

# **DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY DE SIMPLIFICACION DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

## **EXPOSICION DE MOTIVOS**

En fecha 22 de octubre de 1999, fue publicado en la Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.393 el Decreto N° 368 de fecha 05 de octubre de 1999, mediante el cual se dictó el Decreto con Rango y Fuerza de Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos. Dentro del contexto de dicho Decreto, se establecieron un conjunto de bases, lineamientos y mecanismos dirigidos a racionalizar las distintas tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública.

De igual forma, el prenombrado Decreto define las funciones del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Planificación y Desarrollo como órgano de supervisión y control de los planes de simplificación de los trámites administrativos, estableciendo además, bajo parámetros generales, lineamientos bajo los cuales los órganos y entes de la Administración Pública realizarán la simplificación de los trámites administrativos que se efectúan ante los mismos.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de la idoneidad sustantiva de su articulado, lo cierto es que, la discrecionalidad y supletoriedad en su aplicación por parte de la Administración Pública Estatal y Municipal, la falta de una verdadera participación popular en el diseño, supervisión y control de los planes de simplificación, así como la falta de impulso por parte de los órganos competentes, ha hecho prácticamente inexistente su efectiva aplicación.

De esta forma, se plantea la necesidad de darle nacimiento a una nueva ley con el objeto de lograr una verdadera optimización en cuanto a la elaboración de planes de simplificación de trámites administrativos, bajo esquemas uniformes aplicables a toda la Administración Pública y que permitan en la práctica el efectivo desarrollo de su contenido y su efectiva aplicación.

Asimismo, en fecha 02 de febrero de 2007, la Asamblea Nacional aprobó la Ley que Autoriza al Presidente de la República a dictar Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley en las materias que se delegan, lo que ha originado la necesidad de adecuar las normas que rigen el funcionamiento de la Administración Pública a una nueva realidad fáctica - jurídica.

Siendo así las cosas, entre las materias delegadas por la Asamblea Nacional al ciudadano Presidente de la República, se encuentra lo relativo al “ámbito de transformación de las instituciones del Estado”.

Dicha transformación requiere adaptar el ordenamiento jurídico a las exigencias de un nuevo orden organizacional público, con lo cual se hace necesario reformar las normas que rigen la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como los principios y lineamientos de su actuación. En este orden ideas, es que nace esta nueva Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, con una nueva estructura, un objeto perfectamente delimitado y un ámbito de aplicación claramente definido, dirigida a eliminar el carácter supletorio de su aplicación por parte de la Administración Pública Estatal y Municipal, para lo cual, en ejecución de la nueva Ley, dichas Administraciones se encuentran obligadas a simplificar los trámites que se realicen ante ellas, crear planes de simplificación con el objeto de optimizar y racionalizar la actividad

administrativa y, asimismo, deberán reformar o dictar los nuevos instrumentos normativos en el ámbito territorial de su competencia, a los fines de adecuarlos al contenido de la nueva Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

De igual forma, en el marco de la nueva Ley que aquí se propone, el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Planificación y Desarrollo asume las labores de supervisión, control y evaluación de los planes de simplificación de trámites administrativos en lo que respecta a la Administración Pública Nacional. Por su parte, en los Estados y Municipios el órgano o ente encargado de la Planificación y Desarrollo de la correspondiente entidad territorial deberá ejercer las referidas labores en el ámbito de su territorio.

Asimismo, se incorpora a los consejos comunales así como a otras formas de organización popular en el diseño, supervisión y control de los planes de simplificación de trámites administrativos a los fines de lograr una verdadera contraloría social en la ejecución y cumplimiento de la Ley.

Adicionalmente, en el afán de optimizar la racionalización de las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública, se establece el carácter obligatorio de la implementación de oficinas o ventanillas únicas, para lo cual se dispone de un capítulo completo que desarrolla su concepto, finalidad, clases y funciones. La implementación de dichas ventanillas únicas se corresponde con la propia filosofía y naturaleza del proceso político que hoy día se vive en Venezuela, por cuanto las mismas buscan la materialización efectiva de un verdadero acercamiento entre la Administración Pública y las personas buscando mejorar y fortalecer su funcionamiento dentro del contexto del proceso de

transformación consecuencia del nuevo enfoque originado por la modificación del ordenamiento jurídico, a través de la Ley Habilitante.

Finalmente, esta nueva Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, se traduce en la efectiva adecuación de su contenido a la dinámica político social de un Estado que se ajuste a los nuevos tiempos y realidades, con instrumentos jurídicos perfectibles.

Decreto N° 6.265 22 de julio de 2008

**HUGO CHAVEZ FRIAS**

**Presidente de la República**

En ejercicio de la atribución que le confieren los numerales 2° y 8° del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con el numeral 1 del artículo 1° de la Ley que Autoriza al Presidente de la República para dictar Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley en las Materias que se Delegan, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.617, de fecha 1 de febrero de 2007, en Consejo de Ministros.

**DICTA**

El siguiente,

**DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY DE  
SIMPLIFICACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

**TITULO I**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **Objeto**

**Artículo 1º.** El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, tiene por objeto establecer los principios y bases conforme a los cuales, se simplificarán los trámites administrativos que se realicen ante la Administración Pública.

### **Ambito de aplicación**

**Artículo 2º.** El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, se aplicará a los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal.

### **Definición de trámite administrativo**

**Artículo 3º.** A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se entiende por trámites administrativos las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la Administración Pública.

### **Finalidad**

**Artículo 4º.** La simplificación de los trámites administrativos tiene por finalidad racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública a los fines de mejorar su eficacia, eficiencia, pertinencia, utilidad, para así lograr una 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 las personas.

### **Principios y valores**

**Artículo 5º.** La simplificación de trámites administrativos se fundamenta en los principios de simplicidad, transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia, rendición de cuentas, solidaridad, presunción de buena fe del interesado o interesada, responsabilidad en el ejercicio de la función pública, desconcentración en la toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y su actuación debe estar dirigida al servicio de las personas.

## **TITULO II**

### **Planes de simplificación de trámites administrativos**

#### **Lineamientos para la**

#### **Elaboración de los planes**

**Artículo 6º.** Los órganos y entes de la Administración Pública en el ámbito de sus competencias, deberán simplificar 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 con Rango, Valor y Fuerza de Ley y de conformidad con los siguientes lineamientos:

1. Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas impropias.

2. Simplificar y mejorar los trámites administrativos, lo cual supone, entre otros aspectos:

1. Adaptar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a las personas, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos.
2. Rediseñar el trámite utilizando al máximo los elementos tecnológicos.
3. Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.
4. Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la Administración Pública pueda interferir en el proceso.
5. Crear incentivos o servicios adicionales que puedan otorgarse a las personas en contraprestación al cumplimiento oportuno del trámite.
6. Propiciar la participación popular a través de las comunidades organizadas, en especial los consejos comunales.

3. Concentrar trámites, evitando su repetición en los distintos órganos y entes.

### **Contenido de los planes**

**Artículo 7º.** Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Identificación de todos los trámites que se realicen 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.

### **Difusión de los planes**

**Artículo 8º.** Los órganos y entes de la Administración Pública, conjuntamente con el órgano competente, deberán hacer del conocimiento público los planes de simplificación de los trámites administrativos que se dicten. A tal fin, dichos planes se deberán publicar en la Gaceta Oficial correspondiente, y asimismo, deberá dárseles la publicidad necesaria a través de cualquier medio de comunicación, entre otros, visual, oral, escrito, informático o telemático.

## **TITULO III**

### **PRINCIPIOS GENERALES DE LA SIMPLIFICACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

#### **CAPITULO I**



**SIMPLICIDAD, TRANSPARENCIA, CELERIDAD, EFICACIA,  
EFICIENCIA, RENDICION DE CUENTAS, SOLIDARIDAD,  
RESPONSABILIDAD,  
DESCONCENTRACION**

**Eficiencia y eficacia**

**Artículo 9º.** 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 las personas, a fin de mejorar las relaciones de éstos con la Administración Pública, haciendo eficiente y eficaz su actividad.

**Requisitos adicionales**

**Artículo 10.** La Administración Pública no podrá exigir requisitos adicionales a los contemplados en la normativa vigente, salvo los que se establezcan en los instrumentos normativos que se dicten con ocasión de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

**Principio de cooperación**

**Artículo 11.** Los órganos y entes de la Administración Pública, en virtud del principio de cooperación que debe imperar en sus relaciones interorgánicas y con las demás ramas del Poder Público, deberán implementar bases de datos automatizadas de fácil acceso y no podrán exigir la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos

que la Administración Pública tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal de acceder.

### **Modificación de estructuras organizativas**

**Artículo 12.** Con el objeto de garantizar una Administración Pública simplificada, sólo se aprobarán las modificaciones a las estructuras organizativas de los órganos y entes que no impliquen adiciones ni complicaciones innecesarias de los trámites administrativos existentes.

### **Eliminación de trámites**

**Artículo 13.** Los órganos y entes, en el ámbito de sus competencias, eliminarán las autorizaciones innecesarias, solicitudes excesivas de información de detalle y, en general, la exigencia de trámites que entorpezcan la actividad administrativa.

### **Supresión de requisitos y permisos**

**Artículo 14.** Los órganos y entes de la Administración Pública deberán identificar y disponer la supresión de requisitos y permisos no previstos en la ley, que limiten o entorpezcan el libre ejercicio de la actividad económica o la iniciativa privada.

### **Presentación de información**

**Artículo 15.** Las personas interesadas 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.

### **Ejemplares**

**Artículo 16.** Todos los actos emanados de 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 órgano o ente, sin perjuicio de las copias que se pudieran solicitar a cargo de las personas interesadas.

### **Copias certificadas**

**Artículo 17.** Los órganos y entes de la Administración Pública no podrán exigir 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.

### **Partida de nacimiento**

**Artículo 18.** Los órganos y entes de la Administración Pública no podrán 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.

### **Inventario**

**Artículo 19.** 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.

### **Reexpedición de documentos personales**

**Artículo 20.** En caso de pérdida, deterioro o destrucción de documentos personales, será suficiente la declaración de la persona interesada para su reexpedición y no podrá exigirse prueba adicional para la misma, salvo lo dispuesto en la ley.

### **Utilización del sistema financiero**

**Artículo 21.** Con el objeto de facilitar el pago de las obligaciones de las personas a los órganos y entes de la Administración Pública, se deberá incentivar al máximo la utilización del sistema financiero.

A tal fin, 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 las personas interesadas 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.

### **Pago de obligaciones**

**Artículo 22.** El pago de las obligaciones a que se refiere el artículo 21, 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 las tarifas vigentes que permitan a las personas conocer los importes de liquidación y pago de tales obligaciones.

## **CAPITULO II**

### **PRESUNCION DE BUENA FE**

#### **Aplicación**

**Artículo 23.** De acuerdo con la presunción de buena fe, en todas las actuaciones que se realicen ante la Administración Pública, se tomará como cierta la declaración de las personas interesadas, salvo prueba en contrario. A tal efecto, los trámites administrativos deben rediseñarse para lograr el objetivo propuesto en la generalidad de los casos.

#### **Inventario de documentos y requisitos**

**Artículo 24.** 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 realizadas por las personas interesadas o su representante con carta poder.

#### **Actuación en representación**

**Artículo 25.** Las personas interesadas en efectuar tramitaciones ante la Administración Pública, podrán realizarlas de manera personal, o en su defecto, a través de representación acreditada mediante carta poder, salvo en los casos establecidos expresamente por ley.

### **Pruebas**

**Artículo 26.** Los órganos y entes de la Administración Pública sujetos a la aplicación de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, no exigirán a las personas interesadas pruebas distintas o adicionales a aquellas expresamente señaladas por ley.

### **Presunción de certeza**

**Artículo 27.** 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 la persona interesada en su solicitud o reclamación.

### **Instrumentos privados y copias**

**Artículo 28.** 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.

### **Requisitos previamente acreditados**

**Artículo 29.** 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 satisfecho. En este caso, dicho requisito se tendrá por acreditado a todos los efectos legales.

### **Comprobantes de pago**

**Artículo 30.** No se exigirán comprobantes de pago correspondientes a períodos anteriores como condición para aceptar un nuevo pago a la Administración Pública. En estos casos, dicha aceptación no implica el pago de períodos anteriores que se encuentren insolutos.

### **Presentación de solvencias**

**Artículo 31.** Los órganos y entes no podrán exigir la presentación de solvencias ya emitidas por éstos para la realización de trámites que se lleven a cabo en sus mismas dependencias, salvo los casos expresamente previstos en la ley.

### **Control posterior**

**Artículo 32.** Los trámites administrativos deberán estar acompañados de un mecanismo de control posterior, así como de sanciones aplicables a quienes quebranten la confianza dispensada por la Administración Pública.

### **Actividades que comprende**

## **el control posterior**

**Artículo 33.** El control posterior comprende el seguimiento y verificación que realiza la Administración Pública a las declaraciones formuladas por las personas interesadas o su representante, con el objeto de identificar y corregir posibles desviaciones, abusos o fraudes. Este control se ejecutará de forma permanente, sin que implique la paralización de la tramitación del expediente respectivo, ni gasto alguno para las personas interesadas.

Las autoridades encargadas de la prestación de los servicios serán responsables de asegurar el control posterior.

## **Diseño del control posterior**

**Artículo 34.** En el diseño del control posterior, se deberá hacer empleo racional de los recursos humanos, materiales y presupuestarios de los que dispone la Administración Pública.

## **CAPITULO III**

### **LA ADMINISTRACION PUBLICA AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS**

## **Funcionaria o funcionario público**

**Artículo 35.** La funcionaria o funcionario público es, ante todo, un servidor público y como tal su actividad debe estar dirigida a servir eficientemente a las personas procurando la plena satisfacción del interés colectivo.



## **Capacitación**

**Artículo 36.** La Administración Pública organizará y promoverá cursos de capacitación del personal, a fin de incentivar la mejora en la prestación del 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.

## **Información al público**

**Artículo 37.** Los órganos y entes de la Administración Pública, tienen el deber de ofrecer a las personas 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 de las personas en relación con el trámite o servicio en cuestión y la forma en que se pueden dirigir sus quejas, reclamos y sugerencias. Esta información se publicará mediante guías simples de consulta pública, suministradas en forma gratuita, y deberá dárseles la publicidad necesaria a través de cualquier medio de comunicación, entre otros, visual, oral, escrito, informático o telemático.

## **Estado de las tramitaciones**

**Artículo 38.** 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 su tramitación y a que se le informe el plazo dentro del cual se atenderá y dará respuesta oportuna a la misma.

## **Servicio de información telefónico**

**Artículo 39.** Las funcionarias y funcionarios públicos tienen la obligación de atender las consultas telefónicas que formulen las personas sobre información general acerca de los asuntos de su competencia, así como las que realicen las personas interesadas para conocer el estado de sus tramitaciones. A tal efecto, cada órgano y ente implementará un servicio de información telefónico que satisfaga las necesidades de las personas, haciendo empleo racional de los recursos humanos, presupuestarios y tecnológicos de que disponga.

## **Servicio de atención al público**

**Artículo 40.** Cada uno de los órganos y entes de la Administración Pública deberá crear un servicio de atención al público, encargado de brindar toda la orientación y apoyo necesario a las personas en relación con los trámites que se realicen ante ellos, prestar servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general, así como recibir y procesar las denuncias, sugerencias y quejas que, en torno al servicio y a la actividad administrativa se formulen.

## **Implementación del servicio de**

### **atención al público**

**Artículo 41.** Para el establecimiento del servicio de atención al público se emplearán racionalmente los recursos humanos, materiales y presupuestarios de los que dispone cada órgano o ente de la Administración Pública, procurando su automatización y haciendo particular énfasis en suministrar una adecuada capacitación al personal que se encargará de la misma.

### **Horarios especiales de atención al público**

**Artículo 42.** Los órganos y entes de la Administración Pública, de conformidad con lo establecido en la ley, deberán implementar horarios especiales de atención al público, a fin de que las personas puedan cumplir con mayor facilidad sus obligaciones y adelantar los trámites ante los mismos.

**Participación Popular Artículo 43.** En el diseño de los trámites administrativos, así como en la supervisión y control de los planes de simplificación de los mismos, se tendrá en cuenta la opinión de la comunidad organizada, a través de cualesquiera formas de participación popular y en especial a través de los consejos comunales, la cual podrá materializarse, entre otras, a través de propuestas y alternativas de solución a los trámites que generen problemas, trabas u obstáculos. Cada órgano o ente determinará los mecanismos idóneos de participación popular de acuerdo con la naturaleza de los trámites que realice y dándole especial atención a los consejos comunales. **Sistemas de información y**

**transmisión electrónica de datos Artículo 44.** Cada órgano o ente 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, para el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionaria o funcionario de otros órganos y entes, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y cooperación entre ellos, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública, por una parte, y por la otra, que dichos datos puedan ser compartidos con otros órganos y entes de la Administración Pública, de acuerdo con el referido principio.

### **Solicitud de información a otros órganos y entes**

**Artículo 45.** 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 órgano o ente, se procederá a solicitar la información por cualquier medio, sin que en ningún caso se transfiera dicha carga a la persona interesada. Los órganos o entes a quienes se solicite la información darán prioridad a la atención de dichas peticiones y las remitirán haciendo uso de los medios automatizados disponibles al efecto.

## **CAPITULO IV**

### **VENTANILLA UNICA**

**Definición Artículo 46.** Son Ventanillas Únicas las oficinas creadas por cada órgano o ente de la Administración Pública, a las que pueden dirigirse las personas para realizar diligencias, actuaciones o gestiones ante la Administración Pública Nacional, estatal y municipal, desde un único sitio en donde también podrá recabarse información acerca de todos los servicios que presta la Administración Pública. **Finalidad Artículo 47.** Las Oficinas de Ventanilla Única se crean con el objetivo de garantizar la cercanía de la Administración Pública a las personas, así como la simplificación de los trámites que se realizan ante ella. **Clases Artículo 48.** Con el fin de acercar la Administración Pública a las personas, los órganos y entes deberán crear oficinas de ventanillas únicas, que serán de carácter institucional o interinstitucional:

**Ventanilla Única Institucional:** Son aquellas creadas de forma individual por un órgano o ente de la Administración Pública, en donde las personas podrán realizar uno o varios trámites que involucren uno o varios procesos en relación a las diferentes competencias que le estén conferidas.

**Ventanilla Única Interinstitucional:** Son aquellas creadas de manera conjunta por los órganos y entes que conforman la Administración Pública, en el marco de convenios interinstitucionales, en base a los principios de coordinación, cooperación y concentración, en donde las personas podrán realizar uno o varios trámites que involucren competencias que le estén conferidas a dichos órganos y entes.

## **Funciones**

**Artículo 49.** Las oficinas de ventanilla única prestarán, entre otros, los siguientes servicios:

1. Registro y tramitación de diligencias, actuaciones o gestiones dirigidas a cualquiera de los distintos entes y órganos de la Administración Pública en relación con uno o varios trámites.
2. Suministrar información sobre los requisitos exigidos para cada trámite, las Administraciones que intervienen, su duración aproximada, estado de las tramitaciones y los derechos de las personas en relación con el trámite o servicio en cuestión.
3. Tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Pública.
4. Servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general.
5. Las establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, el Reglamento Orgánico respectivo de acuerdo a las necesidades y exigencias del órgano o ente al cual pertenezca, y demás normativa aplicable.

### **Unificación de los sistemas de información**

**Artículo 50.** Las Oficinas de Ventanillas Únicas, de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y unidad orgánica, harán uso de los sistemas de información centralizada, automatizada y de transmisión electrónica de datos de conformidad con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Asimismo, contarán con un servicio de información telefónico para atender las distintas consultas que se formulen con relación a los servicios que se prestan.

## **CAPITULO V**

### **DESCONCENTRACION EN LOS PROCESOS DECISORIOS**

#### **Máximas autoridades**

**Artículo 51.** Las máximas autoridades de los órganos y entes de la Administración Pública, con el objeto de optimizar la ejecución de las actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y control de las políticas públicas, en virtud de su rol de dirección estratégica, tenderán a desconcentrar todo tipo de rutinas de ejecución y de tareas de mera formalización.

#### **Optimización de las funciones**

**Artículo 52.** Los órganos y entes de la Administración Pública, podrán:

1. Reforzar la capacidad de gestión de los órganos desconcentrados, mediante la transferencia de atribuciones 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 planificación, supervisión, coordinación y control, así como la evaluación de resultados.

## **TITULO IV**

### **SUPERVISION, CONTROL Y EVALUACION DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS**

**Supervisión, control y evaluación Artículo 53.** La supervisión, control y evaluación de la elaboración y ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos de la Administración Pública Nacional, estará a cargo del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de planificación y desarrollo, bajo los lineamientos de la planificación centralizada. La supervisión, control y evaluación de la elaboración y ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos de la Administración Pública Estatal y Municipal estará a cargo de los órganos o entes encargados de la planificación y desarrollo de la correspondiente entidad territorial. **Funciones de supervisión, control y evaluación**

**Artículo 54.** El Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de planificación y desarrollo, así como los órganos o entes encargados de la planificación y desarrollo de la correspondiente entidad territorial, ejercerán, en el ámbito de sus competencias, las siguientes funciones:

1. Discutir y analizar conjuntamente con cada uno de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estatal y municipal, según sea el caso, los planes de simplificación de trámites administrativos elaborados por estos, con el objeto de verificar que se ajustan a las bases y principios establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.
2. Supervisar y controlar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos.
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 conjuntamente con el órgano competente la participación popular en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites administrativos. Dicha participación deberá realizarse a través de las comunidades organizadas, en especial los consejos comunales.



5. Propiciar la organización periódica de cursos de capacitación del personal al servicio de la Administración Pública en materia de atención al público.

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

### **Evaluación de los resultados de la ejecución de los planes**

**Artículo 55.** 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.

### **Modificación de los planes**

**Artículo 56.** La modificación de los planes de simplificación de trámites administrativos en el curso de su ejecución deberán ser debidamente justificada por el respectivo órgano o ente, ante el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de planificación y desarrollo, o ante el correspondiente órgano o ente encargado de la planificación y desarrollo de la entidad territorial de que se trate, según sea el caso. El órgano o ente correspondiente examinará la petición de modificación que resolverá de manera motivada.

## **TITULO V**

### **SANCIONES**

#### **Suministro de información falsa**

**Artículo 57.** Toda persona que haya suministrado información o datos falsos en el curso de las tramitaciones administrativas será sancionada con multa cuyo monto se determinará entre siete unidades tributarias (7 UT) y veinticinco unidades tributarias (25 UT) según la gravedad de la infracción, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que hubiere lugar.

### **Funcionarios y empleados públicos**

**Artículo 58.** Las funcionarias o funcionarios públicos, así como las empleadas y empleados al servicio de los órganos y entes de la Administración Pública, que sean responsables de retardo, omisión o distorsión de los trámites administrativos así como del incumplimiento de las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, 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.

### **Imposición de multas**

**Artículo 59.** La máxima autoridad del órgano o ente 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.

### **Responsabilidad civil, penal y administrativa**

**Artículo 60.** La multa prevista en el artículo 58 se establecerá sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y administrativa en que puedan incurrir las funcionarias o funcionarios en ejercicio de la función pública.

## **Recursos**

**Artículo 61.** Las sanciones establecidas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley se aplicarán mediante resolución motivada, la cual podrá ser recurrida de conformidad con lo establecido en la ley que regula los procedimientos administrativos.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.** Las máximas autoridades de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la entrada en vigencia del presente Decreto con Rango, Valor y fuerza de Ley, deberán presentar al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de planificación y desarrollo, así como al órgano o ente encargado de la planificación y desarrollo de la correspondiente entidad territorial, los planes de simplificación de trámites administrativos que se realicen ante los mismos. **Segunda.** Los órganos y entes competentes de los estados, municipios y demás entidades locales deberán, dentro de los noventa (90) días siguientes a la entrada en vigencia del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, dictar las Leyes, Ordenanzas u otros instrumentos normativos que sean necesarios para su efectivo y cabal cumplimiento.

## **DISPOSICION DEROGATORIA**

**Unica.** Se deroga el Decreto N° 368 de fecha 05 de octubre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.393 Extraordinario de fecha 22 de Octubre de 1999, reimpresso por error material según el mismo Decreto, en fecha 7 de diciembre de 1999, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.845, mediante el cual se dictó el Decreto con Rango y Fuerza de Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos.

### **DISPOSICION FINAL**

**Unica.** El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Dado en Caracas, a los veintidós días del mes de julio de dos mil ocho. Años 198° de la Independencia, 149° de la Federación y 10° de la Revolución Bolivariana.

Ejecútese,  
(L.S.)