



La tecnología se usa en Chile y en países como Argentina, Perú y Ecuador: Bomberos chilenos desarrollan plataforma que hace más eficiente llegar a los incendios

De la radio siempre encendida, los voluntarios pasaron a una *app* que les notifica sobre una emergencia. En la central, el *software* dice en segundos qué vehículos enviar de acuerdo a la distancia y el tipo de siniestro.

ALEXIS IBARRA O.

Solo cuarenta segundos pueden transcurrir entre que una persona llama a Bomberos hasta que los voluntarios y los vehículos son despachados al lugar.

Esta proeza ya la logran varias compañías de bomberos a lo largo de Chile que usan Viper, una plataforma tecnológica creada por dos emprendedores chilenos —un bombero activo, otro ya retirado— que, desde su propia experiencia, quisieron mejorar la gestión interna y los tiempos al momento de desatarse una emergencia.

“Hace diez años comenzamos con un *software* que facilitaba la notificación de los voluntarios cuando ocurría una emergencia. Antiguamente debían estar conectados a una radio, escuchar la sirena o se les llamaba por teléfono para que acudieran. En cambio, nuestro *software* les notificaba a su celular con la información del siniestro. Por eso le pusimos Viper, porque hacía las funciones de un *bipper*”, dice Camilo Salazar, cofundador y director de operaciones de Viper.

“Cambiamos la forma en que los bomberos se enteraban de la emergencia”, dice Exequiel Gallardo, el otro socio fundador y CEO, quien ac-



En la central de Bomberos (en la foto, en Puerto Montt), Viper automatiza el proceso de despacho de voluntarios y vehículos.



Viper Go es la aplicación que se instala en una tableta y va al interior del vehículo.

tualmente sigue siendo bombero. “Los voluntarios comenzaron a dormir con la radio apagada y como chiste decían que éramos el *software* que salvaba matrimonios”.

Ese *software* derivó a una plataforma integral para bomberos que ayuda al operador a despachar vehículos y voluntarios en segundos y en forma eficiente. Por él se paga una suscripción. “Este año el crecimiento ha sido explosivo y ya estamos en 90 cuarte-

les en Chile”, dice Gallardo.

Salazar explica que al llegar una llamada al 132, el operador recaba la información que entrega la persona y, con esos antecedentes, Viper le dice al instante qué vehículos despachar de acuerdo a la distancia y el tipo de siniestro. También notifica a los voluntarios para que vayan a la emergencia.

“Incluso si la persona no tiene muy claro dónde es la emergencia —por ejemplo, cuando alguien ve un accidente de tránsito en la carretera—, el operador puede mandarle un *link* a su WhatsApp y la persona puede georeferenciar el accidente, o hacer una videollamada para que el operador vea la magnitud de la emergencia”, dice Salazar.

Al saberse la naturaleza del siniestro, el *software* sabe cuántos vehículos mandar y de qué tipo según un estándar preestablecido. Además, conoce el perfil de cada bombero, su especialización (accidentes de vehículos, químicos o buzo, por ejemplo) y si está en ese momento en un cuartel.

“Si en un edificio hay que mandar un vehículo con escalera mecánica, el

problema es que no todos los carros necesariamente llevan agua. Entonces, si es un incendio, hay que mandar además carros con agua. Y si es un incendio en una casa en una toma, hay que despachar a un camión aljibe porque no hay agua en esos lugares”, dice Salazar.

La plataforma tiene distintas aplicaciones: Viper One, que opera en la central; Viper Go, que se instala en una tableta que va al interior de los vehículos de emergencia, y Viper Mass, la *app* que usan los voluntarios.

Viper Go, por ejemplo, “sugiere una ruta para llegar más rápido al siniestro”, dice Salazar. Además, se puede ir revisando información en el trayecto para ver en qué lugares están los grifos más cercanos.

Juan Sebastián Quevedo, comandante del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa, cuenta que la plataforma “les ha ayudado en mejorar la fluidez del despacho”. Entre las características que aprecia están poder conocer la ubicación de grifos y encontrar más rápidamente la intersección precisa a la cual ir cuando se trata de un punto

de interés, por ejemplo, un *mall*.

Gallardo cuenta que compañías de bomberos como la de Puerto Montt han pasado directamente de procesos manuales —en que el operador debía buscar el lugar del siniestro en la pizarra (donde hay un mapa detallado de la ciudad) y luego ver el cuadrante correspondiente para ver qué compañía debería acudir—, a Viper. “Antes además debía recordar qué servicio tiene disponible cada compañía (por ejemplo, si tiene o no un vehículo para emergencias químicas) y si es que están atendiendo una emergencia actualmente o no”.

“Cuando había que atender zonas rurales, dada su complejidad, se demoraban hasta tres minutos en realizar el despacho”, aclara Gallardo.

“Desde que implementamos Viper, nuestro tiempo de despacho se redujo a la mitad, mejorando el servicio entregado a la ciudadanía”, cuenta Daniel Hurtado, tercer comandante de Bomberos de Puerto Montt.

Lo importante, dice Salazar, es que se estandariza el proceso de despacho. “El sistema te automatiza lo que hay que hacer y ya no se depende del criterio del operador”.

Más claridad

Jorge Medina, comandante del Cuerpo de Bomberos de Iquique, dice que el *software* les ha permitido accionar más rápido en las cerca de 800 emergencias que atienden al año. “Les da más claridad a los operarios ya que saben de inmediato qué se debe despachar, de acuerdo a si es un incendio o un rescate vehicular, por ejemplo. Nos ha ayudado a acortar los tiempos de respuesta”.

El servicio también se ofrece a municipalidades, que lo usan en seguridad ciudadana, y clínicas del sector oriente de la capital lo emplean para sus servicios de rescate.

Viper ya comenzó su internacionalización y lo usan bomberos en Argentina y Perú, y Ecuador, que lo tiene en prueba. Este año harán demostraciones en México y Colombia.