

YANGO

2024 — 2025



YANGO RIDE I INFORME DE SEGURIDAD

Mensaje del equipo de seguridad	03
Mensaje del director ejecutivo de Yango Ride	04
Resumen ejecutivo	05
Nuestros resultados	06
Seguridad integrada en el servicio	08
Antes del viaje: verificación y prevención	09
Durante el viaje: tecnología cuando más la necesitas	12
Después del viaje: de los comentarios a la rendición de cuentas	14
Protección de pasajeros y socios conductores	16
Seguridad en motocicletas, tuctucs y rickshaws	18
Asistencia urgente: respaldada por la tecnología y a cargo de personas	19
Integración de la tecnología con la infraestructura de seguridad pública	21
Capacitación y sensibilización en las comunidades locales	22
Más allá del viaje: trayectos más seguros a la escuela	29
Uso responsable de los datos y protección del servicio	30
Cómo medimos nuestros avances	31
La próxima generación de tecnología de seguridad	32
Anexo: inventario de funciones de seguridad	33
Conclusión	39

Índice

MENSAJE DEL EQUIPO DE SEGURIDAD



La seguridad es una responsabilidad constante. Por eso, debemos seguir aprendiendo, mejorando nuestras tecnologías y adaptando nuestro enfoque a las particularidades de cada mercado en el que opera Yango Ride.

Este informe presenta los avances logrados durante 2024-2025 para reforzar la seguridad de los pasajeros y de los conductores de los socios. Estos avances son el resultado del trabajo conjunto de nuestros equipos de producto, asistencia y operaciones locales, así como de las autoridades y organizaciones especializadas con las que colaboramos.

Nuestro objetivo es ofrecer una visión clara de los sistemas que funcionan de manera silenciosa detrás de cada viaje realizado a través de nuestro servicio en países de todo el mundo, para ayudar a las personas a desplazarse en un entorno más seguro y predecible.

Atentamente,
El equipo de seguridad
Yango Ride

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO DE YANGO RIDE

Queridos lectores:

Gracias por tomarse el tiempo de leer este informe. Yango Ride es un servicio tecnológico que conecta a pasajeros con conductores de los socios. Nuestra labor consiste en desarrollar la infraestructura digital que permite que estas conexiones sean más seguras, predecibles y transparentes.

Esta infraestructura permite verificar la identidad y los documentos antes de que un socio conductor pueda recibir solicitudes de viaje, detectar señales que puedan indicar posibles riesgos durante un viaje y poner a los usuarios en contacto con personal de asistencia capacitado cuando lo necesiten. A su vez, los comentarios de los usuarios y los datos de la plataforma nos ayudan a reforzar estos sistemas y adaptarlos a las particularidades de las distintas ciudades, normativas y patrones de movilidad.

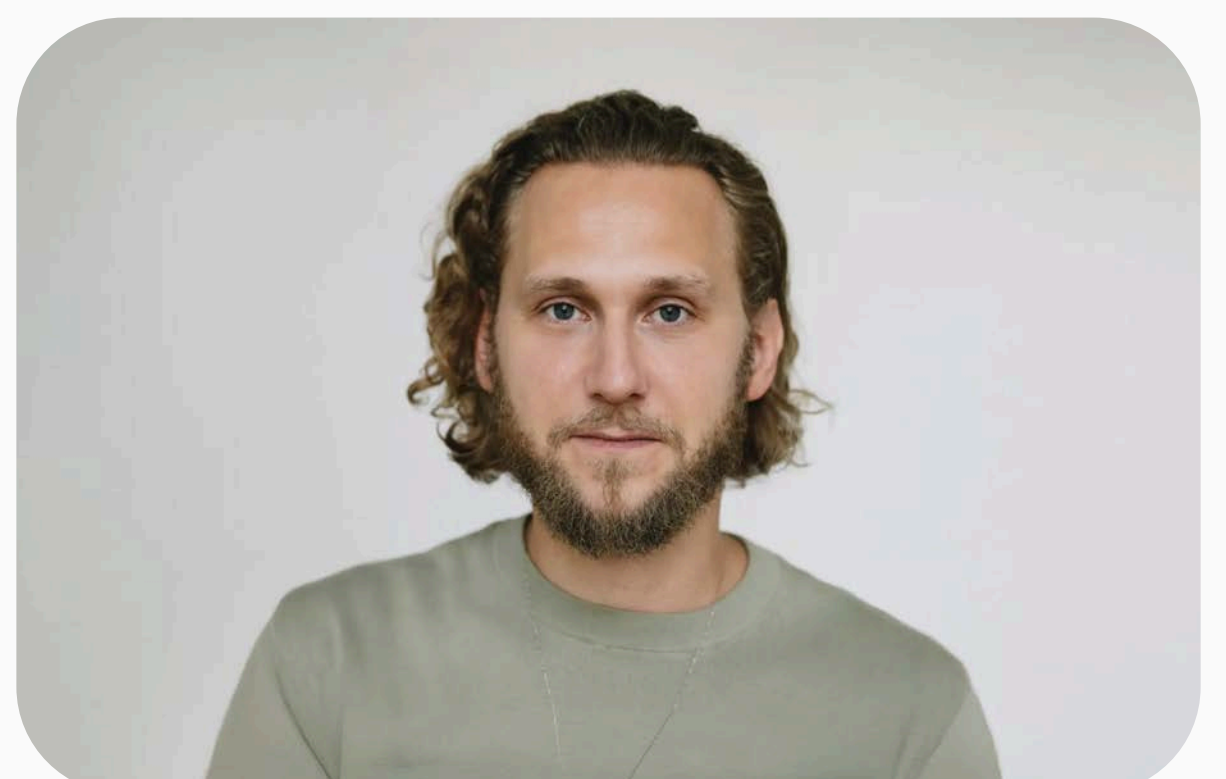
Durante 2024–2025, nuestra inversión continua en estos sistemas se tradujo en avances cuantificables. Las infracciones de tránsito graves registradas disminuyeron un 31 % a nivel mundial, al pasar de 9.83 a 6.76 por cada millón de viajes. Los incidentes de conducción imprudente registrados también disminuyeron en todas las regiones analizadas: un 38 % en África, un 24 % en América Latina y un 47 % en MENA y Asia del Sur. Estos resultados refuerzan nuestra convicción de que el uso sistemático de la tecnología, respaldado por la experiencia humana y el conocimiento local, puede contribuir a una movilidad más segura tanto para los pasajeros como para los socios conductores.

Las ciudades cambian, el comportamiento de los usuarios evoluciona y surgen nuevos riesgos. Por ello, seguiremos invirtiendo en prevención, detección y asistencia, en lugar de considerar la seguridad como un conjunto fijo de funciones.

Quisiera agradecer a nuestros pasajeros, conductores de socios, empleados de Yango, representantes del sector público y colaboradores especializados por su confianza y contribución. Sus comentarios nos ayudan a mejorar el servicio cada día.

“

"La inversión continua en tecnología está generando mejoras cuantificables en la seguridad vial y una mayor protección para pasajeros conductores de los socios"



Roman Karlash
Director ejecutivo de Yango Ride

RESUMEN EJECUTIVO

Yango Ride invierte en tecnología para prevenir riesgos, proteger a pasajeros y conductores de los socios y convertir los comentarios de los usuarios en operaciones de servicio más seguras. Durante 2024–2025, la inversión se centró en la verificación de perfiles y documentos, la detección de fraudes, el análisis del comportamiento al volante, el monitoreo de rutas, las comunicaciones que protegen la privacidad, la asistencia urgente con ayuda de la tecnología y la formación de los conductores en materia de seguridad.

Estas tecnologías se complementan con especialistas cualificados, mientras que las autoridades, las organizaciones de seguridad vial y los expertos locales contribuyen a adaptarlas a las condiciones locales.

NUESTROS RESULTADOS

31 %

Las infracciones de tránsito graves registradas disminuyeron un 31 %

a nivel mundial, al pasar de 9.83 a 6.76 por cada millón de viajes.

**Cada
64 000 km**

Esto equivale aproximadamente a un incidente cada dos viajes de ida y vuelta entre las oficinas de Yango en Perú y Pakistán.

Los incidentes de conducción imprudente registrados disminuyeron en todas las regiones analizadas |

38 %

en África

de 13.05 a 8.08 por cada millón de viajes.

24 %

en América Latina

de 11.77 a 8.91 por cada millón de viajes.

47 %

MENA et dans le sud de l'Asie

de 19.25 a 10.1 por cada millón de viajes.

5 minutos

En el 90 % de los casos urgentes de las operaciones de Yango a nivel mundial, el objetivo es que el tiempo medio de respuesta al primer contacto sea de cinco minutos.

17 275

Durante 2024–2025, Yango bloqueó 17 275 cuentas de pasajeros a nivel mundial después de que sus sistemas detectaran indicios de posibles fraudes.

81 %

en Perú

78 %

en Colombia

31 %

en Pakistán

Los datos de 2026 muestran que los contactos posteriores al viaje disminuyeron un 81 % en Perú, un 78 % en Colombia y un 31 % en Pakistán.

NUESTROS RESULTADOS

50

funciones de seguridad

Los pasajeros y los conductores de los socios cuentan con más de **25 funciones de seguridad** en el servicio Yango Ride, además de otras funciones disponibles para responder a las necesidades específicas de cada país o región. Las herramientas principales están diseñadas para implementarse a gran escala, mientras que las opcionales se activan en función de los riesgos, las normativas y las necesidades de cada mercado.

En los siguientes capítulos explicaremos cómo funcionan estos sistemas antes, durante y después de un viaje, incluidos los viajes en motocicletas, tuktuks y rickshaws, y cómo se complementan con asistencia humana, capacitación y alianzas institucionales.



SEGURIDAD INTEGRADA EN EL SERVICIO

Como servicio tecnológico, Yango Ride incorpora medidas de seguridad en todas las etapas del viaje: verificaciones de identidad antes de permitir el acceso, señales de riesgo y comunicaciones protegidas durante cada viaje, así como registros digitales que permiten realizar revisiones y tomar medidas posteriormente.

El enfoque de Yango abarca todo el ciclo del viaje:

Antes del viaje

Las verificaciones mediante selfies, documentos y perfiles ayudan a evitar que usuarios no aptos o sospechosos accedan al servicio

Durante el viaje

El monitoreo de rutas, las comunicaciones protegidas, las herramientas del Centro de Seguridad y los sistemas de gestión de la fatiga ayudan a pasajeros y los conductores de los socios a gestionar los riesgos en tiempo real

Cuando necesitas la asistencia

La tecnología ayuda a identificar las solicitudes urgentes, mientras que especialistas capacitados se encargan de evaluar las circunstancias y tomar las decisiones correspondientes

Después del viaje

Las calificaciones, las notificaciones, los datos de GPS y el análisis del estilo de conducción ayudan a identificar comportamientos inseguros recurrentes y a tomar medidas adecuadas

Las funciones principales se adaptan a las normativas locales, las condiciones de las vías, la infraestructura de seguridad pública y los patrones de uso. Por lo tanto, contar con un marco común no significa que la configuración sea idéntica en todos los países.

El resultado es un sistema interconectado que abarca la seguridad vial, la documentación y la integridad de la plataforma, la seguridad personal, la asistencia y el uso responsable de los datos.





ANTES DEL VIAJE: VERIFICACIÓN Y PREVENCIÓN

ANTES DEL VIAJE: VERIFICACIÓN Y PREVENCIÓN

Durante 2024–2025, los sistemas de Yango detectaron indicios de posibles fraudes y bloquearon **17 275 cuentas de pasajeros en todo el mundo**. Entre estos indicios se encuentran los impagos reiterados, patrones sospechosos al solicitar o cancelar viajes y la responsabilidad por algún incidente ocurrido en la plataforma.

Yango Ride combina la verificación de documentos, la verificación de identidad y sistemas antifraude para reducir los riesgos antes de asignarle un socio conductor a un pasajero.

Verificación de los conductores de los socios

Antes de poder aceptar solicitudes de viaje, los potenciales conductores de los socios deben completar las verificaciones exigidas en su mercado. La verificación de la licencia de conducción es obligatoria en todos los mercados. Según las normativas y los riesgos locales, también se puede exigir la verificación de documentos de identidad, documentación y fotografías del vehículo, licencias pertinentes y antecedentes.



El proceso de verificación está diseñado para ser riguroso y eficiente. La verificación de una licencia de conducción normalmente puede completarse en un plazo de **5 minutos**, mientras que las demás verificaciones de documentos y fotografías suelen completarse en un plazo de **15 minutos**.

Por eso, los controles continúan incluso después de que se haya concedido el acceso. Por ejemplo, según el mercado, se puede solicitar a los conductores de los socios que realicen periódicamente verificaciones mediante selfies o comprobaciones del vehículo. El acceso a las solicitudes de viaje se restringe automáticamente cuando vencen los documentos obligatorios. Los sistemas antifraude también buscan indicios de cuentas compartidas o intentos de eludir los controles de identidad.

Durante 2024–2025, Yango amplió sus mecanismos antifraude mediante selfies en Perú, Colombia, Bolivia, Pakistán, Costa de Marfil y Zambia. El sistema puede detectar intentos sospechosos de burlar las verificaciones mediante selfies e incorporar avisos que indiquen que otra persona podría estar conduciendo. En Perú y Colombia, la verificación de antecedentes forma parte de los requisitos estándar del mercado.

Yango rechaza los intentos de registro cuando la información proporcionada no cumple con los requisitos del servicio. Los motivos más frecuentes incluyen la sospecha de fraude documental, imágenes de baja calidad o incompletas, documentos vencidos y otras inconsistencias. La seguridad requiere controles activos, no simples verificaciones puntuales

ANTES DEL VIAJE: VERIFICACIÓN Y PREVENCIÓN

Protección de los conductores de los socios antes de recoger a los pasajeros

La seguridad antes del viaje también es importante para los conductores de los socios. Según el mercado, los conductores de los socios pueden ver la foto de perfil del pasajero, su calificación, nombre y número de viajes, si tiene el perfil completo o un PIN para confirmar que se trata del pasajero correcto. En determinados escenarios de mayor riesgo, un modelo de aprendizaje automático puede solicitar al pasajero que se tome una selfie antes de poder acceder a las solicitudes de viaje. Yango también utiliza **zonas de alerta** definidas a partir de información de fuentes locales, entre las que se incluyen datos proporcionados por la policía y los comentarios de los socios conductores. Cuando un viaje comienza o termina en una zona de alerta, el socio conductor puede ver la ubicación correspondiente y rechazar la solicitud sin perder puntos de servicio ni ver reducidos sus puntos de prioridad. De esta manera, los conductores de los socios disponen de más información y control en aquellos lugares donde las condiciones locales pueden requerir precauciones adicionales.



DURANTE EL VIAJE: TECNOLOGÍA CUANDO MÁS LA NECESITAS

Una vez iniciado el viaje, la tecnología integrada en la aplicación de Yango ofrece a los pasajeros y conductores de los socios visibilidad, comunicación y acceso directo a asistencia. El Centro de Seguridad reúne las principales herramientas en un solo lugar, entre ellas un botón SOS, la opción de compartir ruta, contactos de confianza, monitoreo de rutas y asistencia urgente.

La opción de compartir ruta, los contactos de confianza y el botón SOS están disponibles tanto para pasajeros como para conductores de los socios en todos los mercados donde opera Yango Ride. Estas funciones permiten a los usuarios compartir los detalles del viaje con personas de confianza y acceder a recursos de seguridad sin salir de la aplicación.

Monitoreo de ruta

La función de monitoreo de rutas utiliza datos de los viajes para identificar patrones que puedan requerir atención. En el caso de los pasajeros, estas situaciones incluyen desviaciones de la ruta prevista, paradas prolongadas durante el viaje o una parada prolongada en lugar de destino. Cuando el sistema detecta alguna de estas situaciones, envía una notificación al pasajero para preguntarle si todo está bien. Si necesita ayuda, el pasajero puede acceder directamente al chat de asistencia urgente.

Los conductores de los socios también reciben notificaciones proactivas cuando la plataforma detecta situaciones relevantes relacionadas con paradas, con acceso directo al Centro de Seguridad. Estas funciones están diseñadas para evolucionar a medida que la tecnología de análisis de rutas de Yango se vuelve más avanzada.

Gestión de la fatiga

La fatiga puede afectar la capacidad de juicio y el tiempo de reacción. Por este motivo, Yango establece límites específicos de conexión continua y periodos de descanso para cada mercado. Los conductores de los socios reciben una notificación dos horas antes de alcanzar el límite correspondiente.

Los límites exactos varían según el país y reflejan las condiciones y los requisitos operativos locales, pero el principio es el mismo: la tecnología ayuda a reducir los riesgos derivados de conducir de forma ininterrumpida durante un tiempo excesivo.

DURANTE EL VIAJE: TECNOLOGÍA CUANDO MÁS LA NECESITAS

Comunicación sin revelar números personales

Los pasajeros y los conductores de los socios necesitan comunicarse, pero no deberían tener que revelar sus datos de contacto personales permanentes. Yango utiliza varias tecnologías complementarias para facilitar una comunicación segura:

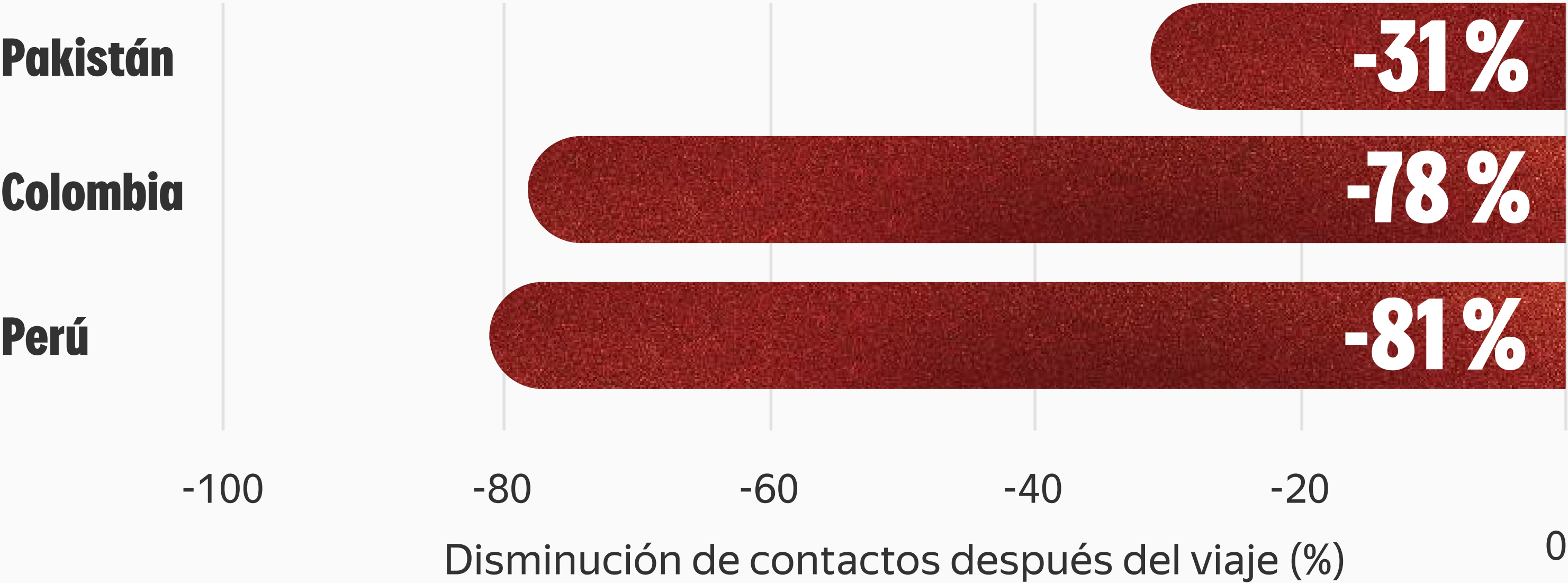
- **Las llamadas en la aplicación** permiten hacer llamadas de voz por Internet directamente desde Yango y Yango Pro.
- **El enmascaramiento del número** conecta las llamadas telefónicas a través de un número temporal que no pertenece a ninguna de las partes.
- **“Ocultar mi número”** permite a los pasajeros asegurarse de que los conductores de los socios solo puedan contactarlos mediante llamadas desde la aplicación.

Las llamadas desde la aplicación están disponibles en la mayoría de los mercados donde opera Yango Ride. Al mantener la comunicación dentro de canales protegidos, estas tecnologías reducen las posibilidades de que se produzcan contactos no deseados después de un viaje.

Actualización posterior al periodo del informe

Tras la implementación continua de tecnologías de llamadas que protegen la privacidad, los datos interanuales más recientes muestran que los contactos posteriores al viaje disminuyeron un 81 % en Perú, un 78 % en Colombia y un 31 % en Pakistán, lo que ayuda a reducir las posibilidades de que se produzcan disputas fuera de la plataforma.

La comunicación solo puede ser segura cuando está protegida en ambos extremos.



DESPUÉS DEL VIAJE: DE LOS COMENTARIOS A LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Después de un viaje, las calificaciones, las notificaciones de los pasajeros y los datos del servicio permiten detectar patrones que son difíciles de identificar en los servicios de transporte informales o contratados directamente en la calle.

Los pasajeros pueden calificar el viaje y utilizar la herramienta de comentarios para indicar si consideran que la conducción fue insegura o si se produjo algún comportamiento grave. Las notificaciones pueden estar relacionadas con infracciones de tránsito graves, un socio conductor con signos de somnolencia o bajo los efectos de alguna sustancia.

Estos registros se analizan junto con los datos generados por la tecnología:



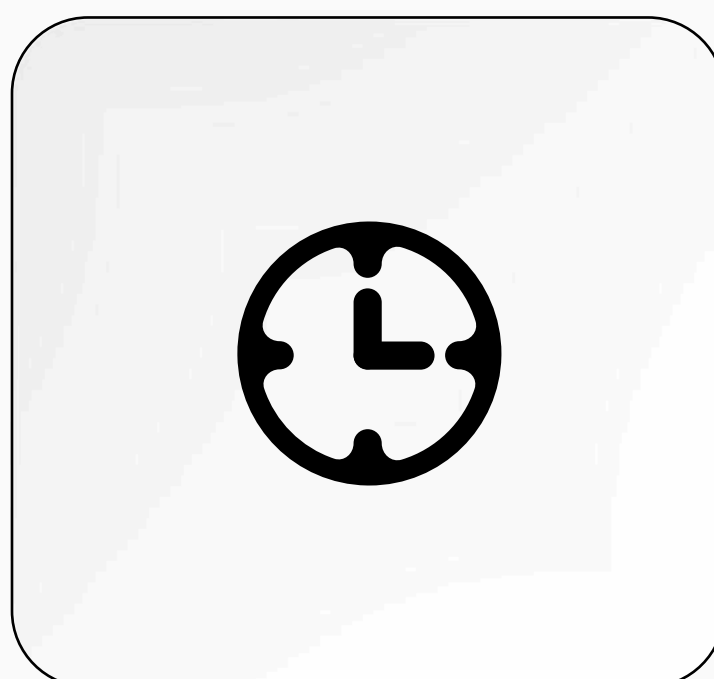
ESTILO DE CONDUCCIÓN

Utiliza datos del acelerómetro para identificar maniobras bruscas recurrentes



CONTROL DE VELOCIDAD:

Utiliza datos de GPS para identificar patrones de exceso de velocidad recurrentes en lugar de reaccionar ante un único caso aislado



LOS LÍMITES DE TIEMPO

Ayudan a gestionar la fatiga mediante límites en el tiempo de conducción y periodos de descanso obligatorios



EN DETERMINADOS MERCADOS

Los pasajeros también pueden denunciar la falta de atención al volante o discrepancias en la información sobre el conductor o el vehículo que aparece en la aplicación

Según la frecuencia y la gravedad de los comentarios negativos, Yango puede tomar medidas como enviar comunicaciones y advertencias, reducir la prioridad para recibir solicitudes de viaje, imponer restricciones temporales o retirar el acceso al servicio. Este sistema gradual de medidas está diseñado para fomentar una conducción más segura y, al mismo tiempo, permitir que los comportamientos graves o recurrentes den lugar a medidas más estrictas.

Tras ampliar los controles de velocidad y estilo de conducción a más países e introducir normas de intervención más estrictas, mejoraron los indicadores de seguridad vial registrados.

DESPUÉS DEL VIAJE: DE LOS COMENTARIOS A LA RENDICIÓN DE CUENTAS



Las infracciones de tránsito graves registradas disminuyeron un 31 % a nivel mundial; pasaron de 9.83 por cada millón de viajes en 2024 a 6.76 en 2025.

Los incidentes de conducción imprudente registrados también disminuyeron en todas las regiones analizadas:



**38 %
EN ÁFRICA**

de 13.05 a 8.08
por cada millón
de viajes



**24 %
EN AMÉRICA
LATINA**

de 11.77 a 8.91
por cada millón
de viajes



**47 %
EN MENA
Y ASIA DEL SUR**

de 19.25 a 10.1
por cada millón
de viajes

En las operaciones de Yango a nivel mundial, la media de incidentes o cuasiaccidentes registrados es de uno cada 64 000 kilómetros recorridos. Esto equivale aproximadamente a un incidente cada dos viajes de ida y vuelta entre las oficinas de Yango en Perú y Pakistán.



PROTECCIÓN DE PASAJEROS Y SOCIOS CONDUCTORES

Todo viaje tiene dos partes. Por eso, el servicio proporciona tanto a los pasajeros como a los conductores de los socios toda la información relevante, el control y el acceso a la asistencia.

Para pasajeros

Antes de que llegue el vehículo, los pasajeros pueden ver la calificación y la foto de perfil de los conductores de los socios. Las verificaciones periódicas de identidad, vehículo y documentos de los conductores de los socios ayudan a reducir el uso compartido de cuentas y de credenciales vencidas.

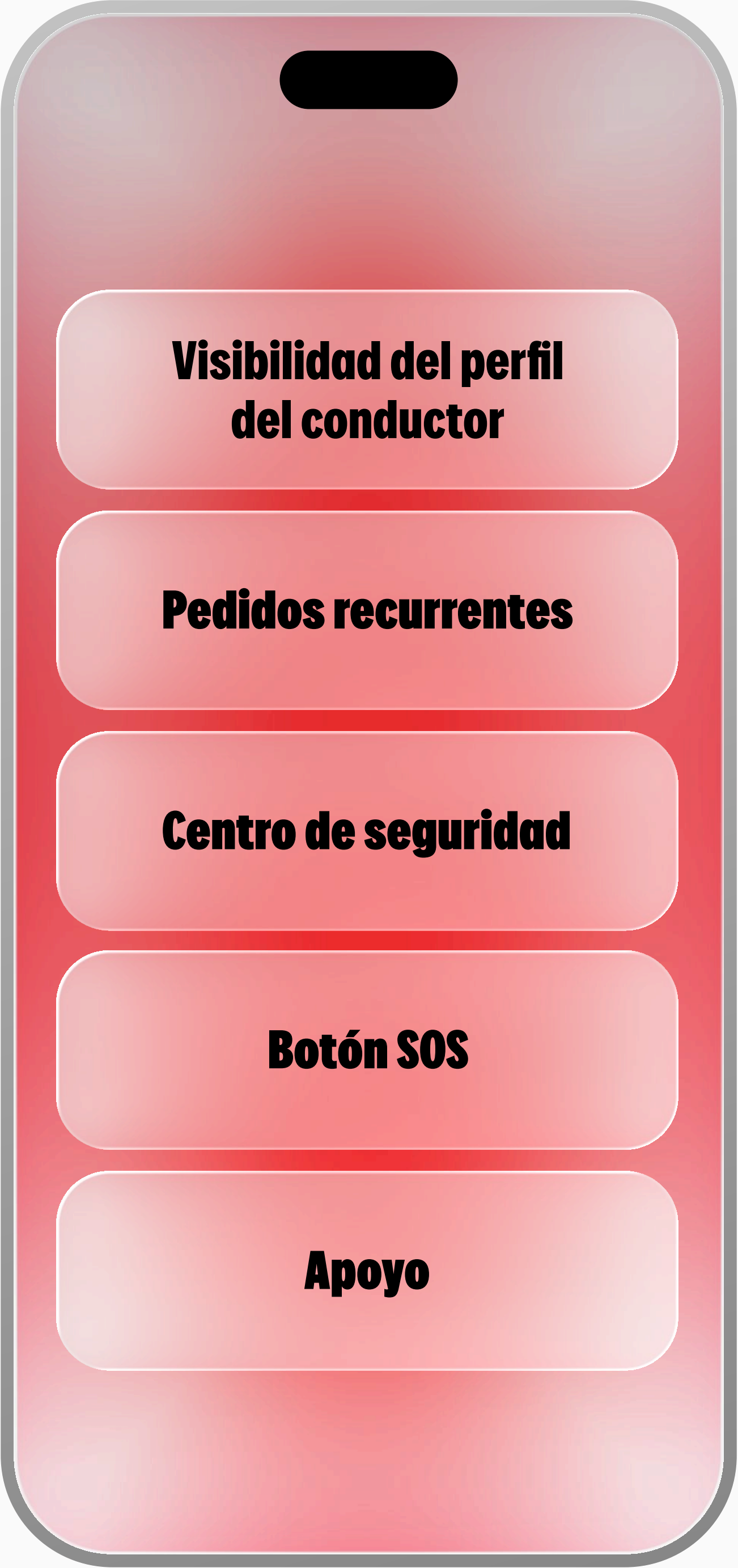
Durante el viaje y después de este, el Centro de Seguridad, el botón SOS con acceso rápido a las autoridades locales, la opción de compartir la ruta, los contactos de confianza, el monitoreo de rutas, las llamadas dentro de la aplicación, las calificaciones y los canales estructurados para registrar incidentes ofrecen mayor visibilidad y dejan un registro que permite realizar un seguimiento posterior.

Para los conductores de los socios

Según el mercado, los socios conductores pueden consultar información del perfil del pasajero, sus calificaciones, su historial de viajes y si ha completado su perfil. Las zonas de alerta permiten conocer el destino y rechazar un viaje sin penalización. Además, el Centro de Seguridad, el botón SOS con acceso rápido a las autoridades locales, la opción de compartir ruta, los contactos de confianza y el botón de asistencia ante conflictos brindan a los conductores de los socios mayor visibilidad, control y acceso a asistencia durante el viaje.

Los conductores de los socios también pueden calificar a los pasajeros e informar sobre comportamientos inapropiados. De esta manera, los especialistas pueden revisar los registros del viaje y los datos del servicio en lugar de depender de una interacción de la que no existe registro.

En conjunto, más de **25 funciones de seguridad para pasajeros** y más de **25 para conductores de los socios** permiten que ambas partes del viaje estén mejor informadas, protegidas y actúen de manera más responsable. La disponibilidad varía según el mercado.



SEGURIDAD EN MOTOCICLETAS, TUCTUCS Y RICKSHAWS

Las motocicletas, los tuctucs y los rickshaws son un elemento esencial de la movilidad en muchos de los mercados en los que opera Yango Ride. Estos vehículos pueden desplazarse de manera eficiente a través de calles congestionadas, conectar zonas aisladas y ofrecer una alternativa accesible para trayectos urbanos cortos. Sin embargo, sus características en materia de seguridad vial requieren medidas de control adaptadas a las dinámicas propias de los vehículos de dos y tres ruedas.



Yango incorpora una capa digital de verificación y rendición de cuentas en un segmento que tradicionalmente ha dependido en gran medida de la contratación directa de transporte en la calle. Un viaje solicitado a través del servicio puede combinar la rapidez y accesibilidad que valoran los pasajeros con un perfil verificado del socio conductor, una ruta registrada, comunicaciones protegidas, mecanismos para enviar comentarios y acceso a asistencia.

Control de conducción imprudente

Yango ha adaptado su función Control de conducción imprudente a los viajes en motocicleta mediante una metodología de control más estricta. Las denuncias de los pasajeros sobre una conducción potencialmente peligrosa pueden dar lugar a advertencias, a una reducción de la prioridad o a restricciones temporales. Estos controles ya están activos en el servicio.

La siguiente etapa consistirá en un modelo de telemetría diseñado para analizar automáticamente los patrones de conducción de motocicletas. Esto permitirá que el enfoque de Yango evolucione de un control basado en los comentarios de los usuarios hacia una tecnología capaz de identificar directamente patrones de conducción y facilitar intervenciones más oportunas.

**Comentarios
de los pasajeros**

**Controles más
estrictos para
motocicletas**

**Análisis basado
en telemetría**

A medida que la tecnología avance, estos controles podrán ajustarse con mayor precisión a los patrones de desplazamiento y al perfil de riesgo de cada medio de transporte.

ASISTENCIA URGENTE: RESPALDADA POR LA TECNOLOGÍA Y A CARGO DE PERSONAS

La tecnología puede ayudar a identificar rápidamente las solicitudes urgentes, pero las decisiones delicadas requieren criterio humano. Por ello, el modelo de respuesta ante incidentes de Yango combina la detección y asignación automatizadas con especialistas capacitados que analizan cada caso teniendo en cuenta su contexto.

Los pasajeros y conductores de los socios pueden informar sobre situaciones relacionadas con la seguridad a través del servicio de asistencia en la aplicación, el chat SOS, el correo electrónico oficial de asistencia y los canales de redes sociales. Los socios conductores también pueden utilizar el botón de asistencia ante conflictos o ponerse en contacto con el equipo de asistencia a través de uno de los socios del servicio.

La asistencia urgente está disponible **las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todos los mercados donde opera Yango Ride** y en todos los idiomas oficiales del servicio. En el 90 % de los casos urgentes en las operaciones de Yango a nivel mundial, el objetivo es establecer el primer contacto en un promedio de cinco minutos.

Identificación de casos urgentes en el flujo de asistencia

Yango utiliza una combinación de tecnología y clasificación manual para detectar situaciones potencialmente urgentes. Los modelos basados en grandes modelos de lenguaje (LLM) analizan el contexto de las conversaciones con el equipo de asistencia y ayudan a identificar señales que puedan indicar que una solicitud es urgente. Las solicitudes recibidas a través del chat SOS se envían directamente al equipo de asistencia urgente, donde un especialista determina la respuesta adecuada.

Una confirmación automática informa al usuario que se recibió la solicitud y el caso se deriva inmediatamente a una persona. A partir de ese momento, todas las revisiones y decisiones están a cargo de un especialista.

Revisión y respuesta

El especialista se pone en contacto con las personas involucradas, consulta la información disponible sobre el viaje y su estado, revisa los datos relevantes de la plataforma y el historial de asistencia, y registra las circunstancias del caso. También puede revisar el historial de servicios del socio conductor, su calificación, actividad y cualquier restricción previa.

Según las circunstancias y el mercado, las posibles medidas pueden incluir restricciones de la cuenta, compensaciones, remisión a una aseguradora, escalamiento interno o cooperación con las autoridades. Cuando las autoridades presentan una solicitud oficial, Yango proporciona la información necesaria para la investigación de conformidad con los procedimientos aplicables.

ASISTENCIA URGENTE: RESPALDADA POR LA TECNOLOGÍA Y A CARGO DE PERSONAS

Preparación de los especialistas para situaciones bajo gran presión

Los nuevos especialistas de asistencia urgente completan un programa de capacitación de dos semanas que abarca las herramientas de asistencia, la clasificación de casos, los criterios de escalamiento y las particularidades de cada mercado. Durante el programa, practican situaciones SOS a partir de casos reales y juegos de roles, llevan a cabo pruebas a lo largo del curso y deben aprobar una evaluación final.

Tras la capacitación, completan **12 turnos con acompañamiento**, durante los cuales un especialista experimentado brinda ayuda al agente en todos los casos reales. Una vez que los especialistas comienzan a trabajar de manera independiente, su desempeño continúa sujeto a controles de calidad, comentarios y capacitaciones adicionales. Los agentes que obtienen una puntuación inferior a 92 sobre 100 deben llevar a cabo actividades adicionales de capacitación y mejora. La puntuación interna promedio de calidad del equipo actualmente es de **95.4 sobre 100**.



95.4 SOBRE 100

INTEGRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA CON LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Yango conecta las herramientas del servicio con la infraestructura local de seguridad pública mediante la actualización de los números de emergencia disponibles en la aplicación, la respuesta a solicitudes oficiales de información y el desarrollo de integraciones más avanzadas cuando los sistemas locales lo permiten.

Pakistán

Acceso más rápido a la asistencia policial

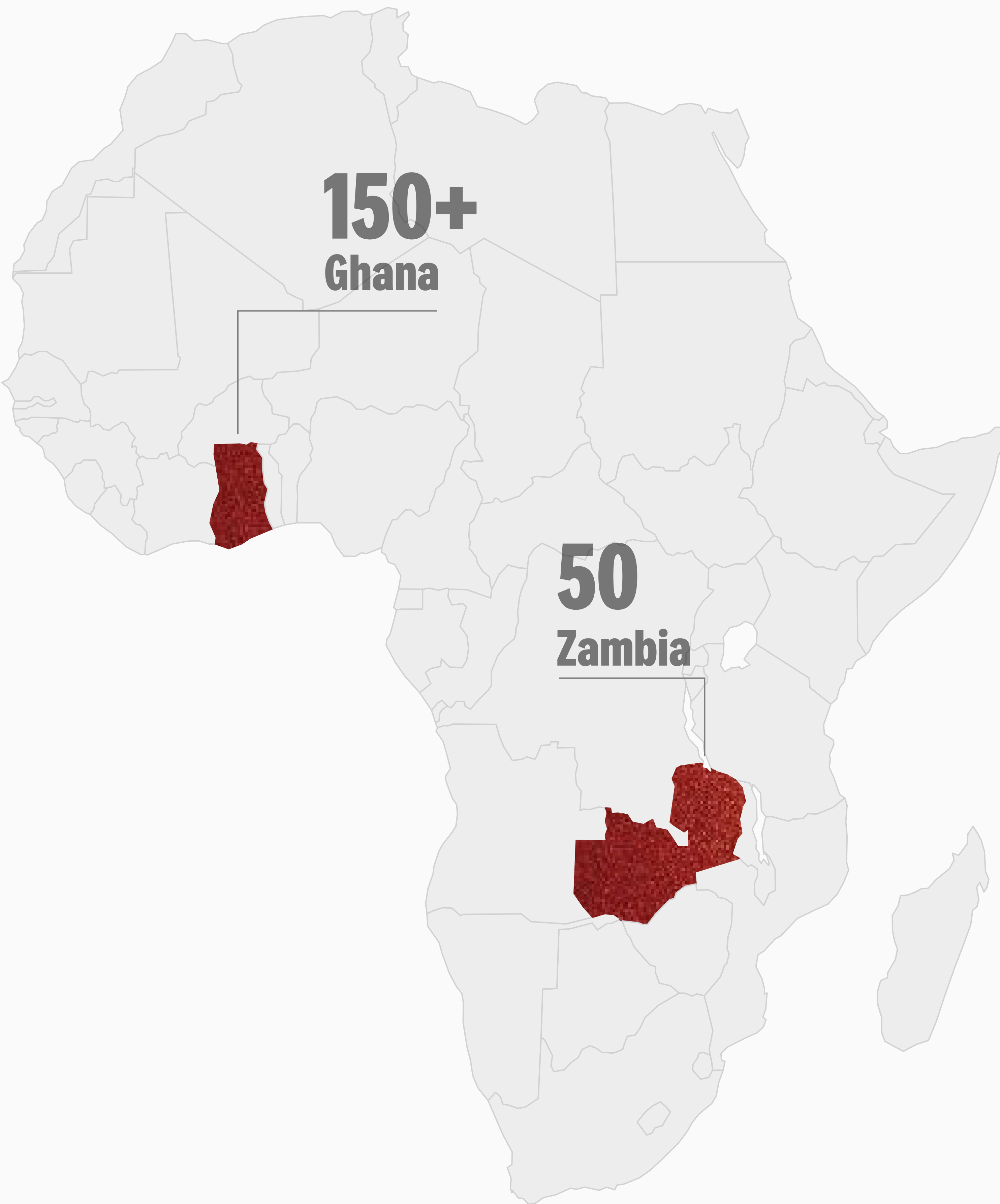
En Punjab, Yango colabora con la Punjab Safe Cities Authority. Cuando un usuario se comunica con el número local de emergencias (15) a través de la función de seguridad integrada en la aplicación de Yango, la información del viaje, los datos del vehículo y del conductor, y la ubicación se transmiten automáticamente a la policía. Esto proporciona a los servicios de emergencia información más precisa y puede contribuir a agilizar la respuesta.

Los usuarios también pueden ponerse en contacto directamente con la Estación Virtual de Policía para Mujeres de la PSCA a través de la aplicación para recibir asistencia especializada en casos relacionados con violencia de género.

Angola

Fortalecimiento de la cooperación con las autoridades de seguridad pública

Yango ha firmado un Memorando de Entendimiento con el Centro Integrado de Seguridad Pública de Angola (CISP), mediante el cual el CISP facilita la coordinación entre el servicio y las distintas dependencias de la Policía Nacional de Angola en relación con incidentes relevantes. Esta colaboración establece un canal estructurado para la comunicación y remisión de casos penales, lo que contribuye a agilizar las investigaciones y las respuestas de las autoridades competentes.



CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Durante 2024–2025, Yango complementó las herramientas de su servicio con capacitaciones sobre seguridad vial, programas de concientización pública y conocimientos especializados a nivel local.

Los programas abordaron las funciones de seguridad del servicio, la respuesta ante incidentes, la conducta responsable y las prácticas de seguridad vial, además de otros temas como el bienestar, el comportamiento respetuoso y la atención en salud cuando resultaban pertinentes para el contexto local.

Zambia

seguridad y conducta de los socios conductores

En octubre de 2025, Yango puso en marcha en Lusaka el Programa de Capacitación sobre Conducta y Seguridad para Conductores, desarrollado por Copper Rose Zambia. **Cincuenta conductores de los socios** participaron en sesiones presenciales estructuradas.

El programa abordó la conducción defensiva, la prevención de incidentes en la vía, la salud mental y el manejo del estrés, así como la conducta profesional con enfoque de género, en consonancia con las normas nacionales para la prevención de la violencia de género. Un equipo especializado en la lucha contra las drogas también brindó orientación para evitar el transporte de paquetes ilegales por encargo de pasajeros.

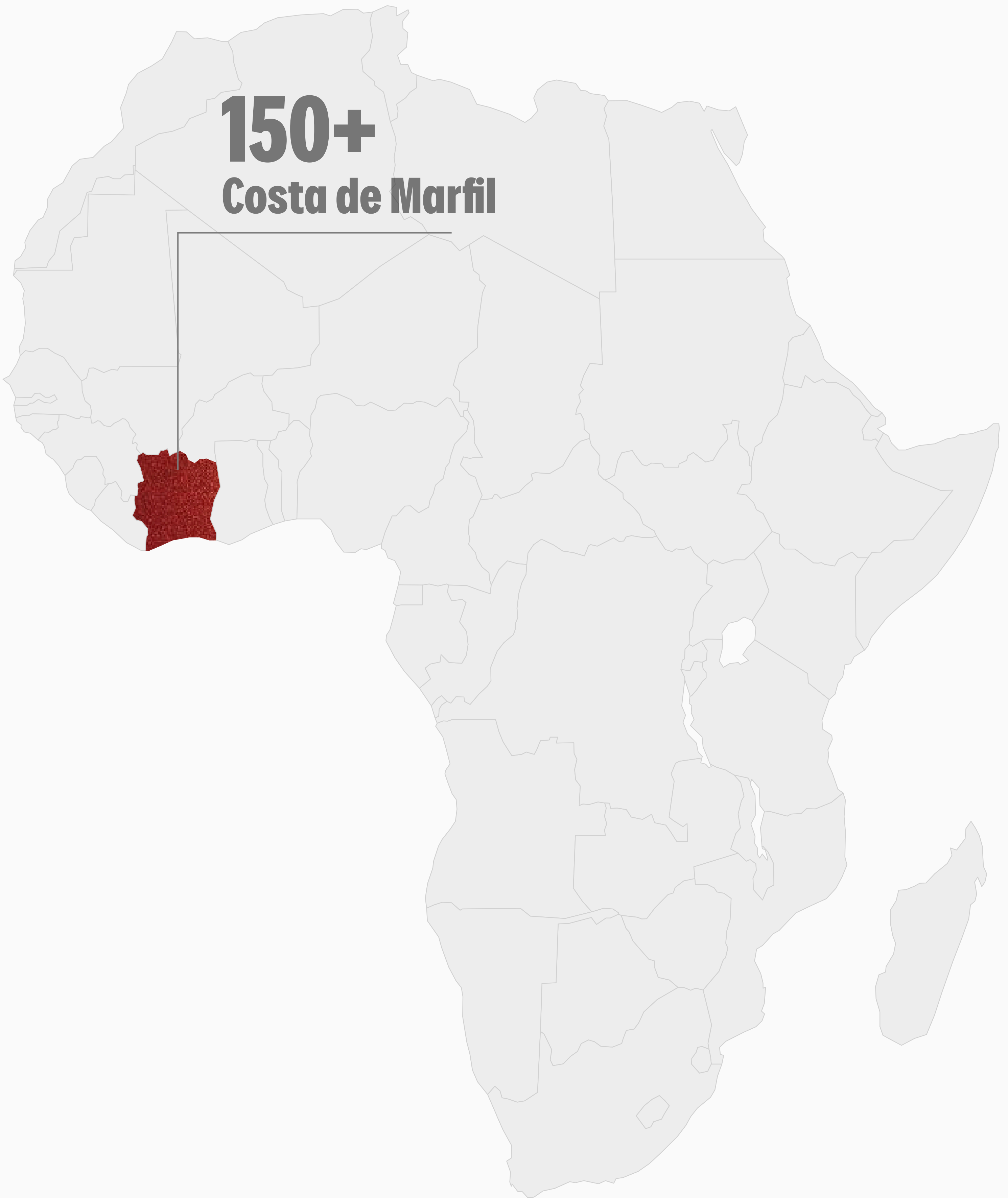
Ghana

prevención de la conducción bajo los efectos del alcohol

Yango lanzó en Ghana la campaña nacional **Don't Drink and Drive**. El foro de seguridad que dio inicio a la campaña en Acra reunió **a más de 150 conductores de los socios, pasajeros y representantes de organizaciones de seguridad**.

Instructores certificados explicaron cómo reconocer las señales de una posible intoxicación por alcohol, cómo prevenir la conducción bajo sus efectos y cómo recurrir a opciones de movilidad alternativas. La campaña también incluyó notificaciones dentro de la aplicación, capacitaciones periódicas, publicidad y actividades de divulgación. Los participantes también aprendieron a utilizar las herramientas de seguridad de Yango disponibles para pasajeros y conductores de los socios.

150+
Costa de Marfil



CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Durante 2024–2025, Yango complementó las herramientas de su servicio con capacitaciones sobre seguridad vial, programas de concientización pública y conocimientos especializados a nivel local.

Los programas abordaron las funciones de seguridad del servicio, la respuesta ante incidentes, la conducta responsable y las prácticas de seguridad vial, además de otros temas como el bienestar, el comportamiento respetuoso y la atención en salud cuando resultaban pertinentes para el contexto local.

Costa de Marfil **compromiso continuo con la seguridad vial**

Yango llevó a cabo varias actividades de seguridad vial en Abiyán durante 2024 y 2025. En septiembre de 2024, varias decenas de conductores de los socios y repartidores participaron en tres sesiones de capacitación con la policía y representantes de la Office de Sécurité Routière (OSER). El programa abordó la conducción responsable, las normas de tránsito, cómo actuar ante situaciones de emergencia y el uso de las funciones de seguridad de Yango.

En julio de 2025, el Mes de Concientización sobre Seguridad de Yango reunió a **más de 100 participantes**, entre conductores de los socios, repartidores, aliados institucionales y representantes de la sociedad civil. La OSER, el Fondo Nacional de Seguridad Social y la Cruz Roja participaron en actividades centradas en el comportamiento en las vías y en el diálogo directo entre los profesionales de movilidad y las instituciones dedicadas a la prevención. El Fondo Nacional de Seguridad Social también contribuyó a la promoción y al apoyo de la Cobertura Sanitaria Universal, así como del régimen de seguridad social para los trabajadores autónomos.

Durante el evento también se presentó **Bon Chauffeur**, un juego educativo de cartas desarrollado por Puzzle Media. El juego convierte las normas de seguridad vial en un formato accesible de preguntas y respuestas diseñado para reforzar el aprendizaje y promover la formación continua.

CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Durante 2024–2025, Yango complementó las herramientas de su servicio con capacitaciones sobre seguridad vial, programas de concientización pública y conocimientos especializados a nivel local.

Los programas abordaron las funciones de seguridad del servicio, la respuesta ante incidentes, la conducta responsable y las prácticas de seguridad vial, además de otros temas como el bienestar, el comportamiento respetuoso y la atención en salud cuando resultaban pertinentes para el contexto local.

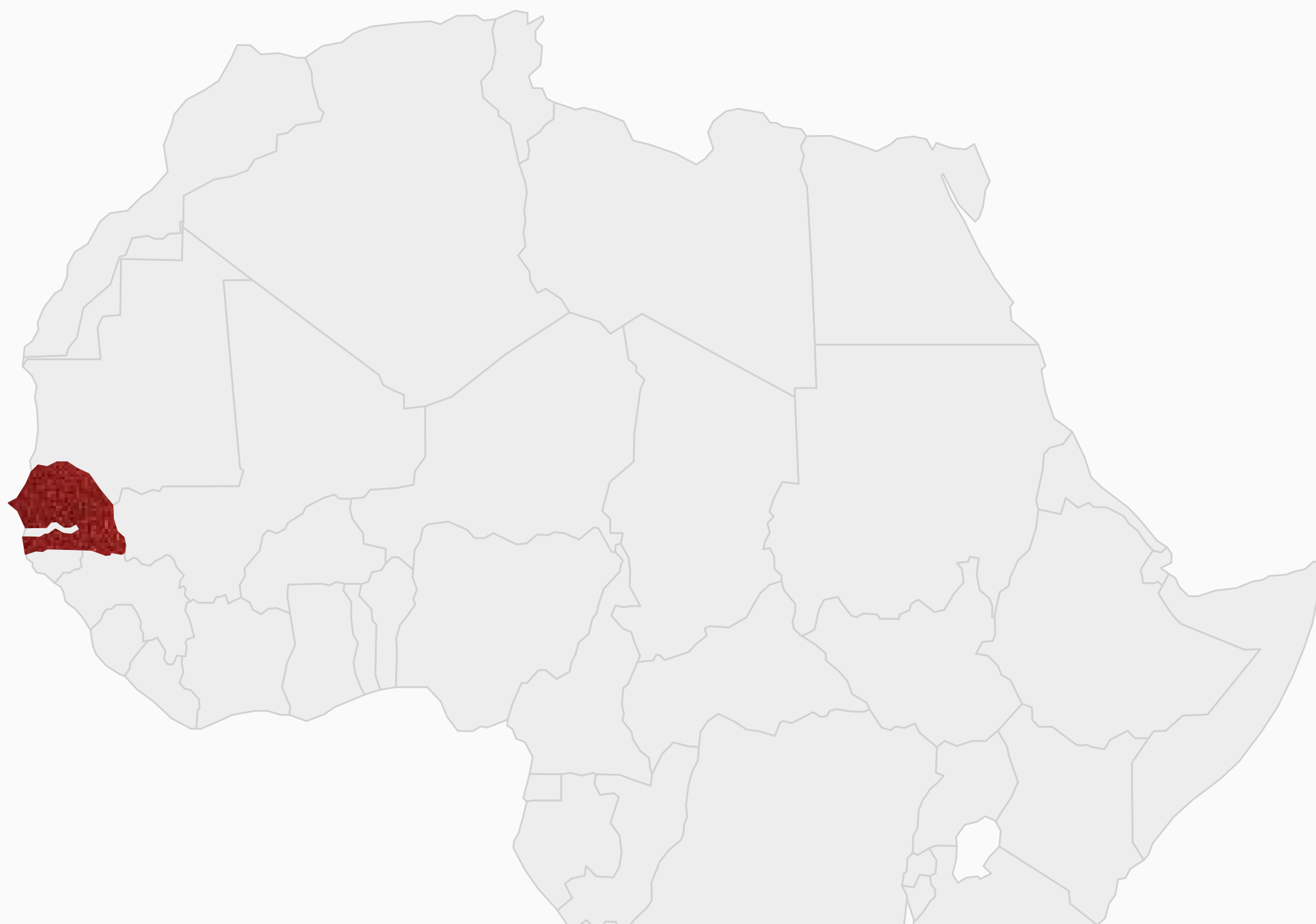
Senegal

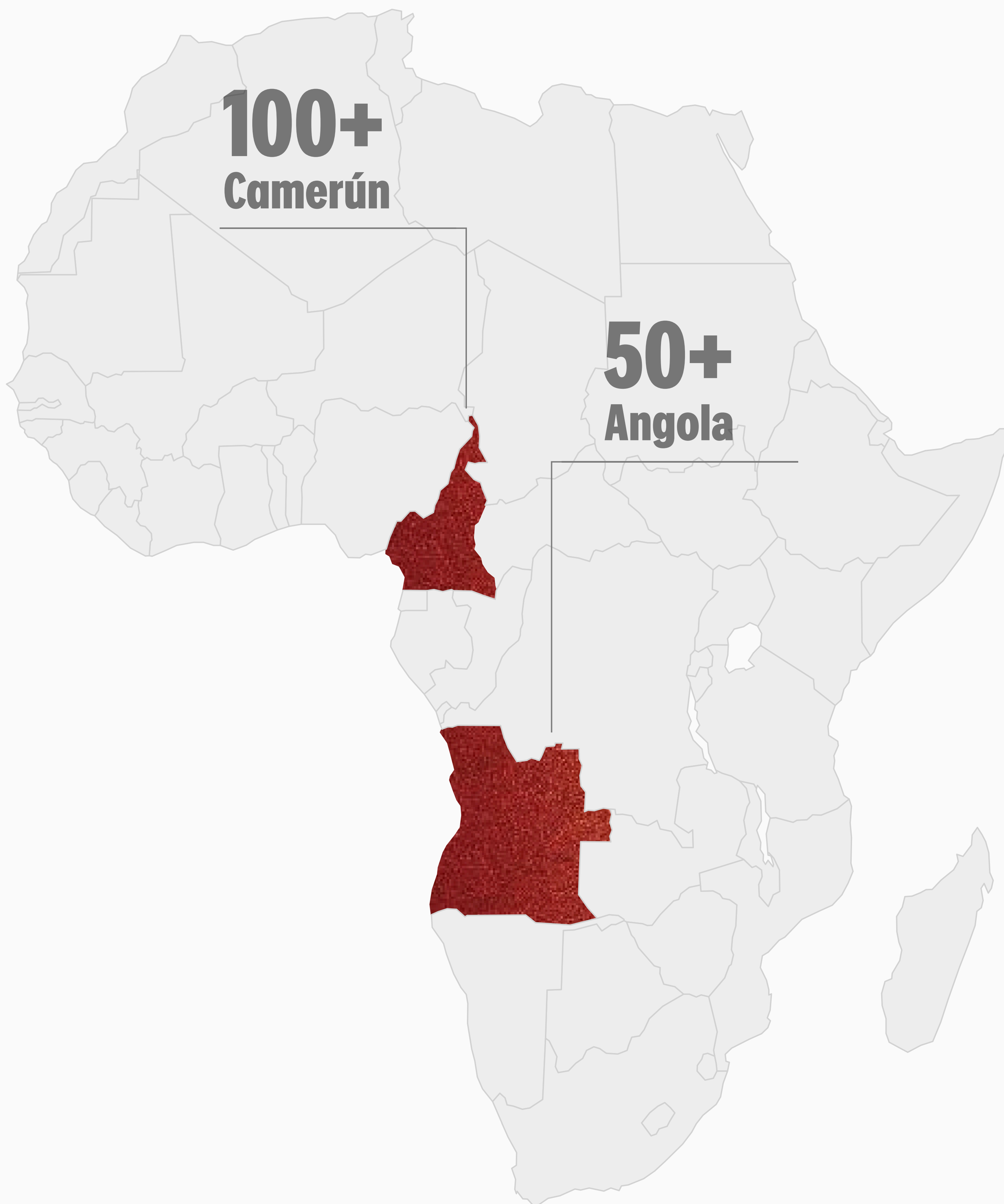
seguridad vial a gran escala

En noviembre de 2024, Yango organizó en Dakar un evento sobre seguridad vial al que asistieron **300 conductores de los socios**. El programa se centró en la conducta responsable y la responsabilidad compartida para lograr vías más seguras.

En 2025, Yango continuó con su iniciativa de educación pública mediante mensajes de radio difundidos durante periodos de mayor movilidad, entre ellos el Gran Magal de Touba. Los mensajes fomentaban el cumplimiento de las normas de tránsito, los descansos, una velocidad responsable y el uso de la función de Yango para compartir ruta y mantenerse conectado con contactos de confianza.

300
Senegal





CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Durante 2024–2025, X complementó las herramientas de su servicio con capacitaciones sobre seguridad vial, programas de concientización pública y conocimientos especializados a nivel local. Los programas abordaron las funciones de seguridad del servicio, la respuesta ante incidentes, la conducta responsable y las prácticas de seguridad vial, además de otros temas como el bienestar, el comportamiento respetuoso y la atención en salud cuando resultaban pertinentes para el contexto local.

Angola y Camerún

autoridades locales y bienestar de los conductores

En Angola, Yango le presentó a los socios conductores en marzo de 2024 las funciones de seguridad de su servicio y llevó a cabo otra capacitación sobre seguridad junto con las autoridades locales en mayo de 2025. El programa, al que asistieron **más de 50 personas**, combinó la formación práctica en materia de seguridad con revisiones médicas.

En julio de 2025, Yango realizó dos eventos en colaboración con las autoridades municipales locales en Duala y Yaundé. Cada evento reunió a **más de 50 participantes** para conocer las funciones de seguridad y realizar revisiones médicas completas a los conductores de los socios.

Estos programas también permitieron establecer un diálogo directo entre conductores de los socios, autoridades y expertos en seguridad.

MÁS ALLÁ DEL VIAJE: TRAYECTOS MÁS SEGUROS A LA ESCUELA



La tecnología y las alianzas de Yango en materia de seguridad vial también pueden ayudar a las comunidades más allá de los viajes individuales.

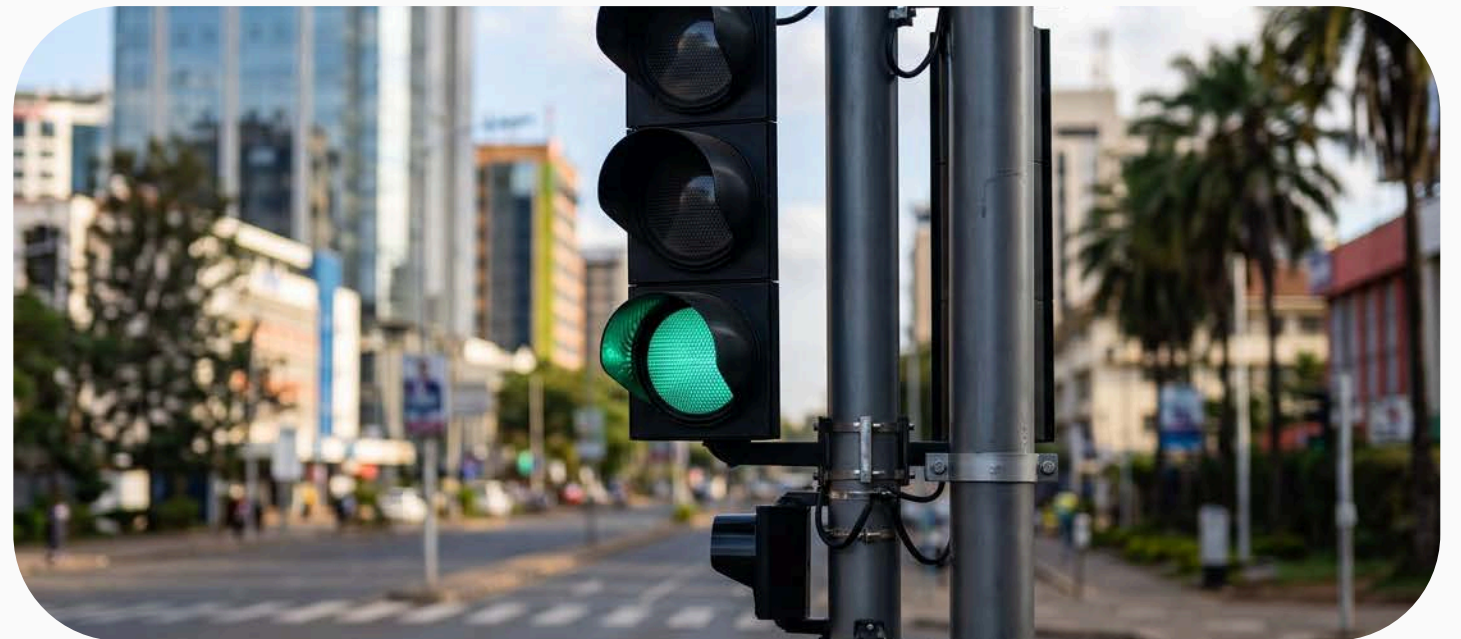
Cinco escuelas de Lusaka

En 2025, Yango Zambia y Zambia Road Safety Trust pusieron en marcha la fase piloto de **Viajes más seguros a la escuela** en cinco escuelas de Lusaka. La iniciativa se diseñó para reducir el riesgo de atropellos de niños en zonas escolares de alto riesgo.



La iniciativa también conectó la infraestructura física con la tecnología del servicio. Yango incorporó alertas de zonas escolares en la aplicación para recordar a los socios conductores que deben reducir la velocidad al acercarse a las instituciones educativas participantes.

El proyecto combinó alertas digitales, infraestructura, educación y los conocimientos locales en materia de seguridad vial.



8000 estudiantes

Las mejoras físicas incluyeron pasos peatonales tipo cebra, reductores de velocidad, señalización vial claramente visible y señales de advertencia en las zonas escolares. Los talleres llegaron aproximadamente a **8000 estudiantes** y abordaron prácticas seguras para cruzar la calle, el reconocimiento de señales de tránsito y el comportamiento responsable en las vías. El Road Safety Champions Club y los estudiantes embajadores ayudaron a difundir estos aprendizajes entre las comunidades escolares.



USO RESPONSABLE DE LOS DATOS Y PROTECCIÓN DEL SERVICIO

Monitorear las señales del viaje

La información confidencial se protege tanto durante su transmisión como durante su almacenamiento mediante sistemas de cifrado que cumplen con los estándares del sector. Los controles de seguridad desde el diseño y de defensa en profundidad de Yango se complementan con monitoreo continuo, análisis de seguridad, pruebas de penetración y evaluaciones independientes.

Facilitar la revisión

Cada mercado se rige por los requisitos locales aplicables, y el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) sirve como referencia en materia de minimización de datos, limitación de la finalidad y seguridad.

Verificar la identidad

La información de identidad permite realizar verificaciones, los datos de ubicación facilitan el monitoreo de las rutas y los registros de los viajes ayudan a los especialistas a revisar las situaciones registradas. Sin embargo, Yango utiliza esta información únicamente para los fines necesarios para prestar y mejorar sus servicios.

Proteger los datos de contacto

En la práctica, esto significa utilizar únicamente la información necesaria para verificar a los usuarios, identificar posibles riesgos y permitir procesos de revisión justos, al tiempo que se reduce al mínimo la exposición de los datos personales. Las llamadas protegidas permiten aplicar directamente estos principios a la experiencia del usuario.

CÓMO MEDIMOS NUESTROS AVANCES

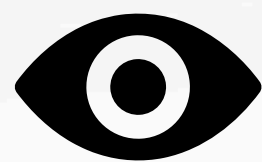


Este informe abarca las iniciativas y los resultados de Yango Ride en materia de seguridad durante 2024–2025. Cuando las tasas se expresan por cada millón de viajes, la normalización permite comparar los cambios entre periodos y regiones con distintos niveles de actividad de servicio.



Las infracciones de tránsito graves registradas

corresponden a notificaciones clasificadas de pasajeros, enviadas a través de los canales de asistencia urgente de la aplicación, relacionadas con conducción insegura, imprudente o a alta velocidad.



Los incidentes de conducción imprudente registrados

corresponden a notificaciones clasificadas de pasajeros que incluyen infracciones de tránsito conductores de los socios con signos de somnolencia, conductores de los socios que presuntamente se quedaron dormidos o posibles casos de conducción bajo los efectos de alguna sustancia.



La tasa de un incidente o cuasiaccidente cada **64 000 kilómetros** se basa en los registros de pasajeros y socios conductores.

La disponibilidad de las funciones puede variar según el mercado de acuerdo con las normativas locales, los riesgos identificados y las necesidades operativas. Por lo tanto, las referencias a funciones comunes del servicio no deben interpretarse como una indicación de que todas las configuraciones opcionales sean idénticas en todos los países. Estas cifras deben analizarse junto con las tecnologías y prácticas operativas descritas en los capítulos correspondientes.

LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE TECNOLOGÍA DE SEGURIDAD

Yango seguirá avanzando hacia un enfoque que priorice la detección temprana y la prevención de riesgos, más allá de la respuesta ante incidentes.

Los próximos avances incluyen la detección de riesgos mediante inteligencia artificial, una verificación de identidad más robusta, tecnologías más avanzadas de análisis de rutas, detección proactiva de accidentes y análisis del comportamiento al volante adaptado a distintos medios de transporte, incluidos los vehículos de dos y tres ruedas.

El servicio también seguirá mejorando las herramientas de asistencia, la educación en materia de seguridad y la cooperación con las autoridades, ONG y expertos.



El objetivo es claro: verificaciones más precisas, detección más temprana y una asistencia más rápida y eficaz.

ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

El ecosistema de seguridad de Yango Ride incluye más de 25 funciones para pasajeros y más de 25 para conductores de los socios. La disponibilidad y configuración pueden variar de acuerdo con las normativas locales, los riesgos identificados y las necesidades de cada mercado.

1

Antes del viaje

Para pasajeros

Verificación del conductor y del vehículo

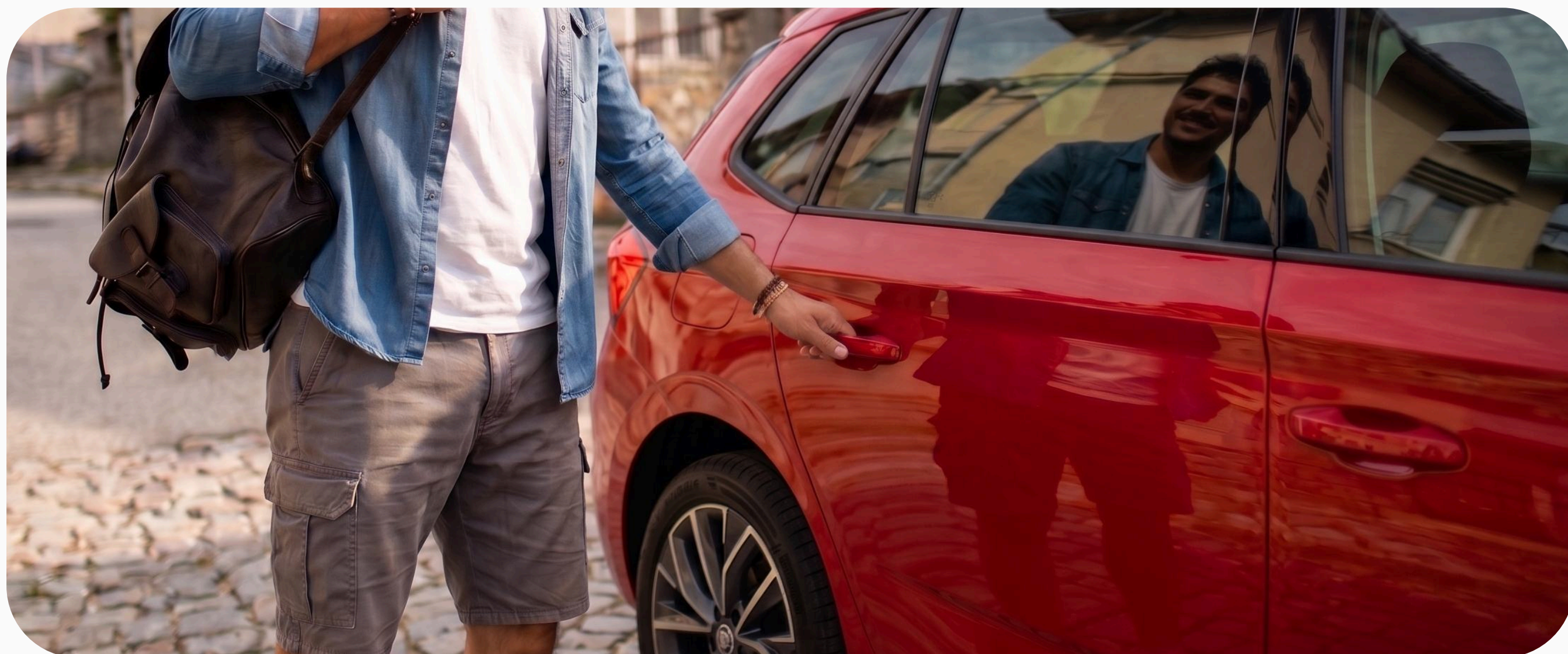
La identidad y la licencia del conductor, así como la información del vehículo, se verifican mediante la revisión de documentos y fotografías, verificaciones periódicas mediante selfies y controles antifraude. También pueden realizarse verificaciones de antecedentes cuando estén disponibles para ayudar a garantizar que los conductores y vehículos verificados sean quienes efectivamente prestan el servicio.

Conoce tu viaje

Antes del viaje, los pasajeros pueden ver la fotografía y la calificación del conductor, así como información clave del vehículo. La verificación mediante PIN ofrece una forma adicional de confirmar que el pasajero está ingresando al vehículo correcto antes de iniciar el viaje.

Recordatorios de seguridad:

Los pasajeros reciben avisos de seguridad oportunos, incluido un recordatorio para usar el cinturón de seguridad al comienzo del viaje, con el fin de fomentar comportamientos más seguros desde el primer momento.



ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

2



Durante el viaje

Centro de Seguridad y asistencia de emergencia

El Centro de Seguridad reúne las principales herramientas de seguridad en un solo lugar. Los pasajeros pueden acceder rápidamente a la asistencia urgente o utilizar el botón SOS para solicitar ayuda de emergencia cuando sea necesario.

Comparte y mantente conectado

Los pasajeros pueden compartir el viaje con sus contactos de confianza para que puedan seguir la ruta y monitorear el trayecto en tiempo real.

Monitoreo inteligente del viaje:

La tecnología monitorea los viajes para detectar situaciones inusuales, como desviaciones de la ruta, paradas inesperadas o paradas prolongadas en el lugar de destino. En determinados mercados, las maniobras bruscas detectadas mediante acelerómetros también pueden activar notificaciones o llamadas proactivas para comprobar si se necesita asistencia.

Información y protección en materia de seguridad:

Los pasajeros pueden consultar consejos de seguridad y contenido educativo directamente en la aplicación. Según el mercado, también puede haber pólizas de seguros adicionales que brinden protección durante el viaje.

ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

Después del viaje

Notificación y asistencia ante incidentes

Después del viaje, los pasajeros pueden utilizar una encuesta específica en la aplicación para informar sobre problemas de seguridad, como conducción distraída o discrepancias en la información del conductor o del vehículo que aparece en la aplicación. La asistencia en idiomas locales ayuda a garantizar que los incidentes puedan revisarse y gestionarse de manera eficaz.

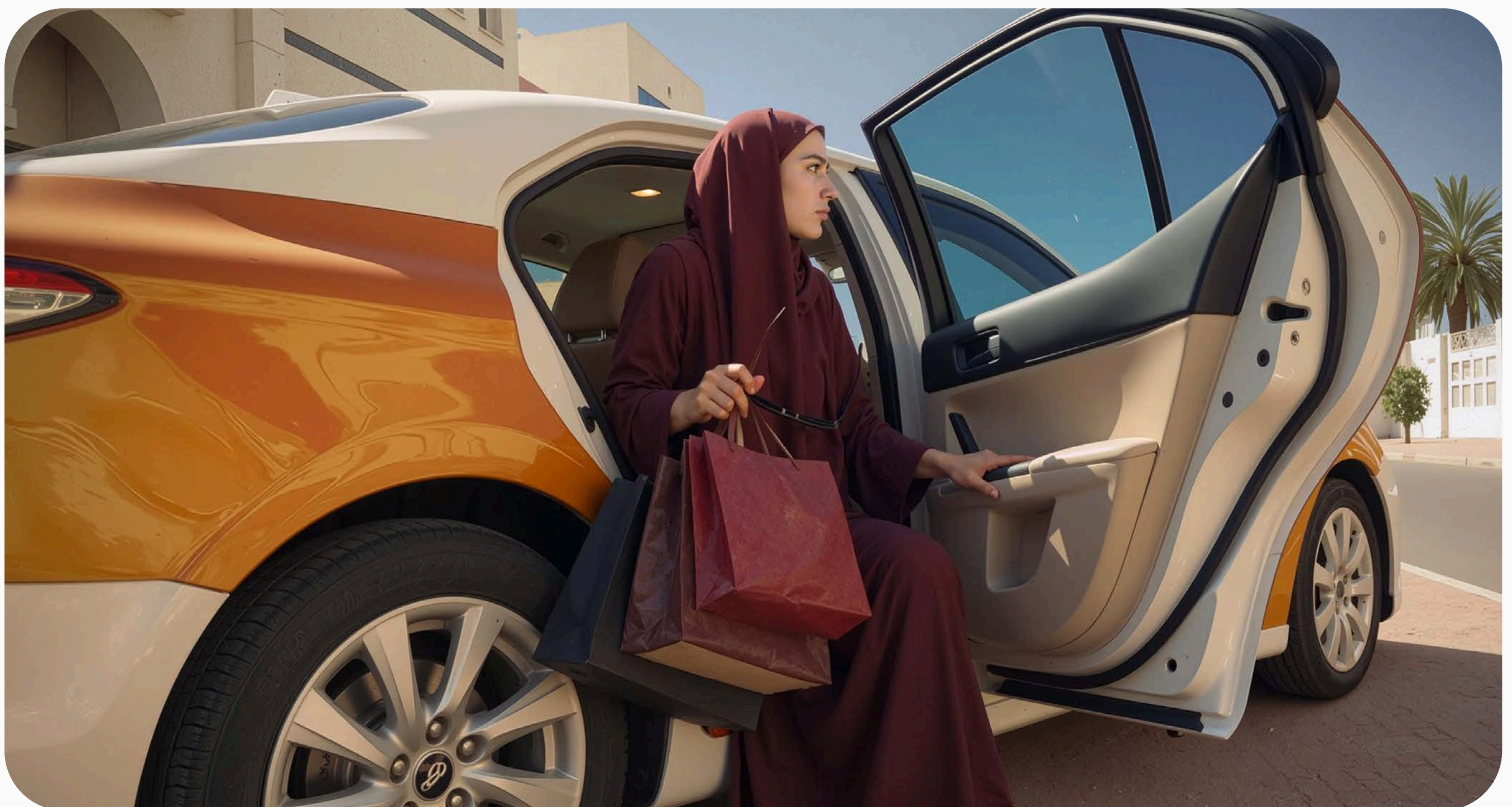
Conducción más segura

La tecnología de conducción más segura ayuda a identificar patrones de conducción potencialmente riesgosos mediante el monitoreo de la velocidad, el análisis del estilo de conducción y los controles de las horas de conducción, lo que contribuye a fomentar comportamientos más seguros en el servicio.

Protección de la privacidad

Las llamadas desde la aplicación y la anonimización de números permiten que tanto pasajeros como los conductores se comuniquen sin revelar sus números de teléfono personales.

3



ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

El ecosistema de seguridad de Yango Ride incluye más de 25 funciones para pasajeros y más de 25 para conductores de los socios. La disponibilidad y configuración pueden variar de acuerdo con las normativas locales, los riesgos identificados y las necesidades de cada mercado.

1

Antes del viaje

Para los conductores de los socios

Conoce a tu pasajero

Antes de aceptar o iniciar un viaje, los conductores de los socios pueden consultar información relevante sobre el pasajero, como su nombre, foto de perfil y calificación. Los indicadores de perfil completo proporcionan contexto adicional y ayudan a los conductores a tomar decisiones más informadas.

Decisiones de viaje más seguras

Los conductores de los socios reciben una notificación cuando un viaje se realiza en una zona de alerta para que puedan rechazarlo sin penalización. En estos casos, los conductores pueden ver con antelación información adicional, como la dirección de destino, lo que les ayuda a evaluar posibles riesgos antes de aceptar el viaje.

Verificación del viaje y recordatorios de seguridad:

La verificación mediante PIN ayuda a confirmar que el pasajero correcto ha ingresado al vehículo antes de iniciar el viaje. Los recordatorios de seguridad por audio contribuyen a reforzar prácticas esenciales, como el uso del cinturón de seguridad por parte de todos los ocupantes. Asimismo, los recordatorios para que no olviden ninguna pertenencia en el vehículo ayudan a prevenir la pérdida de objetos y a reducir posibles reclamos posteriores al viaje.



ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

2



Durante el viaje

Centro de Seguridad y asistencia de emergencia

El Centro de Seguridad reúne las principales herramientas de seguridad en un solo lugar. En caso de emergencia, los socios conductores pueden utilizar el botón SOS para ponerse rápidamente en contacto con las autoridades locales o solicitar asistencia de emergencia.

Comparte y mantente conectado

Los conductores de los socios pueden compartir viajes y rutas con sus contactos de confianza, para que puedan seguir sus trayectos en tiempo real.

Monitoreo inteligente de viajes

La tecnología monitorea los viajes para detectar posibles actividades inusuales o desviaciones de la ruta, mientras que otros recordatorios basados en la ubicación, como las alertas de zonas escolares en determinados mercados, contribuyen a una conducción más segura.

Asistencia y protección ante conflictos

En caso de que se presente una situación difícil o potencialmente insegura, los conductores pueden utilizar un botón específico para situaciones de conflicto que les brinda acceso prioritario al equipo de asistencia. Según el mercado, las pólizas de seguro pueden ofrecer protección adicional durante los viajes.

ANEXO: INVENTARIO DE FUNCIONES DE SEGURIDAD

Después del viaje

Calificaciones de pasajeros y asistencia ante incidentes

Los conductores de los socios pueden calificar a los pasajeros después de un viaje, lo que contribuye a fomentar la rendición de cuentas y las interacciones más seguras en todo el servicio. La asistencia en idiomas locales está disponible para ayudar a notificar y gestionar incidentes de seguridad.

Protección de la privacidad

Las llamadas dentro de la aplicación y la anonimización de números permiten que tanto los conductores como los pasajeros se comuniquen sin revelar sus números de teléfono personales.

3



Como servicio impulsado por la tecnología, Yango Ride incorpora una capa de seguridad digital en cada viaje: verificación antes de acceder al servicio, visibilidad durante el trayecto, comunicación protegida, mecanismos estructurados para enviar comentarios y asistencia especializada.

2024-2025

Los resultados de 2024-2025 demuestran que la inversión sostenida puede generar un impacto cuantificable. Los indicadores de seguridad vial registrados disminuyeron, las llamadas protegidas redujeron los contactos no deseados después de los viajes y la asignación de casos asistida por tecnología ayudó a que los casos urgentes llegaran rápidamente a especialistas capacitados. Las integraciones locales permitieron conectar estas funciones con instituciones públicas y comunidades.

Yango seguirá combinando tecnología avanzada y datos con el criterio humano y los conocimientos locales para reforzar la protección de los pasajeros y los socios conductores.

Así es como un servicio tecnológico se gana la confianza: no mediante una única función o declaración, sino a través de mejoras constantes y resultados que pueden observarse a lo largo del tiempo.

31%

Disminución de incidentes viales