron compartir información y realiza un trabajo conjunto, tanto de prevención como de investigación de los delitos contra el comercio, los servicios y el turismo a nivel nacional.☞

En Chile, cada semana
mueren 5 trabajadores
y 13 sufren una amputación
por accidentes de trabajo.



**NO TE
MUERAS
NUNCA**

TU VIDA Y TU TRABAJO NOS IMPORTAN

achs.cl/notemuerasnunca

NADIE CUIDA MEJOR A LOS
TRABAJADORES DE CHILE

ACHS



Manuel Melero, Presidente:

“Los 160 años de la CNC son una oportunidad para reinventarnos”

En mayo Manuel Melero Abaroa, Presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC), cumplirá un año a la cabeza del gremio. En la siguiente entrevista repasa logros de su gestión como la puesta en marcha del Polo Regional, iniciativa que busca potenciar la descentralización y reforzar la representatividad del quehacer gremial. El dirigente gremial también se refirió a los 160 años que cumple la institución este 2018 y cómo, con esta conmemoración, buscará plasmar un sello que fortalezca la unidad y la reinvención de la CNC, con sus asociados y la ciudadanía.



¿Cómo cierra la CNC el año 2017?

Asumí en un año lleno de realizaciones, de transformaciones, de innovaciones, de perspectivas, en que se consolidaron algunos de los temas capitales de mi programa. Un elemento, que quizás era el más capital, era el reforzamiento de nuestra representatividad, de nuestro quehacer gremial y eso se ha ido materializando en la creación del primer polo de trabajo gremial en Puerto Montt.

Ya se hizo la primera gran reunión de convocatoria, donde concurrieron todas las cámaras regionales de Los Lagos: Puerto Montt, Puerto Varas, Frutillar, Calbuco, Castro, Ancud. También acudieron las de Los Ríos, de Osorno, Temuco, Coyhaique y Punta Arenas. Y ya nos juntamos por segunda vez en Puerto Montt, en una provechosa reunión de trabajo.

Conocimos las realidades del comercio, los servicios y el turismo de todas esas regiones y luego de que hayamos auditado todos esos temas prioritarios para todos esos gremios, vamos a empezar a buscar, a través del trabajo técnico y la relación con las autoridades, la solución a toda esa problemática. La CNC no solo está creando estos polos para descentralizar y perfeccionar el trabajo ahí, sino para representar lo que venga de esa instancia a las autoridades máximas.

Queremos replicar esto en otras regiones, ya hay varias interesadas en implementarlo, como Valparaíso, Antofagasta, La Araucanía.

En el programa también se planteó potenciar el Observatorio del Comercio Ilícito...

El tema del comercio ilícito y la seguridad son fundamentales para nuestro gremio. Hemos estado haciendo un trabajo intenso en la reorganización y el diseño del plan de trabajo 2018 del OCI y la seguridad. Incluye la profesionalización y la reorganización de esta instancia, tanto desde la perspectiva interna como de la interacción con el sector público. En la primera reunión público-privada de la temática se recogieron todos los temas más relevantes, de cara al comercio informal y de cara a la delincuencia, y eso ha sido la constitución de un primer programa de trabajo y de búsqueda de soluciones a través del trabajo con autoridades. De esa manera hemos ido avanzando. Es un trabajo lento, más bien artesanal, bastante de detalles, pero es lo que hay que hacer.

Y en términos internos?

Hemos estado muy empeñados en avanzar en la unidad con la Cámara de Comercio de Santiago. Estamos buscando formas, maneras de llevar a cabo ese sueño que ha estado latente y que ahora sí queremos concretar. Es una necesidad para evitar duplicidad de funciones y competencias indebidas en algunas áreas. Tenemos que hacer sinergias, racionalizar la administración de los recursos, potenciar las actividades empresariales y comerciales que tiene el gremio, concentrarlas y profesionalizarlas.



Además, hemos hecho esfuerzos también en lo que hemos llamado los temas blandos, los temas ciudadanos, y hemos estado presentes en varios de ellos: eficiencia energética, la responsabilidad extendida del productor, el reciclaje, las bolsas plásticas, iniciativas de ese tipo que son ciudadanas y que también le interesan al gremio para ayudar al país a avanzar en los temas de la contaminación, del medio ambiente, del calentamiento global, de la sustentabilidad, que es tan capital para nosotras, como objetivo gremial de estar ahí, de ser proactivos.

Hemos hablado mucho de la modernización del gremio, ¿hemos logrado avanzar el último año en esa materia?

No hemos logrado avanzar mucho y es una preocupación esencial del gremio. Hay que incorporar tecnología para poder estar conectados con nuestros asociados. Eso supone una inversión, hay que buscar los sistemas más inteligentes, que esperamos incorporar en nuestro Plan de Acción 2018. También hay que buscar una modernización del sector en su relacionamiento con cada una de las empresas del comercio, del turismo, los servicios; con sus proveedores y sus consumidores. Ahí también estamos atrasados, porque el advenimiento del e-commerce está sucediendo a la velocidad del rayo y si no nos ponemos sectorialmente a tono, simplemente nos va a pasar por encima la ola de Amazon, de Alibaba, Aliexpress, los carrier chinos y no va a quedar ni un retail grande, media-

no, o pequeño en pie. Entonces todo el retail, todas las empresas de turismo y de servicio tienen que hacer un esfuerzo grande en esta línea.

¿En qué han trabajado al respecto?

Hicimos el Quinto Encuentro del Comercio dedicado a esta materia, con el título de la "Innovación Empresarial: Construyendo lo Imposible". Hicimos algunos esfuerzos de evangelización sectorial, en el sentido de poner el tema sobre la mesa para que la gente de nuestra membresía entendiera lo que está pasando y tomara cartas en el asunto. Entonces eso es lo que debiera ser para el 2018 la consecución lógica de lo que ya avanzamos, que se traduzca en que no solo haya una conciencia en nuestros asociados, sino que facilitarles las herramientas a través de startups, o proveedores tecnológicos, o redes de asociatividad tecnológicas tipo Marketplace para que ellos se incorporen y puedan acceder a este mercado electrónico de manera fácil, concreta y ojalá económica.

El año 2017 fue bastante complejo económicamente, fue un año lento, ¿fue difícil adaptarse para el comercio, los servicios y el turismo?

El comercio fue de los menos damnificados por distintas razones: el empleo no se deterioró tanto, los niveles de sa-



larios tampoco sufrieron tanto menoscabo, hubo inflación baja, en términos de poder adquisitivo el chileno en términos de paridad dólar también mejoró, además de la presencia de turistas, especialmente argentinos. Estimo que podríamos crecer en el orden del 3%, cuando la economía lo hace alrededor del 1,8%; lo que no es malo.

Espero que este 2018 subamos un poco más porque estamos viendo un factor adicional que es que la elección presidencial: fue más holgada de lo estimado, cosa que es buena para la próxima administración, en términos de que va a tener una base política de mayor solidez que si hubiese sido una elección estrecha. Podrá emprender su plan de acción gubernamental en forma más contundente y rápida, sin tener que andar mirando tantas caras.

Y el otro factor que va a ayudar a la economía es la confianza de los inversionistas y de los consumidores. Es un gobierno que es muy pro empresa y muy pro mercado, más este factor de fortaleza, le puede dar un momentum al gobierno para que reúna todos estos factores y se produzca un producir un efecto dominó que afectará positivamente el ánimo de los consumidores y los inversionistas.

Pero no solo eso. Al contratar, posiblemente los salarios también van a mejorar. Una espiral positiva. Lamentablemente en la administración de la Presidenta Bachelet esa espiral fue negativa, menos confianza, menos ánimo y esto se transformaba en una profecía auto cumplida que el crecimiento del país haya sido súper débil.

¿Cuál es el sello de Manuel Melero en la CNC 2018?

Hemos pensado en un sello a propósito de los 160 años que cumplimos el 2017. Uno es el tema de la unidad que se funda en la modernización, en una mayor interacción, mejor interrelacionamiento entre nosotros, de nuestros asociados con sus asociados a través de nuevas tecnologías. En lo institucional, ojalá integrados corporativamente con la CCS.



El segundo gran relato es reinventarse. Si no somos capaces de reinventarnos, a través de la unidad, de la tecnología, del reforzamiento y de cómo estamos haciendo las cosas internamente, cómo atendemos mejor las necesidades de nuestros asociados, cómo entendemos mejor los principios del gremio. Cómo somos capaces de leer mejor lo que está pasando en nuestro entorno. El 2018, en una sociedad tan cambiante con un gobierno que va a ser más fuerte de lo que habíamos previsto al inicio porque obtuvo una buena mayoría, tuvo una buena brecha de 9% más de votación que la candidatura antagonista. Eso da una buena base. Sin embargo, será un congreso muy fragmentado, una sociedad con muchas expectativas, con redes sociales muy proactivas, con presencia de ciertos sectores políticos que son muy anti modelo y que tendrán un espacio no menor en el congreso nacional. ¿Cómo nos hacemos cargo nosotros de eso?

¿Cómo quieren reinventarse?

Por un lado es un tema sociológico y político y, por el otro, es antropológico. Como gremio queremos ser puente y con mayor razón tenemos que hacer esfuerzos de relacionamiento, de unidad interna y hacia la sociedad. Cuando hablamos de unidad, al igual que reinventarse, son términos que tienen amplio alcance, tienen carácter nacional, factor de unidad, capacidad para oír y ayudar. Favorablemente, el nuevo gobierno tiene el mismo discurso. Qué bueno que el Presidente Piñera esté en esta línea, porque precisamente es lo que nosotros hemos tratado de hacer, que no nos había resultado mucho en el último tiempo por distintos factores y que veíamos como necesidad en la sociedad chilena tan dividida, tan enfrentada. Tenemos que buscar acuerdos en cómo nos alineamos para que el país se desarrolle más rápido, mejor y que haya una sociedad más feliz, con mejor calidad de vida en términos generales. ☘



María Magdalena Brzovic,

Presidenta de la Comisión Tributaria de
la Cámara Nacional de Comercio (CNC) y
socia de Brzovic Abogados

Defínase en 140 caracteres (como twitter)

Trabajadora, con las pilas puestas, aunque a veces se agotan y necesito recargar al sol, como las lagartijas. Intelectualmente inquieta, eterna estudiante de cuanto curso haya.

Cuéntenos de su trabajo, a qué se dedica.

Soy abogado y me dedico a asesorar a las personas y sus empresas en materia de impuestos. Tengo mi oficina familiar con mi papá y mi hermano. Tengo un hijo estudiando derecho y sobrinos que quieren también ser abogados para trabajar con nosotros. Soy fiscal de una fundación y también miembro de la comisión tributaria de la CNC.

¿Cómo es el trabajador chileno?

Eso depende. Pero en general es atento, con iniciativa, con chispa para resolver temas, siempre y cuando tenga interés en hacerlo.

¿Cómo llegó a especializarse en temas tributarios?

Creer a la sombra de un padre abogado a quien le apasiona su trabajo hizo que quisiera ser como él. Y así lo hice, partí en la Católica, después cursos de especialización y la práctica me llevó a esta área que me apasiona.

Cuando niña, ¿qué quería ser cuando adulta? ¿por qué?

Quería ser abogado como mi papá, quería estudiar música y él me dijo, estudia derecho, después pagas para que alguien te enseñe a cantar.

¿Cómo describiría el aporte del sistema tributario a la economía nacional y al desarrollo de nuestro país?

Dicen por ahí que los impuestos moldean la forma de hacer negocios, la gente busca pagar lo justo y uno como asesor quiere eso, que la gente no pague un peso más, pero tampoco menos.

¿Cómo explicaría la nueva reforma tributaria a un niño/a de 10 años?

Le diría que el Estado, el Presidente de la República, los parlamentarios, los policías, los jueces, entre otros, requieren plata para poder hacer su trabajo. Que, como ese trabajo es para todos los chilenos, son todos los chilenos los que deben pagarles y entonces por eso se cobran los impuestos, para que cada persona que vive en Chile aporte con un poco de lo que gana a pagar el sueldo de los chilenos que trabajan por Chile.

¿Algún lugar que le gustaría visitar y por qué?

Bután, quiero conocer el país que tiene un ministerio de la felicidad. Me encantaría ir y copiar lo que hacen, si eso nos va a ayudar a ser más felices como sociedad.

Si tuviera que “vender” nuestro país, ¿cuál sería su slogan?

“Chile, un país con la naturaleza más linda del planeta y con gente que recibe a los extranjeros con los brazos abiertos”.

¿Cómo se ve dentro de 20 años?

Estudiando mi doctorado. Lo he pospuesto tanto a la espera de tener más tiempo. Disfrutando a mis nietos y gozando la vida.☞



Enl@ces

REVISTA DIGITAL DEL COMERCIO

PUBLICA CON NOSOTROS

Contacto: cinfante@cnc.cl / Teléfono 223654391



CNC INICIA EN PUERTO MONTT EL TRABAJO DE INÉDITO POLO DE DESARROLLO GREMIAL

En la actualidad existen diversas cámaras de comercio y turismo y agrupaciones de pequeños empresarios, localizados a lo largo de todo Chile, que necesitan fortalecer sus capacidades técnicas, financieras o de gestión, e incluso incorporar procesos de innovación que les permitan ser sustentables en el tiempo.

Por esta razón es que como Federación Gremial, debemos propiciar iniciativas de asociatividad y colaboración gremial, es decir, articulación privada - privada que permita la creación de instancias gremiales, en el norte, centro y sur del país, que promueva el fortalecimiento de nuestras organizaciones empresariales.

Es por ello que con la presencia de representantes de cámaras de comercio, servicios y turismo de Temuco, Osorno, Puerto Montt, Punta Arenas, Puerto Varas, Frutillar, Ancud, Castro y Calbuco, durante el mes de octubre se desarrolló la primera reunión del primer Polo de Desarrollo Gremial, en coordinación con la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Puerto Montt.

La idea de este proyecto es potenciar la posición competitiva de los gremios a través de una asociatividad eficiente de las cámaras de comercio y turismo del país, descentralizando la gestión gremial de la CNC y robusteciendo su cobertura territorial, tanto en representación geográfica como en la contribución a sus asociados, y consolidar la gestión gremial mediante la transferencia de conocimientos para mejorar sus competencias, el intercambio de buenas prácticas y capacitación para generación de nuevos recursos, y alianzas estratégicas que puedan servir a los gremios socios y no socios de la CNC que decidan sumarse, pero respetando la autonomía y sus particularidades.

Además, se busca promover la coordinación e interacción permanente entre los gremios regionales y la CNC, para po-

tenciar la postura del gremio del comercio ante las autoridades centrales y regionales, y posicionar los logros de las distintas cámaras ante sus respectivas comunidades como aporte al desarrollo de sus respectivas regiones.

Puerto Montt

La Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Puerto Montt está liderando la primera de estas instancias de asociatividad y colaboración gremial y la idea es que Puerto Montt, sobre la base de esta plataforma, convoque a todos los gremios de la macrozona, desde Temuco a Punta Arenas, de manera de que pueda estructurarse un trabajo gremial conjunto más intenso.

El presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Puerto Montt, Carlos Stange, calificó la constitución de este polo gremial como un hecho histórico. "Se da el ejemplo concreto de la descentralización", sostuvo.

"Asumimos este desafío con mucha responsabilidad. Es algo inédito que la Cámara Nacional quiera desarrollar polos que descentralicen y permitan el desarrollo de la actividad gremial no sólo en Santiago, sino también entendiendo que existen realidades distintas en las diferentes zonas del país", dijo Stange.

El polo de desarrollo gremial de Puerto Montt ya comenzó su trabajo con la aplicación de una encuesta de caracterización, que permitirá conocer la situación actual de los distintos gremios participantes. El proyecto contempla que en los próximos meses, las cámaras participantes comiencen su trabajo en distintos ámbitos del mejoramiento de la gestión gremial, la difusión de sus actividades, y la coordinación permanente con la CNC en materia de capacitación, representación, y relacionamiento, para lo cual ya está agendado un taller de trabajo para los primeros días de enero que permitirá concretar la planificación para el 2018.



En Asamblea Anual de Socios 2018

CNC da el vamos en Temuco a proyecto de regionalización

“Do! Smartcity”

En el marco de la próxima Asamblea Anual de Socios de la CNC, a realizarse en Temuco, entre el 10 y 12 de mayo del 2018, se dará el puntapié inicial al proyecto CNC **“Do! Smartcity”** que busca materializar el concepto de **“una ciudad que logra el equilibrio entre el desarrollo y la calidad de vida de sus habitantes”** y regionalizar esta iniciativa a través de distintas actividades.

Esta instancia congregará durante el viernes 11 de mayo, en la capital de la Región de la Araucanía, a los cuatro principales actores una ciudad: sectores público y privado, academia y ciudadano organizado para que puedan compartir sus puntos de vista sobre como necesitamos que sean nuestras ciudades y cómo abordar temáticas asociadas a la movilidad, transporte, energía, urbanismo y medioambiente. Para el desarrollo de estas temáticas participarán expositores internacionales de primer nivel.

Con el convenio CNC- Do! Smartcity, se decidió instalar el concepto en regiones para que las cámaras territoriales, asociadas a la federación gremial, puedan convertirse en referentes y liderar, considerando la relevancia del comercio a nivel local, la realización de eventos y otras acciones vinculadas a esta materia de vital importancia para el desarrollo armónico de nuestras ciudades.

Do! Smartcity es un evento que combina un congreso (con charlas y foros de expertos nacionales e internacionales) con un sector ferial donde empresas, municipalidades, universidades e innovadores contarán con un espacio para exhibir sus propuestas al respecto.

Posteriormente al evento se realizarán reuniones entre los distintos actores para instalar una mesa de trabajo en la ciudad que materialice el plan de trabajo definido conjuntamente entre los participantes.

SMART CITIES

Una Smart City o ciudad inteligente, se puede describir como aquella ciudad que aplica las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) con el objetivo de proveerla de una infraestructura que garantice:

- Un desarrollo sostenible.
- Un incremento de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Una mayor eficacia de los recursos disponibles.
- Una participación ciudadana activa.

Por lo tanto, son ciudades que son sostenibles económica, social y medioambientalmente. La Smart City nace de la necesidad de mantener una armonía entre estos aspectos.

Se prevé que en el 2050 un 85% de la población mundial viva en ciudades. Este hecho hace que en las siguientes décadas los núcleos urbanos tengan que afrontar un número creciente de problemas ligados a este hecho:

- El abastecimiento energético.
- Las emisiones de CO2.
- La planificación del tráfico automovilístico.
- La provisión de bienes y materias primas.
- La prestación de servicios sanitarios y de seguridad a todos quienes residan en estos enormes y masificados centros de población.

La filosofía Smart City se está llevando a cabo, cada vez más, en proyectos que implicarán la transformación de muchas ciudades.

Para que una ciudad reúna las condiciones de ciudad inteligente debe tener:

- Un desarrollo económico sostenible.

- Una buena gestión de los recursos naturales a través de acción participativa.



- Un compromiso firme entre la administración pública y los ciudadanos.

- Un compromiso con su entorno, elementos arquitectónicos de vanguardia, y donde las infraestructuras están dotadas de las soluciones tecnológicas más avanzadas para facilitar la interacción del ciudadano con los elementos urbanos, haciendo su vida más fácil.

Este modelo ideal de una ciudad inteligente se basa, principalmente, en los siguientes subsistemas:

- **Generación distribuida:** Consiste en que la ciudad inteligente posea generación eléctrica repartida por el territorio: el abastecimiento es individualizado (micro-generación), no centralizado.
- **Smart Grids:** Se conoce como Smart Grids a las redes inteligentes interconectadas, las cuales poseen una circulación bidireccional de datos entre el service center (o centro de control) y el usuario.
- **Smart Metering:** Se trata de la medición inteligente de los datos de gasto energético de cada usuario, a través de telecontadores donde se realizan las lecturas a distancia y a tiempo real.
- **Smart Buildings:** Como modelo de eficiencia, los edificios deben ser inteligentes. Edificios domóticos que respetan el medio ambiente y que poseen sistemas de producción de energía integrados.
- **Smart Sensors:** Los sensores inteligentes tendrán la función de recopilar todos los datos necesarios para hacer de la ciudad una Smart City. Son parte fundamental para mantener la ciudad conectada e informada, y hacer que cada subsistema cumpla su función.
- **eMobility:** Implantación del vehículo eléctrico y los respectivos puestos de recarga públicos y privados.
- **Tecnologías de la información y la comunicación (TIC):** Son las tecnologías de la información que ayudarán a la hora de controlar los diferentes subsistemas que componen la Smart City, mediante las cuales los ciudadanos y las entidades administrativas pueden participar activamente en el control de la ciudad.
- **Smart Citizen:** Los ciudadanos son, sin duda, la parte fundamental de una Smart City, ya que sin su participación activa no es posible poder llevar a cabo estas iniciativas.



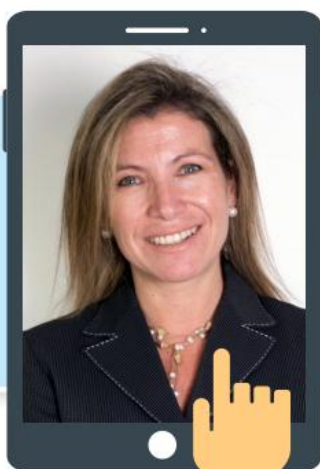
¿Las ciudades actuales pueden ser Smart Cities?

El concepto de Smart City no solo se centra en los nuevos proyectos de crecimiento urbano: se dirige también a la adecuación de las actuales ciudades en ciudades inteligentes.

Estos proyectos actuales están englobados dentro del tratado 20-20-20, con los objetivos de que en el año 2020:

- Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se reduzcan en un 20%.
- El consumo de energía se reduzca un 20% mediante mejoras en la eficiencia energética.
- Un 20% de la generación eléctrica sea con energías renovables.

Actualmente, los proyectos de remodelación y adecuación a las nuevas tecnologías se están llevando a cabo tanto en grandes urbes como en pequeños municipios, haciendo que las Smart Cities se conviertan en una realidad.



PERSPECTIVAS

Habiendo ganado la confianza de instituciones públicas como **Corfo y Prochile**, y de organizaciones empresariales como CNC, **la Directora Ejecutiva de Do! Smartcity**, anuncia que la internacionalización de este tipo de iniciativas a otras ciudades de Latinoamérica será el próximo paso para el año 2019.



XVI Encuesta de Victimización del Comercio

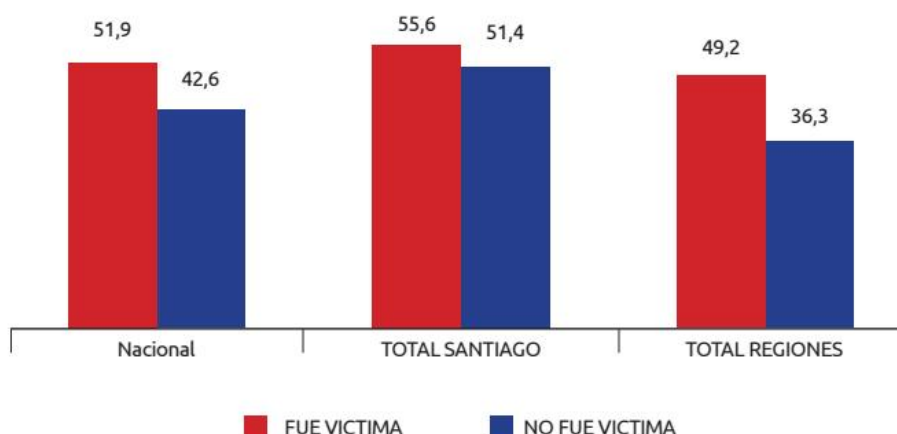
Según la XVI Encuesta de Victimización del Comercio, realizada por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), un 51,9% de los establecimientos comerciales, hoteles y restaurantes fueron víctimas de un delito durante el primer semestre de primer semestre de 2017, aumentando cinco puntos porcentuales respecto del segundo semestre de 2016. Este resultado es significativo, ya que refleja un alza de 9,3 puntos porcentuales si se compara con la encuesta del primer semestre de 2016.

El sondeo, que se realizó entre el 26 de agosto y el 9 de octubre de 2017, a 1.201 establecimientos de Iquique,

Antofagasta, Viña del Mar-Valparaíso, Gran Santiago, Concepción-Talcahuano, Temuco y Puerto Montt, también arrojó que la victimización en regiones se empinó a 49,2%, esto es 12,9 puntos porcentuales más que en igual semestre de 2016.

Los establecimientos de Valparaíso-Viña del Mar (60,7%), Temuco (60%) y Concepción-Talcahuano (57,6%) son los que reportan mayores tasas de victimización. Por el contrario, Antofagasta registra el menor nivel de victimización del comercio con un 32%.

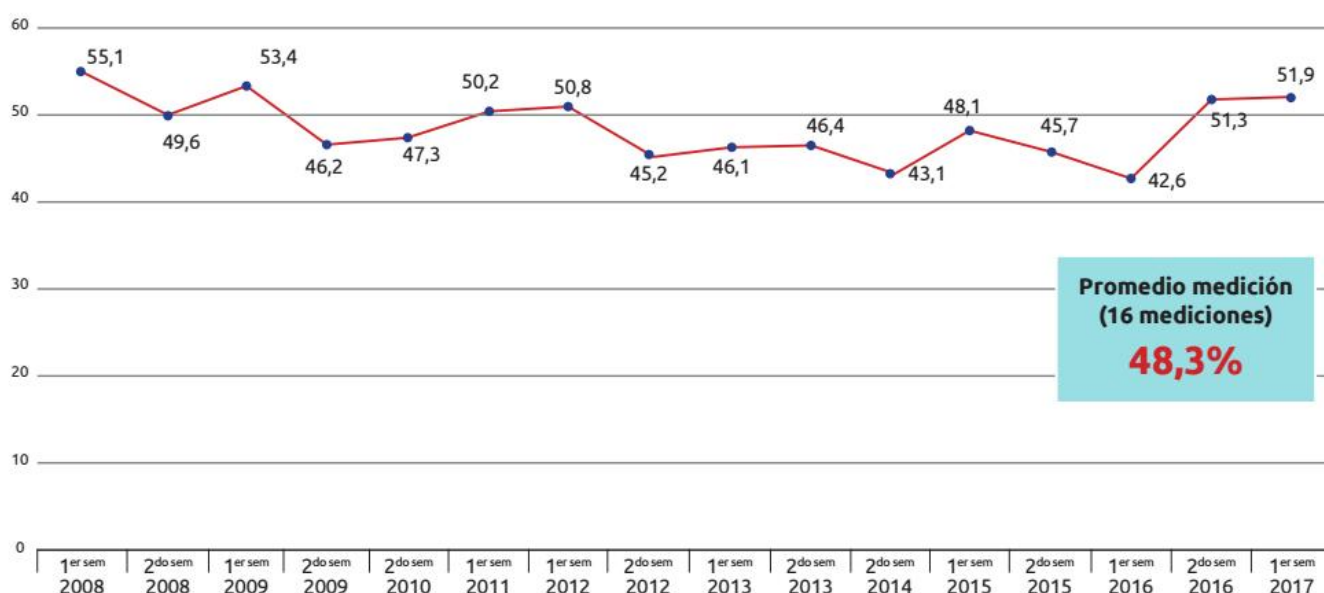
Nivel comparativo de victimización actual versus 2016 (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

El promedio en la tasa de victimización de las 16 mediciones es de 48,3%. Tema que preocupa muy especialmente, ya que se evidencia que, más allá del Gobierno de turno, la delincuencia es un tema que no cede. Se hace imprescindible entonces que este tema sea abordado de forma constante y persistente y no solo en algunas épocas del año. Tenemos que dar una mirada mucho más amplia a la coordinación en términos de seguridad.

Medición histórica



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Tal como ha ocurrido en sondeos anteriores, nuevamente el Retail (tiendas por departamentos, supermercados y farmacias) es el rubro más victimizado, con una tasa de 87,8%. Le siguen el sector Hoteles y Restoranes con 49,6%; Minoristas (otros negocios por menor) con un 47,7% y Otros (Compra y venta de automóviles, empresas de logística, estaciones de servicio) con 41,4%. Al comparar con igual período de 2016, todas las categorías muestran un alza, destacando Hoteles y Restoranes, que aumentó más de 12,3 puntos porcentuales y comercio minorista que sube 10 puntos porcentuales.

El delito y/o falta con mayor ocurrencia es el hurto (19,7%); seguido del hurto hormiga (14,2%); el delito económico (13,5%), rayado no autorizado (10,7%) y robo con violencia (9,5%).

A su vez, el Retail es el sector donde se registra la mayor cantidad de estos delitos por sobre los otros rubros, existiendo una alta incidencia del hurto hormiga (56,9%), hurto (53,7%) y el robo con violencia (24,4%).

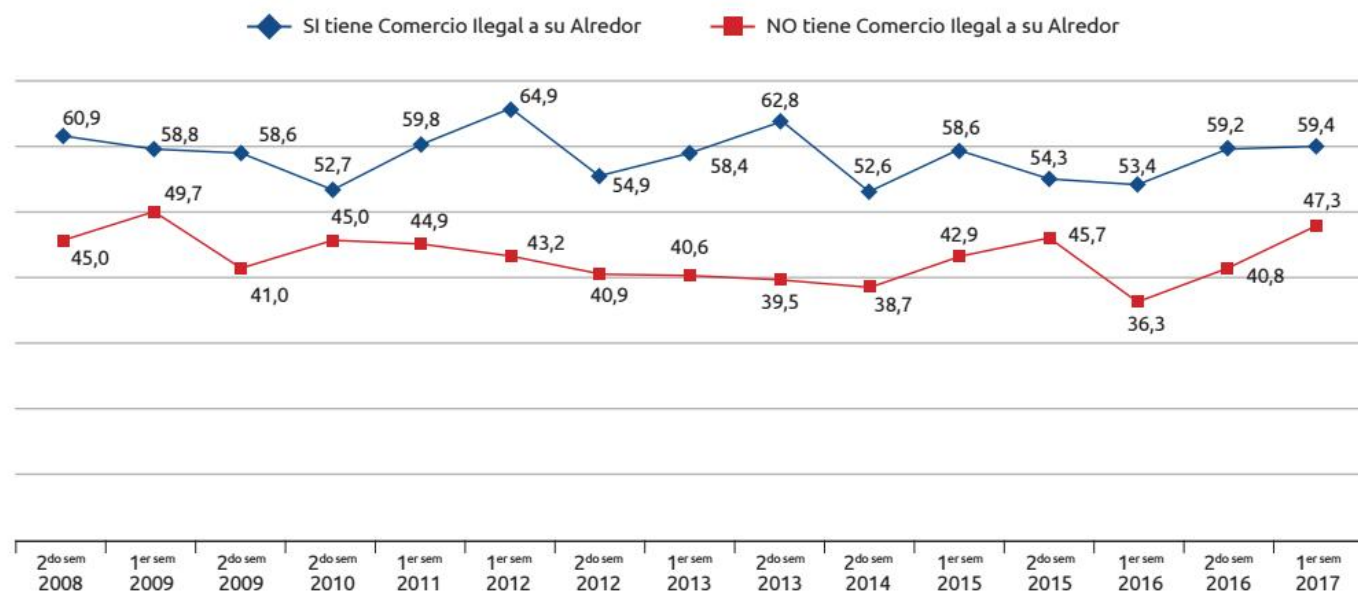
Los delitos que tienen una alta tasa de re victimización durante el primer semestre de 2017, con ocurrencia de más de una vez, fueron hurto hormiga (90,6%), seguido por hurto (66,3%), rayado no autorizado (57,3%), delito económico (53,7%) y robo con violencia (40,4%).

COMERCIO ILEGAL Y AUMENTO DE LA VICTIMIZACIÓN

La XVI Encuesta de Victimización del Comercio reveló también que más de un tercio de los comerciantes (37,7%) reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios, especialmente en el retail (56,9%). Esta condición tendría incidencia en los niveles de victimización, ya que el 59,4% de los negocios que tiene comercio ilegal en las cercanías, ha sido víctima de algún delito o falta.

Esto también se evidencia en las mediciones históricas y da cuenta de la inseguridad asociada al comercio ilegal, tema que, junto con la competencia desleal hacia el comercio establecido, es un riesgo para los consumidores. Una de las líneas de trabajo del Observatorio del Comercio Ilícito, iniciativa de la CNC, es combatir el comercio ambulante ilegal, el contrabando y la piratería.

Medición Medición histórica victimización y comercio ilegal (%)



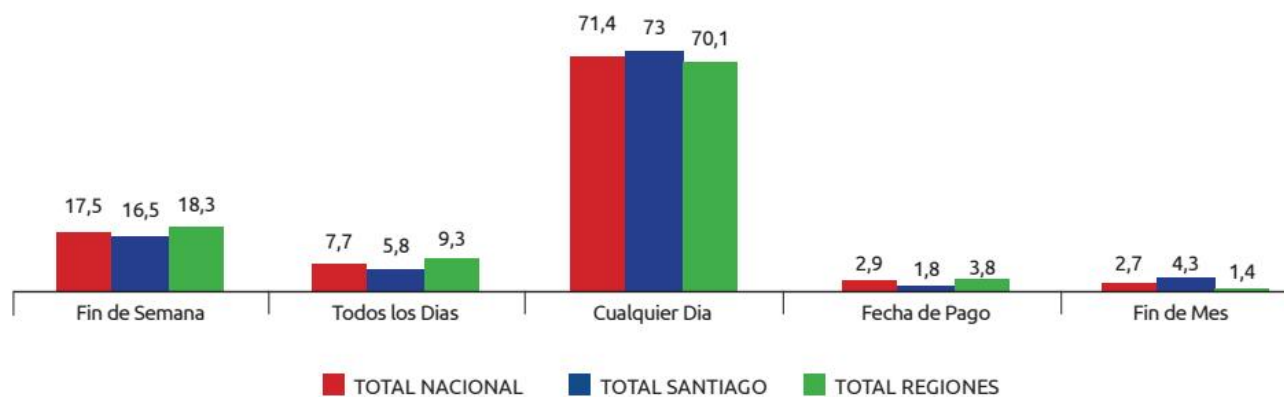
Fuente: Departamento de Estudios CNC

OCURRENCIA DE DELITOS

En cuanto a la ocurrencia nacional de los delitos, la mayoría (71,4%) ocurre "cualquier día". En el caso de regiones este indicador llega a 70,1%.

Respecto de los horarios en los que ocurren los delitos y/o faltas, la gran parte (48,2%) ocurre entre las 15 y las 20 horas, especialmente en el Retail.

Periodo del mes en el cual ocurrió el delito (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

DENUNCIAS

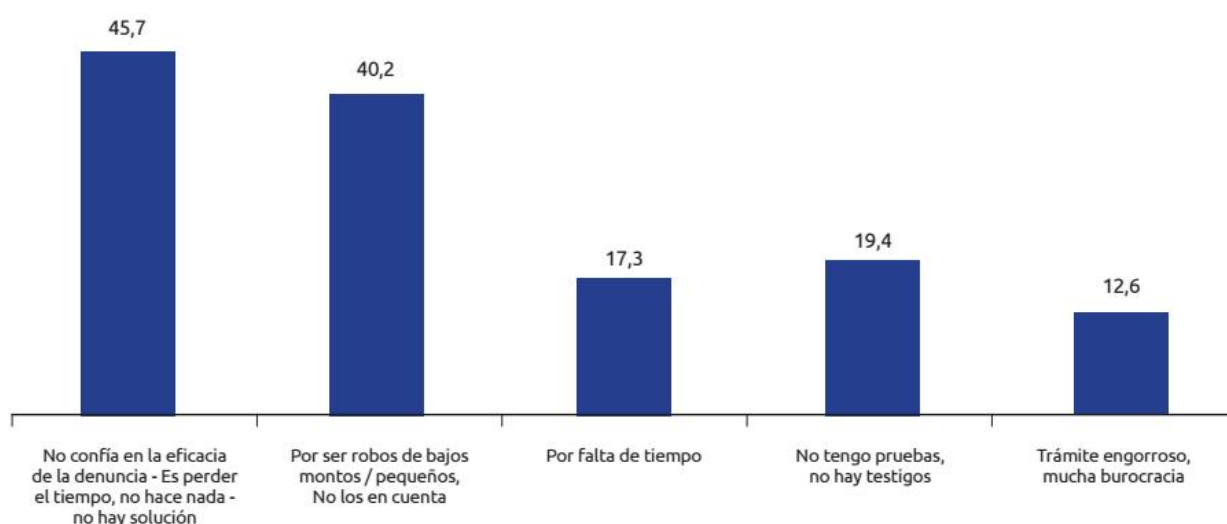
Seis de cada 10 comerciantes (60,8%) no denuncian ningún delito, condición que se acentúa en los establecimientos minoristas (75,8%).

A su vez, un 24,0% de los encuestados afirma denunciar la totalidad de los delitos, siendo mayor esta tendencia en el Retail (38,9%), Hoteles y Restaurantes (29,9%) y Otros (estaciones de servicio, compra y venta de autos, y empresas de logística), con 29,3%.

Frente a la pregunta sobre si obtuvieron los resultados que esperaban, un 61,1% aseguró que no y sólo un 10,1% respondió afirmativamente.

¿Cuáles son las barreras que impiden la denuncia? De acuerdo con la encuesta de la CNC, un 45,7% respondió que no confía o es perder el tiempo; un 40,2% que se trata de un robo de bajo monto; un 19,4% dice no tener pruebas ni testigos, por falta de tiempo 17,3% y encuentra que es un trámite engorroso un 12,6%.

¿Por qué razones no ha hecho la denuncia? (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Frente a la pregunta ¿aumentó las medidas de seguridad en el primer semestre de 2017?, sólo un 34,8% respondió afirmativamente, versus un 65,2% que contestó lo contrario.

¿Qué medidas implementó el primer semestre de 2017? Ante esta pregunta, los encuestados respondieron que un 65,8% adquirió cámaras de seguridad; un 29,9% alarmas y 14,6% rejas exteriores. Mientras que un 9,6% hace fotos de los delincuentes y las exhibe en el negocio como medida disuasiva y 6,2% cuenta con servicio de guardias.

En el caso de regiones, entre las ciudades encuestadas que más aumentaron las medidas de seguridad están: Iquique, con 42%; Santiago 37,4% y Temuco 36%.

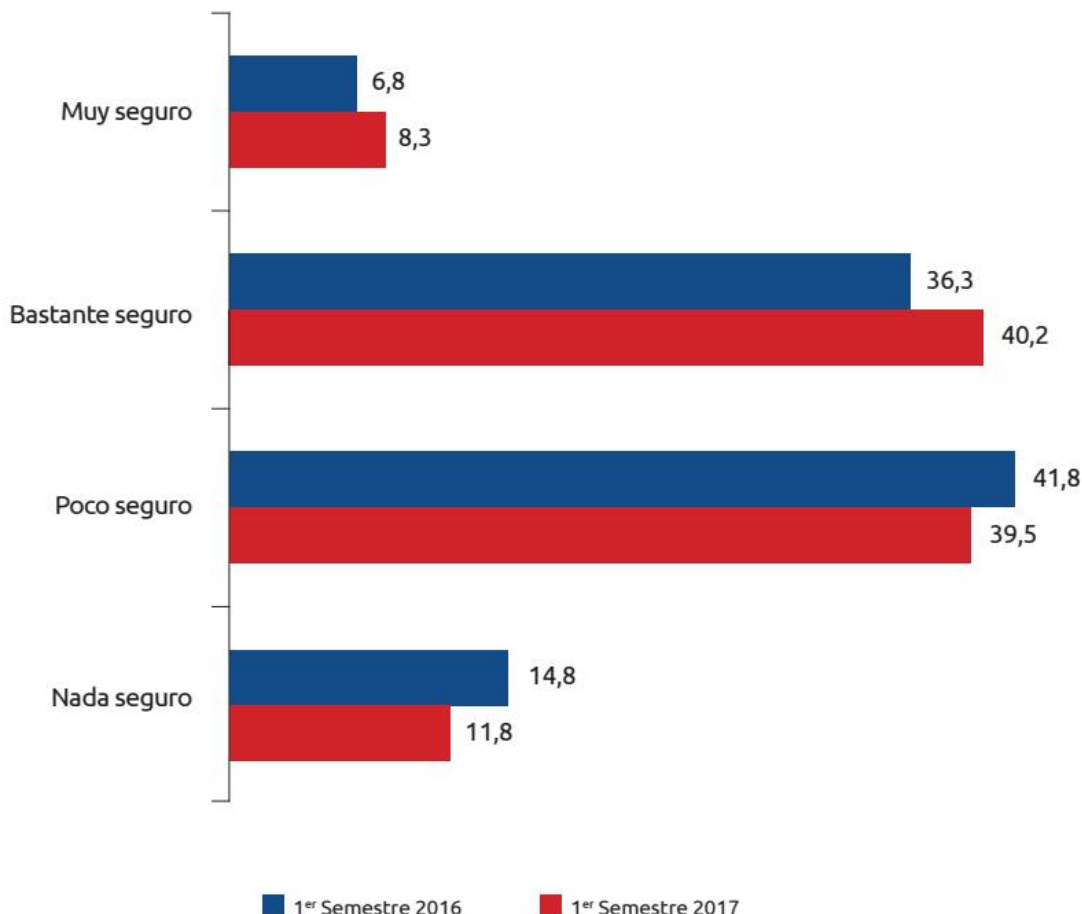
Al igual que en mediciones anteriores, las rejas exteriores (84,8%); cámaras de seguridad (84,3%); e instalación de alarmas (80,9%), son las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia. Al contrario, se ubican las armas de fuego con 37% de eficiencia.

VIOLENCIA E INSEGURIDAD

Para un 51,3% de los encuestados el barrio en el que se ubica su negocio es "poco y nada seguro" versus un 48,5% que opinó que es "bastante" y "muy seguro" (un 0,2% no sabe/no responde). Por lo tanto, la percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios, disminuyó 5,3 puntos porcentuales en los últimos 6 meses (era 56,6%).

En el Retail y los Minoristas prevalecen las percepciones de mayor inseguridad, con un 62,6% y 55,5%, respectivamente. También destaca un 51,6% de inseguridad en Otros.

Percepción de Seguridad del Barrio Comercial (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

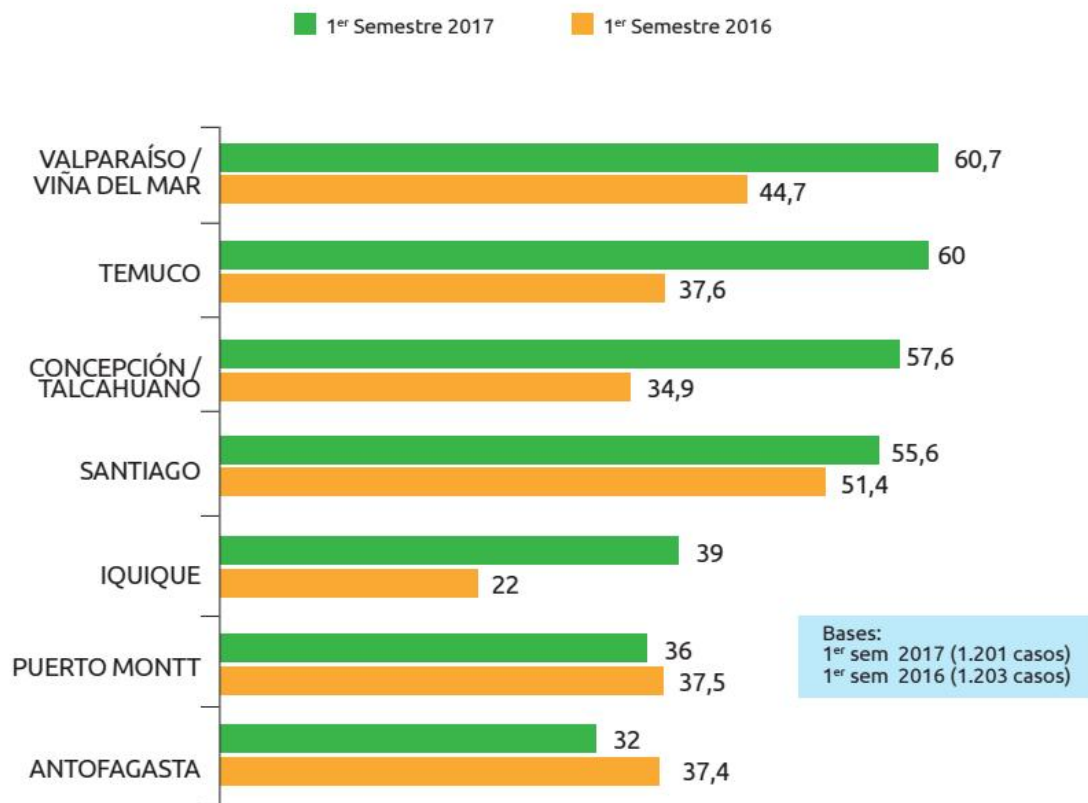
Por otro lado, se observa que la percepción de violencia de los delincuentes se ha mantenido similar en los últimos 12 meses. Un 91,1% de los comerciantes considera que la violencia de los delincuentes es mayor o igual que hace un año.

En cuanto a los efectos que provoca el ser victimizados, un 81,1% cree que interrumpe la actividad comercial, un

78,4% cree que baja moral entre los trabajadores; un 53,7% dice que se daña la imagen del negocio y un 35,3% que se postergan inversiones.

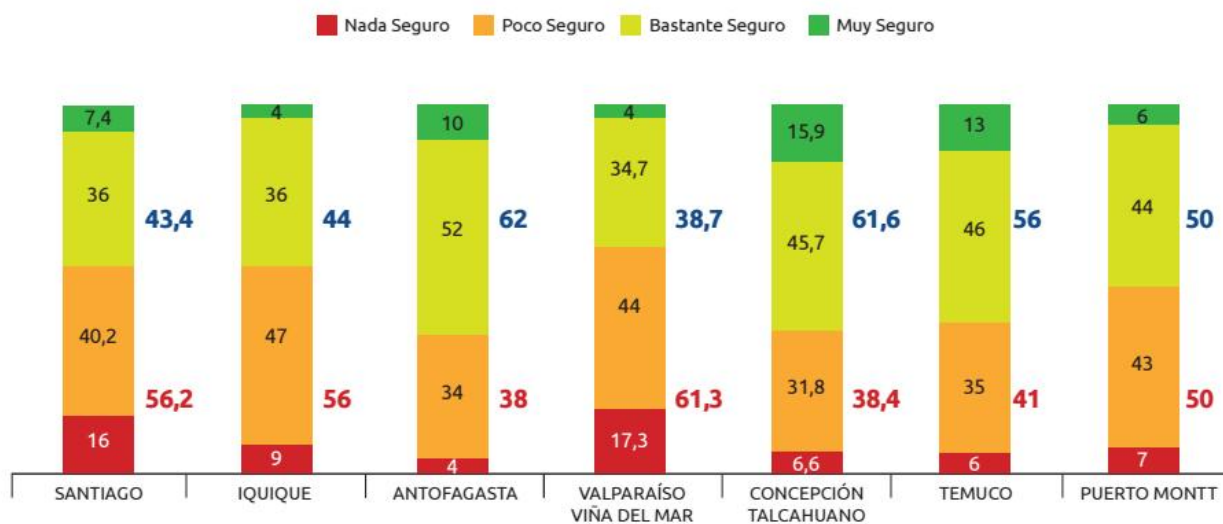
RESULTADOS POR CIUDAD

Tasa de victimización primer semestre 2017 versus 2016 (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Percepción de Seguridad por Ciudad (%)



Fuente: Departamento de Estudios CNC

GRAN SANTIAGO

Un 55,6% de los establecimientos comerciales del Gran Santiago fueron victimizados durante el primer semestre de 2017. La cifra representa un alza si se compara con el sondeo correspondiente a igual período de 2016 (51,4%).

El hurto es el delito con mayor ocurrencia (23,6%), seguido por el delito económico (16%) y el hurto hormiga (15,8%). Por su parte el robo con violencia alcanza un 9,6%.

El 37,4% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 56,2% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 61,4% manifestó que la violencia cuando atacan los delincuentes es mayor que hace un año. Esta percepción de violencia es la más alta registrada en esta encuesta. Le sigue muy cerca Valparaíso-Viña del Mar con 61,3%.

Los comerciantes de tres de las cuatro áreas geográficas de Santiago, muestran menor nivel de seguridad comparado con el mismo período de 2016. El nor-poniente (65,1% considera nada y poco seguro el barrio donde se emplaza su negocio) y sur-oriente (61,4%), unido al sur-poniente (59,8) son los sectores con menor nivel de seguridad en el Gran Santiago. Mientras, los comerciantes del sector nor-oriente (Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia, La Reina y Ñuñoa) presentan mayor nivel de seguridad (60%) respecto del barrio donde están ubicados sus negocios.

El 61,4% de los comercios de la capital considera que la violencia es mayor que hace un año. En las zonas sur-oriente y nor-poniente lideran la percepción de mayor violencia con que atacan los delincuentes, con 69% y 62%, respectivamente que mencionan que es mayor que hace un año.

IQUIQUE

Un 39% de los negocios comerciales de Iquique fue víctima de un delito y/o falta en el primer semestre de 2017, 17 puntos porcentuales más que en igual período de 2016 (22%).

Los delitos con mayor incidencia en la ciudad son el hurto (20%), seguido del rayado no autorizado (6%) y robo con violencia (6%).

El 42% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 56% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 43% manifestó que la violencia cuando atacan los delincuentes es mayor que hace un año.

ANTOFAGASTA

Un 32% de los establecimientos de Antofagasta fue victimizado en el primer semestre 2017, versus 37,4% registrado en la medición correspondiente a igual período de 2016.

En esta ciudad, un 11% de los delitos corresponden a hurto, seguido por un 10% del robo con violencia y 9% hurto hormiga.

El 34% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 38% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 62% que es bastante o muy seguro. Esta última cifra, al igual que en la medición pasada, da cuenta que los comerciantes de Antofagasta perciben con mayor seguridad el barrio donde se ubican sus negocios.

Respecto de la violencia cuando atacan los delincuentes, el 39% manifestó que es mayor que hace un año.

VALPARAÍSO-VIÑA DEL MAR

Un 60,7% de los establecimientos comerciales de Valparaíso y Viña del Mar fue víctima de un delito y/o falta en los primeros seis meses de 2017, significativamente mayor al 44,7% registrado en igual semestre de 2016.

El hurto es el delito de mayor incidencia (23,3%), seguido de hurto hormiga (18,7%), rayado no autorizado (14,7%) y robo con violencia con 13,3%.

El 30% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 61,3% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 61,3% manifestó que la violencia cuando atacan los delincuentes es mayor que hace un año. Este último dato, junto al nivel de violencia con que atacan los delincuentes en el Gran Santiago, son los más altos registrados en esta encuesta.

CONCEPCIÓN-TALCAHUANO

Un 57,6% del comercio, servicios y turismo de Concepción y Talcahuano fue victimizado en el primer semestre de 2017, 22,7 puntos porcentuales más que en el primer semestre 2016 (34,9%). Estas ciudades presentan una de las alzas más significativas de la medición.

A su vez, un 21,9% de los delitos ocurridos corresponde a delitos económicos, le siguen el hurto y hurto hormiga con 18,5% cada uno.

El 32,5% de los comerciantes de esta ciudad aumentó

las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 38,4% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 61,6% manifestó que es bastante o muy seguro. Este resultado, junto con el registrado en Antofagasta, da cuenta que los comerciantes perciben con mayor seguridad el barrio donde se ubican sus negocios.

Respecto de la violencia cuando atacan los delincuentes, el 46,4% manifestó que es mayor que hace un año.

TEMUCO

Un 60% de los establecimientos comerciales de Temuco fue víctima de un hecho delictual en el primer semestre de 2017, por sobre el 37,6% alcanzado en igual período de 2016, con un aumento significativo de 22,4 puntos porcentuales. Así, Temuco se convierte en una de las ciudades más victimizadas, y la mayor alza de esta medición.

El delito que ocurre con mayor frecuencia en la ciudad de Temuco es el hurto, con 20%, seguido por delito económico, con 18%. A continuación, el hurto hormiga con 15%.

El 36% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 41% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 43% manifestó que la violencia cuando atacan los delincuentes es mayor que hace un año.

PUERTO MONTT

Un 36% de los establecimientos de Puerto Montt fue víctima de una acción delictual en los primeros seis meses de 2017, mientras en igual periodo de 2016 registraba un 37,5%.

El delito que más alto porcentaje tiene es el robo con violencia (12%), seguido del rayado no autorizado (10%) y el hurto hormiga (8%).

El 25% de los comerciantes de esta ciudad aumentó las medidas de seguridad de su establecimiento. Respecto de la percepción de seguridad del barrio donde se ubica su negocio, el 50% de los encuestados dijo sentir que es poco o nada seguro y el 39% manifestó que la violencia cuando atacan los delincuentes es mayor que hace un año.

FICHA TÉCNICA

La encuesta se realizó vía telefónica entre el 26 de agosto y el 9 de octubre de 2017, a 1.201 administradores o encargados de establecimientos de Retail, Hoteles y Restaurantes, Otros (compra y venta de Automóviles, estaciones de servicio, empresas de logística) y Minoristas.

El sondeo se realizó en locales de Iquique, Antofagasta, Valparaíso-Viña del Mar, Concepción-Talcahuano, Temuco, Puerto Montt, y Gran Santiago. Tiene un nivel de confianza de 95% y un margen de error de $\pm 2,8\%$.





"Faena pesquera en que se mancomunan campesinos y pescadores para extracción de productos del mar, Cobquecura"

IMAGEN DE COBQUECURA RECIBIÓ PREMIO AL PRIMER LUGAR EN IV CONCURSO DE FOTOGRAFÍA TURÍSTICA DE APTUR CHILE

La fotografía **"Faena pesquera en que se mancomunan campesinos y pescadores para extracción de productos del mar, Cobquecura"**, captada por Andrés Boubet Rivas, oriundo de Valparaíso, resultó ganadora del **Primer Lugar del IV Concurso de Fotografía Turística**, organizado por la Asociación de Periodistas de Turismo de Chile, APTUR Chile, con el patrocinio del Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), la Asociación de Hoteleros de Chile y la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC).

La determinación fue adoptada por el Jurado del certamen, conformado por representantes de APTUR Chile, del Consejo Metropolitano del Colegio de Periodistas y de las

instituciones patrocinadoras. En la oportunidad se analizó las fotografías recibidas y se decidió, dada la calidad de los trabajos, entregar, además de los premios a los tres primeros lugares, tres menciones honoríficas.

La ceremonia, que se realizó en el marco de la celebración del Día Mundial del Turismo, en el Auditorio Adolfo Ibáñez de la CNC, contó con asistencia de autoridades del turismo, representantes de los patrocinadores, de las empresas y organizaciones que facilitaron los premios y socios y amigos de la asociación organizadora.



El segundo lugar fue para Enrique Daniel Barrera Martínez, también de Valparaíso, con la foto "Competencia Mountain Bike Valparaíso Cerro Abajo".



El tercer lugar lo obtuvo Esteban González Piña, de Codegua, Región de O'Higgins, con la foto "En la precordillera de Codegua. La Leonera donde aún se conservan tradiciones y costumbres".

MENCIONES HONROSAS

El jurado determinó entregar tres menciones honrosas, las que fueron obtenidas por los siguientes concursantes:



1.- Edinson Capdevilla Zúñiga, de Valparaíso, por la foto "Embarcación desechada o abandonada en una bella localidad", paisaje en el sur de Chile".



2.- Felipe Pizarro Cavieres, de Buin, Región Metropolitana, por la foto "Unidos hacia el horizonte, Punta Curiñanco, Valdivia".



3.- Danilo Huenchullanca Rubio, de Entre Lagos, Región de Los Lagos, por la foto "Maravilla de paisaje en el sur de Chile".



Cámara Nacional de Comercio,
Servicios y Turismo de Chile

Merced 230 • Santiago, Chile • Tel 22 365 40 00 | www.cnc.cl | [@CamaraNacional](https://twitter.com/CamaraNacional)

