

LA BUENA ADMINISTRACIÓN

*María Amparo Grau**

SUMARIO: 1. La Doctrina de la Buena Administración. 2. La relación Administración Pública y sus ciudadanos. 3. Los derechos componentes de la Buena Administración. 4. La Buena Administración en la Constitución venezolana de 1999. 5. La Buena Administración en la Legislación. 6. Conclusiones.

1. LA DOCTRINA DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN

La doctrina de la buena administración ha sido definida como el derecho fundamental que impone que la acción administrativa se concrete mediante: Una actuación servicial dedicada a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos mediante la protección de sus derechos fundamentales, lo que implica una Administración transparente, participativa, eficiente, accesible, sujeta al ordenamiento jurídico y con una actividad contestable¹.

La doctrina de la buena administración se concibe como un derecho fundamental que opera como límite al ejercicio del poder. Este derecho, que se inscribe en la concepción de un Estado de derecho, surge del reconocimiento de la centralidad del ser humano y su dignidad. Estado de derecho, dignidad humana y carácter servicial de la acción estatal son los elementos con los que se construye el derecho a la buena administración.

Asimismo, se puede decir que esta doctrina se vincula al fenómeno de la constitucionalización del ordenamiento jurídico que ha conllevado a la primacía del respeto de los derechos humanos, y de allí la constitucionalización de los principios y valores de la buena organización que atañen tanto a la organización como a la actuación de la Administración. Se ubica entonces a quienes ejercen la actividad administrativa en su rol preciso de meros ejecutores de normas de competencia, las que a su vez

*Doctora en Derecho por la Universidad CEU-San Pablo, Madrid-España. Máster en Derecho Administrativo por la Universidad Central de Venezuela. Cátedra Andrés Bello en el St. Anthony's College de la Universidad de Oxford (2006-2007). Profesora de la Universidad Católica Andrés Bello y Universidad Central de Venezuela en la cátedra de Derecho Administrativo y en los estudios de postgrado. Socia del Despacho de Abogados Badell & Grau.

¹Eduardo Jorge Prats, Prólogo a la obra *La Administración pública en el Estado Social y Democrático de Derecho*, IX Jornadas de Derecho Administrativo y Público en General Allan Brewer Carías, Editorial Jurídica Venezolana, Caracas, 2021. 11

responden a políticas públicas en las que el ciudadano es –de nuevo– protagonista mediante la participación, uno de los tantos principios de la buena administración. La discrecionalidad siempre estará igualmente limitada por la norma, debiendo ejecutarse de manera enfocada al cumplimiento del fin de la norma y limitada por los valores y principios de la buena administración, los que impiden la arbitrariedad y garantizan la satisfacción del interés general, pero respetando al o los individuos que por virtud de esta acción se relacionan con la Administración.

Como señala Jaime Rodríguez Arana:

Ahora, desde la centralidad del ciudadano y desde su participación activa en la conformación de los intereses generales, el derecho administrativo y sus principales categorías deben ser nuevamente formulados, porque ahora la relevancia de los derechos fundamentales de la persona sugiere nuevas formas de emprender el derecho administrativo².

Se refiere entonces la doctrina de la buena administración a principios de actuación de la Administración pública, pero a la vez a un derecho fundamental de los ciudadanos a los que se dirige de forma concreta su actividad. La Administración es organización y actividad, por tanto, cuando se habla del derecho a la buena administración se deben tener en cuenta estas dos perspectivas. De allí que el derecho a la buena administración se concrete en una serie de principios y valores que: (1) hacen que la Administración sea una buena organización (v.g. idoneidad del cargo) y (2) hacen que la Administración realice una buena actividad (v.g. celeridad). Todo ello siempre en servicio de la satisfacción de los intereses públicos.

Asimismo, el derecho a la buena administración se puede ver desde otras dos perspectivas: (1) Para la Administración, como principios de organización y funcionamiento (v.g. Jerarquía y concentración), (2) Para los Administrados, como derechos fundamentales (v.g. Acceso al expediente).

En esta segunda perspectiva, queda claro que la buena administración es un derecho fundamental y no un mero derecho público subjetivo. Los derechos públicos subjetivos pertenecen al ámbito de estudio del derecho administrativo, y surgen a partir de entender que en la actividad administrativa se establece una relación jurídico-subjetiva entre la Administración pública y los administrados a los que se concretan los efectos de esa actividad. Los derechos fundamentales, en cambio, pertenecen al ámbito del derecho constitucional y se refieren a la relación entre el Estado y los ciudadanos y el límite del poder.

El que la buena administración se considere un derecho fundamental explica la consagración constitucional y convencional de sus principios,

²Jaime Rodríguez Arana, “La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa”, en *Revista Misión Jurídica*, Vol. 6 número 6, julio-diciembre, 2013. 23.

valores y de los derechos que a su vez la componen. Ciertamente, esta doctrina de la buena administración, vinculada a la noción misma del Estado de derecho, explica su consagración como derecho fundamental de los ciudadanos en los Tratados sobre derechos humanos y en los textos constitucionales de los Estados de derecho. Así, la Buena Administración está prevista en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, aprobada por el Parlamento Europeo el 7 de diciembre de 2000 en Niza y adoptada el 12 de diciembre de 2007 en Estrasburgo; y en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública aprobada por el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), en Caracas el 10 de octubre de 2013 y adoptada por la Organización de Estados Iberoamericanos en la XXIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en la Ciudad de Panamá en octubre de 2013.

En estos instrumentos internacionales muchas veces se hace referencia a que los principios y derechos aplican siempre de acuerdo con el ordenamiento jurídico respectivo. No debe ello entenderse como que es opción del ordenamiento jurídico garantizarlos, siendo un derecho fundamental, aun no previsto en la Constitución o las leyes, deberá ser respetado conforme con el principio de progresividad de los derechos humanos, el que, por cierto, se contempla en la Constitución venezolana en su artículo 22³. Lo que significa esta coetilla es que la forma de hacer efectivo el principio o derecho derivado del derecho fundamental a la buena administración puede ser regulado en la normativa interna y de ser así de acuerdo con esta normativa garantista se habrá de proceder.

Adicionalmente, en el ámbito interno, la buena administración se establece en las Constituciones de los Estados de Derecho, como en efecto lo está en la Constitución venezolana vigente, aunque no lo contempla como tal, la referencia a los principios, valores y derechos que la componen implica la consagración constitucional de la buena administración como derecho fundamental, como la definen los instrumentos internacionales y la doctrina y jurisprudencia en la materia.

Existe ciertamente un vínculo entre la consagración constitucional de la buena administración y el Estado de Derecho, para ello es valor fundamental la dignidad humana y de allí que la nota característica de esa organización estatal, que es la Administración pública, sea la de su carácter servicial. En estos tres conceptos: Estado de Derecho, Dignidad humana y carácter servicial pivota la noción del derecho a la buena administración.

³El artículo 22 dispone: “La enunciación de los derechos y garantías contenidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona, no figuren expresamente en ellos. La falta de ley reglamentaria de estos derechos no menoscaba el ejercicio de los mismos”.

2. LA RELACIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SUS CIUDADANOS

La buena administración parte de considerar que se establece un nuevo vínculo para el ciudadano en sus relaciones con la Administración pública. Ya no se habla de administrados y mucho menos de súbditos, sino de ciudadanos incididos por la actividad estatal, por ello más que una relación jurídica derivada de un vínculo legal o contractual de derecho público, lo que rige en estas relaciones es el de su derecho a la buena administración, el que deriva de su dignidad humana, y, por esta razón, de los derechos fundamentales que en un Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia se deben siempre reconocer y garantizar.

El Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública define muy acertadamente este nuevo estatus mediante siete aspectos:

- 1) *Nuevo estatus del ciudadano en sus relaciones con la Administración pública:* La consideración de la persona con la que se interrelaciona la Administración en un Estado Social y Democrático de Derecho es la de un sujeto con derechos, lo que le otorga la posición jurídica de “ciudadano”. Ese estatus de ciudadano le impide ser un mero destinatario de la acción pública, es y debe ser, por el contrario, protagonista principal de los asuntos de interés general. De allí que, se indica, “la Administración pública, en sus diferentes dimensiones territoriales y funcionales, está al servicio de la persona atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente con calidad y calidez”.
- 2) *Los poderes como derivación de la voluntad de los ciudadanos:* La fuente del Poder Público es el consentimiento de sus ciudadanos, y siendo esta su fuente, los mismos no pueden concebirse para un ejercicio arbitrario o de sumisión, debe, por el contrario, lograrse un equilibrio entre los poderes del Estado, por una parte, y los derechos y deberes de las personas, por la otra. Las autoridades estatales son representantes de los ciudadanos, ejercen el poder que de su consentimiento deriva, consentimiento que se plasma en el texto fundacional, al que deben estrictamente estos someterse. Adicionalmente, como representantes que son, están sujetas tales autoridades al principio de rendición de cuentas, aquí se observa una vez más y con frecuencia la tendencia del poder a excederse, a salirse de sus límites, porque quien ejerce el poder raramente admite que pueda ser controlado. El control no puede ser visto como un acto de agresión, el control es la consecuencia natural de que el poder no le pertenezca a quien eventualmente lo ejerza por el hecho de ocupar una posición en la organización del Poder del Estado.
- 3) *Las políticas públicas y la acción administrativa tienen como objetivo mejorar las condiciones de vida, pero ello debe ser cumplido sin olvidar*

el respeto a la dignidad humana: La centralidad del ser humano como nota característica de la buena administración impide que lo público, como se asume en el Estado Social respecto de la satisfacción de las condiciones de vida, se realice de forma ineficiente, desordenada, ineficaz, fallida, pero tampoco o menos aún, irrespetando de forma absoluta la dignidad de las personas individualmente consideradas. De manera que en la implementación de las políticas públicas la autoridad administrativa tiene que proceder de acuerdo con la doctrina de la buena administración, promoviendo “los derechos fundamentales de las personas y fomentando la dignidad humana, de forma que las actuaciones administrativas armonicen criterios de objetividad, imparcialidad, justicia y equidad, y sean prestadas en plazo razonable”. (Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración pública).

- 4) *Gestión del interés general sin desconocer el libre y solidario desarrollo de cada persona*: La consideración del interés público como elemento presente en todas las instituciones del derecho administrativo⁴ no puede imponerse desde el desconocimiento de la centralidad del ser humano, principio y fin del Estado. Ese interés público debe estar administrado de tal forma que en su ejercicio las diferentes administraciones públicas no acaben con la iniciativa y la motivación de las manifestaciones espontáneas de la sociedad. El libre y solidario desarrollo de cada persona en sociedad se cumple solo desde el desenvolvimiento digno de su personalidad. No puede admitirse que la acción estatal se realice de forma que no “sobresalga la dignidad y todos los derechos fundamentales del ciudadano” (Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración pública).
- 5) *Triple funcionalidad de la buena administración*: La buena administración tiene una triple funcionalidad. Es un principio, es una obligación y es un derecho fundamental. Como principio de administración desarrolla una serie de parámetros que aplican a su organización y actividad. Como obligación de la Administración por virtud de su concepción en el marco de un Estado Social y Democrático de Derecho, donde lo óptimo no es la idea de un Estado benefactor, que ha demostrado ser organizativa, económica y financieramente inviable, sino la de un Estado regulador que garantice los ordenamientos sociales y económicos indispensable para que sean los individuos quienes a base de su libertad y solidaridad logren el deseado desarrollo y progreso social

⁴Así lo plantea Héctor Jorge Escola en su libro: *El Interés Público como fundamento del Derecho Administrativo*, Editorial De Palma, Buenos Aires, 1989.

e individual⁵. La tercera funcionalidad de la buena administración es como derecho fundamental de los ciudadanos. En este derecho a la buena administración, que es, en efecto, en sí mismo un derecho, se comprenden varios derechos concretos.

- 6) *Triple funcionalidad supeditada al objetivo del interés general, e interés general supeditado a la participación ciudadana*: La buena administración, sea como principio, como obligación o como derecho fundamental estará igualmente incidida por esa noción que es tan relevante para el derecho administrativo, como es la del interés público que se configura por virtud del interés general. La organización administrativa se crea para servir a un interés general, el procedimiento se crea para asegurar la satisfacción de ese interés general y la actividad concreta el interés general que subyace en la norma de competencia. Los principios de la buena administración apuntan a ese mismo objetivo, pero se complementan con los valores relativos al respeto de los derechos humanos fundamentales. De manera que estará *presidida por el muy noble y superior principio de servir con objetividad al interés general*, pero, con estricto reconocimiento de *la posición jurídica del ciudadano* (Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración pública). Mucho se habla del tema de la participación, particularmente en Venezuela fue este el argumento central de la necesidad del llamado a una Constituyente en 1999, el paso de un modelo de representación a uno de participación. En este mismo sentido, la buena administración parte de considerar que en un Estado Social y Democrático de Derecho los intereses generales a satisfacer mediante la regulación, bien sea para conferir competencias o para limitar al ciudadano, así como la razón de ser de la acción administrativa que la ejecuta no puede ser definida unilateralmente desde el Poder.

Por el contrario, los Poderes Públicos deben salir al encuentro de los ciudadanos para que de forma integrada y armónica se realice la gran tarea constitucional de la construcción democrática, profundamente humana, solidaria y participativa, de las políticas públicas. Una función que en este tiempo se debe diseñar desde las coordenadas de la participación social, tal y como se puso de relieve en la precedente Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública adoptada en Estoril el 1 de diciembre de 2009 por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno a iniciativa precisamente del Centro Latinoamericano de Administración para el

⁵Al respecto, Sebastián Martín-Retortillo Baquer, *Fragmentos de Derecho Administrativo. La Administración pública en la llamada Crisis del Estado Social de Derecho*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, 2000. 203-216.

Desarrollo (Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración pública).

- 7) *Triple funcionalidad supeditada al objetivo del interés general, e interés general supeditado a la participación ciudadana*: Se indica en el Preámbulo de la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública que la posición jurídica del ciudadano frente a la Administración pública se define por derechos y deberes, entre esos derechos está el de la buena administración y un buen número de derechos concretos que la comprenden. Todo ello conforma lo que se denomina el estatuto del ciudadano frente a la Administración pública, que no es la de un súbdito, sino la de una persona cuya dignidad limita el ejercicio del poder.
- 8) *La relación entre el ciudadano y la Administración pública con deberes y derechos del ciudadano. El necesario reclamo ciudadano del derecho a la buena administración*: Se destaca que el reclamo ciudadano es muy importante y para que este reclamo sea posible, agregamos, es indispensable que el ciudadano conozca sus derechos, porque no puede reclamarse si no se conoce. Hay que insistir en que el Estado reconozca el carácter central de la persona y que la calidad de la Administración pública no es una opción, no es un simple objetivo, es una obligación, su poder está condicionado a la buena administración, si poder está condicionado a la explicación de los motivos fácticos y legales que fundamentan sus decisiones y asimismo al control y rendición de cuentas de su gestión, sin que ello sea una afrenta a su autoridad, desde que esta proviene del consentimiento del ciudadano quien lo otorga para su beneficio y el de los intereses generales que él mismo conjuntamente con las ADMINISTRACIONES PÚBLICAS identifica y exige su satisfacción o su regulación para que su satisfacción sea posible por la iniciativa y la motivación de la propia sociedad.

3. LOS DERECHOS COMPONENTES DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN

El vínculo entre Estado de Derecho, dignidad humana y buena administración explica la consagración de este derecho y sus componentes en:

1) *LOS TRATADOS INTERNACIONALES*:

- 1.1) *La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, cuyo artículo 41 contempla el derecho a una buena administración en los siguientes términos*:

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

Este derecho incluye en particular:

- a) el derecho de toda persona a *ser oída* antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;
 - b) el derecho de toda persona a *acceder al expediente* que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
 - c) la obligación que incumbe a la administración de *motivar* sus decisiones.
2. Toda persona tiene derecho a la *reparación* por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.
 3. Toda persona podrá *dirigirse* a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá *recibir una contestación en esa misma lengua* (cursivas añadidas).

De la norma se extraen entonces los siguientes derechos:

- El trato imparcial y equitativo, el que comprende:
 - o El derecho a ser oído
 - o Acceso al expediente
 - o Motivación de las decisiones
- Reparación por los daños sufridos por la acción de la autoridad.
- Derecho de petición y debida respuesta, en la misma lengua de la petición.

- 1.2) *La Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en sus Relaciones con la Administración pública (unida a las Cartas Iberoamericanas adoptadas a iniciativa del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo como son las de Función Pública, Gobierno Electrónico, Calidad en la Gestión Pública, de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y el Código Iberoamericano de Buen Gobierno):*

La Carta abarca 5 Capítulos:

- a) La finalidad de la carta.
- b) Los principios de la buena administración.
- c) El derecho fundamental de la persona a la buena Administración Pública y conjunto de sus derechos componentes.
- d) El estatuto del ciudadano, principales deberes.
- e) La protección procesal y administrativa del derecho fundamental a la buena administración y de sus derechos componentes.

Veamos resumidamente el contenido de cada uno de estos cinco Capítulos:

a) *La finalidad de la carta*

La Carta de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública tiene como finalidad:

- *El reconocimiento* del derecho fundamental a la buena administración y sus derechos y deberes componentes.
- *La creación* de mayor conciencia respecto de la posición central del ciudadano en el sistema administrativo.
- *El fomento* al control ciudadano.

b) *Los principios de la buena administración*

b.1) Servicio objetivo al ciudadano, la Administración actúa de forma objetiva, sujeta solo al ordenamiento jurídico y al servicio del interés general, procurando el buen funcionamiento y la buena administración basada en la centralidad del ser humano y su dignidad.

b.2) La disponibilidad y atención adecuada, objetiva, equitativa y en plazo razonable.

b.3) El principio promocional que se verifica en la creación de condiciones para que la libertad y la igualdad de los ciudadanos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas.

b.4) El principio de racionalidad, conforme con la motivación y la argumentación deben caracterizar todas las actuaciones administrativas, especialmente aquellas en ejercicio de potestades discrecionales.

b.5) El principio de igualdad de trato y sin discriminación, debiendo motivarse las razones de un trato diferenciado, en caso de que este sea legal y pertinente.

b.6) La realización de los ajustes tecnológicos y físicos necesarios para asegurar la buena administración respecto de ciudadanos con especiales dificultades o personas con capacidades especiales o capacidades diferentes.

b.7) El principio de eficacia, es decir, el logro de los objetivos con el personal asignado, evitando las dilaciones y retardos, con responsabilidad y buscando siempre la mejor satisfacción de las necesidades y legítimas expectativas del ciudadano.

b.8) El principio de eficiencia, por lo que deben optimizarse los resultados en relación con los recursos disponibles.

b.9) El principio de economía, el uso racional de los recursos públicos disponibles y el gasto público, de acuerdo con criterios de equidad, economía, eficiencia y transparencia.

b.10) *El principio de responsabilidad* de la Administración por las lesiones en los bienes o derechos de los ciudadanos, ocasionados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de interés general, de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente. Se observa que se refiere al “funcionamiento” y no al “funcionamiento anormal”, acogándose la tesis de la responsabilidad objetiva, que prima hoy en el derecho administrativo y que, en Venezuela, fue producto del desarrollo jurisprudencial, donde debido a la aplicación del ordenamiento civil para determinar la responsabilidad del Estado basado en criterios propios del derecho privado se ha llegado a construir una teoría de la responsabilidad del Estado objetiva y pública y de rango constitucional⁶.

b.11) *El principio de evaluación* permanente a los fines de permitir la adecuación de la estructura administrativa, su funcionamiento y actividad para un mejor desempeño.

b.12) *Los principios de universalidad, asequibilidad y calidad* de los servicios públicos y de interés general.

b.13) *El principio de la ética*, en cuya virtud todos los funcionarios y empleados públicos deben actuar con rectitud, lealtad y honestidad, promoviéndose la misión de servicio, la probidad, la honradez, la integridad, la imparcialidad, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la dedicación al trabajo.

b.14) *El principio de participación*, donde los ciudadanos podrán estar presentes e influir en todas las cuestiones de interés general, en la elaboración de las normas, y ejercer el control de la actividad administrativa mediante mecanismos previstos en los diferentes ordenamientos jurídicos.

b.15) *El principio de publicidad* de los actos, contratos y normas y la claridad de estas y de los procedimientos y todo el quehacer administrativo con respeto del derecho a la intimidad y cualquier reserva por razones de confidencialidad o interés general será objeto de interpretación restrictiva. Se contempla el uso de las tecnologías para la difusión masiva de la información.

b.16) *El principio de seguridad jurídica, de previsibilidad, claridad y certeza normativa*, en cuya virtud la Administración pública se somete a derecho, sin que pueda variar arbitrariamente las normas jurídicas y aquí podría incluirse y con respeto al principio de la confianza legítima, el cual:

⁶Al respecto, José Rafael Badell Madrid, “Consideraciones generales sobre la responsabilidad del Estado. Algunas precisiones sobre el caso de Venezuela”, *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*, N.º 166, Caracas, octubre-diciembre 2021.

...constituye la base de los vínculos que existen entre el Poder Público y los ciudadanos, cuando a través de su conducta, revelada en sus declaraciones, actos y doctrina consolidada, se pone de manifiesto una línea de actuación que la comunidad o sujetos específicos de ella esperan se mantenga. Este principio alude así a la situación de un sujeto dotado de una expectativa justificada de obtener una decisión que esté en consonancia con lo que se ha venido resolviendo. (...) (Sentencia de la Sala Político Administrativa N° 213, de 18 de febrero de 2009; criterio ratificado en la sentencia número 01181 de 28 de septiembre de 2011).

b.17) El principio de proporcionalidad, se concreta en la adecuación de la actuación de la administración con el fin de la norma, en un marco de justo equilibrio entre los diferentes intereses en presencia y evitándose limitar los derechos de los ciudadanos por medio de la imposición de cargas o gravámenes irracionales o incoherentes con el objetivo establecido.

b.18) El principio de ejercicio normativo del poder, persigue proscribir la desviación del poder, sea para objetivos distintos de los perseguidos por la norma o para lesionar el interés general.

b.19) El principio de objetividad, fundamento de los principios de imparcialidad e independencia, impide la actuación arbitraria o el trato preferente, y prohibiéndose la participación en cualquier asunto en el que el funcionario, o personas o familiares próximos, tengan cualquier tipo de intereses o en los que pueda existir conflicto de intereses según el ordenamiento jurídico correspondiente.

b.20) El principio de buena fe, en cuya virtud tanto la autoridad como los ciudadanos presumirán el comportamiento legal y adecuado de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes. Respecto del principio de la buena fe, Brewer Carías considera que es muy importante su incorporación como parámetro de actuación de la Administración porque ha sido práctica lamentable la presunción generalizada en la mentalidad de los particulares que actúan de mala fe, conllevando un círculo vicioso de desconfianza que impide un actuar objetivo de parte de la Administración y un actuar transparente por parte del ciudadano. El principio de la buena fe –indica– “tiene que convertirse en el instrumento que pueda garantizarle al particular que puede confiar en la Administración y en el funcionario, y viceversa”⁷.

b.21) El principio de facilitación, el que impone a los funcionarios de la Administración pública actuar con calidez, amabilidad, cordialidad y cortesía para la tramitación y asesoramiento a los ciudadanos en los asuntos públicos que les afecten. Se contempla el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs) para

⁷Allan Brewer-Carías, *Tratado de Derecho Administrativo. Derecho Público en Iberoamérica*, Tomo II. La Administración pública, Editorial Jurídica Venezolana, Caracas, 2013, 22.

facilitar la tramitación de procedimientos y permitir conocer el estado de los mismos de forma puntual, así como solventar las dudas que puedan tener los interesados.

b.22) El principio de celeridad, en cuya virtud las actuaciones administrativas se deberán realizar optimizando el uso del tiempo y resolviendo los procedimientos en un plazo razonable.

b.23) El principio de transparencia y acceso a la información de interés general, así como el impulso de las actuaciones de oficio y el uso de la TICs. La estructura, funcionamiento y actuaciones de la Administración pública deberán ser accesible a todos los ciudadanos, para ello estas deberán contar con archivos adecuados. Se contempla, además, el principio del impulso de oficio de los procedimientos y el uso de las TICs para lograr el trámite diligente y sin dilaciones.

b.24) El principio de protección de la intimidad, se verifica mediante la obligación de quienes manejen datos personales de respetar la vida privada y la integridad de las personas, y, prohibiéndose, de acuerdo con los ordenamientos jurídicos correspondientes, el tratamiento de los datos personales con fines no justificados y su transmisión a personas no autorizadas.

b.25) El principio de debido proceso. Las actuaciones administrativas se realizarán de acuerdo con las normas de procedimiento y competencia y con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

c) El derecho fundamental de la persona a la buena administración pública y conjunto de sus derechos componentes:

Los ciudadanos son titulares del derecho fundamental a la buena administración, conforme con ello la acción administrativa se debe realizar con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, y en un plazo razonable, todo ello en virtud del respeto a la dignidad humana. Es de destacar que muchos de estos derechos derivados son a su vez principios, de los ya mencionados en el capítulo precedente. Aunque luce una repetición innecesaria, consideramos que se desea resaltar que, en efecto, son principios, desde la perspectiva de la buena administración cara al desempeño de la Administración pública, pero a la vez son derechos desde la perspectiva del ciudadano y cara a la consideración de la centralidad del ser humano y su dignidad. En este sentido, son componentes o derechos derivados de la buena administración, los que serán ejercidos de acuerdo con la legislación de cada país, los siguientes:

c. 1) Derecho a la motivación de las actuaciones administrativas. Esto, que es un principio, también es un derecho, y tiene como objetivo que todas las actuaciones de la Administración pública estén debidamente

razonadas (razonamientos inteligibles), para acreditar su objetividad y permitir el control por parte del ciudadano.

c.2) *Derecho a la tutela administrativa efectiva* (acceso al expediente, derecho a la defensa, derecho a probar). Igualmente es este un principio y un derecho que impide que el ciudadano interesado pueda encontrarse en situación de indefensión.

c.3) *Derecho a una resolución administrativa* amparada en el ordenamiento jurídico, equitativa y justa, de acuerdo con lo solicitado y dictada en los plazos y términos establecidos. Es el cumplimiento de la contrapartida al derecho a petición.

c.4) *Derecho a presentar por escrito o de palabra peticiones*, en registros físicos o informáticos. La Administración debe facilitar el ejercicio del derecho de petición permitiendo al ciudadano elegir de entre los medios establecidos por aquella, facilitando la comunicación y poniendo a su disposición medios adecuados para personas con discapacidad.

c.5) *Derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración pública*, absteniéndose de exigirlos cuando ellos estén a disposición de esa u otras Administraciones públicas del propio país. Las TICs deben facilitar las posibilidades de intercomunicación de los registros de las distintas Administraciones públicas.

c.6) *Derecho del ciudadano a ser oído* antes de adoptarse decisiones que puedan serle desfavorables.

c.7) *Derecho de participación* en las actuaciones administrativas en que tengan interés y en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general.

c.8) *Derecho a servicios públicos y de interés general de calidad*, cuyos estándares se medirán periódicamente y se pondrán en conocimiento de los usuarios para que puedan efectuar los comentarios y sugerencias que estimen pertinentes.

c.9) *Derecho a conocer y a opinar acerca del funcionamiento y la calidad de los servicios públicos y de la responsabilidad administrativa*, para ello la Administración pública propiciará el uso de las TICs.

c.10) *Derecho a formular alegaciones* en el marco del procedimiento administrativo.

c.11) *Derecho a presentar quejas y reclamaciones* ante la Administración pública, así como *recursos* contra sus actos.

c.12) *Derecho a conocer las evaluaciones de gestión* que hagan los entes públicos y a proponer medidas para su mejora permanente.

c.13) *Derecho de acceso a la información pública y de interés general*, así como a los *expedientes administrativos* que les afecten, lo que se facilitará por medios electrónicos, mediante portales de transparencia y acceso a la información de interés general.

c.14) *Derecho a copia sellada de los documentos que presenten a la Administración pública.* La copia sellada se facilitará en medios físicos o electrónicos dependiendo del medio escogido para la solicitud.

c.15) *Derecho de ser informado y asesorado,* acerca de los trámites u otras cuestiones de interés general, debiendo tener organigramas de los entes públicos de forma física o virtual. El derecho a ser asesorado tiende a verse como ajeno a las obligaciones del funcionario, por considerar que ello escapa a sus funciones, cuando en verdad está dentro de ellas hacer todo lo necesario para “servir” al ciudadano en sus trámites y peticiones, a manera de que pueda cumplirse el objetivo de la norma de competencia. Adicionalmente, en este derecho de información se comprende otro de especial naturaleza que apunta más al derecho a la defensa, como es el derecho del ciudadano a ser informado de los medios de impugnación y los plazos y consecuencias jurídicas respecto de actos que le sean desfavorables.

c.16) *Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad:* Es el trato cálido a que se refiere la buena administración, derivado de la centralidad del ser humano y su dignidad. Se exige un trato especial y preferente para quienes se encuentren en situación de pobreza, indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

c.17) *Derecho a conocer el responsable de la tramitación del procedimiento administrativo.* Al recibo de la solicitud debe hacerse constar, por medios físicos o electrónicos, la identidad del servidor público responsable de la tramitación de dicho expediente, a quien el ciudadano podrá dirigirse en los horarios establecidos al efecto.

c.18) *Derecho a conocer el estado de los procedimientos administrativos* que les afecten. Esta información podrá ser obtenida de forma oral, por escrito o por medio de las TICs.

c.19) *Derecho a ser notificado* de las resoluciones que les afecten, por escrito y en los plazos y términos establecidos en las disposiciones correspondientes.

c.20) *Derecho a participar en asociaciones o instituciones de usuarios* de servicios públicos o de interés general.

c.21) *Derecho a exigir el cumplimiento de las responsabilidades* de las personas al servicio de la Administración pública y de los particulares que cumplan funciones administrativas, así como el derecho a hacer efectiva la *responsabilidad* del Estado por el funcionamiento de los servicios públicos o de interés general.

d. *El estatuto del ciudadano, principales deberes:*

Se contempla un elenco de deberes y obligaciones de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración pública:

- d.1) Lealtad:* con la Constitución, las leyes y así como con todo el ordenamiento jurídico, como corresponde en un Estado de derecho.
- d.2) Buena fe:* La conducta recta, honesta, y con convicción de su autenticidad, evitando maniobras dilatorias en todo procedimiento o actuación en relación con dicha Administración pública. También será contrario a la buena administración ocultar informaciones que se tengan y sean necesarias para la tramitación del caso.
- d.3) Veracidad:* Implica que no se harán afirmaciones o aportaciones falsas o temerarias a sabiendas.
- d.4) Responsabilidad:* Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes o impertinentes o de presentar acciones que representen erogaciones innecesarias de los recursos del Estado.
- d.5) Respeto y decoro:* El trato respetuoso de los ciudadanos con las autoridades deriva igualmente no solo de la buena marcha de la Administración como organización, sino del derecho a la dignidad humana que tanto aplica para los ciudadanos como para quienes ejercen funciones públicas.
- d.6) Colaboración:* Cooperar con el buen desarrollo de los procedimientos y actuaciones administrativas, cumpliendo con diligencia las obligaciones que les corresponda, especialmente en materia tributaria.

e. *La protección procesal y administrativa del derecho fundamental a la buena administración y de sus derechos componentes*

Se remite aquí a lo previsto para la protección de los derechos fundamentales en los distintos ordenamientos jurídicos. Como derecho fundamental que es, la buena administración y sus derechos componentes son en efecto objeto de protección por cualquier medio que se instaure para la defensa de estos. En los ordenamientos internos, por ejemplo, la vía del amparo constitucional, también concebido como derecho fundamental, se pone a disposición del ciudadano para obtener de forma expedita la protección necesaria para el efectivo disfrute del derecho que se pretenda, de cualquier forma, minimizar, afectar, desconocer, o conculcar.

El derecho al amparo está en Venezuela contemplado en el artículo 27, de acuerdo con esto:

Toda persona tiene derecho a ser amparada por los tribunales en el goce y ejercicio de los derechos y garantías constitucionales, aun de aquellos inherentes a la persona que no figuren expresamente en esta Constitución o en los instrumentos internacionales acerca de derechos humanos.

El procedimiento de la acción de amparo constitucional será oral, público, breve, gratuito y no sujeto a formalidad, y la autoridad judicial competente tendrá potestad para restablecer inmediatamente la situación jurídica infringida o la situación que más se asemeje a ella. Todo tiempo será hábil y el tribunal lo tramitará con preferencia a cualquier otro asunto.

La acción de amparo a la libertad o seguridad podrá ser interpuesta por cualquier persona, y el detenido o detenida será puesto bajo la custodia del tribunal de manera inmediata, sin dilación alguna.

El ejercicio de este derecho no puede ser afectado, en modo alguno, por la declaración del estado de excepción o de la restricción de garantías constitucionales.

Además de esta acción constitucional pueden los ciudadanos hacer uso de los recursos de nulidad administrativos y contencioso-administrativos para impugnar una actuación violatoria del derecho a la buena administración y sus derechos derivados e, incluso, hacer uso del poder cautelar del juez para la protección inmediata requerida.

A todo evento, si el derecho a la buena administración es en efecto un derecho fundamental su protección no debe entenderse limitada a lo que dispongan los ordenamientos jurídicos internos, también el derecho convencional provee de mecanismos de protección a estos efectos⁸.

4. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA CONSTITUCIÓN VENEZOLANA DE 1999

La Constitución venezolana no incorpora el derecho a la buena Administración pública, pero sí contempla sus derechos y principios derivados en muchas de sus disposiciones, pudiéndose afirmar que el derecho a la buena administración tiene base constitucional. Adicionalmente, la Constitución venezolana conforme con el principio de progresividad de los derechos humanos contiene dos normas tendentes a su ampliación, las que disponen lo siguiente:

- 1) “Los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida en que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y la ley de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y demás órganos del Poder Público” (artículo 23); y

⁸Por ejemplo, la sentencia del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos de 10 de enero de 2017, caso: *Aparicio Navarro Reverter y García San Miguel y Orueta c. España*, de 10 de enero de 2017, donde se declaró la violación al derecho a un proceso equitativo establecido en el artículo 6.1 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (CEDH), por cuanto a los demandantes propietarios no se les informó acerca del procedimiento administrativo iniciado respecto de la legalidad del permiso de obra de su apartamento.

- 2) “La enunciación de los derechos y garantías contenidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona, no figuren expresamente en ellos. La falta de ley reglamentaria de estos derechos no menoscaba el ejercicio de los mismos” (artículo 22).

Por lo que se refiere a los principios y derechos comprendidos en la buena administración, puede afirmarse

- a) Que el mencionado artículo 141 establece los principios base de la organización y actuar de la Administración pública (ubicado en las “Disposiciones fundamentales de la Administración pública” (Título IV, Capítulo I, Sección Segunda)⁹, cuando dispone que:
- La Administración pública está al servicio (carácter servicial) de los ciudadanos; y
 - La Administración pública se fundamenta en los principios de:
 - o Honestidad.
 - o Participación.
 - o Celeridad.
 - o Eficacia.
 - o Eficiencia.
 - o Transparencia.
 - o Rendición de cuentas
 - o Responsabilidad en el ejercicio de la función pública
 - o Sometimiento pleno a la ley y al derecho.
- b) La Constitución venezolana también incorpora la buena administración como derecho y sus derechos comprendidos:
- Porque el artículo 19 dispone que “El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.
Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con la Constitución, los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y las leyes que los desarrollen”.

⁹Artículo 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”.

- Porque en muchas de sus disposiciones se contemplan como derechos humanos fundamentales los contenidos o derivados del derecho fundamental a la buena administración, como, por ejemplo:
 - El respeto a la dignidad de la persona (artículo 3)
 - El goce irrenunciable de los derechos humanos (artículo 19)
 - El trato igualitario y no discriminatorio ante la ley (artículo 21)
 - El trato oficial respetuoso de ciudadano o ciudadana (artículo 22)
 - El derecho de acceso a la información y datos personales (artículo 28)
 - El debido procedimiento (artículo 49)
 - La defensa y la asistencia jurídica (artículo 49, 1)
 - El derecho de petición y oportuna respuesta (artículo 52)
 - El derecho a la participación (artículo 62).

5. LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LA LEGISLACIÓN

Hay que insistir en que el tema de la buena administración no es solo asunto del derecho constitucional, sino que también lo sigue siendo del derecho administrativo, es, por tanto, parte de lo que la doctrina refiere como la constitucionalización del derecho administrativo. Es la evolución del derecho administrativo tradicional a un “derecho administrativo de la libertad y la buena administración”.

El derecho administrativo como garantía del ejercicio del poder desde la libertad y para la libertad. Se ha pasado de un derecho administrativo centrado únicamente en el interés público a satisfacer a un derecho administrativo acorde con las tendencias modernas de protección de los derechos humanos, por esta razón, un derecho administrativo eminentemente garantista, porque no hay satisfacción del interés público en un estado de derecho si este se logra con cargo a la dignidad individual de sus ciudadanos.

En un sistema democrático, la justificación constitucional de la existencia de la Administración pública solo se admite dentro del concepto de una “buena administración”, es decir, con exclusiva y plena disposición al servicio de los ciudadanos, y estar al servicio de los ciudadanos significa que su rol es fundamentalmente facilitar su libertad y respetar a cabalidad su dignidad. Como señala Rodríguez Arana: “Para ello es menester que su trabajo se centre sobre los problemas reales de la gente y procure buscar las soluciones escuchando a los sectores implicados”¹⁰.

¹⁰Jaime Rodríguez Arana, *La buena administración...*, ob. cit., 25.

Como se ha expuesto, la buena administración es en sí mismo un derecho fundamental, pero además comprende principios de actuación de la Administración pública, y otros derechos fundamentales en los que ella se concretan.

La legislación de la materia administrativa entonces está igualmente llamada a regular esta figura de la buena administración: (1) Desde la perspectiva de los principios de la organización y buena actuación, y (2) desde la perspectiva de la buena administración como derecho y sus derechos comprendidos.

(1) Desde la perspectiva de los principios de la organización y buena actuación, podemos destacar la Ley Orgánica de la Administración pública (Gaceta Extraordinaria N° 6.147 del 17 de noviembre de 2014), desde que:

– En el artículo 1 se establece que su objeto es:

(...) establecer los principios, bases y lineamientos que rigen la organización y el funcionamiento de la Administración pública; así como regular los compromisos de gestión; crear mecanismos para promover la participación popular y el control, seguimiento y evaluación de las políticas, planes y proyectos públicos; y establecer las normas básicas sobre los archivos y registros de la Administración pública. La Administración pública tendrá como objetivo de su organización y funcionamiento hacer efectivos los principios, valores y normas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en especial, garantizar a todas las personas, el goce y ejercicio de los derechos humanos.

- En el artículo 4 contempla el principio de legalidad en *“garantía y protección de las libertades públicas que consagra el régimen democrático, participativo y protagónico”*.
- En el artículo 5 establece el principio de la Administración pública al servicio de las personas y a la atención de sus requerimientos, mejorando los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas que se dicten.
- El mismo artículo 5 dispone que la Administración pública debe asegurar a todas las personas la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella.
- El artículo 6 contempla las garantías que debe ofrecer la Administración pública a las personas para: Resolver sus asuntos, ser auxiliadas en la redacción formal de documentos; recibir información de su interés; presentar reclamaciones; acceder fácilmente a información actualizada acerca de la organización, procedimientos administrativos, servicios y prestaciones ofrecidas.

- El artículo 7 se refiere a los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración pública: Conocer el estado de los procedimientos y obtener copias de documentos no reservados; conocer la identidad de los funcionarios responsables del trámite; obtener copia sellada de los documentos que sean exigidos y se presenten, y la devolución de originales no necesarios; obtener copias certificadas; formular alegatos y presentar documentos; obtener información y orientación acerca de los requisitos para el trámite de sus solicitudes; acceder a los archivos y registros; ser tratados con respeto; ejercer, a su elección y sin que fuere obligatorio el agotamiento de la vía administrativa, los recursos administrativos o judiciales para la defensa de sus derechos e intereses.
- El artículo 10, por su parte, hace mención de los principios de la actividad de la Administración pública: economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, paralelismo de la forma y responsabilidad en el ejercicio de la misma, con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con supresión de las formalidades no esenciales, y la simplificación de los trámites administrativos y supresión de los que fueren innecesarios.
- El artículo 11 contempla el uso de mecanismos tecnológicos, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas.
- El artículo 12 dispone el principio de publicidad normativa, al exigir la publicación de todo acto de carácter general en la Gaceta Oficial de la República o en el medio de publicación oficial correspondiente.
- El artículo 13 se refiere al principio de responsabilidad patrimonial de la Administración pública por la gestión de sus respectivos órganos, siempre que la lesión sea imputable a su funcionamiento.
- El artículo 14 dispone el principio de rendición de cuentas.

(2) Desde la perspectiva de la buena administración como derecho y sus derechos comprendidos, pueden mencionarse además la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA) y la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA), ambos instrumentos están plenos de principios y derechos enderezados, sin duda, a la buena administración, entendida como reglas de actuación y valores que obligan a la Administración a cumplir con sus objetivos de la mejor manera y, a la vez, a garantizar los derechos de los ciudadanos que no deben verse como víctimas sino como beneficiarios de esa actividad estatal.

Los derechos a la motivación de las actuaciones administrativas (artículos 18.5 y 9 de la LOPA); la tutela administrativa efectiva (artículo 73 de la LOPA); el derecho a una resolución administrativa en plazo

razonable (artículos 4, 5 y 6 de la LOPA); derecho a presentar por escrito o de palabra peticiones (artículo 2 de la LOPA); el derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración (artículos 10 y 15 de la LSTA); el derecho a ser oído siempre antes de que se adopten medidas que les puedan afectar desfavorablemente (artículo 48 de la LOPA); el derecho de participación en las actuaciones administrativas en que se tenga interés (artículo 59 de la LOPA); derecho a una indemnización justa en los casos de lesiones de bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios (artículo 13 de la LOPA); el derecho a exigir el cumplimiento de las responsabilidades de quienes estén al servicio de la Administración pública (artículo 8 de la LOPA); el principio de imparcialidad e independencia (artículos 36 al 40 de la LOPA).

Queda así en evidencia que, a pesar de no contemplarse normativamente el derecho a la buena administración en el ordenamiento jurídico interno, contamos en Venezuela, primero, con la aplicabilidad del derecho convencional que lo establece, y, segundo, con numerosos instrumentos y normas internas garantes de los principios y derechos que componen el derecho fundamental a la buena administración, por lo que se debe concluir que dicho derecho tiene plena vigencia, y su protección puede lograrse con cualquier mecanismo tendente a evitar la vulneración de los derechos fundamentales y establecer su efectiva vigencia.

6. CONCLUSIONES

- 6.1 La buena administración es un derecho fundamental de los ciudadanos que opera como límite al ejercicio del poder. Como derecho fundamental se reconoce hoy en muchas de las constituciones de los Estados de derecho.
- 6.2. En Venezuela no está consagrada la buena administración en el texto constitucional como derecho fundamental, pero su aplicación deriva tanto de su consagración en tratados internacionales y del mandamiento constitucional de incorporar esos derechos al elenco de los expresamente previstos, como de la norma constitucional que ordena el reconocimiento de todo derecho inherente a la persona.
- 6.3. Aunque la Constitución de Venezuela no establezca expresamente a la buena administración como derecho fundamental, sí recoge una serie de principios y derechos que la componen, los que a su vez están contemplados de forma exhaustiva en varias leyes reguladoras de la organización, actividad y procedimientos de la Administración.
- 6.4. El derecho a la buena administración opera para la Administración por medio de una serie de principios de organización y funcionamiento, y para los Administrados mediante un conjunto de derechos fundamentales.

- 6.5. Por lo que se refiere a la Administración pública, el derecho a la buena administración se concreta en una serie de principios y valores dirigidos a que la Administración sea una buena organización y realice una buena actividad, y se limite por una relación de estricto respeto con los ciudadanos, de los que derivan sus poderes de actuación.
- 6.6. La doctrina de la buena administración es un derecho fundamental que opera como límite al ejercicio del poder con base en la centralidad del ser humano y su dignidad.
- 6.7. Estado de derecho, dignidad humana y carácter servicial son los elementos en los que pivota el derecho a la buena administración.
- 6.8. En un Estado Social y Democrático de Derecho, la buena administración confiere un nuevo estatus a la persona en sus relaciones con la Administración pública: la de ser tratado como ciudadano.
- 6.9. Las políticas públicas y la acción administrativa de gestión del interés general se deben cumplir sin olvidar el respeto a la dignidad humana, ni con desconocimiento del libre y solidario desarrollo de cada persona.
- 6.10. La buena administración tiene una triple funcionalidad, como principio, obligación y derecho fundamental, lo que se manifiesta respectivamente en una serie de parámetros que aplican a su organización y actividad; un Estado regulador garante de los ordenamientos sociales y económicos indispensable para que sean los individuos quienes a base de su libertad y solidaridad logren el deseado desarrollo y progreso social e individual; una serie de derechos exigibles por el ciudadano y a cuyo disfrute y protección debe propender el Estado.
- 6.11. La Triple funcionalidad está supeditada al objetivo del interés general y, a su vez, el interés general está supeditado a la participación ciudadana, en el diseño de las políticas y las normas, y, además, mediante el control y necesario reclamo del derecho a la buena administración.
- 6.12. El derecho fundamental de la buena administración puede ser reclamado mediante los mismos medios de impugnación y protección de cualquier otro derecho humano, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- 6.13. De nada vale la consagración constitucional y legal de la buena administración, sus principios y derechos, así como la previsión de mecanismos de protección, si el Estado no se somete a derecho y si el reclamo del ciudadano se encuentra coartado.

BIBLIOGRAFÍA

- Badell Madrid, José Rafael, "Consideraciones generales sobre la responsabilidad del Estado. Algunas precisiones sobre el caso de Venezuela", *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*, N.º 166, Caracas, octubre-diciembre 2021.
- Brewer-Carías, Allan, *Tratado de Derecho Administrativo. Derecho Público en Iberoamérica*, Tomo II. La Administración pública, Editorial Jurídica Venezolana, Caracas, 2013.
- Escola, Héctor Jorge, *El Interés Público como fundamento del Derecho Administrativo*, Editorial De Palma, Buenos Aires, 1989.
- Jorge Prats, Eduardo, Prólogo a la obra *La Administración pública en el Estado Social y Democrático de Derecho*, IX Jornadas de Derecho Administrativo y Público en General Allan Brewer Carías, Editorial Jurídica Venezolana, Caracas, 2021. p.11
- Martín-Retortillo Baquer, Sebastián, *Fragmentos de Derecho Administrativo. La Administración pública en la llamada Crisis del Estado Social de Derecho*, Marcial Pons, Madrid, Barcelona, 2000.
- Rodríguez Arana, Jaime, "La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa", *Revista Misión Jurídica*, Vol. 6 número 6, julio-diciembre, 2013.
- Rodríguez Arana, Jaime, "Un nuevo Derecho Administrativo: El derecho del poder para la libertad", *Revista de Derecho Administrativo*, número 2, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, 2006.