

“Por favor, no me cuente sus problemas”

Alejandro Barros

HACE 21 MINUTOS

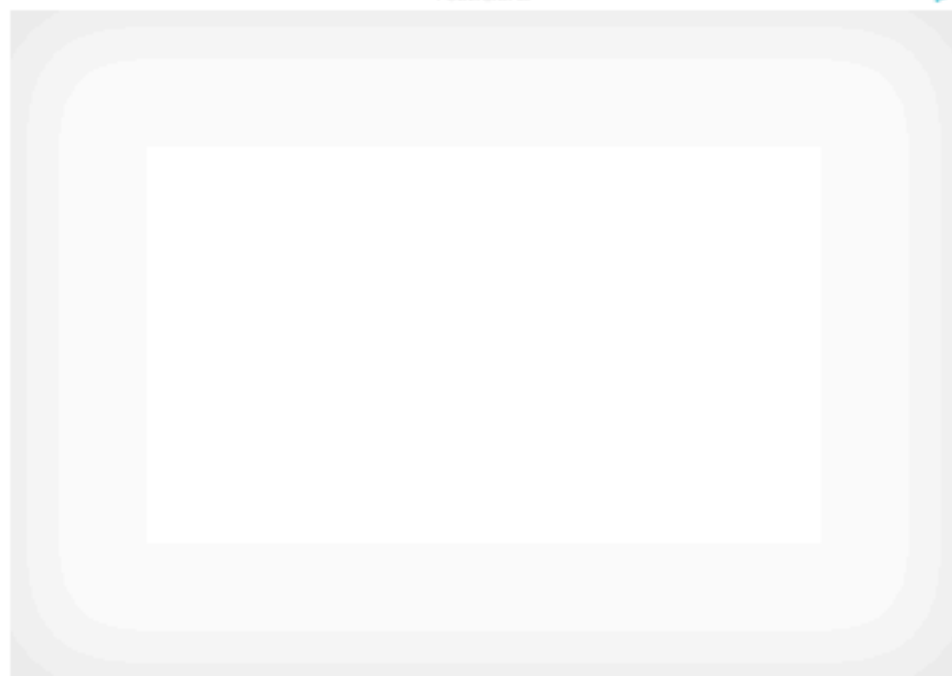


Delgado le exigió a la Onemi y a la empresa proveedora del SAE un informe con las fallas ocurridas el sábado. Foto: Karín Pozo / Agencia Uno.

Por Alejandro Barros, Centro de Sistemas Públicos (CSP) Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.



PUBLICIDAD



El título de esta columna revela la sensación que tiene un usuario cuando llega a una ventanilla a realizar un trámite y la persona que atiende le dice: “Se cayó el sistema”, traspasando el problema y la responsabilidad al usuario, como si éste pudiera hacer algo en esa situación. Esto, sin hacerse cargo de la responsabilidad de quien presta el servicio y dejando la culpa en una zona en la que no hay responsables.

Hace unos días, tuvimos una falsa alarma de evacuación de zonas costeras enviado por la Onemi usando su Sistema de Alerta de Emergencia (SAE), a través de mensajes de texto (SMS), el cual significó que en muchos lugares, las personas que se encontraban cerca de la costa tuvieran que ir a zonas de mayor altura por un potencial tsunami. Lo anterior, sin que ello fuera necesario porque el mensaje debía enviarse a la Antártica donde se había producido el sismo y no al resto del país, lo cual, por cierto, generó temor en la población.

Luego de este evento escuchamos a altas autoridades del país, Director de la Onemi y ministro del Interior, plantear que el problema era de un software, utilizando la lógica de “se cayó el sistema”. Pero no se quedaron allí, fueron aún más lejos planteando que se trataría de un problema de la empresa proveedora que prestaba el servicio de envío de mensajes.

No es la primera vez que tenemos situaciones como ésta. Recuerdo hace un par de años, producto de la interrupción del servicio de venta de bonos en Fonasa durante varias horas, que la reacción de sus autoridades fue similar culpando, en primer lugar, al software y, luego, al proveedor tecnológico. Esto último, incluso destacando el nombre del mismo en su sitio web y en publicaciones de prensa.

Llama la atención este tipo de argumentaciones, más aún cuando se trata de servicios de misión crítica como éstos. Las autoridades y, finalmente, los servicios públicos a cargo de ellos son responsables ante la ciudadanía de la adecuada operación del servicio y no corresponde que transfieran esta responsabilidad al software, frente al cual poco y nada un usuario puede hacer. Tampoco corresponde que lo trasladen a un tercero, proveedor que es contratado para prestar el servicio, a través de un proceso contractual que sigue siendo de responsabilidad del servicio público y que, por tanto, no lo exime de responsabilidad.

Creo que es bueno volver a centrar la discusión donde ésta debe residir: la responsabilidad de la prestación de un servicio de mensajería ante una emergencia es de la Onemi y no del software que se utiliza para ello y/o de la empresa contratada como proveedor tecnológico.

Por favor: “¡No me cuente sus problemas!”.