



Opinión

No es forma de gestionar un servicio crítico

Actualizado: 02 Mar 2018



FOTO: AGENCIAUNO



El día martes 27 de febrero recién pasado, durante la mañana, varios de los sistemas de soporte a los servicios que FONASA presta a la ciudadanía dejaron de funcionar. La **no disponibilidad de los servicios se prolongaron por más de 24 horas**, algunos de ellos considerados críticos, ya que afectan a muchas personas enfermas y a prestadores de salud.

El servicio público en cuestión puso un aviso en su sitio web declarando la no disponibilidad de sistemas, hasta aquí razonable, ya que cuando se producen este tipo de incidentes, lo primero es declarar la contingencia. Luego de ello, sin embargo, todo mal. Al revisar algunas de sus acciones hay varias cosas que llaman la atención.

El referido servicio culpa a uno de sus proveedores tecnológicos de la no disponibilidad del mismo. La declaración del día 27/2/2018 publicada en su portal web dice textualmente: *“Informamos a nuestros afiliados que nos encontramos con problemas en los sistemas de Venta de Bonos, Bono Web, CajaVecina y Licencias Médicas, servicios que son otorgados por un proveedor externo (SONDA), quien se encuentra realizando todas las acciones para remediar dicho incidente”*. Me parece del todo impresentable que se culpe a un tercero sobre la no disponibilidad del mismo. Esto es, como dice el dicho, **sacar las castañas con las patas del gato**.

Servicios críticos como los mencionados, y me refiero no sólo al sistema computacional que le da soporte, sino al servicio en su definición más amplia, requieren de un modelo de operación alternativo, el que debe ser informado con celeridad por los mismos canales en los que se informa la no disponibilidad. Supongo que FONASA tiene un modelo de operación alternativo; pero no es suficiente que ellos lo sepan, lo relevante es comunicarlo en forma eficiente a sus usuarios y prestadores. Basta con leer algunos de los comentarios en redes sociales para, al menos, tener ciertas dudas sobre cómo se manejó la contingencia.

Por otra parte, se utilizan redes sociales (un canal de comunicación supuestamente de dos vías) con la lógica de megáfono, es decir, sólo “hablar”, nada de escuchar; estos son canales que deben considerar la interacción con las personas. En el caso de Facebook se publica el problema de no disponibilidad y la institución no se hace cargo. Al menos hasta aquí lleva más de 100 comentarios y ninguna respuesta de la institución. **¿Para qué usan redes sociales si sólo las van a utilizar como un parlante?**

Finalmente, cuando la contingencia se vio superada, al menos eso suponemos, no hubo una comunicación formal, **sólo desapareció el aviso en el sitio web**. Ningún mensaje en Twitter ni tampoco en Facebook.

Confío en que este sea un espacio de aprendizaje de la gestión de incidencias. Es de esperar que otros servicios públicos no le echen la culpa a sus proveedores de hardware, datacenter o software si no pueden entregar su servicio. Y que cuando se trate de contingencias, como esta, el proceso de comunicación con sus usuarios se maneje de mejor forma, cosa que en este caso NO ocurrió. Finalmente, que dispongan de un modelo operativo alternativo que funcione!

En Portada

Constitución / DC dice "desconocer" contenido de proyecto de nueva Constitución enviado por el gobierno

Política exterior / Bachelet se reúne con alto funcionario del gobierno de Estados Unidos

Futuro Gobierno / El traspaso de mando comienza con los ministros

Ley 3 Causales / Los argumentos que presentó la primera clínica que suspenderá temporalmente sus prestaciones de abortos

Salud / Aprueban recursos para el diseño del nuevo Hospital de Lota