

Proactividad de la Administración

El principio de Proactividad de la Administración

La proactividad es esencial para el cambio y la mejora continua en la relación con ciudadanos y empresas.



Definición de proactividad de la Administración

La capacidad de las Administraciones Públicas para, partiendo del conocimiento adquirido del usuario final del servicio, proporcionar servicios precumplimentados y anticiparse a las posibles necesidades de los mismos.



Marco Normativo

El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, recoge por primera vez la proactividad como principio general de simplificación.

En Andalucía, el artículo 6.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece como criterio de simplificación y agilización de los procedimientos la proactividad por parte del órgano responsable del procedimiento.

El principio de Proactividad de la Administración

La proactividad es esencial para el cambio y la mejora continua en la relación con la ciudadanía y empresas.



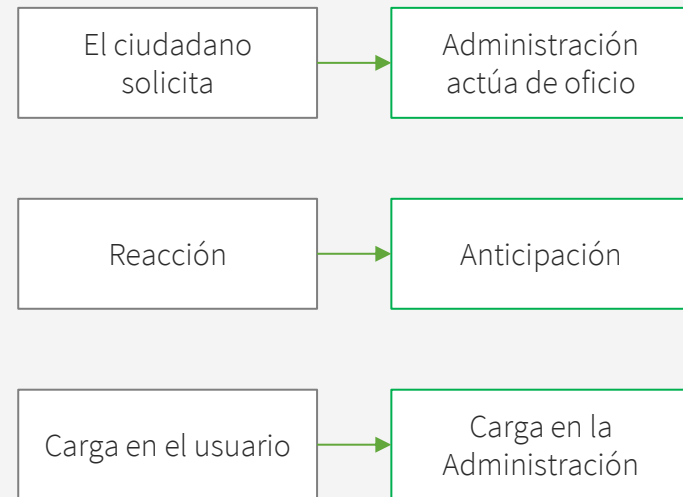
Esta actitud proactiva hacia la ciudadanía y empresas permite anticipar sus necesidades e invertir la carga, haciendo que la administración actúe de oficio, sustituyendo la actuación a instancia de parte del ciudadano.



Para ello, resultarán de especial interés las posibilidades que ofrecen las tecnologías de Inteligencia Artificial, con todas las garantías de seguridad, privacidad, transparencia y generación de confianza.



Cambio de Paradigma



El principio de Proactividad de la Administración

Ejemplos de la aplicación del principio de Proactividad de la Administración

Proactividad en la Junta de Andalucía

Bono Social Térmico

Este bono social consiste en una ayuda económica directa destinada a compensar los gastos de calefacción, agua caliente o cocina, sin importar la fuente de energía utilizada.

Cada persona beneficiaria recibe una carta en su domicilio en la que se le informa de la ayuda económica que le corresponde.

Proactividad en otras Administraciones: Galicia

Renovación de la Licencia de pesca fluvial

La Consellería de Medio Ambiente y Cambio Climático de la Xunta de Galicia dispone de los datos de los titulares de la licencia de pesca, por lo que con anterioridad a su caducidad (renovación anual), remitirá un SMS a las personas titulares de la licencia con un enlace a la solicitud web de renovación de la licencia.

Para personas mayores de 64 años, la licencia renovada se enviará directamente al domicilio.