

## **BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

### **TÍTULO**

**DVDV: EL DIRECTORIO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO ALEMÁN.**

### **INFORMACIÓN INICIAL:**

#### **PROBLEMA:**

Falta de comunicación entre los distintos entes públicos de Alemania. Dependencias administrativas excesivamente rígidas. Duplicidad de funciones entre Administraciones de diferente nivel competencial. Dificultad a la hora de que el ciudadano se relacione con la Administración competente para conseguir información sobre un servicio público específico o sobre la tramitación de un procedimiento determinado.

#### **SOLUCIÓN GLOBAL:**

Creación de una red telemática mediante la cual, las Administraciones Públicas germanas puedan compartir información y recursos para una prestación más óptima de los servicios públicos en los diferentes niveles competenciales (central, regional y municipal). Ello facilitaría a los empleados públicos su trabajo y a los ciudadanos su trato con la Administración Pública.

#### **COSTE APROXIMADO:**

1- 49,000€ al año.

### **TERRITORIO:**

República Federal de Alemania.

### **PÚBLICO DESTINATARIO:**

Ciudadanía alemana. Población total del país es de 80.219.695 habitantes.

### **ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Oficina Federal de Administración. Servicio Federal de Tecnología de la Información. Ministerio de Economía y Tecnología. Gobierno Federal de Alemania.

### **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

El Gobierno central de Alemania lleva trabajando, desde hace varios años, en temas relacionados con e-

Administración y e-Gobierno y en conseguir que los ciudadanos mantengan una relación más fluida, segura y directa con la Administración Pública. Sobre todo, han centrado su atención en desarrollar sistemas de interoperabilidad administrativa que fomenten la colaboración y cooperación entre entes públicos y ayuden a optimizar los recursos y los procedimientos relacionados para la prestación de servicios.

Tal es así que en 2002 aprobó la denominada Ley MRRG, cuyo principal objetivo residía en desarrollar instrumentos que facilitasen la transferencia de datos e información entre las distintas Administraciones Públicas germanas, así como la actualización y revisión constantes de los registros administrativos.

Fruto de todos estos avances legislativos surge, en 2007, el Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno Alemán (DVDV). Este servicio se crea por Oficina Federal de Administración. Servicio Federal de Tecnología de la Información. Ministerio de Economía y Tecnología del Gobierno Federal de Alemania.

DVDV se define como un directorio de servicios, a nivel multidisciplinario y transversal, para la e-Administración. El Directorio funciona como plataforma inter-administrativa para el intercambio de documentación, tanto para entes municipales y regionales, como para entes federales en Alemania. Permite la retroalimentación, la actualización constante y el intercambio de los datos que aparecen en registros públicos de cada Administración alemana.

El Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno Alemán ofrece plenas garantías, tanto a ciudadanos como a empleados públicos, en la identidad, la acreditación y la confidencialidad de sus actuaciones.

Algunos de los grandes objetivos que se pretenden conseguir con la aplicación DVDV, son:

- La promoción de la interoperabilidad de los sistemas de información alemanes en los diferentes niveles competenciales.
- La creación, desarrollo, prestación y evaluación de servicios comunes de administración electrónica.
- La reutilización de las aplicaciones y de los servicios de administración electrónica que se desarrollen por las diferentes Administraciones Públicas germanas.

DVDV no trata únicamente de ordenar y de facilitar una búsqueda ordenada de servicios y de prestaciones públicas sino que va más allá. La aplicación permite que los empleados públicos puedan incluir en DVDV la información de todos los servicios, de su competencia y en diversos formatos, para que el ciudadano pueda tramitar, a modo de ventanilla única telemática, la totalidad de los procedimientos administrativos.

Por eso, el Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno Alemán da debido cumplimiento al Artículo 5 de la Directiva Europea 2006/123/CE de Servicios, porque consigue la implementación de una red de interoperabilidad administrativa para gestionar, desde un punto de contacto único, las demandas y necesidades diarias de los ciudadanos y simplificar los procedimientos. Artículo 5. El mencionado artículo versa lo siguiente: *1. Los Estados miembros verificarán los procedimientos y trámites aplicables al acceso a una actividad de servicios y a su ejercicio. Cuando los procedimientos y formalidades estudiados de conformidad con este apartado no sean lo suficientemente simples, los Estados miembros los simplificarán.*

El núcleo central de DVDV lo constituye la Oficina Federal de Administración. Esta dependencia actúa como base de mantenimiento, actualización y canalización de todos los servicios públicos que se prestan a todos los niveles en Alemania. Los empleados públicos envían a la Oficina los datos necesarios para incluir sus servicios en el Directorio y para facilitar la digitalización y su tramitación telemática desde un único punto. A su vez, ello supone que todas las Administraciones Públicas accedan y conozcan toda clase de información sobre las prestaciones públicas que se ofrecen. Por tanto, la Oficina actúa como coordinadora del servicio, desarrollando escenarios operativos para toda clase de usuarios del mismo, ya sea en relaciones Administración-ciudadano y Administración-Administración.

El proyecto DVDV se puso en marcha, en un primer momento, solo por algunos operadores regionales y locales del Gobierno de Alemania: Bremen, Hamburgo, Renania-Palatinado, Baden-Wuerttemberg, Baviera, Berlín, Brandenburgo, Hesse, Baja Sajonia, Renania del Norte-Westfalia, Renania-Palatinado, Sajonia, Turingia. Bremen, Hamburgo, Mecklemburgo-Pomerania Occidental, Schleswig-Holstein, Turingia, Sarre y Renania del Norte-Westfalia.

Posteriormente, se van sumando el resto de regiones alemanas hasta que, en 2007, se constituye el Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno y todas las entidades públicas de Alemania participan en el mismo.

DVDV se desarrolla, a su vez, dentro de la Red europea TESTA. Esta Red es un instrumento vertebrador e integrador que ofrece a las Administraciones Públicas europeas valor añadido en términos de disponibilidad y seguridad. TESTA impulsa un modelo según el cual, los accesos a los servicios paneuropeos desde los Estados miembros se producen a través de las respectivas intranets administrativas. Así, cada estado miembro dispone, al menos, de un enlace con TESTA para canalizar el tráfico de las aplicaciones sectoriales con las instituciones europeas, agencias europeas y Administraciones de otros Estados miembros.

### **IMPACTO:**

Los resultados que se han obtenido con la aplicación del Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno Alemán (DVDV), han sido muy satisfactorios. Se pueden resumir de la siguiente manera:

- ~ La reducción media de la carga administrativa de la Administración Pública puede ser estimada en un día de trabajo al mes. Incluso, en algunos servicios administrativos concretos, el ahorro se ha estimado en una reducción de hasta dos o tres días de trabajo al mes.
- ~ Anualmente, DVDV recibe sobre diez millones de peticiones de servio.
- ~ En promedio, los ahorros mensuales que ha supuesto la aplicación del Servicio se sitúan en torno a los dos mil millones anuales.
- ~ Se ha conseguido una mejor organización y arquitectura de las infraestructuras tecnológicas, a través de la creación de una estructura estandarizada, a nivel nacional, para el intercambio de información y servicios.
- ~ El intercambio electrónico de datos que se aplica con DVDV, permite una disminución significativa de errores y, por tanto, añade calidad a la información pública suministrada.
- ~ Las consultas sobre procedimiento administrativo realizadas por los ciudadanos y por las empresas se responden de manera más rápida y efectiva.

Por todo ello, se puede decir que el Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno alemán (DVDV) es uno de las soluciones más rentables para el e-Gobierno y para la e-Administración.

### **CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

2007 – Actualidad.

### **DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

Sitio web del Ministerio de Economía del Gobierno Federal de Alemania

<http://www.bmwi.de/DE/Ministerium/minister-und-staatssekretaere.html>

Sitio web de e-Practice donde se recoge el Directorio para la Administración de Servicios del Gobierno Alemán como experiencia de éxito.

<http://www.epractice.eu/en/cases/dvdv>

Sitio web de e-Practice donde se recoge la noticia sobre el premio que ha recibido el Servicio DVDV alemán en el año 2007.

<http://www.epractice.eu/egovernment2007>

Directiva 2006/123 CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

<http://bit.ly/1brfRNX>