

Problemas informáticos: el FBI pierde los papeles

JAVIER MORENO MAESTRO

En 2012 el FBI (Federal Bureau of Investigation) ponía en marcha un ambicioso proyecto, la implementación de un sistema informático que permitiría a sus agentes la consulta en red de todos los datos y registros de los archivos de la Agencia. La aplicación informática, que recibió el nombre de Sentinel, facilitaría la búsqueda de datos vinculados a casos gestionados por el FBI, mejoraría la búsqueda

de pistas y permitiría establecer relaciones entre investigaciones en curso.

Ese mismo año se inició la digitalización de millones de documentos, para que pudiesen ser incorporados al sistema en formato electrónico. Hasta entonces, el personal del FBI había compartido información, aprobado documentos y actualizado archivos a través de enormes pilas de papel.

Pues bien, tras iniciar este proceso de digitalización e informatización de los archivos de la Agencia, una auditoría interna desarrollada este mismo año ha revelado que están surgiendo numerosos problemas en el funcionamiento de Sentinel. Así, gran cantidad de agentes especiales y técnicos del FBI comentan que, por primera vez en décadas, el sistema informático de seguimiento



de casos ha retrasado su trabajo e investigaciones.

Un destacado grupo de empleados afirma que la aplicación genera graves retrasos, fundamentalmente porque las búsquedas realizadas en la base de datos resultan ineficaces y la indexación es demasiado complicada. Muchos de ellos se quejaron de que pasan gran cantidad de tiempo rellenando los campos de la base de datos para mejorar los resultados de búsqueda, viendo así reducido el tiempo que pueden dedicar a la investigación.

Según la auditoría, cerca del 67% de los técnicos del FBI encargados de la gestión física del

archivo de pruebas afirman que Sentinel ha tenido un impacto muy negativo en su productividad diaria. Solo el 42% de los empleados encuestados afirmaron que los resultados que les devolvía el programa eran los que realmente necesitaban.

La auditoría viene a demostrar que las dos más importantes funciones del programa, la búsqueda y la indexación, son las que están generando mayores problemas. Se trata de un problema doble, ya que las búsquedas en la base de datos generan tanto ruido como silencio documental. De esta

manera, muchos de los agentes encuestados afirman que Sentinel devuelve demasiados resultados que nada tienen que ver con los términos de búsqueda y en otras ocasiones ningún resultado para documentos que el usuario sabe que realmente existen.

Los técnicos encargados de la custodia de la documentación y los técnicos de vigilancia electrónica representan un pequeño número de empleados del FBI consultados por la auditoría pero, a su vez, constituyen un gran porcentaje de usuarios de la aplicación, ya



que la mayoría pasan al menos 30 horas a la semana en el sistema. Dichos técnicos deben mantener ahora dos cadenas de custodia para cada pieza de material, una versión en papel y otra electrónica; duplicando así archivos, porque Sentinel está destinado, entre otras cosas, a servir como copia de seguridad para evitar la pérdida o destrucción del documento original.

Por otro lado, Jeffrey Johnson, asistente del director de la división de información e ingeniería tecnológica del FBI, ha publicado otro informe paralelo en el que se afirma que la mayoría de empleados opina que Sentinel ha tenido "un impacto positivo general en las operaciones del FBI, permitiendo que la agencia pueda desarrollar más fácilmente sus misiones y compartir de una manera más eficaz toda la infor-

mación". Así mismo, quiso destacar el inmenso esfuerzo que se ha desarrollado en estos dos años para poner en marcha el sistema, afirmando que uno de los mayores obstáculos que se han tenido que superar es el escepticismo de muchos agentes en que un nuevo sistema sería una mejora.

Como respuesta a esta problemática, el Sentinel 1.5, la primera actualización del sistema, empezó a ser implementada en octubre. Esta nueva versión ha introducido nuevos algoritmos y otras mejoras tecnológicas para tratar de reducir los errores en las búsquedas. Igualmente se está tratando de establecer mejoras que también permitan reducir el tiempo de indexación de los documentos.

Esta nueva versión del Sentinel realmente podría suponer un verdadero ahorro de costes si consigue absorber todos los sistemas anteriores e integrar-

se con ellos, permitiendo la total retirada de los anteriores y suprimiendo así los gastos de mantenimiento de los mismos.

El propio Jeffrey Johnson ha afirmado que tratará de sondear las opiniones de los usuarios de esta nueva versión, para comprobar que las mejoras responden a las necesidades reales de los usuarios.

Hay que tener en cuenta que este es el segundo intento de crear un sistema de acceso en red a todos los casos del FBI. En 2001 se inició el desarrollo de un primer programa llamado Virtual Case File, que tras unos años de trabajo fue totalmente paralizado en 2005, con unas pérdidas estimadas en unos 170 millones de dólares. El proyecto del Sentinel, que originalmente fue presupuestado en 425 millones de dólares, ha aumentado su coste en otros 100 millones, incremento atribuido a diversas operaciones de mantenimiento y a las nuevas funciones desarrolladas en 2014. ■

