

ENLACES



El cibercrimen y su amenaza latente

Consejos y cuidados
que su negocio debe tener



CNC
La Cámara de Chile

| 160
AÑOS

Edición N°12 / Octubre - 2018

sincontacto

LA FORMA MÁS RÁPIDA Y SIMPLE DE PAGAR.

¿QUÉ ES SIN CONTACTO?

ES UNA NUEVA MANERA RÁPIDA, FÁCIL Y SEGURA DE PAGAR. PORQUE DESDE AHORA, ADEMÁS DE CHIP Y BANDA MAGNÉTICA, LAS TARJETA DE CRÉDITO Y REDCOMPRA POSEEN UNA TECNOLOGÍA QUE PERMITE REALIZAR VENTAS CON SÓLO ACERCAR LA TARJETA AL EQUIPO POS O TECLERA.

¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS?

SIN CONTACTO TE PERMITIRÁ CERRAR LAS VENTAS DE MANERA MÁS RÁPIDA, DISMINUYENDO LA ESPERA EN FILAS DE TUS CLIENTES, BRINDÁNDOLE UNA MEJOR EXPERIENCIA. ES SEGURO, MENOS COMPLICADO Y CON ESTE EVITAS QUE SE QUEDEN TARJETAS EN EL EQUIPO.

¿CÓMO FUNCIONA?

SI LA TARJETA CUENTA CON EL SÍMBOLO))) SIGNIFICA QUE POSEE LA TECNOLOGÍA SIN CONTACTO Y TU CLIENTE SÓLO DEBERÁ ACERCARLA AL EQUIPO POS O TECLERA PARA REALIZAR LA VENTA. DE ESTA MANERA, NO SERÁ NECESARIO QUE TE PASE SU TARJETA.

TARJETA DE CRÉDITO

**MONTOS
MENORES A
\$12.000**

- NO OFRECE CUOTAS
- NO SOLICITA CLAVE SECRETA*

**MONTOS
MAYORES O
IGUALES A \$12.000**

- OFRECE CUOTAS
- SOLICITA CLAVE SECRETA

REDCOMPRA

**SIEMPRE
SOLICITA CLAVE
SECRETA**



VISA



transbank.

*DEPENDIENDO DE CADA BANCO EL MONTO DIARIO DE COMPRAS QUE SE PUEDEN REALIZAR SIN CLAVE SECRETA.

La confianza es clave en nuestro sector. Cuando disminuye, cuando los consumidores no confían en nosotros, cuando cuestionan nuestras prácticas, cuando se sienten vulnerados el efecto es inmediato: bajan las ventas de bienes y servicios.

Si a esto sumamos que la tecnología avanza rápido, que el comercio electrónico sigue ganando espacio y que los sistemas de protección de datos personales no van a la par con este raudo fenómeno, nos enfrentamos como sociedad y, específicamente como comercio, servicios y turismo, a una nueva encrucijada de confianza ante nuestros consumidores.

La semana pasada, Jorge Atton, Asesor Presidencial de Ciberseguridad (quien expondrá con nosotros en el seminario sobre Ciberseguridad del próximo jueves 18 de octubre) señaló que nuestro país tiene un déficit de más de 100 mil profesionales en ciberseguridad, lo que de alguna manera muestra lo mucho que tenemos que trabajar.

¿Cuánto invertimos en seguridad en nuestros locales físicos, versus, cuánto invertimos en seguridad para las plataformas que sostienen las transacciones electrónicas? Este puede ser un indicador y un punto de partida para evaluar cómo estamos respecto de nuestra ciberseguridad y hacia dónde queremos llegar, cuáles son los riesgos y las amenazas que enfrentamos, siempre teniendo presente que la protección de los activos intangibles es tan relevante como la que damos a los activos tangibles.

No estamos en fojas cero. Hay empresas del retail que están avanzando en forma seria, desarrollando y ejecutando sistemas que permiten ciber operaciones más seguras. Sin embargo, sería mucho más efectivo que se coordinaran esfuerzos, entre los distintos actores de un sector, de manera que el flagelo se atendiera de manera conjunta. Al final, reconocer riesgos, desarrollar estrategias, compartir medidas de mitigación, puede ser el mejor camino de aprendizaje.

Como gremio hemos incorporado la ciberseguridad como un tema de trabajo constante, tanto en nuestra Comisión de Comercio Electrónico y Productividad Digital, como en seminarios y talleres que hacemos con nuestros asociados en Santiago y en regiones. Como ya mencionamos, el próximo 18 de octubre organizamos un seminario que, entre otros expertos, contará con Jorge Atton, asesor presidencial en la materia y donde haremos el lanzamiento de la Guía Digital sobre Ciberseguridad para las Pymes, que permitirá que pequeñas y medianas empresas hagan un diagnóstico básico sobre cuál es el nivel de ciberseguridad y qué medidas pueden tomar al respecto.

Nuestra actividad debe adaptarse a los nuevos tiempos si quiere seguir vigente. Debe entender que la ciberseguridad no es opcional, sino un requisito básico para la experiencia de consumo y el desarrollo de nuestros sectores.

contenidos



En el Debate

Entrevista a: Daniel Álvarez

Ante riegos por ciberataques:
"Debiéramos comparar lo que
hacemos para la protección de los
activos físicos versus los activos
intangibles"

06 Columna de Opinión
Ser un país
pyme por diseño
Daniel Montalva Armanet
Secretario General CNC

07 Columna de Opinión
Regional
Positivas proyecciones
económicas
Ricardo Gouët Bañares
presidente de la Cámara
de la Producción y del
Comercio de Concepción

08 Noticias

22 Internacional
APEC CHILE 2019

28 Estudios
Índice General de
Confianza del Comercio,
Hoteles y Restaurantes
revela leve optimismo:
mejora en ventas del
segundo semestre y
economía país

34 Tendencias
Claudio Muñoz,
presidente del Centro de
Transformación Digital
de la UDD
"Las empresas que
usan digitalización para
mejorar el talento de sus
trabajadores son las
que triunfan"

36 Perfiles
Katia Trusich
presidenta Cámara de
Centros Comerciales

38 Turismo
Tecnología para viajes:
aplicaciones de Google
para facilitar el
descanso



IV ENCUENTRO
de **GREMIOS**
SOCIOS
FORMACIÓN Y LIDERAZGO GREMIAL 2018

**SAVE
THE DATE**
21- 23
noviembre

HOTEL ATTON
Viña del Mar

CUPOS LIMITADOS

AUSPICIAR:





DANIEL MONTALVA ARMANET
Secretario General CNC

SER UN PAÍS PYME POR DISEÑO

Sabemos de la real importancia que tienen las mipymes para el desarrollo de nuestro país: conforman el 96% de las empresas, generan casi el 50% del empleo privado formal y juegan un rol esencial en la descentralización y diversificación de nuestra economía.

También conocemos que estas empresas son las más afectadas ante shocks externos. Según la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas del Ministerio de Economía, entre los años 2013 y 2015, marcados por reformas estructurales mal diseñadas y un escenario económico volátil, en las pymes se crearon 77.342 puestos de trabajo, casi un 40% menos que en el período anterior. Esto contrasta con las grandes empresas, las que en el mismo plazo crearon 9.011 puestos de trabajo más que en la anterior medición, lo que significó un aumento del 16,1%.

A pesar de la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas es difícil afirmar que somos un país pro-pyme. Generalmente en la creación de políticas públicas no se toma en consideración a las mipymes en cada etapa de su proceso de elaboración. No están en el corazón de las regulaciones que nos rigen, sino que simplemente se agregan al final de la discusión de manera artificial y, en su mayoría, como efecto de negociaciones en el Congreso Nacional.

Podemos nombrar las reformas tributaria y laboral del gobierno anterior, pensadas en regular principalmente a las grandes empresas, pero que tuvieron un innegable impacto negativo en las mipymes. También la recién publicada reforma al Sernac, que aumentó sustancialmente las multas y solo se estableció que, respecto de las pymes, el total de las multas aplicadas por un mismo hecho no podía superar el 10% de las ventas objeto de la infracción, lo que parece a todas luces excesivo.

Esta forma de hacer políticas públicas genera distorsiones y termina afectando más a las pymes que al resto de las empresas: a mayor regulación aumentan las complejidades que tienen para competir en los mercados en que se desenvuelven. Esto las empuja a la informalidad, con los graves efectos que conlleva.

Tenemos que avanzar hacia un modelo en que la pyme esté presente en cada etapa del proceso de creación de políticas públicas. Así evitaríamos efectos negativos, generando las facilidades y el apoyo que requieren las mipymes para crecer. Pero sobre todo, podríamos decir que al fin somos un país pro-pyme por diseño.



RICARDO GOUËT BAÑARES
Presidente de la Cámara de la
Producción y del Comercio de
Concepción

POSITIVAS PROYECCIONES ECONÓMICAS

En agosto la consultora EY, la Universidad Andrés Bello y la Cámara de la Producción y del Comercio revelaron los resultados de la encuesta de Percepción Empresarial Regional realizada en junio y julio. Su objetivo es conocer cómo los empresarios de la Región del Bío-Bío evalúan y proyectan la economía y cuál es su visión de las contingencias del período consultado.

El sondeo, respondido por cerca de 110 líderes y representantes de empresas, avizora un escenario más favorable para la economía del país: 53% proyectó que podría crecer entre 3,0% y 3,9% y 24% dijo que lo hará sobre el 4%.

Los encuestados consideraron como variables determinantes para el proceso de reactivación, además de incentivar las inversiones (64%), fortalecer la infraestructura vial y las redes de conectividad (56%). Estos últimos elementos cobrarán fuerza durante la construcción y operación del proyecto que moderniza y amplía la Planta Arauco, el que demandará un incremento del uso de rutas que hoy están colapsadas. Es necesario entonces que las políticas públicas en torno a estas directrices tengan una mirada integradora entre el desarrollo y crecimiento de la Región y su beneficio para la comunidad.

Entre las variables críticas para el resultado de las empresas en el año, resaltó la incertidumbre por la aplicación de nuevas leyes y reformas (53%). Al respecto consideramos que la propuesta de modernización tributaria del Gobierno va en el camino de generar condiciones para la inversión y simplificar las reglas, aunque falta avanzar en simplificar otras regulaciones. Otro aspecto negativo fue el costo de la energía (19%), que se incrementó para un 37% de las empresas tras los cambios en la ley de transmisión; industrias que ya lo han expuesto a las autoridades en busca de una solución.

Sobre el empleo, aumentó el número de encuestados que cree que las tasas de ocupación aumentarán en la zona; dato que proyecta la reactivación del mercado laboral si se compara con períodos anteriores.

Nuestra Región tiene un gran potencial de crecimiento. Consideremos el número de universidades, una matriz productiva diversificada, exportadores con potencial, un ecosistema emprendedor, buenas redes de conectividad, un sistema inter portuario relevante, entre otros aspectos. Esto, sumado al trabajo conjunto de las empresas a través del gremio, la academia y el Gobierno, nos permitirá generar un crecimiento económico regional que lleve al bienestar de toda la comunidad.

CNC se reúne con Parlamento Autónomo Mapuche para dialogar sobre iniciativas de desarrollo productivo



Por más de cuatro horas, en el Liceo Industrial de la SNA de Temuco, se desarrolló en un ambiente de respeto, confianza y diálogo abierto, una fructífera reunión entre dirigentes de la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) y del Parlamento Autónomo Mapuche. En la cita, que contó con la activa participación de Manuel Melero, presidente de la CNC, se estrecharon lazos para potenciar el trabajo conjunto en temas de desarrollo productivo y emprendimiento en La Araucanía y el estudio de iniciativas público-privadas que impulsen la economía local.

Melero valoró la instancia y enfatizó en el aporte que puede tener el gremio en las actividades productivas,

coordinando iniciativas en el ámbito del turismo como turismo mapuche y la creación de una cámara de turismo con miembros de esta cultura. "Fue tremendamente valioso conocer, a través de una conversación respetuosa y sincera, cómo el pueblo mapuche está trabajando para fomentar el progreso económico y mejorar la situación económica de La Araucanía", enfatizó.

Mientras, el lonko René Colillan, puntualizó: "Que nuestros empresarios estén sentados al lado del pueblo mapuche y sus lonkos, quiere decir que vamos por buen camino, porque lo que hoy necesitamos es justamente el diálogo para construir la paz mundial".

Directiva de la CNC se reunió con ministro de Desarrollo Social para fortalecer trabajo público-privado



Estrechar lazos y fortalecer el trabajo público privado que el gremio ha venido realizando con el actual gobierno. Ese fue uno de los objetivos de la cita que tuvo la directiva de la CNC, con el ministro de Desarrollo Social, Alfredo Moreno.

Los representantes de la CNC, encabezados por su presidente, Manuel Melero; el presidente del OCI, Ricardo Mewes; el vicepresidente de CNC, Jorge Guerrero; la directora del gremio, Verónica Pérez y el secretario general, Daniel Montalva, además plantearon a la autoridad la preocupación por la informalidad en el comercio. También invitaron al secretario de Estado a sumarse a

la mesa público privada liderada por la subsecretaría de Prevención del Delito y la subsecretaría de Economía, con el objetivo de generar planes concretos de ayuda a la formalización de los aproximadamente 2,4 millones de trabajadores informales que existen actualmente.

Además, se abordó la situación de pobreza que enfrenta la Región de La Araucanía, donde Moreno enfatizó que pese a lo avanzado aún resta mucho por hacer. En esta materia, la CNC comprometió su apoyo a través de su cámara regional.

Programa de asesoría jurídica laboral Mi Pyme Cumple alista nueva convocatoria y realiza positivo balance

Compartiendo testimonios de lo que para muchos es su primera aproximación al mundo laboral, se realizó en las dependencias de la CNC el lanzamiento del segundo semestre del programa de asesoría jurídica laboral de Mi Pyme Cumple. Esta iniciativa busca entregar herramientas a los micro y pequeños empresarios para contribuir al cumplimiento de la normativa laboral y el mejoramiento de las relaciones entre empleadores y trabajadores.

En el programa participan la CNC, la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile (UC), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), centros de desarrollo regionales y Transtecnia.



MI PYME CUMPLE
Centro de apoyo y
promoción a la
formalización

El presidente de la federación gremial, Manuel Melero, aseguró que la CNC tiene una profunda vocación pyme y que no es casualidad que así sea. “Nosotros nos hemos dado cuenta que las pymes cumplen un rol fundamental en nuestra economía y en el desarrollo social como país”, indicó.

El vicedecano de la Facultad de Derecho de la UC, Gabriel Bocksang, manifestó que esta iniciativa permite concretar uno de los grandes anhelos de la Facultad que es “proyectar la excelencia académica en una vocación de servicio”.

CNC y CPCC abogaron por buenas prácticas a la hora de contratar migrantes

Uno de los tópicos que ha debido enfrentar la sociedad chilena en el último tiempo es el fenómeno de la migración. Por esto, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC), junto a la Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción (CPCC), realizaron el seminario “Inclusión Laboral y Contratación de Migrantes”, ya que los desafíos no solo vienen de la mano de abandonar prejuicios, sino que además incluir a los extranjeros laboralmente.

Para el timonel de la CNC, Manuel Melero, este fenómeno tiene que ser mirado desde el punto de vista empresarial

y gremial, considerando que el comercio y el turismo son las principales actividades receptoras de extranjeros.

El dirigente reconoció además que hay satisfacción respecto del aporte que están realizando los migrantes, por la calidad en el servicio que ofrecen. Asimismo, enfatizó que se debe apuntar a las buenas prácticas en la contratación de inmigrantes. “Deseamos que en la empresa tengan el hogar que dejaron. Nadie abandona su país por razones triviales sino porque las condiciones ahí se transformaron en algo tan adverso que las hace emigrar”, explicó.



América Latina alerta por alto nivel de contrabando en la Región

Autoridades de gobierno y representantes de diversas industrias pertenecientes a 15 países, se reunieron en Brasilia en el IV Encuentro de la Alianza Latinoamericana Anticontrabando (ALAC), con el objetivo de conocer experiencias y coordinar planes de acción para combatir esta problemática en bloque.

El contrabando mueve unos US\$80.000 millones anuales solo en la región, afectando a las industrias siderúrgica, metalmecánica y acero; tabaco; licores, medicamentos y cosméticos; plásticos y calzado; textiles y confecciones; y ciberseguridad.

Edson Vismona, copresidente de la ALAC, instó a los Estados miembros de la Alianza a "adoptar medidas en los ámbitos tributario, regulatorio, policial y de fiscaliza-

ción, diplomático y legislativo, ya que se trata de un problema multifacético que perjudica a toda la sociedad". Siguiendo la experiencia chilena con el Observatorio del Comercio Ilícito (OCI), Guatemala, Costa Rica y Colombia presentaron los avances en la creación de sus propias plataformas de observancia diseñadas para el óptimo intercambio de información, estudios, prácticas y cifras referentes al comercio ilegal en sus países.

Al respecto, la secretaria ejecutiva del OCI, Nicole Kuppenheim, señaló que "es un tremendo orgullo haber contribuido con nuestro modelo y experiencia en el desarrollo de nuestro Observatorio, pues creemos que la colaboración público-privada es el camino correcto para poder erradicar el comercio ilegal que afecta a nuestra sociedad".



CNC y SJM Chile realizaron tercera jornada de Red de Empresas Interculturales



La CNC y el Servicio Jesuita a Migrantes de Chile realizaron la tercera reunión de la Red de Empresas Interculturales, analizando distintas aristas sobre el cuidado de los derechos relacionados con las migraciones, tanto en su ingreso a los países como en su proceso de inserción en las empresas.

Verónica Zubia, del ministerio de Relaciones Exteriores, analizó el fenómeno de la expansión de la actividad económica transnacional. Dentro de su análisis, mostró las distintas iniciativas que han existido por parte de organis-

mos internacionales, para tratar de normar y solucionar los dramas que existen a partir de este fenómeno.

Posteriormente Ana Bahamondes, jefa de RSE de Empresas Salco Brand, hizo una exposición sobre la experiencia de esta compañía en la implementación de su Política de Inclusión, Diversidad y no Discriminación.

El taller finalizó con preguntas de los asistentes, quienes representaban a empresas, ONG's, gremios empresariales, fundaciones y de sindicatos de trabajadores. ☞

Liceos técnicos chilenos se certificarán internacionalmente quedando a la par con la norma europea de educación

La CNC en conjunto con la fundación educacional COMEDUC, la Cámara Chileno-Alemana de Industria y Comercio (CAMCHAL) y la OTIC del Comercio, en alianza con el Sence, realizaron el lanzamiento de la certificación en la norma internacional ISO 29990, "Servicios de Aprendizaje para la Educación y la Formación" que beneficiará en una primera instancia a cinco liceos y colegios de la fundación: liceos Técnico Clelia Clavel Dinator, Liceo Comercial Luis Correa Prieto, Liceo Técnico Clotario Blest Rizzo, Liceo Comercial de San Bernardo y al Colegio Técnico Profesional de Gastronomía y Hotelería Achiga – Comeduc.



Al término del proceso, los establecimientos tendrán certificada la calidad y la gestión de los procesos educativos que imparten, permitiéndoles estar a la par con la norma europea de educación.

La norma establece un modelo general para la práctica profesional y el desarrollo de servicios de aprendizajes. También promueve un enfoque en el alumno y los resultados del proceso y permite la comparación a nivel mundial de servicios de aprendizaje, ofreciendo una alternativa única, respaldada por un consenso internacional. ☞

Reconversión laboral reúne a representantes de la CNC, CUT y Gobierno

Más de 40 representantes de sindicatos, empresas y Gobierno participaron del taller tripartito "Reconversión de la Empresa y del Trabajo en la Era de la Digitalización", el que contó con el Subsecretario del Trabajo, Fernando Arab; del Secretario del Consejo Ramal del Sector Comercio Servicio y Turismo de la CUT, Juan Moreno; del presidente de la CNC, Manuel Melero; del Director de OIT Cono Sur, Fabio Bertranou; y del presidente de ChileValora, Ricardo Mewes.

La jornada surgió como resultado de un proceso, al alero de la OIT, de conversaciones y sucesivos encuentros formales e informales entre los dirigentes de la CNC y de la CUT, en particular, con el Consejo Ramal del Sector

Comercio Servicios y Turismo. La motivación principal es la preocupación compartida en torno a los desafíos que implican los cambios que ya están ocurriendo y que se prevé ocurran en las empresas y en el trabajo, a raíz de la llamada "era de la digitalización" o revolución 4.0. Melero destacó la importancia de llevar adelante estos espacios para el diálogo social: "Hago un llamado a desarrollar un trabajo colaborativo, empresa, trabajadores y Estado, en la capacitación de los trabajadores. Como gremio somos profundos partícipes e instigadores de la sindicalización y la colaboración de las empresas con los sindicatos. El diálogo social es insustituible ante esto", concluyó. «



CIBER SEGURIDAD:

Visión de largo plazo,
acción de corto plazo

18
Octubre

HOTEL SANTIAGO
(ex Hyatt) Av. Kennedy, 4601,
Las Condes, Stgo.

8:30 a 12:00 hrs.

Inscripciones:
rpino@cnc.cl

PALABRAS DE BIENVENIDA

Manuel Melero, Presidente CNC

Andrés Chadwick, Ministro del Interior (por confirmar)

MÓDULO POLÍTICA NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD

Felipe Harboe, Senador

*"Estrategia de implementación de la Política
Nacional de Ciberseguridad."*

Jorge Atton, Asesor Presidencial de Ciberseguridad,
"Coordinación Público-Privada en Ciberseguridad."

MÓDULO CIBERSEGURIDAD

Kenneth Pugh, Senador

*"Prospectiva de Ciberseguridad:
¿es necesario una ley en Chile?"*

Daniel Álvarez, Ciberseguridad Humana
"Guía de Ciberseguridad para Pymes"

MODERA: CONSTANZA SANTA MARÍA

**CIERRE: JORGE LEE MIRA
PRESIDENTE COMISIÓN SEGURIDAD CNC**

PATROCINA:



**ALIANZA CHILENA DE
CIBERSEGURIDAD**

AUSPICIAN:



Entrevista a:

Daniel Álvarez

Es abogado, socio de la consultora Ciberseguridad Humana y profesor invitado a la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Fue Secretario Ejecutivo del Comité Interministerial del gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet. El primer objetivo del Comité se cumplió, ya que en abril 2017 se presentó la primera política nacional de ciberseguridad que fijó la ruta del país en esos términos para los próximos 5 años y que fue diseñada como una política de Estado.

Revista Enlaces conversó sobre los desafíos país en materia de ciberseguridad, pero con una bajada al sector Comercio.

Ante riegos por ciberataques:

“Debiéramos comparar lo que hacemos para la protección de los activos físicos versus los activos intangibles”



¿Cuál es nuestra situación país en términos de ciberseguridad?

Cuando hablamos de ciberespacio hablamos de muchas cosas. Sin embargo, lo que está detrás son al menos tres capas distintas: una infraestructura, el software que permite que esa infraestructura funcione para un objetivo determinado y el contenido que generamos las personas. Por lo tanto, si queremos medir el nivel de madurez que tiene un país respecto de su ciberseguridad, hay que evaluar cómo está cada una de estas capas.

En Chile en particular tenemos un profundo desarrollo en el sector de infraestructura, con gran cobertura móvil y de redes de fibra óptica. Sin embargo, cuando analizamos los demás niveles, tenemos más dificultades. Fallamos en cómo las empresas desarrollan su sistema y ejecutan sus procesos, y en las prácticas de los usuarios.

Si nos comparamos con países en desarrollo, ellos han logrado avanzar un poco más en las otras áreas, pero no significa que hayan resuelto todos los problemas asociados. Por ejemplo, filtraciones de tarjetas de crédito ocurren todos los días en todos los países del mundo. Todavía el mecanismo de pago vía tarjeta de crédito es inseguro y aún no se ha logrado dar con una solución que permita que ese procedimiento sea mucho más seguro.

¿Qué llevó al Estado a abordar el tema de la seguridad digital y la necesidad de crear una política nacional?

Las Naciones Unidas propuso en 1999 que los países debían tener una estrategia y una política al respecto. El 2003 la OEA lo reiteró. No obstante, en el caso de nuestro país, entre 2003 y 2015 el foco

estuvo puesto en la digitalización, inyectar tecnología digital al proceso. La perspectiva de seguridad se dejó bien de lado, porque se creía que se trataba de un problema técnico. Recién se tomó conciencia en 2009, con el ataque a Estonia. Ahí los países más desarrollados se dieron cuenta que la mera digitalización era maravillosa en muchos sentidos, pero generaba nuevas amenazas y vulnerabilidades.

En el primer gobierno del Presidente Sebastián Piñera, en 2011, se intentó hacer una estrategia de ciberseguridad pero debido a una coyuntura política la unidad que estaba a cargo del desarrollo no llegó a su objetivo. Por eso, en época de campaña del segundo gobierno de Bachelet se tomó la decisión de hacer algo en materia de ciberseguridad y de ahí surgió la agenda de ciberseguridad del gobierno.

¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la política nacional y cómo ves el avance de la hoja de ruta de cara a los objetivos trazados para 2022?

Esta política tiene dos puntos distintos. Por una parte, están los objetivos para alcanzar de aquí a ese año y las medidas de corto plazo, que es imprescindible llevar a cabo ojalá al 2020. Nosotros identificamos 41 medidas. Actualmente hay cumplidas 9 o 10 y están en proceso de cumplimiento unas 8 o 9 más que debieran ejecutarse este año. Lo que pasó con los bancos probablemente cambió las prioridades. Si bien antes se hablaba que los mercados regulados, financieros, servicios públicos, transporte, sanitarios, electricidad y salud, debían ir avanzando, hoy -dados los hechos ocurridos- se ha puesto el foco en el sector financiero. Por lo tanto, creo que se va a retrasar el cumplimiento de las medidas, porque deberán privilegiarse otras.



Sin embargo, hay ciertas discusiones en el mediano plazo que van a obligar a tomar decisiones país. Una de las medidas más importantes es la regulación de infraestructura crítica. Hoy eso significa meterse en la ley eléctrica, en la ley sanitaria, de telecomunicaciones, de transporte y de mercado financiero. Esto implicaría posiblemente llegar a acuerdos políticos. Pero vamos bien encaminados.

¿Cómo se concilian los aspectos de Ciberdefensa, Ciberseguridad y Ciberinteligencia en el concepto de Ciberespacio Libre y Seguro? ¿Hay una contradicción?

La contradicción no es tal. Tienes que asegurar que este espacio de libertad que existe, siga existiendo, pero los efectos nocivos de la mala utilización puedan ser controlados. Por eso a las policías se les están entregando herramientas y capacitación. La PDI ha hecho un muy buen trabajo de fortalecer la investigación de los delitos informáticos, y además adherimos al convenio de Budapest. Por lo mismo, probablemente pronto comenzará su trámite el proyecto de delitos informáticos.

En el caso de ciberdefensa, buena parte de las capacidades de la defensa hoy tienen un sustento digital, lo que la hace vulnerable a nuevos riesgos

que la tecnología genera. Ninguna de las medidas que se tomen puede significar la afectación de derechos fundamentales o pérdida de libertad. Probablemente, van a tener que existir mejores medidas penales para controlar los ilícitos, mejores medidas para ampliar la información que se pueda recolectar de inteligencia, pero todo eso haciéndolo con pleno respeto a las garantías y derechos fundamentales.

¿Cómo ves la implementación del convenio Budapest (del que Chile es firmante) en nuestro país?

Tenemos todos los tipos penales incorporados en nuestra ley... mal, más o menos, pero ya están. En materia procesal penal algunas medidas ya se adoptaron. Por ejemplo, la fiscalía ya tiene una oficina 24/7, recibe pedidos del exterior directamente, sin que pasen por Cancillería. Esa colaboración, que entró en vigencia en agosto de este año, es automática desde las fiscalías. Este proceso ha sido fácil, porque ya contábamos con los tipos penales y porque además teníamos medidas procesales que los permitían. Lo que toca ahora es la discusión de la actualización de la ley de delitos informáticos para incorporar lo que nos falta como fraude informático y otras figuras que no han sido bien resueltas por los tribunales.

Hay otro tipo de delitos que son un poco vagos en la legislación actual -que es pre internet- por lo que es necesario precisarlas. El gobierno ya anunció que presentará pronto un proyecto de ley. Creo que si ese proyecto es consultado con las partes interesadas antes de presentarse, debiera tener una tramitación bastante ágil porque habría consenso.

Sobre los eventos de los bancos. ¿Afectan la imagen país sobre la seguridad que tenemos internamente? ¿Le muestra a los hackers internacionales que es fácil venir y hacer cosas acá?

No, lo que está pasando es el precio de la evolución. En la medida que vas avanzando, te vuelves un objetivo más atractivo.

Las instituciones privadas y públicas suelen tener una buena seguridad perimetral. Gran parte del mercado tiene firewalls, por lo que no es tan fácil atacarlos. Pero hay países de Latinoamérica que no tienen ese mínimo cubierto. Por lo tanto es mucho más fácil atacarlos... Desde el punto de vista delictual no son un desafío.

En cambio Chile se volvió un mercado atractivo porque, por un parte se incrementaron ciertos niveles de seguridad, pero también porque empezó la discusión pública sobre ciberseguridad.

De hecho, cuando se lanzó el comité en 2015, pasó algo bien particular. El Estado tiene una red propia que se llama "Red de Conectividad del Estado", que es una red donde se conectan todos los servicios públicos (que se nutre de todos los proveedores del mercado), pero que está centralizado. Bueno, cuando se empezó esta discusión, la Red empezó a sufrir ataques cada vez más fuertes y sofisticados, porque se había convertido en un lugar atractivo para testear. Había alguien, que no se sabe quién era, que atacaba todos los meses una vez, con una fuerza más o menos importante... incluso una vez casi la botó. No recuerdo muchos detalles, pero creo que tuvimos que usar muchos recursos para evitar que la red cayera. Pero esa fue la única vez, porque después de eso, no solo se incrementó sustancialmente la capacidad de la red, sino que además se generaron ciertas prácticas y políticas que hacen que al detectar que se viene un tráfico anómalo con intención de atacar, tú empiezas a gestionar mucho antes de que lleguen a destino.

Pero en paralelo, pasó que al tener este proceso de digitalización profundo, muchas partes del proceso se hicieron sin seguridad. Lo que le pasó a los bancos es que, probablemente, no fueron lo diligentes que debieron haber sido al momento de verificar las medidas de seguridad de los sistemas transaccionales que después conectaron a internet. Y ese fue un problema de madurez, de desarrollo.

¿Cómo ves tú los niveles de cultura de ciberseguridad en la gente?

Siempre parto mis charlas sobre este tema preguntando al auditorio quién no tiene su teléfono con clave. Y SIEMPRE hay al menos una persona que no tiene clave... eso demuestra que tenemos mucho que avanzar.

Suelo ocupar una analogía para esto. En los 80, cuando era niño, tuvimos epidemias de tífus y de cólera, por lo que se hicieron campañas súper fuertes para enseñar a lavarse las manos antes de comer y después de ir al baño. Hoy eso lo tenemos internalizado como algo básico, todos lo hacemos y se lo enseñamos a nuestros hijos. Bueno, lo que nos pasó con este vertiginoso desarrollo digital es que, en general, no fue acompañado por educación. Si bien tuvimos distintas propuestas en distintos momentos, hasta hace un año atrás nunca se tuvo presente la dimensión de la ciberseguridad como un componente importante de la digitalización.



En Chile, hasta 2003, la cantidad de gente conectada en móviles era muy poca. El crecimiento explosivo debe haber sido hace 4 años y hoy todos tienen datos en el teléfono. Eso significó que la última milla de gente se conectó de manera muy rápida, pero eso no estuvo acompañado de educación digital. Eso no solo impacta en ciberseguridad, sino que también impacta en los comportamientos responsables en redes, como la difusión de discursos de odio en RRSS, divulgación de noticias falsas, etc.

Dentro del trabajo público privado, ¿qué rol crees que debería tener un gremio como el del Comercio en este tema?

Algo clave que pueden hacer los gremios es darse cuenta que de la misma manera que se necesita seguridad física para sus locales, requieren de medidas de seguridad para sus plataformas transaccionales electrónicas. Probablemente necesiten medidas de seguridad similares a tener una buena caja registradora, etc. Por ende, el rol de los gremios es educar a sus asociados respecto a cuál debiera ser el standard mínimo y también aprender a evaluar sus riesgos. La mejor analogía es comparar lo que hacemos en la protección de los activos físicos versus lo que hacemos en la protección de los activos intangibles.

¿Cómo ves los esfuerzos que la empresa privada está haciendo respecto a esta amenaza?

Yo creo que los esfuerzos son dispares todavía. Creo que todavía estamos en un proceso de aprendizaje, donde hay actores que han tomado la delantera, como por ejemplo la banca, el retail, algunas empresas de telecomunicaciones, algunas empresas de servicios básicos. Pero uno esperaría que fuera sistémico, que no sea iniciativa de sólo algunas empresas. Creo que esto debiera ser visto a nivel de sector.

Y en este aspecto me preocupan dos niveles distintos. Primero el estratégico, de infraestructura crítica. Ese ejercicio de "hacia dónde vamos" o "cómo lo hacemos" debería ser un ejercicio público-privado a todo evento, porque es en beneficio mutuo. El segundo se relaciona con sectores que no son regulados. Todos ellos debieran ser capaces de identificar, de la manera más común posible, cuáles son las amenazas y cuáles son los riesgos que tienen. Porque, probablemente los riesgos sean similares según el sector y las medidas para mitigar los riesgos también lo sean. Entonces ahí la lógica de compartir información, compartir estrategia y compartir política, es la mejor forma. Pero eso no se ha visto todavía.

¿Se puede considerar la ciberseguridad cómo un activo de las empresas o incluso cómo una ventaja competitiva?

Podría ser. Recién estamos partiendo en esto. Pero piensa en el mercado de las telecomunicaciones, sin mencionar a ninguna en particular. Ahí puedes distinguir claramente quiénes en los últimos 5 años han dado la pelea fuerte en materia de ciberseguridad, quienes llevan 2 o 3 años dando esa pelea y quienes están recién entrando. Yo imagino que al momento de tomar una decisión, a los clientes que contratan ese tipo de servicios les debe ser más o menos visible quien tiene más espalda. Pero no creo que todavía sea consciente en otros tipos de servicios.



¿Eso quiere decir que a nivel de análisis de gestión de riesgos en los aspectos de ciberseguridad, todavía falta en la empresa privada?

Sí.

¿Y a nivel público?

Hay una sola gran gracia que la distingue de los privados. Es que como existe esta red de conectividad del Estado que le presta servicios de conexión de internet a los ministerios, tiene centralizado todo, lo que agrega una capa más de seguridad. Incluso en aquellos casos de servicios públicos deficientes, su salida está controlada por una red más grande, que tiene súper buenos IPS (Sistema de Prevención de Intrusos), tiene "fierros" para detectar cosas malas. Además tiene gente monitoreando todo, por lo que suelen detectar rápido las amenazas.

Dónde hay debilidades es en los municipios. No he entrado, pero sospecho que las medidas de seguridad no deben ser muy avanzadas.

¿Qué consejo le darías al comerciante que piensa "a mí esto no me toca"?

Algunos consejos de seguridad mínimos. Las empresas unipersonales o pequeñas debieran tener buenas claves y no compartirlas. Esa es la medida uno. Segundo, respaldos; tercero, respaldos; cuarto, respaldos... Porque si te llega a pasar algo, evitas perder años de trabajo con malwares que te puedan infectar.

A medida que vas creciendo y vas a gestionar información de tus clientes de manera digital, esa información respáldela y además guárdela en un dispositivo que sea seguro. Ojalá con la información más delicada, tener un nivel más de protección, como alojarlo en la nube o en un directorio compartido para poder acceder a ella de manera rápida.



GUÍA DE CIBERSEGURIDAD PARA PYMES

Como parte del seminario sobre Ciberseguridad que la CNC está organizando para el próximo 18 de octubre, está pensado hacer el lanzamiento de una Guía Digital sobre Ciberseguridad para las Pymes, la que está siendo trabajada por la consultora Ciberseguridad Humana en conjunto con el gremio.

¿De qué se trata la Guía que se va a lanzar?

Tiene el propósito de ser una herramienta que le permita a las pequeñas y medianas empresas realizar un diagnóstico básico sobre cuál es el nivel de ciberseguridad que tienen. La ciberseguridad, para que sea completa, debe considerar a las personas porque somos los usuarios los que hacemos las tecnologías más o menos seguras. Por lo tanto, al evaluar a las personas y sus prácticas, podemos diagnosticar cómo están las instituciones.

Al desarrollar la Guía estamos usando una herramienta que permite, con muy pocas preguntas (entre 12 y 15 dependiendo del nivel en que esté cada organización) y con un lenguaje muy simple que no requiere conocimiento técnico, entender en qué nivel están. Y luego que la persona responde las preguntas, la plataforma entrega un resultado donde indica dónde es más vulnerable y las 2 o 3 medidas que se deben adoptar.

Con eso las pymes pueden hacer un diagnóstico inicial que les permitirá saber cómo están y cuáles son las 2 o 3 medidas inmediatas a tomar. Y esto debiera aumentar en dos o tres niveles la seguridad de las empresas, solo por cumplir con las recomendaciones de la Guía. ¡Y eso es un avance fuera de serie!

¿Qué opinas sobre el hecho que un gremio esté preocupado de llevar adelante este tipo de iniciativas?

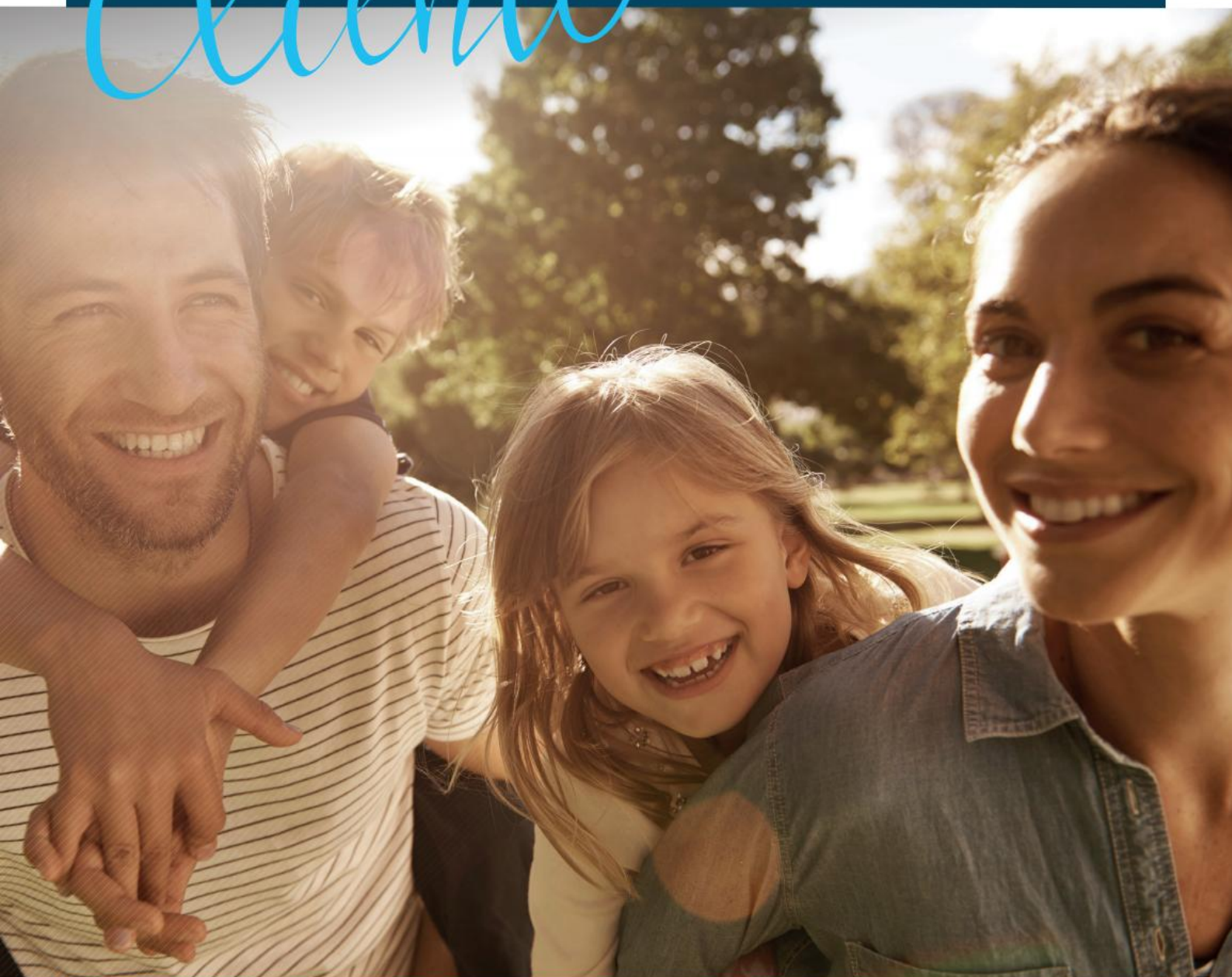
Su papel es clave. Si queremos avanzar como país de manera seria en ciberseguridad, hay a lo menos dos niveles que cumplir. El nivel de planificación político estratégico, que ya está avanzando con la Política Nacional de Ciberseguridad sobre la que el Gobierno está trabajando para implementar medidas. Y a nivel del sector privado tenemos que avanzar como colectivo. Y los entes llamados a liderar este cambio son las asociaciones gremiales. Por eso es súper importante que la Cámara Nacional de Comercio se haya involucrado en el tema. Y la gracia de la CNC es que como su base social está muy extendida a nivel territorial, si la Guía resulta un producto útil para los socios y para los asociados de los socios de la Cámara, probablemente la capilaridad territorial que tendrá va a convertirla en un productor que otras organizaciones no van a tener. »

EN TODO LO QUE HACEMOS

NUESTRO CENTRO ^{ES} EL *Ciente*



cencosud.com



INVITAN A PARTICIPAR

DO! SMART CITY | PUERTO MONTT 2018

El futuro de tu ciudad se construye **AQUÍ**

el evento más importante en Chile sobre Smart Cities.

Un evento de servicios, análisis y soluciones para ciudades en:

- Planificación y desarrollo urbano sustentable.
- Energía, recursos naturales y medio ambiente.
- Desarrollo productivo e innovación tecnológica.
- Innovación y medio ambiente.

 *Inscríbete y Participa en*
www.dosmartcity.cl

 **6 NOVIEMBRE 2018**
08:30 - 13:15

 **CENTRO DE EVENTOS ARENA**
Egaña 1174, Puerto Montt, Región de los Lagos

SPEAKER INTERNACIONAL INVITADO

XABIER ARRUZA

Fundador y Coordinador
de Bilbao Urban & Cities
Design Group

Economista especializado en
el diseño de estrategias
económicas urbanas y
desarrollo de nuevos
negocios, especialmente
relacionados con el sector
de la economía verde.



AUSPICIAN



ACEPTA



PATROCINAN







APEC CHILE 2019

ANTECEDENTES APEC

El Foro de Cooperación Económica de Asia Pacífico (APEC), es el principal foro para promover el crecimiento, la cooperación técnica y económica, la facilitación y liberalización del comercio y las inversiones en la región Asia Pacífico. Fue creado en 1989, a instancias de Australia y Japón, para fortalecer la comunidad de la región Asia Pacífico. Un gran objetivo a largo plazo es la creación de un área de libre comercio del Asia Pacífico (FTAAP¹). Asimismo, en 1994, las economías definieron las “Metas de Bogor” de comercio libre y abierto, que se cumplen en 2020. En mayo de este año, se conformó oficialmente el APEC Vision Group (AVG) que será el encargado de definir la visión post 2020 del Foro.

Cuenta con 21 miembros, los que se denominan “economías”. Estos son: **Australia, Brunei Darussalam, Canadá, Chile, China, Hong Kong-China, Indonesia, Japón, Corea del Sur, Malasia, México, Nueva Zelanda, Papua Nueva Guinea, Perú, Filipinas, Rusia, Singapur, Taipéi Chino, Tailandia, Estados Unidos y Vietnam**. Respecto al ingreso de nuevos miembros, en 2010 se puso término a la moratoria. Sin embargo, desde esa fecha este tema no ha sido nuevamente abordado. Las últimas economías en ingresar fueron Perú, Rusia y Vietnam el año 1998.

En su conjunto, estas 21 economías representan en la actualidad la región económica más dinámica con un 40% de la población mundial, el 60% del PIB global y el 50% del intercambio comercial total.

APEC es la única agrupación inter-gubernamental que opera en el mundo sobre la base de compromisos no vinculantes y diálogo abierto. A diferencia de otros organismos económicos multilaterales, las decisiones tomadas dentro de APEC se alcanzan por consenso y los compromisos se llevan a cabo sobre una base voluntaria.

APEC es esencialmente un foro de cooperación económica y técnica y en ese ámbito es que permite postular a fondos para que las economías compartan buenas prácticas y a través de esta herramienta se avance en la prosperidad de la región y su gente.

APEC tiene 3 observadores oficiales: Consejo de Cooperación Económica del Pacífico (PECC); Secretariado de la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN); y Secretaría del Foro de las Islas del Pacífico (PIF).

¹ Free Trade Area of the Asia Pacific-FTAAP



CHILE Y APEC

Chile ingresó a APEC en 1994 y desde entonces ha tenido una activa participación en la promoción del comercio libre y abierto en la región Asia Pacífico.

El Foro constituye para Chile el principal esquema intergubernamental de integración económica en la Región del Asia Pacífico. Ha demostrado ser una incubadora de ideas y un órgano catalizador de los procesos de liberalización económica y comercial a nivel bilateral y multilateral, como así también, ser un instrumento para implementar de manera efectiva, los objetivos de política exterior de Chile en esa región. El aspecto de "incubadora de ideas" en APEC sucede efectivamente debido a esta naturaleza no vinculante que permite a las economías avanzar en acuerdos comerciales que luego pueden ser llevados a la OMC u otros foros.

En el marco de APEC, Chile ha suscrito 16 acuerdos comerciales, de los cuales 15 ya están en vigor: Australia; Canadá;

China; Corea del Sur; EEUU; Hong Kong-China; Japón; Malasia; México; Perú; P4 (Nueva Zelanda, Brunei Darussalam y Singapur); Tailandia; y Vietnam. En diciembre de 2017 se suscribió el acuerdo con Indonesia, que este año ingresó al Congreso para su aprobación.

En el aspecto político, el Foro le ha permitido al país continuar la política de posicionamiento para nuestro desarrollo futuro y fortalecer la imagen de Chile en el Asia Pacífico, teniendo en cuenta que APEC es la única plataforma intergubernamental en la que Chile está presente en la región.

Además, se han podido generar sinergias con nuestra participación en otros Foros e iniciativas de integración como Alianza del Pacífico, OMC, OCDE y G20.

APEC EN CIFRAS



- APEC representa un 60% del PIB mundial y cerca de un 40% de la población global.
- En 2017, la región APEC creció un 4,1%, mayor al 3,4% de 2016.
- APEC representó un 64% del intercambio de Chile con el mundo, equivalente a US\$86.103 millones en 2017.
- Del intercambio total en 2017, US\$47.695 millones son exportaciones a APEC y US\$38.408 millones son importaciones desde la región APEC.
- 69% de las exportaciones chilenas se dirigen a APEC, con un crecimiento medio anual de 8% entre 1994 y 2017.
- 58% de las inversiones en Chile provienen desde la región APEC.
- 28% de las inversiones de Chile en el exterior se dirigen al APEC.
- 5.209 empresas chilenas exportaron a la región APEC, lo que equivale al 64% de las exportadoras del país (2017).

APEC CHILE 2019

Por segunda vez desde su ingreso formal a APEC, Chile presidirá el Foro en 2019 (la primera vez fue en 2004). Se espera que cerca de 20.000 personas participen en aproximadamente 200 reuniones (reuniones ministeriales, de altos representantes, grupos de trabajo y talleres, empresariales, para finalizar con la Cumbre de Líderes) y en las diferentes actividades que implicará ser anfitrión del año APEC.

Por este motivo, se está trabajando intensamente en la planificación temática y logística, que responde al compromiso asumido formalmente por el país en septiembre de 2012, y que fuera recogido en la Declaración de Líderes APEC del año 2013.

La realización de un año APEC implica una oportunidad única para mostrar la riqueza cultural, social y geográfica de nuestra economía a todos los miembros de APEC, así como la posibilidad de definir las grandes prioridades y entregables del Foro para 2019.

Con el objetivo de llevar adelante este gran desafío, y teniendo presente la enorme envergadura de este evento y su relevancia para la imagen país, el 3 de abril de 2018 se designó al equipo que liderará la organización del año de Chile.

- **Rodrigo Yáñez Benítez**, director general de DIRECON, es la cabeza del equipo y asumirá el rol de SOM Chair, o Presidente de los Altos Representantes. Deberá presidir todas las reuniones de Altos Representantes (SOM) durante 2019.
- **Mathias Francke**, director de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON, es el SOM Chile.
- **Paulina Nazal**, Secretaria Ejecutiva, responsable de la coordinación de las áreas logística y sustantiva, todo el año APEC Chile 2019.

LEMA

APEC Chile 2019 será un foro centrado en las personas, y por ello se ha definido el siguiente lema para el año:

“Connecting people, building the future”

PRIORIDADES DE APEC CHILE 2019

Durante el año APEC Chile 2019 se continuará trabajando en la agenda actual del foro, incluyendo temas centrales como son la Integración Económica Regional y el objetivo de largo plazo de lograr un área de libre comercio del Asia - Pacífico, FTAAP². Además de ello, Chile ha definido focalizar su año en 3 grandes prioridades, en las cuales se espera tener entregables concretos, que son:

(i) Servicios y economía digital

- Elaborar un plan de trabajo para la implementación del APEC Internet and Digital Economy Roadmap, que es el siguiente paso para avanzar la prioridad a través de los grupos de trabajo del foro;
- Alcanzar un entendimiento común sobre las metodologías que nos permitirán medir el comercio de servicios y de la economía digital en la región, lo que será fundamental para diseñar nuevas políticas basadas en la evidencia;
- Para atender a las asimetrías conceptuales y los diversos enfoques sobre disciplinas, se trabajará en las reglas del comercio digital para la integración regional (building blocks).
- Elaborar un informe sobre tecnología digital y reforma estructural que proporcione recomendaciones sobre industrias nuevas y aquellas que no han sido sometidas a reformas previamente;

- Identificar regulaciones que permitan aumentar los flujos de comercio digital haciendo uso de las oportunidades para convergencia regulatoria. Crear un informe de mejores prácticas para el sector privado tomando en cuenta la necesidad de alcanzar seguridad y confiabilidad del sistema para los consumidores y usuarios;
- Diseñar estrategias comunes que permitan aprovechar las oportunidades de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral y educación para atraer y desarrollar al talento en un entorno de trabajo en evolución;
- Identificar y comprometerse con un plan de trabajo para mejorar la conectividad de las personas en la región APEC por medio de los servicios de comunicaciones; y,
- Realizar un Diálogo de Alto Nivel que reúna a todos los actores relevantes en materia digital e innovación lo que estimulará nuevas ideas y demostrará un enfoque consultivo e inclusivo para el comercio futuro.

(ii) Conectividad

- Proponer la creación de una “zona APEC de libre tránsito para turistas” (APEC Passport-free zone);
- Organizar un “Diálogo Aduanas-Empresas” y elaborar una lista de acciones, con el fin de promover una mayor participación de las Pymes en el comercio internacional;

² Free Trade Agreement of the Asia Pacific

- Una mayor y mejor inserción en las cadenas globales de valor es clave para las economías de la región. Por lo tanto, hemos planificado desarrollar un "Policy Dialogue" y proponer un plan de acción, con el objetivo de fomentar la participación en ellas;
- Elaborar un "manual de buenas prácticas" para el desarrollo de estándares comunes en los programas de Operadores Económicos Autorizados (OEA);
- Promover estándares comunes de los diferentes programas de OEAs en la región para fomentar la adopción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre las economías como una herramienta eficaz para facilitar el comercio y,
- Llevar a cabo un "Policy Dialogue" y elaborar un manual APEC que contenga principios rectores para implementar la interoperabilidad de los sistemas de ventanilla única, tomando como un referente el trabajado desarrollado en la Alianza del Pacífico.
- Ver la posibilidad de crear un Índice Logístico APEC

(iii) Mujer y crecimiento económico

- Proponer iniciativas que aumenten la participación de las mujeres en sectores no tradicionales y promover su alfabetización digital;
- Compromiso de los Líderes de APEC de desarrollar una hoja de ruta de APEC que guíe el trabajo del Foro a través de iniciativas que busquen aumentar la participación de las mujeres en la fuerza de trabajo, reducir la brecha salarial y reducir las barreras a los puestos de liderazgo para 2030;
- Refinar los esfuerzos de recopilación de datos de APEC a través de la expansión y elevación del Tablero de Mujeres y Economía de APEC (Dashboard); y,
- Promover la adopción de la Iniciativa de Paridad de Género en las economías miembro de APEC, con la participación del sector privado cuyo objetivo es aumentar la participación de las mujeres en puestos de liderazgo (sociabilizar caso chileno).

CALENDARIO PRINCIPALES REUNIONES APEC CHILE 2019

REUNIONES	FECHAS	LOCACIÓN
Informal SOM (ISOM)	12 - 13 de diciembre 2018	Santiago
SOM1 y reuniones relacionadas	23 febrero - 8 de marzo de 2019	Santiago
SOM2 y reuniones relacionadas	6 - 16 de mayo de 2019	Valparaíso
Reunión Ministros de Comercio (MRT)	17 - 18 de mayo de 2019	Valparaíso
SOM3 y reuniones relacionadas	17 - 30 de agosto de 2019	Puerto Varas
Semana Seguridad Alimentaria	SOM 3	Puerto Varas
Semana PYMEs: Grupo Pymes, Diálogo Alto Nivel en digital e innovación y reunión Ministerial	2 - 6 septiembre 2019	Concepción
Reunión Ministerial de Mujeres (WEF)	Septiembre 2019	
(semana del 23 de septiembre TBC)	La Serena TBC	
Diálogo de Alto Nivel: Servicios Mineros	23 - 24 mayo 2019 (EXPONOR)	Antofagasta
Reunión de Altos Representantes de Finanzas (SFOM)	13 de octubre 2019	Santiago
Reunión de Deputies de Finanzas y Bancos Centrales	14 de octubre 2019	Santiago
Reunión de Ministros de Finanzas	14 - 15 Octubre 2019	Santiago
CSOM	11 - 12 de noviembre 2019	Santiago
Reunión Ministerial RR.EE. y Comercio (AMM)	13 - 14 de noviembre 2019	Santiago
Cumbre de CEO	14 - 16 de noviembre 2019	Santiago
Diálogo ABAC y Líderes	16 de noviembre 2019	Santiago
Cena de Líderes y CEO	16 de noviembre 2019	Santiago
Cumbre de Líderes (AELM)	16 - 17 de noviembre 2019	Santiago

SOM: Senior Official Meeting / **SFOM:** Senior Finance Official Meeting / **ISOM:** Informal Senior Official Meeting / **CSOM:** Concluding Senior Official Meeting / **MRT:** Ministers Responsible for Trade / **WEF:** Women in the Economy Forum / **AMM:** APEC Ministerial Meeting / **AELM:** APEC Economic Leaders' Meeting



CONSEJO EMPRESARIAL DE APEC, ABAC

Durante 2019, Chile presidirá el Consejo Asesor Empresarial de APEC (ABAC, por su sigla en inglés), lo que significa que deberá organizar la Cumbre Empresarial o CEO Summit³, que se realiza en forma paralela a la Semana de Líderes (noviembre 2019).

El ABAC es un órgano paralelo a APEC, creado por los Líderes en 1995, con el propósito de apoyar al Foro a alcanzar sus objetivos, mediante recomendaciones y sugerencias sobre temas de interés y preocupaciones del sector privado, que se presentan tanto a los Líderes, Ministros y Comités. De esta manera, ABAC prepara todos los años reportes con recomendaciones puntuales de políticas públicas en temas como: (i) finanzas; (ii) desarrollo sostenible; (iii) PYMEs y emprendimiento; e (iv) integración económica; entre otros.

La presidencia y organización de ABAC le corresponde a la economía anfitriona de APEC. Dado que Chile deberá organizar las reuniones de ABAC y el CEO Summit el año 2019, los ABAC chilenos designaron a Richard Von Appen como Chair de ABAC; y a Jean-Paul Luksic, de la CEO Summit.

En el marco de los preparativos del sector privado, el Consejo Empresarial sostuvo durante 2017 reuniones con distintos actores (emprendedores, academia, ONGs, gremios, etc.) con el objeto de ir delineando las prioridades para el año 2019. Una de las propuestas preliminares de ABAC Chile se estructura bajo el siguiente lema: crecimiento colaborativo, inclusivo y responsable en una economía digital.

A través de este, se pretende abordar las críticas contra la globalización de una manera constructiva, posiciona-



do a la economía digital como una alternativa para los grupos tradicionalmente excluidos, como las mujeres, los jóvenes y las PYMEs. Se busca que estos pilares se extiendan también a la organización del CEO Summit, de manera de evitar que sea visto como un encuentro de élite entre Líderes y empresarios.

Así, este nuevo Consejo Empresarial responde precisamente a este objetivo. No sólo es la primera vez que la nómina incluye mujeres, sino también representantes de las PYMEs y sectores diversos (i.e. educación, agroindustria), clara señal que se busca incorporar una mirada más transversal.◀

³ El año 2004 el chair del CEO Summit fue Andrónico Luksic



Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes revela leve optimismo: mejora en ventas del segundo semestre y economía país

Índice General de Confianza CNC

El Índice General de Confianza de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile es un nuevo indicador cuya finalidad es medir el nivel de confianza del sector Comercio, Hoteles y Restaurantes basándose en cuatro indicadores: Ventas, Personal, Inversiones y Economía.

El Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes (ICCHR) es un indicador que se calculará semestralmente aplicando un cuestionario a 500 actores del sector en el Gran Santiago sobre la base de las siguientes variables seleccionadas:

- Evolución de las ventas del primer semestre 2018 versus el primer semestre del 2017
- Evolución de las ventas del primer semestre 2018 versus el segundo semestre del 2017
- Expectativas de las ventas en los próximos 6 meses
- Evolución de la planilla del personal estable del primer semestre 2018 versus el segundo semestre del 2017
- Expectativas de la planilla del personal en los próximos 6 meses
- Evolución de las inversiones realizadas del primer semestre 2018 versus el segundo semestre del 2017
- Expectativas de las inversiones a realizar en los próximos 6 meses
- Evolución de la economía chilena en los próximos 6 meses

Índice General de Confianza CNC, del Comercio, Hoteles y Restaurantes:

El **Índice General** de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes para el primer semestre de 2018, alcanzó **11,38 puntos** (escala de confianza de -100 a 100 puntos), lo que indica un escenario levemente optimista. Este valor se explica fundamentalmente por las expectativas de mejora en las ventas en la segunda mitad del año y en las expectativas sobre la evolución de la economía chilena en los próximos 6 meses.

ÍNDICE GENERAL 11,38 puntos

ÍNDICE ACTUAL -9,1 puntos

ÍNDICE FUTURO 21,15 puntos

Índice Actual:

El **Índice Actual** de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes mide el escenario vivido en el primer semestre del 2018, en función de las ventas, la evolución en planilla del personal estable y la evolución de las inversiones, sin considerar sus expectativas futuras. Se observa así que el **Índice Actual** de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes fue levemente pesimista, alcanzando **-9,1 puntos**, valor que se explica, sobre todo, por las menores ventas en el primer semestre del presente año y también porque un mayor porcentaje mencionó que disminuyó su personal versus los que lo aumentaron.

Índice Futuro:

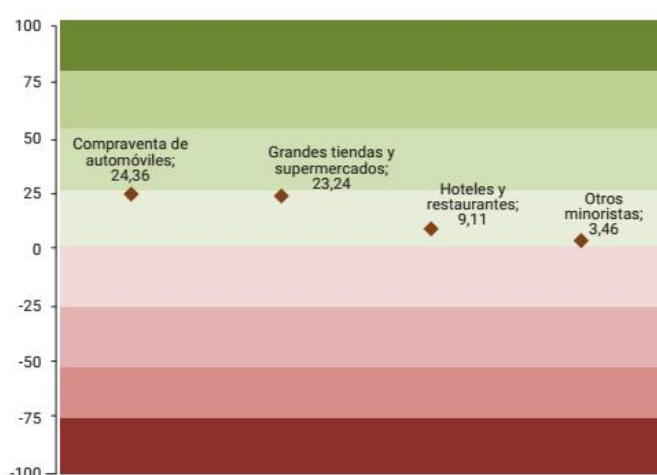
El **Índice Futuro** de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, está en función de preguntas referidas a las expectativas futuras del sector, de acuerdo con las ventas, planilla del personal, inversiones y evolución de la economía, para los próximos 6 meses.

Al respecto, se observa que el **Índice Futuro** de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes en el primer semestre de 2018 es medianamente optimista, alcanzando **21,15 puntos**, valor que se explicaría principalmente por las mejores expectativas de los empresarios del comercio, y servicios de alojamiento y gastronomía, para los próximos seis meses, sobre todo en las ventas y en la economía del país.

Índice General de Confianza CNC – Sectores

El Índice General de Confianza de la CNC para el primer semestre de 2018, desagregado por sector es el siguiente:

SECTORES	ÍNDICE
Compraventa de Automóviles	24,36 puntos
Grandes Tiendas y Supermercados	23,24 puntos
Hoteles y Restaurantes	9,11 puntos
Otros Minoristas	3,46 puntos



Los comercios de Compraventa de Automóviles y Grandes Tiendas/ Supermercados presentan un Índice General de Confianza más favorable que la categoría Otros Minorista y Hoteles/Restaurantes.

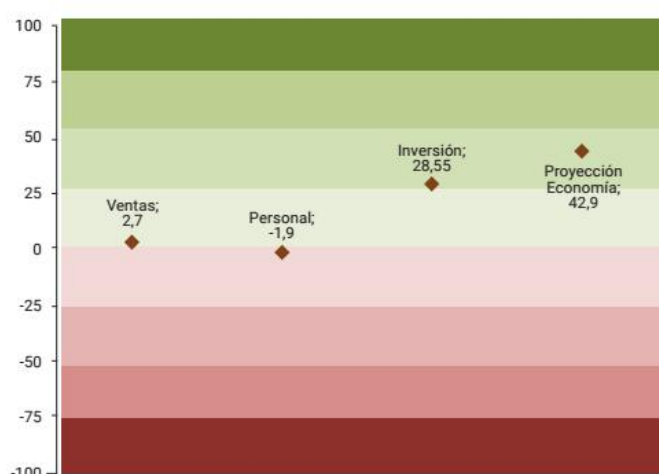
En el caso de Automóviles, se encuentran optimistas en las cuatro variables evaluadas resaltando la situación del país por sobre el resto y las ventas en los próximos meses. Para las Grandes Tiendas y Supermercados, tras un primer semestre más lento de lo esperado, proyecta un mejor escenario principalmente por la situación del país y las mejores ventas en el segundo semestre. También esperan aumentar sus inversiones y, en cuanto a contrataciones, se espera un repunte tras las desvinculaciones del primer semestre.

Otros Minoristas debe su más bajo optimismo a la situación vivida durante la primera mitad del año, registrando un mayor porcentaje de negocios con caídas en las ventas. Lo mismo para el sector Hoteles y Restaurantes donde se evidenció un alto porcentaje de actores con un difícil primer semestre. Ambos sectores están más auspiciosos con el escenario que podría haber este segundo semestre.

Índice General de Confianza CNC – Variables

El Índice General de Confianza de la CNC para el primer semestre de 2018, desagregado por las variables utilizadas es:

Personal	-1,9 puntos
Inversión	28,55 puntos
Proyección Economía	42,9 puntos



VENTAS

El sub-índice de ventas alcanza los 2,7 puntos, situándose levemente sobre terreno neutro (0) condición que se explica fundamentalmente por las menores ventas durante el primer semestre de este año.

La evolución de las ventas del primer semestre del año en curso, comparadas con el primer y segundo semestre de 2017, no son favorables, ya que casi la mitad de los actores del sector declara que éstas disminuyeron (47,7% y 48,1%, respectivamente). En cambio, las expectativas de ventas para los próximos 6 meses se visualizan muy positivas, alcanzando un 57,3% de percepción al alza.

PERSONAL ESTABLE O PLANTA FIJA:

El sub-índice de Personal alcanza -1,9 puntos, situándose marginalmente en terreno pesimista (bajo cero) debido a un mayor porcentaje que disminuyó su personal el primer semestre versus a los que lo aumentaron.

En materia de personal -estable o de planta fija- en el primer semestre del 2018, versus el segundo semestre de 2017, el 67,5% de los comerciantes declara que mantuvieron el staff y cerca de un 20% (18,4%) lo disminuyó, situación que se vio principalmente en Grandes Tiendas y Supermercados, y Hoteles y Restaurantes. Con respecto a la segunda mitad del año, cerca de un 78,8% espera mantener su planta fija de empleados.



INVERSIONES:

El sub-índice de inversiones marca un resultado medianamente optimista de 28,55 puntos, lo que da cuenta de un positivo escenario en cuanto a la inversión este primer semestre y lo esperado para el segundo, sobre todo en el sector de Grandes Tiendas y Supermercados.

En general la gran mayoría ha mantenido sus niveles de inversión, donde un 57% dijo que no han registrado mayor variación de un semestre a otro. Un 27,1% declara que las inversiones aumentaron respecto del segundo semestre de 2017 y un 35,1% espera aumentar la inversión de su negocio esta segunda mitad del año respecto a la primera.

ECONOMÍA CHILENA:

Respecto de la economía chilena, los encuestados muestran un positivo optimismo, más de la mitad de ellos sienten que la economía del país mejorará en la segunda mitad del año. Así se observa que el sub índice sobre la economía del país es bastante positivo, alcanzando 42,9 puntos, dando cuenta de una perspectiva medianamente optimista.

PRINCIPALES CONCLUSIONES:



Bernardita Silva, gerente de Estudios de la CNC, explicó que el escenario levemente optimista revelado por el índice General de Confianza, se favoreció por mejores expectativas para este segundo semestre versus un primer semestre donde la mayoría de los sectores involucrados vieron disminuir sus ventas afectando también las contrataciones de personal.

“En cuanto al Índice por sector, los mayores valores los captan los comercios de Compraventa de Automóviles, en línea son el positivo desempeño que ha tenido el sector en lo que va del año, y esperando que esto continúe así durante la segunda mitad del año, así este sector se desmarcó del resto durante el primer semestre”, agregó.

A su vez el menor dinamismo en las ventas minoristas, sin contar automóviles, durante el primer semestre influyó en el Índice Actual el cual dio un resultado levemente pesimista. Este menor dinamismo golpeó especialmente la confianza del sector de Otros Minoristas.

“El Índice está en línea con lo que han experimentado los distintos sectores en el primer semestre, donde las ventas minoristas, sin contar automóviles se mantuvieron débiles. También en línea con un mercado laboral que aún no logra repuntar, dando cuenta el indicador de un sentimiento levemente pesimista en esta materia”, recalcó la experta.

“Sin embargo, las expectativas son altas y los sectores esperan un repunte en este segundo semestre, acompañado del mejor escenario económico y el esperado traspaso al mercado laboral, aumentando así los salarios y la fuerza en el consumo”, finalizó.



CONVERSACIONES QUE IMPORTAN Y APORTAN

**IVÁN
VALENZUELA**
MESA CENTRAL
07:00 HRS.

TELE13 | **RADIO**
103.3FM

#EsHoraDeEscucharnos

The AHS logo consists of the letters "AHS" in a bold, white, sans-serif font, centered within a solid green square.

AHS

The background of the advertisement is a collage of four black and white photographs. The top-left photo shows a close-up of a person's hands in white gloves adjusting a black safety harness strap. The top-right photo shows a woman in a white lab coat and hairnet smiling while working with a tray of small, round objects. The bottom-left photo shows a man in a white shirt and tie sitting in a wheelchair, smiling at the camera in a brightly lit indoor space. The bottom-right photo shows a person from behind, wearing a hard hat and a high-visibility vest, operating a surveying instrument on a tripod.

Trabajamos

día a día para hacer de Chile
el país que mejor cuida a los
trabajadores y sus familias

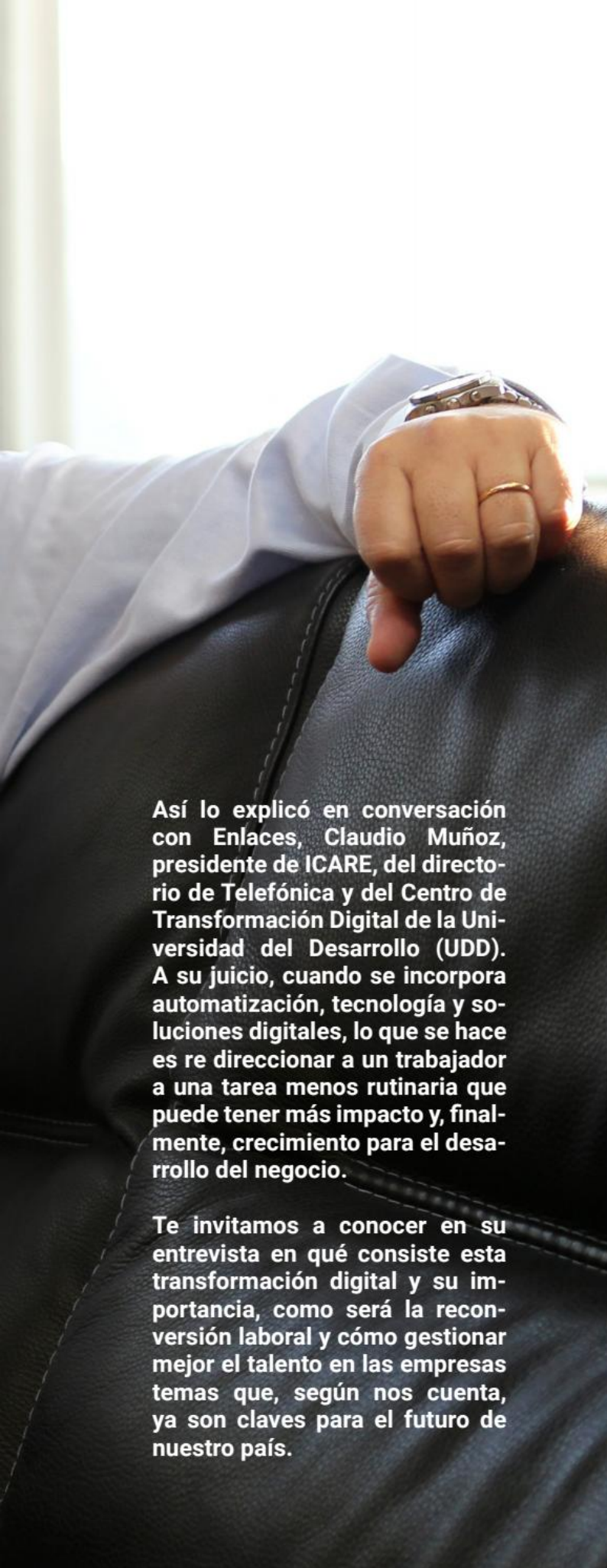
www.achs.cl

A portrait of Claudio Muñoz, a middle-aged man with grey hair, wearing a light blue dress shirt and a blue patterned tie. He is sitting in a dark armchair, leaning back with his hands clasped. The background is a bright office space with a window showing a view of mountains and a small decorative plant on a shelf.

Claudio Muñoz,

presidente del Centro de Transformación Digital de la UDD

“Las empresas que usan digitalización para mejorar el talento de sus trabajadores son las que triunfan”



Así lo explicó en conversación con Enlaces, Claudio Muñoz, presidente de ICARE, del directorio de Telefónica y del Centro de Transformación Digital de la Universidad del Desarrollo (UDD). A su juicio, cuando se incorpora automatización, tecnología y soluciones digitales, lo que se hace es re direccionar a un trabajador a una tarea menos rutinaria que puede tener más impacto y, finalmente, crecimiento para el desarrollo del negocio.

Te invitamos a conocer en su entrevista en qué consiste esta transformación digital y su importancia, como será la reconversión laboral y cómo gestionar mejor el talento en las empresas temas que, según nos cuenta, ya son claves para el futuro de nuestro país.

¿En qué consiste la transformación digital y por qué es tan importante?

Cuando hablamos de transformación digital es mucho más relevante la parte de "transformación" que lo "digital", porque estamos viviendo un momento de la historia del desarrollo humano y del mundo empresarial donde podemos transformar la forma de hacer nuestro negocio, mejorándolo. Aunque como concepto esto no es nuevo, porque el mundo se ha desarrollado desde hace muchos años incorporando tecnología. La diferencia es que esta digitalización es mucho más asequible, lo que permite que sea masiva.

Si un empresario viene haciendo su negocio de una determinada manera durante un largo tiempo, hoy puede preguntarse ¿cómo utilizo yo el fenómeno tecnológico para mejorar lo que hago y para mejorar como empresario? Eso es lo que está abriendo oportunidades en el mundo y también en Chile para ser más competitivos, para buscar nuevos tipos de clientes y para desarrollar nuevos tipos de productos y servicios.

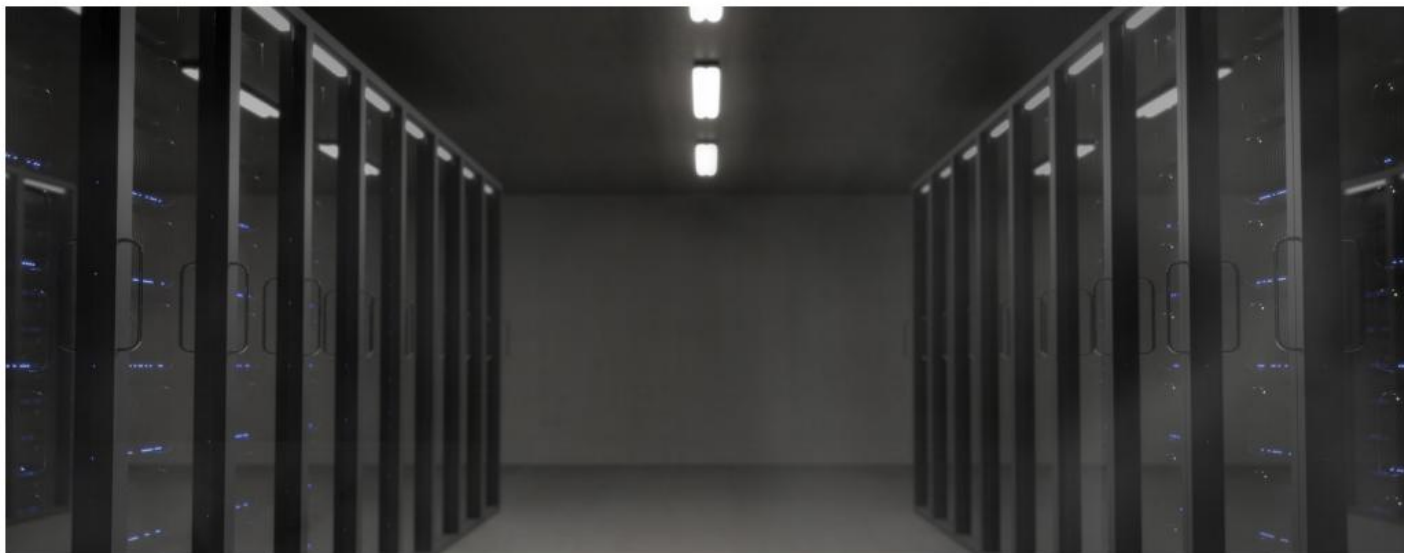
¿Cómo está posicionado Chile actualmente en esta materia?

Estamos partiendo. En Chile uno nota que hay una sensibilidad mayor con los temas de tecnología, de transformación, de digitalización. Pero creo que debemos ir más rápido, porque este es un fenómeno que está sucediendo no solo en Chile, sino que en todo el mundo. Por lo tanto, también competimos por la dinámica o velocidad en la que incorporamos estas transformaciones en los negocios.

¿Cómo afecta esta transformación a las pymes de nuestro país? Porque pareciera que es un tema más relacionado a las grandes empresas.

Es cierto que las empresas grandes probablemente están más avanzadas en la incorporación de digitalización, los números lo muestran. Pero también es cierto que las empresas de tamaño medio tienen una flexibilidad mayor para cambiar. Tienen procesos de decisión más simples y una estructura menos compleja. Por lo tanto, cambiar el switch y pensar que sí puedo transformar radicalmente mi negocio, incorporando esto que está disponible, es una tremenda oportunidad.

De hecho, las empresas que hoy día están siendo disruptivas en el mundo digital, en su mayoría son empresas que partieron muy chiquititas y en corto tiempo se convirtieron en las líderes del mundo.



¿Debieran las empresas (de cualquier tamaño) ir generando políticas internas para incorporar el análisis de datos en sus modelos de negocios?

Es fundamental que los dueños o los empresarios lo entiendan como uno de sus temas importantes, que pase a ser una prioridad del negocio. Cuando uno ve que eso existe, ve lo que empieza a pasar con esas empresas, que empiezan a formarse, a crecer, a ganar posición competitiva. La historia del mundo hoy día está mucho más marcada por las empresas que vieron versus aquellas que no vieron esta transformación.

¿Esta tendencia incluye la reconversión laboral de las personas? ¿Qué podemos esperar para el presente y futuro cercano al respecto?

Lo primero, es darnos cuenta de que esto no es algo que va a pasar... es algo que ya está pasando. Lo segundo, es perderle el miedo a la transformación del trabajo. Si uno revisa la historia permanentemente el trabajo ha estado cambiando. No es algo nuevo. Lo nuevo, probablemente, es la velocidad del cambio y el impacto que está teniendo la tecnología en aquellas tareas que son más repetitivas o automatizables.

Si uno quisiera hacer una proyección, lo que probablemente tengamos que hacer es darnos cuenta que todo trabajo rutinario tiene una alta probabilidad de ser transformado por la tec-

nología. Por lo tanto, lo que tenemos que hacer es imaginarnos cómo vamos a trabajar en el futuro. Y en esa línea apuntar al desarrollo del talento. Muchas veces, el primer camino de la digitalización tiene que ver con responder la pregunta sobre si hay actividades en mi empresa que son rutinarias y que las hacen personas... Es ahí donde se debe incorporar digitalización y a esas personas llevarlas a funciones menos rutinarias, que son de mayor impacto y valor agregado para el negocio. Esta es una palanca que el empresario debe empezar a mirar y tiene que proyectar su negocio respondiendo esta pregunta.

¿Cuál sería la ventaja de que un trabajador deje de hacer una tarea rutinaria?

Si una persona está dedicada a procesar pedidos todo el día, probablemente tendrá poco contacto con los clientes y no estará dedicando el tiempo a mejorar la relación con ellos. Pero cuando uno incorpora automatización, tecnología y soluciones digitales, lo que estás haciendo es re direccionar a esa persona a una tarea que pudiera tener más impacto y crecimiento para el desarrollo de tu negocio. Las empresas que entienden la digitalización como un cambio en el modelo de funcionamiento y para poder usar mejor el talento de sus personas, normalmente son las que triunfan.

Pero la discusión actual sobre la irrupción de nuevos trabajos ligados a nuevas tecnologías tampoco ha sido fácil...

Hay que tener cuidado en que esta discusión nos inmovilice. Como sociedad debemos ver cómo movernos rápido para incorporar este cambio, que es global, para el beneficio del desarrollo de nuestro país y de nuestra empresa. Y segundo, colaborar en la búsqueda de las soluciones al mundo del trabajo. Los gremios y los directores de empresas tenemos la responsabilidad de generar estas conversaciones y comenzar a responder la pregunta de fondo en esto: ¿Cómo utilizo de mejor forma el talento? Si somos hábiles en esta discusión, entramos en un círculo absolutamente virtuoso.

¿De qué manera se puede gestionar el talento dentro de las empresas para hacer frente a estos desafíos?

La primera pregunta que tiene que hacer el empresario, antes de ir a comprar la tecnología es "¿estoy preparado para que mi negocio tenga esta transformación tecnológica?" La ventaja que tenemos las personas es que podemos aprender y afortunadamente aprender sobre elementos de transformación digital sobre tu negocio no es tan complicado.

¿Qué le recomendarías a un comerciante o empresario pequeño?

Una de las primeras recomendaciones es decirle "preocúpate en responder la pregunta de si tu organización entiende estos temas, si tiene personas que se han formado en esto, si está

bien preparada desde el punto de vista cultural y de habilidades para enfrentar una transformación tecnológica". Algunas veces se comete el error de ir directamente a la tecnología y comprar una solución tecnológica, pero muchas veces se transforma en un problema por no saber cómo usarla. Primero va el talento y segundo, la incorporación de la tecnología.

¿Qué rol deben cumplir gremios como la CNC en este ámbito?

Los gremios deben generar las condiciones para ayudar a este tipo de conversaciones (con el mundo del trabajo) para que fluya con mayor velocidad.

Como país, tenemos que darnos cuenta que esto está sucediendo a una velocidad enorme, que es importante, que tiene que estar a todo nivel en la sociedad, en el Gobierno, en las empresas, en la política, tiene que ser parte de un tema relevante país. Cuando eso pasa, estos temas empiezan a entusiasmar.

La oportunidad de reconversión laboral que se abre al reemplazar tareas de poca motivación y, en la mayoría de los casos, de poca retribución por digitalización y trasladar ese talento a tareas de mayor valor o de más impacto, logrará un desarrollo país formidable y esa es la conver-

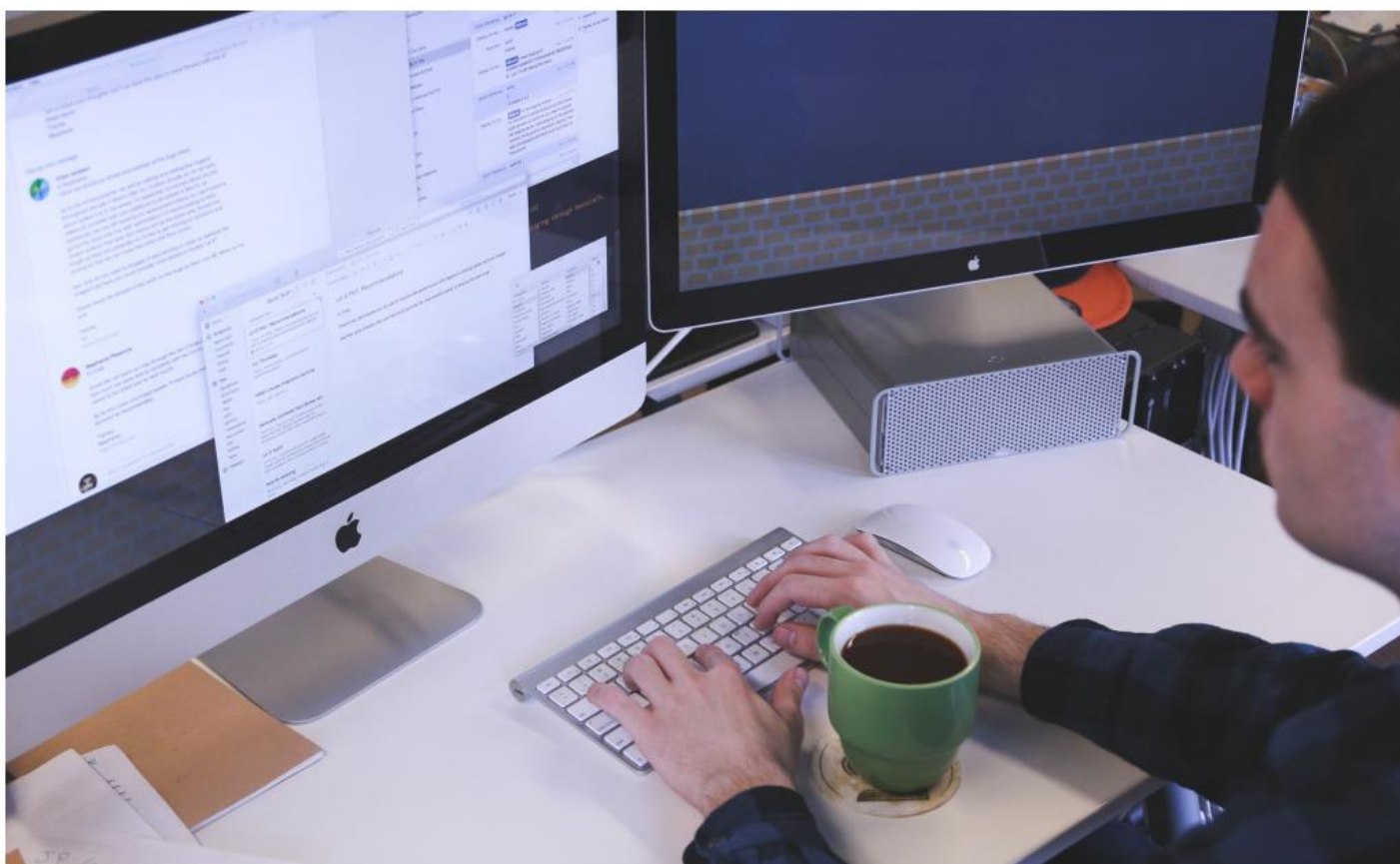
sación que urge activar y con celeridad.

¿Existe alguna política pública de Estado que incentive a las empresas en este sentido? ¿Es suficiente?

Es difícil que los estados adopten estas dinámicas, porque tienden a ser tradicionales. Pero aquí hay que hacer una reflexión como país. ¿Cuántas de las leyes que estamos discutiendo y aprobando en el Parlamento tienen que ver con esta conversación? Aquellas sociedades que tienen la habilidad de poner esto como tema central y alinear su discusión, son las que están avanzando mejor.

Si miras lo que los principales foros de desarrollo del mundo, como la OCDE y Davos (WEF) están conversando en el último tiempo, todos tienen relación con este tema. Su agenda tiene que ver con la forma de afrontar esta disrupción tecnológica enorme para que tenga el máximo beneficio posible para la sociedad. Creo que en Chile tenemos que hacer un llamado a que esta dinámica la reforcemos aún más.

Es cierto que podríamos ver el vaso medio lleno, podríamos decir que hay algunas iniciativas que se están viendo. Mi punto es que podemos hacer mucho más.





¿Qué ventajas competitivas puede tener un comerciante mediano o pequeño al incorporar algo de Data Science a su negocio?

Lo primero es entender que estamos viviendo en un país donde prácticamente todas las personas están conectadas. A eso hay que sumarle que parte de este desarrollo incluye máquinas y computadores más potentes que procesan información a mayor velocidad. Y la tercera dimensión es que no solo se están conectando personas a estas redes de comunicaciones, sino que también se conectan objetos físicos. Entonces cuando uno habla de datos es cuando se juntan estas tres cosas.

Estamos viviendo en un país donde lo que abunda es la información. Por lo tanto, debemos preguntarnos cómo usar esta información en beneficio de mi negocio. Un empresario (de cualquier tamaño) debe preguntarse cómo podría utilizar los datos para que, por ejemplo, sus clientes tengan una mejor experiencia de servicio o para que los procesos de sus negocios funcionen mejor o para que sus trabajadores mejoren su desempeño.

La habilidad de usar información, de procesar datos, de transformarlos en conocimiento o buenas decisiones es una habilidad de negocio. Ya no es algo solo relacionado a los tecnológicos de computación,

Pero la percepción es que son temas complejos de entender...

Afortunadamente, formar personas que tengan la habilidad de analizar datos no es tan complicado. En la UDD existe un programa de tres meses donde una persona que tenga una formación de inicio en matemáticas o estadística, puede transformarse en un analista de datos de muy buen nivel.

Es realista que un empresario tenga como estrategia de transformación, tomar a una persona de su organización, especializarla en analítica de datos y ayudarle a mejorar el negocio. Cuando esto se incorpora en la estrategia, se mejoran los procesos, se conoce mejor a los clientes y, por lo tanto, se alcanza un mejor desempeño de los trabajadores a través de la gestión de datos.

Por lo tanto, el consejo para el comerciante sería...

Probablemente un comerciante, de cualquier tamaño, tiene una habilidad que puede potenciar que es llegar a conocer qué productos compran sus clientes preferentemente. Cuando uno toma esos datos, los procesa y analiza, pasas a otra etapa. A lo mejor el paso que viene sería anticiparme y recomendarle mejor al cliente lo que me quiere comprar.

En ese instante cambiaste tu negocio, porque no solo estás esperando pedidos, sino que tú estás gestionando la demanda. Y las plataformas digitales lo que hacen es justamente cambiar esa visión del negocio. Y ese conocimiento profundo del cliente y esa mirada en la experiencia de compra es lo que hoy te abre la digitalización, que está marcando diferencias entre los ganadores y los perdedores.

ACEPTA

STREET
FORCE

LA BATALLA DE TODOS LOS DIAS SE GANA EN LA CALLE

LA SUCURSAL MÓVIL SIN LÍMITES



Poderoso Gestor Documental



Verificación Biométrica



Gama profesional Samsung



Monitoreo y Control



Eficiencia financiera



Firmas Digitales



A close-up portrait of a woman with long, wavy brown hair, smiling at the camera. She is wearing a white collared shirt and small pearl earrings. The background consists of horizontal grey blinds.

Katia Trusich

Presidenta Cámara de
Centros Comerciales

Defínase en 140 caracteres.

Abogada de formación, comercial en el ejercicio.
Ejecutiva, matea, exigente, inquieta y ocupada.

Cuéntanos de tu trabajo, ¿a qué te dedicas?

Soy Presidenta de la Cámara de Centros Comerciales, desde diciembre de 2017. Estoy contenta, motivada y llena de iniciativas. Estamos visibilizando más al sector que recibe más de 720 millones de visitas al año y que tiene un potencial tremendo de hacer un real aporte social.

Además este cargo me permite compatibilizar con otras labores, actualmente participo en el directorio de Cementos Biobío, de la Fundación Coopeuch de la Cámara de Comercio Británica y con frecuencia en algunos grupos de Icare.

¿Cómo es el trabajador chileno?

Creo que el trabajador chileno es aperrado, sobre todo las mujeres. Pienso que el desarrollo económico y social de nuestro país, más reconocido internacionalmente que en Chile, se debe principalmente a los millones de trabajadores y trabajadoras que diariamente aportan desde diferentes lugares con su esfuerzo y compromiso por lo que hacen. Obviamente, podríamos avanzar más en productividad, tener más capacitación y ser menos chaqueteros.

¿Cómo llegaste a especializarte en temas económicos para finalmente ser nombrada Subsecretaria de Economía?

Como abogada corporativa tuve un interés temprano por los temas económicos y comerciales. Llegué al Ministerio de Economía en los noventa, fui jefa de gabinete. En esa época tuve una aproximación importante con los temas económicos y de innovación. Trabajé en CORFO, hice un MBA, luego pasé al mundo privado, fui gerenta general de una multinacional a cargo de Chile, Perú y Ecuador, trabajé en asuntos corporativos para un grupo de empresas de energía.

Creo que la experiencia de haber estado en el ministerio de Economía, en CORFO y de conocer bien el sector privado, esa combinación entre el mundo público y el privado, además de la confianza de la Presidenta Bachelet, posibilitaron que fuera Subsecretaria de Economía.

Cuando niña, ¿qué soñabas con ser de adulta? ¿Por qué?

Era buena alumna, deportista, creativa y curiosa, me costó mucho decidir qué estudiar y siempre estaba ansiosa por aprender nuevas cosas (hasta hoy soy así). Pasé por un período de amor profundo por la ciencia, me encantan los animales, las plantas y a la vez siempre tuve inquietud por lo social. Creo que esto último primó y he tenido la suerte de sentir que en todo lo que he hecho he podido ejercer un rol conciliando el interés público con el privado.

Cómo describirías el aporte de los centros comerciales a la economía nacional y al desarrollo de nuestro país?

El aporte de los centros comerciales a la economía nacional es enorme. Se calcula que más del 25% de las compras se realizan en estos recintos. Pero esta industria es relevante no solo para la economía chilena sino para la latinoamericana. El modelo de centros comerciales de nuestro país, el mix de oferta de bienes y servicios, se ha exportado con éxito a países como Perú, Colombia, Argentina y México.

El desarrollo de los centros comerciales en Chile ha ido de la mano del desarrollo económico y social del país y más allá de los números, hay que considerarlos como espacios sociales en los que las personas además de comprar, viven experiencias y comparten con otros, en lugares de entretención.

¿Cómo explicarías a tus abuelos la nueva revolución digital?

¡Buen desafío! Pero creo que les diría que la transformación que estamos viviendo es la cuarta revolución industrial. Todo está cambiando por la tecnología: la forma de relacionarnos, de trabajar, los avances en la medicina, en ciencia, en la economía, etc. Estamos viviendo un momento bien particular y para los abuelos es difícil de entender, pero hay que rescatar lo bueno y plantearles que ellos también pueden aprovechar ventajas como tener a la mano toda la música que quieran, programar un celular con alarmas para recordarles tomar sus remedios, encontrar en internet clásicos del cine antiguo, acceder a dispositivos de monitoreo clínico a distancia, estar conectados con sus seres queridos 24/7 a través de las redes sociales, etc.

¿Algún lugar que te gustaría visitar y por qué?

Me gustaría explorar más el interior del Uruguay y sus pequeños pueblitos detenidos en el tiempo, donde la vida pasa lenta entre cada mate, y también recorrer la India, un país-continente joven y vibrante aunque difícil.

Si tuvieras que "vender" nuestro país, ¿cuál sería su slogan?

Uf, suena raro "vender"... el país no se vende! Ja, ja. En serio, creo que un buen eslogan sería "Chile, naturaleza de contrastes y gente buena, descubre todo su potencial".

¿Cómo te ves dentro de 20 años?

Con mi marido y con la familia ya crecida, con las tareas hechas, con más tiempo para leer, con muchos amigos y amigas con quien juntarse a comentar el acontecer nacional, pero ya más desahogada, desde la tribuna. 

— Expertos y Pioneros en —
Soluciones Tributarias
para Empresas y Contadores



**No permita errores o inconsistencias
en su Proceso Tributario**

Solución Integral

Software

Apps para nuevos
Regímenes Tributarios



**Soporte
Funcional**

Servicio Call Center y
Auto Asistencia
Online



Capacitación



iConsulta
Tributaria

**Portal Web de
consulta de información
Tributaria**



 www.transtecnia.cl

 2 2715 72 00

Búscanos como Transtecnia





MI PYME CUMPLE

Centro de apoyo y promoción a la formalización



HERRAMIENTAS PARA UNA NUEVA CULTURA LEGAL EN CHILE

Ofrecemos a las empresas y a las organizaciones empresariales servicios y herramientas para el cumplimiento de sus obligaciones como empleadores y empresarios, así como promover la productividad y la generación de empleos decentes en Chile.

www.mipymecumple.cl

 [@mipymecumple.cl](https://www.facebook.com/mipymecumple.cl)

Tecnología para viajes: aplicaciones de Google para facilitar el descanso

Te invitamos a conocer cómo los avances tecnológicos puedan ser un complemento perfecto para organizar viajes y estadias.



Al acercarse el fin de año muchas personas empiezan a planear sus merecidas vacaciones o algún tiempo de descanso. Sea después de Navidad, o en los meses estivales, nos tenemos que preocupar de escoger el lugar, el hotel, realizar las reservas, comprar los pasajes, el traslado hacia el aeropuerto y al hotel, entre otras acciones, que muchas veces son más fáciles de concretar si contamos con una ayuda como son las aplicaciones que Google ofrece para hacer el viaje más comfortable.

En la actualidad, el 91% de la población mundial tiene un móvil; el 56% posee un smartphone y el

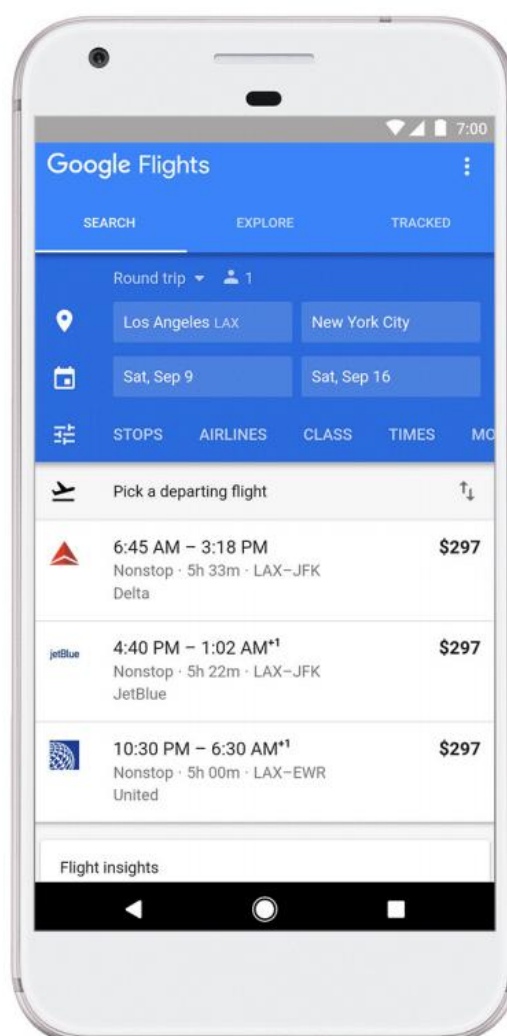
50% de los usuarios móvil utilizan su celular como su primer acceso a internet. Así lo revelan cifras entregadas por Google que proyecta que para el año 2020 el 80% de los adultos del mundo tendrá un smartphone y que los próximos mil millones de usuarios de internet van a estar ¿disponibles? online a través de estos dispositivos.

Es por esta razón que la facilidad que nos entregan estas aplicaciones en nuestros smartphones al momento de viajar resultan muy prácticas. A continuación entregamos una breve descripción de algunas de ellas.



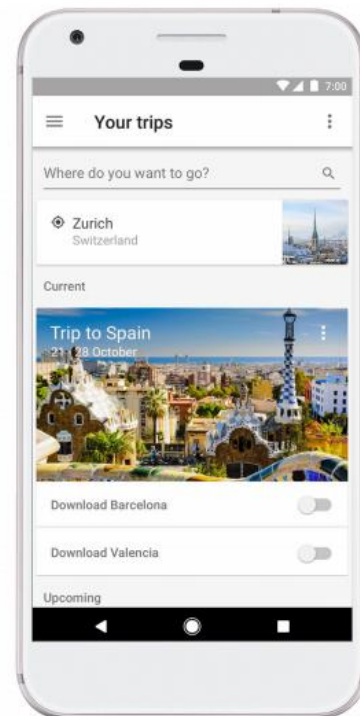
A través de esta herramienta podemos planificar un viaje, incluyendo la posibilidad de encontrar vuelos, comparar precios y dirigirte al site elegido para reservar boletos domésticos e internacionales y evaluar las mejores alternativas que ofrece el mercado de las aerolíneas, con tarifas específicas para residentes del país y en moneda local.

Esta herramienta, que es parte de la búsqueda de Google, fue desarrollada para entregarnos respuestas rápidas con un listado simple, sugerencias relevantes de vuelos, ayudándonos a saber cuándo y dónde viajar utilizando un mapa interactivo o habilitando diferentes tipos de filtros.



Google Trips

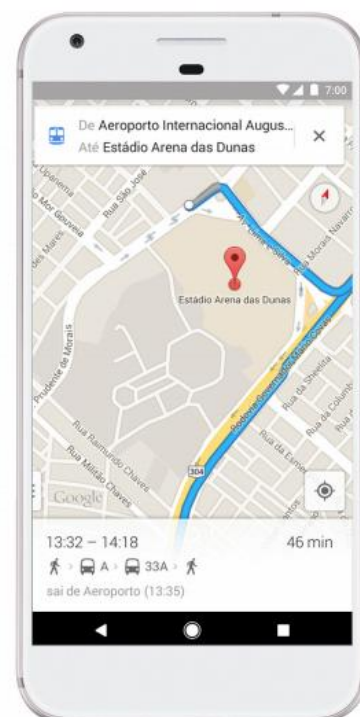
Google Trips es un guía turístico personalizado en tu bolsillo. Cada viaje contiene categorías clave de información, incluyendo planes del día, reservaciones, sugerencia de cosas que hacer, alimentos y bebidas, entre otros datos. Toda la aplicación está disponible sin conexión, sólo haz clic en el botón de “Descargar” bajo cada viaje para guardarlo en tu teléfono.



Google Maps

Es una herramienta que nos ofrece imágenes de mapas desplazables, así como fotografías por satélite del mundo e incluso la ruta entre diferentes ubicaciones o fotos para recorrer a pie calles con Google Street View.

Puedes descargar el mapa de un área entera a tu móvil y la próxima vez que no haya conexión –ya sea que estés en una carretera o en un estacionamiento subterráneo– Google Maps seguirá funcionando sin problemas. Antes sólo podías ver un área del mapa sin conexión, pero ahora puedes incluso obtener direcciones paso a paso para llegar a tu destino, buscar lugares específicos y obtener información útil sobre ellos como horarios de operación, reseñas y datos de contacto.

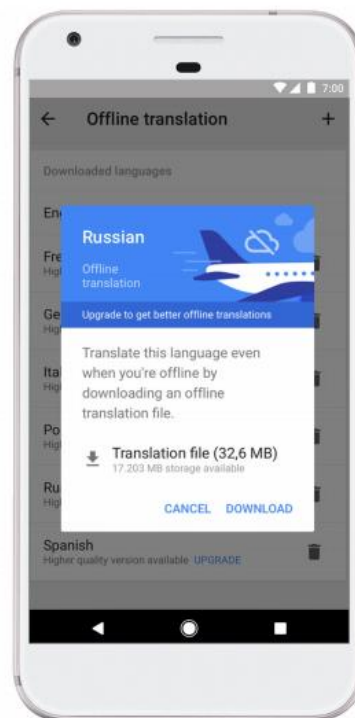




Google Translate

Cuando viajamos a un destino, donde desconocemos el idioma, resulta muy útil contar con esta aplicación en nuestros dispositivos, la cual nos ayudará a comunicarnos de una mejor manera.

Esta herramienta nos permitirá traducir entre decenas de idiomas diferentes, incluyendo las combinaciones más importantes, como por ejemplo, inglés-español, español-inglés, inglés-francés. También cuenta con una funcionalidad llamada Conversation Mode, o Modo Conversación, que permite a los usuarios traducir la palabra hablada de un idioma a otro. Para esto únicamente hay que hablar en el micrófono del teléfono celular y la aplicación Translate traducirá lo que se dijo y "leerá" la traducción en voz alta. La persona con quien uno está conversando puede contestar en su idioma y *Conversation Mode* traducirá lo dicho y lo volverá a "leer" en voz alta.



ENLACES

PUBLICA CON NOSOTROS

Contacto: cinfante@cnc.cl / Teléfono 223654391

CASTILLO DE MOLINA



MENOS ENCUENTROS VIRTUALES
MÁS ENCUENTROS REALES



DISFRUTA EL AQUÍ Y EL AHORA

Conoce más en castillodemolina.cl/facetoface



Producto para mayores de 18 años.