

· PROPUESTAS ·

CONSEJO DE INNOVACIÓN PARA EL
NUEVO CONSUMIDOR (CINC)

2018

RESUMEN EJECUTIVO

Con el fin de analizar los cambios a raíz de la transición desde la economía presencial a la virtual, se constituyó el Consejo de Innovación para el Nuevo Consumidor (CINC), iniciativa impulsada por Retail Financiero y la Cámara de Centros Comerciales.

Tras meses de trabajo, este Consejo generó una serie de propuestas que buscan ser un aporte al desarrollo de las políticas públicas, como también promover medidas de autorregulación y mejores prácticas por parte de las empresas. Esto, poniendo al centro al nuevo consumidor y sus demandas.

Para ello, el trabajo contempló tres ejes principales:

1. Facilitándole la vida a los consumidores
2. Creando un ambiente de competencia e innovación
3. El consumidor más allá del consumo

Integrantes del Consejo:

- **Claudio Ortiz**, Vicepresidente Ejecutivo Retail Financiero.
- **Katia Trusich**, Presidenta Cámara Centros Comerciales.
- **Javier Etcheberry**, Presidente Ejecutivo Multicaja.
- **Mónica Retamal**, Directora Ejecutiva Kodea.
- **Andrés Arellano**, ex Coordinador Modernización del Estado y Gobierno Digital, Segpres.
- **Alejandro Jara**, Abogado, ex Director General Adjunto OMC.
- **Roberto Izikson**, Gerente de asuntos públicos de Cadem.
- **Juan Trímboli**, ex Director ejecutivo Consumers International.
- **Claudio Pizarro**, profesor Facultad de Ingeniería Industrial, U. de Chile y Director CERET.
- **Oscar Álvarez**, ex Gerente General Servipag.
- **Alfredo Piquer**, Presidente de Optimisa.
- **José Miguel Barraza**, Gerente General Anticipa.
- **María Paz Canales**, Directora Ejecutiva de ONG: Derechos Digitales.
- **Alejandro Micco**, ex Subsecretario de Hacienda y Profesor facultad de Economía y Negocios, U. de Chile.
- **Marcelo Alborno**, Abogado, ex subsecretario de Justicia y ex Director Nacional del Trabajo.

INICIATIVAS A DESARROLLAR POR CINCO

I. Contexto

La expansión de la economía digital y el cambio estructural en la forma de hacer negocios desde lo presencial a lo virtual ha generado nuevas industrias y relaciones entre proveedores y consumidores. Los servicios ofrecidos a través de plataformas digitales muchas veces desdibujan los límites geográficos y entre la provisión y el consumo, y crean nuevas formas de relaciones en las que un acto de consumo puede vincularse simultáneamente a más de un agente, o desarrollarse entre pares.

En este contexto, las nuevas tecnologías han contribuido al nacimiento de un nuevo consumidor más informado, más exigente, que valora la inmediatez, la transparencia, el trato justo, que es menos leal a las marcas y que, además, realiza un escrutinio de la reputación social del ofertante y de la trazabilidad ecológica y sanitaria del producto que compra. Un consumidor que busca una experiencia de compra “sin costura”; que inicia su “viaje” de búsqueda y selección de un producto o servicio en un canal y termina en otro.

El rápido desarrollo de la economía digital está aportando ventajas sociales y económicas a millones de consumidores. El éxito sostenido de este proceso requiere que los avances sean lo suficientemente confiables y seguros y así se puedan integrar a la vida cotidiana de las personas.

La economía digital se alimenta del acceso y uso de datos, que de la mano de un uso responsable y proporcionado posibilita el refinamiento de productos, servicios y experiencias, permitiendo que la dimensión humana de la interacción se mantenga en el centro del proceso. En este sentido, es primordial generar convergencia entre la información personal y su uso, entre las libertades individuales y el interés público, entre la interconexión global y la tecnología.

Por otra parte, la innovación en materia digital es uno de los mayores retos para nuestro país donde la producción de productos y servicios digitales propios resulta particularmente escasa, si esta se compara con otras regiones. Nuestro desafío es ubicarnos en la frontera de la innovación para dar respuesta a las nuevas exigencias de calidad, eficiencia, transparencia y trato justo del consumidor, para hacer frente al proceso de cambio estructural que vive nuestra economía en sus distintas capas:

- 1. Reconversión del actual sistema productivo de bienes y servicios** incorporando las nuevas tecnologías para que ellas se encuentren al servicio de una mejor interacción con las personas, para que ellas tanto en su faceta de consumidores, como de ciudadanos, puedan involucrarse en toma de decisiones informadas y libres.
- 2. Avanzar hacia un nuevo sistema de distribución de bienes y servicios** incorporando la Omnicanalidad tanto en el sector privado como en el público.
- 3. Lograr una mayor simetría a nivel nacional en la prestación de servicios y distribución de bienes** que realizan proveedores tanto privados como públicos.
- 4. Alcanzar mayores grados de productividad e innovación en el país,** tanto en el sector privado como público, resguardando como pilar de desarrollo la defensa de la libre competencia.
- 5. Impulsar medidas que faciliten el comercio electrónico** y que contribuyan a su eficiencia y seguridad.

II. Ejes y propuestas de políticas

El CINC propone una agenda de trabajo conjunta que considera propuestas de políticas públicas y privadas, así como prioridades de trabajo en ellas, que permitan abordar las transformaciones sociales y económicas que la sociedad requiere para que la economía digital alcance su máximo potencial. En este sentido, proponemos enfatizar y priorizar las siguientes medidas en cada uno de los ejes siguientes:

1. **Facilitándole la vida a los consumidores**
2. **Creando un ambiente de competencia e innovación**
3. **El consumidor más allá del consumo**

1. FACILITÁNDOLE LA VIDA A LOS CONSUMIDORES

El desarrollo de las plataformas digitales y la masificación de la tecnología en los consumidores generan enormes oportunidades de romper con la burocracia y simplificar la vida cotidiana de la ciudadanía. Mediante este capítulo buscamos proponer medidas concretas y simples que reflejan aspiraciones históricas de los consumidores.

a. **Impulsar un sistema de almacenamiento electrónico de boletas de compra disponible para los consumidores**

Problema a resolver:

Las boletas físicas se extravían y la tinta se diluye, generando una pérdida de respaldo para los consumidores ante posibles fallas en los productos/servicios.

Solución:

Masificar el uso de sistema almacenamiento electrónico por parte de los proveedores para las boletas de compra e incorporar el envío de boletas por correo electrónico, de adopción voluntaria por parte de los consumidores.

Beneficios:

Mayores facilidades para los clientes en el servicio post venta, mejorando el acceso a las garantías de bienes.

Destinatario:

CNC y Cámara de Comercio de Santiago.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

b. Pago de Estacionamientos en Centros Comerciales

Problema a resolver:

Facilitar el proceso de pago del servicio de estacionamientos públicos.

Solución:

Propiciar el uso de cualquier medio de pago electrónico en los estacionamientos públicos y establecer estándares comunes de pago. Sin perjuicio de esta medida específica y de alto impacto para los consumidores en el corto plazo, es importante seguir avanzando en la profundización de los medios de pago electrónicos, de tal manera de favorecer la competencia y la inclusión financiera. Promover como estándar básico común la incorporación de los medios de pago electrónicos -ya sea por vía presencial o virtual- a partir de un acuerdo de autorregulación entre los distintos centros comerciales y otros estacionamientos públicos. En esta estandarización puede jugar un rol clave la adopción de prepago como instrumento.

Beneficios:

Mayor eficiencia, seguridad, ahorro de transporte de dinero y proceso de carga de las máquinas recaudadoras. Para el consumidor, ahorro de tiempo y menos costos de transacción.

Destinatario:

Cámara de Centros Comerciales, Cámara Nacional de Comercio.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

c. Sistema de información unificado de pólizas de seguros

Problema a resolver:

Los consumidores contratan múltiples seguros y muchas veces se olvidan las coberturas asociadas. Esto se agudiza en el caso de situaciones de alto impacto en la vida de los consumidores (pérdida de empleo, accidentes) o incluso ante el fallecimiento del titular en el caso de los seguros de vida.

Solución:

Crear un registro universal de pólizas de seguro que permita solo a los titulares o beneficiarios de un seguro consultar el estado y alcance de las pólizas.

Destinatario:

Comisión del Mercado Financiero (Intendencia de seguros), Asociación de Aseguradores de Chile y Consejo Asesor de Modernización del Estado.

Mecanismo de implementación:

Medida administrativa del sector público.

d. Contratos de adhesión: Contratación, modificación y desconstrucción a distancia

Problema a resolver:

Facilitar el proceso de contratación, modificación y desconstrucción de servicios que previamente fueron contratados remotamente.

Las experiencias más avanzadas facilitan la contratación por la web, y cualquiera de las dos partes pueden poner término al contrato con un simple aviso en línea, pero ambas partes tienen que terminar de cumplir las obligaciones pendientes al terminar la relación.

Solución:

Promover entre las empresas que comercializan servicios masivos procedimientos que permitan la desconstrucción a distancia. Esto obviamente en conformidad a lo pactado originalmente y acreditándose previamente el pago de lo adeudado por el consumidor.

Beneficios:

Mayor eficiencia debido al ahorro de tiempo y costos para el consumidor.

Destinatario:

La CPC y otros gremios tales como Sofofa, CNC, entre otros.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

e. Domicilio Legal electrónico

Problema a resolver:

La contactabilidad entre el Estado y los ciudadanos/as, y entre las Empresas y los consumidores/as.

Solución:

Crear el domicilio legal electrónico único para el ciudadano/a consumidor/a.

Beneficios:

Para el consumidor es contar con información oportuna y de fácil acceso en el tiempo. Además, certeza jurídica en el proceso de notificación tanto para el ciudadano/consumidor, como para el organismo que notifica.

Destinatario:

La División de Gobierno Digital.

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley.

f. Programa de educación sobre derechos y obligaciones de los consumidores

Problema a resolver:

Falta de conocimiento en el mercado sobre los derechos de los consumidores.

Solución:

Considerando que los trabajadores del comercio son el primer eslabón de la cadena comercial, el Retail Financiero y la Cámara de Centros Comerciales impulsarán, basado en los principios que promueve el SERNAC, cursos de capacitación **a trabajadores del sector sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y los desafíos e implicancias de la economía digital**. Además, se promoverá que cada retailer publique en su página web los derechos de los consumidores.

Beneficios:

Mayor respeto de los trabajadores del sector de los derechos de los consumidores y evitar malas prácticas en el proceso de venta.

Destinatario:

Retail Financiero, Cámara de Centros Comerciales, asociaciones de consumidores y Sernac.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

g. Plataforma básica de servicios municipales

Problema a resolver:

Mejorar la calidad y prestación de servicios prestados por las municipalidades a los ciudadanos a nivel nacional.

Solución:

Crear una plataforma tecnológica que permita a las municipalidades de todo el país reducir las asimetrías existentes y otorgar los servicios básicos y comunes con una calidad uniforme. La propuesta es de incorporación voluntaria y gradual de los municipios y/o servicios a esta plataforma tecnológica.

Es importante avanzar en la homogeneidad de criterios en los procesos de evaluación y aprobación de trámites municipales, en particular, aquellos relacionados con los permisos de obras, patentes municipales comerciales y de bebidas y alcoholes. La disparidad en la solicitud de requerimientos, condiciones y plazos de respuesta en las distintas municipales promueve la incertidumbre y afecta negativamente los proyectos de inversión.

Beneficios:

Productividad país vía ahorros de costo para el Estado y los municipios en particular. Mejor calidad de servicio para el ciudadano, sobre todo en aquellas comunas de menores recursos.

Destinatario:

Consejo Permanente de Modernización del Estado y Subsecretaría de Desarrollo Regional.

Mecanismo de implementación:

Medida administrativa del sector público.

h. Oficinas para trámites públicos en Centros Comerciales (Chile Atiende)

Problema a resolver:

Otorgar más canales a los ciudadanos para acceder a la información sobre beneficios sociales y realizar trámites en servicios públicos dado las restricciones horarias de éstos y la propia jornada laboral de los ciudadanos.

Solución:

La Cámara de Centros Comerciales promoverá entre sus asociados que destinen determinados espacios para instalar módulos de autoatención de Chile Atiende y/o para que ciertos organismos públicos puedan atender en horario de comercio.

Beneficios:

Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública y a la realización de trámites de servicios públicos y municipales.

Destinatario:

Cámara de Centros Comerciales

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas y medida administrativa del sector público.

2. Creando un ambiente de competencia e innovación

Internet puede ser un catalizador y una plataforma para el desarrollo social. A través de la masificación del acceso a Internet se puede potenciar el desarrollo económico y se puede avanzar hacia la inclusión de la mano con la innovación. Para evitar que se interrumpan procesos virtuosos de innovación tecnológica, es necesario promover marcos regulatorios que permitan el surgimiento de nuevos modelos de negocios que favorezcan la competencia.

a. Equidad impositiva a plataformas de e-commerce

Problema a solucionar:

Las empresas nacionales deben cumplir una serie regulaciones, entre las que se encuentra el pago de impuestos nacionales por cada una de sus transacciones.

Solución:

Equiparar el pago de impuestos que actualmente realizan empresas nacionales respecto de las plataformas internacionales, con el propósito de evitar competencia desleal y una regulación asimétrica entre compañías competidoras. Estas nuevas regulaciones deben distinguir aquellas plataformas que prestan servicios digitales con aquellas que contribuyen al intercambio de bienes.

Beneficios:

Competencia justa, y promover una mayor recaudación.

Destinatario: CPC, Cámara Nacional de Comercio y ministerio de Hacienda (Servicio Impuestos Internos, Aduana).

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley.

b. Desarrollo de competencias digitales para el nuevo mundo laboral

Problema a solucionar:

Uno de los posibles efectos negativos de la expansión de la economía digital se producirá en el mercado laboral (Schwab, 2016). Las nuevas tecnologías y la automatización de ciertos trabajos cambiarán de manera significativa las lógicas de producción y con ello, las ocupaciones. Un estudio de McKinsey (2017) señaló que en un horizonte de 20 o 40 años el 49% de los actuales empleos en Chile desaparecerá. A su vez también aparecen grandes oportunidades para fuerza de trabajo entrenada en tecnología. Chile lidera el ranking de uso de TIC a nivel Latinoamericano (nº35 a nivel mundial). Paradójicamente, actualmente la disponibilidad de capital humano para el desarrollo de la industria TICs ha ido disminuyendo, lo que contrasta con el crecimiento vigoroso de la industria y la demanda mundial. La posibilidad de reentrenar fuerza laboral para apoyar el desarrollo de la industria digital aparece como una gran oportunidad para convertirnos en un player relevante dentro de esta nueva economía, con un fuerte foco en exportación de servicios de valor agregado.

Solución:

En el marco de la posible reestructuración del SENCE y de la agenda de exportación de servicios, proponemos que el Estado evalúe el diseño de una institucionalidad público-privada que articule mediante un modelo ágil los siguientes elementos:

- Identificación de la demanda de las empresas
- Diseño de programas de entrenamiento altamente alineados, innovadores y con foco en el aprendizaje basado en proyectos
- Atracción de público objetivo
- Desarrollo de nuevos proveedores
- Certificación y vinculación con las empresas al estilo de modelos internacionales como NYC Tech Talent Pipeline.

Los beneficiados con este programa podrían ser los siguientes grupos:

- Primer empleo (Ninis)
- Desempleados
- Reentrenamiento de fuerza laboral empleada
- Empleados públicos

Beneficios:

Adelantarse a las externalidades que traerá la revolución industrial 4.0 en materia de empleo.

Destinatarios:

Ministerio del Trabajo, Ministerio de Hacienda (agenda de exportación de servicios) Sofofa, CPC, Corfo.

Mecanismo de implementación:

Coordinación público privada, Proyecto de ley.

c. Modernización del Sistema Registral**Problema a resolver:**

Ineficiencia, altos costos de transacción, burocracia innecesaria para los ciudadanos/consumidores y las empresas en los trámites asociados al sistema registral (notarios, conservadores y archivo judicial).

Solución:

- Eliminación de trámites básicos que no requieren realizarse ante notario.
- Impulsar a nivel nacional la entrega de servicios por medios electrónicos.
- Ampliar los horarios de atención al público.
- Hacer efectiva la regulación de tarifas.
- Promover el uso de firma electrónica en documentos públicos.
- Estandarización y prellenado de formularios por medios electrónicos.
- Garantizar la separación de funciones (notarios, conservadores y archivos judiciales) en las distintas regiones del país.
- Digitalización del archivo judicial a nivel nacional.

Beneficios:

Productividad y menores costos de transacción. Externalidades positivas en el sector financiero e inmobiliario, entre otros. De cara al ciudadano, agilidad y ahorro de costos.

Destinatario:

Ministerio de Justicia y ministerio de Economía, Consejo Asesor de Modernización del Estado.

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley y medidas administrativas del sector público.

d. Firma Electrónica Universal**Problema a resolver:**

La masificación de las aplicaciones electrónicas que reemplazan procesos presenciales y que requieren autenticación virtual han complejizado

la vida cotidiana del ciudadano/consumidor multiplicando la necesidad de generar claves de acceso para distintas plataformas.

Solución:

Promover hacia las empresas proveedores de servicios el que abran como opción de mecanismo de autenticación la firma electrónica simple. Promover que el registro civil disponibilice el sistema de autenticación en forma gratuita. El Estado debe generar incentivos para masificar el uso de firma electrónica como clave de acceso universal. Esta herramienta puede evolucionar con las nuevas tecnologías biométricas (como el reconocimiento facial) y el uso de equipos celulares para soportar la autenticación.

Beneficio:

Facilitar la autenticación a los usuarios -quienes deben cambiar su pin periódicamente- logrando un mayor estándar de seguridad.

Destinatario:

Empresas con plataformas digitales, Consejo Permanente de Modernización del Estado, Ministerio de Economía.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

e. Pagaré electrónico

Problema a resolver:

El proceso de contratación tienen alta burocracia y elevados costos de transacción.

Solución:

Promover por la vía legislativa otorgar validez legal al pagaré electrónico como instrumento de respaldo de las deudas generadas a partir de un contrato de adhesión.

Beneficio:

Promover un proceso de contratación electrónico íntegramente, lo que genera eficiencia en los mercados, aumenta la productividad de las empresas y le entrega mayor certeza jurídica a los consumidores, quienes siempre podrán tener a la vista los contratos que suscriban. Con firma electrónica avanzada.

Destinatario:

Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda.

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley.

f. Mejoras en plataformas de Comercio Exterior

Problema a resolver:

Actualmente los trámites asociados a la importación y exportación de bienes son lentos y burocráticos y demandan una gran cantidad de recursos humanos del sector público para su validación.

Solución:

Avanzar hacia la obligatoriedad en el uso de sistemas integrados como el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX). Potenciar la institucionalidad existente como la mesa de facilitación de comercio donde están la CPC, con gobernanza mixta (público y privada) que tenga acceso a todos los datos de comercio exterior y maneje una plataforma que permita coordinar y tener información en tiempo real de la cadena logística, con el fin de tener la trazabilidad completa (port community system).

Beneficios:

Agilizar las funciones que hoy hacen los agentes de aduana, siendo el exportador o importador el responsable de entregar información fidedigna (similar a la declaración de impuestos).

Destinatarios:

Aduanas, CPC, ministerio de Hacienda y Servicio de Impuestos Internos. Ministerio de Economía.

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley.

g. Creación Consejo Asesor de Innovación en materias de Consumo

Problema a resolver:

Los rápidos cambios en las tendencias del nuevo consumidor demandan una respuesta eficiente del Estado, para hacerse cargo de los desafíos que implica esta transformación.

Es necesario crear una instancia que le sirva al ejecutivo de observatorio sobre las tendencias del nuevo consumidor para iniciativas regulatorias futuras.

Solución:

la creación de un Consejo Asesor en temas del consumidor, que asesore permanentemente al Ministerio de Economía en materias de innovación y digitalización de la economía. Debe estar representado por estamentos importantes de la sociedad civil, como la academia, asociaciones de consumidores y proveedores de bienes y servicios.

Este consejo es importante porque el Estado tiene tres roles frente a la economía digital:

- Facilitador del cambio, proveyendo el marco normativo y práctico para la operación digital.
- Proveedor de servicios digitales, necesarios para la economía digital, por ejemplo, en identidad, tributación y trámites, entre otros.
- Principal contratante de la economía.

Beneficios:

Que el Estado cuente con una entidad asesora autónoma que le permita responder de manera rápida y pertinente, con cambios normativos y procedimentales, a los cambios que debiese adoptar en el marco de los desafíos de la economía digital.

Destinatarios:

Ministerio de Economía.

Mecanismo de implementación:

Medida administrativa del sector público.

3. El consumidor más allá del consumo

La configuración actual de los espacios digitales y los espacios físicos destinados a la comercialización de bienes y servicios, hace que ellos alcancen en la vida contemporánea una significación que excede el mero consumo. Una gran parte de la interacción social se ha trasladado en forma relevante a tales espacios que ofrecen la promesa de proveer a consumidores y ciudadanos oportunidad de satisfacer en forma eficiente, cómoda, segura y conveniente sus necesidades de diversa índole.

Lo anterior representa un desafío y una oportunidad de tales espacios digitales y físicos, de generar ambientes respetuosos de la diversidad, que propicien la inclusión social, favorezcan la participación de emprendedores, innovadores,

empresas de distintos tamaños, y provean espacios adaptados para personas de todas las edades.

De la misma forma, conlleva la responsabilidad de que el uso de las tecnologías que se implementen para proveer de eficiencia, conveniencia y seguridad a los espacios y servicios, considere a la vez el respeto por la dignidad y los derechos de las personas, poniendo el énfasis en la transparencia y la generación de condiciones para toma de decisiones libres e informadas.

a. Proyecto de Protección de Datos Personales

Problema a resolver:

Es necesario actualizar el marco regulatorio vigente con el propósito de garantizar de mejor forma los derechos de las personas naturales en materia de protección de datos –tanto dentro del territorio nacional como a nivel internacional- y, desde la perspectiva de las empresas, promover mayor certeza jurídica para el tratamiento de datos personales. También, es importante regular el flujo transfronterizo dado el proceso de globalización de la economía.

Solución:

Apoyar el proceso legislativo que actualmente se lleva en el Parlamento, poniendo especial énfasis en impulsar la correcta institucionalidad a través de la Agencia de Protección de Datos Personales. Independiente del modelo que se escoja, cumpla con los estándares internacionales de independencia y que tenga por objetivo regular y fiscalizar el tratamiento de los datos personales. Además, es esencial asegurar un cuerpo colegiado en su administración, debido a la gran cantidad de facultades que se le asignarán.

Promover en el sector empresarial programas de cumplimiento para adelantarse la implementación de la futura ley, lo que permitirá una adecuación más armónica al nuevo marco regulatorio.

Beneficios:

Garantizar de mejor forma los derechos de las personas naturales en materia de protección de datos y promover mayor certeza jurídica para las empresas.

Destinatarios:

Ministerio de Economía - Hacienda, Congreso, Retail Financiero, Cámara de Centros Comerciales y CNC.

Mecanismo de implementación:

Proyecto de ley y medida unilateral de las empresas.

b. Ciberseguridad: Desarrollo de protocolos y educación

Problema a solucionar:

Existen actualmente brechas en materias de ciberseguridad por cuanto no todos los agentes privados y públicos tienen el mismo desarrollo de políticas internas que apunten a la prevención y fortalecimiento de sus sistemas frente a incidentes de ataques externos o quiebres de seguridad ocasionados por errores o conductas inapropiadas de agentes internos. En un contexto global de incremento en los ciberataques que se aprovechan en forma maliciosa de las vulnerabilidades de los sistemas públicos y privados, cobra relevancia la protección integral de la infraestructura crítica y de las personas que cotidianamente se relacionan con servicios digitales de todo tipo para la satisfacción de sus necesidades.

Solución:

- Promover trabajo colaborativo a nivel industria, favoreciendo el intercambio de información basado en la política nacional de ciberseguridad.
- Impulsar protocolos individuales básicos para enfrentar los ciberataques adecuados a empresas de distintos tamaños.
- Impulsar protocolos a nivel de los gremios empresariales que reúnen a las principales empresas de servicios masivos, así como aquellos que surjan con ocasión de la innovación tecnológica, como aquellos ligados al uso de biometría, internet de las cosas, naves autónomas no tripuladas (drones), entre otros.
- Promover el uso de la tecnología descentralizada y resiliente.
- Promover la educación de las personas para que sean capaces de identificar y prevenir riesgos en la circulación de su información.



Beneficios:

Dar mayor seguridad a la información y transacciones vinculadas a las personas y a las empresas, independiente de su tamaño. Mitigar el riesgo sistémico. Empoderar a las personas para que sean protagonistas activas de su seguridad digital.

Destinatario:

Retail Financiero, Centros Comerciales, ABIF, Atelmo, entre otras.

Mecanismo de implementación:

Medida unilateral de las empresas.

INTEGRANTES CONSEJO INNOVACIÓN PARA EL NUEVO CONSUMIDOR



Claudio Ortiz



Katia Trusich



Javier Etcheberry



Claudio Pizarro



Alejandro Jara



Juan Trimboli



María Paz Canales



Roberto Izikison



**José Miguel
Barraza**



Mónica Retamal



Alfredo Piquer



Andrés Arellano



Óscar Álvarez



Marcelo Albornoz



Alejandro Micco

