

En enero comenzó a operar el *6868 en la autopista que conecta las regiones Metropolitana y de Valparaíso:

Usuarios de Ruta 68 usan número corto para pannes, accidentes y consulta sobre las vías

VÍCTOR FUENTES BESOAIN

Una vez al mes, por motivos familiares y profesionales, el ingeniero Arnaldo Pérez (58) utiliza la Ruta 68. Hoy pasará por ahí, primero rumbo a Viña del Mar y luego hacia Quilpué.

Conoce, mediante la difusión de la propia autopista, el nuevo número para reportar emergencias, que pasó de uno de diez dígitos a otro de cuatro (*6868).

“Es mucho más útil, sobre todo porque tiene el número con el que uno identifica a esa carretera. Eso es fácil de recordar, más en el contexto de una emergencia, donde siempre es más difícil reaccionar”, dice Pérez.

“Más fácil” para denunciar robos

En el mismo tono, Luis Díaz (80) comenta que usa la Ruta 68 cuando visita a familiares en la costa. Valora que se haya simplificado el número frente a situaciones imprevistas. “La mayoría de quienes conducimos, transitamos por muchas rutas y cada una tiene un fono de emergencia más largo. Yo manejo solo y no puedo distraerme en retener un número”, dice el exfuncionario de una empresa de electricidad.

“Ahora es bueno saber que si voy por esa ruta, ante cualquier emergencia hay que marcar el *6868. Eso permite ser más solidario y avisar si alguien tiene algún problema. Puede que no sea un accidente grave, que haya un auto que esté echando humo, pero también necesita ayuda. O, incluso, si uno es testigo de un robo será más fácil denunciarlo”, argumenta.

Un total de 8.197 llamadas reportando emergencias en esa ruta, que une las regiones Metropolitana y de Valparaíso, se han concretado en lo que va del año debido a la creación del “número corto” que, como plantean los conductores, reemplazó centrales telefónicas en que el usuario requería marcar entre nueve y 10 dígitos para ser atendido.

Emergencias en las horas punta

La empresa Sociedad Concesionaria Ruta 68 a la Costa, perteneciente al grupo Sacyr, detalla que desde el 1 de enero al 20

Hasta el 20 de agosto, el fono de cuatro dígitos ha sido utilizado 8.197 veces. Los llamados de emergencia se concentran en los horarios punta.



INNOVACIÓN.—La creación del “número corto” de cuatro dígitos, el *6868, reemplazó a centrales telefónicas en que el usuario requería marcar hasta 10 dígitos para ser atendido.

de agosto, las situaciones más recurrentes son “las solicitudes de asistencias en ruta; vehículos menores y mayores en panne; accidentes y consultas sobre el estado de las pistas”. La mayoría

de los casos se concentra en las horas punta; es decir, entre las 06:00 y las 08:00 horas, y entre las 17:00 y las 20:00 horas.

En cuanto a los sectores en que se produce el mayor número de

llamados, dice que “principalmente en zonas urbanas: Pajaritos-Ciudad de los Valles, y ruta Las Palmas y Troncal Sur, entre Villa Alemana y Viña del Mar”.

La concesionaria adelanta que

una siguiente fase del servicio busca “el desarrollo de una automatización de informes para acceder a datos estadísticos de forma ágil y precisa”.

Coordinación de recursos disponibles

José Ricardo González, gerente general de la concesionaria, plantea que “la habilitación del número *6868 ha facilitado el contacto entre los usuarios y los equipos de operación, contribuyendo a una atención más oportuna y a una mejor coordinación de los recursos disponibles para acudir a emergencias”.

Agrega que también se renovó la flota de vehículos que presta servicios, con el objetivo de fortalecer los estándares de seguridad, “entregando mejores herramientas a los equipos que trabajan en terreno para mantener las vías operativas y dar asistencia”.

Desde la compañía que desarrolló la aplicación, Notify Telecom, sostienen que la idea surgió tras estudiar modelos internacionales de telecomunicaciones y la experiencia de usuarios.

“Viajamos constantemente observando cómo otros países utilizan la tecnología para simplificar la vida de las personas y detectamos que la numeración corta era una herramienta extraordinariamente efectiva para servicios de atención crítica.

Por eso, decidimos traer ese concepto al mundo de las concesiones viales en Chile”, afirma el gerente general, Marcos Arellano.

“Cuando un conductor necesita ayuda, no debería estar tratando de memorizar números largos ni buscando distintos números en una señalética. Ahora basta recordar cuatro dígitos, lo que es más simple, rápido y seguro”, argumenta.

Notificación y respuesta

Alejandro Torres, doctor en Ingeniería de Caminos y académico de la U. Central, sostiene que para la gestión de eventos en carreteras es positivo que exista un número único y de fácil recordación, “porque existe mucha tensión para los usuarios en las emergencias”.

Apunta que “una cosa es recibir la notificación de la emergencia y, la otra, es dar una respuesta adecuada para atenderla”.

Recalca que “todo el aparato logístico que esté detrás, como, por ejemplo, el uso de un motor de inteligencia artificial para derivar el llamado a la unidad correspondiente, puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. El tiempo de respuesta debe tener una estrecha relación con el tipo de emergencia que se está reportando”.

DISTANCIA
La Ruta 68, inaugurada en 1971, cubre un tramo de 110 kilómetros.

Consenso de que es una solución que se puede replicar en otras autopistas

Hay consenso entre las autoridades sectoriales, la empresa que desarrolló la innovación del “número corto”, la academia y los usuarios de la Ruta 68 consultados para esta nota respecto de que la utilidad de esta herramienta la hace replicable en otras autopistas del país.

Al preguntársele sobre el alcance de esta fórmula y la posibilidad de extenderla, el subsecretario de Obras Públicas, Nicolás Balmaceda, considera que “el número telefónico *6868 es un brillante ejemplo de cómo una innovación simple puede mejorar la seguridad de los usuarios de las autopistas concesionadas”.

“Soluciones replicables”

Sobre los atributos de este servicio, dice que “es un número de fácil memorización y que, utilizado oportunamente, puede contribuir a una respuesta más rápida ante un accidente y salvar vidas”, y destaca que “innovaciones costo-efectivas pueden convertirse en soluciones replicables en otras concesiones del país”.

Marcos Arellano, de Notify Telecom, plantea que “esperamos que esta tecnología se transforme en un estándar de la industria”, porque “si ya existe una solución probada, simple y efectiva para facilitar el

acceso a la asistencia vial, el beneficiado es el usuario final y, en este caso, estamos hablando de millones de chilenos que cada año ocupan las autopistas”.

“Una cultura en torno al número *6868”

A su vez, el académico Alejandro Torres señala que “es importante que se genere una cultura en torno al número *6868”, como ocurre con el 133 de Carabineros, “porque va en directa relación con dos factores. Por un lado, entregar una respuesta rápida y adecuada al usuario, y, por otra parte, que

la concesionaria pueda organizar sus actuaciones, dependiendo del tipo de emergencia”. Por lo mismo, valida que la experiencia también se ocupe en otras autopistas.

Si bien el usuario Arnaldo Pérez nunca ha sufrido una emergencia en la ruta, y se considera “un conductor precavido”, reconoce que “nadie está libre de un accidente” y, por lo mismo, es partidario de que el “número corto” comience a implementarse “en la mayor cantidad de carreteras posible”.

Dice que le ha tocado ser testigo de muchos choques en las rutas, riesgo que se incrementa con fenómenos climáticos como la neblina, “que te deja sin visibilidad”.