

Caso de Estudio – Unidad 1: Ingeniería de Software

London Ambulance Service (1990)

El servicio de ambulancias de Londres, considerado uno de los mayores del mundo, en el año 1992 daba servicio a una población de 6.8 millones de personas en un área de influencia de 1500 km². Disponía de más de 300 ambulancias, ambulancias de transporte y un helicóptero, ubicadas en 70 bases operativas. El sistema de despacho se realizaba manualmente, lo cual demandaba mucho tiempo y ocasionaba errores de asignación.

En el año 1990 se lanzó el proyecto LASCAD con el objetivo de automatizar el proceso de despacho de ambulancias, mediante la utilización de un sistema GIS para ubicar la llamada y las ambulancias disponibles.

El sistema se adjudicó por menor costo a las empresas Apricot y Systems Options. Su oferta (£900.000) era muy inferior a la del resto de competidores y habían aceptado sin reservas los condicionantes plazos de proyecto que se requerían. En la decisión no se tuvo en cuenta que ninguna de estas dos empresas tenía experiencia en sistemas de despacho en tiempo real, ni tampoco se cuestionó la económica plataforma tecnológica ofertada (basada en Windows).

El plazo del proyecto fue de 6 meses y careció de una gestión de proyecto formal, procesos de control, y garantía de calidad.

Durante las primeras 35 horas de funcionamiento se produjeron dos caídas totales del sistema y se recibieron más de 900 quejas por parte de los ciudadanos que reclamaban el servicio.

Los problemas derivados fueron de tal magnitud que causaron el colapso de las bases operativas, lo que sumado a las múltiples llamadas de los usuarios reclamando el servicio, finalmente produjo el colapso de todo el sistema.

El tercer día de funcionamiento se tomó la decisión de volver al sistema manual. El nuevo sistema LASCAD fue desconectado y no se volvió a utilizar.

El problema fue de tal magnitud que director del London Ambulance Service, John Wilby, debió dimitir. Se estima que por el mal funcionamiento del LASCAD fallecieron 46 personas.

Fuente: *Report of the Inquiry Into The London Ambulance Service*, International Workshop on Software Specification and Design Case Study, 1993.
<http://www.cs.ucl.ac.uk/staff/A.Finkelstein/las/lascase0.9.pdf>