



“HELPCARS”

Parte I

**PLAN DE NEGOCIO PARA OPTAR AL GRADO
DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

Alumno: Daniela Yáñez

Profesor Guía: Félix Lizama

Santiago, Junio 2023

Tabla Contenido

Resumen Ejecutivo.....	4
I. Oportunidad de negocio.....	5
1.1 Necesidades o espacio de mercado	5
1.2. Información de mercado y tendencias	6
II. Análisis de la Industria, Competidores, Clientes.....	15
2.1 Industria.....	15
2.1.1 Estudio del Macroentorno	15
2.1.2 Estudio del Microentorno	18
2.1.3 Conclusiones de la Industria.....	20
2.1.4 Tamaño de mercado	21
2.2 Competidores.....	22
2.3 Clientes.....	25
III. Descripción de la empresa y propuesta de valor.....	26
3.1 Modelo de negocios	26
3.1.1 Niveles de Valor	26
3.1.2 Análisis FODA.....	27
3.2 Descripción de la empresa	29
3.2.1 Modelo CANVAS.....	31
3.3 Estrategia de crecimiento o escalamiento. Visión Global.....	32
3.4 RSE y sustentabilidad.....	33
IV. Plan de marketing.....	34
4.1 Objetivos de Marketing.....	34
4.2 Estrategia de Segmentación	35
4.3 Estrategia de Producto y Servicio	37
4.4 Estrategia de Precio.....	41
4.5 Estrategia de Distribución.....	43
4.6 Estrategia de Comunicación y ventas	44
4.7 Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual.....	47
5.8 Presupuesto de Marketing y cronograma.	48
V. Plan de Operaciones	50
5.1. Estrategia, alcance y tamaño de las operaciones	50
5.2. Flujo de operaciones	51
5.3. Plan de desarrollo e implementación	53
5.4. Dotación	54
VI. Equipo del proyecto.....	54

6.1	Equipo gestor	54
6.2	Estructura organizacional.....	54
6.3	Incentivos y compensaciones.....	54
VII.	Plan Financiero	55
7.1	Tabla de Supuestos	55
7.2	Estimación de ingresos.....	56
7.3	Plan de inversiones	56
7.4	Proyecciones de Estados de Resultados.....	57
7.5	Proyecciones de Flujo de Caja.....	57
7.6	Tasa de descuento.....	57
7.7	Evaluación Punto de Equilibrio.....	57
7.8	Valor Residual	58
7.9	Indicadores.....	58
7.10	Capital de Trabajo	58
7.11	Fuentes de Financiamiento	58
7.13	Análisis de Sensibilidad	59
VIII.	Riesgos críticos	59
IX.	Propuesta Inversionista.....	59
X.	Conclusiones.....	60
	Anexos.....	61
	Anexo 2: Entrevistas.....	70
	Anexo 3: Datos Tendencias	73
	Anexo 4: Aseguradoras.....	76
	Anexo 5: Detalle Modelo CANVAS.....	77
	Bibliografía.....	80
	Índice Ilustraciones	84
	Índice Tablas.....	84

Resumen Ejecutivo

A continuación, se presenta el plan de negocios de HelpCars, un servicio de seguridad automotriz que busca abordar la necesidad de herramientas que contribuyan a la seguridad de los ciudadanos, focalizada en los delitos automotrices, especialmente los portonazos y encerronas. Esto debido a la ventana oportunidad de negocio que es viable para crear una solución que responda a esta creciente situación de inseguridad automotriz.

El objetivo de HelpCars es garantizar la seguridad y protección de los vehículos de los usuarios del servicio, brindándoles así tranquilidad frente a los delitos relacionados. Para lograr esto, la empresa proporciona servicios especializados en la prevención, mitigación y toma de decisiones en caso de eventos delictivos, a través de una plataforma de seguridad multilateral que fomenta la participación ciudadana y la cooperación entre usuarios, clientes y entidades de seguridad. Este modelo de negocio tiene dos grupos de clientes, segmento B2C y B2B, cada uno con su propia propuesta de valor la que se encuentran estrechamente interconectada.

En base a esto, se han definido las estrategias de marketing y de operaciones adecuadas para el modelo de negocio, las que busca capturar el máximo de clientes objetivos con la finalidad de transformarse en la herramienta pionera relacionada en el combate de este tipo de delitos, complementado a ser la principal fuente de información que contribuya en la toma de decisiones de las entidades públicas y privadas.

HelpCars cuenta con un equipo de profesionales expertos en tecnología y gestión de negocios quienes lideran el desarrollo del proyecto, implementando la propuesta de valor que generará la rentabilidad esperada por los inversores.

En cuanto a la evaluación general del proyecto financieramente se estima una TIR de 67,6%, con una VAN de \$ 1.241.254.733.-en un plazo de 7 años.

I. Oportunidad de negocio

1.1 Necesidades o espacio de mercado

En el último tiempo en Chile los delitos de robos de vehículos motorizados han ido en incremento. Las personas se encuentran a la orden del día entre portonazos y encerronas, modalidad del delito que se caracterizan por intimidación y violencia por parte de los autores de este.

Entiéndase como “encerrona” según CEAD (Centro de Estudios y Análisis del Delito) al modo violento de robo de vehículos que se ejecuta bloqueando el paso de la víctima cuando éste se encuentra en movimiento, y compeliéndola con violencia o intimidación a hacer abandono de su automóvil para posteriormente robarlo. Por otro lado, se denomina “Portonazo” al delito que supone sustraer un auto en el portón de la casa de la víctima. Es un crimen cometido por especialistas en el robo de autos que consiguen su objetivo a través de la Intimidación y/o la violencia.

En relación con lo anterior, en la tabla 1 se puede observar que los delitos de esta categoría se encuentran en promedio sobre las 20.000 denuncias anuales, teniendo una tendencia al alza durante el año 2022 donde por primera vez se superaron las 33.000 denuncias, dejando entrever el aumento que ha existido post pandemia.

Tabla 1: Cantidad Robo de Vehículos Motorizados

Grupo Delictual/Delito	2019	2020	2021	2022
Robo de vehículos motorizado	23.176	20.467	23.675	33.340

Según un informe que dio a conocer la Fiscalía Metropolitana Occidente sobre el índice de encerronas entre el año 2020 y 2022, el primer trimestre de 2022 se registraron 1.531 casos de estos atracos, ocurridos en las autopistas y avenidas principales de la Región Metropolitana. Concentrándose el 30% de estos delitos en una autopista o carretera, mientras que el 70% restante ocurrió en alguna avenida principal.

Esto ha generado que la preocupación de las personas vaya en aumento, existiendo una sensación de inseguridad por perder su bien automotriz. Algunos automovilistas incluso no cuentan con seguros asociados y temen no lograr la recuperación oportuna, además los entes de seguridad tienen un rol reactivo, debido a la sobredemanda y al no contar con información certera para poder implementar políticas o procedimientos eficientes en la receptación y búsqueda del vehículo, tomando entonces un rol relevante la comunidad en identificar, notificar y alertar la presencia de los vehículos robados o este tipo de delitos.

1.2. Información de mercado y tendencias

Análisis general a partir de fuentes secundarias disponibles en la red:

Este tipo de delito puede ser mitigado mediante aplicaciones de seguridad ciudadana, carabineros y cámaras en las autopistas, sin embargo, las acciones son reactivas por parte del afectado y las instituciones, debido a que todos los procedimientos legales se gatillan una vez este realiza la denuncia respectiva a dichos entes. Estas, aplicaciones de seguridad ciudadana, se encargan de alertar a la comunidad de diferentes problemáticas delictuales, donde también se puede alertar el robo de vehículos.

Complementado a lo anterior, los dueños de los vehículos pueden incorporar los siguientes artículos de seguridad como GPS, la instalación de láminas de seguridad, interruptor de corriente, doble chapa, inmovilizadores, entre otros. En el caso del GPS se creó la ley antiportonazos N° 21.170 donde se establece la obligatoriedad por parte de las aseguradoras de automóviles de entregar este dispositivo sin costo a quienes contraten una póliza.

Esto va en línea con los diversos planes para poder combatir las encerronas y portonazos que ha implementado el Gobierno, como la instalación de pórticos lectores de patentes, cámaras, drones y helicóptero, con el fin de que las policías reaccionen de manera rápida frente a la comisión de estos delitos. Además, se crea el Plan Anti-encerronas de Carabineros, que busca prevenir aquellos robos que se cometen con un alto nivel de violencia; promover la responsabilidad de aseguradoras y concesionarias; mejorar la interconexión con los permisos de circulación; y enrolar a los vendedores de autos nuevos en el Registro de Vehículos Motorizados. Y se implementa la Política Nacional contra el

crimen organizado (PNCO) que tiene como objetivo disminuir la actividad delictiva de las organizaciones criminales que operan en Chile, a través de la acción planificada y coordinada de las distintas instituciones que colaboran en su prevención, control y persecución.

Según Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2021, la percepción de inseguridad experimentó un alza de 2,6% con respecto al periodo anterior 2020, llegando al 86,9%. Existe un alza de los casos por Robo Violento de Vehículo hasta el mes de mayo. Sin embargo, el comportamiento de las cifras de detenidos por Carabineros por este delito también ha ido en aumento. (5.978 Casos, 110% más que 2021 y 300 detenidos, 108% más que 2021).

El aumento de robo de vehículos ha traído como consecuencia el aumento de los costos de los seguros automotrices, afectando directamente a los usuarios de vehículos. Hasta el mes de agosto del 2022 se registraban unos 7.908 casos de robo con violencia de vehículo (121% más que en el mismo periodo del año anterior) y 6.766 vehículos robados (asegurados) entre enero y mayo de 2022, esto es, un 68% más que en el mismo periodo del año 2021, según datos de la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH). El porcentaje más alto de robo de vehículos en el país lo concentra la Región Metropolitana, y esto se explica principalmente por la alta densidad poblacional.

Respecto al parque automotriz se puede señalar que, en el inicio del año 2022, el mercado de vehículos livianos y medianos registró la venta de 37.281 unidades nuevas, lo que significó un aumento de 49,2% con respecto al mes de enero de 2021, posicionándose como el mejor desempeño para el primer mes del año desde que se tiene registro.

Según datos estadísticos de AACH, del universo total del parque automotriz del país, cerca del 33% de ellos, se encuentran sujetos a contratos de pólizas de seguros. De ese universo, tienen un catastro de los tipos y marcas de vehículos más robados/hurtados. Y más allá de la connotación que cobran fenómenos criminológicos como las encerronas, otra arista en cuanto a la comisión de este delito es que la mayoría de los vehículos según el Gremio, son robados/hurtados cuando estos se encuentran estacionados, siendo representado por un 76%.

Análisis a partir de fuentes primarias:

Se utilizaron diversas herramientas de investigación con el objetivo de obtener información directa de los consumidores y así identificar sus comportamientos y oportunidades en relación con el nuevo modelo de negocio.

Instrumento: Encuesta a través de formulario de Google Form

- **Objetivo:** Conocer el perfil de los dueños o personas que manejan automóviles, sus preferencias, medidas de seguridad, conocimientos, capacidad de pago y acciones frente a un delito automotriz.
- **Tipo de Investigación:** Cuantitativa
- **Muestra:** 155 encuestados

Instrumento: Entrevista telefónica víctimas delitos automotrices

- **Objetivo:** Conocer los hechos acontecidos para luego identificar los aspectos más relevantes a considerar en el desarrollo del producto “HelpCars”, identificando las principales necesidades en base a dichas experiencias.
- **Tipo de investigación:** Cualitativa
- **Muestra:** 4 entrevistas

Instrumento: Benchmarking

- **Objetivo:** Identificación de los principales proveedores de aplicaciones de seguridad y sus atributos de valor.
- **Tipo de Investigación:** Cualitativa
- **Muestra:** 4 proveedores o empresas relacionadas

Instrumento: Entrevista actor presente en la industria

- **Objetivo:** Conocer el modelo de negocio de una aplicación de seguridad, su alcance e impacto en la comunidad.
- **Tipo de investigación:** Cualitativa
- **Muestra:** Empresa relacionada.

Principales hallazgos de las fuentes primarias:

Según la respuesta de los encuestados (anexo 1) que han sufrido de una encerrona o portonazos, su acción principal reacción al momento del delito fue bajarse rápido, con un 38,1% de las respuestas. Esto se explica porque al ser una experiencia difícil de sobrellevar, están desprevenidos y sin mucho conocimiento sobre que hacer frente a una situación de este tipo. Por otro lado, un 38% alcanza a reaccionar guardando su teléfono y esconder la llave con el objeto de evitar que los delincuentes puedan llevarse el auto y con su teléfono poder solicitar ayuda.

Respecto a las medidas de seguridad, el 78,5% de las personas tiene seguro automotriz, en segundo lugar, se encuentra la utilización de GPS con un 29,2% de las respuestas, y con un 45% inmovilizador de corriente o láminas de seguridad. Este indicador demuestra el interés de los conductores en incorporar a su vehículo medidas que les permita una conducción segura, con esto en caso de un eventual delito sea más difícil el cometido. En cuanto al seguro automotriz, estar protegido en caso de robo de su vehículo ya que tiene un respaldo económico para recuperar la pérdida

El 29,9% de los encuestados estaría dispuesto a incorporar un costo adicional dentro de seguro automotriz que le entregue herramientas extras para proteger su vehículo frente a un delito.

En cuanto al nivel de conocimiento respecto a un delito automotriz, un 32,6% de personas creen manejar la información, pero sienten que aún les falta mayor conocimiento, se infiere que al no verse enfrentado a un delito de encerrona o portonazo, no han identificado las formas de cómo proceder frente a este acontecimiento.

Se observa que entre los dispositivos que más se utilizan destaca el celular con un total de 118 encuestados seleccionando que lo usan mucho o considerablemente, seguido por las aplicaciones de ruta Google Maps/Waze con 58 valoraciones de mayor uso, en tercer lugar, se encuentra las aplicaciones Android Auto/Apple Car, seguido por los smartwatches y las pantallas de GPS.

Además, un 87,5% del total de encuestados señalan que lo primero que realizan antes de salir de su casa es buscar la dirección en las aplicaciones de ruta, un 74,3% revisa en

detalle la ruta, un 75% conecta su celular al auto y tan solo 15,3 % comparte su ubicación a un tercero.

Sobre la sensación de miedo o inseguridad frente a este tipo de delitos un 34,7 % de los encuestados señala que es indiferente a estas emociones, es decir, no es una sensación recurrente al circular con su automóvil y un 36,1% señaló los niveles más bajo de esta interrogante (poco o muy poco miedo/inseguridad), solo un 29,1% reconoce sentir sensación de miedo o inseguridad al salir de su casa y enfrentarse a este tipo de delito, de ellos tan solo cuatro son personas que han vivido una situación delictual.

En cuanto a la pregunta frente a un delito automotriz que opción utilizaría en primer lugar para alertar a los entes de seguridad (carabineros, PDI, seguridad ciudadana), los encuestados señalan que en primer lugar llamaría a carabineros o los entes de seguridad directamente (52,1%), seguidos por quienes llamarían en primer lugar a un familiar o cercano (31,9%) , luego quienes accionarían un botón de pánico (8,3%) y finalmente quienes accederían a una plataforma con botón de alerta con un 5,6%. Esto da la apertura a que tener un mecanismo de poner llamar paralelamente a los entes de seguridad y círculo cercano sería más eficiente para que vayan en su auxilio.

Cabe señalar que los encuestados al ser consultados por la rapidez de los entes de seguridad, los calificaron en los niveles más bajos con un 56,3%, señalando que no considera que el actuar de estos sea rápida o eficiente, además un 34,7% se muestra indiferente. Esta situación es similar con la consulta acerca de si las acciones de los entes de seguridad o autopista es oportuna, donde se repite el mismo patrón asociándolo a los niveles más bajos con un 63,2%.

Sobre qué nivel de relevancia tiene contratar un servicio de seguridad que permita monitorear y gestionar los movimientos del automóvil y en caso de un siniestro poder alertar a otros, se observa que un 63,9% de los encuestados está dispuesto a contratar un servicio de seguridad completo y al momento de consultar por el valor que estaría dispuesto a pagar mensualmente un 38,2% señala un valor entre los \$5.000 y \$10.000 pesos seguidos por 29,9% en un valor entre \$10.000 y \$20.000 y un 17,4% entre \$20.000 y \$30.000.

Entrevista a personas afectadas por delitos automotrices

Las respuestas de los entrevistados fueron agrupadas en las siguientes actividades:

Actuar: Los entrevistados señalan que la situación fue sorpresiva y nunca habían conversado sobre cómo actuar, por ende, su reacción fue innata. Algunos indicaron que hubieran tenido tiempo para poder apretar un botón de pánico y así alertar a su grupo cercano y entidades de seguridad.

Mitigación/Prevención: Luego del suceso han implementado estrategias al momento de circular con su automóvil, entre los que se destacan; investigar antes de comprar un auto, seleccionando los menos robados para evitar que sea asaltado; dar más de una vuelta antes de estacionarse; abrir los portones o entradas antes de llegar para evitar bajarse; al salir de la autopista no señalizar para no indicar su próximo movimiento; evitar salir de noche e ir atento a su entorno; mirar las características de los otros autos, cuantas y el perfil de las personas que van dentro.

Reportar: No conocen como proceder frente a este delito, especialmente con las aseguradoras, tampoco cuales son los pasos para seguir luego de enfrentar una situación de este tipo. Se destaca que uno de los entrevistados recibió colaboración de unas personas que vieron el delito y llamaron a carabineros, posteriormente fueron testigos de la denuncia. Señalan que, si bien se pierde el vehículo, este se puede recuperar mediante el seguro, siendo entonces lo que más los afectó fue el impacto emocional, sentirse inseguros y vulnerados en su entorno.

Incorporación de nuevas medidas de seguridad: Contratarían un sistema completo con instalación en la casa principalmente por la falta de tiempo para ellos acudir a instalaciones en el automóvil como también estarían dispuestos a cambiarse de compañía de seguros por uno que considere herramientas de seguridad frente a estos delitos. Los encuestados estarían dispuestos a alertar y ayudar en una situación similar al momento de ser testigos, por lo que se infiere que usarían los servicios de HelpCars.

Principales hallazgos entrevista actor presente en la industria

Una de las aplicaciones de seguridad ciudadana disponibles en el mercado, actualmente la más posicionada, tiene como objetivo conectar las comunidades con los entes de seguridad mediante alertas de diferentes delitos. Dentro de sus alertas existe una alerta de robo de vehículo, pero su foco principal no es ese, sino las alertas que se pueden realizar son más amplias abarcando otros temas de seguridad comunal.

Actualmente cuenta con 70 clientes públicos o privados, siendo su principal cliente las municipalidades, quienes pueden acceder a la información almacenada mediante el pago de un licenciamiento, el valor varía dependiendo del nivel de datos y habitantes de la comuna.

La herramienta ha implementado múltiples medidas para evitar las falsas alarmas, cuenta con la priorización de delitos y la sincronización en línea con los entes de seguridad lo que les permite dar una respuesta eficiente a sus usuarios. Es de libre acceso a cualquier usuario y sin costo hacia estos, sin embargo, se deben aceptar los términos y condiciones lo que autoriza el uso de los datos reportados para fines estadísticos y acceso a entes externos quienes contraten el servicio.

Conclusiones estudios de mercados:

Luego del análisis de estos instrumentos se logra inferir que existe una oportunidad abierta en incorporar una herramienta o plataforma que considere un servicio integral que contribuya a mitigar los delitos automotrices, con ellos entregar una sensación de mayor seguridad al momento de desplazarse en automóvil.

Por otro lado, si bien existen competidores en el que se destaca SOSAFE, se infiere que el resto se encuentra en etapa de iniciación, por lo tanto, esta es una oportunidad para ingresar a esta industria con un servicio con un valor diferenciador frente a estos competidores, además la mayoría de los encuestados muestra una disposición a pago y es un tema contingente que se encuentra en conocimiento temprano de cómo enfrentarlo.

Los conductores que han sido víctimas de estos delitos tienden a bajarse del vehículo rápidamente, mientras que otros intentan esconder la llave y el teléfono para evitar el robo

del auto y pedir ayuda. La mayoría de los encuestados están interesados en medidas de seguridad como seguros automotrices, GPS e inmovilizadores de corriente o láminas de seguridad, y muchos están dispuestos a pagar un costo adicional dentro de su seguro automotriz para obtener herramientas que protejan su vehículo. Las aplicaciones de ruta, el celular y las pantallas de GPS son los dispositivos más utilizados. La mayoría de los encuestados siente poco o ningún miedo o inseguridad al circular con su automóvil, pero cuando se enfrentan a un delito automotriz, la mayoría llamaría directamente a los entes de seguridad, y muy pocos utilizarían plataformas de alerta. Los encuestados creen que los entes de seguridad no actúan de manera rápida ni eficiente, y estarían dispuestos a contratar servicios de seguridad para monitorear y gestionar los movimientos de su automóvil en caso de un siniestro.

1.3 Idea de negocio

De acuerdo con los antecedentes recopilados, se ha observado un incremento en los delitos automotrices en los últimos tiempos, especialmente en lo que se refiere a portonazos y encerronas. Esta situación está generando preocupación e inseguridad en las personas que transitan por las calles. Esta problemática puede ser una oportunidad para crear una solución que pueda responder a esta creciente situación de inseguridad.

Para abordar esta necesidad, surge HelpCars, una plataforma multilateral que busca ofrecer servicios de seguridad automotriz. Este modelo de negocio se compone de dos grupos de clientes, y la propuesta de valor de la empresa difiere para cada segmento, pero está estrechamente interconectada. HelpCars tiene como objetivo permitir a los ciudadanos mitigar, alertar, actuar y reaccionar frente a delitos de esta naturaleza, al mismo tiempo que previene a la comunidad de la situación que está ocurriendo en tiempo real en su entorno. La plataforma también incluye el almacenamiento de información, lo que permite que entidades públicas o privadas puedan analizar e implementar medidas correctivas o legislaciones para prevenir este tipo de delitos, fomentando así un sentido de comunidad entre las organizaciones públicas y privadas en colaboración con la ciudadanía.

Principales Stakeholders:

Se identifican los principales actores en la industria de seguridad vehicular en Chile, incluyendo a aseguradoras, marcas de automóviles, proveedores de insumos, tiendas de aplicaciones, gobierno, municipios, autopistas, empresas logísticas, entidades de seguridad pública y privados, fabricantes de vehículos y plataformas de transporte. Cada uno de estos actores puede contribuir en la mitigación de delitos vehiculares en el país.

1. **Aseguradoras:** 34 entidades que son prestadoras de seguro automotriz a nivel nacional, además de la existencia de nuevos seguros exclusivos para este tipo de delitos.
2. **Marcas de automóviles y distribuidoras:** las diferentes marcas pueden incorporar dentro de sus servicios la asistencia en ruta mediante una central de monitoreo, similar al servicio de Chevrolet onstar, además de ya incorporar cómo parte de los nuevos autos los insumos de corta corriente, botón de pánico o GPS.
3. **Empresas proveedores de insumos (GPS-corta corrientes):** se genera una dependencia con dichos proveedores debido a que al ser insumos que se comercializan por otros, lo que puede dificultar el acceso y tener un control total del precio a cobrar.
4. **Tienda de aplicaciones:** al ser una herramienta digital se deben considerar las actualizaciones de los sistemas operativos ya que esto puede afectar la correcta performance de la herramienta, por ende, se debe desarrollar y estar Monitoreando constantemente las modificaciones a nivel operativo.
5. **Gobierno y Municipios:** puede implementar políticas y planes que mitiguen este tipo de delitos como también en el manejo de los datos que se acceden en la aplicación, lo cual puede favorecer o dificultar la solución de la aplicación.
6. **Autopistas:** En el país existen actualmente 5 autopistas las cuales pueden implementar sus propias medidas de seguridad para mitigar este tipo de delitos, además de generar alianzas con otros actores de la industria.
7. **Empresas del rubro logístico:** realizan las labores de transporte y distribución de productos y mercancías que producen y fabrican otras empresas, por lo tanto, están propensos a sufrir delito de encerrona o portonazo.
8. **Entes de seguridad pública o privadas:** Carabineros, PDI, seguridades ciudadanas o empresas privadas que necesiten acceder a información de estos

delitos para implementar estrategias de mitigación y ejecutar una mejor toma de decisiones.

9. Plataformas de transporte: Uber, Cabify, Didi, Easy Taxi.

II. Análisis de la Industria, Competidores, Clientes

2.1 Industria

2.1.1 Estudio del Macroentorno

Para identificar aquellos factores externos que pueden repercutir en el proyecto se realiza el análisis PESTEL que permitirá prever los problemas y cambios que surjan en el mercado.

Político:

- El país atraviesa una “crisis” en materia de seguridad que se ve reflejada en un aumento en la comisión de delitos y con una alta connotación social.
- Política Nacional contra el crimen organizado (PNCO) que tiene como objetivo disminuir la actividad delictiva de las organizaciones criminales que operan en Chile.
- Plan Operativo Especial de Carabineros Anti-Encerronas, objetivo de prevenir los delitos de encerronas y, a la vez, lograr el control y la detención de quienes comentan estos ilícitos.
- Plan Cuadrante de Seguridad Pública con carabinero comunitario que realiza rondas preventivas en determinados sectores.
- El Plan Comunal de Seguridad Pública, instrumento de planificación y gestión, que hace efectivas las competencias en materia de seguridad pública que la Ley N° 20.965 confiere a los municipios.

Económico

- Las Ventas del sector automotriz equivalen al 5,2% del Producto Geográfico Bruto del País.
- Chile lidera América Latina en competitividad global, el país quedó en el puesto número 45, tras bajar un escalón entre las 63 economías sondeadas en la versión 2022 del análisis elaborado por el World Competitiveness.

- De acuerdo con el último informe del Banco Mundial advierte que la economía chilena tendrá un decrecimiento del -0,9% en 2023.
- El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) informo que Chile cerró 2022 con una inflación anual de 12,8%, la mayor desde 1991.

Social

- Encuesta realizada por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), más del 70% de los consultados afirmó percibir a Chile como “inseguro”. Caminar por las calles y trasladarse en automóvil por temor a ser abordados se posicionaron como los desplazamientos más preocupantes.
- De acuerdo con los resultados de la última encuesta Plaza Pública de Cadem 2023, sobre las expectativas sobre la delincuencia, un 78% de los encuestados cree que ésta aumentará en 2023, un 11% que se mantendrá igual y solo un 10% piensa que disminuirá. En ese mismo sentido, frente a la interrogante: “¿Cuánta preocupación tiene usted de ser víctima de un delito?”, un 82% de los encuestados aseguró que tiene mucha o bastante preocupación.
- Existencia de alarmas comunitarias con grupo de vecinos capacitados.
- Escasa presencia de mecanismos comunitarios de prevención en las comunas. Bajos niveles de participación en las organizaciones comunitarias existentes.
- En Chile, la población total está conformada por 19.23 millones de personas, de las cuales el 88% está residenciada en zonas urbanizadas. En el país se encuentran 26.3 millones de teléfonos conectados, es decir, que, en promedio, cada ciudadano tiene 1,3 celulares. Por su parte, el número de usuarios conectados a internet es de 17.70 millones, es decir, que el 92% de la población tiene acceso a este servicio y a redes sociales.
- La inflación figura en el segundo lugar de las preocupaciones de los chilenos, encabezadas por el temor a la delincuencia.
- Entre los años 2016 y 2020, el número de personas extranjeras detenidas por la comisión de algún ilícito presenta un aumento progresivo al alza, el cual alcanza un aumento del 355% de extranjeros detenidos durante los años objeto de estudio. (Centro de Estudios Públicos (CEP) da a conocer el Estudio Nacional de Opinión Pública N°86).

Tecnológico

- Chile es el líder regional en tecnologías de información. El país ocupó el puesto 32 en el índice elaborado por el World Economic Forum.
- Chile es el primer país de Latinoamérica en contar con la red 5G
- Según el estudio de Latam Insights 2021 hecho por PageGroup, Chile se posicionó como el segundo país con mayor crecimiento digital en Latinoamérica con un 71%.
- La Transformación Digital del Estado cuenta con diversas acciones y planes con el propósito de entregar mejores oportunidades y seguridades a la ciudadanía. Es un tema relevante en su agenda.
- Seguridad electrónica muestran el rol cambiante de la industria de la seguridad, el paso acelerado a la nube y un impulso para mejorar la resiliencia cibernética
- Equipos de drones del Plan Operativo Número V de Carabineros, apoyo tecnológico utilizado en el combate a la delincuencia.
- Sistemas de Teleprotección (STP), cámaras de video capaces de captar, almacenar y proveer imágenes para ser utilizadas como medio de prueba y activar operativos de seguridad.
- Sistema de Patrullaje Preventivo (VEH), tiene por finalidad contribuir al fortalecimiento de la percepción de seguridad de la comunidad y a la movilización comunitaria de esta misma.

Ecológico

- Política Nacional de Inteligencia Artificial se fundamenta en cuatro principios transversales: IA con centro en el bienestar de las personas, respeto a los derechos humanos y la seguridad; IA para el desarrollo sostenible; IA inclusiva; e IA globalizada.
- Por tercer año consecutivo, Chile el año 2022 se transformó en el primer país latinoamericano en alcanzar el sobregiro ecológico. Así lo indicó el informe Red de Huella Global elaborado todos los años por la entidad internacional Global Footprint Network.

Legal:

- Ley 20639 Código Penal, Tipifica los delitos de Robo o Hurto de Vehículos.
- Ley Anti-Portonazos, tiene por finalidad adecuar las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados.
- Ley de protección de datos en Chile tiene como objetivo principal garantizar el derecho a la privacidad y proteger los datos personales de las personas físicas.
- Ley de Transformación Digital del Estado (Ley 21.180).

2.1.2 Estudio del Microentorno

Con el propósito de elaborar los lineamientos de las estrategias y herramientas a utilizar, se realizará el análisis de las 5 fuerzas de Porter. Con este análisis se pretende identificar cuáles son los actores relevantes de la industria y cuál sería su nivel de influencia en el plan de negocio.

Barreras de entradas- Media

Para este plan de negocio digital se considera que las barreras de entradas son medias, ya que, si bien la creación de una plataforma multilateral se puede generar fácilmente con las mismas funcionalidades, para la adquisición de los dispositivos de seguridad es necesario tener un capital disponible para poder acceder a ellos y poder realizar las integraciones pertinentes.

Por lo anterior, es importante establecer estrategias de diferenciación que permitan generar una ventaja competitiva, además de lograr acceder a economías de escalas principalmente en los dispositivos complementarios que se desean comercializar dentro de la propuesta comercial complementado con una nueva estrategia de marketing que permita atraer y retener a los clientes.

Proveedores- Media

En el mercado existe la venta de los diferentes dispositivos de seguridad al por menor y en varias fuentes, al tener un modelo de negocio que busca proporcionar un servicio integrado a la plataforma es necesario realizar negociaciones con estos, con el objetivo de poder

acceder a los mejores dispositivos con valor al por mayor donde además se cuente con las factibilidades técnicas y de soporte para poder realizar las integraciones que nos permitirán entregar el servicio completo siendo entonces, estas algunas de las causas que le otorgaría poder al proveedor seleccionado.

Clientes - Alta

Los clientes se dividen en tres subconjuntos los cuales tienen un nivel de influencia diferente para cada uno:

Los usuarios pueden acceder a aplicaciones de seguridad masiva, las cuales son gratuitas y se puede alertar múltiples delitos. Sin embargo, su foco principal no son los delitos automotrices de igual forma se puede utilizar para este fin, por lo tanto, los usuarios podrían abandonar una aplicación por otra fácilmente. De igual forma los usuarios que paguen por el servicio con características adicionales pueden acceder a servicios similares de forma independiente o mediante aseguradoras, influyendo entonces en su proceso de decisión el precio y la cobertura de servicios que estarían ofertando.

En el caso de las empresas que deseen acceder a la información no cuentan con muchos proveedores de esta, sin embargo, al ser pocas las instituciones que necesitan acceder a estos datos la captación y retención por la competencia son altas.

Rivalidad - Baja

Actualmente existen pocos proveedores de este tipo de servicio, lo que hace que el mercado sea atractivo para este tipo de negocios, ya que cada uno de ellos entrega servicios incompletos o su propuesta de valor se encuentra focalizada al ámbito general de seguridad, no siendo entonces su enfoque la seguridad automotriz.

Además, actualmente existe un aumento de los delitos de este ámbito, siendo el tiempo oportuno para el plan de negocios, no obstante, debido a el dinamismo de la industria se debe estar constantemente buscando la diferenciación y la entrega de valor a los clientes.

Sustitutos - Alta

Actualmente en el mercado existen diferentes servicios como seguros automotrices, la venta de dispositivos de seguridad que puede instalar y administrar directamente el cliente, como también la incorporación de medidas de seguridad desde las mismas marcas en los automóviles.

Estas medidas si bien otorgan seguridad extra con el objetivo de mitigar la pérdida del vehículo, es responsabilidad del dueño realizar el control y administración de estos.

2.1.3 Conclusiones de la Industria

Esta industria es atractiva para el modelo de negocios planteado debido a que actualmente en el país existen pocos competidores que logren abarcar en parte la necesidad de este segmento de clientes y entregar un valor diferenciador, lo cuales han ido en aumento debido al alza del parque automotriz y además, se suman factores externos como el nivel de delincuencia en el país, las pocas políticas públicas que mitiguen estos delitos y el nivel de inseguridad debido al alza de estos, los cuales han ido aumentando en nivel de violencia.

Por otro lado, se destaca que la sociedad está cada vez más digitalizada lo que facilita la adopción de nuevas plataformas como HelpCars, que busca proporcionar un servicio integrado con todo el ecosistema digital que poseen los clientes.

2.1.4 Tamaño de mercado

A continuación, se identifican los espacios en los cuales el modelo de negocios HelpCars tiene potencial de venta:

- **Usuarios:** personas dueños de vehículos* y otras personas que se quieran unir a la comunidad de alerta ciudadana automotriz, en este ámbito se considerara la cantidad de **Permisos de Circulación tramitados el 2021 la cual fue de 5.980.693** (Solo en la Región Metropolitana se tramitaron 2.244.793 permisos de circulación de vehículos no motorizados, corresponde al 37,5% a nivel nacional.)
- **Clientes B2B:** principales entidades públicas o privadas que deseen acceder a la información almacenada por la aplicación:
- **Aseguradoras:** 34 entidades son prestadoras de seguro automotriz
- **Municipalidades:** Actualmente existen 365 municipalidades en el país, en cuanto a la Región Metropolitana de Santiago está formada por las Provincias de Chacabuco, Cordillera, Maipo, Melipilla, Santiago y Talagante generando un total de 52 comunas agrupadas en 6 Provincias. **Santiago** cuenta con 6.061.185 habitantes, equivalente al 40.1% de la población nacional.
- **Concesionarias de autopistas:** Autopista Central, Costanera norte, Autovía Santiago Lampa, Autopista del Sol, Autopista Los Libertadores.
- **Gobierno:** Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Gobierno Regional.
- **Aplicaciones de tráfico:** Waze y Google Maps
- **Entes de seguridad pública:** Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva (PCSP) de Carabineros de Chile, PDI, Paz ciudadana municipales.
- **Empresas privadas de seguridad:** Empresas que ofrecen el servicio de conserjería o seguridad en villas o condominios privados.

2.2 Competidores

En la industria de la seguridad ciudadana existen múltiples herramientas o aplicaciones, sin embargo, dedicadas al delito automotriz solo existen algunas que han nacido por el aumento de este tipo de sucesos.

A continuación, se detallarán los competidores más relevantes y que se relacionan con la idea de negocio:

SOFAFE: Aplicación móvil que se puede reportar amplia gama de situaciones de riesgo o incidentes en el área, ayuda a conectar con vecinos y autoridades para obtener ayuda rápidamente en caso de robos, asaltos, actividad sospechosas y problemas de salud, entre muchos otros tipos de emergencias. Sitio web: <https://es.SOSAFEapp.com/>

Battu: Aplicación móvil que permite a las personas reportar hechos de inseguridad o emergencias, avisando a las autoridades e instituciones públicas, y ofreciendo el contacto inmediato con familiares y vecinos. Sitio web: <https://www.battuapp.com/>

One start: Plataforma tecnológica que ofrece servicio de seguridad y emergencia. Ante un accidente el conductor tiene la asistencia, incluso si no puede solicitarla. Sitio web <https://www.chevrolet.cl/onstar>

Wisecity: Aplicación que permite obtener información y datos relevantes para optimizar la conducción de vehículo. Mantiene conectado al conductor en tiempo real y respalda con una amplia gama de beneficios, servicios y seguridad. Sitio web: <https://www.wisecity.cl/>

Adicionalmente, se realizó un benchmarking con el objetivo de identificar la comparación de los diferentes atributos y propuestas de valores de cada uno de los involucrados. Los que se detallan a continuación en la tabla 2:

Tabla 2: Benchmarking Actores Industria - Fuente Elaboración Propia, 2023

ATRIBUTOS				
Permite la alerta instantánea de acontecimientos delictuales	✓	✓	✓	-
Productos complementarios (corta corriente, inmovilizador)	-	✓	-	✓
Comunicación directa con las entidades de seguridad	✓	✓	✓	✓
Botón de pánico portátil integrado a los servicios (hardware)	-	-	✓	-
Generación de reporte alerta delitos automotrices	-	-	✓	-

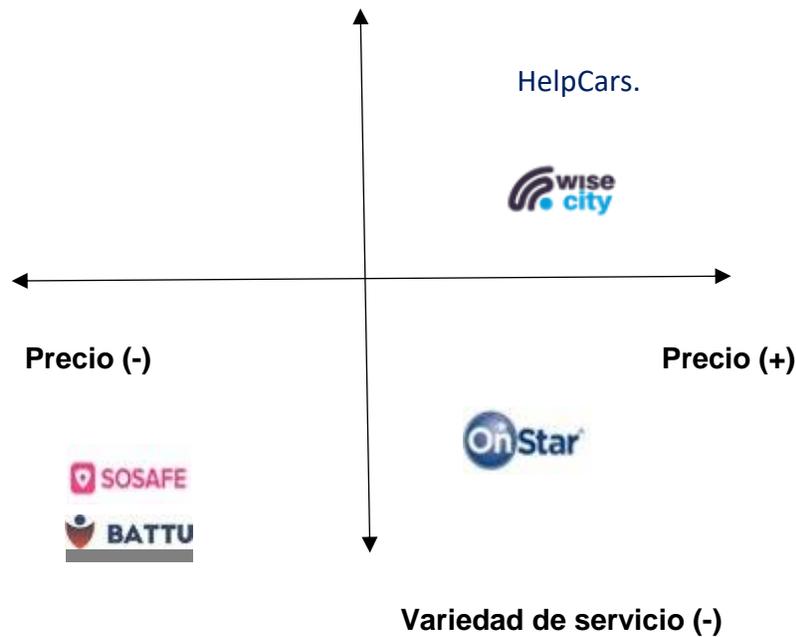
Además, al consultar por estos actores en la encuesta aplicada (anexo 1) se identifica que la principal aplicación que se utiliza o conoce es SOSAFE, respecto a WISECITY, ONSTAR Y BATTU lo cuales no son conocidos por la muestra.

Mapa de Posicionamiento

Para realizar el mapa de posicionamiento de los principales competidores se definen las siguientes variables a analizar:

- **Variedad de servicio:** Se entiende como los funcionalidades, complementos o sistemas de seguridad integrados que prestan los diferentes proveedores.
- **Precio:** Valor que debe desembolsar el cliente para poder usar los servicios prestados por los proveedores.

Ilustración 1: Mapa Posicionamiento - Fuente Elaboración Propia, 2023



Se observa que los principales actores del mercado de seguridad ciudadana si bien ofrece múltiples servicios de seguridad, principalmente de alertas, estos no estarían entregando un servicio completo a un valor accesible de forma transversal por la ciudadanía, siendo entonces el nicho de mercado que se desea abarcar con el plan de negocio presentado y visible como HelpCars en la ilustración 1.

2.3 Clientes

Clientes B2B: Entidades públicas o privadas que requieren información sobre delitos automotrices, podrán acceder a un panel de control (dashboard) donde visualizarán de forma sintetizada los datos relevantes según el plan contratado. Algunos de los datos que se podrán visualizar incluyen rutas críticas, autos más robados, zonas con mayor incidencia de delitos, horarios con mayores niveles delictivos, entre otros indicadores que deseen medir.

Usuarios B2C: Personas que descargan la aplicación y pueden alertar un hecho delictual asociado al mercado automotriz. Serán los responsables de poder contribuir con la georreferenciación de los vehículos alertados y además entregar o alertar un suceso. Se contará con una versión de pago donde los usuarios podrán contratar servicios que incluyen un inmovilizador en línea, GPS, botón de pánico, adhesivo para el vehículo (marcaje), entre otros.

Influenciadores: Testimonios de personas que hayan sufrido de un delito automotriz, que puedan entregar información importante del suceso, y como al incorporar medidas de seguridad se protegen frente a una encerrona o portonazo.

Por otro lado, las instituciones que utilicen el acceso de información a HelpCars para tomar decisiones y generar planes que permitan mitigar las encerronas y portonazos, ellos podrían contar su experiencia a otras entidades de como esta información ha sido utilizada para gestionar mejor sus recursos en temas de seguridad.

Las experiencias y testimonios, impulsará a otras personas que se sumen a esta comunidad y propiciar a transeúntes más conectados y alertas, ayudarán a mitigar la delincuencia y lograr un trabajo entre todos frente a la delincuencia.

III. Descripción de la empresa y propuesta de valor

3.1 Modelo de negocios

Se basa en la entrega de servicios ligados a los delitos automotriz mediante una plataforma multilateral que facilita el intercambio de información, promueve la participación ciudadana y fomenta la cooperación en temas de seguridad automotriz entre usuarios, clientes B2C y B2B o entidades de seguridad. Su atractivo radica en el efecto red social, a medida que más personas o usuarios se unen a la plataforma, más mejora el valor del servicio ofrecido por esta para aquellos que se unen después.

Con esto, se podrán entregar otros servicios de pago para enriquecer este modelo de negocio, los cuales se detallarán más adelante.

3.1.1 Niveles de Valor

Para conocer el valor que representará los servicios de HelpCars se describen los tres niveles de beneficios que generan efectos positivos para las personas.

- **Beneficio Básico:** Satisfacer la necesidad de seguridad de protección del bien propio como es el automóvil, que la persona se sienta segura delante de algún peligro delictual.
- **Beneficio Real:** Plataforma multilateral para alertar situaciones de delincuencia automotriz conocidos como encerronas, portonazos u otros. A través de la aplicación se podrá identificar la ruta del vehículo mediante las alertas e identificaciones de la ciudadanía/ comunidad, donde de forma simultánea se notificará a los entes de seguridad con el objetivo de recuperar el automóvil. (Usuarios gratuitos)
- **Beneficio ampliado:** Para los usuarios que requieran optar por el servicio de pago, podrán acceder a funcionalidades y beneficios exclusivos ofrecidos por la empresa. Por otro lado, la información creada por los usuarios será ofrecida a instituciones públicas y privadas que tengan la necesidad de implementar planes de acción por los responsables de seguridad y mitigación de estos delitos.

3.1.2 Análisis FODA

Con el objetivo de comprender la situación del proyecto de negocios de HelpCars, se llevará a cabo un análisis FODA. Este análisis permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de HelpCars.

Tabla 3: Análisis FODA- Fuente Elaboración Propia,2023

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ecosistema digital integrado a nivel de software y hardware. • Centralización con entes de seguridad. • Accesibilidad para una mejor reacción frente al siniestro (botón de pánico, celular, reloj inteligente). • Sistema de monitoreo 24/7 • Interacción mediante alertas con la comunidad. • Compatibilidad con múltiples sistemas operativos. • Uso intuitivo de la aplicación. • Modelo de negocio escalable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posible caída de la plataforma y aplicación. • Actualizaciones constantes en base a mejoras implementadas. • No controlar el mal uso o alertas falsas. • No contar con una respuesta inmediata con los entes de seguridad. • Deficiencias en condiciones técnicas de la plataforma. • Stock de insumos complementarios insuficientes.
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de mercado de SOSAFE. • Altos costos de seguros automotriz que dificulten el pago de este servicio. • Posibles alianzas estratégicas entre otros entes privados y públicos. (Ejemplo las alianzas que actualmente ya tiene SOFAFE) • Herramientas propias de cada comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de los delitos y violencia utilizada. • Fuerte interés de los entes públicos y privados para mitigar este tipo de delitos. • Alto uso de aplicaciones por parte de los usuarios, sociedad altamente digitalizada. • Cantidad de automóviles con Apple Car o Android auto.

Conclusiones FODA cualitativo:

Al analizar el modelo de negocio de HelpCars, se puede destacar que el sistema contará con una infraestructura sólida para garantizar una performance 24/7. Además, la organización tendrá otros canales para atender emergencias de clientes, integrados directamente en la aplicación, lo que permitirá la centralización de servicios y brindar una mayor seguridad al circular con el vehículo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, a pesar de las medidas implementadas, pueden surgir falsas alarmas que afecten la percepción del cliente. Por esta razón, se establecerá un canal de contacto para que los clientes puedan proporcionar feedback directo y mejorar los servicios, además de la incorporación de inteligencia artificial para mitigar estas falsas alarmas.

Otra de las debilidades que se abordarán serán las dependencias con los entes de seguridad, por lo que se establecerán alianzas estratégicas y se priorizarán las alertas para que puedan atender las urgencias de manera eficiente. En cuanto a las posibles amenazas, está la competencia que ya tiene una posición consolidada en el mercado y que podría replicar el modelo de negocio de HelpCars. Sin embargo, el equipo HelpCars siempre estará dispuesto a escuchar a los clientes de ambos segmentos y analizar constantemente su propuesta de valor para mejorar y mantenerse a la vanguardia en el mercado.

3.2 Descripción de la empresa

HelpCars es una empresa tecnológica que se basa en la prestación de servicios asociados a los delitos automotriz mediante una plataforma multilateral de seguridad que tiene como objetivo contribuir a la mitigación, prevención y en la toma de decisiones asociados a estos acontecimientos.

Principales líneas de acción:

- **Mitigar:** La aplicación informara los puntos rojos, donde se evidencia la mayor ocurrencia de robos violentos de vehículos en la capital. Adhesivo persuasivo para el vehículo destacando los servicios que este posee y que se encuentra protegido por HelpCars.
- **Prevenir:** Alertar al resto de los usuarios de la aplicación móvil a través de una notificación con los datos del vehículo afectado. Disponibilidad de servicios de pago que incluyen un inmovilizador en línea, GPS, botón de pánico y adhesivo para el vehículo (marcaje), entre otros.
- **Actuar/Reaccionar:** Botón de pánico en aplicación (smartwatch, Apple car, celular) y dispositivo portátil disponible para alerta inmediata conectada a la central de monitoreo conectada con carabineros, planes cuadrantes, PDI quienes podrán seguir la ruta notificada. Enviar notificación a todos simultáneamente (entes de seguridad y personas que tenga registrada la persona que fue afectada con el delito) del suceso para que estén al tanto de la situación alertada.
- **Almacenar/Guardar:** La información creada por los usuarios será ofrecida a instituciones públicas y privadas que tengan la necesidad de implementar planes de acción por los responsables de seguridad y mitigación de estos delitos
- **Reportar:** Generar respaldos para el procedimiento judicial al cual podrá acceder el dueño del vehículo en el caso de que esté lo requiera.

Identidad Corporativa



"Protegemos tu auto, protegemos tu tranquilidad: confía en HelpCars."

Propuesta de lineamientos estratégicos de HelpCars:

- **Visión:** Transformarse en la principal herramienta digital mitigante de seguridad ciudadana en delitos automotrices.
- **Misión:** Generar una red de seguridad ciudadana frente a delitos del ámbito automotriz, contribuyendo a la seguridad y sentido de comunidad mediante un ecosistema digital.
- **Valores:** La política de calidad en el servicio está fundamentada por lo siguiente:
 1. **Compromiso:** Comprometidos con la seguridad de la comunidad, ejercer un rol activo con acciones concretas que tributen al logro de un impacto positivo a la calidad de vida de todos.
 2. **Colaboración:** Promover la colaboración y el intercambio de información entre usuarios, clientes B2C y B2B, y entidades de seguridad para tener un rol activo en la mitigación de delitos automotrices.
 3. **Confianza:** Resguardo de la privacidad y datos personales de sus usuarios.
 4. **Innovación:** Velar por estar en vanguardia de las últimas tecnologías y tendencias para proporcionar la mejor experiencia a su usuarios y clientes.

Para lograr el éxito del modelo de negocio, es fundamental alcanzar una amplia base de usuarios activos que utilicen la aplicación, generen alertas y permitan una recuperación efectiva de los vehículos afectados. La cantidad de usuarios activos es directamente proporcional al valor del servicio que se ofrece a la comunidad, ya que cada nuevo usuario aporta más información y aumenta la eficiencia de la plataforma. El atractivo de la plataforma es su efecto de red social, en el que el valor del servicio mejora a medida que más personas se unen a ella, lo que beneficia a quienes se unen después. Por lo tanto, la estrategia incluye acciones de marketing digital y campañas de influencer para acercar la aplicación a la comunidad, educarla y proporcionar información clave que les permita afrontar de forma informada los delitos relacionados con los vehículos.

3.2.1 Modelo CANVAS

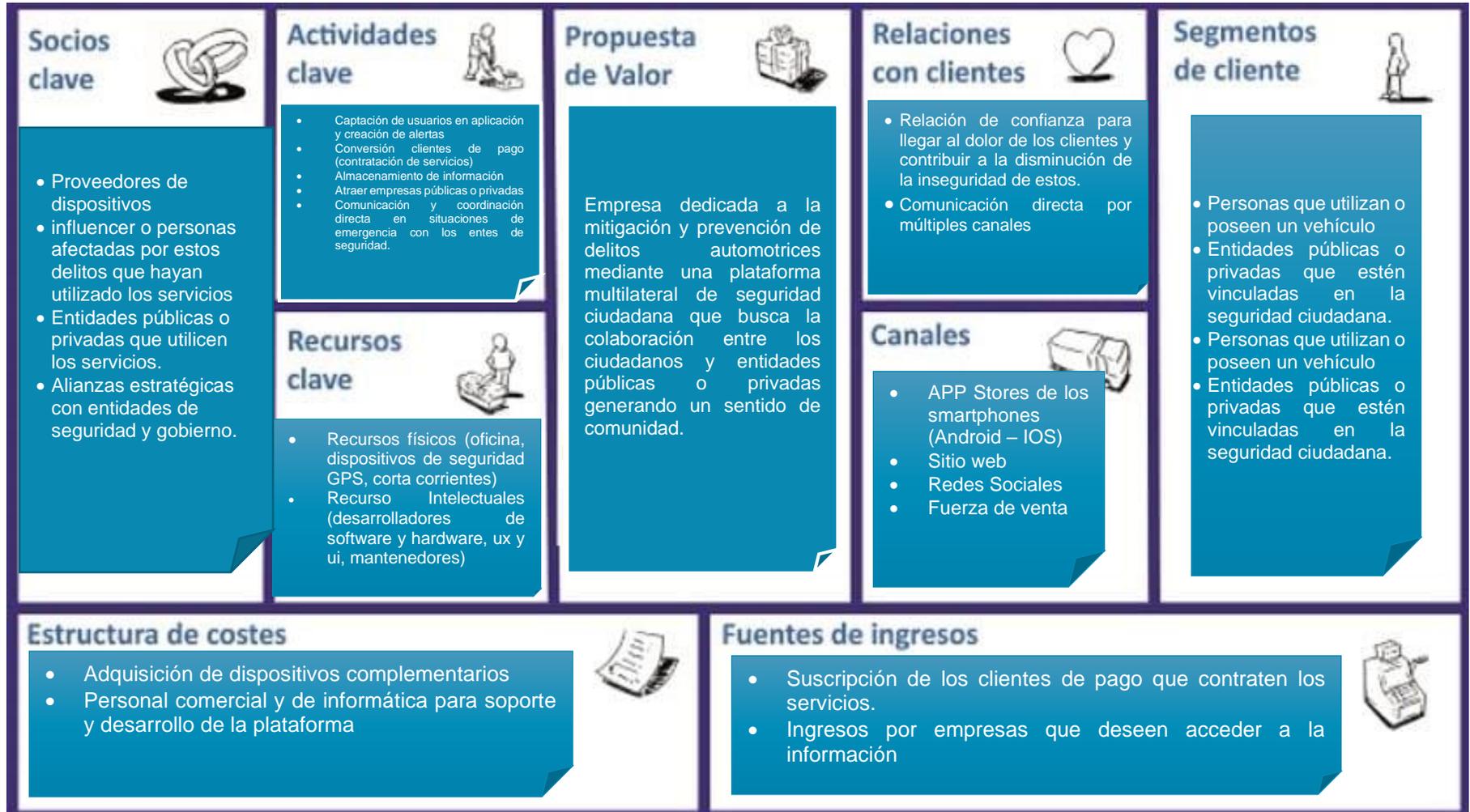


Ilustración 2: Canvas HelpCars - Fuente Elaboración Propia, 2023

3.3 Estrategia de crecimiento o escalamiento. Visión Global.

Etapa Inicial: Mercado Nacional

Inicialmente la operación se realizará en Chile, partiendo con la plataforma gratuita donde los usuarios podrán alertar diferentes incidentes asociados a los delitos en cuestión. Se busca principalmente abarcar una gran parte del mercado para ir nutriendo de información la plataforma de datos a la cual podrán acceder las empresas interesadas para así poder realizar análisis y les contribuya en su proceso de gestión y toma de decisiones.

Además, aquellos usuarios que deseen incorporar mayores servicios de seguridad podrán optar a una suscripción mensual o anual para poder acceder a ellos. Una vez la operación en Chile sea rentable y atractiva por el mercado se realizará la comercialización en países como Brasil o México, lo cual se detallará en el siguiente punto.

Etapa Siguiente: Internacionalización

En los últimos años el robo de vehículos se ha vuelto una temática de impacto mundial según lo señalado por la Interpol esto estaría ligado incluso a otras actividades delictivas, debido a que << tráfico ilícito de vehículos robados sirve para financiar y llevar a cabo otros delitos, que abarcan desde el tráfico de drogas y armas y la trata de personas hasta la corrupción y el terrorismo internacional.>>

Esto se ha transformado en un tema de interés mundial donde los diferentes países están viendo la forma de afrontar estos delitos y recientemente en un seminario realizado en Argentina se comentaron cómo se combate el delito de sustracción automotor en distintos países de Latinoamérica. En el caso de Chile, se hizo referencia al sistema de lector de placas patentes. Desde Uruguay, se informó la situación que atraviesan en este país con el robo de autos, mientras que desde Brasil explicaron cómo es el modus operandi en el robo de vehículos pesados y/o su carga; también hicieron referencia al robo/hurto/fraude a las aseguradoras comparando los ilícitos antes y después de la pandemia.

Además, México y Brasil concentran la mayor cantidad de matriculaciones de autos. En el caso de Brasil, en el mes de enero crecieron un 12,91% respecto al mes de enero de 2022. En total, dicho mes se matricularon 142.852 coches de los cuales, 38.958 corresponden a vehículos comerciales y 103.894 a vehículos de pasajeros. Por otro lado, en México se matricularon 97.690 vehículos y en los últimos doce meses se han vendido 1.142.252

vehículos nuevos, un 10,03%, más que el año anterior, siendo 56.962 autos comerciales y 40.728 autos de pasajeros.

Por consiguiente, se considera que los servicios de HelpCars podrían ser comercializados en Latinoamérica, partiendo por los países mencionados anteriormente debido a su alto nivel de parque automotriz y las necesidades de seguridad que están demandando, generándose una oportunidad de expansión del proyecto.

3.4 RSE y sustentabilidad

El servicio de seguridad ciudadana nace con la intención de contrarrestar el aumento de la delincuencia automotriz del país, según la información recabada en el Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre 2022, la delincuencia es el principal tema que preocupa a la ciudadanía, con un aumento significativo desde abril-mayo 2022 (sondeo anterior), pasando de un 50% a un 60%. (Centro de Estudios Públicos, CEP).

Por esta razón HelpCars, se creó con el objetivo de responder a esta problemática, para contribuir una sociedad más segura y aportar a través de la tecnología a que los ciudadanos se sientan más seguros al transitar por las calles. Mediante el compromiso social poder combatir la delincuencia automotriz y lograr que la comunidad se sienta resguardado al utilizar esta herramienta digital y servicios asociados que permite mitigar los delitos, a través de la red de conexión con los vecinos y entidades públicas y privadas. Gracias al aporte de todos, se construirá un lugar más seguro para vivir, ya que esto es una cadena que pretende entregar información oportuna y rigurosa sobre las ocurrencias delictivas, para poder contrarrestarlas a tiempo.

A través de los servicios otorgados por HelpCars se pretende contribuir a la gestión de la seguridad urbana, tomar mayor responsabilidad y participación de lo sucede en las calles. Se hace pertinente de un trabajo en conjunto para volver la confianza a los chilenos y tener un rol activo con acciones concretas que tributen al logro de un impacto positivo a la calidad de vida de todos.

Respecto a la base de datos que será almacenada en la aplicación, su procesamiento será realizado con responsabilidad y será utilizada con finalidades concretas, explícitas, lícitas y legítimas. Se velará por la protección de los datos personales de medios engañosos o fraudulentos, que puedan interferir con los fines para los cuales fueron recolectados.

El desarrollo de la aplicación móvil será bajo los estándares requeridos en cuanto a regulaciones y leyes aplicables para este tipo de productos. También velará por el resguardo de seguridad y privacidad de los usuarios, este punto es fundamental para lograr confianza del usuario y la reputación de HelpCars.

IV. Plan de marketing

4.1 Objetivos de Marketing

- Capturar el 30% de las denuncias de delitos automotriz de la región metropolitana mediante alertas en la aplicación en el primer año desde la puesta en marcha.
- Aumentar el 20% reconocimiento de la aplicación de HelpCars (seguridad ciudadana automotriz) luego de un año del lanzamiento dentro del mercado objetivo.
- Convertir el 10% del total de los usuarios de la versión gratis a usuarios de pago en los primeros 12 meses del lanzamiento de los servicios.
- Renovar el 85% de los planes de suscripción contratados por clientes B2C anualmente.
- Conseguir 5 clientes potenciales del segmento B2B mensualmente para dar a conocer la propuesta de valor de HelpCars.

4.2 Estrategia de Segmentación

Debido a que en el plan de negocio se desea capturar a dos tipos de clientes se detallara de forma independiente cada uno de ellos.

Segmentación Usuarios (B2C):

- **Demográfica:** Hombres y mujeres, entre los 18 y 80 años que conduzcan o posean un vehículo.
- **Geográfica:** Los servicios estarán disponible solo para usuarios de la región metropolitana inicialmente, y luego será masificado a el resto de las regiones según evaluación.
- **Psicográfica o de estilo de vida:** A continuación, se detalla los niveles socioeconómicos existentes en Chile, según la Asociación de investigación de mercado y opinión pública representado con su respectivo % de variables relevantes para la adopción de estos servicios.

Tabla 4: Clasificación Segmentos Socioeconómicos

Segmento/ Acceso a bienes*	% de Vehículo	% teléfono móvil con plan de datos	% tarjeta de crédito
AB	90	93	89
C1A	81	90	70
C1B	71	84	52
C2	60	75	31

- **Conductual:** Personas que manejan un vehículo para movilizarse en la región metropolitana como medio de transporte primario y es usado frecuente. Son usuarios recurrentes de aplicaciones de GPS, como Waze, Google Maps y sus vehículos cuentan generalmente con AppleCar o Android Auto y suelen incorporar en su conducción medidas de seguridad que les permita contrarrestar los delictuales automotriz.

Segmentación Cliente B2B que accede a la información

1. **Entidades públicas:** Instituciones que se ven afectadas o influyen en temáticas de delincuencia, se caracterizan por buscar soluciones que contribuyan al bienestar de la ciudadanía.
2. **Entidades privadas:** Empresas que ofrecen servicios de seguridad o sus cadenas productivas se han visto afectadas por este tipo de delitos, se encuentran en la búsqueda de soluciones a esta problemática que afecta a su operación o que les ayudaría a mejorar diferentes indicadores.

Segmentación por Arquetipos

Grupo 1: Personas que hayan sufrido un portonazo o encerrona

Javier Miranda, un dentista de 38 años casado y con 2 hijos menores, sufrió una encerrona en el año 2020. A raíz de este traumático evento, Javier tuvo que ajustar su estilo de vida y adoptar medidas preventivas para evitar futuras experiencias similares. Ahora, al conducir, está más alerta, observando constantemente su entorno, el número de personas dentro del vehículo, incluso los semáforos, y el perfil de los ocupantes para poder identificar situaciones sospechosas. Para salir de la autopista, evita señalar su intención para no dar pistas a otros conductores. Entre las medidas adoptadas, destaca la decisión de no dejar su vehículo con el motor encendido o las llaves puestas mientras espera la apertura del portón de su domicilio, revisar que no haya personas sospechosas cerca al salir de casa, buscar la adquisición de vehículos menos propensos al robo y considerar la incorporación de sistemas de seguridad y mecanismos de protección contra delitos automotrices.¹

Grupo 2: Persona que no ha sufrido un portonazo o encerrona.

Andrea Jara, una publicista de 28 años sin hijos, utiliza su automóvil como su principal medio de transporte y trabaja en una agencia de publicidad, lo que a menudo le exige jornadas laborales muy extenuantes. Para adquirir un vehículo nuevo, se esforzó mucho para pagar la cuota mensual del financiamiento automotriz y el seguro del automóvil. Gracias a este seguro, se siente más segura al transitar por las calles y puede conducir con

¹ Información levantada en Estudio de Mercado: Entrevistas

mayor tranquilidad. Sin embargo, a pesar de esta protección, Andrea aún siente miedo cada vez que sale de casa, ya que sabe que podría convertirse en víctima de un portonazo o encerrona en cualquier momento.

4.3 Estrategia de Producto y Servicio

HelpCars, empresa tecnológica que brindará servicios asociados a la seguridad automotriz, ofrecerá diferentes productos y servicios para sus clientes, para que estos puedan elegir la que se adapte a sus necesidades.

Destinatario	Servicio	Precio
Usuarios versión libre: Ciudadanía que descarga la aplicación para alertar siniestros.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación móvil gratuita que permitirá alertar y/o visualizar alertas de incidentes automotriz. • Validación de patentes (autos robados). • Carga de material audiovisual asociado. • App integrada con los entes de seguridad. 	Uso gratuito
Usuarios versión de Pago: Dueños de automóviles que contrata los servicios de HelpCars.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo GPS, más inmovilizador y botón de pánico en línea integrado a la plataforma multilateral, compatible con celulares, Apple Car o Android auto y smartwatch. • Acceso a la información del siniestro en el caso de que ocurra. • Visualización de la ruta del auto mediante georreferencia. • Call center de contacto para activación de dispositivos • Asesoría post delita sobre modelo de actuación con aseguradoras. 	Pago mensual o un único cobro anual.

<p>Clientes B2B: Organizaciones públicas o privadas que estén ligadas al ámbito de seguridad y necesitan información para la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información almacenada de incidentes mediante plataforma personalizable. • Generación de reportes • Mapas de calor. • Indicadores. • Seguimiento en línea de los incidentes alertados. 	<p>Pago de licencia mensual o anual dependiendo del nivel de datos que cada cliente desee acceder</p>
---	---	---

Tabla 5: Producto y Servicio HelpCars - Fuente Elaboración Propia, 2023

Principales funcionalidades disponibles:

- Alerta de portonazos por cualquier usuario que notificara a los otros usuarios en movimiento que estén dentro del perímetro del suceso como también a los que se dirigen en esa dirección.
- Seguimiento de la alerta marcando la ruta mediante la georreferencia con actualización en línea. La integración permitirá a los usuarios enviar su ubicación en tiempo real, lo que facilitará que lleguen rápidamente al lugar carabineros y seguridad ciudadana.
- Central de monitoreo conectada con carabineros, planes cuadrantes, PDI quienes podrán seguir la ruta notificada.
- Botón de pánico en la web, App para smartwatch, smartphone, CarPlay, Android Auto y dispositivo portátil disponible para alerta inmediata conectada a la central de monitoreo.
- Incorporación de inteligencia artificial que permitirá identificar la patente y obtener las características del vehículo almacenado en la BBDD y validación en el registro de autos robados de carabineros.
- Sistema de Inmovilizador en línea del automóvil (dispositivo electrónico), GPS y botón de pánico.
- Adhesivo persuasivo para el vehículo destacando los servicios que este posee.

- Asistencia a las víctimas post delito sobre gestión con aseguradoras (exclusivo clientes de pago)

Mix de productos y servicios

En primer lugar, se desarrollará la aplicación móvil para usuarios y el panel “dashboard” para las empresas que tendrá las principales características:

1. Interfaz de usuario intuitiva: diseño atractivo, fácil de usar y accesible para los usuarios.
2. Personalización: los usuarios podrán personalizar su experiencia de uso, ajustar la configuración de notificación.
3. Integración con otras aplicaciones para proporcionar una experiencia de usuario más completa.
4. Actualizaciones regulares para mejorar su funcionalidad, corregir errores y agregar nuevas características para responder a los nuevos requerimientos de los usuarios.

Prototipo Sitio Web

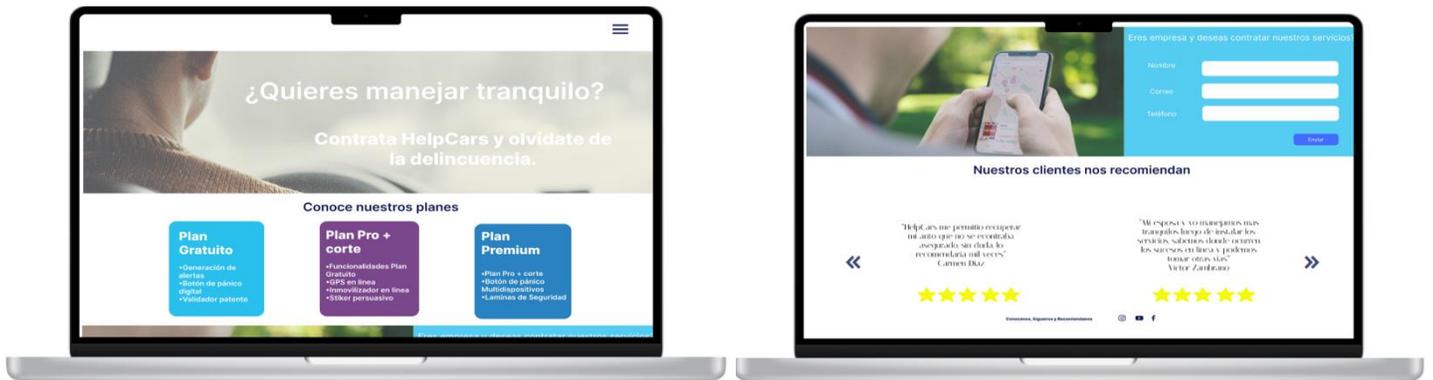


Ilustración 3: Prototipo Sitio Web - Fuente Elaboración Propia,2023

Prototipo Aplicación para Smartphone:

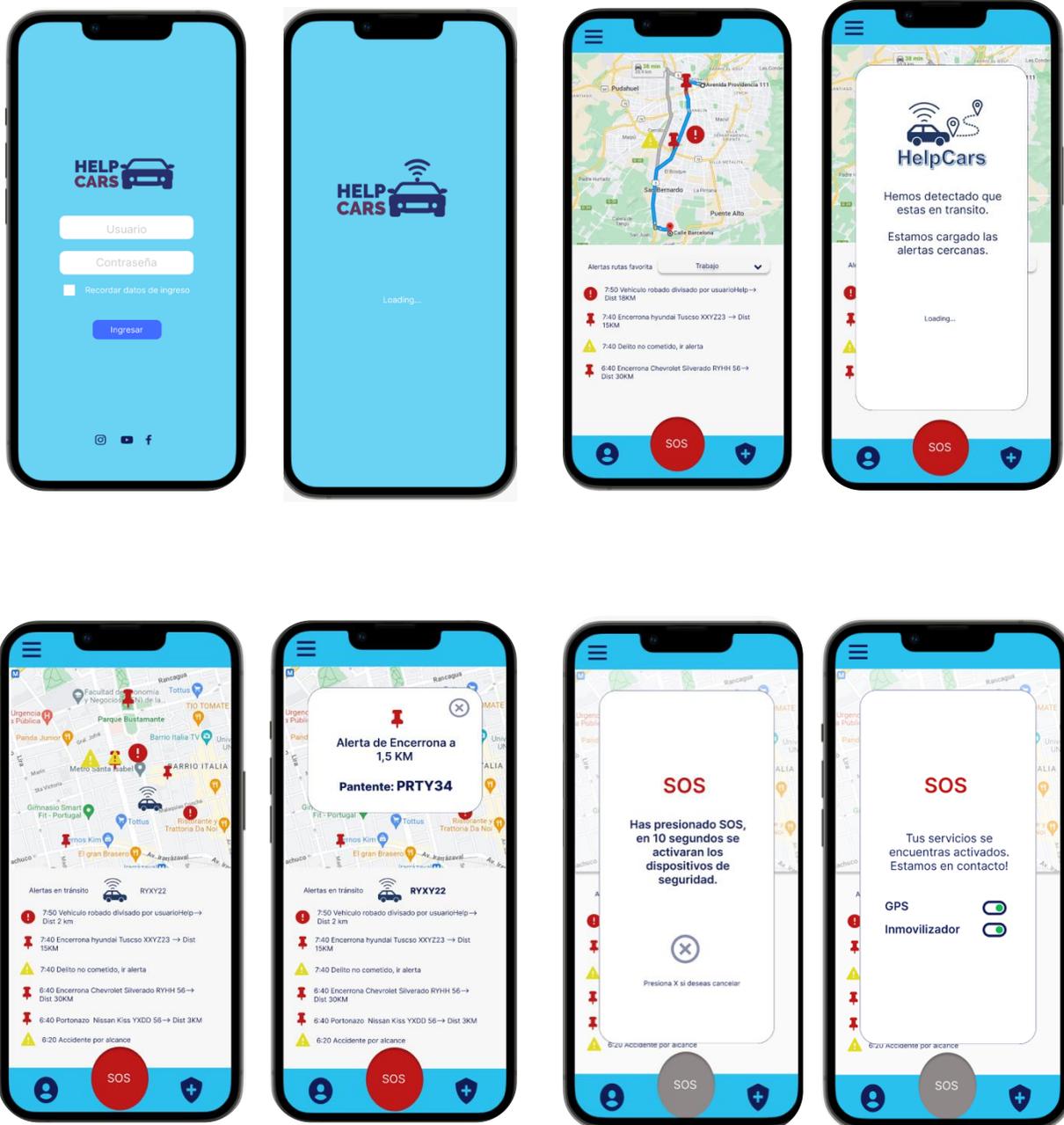


Ilustración 4: Prototipo Aplicación para Smartphone - Fuente Elaboración Propia, 2023

Por otro lado, se detallan los productos que podrán acceder dependiendo del plan a contratar los usuarios de pago:

1. **GPS con Sistema de Inmovilizador en línea:** Este sistema ofrece múltiples funciones de seguridad, incluyendo la localización del vehículo en tiempo real, la notificación de desconexión de la batería, la notificación de movimiento del vehículo apagado, así como la notificación de encendido y apagado. Además, cuenta con la capacidad de bloquear y desbloquear el vehículo, así como de visualizar su ubicación en un mapa. También se puede activar un perímetro virtual que alerta si el vehículo sale de la zona designada. Asimismo, el sistema envía notificaciones cuando el vehículo se mueve estando apagado o si un tercero desconecta la batería.
2. **Botón de Pánico:** Esta funcionalidad estará disponible para alertar de manera inmediata a la central de monitoreo. En caso de una emergencia, se envía una señal de auxilio que incluye la posición del vehículo al Call center asignado.
3. **Lamina de seguridad:** Estas láminas adhesivas de alto impacto de 12 migras, evitan que los antisociales entren al vehículo, cuentan con sellos de agua y están certificadas para su revisión técnica.
4. **Sticker persuasivo:** Lamina adhesiva gruesa y duradera que se instala en el vidrio del auto. Tiene como propósito que las personas puedan identificar que el vehículo se encuentra protegido con los servicios de HelpCars. Es resistente a rayones, agua y sol.

4.4 Estrategia de Precio

La aplicación HelpCars contará con una versión de uso gratuito la cual podrá ser descargada desde Google Play Store para Android y App Store para iOS donde el usuario podrá utilizar todas las funcionalidades detalladas en el punto 4.3.

Además, la herramienta contará con una versión de pago la cual estará integrada a diferentes dispositivos de seguridad que serán autoinstalables en el vehículo del usuario en el caso del plan PRO para ofrecer un servicio más completo, en cuanto al plan Premium contará con la asistencia de un instalador. Los dispositivos serán proporcionados por la marca y el usuario de esta categoría solo deberá cancelar un monto mensual por al menos 12 meses o efectuar un solo pago anual donde se gestionará la seguridad de su vehículo

mediante una plataforma de atención 24/7 según el plan seleccionado (ilustración 3: Planes Clientes B2C). Según la información levantada en el benchmarking de la industria se estimará un valor de precio superior al de la competencia, diferenciándose por la entrega de otras funcionalidades y servicios. Por otro lado, de acuerdo con la encuesta realizada en la investigación de mercado, se identificó un primer acercamiento sobre el rango de precio que estarían dispuestos a pagar los potenciales clientes. Un 63,9% de la muestra contrataría un servicio de seguridad completo y al momento de consultar por el valor que estaría dispuesto a pagar un 38,2% señala un valor entre los \$5.000 y \$10.000 pesos seguidos por 29,9% en un valor entre \$10.000 y \$20.000 y un 17,4% entre \$20.000 y \$30.000 mensualmente. (anexo 1)

Ilustración 5: Planes Clientes B2C - Fuente Elaboración Propia, 2023



*Instalación sujeta a disponibilidad y valor según ubicación. *IVA incluido

En cuanto a los clientes B2B que deseen acceder a la información almacenada deberán cancelar un costo anual el cual se calculará dependiendo del nivel de datos y visualización que deseen obtener, como se detalló anteriormente se les proporcionará un dashboard que podrá ser personalizado según sus necesidades, en base a los siguientes planes:

Ilustración 6: Planes Clientes B2B - Fuente Elaboración Propia, 2023



*Los valores señalados son anuales.

Los valores serán reajustados según IPC anualmente.

Formas de Pago

La forma de pago de los planes será por medio de Webpay plataforma de pagos electrónicos desarrollada por Transbank. Estará integrado como enlace de pago en redes sociales, sitio web, WhatsApp o email que permitirá a los clientes realizar pagos en línea, utilizando diversas formas de pago, como tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

4.5 Estrategia de Distribución

Se utilizarán los siguientes canales para realizar la distribución del servicio:

1. **Distribución a través de tiendas de aplicaciones:** Los usuarios podrán buscar, descargar e instalar desde Google Play Store para Android y App Store para iOS.
2. **Distribución directa:** a través de la página web los usuarios podrán utilizar este canal para descargar la aplicación y contratar los servicios de pago. También por correo electrónico y venta telefónica se podrá hacer la contratación de los servicios de pago.
3. **Distribución por un tercero (intermediario):** Para llegar a un público más amplio y aumentar la presencia en el mercado, a través de Casa Royal, PC Factory o aseguradoras los clientes podrán comprar los kits de seguridad de HelpCars.

4. **Distribución a través de redes sociales:** A través de la utilización de técnicas de marketing digital. Compartir testimonios de usuarios, consejos, información relevante y otros contenidos para atraer la atención del público objetivo. A través del uso de anuncios pagados en plataformas como Facebook Ads, Google Ads, Instagram Ads, YouTube, la página web y la aplicación móvil para llegar a una audiencia específica. Asimismo, se utilizará la estrategia de SEO y SEM para mejorar la visibilidad de la aplicación en los resultados de búsqueda.
5. **Distribución clientes B2B:** Mediante la fuerza de venta directa quienes tendrán la responsabilidad de contactar clientes potenciales a través de reuniones, contacto telefónico y correo.

4.6 Estrategia de Comunicación y ventas

La estrategia se basará en lo digital focalizada en las etapas de impactar, atraer y convertir usuario a clientes de pago, esto con el objetivo de inicialmente poder captar al segmento objetivo de clientes definido para dar a conocer los servicios, su diferenciación y propuesta de valor mediante el uso primordial del social media y sitio web.

Marketing Digital: Se utilizarán las siguientes herramientas para promocionar la aplicación publicaciones pagadas para llegar a la audiencia objetivo para promover la descarga y contratación de servicios.



Ilustración 7: Herramientas Marketing Digital - Fuente Elaboración Propia, 2023

Eventos: Se realizará un seminario virtual “*webinar*” de lanzamiento con el objetivo de dar a conocer la plataforma y educar al usuario en esta, dar a conocer la ventaja competitiva y la utilidad que genera en la comunidad. Por otro lado, se organizarán una vez al talleres presenciales u online, donde los usuarios pueden conocerse y compartir información y experiencias sobre seguridad automotriz. Se invitará a cada taller a un experto en esta materia que permitirá dar a conocer novedades y nuevas actualizaciones en términos de seguridad ciudadana, además orientación en temas técnicos luego de ocurrido de ocurrido incidente. Acercamiento a los clientes mediante actividades como ferias de seguridad o Showroom.

Promociones Especiales: Ofertas atractivas para los usuarios y descuentos exclusivos en periodos de campaña de ventas especiales como Cyberday y contactos a través de distribuidores intermediarios.

Testimonios de experiencias de usuarios: Se invitarán a personas para que puedan hablar sobre su experiencia con HelpCars, con el propósito de poder influenciar en la captación de nuevos clientes ya que este es un elemento que contribuye a la credibilidad del negocio y da confianza a la incorporación de nuevos usuarios. Por otro lado, se incentivará a las personas que puedan dejar sus opiniones en la página web sobre cómo les ha funcionado la aplicación para que las personas que no son parte de esta comunidad puedan conocer de primera fuente la experiencia de cliente B2B y de usuario de los servicios HelpCars.

Emailing: Envío de correo electrónico con promociones o descuentos a los usuarios que deseen contratar los servicios de pago o refieran a otros.

Programa de referidos: Los usuarios y clientes podrán referir a familiares y amigos a que descarguen la aplicación y contraten los servicios, con esto podrán acceder a un upgrade de su plan o algún tipo de descuento especial que esté disponible.

Programa puntos HelpCars: Las personas que más utilicen la aplicación y tengan un rol activo podrán juntar puntos por cada alerta que haga y luego esto puede ser canjeado por descuentos en los planes.

Relaciones Públicas: Se establecerán instancias de comunicación con los potenciales clientes B2B a través entrevistas, reuniones, contactos por LinkedIn mediante la fuerza de venta directa. Durante el encuentro se dará a conocer los beneficios de la plataforma, experiencias de usuario de otras instituciones que ya son aliados estratégicos de HelpCars, Además, se ofrecerán demostraciones de la visualización de reportes de forma gratuito por un periodo definido con el propósito que puedan conocer la propuesta de valor que tiene el servicio para organizaciones.

Por otro lado, se realizará gestión de prensa a través de la generación de contenidos que serán ofrecidos a los medios de comunicación para que sea incluido en su pauta de contenidos periodísticos y pueda ser difundido gratuitamente en sus canales masivos.

Comarketing: Colaborar con otras empresas afines para hacer una campaña promocional conjunta (Carabineros, Seguridad Ciudadana, Municipalidades, entre otros). Esto se puede realizar por medios de comunicación digital o impreso diarios o radio.

Alianzas estratégicas con instituciones de educación: Realizar alianzas con instituciones de educación que ofrecen evaluación y tratamiento psicológico gratuito a la comunidad a través de clínicas universitarias. El propósito es poder facilitar un servicio adicional a los usuarios y clientes de HelpCars que requieran de atención psicológica gratuita para tratar algún suceso traumático al sufrir un portonazo o encerrona. (Algunas de las posibles instituciones que cuentan con este servicio son: Universidad de Chile, Universidad Católica, Universidad Diego Portales y Universidad de Santiago de Chile). También se propone invitar a los usuarios de HelpCars a que participen en las “Clínicas del Automóvil” organizadas por Duoc UC en donde Alumnos de Mecánica Automotriz, liderados por un docente, realizan de manera gratuita diagnósticos automotrices, lo que les permite ayudar a la comunidad HelpCars a resolver posibles inquietudes automotrices.

Capacitación fuerza de venta: Se realizará capacitación del equipo con el propósito de traspasar todas las habilidades y conocimientos del negocio, técnicas de venta, conocimiento de los productos y gestión del tiempo.

Sorteos y concursos: Se creará un sorteo para atraer nuevos seguidores de las redes sociales, etiquetar a un amigo en los comentarios y compartir la publicación del sorteo. A

cambio se ofrecerá descuento en los planes de HelpCars. También para los usuarios que participen de los eventos y se inscriban participaran de un concurso para obtener descuentos en los servicios de pago.

Alianzas con entidades de seguridad: Se establecerán alianzas estratégicas con entidades de emergencia, como Carabineros y la seguridad ciudadana, con el objetivo de mejorar la comunicación y coordinación en situaciones de emergencia. Se llevarán a cabo reuniones detalladas para presentar la propuesta de valor y explicar cómo la colaboración puede mejorar las operaciones de las entidades de seguridad al utilizar la plataforma de HelpCars para recibir información en tiempo real y actuar de manera más rápida. Estas alianzas garantizarán una respuesta oportuna y eficiente ante los reportes realizados a través de la aplicación HelpCars, promoviendo una estrecha colaboración con las entidades de seguridad.

4.7 Estimación de la demanda y proyecciones de crecimiento anual

Para realizar una proyección de crecimiento adecuada, se tomará en cuenta cómo se desenvuelve el mercado nacional de parque automotriz, considerando como grupo objetivo aquellos autos con año de fabricación desde el 2017 al 2021 que circulan por la región Metropolitana. Se definen estos años por que los autos de ese periodo cuentan con mayor avance tecnológico, características de conectividad, como integración con teléfonos inteligentes y Wifi integrado. Modernidad y diseño.

Por otro lado, se considera los datos del estudio de mercado ejecutado (Anexo 1), el cual indica que un 63,9% de las personas encuestas de la muestra estarían interesadas en un servicio como HelpCars.

Para calcular la estimación anual de la demanda, se aplicará la teoría de la curva de adopción de la innovación, tal como se describe en el libro "Diffusion of Innovations" de Everett Rogers. Esta teoría clasifica a los usuarios en diferentes categorías según su disposición a adoptar una determinada tecnología o innovación, y se utilizará para realizar una proyección basada en un crecimiento exponencial.

Es importante también considerar el porcentaje de personas que abandonan el servicio. Para ello, se tendrá en cuenta la tasa de baja en las pólizas de seguros automotrices, que se sitúa entre el 10% y el 15%. Teniendo en cuenta estos supuestos, se llevará a cabo la estimación de la demanda anual.

Las siguientes tablas muestran el crecimiento mensual y anualizado de los siguientes periodos según cada segmento de clientes:

Cantidad usuarios																				
meses/año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7	año 8	año 8
cantidad	20	45	50	89	116	185	258	395	567	849	1.238	1.837	5.649	13.086	40.468	60.702	127.399	127.399	127.399	127.399
Año 1														4802	0	0	0	0	0	0
Año 2															15205	0	0	0	0	0
Año 3																47321	0	0	0	0
Año 4																	91820	0	0	0
Año 5																		186335	0	0
Año 6																			266674	0
Año 7																				334961
total usuarios acumulado													5.649	17.888	55.672	108.023	219.218	313.734	394.072	462.360

Cantidad clientes de pago																				
meses/año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7	año 8	año 8
cantidad	2	5	5	9	12	19	26	39	57	85	124	184	565	1.309	4.047	6.070	12.740	12.740	12.740	12.740
Año 1														480	0	0	0	0	0	0
Año 2															1.520	0	0	0	0	0
Año 3																4.732	0	0	0	0
Año 4																	9.182	0	0	0
Año 5																		18.634	0	0
Año 6																			26.667	0
Año 7																				33.496
Total usuarios acumulado													565	1.789	5.567	10.802	21.922	31.373	39.407	46.236

Cantidad de clientes B2B																				
													año 1	año 2	año 3	año 4	año 5	año 6	año 7	año 8
Dashboard Helpcars estandar													0	0	2	2	5	5	10	15
Dashboard Helpcars Pro													0	2	5	10	15	20	25	25
Dashboard Helpcars Premium													0	1	3	5	10	20	20	20
Total													0	0	5	10	20	30	50	60

Tabla 6: Estimación de Demanda y Proyección de Crecimiento - Fuente Elaboración Propia, 2023

5.8 Presupuesto de Marketing y cronograma.

Las actividades de marketing digital serán externalizadas a una agencia digital, la cual será la encargada de poder implementar campañas de acuerdo con los objetivos que se vayan definiendo como empresa.

Esto será complementado con la implementación de SEO y SEM directamente en las plataformas generadas por el equipo de desarrollo.

Para reforzar estas acciones de marketing, se llevarán a cabo actividades comunicación y venta que permitirán tener una campaña de difusión y promoción integrada.

Fase	Acción	Medio	Frecuencia	Valor (\$)
Fase inicial de lanzamiento	Campaña de Redes Sociales mediante post	Instagram/ Facebook/TikTok	Diaria	Costo considerado dentro de la Agencia

Fase inicial de lanzamiento	Videos de testimonios o influencers	Instagram/ Facebook/TikTok/ YouTube	Semanal	Costo considerado dentro de la Agencia
Fase inicial de lanzamiento	Transmisión en vivo del lanzamiento	Instagram/ Facebook/TikTok/ YouTube	Única vez	Costo considerado dentro de la Agencia
Fase de lanzamiento /Conversión	Incorporación de marcas SEO Y SEM, para búsquedas efectivas	Google Ads, Google Search Instagram ads	Diaria	Costo considerado dentro de la Agencia
Fase de Lanzamiento	Relaciones Públicas: Gestión de Medios de Comunicación (Publicity)	Prensa escrita y digital radio o Televisión.	Mensual	Los contenidos que se logren publicar serán a través del no pago.
Fase de Conversión y Captura	Envío de emailing (productos, promociones)	Emailing a BBDD de potenciales clientes B2C	Quincenal	Costo considerado dentro de la Agencia
Fase de Conversión	Promociones Especiales/ Programa Referidos	Emailing, Telemarketing- WhatsApp.	Esporádico	
Fase de Conversión y Captura	Contacto por WhatsApp business (Redes Sociales y Sitio Web)	WhatsApp.	Semanal	Costo considerado dentro de la Agencia

Fase de Conversión y Captura	Comarketing Alianzas estratégicas con Universidades	Relaciones Públicas	Mensual Semestral	Gratuito
-------------------------------------	--	---------------------	----------------------	----------

Tabla 7: Cronograma y Periodicidad Acciones de Marketing Fuente Elaboración Propia, 2023

V. Plan de Operaciones

5.1. Estrategia, alcance y tamaño de las operaciones

La operación de HelpCars iniciara en la región metropolitana debido al alto nivel de delitos asociados en esta región. El flujo a macro nivel se detalla en la ilustración 6:

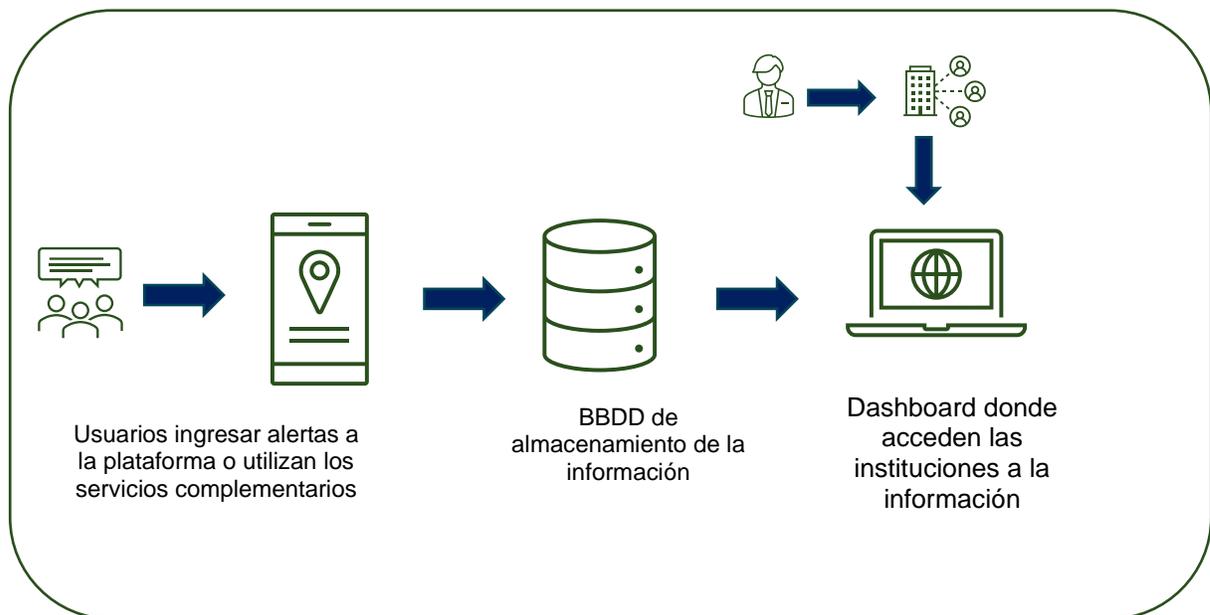


Ilustración 8: Flujo Procesamiento HelpCars - Fuente Elaboración Propia, 2023

Mas detalles acerca de este ítem se puede encontrar en la Parte II de este plan de negocios.

B) Modelo B2B.

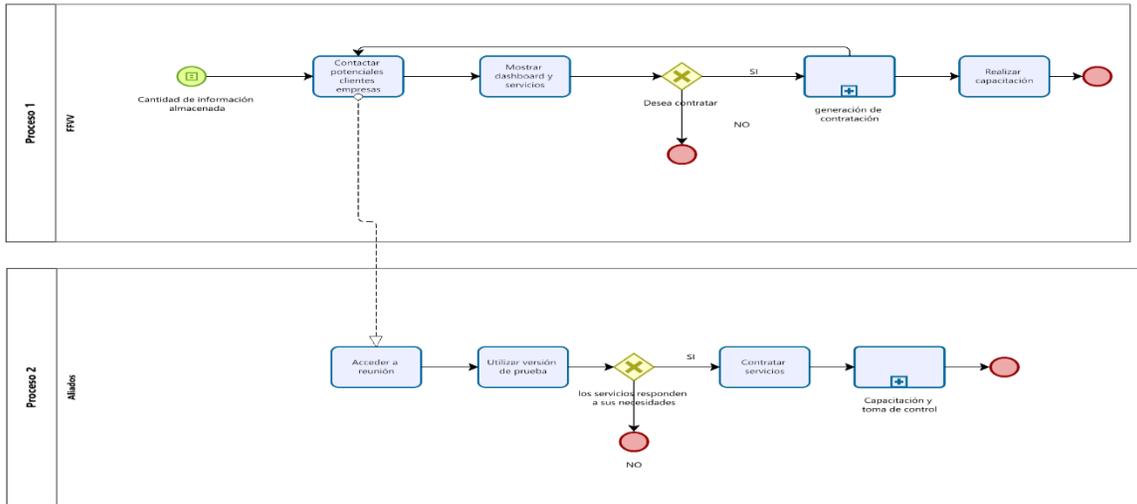


Ilustración 10: Flujo Clientes B2C - Fuente Elaboración Propia, 2023

C) Modelo instalación

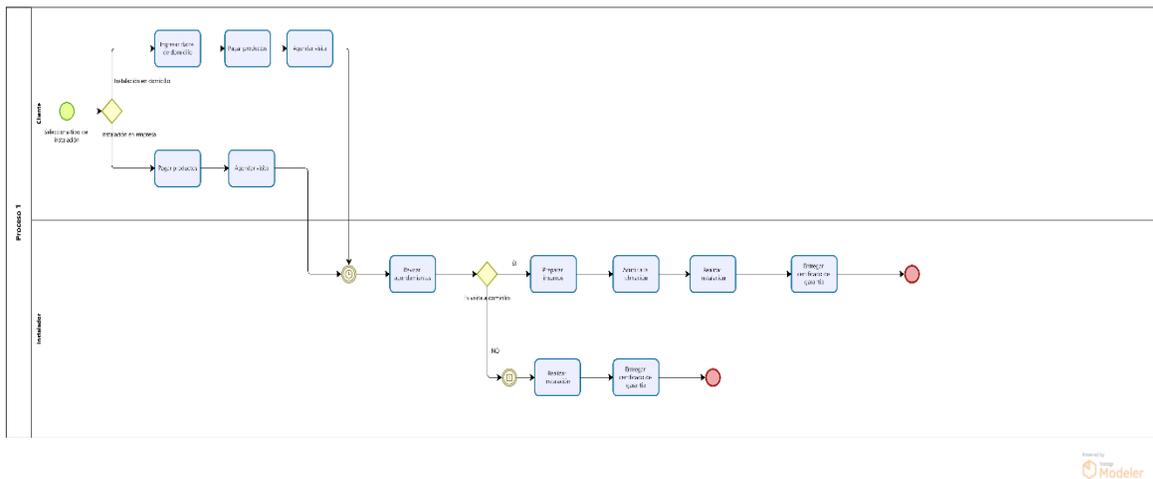


Ilustración 11: Flujo Instalación B2C - Fuente Elaboración Propia, 2023

5.3. Plan de desarrollo e implementación

Este plan de negocio se llevará a cabo en base a 6 etapas macros. Las cuales se detallan a continuación:

Fase de Desarrollo: Etapa focalizada al desarrollo del ecosistema digital, sus integraciones y alianzas con principales actores claves. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Fase Inicial de Lanzamiento: Fase de liberación de la plataforma al mercado objetivo del segmento B2C. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Fase de Conversión B2C: Fase focalizada a la conversión de usuarios a clientes de pago, se implementarán diferentes estrategias en pro de lograr dicha tasa propuesta en este plan de negocio.

Fase Captura B2B: Fase de liberación de la propuesta de valor al mercado objetivo del segmento B2B. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Fase de Crecimiento e Internacionalización: Tras la consolidación de HelpCars en el mercado nacional se internacionalizará a diferentes países, los cuales fueron anteriormente expuesto. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Fase de Post Venta:

De forma transversal se implementará esta fase con el objetivo de velar siempre por la calidad de entrega de la propuesta de valor de HelpCars. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

5.4. Dotación

HelpCars contara con un equipo multidisciplinario constituido por personal de las áreas comercial- marketing, informática y ventas. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

VI. Equipo del proyecto

6.1 Equipo gestor

El equipo gestor está compuesto por dos profesionales del área Comercial – Marketing y del área de Tecnologías de Información. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Daniela Yáñez

Perfil Profesional: Ingeniería en Informática Empresarial

Bárbara Fedelli

Perfil Profesional: Ingeniera en Marketing y Relacionadora Pública

6.2 Estructura organizacional

HelpCars contara con la estructura organizacional detalla en la Parte II de este plan de negocios.

6.3 Incentivos y compensaciones

Para atraer y retener al personal de HelpCars, se definen incentivos remunerables y no remunerables. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

VII. Plan Financiero

7.1 Tabla de Supuestos

Los supuestos y datos referenciales utilizados en este plan de negocio se detallan en la Parte II de este plan de negocios:

Ítems	Valor	Descripción
Impuesto a la renta Empresas	27%	Art 20 Ley de Impuestos a la Renta. Período 2019-2023.
IVA	19%	Impuesto de valor agregado Chile
PRM	7,40%	Premio de riesgo mercado- Fuente Damodaran; Consultado el 03 de abril del 2023 ²
rf	5,29%	Tasa Libre de Riesgo. Bono a 10 años del Banco Central en peso chileno. Consultado el 03 de abril del 2023. ³
Rf perpetuo	1,68	Tasa Libre de Riesgo. Bono a 30 años del Banco Central en UF. Consultado el 03 de abril del 2023 ⁴
beta	1,38	Damodaran; Beta sin deuda industria Information Services ⁵
Depreciación	8 años	Tabla inmueble inmovilizado SII ⁶
Premio Startup	4%	Damodaran; Premio Startup. Consultado el 03 de abril del 2023 ⁷
Premio por liquidez	3%	Premio por Liquidez - Fuente Universidad de Chile

² https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/ctryprem.html

³ https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_TASA_INTERES/MN_TASA_INTERES_09/TMS_15/T311

⁴ https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_TASA_INTERES/MN_TASA_INTERES_09/TMS_16/T312

⁵ <https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>

⁶ https://www.sii.cl/valores_y_fechas/tabla_vida_util_activo_inmovilizado.html

⁷ <https://aswathdamodaran.blogspot.com/2015/04/the-small-cap-premium-fact-fiction-and.html>

Churn rate	15%	Tasa de baja considerada en el plan de negocio teniendo como base las pólizas de seguros automotrices.
PIB tendencial	2,2%	El PIB tendencial para los próximos diez años proyectado por el Banco central ⁸
IPC	3%	Se considerará la variación anual promedio de los últimos (2010-2020) según el Banco Central ⁹

Tabla 8: Supuestos Cálculos Financieros - Fuente Elaboración Propia, 2023

7.2 Estimación de ingresos

En base a la estimación de demanda anteriormente planteada se definen el flujo de ingresos para la operación de HelpCars, donde para el valor del plan anualmente se considera una variación del IPC del 3%, además de considerar una conversión total del 10% de los usuarios a clientes de pago. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.3 Plan de inversiones

Dentro de la inversión inicial se considera la compra de inventarios y activos fijos para la iniciación de la operación, además de los gastos de constitución de la empresa y capital de trabajo necesario para el primer año.

Además, se detalla los costos fijos, gastos de administración-ventas y cálculo de depreciación utilizados para la evaluación financiera. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

⁸ https://www.bcentral.cl/documents/33528/3909484/IPoM_Diciembre_2022.pdf/6b587a23-6c5c-b0a2-2510-5ae1cbf8e117

⁹

https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_ESTADIST_MACRO/MN_EST_MACRO_IV/IPC_DICIEMBRE/IPC_DICIE MBRE

7.4 Proyecciones de Estados de Resultados

Para el cálculo del plan financiero se consideró un periodo de 7 años el cual refleja los ingresos, costos y gastos de proyecto. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.5 Proyecciones de Flujo de Caja

El flujo de caja anual del proyecto considera las inversiones necesarias a nivel de capital de trabajo e inversión inicial entre otros. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.6 Tasa de descuento

Para dicho cálculo se utilizó la siguiente fórmula de CAPM:

$$CAPM = rf + (\beta * PRM) + Premio\ por\ liquidez + Premio\ Startup$$

Flujo de Caja a 7 años:

Para la evaluación del plan de negocio a 7 años se obtiene una tir de 67,6% y una VAN de \$1.241 millones aproximados con una tasa de descuento del 22,5%. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

Flujo de Caja Perpetuo:

En el caso de perpetuidad se obtiene una tir del 97,1% con una VAN \$4.589 millones aproximados, manteniendo la misma tasa de descuento anterior. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.7 Evaluación Punto de Equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio se utilizaron las siguientes fórmulas con el objetivo de obtener el PE(Q) y de PE(\$):

$$PE(Q) = \frac{\text{Costo Fijos Totales}}{\text{Precio} - \text{Costo Variable}}$$

$$PE(\$) = \frac{\text{Costo Fijos Totales}}{Q * \%participación} + \text{costo variable}$$

7.8 Valor Residual

El valor residual calculado mediante perpetuidad es de \$13.859.258.391, considerando como tasa de crecimiento del 2,2% según el PIB tendencial proyectado.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.9 Indicadores

Los indicadores considerados para la evaluación del plan presentado son margen bruto, ROI, EBITDA/VENTAS, margen de utilidad. Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.10 Capital de Trabajo

Para llevar a cabo las operaciones de HelpCars durante los primeros 3 años se necesita un monto de \$175.486.482 este fue calculado mediante el método de déficit acumulado.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.11 Fuentes de Financiamiento

Las fuentes de financiamiento consideradas en HelpCars provendrán desde los dueños, más inversionistas ángeles, debido a que se necesita cubrir un costo total de \$213.535.003.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

7.13 Análisis de Sensibilidad

Las variables modificadas para dicho análisis corresponden a variable la tasa de conversión desde los usuarios a clientes de pagos, y la disminución del precio, focalizados en el segmento B2C, debido a que este representa el 80% de los ingresos de este plan de negocios.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

VIII. Riesgos críticos

Los principales riesgos críticos considerados son: Tasa de abandono de la aplicación, baja actividad de reportes de los usuarios en la aplicación, actualización de la aplicación, competencia, mal uso de la aplicación, utilización de la información almacenada, baja en las ventas de planes de clientes de pago, estrategia de Salida.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

IX. Propuesta Inversionista

El proyecto en general posee una TIR de 67,6%, con una VAN de \$ 1.241.254.733, lo cual es atractivo para inversionistas ángeles los cuales podrán optar al 30% de participación de la empresa tras aportar un 60% de los recursos necesarios.

Mas detalles acerca de este ítem se encuentran en la Parte II de este plan de negocios.

X. Conclusiones

HelpCars nace principalmente frente a los altos índices delictuales que existen en el país sobre los delitos automotrices, los cuales, a pesar de contar con múltiples medidas a nivel nacional, estas no logran brindar una solución de cara a las víctimas, las que cada día ven aumentado el nivel de inseguridad y la violencia en este tipo de delitos.

Es por esto por lo que este plan de negocio nace en el timing correcto, satisfaciendo la necesidad que existe y brindando a todos los usuarios una solución robusta mediante un ecosistema digital sincronizado e integrado con los entes de seguridad. Lo que, además, a través de los datos pretende contribuir en la implementación de políticas o medidas de prevención al entregar información real sobre estos acontecimientos tanto a entidades públicas como privadas.

En el presente documento se plasmaron las principales estrategias operacionales y de marketing que permitirán generar una ventaja competitiva frente a los actores presentes en la industria, además de potenciar la propuesta de valor que entregara HelpCars a cada uno de sus clientes o usuarios tanto del segmento B2C como B2B. Esto también se ve plasmado financieramente obteniendo para este plan de negocio un VAN de MM\$1.241.254.733 y una Tasa Interna de Retorno del 67,6%, considerando una tasa de descuento del 22,5%, con un tiempo de recuperación de inversión de 4,19 años.

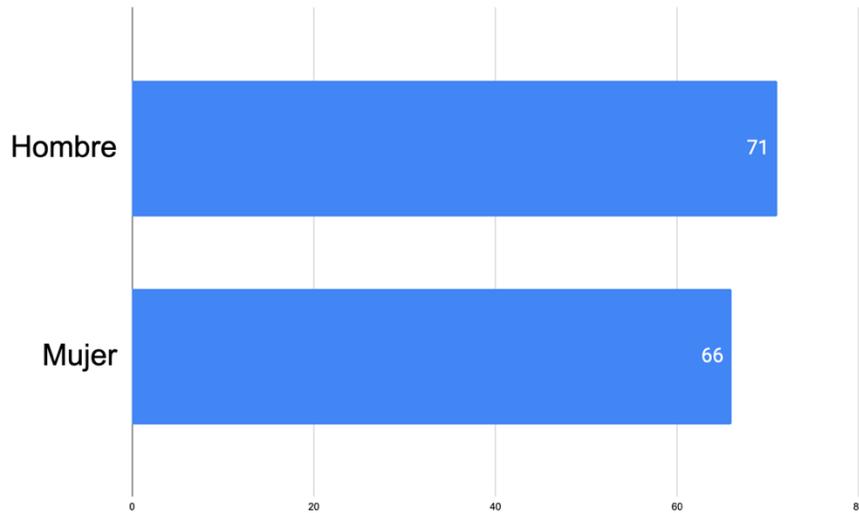
Es por todo lo anterior que HelpCars es una propuesta de inversión interesante para los inversionistas ya que entrega una propuesta sólida frente a esta problemática, como también retornos financieros atractivos.

Anexos

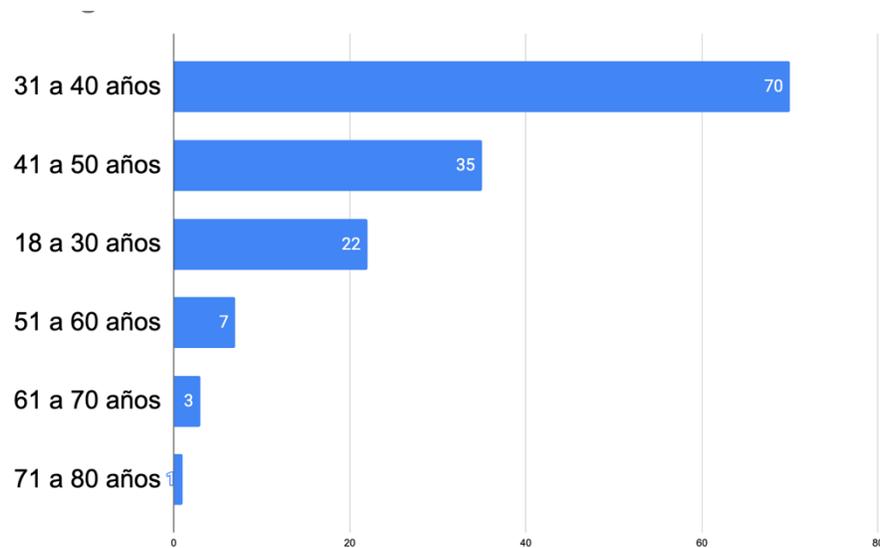
Anexo 1: Resultados Estudio De Mercado: Seguridad Ciudadana Automotriz

Muestra: 144 respuestas.

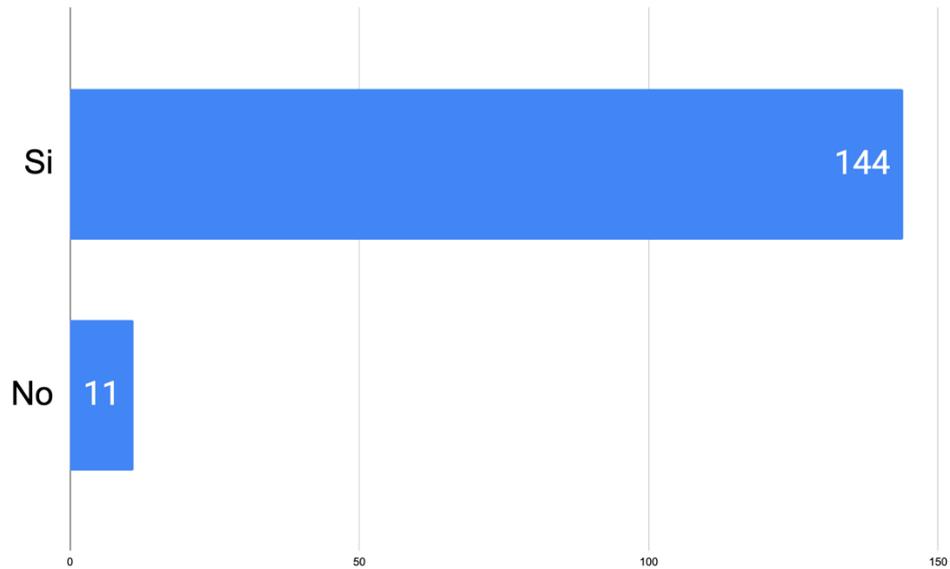
1. Genero



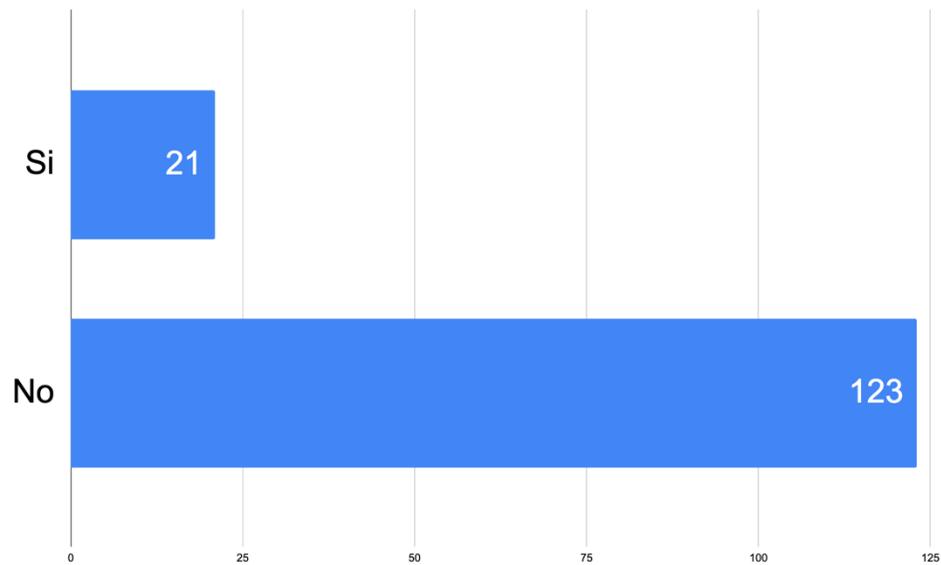
2. Rango de Edad



3. ¿Tienes o manejas un automóvil?



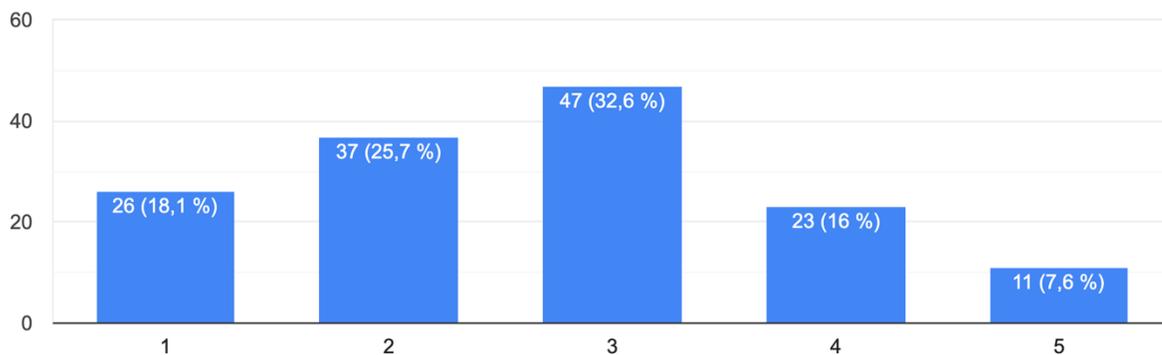
4. ¿Has vivido una situación de delito automotriz?



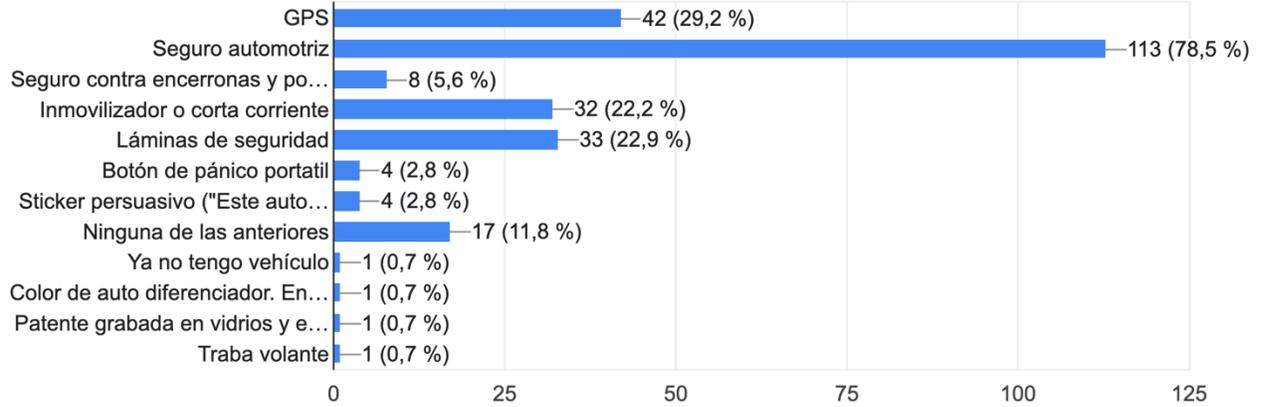
5. En base a 21 respuestas recibidas de la pregunta ¿Estarías dispuesto a entregarnos mayores antecedentes del suceso? En el momento del delito, ¿Cuáles de las siguientes acciones pudiste realizar?

- *Guardar mi celular, Esconder la llave, Nada, solo me baje rápido (3)*
- *Sacar mis cosas personales (cartera, billetera, documentos)*
- *Esconder la llave*
- *Guardar mi celular, Esconder la llave*
- *Camioneta robada desde mi casa sin violencia*
- *Nada*
- *Nada, solo me baje rápido (5)*
- *Me robaron en un centro comercial, no alcancé hacer nada*
- *Nada, solo me baje rápido*
- *No resultó el robo*
- *Acelerar y arrancar*
- *Robó de Camioneta Estacionada*
- *Nada no estaba en el auto*
- *Me bajé con mucha calma, para evitar un desenlace fatal*
- *Acelerar y arrancar*

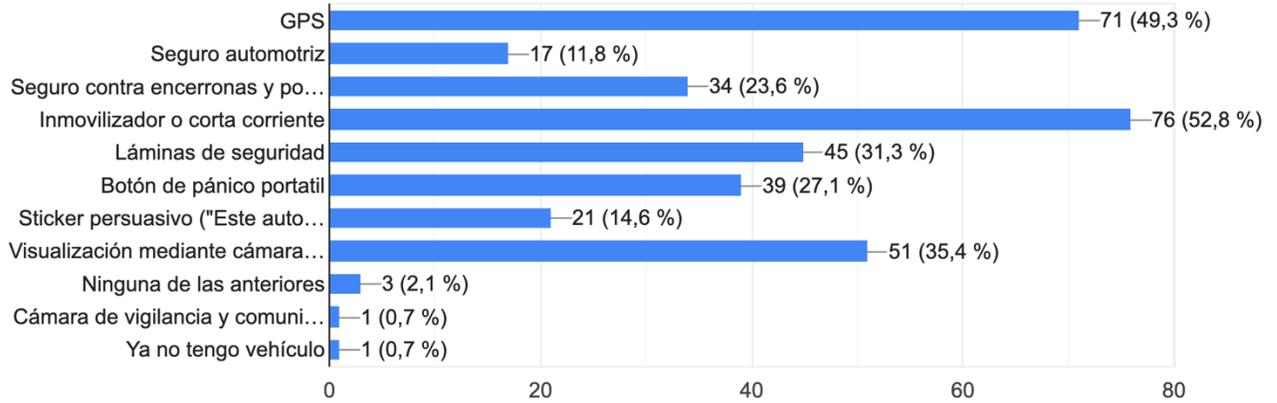
6.Cuál es tu nivel de conocimiento sobre qué hacer o que procedimiento seguir frente a encerronas o portonazos. Opción de 1 a 5



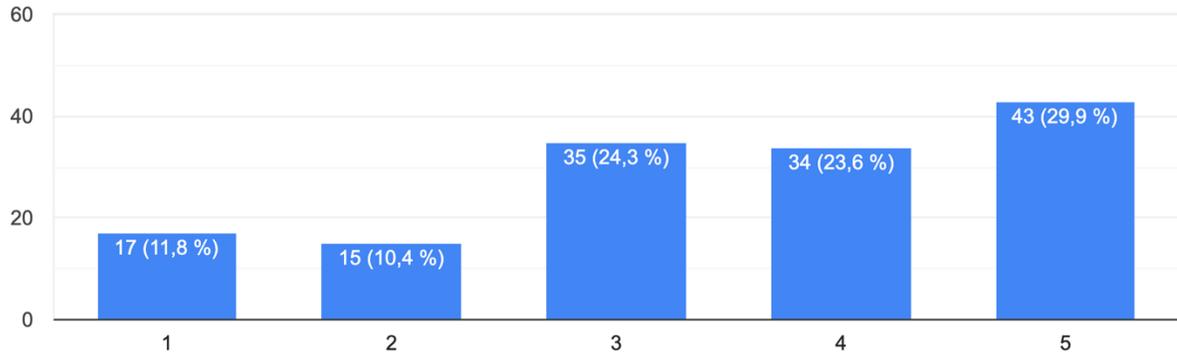
7. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que posee tu vehículo actualmente?



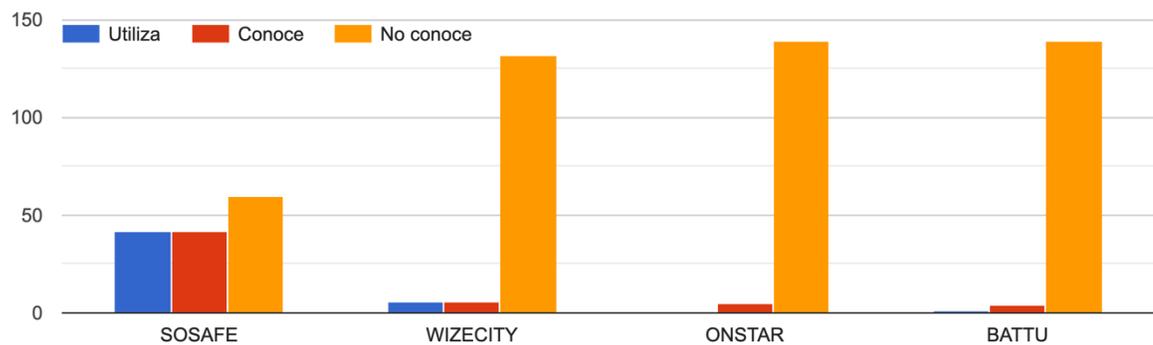
8. ¿Qué medidas extras de seguridad agregarías a tu vehículo?



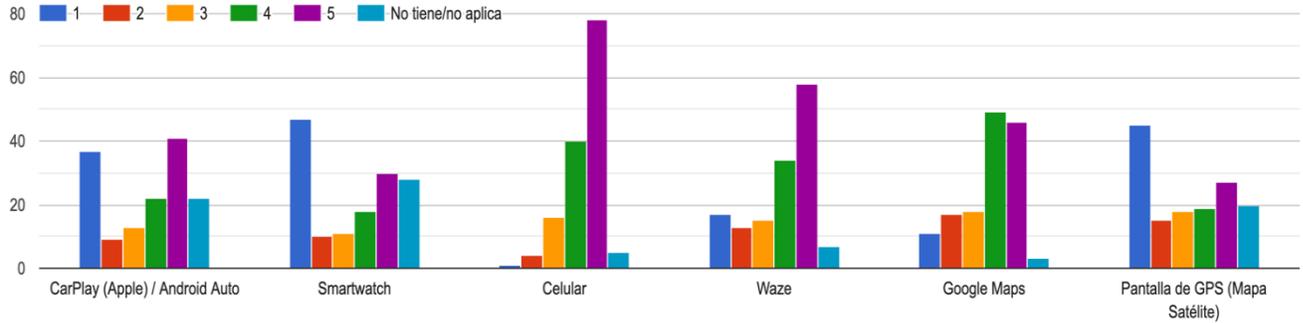
9. ¿Estaría dispuesto a contratar un seguro automotriz que considere todas estas medidas y herramientas de seguridad con un cargo adicional incluido en la prima mensual? Seleccione una opción del 1 al 5



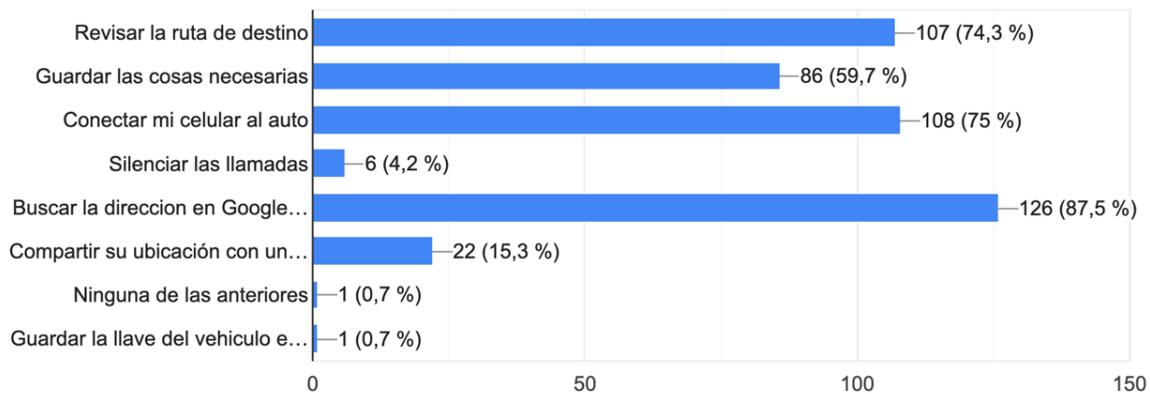
10. ¿Ha utilizado o conoces alguna de estas aplicaciones o servicios de seguridad? Selecciona una opción por columna.



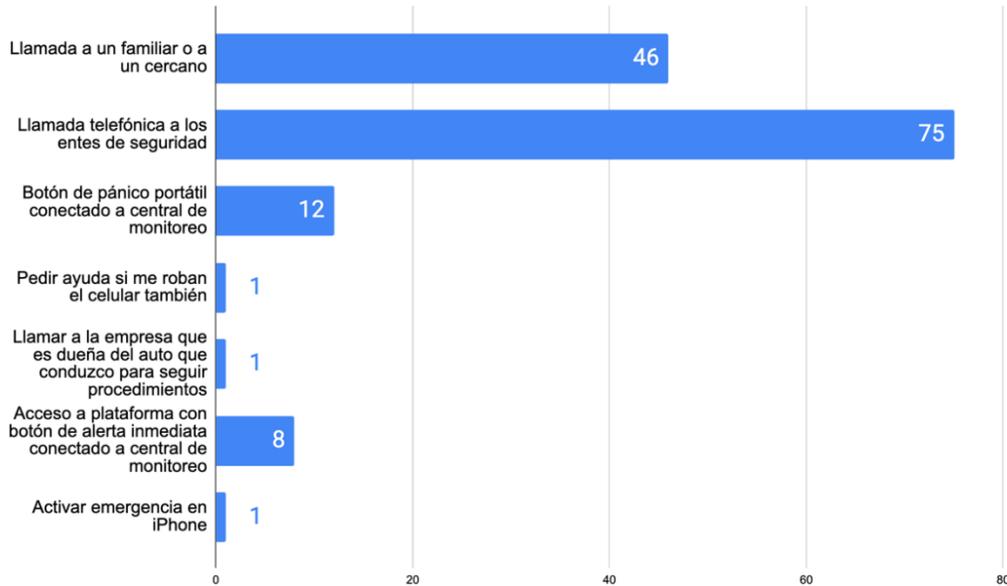
11. Indique el nivel de uso de cada dispositivo, seleccionando una opción del 1 al 5, siendo el 1 “muy poco” y 5 “mucho”



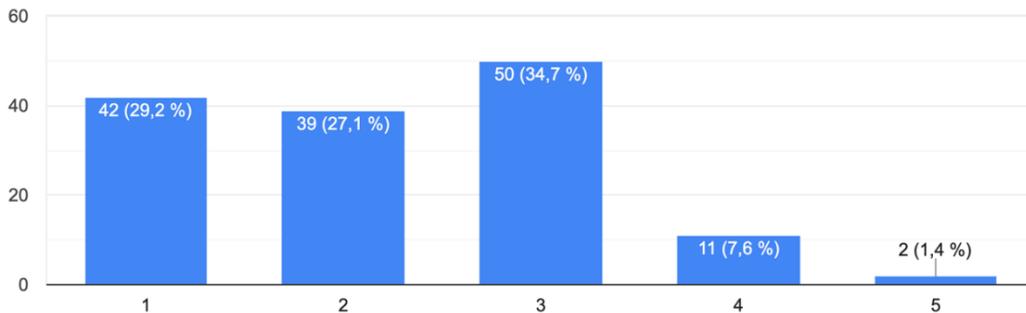
12. Seleccione las acciones que realiza antes de salir de casa cuando tiene que viajar en automóvil.



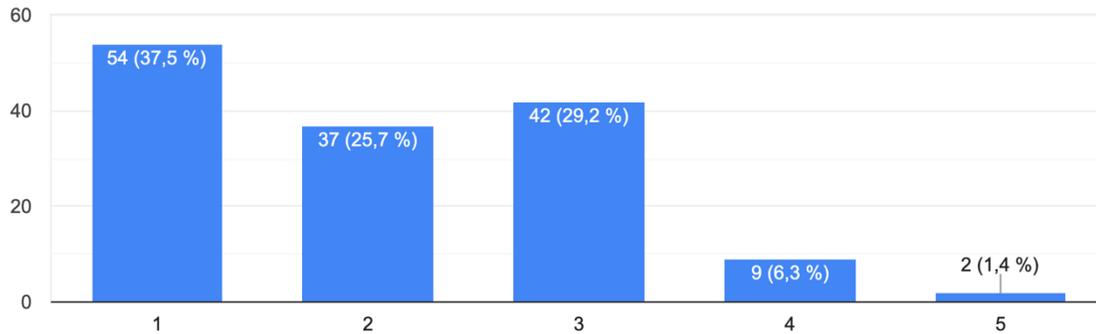
13. Frente al aumento de delitos de encerronas/portonazos, ¿Cuál es su sensación al salir de casa? Indíquenos el nivel de miedo/ inseguridad. Seleccione una opción de 1 a 5.



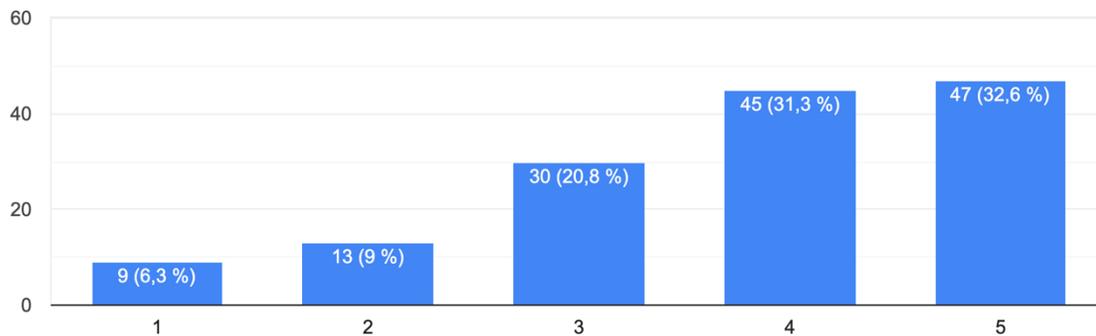
14. ¿Consideras que el contacto de los entes de seguridad es rápida? Seleccione una opción de 1 a 5 en base a su experiencia o percepción.



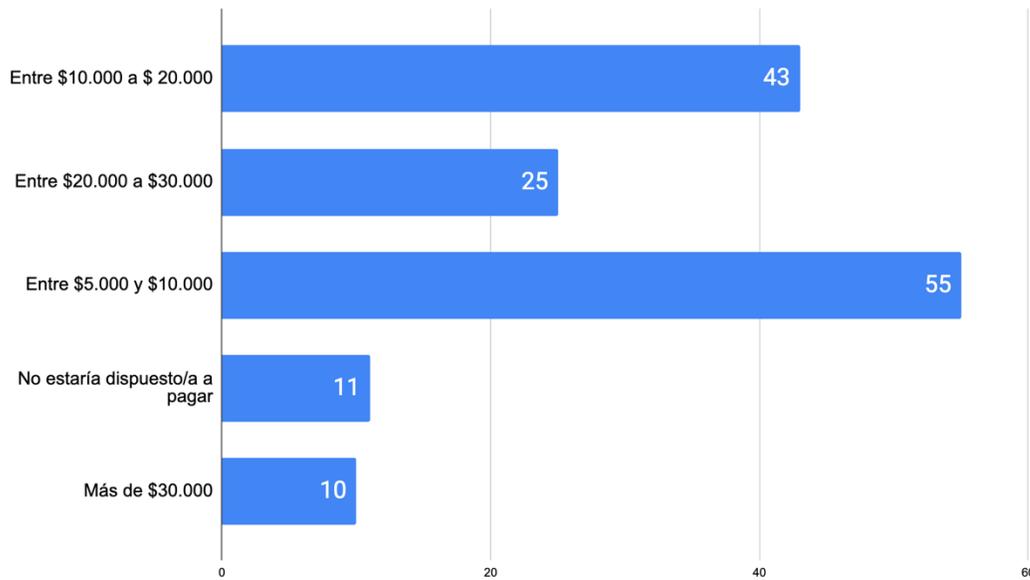
15. ¿Consideras que el actuar de los entes de seguridad/ autopistas es oportuna? Seleccione una opción de 1 a 5 en base a su experiencia o percepción.



16. Qué nivel de relevancia tiene para usted contratar un servicio de seguridad que le permita monitorear y gestionar los movimientos de su automóvil y en caso de un siniestro poder alertar a otros. Seleccione una opción de 1 a 5.



17. Cuanto estaría dispuesto a pagar mensualmente (extra a su seguro) por un servicio integral de seguridad automotriz que incluye GPS, inmovilizador en línea, botón de pánico, central de monitoreo y plataforma de gestión.



Anexo 2: Entrevistas

Preguntas Entrevistas Víctimas

1. ¿Cuéntenos cómo fueron los hechos? ¿Iba acompañado/a?
2. ¿Qué hace antes de salir de casa pensando que la/lo asaltar? ¿Qué medidas toma?
3. Luego del siniestro, ¿Qué fue lo primero que hizo? ¿Recibió apoyo de la gente?
4. ¿Cuándo sucedió el siniestro supo cómo reaccionar? ¿Sabía cómo proceder a que número llamar?
5. Tiene seguro, ¿Cómo fue el procedimiento para activarlo?
6. Luego del delito que medidas incorporo ahora ¿Qué modificaciones hizo al auto?
7. ¿Si tuviera acceso a una herramienta que te entregará múltiples servicios de seguridad lo utilizarías? Te daría seguridad incorporándolo
8. ¿Estarías dispuesto a reportar un portonazo o encerrona que hayas presenciado, como también brindar ayuda?

Entrevista participante en la Industria de Seguridad Ciudadana.

Fecha: 08 de septiembre del 2022

Lugar: Google Meet

Cuestionario de Preguntas:

1. **¿Cuándo nace la organización?**
Nació en 2014 tras un asalto con la idea de mejorar la seguridad en nuestros barrios.
2. **¿Quiénes son sus clientes? ¿Que recibe el cliente?**
Actualmente tienen 1.5 MM de usuario y 70 instituciones tanto públicas como privadas, quienes son clientes, principalmente son municipalidades. El producto que se ofrece a cada cliente es configurable y se adapta a sus necesidades. Su pago es través de licenciamiento. Los usuarios son los vigilantes de la ciudad y son los que reportan la información de los acontecimientos en sus barrios.
3. **¿Quién es el usuario? ¿Cuántos usuarios tienen actualmente? ¿Cómo capturan su atención e incentivan el uso?**
Capturamos tres anillos principales el barrio, a la familia, núcleo cercano y los servicios, les avisa a todos simultaneo del suceso para que estén al tanto de la situación alertada.
4. **¿Como controlan el mal uso de la aplicación? ¿Falsas alarmas?**

Llevamos más de 8 años desde que nació esta idea, instituciones públicas y privadas que son parte de esta red. Sobre la marcha hemos desarrollado una serie de mecanismos automáticos que permiten detectar el mal uso, desde algoritmos que pueden ser fotos pornográficas o de alta sensibilidad se detiene su publicación. También las palabras que aluden a insultos, también se detiene su publicación, en algunos casos hasta bloquear la cuenta cuando hay mucha denuncia de mal uso. Además, también la misma comunidad de aplicación alerta cuando se está dando mal uso de la aplicación. De esta manera se ha logrado disciplinar a la comunidad para que le dé un buen uso a la aplicación y sea colaborativa.

5. ¿Como alertan a seguridad de ciudadana o carabineros u otros?

Se cuenta con una plataforma intermediaria Call center, la cual toma los requerimientos y se hace la derivación incluso en zonas donde no son clientes, además hay comunas que no tienen teléfono de emergencia, pero se da prioridad, y pueden ver la radiografía de sus zonas.

6. ¿Como es el manejo de datos de los usuarios? ¿Es Confidencial?

Si, se resguarda la información de la cuenta de cada usuario sus datos personales. Solo se informa a las instituciones los datos reportados por los usuarios de la aplicación.

7. ¿Cuál es la tasa de éxito al alertar delitos? ¿Esto contribuye a la prevención?

¿Principales indicadores de medición del impacto que están generando en sus clientes? *La seguridad tiene tres partes: Prevención: comunidad prevenida por las alertas, conectamos la comunidad para que estén coordinados y comunicados, por ende, están más seguros. La organización mitiga la delincuencia, uso del logo de la empresa en comunidades que no tienen el servicio como mitigante. Reacción: los tiempos de respuestas son muy largos esperando la policía, por eso un reporte es seis veces más rápido que una llamada por teléfono. Te contactan inmediatamente y si hay archivos o evidencian derivan inmediatamente Persecución y/o análisis: toda la información queda georreferencia guardada y almacenada toda la información mediante mapas de calor y tendencias en base a lo que alertan los vecinos. Toda esta data es relevante ya que permite tomar mejores decisiones, al implementar puedes triplicar los reportes de alertas delictuales y de ellos la policía*

tiene más de un 60% de no denuncia, sin esa información no hay visibilidad, por ende, no se toman buenas decisiones.

8. Es un negocio rentable la seguridad ciudadana o su organización tiene más negocios. *Si, llevamos más de 8 años en este negocio y solo con dicha empresa, se está complementando con otros servicios y productos como cámaras autoinstalables que venden y pueden visualizarlo por la aplicación ya que están integradas, No hay cobro mensual hasta los 12 meses y posteriormente tiene un cobro de \$10.000 aprox.*

9. ¿Principales dificultades o problemáticas que se han visto enfrentados? ¿Cómo las han ido abordando?

La principal dificultad de cualquier innovación es la gestión del cambio es lo más difícil por parte de las personas involucradas, el cambio cultural es el mayor desafío de cualquier innovación que se quiera imponer. Nosotros realizamos charlas, Capacitación al personal municipal, Charlas a juntas vecinales de cómo se utiliza, porque existe...porque una aplicación más.

10. ¿Cómo ven su evolución de cara al futuro? El propósito se mantiene intacto y se vuelve más relevante por el tema de seguridad. Hacer más eficiente el uso de los recursos por ende es clave utilizar la tecnología, mejora la seguridad a través de la comunicación por este puente digital.

11. ¿Cómo se han enfrentado a la situación actual de seguridad cuales son las etapas de reinversión?

Hemos ido incorporando nuevas funcionalidades ondemand y con ello también se puede priorizar/jerarquizar las alertas de acuerdo con el nivel de impacto y optimizar los recursos para derivar a carabineros mediante el algoritmo de la aplicación.

Anexo 3: Datos Tendencias

El 2021 fue un año de recuperación para el mercado de los seguros de vehículos, considerando el fin de las cuarentenas, junto con el levantamiento de las restricciones a la movilidad impuestas a la población producto de la pandemia.

Gráfico Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana – 2021



Gráfico Robo Vehículo RM – Enero a Julio 2022



Destaca el comportamiento durante los meses de junio y julio. Como lo indica el gráfico, en estos meses se experimentó un quiebre en la tendencia (descenso de los casos), temporalidad que coincide con la implementación de los Planes Anen y Centuario.

La del Subsecretaría de Prevención del Delito, del Ministerio del Interior y Seguridad, tiene el “**Plan Operativo Especial de Carabineros Anti Encerronas**”, ¹⁰ iniciativa del Gobierno que busca reforzar con helicóptero, vehículos especiales, cámaras y drones las medidas

¹⁰<https://www.seguridadpublica.cl/noticia/gobierno-presenta-plan-para-combatir-encerronas-y-portonazos/>

de seguridad de los 11 puntos críticos que concentran el 60% de las encerronas en la Región Metropolitana, que irán cambiando, corresponden a aquellos sectores con altos índices de comisión de delitos violentos contra el parque vehicular, que han sido identificados por Carabineros de Chile.

Venta de Vehículos

Continuando con la misma línea tendencial registrada al cierre de 2021, estos resultados son consecuencia del aumento del uso del vehículo, medio de transporte que hoy entrega una movilidad segura y confortable a sus ocupantes, y que se ha convertido, a su vez, en un apoyo importante para mantener las operaciones y expansión de los emprendimientos, pequeñas empresas, pymes y microempresas, quienes utilizan estos medios de transporte como su principal herramienta de trabajo. En cuanto a las ventas desglosadas por segmentos de vehículos, los consumidores mantienen su preferencia por los SUV, segmento que registró la venta de 14.461 unidades nuevas durante enero, es decir, 51,1% más que en enero del año 2021. (Informe enero 2022 Asociación Nacional Automotriz de Chile (Anac).

Segmentos	Enero		
	2022	2021	%Var. Mes
Vehículo de Pasajeros	10.641	9.151	16,3%
SUV	14.461	9.569	51,1%
Camioneta	7.208	3.790	90,2%
Vehículo Comercial	4.971	2.474	100,9%
Total	37.281	24.984	49,2%

A modo de referencia, y para explicar la **versatilidad en el uso del automóvil, hoy son más de 205 mil personas a nivel nacional las que utilizan alguna de las plataformas digitales disponibles en el país como fuente principal de trabajo, constituyendo un 2,3% de la ocupación total**, según explicó el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Este tipo de empleos ha tenido un incremento sostenido desde que comenzó la pandemia. De hecho, durante el primer trimestre de 2020 se contabilizaban solo 90 mil trabajadores en

estas aplicaciones y actualmente hay más de 200 mil trabajadores, muchos de los cuales declaran utilizar el automóvil como su principal medio para desempeñar sus labores.

Segmentos	Julio			Acumulado Año		
	2021	2022	Var% Mes	2021	2022	Var% Acum
Vehículo de Pasajeros	12.301	9.103	-26,0%	66.387	66.027	-0,5%
SUV	15.859	17.122	8,0%	89.788	116.128	29,3%
Camioneta	6.524	8.427	29,2%	36.494	49.831	36,5%
Vehículo Comercial	3.542	3.654	3,2%	24.413	28.773	17,9%
Total	38.226	38.306	233,4%	217.082	260.759	20,1%

Permisos de Circulación tramitados en los últimos años: ¹¹

Número de vehículos en circulación motorizados y no motorizados, según región. año 2021

Año	Total	Motorizados	No Motorizados
2017	5.190.704	5.079.718	110.986
2018	5.498.895	5.382.604	116.291
2019	5.718.409	5.599.733	118.676
2020	5.591.145	5.479.286	111.859
2021	6.102.351	5.980.693*	121.658

*Solo en la Región Metropolitana se tramitaron 2.244.793 permisos de circulación de vehículos no motorizados, corresponde al 37,5% a nivel nacional.

¹¹ Instituto Nacional de Estadísticas, **INE**.

Anexo 4: Aseguradoras

- | | | |
|-----------------|--------------------|-----------------|
| 1. ASSURANT | 13. FID | 25. RENTA |
| 2. AVLA | 14. HDI | NACIONAL |
| 3. BCI | 15. HDI GARANTÍA Y | 26. SEGCHILE |
| 4. BNP | CRÉDITO | 27. SOLUNION |
| 5. CESCE | 16. HUELEN | 28. SOUTHBRIDGE |
| 6. CHILENA | GENERALES | 29. STARR |
| CONSOLIDADA | 17. LIBERTY | 30. SUAVAL |
| 7. CHUBB | 18. MAPFRE | 31. SURAMERICAN |
| GENERALES | 19. METLIFE | A G |
| 8. COFACE | GENERALES | 32. UNNIO |
| 9. CONSORCIO | 20. MUT DE | 33. ZENIT |
| NACIONAL | CARABINEROS | 34. ZURICH |
| 10. CONTEMPORA | 21. ORION | SANTANDER |
| 11. CONTINENTAL | 22. ORSAN | |
| 12. CRÉDITO | 23. PORVENIR | |
| CONTINENTAL | 24. REALE | |

Anexo 5: Detalle Modelo CANVAS

Para el desarrollo de la idea de negocios se destacan las siguientes actividades claves:

Propuesta de valor: Disponibilidad una plataforma multilateral que permita a los ciudadanos mitigar, alertar, actuar, reaccionar frente a un delito automotriz, y así prevenir a la comunidad de la situación que está ocurriendo en sus alrededores mediante el almacenamiento de la información se busca que entidades públicas o privadas puedan analizar e implementar medidas correctivas, de estos delitos así fomentar el sentido de comunidad entre los entes públicos y privados en colaboración con la ciudadanía.

Relación con los clientes

- **Usuarios:** Se busca contribuir a la disminución de la inseguridad de los ciudadanos que existe hoy frente a este tipo de delitos, al tener más antecedentes y ser alertados oportunamente todos podrán contribuir en la lucha contra la delincuencia potenciando así la organización de vecinos y su autocuidado, Se podrá resolver las dudas de los usuarios, sugerencias a través de las diferentes REDES SOCIALES (WhatsApp, Instagram) o correo electrónico. Además, obtener feedback para futuras mejoras del servicio o producto.
- **Clientes:** Una vez obtenidos los suficientes datos (Alertas ingresadas por los usuarios) se le proporcionara acceso liberado por un periodo determinado de tiempo a la información para que puedan conocer el producto y servicio. Además, se les permitirá adaptar la visualización de la plataforma según sus necesidades e indicadores claves. La herramienta permitirá alertar a personas y entes de seguridad trazando la ruta delictual en base a la información que la misma comunidad va proporcionando.

Flujo de ingresos: cobro anual que podrá ser adaptado según las necesidades de cada uno de los clientes basado en los tres productos descritos en la definición del producto. Cada contrato será analizado de forma individual y se fijará la tarifa según el nivel de adaptación que se necesite del dashboard base descrito en la definición del producto e información que deseen consultar. Además, los usuarios de HelpCars podrán contratar el servicio de pago que consta de la contratación de GPS, inmovilizador en línea, botón de pánico y sticker persuasivo todo integrado a la plataforma mediante un pago anual.

Segmento de clientes

- Usuarios de vehículos y Comunidad en general, generadores de la información mediante el levantamiento de las diferentes alertas ligadas a los delitos automotrices
- Instituciones públicas y privadas que requieren de información actualizada para persecución, análisis y la toma de decisiones respecto a la seguridad ciudadana frente a delitos automotriz.

Canales: La aplicación podrá ser descargada gratuitamente desde los APP Stores de los smartphones (Android – IOS) Mediante la masificación los entes públicos y privados que deseen acceder a los reportes con la información podrán contactarnos por nuestro sitio web, redes sociales y email. Esta será compatible con CarPlay, Android Auto y smartwatches.

Recursos clave: Dar a conocer la aplicación a la ciudadanía mediante campañas de marketing basada en testimonios, para así invitarlos a que utilicen la aplicación reportando los delitos de robo de vehículos, produciendo así la información que posteriormente será utilizada para generar los informes/reportes que serán proporcionados digitalmente en la plataforma HelpCars a los clientes para contribuir en la toma de decisiones en temas de seguridad.

Actividades clave: La principal actividad es generar la difusión y posterior descarga de la aplicación por la comunidad, una vez se realice esto es relevante el ingreso de los acontecimientos para ir nutriendo la base de datos y poder almacenar la información que

será proporcionada mediante el acceso a los clientes finales. A través del cobro que deberán pagarán los clientes para acceder información.

Soporte y monitoreo constante de la plataforma para evitar caídas masivas que eviten la indisponibilidad.

Implementación de inteligencia para evitar mal uso de los usuarios como también falsas alarmas.

Socios Claves:

- Proveedores de dispositivos: Establecer asociaciones con proveedores de dispositivos permitirá a HelpCars ofrecer a sus usuarios opciones de dispositivos de calidad para utilizar el servicio.
- Influencers o personas afectadas por delitos automotrices, testimonios de personas que han experimentado delitos automotrices y han utilizado los servicios de HelpCars puede ayudar a ampliar la visibilidad de la plataforma.
- Se establecerán relaciones directas con entidades públicas o privadas que utilicen los servicios de HelpCars permitirá acceder a la información generada por la plataforma de manera más eficiente y para incluir en sus planes de mitigación de estos delitos.
- Se realizarán alianzas estratégicas con entidades de emergencia, como Carabineros y la seguridad ciudadana, colaboraciones que permitirán a HelpCars facilitar una respuesta rápida y eficiente ante los reportes realizados a través de la aplicación. Además, trabajar en estrecha colaboración con estas entidades fortalecerá la confianza de los usuarios en la capacidad de HelpCars para brindar asistencia en casos de delitos automotrices.

Estructura de costes

- Costo de desarrollo y mantención de la plataforma.
- Publicidad y marketing
- Plataforma de atención a los clientes y usuarios (central de monitoreo)
- Capital humano (remuneraciones)
- Costo de infraestructura

Bibliografía

- Alvino, C. (2021, abril 23). Estadísticas de la situación digital de Chile en el 2020-2021. Branch Agencia. <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-chile-en-el-2020-2021/>
- Associated Press. (2023, enero 6). Chile cierra 2022 con inflación de 12,8%, mayor en 30 años. San Diego Union-Tribune. <https://www.sandiegouniontribune.com/en-espanol/noticias/story/2023-01-06/chile-cierra-2022-con-inflacion-de-12-8-mayor-en-30-anos>
- Chile alcanzó el sobregiro ecológico del 2022. (2022, mayo 19). USS. <https://www.uss.cl/noticias/sobregiro-ecologico-chile/>
- Chile cierra 2022 con la mayor inflación desde 1991 tras un IPC en diciembre que se ubicó dentro de lo esperado por el mercado. (2023, enero). Wwww.df.cl. <http://www.df.cl/economia-y-politica/macro/chile-cierra-2022-con-la-mayor-inflacion-desde-1991-tras-un-ipc-en>
- Cientos de automóviles robados recuperados en una operación policial mundial contra el tráfico ilícito de vehículos. (s/f). Interpol.int. Recuperado febrero de 2023, de <https://www.interpol.int/es/Noticias-y-acontecimientos/Noticias/2022/Cientos-de-automoviles-robados-recuperados-en-una-operacion-policial-mundial-contra-el-trafico-ilicito-de-vehiculos>
- El Mercurio S. A., P. (2017, octubre 13). Las aplicaciones que permiten proteger tu auto o recuperarlo en caso de robo. Emol. <https://www.emol.com/noticias/Autos/2017/10/13/879081/Aplicaciones-moviles-Tecnologia-para-asegurar-tu-auto.html>
- El Mercurio S. A., P. (2022a, septiembre 13). Política Nacional contra el crimen organizado: Los avances del plan y las acciones frente a delitos asociados como “encerronas”.

Emol. <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2022/09/13/1072720/politica-nacional-crimen-organizado-encerronas.html>

- El Mercurio S. A., P. (2022b, octubre 17). Del miedo a la vulnerabilidad: El shock y el estrés que deja una encerrona en sus víctimas. Emol. <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2022/10/17/1075818/estres-producido-por-encerronas.html>
- ¿En qué consiste la Política de Inteligencia Artificial? (s/f). Project. Recuperado febrero de 2023, de <https://minciencia.gob.cl/areas-de-trabajo/inteligencia-artificial/politica-nacional-de-inteligencia-artificial/en-que-consiste/>
- Encuesta CEP N° 88, noviembre-diciembre 2022. (2023, abril 1). Cepchile.cl. <http://www.cepchile.cl/encuesta/encuesta-cep-n-88/>
- ¿Es un factor real la inmigración en el aumento de delitos en Chile? (2022, septiembre). Diari constitucional.cl. <https://www.diarioconstitucional.cl/reportajes/es-un-factor-real-la-inmigracion-en-el-aumento-de-delitos-en-chile/>
- ESTADÍSTICAS DELICTUALES. (s/f). Portal CEAD. Recuperado febrero de 2023, de <http://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales>
- Gobierno Regional Metropolitano de Santiago. (s/f). Gov.cl. Recuperado enero de 2023, de <https://www.subdere.gov.cl/divisi%C3%B3n-administrativa-de-chile/gobierno-regional-metropolitano-de-santiago>
- González, A. P. (2023). Decrecimiento e inflación: las proyecciones para la economía chilena en el 2023. Sputnik Mundo. <http://sputniknews.lat/20230113/decrecimiento-e-inflacion-las-proyecciones-para-la-economia-chilena-en-el-2023-1134606716.html>
- GSE - AIM Chile. (2022, marzo 2). AIM Chile. <https://aimchile.cl/gse-chile/>

- Importante evento de IAATI LatAm Branch e Interpol sobre robo de vehículos - Revista Innovación Seguridad. (s/f). Revista Innovación Seguridad. Recuperado febrero de 2023, de https://revistainnovacion.com/nota/11721/robo_de_vehiculos_importante_evento_de_e_iaati_latam_branch_e_interpol
- Innova, P. (2022, marzo 9). Nuevo reporte Genetec: La seguridad electrónica en Latinoamérica está adoptando nuevas tecnologías para adaptarse a las condiciones cambiantes. Portal Innova. <https://portalinnova.cl/nuevo-reporte-genetec-la-seguridad-electronica-en-latinoamerica-esta-adoptando-nuevas-tecnologias-para-adaptarse-a-las-condiciones-cambiantes/>
- InvestChile. (s/f). Ranking 2022: Chile lidera América Latina en competitividad global. Gob.Cl. Recuperado diciembre de 2022, de <http://blog.investchile.gob.cl/bloges/rankings-chile-lidera-america-latina-en-competitividad>
- Los avances tras el primer año de la llegada del 5G en Chile. (2022, diciembre 16). La Tercera. <https://www.latercera.com/laboratoriodecontenidos/noticia/los-avances-tras-el-primer-ano-de-la-llegada-del-5g-en-chile/S2EKR6FVNFFPNN2FLHQOFYW3CY/>
- Lucha contra la delincuencia relacionada con los vehículos. (s/f). Interpol.int. Recuperado febrero de 2023, de <https://www.interpol.int/es/Delitos/Delincuencia-relacionada-con-los-vehiculos/Lucha-contra-la-delincuencia-relacionada-con-los-vehiculos>
- Matriculaciones de vehículos nuevos. (s/f). Datosmacro.com. Recuperado enero de 2023, de <https://datosmacro.expansion.com/negocios/matriculaciones-vehiculos>

- Permiso de circulación. (s/f). www.ine.gob.cl. Recuperado diciembre de 2022, de <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/economia/transporte-y-comunicaciones/permiso-de-circulacion>
- Plataforma SDT - Sociedad, Diseño y Tecnología. (s/f). Plataformasdt.Cl. Recuperado el 19 de abril de 2023, de <https://plataformasdt.cl/el-caso-de-sosafe-gestionando-la-seguridad-urbana-a-traves-de-una-plataforma/>
- Portonazo y Encerrona: Cómo Funcionan y Cómo Evitarlos. (2023, noviembre 1). Autofact.cl. <https://www.autofact.cl/blog/mi-auto/seguridad/evitar-ortonazo#:~:text=los%20autos%20robados%3F-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20ortonazo%3F,Intimidaci%C3%B3n%20y%20Fo%20la%20violencia>.
- Reyes, V. (2023, enero 16). Encuesta CCS: Más de 70% percibe a Chile como “inseguro”, con temor a movilizarse a pie y en vehículo. BioBioChile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2023/01/16/encuesta-ccs-mas-de-70-percibe-a-chile-como-inseguro-con-temor-a-movilizar-se-a-pie-y-en-vehiculo.shtml>
- Rosgaby Medina, K. (2022, julio 1). Estadísticas de la situación digital de Chile en el 2021-2022. Branch Agencia. <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-chile-en-el-2021-2022/>
- SpA, D. (s/f). Seguridad y Control de Flotas. Drivetech. Recuperado el 19 de abril de 2023, de https://drivetech.pro/?gclid=EAlaIqObChMlrlvMncis_AIVo-VcCh0YvwCjEAAyASAAEgLLhPD_BwE
- Super User. (s/f). Encerronas en Chile ¿Qué son y cómo evitarlas? Ceadechile.cl. Recuperado enero de 2023, de <https://www.ceadechile.cl/blog/287-encerronas-en-chile-que-son-y-como-evitarlas>

- (S/f). Fondonacionaldeseguridadpublica.cl. Recuperado enero de 2022, de <http://www.fondonacionaldeseguridadpublica.cl/media/2019/03/Patrullaje-Prev.pdf>
- Curva de adopción de la innovación —. (s/f). Emprende A Conciencia. Recuperado el 8 de mayo de 2023, de <https://www.emprendeaconciencia.com/curva-adopcion-innovacion>
- Plataforma multilateral —. (s/f). Emprende A Conciencia. Recuperado el 28 de abril de 2023, de <https://www.emprendeaconciencia.com/plataforma-multilateral>

Índice Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa Posicionamiento - Fuente Elaboración Propia,2023	24
Ilustración 2: Canvas HelpCars - Fuente Elaboración Propia,2023	31
Ilustración 3: Prototipo Sitio Web - Fuente Elaboración Propia,2023	39
Ilustración 4: Prototipo Aplicación para Smartphone - Fuente Elaboración Propia,2023 ...	40
Ilustración 5: Planes Clientes B2C - Fuente Elaboración Propia,2023	42
Ilustración 6: Planes Clientes B2B - Fuente Elaboración Propia,2023	43
Ilustración 7: Herramientas Marketing Digital - Fuente Elaboración Propia,2023	44
Ilustración 8: Flujo Procesamiento HelpCars - Fuente Elaboración Propia,2023	50
Ilustración 9: Flujo Clientes B2C - Fuente Elaboración Propia,2023	51
Ilustración 10: Flujo Clientes B2C - Fuente Elaboración Propia,2023	52
Ilustración 11: Flujo Instalación B2C - Fuente Elaboración Propia,2023	52

Índice Tablas

Tabla 1: Cantidad Robo de Vehículos Motorizados	5
Tabla 2: Benchmarking Actores Industria - Fuente Elaboración Propia,2023	23
Tabla 3: Análisis FODA- Fuente Elaboración Propia,2023	27
Tabla 4: Clasificación Segmentos Socioeconómicos	35
Tabla 5: Producto y Servicio HelpCars - Fuente Elaboración Propia,2023	38
Tabla 6: Estimación de Demanda y Proyección de Crecimiento - Fuente Elaboración Propia,2023	48
Tabla 7: Cronograma y Periodicidad Acciones de Marketing Fuente Elaboración Propia,2023	50
Tabla 8: Supuestos Cálculos Financieros - Fuente Elaboración Propia,2023	56