

Experiencias de interoperación entre servicios de Estado en Chile: el nuevo desafío de gobierno electrónico - marco conceptual

Álvaro Vásquez Valdivia

1. Definición de Interoperación

Una primera aproximación a la interoperación entre servicios del Estado, en términos amplios, se expresa en conjunto de políticas, normas y orientaciones que describan la modalidad según las cuales las organizaciones convienen o debieran convenir el trato entre ellas.¹

En el contexto de este documento, el énfasis está en como en la actual etapa de desarrollo de gobierno electrónico en Chile, este concepto de interoperación, contribuye a asumir el nuevo desafío de implantar la fase de transformación que la estrategia de desarrollo del gobierno digital ha definido para las próximas décadas.

2. Estrategia de Gobierno Electrónico en Chile

La principal normativa de desarrollo de gobierno electrónico en Chile, corresponde al Instructivo Presidencial de mayo de 2001, en el cual se establece que Gobierno Electrónico tiene el triple propósito de mejorar los servicios e información ofrecido a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y favorecer la transparencia del sector público y la participación ciudadana., lo que establecía con claridad los ámbitos en que los Servicios del Estado implementarán sus iniciativas:

- a. Atención al Ciudadano, con nuevas formas de relación del Estado para proveer servicios con mayores niveles de calidad.
- b. Buen Gobierno, con nuevas formas y procesos internos de la Administración del Estado, para la integrar, compartir recursos y gestión interna de los Servicios.
- c. Desarrollo de la Democracia, que posibiliten al ciudadano participar en el quehacer del país.

El Instructivo define que el desarrollo de gobierno electrónico se asuma como un proceso evolutivo en cuatro fases:

- d. Presencia: en la cual se provee información de cada Servicio al ciudadano
- e. Interacción, en la cual se provee comunicaciones simples y búsquedas básicas por parte del ciudadano
- f. Transacción, provee transacciones electrónicas en forma alternativa a la atención presencial en los Servicios
- g. Transformación, provee aquellas prestaciones que componen su misión crítica en forma electrónica.

¹ Esta definición amplia se basa en la concepción de interoperabilidad adoptada por la Unión Europea.

El Instructivo establece algunas pautas que se deberán seguir para concretar el desarrollo de Gobierno Electrónico. En el área denominada relación con los ciudadanos, se indica que se debe considerar la interrelación con otras reparticiones públicas, favorecer el acceso a las prestaciones mediante tecnologías de información y comunicación, TIC y, atender por medio de ventanillas únicas.

De otra parte en el área mejoramiento de la gestión y procesos internos y de relación entre los servicios, las principales pautas son mejorar la eficiencia operacional con el uso de TIC, la simplificación y rediseño de los procesos, implantar programas continuos de capacitación tecnológica en todos los niveles organizacionales de los servicios públicos, adoptar progresivamente estándares que sean abiertos y no propietarios, promover la agregación de demanda para obtener mejores condiciones de adquisición de tecnología.

Estas definiciones han tenido un rol muy importante en los direccionamientos estratégicos en el desarrollo de Gobierno Electrónico observado en Chile. Particularmente, porque establecen alguna bases centrales para la interoperación entre servicios del Estado.

3. Avances en el periodo 2001 – 2005.

Las evaluaciones preliminares del desarrollo de gobierno electrónico en Chile indican que los proyectos implantados y en proceso de implantación, se orientan a los ámbitos de Atención al Ciudadano y Buen Gobierno, en sus fases más interactivas.

Las experiencias más conocidas y exitosas son los servicios en línea a las empresas, debido a que éstas cuentan con un mayor grado de acceso a Internet y una frecuencia superior y regularidad en su relación con los órganos del Estado, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, provisionales, etc.

A nivel de las personas naturales, entre las experiencias más relevantes en Chile, se encuentran las solicitudes masivas de productos y servicios por medios tecnológicos como las postulaciones a subsidios de vivienda, atención de reclamos de consumidores, entrega de certificados de identidad y de otros registros públicos, postulaciones a programas de capacitación laboral, las cuales están en las etapas iniciales de la fase de transformación de gobierno electrónico.

Sobre la base de estos antecedentes, es posible asegurar que en la década actual el desarrollo de Gobierno Electrónico ha consolidado las fases de presencia e interacción, lo que ha permitido acceder a información sobre los servicios del Estado y los productos y servicios que proveen a la ciudadanía por medio de Internet, también se ha logrado un avance importante en la fase transaccional, expresado en un crecimiento acelerado de trámites públicos en línea. Los logros en las tres primeras fases de desarrollo de gobierno electrónico han facilitado la transición a la fase de transformación, caracterizada por atender requerimientos complejos, en los que se requiere la interoperación entre servicios públicos para la provisión de este tipo de requerimiento.

Sin embargo, el ingreso a esta nueva fase involucra asumir nuevos desafíos en el desarrollo del gobierno electrónico y los ejemplos que se expondrán en el panel dan cuenta de como estos servicios, responsables de entregar productos y servicios públicos, cuya provisión es un procedimiento más complejo y que involucra niveles avanzados de interoperación con otros servicios públicos, han conseguido logros, pero se enfrentan a nuevas dificultades en sus respectivos proyectos.

4. Interoperación. Marco, principios y temas relevantes.

Dado el grado de consolidación de la base tecnológica en los back office de las instituciones del Estado en la década de los 90, en la presente década, se identificó la necesidad y oportunidad de una relación con las personas por medios tecnológicos, la cual, como lo mencionamos anteriormente, ha iniciado su tránsito a la fase transformacional del gobierno electrónico, en el nivel más avanzado según el Instructivo Presidencial del año 2001. Esta nueva fase está caracterizada por el rediseño de procesos de los procedimientos complejos, en que intervienen más de un servicio público, tanto a nivel sectorial como territorial, y en que la interoperación entre ellos es uno de los temas centrales para continuar con su avance.

Dada la relevancia de la interoperación entre servicios públicos, es que haremos una descripción los dominios, principios y temas más relevantes involucrados, con el propósito que en la revisión de las experiencias concretas se contraste con lo efectivamente implantado en cada caso.

4.1 Dominios de interoperación

En la interoperación es necesario distinguir tres dominios, en cada uno de los cuales el Estado puede establecer orientaciones y normas para el desempeño de sus instituciones:

- a) Organizativo. Este dominio se refiere a la modelización de los procedimientos administrativos, con el propósito de identificar los puntos de entrada y salida en los cuales existe interoperación entre servicios públicos en la ejecución de cada procedimiento. En el dominio organizacional, se debe establecer acuerdos en temas tales como las actividades y responsabilidades de cada uno de los servicios en las interfaces, los niveles de calidad de servicio tanto en las etapas del proceso como en la entrega final al ciudadano, protección de la información y, seguridad informática requerida en la interoperación entre ellos.
- b) Semántico. En este dominio de interoperación, el cual se refiere al intercambio electrónico de información, por medio de una conexión por canales electrónicos, la información compartida debe ser comprensible en forma automática por aplicaciones informáticas que no fueron desarrolladas para este intercambio en el procedimiento particular. Uno de estos estándares es el lenguaje XML , el que está siendo considerado como el estándar por los gobiernos, los que lo están adoptando como instrumento para el desarrollo de semánticas comunes.
- c) Técnico. En este dominio se establece la forma más directa para interconectar aplicaciones a través de diversos componentes tecnológicos. Para ello, se establece estándares abiertos, universalmente aceptados, para lograr la interoperación técnica. Estos estándares se aplican a transporte, presentación, navegadores, visores, etc., con directrices comunes sobre soluciones técnicas, que funcionen en todos los órganos del Estado.

4.2. Marco de interoperabilidad

Los procedimientos en que participan diferentes servicios del Estado, por medio de modalidades tecnológicas es recomendable establecer un marco de interoperación, que involucre los tres dominios descritos. Este marco de interoperabilidad debería formalizarse como una herramienta de normativa pública en esta materia.

El marco de interoperabilidad se construye sobre la base de principios, algunos de los cuales han sido considerados relevantes en las experiencias que se expondrán.. Los principales principios son:

- Igualdad de oportunidades, sin discriminación en el acceso, como por ejemplo acceso remoto por canales de muy bajo costo o gratuitos, los cuales la tecnología provee en la actualidad.
- Seguridad en un intercambio fiable de la información, los cuales están normados en el caso chileno por el DS N° 83 del junio de 2004.
- Protección de datos de carácter personal. En el caso de provisión de documentos de identidad y certificados del Servicio de Registro Civil e Identificación en el exterior es un excelente ejemplo, pues este principio es parte esencial de su operación.
- Subsidiariedad. La adopción de prácticas compartidas, debe respetar las normativas de los Servicios Públicos que interoperan, en relación al procedimiento en particular. Un buen ejemplo es como los consulados en el exterior debieron adoptar las normativas del Servicio de Registro Civil e Identificación en relación con al bloqueo de documentos de identidad emitidos en el exterior, en caso de robo o pérdida, para evitar fraudes que afecten negativamente a los ciudadanos chilenos que viven o residen en forma temporal en el exterior.
- Imparcialidad tecnológica informada, particularmente en el uso de estándares abiertos, consensuados por todos los Servicios Públicos que interoperan, de tal forma que sean públicos, y estén disponibles en forma gratuita y sin restricciones para que sean utilizados. De otra parte, se debe analizar los beneficios y dificultades de la adopción del software de fuentes abiertas. Este análisis contribuye a la adopción abierta y democrática de especificaciones que las hacen más sólidas e interoperables. Entre las experiencias que se expondrán el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, utilizó fuentes abiertas.
- Soluciones multilaterales. Sobre la base de acuerdos comunes de interoperación, lo cual reduce los costos e incrementa la eficacia. Está en desarrollo un proyecto de Plataforma Única de Servicios Electrónicos del Estado, en cuyo plan piloto está considerado la participación del Ministerio d Vivienda y Urbanismo, MINVU y SRCEI

Teniendo presente estos principios, la interoperación debería tener en cuenta varios temas de relevancia para su funcionamiento eficaz

- a) Incorporar el marco de interoperación que el Estado defina, los principios antes mencionados y otros que se incorporen en los casos particulares de procedimientos orientados a segmentos más específicos.
- b) Considerar los tres dominios organizativo, semántico y técnico en el desarrollo de rediseño de procesos en que interoperen Servicios Públicos.
- c) Analizar los procedimientos administrativos, tanto sus procesos como actores, con el propósito de rediseñarlos teniendo en cuenta los estándares de interoperabilidad.
- d) Formalizar acuerdos de interoperación, especificando los niveles de calidad de servicio, seguridad informática, protección de datos personales, etc., teniendo en consideración las expectativas de los que soliciten los productos como las normas legales y técnicas que se

aplican a cada procedimiento en particular.

- e) Con relación a los datos intercambiados entre los Servicios Públicos en un procedimiento en que se interopera, debe tenerse presente algunos requisitos, tales como la definición de metadatos, para poder ubicar y entender los datos que se intercambian en el procedimiento.
- f) Adoptar semánticas comunes, sobre la base de XML (eXtensible Markup Language), el cual debe ser desarrollado y coordinado por organismos de normalización y puesto a disposición de todos los involucrados por medios tecnológicos e infraestructura comunes.
- g) En los canales de acceso a los que recurren los usuarios externos al procedimiento (front office) la interoperación técnica debe considerar los siguientes elementos: presentación e intercambio de datos, principios de diseño de interfaces, acceso multicanal, elaboración conjunta de contenidos por los Servicios Públicos que interoperan en ese nivel, tipos de ficheros, formatos de documentos, etc.
- h) A nivel de back office, debe considerarse los siguientes temas: integración de datos y middleware, estándares basados en XML, servicios web, arquitectura de aplicaciones distribuidas, servicios de interconexión, protocolos de transferencia de ficheros y mensajes, acceso a buzones de correo, servicios de directorio y nombres de dominios, servicios de red, etc.
- i) Con relación a la seguridad en todas las capas, se debe contar con servicios de seguridad, infraestructura de clave pública, seguridad de servicios web, cortafuegos, protección anti – virus, etc.
- j) Desarrolla y utilizar orientaciones comunes para la interoperación técnica de redes, aplicaciones y servicios en el contexto de gobierno electrónico.
- k) Orientaciones comunes basadas en estándares abiertos

Una mirada integrada de estos temas relativos a la interoperación entre Servicios Públicos, desde el punto de vista económico y técnico, ellos contribuyen al desarrollo del gobierno electrónico en la etapa transformacional, tanto a nivel intersectorial como en el gobierno electrónico regional y local. La incorporación de estos temas permite compartir y reutilizar la información, para la prestación de productos y servicios de gobierno electrónico y la difusión a través de varios canales.

5. Normas de interoperabilidad en Chile

Dados los avances en el desarrollo de gobierno electrónico en Chile en la presente década, en Chile se ha incorporado a la normativa pública, con el propósito de continuar en forma sistemática hacia la interoperación eficaz y segura entre Servicios Públicos por medios tecnológicos. En la presente sección relevaremos las principales normativas en estos ámbitos de la gestión tecnológica. Las normativas más recientes son:

- 5.1. Decreto N° 77 Ministerio secretaría General de la Presidencia. Eficiencia en las comunicaciones electrónicas entre Órganos de la Administración del Estado y entre éstos y los ciudadanos.

Se refiere a los requisitos para la transmisión y recepción de comunicaciones entre los Órganos de la Administración del Estado:

- Disponibilidad y acceso para el uso posterior de los documentos
- Sistemas compatibles, incluyendo la utilización de códigos y formatos o diseño de registros establecidos por los Órganos de la Administración del Estado.
- Medidas de seguridad para evitar la interceptación, alteración y otras formas no autorizadas de acceso a las comunicaciones electrónicas.
- Definición de directrices consideradas aptas para recibir comunicaciones.

El Decreto indica que si se interopera en el front office, por páginas web con una URL específica, se debe declarar los formatos y medios compatibles con sus sistemas para el uso de correo electrónico y/o autenticar y acceder al sitio. Asimismo, se debe dejar constancia de la transmisión y recepción de las comunicaciones efectuadas por medios electrónicos y conservar los registros por un periodo no inferior a 6 años.

5.2. Decreto N° 81 Ministerio secretaría General de la Presidencia. Interoperabilidad de documentos electrónicos.

Se refiere a la definición de características mínimas obligatorias de interoperabilidad, que deben cumplir los documentos electrónicos en su generación, envío, recepción, procesamiento y almacenamiento.

Las exigencias y recomendaciones tienen el propósito de asegurar la interoperación en la comunicación de datos, marco semántico, contar con estándares de repositorios para registro y consulta de funcionalidades de intercambio y facilitar la consulta de los Órganos Administrativos del Estado.

Las características mínimas de los documentos electrónicos son flexibilidad, extensibilidad, que posea un sistema de multiplataforma, permanentes en el tiempo y ser interoperables.

El documento electrónico debe ser codificado en formato XMLv1.1 y utilizar XML schema para definir los esquemas de los distintos documentos, los cuales deben ser públicos y de libre acceso. Se define además otras características mínimas como que sea autocontenido, incluya metadatos para la localización, utiliza XFORMS cuando sean modificables, XML signature, otros. De la misma forma se definen las características mínimas para los expediente y sobre electrónicos.

5.3. Decreto N° 83 Ministerio secretaría General de la Presidencia. Interoperabilidad de documentos electrónicos.

Se refiere a estándares mínimos de seguridad en el uso, almacenamiento, acceso y distribución del documento electrónico entre los Órganos Administrativos del Estado y entre éstos y la ciudadanía y sector privado.

Define los atributos del documento como confidencialidad, integridad, factibilidad de autenticación y disponibilidad. Se establece la necesidad de documentar políticas de seguridad de uso, almacenamiento, acceso y distribución de documentos electrónicos, procedimientos de implantación y su respectivo monitoreo.

Para los efectos de cumplir estos requisitos mínimos, se definen normas, entre las más importantes destacan: i) política de seguridad, ii) seguridad organizacional, para el desarrollo y control de la correcta aplicación de la política, iii) clasificación y etiquetado, para indicar su necesidad, prioridad y grado de protección de los documentos electrónicos, iv) seguridad física y del ambiente, v) seguridad del personal en temas tales como la instalación de software no autorizado, uso de red interna, correo electrónico, vi) control de acceso, por medio de un identificador formal, etc.

6.- Experiencias de interoperación entre Servicios Públicos en Chile

En la presente década en el Estado chileno se han desarrollado algunas experiencias en las cuales hay avances en la interoperación, las cuales han ido incorporando en forma acumulativa las funcionalidades para el intercambio de datos y documentos por medios electrónicos. Las fases son las siguientes:

6.1. *Registro, almacenamiento y transmisión de datos.* Esta funcionalidad se ha aplicado esencialmente en el registro de datos personales. Un buen ejemplo de esta modalidad de interoperación es la caracterización del nivel socioeconómico de familias en condiciones de pobreza o carencia de recursos, las cuales se registran en fichas estándares en las municipalidades, que acceden por Internet para el registro de los datos de las fichas, las que son almacenadas centralmente por el Ministerio de Planificación Nacional, MIDEPLAN, institución que las pone a disposición de todos los municipios, para el cálculo de puntaje, por medio de un algoritmo de cálculo que determina puntajes, que dan acceso a productos de programas asistenciales, como subsidios familiares y pensiones asistenciales.

6.2. *Obtención y validación de antecedentes para solicitar productos de programas gubernamentales.* Un ejemplo es la alta demanda de datos por parte de los Servicios Públicos de datos al Servicio de Registro Civil e Identificación y al Servicio de Impuestos Internos, relativos a condiciones de identidad, registros públicos, de ingresos tanto personales como de empresas, para validar su autenticidad en procedimientos administrativos en que estos antecedentes son requeridos, para la obtención de pensiones, seguro público de salud, capacitación laboral, etc.

6.3. *Atención de requerimientos complejos con interoperación entre Servicios Públicos.* En este tipo de procedimientos la interoperación implica entrar en lo que se ha denominado la fase de transformación de gobierno electrónico. Las experiencias que se expondrán han iniciado este camino.

En este último tipo de interoperación está involucrado varios elementos que agregan valor, tales como:

- *Rediseño de procesos*, en la medida que se puede introducir importantes funcionalidades como la incorporación de interfases para el acceso remoto a los productos solicitados, poder obtener información de las acciones que realiza otro Servicio Público diferente al que es responsable de proveer lo solicitado, evitar la obtención de documentos y antecedentes requeridos para el procedimiento, que lo proporciona otro Órgano Administrativo del Estado, etc.
-
- *Acuerdos de interoperación*, con el propósito de proveer un producto o servicio, más allá de compartir información para optimizar procedimientos altamente demandadores de datos de otras instituciones públicas. En estos casos, los acuerdos especifican temas tales como las responsabilidades en cada interfaz del procedimiento, compromisos de tiempos de respuesta, niveles de seguridad, mecanismo tecnológico de transmisión, etc.

- *Soluciones tecnológicas* para interoperar, las que van desde el acceso a los sitios web de otras instituciones a workflows que se incorporen las funcionalidades requeridas para acceso, inicio, instrucción del procedimiento, seguimiento y finalización. Estas soluciones tecnológicas requieren de normativas que normalicen y estandaricen el intercambio de datos y documentos que se requieren para la provisión de los productos solicitados.
-
- *Capacitación* para el uso de los sistemas de parte de los funcionarios que atienden directamente a los solicitantes de los productos gestionados con medios digitales y otras prácticas que implican un mayor valor público de estas soluciones. La capacitación tecnológica, mirada integralmente es un mecanismo efectivo de desarrollo de las personas que están involucrados en la operación de procedimientos por medios tecnológicos.

La atención de requerimientos complejos en que hay interoperación entre Servicios Públicos para su provisión, hay una importante **agregación de valor público**. Desde el punto de vista de los solicitantes, hay un incremento en su satisfacción con el servicio de los Servicios Públicos, pues en esta modalidad, no necesitan recurrir personalmente a diferentes servicios públicos, para obtener antecedentes y requisitos exigidos para un procedimiento particular, tienen un menor gasto de tiempo y en locomoción, reciben lo solicitado en plazos menores, etc., lo que en términos agregados –sobre todo en las solicitudes de alta demanda - produce un significativo impacto económico y social. Desde el punto de vista de los Órganos Administrativos del Estado, se reducen los tiempos de ciclo del procedimiento, los tiempos de atención de los solicitantes, las personas sustituyen tiempo de trabajo operacional por trabajo de mayor productividad y un mejor desempeño en sus funciones, como consecuencia de la automatización en el llenado de solicitudes, gestión del expediente asociado a cada requerimiento, disminución de errores, etc., lo que en términos agregados generan ahorros significativos a nivel de la gestión pública.

Todos estos beneficios, la satisfacción de los solicitantes, el impacto económico social y ahorro y eficiencia en la gestión pública, producen la agregación de valor público. En la mayoría de los casos de proyectos de requerimientos complejos donde interoperan Servicios Públicos, cuando la evaluación estuvo centrada en la agregación de valor público y la rentabilidad social, esta fundamentación fue esencial para su aprobación y financiamiento.

7.- Proyectos de requerimientos complejos a ser presentados en el panel.

La selección de los proyectos que se expondrán, fue hecho sobre la base de resaltar las soluciones que dieron en cada dominio de la interoperación, con el propósito de obtener, a partir de experiencias concretas, recomendaciones para enfrentar este desafío en forma integral.

7.1. Solicitud de documentos de identidad en consulados chilenos en el exterior.

En esta experiencia, lo más significativo es como se resolvió con relativo éxito los temas en el dominio organizacional. Los Órganos administrativos del Estado participantes, Servicio de Registro Civil e Identificación y los consulados chilenos en el exterior, dependientes del Ministerio de Relaciones Exteriores, tenían culturas organizacionales diferentes y nivel de desarrollo tecnológico disímil.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, tenía soluciones técnicas y de procedimientos para gestión electrónica instaladas. El propósito del proyecto fue incrementar la integración del millón de chilenos en el exterior por medio de Internet, la cual se había iniciado el año 2003, con la emisión de certificados de identidad, sin la necesidad de legalización en Chile con una reducción de tiempo que

podía llegar desde tres meses a quince minutos.

En la implementación del proyecto hubo que firmar un acuerdo muy preciso en términos legales, modificar la ley que normaba sobre el cobro de los aranceles consulares, con aprobación de la Cámara de Diputados y el Senado de la República, configurar los equipos que fueron a los consulados, donde los funcionarios consulares tiene un soporte computacional muy básico, hacer un proceso de capacitación técnica y de normativas de seguridad en la emisión y reemplazo de este tipo de documento, etc. Todo esto se realizó con un lenguaje (semántica) diferente en cada institución, lo que implicó una gran flexibilidad de ambas partes.

7.2. Programas de capacitación laboral con acceso a franquicia tributaria. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo. SENCE

Este proyecto es de interés, pues se origina con un cambio en la legislación de franquicia tributaria para la capacitación laboral. El SENCE vio una importante oportunidad de rediseñar su procedimiento, pues el proceso se iniciaba desde la oferta y no de la demanda como era antes de la modificación legal. Asimismo, se habían incorporado el año 2004 una serie de funcionalidades al proceso, centrados en la gestión documental electrónica, servicios web para la recepción de datos que facilitaban la verificación de antecedentes y la fiscalización, digitalización de documentos, acuerdos de acceso remoto desde otros Órganos Administrativos del Estado, etc., lo que potenciaba la digitalización del procedimiento rediseñado. Esta experiencia destaca por las soluciones de rediseño y su automatización.

La experiencia de SENCE, está centrada en el dominio organizacional, en la medida que hizo un interesante rediseño y, en el dominio técnico introduce soluciones que implicó desarrollo en código abierto, normativas de almacenamiento de documentos, etc.

7.3 SernacFacilita. Derivación de casos de servicios de utilidad pública a los Órganos Administrativos del Estado. Servicio Nacional del Consumidor. SERNAC.

El SERNAC es el organismo que la sociedad identifica como quién lo defiende frente a aquellas situaciones que los consumidores consideran que han sido afectados sus derechos. Para este efecto, SERNAC desarrollo un sistema tecnológico que llamó SernacFacilita, por medio del cual registra y hace seguimiento a los reclamos que recibe.

Un porcentaje importante de los reclamos se refieren a servicios de utilidad pública que son normados y fiscalizados por superintendencias y la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Frente a esta realidad, SERNAC diseño un procedimiento de derivación, seguimiento y respuesta a los consumidores que presentaban casos que estas instituciones tienen el mandato de responder, cuando hay diferencias entre lo planteado por el consumidor y el proveedor del servicio.

En la operación de estos acuerdos, se identificó la oportunidad de perfeccionar los acuerdos de interoperación, en el dominio organizacional, relativos a los niveles de servicio tanto en la interfaz de acceso por otros Órganos Administrativos del Estado como en la interfaz de derivación, seguimiento y respuesta en su back office.

Esta experiencia es interesante por su rediseño, los acuerdos suscritos con otras instituciones y su perfeccionamiento, sobre la base de las nuevas normativas legales y normas de interoperación.

7.4. Sistema Integrado de Subsidio de Vivienda. Ministerio de Vivienda y Urbanismo. MINVU.

El MINVU en los últimos años ha desarrollado dos interesantes proyectos tecnológicos, postulación vía Internet a los subsidios de vivienda y el pago en línea de los subsidios a las empresas inmobiliarias que venden casas a los que compran con una parte financiada por dicho subsidio. Para estos efectos ha firmado convenios con otros Órganos Administrativos del Estado y el intercambio electrónico de los datos requeridos para ambos requerimientos.

De otra parte el MINVU fue seleccionado como uno de los organismos que sería parte del plan piloto de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado, para la interoperación en el ámbito técnico, abarcando el dominio semántico. Esta experiencia dará cuenta de las soluciones que se han diseñado para estos efectos.