

# LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

**José Rafael Belandria García**

*Profesor de Derecho Administrativo en la Universidad Central de Venezuela*

*Resumen: La investigación analiza las manifestaciones de la buena Administración en el procedimiento administrativo en Venezuela. Con base en lo dispuesto en el ordenamiento jurídico administrativo, se desarrolla un catálogo de derechos públicos subjetivos, así como un grupo de circunstancias relacionadas, que coinciden en el procedimiento administrativo y propenden a la mejor realización del mismo.*

*Palabras clave: Buena Administración. Procedimiento administrativo. Derechos. Ciudadanos.*

*Summary: The research analyses the demonstrations of good Administration in the administrative procedure in Venezuela. Based on the provisions of the administrative legal order, a catalog of subjective public rights is developed, as well as a group of circumstances related, which coincide in the administrative procedure and tends to the best accomplishment of it.*

*Key words: Good Administration. Administrative procedure. Rights. Citizens.*

Recibido: 19 de febrero de 2017

Aceptado: 27 de febrero de 2017



## SUMARIO

### Introducción

- I. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos
- II. Los derechos de los ciudadanos en el procedimiento administrativo
- III. La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la actividad administrativa y los derechos de los ciudadanos

### Conclusiones

### Referencias bibliográficas

## INTRODUCCIÓN

Con la aprobación de la Constitución de 1999 el concepto de buena Administración fue incorporado al funcionamiento y organización de la Administración Pública venezolana. No significa que con anterioridad –al menos en la práctica– no estuviese, sino que desde ese momento está de manera expresa, por obra del artículo 141 del Texto Fundamental. Dicha disposición contiene el núcleo de lo que *debe ser* la Administración del Estado, así como el fundamento para ordenar la misma en toda su extensión.

Para la ejecución de la actividad administrativa formal, la Administración Pública debe seguir un procedimiento. El mismo se refiere al conjunto ordenado de actuaciones que realiza la Administración Pública con el objeto de adoptar una decisión sobre un asunto en particular. Explica la doctrina que el procedimiento administrativo encuentra en la Constitución tres fundamentos como medio formal de la actividad administrativa, que son los siguientes: manifestación del principio de legalidad; garantía del derecho a la defensa; y cauce de participación ciudadana para la conformación de la buena Administración<sup>1</sup>.

---

1 Hernández, José Ignacio. *Lecciones de Procedimiento Administrativo*. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2012. p. 34.

De ese modo, el procedimiento administrativo es el cauce que permite a la Administración ponderar los intereses en juego y adoptar la mejor decisión posible<sup>2</sup>, siguiendo lo previsto en el artículo 141 de la Constitución. Por consiguiente, el procedimiento administrativo es una herramienta para transitar hacia la buena Administración y para conseguir la misma (en alusión a este fenómeno la doctrina habla también de *Administración vicarial*<sup>3</sup> o *Administración servicial*).

No obstante, durante el procedimiento administrativo –desde el inicio del procedimiento, pasando por la sustanciación, hasta la adopción de la decisión– es posible hallar un conjunto de derechos dirigidos a respetar y potenciar la libertad y la dignidad, vinculados al mismo. Igualmente es posible encontrar un grupo de circunstancias relacionadas que tienen como objetivo fomentar la buena marcha de la tramitación. Los mencionados derechos y las aludidas circunstancias poseen fundamento en el ordenamiento jurídico administrativo venezolano.

Por otro lado, el concepto de buena Administración supone erradicar malas prácticas y procurar estándares de funcionamiento acordes con la época actual. El escritor peruano Mario Vargas Llosa, relata la situación a la que se enfrentan muchas veces los ciudadanos en la tramitación de sus asuntos, así:

“...la inflación burocrática, el crecimiento irresponsable de funcionarios para pagar favores políticos y crearse clientelas adictas ha convertido a veces a la Administración Pública en un dédalo donde el menor trámite se convierte en una

---

2 Hernández, *Lecciones de Procedimiento Administrativo*, cit., p. 42.

3 Hernández, José Ignacio. *Introducción al concepto constitucional de Administración Pública en Venezuela*. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2011. p. 77.

pesadilla para el ciudadano que carece de influencias y no puede o no quiere pagar coimas”<sup>4</sup>.

Una realidad lamentable que aún azota a diversas Administraciones Públicas (de países distintos y de aquellas entidades territoriales que los conforman), pero que por fortuna no es asunto generalizado. A la inversa, un alto número de Administraciones Públicas hacen esfuerzos encomiables por prestar un buen servicio, en todas sus dimensiones y con todo lo que ello implica. Producto a su vez del trabajo colectivo de los titulares de los órganos, los funcionarios adscritos a los mismos y los propios ciudadanos, inclusive.

## I. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTÁ AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

Un objetivo estelar reservó la Constitución de 1999 a la Administración Pública dentro de la organización y funcionamiento del Estado, de acuerdo con su artículo 141: *el de estar al servicio de los ciudadanos*. Por un lado, se trata de una cláusula con una enorme relevancia y significación; y por el otro, existe una relación de identidad entre el contenido de la misma y un conjunto de derechos públicos subjetivos previstos en la Constitución. Con base en lo anterior, es posible predicar –siguiendo una tesis de nuestra autoría, expuesta con anterioridad<sup>5</sup>– la existencia de un *derecho a una buena Administración*,

4 Vargas Llosa, Mario. *La civilización del espectáculo*. Alfaguara. Madrid, 2012. p. 140.

5 Para conocer con detalle los fundamentos de esta tesis, véase: Belandria García, José. “Acerca del derecho a una buena Administración: ¿existe en el orden constitucional venezolano?”. *Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia* núm. 1, Editorial Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. Caracas, 2013. pp. 29 y ss.; Belandria García, José. *El derecho de petición en España y Venezuela*. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2013. pp. 369 y 370; y Belandria García, José. “Contenidos del derecho a una buena Administración”. *20 años de FUNEDA y el Derecho Público en Venezuela*. Volumen I. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2015. pp. 175 y 176.

si bien separado y con perfiles propios (acordes con la historia nacional, con la de nuestra Administración Pública y con la evolución de las situaciones subjetivas o de poder de los ciudadanos).

## 1. La Administración Pública servicial

El mencionado artículo 141 de la Constitución<sup>6</sup> encabeza una Sección entera del Texto Fundamental dedicada a la Administración Pública, la cual es una novedad en el panorama constitucional venezolano. Ese precepto desarrolla lo relativo a dicho complejo orgánico-funcional y prevé el propósito del mismo, en los términos siguientes:

**“Artículo 141.** La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

Siguiendo la opinión del Profesor José Ignacio Hernández esta disposición implica lo siguiente:

“...la Administración es, ante todo, una institución constitucionalmente garantizada, que se caracteriza por tres notas materiales o sustanciales (carácter vicarial; sujeción a los principios superiores y subordinación plena a la Ley y al Derecho) y necesariamente ahormada por los valores superiores del ordenamiento jurídico y por la cláusula del Estado social y democrático de Derecho del artículo 2 constitucional. Tal institución se desenvuelve en tres órganos del Poder Público (el Poder Ejecutivo; el Poder Ciudadano y el Poder Electoral) y, en los términos de la Constitución, puede tam-

---

6 Vid *Gaceta Oficial de la República* núm. 5.908 Extraordinario, de fecha 19 de febrero de 2009.

bién desarrollarse en los órganos del Poder Judicial y Legislativo e incluso, conforme a la Ley, por los particulares”<sup>7</sup>.

Con relación al específico objetivo de la Administración Pública, es necesario reiterar nuestra posición al respecto: supone, en primer lugar, que la causa de la Administración Pública son los ciudadanos y son ellos quienes justifican su existencia y actividad. En segundo lugar, con base en lo previsto en el artículo 145 de la Constitución, los funcionarios de la Administración Pública están también al servicio de los ciudadanos, y no de parcialidad alguna, menos aún de una parcialidad política (los titulares de los órganos superiores de dirección y los funcionarios que ejercen labores de esa índole, tienen conexiones políticas, si bien deben ellos ser los primeros en estar al servicio de los ciudadanos)<sup>8</sup>.

Al tratarse de una norma constitucional, de acuerdo con el artículo 7 del Texto Fundamental, ella vincula a los órganos de todos los poderes públicos, en especial a los legislativos y ejecutivos. Los primeros, al momento de dictar la ley en desarrollo de la Constitución, están obligados a atender a este mandato y plasmarlo en la normativa. A manera de ejemplo, se puede citar el artículo 5 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública<sup>9</sup> (en lo sucesivo, LOAP) y el artículo 36 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos<sup>10</sup> (en adelante, LSTA).

Por otro lado, está la vinculación de los órganos de la rama ejecutiva del Poder Público y de los que formando parte de

---

7 Hernández, *Introducción al concepto constitucional...*, cit., p. 92.

8 Belandria García, “Acerca del derecho a una buena Administración...”, cit. p. 21; Belandria García, “Contenidos del derecho a una buena Administración”, cit., p. 163.

9 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 6.147 Extraordinario, de fecha 17 de noviembre de 2014.

10 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 6.149 Extraordinario, de fecha 18 de noviembre de 2014.

otras ramas de éste realizan la función administrativa, siendo aquí cuando debe desplegar toda su eficacia la cláusula de Administración servicial. Desde esta óptica la actividad administrativa debe ser diseñada, ejecutada y evaluada en función de los ciudadanos. Es necesario que atienda en todo momento al interés general, que es el interés de los ciudadanos.

## **2. El derecho a una buena Administración en Venezuela, a partir de la Constitución de 1999**

Sobre la base de lo anterior, corresponde formularse la interrogante de si la buena Administración de acuerdo con el ordenamiento jurídico nacional, es sólo un *principio* como se deduce del artículo 141 de la Constitución, o es un *derecho público subjetivo*. La pregunta guarda relación con lo establecido en otros ordenamientos jurídicos, como el de la Unión Europea, en donde la Carta de los Derechos Fundamentales de dicha organización, prevé en su artículo 41, el derecho a una buena Administración<sup>11</sup>. La novedad y valía de este último precepto radica en presentar bajo una visión de conjunto, derechos individuales que existían ya a lo interno de los países

---

11 *“Artículo 41. Derecho a una buena administración.*

1. *Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.*

2. *Este derecho incluye en particular:*

- *el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente,*
- *el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los límites legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial,*
- *la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.*

3. *Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.*

4. *Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua”.*



que forman parte de la Unión Europea<sup>12</sup>, si bien ahora aparecen en una sola disposición.

En el ámbito de Iberoamérica, la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, aprobada por el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en reunión presencial-virtual celebrada desde Caracas el 10 de octubre de 2013, reconoce el derecho fundamental de la persona a la buena Administración Pública, con sus derechos y deberes componentes<sup>13</sup>. Esta Carta si bien es un instrumento jurídico internacional importante, no consiste en un tratado internacional<sup>14</sup>, ni ostenta la jerarquía de éstos.

La evolución de la Administración Pública en sus técnicas, formas de organización y maneras de actuación, debe llevar a un nuevo orden de cosas, más favorable a las personas y más cónsono con los estándares internacionales. A ello se suma la evolución del pensamiento jurídico administrativo, en la medida en que hay sectores de la doctrina nacional del Derecho Administrativo que postulan –y lo vienen haciendo– la centralidad

---

12 Tomás Mallén, Beatriz. *El derecho fundamental a una buena administración*. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, 2004. p. 42.

13 **“CAPÍTULO PRIMERO: FINALIDAD DE LA CARTA**

1. *La Carta de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública tiene como finalidad el reconocimiento del derecho fundamental de la persona a la buena Administración Pública y de sus derechos y deberes componentes. Así, los ciudadanos iberoamericanos podrán asumir una mayor conciencia de su posición central en el sistema administrativo y, de esta forma, poder exigir de las autoridades, funcionarios, agentes, servidores y demás personas al servicio de la Administración Pública, actuaciones caracterizadas siempre por el servicio objetivo al interés general y consecuente promoción de la dignidad humana”.*

14 Se trata de “un acuerdo internacional regido por el derecho internacional y concluido por escrito: (i) Entre uno o más Estados y una o varias organizaciones internacionales; y, ii) entre dos Organizaciones Internacionales” (Rodríguez Cedeño, Víctor; Betancourt Catalá, Milagros; y Torres Cazorla, María. *Diccionario de Derecho Internacional*. Editorial CEC. Caracas, 2012. p. 262), a cuyo efecto se debe seguir un procedimiento formado por varias fases.

del ciudadano, del administrado o del particular<sup>15</sup>. El propósito fundamental de los órganos administrativos y los que ejercen la función administrativa hoy en día es, sin duda, el ciudadano<sup>16</sup>.

Como hemos expresado con anterioridad, después de una revisión de la Constitución –de su Título III relativo a los derechos humanos y garantías y de los deberes, y de su Título IV, concerniente al Poder Público– no es posible hallar una disposición que de manera autónoma abarque un derecho a una buena Administración<sup>17</sup> (en un sentido similar al mencionado artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). No obstante, y según nuestra opinión con relación al tema, sí es posible encontrar por separado, como piezas que es necesario unir, un derecho de este calibre<sup>18</sup>.

En ese sentido, las personas, de acuerdo con la Constitución, tienen derecho a participar libremente en asuntos públi-

---

15 Hernández, José Ignacio; “100 Años de la Enseñanza del Derecho Administrativo en Venezuela” en: *100 Años de la Enseñanza del Derecho Administrativo en Venezuela 1909-2009*. Universidad Central de Venezuela – Centro de Estudios de Derecho Público de la Universidad Monteávila – Fundación Estudios de Derecho Administrativo. Caracas, 2011. p. XXXI.

16 Al respecto, el Profesor Jaime Rodríguez-Arana señala lo siguiente: “No puedo dejar de subrayar, también en este punto, la centralidad del individuo en mi entendimiento del derecho al buen gobierno y a la buena administración [...]. El individuo real, la persona, con el cúmulo de circunstancias que lo acompañan en su entorno social, es el auténtico sujeto de los derechos y libertades que en la Constitución proclamamos. A ese hombre, a esa mujer, con su determinada edad, su grado de cultura y de formación, mayor o menor, con su procedencia concreta y sus intereses particulares, propios, legítimos, es a quien la Administración Pública sirve. Al servicio de esa persona concreta el aparato administrativo debe promover las condiciones para que ejerza con la mayor calidad y hondura sus libertades” (Rodríguez-Arana, Jaime. “El derecho fundamental al buen gobierno y a la buena administración de instituciones públicas”. *Revista de Derecho Público* núm. 113 enero-marzo 2008. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2008. p. 36).

17 Belandria García, “Acerca del derecho a una buena Administración...”, cit. p. 29.

18 Belandria García, “Acerca del derecho a una buena Administración...”, cit. p. 33.

cos (artículo 62); a dirigir peticiones y obtener oportuna y adecuada respuesta (artículo 51); y a que sus representantes rindan cuentas públicas, transparentes y periódicas sobre su gestión (artículo 66). Por otro lado, está la obligación que tiene el Estado de indemnizar a las víctimas de violaciones de derechos humanos (artículo 30). El cuadro normativo de derechos se complementa además –si bien al margen del método comparativo formulado sobre la base del artículo 141-, con lo dispuesto en el artículo 143 de la Constitución, que contempla los derechos a ser informado oportuna y verazmente de las actuaciones en las que se esté directamente interesado, a conocer las resoluciones administrativas que se adopten sobre el particular, y a acceder a los archivos y registros administrativos; así como con lo dispuesto en los artículos 21 y 49 de la Constitución, relativos a la igualdad ante la ley y al debido proceso.

Esta situación debe llevar a postular lo siguiente: si bien no existe en Venezuela una disposición a nivel constitucional que de forma autónoma establezca un derecho a una buena Administración, no es menos cierto que una lectura conjunta de los derechos constitucionales mencionados conduce de manera indefectible a sostener que los ciudadanos tienen derecho a *una Administración Pública participativa, responsable, que responda a las peticiones de manera oportuna y adecuada, que rinda cuentas periódicas y les informe sobre los asuntos en que tengan interés y sobre las resoluciones que se adopten, que les permita el acceso a los archivos y registros administrativos y en general, que respete la igualdad ante la ley y el debido proceso*. Todo lo anterior es equivalente a expresar un derecho a una buena Administración, si bien separado y con sus perfiles propios, el cual no sólo es predicable respecto de la actividad administrativa formal, sino también de la actividad material o prestacional, en esta última con mayor razón inclusive. Eso es, al menos, lo que se deduce de la letra de la Constitución<sup>19</sup>.

---

19 A similar conclusión, pero con base en un estudio en el Derecho español, llega Juan Antonio Carrillo Donaire, quien sostiene que la noción de buena Administración permite efectuar una "relectura de derechos pre-

De igual modo, es importante dejar constancia de la vocación de progreso que tiene el derecho a una buena Administración. El mismo puede resultar potenciado por la legislación administrativa, en tanto encargada de desarrollar de manera directa e inmediata la Constitución. Esa labor de la referida legislación supone incorporar nuevos elementos relacionados con el funcionamiento de la Administración Pública, aportes derivados de las tecnologías, aspectos vinculados con la dignidad o exigencias provenientes de la globalización. Todo lo cual conduce a estándares mayores de respeto por la persona y a la promoción de sus derechos. Por esa vía, el derecho a una buena Administración se puede ver potenciado, así como está llamado a evolucionar y a adaptarse a los tiempos.

## II. LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La buena Administración posee diversas manifestaciones sea ya en el funcionamiento de la Administración Pública o en la organización de ésta para servir a los ciudadanos<sup>20</sup>. La actividad administrativa es expresión de la voluntad de la Administración y mecanismo para dar satisfacción a los intereses fundamentales de un grupo organizado<sup>21</sup>. De acuerdo con la Constitución, la materia de “*procedimientos*” está reservada a la ley (artículo 156, numeral 32), por lo cual ésta debe establecer las etapas, plazos y actuaciones que lo conforman.

---

existentes, otorgándoles un cariz más incisivo” (Carrillo Donaire, Juan. “Buena Administración, ¿un principio, un mandato o un derecho subjetivo?”. *Los principios jurídicos del Derecho Administrativo*. La Ley. Madrid, 2010. p. 1163).

20 Los órganos de la Administración Pública establecen su organización mediante la potestad organizativa, la cual, entre las potestades administrativas, es la única que se ejerce en interés propio. Si bien el ejercicio de la misma, debe estar igualmente orientado por el deber de servir a los ciudadanos.

21 Rondón de Sansó, Hildegard. *Teoría General de la Actividad Administrativa. Organización / Actos Internos*. Ediciones Liber. Caracas, 2000. p. 19.

Así, el procedimiento administrativo consiste en la secuencia ordenada de actuaciones y trámites que realizan los órganos de la Administración Pública, para adoptar una decisión sobre un asunto determinado. Para el Profesor Miguel Sánchez Morón es “*la forma de elaboración de las decisiones administrativas*”<sup>22</sup>. Los Profesores Eduardo García de Enterría y Tomás Ramón Fernández sostienen que el procedimiento se singularizaría, en el mundo del Derecho Administrativo, “*como el modo de producción de los actos administrativos*”<sup>23</sup>. De allí que, dicho procedimiento es una manifestación de la actividad administrativa formal, de ejecución directa e inmediata de la legislación y de carácter sub-legal.

En el curso del procedimiento administrativo los ciudadanos poseen una serie de derechos previstos en el ordenamiento jurídico administrativo. La Administración Pública por su parte debe respetar esos derechos y potenciar los mismos en toda oportunidad. Una revisión de la Constitución, la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos<sup>24</sup> (en lo sucesivo, LOPA), la LOAP y la LSTA, conduce a distinguir un catálogo entero de derechos de los ciudadanos en ese contexto, con vigencia en el procedimiento ordinario y en los procedimientos especiales<sup>25</sup>. Dicho catálogo está formado por *derechos inherentes al procedimiento y derechos conexos al mismo*, y en conjunto son expresión de la buena Administración. La indicación de los mismos obedece a su consagración en el ordenamiento jurí-

---

22 Sánchez Morón, Miguel. *Derecho Administrativo*. Parte General. Quinta edición. Tecnos. Madrid, 2009. p. 477.

23 García de Enterría, Eduardo y Fernández, Tomás Ramón. *Curso de Derecho Administrativo*. Volumen II. Novena edición. Thomson Civitas. Madrid, 2004. p. 452.

24 Vid. Gaceta Oficial de la República núm. 2.818 Extraordinario, de fecha 1º de julio de 1981.

25 La variedad de procedimientos administrativos, como dice la Profesora Cosimina Pellegrino, no significa principios y reglas procedimentales diferentes (Pellegrino Pacera, Cosimina. “Otras consideraciones sobre el expediente administrativo”. *Anuario de Derecho Público VI*, 2012. Universidad Monteávila. Caracas, 2012. p. 263).

dico administrativo en vigor. De ese modo, a continuación se hará referencia a ellos.

## **1. Los derechos inherentes al procedimiento administrativo**

De acuerdo con lo anterior, en el procedimiento administrativo y siguiendo un orden secuencial, es posible hallar los siguientes derechos<sup>26</sup>:

1. *Derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos vinculados a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.* El artículo 7, numeral 7 de la LOAP, establece el derecho de las personas a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. El artículo 38, tercer aparte, de la LSTA, prevé que en las oficinas de la Administración Pública, la máxima autoridad deberá fijar en un sitio visible al público los requisitos para cada trámite. De manera que, antes de realizar una actuación o interponer una solicitud dirigida a iniciar un procedimiento, las personas tienen derecho a conocer la organización administrativa vinculada al mismo<sup>27</sup> y los requisitos establecidos.

---

26 El Profesor Allan Brewer-Carías, en su libro *El Derecho Administrativo y la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos*, expone una clasificación muy completa de los derechos en ese ámbito, a partir de los siguientes criterios: el derecho a la defensa; el derecho a la celeridad; el derecho al respeto en el orden de las tramitaciones; el derecho de queja; y el derecho a desistir del procedimiento (Brewer-Carías, Allan. *El Derecho Administrativo y la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Principios del Procedimiento Administrativo*. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2002. pp. 111 y ss.).

27 En opinión de José Ignacio Hernández el principio de transparencia tiene un reflejo en este ámbito, en el sentido de que el ciudadano debe conocer cuál es la organización administrativa relacionada con los asuntos que tramita ante la Administración Pública (Hernández, José Ignacio. "Orga-

2. *Derecho a conocer la identidad de los funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.* El artículo 7, numeral 2 de la LOAP, contempla el derecho a conocer la identidad de los funcionarios al servicio de la Administración Pública bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos administrativos. El citado artículo 38, tercer aparte de la LSTA, prevé que la máxima autoridad de la oficina correspondiente será asimismo responsable de fijar en un sitio visible al público, la identificación del funcionario responsable del trámite. La identidad de los funcionarios públicos que participan en un procedimiento administrativo no puede ser secreta y de no ser pública, los ciudadanos tienen derecho a solicitarla y conocerla. La LOPA establece las causales de inhabilitación de los funcionarios administrativos (artículo 36) y cuando éstos consideren que están incurso en alguna de ellas, dentro de los dos días hábiles siguientes a aquél en que comenzaron a conocer del asunto o en que sobrevino la causal, deberán plantear su inhabilitación mediante escrito razonado y remitir sin retardo el expediente a su superior jerárquico (artículo 37).
  
3. *Derecho a presentar documentos.* El artículo 7, numeral 5 de la LOAP, dispone el derecho a presentar documentos en los procedimientos administrativos en los cuales tengan interés, en los términos o lapsos previstos legalmente. El artículo 167 de la LOAP contempla que cada órgano o ente de la Administración Pública, establecerá los días y el horario en que deban permanecer abiertas sus oficinas, y de igual modo hacer pública y mantener actualizada una relación de las mismas, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios

---

nización administrativa y buena Administración". *II Congreso Venezolano de Derecho Administrativo. Organización Administrativa*. Volumen II. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA) – Asociación Venezolana de Derecho Administrativo (AVEDA). Caracas, 2014. p. 69.

de funcionamiento, para garantizar el derecho a la presentación de documentos.

4. *Derecho a obtener copia sellada de los documentos que se presenten.* El artículo 7, numeral 3 de la LOAP, establece el derecho a obtener copia sellada de los documentos que se presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban cursar en el procedimiento. Hay funcionarios de órganos del Estado, y particularmente de la Administración Pública, que en ocasiones –presumimos que por desconocimiento y en violación de lo dispuesto en el artículo 45 de la LOPA– se niegan a recibir escritos relativos a solicitudes que desean consignar los ciudadanos, referidos a procedimientos en curso o por iniciar. Al respecto, las personas tienen derecho a presentar escritos y documentos, a que éstos sean recibidos y a obtener copia sellada de los mismos. La copia sellada es prueba para el interesado de la presentación del documento.
  
5. *Derecho a conocer en cualquier momento el estado de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.* El artículo 143 de la Constitución prevé el derecho de los ciudadanos a ser informados oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados. En el plano legislativo, el artículo 7, numeral 1 de la LOAP, prevé asimismo el derecho de las personas a conocer en cualquier momento el estado de los procedimientos en que tengan interés. Por su parte, el artículo 39 de la LSTA, ratifica este derecho al señalar que toda persona que haya presentado una petición, reclamación, consulta, queja o que haya efectuado una diligencia, actuación o gestión ante los órganos y entes de la Administración Pública, tiene derecho a conocer el estado en que se encuentra el trámite relativo a la misma. Por otro



lado, el citado artículo 38, tercer aparte, de la LSTA, prevé que la máxima autoridad de la oficina correspondiente será responsable de fijar, en un sitio visible al público, información relacionada con la duración aproximada del trámite o procedimiento de que se trate.

6. *Derecho a que se le informe el plazo en el cual se dará respuesta a su actuación o gestión.* El artículo 39 de la LSTA prevé el derecho de toda persona que haya presentado una petición, reclamación, consulta, queja o que haya efectuado una diligencia, actuación o gestión, a que se le informe el plazo dentro del cual se atenderá y dará respuesta oportuna a la misma. Este derecho, a su vez, guarda relación con dos aspectos importantes:
  - a. *Deber de cumplimiento de los plazos.* El artículo 41 de la LOPA contempla que los plazos establecidos en la misma y en otras leyes relativas a la materia de procedimientos, obligan por igual y sin necesidad de apremio, tanto a los funcionarios competentes para el despacho de los asuntos, como a los particulares interesados en los mismos.
  - b. *Deber de respetar el orden de tramitación en el despacho de los asuntos.* El artículo 34 de la LOPA prevé que en el despacho de todos los asuntos se respetará rigurosamente el orden en que éstos fueron presentados. Sólo por razones de interés público –agrega la disposición– y mediante providencia motivada, el jefe de la oficina podrá modificar dicho orden, dejando constancia en el expediente. Sin duda, esto puede ser entendido como una manifestación del mandato constitucional relativo a que la ley “*garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva*” (artículo 21, numeral 2).

7. *Derecho a formular alegatos y a ser oído en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.* El artículo 7, numeral 5 de la LOAP, reconoce el derecho a formular alegatos y a presentar documentos en los procedimientos administrativos en los cuales tengan interés. Estimamos que la Administración Pública está obligada a considerar esos documentos y alegatos. Se trata claramente uno de los derechos más relevantes en el procedimiento administrativo.
8. *Derecho a presentar sólo los documentos exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.* El artículo 7, numeral 6 de la LOAP, hace referencia al derecho a presentar sólo los documentos exigidos por las normas aplicables al procedimiento correspondiente. La LSTA prohíbe a los órganos de la Administración Pública exigir, por ejemplo, copias de cédulas de identidad, como requisito para el cumplimiento de una determinada tramitación, salvo los casos previstos en esa propia normativa (artículo 19, encabezado). De igual modo, establece esa Ley, que la autoridad nacional unificada en materia de trámites (Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos 28) podrá prohibir mediante providencia de carácter general, la exigencia de otros documentos para la realización de los trámites administrativos (artículo 19, primer aparte).
9. *Derecho de acceder a los archivos y registros de la Administración.* El artículo 143 de la Constitución consagra el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos.

---

28 El encabezado del artículo 57 de la LSTA, señala lo siguiente: “Artículo 57. Se crea el Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), como instituto público con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, el cual constituirá una autoridad nacional, unificada, en materia de trámites administrativos y su simplificación, a cuyas direcciones se someterán los órganos y entes de la Administración Pública en lo referente a dicha materia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos precedentes. [...]”.

Esta disposición es desarrollada por el artículo 7, numeral 8 de la LOAP.

10. *Derecho a examinar el expediente administrativo.* El artículo 59 de la LOPA contempla el derecho de los interesados, y sus representantes, a examinar en cualquier estado del procedimiento, el expediente administrativo. Este derecho comprende el de leer y copiar cualquier documento contenido en el expediente. Para Cosimina Pellegrino el *“expediente administrativo es el cuerpo material, la estructura documental donde constan todos los actos y actuaciones, tanto de la Administración como de los administrados, en los que consiste la dinámica del procedimiento”*<sup>29</sup>. Agrega la Profesora Pellegrino que no es posible concebir el procedimiento administrativo sin expediente administrativo y que la voluntad administrativa requiere para su correcta formación y manifestación un reflejo documental<sup>30</sup>. Por su parte, Cecilia Sosa Gómez dice que el expediente *“lleva implícito cierto orden, concierto y disciplina”* y coloca de relieve un aspecto importante: *“constituye el núcleo central para el control judicial”*<sup>31</sup>.
11. *Derecho a obtener copia simple y copia certificada del expediente.* El artículo 7, numeral 1 de la LOAP, consagra el derecho a obtener copias de los documentos contenidos en los archivos correspondientes. Esta es una de las implicaciones del derecho de acceso a los archivos administrativos (artículo 161 de la LOAP). Por su parte, el citado artículo 59 de la LOPA, prevé el derecho a pedir copia certificada del expediente. Sin embargo,

---

29 Pellegrino Pacera, “Otras consideraciones sobre el expediente administrativo”, cit., p. 262.

30 Ídem.

31 Sosa Gómez, Cecilia. “Valor jurídico del expediente administrativo”. *Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano*, núm. 5 enero-abril 2015, Universidad Monteávila., Caracas, 2015. p. 202.

ambas disposiciones exceptúan aquellos documentos calificados como reservados o confidenciales. La LOPA agrega en el citado precepto, que la calificación como confidencial deberá hacerse mediante acto motivado y en ese caso, los documentos serán archivados en cuerpos separados del expediente. Un sector de la doctrina –Urosa Maggi y Pellegrino– afirma que con la citada previsión se evita presunciones de confidencialidad en ciertos documentos y la misma rige únicamente respecto de terceros, no así para las partes, quienes pueden siempre acceder a todos los documentos en el expediente, incluso los declarados como confidenciales<sup>32</sup>.

12. *Derecho a que se adopte una decisión motivada.* El citado artículo 143 de la Constitución contempla el derecho de los ciudadanos a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre las actuaciones en que estén directamente interesados. Los actos administrativos de carácter particular, según la LOPA, deberán ser motivados (artículo 9º), con expresión sucinta de los hechos, de las razones que hubieren sido alegadas y de los fundamentos legales pertinentes (artículo 18.5). Asimismo, de conformidad con la LOPA, el acto administrativo que decida un asunto deberá resolver todas las cuestiones que hubieren sido planteadas, tanto inicialmente como durante la tramitación (artículo 62). En consecuencia, las decisiones de la Administración Pública deberán ser motivadas y ésta no puede adoptar decisiones sin sustentos fácticos y jurídicos, ni motivos.

13. *Derecho a que se adopte una decisión imparcial.* Según el artículo 49, numeral 3 de la Constitución, el debido proceso –que corresponde a todas las actuaciones judiciales y administrativas– comprende el derecho a ser oído por una autoridad competente, independiente e imparcial.

---

32 Pellegrino Pacera, “Otras consideraciones sobre el expediente administrativo”, cit., p. 275.

La LSTA prevé en su artículo 6.2, literal b (en el contexto de la simplificación de trámites administrativos), que se deben evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la Administración Pública pueda interferir en el proceso. En nuestra opinión, el mandato que antecede y el derecho previsto en la Constitución, permiten deducir el derecho a obtener una decisión imparcial en el procedimiento administrativo. En ese sentido, los funcionarios deben obrar con rectitud, sin afecto, aversión, ni preferencias injustificadas hacia un ciudadano o la propia Administración<sup>33</sup>. La imparcialidad es, en consecuencia, un resultado del principio de igualdad ante la ley, previsto en el artículo 21, numeral 2 de la Constitución.

14. *Derecho a ser notificado de la decisión que se adopte.* El artículo 143 de la Constitución, contempla el derecho de los ciudadanos a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre los asuntos en que estén directamente interesados.

15. *Derecho a ejercer a su elección los recursos administrativos o judiciales que fueren procedentes.* Por último, de acuerdo con el artículo 7, numeral 10 de la LOAP, las personas tienen derecho de ejercer a su elección y sin que fuere obligatorio el agotamiento de la vía administrativa, los recursos administrativos o judiciales que fueren procedentes para la defensa de sus derechos e intereses, frente a las actuaciones u omisiones de la Administración Pública, salvo el procedimiento administrativo previo a las demandas contra la República (el cual es preceptivo)<sup>34</sup>. Esto quiere decir que no es obligatorio el agotamiento de la vía administrativa. A todo evento,

---

33 Belandria García, "Contenidos del derecho a una buena Administración", cit., p. 169.

34 Para ahondar sobre este tema puede consultarse nuestro libro, con la siguiente referencia: Belandria García, José. *El procedimiento administrativo*

si la persona decide acudir a ella, de acuerdo con la LOPA podrá interponer el recurso de reconsideración ante el funcionario que dictó el acto (artículo 94) y cuando éste decida no modificar el mismo en la forma solicitada en el mencionado recurso, podrá interponer el recurso jerárquico (artículo 95). Por el contrario, si la persona opta por acudir a la vía jurisdiccional, o agotada la vía administrativa sin obtener un resultado favorable, podrá interponer, según la naturaleza de la pretensión, las demandas y procedimientos a que se refiere la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa<sup>35</sup>.

## **2. Los derechos conexos al procedimiento administrativo y circunstancias relacionadas**

Existen otros derechos conexos al procedimiento administrativo, así como un conjunto de circunstancias relacionadas, que determinan una adecuada realización del mismo. Se trata de situaciones inherentes a los recursos humanos y materiales de la Administración Pública, las cuales no son determinantes y permiten una mejor tramitación. En la existencia y utilización de los mismos también se predica la noción de una buena Administración. A continuación se hará referencia a ellos.

1. *Formación de los funcionarios públicos.* El artículo 37 de la LSTA, prevé que la Administración Pública organizará cursos de capacitación del personal a fin de incentivar la mejora en la prestación del servicio de trámites administrativos. A tenor del citado precepto, esos cursos versarán sobre las siguientes áreas: atención al público, simplificación de trámites, diseño de formularios y conservación y destrucción de documentos. No obstante, la formación de los funcionarios de la Administración

---

*previo a las demanda contra la República.* Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2008.

35 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 39.451, de fecha 22 de junio de 2010.

Pública debe ir más allá y debe llevarse a cabo de manera integral, de modo que comprenda los aspectos técnico, ético y profesional. Igualmente, somos de la opinión de que en el país debe crearse una Escuela Nacional de Administración Pública<sup>36</sup>, dirigida a la formación de los funcionarios de alto y medio nivel de la Administración Pública Nacional<sup>37</sup>.

2. *Derecho a ser tratado con respeto y deferencia por los funcionarios públicos durante el procedimiento.* El artículo 7, numeral 9 de la LOAP, establece el derecho de las personas a ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios, los cuales están obligados a facilitar a ellas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. De igual modo, el artículo 36 de la LSTA, establece que los funcionarios públicos están obligados a procurar la

---

36 Al respecto, puede consultarse: Belandria García, José. “Una escuela para la formación de funcionarios de alto y medio nivel de la Administración Pública venezolana”. *Revista de Derecho Funcionarial*, núm. 6 mayo-agosto 2012. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2012.

37 Según la propuesta en referencia, serían competencias de esta Escuela: “1. Formar funcionarios de alto y medio nivel de la Administración Pública nacional, a través de programas cíclicos de enseñanza y cursos de media y corta duración. 2. Dictar una especialización en gerencia pública, con la categoría de postgrado, de donde egresen profesionales con perfil para gestionar las administraciones públicas. 3. Dictar cursos, seminarios y jornadas sobre Administración Pública; organización administrativa, presupuesto; optimización de recursos; control público; transparencia administrativa; Administración Pública electrónica; ética, probidad y servicio a los ciudadanos. 4. Realizar investigaciones en profundidad y consistencia sobre Ciencias Administrativas, Derecho Administrativo y los aspectos identificados en el numeral anterior, con el propósito de formular ideas y proyectos para la mejora constante de las administraciones públicas. 5. Diseñar políticas para la celebración de concursos públicos para el ingreso de funcionarios a cargos de carrera. 6. Asesorar a los órganos y entes de la Administración Pública nacional en la celebración de concursos públicos. 7. Diseñar políticas para la evaluación y ascenso de los funcionarios públicos bajo un sistema de méritos y capacidad. 8. Asesorar a los órganos y entes de la Administración Pública en la implementación de las políticas referidas en el numeral anterior. 9. Colaborar con las administraciones públicas estatales y municipales en la ejecución a cargo de éstas, de cualquiera de las competencias que anteceden” (Belandria García, “Una escuela para la formación de funcionarios...”, cit., p. 53).

más esmerada y amable atención a todas las personas que realizan trámites ante la Administración Pública, en los cuales se requiera su concurso. Es probable que en la práctica este sea uno de los aspectos que mayor atención merezca por la Administración Pública, ya que es frecuente conocer de quejas de los ciudadanos por la desatención e indiferencia de los funcionarios públicos.

3. *Derecho a comunicarse en idioma castellano.* El artículo 9 de la Constitución establece que el idioma oficial en Venezuela es el castellano, lo que implica una facultad en las personas para usarlo y a la vez un deber de éstas, y los órganos del Poder Público, de conocerlo<sup>38</sup>. En el país no hay co-oficialidad lingüística y los idiomas de los pueblos indígenas son oficiales para ellos<sup>39</sup>. Por consiguiente, el castellano es el idioma oficial en las relaciones con el Estado (como los procedimientos administrativos) y las personas están facultadas para utilizarlo.

---

38 Desde un punto de vista más específico, los órganos del Estado están llamados a manejar el castellano: "(i) en todas las relaciones jurídicas, en cualquiera de los niveles político-territoriales, desde aquellas destinadas a suministrar información, hasta las relativas a procedimientos administrativos, legislativos o judiciales, inclusive en la producción de efectos jurídicos concretos, como traslación de la propiedad, cambios en el estado civil, etc.; (ii) en los consulados y embajadas del país en el extranjero, para los nacionales que asistan a solicitar información o realizar trámites; y (iii) en el sistema educativo, comenzando por el nivel básico, hasta el universitario, salvo que se trate de instituciones educativas autorizadas para impartir clases en lengua extranjera" (Belandria García, José. "El castellano como idioma oficial y los idiomas autóctonos (a propósito de la regulación de la Ley de Idiomas Indígenas)". *Revista de Derecho Público*, núm. 134 abril-junio 2013. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2013. p. 91).

39 La norma constitucional además dispone lo siguiente: "Los idiomas indígenas también son de uso oficial para los pueblos indígenas y deben ser respetados en todo el territorio de la República, por constituir patrimonio cultural de la Nación y de la humanidad". En ese sentido, hay que señalar que los idiomas de los pueblos indígenas son oficiales para los integrantes de esos pueblos, en sus relaciones propias. Para ellos, por consiguiente, son oficiales el castellano y sus idiomas propios (Belandria García, "El castellano como idioma oficial y los idiomas autóctonos...", cit., p. 92).



4. *Existencia de sedes físicas adecuadas y confortables.* Si bien no está previsto como un auténtico derecho público subjetivo, ni tampoco como un deber específico, no cabe duda que los órganos de la Administración Pública deben poseer sedes físicas adecuadas y confortables. Esto se traduce en lo siguiente: oficinas con dimensiones acordes al número de personas que deben atender; taquillas suficientes para las personas que acuden; espacios para permanecer sentados o de pie; acceso para las personas con discapacidad; temperatura adecuada; y lugares para estacionar, o en su defecto transporte público suficiente para llegar y salir del lugar. Las sedes físicas son un aspecto que debe llamar siempre la atención de la Administración del Estado y del cual se debe ocupar también el Derecho Administrativo. En países de Europa han sido emblemáticas algunas edificaciones de sus Administraciones Públicas, por sus dimensiones o modernidad. Es el caso, por ejemplo, de España, con sus *Nuevos Ministerios*, ubicados en Madrid<sup>40</sup>; o Francia, con la sede del *Ministerio de Economía y Finanzas*, situada en París –en el Distrito 12– a orillas del río Sena<sup>41</sup>.

Hasta ahora se ha hecho referencia al funcionamiento de la Administración Pública en sus sedes físicas y a ese contexto se refieren los derechos que anteceden. Sin embargo, la utilización por la Administración Pública de las Tecnologías de la Información y la Comunicación<sup>42</sup> (en lo sucesivo TIC's), conduce a un nuevo modelo de funcionamiento de ésta. Al mismo se le denomina *Administración Pública electrónica, Administración*

---

40 Es un complejo que alberga la sede de varios ministerios y su construcción finalizó en 1942.

41 Desde el punto de vista arquitectónico se asemeja a un enorme puente o a una puerta que oscila entre el Sena y la tierra firme. Su construcción finalizó en 1989.

42 Se trata del conjunto convergente de teorías y técnicas de la informática (hardware y software) y de las telecomunicaciones (radio, televisión, teléfono y redes de comunicación), dirigidas a difundir información y entablar comunicaciones a distancia.

*Pública telemática o e-Administración.* En Venezuela, la aparición de dicho modelo (en la normativa y en la práctica) ocurrió a comienzos del siglo XXI. La buena Administración tiene vigencia en el funcionamiento mediante el uso de las TIC's de la Administración Pública, y de hecho ésta es una manifestación de aquélla<sup>43</sup>. Por consiguiente, la actividad administrativa y el procedimiento administrativo se pueden realizar también mediante las mencionadas Tecnologías. A continuación se hará referencia a los derechos en ese ámbito.

### III. LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Somos de la tesis de que la existencia válida del procedimiento administrativo por medio de las TIC's, requiere de una ley que le otorgue cobertura. La materia de procedimientos está reservada, como se dijo, por la Constitución (artículo 156, numeral 32) a la ley. Por ello, la posibilidad de iniciar, sustanciar y decidir el procedimiento administrativo a través de las TIC's y particularmente de los portales en Internet de las Administraciones del Estado, con la comunicación del acto administrativo resolutorio, amerita de una normativa con rango de ley expresa y explícita que así lo establezca<sup>44</sup>.

43 En ese sentido, la opinión también de: Hernández, "Organización administrativa y buena Administración", cit., p. 68.

44 En esa línea, véase: Abreu González, Gigliolla. "Hacia el Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica". *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad*. pp. 5 y 24; Hernández, José Ignacio. "El control judicial de la Administración electrónica. Comentarios a la sentencia de la Sala Político-Administrativa del 15 de diciembre de 2011". *Revista de Derecho Público*, núm. 131, julio-septiembre 2012. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2012. p. 223; Hernández, *Lecciones de Procedimiento Administrativo*, cit., p. 44; y Pellegrino Pacera, Cosimina. "La necesidad de replantear la noción de acto administrativo en un mundo virtual (Una propuesta para la reforma de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos)", *Revista Venezolana*

No obstante, ocurre que diversas leyes, como la citada LOAP y la LSTA, así como otras diferentes, como el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado<sup>45</sup> (en adelante, Ley de Interoperabilidad) y la Ley de Infogobierno<sup>46</sup>, hacen referencia a la posibilidad de realizar actuaciones particulares a través de las TIC's, en circunstancias asociadas al procedimiento administrativo y las etapas que lo conforman. A nuestro modo de ver, las mismas pueden servir de aporte al fenómeno de la *Administración Pública telemática*, si bien no implican la existencia y validez de un procedimiento administrativo telemático entero.

Así las cosas, a continuación se hará referencia a esas actuaciones particulares y a los derechos previstos en ese ámbito:

1. *Acceder a la información pública a través de medios electrónicos, con igual grado de confiabilidad y seguridad.* El artículo 8, numeral 4 de la Ley de Infogobierno, establece el derecho de las personas de acceder a la información pública a través de medios electrónicos, con igual grado de confiabilidad y seguridad que la proporcionada por medios tradicionales.
2. *Acceder electrónicamente a los expedientes que se tramiten en el estado en que éstos se encuentren.* El artículo 8, numeral 5 de la Ley de Infogobierno, prevé el derecho de acceder electrónicamente a los expedientes que se tramiten en el estado en que éstos se encuentren, así como conocer y presentar los documentos electrónicos emanados de los órganos y entes del Poder Público y el Poder Popular, haciendo uso de las tecnologías de información.

---

*ana de Legislación y Jurisprudencia*, núm. 3, Editorial Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. Caracas, 2014. p. 285.

45 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 39.945, de fecha 15 de junio de 2012.

46 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 40.274, de fecha 17 de octubre de 2013.

Esta norma alude al expediente electrónico, que implica la formación ordenada y secuencial de un conjunto de documentos de forma electrónica. La Superintendencia Nacional de Arrendamiento de Vivienda (SUNAVI), en el contexto del procedimiento previo a las demandas por desalojo previsto en la Ley para la Regularización y Control de los Arrendamientos de Vivienda<sup>47</sup>, en concordancia con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley contra el Desalojo y la Desocupación Arbitraria de Viviendas<sup>48</sup>, dispone en su portal en Internet de un sitio para cada usuario registrado, en el que se halla un expediente electrónico. Sin embargo, el mismo aún cuando es un ejemplo, para la fecha -abril de 2017- no está operativo, ni posee igual documentación que el expediente físico, lo cual desvirtúa al denominado expediente electrónico, siendo que debe existir identidad entre uno y otro.

3. *Utilizar y presentar ante los órganos del Poder Público, así como ante las personas naturales y jurídicas de carácter privado, los documentos electrónicos emitidos por aquél.* El artículo 8, numeral 6 de la Ley de Infogobierno, prevé el derecho de las personas a utilizar y presentar ante los órganos del Poder Público y demás personas naturales y jurídicas, los documentos electrónicos emitidos por éstos, en las mismas condiciones que los producidos por cualquier otro medio, de conformidad con la presente Ley y la normativa aplicable.
4. *Recibir notificaciones por medios electrónicos.* El artículo 8, numeral 3 de la Ley de Infogobierno, contempla el derecho a recibir notificaciones por medios electrónicos en los términos y condiciones establecidos en la ley

---

47 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 6.053 Extraordinario, de fecha 12 de noviembre de 2011.

48 Vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 39.668, de fecha 6 de mayo de 2011.

que rige la materia de mensajes de datos<sup>49</sup> y las normas especiales que la regulan. Por su parte, el artículo 62, numeral 7 de la LSTA, dispone que es de la competencia de la Autoridad Nacional de Simplificación de Trámites y Permisos (Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos): “Fijar un domicilio electrónico obligatorio para la notificación de comunicaciones o actos administrativos, que requiera hacer la Administración Pública Nacional a los usuarios...”. En abono de lo anterior, está lo previsto en el encabezado del artículo 17 de la LSTA, que alude a la preferencia que dará la Administración Pública en la utilización de medios tecnológicos, a los fines de la emisión de las notificaciones correspondientes. La realización de esta clase de notificaciones, sin embargo, debe cumplir a nuestro juicio con lo siguiente: voluntariedad de la persona a la que va dirigida la notificación e indicación por ella de una dirección de correo electrónica válida para practicar la misma, así como una dirección física para realizar la notificación personal en defecto de lo anterior. De no cumplir con los primeros dos aspectos la Administración actuante debería reflexionar sobre la idoneidad de la notificación por medios electrónicos<sup>50</sup>.

5. *Obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los cuales se tenga la condición de interesado.* El artículo 8, numeral 7 de la Ley de Infogobierno, prevé el derecho a obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de procedi-

---

49 Se trata del Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (vid. *Gaceta Oficial de la República* núm. 37.076, de fecha 13 de diciembre de 2000).

50 En relación con las notificaciones electrónicas previstas en la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia, puede consultarse: Belandria García, José. “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia”. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*, núm. 136, junio 2012, Universidad Central de Venezuela. Caracas, 2012. pp. 93 a la 99.

mientos en los cuales se tenga la condición de interesado.

6. *Realizar pagos, presentar y liquidar impuestos.* El artículo 8, numeral 2 de la Ley de Infogobierno, hace referencia al derecho de realizar pagos, presentar y liquidar impuestos, cumplir con las obligaciones pecuniarias y cualquier clase de obligación de esta naturaleza, haciendo uso de las tecnologías de información.
7. *Disponer de mecanismos que permitan el ejercicio de la contraloría social haciendo uso de las TIC's.* El artículo 8, numeral 8 de la Ley de Infogobierno, establece el derecho a disponer de mecanismos que permitan el ejercicio de la contraloría social haciendo uso de las tecnologías de la información. Una manifestación de este derecho en el procedimiento administrativo, es a través de la consulta pública para regulaciones sectoriales dirigidas a la adopción de normas reglamentarias o de otra jerarquía (artículo 140, primer y segundo aparte de la LOAP<sup>51</sup>). Asimismo, a través de los portales en Internet de los órganos del Estado, es posible incorporar espacios para suministrar información sobre la gestión del órgano o ente de que se trate, ejecución del presupuesto, rendición de cuentas, enlaces para formular solicitudes, quejas o sugerencias, etc.
8. *Preferencia en la utilización de medios tecnológicos para la emisión de actos administrativos o resultados de los trámites que realiza la Administración Pública.* Por último, sin tratarse de un derecho público subjetivo, el artículo 17 de

---

51 "Artículo 140. [Omissis]

*Paralelamente a ello, el órgano o ente público correspondiente difundirá a través de cualquier medio de comunicación el inicio del proceso de consulta indicando su duración. De igual manera, lo informará a través de su página en Internet, en la cual se exhibirá el o los documentos sobre los cuales versa la consulta.*

*Durante el proceso de consulta cualquier persona puede presentar por escrito sus observaciones y comentarios sobre el correspondiente anteproyecto".*

la LSTA contempla que la Administración Pública dará preferencia a la utilización de medios tecnológicos para la emisión de los actos o resultados de los trámites que realiza.

El catálogo de derechos que antecede, al igual que los que existen ante las sedes físicas de la Administración Pública, tiene vocación de progreso. En efecto, con la evolución de las TIC's y la adaptación de la normativa a los tiempos, es posible que se produzca la aparición de nuevos derechos, asociados con maneras de hacer más sencilla o cercana la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública.

## CONCLUSIONES

La buena Administración es una exigencia de la organización y funcionamiento contemporáneo de la Administración Pública venezolana. En el terreno específico de la ejecución de sus funciones, posee fascinantes y variadas manifestaciones. Así, en el procedimiento administrativo como cauce formal de la actividad administrativa, es posible hallar en la Constitución y en la legislación administrativa, lo siguiente: (i) un catálogo amplio de derechos inherentes al procedimiento; (ii) un grupo de circunstancias relacionadas a esas fases y derechos conexos al procedimiento que tienen que ver con los recursos humanos, materiales y presupuestarios de la Administración Pública, como son la aptitud de los funcionarios públicos –sin dejar a un lado su actitud–, el estado y uso de los bienes, etc.; y (iii) un conjunto de derechos en el entorno de la utilización de las TIC's por los órganos de la Administración Pública.

No es poca cosa lo que prevé el ordenamiento jurídico venezolano con relación a la buena Administración en el procedimiento administrativo. Por el contrario, se trata de un vigoroso catálogo de derechos y libertades, con vocación –por lo demás– de progreso. Por su parte, los ciudadanos están lla-

mados a ser partícipes de lo previsto en la ley y a exigir civilizadamente una buena Administración. Si bien el reto más grande puede que se halle en la Administración Pública y en conseguir a través de la planificación y el esfuerzo, que se haga entera realidad lo anterior. No es fácil, tampoco imposible; requiere trabajo y tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu González, Gigliolla. "Hacia el Procedimiento Administrativo Electrónico Venezolano en el contexto de la Administración Pública Electrónica". *1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad*.

Belandria García, José. "Acerca del derecho a una buena Administración: ¿existe en el orden constitucional venezolano?". *Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia* núm. 1. Editorial Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. Caracas, 2013.

---

\_\_\_\_\_. "Contenidos del derecho a una buena Administración". *20 años de FUNEDA y el Derecho Público en Venezuela*. Volumen I. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2015.

---

\_\_\_\_\_. "El castellano como idioma oficial y los idiomas autóctonos (a propósito de la regulación de la Ley de Idiomas Indígenas)". *Revista de Derecho Público* núm. 134 abril-junio 2013. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2013.

---

\_\_\_\_\_. *El derecho de petición en España y Venezuela*. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2013.

---

\_\_\_\_\_. *El procedimiento administrativo previo a las demandas contra la República*. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2008.



---

\_\_\_\_\_. “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia”. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*, núm. 136 junio 2012. Universidad Central de Venezuela. Caracas, 2012.

---

\_\_\_\_\_. “Una escuela para la formación de funcionarios de alto y medio nivel de la Administración Pública venezolana”. *Revista de Derecho Funcionario*, núm. 6 mayo-agosto 2012. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2012.

Brewer-Carías, Allan. *El Derecho Administrativo y la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Principios del Procedimiento Administrativo*. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2002.

Carrillo Donaire, Juan. “Buena Administración, ¿un principio, un mandato o un derecho subjetivo?”. *Los principios jurídicos del Derecho Administrativo*. La Ley. Madrid, 2010.

García de Enterría, Eduardo y Fernández, Tomás Ramón. *Curso de Derecho Administrativo*. Volumen II. Novena edición. Thomson Civitas. Madrid, 2004.

Hernández, José Ignacio. “Cien años de enseñanza del Derecho Administrativo en Venezuela”. En: *100 Años de la Enseñanza del Derecho Administrativo en Venezuela 1909-2009*. Universidad Central de Venezuela - Centro de Estudios de Derecho Público de la Universidad Monteávila - Fundación Estudios de Derecho Administrativo. Caracas, 2011.

---

\_\_\_\_\_. “El control judicial de la Administración electrónica. Comentarios a la sentencia de la Sala Político-Administrativa del 15 de diciembre de 2011”. *Revista de Derecho Público*, núm. 131, julio-septiembre 2012. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2012.

---

\_\_\_\_\_. *Introducción al concepto constitucional de Administración Pública en Venezuela*. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2011.

---

\_\_\_\_\_. *Lecciones de Procedimiento Administrativo*. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2012.

---

\_\_\_\_\_. “Organización administrativa y buena Administración”. *II Congreso Venezolano de Derecho Administrativo. Organización Administrativa*. Volumen II. Fundación Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA) – Asociación Venezolana de Derecho Administrativo (AVEDA). Caracas, 2014.

Pellegrino Pacera, Cosimina. “La necesidad de replantear la noción de acto administrativo en un mundo virtual (Una propuesta para la reforma de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos)”. *Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia* núm. 3. Editorial Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. Caracas, 2014.

---

\_\_\_\_\_. “Otras consideraciones sobre el expediente administrativo”. *Anuario de Derecho Público VI* 2012. Universidad Monteávila. Caracas, 2012.

Rodríguez-Arana, Jaime. “El derecho fundamental al buen gobierno y a la buena administración de instituciones públicas”. *Revista de Derecho Público* núm. 113 enero-marzo 2008. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas, 2008.

Rodríguez Cedeño, Víctor; Betancourt Catalá, Milagros; y Torres Cazorla, María. *Diccionario de Derecho Internacional*. Editorial CEC. Caracas, 2012.

Rondón de Sansó, Hildegard. *Teoría General de la Actividad Administrativa. Organización / Actos Internos*. Ediciones Liber. Caracas, 2000.

Sánchez Morón, Miguel. *Derecho Administrativo*. Parte General. Quinta edición. Tecnos. Madrid, 2009.

Sosa Gómez, Cecilia. “Valor jurídico del expediente administrativo”. *Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano* núm. 5 enero-abril 2015. Universidad Monteávila. Caracas, 2015.

La buena Administración en el procedimiento administrativo  
*José Rafael Belandria García*

Tomás Mallén, Beatriz. *El derecho fundamental a una buena administración*.  
Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, 2004.

Vargas Llosa, Mario. *La civilización del espectáculo*. Alfaguara. Madrid,  
2012.