



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**ESCUELA DE DERECHO**

**IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TUTOR:**

Abg. Olga Matos

**AUTORES:**

Fernández Gian V-26.255.757

San Diego, febrero de 2023



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
 ESCUELA DE DERECHO  
 COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: **IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, realizado por el Br: **FERNÁNDEZ GIAN**, C.I. N° **V-26.255.757**, cursante de la carrera de derecho, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el informe final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: *Diecisiete (17) puntos.*

APROBADO

NO APROBADO

*[Signature]*

Tutor Académico  
 Apellido/Nombre:  
 Apellido/Nombre C.I.:  
 C.I: *8470308*

El Jurado

*[Signature]*

Jurado  
 Apellido/Nombre  
 C.I: *V 8838760*

*[Signature]*

Jurado



*[Signature]*  
 Fecha: *02-03-2013*

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por guiarme a este y cada uno de mis logros,*

*A mi familia, por ser mi motor y mi aliento cada día,*

*Este trabajo y este logro les pertenece*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios, por ser mi guía y mi sostén,*

*A mis familiares, por permitirme compartir este logro con ustedes como muestra de orgullo  
por sus enseñanzas y afectos,*

*A mis compañeros, por su apoyo durante todo el camino,*

*A la Universidad José Antonio Páez, por ser mi centro de formación y adquisición de nuevos  
conocimientos diariamente,*

*A la Abogado y Tutora Olga Matos, por seguir apostando a la academia y a compartir su  
experiencia y sabiduría,*

*¡Infinitas gracias!*

## Índice

ACTA DE APROBACIÓN .....	ii
RESUMEN .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii
CAPÍTULO I .....	10
El Problema.....	10
Formulación del problema. ....	13
3. Objetivos de la Investigación:.....	13
Justificación de la Investigación. ....	13
Alcances y Limitaciones .....	14
CAPÍTULO II .....	15
El Marco Teórico .....	15
Antecedentes de la Investigación.....	15
Bases Teóricas. ....	17
Tecnologías de Información y Comunicación integrados a la Administración Pública Venezolana.....	20
Bases Legales.....	20
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N.º 36.680.....	20
Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial N.º 37.076. ....	21
Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre la Simplificación de Trámites Administrativos. Gaceta Oficial N.º 40.549. ....	22

Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274 .....	23
Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación .....	23
5.4. Definición de Términos. ....	24
CAPITULO III.....	25
El Marco Metodológico. ....	25
Tipo de Investigación.....	25
Métodos y Técnicas de Investigación .....	26
Fuentes del Conocimiento Jurídico.....	27
CAPITULO IV.....	28
Resultados, conclusiones y recomendaciones.....	28
4.1. Resultados. ....	28
4.2. Conclusiones. ....	33
4.3. Recomendaciones. ....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS .....	38



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**

**ESCUELA DE DERECHO**

**COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO**

**IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
APLICADAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor:** Fernández Gian C.I. V-26.255.757

**Tutor (a):** Abg. Olga Matos.

**RESUMEN**

La presente investigación se sustenta en el estudio del fenómeno relativo a las Tecnologías de Información y Comunicación desde una perspectiva de cambio y adaptación a los fenómenos sociales que se gestan en sociedad de la mano con los procesos llevados a cabo por la administración pública. Por ende, el estudio señala como objetivo general analizar la incorporación de las TIC's en los procesos sometidos a la Administración Pública venezolana como parte de la agenda del Gobierno Electrónico que ha impulsado cambios tecnológicos en el país, en favor de los administrados. En este sentido, la investigación se desarrolla en un diseño de tipo documental, que extiende el análisis, síntesis e interpretación de medios documentales como las leyes venezolanas y doctrina aplicable. En este sentido, se concluyó que la administración pública se ve inmersa en la responsabilidad de mejora en la calidad de los servicios públicos, debiendo profundizar la transparencia y la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de los planes, procesos, procedimientos y programas públicos, por lo que se recomienda seguir innovando en materia de tecnología enmarcada en el servicio prestado por la Administración Pública en favor de los ciudadanos, formular políticas y programas de capacitación enmarcados en transmitir conocimientos y habilidades orientadas a la tecnología hacia funcionarios y ciudadanos.

**Palabras clave:** Administración pública, Gobierno Electrónico, Sistemas informáticos, Tecnologías de Información y Comunicación, Procesos.

**Línea de investigación:** Derecho Social y Humano.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), abarcan un protagonismo trascendental en la manera en que se desenvuelve la comunicación entre los órganos y entes de la administración pública con los particulares, dejando de lado el uso del papel como medio de intercambio de información y en su lugar, dando paso al denominado “Gobierno electrónico”, donde el uso de la tecnología es el pilar para brindar mayor transparencia y garantía de seguridad jurídica en el marco de la administración pública.

A este respecto, se reconoce que existe una imperante necesidad de capacitación, información, orientación y difusión del uso de las TIC que se oriente a cada uno de los integrantes de la administración pública e inclusive, a los particulares; ello con el propósito de formar en cuanto al nuevo método tecnológico refiere, consolidando así la eficiencia, eficacia, celeridad, transparencia y responsabilidad de la actividad administrativa al servicio de los ciudadanos.

En este sentido, la presente investigación se orienta a hacer efectiva la responsabilidad de indagar la conjugación entre administración pública y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, con miras a identificar las necesidades que se presentan en ese sentido y procurar su desarrollo mediante la indagación en fuentes documentales, adscribiéndose a la línea de investigación de Derecho Social y Humano.

Por consiguiente, la presente investigación se disgrega en cuatro capítulos, mismos que comprenden la siguiente estructura:

El Capítulo I, referido al planteamiento del problema, delimitación de objetivos, alcances, limitaciones y justificación de la investigación;

El Capítulo II comprende el abordaje teórico de la problemática, consolidando aportes doctrinarios y normativos;

El Capítulo III señala el marco metodológico implementado en la investigación y finalmente,

El Capítulo IV establece los resultados, conclusiones y recomendaciones que el investigador consolidan como el producto del proceso investigativo.

## CAPÍTULO I

### **El Problema**

En el contexto de la historia venezolana, el declive continuo del sistema socioeconómico del país, ha pulverizado en gran medida el poder adquisitivo de los ciudadanos, quienes han experimentado niveles de inflación difíciles de afrontar en su vida cotidiana; situación que se ve reflejada además en los procesos judiciales que se incoan ante los Órganos de Administración de Justicia, especialmente en la jurisdicción Contencioso Administrativa.

Lo anterior deviene de que hoy en día, el abandono de las causas interpuestas o la poca cantidad de demandas interpuestas al año, son factores comunes de apreciar en el contexto señalado, lo cual obedece al alto costo de vida donde el particular o administrado considera muy costoso afrontar los gastos propios de un proceso judicial, siendo estos honorarios profesionales de un abogado, papelería, traslado del Alguacil, por citar algunos ejemplos, lo cual se suma a la desconfianza del particular hacia el sistema en virtud de la consolidación de la corrupción o de la falta de transparencia en las operaciones administrativas.

Ante esta realidad no escapa la Administración Pública en cualquiera de sus niveles, puesto que hoy en día el presupuesto nacional aprobado para el funcionamiento de los entes y órganos pertenecientes al sistema, no es suficiente para sostener los gastos operacionales que demanda su actividad. Bajo esta perspectiva y atendiendo no solo a las necesidades de la Administración sino también a los avances tecnológicos del mundo actual, se instauran las Tecnologías de Información y Comunicación, haciendo que las instituciones se modernicen promoviendo principios de transparencia y acceso a la información, optimizando el uso de recursos económicos y limitando gastos operativos como uso del papel o impresiones.

Lo anterior hace parte de un criterio notorio en la sociedad actual y es que la tecnología se constituye como un factor clave para el progreso del país en todos los ámbitos, especialmente en un mundo tan globalizado y con tanto potencial al alcance de un click; ello es sustentado inclusive en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 110, donde se reconoce el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones como instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país.

Conforme a lo establecido y en función de la urgencia del establecimiento de herramientas tecnológicas que faciliten los procesos de gobernanza y administración que se complementen con las exigencias continuas de la sociedad apegado a las condiciones de la era 2.0, caracterizada por la velocidad y las redes de interconexión digital.

En este sentido, en Venezuela se ha desarrollado el denominado “Gobierno Electrónico”, siendo esta una propuesta gubernamental orientada al acercamiento de los servicios administrativos al ciudadano, por cuanto se hacen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, permitiendo una interacción entre administración y administrado de forma más sencilla, rápida y económica en términos dinerarios y temporales.

Bajo este esquema, el Gobierno Electrónico se desarrolla bajo la combinación de las TIC junto al liderazgo gubernamental orientado al servicio público, lo cual, en términos de doctrinarios según Gamero Casado (2010), “no sólo mejora la situación de los ciudadanos, que ven facilitado el ejercicio de sus derechos: también permiten una gestión administrativa interna más ágil, redundando en una optimización de los recursos humanos y materiales”, es decir, se concibe como una manera de disminuir el coste elementos materiales como papel, impresiones y transporte, e inclusive, tiende a solventar aspectos intangibles relacionados con la seguridad jurídica, la eficacia y transparencia de los procesos.

Sin embargo, las bondades de la implementación de la tecnología en el ámbito in comento no implica que dejen de existir desafíos que sobrellevar, siendo uno de los más importantes la falta de formación técnica no solo para los funcionarios de la Administración, sino también a los particulares, cuestión que perjudica la esencia de los cambios desarrollados y de la justicia.

Por consiguiente, Moreno (2004) reseña que:

Es largo el camino que debemos recorrer para consolidar una teoría venezolana sobre Gobierno Electrónico. No solo porque el fenómeno de las TIC en el Estado es nuevo para Venezuela, sino porque aún no hemos estudiado en profundidad la relación que establecen los venezolanos con la tecnología desde una episteme popular.

En efecto, la incorporación de la tecnología en la administración pública venezolana es de data reciente y progresiva, denotando que, así como existen beneficios, también puedan contemplarse riesgos asociados específicamente a la formación y gerencia en el ámbito que se estudia. Bajo este contexto, se evidencia que, en Venezuela, el desconocimiento del ciudadano y de la administración es muy amplio en cuanto respecta a las tecnologías, consolidándose como uno de los obstáculos a vencer para el adecuado desenvolvimiento del Gobierno Electrónico como parte esencial de la nueva perspectiva de la Administración Pública.

En este sentido, la problemática que envuelve a la administración pública enfocada en la tecnología halla su esencia en que el desconocimiento de las redes telemáticas que se implementan, la falta de inversión en capacitación y elementos físicos que permitan la consolidación de la tecnología en los procesos administrativos, conjugado con las precarias condiciones en las que muchos ciudadanos viven y que les imposibilita el acceso a sistemas informáticos, comprende entonces todo un esquema digno de estudio puesto que se concibe

como una parte insoslayable del deber que a los abogados y demás operadores de justicia les corresponde explorar en aras de velar por la justicia y por la sociedad en los aspectos que atañen al Derecho.

### **Formulación del problema.**

Lo contemplado lleva a sostener las interrogantes: ¿Cuáles son las necesidades de la Administración y los particulares en cuanto a la adhesión de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos administrativos? ¿Qué beneficios trae consigo la inclusión de la tecnología en cuanto al sistema administrativo actual?

### **3. Objetivos de la Investigación:**

#### **A. Objetivo general:**

Analizar la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos sometidos a la Administración Pública venezolana.

#### **B. Objetivos específicos:**

- Explicar la implementación del sistema electrónico en la Administración Pública venezolana.
- Identificar los beneficios que representa la utilización de los medios tecnológicos en los procesos de la Administración Pública en Venezuela.
- Evaluar la integración de estrategias orientadoras en el área de las tecnologías adaptadas a la Administración Pública con base en el derecho comparado.

#### **Justificación de la Investigación.**

Las Tecnologías de Información y Comunicación se integran a la Administración Pública como una alternativa necesaria para dinamizar los procesos que a ella se someten, permitiendo desarrollarse con celeridad, economía y seguridad procesal. Por consiguiente, es una responsabilidad ineludible para los ciudadanos y especialmente, para los operadores de justicia, abogados y estudiantes de Derecho, el conocer a cabalidad estos nuevos elementos y

a la par, comprender las necesidades que se presentan. De ello, se evidencia que el impacto del presente estudio implica un análisis exhaustivo de la conjugación entre Administración y tecnología, dando impulso a la solución a las carencias encontradas en el marco de la interacción entre las partes involucradas e impulsando la justicia.

Es así como la importancia de esta investigación radica en que, pretende ser una herramienta para la mejora de la gestión pública conforme a la inclusión de las redes y Tecnologías de la Información y Comunicación, logrando la eficiencia por la reducción del tiempo y costos en el diligenciamiento de cada uno de los procesos propios de la administración pública, acercando a esta última a una mejor calidad de servicio hacia el ciudadano, con mayor seguridad y transparencia en cada aspecto.

### **Alcances y Limitaciones**

El presente trabajo delimita su alcance en el abordaje teórico de la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos sometidos a la Administración Pública, limitándose a su vez en examinar tal conjugación en el ámbito nacional y contrastándolo con el Derecho Comparado en el contexto latinoamericano, haciendo un estudio que se circunscribe en el año actual y que no contempla mayor enfoque de campo o propositivo.

## CAPÍTULO II

### **El Marco Teórico**

Hernández., Sampieri (2008) señala que un Marco Teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. Por tal motivo, la presente investigación encuentra como fundamento teórico el conjunto de aportes que dan sustento a las conclusiones a emanar por el investigador.

### **Antecedentes de la Investigación.**

Carrasco (2009, p. 123) manifiesta que los antecedentes de la investigación se conciben como “la relación o el conjunto de toda conclusión obtenida por otros investigadores, o por el mismo investigador en tiempos pasados respecto al problema que se investiga, o en trabajos de investigación muy similares o relacionados”. A tal efecto, en función de los objetivos propuestos, se hace necesario estudiar investigaciones previas que aborden la integración de medios telemáticos en la Administración Pública, por cuanto se resaltan los siguientes:

Inicialmente, Belandria José (2019) en su aporte a la Revista de Ciencia y Tecnología de la Universidad Católica Andrés Bello titulado “El procedimiento administrativo telemático”, desarrolló una investigación orientada a analizar la necesidad de regular en Venezuela el procedimiento administrativo tramitado conforme a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sostiene que para instaurar un procedimiento telemático en la administración, será necesario que así esté previsto en la ley, concretamente en la ley nacional, por lo que propone la adopción de una nueva Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos que prevea el procedimiento administrativo telemático.

En este sentido, el autor afirma que es imprescindible normar en ley positiva todo lo relativo a los procedimientos que se afianzan en las Tecnologías de Información y Comunicación, abarcando aspectos como el portal en Internet; enlaces para formular peticiones, solicitudes o recursos; registro electrónico; identificación electrónica; firma electrónica; expediente electrónico; acto administrativo electrónico; y notificación telemática.

Es así como la investigación previa se concatena con la presente, toda vez que los elementos intrínsecos a la administración pública con apoyo de la tecnología requiere de un ordenamiento jurídico cada vez más riguroso en aras de promover la transparencia y seguridad jurídica que se ha indicado en líneas previas; de ahí que se requieren de esfuerzos legislativos orientados a tal fin y que se enlacen con una labor gubernamental de participación y capacitación en dichos términos para enmarcar el éxito y el avance en los procesos administrativos.

Por su parte, Rodríguez Adriana (2019) en su trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magíster Derecho del Estado en la Universidad Externado de Colombia titulado “La efectividad de la notificación electrónica en la administración pública”, a través de un abordaje documental, expone que la implementación de los recursos electrónicos es posible en la medida que esta entidad cuenta con personal capacitado para su aplicación y con las herramientas técnicas requeridas para ello.

De lo anterior parte el criterio sostenido por la presente investigación en virtud de que es indispensable contar con personal capacitado para lograr el cometido de brindar a la administración pública el carácter de transparencia, seguridad jurídica y eficacia que tanto demandan los administrados; sin embargo, esta capacitación no solo debe extenderse a los funcionarios que prestan el servicio, sino también al ciudadano para que sepa cómo accionar para promover y proteger sus derechos.

Asimismo, Weffer Nathaly (2018), en su artículo académico perteneciente a la Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas de la Universidad Bolivariana de Venezuela. “El Uso De Las Notificaciones Por Correo Electrónico En El Sistema Judicial Y Su Rol En La Administración De Justicia Venezolana”, señala que la implementación de las TIC en la administración pública es necesaria y útil por ser un sistema eficaz que satisface el requisito de la celeridad y economía procesal.

Tal afirmación es compartida por la investigación actual, toda vez que la administración pública debe cumplir con las necesidades no solo del administrado, sino del contexto donde estos se desenvuelven, por lo que hoy en día la demanda refiere a la optimización de procesos en la búsqueda de la celeridad, economía procesal, transparencia y seguridad jurídica en los términos expuestos, por lo que sin lugar a dudas una solución sería la implementación de la telemática.

Finalmente, Machado Ignacio (2017) en su trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Sistemas en la Universidad Nacional de La Plata “Notificación Electrónica. Firma digital en la Administración pública”, contempla que la implementación de firmas digitales y notificaciones electrónicas en el ámbito de la administración pública ha sido realmente exitosa puesto que ha significado la reducción de tiempos de espera y dilaciones innecesarias, comprendiendo, a efectos de la presente investigación que es algo que los entes gubernamentales deben explotar ampliamente.

### **Bases Teóricas.**

- **Administración Pública.**

De acuerdo a González (2020), la administración implica el ejercicio de un poder de actuación al servicio de los particulares. En este sentido, el poder de decisión consiste en la atribución del Estado de emitir actos jurídicos denominados actos administrativos y a su vez,

ejecutar actuaciones que tienen por finalidad dar satisfacción concreta al interés general. De hecho, es el cumplimiento de esas actuaciones lo que justifica, en última instancia, que el Estado dicte actos administrativos, especialmente actos que crean, modifican o extinguen situaciones jurídicas.

Esa atribución puede hacerse a través de diversos mecanismos y procedimientos jurídicamente instaurado a través de normas positivas vigentes y que consagran un paso a paso que ha mutado con las necesidades sociales, siendo una de las principales en el año 2022, la incorporación de la tecnología en aras de la optimización de dinámicas procesales y recursos técnicos y físicos.

- **Gobierno electrónico.**

De acuerdo con Martínez (2015), el gobierno electrónico es aquel que contempla acciones del gobierno situando a las TICs como elementos de apoyo y pone énfasis en el desarrollo de un buen gobierno dirigido a través de la eficiencia y la eficacia, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno.

A este respecto, Machado (2017) disgrega las fases del denominado gobierno electrónico, siendo estas las siguientes:

1. **Presencia:** implica poner en línea de información a los que pueden acceder los ciudadanos y las empresas, creando canales de comunicación como por ejemplo, portales institucionales donde la información es unidireccional, excluyendo cualquier tipo de interacción entre administración y administrado.

2. **Interacción:** En esta instancia se abren canales de comunicación bidireccionales, por lo que, como lo indica su nombre, la interacción es un pilar fundamental para lograr una comunicación eficiente entre la administración y el administrado
3. **Transacción:** en esta fase, se encuentran las instituciones más avanzadas en materia de tecnología, se han incorporado aplicaciones de autoservicio para que el ciudadano pueda realizar trámites completos en línea, por ejemplo, en el caso de Venezuela, podemos encontrar el portal web del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), donde existen una serie de tributos que el contribuyente puede declarar y pagar por su cuenta, sin acudir presencialmente a la oficina del organismo, igualmente ocurre en el caso del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el cual permite cancelar las obligaciones patronales en línea.
4. **Transformación:** consiste en una integración total entre agencia, el sector privado y la ciudadanía, ofreciendo servicios cada vez más personalizados.

- **Tecnologías de Información y Comunicación.**

De acuerdo a Thompson y Strickland, (2004), las tecnologías de información y comunicación, se refieren a “aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”. Es así como se observa el carácter complejo y transversal de su incorporación a los procesos administrativos al servicio de los ciudadanos, requiriendo no solo de inversión en equipos tecnológicos sino también en capacitación técnica cuya rentabilidad tendría éxito económico y procesal.

- **Tecnologías de Información y Comunicación integrados a la Administración Pública Venezolana.**

Durante los últimos años, han sido varios los esfuerzos gubernamentales para el desarrollo de los sistemas informáticos a implementar con ocasión a la administración pública, por cuanto a continuación se resaltan algunos ejemplos:

<b>Organismo</b>	<b>Sistema</b>	<b>Funciones</b>
<b>Registros y Notarías</b>	Servicio Autónomo de Registros y Notarías	El sistema permite una interacción entre la administración y el usuario, por cuanto es posible realizar cálculo de planillas y distintas solicitudes enmarcadas en procesos continuos cuya finalización es presencial.
<b>Sistema Tributario Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT)</b>	Sistema Integral de Control de Gestión Tributaria (SIGET)	Contribuye a la fiscalización, liquidación y cumplimiento de deberes formales y materiales tributarios, contando a su vez con una base de datos de contribuyentes y módulo de emisión de providencias administrativas
<b>Área de Identificación, Migración y Extranjería</b>	Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería	Maneja los módulos de cedulaación, pasaportes y demás elementos de identificación a partir de un sistema centralizado e informatizado.

**Cuadro Nro.1. Fuente: Bencomo y Alvarado (2010)**

#### **Bases Legales.**

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N.º 36.680.**

**Artículo 110** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por

ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

**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.

**Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial N.º 37.076.**

El Decreto en cuestión constituye uno de los avances más importantes en materia de sistemas de información adaptados a la administración pública, por cuanto se sustenta en la actualización en materia de tecnologías de información y de las comunicaciones; de modo que en su exposición de motivos se consagra la necesidad de dar valor probatorio al uso de medios electrónicos en los procesos administrativos y judiciales, sin que quede al arbitrio del juez considerar su validez probatoria. A tal efecto, la norma regula los términos siguientes:

- El mensaje de datos.
- La firma electrónica.
- Los certificados electrónicos.
- Los proveedores de servicios de certificación.

De igual manera, crea la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, cuyo objeto es supervisar a los Proveedores de Servicios de Certificación.

## **Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre la Simplificación de Trámites**

### **Administrativos. Gaceta Oficial N.º 40.549.**

**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.

**Artículo 36.** Las funcionarias o funcionarios públicos, las trabajadoras y trabajadores de la Administración Pública y, en general, quienes en cualquier situación de empleo público deban prestar un servicio a las personas con ocasión del cumplimiento de un trámite administrativo, serán considerados servidoras y servidores públicos a los fines del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, obligados a procurar la mayor eficiencia y la más esmerada y amable atención a todas aquellas personas que realizan trámites ante la Administración Pública, en los cuales se requiera su concurso.

**Artículo 37.** La Administración Pública organizará y promoverá cursos de capacitación del personal, a fin de incentivar la mejora en la prestación del servicio de trámites administrativos. 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 45.** 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 y 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. La autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos, previa consulta a los ministerios del poder popular con competencia en materia de planificación y de tecnología, dictará las regulaciones sobre los sistemas de información centralizada y de transmisión electrónica de datos a los fines de la correcta implementación de lo dispuesto en el presente artículo.

#### **Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274**

Esta Ley tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía; así como, promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación.

#### **Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación**

**Artículo 1.** La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social, el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos. A tales fines, el Estado Venezolano formulará, a través de la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, enmarcado en

el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, las políticas públicas dirigidas a la solución de problemas concretos de la sociedad, por medio de la articulación e integración de los sujetos que realizan actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones como condición necesaria para el fortalecimiento del Poder Popular.

#### **5.4. Definición de Términos.**

Los términos a contemplar para la presente investigación corresponden a:

- **Información:** conjunto de datos que tiene un significado, y cuyo objetivo es ampliar conocimientos, informar o aportar ideas sobre un tema determinado.
- **Gobierno electrónico:** Es la aplicación de tecnologías de información al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana.
- **Procedimientos:** conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias
- **Tecnología:** son todos aquellos conocimientos y técnicas, aplicados de forma lógica, para mejorar y facilitar la vida de las personas.

## **CAPITULO III**

### **El Marco Metodológico.**

Tamayo y Tamayo (2012 p.37) definen al marco metodológico se define como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. Es a partir de tal criterio que a continuación se expone los elementos metodológicos que dan cabida a la investigación en curso.

### **Tipo de Investigación**

En cuanto respecta al diseño de la investigación y de conformidad con los objetivos, alcance y propuesta de la presente investigación, esta se define como documental, ello en virtud de que es derivada del análisis de normas, leyes, jurisprudencia, proyectos de investigación y demás fuentes escritas que permitan analizar, organizar e interpretar el impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos relativos a la administración pública.

De igual manera, la investigación se circunscribe en el tipo descriptiva, al tenor de que su orientación corresponde precisamente a describir las características de las variables de estudio y establecer a tal efecto, relaciones de causa y efecto que puedan explicar el impacto al que se ha hecho referencia al tenor de la tecnología y la administración pública, siendo esta la problemática investigada. Finalmente, es menester recordar que la línea de investigación seguida en el presente proyecto de investigación, corresponde al Derecho Social y Humano, toda vez que el propósito y desarrollo de esta investigación se configura en los espacios de su ámbito.

## **Métodos y Técnicas de Investigación**

Dado el carácter documental del presente trabajo de investigación, los métodos y técnicas a emplear, comprenden el análisis de textos legales, partiendo de un examen objetivo sobre la información allí planteada, en específico de la Constitución Nacional y demás elementos que se desprenden de Leyes como la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas así como la Ley Orgánica de Ciencia, Innovación y Tecnología, en contraste con artículos académicos, o cualquier otro medio de información escrita que pudiere proporcionar al investigador, información de relevancia conforme a la problemática planteada.

En este sentido, se emplean fichas de trabajo, registro de páginas electrónicas y recopilación documental y bibliográfica, cuya información es posteriormente sintetizada a través de recursos como el resumen, fichas de trabajo y el análisis de contenido, con miras a desarrollar conclusiones tomando como punto de partida el conocimiento adquirido y formular con consonancia con ello, recomendaciones que permitan un mayor alcance de las oportunidades que guardan relación con las TIC y la Administración Pública.

### **3.3 Fases Metodológicas o de Investigación**

- Fase I: Explicar la implementación del sistema electrónico en la Administración Pública venezolana.

En esta fase, se consagra la delimitación del fenómeno de estudio a los términos en los que se desenvuelve el sistema electrónico en la Administración Pública, requiriendo de un análisis exhaustivo del mismo, así como de investigaciones previas con miras a explicar la forma en que se han implementado las TIC en los procesos administrativos per se.

- Fase II: Identificar los beneficios que representa la utilización de los medios tecnológicos en los procesos de la Administración Pública en Venezuela.

En esta etapa se desprende la investigación exhaustiva del objeto de estudio, revisión de fuentes documentales tales como proyectos de investigación, leyes, artículos científicos, o cualquier otro medio escrito que permita obtener información fiable sobre lo que se pretende investigar y a partir de allí, delimitar la orientación efectiva de las inferencias o hipótesis que se deseen comprobar, orientándose así a identificar de qué manera la Administración Pública se ha visto beneficiada por la implementación de medios tecnológicos

- Fase III: Evaluar la integración de estrategias orientadoras en el área de las tecnologías adaptadas a la Administración Pública con base en el derecho comparado.

En este aspecto, es conveniente la determinación de técnicas de capacitación del personal de la Administración Pública y del ciudadano orientados a establecer los medios idóneos para el acceso a los datos y procesos electrónicos de forma segura, eficaz y transparente, de modo que puedan alcanzar los objetivos propuestos por los entes gubernamentales.

### **Fuentes del Conocimiento Jurídico.**

De acuerdo al carácter documental de la investigación, las fuentes del conocimiento que se emplean, corresponden a textos, leyes, jurisprudencia, doctrina, artículos científicos, estadísticas o información encontrada en páginas web, entre otros documentos con soporte escrito o digital, que permiten el abordaje de la problemática planteada, a partir de lo cual se pueden extraer las conclusiones pertinentes, y fomentar el análisis de las variables objeto de estudio.

## CAPITULO IV

### **Resultados, conclusiones y recomendaciones.**

En esta etapa, se congrega el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados para la presente investigación, así como los resultados obtenidos conforme al análisis de los datos del fenómeno de estudio, plasmando de forma objetiva cada una de las consideraciones más importantes a modo de conclusión, para dar respuesta al análisis del impacto que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación al servicio de la administración pública y por consiguiente, en favor del ciudadano, como será expuesto en los términos plasmados a continuación.

#### **4.1. Resultados.**

Los resultados arrojados por el presente proceso de estudio se clasifican en función de cada una de las fases investigativas propuestas, en los términos descritos en las siguientes líneas.

- Fase I: Explicar la implementación del sistema electrónico en la Administración Pública venezolana.

En el marco del sistema electrónico venezolano, este ha percibido su auge y crecimiento como parte de la agenda del Gobierno Electrónico, cuyo norte radica en resolver problemas de transparencia, eficacia y eficiencia de la Administración, ampliándose como un enfoque potencialmente útil para transitar el camino hacia una genuina democracia, mediante las directrices emanadas del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, como ente encargado de coordinar y controlar los planes y desarrollo de Gobierno Electrónico en Venezuela, y como máximo órgano rector en la materia (Arcila, 2016).

Bajo este esquema, los objetivos fundamentales del Gobierno Electrónico, de acuerdo al SIARE (2009) se enmarcan en:

- a. Aumentar la capacidad de gobierno.
- b. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.
- c. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a racionalizar las tramitaciones públicas, logrando una mayor celeridad y funcionalidad.
- d. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.
- e. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del Gobierno hacia el ciudadano.
- f. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- g. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
- h. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos el acceso democrático a los beneficios y oportunidades generados por la sociedad de la información, las comunicaciones y las tecnologías.

En función de lo anterior, reseña Gallegos (2006) que anteriormente, el ámbito del sector público la mayoría de los organismos de la administración centralizada y descentralizada, no tenían sus procesos automatizados, no poseían sus servicios en línea, acceso a Internet ni la plataforma para la comunicación entre ellos y la sociedad, esto ocasionaba la prestación deficiente y de baja calidad de los servicios al ciudadano,

especialmente en salud, educación y ambiente. Aquellos organismos de la administración pública que se han incorporados a estos adelantos tecnológicos, pueden considerarse pioneros y seguramente servirán de fuerzas impulsoras y efectos de demostración al resto de los entes que forman parte del Estado.

Es así como se constata que en Venezuela la implementación paulatina de la tecnología ha trascendido gradualmente, incorporándose al ámbito de la administración pública, lo cual se evidencia en procesos de cumplimiento relativos a obligaciones tributarias y aduaneras en el caso de la plataforma en línea del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), así como la incorporación de plataformas web para la tramitación de requerimientos en cuanto refiere a Registros Mercantiles y Públicos, donde la gestión humana y la concentración de funciones ya no recae exclusivamente en el funcionario, siendo el sistema integrado de la página web del organismo quien recaba los datos que este gestionará.

De igual manera se ve ejemplificado este fenómeno como parte de la administración pública en el ámbito de Registros Inmobiliarios, toda vez que los cálculos para la cancelación de aranceles por las operaciones allí enmarcadas se tabulan conforme a un sistema parte del Registro, impidiendo su alteración por incidencia humana, favoreciendo así la transparencia y la equidad en los procesos.

Para cerrar con un último ejemplo, la Sala de Casación Civil del Tribunal Supremo de Justicia, mediante sentencia número 386 de fecha 12 de agosto de 2022, estableció que las citaciones, las intimaciones y las notificaciones pueden realizarse por medios electrónicos, tales como correo electrónico e incluso por medio de la red social WhatsApp, otorgándole pleno valor a los medios electrónicos en aras de satisfacer la celeridad procesal valiéndose de

herramientas basadas en las Tecnologías de Información y Comunicación partiendo de los términos propuestos por el Gobierno Electrónico.

En este orden de ideas, si bien todos estos cambios reseñados generan una transformación necesaria en el sistema de administración de justicia en sus distintas etapas, cuestión innegable; no obstante, estos pasos generan la necesidad de desarrollar en los empleados públicos o funcionarios, procesos de concientización, cambio de metodologías de trabajo y capacitación en la utilización de las TICs a los fines de que sus beneficios se vean plasmados en la realidad de forma continua.

- Fase II: Identificar los beneficios que representa la utilización de los medios tecnológicos en los procesos de la Administración Pública en Venezuela.

Como se ha citado con anterioridad, la utilización de medios tecnológicos en los procesos de administración pública representa un avance en la satisfacción de necesidades ciudadanas tomando en cuenta el acercamiento ciudadano-administración que se deriva de ello. Bajo esta perspectiva, señalan Arcila, C. y De la Barra, R. (2009) que existen infinidad de ventajas o beneficios como consecuencia de este giro en la administración apegado a la tecnología, siendo algunas de ellas:

A. Altos volúmenes de atención al ciudadano con costos comparativamente muy bajos.

Lo citado por los autores se desprende de que la implementación de las TIC's en este entorno constituye la conveniencia para el particular, de relacionarse con la Administración de forma anacrónica, sin tener que encontrarse simultáneamente presentes ambas partes (administrado y administración), lo que deriva en prescindir de la obligación del Estado de mantener funcionarios en instalaciones para atenderlos, disminuyendo así los costos operativos de las oficinas tanto en personal como en infraestructura. Asimismo, implica un

ahorro de tiempo y dinero para el particular, ello al tenor de que no se debe desplazar continuamente hasta las instituciones donde tiene algún requerimiento, sino que ello se limita a aspectos muy puntuales.

## B. Transparencia

Como indican los autores, al facilitar las TIC la comunicación con los ciudadanos, la Administración se obliga a informar con precisión y claridad el estado de los trámites y solicitudes que se gestionan al ciudadano en virtud de que resulta de información disponible todos los días durante todo el día, resultando así en una Administración más transparente, haciendo a la sociedad más participativa en los procesos que se llevan a cabo ante los organismos competentes y velando a su vez, por su correcto funcionamiento.

## C. Garantía del derecho al acceso a la información.

Partiendo del punto previo, la facilidad que implica mantener los procesos en conjunción con las Tecnologías de Información y Comunicación también permite establecer que los ciudadanos tendrán a su alcance toda la información que requieran, salvaguardando por su puesto los derechos colectivos e individuales, dinamizando las obligaciones de la administración en cuanto a la transmisión de datos electrónicos refiere.

- Fase III: Evaluar la integración de estrategias orientadoras en el área de las tecnologías adaptadas a la Administración Pública con base en el derecho comparado.

Durante la investigación se permitió constatar que el impulso de las Tecnologías de Información y Comunicación desprenden muchas obligaciones para el Estado, entre ellas lo que deriva de la apropiada preparación técnica dirigida a los funcionarios con miras a que estos puedan gestionar el funcionamiento de los sistemas y garantizar su eficiencia en favor del ciudadano.

Por consiguiente, indica Rojas (2019) que una administración adecuada de la información brinda a la organización al adecuado soporte para la toma de las decisiones y el acceso a procedimientos que le permitirán mejorar la calidad de servicio y la imagen ante la sociedad, lo cual se aplica en el ámbito de las TIC's conforme a la administración pública tomando en consideración que la carencia de la capacitación técnica ha limitado el logro de los objetivos por parte de los organismos públicos en la implementación de los procesos electrónicos, ocasionando dificultades durante el proceso de llevar el servicio al usuario.

De tal forma, Estados como el Reino de España han instaurado planes a los fines de atender este menester, siendo uno de ellos el denominado “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)” sobre modernización de la administración, el INAP cuya base radica en el proyecto nombrado “Desarrollo de competencias digitales de personal empleado público”, dirigido a generar aprendizajes en cuanto a las habilidades orientadas a la tecnología, ello con miras a que los empleados públicos puedan ofrecer unos servicios digitales eficientes que reduzcan las cargas administrativas, dinamizando los procesos.

Esta tendencia se mantiene en distintas latitudes, como es el caso de México y El Salvador, donde la línea a seguir contempla un proceso diagnóstico, de desarrollo de habilidades y de actualización tecnológica continua en función de establecer parámetros y condiciones que permitan sostener los procesos apegados a las Tecnologías de Información y Comunicación de forma continua y con apoyo humano, norte que debería seguir Venezuela precisamente en función de tales objetivos.

#### **4.2. Conclusiones.**

A partir de los resultados evidenciados en el apartado previo, las Tecnologías de Información y Comunicación revisten de relevancia no solo en el ámbito de la administración pública, sino en la práctica ciudadana común, precisamente en un mundo globalizado y

basado en la tecnología como el actual, definida como la era 2.0. Bajo este esquema, la administración pública se ve inmersa en la responsabilidad de mejora en la calidad de los servicios públicos, debiendo profundizar la transparencia y la participación ciudadana en la formulación, ejecución, control y evaluación de los planes, procesos, procedimientos y programas públicos.

Es por esta razón que en la República Bolivariana de Venezuela se instaura el denominado Gobierno Electrónico, que se desprende de los términos citados al tenor de las requeridas mejoras en la gestión de la administración pública, provisión de servicios, transparencia, y facilitación de participación ciudadana partiendo desde un enfoque social. Sin embargo, debe constatarse que en el marco de la investigación en curso, se determina que la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación no implica una mejora exclusivamente orientada a los ciudadanos, sino que también representa una necesidad cubierta para la administración per se.

Lo anterior se sustenta en que la administración se beneficia de este fenómeno permitiéndole salir de la situación de colapso en la que continuamente se encuentran dada la cantidad de procedimientos que recaen sobre un personal muy inferior en número, por lo que apoyarse de las plataformas tecnológicas simplifican su labor, aunque no excluye la necesidad de también contar con un adecuado capital humano.

Desde esta perspectiva, visto el éxito de las TIC's aplicadas a la administración pública en el país, sustentado de forma práctica en plataformas web de organismos como el SAREN y el SENIAT, e incorporándose en procesos propios del sistema de justicia al tenor de las notificaciones y medios probatorios basados en medios electrónicos. Sin embargo, aun cuando su auge paulatino es comprobable, también es correcto afirmar que permanece mucho camino por recorrer, especialmente en lo relativo a la capacitación del funcionario en cuanto

a los sistemas de información tecnológicos refiere, así como la requerida inversión en equipos adaptados a las necesidades actuales, en conjunción con una formación ciudadana que derive en la sostenibilidad del proceso basado en las TIC´s.

#### **4.3. Recomendaciones.**

Bajo los criterios señalados, los aportes del estudio vigente conllevan a la formulación de las siguientes recomendaciones.

- A los entes gubernamentales en su conjunto, se les insta a seguir innovando en materia de tecnología enmarcada en el servicio prestado por la Administración Pública en favor de los ciudadanos.
- Al Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, se les recomienda formular políticas de capacitación a funcionarios y ciudadanos al tenor del adecuado funcionamiento de los sistemas basados en las TIC´s como parte de la interacción administración-ciudadano.
- A los ciudadanos y funcionarios de la administración pública, se les invita a abrirse a las innovaciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicación, que permitan mejorar los servicios y procesos que los vinculan, siendo parte de la revolución tecnológica propia de la era 2.0.
- A la comunidad científica e investigativa, se les insta a seguir investigando y debatiendo conforme a las necesidades sociales en el marco de las TIC´s y su nexo con la administración pública.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Belandria José (2019). El procedimiento administrativo telemático. En línea, link disponible:

<https://xdocs.pl/doc/revista-juridica-7-volumen-ii-qedrey9m2n6>

Belloso y Perozo (2009). Asimilación de tecnología de información y comunicación en las alcaldías de Venezuela. En línea, link disponible:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182009000100010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100010)

Blanco (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. En línea, link disponible:

<https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/html/>

Callao (2017). Plan De Mejora En La Implementación De Las Notificaciones Electrónicas Para Incrementar Su Uso En La Corte Superior De Justicia De Lambayeque En El Año 2016. En línea, link disponible:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9140/callao\\_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9140/callao_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda, Holy. (2009). Gobierno Electrónico local en las alcaldías de Venezuela. En línea,

link disponible: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200005)

[75152007000200005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200005)

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N.º 36.680.

Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre la Simplificación de Trámites

Administrativos. Gaceta Oficial N.º 40.549.

Decreto con Fuerza, Rango y Valor de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

Gaceta Oficial N.º 37.076.

Instituto Provincial de Administración Pública de Mendoza (2021). TIC: Tecnologías de la información y la comunicación. En línea, link disponible:

<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/09/m4.-Resumen-TIC.pdf>

González, Machado, Talavera y Sevilla (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. En línea, link disponible:

<https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/download/9608/10995>

Lanza, Mario (2003). Algunas reflexiones y consideraciones sobre gobierno electrónico.

Modernización de las finanzas públicas. En línea, link disponible:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1662860&pid=S1315-9518200900010001000006&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1662860&pid=S1315-9518200900010001000006&lng=es)

Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274.

Martin (2019). Las TIC en la Administración Pública. En línea, link disponible:

<https://diarium.usal.es/crisgggmartin/2019/04/22/las-tic-en-la-administracion-publica/>

Naser (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. En línea, link disponible:

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35951>

Rodríguez Adriana (2019). La efectividad de la notificación electrónica en la administración pública. En línea, link disponible: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2182>

Weffer Nathaly (2018). El Uso De Las Notificaciones Por Correo Electrónico En El Sistema Judicial Y Su Rol En La Administración De Justicia Venezolana. En línea, link disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7049435.pdf>

## ANEXOS

A. Sentencia número 386 de fecha 12 de agosto de 2022, Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.

Extracto: "...La norma citada consagra el Principio de Citación Única ya tradicional en el proceso venezolano y que presentó en su época un adelanto frente a los sistemas que establecían la obligatoriedad de traslados y notificaciones de los actos procesales, sucedidos después de la citación para la contestación de la demanda, y que ciertamente garantizaban la continuidad del proceso y su desarrollo.

Este principio, según el cual las partes están a derecho dentro del juicio, no es otro que el contenido en el artículo 134 del Código de Procedimiento Civil de 1916, incorporado al ordenamiento procesal en el Código de 1873, que vino a obviar todas las dificultades de los continuos traslados y notificaciones que con anterioridad habían de realizarse en el curso del proceso, propiciando así la celeridad y la buena marcha del procedimiento.

Así, el artículo 26 *in comento* es igual en su concepción al artículo 134 del Código derogado tomando vigencia los principios que se hubieren consagrado anteriormente, siendo la esencia del procedimiento civil venezolano la continuidad ininterrumpida de los juicios.

En sentencia de vieja data dictada por esta Sala de Casación Civil en fecha 24 de enero de 1990, (caso: *Eurotour S.A.*) estableció que: "...*Es de la esencia del procedimiento civil venezolano la continuidad ininterrumpida de los juicios; practicada la citación para el acto de la contestación de la demanda, no es, necesario practicarla de nuevo para ningún otro acto del juicio, ni la que se ordene efectuar suspenderá el procedimiento, a menos que resulte lo contrario de alguna disposición especial de la Ley...*".

El artículo 26 *supra* señalado establece el principio de la citación única, por el cual las partes quedan a derecho luego de practicada la citación para la contestación de la demanda no siendo necesario practicar nueva citación, para ningún otro nuevo acto del juicio. No obstante, este artículo establece una excepción a la regla antes mencionada, que consiste en que únicamente deberá practicarse una nueva citación cuando lo establezca expresamente la ley, por ejemplo: i) cuando un nuevo juez se aboca al conocimiento de la causa, o ii) la notificación obligatoria cuando la causa se encuentra paralizada.

En efecto, los únicos casos donde el juez debe practicar una nueva citación o notificación para la realización de actos dentro del proceso son los expresamente establecidos por la ley, concretamente cuando se origina la ruptura del principio general, según el cual, las partes están a derecho debido a la paralización de la causa.

En relación al Principio de que las partes están a derecho, Vicente J. Puppio (p.175), expresa lo siguiente:

“...Este principio se plasma en el hecho de que una vez practicada la citación para la contestación de la demanda, ya no habrá necesidad de nueva citación para ningún otro acto jurídico a menos que se establezca una norma especial.

(...Omissis...)

...y las ramificaciones del derecho a la defensa, concretada en la necesidad de evitar dudas sobre la oportunidad del acto procesal, inclinaron al legislador hacia la proliferación de notificaciones. Consecuente con el derecho a la defensa quiso garantizar el conocimiento del acto procesal. Como señala Morello, para que la audiencia sea suficiente y adecuada, el juez debe precisar si el oponente ha estado realmente informado para excepcionarse o defenderse;

si no hay actuaciones sorprendidas, y si frente a las deficiencias técnicas ha preservado la tutela efectiva...”.

De lo expuesto se desprende que cuando las partes tienen conocimiento del proceso que se ha instaurado en su contra para excepcionarse o defenderse, no requiere la necesidad de nueva citación, ni notificación para evitar la proliferación de notificaciones, a menos que se establezca una norma especial, esto en razón del Principio de las Partes están a Derecho.

Así, una vez practicada la citación para la contestación de la demanda, se entiende que las partes están a derecho, es decir, que están al tanto de todos los actos del procedimiento y que, por ende, salvo las excepciones establecidas en la misma ley, no se precisa una nueva citación ni notificación, originándose de esta manera una suerte de carga para cada sujeto de actuar por imperativo de su propio interés y de estar vigilante para poder controlar los actos que realice su contraparte o el juez, así como para ejercitar en tiempo oportuno las defensas, recursos o impugnaciones que fueren procedentes en beneficio de su situación en el proceso.

Ahora bien, esta estadía a derecho no es infinita ni por tiempo determinado, porque puede verse afectada por ciertas circunstancias que ocasionan la paralización de la causa, siendo una de ellas el pronunciamiento fuera del lapso de la sentencia.

Al respecto, la Sala Constitucional de esta Máxima Instancia en acción de amparo constitucional N° 569, de fecha 20 de marzo de 2006, (*caso: José González*) estableció:

“...La estadía a derecho de las partes no es infinita, ni por tiempo determinado. La falta de actividad de los sujetos procesales durante un prolongado período de tiempo, paraliza la causa y rompe la estadía a derecho de las partes, ya que resulta incluso violatorio de derechos y garantías constitucionales, mantener indefinidamente arraigadas las partes al proceso,

sujetas a que éste continúe sin previo aviso, cuando no se encuentran en el país o en la sede el Tribunal de la causa, lo que viene a constituir una infracción al derecho de defensa, e indirectamente puede convertirse en una infracción al derecho al libre tránsito debido al arraigo inseguro de las partes en el lugar del juicio...”.

Así, en relación con lo expuesto, la estadía a derecho de las partes como un principio que rige el derecho procesal venezolano en general, tiene por consecuencia que después de la citación inicial, salvo las excepciones, no es necesario citar a las partes para que concurran a ciertos actos, trasladarse copias de las actuaciones para que la conozcan, ni hacerles saber la ocurrencia de actuaciones procesales del tribunal o de las partes.

Lo anterior, establecido por la Sala Constitucional en acción de amparo N° 431, de fecha 19 de mayo de 2000, (caso: Proyectos Inverdoco, C.A.); reiterada entre otras en sentencias de la Sala Constitucional N° 2314, de fecha 18 de diciembre de 2007, (*caso: Virginia Margarita Mendoza*); y en sentencia dictada por esta Sala de Casación Civil N° 10, de fecha 9 de febrero de 2010, (*caso: Basilio Zissi*) en las cuales se declaró:

“...Entre las excepciones al principio, en materia de notificaciones, se encuentran al menos dos: una es de creación jurisprudencial y es producto del respecto al derecho de defensa de las partes; y la otra, responde a la ruptura a la estadía a derecho, y consiste en hacer saber a las partes la reanudación del juicio. La primera tiene lugar cuando un nuevo juez se avoca al conocimiento de la causa (...) La segunda notificación obligatoria, tiene lugar cuando la causa se encuentra paralizada...”.

Asimismo, en relación a la notificación como medio que garantizan el ejercicio del derecho a la defensa, en sentencia de vieja data RH-N°61 de fecha 22 de junio de 2001, se estableció que:

“...entre los medios que garantizan el ejercicio del derecho de defensa en el proceso civil, se encuentra la notificación de las partes, que es un acto comunicacional dirigido a estas para que comparezcan al proceso, conozcan lo que ha acontecido en el juicio, e integren la relación jurídica procesal conjuntamente con el juez y su contra parte...”. (Resaltado de la Sala).

Por su parte, la Ley Infogobierno vigente, publicada en Gaceta Oficial N° 40.274, de fecha 17 de octubre de 2013, establece en su artículo 1 *“el uso de las tecnologías de información en el Poder Público para mejorar la gestión pública y con ello impulsar la transparencia del sector público”*.

Asimismo, contempla en su artículo 2, que *“están sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley todos los órganos y entes que ejercen el Poder Público Nacional”* pues, esta Ley tiene como finalidad entre otros aspectos el *“facilitar el establecimiento de relaciones entre el Poder Público y las personas a través de las tecnologías de información”* ya que la misma contempla en su artículo 4° que *“son de interés público y estratégico las tecnologías de información como instrumento para garantizar la efectividad, transparencia, eficacia de la gestión pública, profundizar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos”*.

Así, en su artículo 5, establece *“la actuación electrónica”* como *“capaz de producir efectos jurídicos”*, al igual que el documento electrónico que *“contiene un dato, diseños o información acerca de un hecho o acto, capaz de causar efectos jurídicos”*.

Contempla esta Ley la obligatoriedad del uso de las tecnologías de información, en tal sentido en su artículo 6 establece que *“el Poder Público, en el ejercicio de sus competencias, debe utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que*

*mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas y con el Poder Popular”.*

Para garantizar el Principio de Igualdad instituye en su artículo 7, el recibir *“notificaciones por medios electrónicos en los términos y condiciones establecidos en la Ley que rige la materia de mensajes de datos y las normas especiales que la regulan, acceder a la información pública a través de medios electrónicos, con igual grado de confiabilidad y seguridad que la proporcionada por los medios tradicionales, 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”.*

También, contempla el *“utilizar y presentar ante el Poder Público y demás personas naturales y jurídicas, los documentos electrónicos emitidos por éste, en las mismas condiciones que los producidos por cualquier otro medio”* así, como *“obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los cuales se tenga la condición de interesado o interesada”.*

Dado el Principio de Transparencia estipulado en esta ley en su artículo 13, define *“el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular garantiza el acceso de la información pública a las personas, facilitando al máximo la publicidad de sus actuaciones como requisito esencial del Estado democrático y Social de Derecho y de Justicia”.*

Así las cosas, el Tribunal Supremo de Justicia como órgano del Poder Público está sujeto a acatar las disposiciones dimanadas en la Ley de Infogobierno vigente, cuya finalidad es

mejorar la gestión pública y hacerla transparente facilitando el acceso de las ciudadanas y los ciudadanos a la información a través de medios tecnológicos y plataformas digitales.

En tal sentido, esta ley está orientada a garantizar el derecho al acceso a la información pública, a través de tecnologías de información, para mejorar la gestión pública, y los servicios que se prestan a las personas, impulsando la transparencia de la gestión pública, la participación ciudadana, el acceso a la información, la contraloría social, seguridad informática, y protección de datos.

Ahora bien, entre los actos de comunicación que el juez debe realizar dentro del proceso, se encuentran: i) la citación; ii) la intimación; y iii) la notificación. En tal sentido, la citación y la intimación debe realizarse en la forma prevista en la ley, no obstante, respecto de la notificación aunque el artículo 233 de la ley adjetiva civil establece las formas de practicar la notificación cuando esta sea necesaria dentro del proceso, sin embargo, para facilitar el oportuno acceso a la justicia se deberá hacer uso de las herramientas tecnológicas a través de medios telemáticos, informáticos y de comunicación (TIC) disponibles, dejando expresa constancia de la notificación realizada por el funcionario o funcionaria autorizado.

A los efectos de la práctica de la notificación se debe distinguir dos situaciones, y atender las siguientes consideraciones:

1) **LAS CAUSAS NUEVAS:** La demanda deberá contener, además de lo establecido por la legislación vigente, la indicación de dos (2) números telefónicos del demandante y su apoderado (al menos uno (1) con la aplicación de mensajería instantánea y/o red social *WhatsApp* u otro que indique el demandante) y la dirección de correo electrónico; y el demandado deberá proporcionar estos mismos datos en la primera oportunidad que comparezca al juicio, a fin de que el Tribunal que conozca la causa practique las

notificaciones que sean necesarias a través de los medios telemáticos suministrados por las partes.

2) LAS CAUSAS EN CURSO: i) En las causas que se encuentren paralizadas conforme las partes deberán ser notificadas de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento civil, y una vez que se encuentren a derecho, en la primera oportunidad procesal que corresponda deberán indicar dos (2) números telefónicos de la parte y su apoderado (al menos uno (1) con la aplicación de mensajería instantánea y/o red social *WhatsApp* u otro que indique), y una dirección de correo electrónico.

ii) Las causas en las cuales las partes se encuentren a derecho, en la primera oportunidad procesal deben consignar al correo del Tribunal, y/o en el expediente dos (2) números telefónicos del (accionante y accionado) y sus apoderados (al menos uno (1) con la aplicación de mensajería instantánea y/o red social *WhatsApp* u otro que indiquen las partes), y las respectivas direcciones de sus correos electrónicos; y en lo sucesivo el Juez realizará las notificaciones necesarias a través de los medios telemáticos proporcionados por las partes, a fin de garantizar el derecho a la defensa.

Atendiendo lo anterior, a todo evento el juez puede y debe ordenar cuando sea necesaria, la notificación de las partes remitiendo la boleta respectiva a la dirección de correo electrónico aportada y a la aplicación de mensajería instantánea y/o red social *WhatsApp*.

En razón de lo expuesto, en el caso bajo estudio encontrándose ambas partes a derecho, y en virtud del principio de citación única, las partes deben consignar en el correo del Tribunal, en el expediente, la información *supra* señalada para que en lo sucesivo se realicen las notificaciones que sean necesarias a través de los medios telemáticos.

Por las consideraciones de hecho y de derecho antes expuestas, se declara con lugar el recurso extraordinario de casación y se ordena la reposición de la causa de conformidad con los artículos 206 y 208 del Código de Procedimiento Civil, a fin de garantizar el efectivo ejercicio del derecho a la defensa e intereses de la parte demandada en este juicio, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 49 de nuestra Carta Magna, al estado de que se realice la contestación de la demanda. Así se decide”.