

DESTINO INNOVACIÓN EPISODIO 43

Innovación de alto impacto para la seguridad: dos exitosas iniciativas que muestran resultados concretos en Chile (y más allá)

CON EL AUSPICIO DE ARAUCO, AIEP Y DUOC. En el episodio 43 de Destino Innovación, Carlos Fernández, cofundador de Sosafe, junto a Jorge Nazer, fundador de Alto, profundizaron en cómo la tecnología y la investigación pueden abrir la mente hacia soluciones que impacten en la seguridad urbana, invitando a repensar este tema como un esfuerzo colectivo.

La seguridad de las personas y la sociedad ha experimentado una transformación significativa en los últimos años, lo que ha generado un terreno fértil para las innovaciones y soluciones creativas diseñadas para enfrentar los desafíos emergentes. En un contexto donde la seguridad pública y la protección de los ciudadanos se han convertido en una prioridad, la tecnología ha jugado un rol crucial al permitir el desarrollo de herramientas más eficaces y accesibles.

De ese modo, la innovación no solo está redefiniendo cómo la sociedad chilena enfrenta los desafíos de seguridad, sino que está promoviendo una cultura de prevención y colaboración activa, donde cada individuo puede contribuir a mejorar su entorno a través de herramientas accesibles y tecnológicamente avanzadas.

Este fue el tema que abordó el episodio 43 de Destino Innovación, Carlos Fernández, cofundador de Sosafe, junto a Jorge Nazer, fundador de Alto, quienes profundizaron en cómo la tecnología y la investigación pueden abrir la mente hacia soluciones que impacten en la seguridad urbana, invitando a repensar este tema como un esfuerzo colectivo.

ALTO, por ejemplo, ha revolucionado la seguridad corporativa y el control de pérdidas mediante un enfoque basado en el análisis de datos y la disuasión activa. A través de la recopilación de información sobre comportamientos delictivos y el desarrollo de estrategias personalizadas, ALTO no solo previene delitos en empresas, sino que también involucra a las autoridades y a las comunidades en la solución de problemas. Este en-



foque integral genera una cultura de seguridad y legalidad, mejorando la protección de bienes y personas en sectores como el retail y la logística.

Por otro lado, Sosafe ha empoderado a la ciudadanía al permitir que las personas reporten incidentes y emergencias a través de una aplicación móvil. Esta plataforma conecta a los usuarios con autoridades locales y vecinos, fomentando una respuesta rápida y coordinada ante situaciones de riesgo. Además, ofrece información en tiempo real, lo que permite a las comunidades estar más alertas y organizadas frente a delitos o emergencias, promoviendo

la prevención y la cohesión social.

TRANSFORMACIÓN

Jorge Nazer, abogado y fundador de ALTO, comparte una visión que ha transformado la seguridad pública en Chile y otros países. Nacido de una experiencia personal en Puerto Varas a comienzos de los años 2000, su enfoque parte de una idea aparentemente sencilla: resolver los pequeños problemas para generar un gran impacto. Así, ALTO, la plataforma que fundó hace más de 20 años, se ha convertido en un referente internacional en la lucha contra el delito y la percepción de inseguridad.

“Me llamaba mucho la atención la sensación de inseguridad de la gente”, recuerda Nazer, quien atendía casos sociales dos veces por semana. Puerto Varas, en ese entonces, no era la ciudad turística que es hoy, sino que estaba en un proceso de transformación. La delincuencia era baja y no había incidentes graves, pero los habitantes manifestaban temor por pequeños robos y vandalismo, especialmente grafitis. Esta conexión entre la realidad y la percepción de inseguridad despertó el interés de Nazer por investigar más a fondo el fenómeno.

Su curiosidad lo llevó a Estados Unidos, donde participó en un

think tank especializado en planes de intervención barrial y estrategias de “tolerancia cero”. Fue allí donde comprendió que no solo los hechos delictivos afectan a las comunidades, sino también la percepción del delito, un factor que suele estar amplificado por la falta de atención a los pequeños problemas.

“En esa época, no teníamos la tecnología de hoy. Todo se hacía manual, desde registrar los delitos hasta conocer lo que ocurría en cada barrio”, señala Nazer. Sin embargo, el enfoque de “tolerancia cero” proponía que, si se resolvían los pequeños delitos de manera rápida y visible, se podía generar un cambio en la percepción de seguridad y, a la larga, disminuir los delitos mayores. Este concepto fue la semilla de lo que más tarde se convertiría en ALTO.

De regreso en Chile, Nazer canalizó sus aprendizajes en un proyecto innovador que revolucionaría la forma de abordar la seguridad pública. ALTO nació con un enfoque multidimensional que combinaba la recopilación de datos, la persecución penal y el marketing disuasivo. “Lo primero era saber qué estaba ocurriendo en cada lugar, obtener datos claros. Luego, había que actuar legalmente, perseguir los pequeños delitos. Finalmente, la clave era comunicar y disuadir, cambiar conductas a través del marketing”, explica.

El concepto detrás de ALTO se inspiró en la teoría de las “ventanas rotas” (Broken Windows), la cual sostiene que, si se controlan las infracciones menores, se evita que estas se conviertan en problemas mayores. “Si te preocupas de los grafitis o de la gente que evade el pago del transporte público,

puedes generar un cambio cultural y disminuir delitos más graves", afirma Nazer. La propuesta de ALTO también incluía el uso intensivo de marketing para comunicar las consecuencias de cada acto delictivo, creando una cultura en la que cada infracción sería sancionada, desde las más pequeñas hasta las más serias.

El éxito de ALTO en Chile no tardó en llamar la atención de otros países, y pronto la plataforma fue implementada en Colombia, México, España y Estados Unidos. En paralelo, Nazer fue convocado a colaborar con el gobierno de Sebastián Piñera en la creación del Plan de Seguridad Pública durante su primer mandato, donde su enfoque práctico y basado en la colaboración público-privada fue clave para diseñar políticas de prevención del delito.

La expansión de ALTO no se limitó solo a la persecución de delitos menores. El enfoque integral de Nazer incluyó la intervención barrial y la colaboración con empresas privadas para mejorar la seguridad en comunidades vulnerables. "Lo que queríamos era cambiar conductas, y sabíamos que la comunicación jugaba un rol central en eso. Si la gente sabe que un pequeño robo será perseguido y sancionado, las personas comienzan a modificar su comportamiento", explica Nazer.

A pesar de los logros alcanzados, Nazer reconoce que la lucha contra la percepción de inseguridad sigue siendo un desafío en un mundo donde las redes sociales amplifican cualquier incidente. "Hoy en día, cualquier cosa se viraliza y se genera una sensación de temor desproporcionada", comenta. Sin embargo, insiste en que Chile sigue siendo un país seguro en términos generales, aunque con problemas específicos, como los robos, que han existido desde siempre.

"Para combatir el temor, hay que empezar por lo pequeño. Si nos enfocamos solo en los grandes delitos, nunca podremos controlar la sensación de inseguridad", enfatiza. Según Nazer, es fundamental que las autoridades sigan prestando atención a los detalles y mantengan una estrategia firme de persecución y sanción de las infracciones menores.

Así, a lo largo de más de dos décadas, ALTO ha demostrado que la seguridad pública no depende solo de combatir los grandes delitos, sino también de resolver los problemas menores que afectan la calidad de vida de las personas. "La seguridad es un tema de percepción tanto como de hechos reales. Si logramos cambiar la per-

cepción, estamos a mitad de camino", concluye Nazer, quien señala que es clave un enfoque integral, donde la colaboración público-privada y el marketing persuasivo se unen para cambiar conductas "lo que ha demostrado ser un modelo efectivo para abordar los desafíos de la seguridad en las comunidades modernas".

EN COMUNIDAD

Lo que comenzó como una respuesta a una experiencia traumática, se convirtió en una de las aplicaciones más relevantes en materia de seguridad en Chile. Hace diez años, Carlos Fernández y Cristian Cabrera fundaron Sosafe, una plataforma que nació tras un violento asalto en la casa de la hermana de Cristian. A partir de este incidente, identificaron la necesidad de contar con una herramienta que facilitara la solicitud de ayuda en situaciones de emergencia, y así, idearon una solución innovadora que hoy conecta a millones de personas, servicios municipales y autoridades en todo el país.

A partir de esa reflexión, y con el auge de las aplicaciones móviles a inicios de la década del 2010, decidieron crear una herramienta que facilitara el acceso rápido y eficiente a la ayuda en situaciones de emergencia. Así nació Sosafe, una aplicación móvil de seguridad ciudadana lanzada en 2014 que ha revolucionado la forma en que las personas interactúan con sus comunidades y las autoridades locales para prevenir y gestionar incidentes.

El primer concepto detrás de Sosafe fue el desarrollo de un "botón de pánico inteligente", que no solo contactara a las autoridades, sino que lo hiciera de manera eficiente, adaptándose a la ubicación del usuario para conectar con las entidades de seguridad más cercanas y adecuadas. Según Fernández, el problema radica en que muchas personas, bajo estrés, no recuerdan los números de emergencia, como el 133 de Carabineros o de Seguridad Ciudadana de su municipio. De hecho, estudios han demostrado que más del 80% de los chilenos no tiene presentes estos números en su memoria.

La idea fue simple pero poderosa: crear una herramienta que automatizara la solicitud de ayuda en momentos de crisis, haciendo que el sistema respondiera rápidamente, sin la necesidad de depender de la memoria o de una llamada telefónica que puede tardar minutos preciosos en concretarse.

Hoy Sosafe no es solo una apli-

cación, sino una red de colaboración ciudadana. La clave de su éxito radica en la participación de los propios vecinos, quienes pueden reportar incidentes en tiempo real, compartir fotos y detalles de lo ocurrido, y recibir actualizaciones sobre la respuesta de las autoridades. Este enfoque colaborativo ha permitido que la aplicación crezca exponencialmente, alcanzando más de 2.300.000 usuarios en todo Chile.

Cada reporte que los vecinos realizan a través de la app tiene un impacto inmediato en la comunidad. Los incidentes notificados no solo llegan a Carabineros o a las autoridades municipales, sino también a otros usuarios cercanos, quienes pueden estar atentos, prestar ayuda o simplemente mantenerse informados. Como señala Fernández, "aunque es imposible tener un policía en cada esquina, podemos contar con ciudadanos que estén alerta y dispuestos a colaborar".

Esto ha llevado a que Sosafe se convierta en una de las redes de seguridad ciudadana más grandes del país. Su crecimiento ha sido significativo, y hoy en día, la aplicación es un recurso esencial en muchas comunas, donde se utiliza tanto para prevenir delitos como para gestionar emergencias como incendios, accidentes o incluso catástrofes naturales.

Uno de los aspectos más innovadores de Sosafe es la velocidad de respuesta que ofrece. Mientras una llamada telefónica a un número de emergencia puede tardar varios minutos en completarse debido a la necesidad de explicar el problema y proporcionar detalles, los reportes de Sosafe permiten una atención hasta seis veces



DESTINO INNOVACIÓN



ESCANEAR ESTE QR EN TU SMARTPHONE PARA VER EL EPISODIO 43 DE DESTINO INNOVACIÓN EN SOYTV.CL

AUSPICIAR:



más rápida. Esta eficiencia se debe a la posibilidad de incluir información detallada como fotos, videos y descripciones, lo que da a las autoridades una visión más clara y completa del incidente, permitiéndoles actuar de inmediato.

Además, la plataforma está diseñada para facilitar la coordinación entre los usuarios y los servicios de seguridad locales. "El hecho de que los vecinos puedan subir fotos o detalles del incidente agiliza la respuesta y mejora la efectividad", explica Fernández. Esto ha resultado clave en varios casos en los que se ha logrado detener a delincuentes o mitigar el daño de emergencias gracias a la rapidez con la que se recibió la información.

Uno de los pilares del éxito de Sosafe ha sido su integración con los municipios. Actualmente, cer-

ca de 30 comunas a lo largo de Chile utilizan la aplicación como parte de sus estrategias de seguridad local. A través de convenios con las municipalidades, los reportes realizados por los vecinos llegan directamente a las centrales de seguridad de las comunas, donde son gestionados por equipos especializados.

Este modelo ha permitido que algunas comunas lleguen a obtener hasta el 70% de su información delictual a través de Sosafe, superando incluso los datos proporcionados por los canales oficiales de denuncia, como Carabineros. Esto ha sido particularmente útil en la lucha contra la llamada "cifra negra" de delitos no reportados, que puede representar hasta el 60% de los crímenes en el país.

Aunque los reportes de Sosafe no siempre son considerados denuncias formales, la información sigue siendo sumamente valiosa. Los municipios pueden usar estos datos para mapear las áreas de mayor incidencia delictual, identificar patrones y planificar estrategias preventivas con mayor precisión. Según Fernández, este enfoque no solo ha permitido que las autoridades reaccionen más rápido, sino que también ha empoderado a las comunidades para que jueguen un rol activo en la prevención del crimen.

El éxito de Sosafe no se debe solo a la tecnología, sino también al compromiso de sus usuarios. Con más de 500.000 usuarios activos y un promedio de 2.000 reportes al día, la aplicación ha logrado consolidarse como una herramienta de seguridad indispensable para muchos. Estos usuarios, a quienes Fernández se refiere como "la comunidad Sosafe", están "con la camiseta puesta", dispuestos a reportar incidentes, colaborar en la prevención y ayudar a crear un entorno más seguro.

Aunque Sosafe comenzó como una herramienta enfocada en la seguridad ciudadana, sus creadores ven un futuro donde la plataforma siga evolucionando. "La seguridad es solo el comienzo", señala Fernández. La tecnología y el enfoque colaborativo de Sosafe tienen el potencial de expandirse a otras áreas, como la gestión de servicios municipales, la respuesta ante desastres naturales y la creación de comunidades más conectadas y resilientes.

Fernández agrega que cuando se combina tecnología innovadora con la colaboración ciudadana, se puede lograr un impacto significativo en la forma en que las comunidades enfrentan los desafíos de la seguridad.