

**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VENEZOLANA.
Una mirada al sistema de administración de justicia**

Tania Z. Bencomo E.

*Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Universidad de Carabobo.*

Diony Alvarado Pinto

Colaboración Especial

**TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA
ADMINISTRACION PÚBLICA VENEZOLANA.
Una mirada al sistema de administración de justicia.**

RESUMEN

Las tecnologías de información han generado una revolución científica tecnológica sin precedentes, modificando las formas de hacer las cosas, de pensar y hasta los métodos tradicionales de trabajo. El Estado como promotor de las políticas públicas, le corresponde asumir el liderazgo para su inclusión, en aras de la eficacia en la gestión pública. El objetivo del artículo es hacer una revisión teórica-documental, analizando de modo general, la inclusión de las TIC en la administración pública venezolana, con especial interés en el sistema de justicia. Se utilizó un diseño de investigación bibliográfica, mostrando diversos ángulos del fenómeno organizacional, con breves reseñas de experiencias internacionales y nacionales. Se concluye que el sistema de justicia venezolano, cuenta con un moderno sistema de gestión, denominado: **Juris 2000, sistema documental adaptado al nuevo modelo organizacional, que agiliza el trabajo administrativo judicial, garantizando inmediatez en el manejo de la información, celeridad procesal y transparencia de la justicia.**

Palabras Clave: Trabajo, Administración de Justicia, Tecnologías, Informática, Comunicación.

INFORMATION TECHNOLOGY PUBLIC ADMINISTRATION IN VENEZUELA. A LOOK AT THE JUSTICE SYSTEM

ABSTRACT

Information technologies have generated an unprecedented technological scientific revolution, changing the ways of doing things, thinking and even the traditional working methods. The State as a promoter of public policy, it can take the lead for inclusion in the interests of efficiency in public administration. The aim of this paper is to review theoretical and documentary analysis in general, the inclusion of ICT in public administration in Venezuela, with special emphasis on the justice system. We used a bibliographic research design, showing different angles of organizational phenomena, with brief review of international and national experiences. We conclude that the Venezuelan justice system, has a modern management system, called: Juris 2000 documentary system adapted to the new organizational model, which expedites the judicial administrative work, ensuring immediacy in handling information, speed and transparency of procedure of justice.

Keywords: Job, Administration of Justice, Technology, Computer, Communication.

**TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA
ADMINISTRACION PÚBLICA VENEZOLANA.
Una mirada al sistema de administración de justicia.**

SUMARIO

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **EL AVANCE TECNOLÓGICO EN LA SOCIEDAD DE HOY**
3. **TECNOLOGÍAS Y NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**
4. **INCLUSIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA VENEZOLANA**
5. **UNA MIRADA INTERNACIONAL A LA INFORMATIZACIÓN DE LA JUSTICIA**
6. **EXPERIENCIA VENEZOLANA: JURIS 2000**

CONCLUSIÓN

TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA VENEZOLANA. Una mirada al sistema de administración de justicia.

I. Introducción

Como referencia obligada, para iniciar este aparte es bueno destacar que las nuevas tecnologías de información conforman un vasto espacio, a tal punto que la tecnología desde siempre ha sido considerada como una de las fuerzas esenciales y promotoras para el desarrollo de un país, históricamente la humanidad se ha visto envuelta en oleadas de revoluciones tecnológicas, de hecho, el crecimiento económico desde finales del siglo XVIII hasta la actualidad, ha atravesado cinco etapas distintas, desde la revolución industrial (1771) hasta la actual revolución de la informática y las telecomunicaciones (1971).

Hoy existe una nueva realidad en la que trata de inscribirse Venezuela, con las diferencias y particularidades que le son propias, sin pretender caer en falsas aseveraciones, actualmente existen diversos instrumentos normativos que tratan de normar y adecuar el marco socio-institucional venezolano, a esta experiencia tecnológica, al efecto la Carta Magna, en su artículo 110, reconoce el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones, catalogados éstos como instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, en consecuencia, el Estado destinará recursos suficientes y creará un sistema nacional de ciencia y tecnología. De igual forma, han surgido diversos instrumentos normativos, entre los que destaca el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001), que propende a otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y, a toda la información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como la regulación de proveedores de certificación y certificados electrónicos. De igual forma, se crea la Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001), la cual tiene como objetivo la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos en esta materia.

El objetivo del artículo es reflexionar de manera general sobre el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la administración pública venezolana, con especial énfasis en la administración de justicia laboral y el sistema de gestión y modelo organizacional Juris 2000, utilizando un metodología de investigación bibliográfica-documental, se abordan diferentes ángulos del fenómeno, con una reflexión general sobre el avance tecnológico, la relación entre la tecnología y las formas de organización del trabajo, la incorporación de tecnologías de información y comunicación en la administración pública venezolana en diversos sectores públicos, breves reseñas de experiencias en el proceso de informatización de la justicia a nivel internacional, y finalmente la experiencia concreta del Juris 2000 en Venezuela, con un análisis general del sistema organizacional.

2. El avance tecnológico en la sociedad de hoy

La revolución tecnológica actual imprime un ritmo acelerado a todos los quehaceres diarios, en tal sentido, siendo la administración de justicia unos de los aparatos fundamentales del Estado, es necesario que la misma se adapte a la carrera de saltos iniciada con la llegada de las nuevas tecnologías de información y comunicación, ya que es una realidad a la que debe enfrentarse, es bueno referir, que el crecimiento económico desde finales del siglo XVIII ha atravesado cinco etapas distintas, asociadas con cinco revoluciones tecnológicas sucesivas, la primera fue la revolución industrial (1771), luego se habló de la era del vapor y los ferrocarriles (1829), luego de la era del acero, la electricidad y la ingeniería pesada (1875), de la era del petróleo, el automóvil y la producción en masa (1908) y actualmente se habla de la era de la informática y las telecomunicaciones (1971). Cada revolución tecnológica, entonces, es una explosión de nuevos productos, industrias e infraestructuras que conduce gradualmente al surgimiento de un nuevo paradigma tecnoeconómico capaz de guiar a los empresarios, gerentes, innovadores, inversionistas y consumidores, tanto en sus decisiones individuales como en su interacción, durante todo el período de propagación de ese conjunto de tecnologías. (Pérez, 2004).

Las innovaciones científicas y tecnológicas siempre han tenido gran calado en la historia de la humanidad, el cambio tecnológico se produce porque las empresas siempre innovarán con el objeto de asegurar sus rentas.

Es más, Naisbitt (1994), sostiene que la revolución en las telecomunicaciones engrandecerá el papel del individuo, quien tendrá más acceso a la información, mayor velocidad en la ejecución y mayor capacidad para comunicarse, las telecomunicaciones son la fuerza básica que está creando al mismo tiempo la economía mundial y haciendo a sus partes más pequeñas pero más poderosas. Así, las compañías tienden a reestructurarse, descentralizarse y, mover el poder y la toma de decisiones a la base de la organización, es decir, a los niveles jerárquicos más bajos que sean posibles.

Rodríguez Pereira (1996), indica que se ha iniciado una avalancha de innovaciones tecnológicas que no sólo han transformado el propio sector de la tecnología de la información, al crear nuevos mercados y generar nuevas inversiones, ingresos y empleos, sino que también ha ofrecido procesos de producción más eficientes, productos y servicios nuevos y mejorados.

Por su parte, Castells (1999 y 2003), resalta que la maduración de la Revolución de la Tecnología de la Información en la década de 1990, viene transformando radicalmente el proceso de trabajo con la introducción de nuevas formas sociales y técnicas de división del trabajo. Plantea también el autor, que el impacto tecnología-nueva economía, tiene muchísimos e importantes efectos, pero, sobre el tipo de trabajo, sobre el tipo de relaciones laborales derivadas de este nuevo modelo, y no la creación de un paro en sí, ya que ello obedece a cuestiones macroeconómicas o institucionales. Las empresas tienen la capacidad y la necesidad, a través de la competitividad, de emplear trabajadores de distintas formas, en distintos tiempos, con distintas situaciones laborales. Es sobre todo, la flexibilidad estructuralmente determinada de la fuerza de trabajo y de la relación trabajador-empresa, lo que está ocurriendo. La combinación necesaria en estos momentos para no quedar excluido del mundo es: "información-conocimiento-tecnología", por lo tanto, el trabajo cualificado aparece como la fuente de creación de valor más

directa y en efecto, el recurso fundamental que buscan las empresas más dinámicas, es el trabajador altamente cualificado, autónomo y flexible.

Resulta procedente señalar además, el interesante trabajo de investigación realizado por los autores, Aoyama y Castells (2002), titulado: "Estudio empírico de la Sociedad de la Información", del cual fueron objeto de estudio los países del G-7. Los investigadores señalan en el estudio que la sociedad informacional se confirma en la economía de los años noventa, primero, porque la tecnología informática, unida a las tecnologías de redes, y a la comercialización de Internet y de sus aplicaciones, vinieron a ser más asequibles y manejables en gran escala, segundo, al agudizarse la competencia mundial, la innovación tecnológica y organizativa se reorientó a potenciar la flexibilidad y la formación de redes. Destacando que ahora, como consecuencia de la difusión masiva de las tecnologías de la información y la subsiguiente proliferación de empresas de red, ahora los trabajadores se dividen entre los que hacen funcionar la red, los que trabajan con ella y los desconectados. La nueva división del trabajo está cada vez más determinada por las posiciones de los trabajadores con respecto a las tecnologías de la información y la comunicación.

Por consiguiente, Castillo (2002) insiste en que la informatización y la robotización tienen una dimensión tal, que han revolucionado la producción económica, habla incluso de una "tercera revolución industrial, la de la información", esta tercera revolución industrial introduce nuevos materiales en los que la importancia tecnológica es muy superior a la materia prima empleada, microchips de silicio, fibra óptica, cobrando gran importancia la producción de bienes "inmateriales", todo ello, ha hecho posible la introducción de nuevas técnicas de trabajo, como la segmentación o división del proceso de producción en múltiples etapas, que se realizan en lugares diferentes, produciéndose así, la deslocalización.

Al respecto, es importante destacar que el Equipo Técnico Multidisciplinario para los países andinos de la Organización Internacional del Trabajo, en un documento titulado: "Las Relaciones Laborales: Un desafío para el sindicato" (2003), ha señalado que cuando los procesos productivos se automatizan y necesitan una clase obrera más calificada

y especializada, que responda a procesos industriales descentralizados y, en muchos casos, a entidades productivas más pequeñas: la mentalidad empresarial cambia y se subcontrata mucho más.

Teniendo como referencia lo indicado en las líneas precedentes, es necesario que el aparato de administración de justicia se adapta al marco socio-institucional que se configura, y al efecto, la autora Rico Carrillo (2003), ha puntualizado que Venezuela ha experimentado un intenso desarrollo legislativo a partir de la promulgación de la Constitución en el año 1999, marcado por un acentuado propósito de lograr la actualización de normas y la integración del país en el marco de una economía globalizada, dentro de estos cambios, la tecnología ha ocupado un lugar de destacada importancia. En el propio texto constitucional se puede apreciar la influencia de la tecnología en el ámbito jurídico, al consagrarse el acceso a la tecnología como un derecho fundamental de los ciudadanos, reconociéndose dentro de los derechos culturales, el carácter de interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento y la innovación.

3. Tecnologías y Nuevas Formas de Organización del Trabajo

Al hablar de nuevas formas de organización del trabajo casi siempre se hace en contraste con las anteriores, es decir, con las pretéritas formas que serían desplazadas por las nuevas, siendo las nuevas consideradas como superiores (De Pablo A 1995). La organización científica del trabajo "taylorista" sería la forma de organización del trabajo a desplazar según el esquema de sustituciones progresivas.

No obstante, las razones por las cuales opera dicho cambio en el referente taylorista, puede provenir tanto del empuje que produce el surgimiento de nuevas tecnologías, como de la presión de factores socio-económicos e incluso políticos, como por ejemplo, los intentos de reforma en las década de los 60tas y 70tas, que se impulsaron bajo la lucha reivindicativa por parte de los sindicatos por mejores condiciones de trabajo y una humanización de la tareas y organización que permitiera evitar los efectos más perniciosos de las prácticas tayloristas (De Pablo A 1995). La crisis económica de mediados de los 70tas y los esfuerzos

en los 80tas para superarla, llevaron a nuevos impulsos para reformar el referente Taylor-fordista de organización del trabajo, pero por razones distintas a las décadas pasadas; siendo en este caso la transformación de los mercados en diversificados, y el desarrollo de nuevas tecnologías, concretamente, de la microelectrónica (De Pablo A 1995); y el de las tecnologías de la información y comunicación, que fueron un motor importante para el crecimiento y desarrollo de los Estados Unidos y la Unión Europea en los años 90tas y principios de 2000 (García F, Sevilla J, Sánchez J. 2009).

En se sentido, los mercados grandes, estables y homogéneos, hicieron posible líneas de producción para productos estándar, con personal poco calificado, y maquinarias para operaciones muy específicas, donde la referencia era la organización científica del trabajo taylorista. Pero mercados fragmentados, inestables, heterogéneos, y de alta competitividad, llevan a la necesidad de organizar la producción de manera de otorgarle flexibilidad con una mayor calificación del recurso humano. Igualmente las nuevas tecnologías microelectrónicas y de información y comunicación coadyuvaron a hacer posible la organización flexible, gracias a su adaptabilidad a cambios en los procesos productivos, variaciones expeditas en la cantidad y cualidad de lo producido, en relación a las exigencias diversas de la demanda (De Pablo A 1995).

Como ya se había mencionado, un paradigma organizativo implica la sustitución de uno anterior. El referente que sustituyó el taylorismo fue el de la dirección basada en iniciativas y estímulos, que dejaba a la dirección bajo la ignorancia de los conocimientos empíricos que atesoraban los trabajadores, ya que delegaba en ellos la manera más eficaz de cómo realizar sus tareas. Ante una pérdida de tiempo sistémica en centros de trabajo, y la imprecisión en los resultados que arrojaban los estímulos, surgió la dirección científica del trabajo como paradigma emergente, en el cual la organización del trabajo se fundamentaba en la división funcional del trabajo, en la descomposición del mismo en operaciones elementales, y en la desaparición del trabajo en equipo (Chanaron J, Perrin J, 1988).

En la dirección científica del trabajo, es la dirección quien ocupa el papel protagónico a la hora de asignar las funciones específicas para

cada trabajador, la forma y el número de operaciones o tareas que debe realizar en un tiempo determinado para alcanzar la máxima eficiencia posible. También se parte del criterio que el tratamiento individualizado del trabajo es el más cónsono con una eficiente explotación del individuo frente al grupo, ya que se parte de la creencia que el grupo trabaja al ritmo del menos productivo, es decir, se trata de evitar una igualación hacia abajo en cuanto a la eficiencia de los trabajadores (Chanaron J, Perrin J, 1988).

Pero esta organización del trabajo igualmente impacta en la generación de nuevas tecnologías, ya que la dirección científica taylorista requiere la evaluación constante de las herramientas que se emplean en el trabajo a los fines de determinar su idoneidad, y desglosando sus cualidades procura optimizar sus características a los fines de hacerlas más eficientes, y minimizar los tiempos de los procesos, originando mejoras continuas conforme a la experiencia ganada, y creando así nuevas tecnologías. El mismo Adam Smith, había descrito una relación de causalidad entre la división operativa del trabajo y el cambio tecnológico, pero con una diferencia importante con respecto a la concepción taylorista, y era que no contemplaba una "expropiación-confiscación" del conocimiento práctico en el trabajo, por parte de la dirección y su conversión en "leyes", es decir, en ciencia (Chanaron J, Perrin J, 1988:80).

Por tanto, para la mayoría de los análisis ortodoxos sobre el tema, es la tecnología quién determina el tipo de división y organización del trabajo, de una forma unidireccional y unívoca (Chanaron J, Perrin J, 1988). No obstante, una interpretación epistémica del fenómeno iría más allá de la habitual relación máquina-hombre, y exploraría el impacto indirecto que tiene la concepción dominante de la ciencia en la organización del trabajo, por lo que se puede afirmar en este orden de ideas que:

El conjunto de conceptos y paradigmas desarrollados por la ciencia dominante en un momento determinado (la mecánica durante la primera revolución industrial, la informática en la actualidad) estructura el conjunto de las tecnologías, entre ellas las de organización (Chanaron J, Perrin J, 1988:76)

En el caso del taylorismo, tendría claramente una filiación mecanicista, ya que el centro del paradigma de la mecanización es la descomposición del movimiento, es decir, que la Organización Científica del Trabajo no fue otra cosa que la aplicación de la ciencia mecánica a las técnicas de la producción, y al propio tiempo, a la aplicación de la ciencia mecánica (Chanaron J, Perrin J, 1988:76). Esta forma de organización mecanicista responde a la llamada etapa de estandarización, la cual transcurre desde finales del siglo 19 hasta nuestros días (García y Cordero 2007 citados por García F, Sevilla J, Sánchez J, 2009); y en la cual, la división del trabajo fomenta la especialización y la economía del tiempo. Taylor, Fayol y Weber en su visión mecanicista consideraban a las organizaciones más eficaces y eficientes las que tenía una estructura jerárquica, aunque por ejemplo la burocracia weberiana demostró ser un aparato social eficiente para tareas rutinarias (Bennis 1965 citado por García F, Sevilla J, Sánchez J, 2009:104), más no para cambios acelerados como consideraba el propio Weber (García F, Sevilla J, Sánchez J, 2009).

De la misma forma que la ciencia mecánica estructuró la organización científica del trabajo, el desarrollo de la nueva tecnología de información y comunicación facilitaron la generación de nuevas formas de organización a su entorno. Con el surgimiento con fuerza del concepto de globalización se produce también un desarrollo explosivo de las TIC (Calderón 2006 citado por Cordero 2009). Bajo este paradigma tecnológico, los trabajadores dejaron de ser concebidos como meras extensiones de las máquinas, y se convirtieron en captadores y procesadores de información, no sólo para el funcionamiento de las procesos informatizados, sino para la adaptación de los mismos a nuevos requerimientos y cambios tecnológicos, siendo más eficaces en trabajo colectivo que individualmente (Chanaron J, Perrin J, 1988:84).

En un lapso reducido las tecnologías de la información y comunicación se han desarrollado de manera exponencial. Los microprocesadores permitieron la producción en masa de la computadora personal, haciendo posible su adquisición por la gran masa consumidora, y su estandarización como instrumento de trabajo a nivel general, siendo una herramienta multifuncional de variadas aplicaciones, que van desde la realización de complejos cálculos matemáticos y ordenación de datos, hasta el diseño gráfico y artístico (De Pablo A. 1995).

De este nuevo paradigma de tecnologías de información y comunicación, surgen distintas formas de organización, como la forma Adhocrática, que es horizontal, descentralizada y adaptativa, con una coordinación interfuncional. Igualmente la Forma Hipertexto, cimentada en el conocimiento y el aprendizaje organizacional bajo la estructura de redes de relaciones telemáticas situadas entre varias capas. También la llamada Forma Hipertébol, constituido por tres cuerpos siendo el principal de profesionales altamente calificados con objetivos precisos, el segundo de procesos tercerizados sin valor estratégico, y el tercero de trabajadores a tiempo parcial y temporal. Existe la denominada Forma de Red, con una estructura achatada cuya autoridad está basada en el conocimiento. Y la Forma de Equipos, con una cultura de compromiso colectivo, de continuidad de la interacción social, de conciencia recíproca, y la estabilidad en la relaciones en el tiempo y la estructura de roles (García F, Sevilla J, Sánchez J. 2009:104-105).

No obstante no se puede hablar de la existencia de un catálogo de formas de organización del trabajo únicas, ya que "no exista una forma óptima de organizar; es decir, toda organización que desee ser eficaz, deberá procurar la congruencia entre su estructura y procesos internos y las contingencias o circunstancias específicas que la caracterizan" (Morgan 1996 citado por García F, Sevilla J, Sánchez J. 2009:104). En este sentido, en los distintos centros de trabajo, a pesar de contar con elementos tecnológicos similares:

se encuentran patrones de organización del trabajo muy diferentes, con distinta definición de tareas, exigencias de cualificación diversas y grados de autonomía y responsabilidad muy variados. Y es que, como ya hemos señalado anteriormente, la tecnología no hace sino ofrecer posibilidades, cuyo aprovechamiento para el rediseño de tareas y la reestructuración del trabajo depende de muchos otros factores a analizar en cada situación concreta (De Pablo A. 1995).

Diversas formas de organización conviven unas con otras, y viejos procesos coexisten con los nuevos. Sin embargo, dicha complejidad es parte de la flexibilidad adaptativa que define los tiempos actuales. En resumen, se podría afirmar que:

La globalización de la economía y las nuevas tecnologías han marcado el tránsito de las organizaciones burocráticas a organizaciones descentralizadas que superan las tradicionales estructuras jerárquicas y rígidas, hacia formas organizacionales más flexibles, en donde la comunicación permite dar significado a la diversidad de datos del contexto actual y así estructurar respuestas oportunas ante un entorno cambiante, para que progresivamente se gestionen las transiciones como algo rutinario (García y Cordero 2008:53).

Estas nuevas formas no sólo se manifiestan en el sector productivo de bienes y servicios para el mercado de intercambio, sino que se manifiestan igualmente en la administración pública, la cual responde, aunque con cierto rezago, a la necesidad de adaptarse a las exigencias que estos cambios imponen a las organizaciones.

4. Inclusión de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública venezolana

Las nuevas tecnologías no sólo brindan la posibilidad de recolectar, almacenar y procesar la información; sino que, a través de la Internet, los gobiernos pueden brindar servicios, establecer una comunicación más estrecha con los ciudadanos y publicar información a través de páginas *web*. Ruera y Pérez Aramburo (2006), afirman que el gobierno electrónico o e-gobierno también llamado gobierno en línea o gobierno digital es un concepto que engloba a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. Digitalizar el gobierno no es sólo instalar unas cuantas computadoras o diseñar una página *web* que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos.

En el caso de la administración pública venezolana, se han desarrollado diversos sistemas informáticos a los fines de implementar

tecnologías de comunicación e información al funcionamiento de la administración y los servicios que presta.

Organismos Públicos	Sistema Tecnológico	Funciones del sistema
Registros y Notarías.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN). 	Sistema de fácil acceso a la información por medio de herramientas efectivas que garantizan que los actos y solicitudes en Registros y Notarías, tengan seguridad con procesos oportunos y expeditos en los servicios solicitados por los ciudadanos, formas de cálculos, identificación de partes, cruces de información con organismos públicos, y establecimiento de lapsos para procesamiento de documentos
Sistema Tributario Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (Seniat).	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integral de Control de Gestión Tributaria (SIGET). 	Facilita el control integral de los procedimientos de fiscalización, liquidación, notificación y cobranza de las planillas emitidas por concepto de tributos, multas e intereses moratorios, ya que cuenta con una base de datos estructurada de los contribuyentes y un módulo de emisión de providencias administrativas.
Área de Identificación, Migración y Extranjería.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME). 	Sistema que maneja los módulos de cedulaación, pasaportes y cualquier otro trámite relativo a la identificación, migración y extranjería, sistema centralizado, informatizado.
Sistema de administración de Justicia.	<ul style="list-style-type: none"> • Juris 2000 	Plataforma tecnológica que permite agilizar los trámites rutinarios de los juzgados del país, en aras de gestionar una justicia expedita, y transparente.

Fuente: Bencomo y Alvarado (2010).

Son diversos los organismos públicos venezolanos, que han venido incorporando nuevas tecnologías para gestionar y prestar sus servicios, tal es el caso del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), que implementó un sistema integrado y centralizado de procesos e información; el cual establece entre los objetivos estratégicos la constitución de un sistema de fácil acceso a la información por medio de herramientas efectivas que garanticen que los actos y solicitudes tengan seguridad con procesos oportunos y expeditos en los servicios solicitados por los ciudadanos. Tal objetivo estratégico se pretende realizar a través de una plataforma tecnológica con una base de datos con información única, a nivel local y nacional. Sin embargo, tal premisa puede no acompañar a la realidad de los servicios prestados, cuando se vuelven más engorrosos los trámites administrativos, en razón de la priorización de la centralización del sistema por sobre los principios que orientan la simplificación de los trámites administrativos.

Igualmente el Sistema Integral de Control de Gestión Tributaria (SIGET), del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); procura utilizar las tecnologías de información y comunicación en los procesos de la administración pública, en este caso de la recaudación tributaria, reorganizando la manera de prestar los servicios y de mediar con los contribuyentes en sus operaciones. Este sistema nació como proyecto en el año 2006, a los fines de fortalecer la gestión fiscalizadora a nivel nacional, en el marco del plan "Evasión Cero", tomando como modelo piloto la Gerencia de Tributos Internos Región Los Andes. El SIGET integra el anterior Sistema de Control Tributario (Siscontri), desarrollado por la Gerencia de Tributos Internos Región Guayana, y el Sistema de Control de Gestión (Siger), de la ya mencionada Gerencia de Tributos Internos Región Los Andes.

El sistema SIGET del SENIAT permite la simplificación y estandarización de los procesos administrativos de fiscalización, en procura del mejoramiento de la calidad de los actos administrativos sancionatorios, la reducción de los tiempos invertidos en los programas de verificación y fiscalización, y en el incremento del número de actuaciones por fiscal. Además de contar con un registro histórico de las actuaciones por contribuyente, por programas, por providencia administrativa y por fiscal actuante (SENIAT 2006). En resumen, el programa SIGET facilita

el control integral de los procedimientos de fiscalización, liquidación, notificación y cobranza de las planillas emitidas por concepto de tributos, multas e intereses moratorios, ya que cuenta con una base de datos estructurada de los contribuyentes y un módulo de emisión de providencias administrativas (SENIAT, 2006).

Igualmente el Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (SAIME) cuenta con un sistema centralizado de información y comunicación, al igual que otros servicios e instituciones del Estado. No obstante es de acotar, que no es suficiente la introducción de medios informatizados para simplificar las operaciones, si durante los procesos los actos que se realizan de manera personal y directa ante funcionarios competentes, referentes a la consignación de recaudos o instrumentos en físico, puede constituir un cuello de botella al centralizar todas las operaciones y no coordinar adecuadamente con las capacidades reales de las oficinas donde se ejecutan dichas operaciones; por lo que los peligros de una organización del trabajo en base a las tecnologías de información y comunicación donde las capacidades reales del recurso humano estén divorciadas o rezagadas en el diseño de los procesos y operaciones debido a centralización de los mismos, y la falta de participación de los funcionarios de elevar propuestas al sistema para mejorar su funcionamiento o adecuarlo a las capacidades con las que se cuenta.

Un sistema que aplica las TIC puede ser tan rígido e inflexible como un sistema antiguo, ya que el sistema TIC facilita la organización flexible, pero no la garantiza. Si los esquemas de organización del trabajo se mantienen, los sistemas informatizados son sólo parte del viejo esquema y no transforman la organización sustancialmente; un ejemplo de ello es la Universidad, donde se incorporan sistemas informatizados, pero la estructura y funcionamiento interno se mantiene relativamente intacto (Smith R. 2010).

No obstante el acceso a la información a los fines de alcanzar mayor transparencia y eficiencia en los procesos en la administración de justicia han cosechado frutos importantes en Venezuela, gracias a una organización y capacitación previas en base al funcionamiento de la TIC, donde el sistema transforma efectivamente la organización del trabajo. En el caso de la administración de justicia se incorporó el Juris 2000,

sistema organizacional, documental que agiliza los tiempos judiciales, y contribuye a la gestión judicial en aras de una justicia más expedita, y transparente al servicio de los ciudadanos. Este punto se abordará en aparte sucesivo de este artículo.

5. Una mirada internacional a la Informatización de la Justicia

El autor Fernández Fernández (2007), afirma que la experiencia en España, específicamente en Andalucía, ha sido formidable con la implantación del Portal Adriano, todo inició cuando la Junta de Andalucía, recibe las transferencias en materia de Justicia en el año 1997, tanto relativas a la provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia como la provisión a Juzgados y Tribunales de los medios precisos para el desarrollo de su función, en lo tocante a la informatización de la justicia se encontró un panorama desolador: sólo un 15% de los órganos judiciales del territorio estaban en condiciones de llevar a cabo un uso de los PC como herramienta habitual de trabajo y, aun así, con capacidad muy limitada, por el escaso desarrollo de aplicativos adecuados y específicos. Sin embargo, la Junta de Andalucía, acomete el desarrollo de un Plan Integral, que consistieron en la definición de un conjunto de actuaciones con las que se pretende crear un sistema informático integrado y específico para el ámbito de la Justicia, que sirviera como herramienta global para cubrir la actividad total que se despliega en la organización judicial que sirve de soporte a la función jurisdiccional: Juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

Este plan integral se denominó: Plan Adriano, de carácter pluri anual, entre tanto, la primera fase del plan, arrancó en el año 1997, se planificó para ser abordada en el periodo 1998-2001. Esta primera fase permitió no sólo el uso inicial extendido, sino también implantar el núcleo a partir del cual se produce su posterior desarrollo, y hoy por hoy, el Plan Adriano, agrupa los servicios y funciones por usuarios, y se divide en sub-portales: 1. Jueces y Magistrados, 2. Secretarios judiciales, 3. Fiscales, 4. Funcionarios de la Administración de Justicia. Y también se hizo necesaria la apertura del sistema a usuarios externos es decir, tres nuevos portales: 1. Abogados, 2. Procuradores, 3. Ciudadanos, se inició el de los Procuradores, con una experiencia piloto en Cádiz (que consiste

en la presentación telemática de escritos), posteriormente se comenzará con el de Abogados y luego del Ciudadano.

El sistema que pone en marcha el Plan Adriano, es de tal envergadura que necesita una revisión que simplifique para sus usuarios la utilización del sistema; por ello se ha desarrollado una aplicación denominada escritorio judicial, que consiste en un interfaz que hace que con una sola clave se pueda entrar en todas sus páginas, aplicaciones, sistemas, la finalidad de que todos los órganos judiciales queden conectados.

Por otra parte, la experiencia de Costa Rica, en el área específica de administración de justicia, según exposición presentada durante el seminario "Derecho e Informática", organizada por la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj) y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica, cuyo autor es el investigador Hess (1997), señaló que la Sala Constitucional es uno de los tribunales más eficientes del Poder Judicial costarricense, en términos del número de asuntos tramitados anualmente y de la duración promedio de cada uno. Además, es —probablemente— el más "amigo de la informática", en cuanto, desde los Magistrados que la integran y los Letrados que los asisten, hasta la totalidad del personal de apoyo, existe una entusiasta acogida de los recursos computacionales como herramientas de productividad y de uso rutinario. Como prueba de lo anterior, es uno de los pocos tribunales jurisdiccionales —no sólo de Costa Rica sino incluso del resto de América Latina— que ya difunde su labor a través de la Internet.

En esta misma línea de ideas, el autor Díaz García (2004), en un trabajo titulado: "Acceso a la Administración de Justicia a través de las nuevas tecnologías", señala que la revolución en los medios de comunicación de las últimas décadas a causa de los progresos tecnológicos en el campo de los computadores, las telecomunicaciones y la informática ha impactado en todos los ámbitos: sociales, políticos, jurídicos, especialmente la administración pública y la justicia no podría ser la institución que estuviera rezagada a los avances tecnológicos, citando así el artículo 95 de la Ley 270 de 1996 de Colombia, resaltando que el Consejo Superior de la Judicatura debe propender por la incorporación de tecnología de avanzada al servicio de la Administración de Justicia.

Esta acción se enfocará principalmente a mejorar la práctica de las pruebas, la formación, conservación y reproducción de los expedientes, la comunicación entre los despachos y a garantizar el funcionamiento razonable del sistema de información. Agrega que los Juzgados, Tribunales y Corporaciones judiciales podrán utilizar cualesquier medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos, para el cumplimiento de sus funciones.

Es relevante destacar también, estudio realizado por encargo del Grupo de Trabajo de e-Justicia de la XII Cumbre Judicial Iberoamericana al Instituto Interdisciplinario de Internet de la Universidad Oberta de Catalunya (2006), que señala que la revolución que han supuesto las TIC no afecta por igual a todos los países del globo, existen importantes diferencias en cuanto a la capacidad de los países para poder vivir en la sociedad de la información, al acceso a las TIC, o a la capacidad de los ciudadanos para utilizarlas de forma eficaz y eficiente, elementos que constituyen el potencial de crecimiento y progreso en el que están invirtiendo. Una primera conclusión obvia en el informe, es que el diseño de estrategias de e-Justicia, e-Gobierno o e-Administración en cada uno de los países iberoamericanos, deberá tener necesariamente en cuenta el nivel de infraestructuras tecnológicas de que dispone el país, adecuando dichas estrategias a las tecnologías con mayor implantación en el mismo, u optando por plataformas multicanal, por ello, es importante tener una visión estratégica de la evolución de las TIC, y su impacto en el mundo, tanto a nivel general como a nivel nacional, para entender los cambios socioeconómicos que se sucedan.

Desde el punto de vista de las prioridades, las distintas estrategias nacionales formuladas hasta el momento insisten en las cuestiones de conectividad y acceso, así como de alfabetización digital, y desde el punto de vista sectorial, la mayoría han hecho especial hincapié en el avance del gobierno y la administración electrónicos, aunque sorprende que en prácticamente en ningún caso se menciona la e-justicia como ámbito prioritario (mientras sí lo son la e-salud, e-economía, la e-educación, por ejemplo).

Por otra parte, Alvarado y Martínez (2007), destacan la experiencia de Puerto Rico, al señalar que las agencias del gobierno del mencionado

país, han ampliado sus servicios y está haciendo uso de la tecnología para que la ciudadanía tenga mayor accesibilidad a los mismos. Las agencias promueven sus servicios, por medio de la red (www.gobierno.pr). Aseveran que la política pública es que un mayor número de documentos, formularios e información esté accesible a la ciudadanía, por cuanto esto descongestiona las agencias, hace más rápidas las transacciones, las personas ocupan menos tiempo en atender esos asuntos. Aumenta el acceso de los ciudadanos a la información y servicios gubernamentales. El 27 de junio de 2000 se creó la Ley del Estado Digital de Puerto Rico. Esta Ley promueve la prestación de servicios por medios electrónicos y establece las transacciones gubernamentales que se podrán tramitar electrónicamente.

6. Experiencia Venezolana: Juris 2000

Es necesario destacar, que el Poder Judicial venezolano (2004), formuló un proyecto a ser presentado ante el Banco Mundial, el cual tenía entre sus principales objetivos acercar el Poder Judicial al ciudadano, mejorando el acceso a la justicia de la población y fortaleciendo la imagen del mismo ante los venezolanos.

En tal sentido, el Comité Técnico de Modernización, a través de la Unidad Coordinadora del Proyecto de Modernización del Poder Judicial (UCP) del Tribunal Supremo de Justicia, continuó con el proceso de consulta para la formulación del Nuevo Proyecto, dirigido al ciudadano en general, instituciones, Organizaciones No Gubernamentales, académicos y expertos en temas relacionados con el sistema de justicia. La consulta se inició en el año 2003 en el Área Metropolitana de Caracas y culminó en 2004 con actividades desarrolladas en las ciudades de Maracay y Barcelona, en las cuales asistieron funcionarios del sistema de justicia a nivel nacional, académicos y representantes de Organizaciones No Gubernamentales. En total se consultaron a 2.904 personas, de las cuales el 15% eran jueces.

Con base en los resultados del proceso de consulta, se presentó al Banco Mundial, en abril de 2004, el documento final del proyecto "Mejora en la Administración de Justicia y la Resolución de Conflictos

en Venezuela”, el cual está orientado a reforzar la capacidad de respuesta del Poder Judicial a las demandas de justicia de la población y generar incentivos para la oportuna resolución de conflictos en el área civil, penal, laboral y de familia. El proyecto está conformado por cuatro componentes: Acceso a la Justicia, Mejora de la Eficiencia y Transparencia de los Tribunales; Calidad y Desempeño Profesional de los Jueces y Funcionarios Judiciales y Gobierno y Administración del Poder Judicial.

En coincidencia con lo anterior, el Magistrado venezolano, Mora Díaz (2006), ha dicho que a nivel mundial y de cara a una justicia de tercera generación, se viene debatiendo la necesidad de estimular los medios alternos de resolución de conflictos sobre la base de una filosofía ganar-ganar y superando la vieja y clásica tesis de que los conflictos de intereses o los conflictos entre las partes tenían que resolverse por la vía de acceso a la organización jurisdiccional y solamente podía dilucidarse a través de una sentencia con carácter coercitivo emanada de órganos públicos, resaltando con ocasión de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, la figura de la mediación, puntualizando el magistrado, que si queremos estimular de verdad a un Juez de Mediación, y estimular una mediación viva y vigorosa, se tiene que dar armas al Juez de Mediación para que, haciendo uso de la electrónica, de la cibernética, consulte jurisprudencia venezolana y del mundo sobre el tema que se debate y trate de inducir a las partes a que las diferencias que los unen no son tan grandes, que ya hay precedente jurisprudencial. Lo dicho anteriormente por el magistrado, evidencia, que el proceso de mediación laboral, se apoya en el actual avance tecnológico, el cual propicia una cultura ganar-ganar y requiere que el Juez de Mediación interactúe directamente con los nuevos medios de trabajo electrónicos que facilitan la información.

Es imperativo resaltar también, que en el marco de la Modernización del Poder Judicial, la Dirección Ejecutiva de la Magistratura (www.dem.gob.ve), destaca la implementación del Sistema Juris 2000, como un modelo organizacional y sistema de gestión diseñado con tecnología de punta para los tribunales venezolanos. Su alta capacidad permite cubrir la gestión, decisión y documentación de casos civiles, penales y laborales, así como agilizar la atención al público y la recepción, archivo y distribución de casos. Ante la implantación del Modelo Organizacional

y Sistema Juris 2000 en las sedes de tribunales, se evaluó el impacto en cuanto al servicio de prestación de justicia, lo cual arrojó resultados beneficiosos para el sistema judicial.

El Juris 2000 se desarrolló e implantó en el marco de un convenio signado con el Nro. 3514-VE, suscrito por Venezuela y el Banco Mundial en 1993, dando lugar al "Proyecto de Infraestructura de Apoyo al Poder Judicial", que tenía como uno de sus objetivos la modernización de los tribunales de dos ciudades pilotos en una primera etapa, específicamente los tribunales penales de los Palacios de Justicia de Barquisimeto, estado Lara y Barcelona, estado Anzoátegui, y en una segunda etapa, la modernización de otras seis ciudades adicionales, a través de la implantación de un nuevo Modelo Organizacional, Sistema de Gestión, Decisión y Documentación, denominado Juris 2000.

De igual forma, el autor González Arias (2004), destaca que la incorporación de la justicia venezolana a la red mundial de información "Internet", permite que todas las decisiones judiciales sean escudriñadas por la opinión pública internacional, lo que resulta un mecanismo de control sobre el respeto a la legalidad, a la verdad, y a la justicia por parte de quienes ejercen la función jurisdiccional. La implantación del sistema documental Juris 2000, adaptado al nuevo modelo organizacional, agiliza el trabajo administrativo judicial (elaboración automatizada del libro diario, distribución aleatoria automatizada de las causas, el registro automatizado del trabajo administrativo judicial, configuración prediseñadas de actas, oficios, boletas, etc.), trayendo como consecuencia celeridad procesal y transparencia de la justicia. Además este nuevo modelo organizacional, coloca a los jueces en la posibilidad de dedicarse exclusivamente a la función jurisdiccional.

CONCLUSIÓN

Lo que viene a denominarse paradigma tecnoeconómico, no es otra cosa, que un modelo de óptima práctica constituido por un conjunto de principios tecnológicos y organizativos, genéricos y oblicuos, que representa la forma más efectiva de aplicar la revolución tecnológica y de usarla para modernizar y rejuvenecer el resto de la economía,

cuando su adopción se generaliza, estos principios se convierten en la base del sentido común para la organización de cualquier actividad y la reestructuración de cualquier institución, así lo ha afirmado, la investigadora venezolana Pérez (2004), en tal sentido, Venezuela, hoy se inscribe en esta nuevo paradigma, al punto que su marco socio-institucional se encuentra en un período de adecuación, y al efecto, el Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, señala en su exposición de motivos que el Estado debe asumir los mecanismos pertinentes y asumir el liderazgo en la promoción y uso de las tecnologías, siendo necesario la consolidación del "gobierno electrónico" que incluye todas las actividades que estén basadas en las modernas tecnologías de la información, en particular Internet, que el Estado debe desarrollar para aumentar la eficiencia de la gestión pública.

Juris 2000: En el caso de la administración de justicia, la experiencia venezolana ha sido relevante ya que ha acercado al ciudadano común a la justicia, son nuevas formas de interrelación con millones de usuarios a nivel nacional y hasta internacional, en consecuencia, el sistema organizacional-documental Juris 2000, representa una forma de gestionar la justicia bien particular, haciéndola más accesible, cambiando las formas de hacer las cosas, y acelerando los tiempos judiciales, con lo cual garantiza inmediatez e instantaneidad en el manejo de la información, por tanto, la gestión judicial automatizada trae como consecuencia que la justicia sea más expedita, y permite agilizar los trámites rutinarios de los juzgados del país, basados en el cumplimiento de cuatro premisas básicas que persigue el Tribunal Supremo de Justicia, accesibilidad, efectividad, celeridad y transparencia, mediante el Juris 2000 se informatizan los procesos judiciales, se promueve una mejor organización de las labores administrativas, con lo cual se sustituyó el modelo tradicional, costoso e ineficiente por uno más acorde y en línea con el avance tecnológico de hoy.

BIBLIOGRAFIA

- Aoyama, Y. y Castells, M. (2002). *Estudio empírico de la Sociedad de la Información. Composición del Empleo en los países del G-7 de 1920 a 2000*. En Revista Internacional del Trabajo. Volumen 121. Nro. 1-2. pp. 133 a 171.
- Castells, M. (1996). *La era de la información: Economía, Sociedad y Cultura*. Tres Tomos. La Sociedad Red, Alianza Editorial. Versión Castellana: Martínez Gimeno, Carmen. 5ta. reimpresión (marzo 2000).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Nro. 5.453 del 24 de marzo de 2000. Segunda Versión.
- Cordero Ana (2009). *Tecnologías de la información y Comunicación y Talento Humano. Caso manufacturero del Estado Carabobo*. En: Gestión Pública, innovación y conocimiento. Coordinadores Lavin J, García F, Cordero A. Línea Editorial de Sistemas de Administración Contables y Administrativa Computarizados S.A. de C.V. México Pp. 113-126.
- Decreto con Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial Nro. 37.148, de fecha: 28 de febrero de 2001.
- De Pablo Antonio (1995). Nuevas formas de organización del trabajo: una realidad variada y selectiva. Disponible: <http://www.uem.es/BUCEM/cee/doc/03010062.htm> Consultado 10-01-2010
- Fernández Fernández, Celso José (2007). Nuevas Tecnologías y Administración de Justicia. La justicia no puede quedar al margen de la realidad de la sociedad en la que despliega su función. Consejería de Justicia y Administración Pública, Junta de Andalucía. Nro. 11, Junio 2009. Documento en línea.

Disponible en: <http://www.docstoc.com/docs/8570894/Nuevas-tecnolog%C3%ADas-y-Administraci%C3%B3n-de-Justicia>

- *Foro Justicia para un nuevo milenio compromiso de modernidad (2000)*. Exposiciones realizadas por Waleed Malik, *Task Manager* del Proyecto de Modernización del TSJ. Por El Ing. Ricardo Jiménez Dan, Gerente de Informática y Telecomunicaciones del Máximo Tribunal del país, [Documento en línea]. Disponible: <http://www.tsj.gov.ve/informacion/notasprensa/2000/301100-3.htm>. [Consulta: 2008, abril 02].
- García F, y Cordero A. (2008). Los equipos de trabajo: una práctica basada en la gestión del conocimiento. *Revista del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) Visión Gerencial*, enero-julio, año 7, número 1, pp. 45-58.
- García F, Sevilla J, Sánchez J. (2009). *Nuevas formas Organizativas a partir de la Introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación*. En: *Gestión Pública, innovación y conocimiento*. Coordinadores Lavín J, García F, Cordero A. Línea Editorial de Sistemas de Administración Contables y Administrativa Computarizados S.A. de C.V. México Pp. 101-112.
- González Arias, Rafael (2004). *Misceláneas. Guárico. Tribunal Supremo de Justicia. Juez Presidente del Circuito Judicial Penal del estado Guárico. 2004*. [Documento en línea]. Disponible: www.tsj.gov.ve [Consulta: 2009, noviembre 10]
- Hess A., Christian. (1997). *Informática en la Administración de Justicia*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.hess-cr.com/secciones/dere-info/informat.shtml> [Consulta: 2008, noviembre 20].
- <http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/smei00/smein.htm> [Consulta: 2003, septiembre 15].

- Ley Especial contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial Nro. 37.313, de fecha: 30 de octubre de 2001.
- Lucena, Héctor (2003). *Relaciones de Trabajo en el nuevo siglo*. Capítulo 3: Los Sistemas Productivos y la Organización del Trabajo. Editorial Tropykos. Caracas, Venezuela.
- Lucena, Héctor. (1999). *Modernización Productiva y Negociaciones Colectivas*. Ediciones Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Mora Díaz, O. (2006). *Instalación. Palabras del Magistrado*. En: La Mediación en Venezuela. Coordinador: Juan Rafael Perdomo, Tribunal Supremo de Justicia. Serie Eventos Nro. 21, Caracas, Venezuela. Pp.7.
- Neffa, J. (1998). *Los Paradigmas productivos taylorista y fordista y sus crisis. Una contribución a sus estudios desde la teoría de la regulación*. (pp. 15-23). Edit. Aso. Trabajo y Sociedad, y Piette-Conicet. Buenos Aires: Edit. Lumen.
- Neffa, Julio C. (2000). *El proceso de innovación científica y tecnológica*. En Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. Colegio de México. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. UAM. México. 735-754.
- Organización Internacional del Trabajo (2001). *Tecnología de la Información y Desarrollo: "Una nueva clave para el Desarrollo"*. [Documento en línea]. Disponible:http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pkits/wer2001/wer01_ch3.htm [Consulta: 2003, octubre 10].
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Coloquio sobre "Las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo: sus repercusiones en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales"*. Ginebra, 28 de febrero al 3 de marzo. [Documento en línea].

Disponible en: [http://www.redcom.org/Periodismo%20y %20 teletrabajo%20-%20OIT.pdf](http://www.redcom.org/Periodismo%20y%20teletrabajo%20-%20OIT.pdf)

- Pérez, Carlota. (2002). *Revoluciones tecnológicas. Cambios de paradigma y de modelos socio-institucionales*. Página Oficial de Carlota Pérez. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.carlotaperez.org/Articulos/1-revolucionestecnologicas.htm> [Consulta: 2009, junio 27].
- Pérez, Carlota. (2004). *Revoluciones Tecnológicas y Capital Financiero. La dinámica de las grandes burbujas financieras y las épocas de bonanza*. Siglo XXI Editores. México.
- Rico Carrillo, M. (2003). *La consagración del derecho de acceso a la tecnología en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999*. AR. Revista de Derecho Informático. Edita: Alfa-Redi. Nro. 055. Febrero.
- Ruelas, Ana Luz y Pérez Arámburo, Patricia. (2006). *El gobierno electrónico: Su estudio y perspectivas de desarrollo* [Documento en línea]. Disponible: [http://www.razonypalabra.org.mx/ anteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/antteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf) [Consulta: 2010, mayo 23].
- SENIAT (2006) "Gerencia de Fiscalización del SENIAT instala sistema integral de gestión tributaria". Prensa 12-12-06. Disponible: <http://www.seniat.gov.ve/seniat/images/prensa/2006/12diciembre/0112/03n.htm?codigo=993> Consultado 02-02-2010.
- Mora Díaz, O. (2006). *Instalación. Palabras del Magistrado*. En: *La Mediación en Venezuela*. Coordinador: Juan Rafael Perdomo, Tribunal Supremo de Justicia. Serie Eventos Nro. 21, Caracas, Venezuela. Pp.7.