

Decreto N° 368 de fecha 5 de octubre de 1999

**DECRETO CON RANGO Y FUERZA DE LEY SOBRE
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

Gaceta Oficial N° 36.845 de fecha 07 de diciembre de 1999

**TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1: El presente Decreto-Ley tiene por objeto establecer los principios y bases conforme a los cuales, los órganos de la Administración Pública Central y Descentralizada funcionalmente a nivel nacional, realizarán la simplificación de los trámites administrativos que se efectúen ante los mismos.

Artículo 2: Este Decreto-Ley podrá ser de aplicación supletoria a las Administraciones Públicas Estadales y Municipales y a los demás organismos que tengan un régimen especial, en todo aquello no regulado por su Constitución y leyes respectivas.

Artículo 3: A los efectos de este Decreto-Ley, se entiende por trámites administrativos las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan los particulares ante los órganos y entes de la Administración Pública para la resolución de un asunto determinado.

**TITULO II
DE LA SIMPLIFICACION DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS**

Artículo 4: La simplificación de los trámites administrativos tiene por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en las mismas; reducir los gastos operativos; obtener ahorros presupuestarios; cubrir insuficiencias de carácter fiscal y mejorar las relaciones de la Administración Pública con los ciudadanos.

Artículo 5: Cada uno de los órganos y entes de la Administración Pública, en el ámbito de sus competencias, llevará a cabo la simplificación de los trámites administrativos que se realicen ante los mismos. A tales fines, elaborarán sus respectivos planes de simplificación de trámites administrativos, con fundamento en las bases y principios establecidos en este Decreto-Ley y de conformidad con los siguientes lineamientos:

1. Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas deshonestas por parte de los funcionarios.
2. Simplificar y mejorar los trámites realmente útiles, lo cual supone, entre otros aspectos:
 - a) Llevar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a los ciudadanos, dejando única y exclusivamente los pasos que

sean verdaderamente indispensables para cumplir el propósito de los mismos o para ejercer el control de manera adecuada.

- b) Rediseñar el trámite.
- c) Propiciar la participación ciudadana.
- d) Utilizar al máximo los elementos tecnológicos de los que se disponga actualmente.
- e) Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales.
- f) Crear incentivos o servicios adicionales que puedan otorgarse a la comunidad en contraprestación al cumplimiento oportuno del trámite.
- g) Evitar en lo posible las instancias en las cuales el juicio subjetivo del funcionario pueda interferir en el proceso.
- h) Evitar la agrupación de funciones en una misma instancia, a los fines de prevenir la manipulación de información.

3. Concentrar trámites, evitando la repetición de un mismo trámite en diversas entidades. A tal fin, se hace necesario aumentar el número de entidades beneficiarias de un mismo trámite y reducir el cúmulo de exigencias para la comunidad.

Artículo 6: Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Identificación de los trámites que se realizan con mayor frecuencia en el respectivo órgano o ente.
2. Clasificación de los trámites de acuerdo con los destinatarios del mismo.
3. Determinación de los objetivos y metas a alcanzar en un lapso establecido.
4. Identificación de los indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.

Artículo 7: Los órganos y entes de la Administración Pública, conjuntamente con el órgano competente, deberán hacer del conocimiento de los ciudadanos los planes de simplificación de los trámites administrativos que dicten. A tales fines se deberán publicar en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela, así como darles la publicidad necesaria a través, entre otros, de los medios de comunicación social.

**TITULO III
DE LOS PRINCIPIOS GENERALES QUE REGULAN LA
SIMPLIFICACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

Artículo 8: Los planes de simplificación de trámites administrativos que elaboren los organismos sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, deberán realizarse con base en los siguientes principios:

1. La presunción de buena fe del ciudadano.
2. La simplicidad, transparencia, celeridad y eficacia de la actividad de la Administración Pública.

3. La actividad de la Administración Pública al servicio de los ciudadanos.
4. La desconcentración en la toma de decisiones por parte de los órganos de dirección.

Capítulo I

De la presunción de buena fe

Artículo 9: De acuerdo con la presunción de buena fe, los trámites administrativos deben mejorarse o rediseñarse para lograr el objetivo propuesto en la generalidad de los casos y no para cubrir las posibles excepciones al comportamiento normal del ciudadano. En consecuencia, en todas las actuaciones que se realicen ante la Administración Pública, se debe tener como cierta la declaración del administrado, salvo prueba en contrario.

Artículo 10: Los órganos y entes de la Administración Pública, en sus respectivas áreas de competencia, deberán realizar un inventario de los documentos y requisitos cuya exigencia pueda suprimirse de conformidad con la presunción de buena fe, aceptando en sustitución de los mismos las declaraciones juradas hechas por el interesado o un representante con carta poder.

Artículo 11: Salvo los casos establecidos expresamente por Ley, no será indispensable la comparecencia personal del interesado para realizar tramitaciones ante la Administración Pública, debiéndose exigir la presentación de carta poder a la persona que actúe en su representación.

Artículo 12: Los órganos y entes de la Administración Pública sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, no exigirán a los administrados pruebas distintas o adicionales a aquellas expresamente señaladas por Ley.

Artículo 13: Los órganos y entes de la Administración Pública se abstendrán de exigir algún tipo de prueba para hechos que no hayan sido controvertidos, pues mientras no se demuestre lo contrario, se presume cierta la información declarada o proporcionada por el ciudadano en su solicitud o reclamación.

Artículo 14: Los órganos y Entes de la Administración Pública aceptarán la presentación de instrumento privado en sustitución de instrumento público y de copia simple o fotostática en lugar de original o copia certificada de documentos que hayan sido protocolizados, autenticados o reconocidos judicialmente, salvo los casos expresamente previstos en la Ley.

Artículo 15: No se podrá exigir el cumplimiento de un requisito cuando éste, de conformidad con la normativa aplicable, debió acreditarse para obtener la culminación de un trámite anterior ya cumplido. En este caso, dicho requisito se tendrá por cumplido para todos los efectos legales.

Artículo 16: No se exigirán comprobantes de pago correspondientes a períodos anteriores como condición para aceptar un nuevo pago a la Administración. En estos casos, dicha aceptación no implica el pago de períodos anteriores que se encuentren insolutos.

Artículo 17: Los órganos y entes sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, no podrán exigir la presentación de solvencias emitidas por los mismos para la realización de trámites que se lleven a cabo en sus dependencias, salvo los casos expresamente previstos en la Ley.

Artículo 18: Los trámites administrativos deberán estar acompañados de un idóneo mecanismo de control posterior, así como de sanciones aplicadas con rigor a quienes violen la confianza dispensada por la Administración Pública.

Artículo 19: A los efectos de este Decreto-Ley, el control posterior comprende el seguimiento y verificación que realiza la Administración Pública a las declaraciones formuladas por el interesado, o su representante y está orientado a identificar y corregir posibles desviaciones, abusos o fraudes. Este control se debe ejecutar en forma permanente, sin que implique la paralización de la tramitación del expediente respectivo ni gasto alguno para el ciudadano.

Las autoridades encargadas de la prestación de los servicios serán responsables de asegurar las acciones de fiscalización posterior.

Artículo 20: En el diseño del control posterior, se deberá hacer empleo racional de los recursos humanos, materiales y presupuestarios de los que actualmente disponga la Administración Pública. El Estado propenderá la dotación de la infraestructura y los medios, necesarios para un efectivo control posterior.

Capítulo II

De la simplicidad, transparencia, celeridad y eficacia de la actividad de la administración

Artículo 21: El diseño de los trámites administrativos debe realizarse de manera que los mismos sean claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los particulares, a fin de mejorar las relaciones de éstos con la Administración, haciendo eficaz y eficiente la actividad de la misma.

Artículo 22: Cuando un derecho o una actividad hayan sido regulados de manera general, la Administración no podrá exigir requisitos adicionales, no contemplados en dicha regulación, salvo los que se establezcan en los instrumentos normativos que se dicten con ocasión de este Decreto-Ley.

Artículo 23: No se exigirá la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que la Administración tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal de

acceder, en virtud del principio de colaboración que debe imperar entre los órganos de la Administración Pública, en sus relaciones interorgánicas y con las demás ramas del Poder Público, A tal fin, se deberán implementar bases de datos de fácil acceso, también para los ciudadanos como para los mismos órganos y entes públicos.

Artículo 24: Con el objeto de mantener una Administración Pública simplificada, sólo se aprobarán las modificaciones a las estructuras organizativas de los organismos sujetos a este Decreto-Ley que no impliquen adiciones ni complicaciones innecesarias de los trámites administrativos existentes.

Artículo 25: Mediante el establecimiento de reglas claras y sencillas de fácil cumplimiento para el ciudadano, que permitan la corresponsabilidad en el gasto público y eliminen la excesiva documentación, los órganos y entes sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, eliminarán las autorizaciones innecesarias, solicitudes excesivas de información de detalle y, en general, la exigencia de trámites que entorpezcan la actividad administrativa, salvo los casos expresamente establecidos en la Ley.

Artículo 26: Los órganos y entes de la Administración Pública deberán identificar y disponer la supresión de los requisitos y permisos no previstos en la Ley, que limiten o entorpezcan el libre ejercicio de la actividad económica o la iniciativa privada.

Artículo 27: Los particulares podrán presentar la información solicitada por la Administración Pública en formularios oficiales, copia fotostática de éstos o mediante cualquier documento que respete integralmente el contenido y la estructura exigidos en dichos formatos.

Artículo 28: Todos los actos a través de los cuales se exprese la Administración Pública por escrito, deberán expedirse en original y un máximo de tres copias, una de las cuales deberá ser enviada para su conservación y consulta al archivo central del organismo, sin perjuicio de las copias que se pudieran solicitar a cargo de los particulares.

Artículo 29: No podrá exigirse para trámite alguno, la presentación de copias certificadas actualizadas de partidas de nacimiento, matrimonio o defunción, así como de cualquier otro documento público, salvo los casos expresamente establecidos por ley.

Artículo 30: Los órganos y entes de la Administración Pública se abstendrán de exigir copias certificadas de la partida de nacimiento como requisito para el cumplimiento de una determinada tramitación, cuando sea presentada la cédula de identidad, salvo los casos expresamente establecidos por Ley.

Artículo 31: Los órganos y entes de la Administración Pública realizarán un inventario de los documentos que pudieren tener vigencia indefinida o de aquellos cuya vigencia pudiere

ser prorrogada, a fin de modificar dichos lapsos, según el caso y siempre cuando el mismo no esté establecido en la Ley.

Artículo 32: En caso de pérdida, deterioro o destrucción de documentos personales, será suficiente la declaración del administrado para su reexpedición y no podrá exigirse prueba adicional para la misma, salvo lo dispuesto en la Ley.

Artículo 33: Con el objeto de facilitar el pago de las obligaciones de los particulares a los órganos y entes de la Administración, se deberá incentivar al máximo la utilización del sistema financiero, sin que ello signifique pérdida del control sobre el trámite por parte de la Administración.

A tales fines, los órganos y entes de la Administración Pública deberán abrir cuentas únicas nacionales en los bancos y demás instituciones financieras autorizadas de conformidad con la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, con el objeto de que los ciudadanos depositen el importe de sus obligaciones en cualquier sucursal del país. En este caso, el pago se entenderá efectuado en la fecha en que se realice el depósito respectivo.

Artículo 34: El pago de las obligaciones a que se refiere el artículo anterior, podrá realizarse a través de cualquier medio, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos, abono en cuenta y sistemas de crédito.

Para tal efecto, se deberán difundir amplia y profusamente las tarifas vigentes que permitan a los particulares efectuar la liquidación y pago de tales obligaciones.

Capítulo III

De la actividad de la administración pública al servicio de los ciudadanos

Artículo 35: La actividad de los órganos y entes de la Administración Pública debe estar dirigida a servir eficientemente a los particulares, mediante la plena satisfacción de las necesidades colectivas. En tal sentido, el funcionario público es, ante todo, un servidor público.

Artículo 36: La Administración Pública organizará la instrucción de cursos de capacitación del personal, a fin de propiciar en los funcionarios conciencia de servicio a la comunidad. Dichos cursos versarán, entre otras, sobre las siguientes áreas:

1. Atención al público.
2. Simplificación de trámites y diseño de formularios.
3. Conservación y destrucción de documentos.

Artículo 37: Los órganos y entes sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley tienen el deber de ofrecer a los ciudadanos información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen ante los mismos.

A tales fines, deberán fijar en sitio visible al público los requisitos exigidos para cada trámite, las oficinas que intervienen y su ubicación, la identificación del funcionario responsable del trámite, su duración aproximada, los derechos del ciudadano en relación con el trámite o servicio en cuestión y la forma en que se pueden dirigir sus quejas, reclamos y sugerencias. Además, esta información deberá publicarse mediante guías simples de consulta pública, suministradas en forma gratuita y a los cuales se les dará una adecuada publicidad a través de los medios de comunicación social.

Artículo 38: Toda persona que haya presentado una petición, reclamación, consulta o queja ante los órganos y entes de la Administración Pública, tiene derecho a conocer el estado en que se encuentra su tramitación y a que se le informe el plazo, dentro del cual se atenderá la misma.

Artículo 39: Los funcionarios públicos tienen la obligación de atender las consultas telefónicas que formulen los particulares sobre información general acerca de los asuntos de su competencia, así como las que realicen los interesados para conocer el estado de sus tramitaciones. A tal efecto, cada organismo implementará un servicio de información telefónico que satisfaga las necesidades del ciudadano, haciendo empleo racional de los recursos humanos, presupuestarios y tecnológicos de que disponga actualmente.

Artículo 40: Cada uno de los organismos sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, deberá crear un servicio de atención al público, encargado de brindar toda la orientación y apoyo necesario al particular en relación con los trámites que realice en dicho organismo, así como recibir y procesar las denuncias, sugerencias y quejas que, en torno al servicio y a la actividad administrativa, formulen los mismos. Se prestarán igualmente servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general.

Artículo 41: Para el establecimiento del servicio a que se refiere el artículo anterior, se emplearán racionalmente los recursos humanos, materiales y presupuestarios de los que dispone actualmente cada organismo, procurando su automatización y haciendo particular énfasis en suministrar una adecuada capacitación al personal que se encargará de la misma.

Artículo 42: Los órganos y entes de la Administración Pública, podrán crear oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del interesado en relación con un mismo trámite.

Artículo 43: Los órganos y entes de la Administración Pública deberán implementar adicionalmente horarios especiales de atención al público, a fin de que los administrados puedan cumplir con mayor facilidad sus obligaciones y adelantar los trámites ante los mismos.

Artículo 44: En el diseño de los trámites administrativos se tendrá en cuenta la opinión de la comunidad, la cual se materializará a través de propuestas y alternativas de solución a los trámites que generen problemas, trabas u obstáculos. Cada organismo determinará los mecanismos idóneos de participación ciudadana de acuerdo con la naturaleza de los trámites que realice.

Artículo 45: Cada organismo de la Administración Pública creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste ara el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionario de otros organismos, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y colaboración entre los órganos de la Administración Pública, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los administrados envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública.

Artículo 46: Cuando los órganos y entes de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia o requisito necesario para la culminación de una determinada tramitación y el mismo repose en los archivos de otro organismo público, se procederá a solicitar la información por cualquier medio, sin que en ningún caso se transfiera dicha carga al particular. Los organismos a quienes se solicite la información darán prioridad a la atención de dichas peticiones y las remitirán haciendo uso en lo posible de los medios automatizados disponibles al efecto.

Capítulo IV

De la desconcentración en los procesos decisorios

Artículo 47: Los órganos de dirección deben tender a liberarse de todo tipo de rutinas de ejecución y de tareas de mera formalización de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y control de las Políticas públicas, en virtud de su rol de dirección estratégica.

Artículo 48: Para la aplicación del artículo anterior, los órganos y entes de la Administración Pública podrán:

1. Reforzar la capacidad de gestión de los órganos desconcentrados, mediante la transferencia de competencias y funciones de ejecución.
2. Transferir competencias decisorias a los niveles inferiores, por razones de especificidad funcional o territorial, reservándose los aspectos generales de la normación, planificación, supervisión, coordinación y control, así como la evaluación de resultados.

Artículo 49: De conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, los órganos superiores podrán delegar sus competencias decisorias en los funcionarios de inferior jerarquía, con el objeto de que un mayor número de éstos pueda atender, tramitar y resolver las cuestiones que sean sometidas a su consideración.

Artículo 50: De conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, los órganos de dirección podrán delegar la firma de aquellos documentos cuya tramitación pueda sufrir frecuentes retrasos por el hecho material de la firma del superior jerárquico.

TITULO IV

DE LA SUPERVISION Y CONTROL DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACION DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 51: La supervisión y control de la elaboración y ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos, estará a cargo del Ministerio de Planificación y Desarrollo.

Artículo 52: A los fines del artículo anterior, el Ministerio de Planificación y Desarrollo ejercerá las siguientes funciones:

1. Discutir y analizar conjuntamente con cada uno de los órganos y entes de la Administración Pública, los planes de simplificación de trámites administrativos elaborados por estos, con el objeto de verificar que los mismos se ajusten a las bases y principios establecidos en este Decreto-Ley.
2. Supervisar y controlar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos por parte de los órganos y entes sujetos a este Decreto-Ley.
3. Evaluar los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos, con base en los indicadores de gestión establecidos en cada uno de ellos.
4. Promover y difundir conjuntamente con el órgano competente la participación ciudadana en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites administrativos.
5. Propiciar la organización periódica de cursos de capacitación del personal al servicio de la Administración Pública, en materia de atención al público.

Las demás que establezcan las leyes y demás actos de carácter normativo.

Artículo 53: La evaluación de los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos, se realizará conforme a los mecanismos que se determinen en el reglamento que se dicte al efecto, en el cual se deberán regular además, los incentivos y correctivos institucionales, necesarios para garantizar su cumplimiento.

Artículo 54: Si en la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos, surgiera la necesidad de realizar modificaciones a los mismos, el respectivo órgano o ente deberá justificar ante el Ministerio de Planificación y Desarrollo las razones que motivan tal modificación. El referido Ministerio examinará la solicitud y se pronunciará al respecto debiendo motivar su decisión.

TITULO V DE LAS SANCIONES

Artículo 55: Sin perjuicio de su responsabilidad civil y penal, los particulares que hayan suministrado datos falsos en el curso de las tramitaciones administrativas a que se refiere el artículo 31 del presente Decreto-Ley, serán sancionados con multa cuyo monto se determinará entre 6,25 y 25 unidades tributarias, según la gravedad de la infracción.

Artículo 56: Los funcionarios y empleados al servicio de los órganos y entes sujetos a la aplicación de este Decreto-Ley, que sean responsables de retardo, omisión o distorsión de los trámites a que se refiere el artículo 3° de este Decreto-Ley, así como del incumplimiento de las disposiciones del mismo, serán sancionados con multa cuyo monto se determinará entre el veinticinco (25) y cincuenta (50) por ciento de su remuneración total correspondiente al mes en que cometió la infracción, según la gravedad de la misma. En estos casos, el superior inmediato del sancionado deberá iniciar el procedimiento para la aplicación de la multa.

Artículo 57: La máxima autoridad del organismo respectivo será la encargada de imponer las multas a las que se refiere este Título y lo hará conforme al procedimiento previsto en el Capítulo IX del Título XII de la Ley Orgánica de la Hacienda Pública Nacional, en cuanto sea aplicable.

Artículo 58: La multa prevista en el artículo 56 se establecerá sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y administrativa en que puedan incurrir los funcionarios por el ejercicio de la función pública.

Artículo 59: La imposición de dos multas de las previstas en el artículo 56 de este Decreto-Ley, en el lapso de un año, será causal de destitución del funcionario o empleado público, de conformidad con el procedimiento previsto en la Ley de Carrera Administrativa y su Reglamento.

Artículo 60: Las sanciones establecidas en este Decreto-Ley se aplicarán mediante resolución motivada, la cual podrá ser recurrida en reconsideración dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación. El recurso será decidido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. Contra esta decisión se podrá recurrir ante la jurisdicción contencioso administrativa, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación.

TITULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 61: Las máximas autoridades de los órganos y entes sujetos a la aplicación de este Decreto-ley, dentro de los noventa (90) días siguientes a su entrada en vigencia, deberán presentar al Ministerio de Planificación y Desarrollo, los planes de simplificación de trámites administrativos que se realicen ante los mismos. Los funcionarios que incumplan con esta disposición serán sujetos de la sanción prevista en el artículo 56 de este Decreto-Ley, sin perjuicio de la posibilidad de remoción del cargo que ostenten.

Artículo 62: Se derogan todas las disposiciones que colidan con este Decreto-Ley.

Dado en Caracas, a los cinco días del mes de octubre de mil novecientos noventa y nueve. Año 189° de la Independencia y 140° de la Federación.

