

Título: Onemi apunta a falla en sistema operado por empresa externa tras alerta masiva a celulares

La duplicidad en los códigos asignados a dos zonas del país habría causado el envío a todo el territorio:

Onemi apunta a falla en sistema operado por empresa externa tras alerta masiva a celulares

V. GONZÁLEZ, M.J. BLANCO, I. VARGAS y C. RIFFO

La del sábado fue una larga noche en las dependencias de la Oficina Nacional de Emergencia (Onemi). Luego que una alerta —que solo debía advertir a las personas en el territorio antártico alejarse de la playa tras un terremoto de magnitud 7.1— llegara a celulares en todo el país, generando confusión y evacuaciones, el ministro del Interior, Rodrigo Delgado, pidió un informe. Se trabajó en ello hasta cerca de las 3:00 horas. Luego, la ardua velada siguió *online*.

“Fui bastante energético en exigir respuestas inmediatas”, dijo ayer el ministro. “Lo que vimos como consecuencia de este mensaje es inaceptable”, añadió. Por la mañana, Delgado salió a dar las primeras luces sobre el origen descartando que el error fuera humano y apuntando a una posible falla en el sistema, operado por Global Systems, que envía la información a servidores que alertan a las compañías de telefonía. Más tarde el director de la Onemi, Ricardo Toro, detalló que si bien la persona que operó el Sistema de Alerta de Emergencia (SAE) escogió correctamente el territorio antártico, se “generó un error producto de la duplicidad de códigos” entre esta zona y Alto Hospicio, lo que “derivó en un envío masivo a todo el territorio existente entre ambas localidades”.

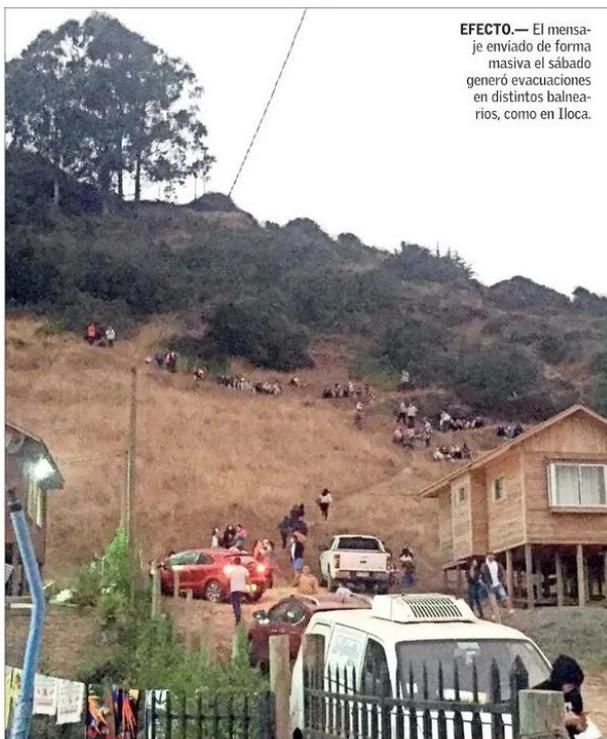
Añadió que se pidió a Global Systems que indique “el plan de acción para la solución definitiva del problema, considerando que durante el día de hoy (ayer) debe corregir los códigos, y hacer una prueba funcional en las próximas 24 horas”. Además, se inició una auditoría técnico-jurídica por parte del Ministerio del Interior, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y la Onemi, para determinar responsabilidades y multas en juego, “dado la gravedad de la falla”.

La Subtel, adicionalmente, requirió información sobre el envío de los mensajes a las empresas de telefonía. También se inició un sumario administrativo en la Onemi, dijo Toro, “para determinar las posibles responsabilidades en la emisión del mensaje SAE (...) y obtener de ello las lecciones”.

¿Quién es Global Systems? Según su web, la empresa se dedica a “entregar soluciones tecnológicas e innovadoras en los ámbitos de seguridad integrada”. El sitio también indica que han trabajado con las municipalidades de Las Condes y Lo Barnechea, dando servicios como la operación de globos de teleguerrilla. El futuro de su vínculo con la Onemi, sin embargo, es incierto. “Esta falla la consideramos grave y amerita al menos empezar a buscar otra alternativa en el mercado”, dijo Toro.

Las lecciones que quedan

En sus explicaciones sobre la falla, el minis-



EFFECTO.— El mensaje enviado de forma masiva el sábado generó evacuaciones en distintos balnearios, como en Ilco.

tro del Interior enfatizó que “lo que más nos preocupa es la credibilidad de este sistema”. Con todo, reconoció que junto con establecer las responsabilidades tras el error, también era necesario revisar la redacción de estos mensajes. Si “hubiera dicho solo Antártica, si alguien lo recibió en otro lugar (...) hubiera reaccionado de otra forma”, apuntó.

Fabiola Barrenechea, directora de la Escuela de Ciencias de la Tierra de la U. Bernardo O'Higgins y experta en gestión de riesgos y desastres, coincide en que el mensaje enviado “era ambiguo (...)”. Se puede mejorar, que sea más directo”. Pero a su juicio, peor “es que se entregue información que ni siquiera existe. Por ejemplo, que en La Serena la gente de la Armada haya dicho que evacuaran porque había habido un terremoto en Japón”.

Las imágenes a las que hace alusión Barre-

nechea se viralizaron rápidamente. El gobernador marítimo de Coquimbo, capitán de fragata Sergio Wall, indicó ayer a “El Mercurio” que “fue una equivocación (...) producto de la confusión del momento” y que el funcionario trataba de “apoyar la solicitud que estaba realizando la Onemi”. Consultado por las acciones que se tomarán, Wall añadió que “no amerita investigación. Se trabajará en evitar que vuelva a ocurrir”.

Michel De L'Herbe, consultor en gestión de emergencias, advierte que todo lo ocurrido el sábado “de una u otra manera socava la recuperación de la confianza que había sido socavada en 2010” tras el terremoto.

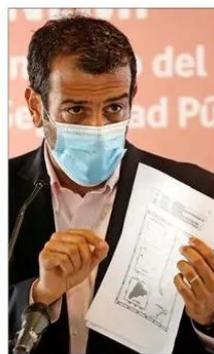
“Hay un principio esencial en materia de gestión de emergencia que es no generar más daño, y el sábado se generó más daño”, afirma. A su juicio, el despliegue comunicacional

“No voy a quedar conforme hasta determinar efectivamente qué ocurrió (...). Es un grave error. Yo estoy muy molesto con esto, y si es un tema de palabras, le pongo todas las que usted quiera”.

RODRIGO DELGADO
 MINISTRO DEL INTERIOR

“Como el contrato tiene vigencia hasta junio del presente año con la empresa (Global Systems), se iniciará una consulta al mercado por parte de Subtel y Onemi para explorar alternativas que permitan optimizar el sistema”.

RICARDO TORO
 DIRECTOR DE LA ONEMI



fue “incomprensible” y “no tiene ninguna lógica” que se haya optado por no enviar una rectificación por la misma vía.

Quienes también quedaron molestos con el error fueron los locatarios de restaurantes de la avenida del Mar, de La Serena y Coquimbo. Allí, relataron, varios comensales se fueron sin pagar la cuenta en medio de la alarma. “¿Eso quién lo asume? Uno nomás”, señaló el gerente del restaurante Huentelauquén, Javier Jorquera.

No es el primer error

Ayer se enfatizó con insistencia que no había un error humano. Alguna vez, hace no tantos años, ese sí fue el caso. A inicios de enero de 2016, miles de ariqueños recibieron en sus celulares un mensaje que ordenaba realizar una “evacuación preventiva por amenaza de tsunami” en la madrugada.

En Santiago, muy lejos de la Región de Arica y Parinacota, un operador de la Onemi que debía probar el SAE para los celulares emitió accidentalmente una alarma que debió ser tan solo un ensayo.

INFORMES.— Dos puntos de prensa hubo ayer sobre el caso. El ministro del Interior, Rodrigo Delgado, y el director de la Onemi, Ricardo Toro, dieron los detalles.