



e-Abogacía en Costa Rica

Coordinador del estudio:

Alejandro Rodríguez (PROSIC)

Grupo asesor:

Rocío Cerdas (Colegio de Abogados)

Patricia Arias (Colegio de Abogados)

Alicia Bermúdez (PROSIC)

Juan Manuel Villasuso (PROSIC)

Diciembre, 2009

Índice

Introducción	7
Metodología	11
Unidad de estudio	11
Marco muestral	11
Diseño muestral	11
Tamaño de la muestra	12
Diseño del cuestionario	12
Trabajo de campo	14
Procesamiento de los datos	14
Caracterización de la muestra	14
Diagnóstico TIC	17
A. Acceso y uso a las TIC	17
B. Conocimiento	24
C. Capacitación	26
D. Opinión	28
El Colegio de Abogados en línea	31
Valoración de los servicios en línea de instituciones	35
Poder Judicial	39
Ministerio Público	41
Escuela Judicial	43
Sala Constitucional	45

Registro Público	47
Registro Civil	49
Archivo Nacional	51
Asamblea Legislativa	53
Procuraduría General de la República	55
Contraloría General de la República	57
Ministerio de Justicia	59
Dirección Nacional de Notariado	61
Autoridad Reguladora de Servicio Público (Aresep)	63
Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef)	65
Superintendencia General de Valores (Sugeval)	67
Superintendencia de Pensiones (Supen)	69
Municipalidades	71
Bancos	73
Migración y Extranjería	75
Defensoría de los Habitantes	77
Conclusiones	79
Anexo A: Cuadros según variables discriminates	81
Anexo B: Servicios en línea que ofrecen las instituciones	111
Anexo C: Cuestionario utilizado	117

Presentación

La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al mundo del Derecho ha facilitado un mayor aprovechamiento de los recursos, tanto en la toma de decisiones como en la mejora de todos los procesos de actuación y publicidad. También ha aumentando la capacidad de trabajo y la interrelación con las entidades, públicas y privadas, que desarrollan actividades vinculadas con la gestión jurídica.

Para los abogados, las TIC constituyen un instrumento de gran utilidad que permite mayor excelencia en el ejercicio profesional y niveles superiores de calidad y eficacia, así como la prestación de nuevos y mejores servicios. Además, posibilitan una mayor interacción con las instituciones y el ciudadano.

Conocer las capacidades y usos de las TIC por parte de los abogados en Costa Rica constituye materia de interés no solo para quienes tienen la responsabilidad de orientar el devenir de la profesión, sino también para quienes están interesados en la construcción de la llamada Sociedad de la Información y el Conocimiento.

De igual manera, profundizar en las actitudes y opiniones de los abogados en cuanto a los servicios en línea que ofrecen entidades vinculadas con la abogacía, entre ellas el propio Colegio de Abogados, reviste importancia por cuanto permite tener mayores elementos para entablar un diálogo y hacer propuestas que hagan posible ampliar y mejorar esos servicios.

El propósito de este estudio, realizado por el Programa de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Universidad de Costa Rica (PROSIC) bajo la responsabilidad de Alejandro Rodríguez y con el respaldo de un Grupo Asesor, fue precisamente el de dar un primer vistazo a la e-Abogacía en Costa Rica, mediante la recopilación de información primaria proveniente de una encuesta nacional. Para el diseño de la investigación se tomaron en cuenta experiencias de otros países y se utilizó una metodología que permitiera tener una adecuada significancia estadística.

Deseamos agradecer al Colegio de Abogados de Costa Rica por el interés en la realización de este trabajo, así como también por el apoyo y respaldo económico e intelectual que brindaron durante las distintas etapas del estudio. Especial agradecimiento para todas las abogadas y abogados que respondieron el cuestionario y que manifestaron inquietudes durante el trabajo de campo y el análisis de la información. Igual gratitud para quienes estuvieron presentes en la presentación pública de los resultados en el mes de noviembre del presente año.

Confiamos en que este trabajo sea de utilidad tanto para la Junta Directiva como para los miembros del Colegio de Abogados en su esfuerzo por ser mas competentes en el uso de las TIC, ampliar los programas de capacitación en este campo y contribuir para que los servicios en línea que brindan las instituciones de la esfera jurídica tengan mayor cobertura y sean mas pertinentes y eficaces.

Juan Manuel Villasuso E.
Director PROSIC

Introducción

En la actualidad el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) resulta fundamental para el desarrollo y perfeccionamiento de los profesionales en sus distintas disciplinas. Es por ello que todas las ramas, actividades y saberes, entre ellas el ejercicio del Derecho, han mostrado numerosos e importantes cambios en el desempeño de sus labores, debido en gran parte a la necesaria adaptación a esos significativos cambios tecnológicos.

Para poder incorporar las innovaciones tecnológicas e interactuar en forma adecuada con las instituciones y los clientes, los(as) abogados(as) han tenido que ajustar sus métodos de trabajo a las nuevas tendencias digitales, que cada vez adquieren un rol mas dinámico e importante. Esto los ha obligado al aprendizaje y uso frecuente de las TIC tanto para la obtención de información, acceso a bases de datos, gestiones en las instituciones y comunicación entre colegas y clientes. Las TIC resultan fundamentales en un mundo cada vez mas globalizado y competitivo.

El abogado español Iñigo Sagardoy ha dicho, de manera acertada, que “el rol del abogado ha cambiado mucho en los últimos años; ahora, además del conocimiento técnico-jurídico tiene que saber de tecnología, comunicación y gestión”.

Se puede observar como los profesionales en Derecho han pasado de la máquina de escribir a la computadora, a la que incorporan cada día mas programas y software jurídico que les facilita la búsqueda de legislación y jurisprudencia en las diferentes plataformas tecnológicas, instituciones públicas y sistemas de información. Estas herramientas les permiten realizar sus actividades de manera mas eficiente y gestionar los casos con mayor eficacia.

Si bien los resultados del presente estudio evidencian que en Costa Rica existe un grado importante de utilización de las TIC por parte de los abogados, los cuales se benefician de su aplicación, todavía existen espacios y oportunidades suficientes para un mayor desarrollo de la e-Abogacía. Los datos de otras naciones lo evidencian.

En general se observa que los abogados(as) en nuestro país no están empleando las tecnologías digitales con la intensidad y frecuencia que es posible dados los servicios en línea y los sistemas de información disponibles. En muchos casos esta subutilización refiere a un problema de publicidad. Las instituciones no han dado a conocer sus plataformas tecnológicas con la amplitud que seria recomendable.

Un aspecto en el que se considera conveniente plantear nuevas iniciativas es en cuanto a los programas de capacitación y formación en el uso de las TIC para abogados. Esta es una tarea a la que deben de abocarse tanto las universidades como el Colegio de Abogados y las instituciones públicas relacionadas con el Sector Justicia.

En lo que concierne a los centros de educación superior que imparten la carrera de Derecho, es recomendable que incluyan cursos en informática en sus planes de estudio. Tal y como menciona Alberto Larrondo, Director de La Ley (España): “Hoy día es inconcebible un abogado que no reúna las destrezas necesarias para poder documentar sus escritos y demandas, que no sea capaz de utilizar un tratamiento de texto con suficiente destrezas, de utilizar y aprovechar las indiscutibles ventajas que el correo electrónico proporciona, por lo que las instituciones académicas deberán integrar en sus contenidos formativos conocimientos documentales y tecnológicos”.

Una dificultad que enfrentan los abogados(as) es que los sistemas informáticos no están adecuadamente integrados en las diferentes instituciones de la administración de justicia. Se considera de gran importancia que se desarrollen aplicaciones que permitan compartir información desde cualquier lugar para así mejorar la gestión que realizan los profesionales en Derecho desde sus despachos.

La incorporación de la Tecnologías de la Información y la Comunicación en los bufetes de los abogados adquiere cada vez mayor importancia, lo cual requiere inversiones tanto en equipamiento como en conectividad. Estas inversiones resultan rentables por cuanto facilitan un mayor, mejor y mas rápido aprovechamiento de los recursos en la toma de decisiones y redundan en mayor excelencia en el ejercicio de la profesión. Programas de financiamiento para adquirir y renovar equipos de computación podrían ser sumamente beneficiosos.

“La generalización del uso de las nuevas tecnología infocomunicacionales está permitiendo a los abogados disfrutar de nuevas ventajas en su trabajo diario, que se concretan en la simplificación de tareas y el ahorro de tiempo, fundamentalmente en cuatro ámbitos de su actuación profesional: la gestión de clientes, la consulta de información jurídica, la redacción de escritos y el proceso de envío de documentos” (Retana Gil, Cristina. “Horizonte de las herramientas de gestión de un despacho de abogado”. e-Abogacía en España, 2007).

De manera resumida, es posible afirmar que las TIC, en el ámbito jurídico, constituyen en el presente herramientas necesarias e indispensables para garantizar una justicia mas rápida, eficaz y de calidad, con servicios que posibilitan la interacción de los profesionales con los operadores legales y judiciales, y con el ciudadano. En un futuro cercano esas herramientas serán mas importantes aun.

Metodología

Unidad de estudio

La unidad básica de estudio fue el abogado o abogada, miembros del Colegio de Abogados y que actualmente ejercen su profesión.

Marco muestral

El marco muestral fue un listado de abogados proporcionado por el Colegio de Abogados de Costa Rica, una base con todos los colegiados a la fecha, conformada por 19.019 abogados. Después de un proceso de limpieza y actualización de la misma, en la que se eliminaron personas fallecidas, pensionadas y abogados que no ejercen la profesión, se utilizó con una base final de 16.609 profesionales en derecho.

Para efectos del diseño muestral, las variables tomadas del marco muestral fueron: Número de carné, edad, sexo, ubicación geográfica del lugar de trabajo, correo electrónico, teléfono propio o de oficina.

Diseño muestral

Para la selección de los abogados se definió una muestra estratificada, proporcional, con selección sistemática.

Para la estratificación se definieron tres variables: sexo, edad (de 22 a 35 años, de 36 a 50 años y más de 50 años) y ubicación geográfica del trabajo (Gran Área Metropolitana GAM y Resto del país). Dentro de cada estrato la selección de la muestra se hizo proporcionalmente representativa de la población total.

En cada uno de los estratos la selección de los abogados se hizo utilizando muestreo sistemático, con un intervalo consecutivo según el tamaño de cada estrato. Probabilidad de selección en cada estrato, fueron los intervalos utilizados en el muestreo sistemático, que se calcularon dividiendo el número de abogados de la muestra entre la población de cada estrato.

Tamaño de la muestra

Para tener un margen de error de aproximadamente 3% en las variables, se planteó un tamaño de muestra inicial. Sin embargo, después de un ajuste por posible no respuesta y desactualización de la información, la muestra final fue cercana a los 3000 abogados.

La muestra en su mayoría estuvo compuesta por abogados que registraban un correo electrónico en la base, pero también se incluyó un porcentaje de abogados que solo se podían contactar por teléfono, para tomar en cuenta posibles no usuarios de Internet.

El tamaño de muestra resultante fue de 1731 abogados y abogadas, con un error muestral en las principales estimaciones de más menos 2,5%, con un nivel de confianza del 95%.

Diseño del cuestionario

El cuestionario utilizado para recopilar la información requerida y poder evaluar la e-abogacía en Costa Rica, se estructuró en siete partes, a saber:

A. Caracterización de los abogados:

Número de carné

Edad

Sexo

Principal lugar de trabajo

Ubicación del lugar de trabajo

Área de especialización

- B. Acceso y uso:
 - Frecuencia de uso de las tecnologías
 - Lugares de acceso a Internet
 - Usos de Internet
 - Tenencia de aplicaciones TIC
 - Frecuencia de uso de bases de datos por Internet
 - Software jurídicos utilizados
 - Razones para no usar Internet
- C. Conocimiento:
 - Nivel de conocimiento de programas y aplicaciones
 - Nivel de conocimiento de temas jurídicos con TIC
- D. Capacitación:
 - Cursos recibidos en temas de TIC
 - Necesidades de capacitación
- E. Opinión:
 - Opinión sobre el uso de las tecnologías en su profesión
- F. Colegio de abogados:
 - Evaluación de los servicios en línea que ofrece el Colegio de Abogados
 - Servicios en línea que les gustaría recibir
- G. Valoración de los servicios en línea de 20 instituciones:
 - Conocimiento, frecuencia de uso y calificación de los servicios en línea
 - Aspectos positivos y negativos de las páginas Web
 - Servicios en línea que les gustaría recibir

Para la evaluación de las instituciones se utilizaron cinco módulos, cada uno conformado por 4 instituciones. La distribución de los módulos entre la muestra fue aleatoria, para contar con información confiable y generalizable para cada institución.

Los módulos quedaron conformados de la siguiente manera:

- Modulo 1: Poder Judicial, Ministerio Público, Escuela Judicial, Sala Constitucional.
- Modulo 2: Registro Público, Registro Civil, Archivo Nacional, Asamblea Legislativa.
- Modulo 3: Procuraduría General de la República, Contraloría General de la

República, Ministerio de Justicia, Dirección Nacional de Notariado.

- Modulo 4: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia de Pensiones (SUPEN).
- Modulo 5: Municipalidades, Bancos, Migración y Extranjería, Defensoría de los Habitantes.

La distribución de la muestra en cada modulo se muestra seguidamente:

MODULO	Frecuencia	Porcentaje
Modulo 1	342	19,8
Modulo 2	353	20,4
Modulo 3	356	20,6
Modulo 4	344	19,9
Modulo 5	336	19,4
Total	1731	100,0

Trabajo de campo

Para aplicar la encuesta se utilizaron los servicios de la firma e-encuesta (www.e-encuesta.com), que ofrece un paquete para encuestas en línea. En este software se montó el cuestionario y se agregaron los correos electrónicos de los abogados seleccionados, a los que se les envió una explicación del estudio, se les pidió su colaboración y se les mandó un vínculo con la referencia de la encuesta. Además, como se menciono anteriormente, se hicieron entrevistas por teléfono.

La encuesta se aplicó entre el 24 de agosto y el 11 de setiembre del presente año 2009.

Procesamiento de los datos

Además del software de www.e-encuesta.com, para el procesamiento de los datos se utilizaron los programas Statistical Package for Social Sciences (SPSS 15), y Excel.

Caracterización de la muestra

En todas las variables analizadas, la distribución de la muestra fue muy similar a la de la población total de abogados y abogadas en el país, lo que le confiere una adecuada representación de la población general y que los resultados del estudio tienen una alta confiabilidad (Ver cuadro 1).

En la muestra, el 47,7% son mujeres y el 52,3% son hombres. Por ubicación geográfica del lugar de trabajo, el 80,2% de los encuestados pertenecen a la Gran Área Metropolitana,

mientras que el 19,8% trabaja en el resto del país. En el caso de los grupos etarios un 35,6% están entre 22 y 35 años, un 44,9% entre 36 a 50 años y el 19,5% tienen más de 50 años.

Cuadro N° 1 Distribución de la muestra (%)			
Variables		Muestra	Población
Sexo	Femenino	47,7	47,5
	Masculino	52,3	52,5
Ubicación	GAM	80,2	80,6
	No GAM	19,8	19,4
Grupo etario	De 22 a 35 años	35,6	30,4
	De 36 a 50 años	44,9	46,3
	Más de 50 años	19,5	23,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.			

La mitad de los encuestados tiene como principal lugar de trabajo bufetes u oficinas propias, situación que se mantiene según las variables analizadas, y es especialmente importante entre los mayores de 50 años y entre aquellos abogados que residen fuera del Área Metropolitana.

Un 41% trabaja para instituciones públicas, 12% lo hacen en instituciones de administración de justicia y 29% en otras instituciones públicas centralizadas o descentralizadas. El 8% restante trabaja en empresas privadas (Ver cuadro 2).

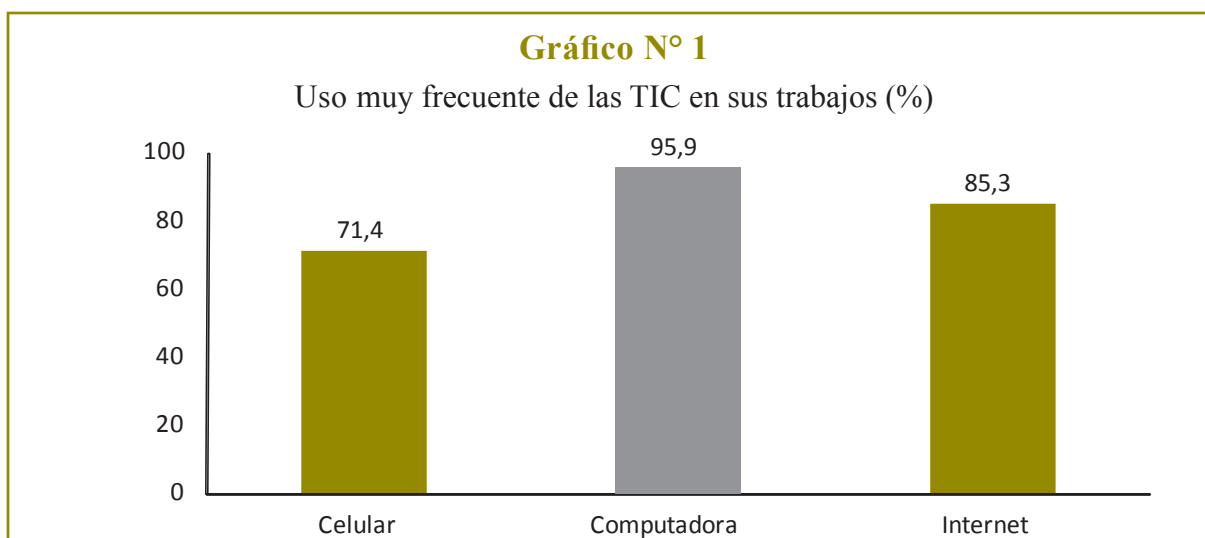
Cuadro N° 2 Principal lugar de trabajo (%)					
		Bufete u oficina propia	Institución justicia	Otra institución pública	Empresa privada
TOTAL GENERAL		51,2	12,1	29,1	7,6
Sexo	Femenino	47,0	11,3	33,2	8,6
	Masculino	55,0	12,9	25,3	6,7
Grupo etario	De 22 a 35 años	45,6	13,1	30,4	10,9
	De 36 a 50 años	50,4	13,9	29,3	6,4
	Más de 50 años	63,2	6,2	26,1	4,5
Ubicación	GAM	48,5	12,0	31,5	7,9
	No GAM	62,0	12,6	19,0	6,4
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.					

Diagnóstico TIC

Este capítulo analiza los resultados y datos obtenidos de la encuesta sobre la e-Abogacía en Costa Rica en cuanto al acceso y uso de los abogados a estas tecnologías, el nivel de conocimiento y necesidades de capacitación en esta área y la actitud hacia el uso de las tecnologías en sus trabajos.

A. Acceso y uso a las TIC

Los altos porcentajes de uso del celular, computadora e Internet, muestran que los abogados(as) utilizan muy frecuentemente (todos los días) las TIC en sus trabajos (gráfico 1).



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Un 71,4% utiliza el teléfono celular diariamente. Por sexo, los hombres lo usan un poco más que las mujeres. De igual forma, los que trabajan fuera del área metropolitana, con respecto a los de la GAM. Por lugar de trabajo se notan las principales diferencias, ya que los que trabajan en bufetes u oficinas propias lo utilizan más frecuentemente que los que trabajan en instituciones públicas o empresas privadas (ver cuadro 3).

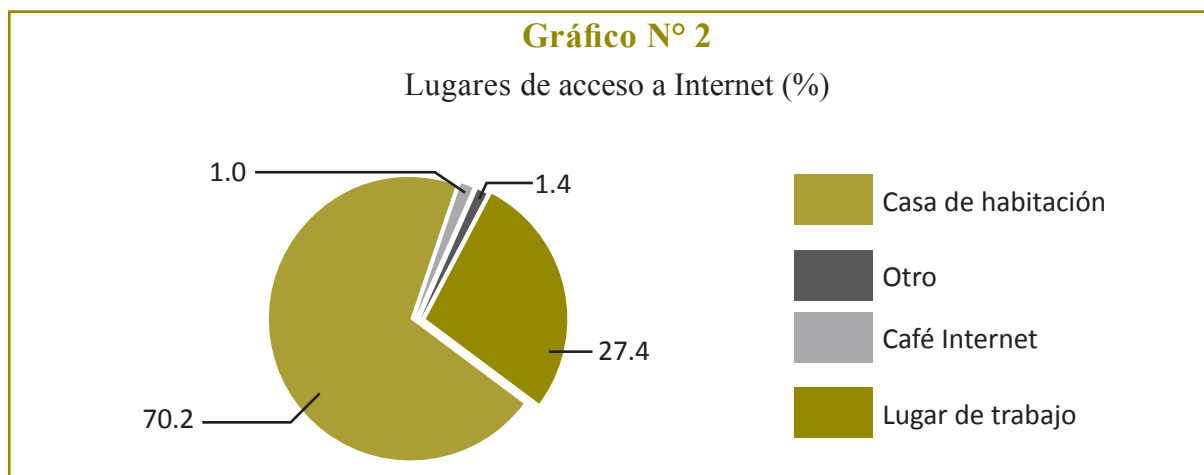
La gran mayoría (96%) utiliza la computadora en sus labores, lo que demuestra como en la actualidad ésta es una herramienta esencial en el desempeño de las funciones propias de los abogados. De acuerdo a las variables discriminantes no hay diferencias importantes, todos los grupos la utilizan de forma similar.

Como complemento de lo anterior, el uso de Internet es igual de frecuente e importante. Un 85% de los abogados la utiliza muy frecuentemente. Por lugar de trabajo se observan algunas diferencias importantes. Los que trabajan en instituciones de administración de justicia muestran niveles más bajos debido a que, como ellos mismos lo señalan, algunos no tienen acceso a Internet en sus trabajos, o ese acceso es restringido y limitado (algunos solo tienen acceso a Intranet).

Cuadro N° 3 Frecuencia de uso de las TIC (Muy frecuente) (%)				
		Teléfono Móvil	Computadora	Internet
	TOTAL GENERAL	71,4	95,9	85,3
Sexo	Femenino	65,3	96,5	85,5
	Masculino	76,9	95,3	85,2
Grupo etario	De 22 a 35 años	70,3	98,1	86,9
	De 36 a 50 años	73,9	95,9	86,4
	Más de 50 años	67,8	92,7	81,2
Ubicación	GAM	69,7	96,3	85,4
	No GAM	78,1	94,1	85,2
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	87,3	95,2	91,2
	Institución de justicia	49,8	97,9	65,9
	Otra institución pública	52,0	96,7	82,7
	Empresa privada	69,1	93,6	85,8
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Es importante resaltar que muy pocos no usan Internet del todo. Las principales razones dadas para ello es que no tienen conexión disponible, no saben usarla o no la necesitan en sus trabajos.

El lugar de trabajo es el principal medio de los abogados para utilizar Internet (gráfico2). Un 70% de las ocasiones en que se conectan a Internet, lo hacen desde ahí. En segundo lugar se conectan desde su casa de habitación (un 27% de las veces). Los café-internet u otros lugares (universidad, casa de algún familiar, etc...) son muy poco empleados.



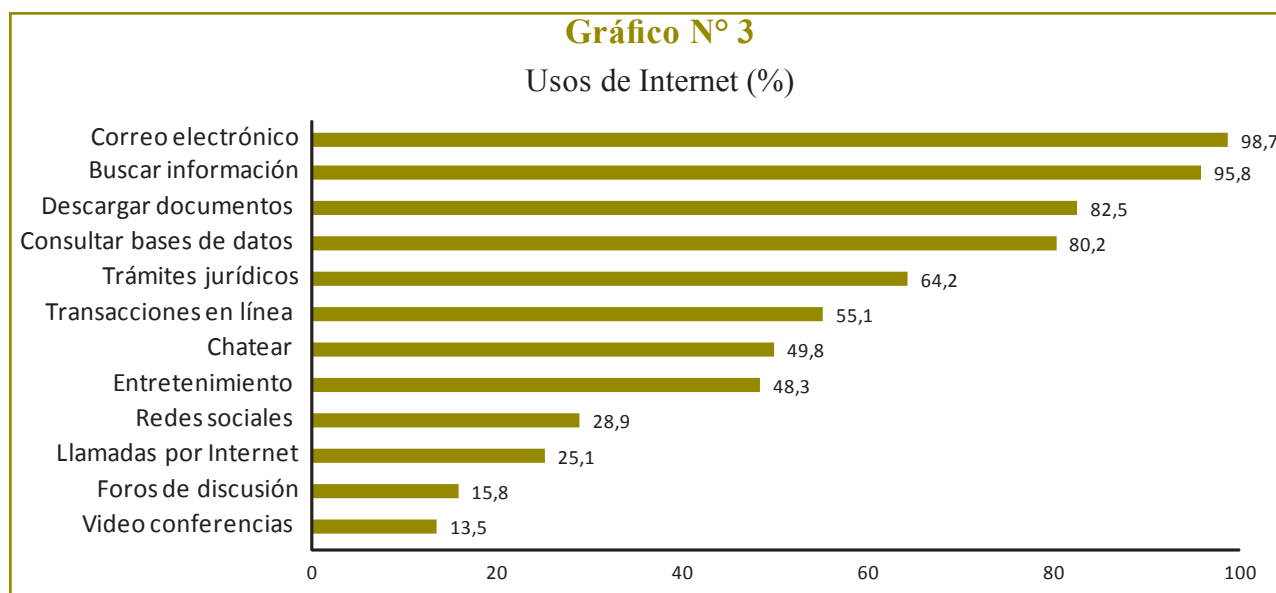
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Los que trabajan en las instituciones de justicia se conectan más desde sus casas de habitación que los demás grupos. Esto justifica lo mencionado en párrafos anteriores, pues el acceso a Internet de este grupo en sus lugares de trabajo es limitado (ver cuadro 4).

Cuadro N° 4 Porcentaje promedio de uso de Internet según lugar					
		Casa de habitación	Lugar de trabajo	Café Internet	Otro
TOTAL GENERAL		27,4	70,2	1,4	1,0
Sexo	Femenino	27,4	70,8	1,0	0,8
	Masculino	27,3	69,7	1,8	1,3
Grupo etario	De 22 a 35 años	26,1	71,0	1,7	1,2
	De 36 a 50 años	27,1	70,3	1,4	1,2
	Más de 50 años	29,6	68,9	1,0	0,4
Ubicación	GAM	28,2	69,6	1,2	1,0
	No GAM	23,8	72,8	2,1	1,2
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	28,3	69,2	1,2	1,3
	Institución de justicia	34,4	62,3	2,4	1,2
	Otra institución pública	23,6	74,4	1,5	0,5
	Empresa privada	24,5	73,5	0,9	1,1

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Las principales actividades que realizan los abogados y abogadas por Internet son el uso de correo electrónico y la búsqueda de información (gráfico 3). Cada uno de éstos presenta porcentajes mayores al 95%. También con frecuencia consultan bases de datos y descargan documentos. La realización de llamadas por Internet y la participación en video conferencias o foros de discusión, son actividades que realizan con poca frecuencia o no efectúan en ningún momento.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Para la mayoría de la variables analizadas no hay diferencias importantes entre los distintos grupos de abogados. Por sexo y ubicación, las diferencias son mínimas. Sin embargo, si destacan algunos contrastes por lugar de trabajo y grupo etario. Los que trabajan en bufetes u oficinas propias y empresas privadas, utilizan con mayor frecuencia Internet para realizar trámites jurídicos y hacer llamadas, que los que trabajan en instituciones públicas.

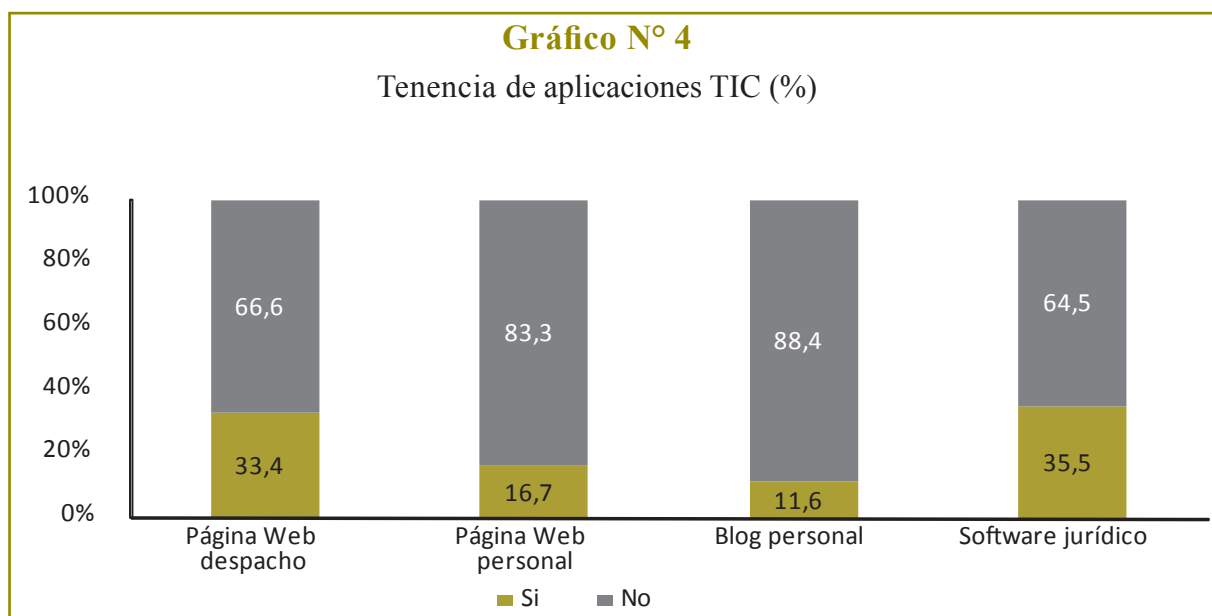
Los más jóvenes hacen un mayor uso de Internet para chatear, participar en redes sociales y para entretenimiento, que los abogados de mayor edad. Las diferencias son de más de 20% con los abogados de más de 50 años. Un comportamiento similar ocurre con las transacciones en línea (Ver cuadro A.1. en el anexo A).

Otras actividades que los abogados(as) dijeron efectuar por Internet son: realizar estudios y capacitaciones, hacer consultorías, asesorías y para actualización y soporte laboral.

Sobre la tenencia de aplicaciones TIC, una tercera parte de los abogados(as) tiene en su despacho página web y algún software jurídico para la gestión de casos o trámites. Los que

trabajan en la Gran Área Metropolitana presentan mayor tenencia de una página web del despacho que los que trabajan en el resto del país. Por otra parte, los que laboran para una institución de administración de justicia tienen mejor acceso a software jurídico.

Las páginas Web o blogs personales son de menor tenencia, tan solo un 17% y 12% de los abogados tienen una página o un blog, respectivamente (Ver gráfico 4 y cuadro 5).



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro N° 5 Tenencia de aplicaciones TIC según variables (%)					
		Página Web despacho	Página Web personal	Blog personal	Software jurídico
TOTAL GENERAL		33,4	16,7	11,6	35,5
Sexo	Femenino	32,7	18,2	11,0	33,3
	Masculino	34,1	15,3	12,2	37,5
Grupo etario	De 22 a 35 años	40,2	15,6	16,3	36,1
	De 36 a 50 años	34,7	18,0	10,5	35,1
	Más de 50 años	21,9	15,5	7,8	35,7
Ubicación	GAM	36,9	16,5	11,3	36,2
	No GAM	18,8	17,6	12,8	32,8
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	29,1	17,1	13,1	35,8
	Institución de justicia	41,9	16,2	8,8	45,0
	Otra institución pública	36,1	15,4	9,7	31,1
	Empresa privada	40,1	19,1	13,2	36,4

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Algunos de los sistemas de información conocidos por los abogados son los siguientes:

Software	Página Web
Master lex	www.masterlex.com
Auxinot	www.auxinot.com
Datum	www.datum.net
Index	www.index.co.cr
Legistek	legistek.net/inicio/index.php
PJ Editor del Poder Judicial	www.poder-judicial.go.cr
Time	www.timeslips.com

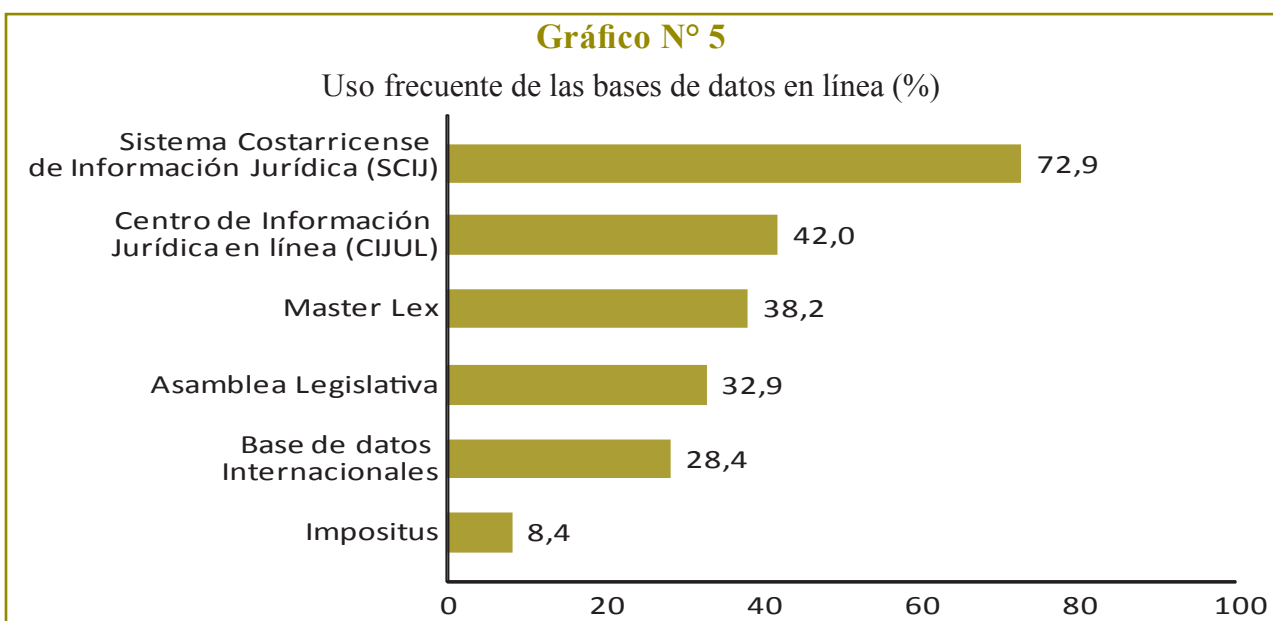
En cuanto al uso de bases de datos por Internet (Ver gráfico 5 y cuadro 6), el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ) es la base de datos en línea más utilizada por los abogados(as). Un 73% de ellos indicaron utilizar la base al menos una vez por semana, para consultar la información normativa y la jurisprudencial en forma integrada. Dicha base es más usada por los que trabajan en instituciones de justicia y otras instituciones públicas, así como por los que trabajan en el Gran Área Metropolitana y los abogados(as) de 22 a 35 años. (Página Web: http://www.pgr.go.cr/scij/index_pgr.asp).

El Centro de Información Jurídica en línea (CIJUL) es utilizada frecuentemente por un 42% de los abogados(as). Este centro se especializa en proveer información jurídica a los abogados y abogadas de Costa Rica de forma gratuita, confiable, expedita y oportuna. (Página Web: <http://www.cijulonlinea.ucr.ac.cr>).

En tercer lugar se encuentra el software y base de datos Master Lex, utilizado por el 38% de los encuestados. Este es un software privado, cuyo propósito es agilizar la divulgación y consulta de la información jurídica. Es empleado principalmente por los que trabajan en empresas privadas, bufetes u oficinas propias, no así por los que laboran en instituciones de justicia (Página Web: <http://www.masterlex.com/prtmst/portal.aspx?portal=68>).

Seguidamente está la base de datos de la Asamblea Legislativa, a la que accede un 33% de los abogados, principalmente de instituciones públicas. (Página Web: <http://www.asamblea.go.cr/BIBLIO/procesos/siabuc.htm>).

Las bases de datos internacionales y el Impositus (Información Tributaria on-line) son menos frecuentadas.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

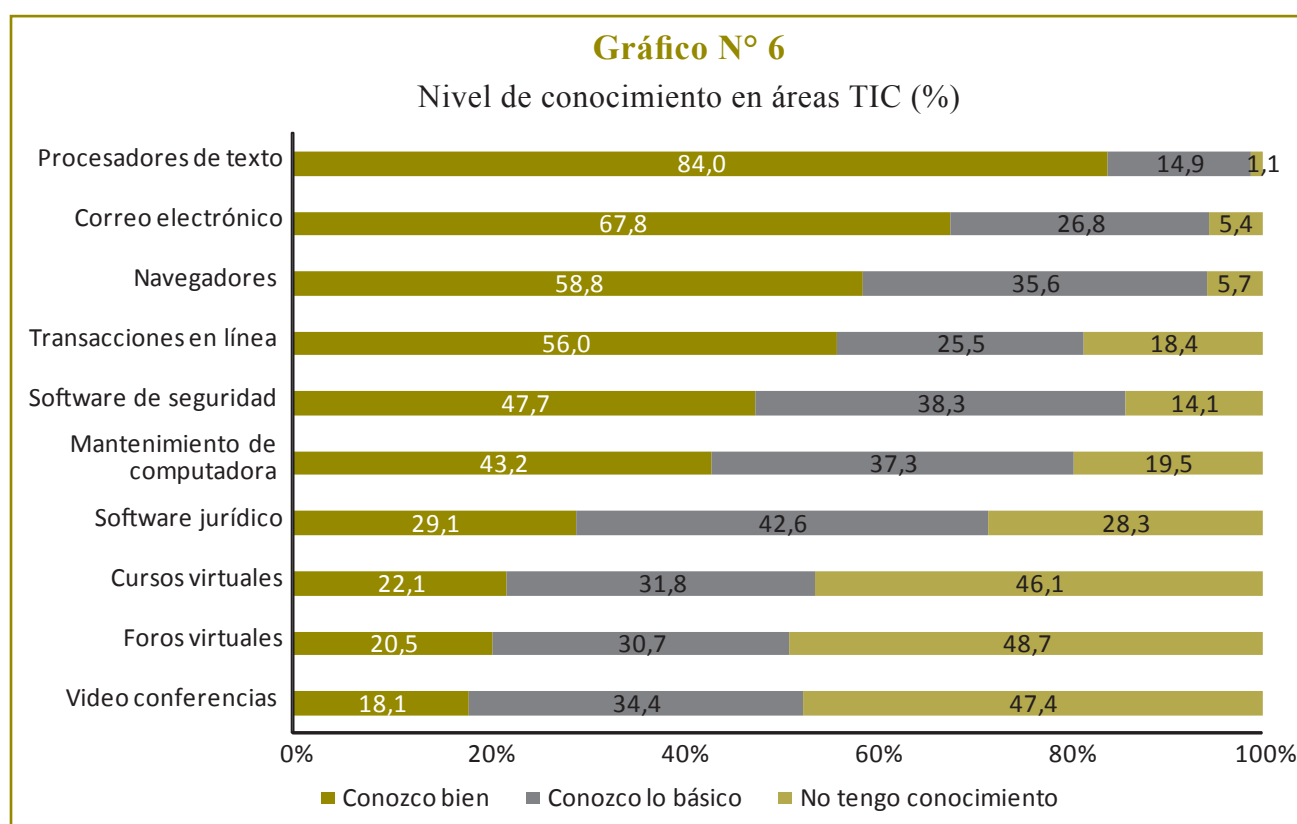
Otras bases que los abogados(as) utilizan son: Auxinot, Datum, y bases del Poder Judicial, Registro Civil, Tribunal Supremo de Elecciones, Universidad de Costa Rica, Contraloría General de la República, Registro Nacional y Ministerio de Hacienda.

Cuadro N° 6							
Frecuencia de uso de las bases de datos en línea (Muy frecuente y frecuente) (%)							
		SCIJ	CIJUL	Master Lex	Impositus	Asamblea legislativa	Base de datos Internacionales
TOTAL GENERAL		72,9	42,0	38,2	8,4	32,9	28,4
Sexo	Femenino	72,8	40,8	41,0	10,0	33,8	25,6
	Masculino	73,0	43,1	35,6	7,0	32,0	30,9
Grupo etario	De 22 a 35 años	78,5	45,0	42,6	10,8	36,5	30,4
	De 36 a 50 años	72,3	41,6	37,2	7,6	32,1	28,9
	Más de 50 años	66,7	39,1	34,4	7,0	29,6	24,8
Ubicación	GAM	74,9	41,9	37,6	8,3	33,6	30,8
	No GAM	64,6	42,8	40,9	8,9	29,8	18,2
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	65,6	40,0	41,7	9,4	26,0	25,7
	Institución de justicia	84,5	39,2	24,2	3,3	33,7	27,5
	Otra institución pública	83,1	47,3	37,6	7,4	43,4	31,3
	Empresa privada	66,5	40,7	38,2	13,8	39,1	37,8

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

B. Conocimiento

El nivel de conocimiento de los abogados(as) en términos de TIC en la mayoría de los casos es regular o básico. Esto lo constata el “conozco bien” de una serie programas y aplicaciones TIC. Los temas donde señalaron tener buenos conocimientos son procesadores de texto y uso del correo electrónico, seguido del uso de navegadores y transacciones en línea. Sin embargo, requieren mayor capacitación para participar en cursos y foros virtuales, así como en el uso de video conferencias y software jurídicos. El conocimiento en estos temas es básico, o prácticamente nulo (Ver gráfico 6).



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

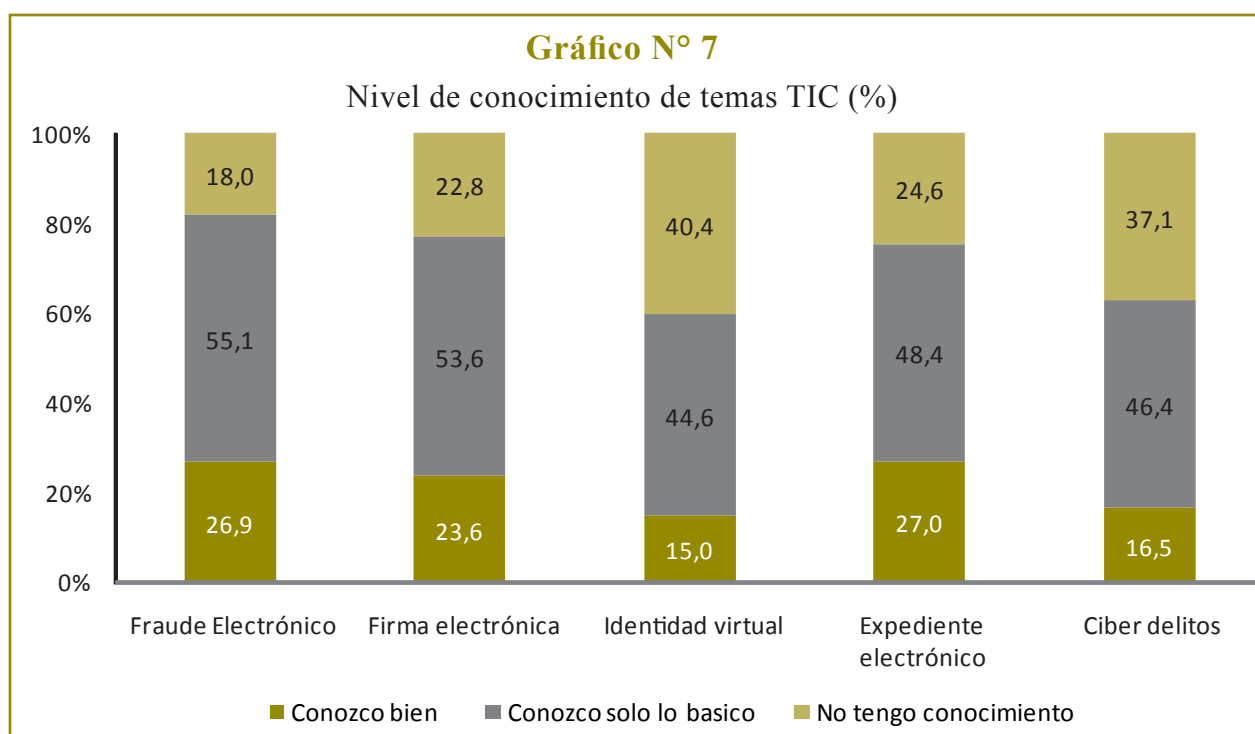
Por sexo, los hombres tienen un conocimiento mayor en términos de software de seguridad y mantenimiento de la computadora. Por grupo etario, los más jóvenes presentan mayor conocimiento en todos los temas considerados. Algo similar ocurre con los que trabajan en la GAM, con mayores porcentajes en todas las temáticas, sobre todo en correo electrónico, software jurídico y transacciones en línea.

En el análisis por lugar de trabajo se dan algunas diferencias importantes, por ejemplo, el conocimiento para usar navegadores y video conferencias es mayor en los que trabajan en empresas privadas que en los de instituciones de justicia. Éstos últimos, por su parte,

presentan un mejor conocimiento en cursos virtuales en relación a los demás (Ver cuadro A.2. en el anexo A).

El nivel de conocimiento sobre temas legales relacionados con TIC es muy bajo (gráfico 7). Solo un 27% de los abogados manifestaron tener buen conocimiento en áreas como fraude electrónico y expediente electrónico.

En campos como firma electrónica, identidad virtual y ciberdelitos, el conocimiento es aún menor. Solo un 24%, 15% y 17% respectivamente señalaron tener una buena preparación de estos temas.



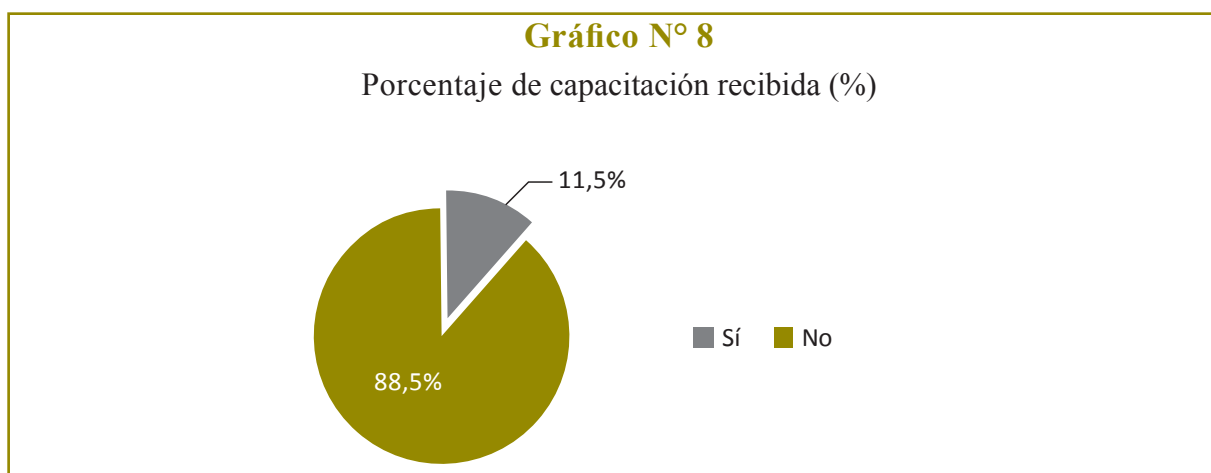
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cabe destacar que los más jóvenes y quienes trabajan en la GAM tienen mejor conocimiento en todas las áreas. Por sexo no hay grandes diferencias. Por lugar de trabajo en el tema de expediente electrónico, los que trabajan en instituciones de administración de justicia tienen mayor instrucción (ver cuadro 7).

Cuadro N° 7						
Nivel de conocimiento de temas relacionados con TIC (Conozco bien) (%)						
		Fraude Electrónico	Firma electrónica	Identidad virtual	Expediente electrónico	Ciber delitos
TOTAL GENERAL		26,9	23,6	15,0	27,0	16,5
Sexo	Femenino	22,9	23,9	13,7	29,0	13,1
	Masculino	30,6	23,3	16,1	25,3	19,6
Grupo etario	De 22 a 35 años	30,9	30,6	19,9	32,5	21,8
	De 36 a 50 años	26,2	22,3	14,4	26,6	15,5
	Más de 50 años	21,1	13,9	7,1	17,7	9,1
Ubicación	GAM	28,6	25,3	15,7	28,7	17,6
	No GAM	20,1	16,8	11,9	20,2	12,2
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	27,1	22,1	14,2	22,5	16,1
	Institución de justicia	30,3	24,0	14,9	43,1	24,5
	Otra institución pública	22,9	24,8	15,6	28,0	14,4
	Empresa privada	34,8	29,0	17,6	28,2	15,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.						

C. Capacitación

Un 11,5% de los abogados ha recibido capacitación en tecnologías de la información y comunicación (ver gráfico 8). Los que han recibido cursos o seminarios en estos temas con mayor frecuencia son los que trabajan en instituciones de justicia, aproximadamente una tercera parte ha tenido alguna capacitación. En contraparte, solo un 3% de los que trabajan en empresas privadas han participado en cursos de esta índole (ver cuadro 8). Esto comprueba los niveles bajos de conocimiento en temas de TIC mencionados anteriormente.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

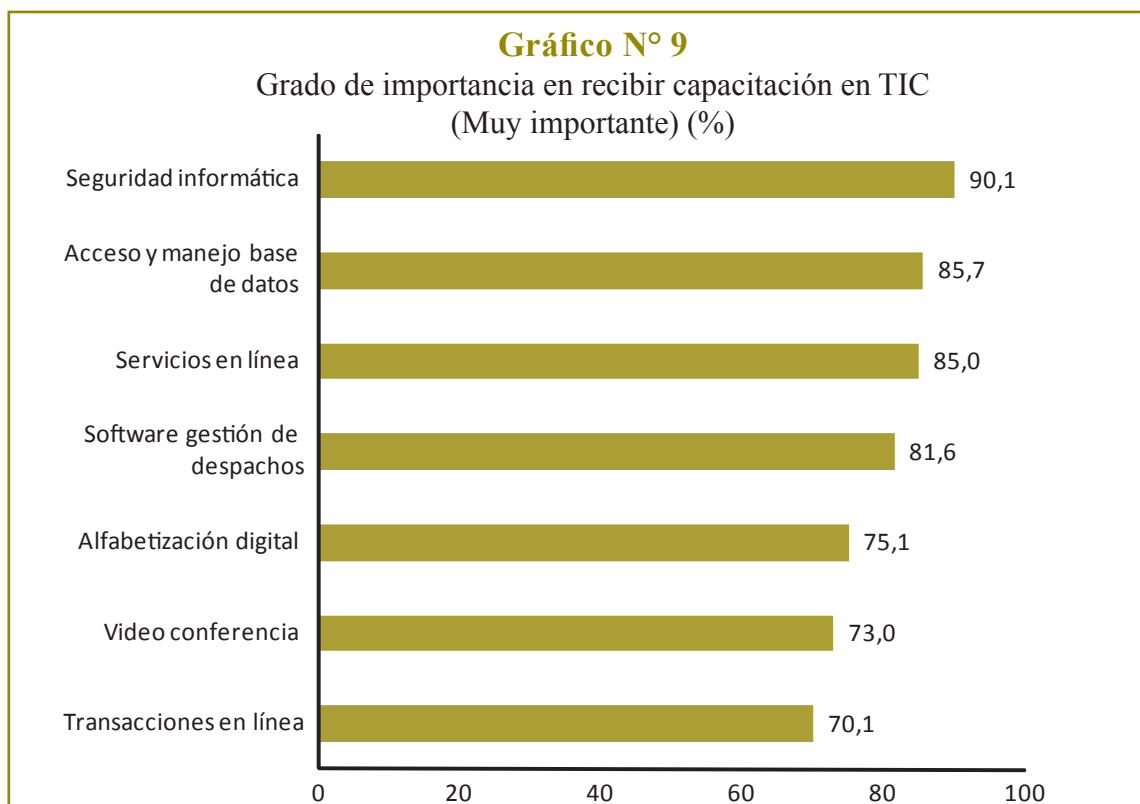
Cuadro N° 8 Cursos o capacitaciones recibidas en TIC (%)			
		Sí	No
TOTAL GENERAL		11,5	88,5
Sexo	Femenino	12,1	87,9
	Masculino	11,0	89,0
Grupo etario	De 22 a 35 años	12,2	87,8
	De 36 a 50 años	11,4	88,6
	Más de 50 años	10,8	89,2
Ubicación	GAM	11,0	89,0
	No GAM	13,8	86,2
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	7,5	92,5
	Institución de justicia	36,3	63,7
	Otra institución pública	10,7	89,3
	Empresa privada	2,9	97,1
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.			

Entre los cursos que han recibido están el uso de bases de datos para buscar jurisprudencia y hacer consultas jurídicas en línea como el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ), el Centro de Información Jurídica en línea (CIJUL) y el Sistema de Gestión en línea (Poder Judicial), además del uso de herramientas electrónicas y cursos específicos.

Las instituciones que ofrecieron estos cursos, además del Colegio de Abogados, son la Contraloría General de la República, el Poder Judicial, la Procuraduría General de la República, la Asamblea Legislativa, el Registro Nacional y las universidades.

Los abogados consideran que es muy importante recibir capacitación en este campo. Los temas señalados como más importantes se refieren a seguridad informática, acceso y manejo de bases de datos y uso de los servicios en línea. Todos los temas recibieron porcentajes muy altos en cuanto al grado de importancia otorgado y muy similares entre los abogados agrupados por variable discriminante (ver gráfico 9).

Se debe resaltar que para quienes trabajan fuera del área metropolitana, la necesidad e importancia por recibir capacitación en tecnologías es mayor (Ver cuadro A.3. en el anexo A).



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros cursos que les gustaría recibir son: actualización en temas como delitos informáticos, firma digital, comercio electrónico e identidad virtual, cursos de derecho en forma virtual, paquetes de Office y bases de datos.

D. Opinión

Para medir la actitud de los abogados(as) en cuanto al uso de las tecnologías en su labor profesional, se les presentaron diversas afirmaciones y se les pidió que señalaran su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas (Ver cuadro 9).

En general hay una actitud positiva hacia el uso de las TIC y las ventajas que éstas ofrecen. El 91% de los abogados y abogadas están de acuerdo con que las tecnologías mejoran el acceso a la administración de justicia, y que facilitan las gestiones que se tramitan en las sedes administrativas.

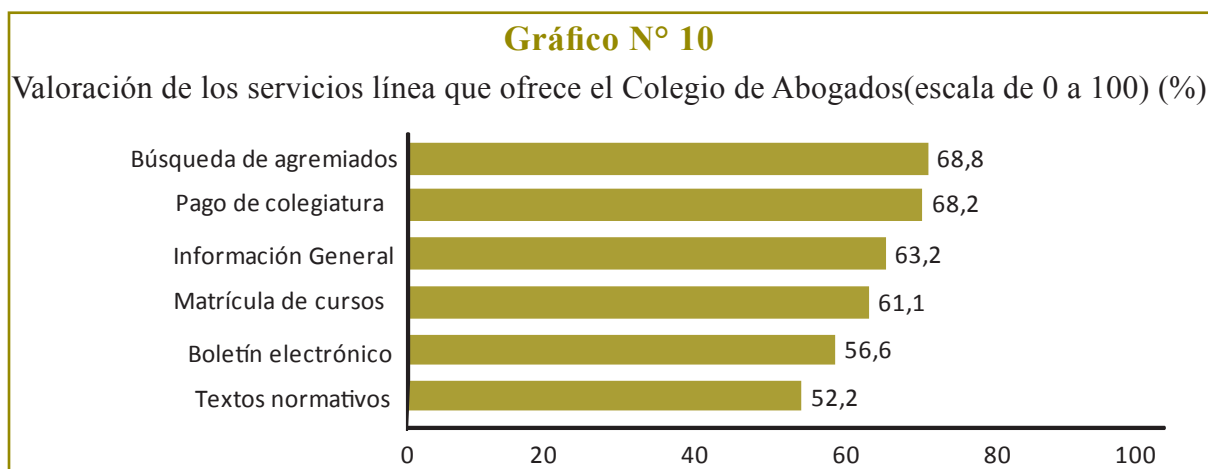
Un 83% prefiere realizar los trámites jurídicos utilizando los servicios en línea. Esta preferencia desciende en los y las profesionales de más de 50 años.

Solo un 45% está de acuerdo con que los servicios en línea satisfacen las necesidades de los abogados. Los que trabajan en bufetes u oficinas propias y empresas privadas están menos

El Colegio de Abogados en línea

En general los abogados calificaron los servicios que ofrece el Colegio en su página Web como regulares. Los aspectos mejor calificados fueron la búsqueda de agremiados y el pago de la colegiatura, que se hace en conjunto con el Banco de Costa Rica, con una calificación promedio cercana a 70 en una escala de 0 a 100. Seguidamente se encuentran la información general que ofrecen y la matrícula de cursos.

Los textos normativos y el boletín electrónico fueron los aspectos peor calificados, con una nota promedio de 52,2 y 56,6 respectivamente (ver gráfico 10 y cuadro 10).

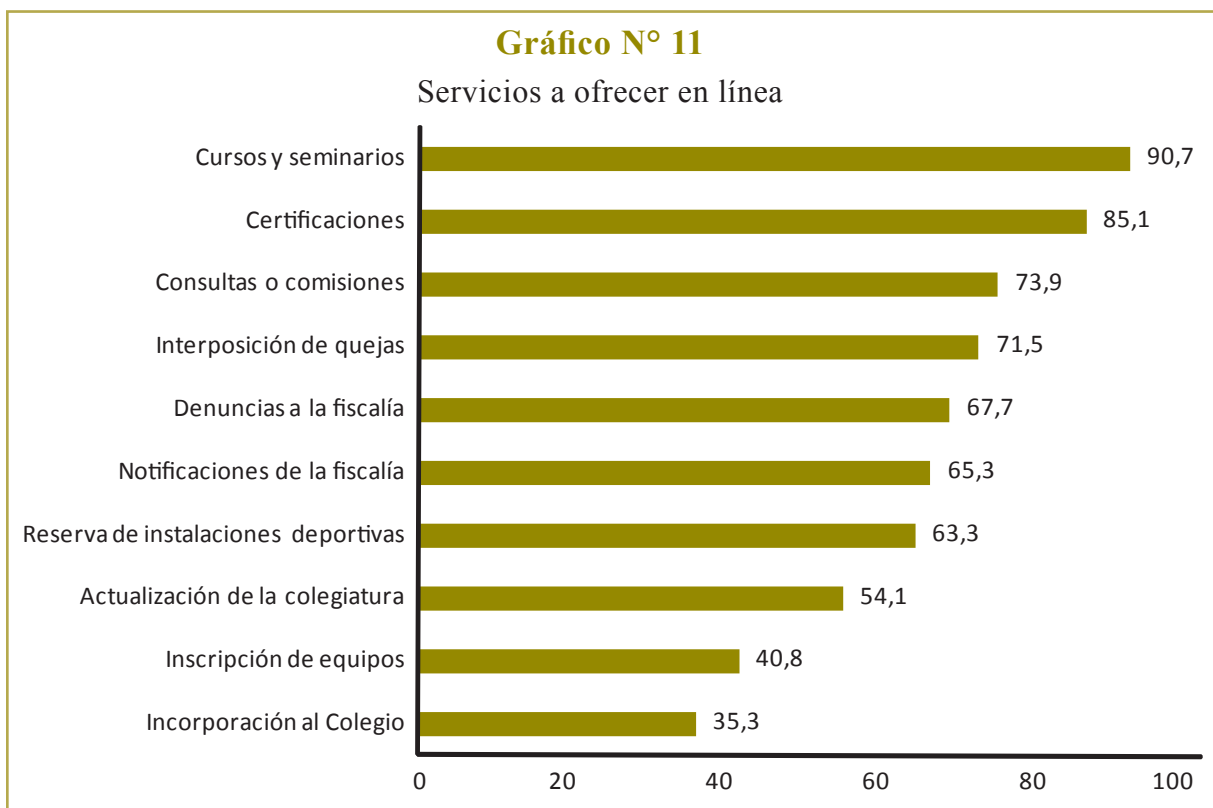


Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro N° 10 Calificación promedio de los servicios en línea que ofrece el Colegio de Abogados							
		Información general	Matrícula de cursos	Textos normativos	Búsqueda de agremiados	Boletín electrónico	Pago de colegiatura
TOTAL GENERAL		63,2	61,1	52,2	68,8	56,6	68,2
Sexo	Femenino	65,5	63,1	56,2	70,6	60,2	70,7
	Masculino	61,2	59,3	48,8	67,3	53,5	66,0
Grupo etario	De 22 a 35 años	68,2	63,4	55,9	73,1	60,6	70,0
	De 36 a 50 años	60,7	59,1	50,8	68,3	55,0	67,8
	Más de 50 años	61,0	61,6	49,4	62,8	53,6	66,1
Ubicación	GAM	62,8	61,2	51,7	69,3	56,2	68,1
	No GAM	65,0	60,5	54,4	66,9	58,2	68,5
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	63,0	59,6	51,5	69,2	55,6	67,6
	Institución de justicia	60,7	61,0	54,2	68,8	59,2	69,9
	Otra institución pública	64,5	63,4	53,3	69,4	58,4	68,1
	Empresa privada	63,4	62,4	50,3	63,9	52,6	70,2
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.							

Los principales servicios que a los abogados y abogadas les gustaría tener en la página web del Colegio son los cursos y seminarios virtuales así como certificaciones; éste último con mayor importancia para los que trabajan en empresas privadas y bufetes. Adicionalmente les gustaría poder realizar consultas e interponer quejas utilizando dicha página Web (Ver gráfico 11).

A pesar de que la utilización de Internet para aspectos como la incorporación al Colegio, actualización de la colegiatura, inscripción de equipos deportivos y reserva de las instalaciones deportivas no son tan solicitados por los encuestados, los más jóvenes (de 22 a 35 años) lo piden en mayor medida. (Ver cuadro A.4. en el anexo A).



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Tener una biblioteca jurídica virtual, más información de las actividades sociales, poder pagar la colegiatura con distintos bancos, reservar las instalaciones deportivas y una mayor comunicación con los colegiados por medio del correo electrónico, son otros servicios que les gustaría a los miembros que el Colegio ofrezca en línea.

Valoración de los servicios en línea de instituciones

Dada la importancia de cada una de las instituciones involucradas en el trabajo diario de los abogados, esta sección se dedica al análisis general e individual de cada una ellas. Para cada institución se presenta el porcentaje de abogados(as) que conoce los servicios que ofrece la página Web, y entre quienes los conocen, la frecuencia de uso (medido en muy frecuente y frecuente)¹ y la opinión que tienen de estos servicios, así como los aspectos más positivos y negativos de las páginas Web de esas instituciones, y los posibles servicios que les gustaría que estas instituciones ofrezcan en línea.

Los servicios que ofrecen el Registro Público, los bancos, el Poder Judicial y el Registro Civil en sus páginas Web son los más conocidos por los abogados. Más del 70% de los encuestados dijo conocerlos; en el caso del Registro Público, este porcentaje es de más de 87%.

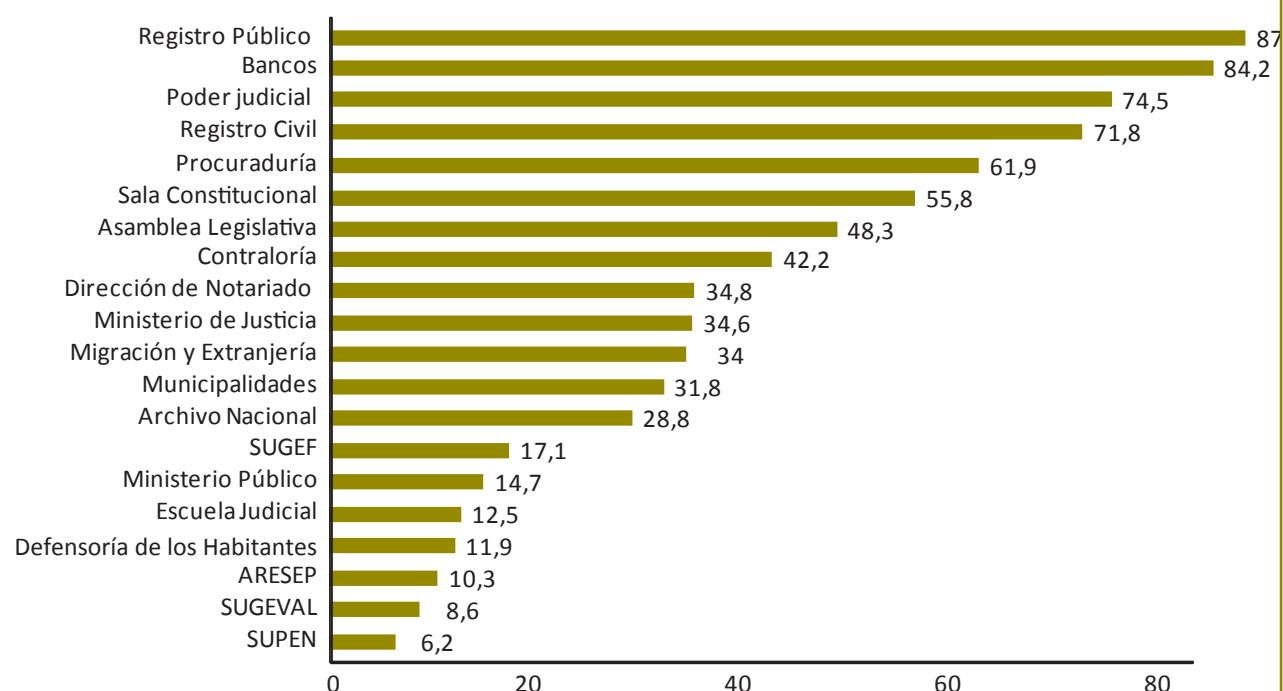
Las instituciones menos conocidas por los servicios que brindan, son las superintendencias, además del Ministerio Público, la Escuela Judicial y la Defensoría de los Habitantes (gráfico 12).

Estas respuestas parecen evidenciar la necesidad de que la instituciones hagan un esfuerzo por dar a conocer los servicios que ofrecen en línea. Crear una página web no es garantía de que será visitada.

1 *Muy frecuente (todos los días). Frecuente (al menos una vez por semana)*

Gráfico N° 12

Conocimiento de los servicios en línea que ofrecen las instituciones



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

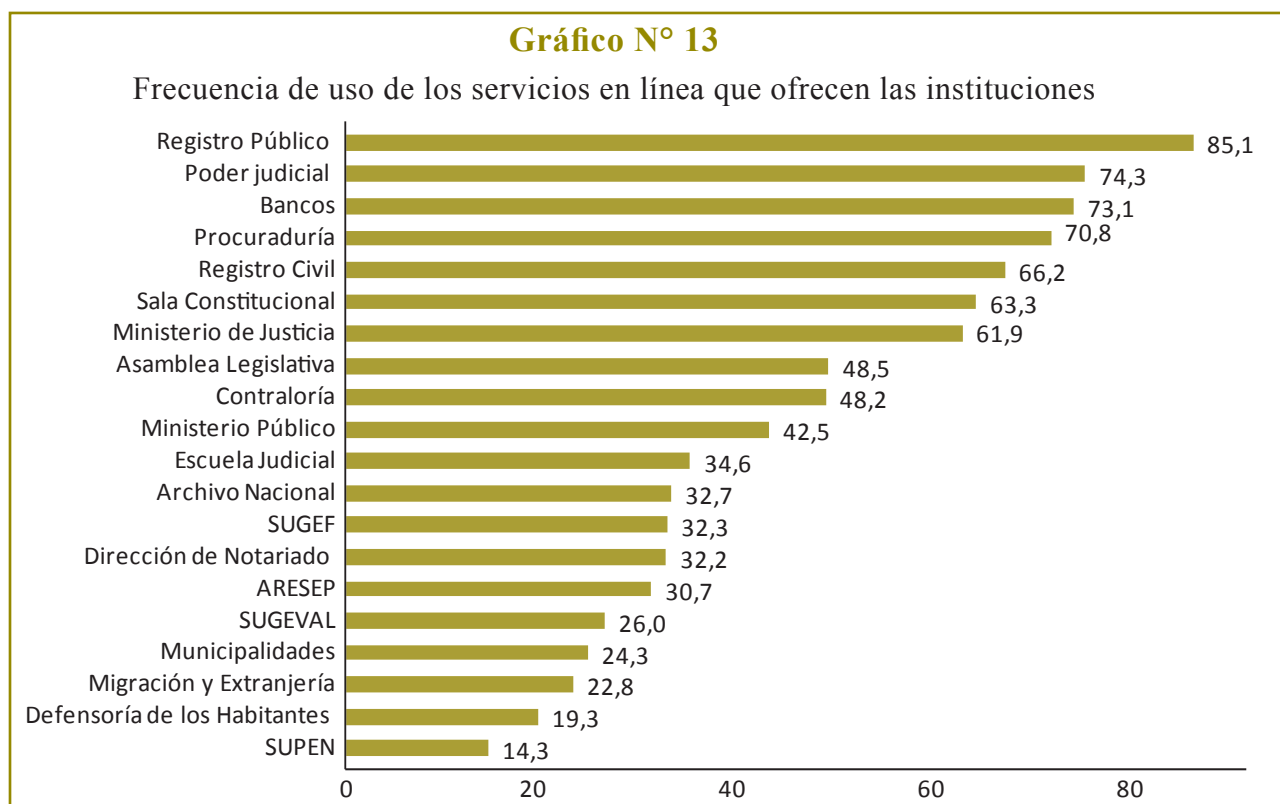
Las mujeres tienen un mayor conocimiento que los hombres de los servicios que ofrece el Ministerio de Justicia; y los abogados con edades entre los 22 y 35 años conocen más de instituciones como el Poder Judicial y la Sala Constitucional, en tanto que los mayores de 50 años poseen mejor conocimiento de los servicios que brinda la página Web del Archivo Nacional.

Por ubicación geográfica, los que trabajan en la GAM tienen mejor conocimiento de los servicios que dan instituciones como el Poder Judicial y la Procuraduría.

Entre los abogados que laboran en instituciones de justicia se encontró una tendencia hacia un mayor conocimiento de instituciones como el Poder Judicial, el Ministerio Público y la Escuela Judicial.

Los que trabajan en bufetes conocen mejor los servicios del Archivo Nacional y de la Dirección Nacional de Notariado. Aunque las superintendencias no son muy conocidas por sus servicios en línea, los abogados de empresas privadas los conocen mejor que los demás (Ver cuadro A.5. en el Anexo A).

En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios en línea, los más utilizados por los abogados(as) son los ofrecidos por el Registro Público, el Poder Judicial, los bancos y la Procuraduría General de la República (Ver gráfico 13). No así lo servicios de las superintendencias, la Defensoría y Migración y Extranjería.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009

Los hombres utilizan con mayor frecuencia los servicios de instituciones como Ministerio Público, Poder Judicial, Asamblea Legislativa, Ministerio de Justicia y SUPEN. Las mujeres son más usuarias de los servicios de la Defensoría de los Habitantes.

Los abogados de más de 35 años utilizan más a menudo los servicios de instituciones como el Ministerio Público, la Escuela Judicial y el Registro Civil. Los más jóvenes hacen un uso mayor de los servicios de las superintendencias y los bancos.

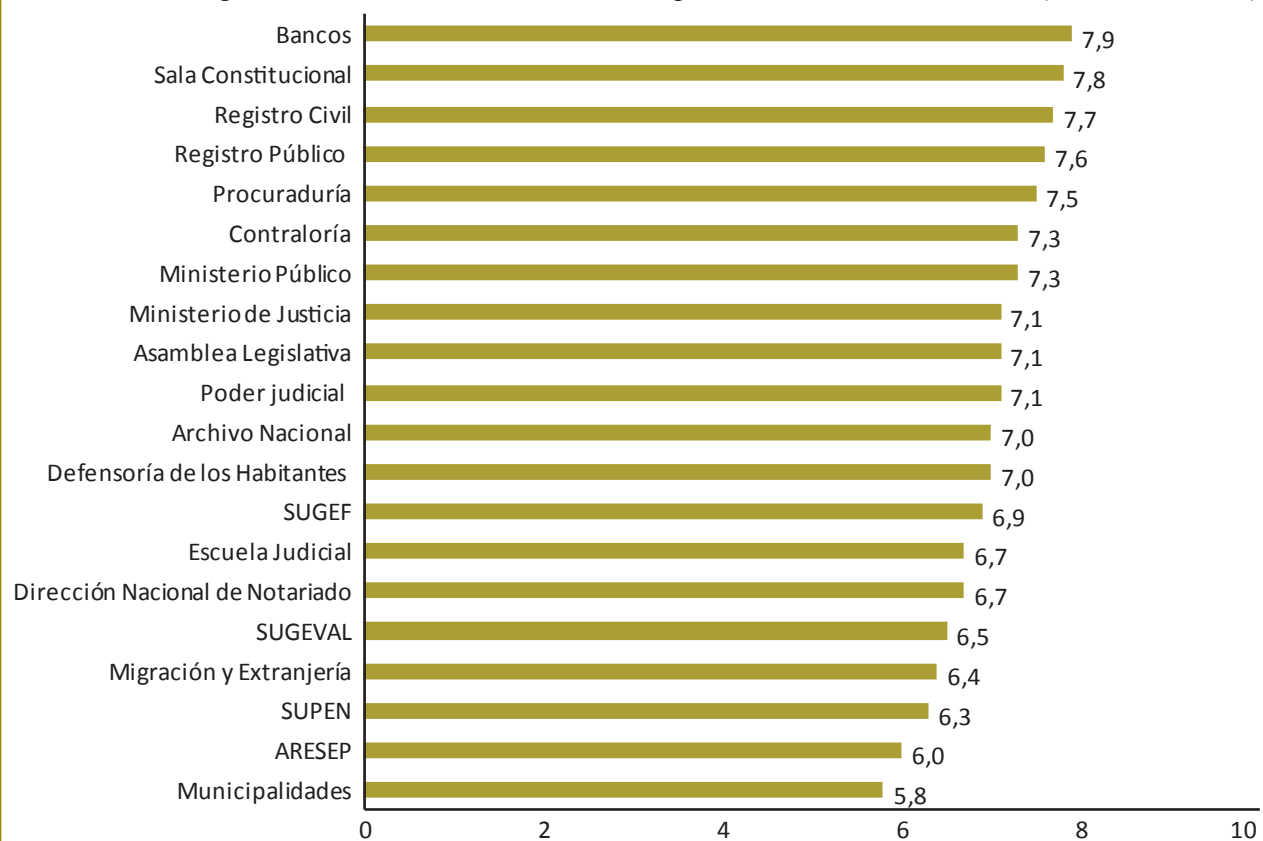
Quienes trabajan en la GAM frecuentan más las páginas de instituciones como la Contraloría General de la República, la ARESEP, la SUGEF, la SUPEN y Migración y Extranjería, mientras que los que lo hacen fuera del área metropolitana, utilizan más los del Ministerio Público, Registro Público, Registro Civil y Dirección Nacional de Notariado.

Los servicios en línea que ofrecen el Poder Judicial, Ministerio Público y Migración y Extranjería son más utilizados por los abogados de las instituciones que administran la justicia, en tanto que los del Registro Civil y el Registro Público son más usados por los de bufetes y oficinas propias. Quienes trabajan en la empresa privada usan más los servicios de la SUGEF y las municipalidades, mientras que lo hacen en otras instituciones públicas utilizan más de los que ofrece la Procuraduría (Ver cuadro A.6. en el anexo A).

Los abogados califican los servicios en Internet de las instituciones de regulares a buenos, ya que en una escala de 0 a 10, las frecuencias se ubicaron entre 6 y 8. Las instituciones mejor calificadas son los bancos, la Sala Constitucional, Registro Público y Registro Civil, con calificaciones promedio de más de 7.5. Los servicios de las páginas de las municipalidades, ARESEP, Migración y Extranjería, y la SUPEN son los que recibieron las calificaciones más bajas con puntuaciones promedio menores a 6.5 (ver gráfico 14). Para información más detallada ver cuadro A.7. en el anexo A.

Gráfico N° 14

Calificación promedio de los servicios en línea que ofrecen las instituciones (escala de 1 a 10)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

PODER JUDICIAL

En el cuadro 11 se presenta el conocimiento, uso y valoración que los abogados tienen sobre los servicios en línea que ofrece el Poder Judicial. Tres cuartas partes de los entrevistados los conoce, y de ellos un 74% los utiliza al menos una vez a la semana y los califican con una puntuación de 7,1 en promedio.

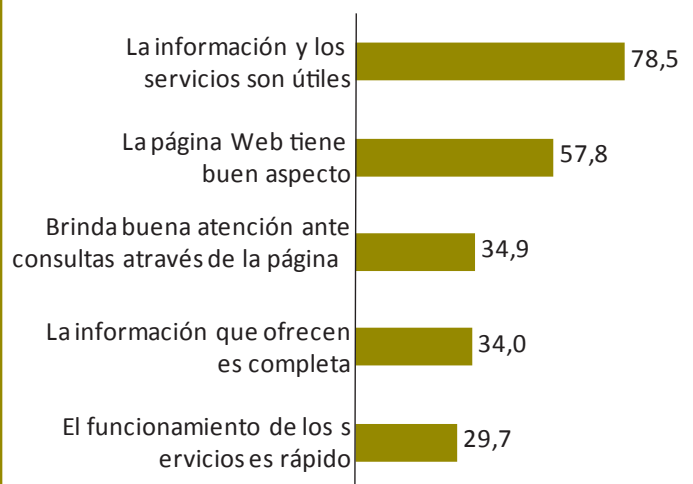
Cuadro N° 11 Evaluación de los servicios en línea del Poder Judicial (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		74,5	74,3	7,1
Sexo	Femenino	78,3	67,3	7,2
	Masculino	70,8	81,9	7,1
Grupo etario	De 22 a 35 años	86,2	74,9	7,2
	De 36 a 50 años	73,7	75,9	6,9
	Más de 50 años	60,9	69,2	7,5
Ubicación	GAM	77,4	75,7	7,1
	No GAM	64,4	68,1	7,1
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	70,8	72,2	6,9
	Institución de justicia	86,2	91,2	7,9
	Otra institución pública	76,6	73,5	7,2
	Empresa privada	71,7	57,1	6,7
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Cabe mencionar que hombres y mujeres dieron una nota similar, aunque ellos los utilizan más frecuentemente y ellas dijeron conocerlos más. Aunque los jóvenes tienen un mejor conocimiento de los servicios que ofrece el Poder Judicial en su página, el uso es muy similar en los tres rangos de edad. Los que trabajan dentro del área metropolitana conocen y utilizan más de los servicios que quienes trabajan en el resto del país. Ambos grupos los califican igual. Por lugar de trabajo, los de instituciones de justicia conocen más los servicios, hacen un mayor uso de ellos y los califican mejor que los demás grupos.

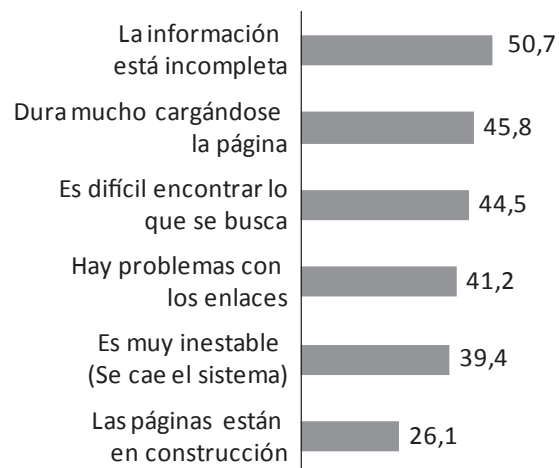
Los principales aspectos positivos que señalan los abogados de la página del Poder Judicial es que la información y los servicios son útiles (78,5%) y que tiene buena presentación (57,8%), sin embargo, la mitad se queja de que esa información está incompleta. Cabe mencionar que solo un 30% indico que el funcionamiento de los servicios es rápido (ver gráficos 15 y 16). Para información más detallada ver el cuadro A.8 en el anexo A.

Gráfico N° 15

Valoración de los aspectos positivos de la página Web del Poder Judicial (%)

**Gráfico N° 16**

Valoración de los aspectos negativos de la página Web del Poder Judicial (%)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Además de las alternativas que se les presentaron, se les dio a los entrevistados la oportunidad de mencionar otros temas que consideraran importantes, tanto positiva como negativamente. Como positivo, los abogados mencionaron que la página de cálculo de intereses es de mucha ayuda para ellos. En negativo señalan que la página no se está actualizando constantemente, que no hay información de todos los juzgados del país y que se carece de un índice de temas.

Los servicios adicionales que los abogados requieren de la página Web del Poder Judicial, son los siguientes:

- Acceder y consultar los expedientes en todo el país y despachos, con información actualizada y completa.
- Tener acceso a las conferencias e información de todas las capacitaciones que se brinden.
- Solicitar certificaciones y constancias.
- Consultar y descargar jurisprudencia, sentencias, resoluciones, actas y notificaciones.
- Presentar documentos, quejas, solicitudes y demás.
- Otros servicios como: cursos virtuales, recordatorios, actualizaciones, etc.

MINISTERIO PÚBLICO

Tan solo un 15% de los abogados tiene conocimiento de los servicios en línea que ofrece el Ministerio Público. De ellos un 42,5% los utiliza frecuentemente y los califican con una puntuación de 7,3 en promedio (ver cuadro 12).

Cuadro N° 12 Evaluación de los servicios en línea del Ministerio Público (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		14,7	42,5	7,3
Sexo	Femenino	13,4	19,8	7,2
	Masculino	16,1	61,0	7,4
Grupo etario	De 22 a 35 años	21,6	30,0	7,6
	De 36 a 50 años	11,0	53,0	6,7
	Más de 50 años	13,3	51,7	7,6
Ubicación	GAM	15,2	36,0	7,2
	No GAM	13,1	69,0	7,5
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	11,7	39,5	7,2
	Institución de justicia	29,6	59,6	8,0
	Otra institución pública	13,3	44,4	7,2
	Empresa privada	17,1	0,0	5,8
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

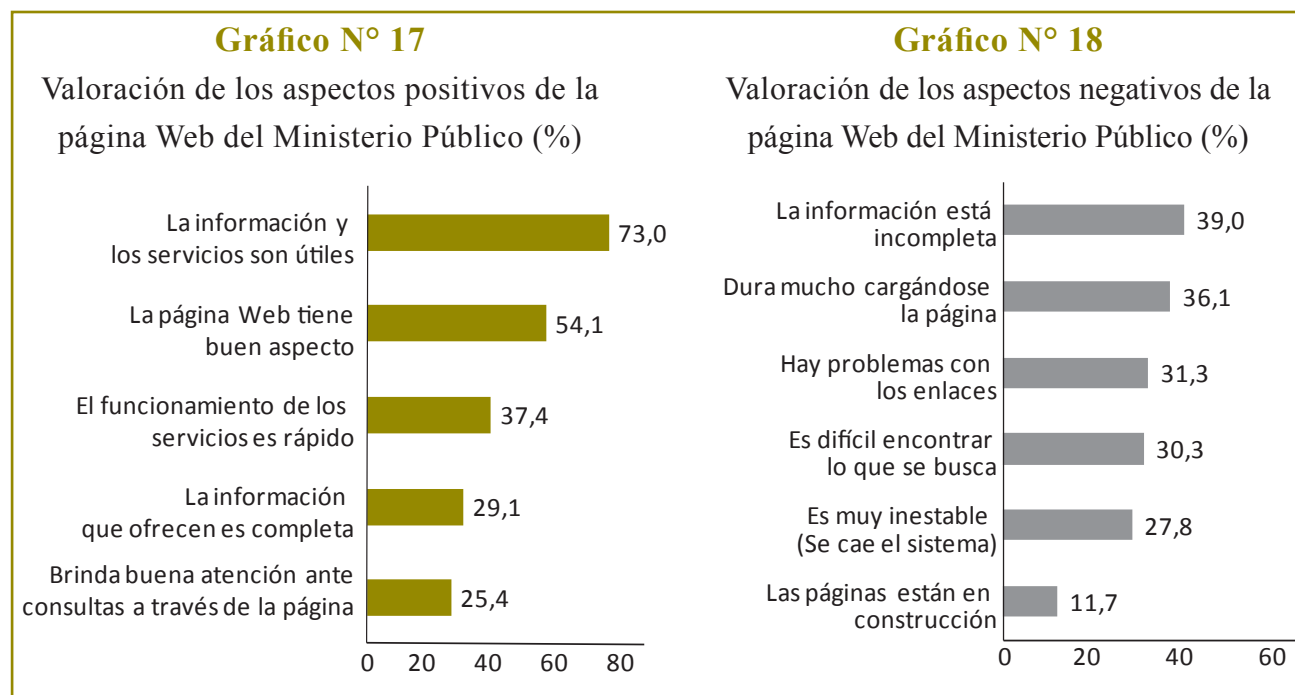
Los hombres los utilizan mucho más frecuentemente que las mujeres y los califican de manera similar.

Los más jóvenes tienen más conocimiento de los servicios, pero son los mayores de 36 años los que los utilizan más. En cuanto a la calificación promedio, los de 36 a 50 años le otorgan menor puntuación que los otros grupos.

Los que trabajan fuera del área metropolitana utilizan más frecuentemente los servicios y los califican mejor que aquellos que residen dentro de la GAM.

Por lugar de trabajo, los de instituciones de justicia conocen más los servicios, hacen un mayor uso de éstos y los califican mejor que los de otros lugares. Los que trabajan en empresas privadas no los emplean frecuentemente, ya que los usan una vez al mes o menos y los califican con la nota más baja de 5,8 en promedio.

El aspecto positivo más relevante que le atribuyen a la página Web del Ministerio Público es su utilidad (73%), además de que la página tiene buen aspecto (54%). Aun así solo un 25% indicó que se brinda una buena atención ante consultas a través de la página. También cerca de un 40% señaló que la información se encuentra incompleta (Ver gráficos 17 y 18). Para información más detallada ver el cuadro A.9 en el anexoA.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Además de la valoración que los abogados dieron de los temas que se les presentaron, mencionaron que la página necesita actualizarse en forma más frecuente y ofrecer mayor interactividad.

Otros servicios que los abogados indican requerir en línea por parte del Ministerio Público son los siguientes:

- Acceso a foros, videoconferencias, etc.
- Información actualizada sobre delitos informáticos, concursos, leyes.
- Enlace con todas las fiscalías del país.

ESCUELA JUDICIAL

Solamente un 13% de los abogados tiene conocimiento de los servicios en línea que ofrece la Escuela Judicial. De ellos, un 35% los utiliza al menos una vez por semana y les dan una calificación promedio cercana a 7(ver cuadro 13).

Cuadro N° 13 Evaluación de los servicios en línea de la Escuela Judicial (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		12,5	34,6	6,7
Sexo	Femenino	11,8	33,7	7,0
	Masculino	13,3	35,4	6,5
Grupo etario	De 22 a 35 años	18,2	15,5	7,1
	De 36 a 50 años	10,2	50,0	6,2
	Más de 50 años	9,7	50,0	6,8
Ubicación	GAM	11,8	31,8	6,5
	No GAM	15,1	43,3	7,3
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	10,8	33,1	6,3
	Institución de justicia	30,7	35,8	7,6
	Otra institución pública	8,3	37,0	6,4
	Empresa privada	12,2	33,3	7,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Abogados y abogadas conocen y utilizan por igual los servicios de la página de la Escuela Judicial, sin embargo, ellas los califican mejor.

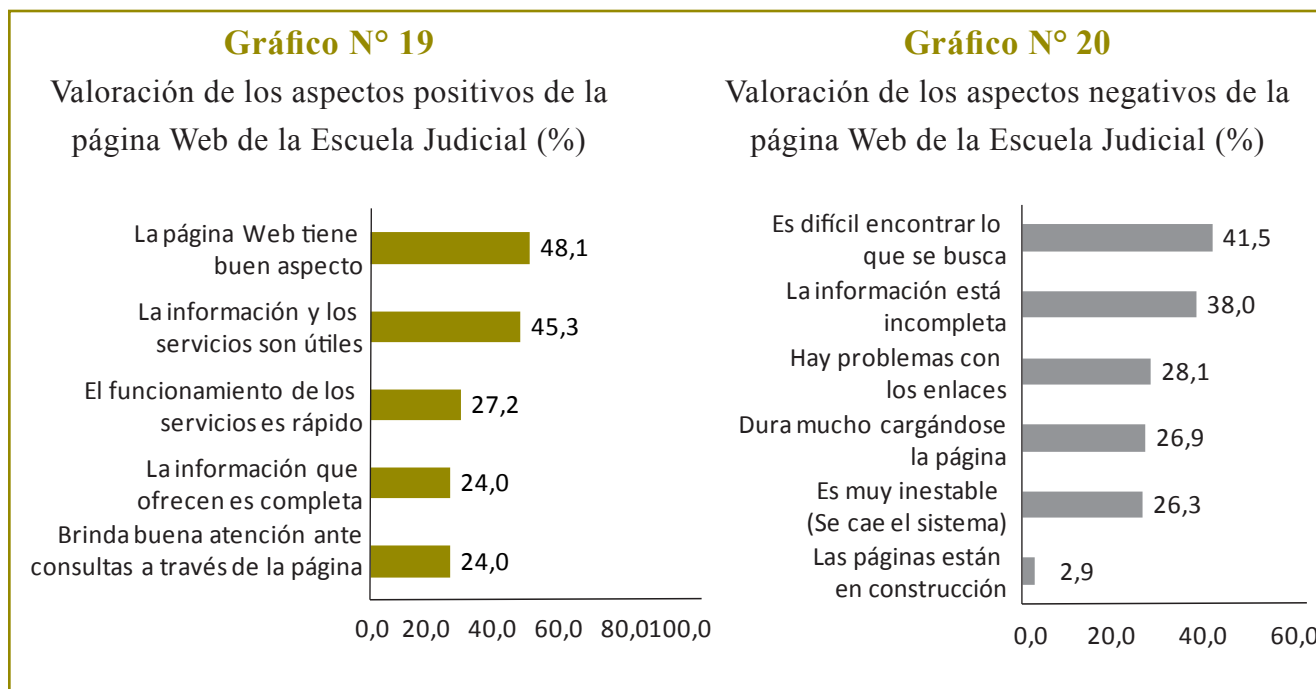
Los más jóvenes (22 a 35 años) conocen más estos servicios, sin embargo las personas de más de 35 años los utilizan más frecuentemente.

Los servicios brindados por esta institución son usados más frecuentemente y son mejor calificados por los abogados fuera del área metropolitana.

Aunque los profesionales que laboran en las instituciones de administración de justicia tienen mayor discernimiento de estos servicios, la frecuencia de uso entre quienes lo conocen es similar entre los diferentes lugares de trabajo.

El aspecto positivo que más resalta en los servicios en línea que ofrece la Escuela Judicial es que la página Web tiene buena presentación (48%). Sin embargo, un 41% de los abogados

indica que es difícil encontrar lo que se busca (Ver gráficos 19 y 20). Para información más detallada ver el cuadro A.10 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Un aspecto negativo mencionado, es que la página no se está actualizando con la frecuencia necesaria.

Los servicios en línea que los abogados dicen necesitar adicionalmente en la página de la Escuela Judicial, son los siguientes:

- Acceso a videoconferencia y material de capacitación.
- Ampliar programas y capacitaciones.
- Información de actividades que se brindan, textos de Derecho e información general.

SALA CONSTITUCIONAL

Un poco más de la mitad de los abogados conocen los servicios en línea de la Sala Constitucional. Un 63% de ellos los indaga al menos una vez por semana y los califica con una puntuación de un 7,8 en promedio (ver cuadro 14).

Cuadro N° 14 Evaluación de los servicios en línea de la Sala Constitucional (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		55,8	63,3	7,8
Sexo	Femenino	57,1	63,7	7,8
	Masculino	54,5	62,9	7,7
Grupo etario	De 22 a 35 años	68,3	63,2	7,9
	De 36 a 50 años	53,0	65,3	7,5
	Más de 50 años	45,1	58,7	8,2
Ubicación	GAM	57,6	62,0	7,8
	No GAM	49,6	68,3	7,7
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	53,6	53,6	7,7
	Institución de justicia	62,0	69,7	7,7
	Otra institución pública	59,9	76,9	7,9
	Empresa privada	43,4	51,7	7,8
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

El conocimiento, frecuencia de uso y calificación de los servicios es muy similar entre hombres y mujeres.

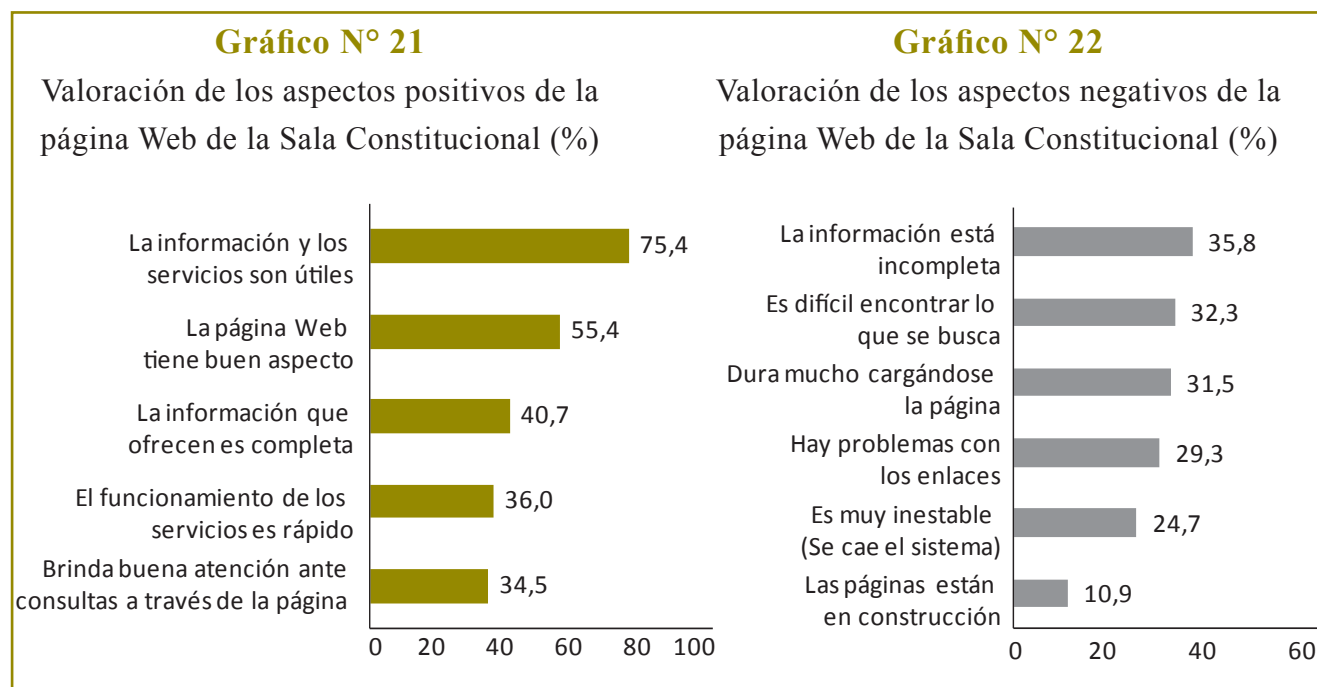
Los abogados más jóvenes son los que más conocen los servicios; pese a esto, entre quienes lo conocen, las personas entre 35 a 50 años son los que mas lo frecuentan y los mayores de 50 años los que los califican mejor.

Por ubicación geográfica no hay grandes diferencias en el conocimiento y uso de estos servicios.

Los abogados y abogadas que laboran en las instituciones de justicia y otras instituciones públicas son los que poseen un mayor conocimiento y mayor frecuencia de uso. La calificación de los servicios dada por los usuarios es similar entre los diferentes lugares de trabajo.

Tres cuartas partes de los abogados afirman que la información y los servicios que ofrece la Sala Constitucional en línea son útiles. Además, poco más de la mitad indicaron que la

página tiene buen aspecto. En cuanto a los elementos negativos solo un 36% señalo que la información está incompleta (Ver gráficos 21 y 22). Para información más detallada ver el cuadro A.11 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios en línea que los abogados requieren que ofrezca la Sala Constitucional son los siguientes:

- Trámites en línea como por ejemplo: presentación de recursos, de escritos, notificaciones y expedientes.
- Que se encuentre un estado de votos.
- Jurisprudencia actualizada por temas.
- Discusiones y foros virtuales.

REGISTRO PÚBLICO

Más de un 87% de los encuestados conoce los servicios en línea del Registro Público, de quienes lo conocen, el 85% los utiliza frecuentemente y los califican con 7,6 puntos en promedio (ver cuadro 15).

Cuadro N° 15 Evaluación de los servicios en línea del Registro Público (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		87,3	85,1	7,6
Sexo	Femenino	87,9	84,3	7,7
	Masculino	86,9	85,7	7,5
Grupo etario	De 22 a 35 años	88,6	82,5	7,6
	De 36 a 50 años	89,1	84,9	7,7
	Más de 50 años	81,6	89,4	7,1
Ubicación	GAM	85,5	82,7	7,5
	No GAM	94,8	93,5	7,7
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	92,4	93,7	7,5
	Institución de justicia	76,3	74,1	7,7
	Otra institución pública	81,2	71,7	7,7
	Empresa privada	96,1	83,1	7,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

No existe gran diferencia entre el conocimiento o frecuencia de uso de estos servicios entre hombres y mujeres, ambos oscilan entre 86% y 88%. La puntuación que dan a estos servicios, en promedio, es de alrededor de un 7,5.

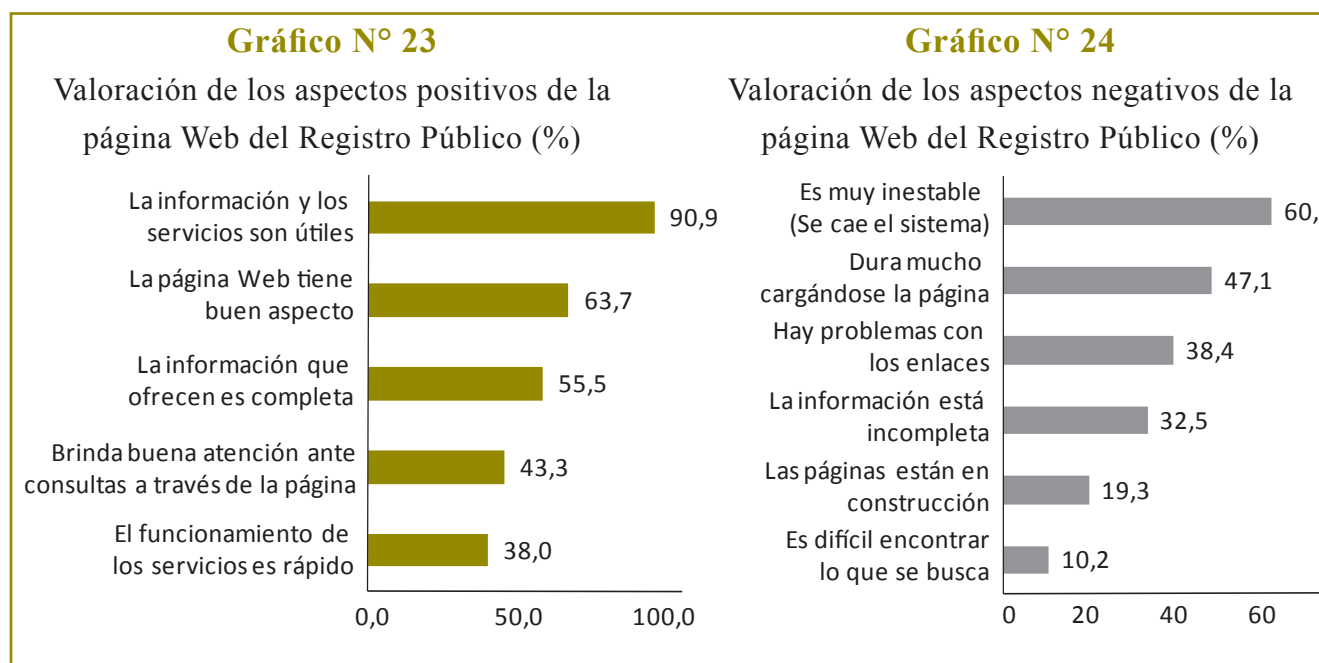
El conocimiento de los servicios en línea del Registro Público así como su uso es muy similar en todos los rangos de edad.

Los que laboran fuera de la GAM tienen mayor conocimiento, frecuentan más y califican mejor los servicios en línea del Registro Público en relación con los que trabajan en el Área Metropolitana.

Los abogados cuyo principal lugar de trabajo es la empresa privada o los bufetes conocen y usan más los servicios del Registro, el uso es especialmente alto entre quienes trabajan en bufetes. Las calificaciones de los servicios son muy similares en todos los grupos.

Alrededor del 90% de los abogados mencionan que la información y los servicios en línea del Registro Público son muy útiles; el principal inconveniente que señalan es que la página

es muy inestable, ya que el sistema se cae frecuentemente. (Ver gráficos 23 y 24). Para información más detallada ver el cuadro A.12 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Los abogados señalaron que esta página se ha mejorado mucho, sin embargo, enfatizaron otros aspectos negativos como que muchos registros y datos no son de acceso público desde Internet, la base de datos de personas jurídicas es muy básica, falta automatizar otros servicios, los códigos de seguridad son difíciles de leer y que no aparecen imágenes que ilustren los diferentes documentos, bienes, entre otros.

Otros servicios que los abogados requieren que se ofrezcan en la página Web del Registro Público son los siguientes:

- Acceso, consulta y visualización de planos catastrados.
- Visualizar información de certificaciones: literales de personas jurídicas, vehículos, mercantiles, muebles, etc.
- Información de: personas jurídicas, mercantil y propiedad intelectual.
- Acceso al sistema de marcas.
- Acceso a documentos microfilmados.
- Documentos y consultas en línea.
- Que se incorpore todo lo referente al Gobierno Digital.

REGISTRO CIVIL

Un 72% de los abogados conoce los servicios en línea que ofrece el Registro Civil, de ellos un 66% los utiliza frecuentemente y les dan una calificación promedio de 7,7.

Cuadro N° 16 Evaluación de los servicios en línea del Registro Civil (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		71,8	66,2	7,7
Sexo	Femenino	75,2	62,8	7,8
	Masculino	69,0	69,3	7,7
Grupo etario	De 22 a 35 años	77,2	57,8	7,8
	De 36 a 50 años	70,9	70,1	7,8
	Más de 50 años	66,8	70,0	7,5
Ubicación	GAM	70,7	61,6	7,7
	No GAM	76,3	83,2	7,9
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	72,7	81,9	7,7
	Institución de justicia	63,7	53,5	7,7
	Otra institución pública	74,8	41,2	7,9
	Empresa privada	68,5	71,9	6,7
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009				

Las mujeres tienen un mayor conocimiento de éstos servicios y les dan una mayor calificación, sin embargo los hombres los usan más.

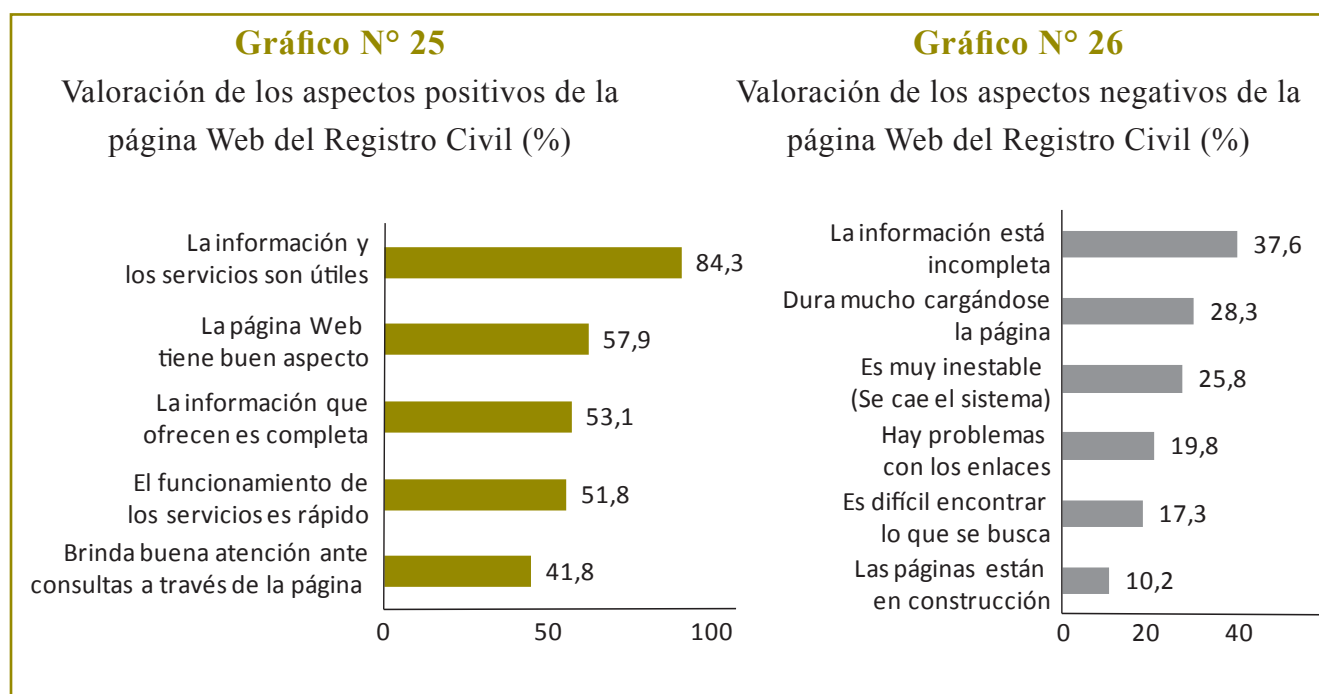
Las profesionales más jóvenes tienen mejor conocimiento de los servicios, pero los mayores de 36 años los utilizan más.

Los abogados que trabajan fuera del Gran Área Metropolitana conocen, utilizan más y califican mejor los servicios del Registro Civil, que aquellos que viven dentro del área.

Aquellos abogados que laboran en bufetes u oficinas propias los utilizan más frecuentemente que los demás. Cabe resaltar que todos califican bien los servicios, con excepción de los que trabajan en empresas privadas.

La característica positiva más sobresaliente con respecto a la página Web del Registro Civil es que la información y los servicios son de gran utilidad para los abogados. Sobre los aspectos negativos, el que más mencionaron es que no se encuentra la información de

manera completa, aún así todos los aspectos recibieron muy buenas puntuaciones (Ver gráficos 25 y 26). Para información más detallada ver el cuadro A.13 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Aunque los abogados mencionaron que la página ha mejorado, señalaron que todavía los servicios no se encuentran actualizados y que tiene algunos problemas para filtrar datos.

Otros servicios que sugieren que el Registro Civil podría ofrecer en su página Web son:

- Dar certificaciones y constancias de cualquier clase con firmas digital.
- Consulta e información en línea: direcciones electorales, estado civil de las personas, estado de trámites, información completa sobre sociedad, hijos, etc.
- Realizar trámites en línea: inscripción en línea de matrimonios y divorcios, solicitud de cédulas, notificación ágil en los procesos que se presentan.
- Incorporación de la firma digital.
- Cursos y capacitaciones en línea.
- Crear pin a notarios.

ARCHIVO NACIONAL

El conocimiento y frecuencia de uso de los servicios en línea que ofrece el Archivo Nacional son relativamente bajos, ya que solamente alrededor de un 30% de los abogados conoce y de ellos únicamente un 33% los utiliza frecuentemente, calificándolos con una puntuación de 7 puntos en promedio (ver cuadro 17).

Cuadro N° 17 Evaluación de los servicios en línea del Archivo Nacional (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		28,8	32,7	7,0
Sexo	Femenino	25,6	26,4	7,0
	Masculino	31,5	37,0	7,0
Grupo etario	De 22 a 35 años	26,0	26,4	7,1
	De 36 a 50 años	25,4	32,5	7,2
	Más de 50 años	40,6	38,5	6,7
Ubicación	GAM	27,7	32,9	6,9
	No GAM	33,3	32,7	7,2
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	39,0	27,3	6,8
	Institución de justicia	15,9	45,5	6,6
	Otra institución pública	16,4	42,3	7,6
	Empresa privada	24,9	63,6	8,0
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Los hombres tienen un mejor conocimiento y hacen un mayor uso de los servicios del Archivo Nacional que las mujeres.

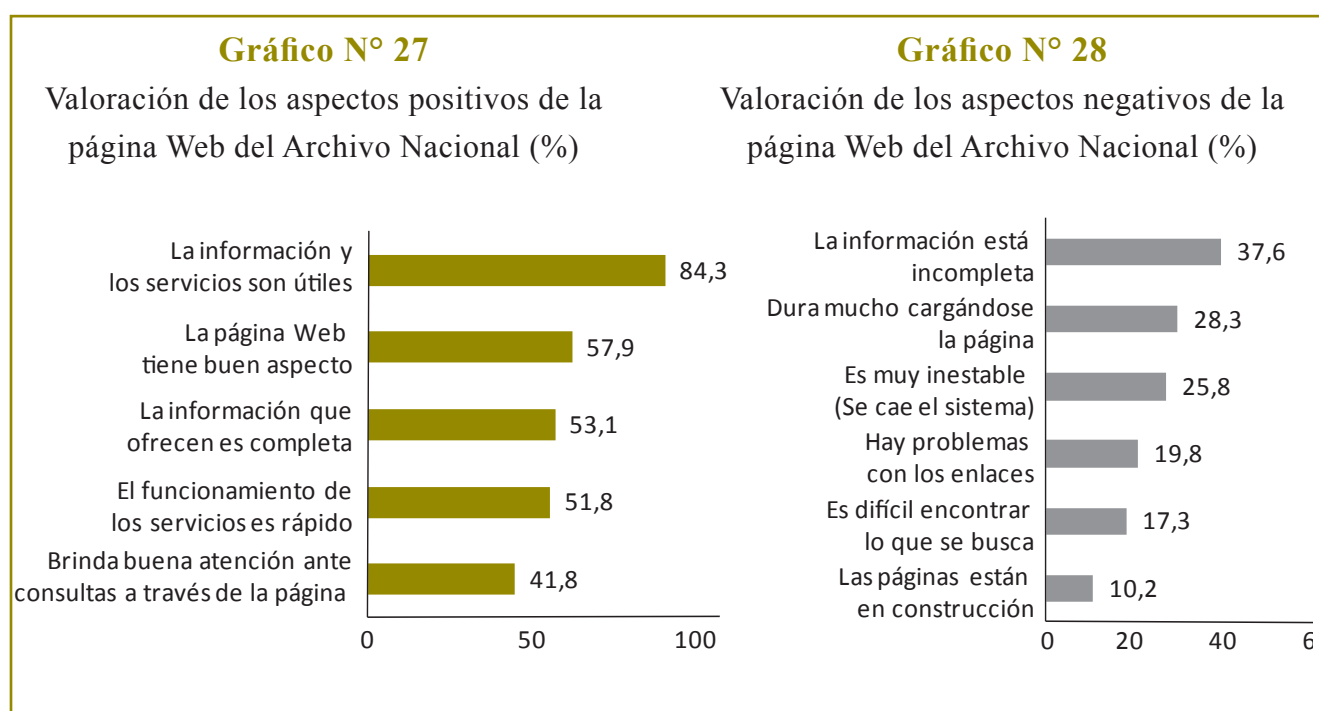
Las personas con mayor edad (más de 50 años) conocen más los servicios y los frecuentan más, sin embargo los califican con menor puntuación.

En lo que respecta a la ubicación geográfica, el conocimiento y uso son muy similares entre los que trabajan en la GAM y los que trabajan en el resto del país.

Se observa una diferencia notable en el discernimiento que poseen las personas que trabajan en un bufete u oficina propia con respecto a los de otros lugares. Sin embargo los que los utilizan con mayor frecuencia (al menos una vez por semana) son los abogados(as) de las empresas privadas, igualmente estos últimos son los que les dan mayor calificación con 8 puntos en promedio.

En la página web del Archivo Nacional la información y los servicios que en ella se encuentran son útiles, sin embargo una tercera parte de quienes visitan esta página señalaron que la información no se encuentra completa.

Se puede resaltar también que los aspectos de funcionamiento de los servicios y la atención ante consultas en línea no recibieron positivamente altos porcentajes, de ahí que el Archivo Nacional podría mejorar en estos campos (Ver gráficos 27 y 28). Para información más detallada ver el cuadro A.14 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios en línea que los abogados requieren que el Archivo Nacional ofrezca son los siguientes:

- Consulta de índices notariales, protocolos, testamentos, reportes.
- Envíos de informes registrales.
- Otros: Imágenes, pago de tasas, etc.

ASAMBLEA LEGISLATIVA

La mitad de los encuestados señaló conocer los servicios que ofrece la Asamblea Legislativa, de ellos un 50% los utiliza muy frecuentemente, calificándolos con 7,1 puntos promedio (ver cuadro 18).

Cuadro N° 18 Evaluación de los servicios en línea de la Asamblea Legislativa (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		48,3	48,5	7,1
Sexo	Femenino	45,3	37,8	7,2
	Masculino	50,8	56,4	7,0
Grupo etario	De 22 a 35 años	47,8	44,5	7,0
	De 36 a 50 años	47,8	43,9	7,2
	Más de 50 años	50,1	63,8	7,2
Ubicación	GAM	49,5	49,7	7,2
	No GAM	43,8	43,3	6,8
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	47,3	47,8	6,9
	Institución de justicia	46,0	52,1	7,4
	Otra institución pública	51,3	48,7	7,1
	Empresa privada	48,9	46,0	8,2
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Los hombres conocen más los servicios que se brindan vía página Web, y son los que más los usan. La calificación entre hombres y mujeres es muy similar, 7 puntos en promedio.

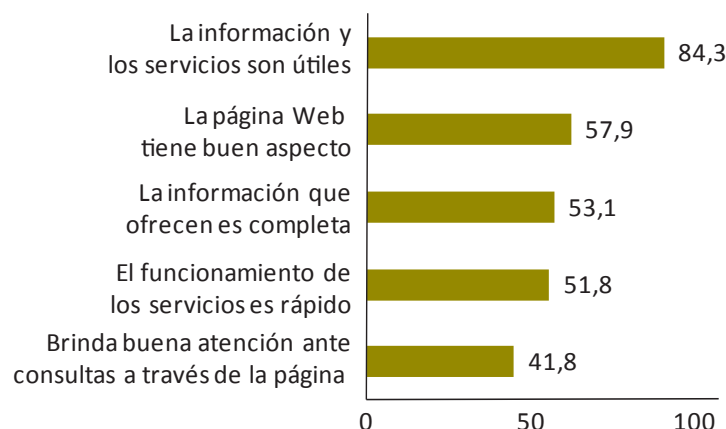
Aunque el conocimiento de los servicios es parecido entre los tres grupos etarios, los que tienen más de 50 años los utilizan más frecuentemente.

Por ubicación geográfica no hay diferencias importantes entre conocimiento y frecuencia de uso. Igual comportamiento se observa según lugar de trabajo, excepto en lo que respecta a la valoración, pues los que trabajan en empresas privadas los califican mucho mejor que los demás.

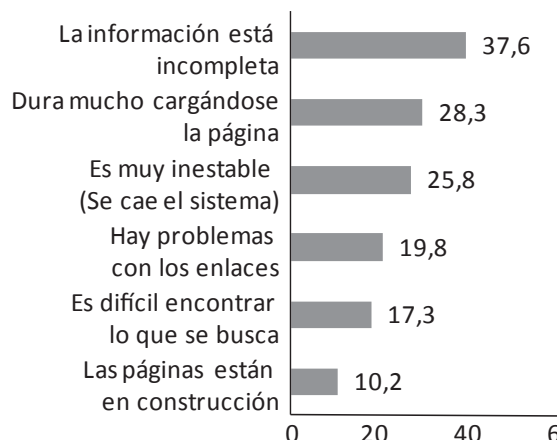
El 70% de los encuestados mencionan que el buen aspecto de la página web de la Asamblea Legislativa muy positivo. Sin embargo un 40% mencionó que es difícil encontrar lo que se busca; unido a un 39% que opinaron que la información está incompleta (Ver gráficos 29 y 30). Para información más detallada ver el cuadro A.15 en el anexo A.

Gráfico N° 29

Valoración de los aspectos positivos de la página Web de la Asamblea Legislativa (%)

**Gráfico N° 30**

Valoración de los aspectos negativos de la página Web de la Asamblea Legislativa (%)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios que podría ofrecer la Asamblea Legislativa según los abogados son:

- Información actualizada sobre el trámite de proyectos de ley.
- Visualización de expedientes legislativos.
- Información con la actualización de datos.
- Jurisprudencia, leyes, normativas en línea.
- Votaciones en línea.
- Acceso a actas completas.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

El 62% de los abogados conoce los servicios en línea que ofrece la Procuraduría General de la República, de ellos un 71% los utiliza al menos una vez por semana y la calificación general promedio que les otorgan es de 7,5 puntos (ver cuadro 19).

Cuadro N° 19 Evaluación de los servicios en línea de la Procuraduría General de la República (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		61,9	70,8	7,5
Sexo	Femenino	63,5	68,9	7,6
	Masculino	60,4	72,6	7,4
Grupo etario	De 22 a 35 años	60,9	69,0	7,4
	De 36 a 50 años	62,3	77,1	7,8
	Más de 50 años	62,8	60,5	7,2
Ubicación	GAM	64,4	69,7	7,5
	No GAM	50,9	76,4	7,5
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	55,2	65,6	7,1
	Institución de justicia	59,5	67,4	7,7
	Otra institución pública	74,4	80,2	7,9
	Empresa privada	54,0	52,1	7,4
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009				

Por sexo no se encontró diferencia alguna en el conocimiento, uso y valoración de estos servicios.

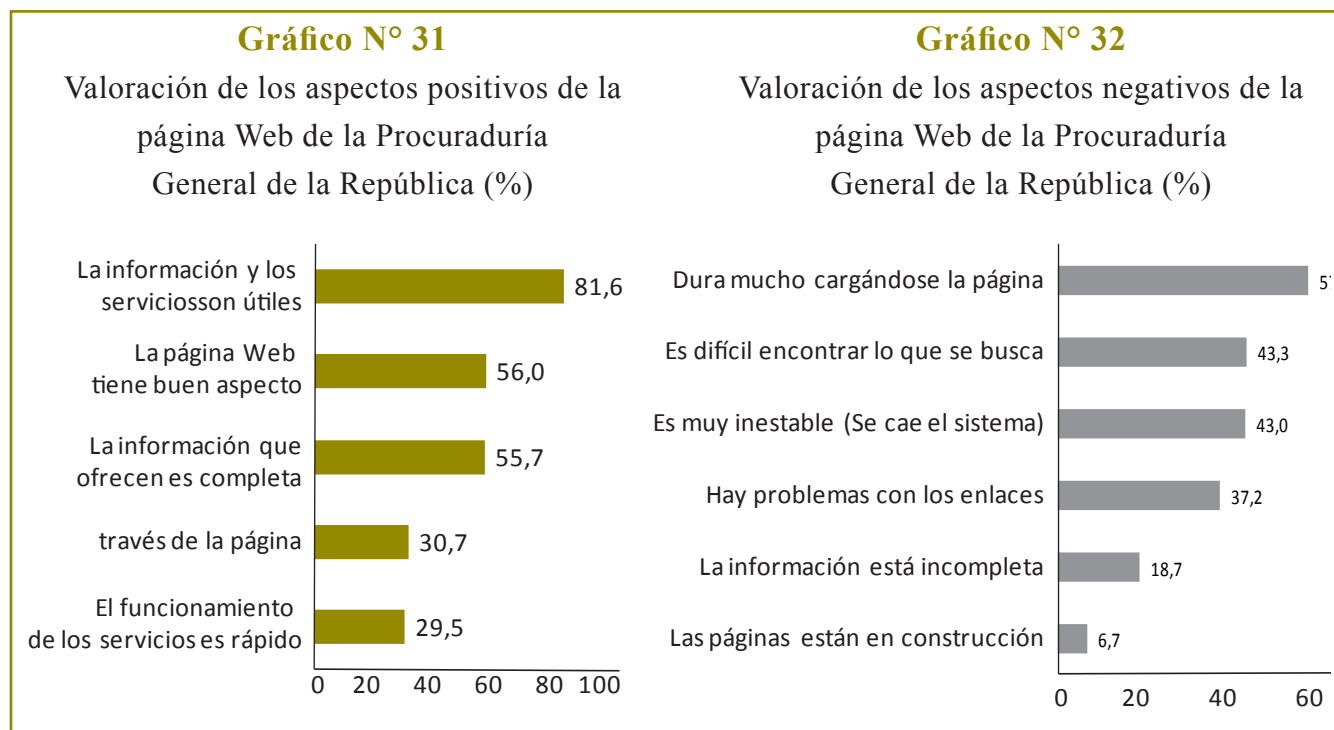
El comportamiento en los tresestratos de edad considerados es muy similar, sin embargo, en el grupo de 35 a 50 años, la frecuencia y valoración son mayores.

Cabe mencionar, que los abogados que laboran dentro de la GAM son los que tienen un mejor conocimiento de los servicios, pero los que más lo frecuentan son los que trabajan fuera del Área Metropolitana.

Los encuestados que trabajan en una institución pública, ya sea del Gobierno Central o descentralizada, son los que más conocimiento de los servicios, los que más los frecuentan y los que mayor calificación promedio les dan.

La página Web de la Procuraduría General de la República posee, según los abogados que la frecuentan, información y servicios útiles, además de buen aspecto e información completa.

El aspecto negativo que señalaron con más frecuencia es que dura mucho cargándose la página (Ver gráficos 31 y 32). Para información más detallada ver el cuadro A.16 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otro aspecto positivo que mencionan los abogados de la página, es que ofrece textos legales actualizados a la fecha. Como aspecto negativo adicional citan que la puesta en línea de las sentencias tarda mucho.

Otros servicios a ofrecer que los abogados consideran importantes son:

- Cursos y capacitaciones virtuales
- Consultas directas y específicas.
- Actualización e información sobre: resoluciones, resúmenes temáticos, normas recientes, informes y pronunciamientos.
- Encontrar la jurisprudencia más actualizada.
- Expedientes electrónicos.

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA

El 42% de los abogados tienen conocimiento de los servicios en línea de la Contraloría General de la República, de ellos alrededor del 50% los utiliza frecuentemente y la calificación que le dan es de 7 puntos en promedio (ver cuadro 20).

Cuadro N° 20 Evaluación de los servicios en línea de la Contraloría General de la República (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		42,2	48,2	7,3
Sexo	Femenino	43,8	48,4	7,5
	Masculino	40,6	47,9	7,2
Grupo etario	De 22 a 35 años	39,8	48,2	7,2
	De 36 a 50 años	41,0	45,6	7,4
	Más de 50 años	48,9	52,4	7,3
Ubicación	GAM	43,2	50,7	7,4
	No GAM	37,7	35,5	6,8
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	31,1	40,4	6,8
	Institución de justicia	23,8	42,0	6,8
	Otra institución pública	69,0	56,7	7,7
	Empresa privada	18,4	0,0	7,4
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

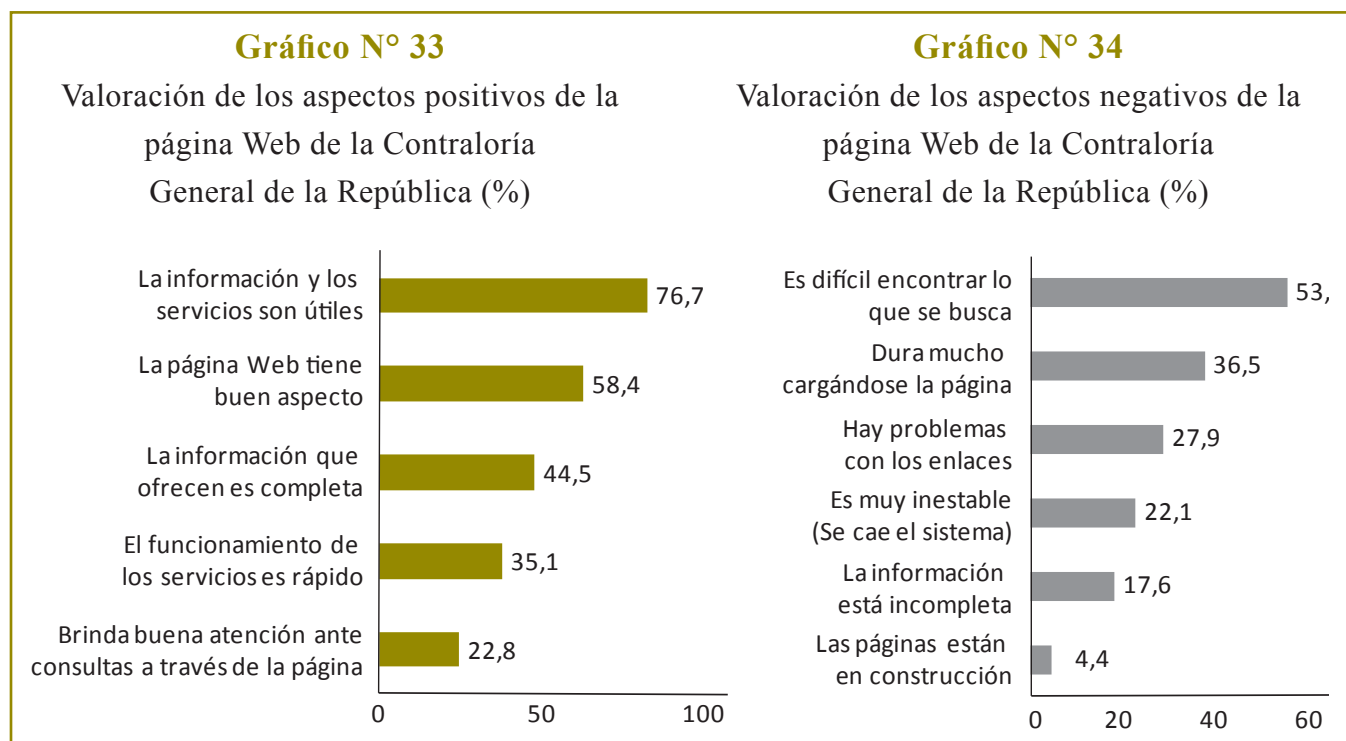
Entre hombres y mujeres no existe una diferencia notoria entre el conocimiento que tienen de los servicios y la frecuencia de uso.

Las personas que tienen más de 50 años son las que más conocimiento tienen acerca de los servicios en línea, además, son los que más los frecuentan, pero la calificación más alta la proporcionan las personas de 36 a 50 años.

En lo que respecta a la ubicación del lugar de trabajo existe una diferencia importante entre los de la GAM y los del resto del país, ya que los que se encuentran laborando dentro del Área Metropolitana tiene mayor conocimiento, los utilizan mas frecuentemente y les dan una mejor calificación a los servicios que brinda la Contraloría.

Los que trabajan en alguna institución pública no relacionada con la justicia presentan grandes diferencias en lo que se refiere al conocimiento, la frecuencia y la calificación que se les da a los servicios en línea de la Contraloría, en relación a otros lugares de trabajo (bufete u oficina propia, institución de administración de justicia y empresa privada).

El aspecto positivo más señalado de la página web de la Contraloría es que la información y los servicios son útiles, además de que tiene buena presentación. Por otro lado, un 54% indicó que es difícil encontrar lo que se busca (Ver gráficos 33 y 34). Para información más detallada ver el cuadro A.17 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros aspectos negativos mencionados son la cantidad de pasos a seguir para buscar alguna información y la dificultad para realizar consultas.

Otros servicios que los abogados requieren que la Contraloría General de la República ofrezca en línea son los siguientes:

- Atención de consultas ágiles en línea.
- Envío de jurisprudencia actualizada.
- Trámites en línea: denuncias, expedientes, compendio de oficio.
- Información actualizada sobre trámites.
- Asesoría a instituciones públicas.
- Cursos y capacitaciones en línea

MINISTERIO DE JUSTICIA

El 34,6% de los profesionales en derecho conocen los servicios en línea que ofrece el Ministerio de Justicia, de ellos, alrededor de un 62% lo utilizan al menos una vez por semana y la calificación promedio global de los servicios que otorgan es de 7,1 puntos (ver cuadro 21).

Cuadro N° 21 Evaluación de los servicios en línea del Ministerio de Justicia (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		34,6	61,9	7,1
Sexo	Femenino	42,0	55,7	7,5
	Masculino	27,5	71,0	6,5
Grupo etario	De 22 a 35 años	34,4	54,1	6,6
	De 36 a 50 años	36,5	70,4	7,3
	Más de 50 años	31,0	55,5	7,6
Ubicación	GAM	34,0	60,8	7,2
	No GAM	37,2	65,9	6,7
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	39,9	61,1	6,9
	Institución de justicia	10,7	67,7	5,6
	Otra institución pública	34,1	64,5	7,5
	Empresa privada	30,5	51,5	7,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Por sexo, aunque un 15% más de mujeres que de hombres dijo conocer los servicios de esta institución, los que más los frecuentan son ellos. La calificación otorgada es mayor entre las mujeres.

El conocimiento en los tres rangos de edad es muy similar, sin embargo, las personas entre 36 a 50 años son los que más los usan. Los que tienen más de 50 años los valoran mucho mejor.

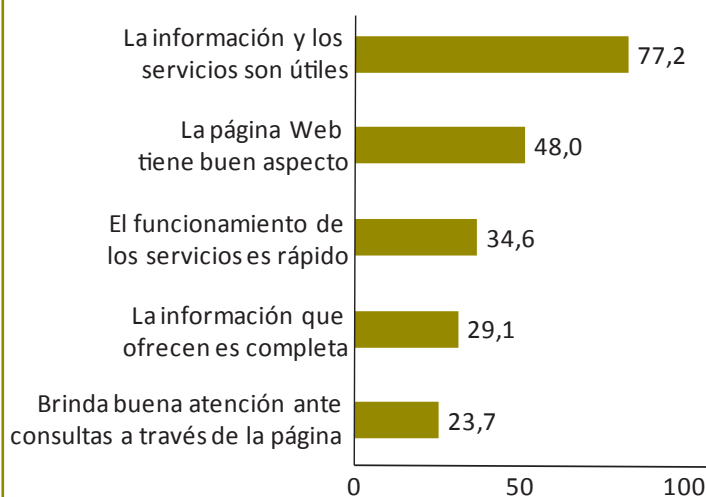
Por ubicación geográfica no hay diferencias importantes en cuanto al conocimiento y uso de los servicios, pero los que trabajan en la GAM los califican mejor.

Es importante mencionar que los abogados que laboran en un bufete u oficina propia son los que mejor conocen los servicios. Los que trabajan en instituciones de justicia no saben mucho de ellos y los valoran más bajo.

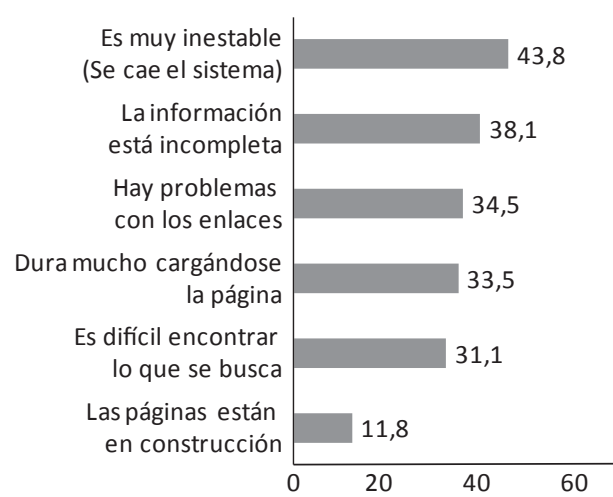
En la página Web del Ministerio de Justicia, la información y los servicios son útiles para los abogados, casi 8 de cada 10 abogados así lo consideran; sin embargo, alegan que el principal problema es la inestabilidad del sistema, un 44% de los entrevistados opinó de esta forma (Ver gráficos 35 y 36). Para información más detallada ver el cuadro A.18 en el anexo A.

Gráfico N° 35

Valoración de los aspectos positivos de la página Web del Ministerio de Justicia (%)

**Gráfico N° 36**

Valoración de los aspectos negativos de la página Web del Ministerio de Justicia (%)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Como aspectos negativos también citaron que no incluye información de todos los despachos del circuito y no es posible devolverse a las páginas que se han visto anteriormente.

Otros servicios que los abogados requieren en línea por parte del Ministerio de Justicia son:

- Consulta e información de: expedientes electrónicos, personas jurídicas, textos jurídicos, denuncias, edictos, etc.
- Presentación de escrituras o trámites digitalizados. Remates electrónicos.

DIRECCION NACIONAL DE NOTARIADO

El 35% de los entrevistados tienen conocimiento de los servicios de la Dirección Nacional del Notariado, de ellos un 32% los usan al menos una vez por semana y la calificación promedio que le dan es de 6.7 puntos (ver cuadro 22).

Cuadro N° 22 Evaluación de los servicios en línea de la Dirección Nacional de Notariado (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		34,8	32,2	6,7
Sexo	Femenino	35,8	26,6	6,7
	Masculino	33,9	38,1	6,8
Grupo etario	De 22 a 35 años	37,2	31,4	6,6
	De 36 a 50 años	35,2	34,4	6,8
	Más de 50 años	29,9	29,0	6,8
Ubicación	GAM	35,2	29,5	6,6
	No GAM	33,4	45,4	7,4
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	50,7	38,3	6,9
	Institución de justicia	12,5	27,8	6,4
	Otra institución pública	20,2	16,9	6,3
	Empresa privada	19,3	0,0	6,1
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Los hombres utilizan los servicios con mayor frecuencia que las mujeres.

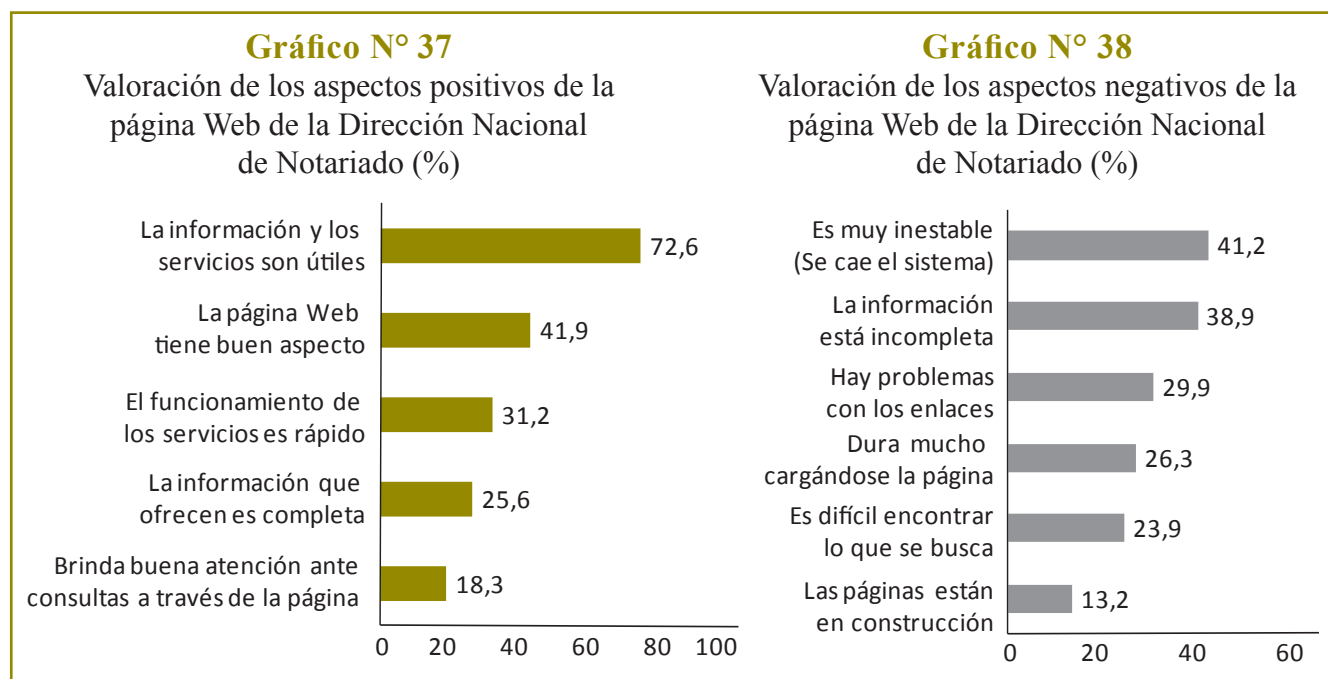
Las personas jóvenes tienen mas conocimiento de los servicios en línea (37%), sin embargo, las personas entre 36 a 50 años son las que más frecuentemente los utilizan.

En lo que respecta a la frecuencia de uso existe una gran diferencia por ubicación geográfica, los que trabajan fuera de la GAM los usan más. Ellos también proporcionan una calificación mejor de 7,4 puntos.

El 50% de las personas que trabajan en un bufete u oficina propia conocen los servicios de la Dirección Nacional de Notariado, de ellos el 38,3% los usan con frecuencia.

Similar a lo observado en otras instituciones, la utilidad de los servicios ofrecidos por la página web de la Dirección Nacional del Notariado fue mencionada como la característica más positiva de la misma. Más de 7 de cada 10 entrevistados así lo considera. También

en este caso, los abogados mencionaron que el principal problema encontrado es que la información ofrecida está incompleta (Ver gráficos 37 y 38). Para información más detallada ver el cuadro A.19 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios que los abogados necesitan que la Dirección Nacional del Notariado ofrezca en línea son los siguientes:

- Atender consultas sobre el ejercicio del notariado.
- Comunicar las directrices o circulares.
- Evacuación de consultas.
- Información actualizada de los notariados.
- Biblioteca virtual.
- Presentación de trámites en línea: pagos y cálculo de honorarios.
- Noticias de Notarios suspendidos.
- Capacitación para los notarios en línea.

AUTORIDAD REGULADORA DE SERVICIOS PÚBLICO (ARESEP)

Tan solo un 10% de las personas conoce los servicios en línea que ofrece la ARESEP; de ellos, un 30% lo utiliza al menos una vez por semana. La calificación es baja, de 6 puntos en promedio (ver cuadro 23).

Cuadro N° 23 Evaluación de los servicios en línea de la ARESEP (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		10,3	30,7	6,0
Sexo	Femenino	7,4	18,5	6,0
	Masculino	12,5	36,0	5,9
Grupo etario	De 22 a 35 años	8,5	43,4	6,0
	De 36 a 50 años	11,1	31,0	5,7
	Más de 50 años	11,0	16,7	6,3
Ubicación	GAM	11,9	32,8	5,8
	No GAM	3,4	0,0	7,5
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	9,4	31,5	5,8
	Institución de justicia	4,6	52,6	7,5
	Otra institución pública	13,7	38,8	6,2
	Empresa privada	14,8	0,0	5,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

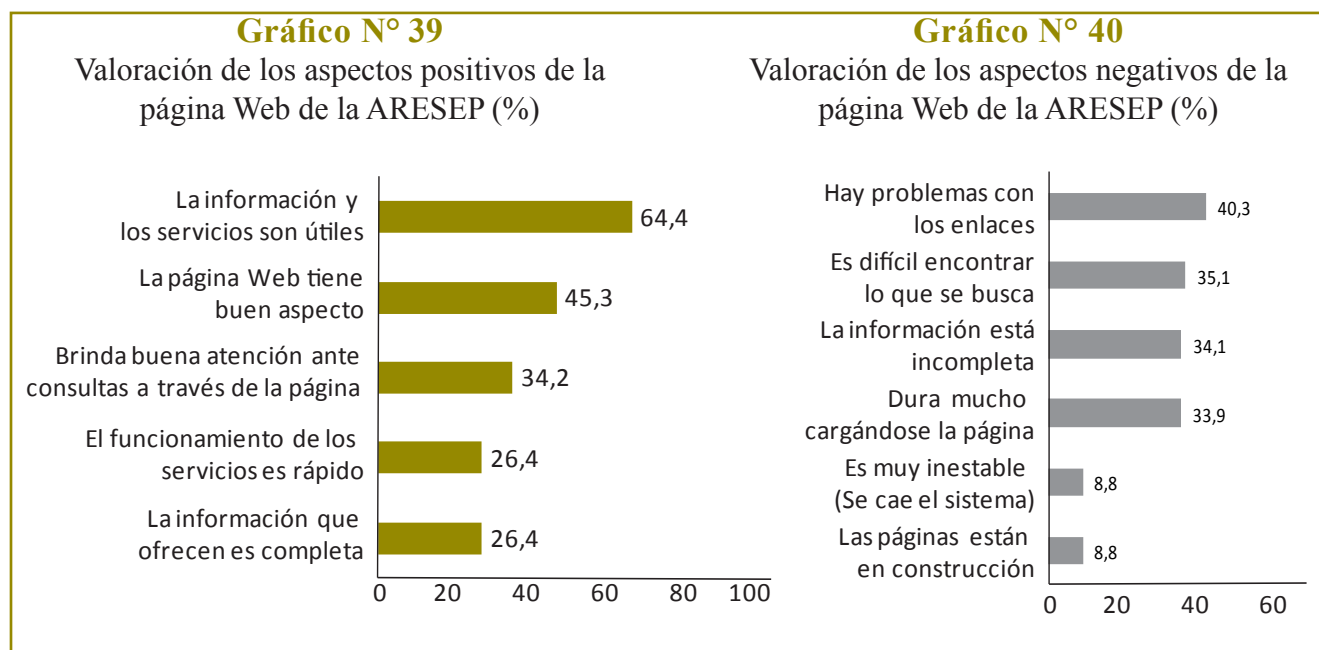
Los hombres tienen mayor conocimiento de los servicios en línea y los frecuentan más, sin embargo las mujeres los califican más alto.

Los más jóvenes utilizan más frecuentemente estos servicios, pero los de más de 50 años los califican mejor.

Los colegiados que trabajan fuera de la GAM casi no tienen conocimiento de los servicios en línea de la ARESEP. El uso que les dan es una vez al mes o menos, aunque quienes los usan los califican mucho mejor que los que ejercen en el Área Metropolitana de San José.

Los abogados de las empresas privadas conocen mejor los servicios de la ARESEP, sin embargo es importante mencionar que los utilizan poco y los califican con un 5,3. Por el contrario, los abogados que laboran en las instituciones de justicia son los que más lo utilizan y califican mejor.

Un 64% de los abogados opinaron que en la página web de la ARESEP, la información y los servicios son útiles; sin embargo, en cuanto a aspectos negativos, el 40% de los entrevistados mencionó tener problemas con los enlaces (Ver gráficos 39 y 40). Para información más detallada ver el cuadro A.20 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios que los abogados requieren que se ofrezcan en línea por parte de ARESEP son los siguientes:

- Acceso a información de expedientes.
- Audiencias por la red.
- Información sobre los tiempos de ejecución de los proyectos a su cargo y normativa.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)

Solo el 17% de los encuestados tienen conocimiento de los servicios en línea que brinda la SUGEF; de ellos, el 30% los utiliza al menos una vez por semana y los califican con 7 puntos promedio (ver cuadro 24).

Cuadro N° 24 Evaluación de los servicios en línea de la SUGEF (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		17,1	32,3	6,9
Sexo	Femenino	13,4	27,3	7,0
	Masculino	19,8	34,8	6,9
Grupo etario	De 22 a 35 años	18,8	29,7	7,3
	De 36 a 50 años	19,2	33,3	6,6
	Más de 50 años	10,7	34,3	7,4
Ubicación	GAM	18,6	36,7	6,8
	No GAM	10,9	0,0	7,8
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	19,6	18,5	7,1
	Institución de justicia	9,3	27,0	7,1
	Otra institución pública	13,6	40,4	6,5
	Empresa privada	23,5	88,1	6,9
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Los hombres son los que poseen un mayor conocimiento de éstos servicios y los que más lo frecuentan.

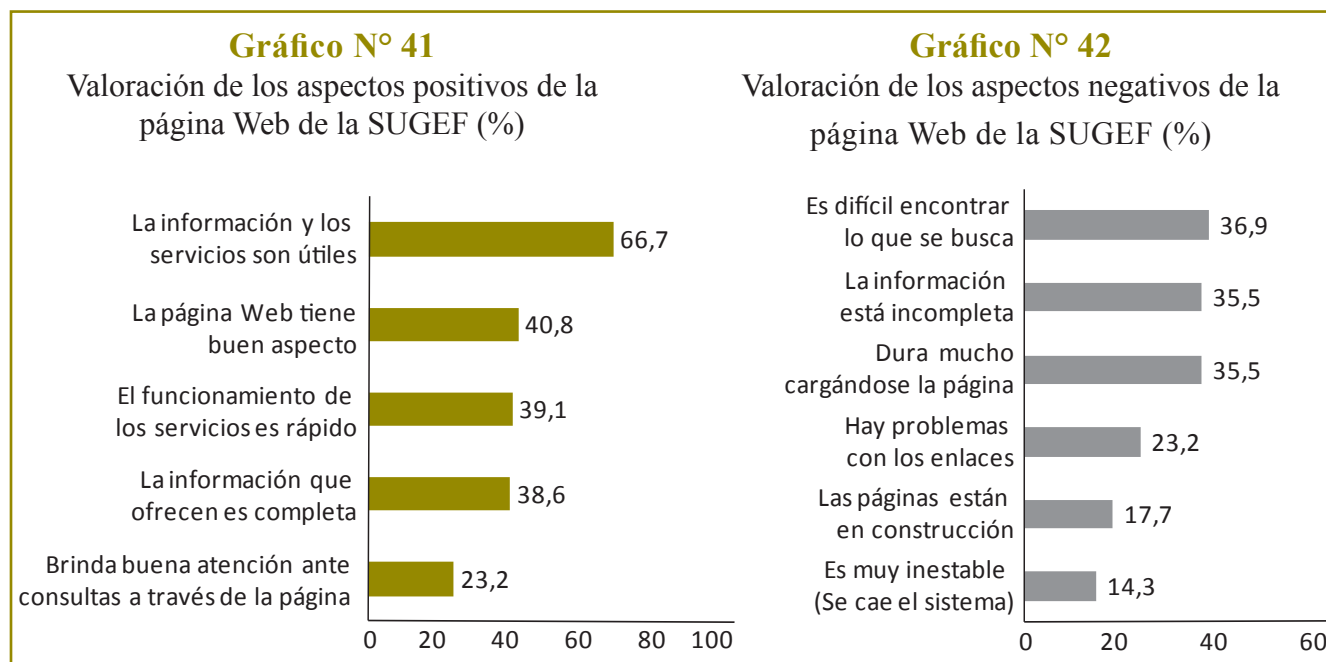
Por grupo etario no hay distinciones en cuanto a conocimiento y uso. No obstante si hay variaciones para la calificación de los servicios, puesto que los de 36 a 50 años de edad los califican más bajo.

Los que trabajan en la GAM conocen y utilizan más frecuentemente los servicios de la SUGEF que los del resto del país, aunque éstos últimos los usan con poca frecuencia y los califican mejor.

Los abogados de empresas privadas son los que más conocimiento tienen de los servicios y los que más los utilizan. Resalta que un 88% los utiliza muy frecuentemente.

El aspecto positivo más destacado por los abogados es la utilidad de los datos ofrecidos en la página de la SUGEF. Casi 7 de cada 10 abogados así lo considera. Sin embargo,

al parecer es difícil encontrar lo que se busca, la página dura mucho cargándose y la información es incompleta. Estos aspectos negativos fueron mencionados por alrededor de 30% de los entrevistados (Ver gráficos 41 y 42). Para información más detallada ver el cuadro A.21 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otros servicios que los abogados requieren de la SUGEF son los siguientes:

- Mayor claridad en la información de procesos.
- Cursos y capacitaciones en línea.
- Textos completos sobre la normativa vigente.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE VALORES (SUGEVAL)

Únicamente un 9% de los abogados conocen los servicios en línea de la SUGEVAL, de ellos lo utilizan frecuentemente un 26% y lo califican con 6,5 puntos en promedio (ver cuadro 25).

Cuadro N° 25 Evaluación de los servicios en línea de la SUGEVAL (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		8,6	26,0	6,5
Sexo	Femenino	9,0	22,5	6,8
	Masculino	8,4	28,7	6,2
Grupo etario	De 22 a 35 años	9,6	29,8	6,5
	De 36 a 50 años	7,1	29,3	6,0
	Más de 50 años	10,8	17,1	7,2
Ubicación	GAM	9,4	25,4	6,3
	No GAM	5,3	31,0	7,7
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	7,8	14,9	6,6
	Institución de justicia	6,8	33,3	6,6
	Otra institución pública	6,6	39,1	6,5
	Empresa privada	20,7	34,5	6,0
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Por sexo no hay grandes diferencias, aunque las mujeres califican mejor los servicios que los hombres.

Las personas de más de 50 años son las que más conocen los servicios de la SUGEVAL, sin embargo, los utilizan menos que los demás grupos etarios.

Los abogados que laboran fuera del GAM son los que menos conocimiento tienen de los servicios, pese a ello son los que los usan con más frecuencia y los califican mejor.

En la empresa privada se encuentran las personas que tienen mayor conocimiento de los servicios de la SUGEVAL. Sin embargo, los que trabajan en otras instituciones públicas los utilizan con mayor frecuencia.

El buen aspecto y la utilidad de la información suministrada por la página web de la SUGEVAL fueron los dos aspectos positivos más mencionados por los abogados. Alrededor

del 60% de los entrevistados cito estas características como las mayores ventajas. Cuando se les preguntó sobre aspectos negativos, el mencionado con mayor frecuencia, aunque en apenas un 40% de los casos, fue que la información ofrecida está incompleta. (Ver gráficos 43 y 44). Para información más detallada ver el cuadro A.22 en el anexo.

Gráfico N° 43

Valoración de los aspectos positivos de la página Web de la SUGEVA (%)

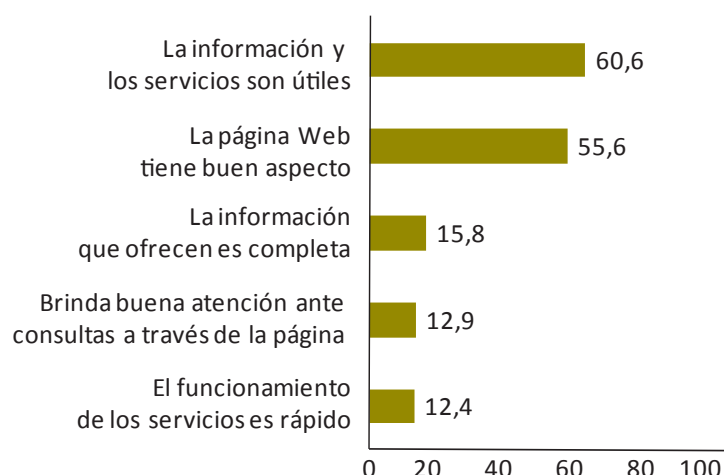
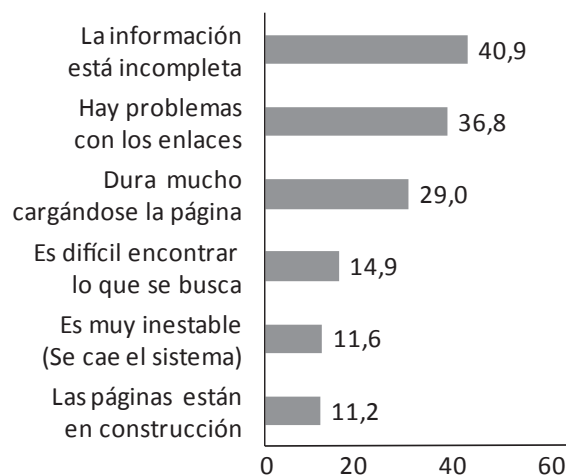


Gráfico N° 44

Valoración de los aspectos negativos de la página Web de la SUGEVAL (%)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SUPEN)

Solamente el 6,2% de los abogados conocen los servicios en línea de la SUPEN, de ellos el 14% los utilizan frecuentemente, y los califican con 6,3 puntos en promedio (ver cuadro 26).

Cuadro N° 26 Evaluación de los servicios en línea de la SUPEN				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		6,2	14,3	6,3
Sexo	Femenino	5,5	0,0	6,6
	Masculino	6,8	22,6	6,1
Grupo etario	De 22 a 35 años	6,7	27,1	6,9
	De 36 a 50 años	7,1	10,1	6,1
	Más de 50 años	3,7	0,0	5,5
Ubicación	GAM	6,4	17,0	5,9
	No GAM	5,3	0,0	8,0
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	6,0	8,6	6,8
	Institución de justicia	7,3	34,5	6,6
	Otra institución pública	2,9	0,0	5,0
	Empresa privada	14,0	20,0	5,3
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

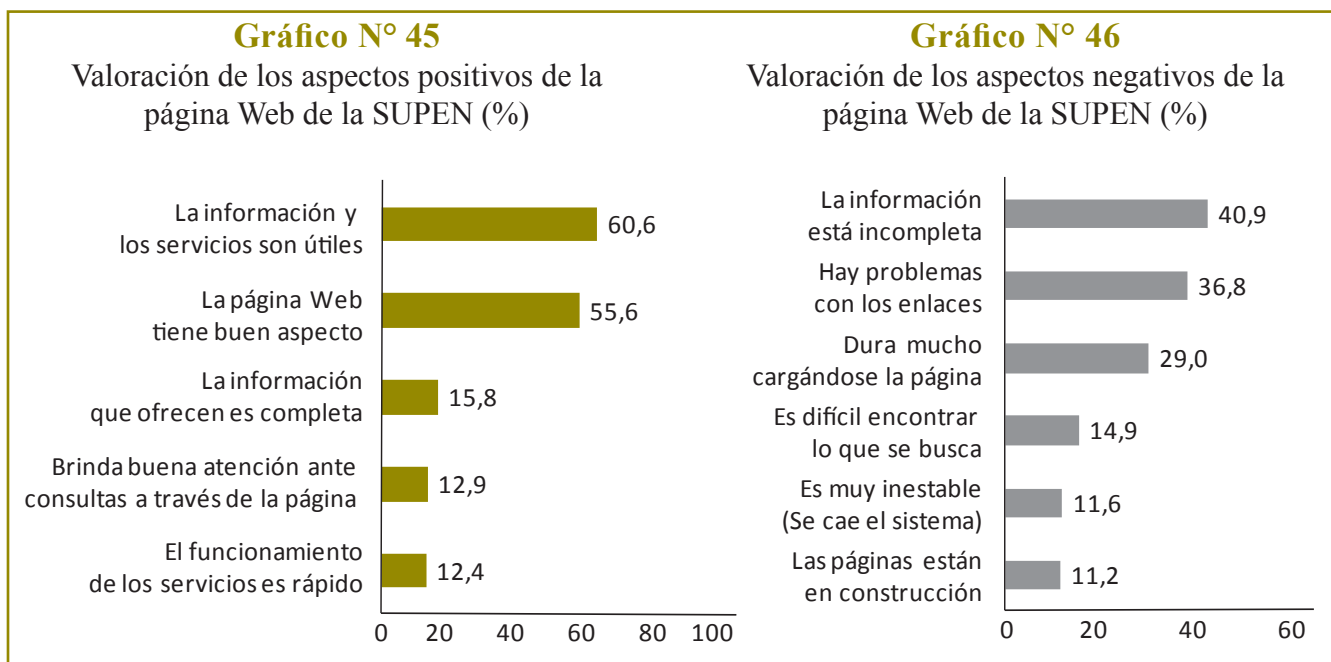
Los hombres son los que tienen mayor conocimiento de los servicios que brindan y los que más frecuentemente los usan, el 23% los utiliza al menos una vez por semana, en contraste con el grupo femenino, donde ninguna dijo usarlo con esa frecuencia.

Las personas entre 22 a 35 años de edad los utilizan más frecuentemente que los demás grupos, los de más de 50 años lo califican más bajo.

Los que trabajan en la Gran Área Metropolitana usan más frecuentemente los servicios de la SUPEN que los que laboran en el resto del país. Estos últimos sin embargo, los califican mucho mejor.

En la empresa privada se encuentran los abogados que tienen mayores conocimientos de los servicios de esta entidad, aunque quienes trabajan en instituciones de justicia los utilizan más frecuentemente. Las calificaciones promedio varían en estos grupos entre 5.0 y 6.8.

Cuando se les presentaron los aspectos positivos, casi 60% de los abogados citó el buen aspecto y utilidad de la página. Sin embargo, en cuanto a características negativas, 3 de cada diez dijeron que la información no está completa y que la página dura mucho cargándose (Ver gráficos 45 y 46). Para información más detallada ver el cuadro A.23 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

MUNICIPALIDADES

El 32% de los abogados conoce los servicios en línea que ofrecen las municipalidades¹ de ellos el 24% los utilizan al menos una vez por semana. La calificación de esos servicios es de 5,8 puntos promedio (ver cuadro 27).

Cuadro N° 27 Evaluación de los servicios en línea de las Municipalidades (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		31,8	24,3	5,8
Sexo	Femenino	30,5	27,6	6,5
	Masculino	33,1	21,3	5,3
Grupo etario	De 22 a 35 años	37,2	23,5	6,0
	De 36 a 50 años	31,7	32,5	5,8
	Más de 50 años	22,7	0,0	5,6
Ubicación	GAM	32,5	24,0	5,9
	No GAM	28,7	26,4	5,7
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	36,1	25,1	6,0
	Institución de justicia	18,2	17,2	4,2
	Otra institución pública	29,9	19,3	5,6
	Empresa privada	29,1	43,8	6,5
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Aunque el conocimiento de los servicios y el uso de éstos es muy similar entre hombres y mujeres, la calificación difiere, puesto que los hombres le dan una valoración más baja.

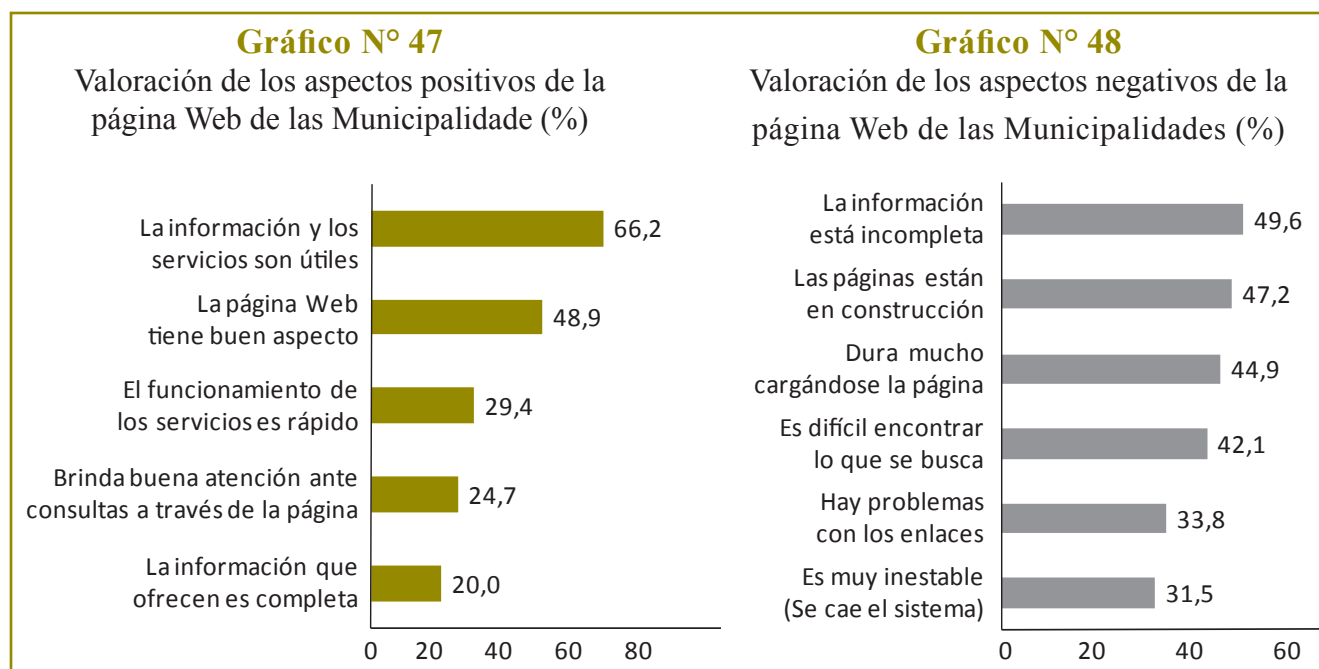
Los dos primeros grupos etarios son los que mejor conocen los servicios de las municipalidades, siendo el grupo de 36 a 50 años el que más los frecuenta.

Por ubicación geográfica no hay diferencias notables en el conocimiento, uso o calificación de los servicios.

Los que trabajan en bufetes, oficinas propias y empresas privadas usan con mayor frecuencia los servicios de las municipalidades. Las calificaciones que dan de los servicios son muy bajas, aunque es importante mencionar que no se habla de ninguna municipalidad en específico, de ahí que aunque algunas ofrezcan servicios adecuados, otras tienen páginas muy limitadas e incluso no tienen página del todo.

¹ Se preguntó por las municipalidades en categoría institucional y no por alguna municipalidad en particular.

Los datos muestran que el 66% de los abogados que utilizan los servicios de las municipalidades mencionó que la información y los servicios que ellas ofrecen son útiles, sin embargo casi la mitad opinó que no están completos (Ver gráficos 47 y 48). Para información más detallada ver el cuadro A.24 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otro aspecto negativo mencionado por los abogados, es que las páginas son esencialmente informativas, y no se pueden hacer trámites o muy pocos.

Los servicios adicionales que los abogados desearían que las municipalidades ofrezcan en sus páginas Web son:

- Pago de tributos por Internet.
- Consulta e información de: bienes, impuestos, acuerdos municipales, deudas, planes reguladores, etc.
- Solicitar vía internet: patentes, usos de suelo, valores fiscales, citas, estado de expediente, permisos de construcción, certificaciones.
- Atención de quejas y sugerencias.

BANCOS

El 84% de los abogados conoce los servicios que brindan los bancos², de ellos un 73% los utiliza con frecuencia. Los califican con aproximadamente 8 puntos en promedio. (ver cuadro 28)

Cuadro N° 28 Evaluación de los servicios en línea de los Bancos (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		84,2	73,1	7,9
Sexo	Femenino	81,8	69,5	7,8
	Masculino	86,7	76,6	8,0
Grupo etario	De 22 a 35 años	90,4	83,1	7,9
	De 36 a 50 años	82,4	73,9	7,9
	Más de 50 años	77,7	51,0	8,0
Ubicación	GAM	84,7	74,8	7,9
	No GAM	81,7	65,2	8,1
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	85,7	76,4	8,0
	Institución de justicia	71,6	63,2	7,8
	Otra institución pública	85,3	71,0	7,8
	Empresa privada	88,3	71,6	7,7
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

El porcentaje de conocimiento entre hombres y mujeres es muy similar, aunque el género masculino los usa con una mayor frecuencia.

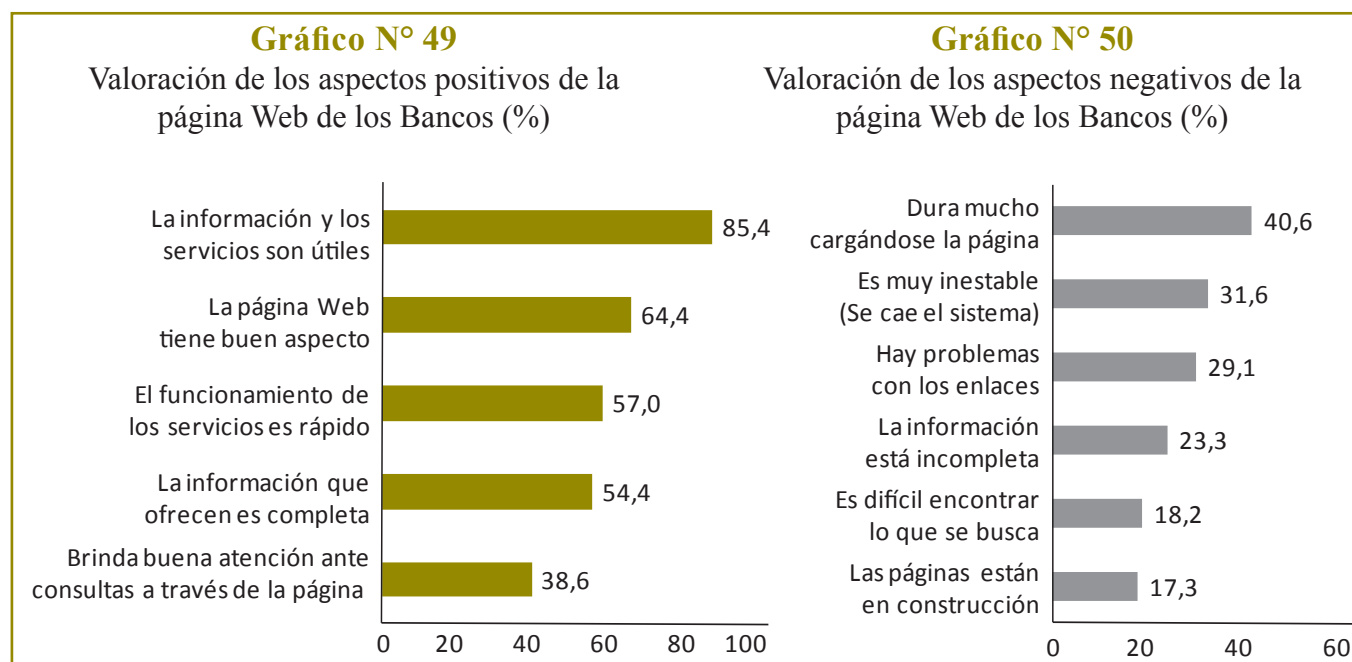
El 90% de los jóvenes conoce los servicios de los bancos y ellos son los que con más frecuencia los utilizan.

Dentro de la GAM se encuentran las personas que poseen mayores conocimientos y mayor frecuencia en el uso de estos servicios.

El nivel de conocimiento por lugar de trabajo es similar, con excepción de los que trabajan en instituciones de justicia, quienes presentan menores porcentajes. El uso y calificación dan resultados parecidos.

² Se preguntó por los bancos en categoría institucional y no por algún banco en particular.

En forma mayoritarias (85%), los abogados consideran que la información y los servicios en línea de los bancos son muy útiles. También en un 64% de los casos dijeron que las páginas tienen buen aspecto y más de la mitad que los servicios que ofrecen son rápidos y la información completa. Sin embargo, cuatro de cada diez opinan que las páginas duran mucho cargándose (Ver gráficos 49 y 50). Para información más detallada ver el cuadro A.25 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otro aspecto positivo mencionado por los abogados de las páginas Web de los bancos es que facilita mucho las labores debido a la facilidad de realizar transferencias y pagos bancarios. Respecto a otros aspectos negativos se cita que existe mucha inseguridad al utilizarlas y no contestan las quejas que se plantean en la página.

Otros servicios que los abogados quieren que los bancos ofrezcan por Internet son:

- Información: crediticia, estados de cuentas, servicio al cliente.
- Pago y transacciones en línea: impuestos, mensualidades de la Dirección Nacional del Notariado, transacciones y trasferencias.
- Solicitud de tarjetas, prestamos, cheques, certificaciones.

MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA

El 34% de las personas encuestadas tiene conocimiento de los servicios que Migración y Extranjería ofrece en línea; de ellos, un 23% los frecuenta al menos una vez a la semana y la calificación que les brindan es de 6,4 puntos en promedio (ver cuadro 29).

Cuadro N° 29 Evaluación de los servicios en línea de Migración y Extranjería (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		34,0	22,8	6,4
Sexo	Femenino	32,7	19,4	6,6
	Masculino	35,3	25,9	6,2
Grupo etario	De 22 a 35 años	32,6	25,6	6,6
	De 36 a 50 años	34,6	25,5	6,1
	Más de 50 años	35,2	12,1	7,2
Ubicación	GAM	33,4	27,2	6,4
	No GAM	36,9	4,7	6,6
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	42,7	23,9	6,3
	Institución de justicia	20,6	41,5	6,8
	Otra institución pública	27,8	13,9	6,7
	Empresa privada	17,5	26,3	6,5
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

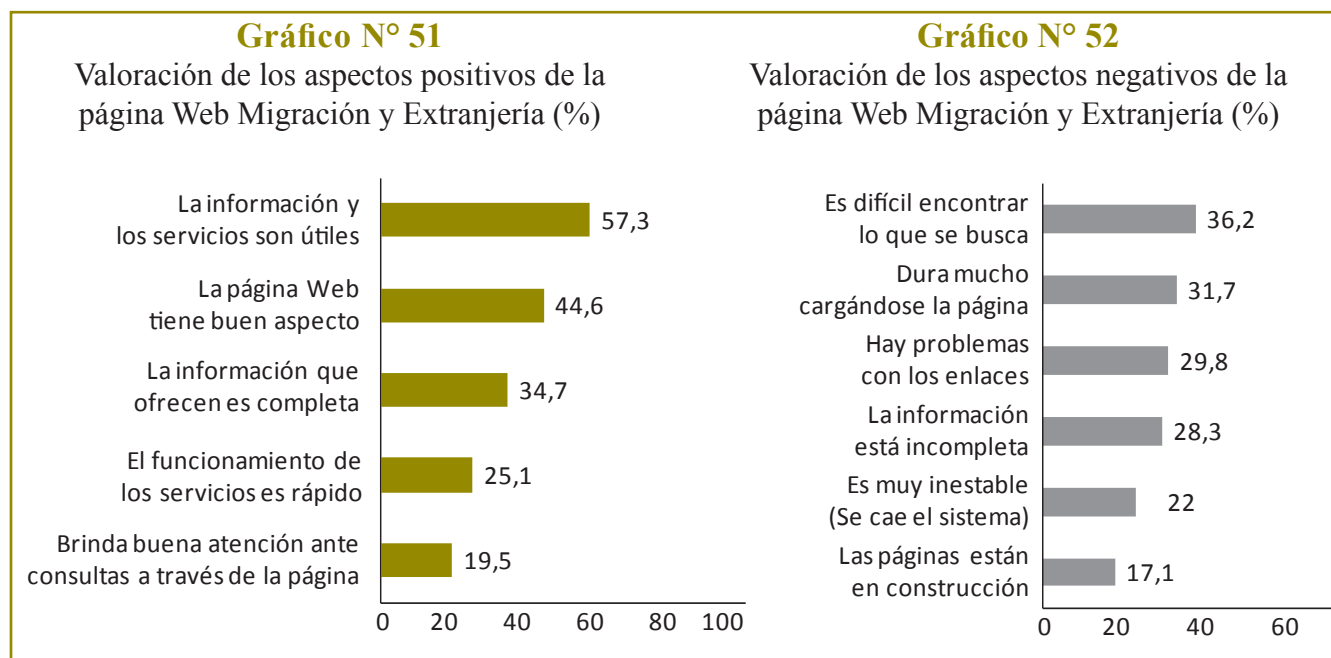
Los hombres son los que tienen mayor conocimiento de estos servicios así como mayor frecuencia de uso, un 26% lo utiliza al menos una vez por semana.

Las personas de más de 50 años tienen mayor conocimiento de los servicios en línea, sin embargo los más jóvenes son los que mayormente los frecuentan, seguidos por el grupo de 36 a 50 años. La mayor calificación promedio es de las personas mayores de 50 años.

Los que trabajan fuera de la GAM son los que más conocen de los servicios en línea, pero en uso frecuente son los que residen en el Área Metropolitana quienes tienen mayor peso.

Un 43% de los abogados que laboran en bufete u oficina propia conocen los servicios en línea que ofrece Migración y Extranjería, cifra que duplica la del resto de los grupos, sin embargo, los que trabajan en alguna institución de administración de justicia son los que mayormente los frecuentan. Las calificaciones en todos los grupos son similares.

Los abogados opinan que la información de la página Web de Migración y Extranjería ofrece servicios útiles para el desarrollo de su profesión, esto se refleja en que el 57% de ellos cree que es el aspecto positivo. Sin embargo, el 36% opina que es difícil encontrar lo que se busca en la página (Ver gráficos 51 y 52). Para información más detallada ver el cuadro A.26 en el anexo A.



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Otro aspecto negativo mencionado es que no existe una interacción constante en los servicios.

Los abogados requieren de parte de Migración y Extranjería los siguientes servicios adicionales:

- Renovación de pasaporte por medio de la web.
- Consultas y tramites de expedientes.
- Lista de impedimentos de salida del país.
- Información de entradas y salidas por línea.

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

En términos generales, los servicios en línea de la Defensoría de los Habitantes son conocidos por al menos un 12% de los encuestados y de ellos un 19% los utilizan muy frecuentemente. La calificación en promedio es de 7 puntos (ver cuadro 20).

Cuadro N° 30 Evaluación de los servicios en línea de la Defensoría de los Habitantes (%)				
		Conocimiento de los servicios	Uso frecuente	Calificación de los servicios
TOTAL GENERAL		11,9	19,3	7,0
Sexo	Femenino	7,4	27,2	7,7
	Masculino	16,2	15,9	6,6
Grupo etario	De 22 a 35 años	6,8	25,4	6,8
	De 36 a 50 años	14,2	26,1	6,9
	Más de 50 años	14,9	0,0	7,5
Ubicación	GAM	11,6	20,7	6,9
	No GAM	13,6	13,8	7,4
Lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	10,0	13,5	6,4
	Institución de justicia	8,5	33,3	8,6
	Otra institución pública	18,6	24,3	7,2
	Empresa privada	4,7	0,0	7,0
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.				

Es importante mencionar que los hombres poseen mayor conocimiento de los servicios en línea que brinda esta institución, pero son las mujeres las que más frecuentan los servicios y les dan una mejor calificación.

Los abogados de más de 35 años conocen más de los servicios, sin embargo el grupo de más de 50 años no los utiliza en forma frecuente.

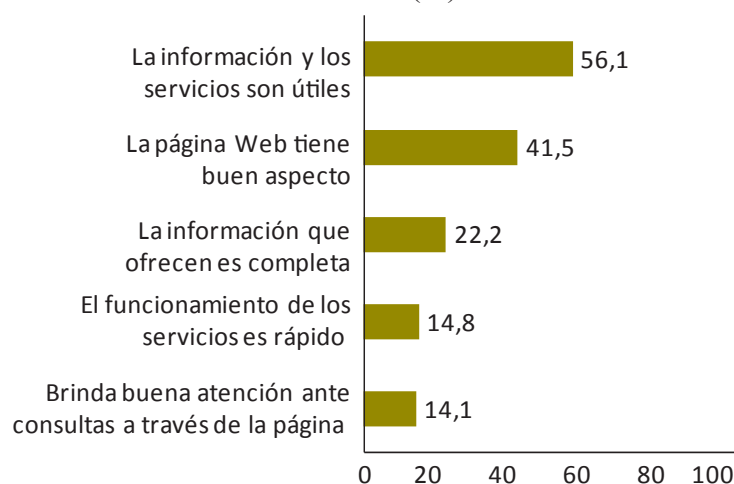
Quienes trabajan en la GAM hacen un mayor uso de los servicios que quienes trabajan en el resto del país, aunque estos últimos los califican mejor.

Los que trabajan en instituciones públicas conocen un poco más los servicios que los demás grupos, aunque los que los usan más y califican mejor son los que laboran en instituciones de justicia.

La página web de la Defensoría de los Habitantes tiene información y servicios útiles, pero casi cuatro de cada 10 abogados opinaron que la información está incompleta y dura mucho cargándose (Ver gráficos 53 y 54). Para información más detallada ver el cuadro A.27 en el anexo A.

Gráfico N° 53

Valoración de los aspectos positivos de la página Web de la Defensoría de los Habitantes (%)

**Gráfico N° 54**

Valoración de los aspectos negativos de la página Web de la Defensoría de los Habitantes (%)



Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009

Conclusiones

El estudio revela que los abogados utilizan las tecnologías en su labor diaria y que lo hacen con bastante frecuencia. El uso, no solo del celular y la computadora, sino también de Internet y las facilidades y servicios que esta ofrece, son muy importantes en el área del Derecho.

El correo electrónico, la búsqueda de información y la consulta en bases de datos, son los principales usos que le dan al ciberespacio. La búsqueda de información jurídica en bases de datos como el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ) y el Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL), son de gran utilidad para los abogados.

Aún así, es necesario un mayor uso de Internet para videoconferencias, foros de discusión y llamadas por Internet, entre otras actividades. Sin embargo la poca utilización en estos aspectos se debe a la falta de conocimiento que tienen los abogados al respecto. Algo similar ocurre con temas como identidad virtual, ciberdelitos, firma electrónica, fraudes y expedientes electrónicos, donde los niveles de conocimiento son en su mayoría básicos o nulos.

De lo señalado se puede derivar una de las conclusiones más importante de esta investigación y es que los abogados necesitan mayor formación en el uso de las TIC. Así lo reconocen los propios profesionales en Derecho, ya que en porcentajes elevados declararon que es muy

importante recibir capacitación, no solo en las áreas mencionadas, sino también en temas como acceso y manejo de bases de datos, servicios en línea y software para la gestión de los despachos, entre otros.

Aparte de la necesidad de formación, hay una actitud positiva entre los abogados con respecto al uso de las tecnologías en todos los procesos que llevan a cabo. Por lo general prefieren realizar los trámites por Internet a tener que hacerlos personalmente, y tienen confianza de que esos trámites no son complicados ni inseguros. Lo que si resaltan es que la información que está en línea, y los servicios que brindan las diferentes instituciones, no satisfacen completamente sus necesidades, haciendo hincapié en que es necesario mejorar la calidad de los mismos.

Los abogados también calificaron los servicios que ofrece la página Web de su Colegio, y dieron a conocer una serie de aspectos que les gustaría que el Colegio les ofreciera en línea, como cursos virtuales, certificaciones y consultas por Internet.

De igual manera valoraron los servicios en línea que ofrecen 20 instituciones que ellos utilizan con regularidad en el desempeño de su trabajo. El conocimiento, frecuencia de uso y calificación de los servicios que ofrecen, varía entre instituciones, algunas reciben buenas calificaciones mientras que en otras se señalan aspectos que valoran como negativos.

Por lo general indican que las páginas Web tienen información y servicios que les son de gran utilidad pero señalan que dicha información está incompleta.

Con base en lo anterior se concluye que es necesario que las instituciones hagan un análisis de los servicios que ofrecen actualmente con el fin no solo de mejorarlos sino también de ampliarlos tratando de ofrecer lo que los abogados y los ciudadanos requieren para darle un mejor aprovechamiento al potencial que ofrece Internet y las tecnologías digitales.

Aunque los abogados y abogadas de Costa Rica son usuarios permanentes de las tecnologías, tanto los profesionales en este campo como el Colegio y las instituciones de educación superior deben de hacer un esfuerzo por coordinar su trabajo a fin de insertar e involucrar cada vez más a los abogados en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Anexo A

Cuadros según variables discriminates

Cuadro A. 1 Frecuencia de uso de Internet según actividad (Muy frecuente y frecuente)												
	Correo	Buscar información	Trámites jurídicos	Consultar bases de datos	Foros de discusión	Video conferencias	Descargar documentos	Transacciones en línea	Chatear	Entretimiento y distracción	Redes sociales	Llamadas por internet
TOTAL GENERAL	98,7	95,8	64,2	80,2	15,8	13,5	82,5	55,1	49,8	48,3	28,9	25,1
Sexo	Femenino	99,0	62,8	79,1	13,7	14,0	81,4	55,8	52,3	45,1	29,2	25,3
	Masculino	98,3	96,0	65,6	81,3	13,0	83,6	54,6	47,6	51,2	28,6	24,8
Grupo etario	De 22 a 35 años	99,2	98,2	69,7	83,3	16,2	88,0	68,5	66,7	62,5	42,0	26,4
	De 36 a 50 años	99,0	96,6	62,6	79,5	13,5	82,4	53,7	46,6	44,9	26,0	25,6
	Más de 50 años	97,3	91,2	60,3	77,7	9,8	75,6	40,4	34,2	36,5	17,5	22,3
Ubicación	GAM	98,8	96,1	64,1	81,0	14,1	82,9	56,2	49,7	48,6	28,5	26,3
	No GAM	98,0	95,0	64,7	76,8	10,8	81,1	50,5	50,2	47,1	30,5	19,7
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	98,5	95,7	70,9	81,3	14,0	81,6	58,6	55,4	52,3	33,3	32,0
	Institución de justicia	98,6	94,2	50,3	75,9	14,8	74,2	41,7	37,0	43,1	21,4	12,6
	Otra institución pública	99,2	97,0	57,4	81,1	10,8	86,1	50,9	43,1	41,9	22,1	15,8
	Empresa privada	97,5	95,0	66,1	75,7	18,8	88,4	68,7	56,5	54,0	35,6	32,0

Fuente: PROSIC Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 2 Nivel de conocimiento de programas y aplicaciones (Conozco bien)											
	Navegadores	Procesadores de texto	Correo electrónico	Video conferencias	Software jurídico	Cursos virtuales	Foros virtuales	Transacciones en línea	Software de seguridad	Mantenimiento de computadora	
TOTAL GENERAL	58,8	84,0	67,8	18,1	29,1	22,1	20,5	56,0	47,7	43,2	
Sexo	Femenino	85,5	65,8	16,5	27,1	22,8	19,9	56,4	43,2	36,9	
	Masculino	82,6	69,6	19,7	30,9	21,5	21,1	55,7	51,8	48,9	
Grupo etario	De 22 a 35 años	91,7	77,8	23,9	37,9	32,7	28,7	69,6	58,7	53,2	
	De 36 a 50 años	82,3	65,5	16,6	25,6	18,1	18,5	52,4	44,1	39,5	
	Más de 50 años	73,7	54,2	10,5	20,4	11,1	9,4	39,0	35,1	33,1	
Ubicación	GAM	85,3	69,8	19,3	31,0	23,5	21,8	57,8	47,8	43,3	
	No GAM	78,8	59,6	13,3	21,4	16,6	15,3	48,8	47,3	42,8	
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	83,8	70,1	20,7	30,8	18,4	18,9	59,1	53,0	46,6	
	Institución de justicia	78,8	58,9	13,2	22,7	34,3	24,6	42,5	35,8	35,1	
	Otra institución pública	86,2	66,3	13,6	28,1	22,6	20,5	53,7	40,4	38,8	
	Empresa privada	85,6	72,5	26,2	31,5	25,2	24,4	66,2	58,5	50,4	
		67,5									

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 4 Servicios que debería ofrecer el Colegio de Abogados en línea										
	Cursos y seminarios	Certificaciones	Incorporación al Colegio	Actualización inscripción	Quejas	Denuncias de fiscalías	Notificaciones de fiscalía	Consultas o comisiones	Reserva de instalaciones deportivas	Inscripción de equipos
TOTAL GENERAL	90,7	85,1	35,3	54,1	71,5	67,7	65,3	73,9	63,3	40,8
Sexo	Femenino	83,3	36,6	54,4	70,7	64,5	62,1	75,0	61,9	38,0
	Masculino	90,7	34,0	53,9	72,3	70,6	68,2	72,8	64,5	43,4
Grupo etario	De 22 a 35 años	88,6	42,1	60,0	73,6	68,8	65,0	75,2	69,7	47,6
	De 36 a 50 años	92,9	33,6	53,9	71,4	67,9	65,6	74,7	64,7	41,3
	Más de 50 años	89,4	25,2	42,3	67,5	65,0	65,3	69,0	46,0	25,5
Ubicación	GAM	89,9	33,5	53,1	71,1	66,5	64,0	73,7	63,8	38,7
	No GAM	93,8	42,5	58,4	73,4	72,4	70,8	74,4	61,0	49,7
Principal lugar de trabajo	Bufete u oficina propia	90,4	34,5	55,7	71,2	66,8	68,6	74,7	58,5	37,6
	Institución de justicia	92,1	36,3	50,5	67,4	65,3	57,9	63,7	66,8	40,5
	Otra institución pública	90,1	36,5	52,3	74,9	69,9	62,0	74,7	69,5	44,8
	Empresa privada	92,5	34,2	56,7	67,5	69,2	68,3	80,8	65,8	47,5

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Conocimiento de los servicios en línea según institución que los ofrece

Cuadro A. 5

	Total General	Sexo		Grupo etario			Ubicación geográfica		Principal lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Poder judicial	74,5	78,3	70,8	86,2	73,7	60,9	77,4	64,4	70,8	86,2	76,6	71,7
Ministerio Público	14,7	13,4	16,1	21,6	11,0	13,3	15,2	13,1	11,7	29,6	13,3	17,1
Escuela Judicial	12,5	11,8	13,3	18,2	10,2	9,7	11,8	15,1	10,8	30,7	8,3	12,2
Sala Constitucional	55,8	57,1	54,5	68,3	53,0	45,1	57,6	49,6	53,6	62,0	59,9	43,4
Registro Público	87,3	87,9	86,9	88,6	89,1	81,6	85,5	94,8	92,4	76,3	81,2	96,1
Registro Civil	71,8	75,2	69,0	77,2	70,9	66,8	70,7	76,3	72,7	63,7	74,8	68,5
Archivo Nacional	28,8	25,6	31,5	26,0	25,4	40,6	27,7	33,3	39,0	15,9	16,4	24,9
Asamblea Legislativa	48,3	45,3	50,8	47,8	47,8	50,1	49,5	43,8	47,3	46,0	51,3	48,9
Procuraduría	61,9	63,5	60,4	60,9	62,3	62,8	64,4	50,9	55,2	59,5	74,4	54,0
Contraloría	42,2	43,8	40,6	39,8	41,0	48,9	43,2	37,7	31,1	23,8	69,0	18,4
Ministerio de Justicia	34,6	42,0	27,5	34,4	36,5	31,0	34,0	37,2	39,9	10,7	34,1	30,5
Dirección Nacional de Notariado	34,8	35,8	33,9	37,2	35,2	29,9	35,2	33,4	50,7	12,5	20,2	19,3
ARESEP	10,3	7,4	12,5	8,5	11,1	11,0	11,9	3,4	9,4	4,6	13,7	14,8
SUGEF	17,1	13,4	19,8	18,8	19,2	10,7	18,6	10,9	19,6	9,3	13,6	23,5
SUGEVAL	8,6	9,0	8,4	9,6	7,1	10,8	9,4	5,3	7,8	6,8	6,6	20,7
SUPEN	6,2	5,5	6,8	6,7	7,1	3,7	6,4	5,3	6,0	7,3	2,9	14,0
Municipalidades	31,8	30,5	33,1	37,2	31,7	22,7	32,5	28,7	36,1	18,2	29,9	29,1
Bancos	84,2	81,8	86,7	90,4	82,4	77,7	84,7	81,7	85,7	71,6	85,3	88,3
Migración y Extranjería	34,0	32,7	35,3	32,6	34,6	35,2	33,4	36,9	42,7	20,6	27,8	17,5
Defensoría de los Habitantes	11,9	7,4	16,2	6,8	14,2	14,9	11,6	13,6	10,0	8,5	18,6	4,7

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 6
Frecuencia de uso de los servicios en línea según institución que los ofrece

	Total General	Sexo		Grupo etario			Ubicación geográfica		Principal lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Poder judicial	74,3	67,3	81,9	74,9	75,9	69,2	75,7	68,1	72,2	91,2	73,5	57,1
Ministerio Público	42,5	19,8	61,0	30,0	53,0	51,7	36,0	69,0	39,5	59,6	44,4	0,0
Escuela Judicial	34,6	33,7	35,4	15,5	50,0	50,0	31,8	43,3	33,1	35,8	37,0	33,3
Sala Constitucional	63,3	63,7	62,9	63,2	65,3	58,7	62,0	68,3	53,6	69,7	76,9	51,7
Registro Público	85,1	84,3	85,7	82,5	84,9	89,4	82,7	93,5	93,7	74,1	71,7	83,1
Registro Civil	66,2	62,8	69,3	57,8	70,1	70,0	61,6	83,2	81,9	53,5	41,2	71,9
Archivo Nacional	32,7	26,4	37,0	26,4	32,5	38,5	32,9	32,7	27,3	45,5	42,3	63,6
Asamblea Legislativa	48,5	37,8	56,4	44,5	43,9	63,8	49,7	43,3	47,8	52,1	48,7	46,0
Procuraduría	70,8	68,9	72,6	69,0	77,1	60,5	69,7	76,4	65,6	67,4	80,2	52,1
Contraloría	48,2	48,4	47,9	48,2	45,6	52,4	50,7	35,5	40,4	42,0	56,7	0,0
Ministerio de Justicia	61,9	55,7	71,0	54,1	70,4	55,5	60,8	65,9	61,1	67,7	64,5	51,5
Dirección Nacional de Notariado	32,2	26,6	38,1	31,4	34,4	29,0	29,5	45,4	38,3	27,8	16,9	0,0
ARESEP	30,7	18,5	36,0	43,4	31,0	16,7	32,8	0,0	31,5	52,6	38,8	0,0
SUGEf	32,3	27,3	34,8	29,7	33,3	34,3	36,7	0,0	18,5	27,0	40,4	88,1
SUGEVAL	26,0	22,5	28,7	29,8	29,3	17,1	25,4	31,0	14,9	33,3	39,1	34,5
SUPEN	14,3	0,0	22,6	27,1	10,1	0,0	17,0	0,0	8,6	34,5	0,0	20,0
Municipalidades	24,3	27,6	21,3	23,5	32,5	0,0	24,0	26,4	25,1	17,2	19,3	43,8
Bancos	73,1	69,5	76,6	83,1	73,9	51,0	74,8	65,2	76,4	63,2	71,0	71,6
Migración y Extranjería	22,8	19,4	25,9	25,6	25,5	12,1	27,2	4,7	23,9	41,5	13,9	26,3
Defensoría de los Habitantes	19,3	27,2	15,9	25,4	26,1	0,0	20,7	13,8	13,5	33,3	24,3	0,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 7 Calificación promedio de los servicios en línea según institución que los ofrece												
	Total General	Sexo		Grupo etario			Ubicación geográfica		Principal lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Poder judicial	7,1	7,2	7,1	7,2	6,9	7,5	7,1	7,1	6,9	7,9	7,2	6,8
Ministerio Público	7,3	7,2	7,4	7,6	6,7	7,6	7,3	7,5	7,2	8,0	7,2	5,8
Escuela Judicial	6,7	7,0	6,5	7,1	6,2	6,8	6,5	7,3	6,3	7,6	6,4	7,3
Sala Constitucional	7,8	7,8	7,7	7,9	7,5	8,2	7,8	7,7	7,7	7,7	7,9	7,8
Registro Público	7,6	7,7	7,5	7,6	7,7	7,1	7,5	7,7	7,5	7,7	7,7	7,3
Registro Civil	7,7	7,8	7,7	7,8	7,8	7,5	7,7	7,9	7,7	7,8	7,9	6,8
Archivo Nacional	7,0	7,0	7,0	7,1	7,2	6,7	6,9	7,2	6,9	6,6	7,6	8,0
Asamblea Legislativa	7,1	7,2	7,0	7,0	7,2	7,2	7,2	6,8	6,9	7,4	7,1	8,2
Procuraduría	7,5	7,6	7,4	7,4	7,8	7,2	7,5	7,5	7,1	7,7	7,9	7,4
Contraloría	7,3	7,5	7,2	7,2	7,4	7,4	7,4	6,8	6,9	6,8	7,7	7,4
Ministerio de Justicia	7,1	7,5	6,5	6,6	7,3	7,6	7,2	6,7	6,9	5,6	7,5	7,3
Dirección Nacional de Notariado	6,7	6,7	6,8	6,6	6,8	6,8	6,6	7,4	6,9	6,4	6,3	6,1
ARESEP	6,0	6,0	5,9	6,1	5,7	6,3	5,9	7,5	5,8	7,5	6,2	5,3
SUGEf	6,9	7,0	6,9	7,3	6,6	7,4	6,8	7,8	7,1	7,1	6,5	6,9
SUGEVAL	6,5	6,8	6,2	6,5	6,0	7,2	6,3	7,7	6,6	6,6	6,5	6,0
SUPEN	6,3	6,6	6,1	6,9	6,1	5,5	5,9	8,0	6,8	6,6	5,0	5,3
Municipalidades	5,8	6,5	5,3	6,0	5,8	5,6	5,9	5,8	6,0	4,3	5,6	6,5
Bancos	7,9	7,8	8,0	7,9	7,9	8,0	7,9	8,1	8,0	7,8	7,8	7,7
Migración y Extranjería	6,4	6,6	6,2	6,6	6,1	7,2	6,4	6,6	6,3	6,8	6,7	6,5
Defensoría de los Habitantes	7,0	7,7	6,6	6,8	6,9	7,5	6,9	7,4	6,4	8,6	7,2	7,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 9
Evaluación de la página Web del Ministerio Público según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web		Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
			Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	La información que ofrecen es completa	29,1	40,1	20,6	32,3	29,0	24,4	26,9	36,9	25,7	37,1	26,4	30,8
	La información y los servicios son útiles	73,0	67,1	77,5	67,5	85,6	63,3	81,7	42,4	62,1	72,9	82,6	100,0
	La página Web tiene buen aspecto	54,1	51,2	56,4	52,9	49,6	62,2	53,8	55,3	52,3	54,2	69,7	0,0
	El funcionamiento de los servicios es rápido	37,4	41,3	34,4	38,2	28,3	50,0	34,9	46,4	34,0	35,1	53,2	0,0
	Brinda buena atención ante consultas a través de la página	25,4	28,0	23,4	43,7	13,8	11,2	22,9	34,5	23,5	35,1	25,5	0,0
Negativos	Dura mucho cargándose la página	36,1	43,7	30,3	42,7	43,2	13,3	37,5	31,0	49,0	37,5	18,3	30,8
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	27,8	36,5	21,1	43,0	28,3	0,0	26,9	31,0	35,3	17,5	9,2	100,0
	Es difícil encontrar lo que se busca	30,3	22,0	36,7	14,6	50,4	26,7	36,5	8,2	24,8	18,6	38,5	69,2
	Hay problemas con los enlaces	31,3	32,7	30,3	37,6	36,0	13,3	31,2	31,0	35,3	16,7	36,7	37,0
	La información está incompleta	39,0	21,0	52,8	29,9	49,3	38,2	44,9	18,8	37,3	45,4	35,8	37,0
	Las páginas están en construcción	11,7	17,3	7,4	9,6	14,5	11,2	13,0	8,2	11,1	18,6	9,2	0,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 12
Evaluación de la página Web de la Registro Público según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	La información que ofrecen es completa	55,5	58,7	63,2	54,0	47,9	54,8	57,6	48,4	68,9	63,3	62,2
	La información y los servicios son útiles	90,9	89,5	94,1	90,5	87,2	90,7	91,4	88,2	91,6	94,0	100,0
	La página Web tiene buen aspecto	63,7	64,9	67,2	65,7	53,7	64,5	60,7	61,6	64,3	67,7	65,5
	El funcionamiento de los servicios es rápido	38,0	42,1	32,7	38,2	45,4	36,8	42,5	42,8	33,3	30,9	33,1
	Brinda buena atención ante consultas a través de la página	43,3	43,0	39,9	49,2	33,8	41,8	49,0	43,1	55,6	38,4	43,6
Negativos	Dura mucho cargándose la página	47,1	52,6	52,5	43,5	48,1	48,9	40,7	41,3	50,2	58,2	48,5
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	60,6	59,7	59,5	61,5	60,0	62,0	55,9	62,3	56,9	57,3	66,1
	Es difícil encontrar lo que se busca	10,2	11,0	6,4	11,7	11,9	11,1	6,9	9,7	15,4	9,7	7,0
	Hay problemas con los enlaces	38,4	34,4	42,6	32,5	46,7	37,2	42,7	36,9	45,0	42,6	22,2
	La información está incompleta	32,5	29,2	21,4	38,5	33,6	34,2	26,1	38,0	28,5	21,5	33,9
	Las páginas están en construcción	19,3	19,4	19,1	16,7	25,9	19,3	19,2	18,4	27,9	15,1	28,5

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 13
Evaluación de la página Web del Registro Civil según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	La información que ofrecen es completa	53,1	44,7	60,7	55,3	53,0	49,9	51,2	46,6	55,4	64,0	55,2
	La información y los servicios son útiles	84,3	86,0	82,8	84,9	87,0	77,0	83,4	83,7	83,3	86,0	83,8
	La página Web tiene buen aspecto	57,9	57,4	58,4	59,6	57,6	56,2	57,9	58,6	56,9	55,4	68,6
	El funcionamiento de los servicios es rápido	51,8	49,5	53,9	47,8	59,4	39,4	52,1	55,9	66,8	39,7	38,1
	Brinda buena atención ante consultas a través de la página	41,8	45,6	38,3	41,8	42,2	41,0	41,3	42,5	43,3	42,1	28,6
Negativos	Dura mucho cargarse la página	28,3	30,2	26,5	31,1	23,0	36,8	28,1	24,9	26,9	33,6	38,1
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	25,8	23,3	28,0	30,2	22,7	26,5	26,3	29,8	16,4	21,3	30,5
	Es difícil encontrar lo que se busca	17,3	17,0	17,6	23,8	12,0	20,8	16,6	18,7	16,0	14,6	21,0
	Hay problemas con los enlaces	19,8	22,6	17,2	19,6	14,7	32,1	20,0	19,1	20,1	19,1	30,5
	La información está incompleta	37,6	42,0	33,7	26,5	41,4	45,2	38,6	44,2	26,0	28,1	49,5
	Las páginas están en construcción	10,2	11,6	9,0	12,3	10,1	7,4	11,0	9,1	0,0	11,9	38,1

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 15
Evaluación de la página Web de la Asamblea Legislativa según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo				
		Feme- nino	Mas- culino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada	
Positivos	La información que ofrecen es completa	36,6	37,0	36,3	43,9	31,3	39,4	33,0	52,6	31,4	35,8	46,5	31,9
	La información y los servicios son útiles	69,1	74,5	64,9	71,0	63,0	80,0	68,9	69,7	69,3	63,1	67,7	89,9
	La página Web tiene buen aspecto	51,1	54,2	48,9	44,8	52,0	57,0	53,4	40,8	53,6	45,5	42,9	89,9
	El funcionamiento de los servicios es rápido	30,8	27,6	33,3	28,8	32,7	29,1	31,9	25,8	21,6	64,2	26,5	75,4
	Brinda buena aten- ción ante consul- tas a través de la página	17,4	19,1	16,2	21,0	13,7	21,5	15,8	24,6	17,1	21,6	16,8	14,5
Negativos	Dura mucho cargándose la página	30,7	30,8	30,6	30,3	28,7	35,5	32,2	24,0	31,9	26,3	32,7	14,5
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	27,4	28,2	26,8	26,3	24,5	35,2	28,1	24,0	32,0	17,0	27,9	0,0
	Es difícil encontrar lo que se busca	39,1	40,4	38,1	37,3	46,5	25,2	40,6	32,5	41,9	37,7	36,4	29,0
	Hay problemas con los enlaces	29,8	30,5	29,3	24,3	28,7	38,8	30,7	25,8	40,3	15,9	19,5	14,5
	La información está incompleta	38,5	32,4	43,0	27,8	43,8	39,7	40,8	28,4	40,3	42,6	35,4	29,0
	Las páginas están en construcción	10,9	13,8	8,7	8,3	9,7	16,7	13,4	0,0	13,0	5,7	11,0	0,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogaía en Costa Rica, 2009

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009

Cuadro A. 17
Evaluación de la página Web de la Contraloría General de la República según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	44,5	42,1	47,1	39,9	45,5	49,8	43,7	49,0	39,3	40,6	50,0	19,5
	76,7	83,6	69,5	79,3	76,8	72,8	77,0	75,4	71,1	69,6	82,3	59,5
	58,4	57,3	59,6	64,6	61,8	42,9	53,5	85,0	49,1	55,1	65,1	59,5
	35,1	34,4	35,8	29,5	39,9	34,7	33,9	41,7	25,2	40,6	39,9	59,5
	22,8	27,3	18,0	23,0	16,5	34,7	19,9	39,0	18,9	26,1	26,5	0,0
Negativos	36,5	39,9	32,9	49,1	27,4	34,4	34,0	50,0	42,4	15,9	33,3	56,1
	22,1	23,3	20,9	38,1	14,6	11,9	20,9	28,5	24,7	15,9	21,0	19,5
	53,9	53,3	54,5	61,9	47,3	54,1	56,7	38,7	49,1	44,9	56,6	80,5
	27,9	36,7	18,6	42,1	23,8	14,3	27,0	33,0	38,3	40,6	21,2	0,0
	17,6	16,3	19,0	27,9	14,4	7,5	18,4	13,1	17,1	14,5	17,1	36,6
4,4		3,0	5,8	5,6	3,7	3,7	1,7	19,0	7,5	27,5	0,0	0,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 18
Evaluación de la página Web del Ministerio de Justicia según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	La información que ofrecen es completa	29,1	34,5	21,9	32,0	35,8	26,9	37,5	27,9	0,0	39,8	0,0
	La información y los servicios son útiles	77,2	77,1	70,6	77,9	88,4	76,7	79,3	74,7	35,5	85,8	75,0
	La página Web tiene buen aspecto	48,0	49,0	50,4	44,1	53,7	47,5	50,2	48,5	35,5	50,6	36,8
	El funcionamiento de los servicios es rápido	34,6	33,9	24,1	39,9	41,3	31,6	46,1	37,4	0,0	33,3	29,4
	Brinda buena atención ante consultas a través de la página	23,7	17,8	17,1	24,1	35,4	26,9	11,5	28,7	0,0	19,1	11,8
Negativos	Dura mucho cargándose la página	33,5	37,7	40,6	33,9	17,9	32,0	38,9	30,0	67,7	31,6	58,2
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	43,8	42,7	43,3	51,8	23,7	44,9	39,2	47,3	32,3	33,9	66,2
	Es difícil encontrar lo que se busca	31,1	35,9	39,0	27,8	24,2	30,6	33,2	29,0	67,7	28,6	45,6
	Hay problemas con los enlaces	34,5	35,3	42,9	32,0	24,3	31,5	46,1	45,4	32,3	14,5	36,8
	La información está incompleta	38,1	43,1	50,4	32,2	28,9	38,3	37,3	44,2	67,7	24,5	36,8
	Las páginas están en construcción	11,8	13,1	8,3	14,2	12,1	12,7	8,3	15,0	35,5	5,9	0,0

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009

Cuadro A. 22													
Evaluación de la página Web de la SUGEVAL según variables discriminantes													
Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo				
		Feme- nino	Mas- culino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada	
Positivos	La información que ofrecen es completa	15,8	7,3	22,9	19,3	10,1	20,7	17,9	0,0	11,0	21,7	27,6	
	La información y los servicios son útiles	60,6	50,0	69,5	60,7	49,5	79,3	59,9	65,5	45,9	60,9	86,2	
	La página Web tiene buen aspecto	55,6	48,2	61,8	48,8	69,7	41,4	54,2	65,5	53,2	82,6	48,3	
	El funcionamiento de los servicios es rápido	12,4	16,4	9,2	9,6	10,1	20,7	14,2	0,0	0,0	0,0	51,7	
	Brinda buena aten- ción ante consultas a través de la página	12,9	0,0	23,7	0,0	19,2	20,7	10,4	31,0	11,0	21,7	0,0	
Negativos	Dura mucho cargán- dose la página	29,0	34,5	24,4	21,4	40,4	20,7	23,6	69,0	45,9	43,5	0,0	
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	11,6	16,4	7,6	9,6	20,2	0,0	13,2	0,0	16,5	0,0	17,2	
	Es difícil encontrar lo que se busca	14,9	16,4	13,7	19,3	20,2	0,0	12,3	34,5	16,5	21,7	0,0	
	Hay problemas con los enlaces	36,8	31,5	41,2	41,7	30,3	41,4	36,8	34,5	55,0	60,9	0,0	
	La información está incompleta	40,9	44,1	38,2	31,3	60,6	20,7	36,8	69,0	44,0	43,5	37,9	
	Las páginas están en construcción	11,2	24,5	0,0	20,2	0,0	17,2	12,7	0,0	17,4	17,4	0,0	
Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica., 2009.													

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Cuadro A. 24
Evaluación de la página Web de las Municipalidades según variables discriminantes

Aspectos de las páginas Web	Total	Sexo		Grupo etario			Ubicación		Lugar de trabajo			
		Femenino	Masculino	De 22 a 35 años	De 36 a 50 años	Más de 50 años	GAM	No GAM	Bufete u oficina propia	Institución de justicia	Otra institución pública	Empresa privada
Positivos	La información que ofrecen es completa	20,0	26,4	20,1	14,8	35,9	19,8	20,9	21,1	20,7	13,6	33,3
	La información y los servicios son útiles	66,2	62,8	75,9	62,6	53,9	67,4	61,5	63,8	51,7	72,8	81,8
	La página Web tiene buen aspecto	48,9	49,7	53,1	49,7	35,7	48,9	48,6	52,0	51,7	44,2	33,3
	El funcionamiento de los servicios es rápido	29,4	21,0	25,3	30,3	36,7	32,6	14,2	28,1	20,7	38,3	18,2
	Brinda buena atención ante consultas a través de la página	24,7	19,8	26,9	24,9	18,0	21,2	40,5	26,5	17,2	19,4	32,7
Negativos	Dura mucho cargándose la página	44,9	44,7	52,2	45,2	26,4	45,7	41,2	39,1	17,2	57,8	81,8
	Es muy inestable (Se cae el sistema)	31,5	36,1	48,8	24,9	8,6	31,2	33,8	32,3	31,0	25,7	48,1
	Es difícil encontrar lo que se busca	42,1	50,9	47,5	42,2	28,1	38,3	59,7	48,9	31,0	35,1	14,5
	Hay problemas con los enlaces	33,8	38,6	34,9	37,4	19,5	32,6	39,2	37,3	17,2	29,6	32,7
	La información está incompleta	49,6	41,9	58,0	55,0	10,9	50,6	44,6	51,2	48,3	40,3	70,4
	Las páginas están en construcción	47,2	50,5	48,8	49,7	35,2	47,2	47,3	48,1	27,6	53,9	33,3

Fuente: PROSIC. Elaboración propia con datos de la encuesta de e-abogacía en Costa Rica, 2009.

Anexo B

Servicios en línea que ofrecen las instituciones

Servicios en línea que ofrecen las instituciones

Institución	Página Web	Servicios en línea
PODER JUDICIAL	http://www.poder-judicial.go.cr/	Descarga del software PJEditor
		Directrices reducir la revictimización de las personas menores de edad en procesos penales (pdf)
		Cálculo de intereses
		Denuncias (oij_denuncias@poder-judicial.go.cr)
		Formularios Judiciales para la presentación de escritos
		Notificaciones Judiciales (Ley de Notificaciones Judiciales, Requisitos para solicitud de notificaciones por correo electrónico)
		Oficina de información y Orientación a la víctima (información de las horarios, requisitos, teléfono y oficina)
		Permisos de salida del país (información de las horarios, requisitos, teléfono y oficina)
		Reclutamiento y Selección : Concursos
		Tribunal de la Inspección Judicial (información de las horarios, requisitos, teléfono y oficina)
		Tutorial: “Consultas y Sistemas en Línea del Poder Judicial”
		Consulta de Expedientes (se puede realizar consulta por # expediente o # de placa)
		Jurisprudencia
		Gestión en línea (interno)
		Gestión de Proveedores (información y consulta)
MINISTERIO PÚBLICO	http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/servicios/	Bibliotecas (información: Protocolos para la Atención a
		Víctimas de Delitos Sexuales,
		Manual Teoría del Delito,
		Manual de Ejecución Penal Juvenil,
		Compendio de Jurisprudencia Penal Juvenil (1996-2006),
		Legislación al Día, Políticas de Persecución Penal Ambiental, etc.)
		Información de los proyectos del Ministerio Público
		Informes, leyes, estadísticas, etc.
		Listado de capacitaciones impartidas
		Próximamente plataforma para capacitaciones y otros eventos atinentes
ESCUELA JUDICIAL	http://www.poder-judicial.go.cr/escuelajudicial/	Ficha de inscripción a cursos
		Información de los programas
		Leyes
		Revistas e información de foros
		Formularios de solicitudes
		Esta página es más informativa, no ofrece servicios en línea

Institución	Página Web	Servicios en línea
SALA CONSTITUCIONAL	http://www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional/default.htm#	Consulta de expedientes
		Descargas de programas
		Consulta de jurisprudencia
		Educación legal popular
		Actas de votación
REGISTRO PÚBLICO	http://www.rnp.go.cr/principal.htm	Consultas web sobre bienes muebles, inmuebles, catastro nacional, personas jurídicas, propiedad industrial, derechos de autor y derechos conexos.
		Resoluciones
		Solicitudes
REGISTRO CIVIL	http://www.tse.go.cr/	Biblioteca virtual
		Consultas de información de personas (nacimiento, padres, etc.)
		Resoluciones
		Revista virtual
ARCHIVO NACIONAL	http://www.archivonacional.go.cr/	Información de cursos de digitalización de documentos históricos y servicios en línea
		Entrega de índices por internet
		Información de protocolos notariales
		Visita guiada virtual
		Información general (leyes, reglamentos,
		Registro Electrónico para Transferencia de documentos.
ASAMBLEA LEGISLATIVA	http://www.asamblea.go.cr/	Leyes, decretos, actas
		Nombre de Diputados
		Comisiones Legislativas
		Chat legislativo
		Enlaces rotos
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	http://www.cgr.go.cr/	Denuncia electrónica
		Campos virtual
		Capacitaciones en línea
		Registro de currículo vía web
		Requisitos e información
		Genera reportes diarios de las noticias de última hora al correo del usuario.
MINISTERIO DE JUSTICIA	http://www.mj.go.cr/	Información básica
		Enlace roto
		DIRECCIÓN NACIONAL DEL NOTARIADO
		http://www.poder-judicial.go.cr/direccionnacionaldenotariado/
		Última actualización: 27/03/2009
		Avisos importantes para los notariados
		Sistema de consulta de notariados por carne, signature, identificación y por nombre y apellidos.
		Consultas en línea se encuentra en construcción
		Resoluciones
		Lineamientos
		Mapa del sitio en construcción

Institución	Página Web	Servicios en línea
ARESEP	http://www.aresep.go.cr/	Consulta de expedientes por fecha, número, descripción
		Consulta de resoluciones
		Consultas por email.
		Quejas, sugerencias, inconformidad y solicitudes en línea
		Información básica
SUGEf	http://www.sugef.fi.cr/	Consulta al padrón por tipo de persona
		Certificados Digitales
		Acceso al Sistema de Captura, Verificación y Carga (SICVECA)
		Actualizaciones Encaje Legal
		Descargas
		Consulta al padrón de SICVECA
SUGEVAL	http://www.sugeval.fi.cr/	Leyes, reglamentos, etc.
		Consulta registro nacional de valores e intermediarios
		Consulta General de Asientos
		Consulta de Participaciones Accionarias
		Consulta de Ofertas Públicas de Adquisición
		Consulta de Calificaciones de Riesgo
		Consulta de hechos relevantes
		Reportes, noticias, documentos de interés
SUPEN	http://www.supen.fi.cr/	Dura mucho cargándose
		Formularios para las quejas
		Documentos informativos
		Leyes y normativas
MUNICIPALIDADES	No se evaluó ninguna municipalidad es específico, la valoración fue general	Generalidades de las municipalidades
		Buzón de opinión
		Formularios y documentos
		Consulta de impuestos en línea
		Pago de impuestos por medio del banco
		En construcción
		Quejas y sugerencias en línea
		Consulta de estado de cuenta general
		Consulta de tramites por medio del número que le dan en plataforma de servicios
		Consulta de tramites de pagos realizados
		Pagos de servicios electrónicos
		Lista de morosos
		Calendario de cobros
		Tarifas
		Descarga de leyes y documentos. (Plan regulador, requisitos para diversos trámites.) inscripción de tramites de cuenta por Email
		Información de políticas, programas y proyectos
		Enlaces de interés
		Solicitud de visado (página en construcción)
		Información de presupuestos

Institución	Página Web	Servicios en línea
BANCOS	No se evaluó ningún banco es específico, la valoración fue general	Pagos en línea
		Sistema para recibir estados de cuenta
		Tarjetas virtuales
		Oficina virtual
		Comercio electrónico
MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	http://www.migracion.go.cr/	Citas para Pasaporte
		Certificaciones de Movimientos Migratorios
		Certificaciones para Extranjería
		Trámite de Visas
		Consulta Estado de Solicitud de Residencia
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES	http://www.dhr.go.cr/	Espacio de comentarios y sugerencias
		Documentos de interés
		Formulario de red y de contactos.

Anexo C

Cuestionario utilizado

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA e-ABOGACÍA EN COSTA RICA

El Colegio de Abogados de Costa Rica y el PROSIC de la Universidad de Costa Rica están realizando un estudio sobre la e-Abogacía (uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC) por parte de los profesionales en derecho. El propósito del trabajo es determinar las capacidades y destrezas tecnológicas de los(as) abogados(as), el uso que hacen de Internet en el ejercicio de la profesión, la valoración de los servicios en línea que ofrecen las instituciones relacionadas con la administración de justicia y los cursos de formación y capacitación en materia de TIC que desearían que brindara el Colegio de Abogados.

Mucho le AGRADECEMOS nos conceda algunos minutos para responder las siguientes preguntas. La información que usted suministre es confidencial. Si tiene alguna pregunta no dude en comunicarse al 2253-6491 de PROSIC ó bien al correo electrónico alejandro.rodriguezsolis@ucr.ac.cr. MUCHAS GRACIAS

- A. Número de carné del Colegio de Abogados: _____
- B. Edad: _____
- C. Sexo: () Femenino () Masculino
- D. Principal lugar de trabajo: () Bufete u oficina propia
() Institución de administración de justicia
() Otra institución pública central o descentralizada
() Empresa privada
() Otro, indique: _____
- E. Ubicación del lugar de trabajo: () Dentro del área metropolitana () Fuera del área metropolitana
- F. Área de especialización: () General () Penal
() Comercial () Laboral
() Constitucional () Tributaria
() Administrativa () Civil
() Otra, indique: _____

I. ACCESO Y USO

1. Indique la frecuencia con que utiliza los siguientes equipos o aplicaciones en su labor como abogado (a).

Frecuencia de uso				
	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca
Teléfono móvil (Celular)				
Computadora				
Internet				

Si utiliza internet pase a la pregunta 3, si nunca utiliza Internet continúe con la pregunta 2

2. ¿Por qué razones no utiliza Internet?

Porque no sé usarla	
Porque no hay conexión disponible	
Porque no me parece que sea importante	
Porque no la necesito en mi trabajo	
Porque no puedo pagar el servicio	
Otras razones, indique:	

Si contestó la pregunta 2 pase a la 7

3. Indique aproximadamente el porcentaje de veces que se conecta a Internet en cada uno de los siguientes lugares. El total debe sumar 100%.

Lugar	%
Casa de habitación	
Lugar de trabajo	
Café-Internet	
Otro, indique:	
Total	100%

4. Indique la frecuencia con que utiliza Internet para las siguientes actividades.

	Frecuencia de uso			
	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca
Usar el correo electrónico				
Buscar información				
Realizar trámites jurídicos				
Consultar bases de datos				
Participar en foros de discusión				
Realizar video conferencias				
Descargar documentos				
Hacer transacciones en línea (compra, ventas, pagos)				
Chatear / Messenger				
Para entretenimiento y distracción				
Participar en redes sociales (Hi5, Facebook, otras)				
Llamadas por Internet (Skype)				

5. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones tiene usted?

	SI	NO
Página Web del despacho (bufete)		
Página Web personal		
Blog personal		
Software para la gestión de casos o trámites		

6. Indique la frecuencia con que utiliza las siguientes bases de información jurídicas por Internet.

	Frecuencia de uso			
	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca
Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ)				
Centro de Información Jurídica en línea (CIJUL)				
Master Lex				
Impositus (Información tributaria on line)				
Asamblea Legislativa				
Bases de datos internacionales				
Otra, indique:				

7. ¿Utiliza usted algún programa o software jurídico especializado? En caso afirmativo, mencione el nombre del software, sino continúe con la siguiente pregunta.

Nombre de los programas o software:

II. CONOCIMIENTO

8. Indique su nivel de conocimiento de los siguientes programas y aplicaciones.

	Conozco bien	Conozco solo lo básico	No tengo ningún conocimiento
Uso de navegadores			
Procesadores de texto (Word)			
Software de correo electrónico			
Realizar video conferencias			
Software jurídico			
Participar en cursos virtuales			
Participar en foros virtuales			
Realizar transacciones en línea			
Usar software de seguridad (antivirus, anti spam)			
Mantenimiento de la computadora (defragmentar, eliminar archivos temporales, etc.)			

9. Indique su nivel de conocimiento de los siguientes temas.

	Conozco bien	Conozco solo lo básico	No tengo ningún conocimiento
Fraude informático			
Firma electrónica o digital			
Identidad virtual			
Expediente electrónico			
Ciber delitos			

III. CAPACITACION

10. ¿Ha recibido cursos o capacitación por parte de alguna institución del sector justicia para utilizar los servicios que ofrecen en línea o para el uso de las nuevas tecnologías? En caso afirmativo indique la institución y temática de la capacitación, sino continúe con la siguiente pregunta.

Institución	Temática

11. Indique el grado de importancia que tiene para usted que el Colegio de Abogados promueva y ofrezca capacitación en los siguientes temas.

	Muy importante	Regular Importancia	Poca o ninguna importancia
Software para la gestión de los despachos			
Uso de los servicios en línea			
Acceso y manejo de bases de datos			
Video conferencia			
Alfabetización digital			
Transacciones en línea			
Seguridad informática			
Otra, indique:			

Si anteriormente indico que nunca utiliza internet pase a la pregunta 18, de lo contrario continúe con la pregunta 12

IV. Opinion

12. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

	De acuerdo	En desacuerdo
Prefiero realizar los trámites jurídicos utilizando los servicios en línea		
Considero que los servicios en línea son muy complicados		
Los servicios jurídicos que se ofrecen en línea satisfacen mis necesidades		
Hacer los trámites en línea me parece inseguro		
Las tecnologías mejoran el acceso a la administración de justicia		
Las tecnologías facilitan las gestiones que se tramitan en sedes administrativas		

V. COLEGIO DE ABOGADOS

13. Evalúe los servicios en línea que ofrece el Colegio de Abogados, utilizando una puntuación de 1 a 5, donde 1 es muy mal y 5 muy bien. El NO APLICA (NA) MARQUELO SOLO CUANDO NO PUEDA EVALUAR ALGUN ASPECTO

	Escala de 1 a 5: De 1 "Muy mal" a 5 "Muy bien"					
Información general	1	2	3	4	5	NA
Matrícula de cursos	1	2	3	4	5	NA
Información sobre textos normativos	1	2	3	4	5	NA
Búsqueda de agremiados	1	2	3	4	5	NA
Boletín electrónico	1	2	3	4	5	NA
Pago de la colegiatura (Banco de Costa Rica)	1	2	3	4	5	NA
Otro, indique:	1	2	3	4	5	NA

14. Indique cuáles de los siguientes servicios le gustaría que el Colegio de Abogados ofrezca en línea

	SI	NO
Cursos y seminarios virtuales (en línea)		
Certificaciones		
Solicitud de incorporación al Colegio		
Actualización de la inscripción al Colegio		
Interposición de quejas		
Denuncias a la fiscalía		
Notificaciones de la fiscalía		
Consultas o comisiones		
Reserva de instalaciones deportivas		
Inscripción de equipos		
Otro, indique:		

VI. VALORACION DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LAS INSTITUCIONES (MODULO 1)

15. ¿Conoce los servicios en línea que ofrecen las siguientes instituciones? En caso afirmativo, indique la frecuencia con que utiliza los servicios y dé una calificación de los servicios en línea (calificación de 0 a 10, donde 0 son muy malos y 10 son muy buenos).

Instituciones	Conoce sobre los servicios en línea		Frecuencia de uso				Calificación de los servicios en línea (De 0 a 10)
	SI	NO	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca	
Poder Judicial							
Ministerio Público							
Escuela Judicial							
Sala Constitucional							

16. Indique los aspectos positivos y negativos con los que se ha encontrado al ingresar a las páginas Web de las instituciones. CONTESTE SOLO PARA AQUELLAS INSTITUCIONES A LAS QUE HA INGRESADO.

	Poder Judicial	Ministerio Público	Escuela Judicial	Sala Constitucional
ASPECTOS POSITIVOS				
La Información que ofrecen es completa				
La información y los servicios son útiles				
La página Web tiene buen aspecto				
El funcionamiento de los servicios es rápido				
Brinda buena atención ante consultas a través de la página				
ASPECTOS NEGATIVOS				
Dura mucho cargándose la página				
Es muy inestable (Se cae el sistema)				
Es difícil encontrar lo que se busca				
Hay problemas con los enlaces				
La información está incompleta				
Las páginas están en construcción				

17. Indique que otros servicios en línea desearía que le ofrezcan éstas instituciones.

Poder Judicial	
Ministerio Público	
Escuela Judicial	
Sala Constitucional	

18. ¿Tiene algún comentario u observación?

--

VI. VALORACION DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LAS INSTITUCIONES (MODULO 2)

15. ¿Conoce los servicios en línea que ofrecen las siguientes instituciones? En caso afirmativo, indique la frecuencia con que utiliza los servicios y dé una calificación de los servicios en línea (calificación de 0 a 10, donde 0 son muy malos y 10 son muy buenos).

Instituciones	Conoce sobre los servicios en línea		Frecuencia de uso				Calificación de los servicios en línea (De 0 a 10)
	SI	NO	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca	
Registro Público							
Registro Civil							
Archivo Nacional							
Asamblea Legislativa							

16. Indique los aspectos positivos y negativos con los que se ha encontrado al ingresar a las páginas Web de las instituciones. CONTESTE SOLO PARA AQUELLAS INSTITUCIONES A LAS QUE HA INGRESADO.

	Registro Público	Registro Civil	Archivo Nacional	Asamblea Legislativa
ASPECTOS POSITIVOS				
La Información que ofrecen es completa				
La información y los servicios son útiles				
La página Web tiene buen aspecto				
El funcionamiento de los servicios es rápido				
Brinda buena atención ante consultas a través de la página				
ASPECTOS NEGATIVOS				
Dura mucho cargándose la página				
Es muy inestable (Se cae el sistema)				
Es difícil encontrar lo que se busca				
Hay problemas con los enlaces				
La información está incompleta				
Las páginas están en construcción				

17. Indique que otros servicios en línea desearía que le ofrezcan éstas instituciones.

Registro Público	
Registro Civil	
Archivo Nacional	
Asamblea Legislativa	

18. ¿Tiene algún comentario u observación?

--

VI. VALORACION DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LAS INSTITUCIONES (MODULO 3)

15. ¿Conoce los servicios en línea que ofrecen las siguientes instituciones? En caso afirmativo, indique la frecuencia con que utiliza los servicios y dé una calificación de los servicios en línea (calificación de 0 a 10, donde 0 son muy malos y 10 son muy buenos).

Instituciones	Conoce sobre los servicios en línea		Frecuencia de uso				Calificación de los servicios en línea (De 0 a 10)
	SI	NO	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca	
Procuraduría General de la República							
Contraloría General de la República							
Ministerio de Justicia							
Dirección de Notariado							

16. Indique los aspectos positivos y negativos con los que se ha encontrado al ingresar a las páginas Web de las instituciones. CONTESTE SOLO PARA AQUELLAS INSTITUCIONES A LAS QUE HA INGRESADO.

	Procuraduría Genral de la República	Contraloría general de la República	Ministerio de Justicia	Dirección de Notariado
ASPECTOS POSITIVOS				
La Información que ofrecen es completa				
La información y los servicios son útiles				
La página Web tiene buen aspecto				
El funcionamiento de los servicios es rápido				
Brinda buena atención ante consultas a través de la página				
ASPECTOS NEGATIVOS				
Dura mucho cargándose la página				
Es muy inestable (Se cae el sistema)				
Es difícil encontrar lo que se busca				
Hay problemas con los enlaces				
La información está incompleta				
Las páginas están en construcción				

17. Indique que otros servicios en línea desearía que le ofrezcan éstas instituciones.

Procuraduría General de la República	
Contraloría General de la República	
Ministerio de Justicia	
Dirección de Notariado	

18. ¿Tiene algún comentario u observación?

--

VI. VALORACION DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LAS INSTITUCIONES (MODULO 4)

15. ¿Conoce los servicios en línea que ofrecen las siguientes instituciones? En caso afirmativo, indique la frecuencia con que utiliza los servicios y dé una calificación de los servicios en línea (calificación de 0 a 10, donde 0 son muy malos y 10 son muy buenos).

Instituciones	Conoce sobre los servicios en línea		Frecuencia de uso				Calificación de los servicios en línea (De 0 a 10)
	SI	NO	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca	
Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)							
Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)							
Superintendencia General de valores (SUGEVAL)							
Superintendencia de pensiones (SUPEN)							

16. Indique los aspectos positivos y negativos con los que se ha encontrado al ingresar a las páginas Web de las instituciones. CONTESTE SOLO PARA AQUELLAS INSTITUCIONES A LAS QUE HA INGRESADO.

	Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)	Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)	Superintendencia General de valores (SUGEVAL)	Superintendencia de pensiones (SUPEN)
ASPECTOS POSITIVOS				
La Información que ofrecen es completa				
La información y los servicios son útiles				
La página Web tiene buen aspecto				
El funcionamiento de los servicios es rápido				
Brinda buena atención ante consultas a través de la página				
ASPECTOS NEGATIVOS				
Dura mucho cargándose la página				
Es muy inestable (Se cae el sistema)				
Es difícil encontrar lo que se busca				
Hay problemas con los enlaces				
La información está incompleta				
Las páginas están en construcción				

17. Indique que otros servicios en línea desearía que le ofrezcan estas instituciones.

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)	
Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)	
Superintendencia General de valores (SUGEVAL)	
Superintendencia de pensiones (SUPEN)	

18. ¿Tiene algún comentario u observación?

--

VI. VALORACION DE LOS SERVICIOS EN LINEA DE LAS INSTITUCIONES (MODULO 5)

15. ¿Conoce los servicios en línea que ofrecen las siguientes instituciones? En caso afirmativo, indique la frecuencia con que utiliza los servicios y dé una calificación de los servicios en línea (calificación de 0 a 10, donde 0 son muy malos y 10 son muy buenos).

Instituciones	Conoce sobre los servicios en línea		Frecuencia de uso				Calificación de los servicios en línea (De 0 a 10)
	SI	NO	Muy frecuente (Todos los días)	Frecuente (Al menos una vez por semana, pero no todos los días)	Poco frecuente (Al menos una vez por mes, pero no todas las semanas)	Nunca	
Municipalidades							
Bancos							
Migración y Extranjería							
Defensoría de los Habitantes							

16. Indique los aspectos positivos y negativos con los que se ha encontrado al ingresar a las páginas Web de las instituciones. CONTESTE SOLO PARA AQUELLAS INSTITUCIONES A LAS QUE HA INGRESADO.

	Municipalidades	Bancos	Migración y Extranjería	Defensoría de los Habitantes
ASPECTOS POSITIVOS				
La Información que ofrecen es completa				
La información y los servicios son útiles				
La página Web tiene buen aspecto				
El funcionamiento de los servicios es rápido				
Brinda buena atención ante consultas a través de la página				
ASPECTOS NEGATIVOS				
Dura mucho cargándose la página				
Es muy inestable (Se cae el sistema)				
Es difícil encontrar lo que se busca				
Hay problemas con los enlaces				
La información está incompleta				
Las páginas están en construcción				

17. Indique que otros servicios en línea desearía que le ofrezcan éstas instituciones.

Municipalidades	
Bancos	
Migración y Extranjería	
Defensoría de los Habitantes	

18. ¿Tiene algún comentario u observación?

--