UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

BASES JURÍDICAS PARA REGLAMENTAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS LOCALES DEDICADOS A INTERNET (CIBERCAFÉS)

Tesis de Grado para optar la Licenciatura de Derecho

Postulante : Félix Edgar Saire Kantuta

Tutor : DR. Marcelo Fernández Iraola

LA PAZ – BOLIVIA

2010

INTRODUCCIÓN

Presentación general

El uso generalizado de la informática en la actualidad constituye innegablemente al avance y desarrollo de la ciencia y la sociedad. El impacto de la informática en Bolivia conlleva cambios significativos tanto en el campo de la industria y el comercio como en la vida cotidiana de las personas individuales, cambios que se traducen en modificaciones y mejoras tanto en métodos de organización y gestión empresarial como en el mejor cuidado que pueda dar el usuario particular, generando controles más eficaces para garantizar la seguridad en el procesamiento de la información.

Al ser el uso de Internet restringido para un amplio sector de la población boliviana, los ciudadanos acuden a locales públicos, cuya principal actividad es el alquiler de equipos de computación conectados a la red Internet, lo que eventualmente genera dificultades para el usuario. Entre éstas se encuentran principalmente la incomodidad que puede darse por utilizar equipos obsoletos, la falta de intimidad por la proximidad de los mobiliarios y equipos obsoletos, la falta de intimidad por la proximidad de los mobiliarios y equipos, las condiciones del ambiente tales locales, así como la interferencia y violación de la privacidad.

Al tomar en cuenta que el derecho no está destinado sólo a resolver los grandes problemas de la sociedad boliviana (recesión, desempleo, discriminación laboral, educación, etc.) sino también los conflictos cotidianos que surgen de las relaciones al inte4ior de la organización social, el presente tema de investigación fundamenta la necesidad de crear una reglamentación específica para que los locales que ofrecen sus servicios públicos para el acceso a Internet lo ofrezcan en las mejores condiciones de eficiencia y seguridad que beneficien al usuario.

El tema surgió como una inquietud personal debido a visitas periódicas a los locales Internet, donde se evidenció una serie de condiciones negativas en la provisión de este vicio. Son muy pocos los locales donde el usuario puede hallar las condiciones mínimas seguridad, comodidad e intimidad que le permitan desarrollar sus actividades de

UMSA Biblioteca

búsqueda de información (navegación) y comunicación con amigos y familiares (Chat). Son esos pocos locales los que se constituyen en un modelo de comodidad y privacidad con algunas modificaciones adicionales que los cibercafés en general podrían adoptar a fin de proveer el mejor servicio a los usuarios.}

Por tanto, se puede afirmar que los elementos físicos ausentes en la mayoría de estos locales son tabiques u otros elementos que separen un equipo de otro, guías o manuales de apoyo rápido para usuarios inexpertos, listas de las páginas Web más útiles en diferentes campos de conocimiento, como ser periódicos locales e internaci9onales, universidades, asociaciones, bibliotecas virtuales, etc. También sería útil que todos los locales contasen con servicios adicionales, como ser la venta de gaseosas, alquiler de equipos sin conexión a red (cuyo costo, incluso, debería ser más bajo, pues no todos los usuarios acuden a estos locales con la intención de navegar en Internet). Tampoco existen, en la mayoría de los locales, muebles de apoyo, pues en algunas ocasiones los usuarios requieren consultar agendas, apuntes o libros, sin que existan las condiciones para ello.

En cuanto al mobiliario existente, vemos que éste no siempre es el adecuado, pues en muchos de estos locales se constatan asientos incómodos, limitado espacio entre equipos, etc. –el estado de los equipos de computación también es deplorable en algunos de dichos locales, pues se observan teclados con caracteres ilegibles, conexión lenta, periódicos cortes o colapso del sistema (“equipo colgado”), etc., factores que impiden al usuario trabajar con seguridad, tranquilidad y eficacia.

En resumen, todos los locales de alquiler de equipos denominados genéricamente “Internet” o “Cibercafés” son centros de información y educación no formal. Las condiciones que se crean y se generan en los mismos posibilitan que se los explote de esa manera, pero para ello debe existir una norma local lo suficientemente rígida para ser cumplida y a la vez lo suficientemente flexible para que los locales existentes se adapten sin dificultad y los futuros locales encuentren en la misma el soporte para brindar sus mejores servicios al público. De esta manera, no se identifica un solo problema específico, sino un conjunto de condiciones negativas (lo que se identifica como el problema) para el

uso y gratificación que hacen los usuarios de Internet en los locales públicos. La solución se compete al Derecho es la propuesta de una norma legal de alcance municipal, con base en la Ley 2028 de Municipalidades.

Ante esta situación, en esta investiga 2 tomaron en cuenta los elementos más importantes que debería regularse, precautelando principalmente la seguridad de la información, el derecho a la intimidad y la comodidad de los usuarios.

En este estudio se presenta el análisis de las condiciones en que brindan sus servicios estos locales, poniendo énfasis en las situaciones negativas que enfrentan los usuarios de los mismo, es decir la incomodidad y la inseguridad en el manejo de su información, ya que no existe regulación legal correspondiente por lo que se plantea en la presente tesis la regulación de estos locales, ejercicio que corresponde al Gobierno Municipal de La Paz.

Delimitación del tema de la tesis

Delimitación temática

El estudio del tema planteado tiene por objeto determinar las condiciones en que ofrecen sus servicios los locales que comercializan Internet, las dificultades por las que atraviesa el usuario común. Para formular de esta manera las bases que permitan reglamentar el funcionamiento de estos locales.

Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el segundo semestre de la gestión 2003.

Delimitación espacial

Ámbito territorial general: Bolivia

Ámbito territorial específico: Ciudad de La Paz.

Ámbito territorial particular: Casco Urbano Central.

Marco teórico – referencial

En el presente estudio se tomaron en cuenta varios estudios referidos al desarrollo de Internet en el mundo, la aplicación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y la normativa vigente sobre el tema.

Descripción de capítulos

El presente estudio está dividido en cuatro capítulos, conteniendo el primero la identificación del problema, los objetivos, hipótesis, justificación y métodos, además de otros puntos importantes que permitieron la recolección y procesamiento de la información pertinente al tema.

El segundo capítulo contiene los antecedentes y el marco teórico conceptual, señalándose los momentos más importantes en la evolución de Internet, el tratamiento jurídica que se le dio y las características principales de esta red.

En el tercer capítulo se presentan los resultados más importantes del trabajo de campo efectuado en deferentes locales de Internet en el centro de la ciudad de La Paz, identificándose las principales dificultades con que tropieza el usuario común de estos servicios.

El cuarto capítulo, finalmente, presenta los elementos generales que permiten formular

una propuesta dirigida a resolver el conjunto de problemas detectados mediante lña investigación empírica

.

CAPITULO I. PROCESO METODOLÓGICO

1.1. Planteamiento del problema

El crecimiento y la expansión de sistemas de comunicación como Internet acarrean consigo, como todo desarrollo, una serie de problemas y dificultades que se manifiestan en diferentes esferas. Un conjunto de problemas claramente identificables es el servicio público de Internet[1] que ofrecen diversos locales en el centro de la urbe e incluso en las zonas periféricas. El crecimiento del número de locales obedece a diversos factores, como ser la búsqueda de los ciudadanos de medios de subsistencia alternos o sustitutos de sus ingresos principales. La posibilidad de lucro también crece en relación al crecimiento demográfico, el adiestramiento –aunque básico- de los usuarios y una suerte de "moda" que cunde en los diferentes estratos sociales.

En la actualidad, no existe una cifra exacta de estos locales, ya que muchos funcionan en forma clandestina o temporal, pero es posible contabilizar en el centro de la ciudad de la Paz alrededor de 250 locales (véase croquis de ubicación adjunto en Anexos). Esta actividad, sin embargo, se halla carente de regulación específica del Gobierno Municipal, lo que da lugar a que el usuario tropiece con diferentes problemas. Si bien otras instituciones se refieren fundamentalmente a las características de la previsión del servicio de los mayoristas (Entelnet, AXS, etc.). Por ello, los problemas que se abordarán en el presente estudio se identifican principalmente en los siguientes puntos:

a) Espacio insuficiente para que el usuario pueda desplazarse
b) Falta de mecanismos que aseguren la privacidad de los usuarios..
c) Teclado y ratón deteriorados.
d) Falta de filtros pantalla.
e) Ausencia de guías gráficas o textuales para los usuarios inexpertos.
f) Ausencia de directorios Web.

[1] Se denomina aquí servicios públicos de Internet al uso de este medio de comunicación a los locales abiertos al público. No se los considera tal a los equipos instalados en domicilios particulares, independientemente de su número, pues no se los ofrece en renta al público.

g) Falta de prohibiciones expresas para el ingreso de escolares en horario de clases y otras políticas de protección a niños, niñas y adolescentes.
h) Cableado a la vista.
i) Ausencia de los programas más populares.
j) Música estridente que impide la concentración de los usuarios en las tareas que llevan a cabo.
k) También se usan estos locales para lanzar amenazas, propagación de mensajes subversivos y la comisión de delitos informáticos. Este último punto, sin embargo, compete esencialmente al derecho penal y no siempre depende de la administración del local, razón por lo cual su análisis no es del presente estudio.

Tomando en cuenta que el usuario debe encontrar en los ambientes referidos la mayor comodidad, seguridad y tranquilidad posible, se hace necesario regular el funcionamiento de dichos locales, debiendo anotarse que si bien no todos los establecimientos dedicados a esta actividad presentan todos los problemas señalados, es frecuente toparse con varias de estas dificultades, y es el usuario quien resulta poco beneficiado – cuando es no perjudicado- por tal situación.

Sin embargo, es importante aclarar y recalcar que en el presente estudio se tomará en cuenta el beneficio o perjuicio que pueden derivar del uso extendido de los locales por las condiciones en que éstos ofrecen sus servicios al usuario, no así el uso que puedo hacer éste del servicio, pues tal situación corresponde a otro tema de estudio, que se bien sería interesante, corresponde a otro tema de estudio, que se bien sería interesante, corresponde a una esfera totalmente distinta a los propósitos limitados de esta investigación.

1.1 Problematización

Por todo lo mencionado, esta investigación tomó en cuenta las siguientes interrogantes:

1.2.1 Pregunta general

De que manera se garantizará la privacidad, la seguridad de la información y la intimidad de los usuarios de los locales públicos de Internet en la ciudad de La Paz?

1.2.2 preguntas específicas

Cuáles son los requisitos exigidos en la sección respectiva del Gobierno Municipal de La Paz (GMLP) para otorgar licencias de funcionamiento a los locales que comercializan Internet?

Que importancia tienen en la actualidad para los propietarios y administradores la privacidad, la seguridad de la información y la intimidad de los usuarios?

Que mecanismos de control existen para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales en vigencia?

Que características generales y específicas tienen los locales que comercializan Internet en la ciudad de La Paz?

Cuales son los servicios más empleados por el usuario común de los locales que comercializan Internet en la ciudad de La Paz?

Justificación del estudio

Este estudio permitió verificar la importancia que tiene el uso de Internet en la actualidad, así como el uso que se le da, lo cual facilitará la comprensión de las dificultades que atraviesa el usuario común de estos servicios en los locales dedicados a su comercialización. Con ello, se definirán los elementos que confluyen en la temática

desarrollada, lo que permite sentar las bases para modificación positiva de la situación negativa detectada. Así, en el presente estudio la seguridad y la intimidad del usuario se definen como el bien protegido jurídicamente y que en la actualidad es descuidado por la carencia de una regulación específica.

1.4. Objetivos

Tomando en cuenta que los objetivos son el propósito de toda investigación, en el presente estudio se formulan los siguientes[2].

1.4.1 General

Plantear los mecanismos idóneos para garantizar la privacidad, la seguridad de la información y la intimidad de los usuarios de los usuarios de los locales públicos de Internet en la ciudad de La Paz a través de una norma municipal.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar los requisitos exigidos en la sección respectiva del Gobierno Municipal de La Paz (GMLP) para otorgar licencias de funcionamiento a los locales que comercializan Internet.

Identificar los mecanismos de control que garantizan el cumplimiento de las disposiciones legales en vigencia.

Señalar las características generales y específicas de los locales que comercializan Internet en la ciudad de La Paz.

[2] HERNADEZ SAMPIERI Y Cols. Acompañan su exposición sobre los objetivos con los siguientes ejmplos: “Determinar si la atracción física, la proximidad f
Isica, el reforazamiento de ls autoestima y la similitud tienen un ainfluencia importante en el desarrollo del noviazgo entre jóvenes guatemaltecos”, y “Analizar si hay o no diferencias enre las parejas de novios de distintas edades en relación con la importancia asignada a cada uno de estos factores”. Fuente: Hernadez Sampieri y Cols. Metodología de la investigación. Edit, McGeraw hill. México D.F. Págs. 11-12.

Identificar los servicios más empleados por el usuario común de los locales que comercializan Internet en la ciudad de La Paz.

1.5. Hipótesis

LA COMODIDAD, LA SEGURIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LOS USUARIOS SON FACTORES QUE NO SE TOMAN EN CUENTA EN LOS LOCALES PÚBLICOS DE INTERNET, POR LO QUE SU REGLAMENTACIÓN CONTRIBUIRA A UN MEJOR SERVICIO A LOS USUARIOS.

1.5.1 Variables

1.5.1.1 Independientes

Comodidad

Seguridad

Privacidad

1.5.1.2 Intermedia

Reglamentación del funcionamiento de los locales públicos de Internet

1.5.1.3 Dependiente

Servicios a los usuarios.

1.5.2 Nexo lógico

Permitirán

1.6 Métodos, Técnicas, instrumentos y procedimiento

1.6.1 Métodos generales

1.6.1.1 Método deductivo

El método deductivo implica un planteamiento temático general a partir del cual se delimita el tema de estudio.

1.6.1.2 Método inductivo

Este método permite generalizar los resultados alcanzados a partir del estudio de casos concretos enmarcados en un contexto determinado.

Método analítico – sintético

En una primera etapa, se observó y examinó cada dato en forma particular para luego sintetizar los resultados para arribar a conclusiones generales.

1.6.2 Método específicos

1.6.2.1 Método de la construcción de las instituciones

Permitió la creación de un reglamento que responda las necesidades de los usuarios de los locales que comercializan Internet.

1.6.2.2 Método lógico – jurídico

Mediante este método, se analizaron las principales normas vigentes, a fin de efectuar la propuesta más consistente posible.

1.6.3 Técnicas

1.6.3.1 Observación

Se examinaron las condiciones en que ofrecen sus sentidos los locales que comercializan Internet, observando las conductas y actitudes de administradores y usuarios.

1.6.3.2 Encuesta personal

Se empleó la técnica de la encuesta, aplicando el cuestionario administrado por el encuestador.

1.6.3.3 Observación documental

Se selecciono y clasificó información relacionada con el tema de libros, revistas y periódicos relacionados con la temática.

1.7 Dificultades

Las principales dificultades que se presentaron en el desarrollo de esta investigación fueron:

Falta de discriminación entre locales de Internet y las salas de entretenimientos electrónicos en el ordenamiento legal del Gobierno Municipal de La Paz.

Reticencia de los administradores de los locales a proporcionar información sobre el tiempo de actividades y número de equipos, razón por la cual se opto por alquilar equipos en los distintos locales, como cualquier usuario, y observar desde el lugar las condiciones en que desarrollan sus actividades los usuarios.

Dificultad para obtener información de los usuarios que se hallaban ocupados buscando información o conversando a través de las salas de Chat.

CAPÍTULO II ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Informática: orígenes y características

2.1.1 Síntesis histórica

La informática, en el concepto amplio del término, proviene de la contracción de las palabras información y automática. Como ciencia, procede de una serie de estudios aplicados ace5rca de la nueva tecnología en la innovación de maquinas al servicio del hombre, desde la utilización de pequeñas piedras para calcular, por medio de unas ranuras efectuadas en el suelo usadas para contar. A partir de este sencillo elemento de cálculo fueron apareciendo en diversos lugares otros similares, como el denominado comúnmente ábaco. "El mas antiguo se remonta aproximadamente al año 3500 a.c. en el valle que se encuentra entre el Tigris y el Eufates. En los años 2600 a.c. apareció el ábaco chino, que evolucionó rápidamente y se denominó Suan-Pan, otro elemento apareció en Japón el Soroban[3]". El ábaco constituyo el primer dispositivo manual de cálculo, servia para representar números en el sistema decimal y realizar operaciones con ellos, "consta de un marco de madera dividido en dos partes; además, lleva una varilla vertical por cada dígito hacia mover un disco de su parte inferior hacia arriba, cuando los cinco estaban hacia arriba, éstos se bajaban haciendo esta misma operación con uno de sus discos de la parte superior, si los dos discos de la parte superior estaban hacia abajo, se subían, añadiendo una unidad en la varilla que estaba sit7ada en la siguiente posición a la izquierda. Con este dispositivo se poseía contar dependiendo del número de varillas[4]" No queriendo abarcar en exceso el punto, se presenta el siguiente resumen esquemático de la evolución informatica[5].

[3] Taniguchi, P., enhttp://www.google.com 10 de cicienbre de 2003.
[4] IDEM.
[5] http://orio.eui.upm.es/historia_informatica/Doc/principal.htm 12 de diciembre de 2003.

Año/Período	Acontecimiento
3500 a.c.	Se inventa el ábaco (en Babilonia), primera "maquina" para realizar cálculos.
1617	John Naapier inventa sus varillas de numeración (o huesos de Napier).
1621	Invención de la regla de cálculo.
1624	Wilhelm Schickard construye la primera calculadora mecánica.
1639	Blaise Pascal inventa y fabrica una sumadora mecánica llamada la Pascalina.
1673	Gottfried Wilhelm Leibniz diseña y construye una máquina mecánica para realizar cálculos aritméticos. El sistema diseñado por Leibniz se usó en años posteriores para fabricar calculadoras mecánicas.
1800	Tarjetas perforadas de Jacquard.
1854	George Boole desarrolla el álgebra que lleva su nombre: álgebra booleanas.
1885	Herman Hollerith construye la maquina censadora o tabuladota, que por medio de tarjetas perforadas reducía el tiempo al realizar el censo.
1894	Leonardo Torres Quevedo presenta su máquina algebraica.
1938	Konrad Zuse construye la primera de us computadoras: la Z1.
1939	George R. stibitz empieza el desarrollo de la Complex Calculator
1939	Nace la Z2 de Zuse.
1940	Tesis de Claude Shannon sobre teoría matemática de la comunicación.
1941	Primera computadora funcional del mundo controlada por programas, la Z3 de Zuse.

1942	Atanosoff desarrolla el ABCh, máquina electrónica digital para la resolución de sistemas lineales.
1943	Un equipo dirigido por Alan Turing construye el Colossus para descifrar los mensajes de Enigma-
1943	Se empieza la construcción del ENIAC, por John W. Mauchly y John –eckert.
1944	Howard Hathaway Aiken termina la construcción de la Harvard Mark I.
1944	Zuse termina de construir la Z4.
1945	Primer "bug" informativo.
1946	Nace una de las primeras computadoras no diseñadas con un propósito militar: la UNIVAC,
1947	Nace el proyecto de la Manchester Mark I en donde Aln Turing participo activamente.
1948	Los laboratorios Bell crean el MODEM.
1949	La compañía de Mauchly y Eckert construye una "pequeña" computadora: la BINAC.
1952	John von Neumann hace realidad su sueño: se pone en marcha el EDVAC.
1952	Shannon Desarrolla un ratón eléctrico capaz de salir de un laberinto. Primera red neuronal.
1952	Empieza la fabricación industrial y comercialización de ordenadores.
1956	Conferencia de Darthmoth, en donde nace la inteligencia artificial.
1960	Nace el primer lenguaje de programación de inteligencia artificial: El LISP.
1964	IBM empieza a comercializar los 360.
1968	Robert Noyce y Gordon Moore fundan Intel Corporatión.

1969	Kenneth Thompson y Dennis Ritchie crean el sistema operative Unix, en los laboratorios AT&, T.
1971	IBM crea el disquete de 8 pulgadas.
1972	Aparecen kis disquetes de 8 pulgadas.
1972	Seymour Cray considera que el software pondría ser más potente en ordenadores mono procesadores por medio de el procesamiento en paralelo, Nace así el CRAY 1
1975	Se comercializan el Altair 8800, considerado el primer ordenador personal.
1975	Bill Gates y Paul Allen fundan Microsoft.
1976	Steve Jobs y Steve Wozniac fundan la Apple Computer. Inc.
1977	Se presenta la Apple II, el segundo ordenador personal de la historia.
1981	Se comercializa el IBM PC
1981	Microsoft presenta el sistema operativo MS-DOS (Microsoft Disk Operating System)
1981	Sony crea disquetes de 3.5 pulgadas.
1982	Aparece el primer clónico del IBM PC.
1984	Sony y Phileps crean CD-Rom para los ordenadores.
1985	Microsoft anuncia Windows 1.0
1988	W. H. sim funda Creative Labs.
1989	Creative Labs presenta la tarjeta de sonido Sound Blaster.
1994	Shor describe un algoritmo cuántico que permitiría facto5rizar enteros en tiempo polinomial.
1995	Se supera el terflop en computación en paralelo.

Fuente: http://www.orio. Eui.upm.es/historia-informatica/Doc/principal.

2.1.2 Componentes de la computadora

La computadora está compuesta de elementos físicos de tipo electrónico, capaz de realizar una gran variedad de trabajos a gran velocidad y con precisión siempre que se le den las construcciones adecuadas. Es imprescindible para nuestro estadio establecer los niveles operacionales y estructurales del ordenador así como su respectiva cosificación, tomando en cuenta la sutil deferencia entre la parte tangible e intangible de dichos componentes, siendo al estructura intangible importante de resaltar por el objetivo mismo que persigue esta investigación. Sin embargo, para no dejar ningún vacío sobre el particular se hará un reconocimiento tanto de la estructura física como intangible del ordenador.

2.1.2.1 A nivel operacional

La computadora, definida como máquina automatizada, es integrada por elementos de entrada, procesador central, dispositivo de almacenamiento y elementos de salida.

Elementos de entrada: Representan la forma de alimentación de información a la computadora, por medio de datos e instrucciones realizados por elementos periféricos tales como pantallas, lectoras de soportes magnéticos, cintas, discos, disquetes, teclado y monitor.

Teclado: Es el medio de introducción de datos más extendido. Nos permite pulsar una serie de teclas para introducir códigos correspondientes a la unidad central.

Monitor: Es el dispositivo de salida, constituido por un aparato de televisión o bien un monitor de video. La salida, se visualiza instantáneamente en la pantalla[6].

Procesador Central: Dispositivo en que se ejecutan las operaciones lógico-matemáticas, conocido más comúnmente como unidad central de proceso, o memoria del ordenador siendo éste el almacenamiento principal o central del ordenador. (CPU).

Dispositivos de almacenamiento: Contiene o almacena la información que se ha de procesar.

Dispositivo de entrada y de salida: Representan el vehiculo para que el software pueda transmitirse por todo el equipo retroalimentando el sistema (Input – Output) permitiendo

[6] RODRÍGUEZ MUSTAFÁ ,Sistema operativo para computadoras personales IBM PC-XT y Compatible. 1990. Pág. 16.

llevar datos a la memoria RAM “Dispositivos de entrada” o bien sacar datos de esta memoria, recibiendo los resultados del proceso efectuado “Dispositivos de salida”.

2.1.2.2 A nivel estructural

La computadora está integrada por hardware software y firdware, que son descritos a continuación:

Hardware

Palabra de origen anglosajón, puede traducirse por “partes Duras”, como un modo general de significar la parte física de la computadora en toda su extensión y se opone a software.

Para Antonio Vaquero el término Hardware es conceptualizado como “ …el conjunto de elementos físicos que constituyen una computadora Es el término contrapuesto al software[7]”. El Hardware está constituido por partes mecánicas, electromecánicas y electrónicas, como estructura física de las computadoras y es encargada de la captación, almacenamiento y procesamiento de información, así como la obtención de resultados. El se almacena el software. El hardware po puede funcionar sin el software y éste sin el otro componente del computador.

Software

Software procede del término ingles SOFT que significa etéreo o pensamiento. Literalmente significa “pates blandas”, Se refiere exclusivamente alconjunto de programas y paquetes introducidos a laparte operativa del sitema a través de uan instalación previa que hace que el hardware funcione. Constituye la estructura lógica que permite a la computadora la ejecución del trabajo que se ha de realizar. El software es considerado como todo programa ejecutable por computadora la palabra software de base o básico se utiliza con frecuencia para designar el sistema operativo de una computadora más los programas que traducen, compilan o interpretan lenguajes de alto nivel en lenguaje máquina el equipo lógico del computador no tiene carácter material (es intangible) y

[7] VAQUERO Antonio, . Informática. Fotocopias sin referencias. Pág.99

consiste en una serie ordenada de instrucciones comprensibles a la máquina, que conforman un programa apto para desarrollar una tarea o aplicación concreta. Considerado muy vagamente por los diversos tratadistas, existe otro elemento que compone el ordenador.

Firdware

Este elemento "Esta conformado por todos los programas que se hallan almacenados en la memoria ROM (Read Only Memory) del computador[8]". Para que las computadoras puedan funcionara en los términos adecuados es necesaria la utilización de estos lenguajes máquina o de programación, como medios que permiten la comunicación entre el hombre y la máquina; es decir, entre la computadora y el usuario. Dichos lenguajes, si bien caracterizados por complicados revestimientos técnicos, procuran ser lo más afines posibles al llamado lenguaje natural o coloquial con la intención de facilitar ese "diálogo interactivo", sin embargo, no dejan de ser en su mayoría complejos, y de aquí que se mencione diferentes niveles en los mismos. (Ej. Basic, Pascal, Ada y otros.)[9]

La computadora compuesta por el Hardware, el soporte físico del ordenador o parte material, y el software o estructura lógica o parte inmaterial compuesta por el conjunto de programas, documentos, datos, archivos y bienes informáticos en general, es capaz de recibir información computarizada (INPUT/DATA), procesando, ordenando, realizando operaciones y de presentar resultados (OUTPUT), en la forma deseada, impresa; en pantalla, en archivos grabados, en discos u otros. La computación ha abarcado todas las esferas de la actividad humana siendo imprescindible el manejo de información computarizada en el desarrollo, planificación y ejecución de programas destinados a la actividad empresarial tanto industrial como comercial, quienes consideran al computador como un bien determinante constitutivo de su activo, sin el cual no es posible la planificación y desarrollo en el normal desenvolvimiento de la empresa.

La capacidad de almacenamiento, tratamiento, transmisión de datos y sobre todo utilización de la información computarizada en la esfera de la producción y desarrollo

[8] RODRÍGUEZ MUSTAFÁ, Jader. Ob. Cit. Pág. 19.
[9] TELLEZ VALDEZ, JULIO. Derecho informatico, Ed, McGraw-Hill méxico. 1997. Päg. 12.

económicos es indiscutible. Al hablar de la informática en lo que interesa dentro de los limites de la investigación nos referimos a todos los procesos de tratamiento de información con el uso de ordenadores electrónicos o computadoras, fundamentalmente a la compilación sistemática de información mediante la aplicación de la tecnología informática.

2.1.3 la red Internet

Una red es todo "…sistema de comunicaciones de un país, como la red telefónica o la red ferroviaria[10]". Internet es una red de comunicación entre computadoras, o dicho en términos más precisos, " es una red en línea global de redes de computadoras[11]". Además, la red Internet, es "red de redes", y que indudablemente permite comunicar personas ubicadas en lugares remotos, en tiempo real, sin importar el espacio a cubrir, es decir, donde estén ubicados los interlocutores al otro lado de su ordenadores, cubriendo todo el planeta, los lugares más recónditos, ya que "tienen previsto avances sobre su velocidad, en base a la implementación de sistemas de fibra óptica, la existencia hoy de Internet II, reservado para el área educacional, y otros que irán acompañando tripulaciones de trasbordadores y naves en sus viajes, para tener información al instante de la novedades y características de otros planetas lo que allí ocurre en el denominado Internet Espacial[12]".

El nacimiento de Internet "…estuvo señalado por la idea de la autorregulación, situación que requiere un alto grado de maduración de los pueblos para poder a cabo, nuestra sociedad de hoy ése lista para ello, porque sería un paso de nuestra humanidad hacia el fin de las guerras y otros conflictos menores[13]". Hoy en día se está ante una situación de la denominada Era Digital desde el siglo XX, tendiendo en cuenta a Nicholas Negroponte, director del MIT: Laboratorio de Multimedios (Media Lab) del Instituto Tecnológico de Massachusetts por sus claras y avanzadas ideas sobre el tema expuestas

[10] OSSORIO, Manuel. Diccianario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Edit. Heliasta. Buenos Aires, Argentina. 2002. Pág. 848.
[11] BISHOP, Bill. Marketing estratégico para la era digital. Edit. CECSA. México. 2000. Pág. 219.

magníficamente en su libro "Ser Digital" cuando dice que hemos pasado "de [14]los átomos a los bits"[15]. Dentro de la comunicación, Internet está compuesta de redes de comunicación entre las cuales se señala a las Redes Cerradas y las Redes Abiertas, cuya explicación se detalla a continuación.

2.1.4 Redes cerradas

Las redes se desarrollan entre dos sistemas informativos denominados CP´s (Computadores Personales), sin que exista la intromisión el ingreso de terceros en la comunicación. Puede tomarse como ejemplo una empresa, cuya planta de diseño se encuentra interconectada con la de ensamblaje y ventas, sin permitir que otra repartición o un organismo ajeno a la empresa pueda observar el desarrollo o producción.

Según la versión de especialistas, "Las redes cerradas surgieron antes que las redes abiertas principalmente en fabricas para acelerar la manufactura de sus productos, la más conocida de las redes cerradas es EDI por sus siglas en inglés, el mismo que se produjo principalmente para intercambio comercial entre distintas compañías."[16]

En el intercambio de datos electrónicos, la función principal consistió en la realización de transacciones comerciales en forma automatizada, mediante el intercambio de todo tipo de instrucciones (órdenes de compra, ventas, pagos, transferencias u otros) usualmente sucede entre dos computadores determinadas. Este procedimiento se denomina E.D.I. Electronic Data Interchance (Intercambio de datos electrónicos). Raúl Martines señala al respecto: El EDI se desarrolla a través de redes cerradas proporcionado por un proveedor de servicios determinado, entre integrantes de un mismo sector económico, tomando el ejemplo de laz relación entre Bancos, que luego de una etapa de conocimiento y negociación logran establecer protocolos compatibles que les permiten realizar transacciones entre si."[17]

---

[15] NEGROPONTE Nicholas, Ser Digital, Edic. Jover S.A., Barcelona-España,1998, Pág. 84
[16] FERREIRA c., Gonzalo, Internet Paso- hacia la Autopista de la Información, 1ª. Edición, 1996, Pág. 201.
[17] MARTINEZ FAZZALARI, Rául,regimen publico de Internet, Edic. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1999, Pág. 44.

2.1.5 redes abiertas

Las Redes abiertas, son redes libres y disponibles para cualquier usuario, de acceso irrestricto, es decir que cualquier persona con la capacidad informática necesaria, podrá utilizar dicho sistema, siendo la principal red abierta de hoy en día, la Internet lo que significa-Inter=red,-dentro de la red-.

Literalmente, Internet es la red de redes que permite la transferencia de ficheros digitales o sistemas de información entre ordenadores situados en lugares diferentes, utilizando los recursos de comunicación existentes: cables, teléfonos, satélites, radiorreceptores, televisores, etc.

Las Redes abiertas, se usan cada vez más para afianzar la comunicación electrónica por ser fácil y accesible, esto permite el rápido acceso y los intercambios mundiales eficaces, a bajo costo. "Esta situación llevará a nuevas formas de configuración comercial, ejemplificando a (las empresas virtuales, colaboración de configuración por el globo), de comunicación privada ejemplo (correo electrónico, y de organización) de servicios públicos, ejemplo, (declaración de impuestos electrónico,)

Las redes abiertas tienen la capacidad de ofrecer las oportunidades sustanciales para el comercio electrónico global en bienes y servicios que pueden pedirse, proporcionado y pagando en forma electrónica. En resumen, el uso creciente de ofertas de las redes abiertas posibilita crear los nuevos negocios, nuevos canales de distribución y nuevos métodos de localizar al cliente, abriendo oportunidades de disponibilidad y de una nueva conducta comercial.

2.1.6 Síntesis de la evolución de Internet

Internet nace en el Departamento de Defensa de los EE.UU. en 1960 como un proyecto de red de investigación en los ámbitos militares y científicas. Su finalidad era que un mensaje, en época de un posible conflicto bélico, pudiera llegar a destino sin ser interceptado ni perderé parte de su contenido. De esta manera, un mensaje pude ir de Barcelona a Nueva York vía transatlántica o por Rusia-Japón—Los Ángeles –Nueva York. Estas múltiples

combinaciones que se dan, según el tráfico de la red, son posibles gracias al protocolo TCP/IP.

En la década de los 80, se convirtió en una red puramente científica, especialmente dentro de la comunidad universitaria. A finales de 1990 es ya una red destinada a la comunidad científica y a la educación. Es en estos altos que, gracias a los avances tecnológicos y a la incorporación de empresas, Internet se convierte en un auténtico fenómeno social al alcance de más de 40 millones de usuarios en todo el mundo. Internet es en conexiones informáticas lo mismo que una compañía telefónica en conexiones de voz. Con la finalidad de ofrecer una visión esquemática de la evolución de Internet se presenta la siguiente cronología.

El origen bélico. Internet nació a raíz de la Guerra Fría, cuando en los años 80 se difundió el miedo de una guerra nuclear. Por lo tanto, el Ministerio de Defensa de los EE.UU. comenzó un proyecto de investigación con la finalidad de mantener las comunicaciones en caso de que estallase una guerra atómica. Como era imposible asegurar la superciencia de un centro de telecomunicaciones ante un ataque de esta magnitud, pensaron que la única manera de resolver el problema sería creando una red de ordenadores a través de la cual pudieran circular los datos aunque se destruyeran algunos nodos[18].

El primer nodo de la red, bautizado como Arpanet, empezó a funcionar en 1969 uniendo cuatro ordenadores. En 1983 Arpanet desapareció dando paso a la actual Internet[19].

La World Wide Web.- También llamada WWW (red mundial), fue el último servicio que se incorporó a Internet, aunque tuvo tanto éxito que muchos usuarios acabaron por identificarlo con la propia red. Lo idearon en 1990 en CERN de Ginebra, aunque el boom llegó en 1993 cuando se desarrolló una interfaz gráfica para acceder a todos los documentos presentes en la WWW; se trataba de Mosaic, distribuido gratuitamente a todos los usuarios de la red.[20]

[18] http://www.mailxmail.com/curso/informatica/internet_redes/capitulo9.htm.
[19] Ïdem.
[20] Idem.

En la red se pueden encontrar las páginas de grandes centros de búsqueda universitaria, las grandes empresas, las pequeñas, revistas, periódicos, museos…Para muchos economistas, Internet es lanuela frontera del mercado global. Hoy en día, en Internet se vende y se compra con tarjeta de crédito. Las características que han hecho de la red una autentica y real revolución telemática son:[21]

- La difusión mundial
- Lo fácil que resulta utilizarla
- La organización híper textual
- La posibilidad de recibir/transmitir información multimedia

2.1.7 Convergencia de la Información y las telecomunicaciones: "la telemática"

El estudio del derecho informático no sería completo Sin un análisis de los efectos de la convergencia entre las telecomunicaciones y la informática. El vertiginoso avance de la tecnología en materia de telecomunicaciones, justificó que el estudio de sus consecuencias jurídicas se convierta en materia especial en numerosas universidades del mundo entero. El interés del estudio de dicha materia se centraba esencialmente en los mecanismos de regulación de los diferentes servicios, el uso y asignación internacional del espectro radioeléctrico y de las posiciones orbitales para los satélites, las normas para permitir el derecho de vía para la construcción de fibra óptica, la necesidad de reglamentación permanente de nuevos servicios y tecnologías que constantemente iban surgiendo en el mercado de las telecomunicaciones en el mundo entero.

En Bolivia el sector de las telecomunicaciones está normado con disposiciones de diferente jerarquía que tienen como propósito principal regular estas actividades.

- Ley de Telecomunicaciones # 1632 del 5 de julio de 1995

[21] Ïdem.

- Decretos Supremos Reglamentarios de la Ley de Telecomunicaciones # 24132 del 27 de septiembre de 1995 y # 24778 del 31 de julio de 1997.
- Resolución ministerial 446 de 26 de marzo de 1998 que aprueba el Reglamento Técnico que regula la operación y funcionamiento de las estaciones de redi9odifusión en Frecuencia Modulada.
- Resolución Ministerial #57 del 6 de abril de 1998 que a prueba el reglamento para los servicios Móviles Satelitales.
- Resolución Suprema 218762 de 19 de mayo de 1999 que aprueba el Plan para la introducción de los Servicios de comunicaciones Personales (móviles GSM).
- Resolución Ministerial # 119 de 13 de julio de 1999 que aprueba el reglamento de Servicio Satelital Directo (DTH).
- Resolución Ministerial #126 del 13 de agosto de 1999 que aprueba el Reglamento para la Radio afición en Bolivia.
- Decreto Supremo 425950 de octubre de 2000 que aprueba el Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico.
- Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo # 26005 de 30 de noviembre de 2000 que aprueba el Plan para la Apertura del Mercado en el Sector de Telecomunicaciones de la Republica de Bolivia.
- Ley 2328 de 4 de febrero de 1002 que modifica la ley de telecomunicaciones establecer las reglas del juego para los operadores y usuarios de servicios d telecomunicaciones.

Con el sustento normativo en materia de las telecomunicaciones, el desarrollo tecnológico ha logrado una verdadera convergencia entre las computadoras y las telecomunicaciones. Es cada vez más difícil distinguir qué parte de un aparato determinado es la computación y cuál el teléfono. Esto se hace más evidente con el desarrollo del protocolo I.P. (Internet Protocoll). Por el que es posible utilizar las redes y computadoras conectadas a Internet, para la transmisión de voz, datos, imágenes en movimiento, música, etc.

Es decir, ya no es posible hacer una clara diferenciación entre telecomunicaciones e informática, razón por la que en la actualidad se utiliza el termino TELEMATICA que se refiere conceptualmente a los dos.

Una nueva forma de llamar a esta convergencia a nivel mundial es “Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones”(NTICS), dado que se bien con esta nueva expresión sigue constante el componente de telecomunicaciones, la informática ha sido sustituida por una expresión mas globalizadora que pretende abarca no sólo el medio, sino también el contenido en el entendido que el siglo XXI se lo considera como el de la revolución del conocimiento.

En Bolivia como en resto del mundo, la TELEMATICA plantea nuevos problemas legales y regulatorios, en especial con el fenómeno de la digitalización, donde ya no se puede saber si una comunicación es voz, video, texto, etc. Todo se reduce a números binarios que viajan por unimisma infraestructura. Es decir, que las reglas que obligan en Bolivia a los operadores de telefonía de larga distancia, a constituirse en el país y cumplir las normas regulatorias internas, pueden quedar obsoletas debido a la posibilidad técnica de proveer servicios de telecomunicaciones sin necesidad de estar en el país, cobrándolos por tarjetas de créditos y transmitiendo sobre el protocolo de Internet (IP).

De la misma manera sucede con las restricciones contenidas en la Ley de telecomunicaciones para la propiedad de medios de comunicación a extranjeros, creyéndose que estos medios foráneos nada mas absurdo, la tecnología ha superado captar sin importar la procedencia toda clase de programas de televisión radio, periódicos, etc.

En el país y el mundo existen administradores de datos públicos y privados, como son las centrales de riesgo del sistema financiero, de telecomunicaciones y otras.

Los datos de las personas se pueden clasificar en datos de carácter público sujetos a registro publico y datos de carácter privado, entre los segundo se incluyen la información e historial medico de las personas, o en su caso misivas personales o información qué se envía por correo electrónico y que esta almacenada en las computadoras del usuario o de los proveedores de servicio de Internet.

2.1.8 Formas de Comunicación a través de Internet

Los países desarrollados han apostado por el progreso tecnológico. Sus esfuerzos están centrados en las nuevas tecnologías de la información y su difusión, brezando un ciclo positivo que impacta directamente en sus economías.

Entre las nuevas formas de comunicación que se han generado, tenemos a Internet Relay Chat(IRC) y el correo electrónico.

2.1.8.1 Internet Relay Chat (Charla Interactiva Internet)

En 1998, gracias a jarkko Oikarinenen, del Departamento de Ciencias de Proceso de la Información de la Universidad de Oulo en Finlandia, quien creó el IRC, que es un protocolo para conversaciones en forma inmediata que permite comunicarse por escrito, a través de un computador con un gran número de personas que estén conectadas simultáneamente a la red en tempo real, por medio de servidores de IRC diseminados en todo el mundo

Con frecuencia se lo utiliza para charlas simples o juegos triviales, aunque otras veces se lo ha empleado para cosas más serias, por ejemplo, durante el fatídico 11 de septiembre del año 2001 (ataque a las torres gemelas de Nueva York). Asimismo, al recordar dos altos de tan lamentables sucesos, los chats rooms se vieron inundados por las

condolencias a familiares de los desaparecidos. En otras situaciones catastróficas, sirve para obtener noticias en directo, es necesario contar con un programa el modo cliente, como ser el MIRC o PINCEL que son los más conocidos, y de esta manera uno puede elegir el canal de charla en Internet.

Las salas son públicas, es decir las conversaciones pueden ser leídas por cualquier persona que esté en el canal, pero también existe la posibilidad de activar una charla privada.

Hasta hace poco tiempo sólo era posible la conversación escrita. Actualmente son habituales los Web chats con voz. Para acceder a ellos hasta seleccionar la opción respectiva para hablar y todos los contactos con3ctados podrán escuchar lo que se dice. Para esto se requiere un ordenador equipado con tarjeta de sonido, altavoces y micrófono.

2.1.8.2 El correo Electrónicos

El servicio de correo electrónico es una forma sencilla de enviar mensajes o cartas electrónicas entre los usuarios de la red. No sólo se puede intercambiar texto, sino también todo tipo de datos binarios gracias a estándares como MIME o UDECODE, tales como imágenes, sonido, ficheros binarios o programas ejecutables. Actualmente, el protocolo para en envío de correo es el SMTP (simple mail transfer Protocol).

Los mensajes de correo electrónico no se envían directamente a los ordenadores personales de cada usuario, puesto que en estos casos pueden ocurrir que el ordenador del destinatario esté ejecutando aplicación de correo electrónico. Este se debe a que el sistema e-mail se basa en el concepto de “Mail – Router” (servidores locales de correo electrónico interconectados), los cuales aceptan primero un mensaje y luego lo trasmiten. Por regla general, es al “mail – Router” del proveedor de Internet a quien se entrega el mensaje. Los mensajes permanecerán en este sistema hasta que el usuario los transfiera a su propio ordenador para leer de forma local, lo cual ha generado la violación a la privacidad de los mensajes en tránsito. De acuerdo al estudio realizado por la consultora IDC el flujo de correo electrónico actualmente esta calculado en unos 31 mil millones de mensajes diarios

y se pronostica para el 2006 alrededor de 60 mil millones, aunque la mayoría sería correo publicitario masivo o spam.

2.1.8.2 El Anonimato

Las nuevas formas de comunicación electrónica promueven el anonimato, ante la facilidad de cambiar a voluntad la edad, género, orientación sexual, nacionalidad, inclinación religiosa, creando de esta manera una identidad virtualmente nueva e identificarse bajo una personalidad construida. No en vano se dice que Internet es la reina del anonimato.

Por el carácter de la comunicación personalizada en la sociedad, actualmente la idea del anonimato en las relaciones sociales viene expandiéndose por ejemplo la banca virtual, las compras en Internet, consultorios virtuales, desconociendo a la contraparte.

En la comunicación que se origina por medio del Chat en Internet, la mayoría de las personas no se conocen físicamente sino sólo a través del medio de comunicación virtual. Lo negativo de este recurso comunicacional es que personas pedofilia utilizan el correo electrónico y los "Chat rooms" o salas de conversación de Internet, para buscar y ganar la confianza de niños online, para concertar citas reales con ellos, con el fin de secuestrarnos y/o explotarlos, incrementándose los sitios Web dedicados exclusivamente a la pornografía infantil.

Asimismo, se evidenció la existencia de sitios como el "Dote Rape.org" Cita-violación.Org. que se auto describía como "un negocio único para llevar a la cama una amiga", cerrado por el sitio Operativo MyInternet.com después de las protestas de organizaciones familiares[22].

[22] http:/www.geocities.com¨[mayo de2004[.

2.2 Visión panorámica de los Cibercafés en America Latina

Los locales que ofrecen equipos de computación en alquiler, denominados "Cibercafés" fueron surgiendo en la década pasada como respuesta a la creciente demanda de acceso a Internet por parte de sectores importantes de la población que no contaban con un equipo de computación en su domicilio conectado a la red.

El fenómeno, que acarrea una serie de ventajas y también desventajas constituye un campo amplio de estudio para diversa ciencias sociales, como ser el Derecho, la Sociología, la Psicología Social y laz Ciencias de la Educación, dadas sus características y peculiaridades. Por otra parte, la variedad de complicaciones que representa en determinadas culturas también obliga al Estado a planterar medidas que posibiliten el control de los usuarios que acuden a estos locales.

Así, tenemos el caso de las medidas implantadas por los gobiernos de china e Irán, que controlan las actividades de los usuarios, ya que muchos delitos informáticos o actividades que van contra la ideología dominante son llevados a cabo en estos locales. En America Latina, el caso colombianos es el más ilustrativo, pues "…el proyecto de ley 166, presentado el 31 de enero de 2003 por el congresista Álvaro Ashton Giraldo, pretende exigir a los establecimientos prestadores de servicios de Internet que lleven un libro de registro, cuyo objetivo consistiría en evitar el anonimato de los delincuentes que utilizan las nuevas tecnologías para delinquir"[23].

Sin embargó, casos extremos como los citados en líneas anteriores no son los únicos inconvenientes que puede acarrear el uso de estos locales. Si bien la seguridad del Estado es un tema importante, también lo es la protección del usuario, tema sobre el que muy poco se comenta.

Por ello, el presente estudio plantea como uno de sus fines explicar las condiciones en que se desenvuelve el usuario de estos servicios y las dificultades con que tropieza. En el

[23] www.elearnin gamericalatina.com/edición/mayo3/it_3.php [14 de marzo de 2004[

presente subtítulo se presentarán de manera resúmela lagunas de las características de estos locales en America Latina.

Uno de los datos más importantes es el número de usuarios de Internet. Si bien es muy difícil precisar el número de personas que se conectan diariamente a Internet en toda una región, un portal de Internet considera que "En países de la región, como Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, el sudo de Internet sigue en constante crecimiento, lo que se refleja en el aumento de cibercafés y otros lugares público desde los que se puede acceder a la Red, y que intentan paliar el déficit de computadores y otros recursos informáticos de estos países. En Ecuador, por ejemplo, el acceso a Internet crece a un ritmo de un 8% mensual, lo que se debe a que muchos de sus 12 millones de habitantes creen que acceder a la Red ayudará a mejorar sus condiciones de vida y sus posibilidades de educación.[24] Una relación de los porcentajes de usuarios de Internet en algunos países de la región se presenta en el siguiente cuadro.[25]

Cuadro No 1. Usuarios de Internet por países

País	**Usuarios**	**Penetración**
Chile	3.102.200	20.14%
Puerto Rico	600.000	15.63%
Uruguay	400.000	11.90%
Argentina	4.100.000	11.20%
Costa Rica	384.000	9.33%
Brasil	14.300.000	8.22%
Perú	2.000.000	7.66%
Venezuela	1.274.400	5.03%
El Salvador	300.000	4.64%
México	4.663.400	4.57%
Colombia	1.982.000	4.57%

[24] http://www.laempresa.net/contenidos.htm,citadaenhttp://www.riial.org/nuevas_te_03.htm[12 de amyo de 2004[.
[25] http://www.cnti.ve/enti_docmgr/sharedfíles/penetraciondeinternetnetla.pdf.

Panamá	120.000	4.13%
Ecuador	503.300	3.88%
Honduras	200.000	2.975
Bolivia	180.000	2.175
Republica Dominicana	186.000	2.14%
Paraguay	100.000	1.73%
Guatemala	200.000	1.71%
Nicaragua	90.000	1.67%
Cuba	120.000	1.06%

Estos datos, acompañados de otros disponibles en Internet, sobre todo, permiten ver que existe un crecimiento en el numeró de usuarios de Internet, lento en los primeros altos y explosivos en los últimos, e incluso es posible notar que las cifras que se encuentran en determinadas fuentes de información pueden ser discretos e incluso tergiversados si comparamos con una visita rápida a un número reducido de estos locales, pus –como referencia- la cifra atribuida de 180.000 usuarios a Bolivia (una de las más bajas citadas) puede quedar corta por la constatación in sito –es decir, los Cibercafés- del gran número de usuarios, sobre todo nulos, adolescentes y jóvenes, de la red de redes. Pero reforzando la posición respecto a la demanda de estos servicios, se transcriben a continuación textos extraídos de Internet, y que revelan la importancia de este fenómeno:

Aunque tanto las conexiones a Internet como el número de computadores en America siguen creciendo –el 12%. En, 1998, según los expertos-, esta zona sigue enfrentando varios inconvenientes para lograr la introducción de nuevas tecnologías que puedan ayudar al desarrollo. Para Raúl Trejo, investigador mexicano, estos problemas son la falta de equipamiento en materia de recursos de cómputo y la instrucción para aprovechar la vasta información que hay en el ciberespacio; la ausencia de políticas nacionales suficientemente audaces, sólidas y capaces de propiciar un desarrollo intenso a la vez que organizado del uso de la red de redes; y por último, Latinoamérica está llegando

tarde a la discusión de los grandes temas que en otros países preocupan a la comunidad de usuarios de Internet"-[26]

Esta cita nos muestra la preocupación que rodea la explosión de usuarios de Internet, pues la base tecnológica de America Latina continúa siendo insuficiente para responder esta demanda. Ante esta situación, la multiplicación de los Cibercafés aparece como una respuesta que satisface, aunque parcialmente, tal demanda. Es por esta razón que debe tomarse en cuenta la propuesta formulada en el presente estudio como respuesta al incremento en el número de usuarios de Internet.

2.3 Internet en Bolivia

Bolivia cuenta con una extensión territorial de 1.098.581 Km., y una población de 8,3 millones de personas. Las telecomunicaciones han estado a cargo de cooperativas telefónicas con un monopolio local; los servicios nacionales e internacionales de larga distancia a cargo de ENTEL, y durante muchos años los servicios de telefonía celular estuvieron a cargo de TELECEL. (1991), incursionando ENTEL el año 1992 con el mismo servicio. Actualmente son varios los operadores de telefonía de larga distancia.

El proceso de la incursión de Internet en Bolivia se dio bajo el Programa Regional RLA/031/88 DE LA Oficina Regional para America Latina y el Caribe del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, constituyéndose un Proyecto Experimental bajo el nombre de "Bolnet", pionero de Internet EN Bolivia generando servicios inicialmente de trascripción de datos comenzando por el correo electrónico (1990 -1992) y el acceso a base de datos, listas eléctricas, gopher y otros (1992 – 1995), loa que desaparecieron con el advenimiento de los servicios full Internet y de páginas Web.

ENTEL y Bolnet suscribieron una alianza estratégica para la creación de Sistemas de Información y Servicios (1996 – 1999). Así, Bolnet coopera en la creación, desarrollo y expansión de la red ENTELNET, conectando a las cuatro ciudades más importantes del país (La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre) no solo en ingeniería de redes, sino en el Desarrollo de Sistemas de Administración y Gestión de Redes.

[26] Hhtp://www.riial.org/nuevas_tecnuevas_tec_03.htm[12 de mayo de 2004[.

Concluido el convenio entre ENTEL S.A. y BOLNET en diciembre de 1999, el Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología, la Vicepresidencia de la Republica y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, aprueban el nuevo plan Estratégico del Bolnet para construir un Backbone Nacional para el Área Científica y Educativa y Cooperación Gubernamental. Asimismo, sigue desarrollando tareas encomendada por la Vicepresidencia de la Republicas a corto y mediano plazo.

Con la vigencia de la Ley de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) es el ente regulador del sector de telecomunicaciones, cuya labor es irreglamentar y formular políticas sectoriales, control de tarifas, concesión de licencias para proveedores de servicios y la promoción al acceso universal de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en Bolivia, lo que entraña , además de la telefonía tradicional, el coréelo electrónico y el acceso a Internet.

En 1991 se asignó el código de país Internet para Bolivia "bo", pero fue recién en julio de 1995 que comenzaron a conectarse a Internet anfitriones con el nombre de dominio "bo". Dicha conexión fue posible gracias a un proyecto entre Bolnet (Unidad especial del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT), red HUCYT (Red Hemisférica e interuniversitario sobre Ciencia y Tecnología) y el programa de desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD).

Hasta mayo de 2000, se habían registrado 16 proveedores VAS en SITTEL, de los cuales 12 eran proveedores de servicios relacionados a Internet, pero esta lista no es fija – debido a que notados los operadores ISP del país se han registrado- sólo 10 ISP estén en pleno funcionamiento.

Antes de la apertura de telecomunicaciones el único ISP que proveyó servicios de Internet a 8 departamentos es ENTEL. El número de internautas a principios del año 2000 era de unos 90.000 ajándose el mayor número de usuarios del Internet en Santa Cruz, seguramente por el bajo costo telefónico en dicha ciudad.

La informativa en Bolivia evolucionó con mucha lentitud. Internet surge esencialmente con la apertura de redes cerradas, con la aplicación de transacciones electrónicas en la década de 1980, siendo utilizada primordialmente por la banca nacional para la operabilidad e interconexión de sucursales. A finales de la década referida empiezan a surgir los cajeros automáticos y las compras por medio de tarjetas de crédito. Sin embargo, la utilización de este servicio no llenaba las expectativas del mercado programado, no llegando ni al 5% de la población. Posteriormente, surgen las tarjetas de débito, que se volvieron muy populares entre las personas que requieren hacer transacciones rápidas así como entre los tramos regionales, donde se transfieren dineros de una cuenta bancaria, al comercio donde se realiza la compra. Como un adelanto de la ciencia informática en Bolivia, surgen las redes de comunicación, como la transmisión de datos por vía satelital. El primer sistema televisivo en aplicar un satélite de comunicaciones, para una interconexión a nivel nacional en una red fue el Canal 11 de La Paz, en 1990.

En la década de 1990, surge la primera red abierta de comunicación (Megalink) en un formato pareado al de Internet, con cobertura exclusiva en la ciudad de La Paz, utilizando como puerto de comunicaciones, para una interrelacionamiento de varios usuarios a la vez, y aún no existían los servicios sobre la aplicación en comercio, retransmisión de datos, música e información.

Así, vemos que Bolivia ingresa a la era de la red Internet en la década de 1990 y desde entonces se han dado pasos muy importantes para consolidar las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), pero necesitan de una supervisión en cuanto a las pequeñas y medianas empresas y difusión de las tecnologías de información.

Concretamente, Los servicios de Internet se introducen en el país, primero en las universidades e instituciones públicas y privadas. Posteriormente, se incluyen en los colegíos, con conexiones de red en el trabajo, hasta llegar a los domicilios. Ante la necesidad de acceder a esta red en el trabajo, hasta llegar a los domicilios. Ante la necesidad de acceder a esta red, proliferaran los locales denominados Cibercafés, que alquilan equipos con los que el público masivo puede acceder a Internet. Estos locales ofrecen sus servicios con las mayor comodidad e intimidad. A esto se suma el hecho de que

no existe la orientación suficiente del servicio a los usuarios dentro de la jurisdicción de la ciudad La Paz, y que sus actividades se encuentran enmarcadas dentro de la normativa general del Gobierno Municipal, concretamente la Ordenanza Municipal No 168/2000 HAM – HCM 135/2000, que los incluye junto a los locales que ofrecen servicios de entretenimientos electrónicos, no contando con uan reglamentación específica acerca de los Cibercafés, que son los locales que comercializan públicamente los servicios de Internet.

Se puede advertir que en el país existió una baja difusión de la TIC, lo que implica una serie de desventajas de las empresas bolivianas con relación a las extranjeras. Los factores económicos, educacionales y sociales, principalmente, frenan la penetración de estas nuevas tecnologías en el país.

El año 1997, al ser capitalizada la Empresa ENTEL por capitales extranjeros, se amplía el acceso a la red informática más grande en el mundo, en cuanto a las comunicaciones con aplicaciones de fibra óptica y una banda de comunicación más ancha, denominada VB. Con esta tecnología se van realizando reuniones empresariales como de negocios a distancia de forma interactiva. El link, por otra parte, es la transmisión de altos volúmenes de tráfico de datos, voz, facsímil y video FRAME, que es un servicio de transmisión de datos a nivel nacional e internacional a gran velocidad.

Tomando en cuenta la evolución citada la comercialización de estos sistemas fue monopolizada por Entel, por lo cuál hasta el año 1999, la cantidad de abonados al sistema de Internet no superaba el 5% de la población nacional. En cuanto a la apertura de locales que proveen servicio de Internet (Cibercafés) el número de estos se triplicó entre los años 1999 y 2000. Como datos adicionales, tenemos que debido a la apertura del mercado boliviano en telecomunicaciones, empresas como Redibol, AOL, Millicom Internacional Celular, y Viva-GSM comienzan a operar en Bolivia con propuesta más accesibles al consumidor Boliviano. El año 2000 se produce la aplicación de Internet a la telefonía Celular. Empresas como Entel y Telecel introdujeron al mercado boliviano teléfonos celulares con tecnología “i”, por lo que se ha podido advertir que la conexión de este sistema posibilita un acceso cada vez más masivo a la red informática.

2.4 Internet en La Paz

En la ciudad de La Paz, Internet se masifica especialmente a través de los locales públicos (Cibercafés), los mismos que fueron extendiéndose en número en os diferentes distritos de la urbe. Ante este fenómeno, el Gobierno Municipal, sólo aplica el "Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos de Juegos Electrónicos", Ordenanza Municipal No. 163-2000 HAM- HCM 135-2000 de 13 de octubre de 2002 que consta de 22 artículos y disposiciones fínales.

La citada Ordenanza fue aprobada con el objeto de regular el funcionamiento de los establecimientos de juegos elctrónicos, en resguardo de la vida, la salud pública, el medio ambienté, la moral pública y buenas costumbres, y la seguridad física, preservando los derechos de los niños, niñas, adolescentes y usuarios en general. Sin embargo, esta ordenanza es aplicada también a los Cibercafés, sin tomar en cuenta su dinámica distinta, dadas las característica del servicio y el usuario del mismo.

Respecto a las finalidades por las que se aprueba licitad Ordenanza, éstas son: delimitar las actividades de los establecimientos de juegos electrónicos, fijar las condiciones y requisitos para la organización, regular las solicitudes y actos jurídicos relativos a las autorizaciones para el funcionamiento de los establecimientos y sus actividades. Estas finalidades pueden ser aplicadas también al caso de los Cibercafés, pero ello no significa que las características de la normativa deba ser exactamente la misma.

En cuanto a las solicitudes, la Ordenanza estipula en el artículo 13.1 "que toda persona natural o jurídica que desee desarrollar actividades reguladas por este reglamento, dirigirá una solicitud de autorización a través de memorial a la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano. II. En cuanto a las personas jurídicas deberán formular su petición adjuntando copia legalizada del reconocimiento de su personalidad jurídica y el poder notariado de su representante legal"[27].

Acerca de los requisitos, el artículo 14 expresa:

"Toda solicitud deberá cumplir con los siguientes requisitos:

[27] Ordenanza municipal No. 163-2000 HAM-HAM-HACM 135-2000 de 13 de 10 de 2001, Pág.4

a) Nombres y apellidos del solicitante y del propietario del establecimiento o local en el que se desarrollará la actividad.

b) Registro Único de Contribuyente.

c) Certificado de Higiene y Saneamiento Ambiental de la Dirección de Salud de la H. Alcaldía Municipal;

d) Ubicación del local o establecimiento dentro los límites territoriales del municipio de La Paz;

e) Formulario HAM-401 debidamente llenado, el que tendrá para efectos administrativos, la validez de una declaración jurada respecto de la información inscrita;

f) Identificación del propietario, administrador y personal dependiente, incluido el guardia uniformado;

g) Certificado de antecedentes emitido por la Policía Boliviana para el propietario y/o apoderado del establecimiento".[28]

En cuanto a las prohibiciones y limitaciones establecen que la instalación de establecimientos deberán estar ubicados a menos de doscientos metros de colegios y unidades educativas.

El artículo 20 de la mencionada ordenanza señala como infracciones en tres niveles como ser: Leves, Graves y Gravísimas, cuya clasificación se plantea en los siguientes términos:

Leves:

a) La prestación de servicios y la celebración de espectáculos o actividades recreativas, quebrantando la prohibición o suspensión ordenada por la autoridad correspondiente.

[28] Ídem, Ordenanza citada, Pág. 5

b) La presentación de espectáculos o actividades, supuestamente recreativas, que atenten contra las buenas costumbres y la moral pública.

c) El ingreso de personas en estado de ebriedad.

d) Recibir prendas u otros objetos a cambio de fichas de juego del establecimiento.

Graves:[29]

a) La negativa u obstaculización al ejercicio de las inspecciones o controles reglamentarios, establecidos por el Gobierno Municipal de La Paz.

b) La negativa a la exhibición de los documentos que autorizan el desarrollo de las actividades reguladas por éste reglamento y la identificación personal del propietario, administrador y -o personal dependiente ante autoridad competente.

c) La admisión de niñas, niños y adolescentes en horarios escolares, uniformados y/o portando útiles escolares.

Gravísimas:[30]

a) La apertura de establecimientos de juegos electrónicos, que no tengan la autorización expresa del gobierno Municipal.

b) Expendio de bebidas alcohólicas.

c) El ingreso de niñas y niños menores de 12 años después de Hrs. 20:00

d) El servicio de juegos pornográficos.

e) La violación al precinto de clausura.[31]

[29] Ídem, Ordenanza citada, Pág. 5.
[30] Ídem. Ordenanza citada, Pág. 6.
[31] Ídem, Ordenanza citada, Pág. 6

De la lectura precedente se llega a colegir que enuncian las bases de las infracciones a las que puedan observar los locales públicos de Internet o denominados Cibercafés.

Asimismo, delimitan las sanciones a las infracciones leves, graves y gravísimas previa notificación de las autoridades Técnico - Operativas que están compuestas por la Dirección de Desarrollo y bienestar Ciudadano; La Dirección de Salud; La Dirección de Recaudaciones, Las Subalcaldìas y la Policía Urbana, de conformidad al grado de infracción que se presente señalada precedentemente artículo, 20 de la citada Ordenanza Municipal. El artículo 21. Enuncia acerca de las sanciones:

"**Leves:**

a) Multa económica Bs. 200;

b) Primera reincidencia: Multa económica de Bs. 300 y suspensión temporal de actividades por 8 días;

c) Tercera reincidencia: clausura definitiva.

Graves:

a) Multa económica de Bs. 400;

b) Primera reincidencia: Multa económica de Bs. 500 y suspensión temporal por el término de 15 días;

c) Segunda reincidencia: Multa económica de Bs. 600 y suspensión temporal por 6 meses;

d) Tercera reincidencia: Clausura definitiva.

Gravísimas:

Clausura definitiva".[32]

[32] Ídem, Ordenanza citada, Pág. 6

Aparte de los requisitos mencionados en líneas precedentes, según el artículo 14 de la Ordenanza, y en el artículo 22. dan a conocer Requisitos Técnicos que a la letra expresa: [33]

a) Deben estar ubicados en la planta baja;

b) Visualización amplia de la vía pública al interior del establecimiento;

c) Iluminación artificial equivalente a la luz lumínica solar; d) Potencia sonora en las máquinas regulada a una máxima de 68 decibeles.

d) Potencia sonora en las máquinas regulada a un máximo de 68 decibeles.

e) El espacio mínimo requerido estará de acuerdo al Anexo A) sobre categorización de establecimientos;

f) El horario de funcionamiento debe ser de 8:30 a.m;

g) Obligatoriedad de funciones gratuitas en las siguientes fechas: 01 de enero, 12 de abril, 16 de julio, 20 de octubre y 25 de diciembre.

Por otro lado, realizan una categorización de los Juegos Electrónicos en anexo A, de la siguiente manera:

CONCEPTO	1º CATEGORIA	2º CATEGORIA	3º CATEGORIA
Espacio mínimo del	45 m2.	30 m2.	15 m2.
Area de Circulación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baño	Obligatorio	Común en inmueble, caso de existir alcantarillado	Común en inmueble caso de existir alcantarillado

[33] Ídem, Ordenanza citada, Pág. 6

Guardia Uniformado	Obligatorio	No indispensable	No indispensable

Fuente: Reglamento para el funcionamiento de Establecimiento de Juegos Electrónicos,

Ordenanza Municipal No. 168 /2000 HAM - HCM 135/2000. Categorización de Juegos Electrónicos, pág 7.

La Ordenanza Municipal No. 168-2000 citada en sus partes esenciales, regula el funcionamiento de juegos electrónicos. El presente trabajo de investigación de Tesis apunta hacia una Reglamentación de los Cibercafés para el buen funcionamiento de los mismos, y estén dentro de la normativa legal, y así de esta manera los usuarios se encuentren protegidos en sus derechos.

La norma actual y vigente existente en el ámbito jurisdiccional del Departamento de La Paz acerca del funcionamiento de los Juegos Electrónicos, englobado en la misma el área de Internet que se han llegado a denominar cibercafés, materia de estudio del presente trabajo de investigación de Tesis.

La Red de Internet es un avance tecnológico de los últimos tiempos, era denominada digital[34].

La conexión a esta red posibilita el acceso a información en todos los campos y especialidades, que incluye variedad de documentos, datos sobre diversidad de países y culturas; museos, medicina, turismo, educación deporte etc. También es posible la comunicación directa por medio de chat (sea con mensajes de texto, mensajes de voz o cámaras incorporadas).

2.5 Nociones básicas de Derecho Informático

A fines de la década de 1970 y luego de cerca de diez años de aplicaciones comerciales de los computadores, "empezaron a surgir las primeras inquietudes respecto a las eventuales repercusiones negativas motivadas por el fenómeno informático y que

[34] Era digital: expresión que hace referencia a la tecnología binaria que trabaja sobre los datos contenidos en distintos dispositivos: discos, chips, etc.

requerían un tratamiento especial. Aparece entonces, una relación entre la informática y el Derecho, distinta de la hasta entonces conocida informática jurídica, que comenzó a ser distinguida como derecho informático o derecho de la informática, y que actualmente se prefiere denominar Derecho de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".[35]

Por tanto, el derecho informático se presenta como "el conjunto de normas, aplicaciones, procesos, relaciones jurídicas que surgen como consecuencia de la aplicación y desarrollo de la informática. Es decir, que la informática en general desde este punto de vista es objeto regulado por el derecho".[36] Además, el Derecho de las Tecnologías de la información es definido por Emilio Suñé Llinas como "el conjunto de normas reguladoras del objeto informático o de problemas directamente relacionados con la misma".[37]

Por tanto, el derecho informático surge como una interrelación entre dos disciplinas distintas pero complementarias, destacándose dicha relación por la vigencia y actualidad de su objeto. En este sentido, Pedro Martin Bardi entrega una definición destacando la interdisciplinariedad. Señala que "es el estudio de las normas jurídicas que regulan el uso de sistemas electrónicos en la sociedad y sus consecuencias, con carácter interdisciplinario puesto que toca simultáneamente numerosos dominios del Derecho".[38]

Este carácter interdisciplinario que presenta como rasgo esencial el Derecho de la Informática ha suscitado un debate entre quienes sostienen que se trataría de un sector de normas dispersas de diferentes disciplinas jurídicas, y quienes creemos que constituye un conjunto unitario de normas dirigidas a regular un objeto determinado, desde una metodología propia, es decir, que gozaría de autonomía. Creemos que no le resta al Derecho de las Tecnologías de la Información su carácter de disciplina independiente el hecho de que maneje materiales suministrados por las otras ramas de la Ciencia del Derecho, ya que lo único determinante es que debe sistematizar y reducir a unidad la pluralidad de elementos relacionados con el impacto social del fenómeno informático, de modo de presentar así un sistema orgánico y unitario que los comprenda a todos.

---

[35] <http://www.ctv.es/USERS/mpq/estrado/estrado002.html> [10 de febrero de 2004]
[36] ARCE JOFRÉ, José. *Apuntes de Derecho Informático*. Universidad Mayor de San Andrés, Cátedra de Derecho Informático. La Paz, Bolivia. Pág. 10.
[37] <http://www.ctv.es/USERS/mpq/estrado/estrado002.html> [10 de febrero de 2004]
[38] <http://www.ctv.es/USERS/mpq/estrado/estrado002.html> [10 de febrero de 2004]

Quizás sea más difícil apreciar tal autonomía en países con un discreto desarrollo tecnológico, pero sin duda que en los más industrializados la informática ha penetrado de tal manera en la vida social influyendo en el desarrollo socio-económico de los pueblos, que el Derecho de las Tecnologías de la información sustenta bases conceptuales claras y con fundamento científico. Obviamente, el desarrollo tecnológico es determinante para el surgimiento de esta nueva rama en una sociedad, ya que en la medida en que se vaya incorporando en las labores de las personas, en el trabajo, en la forma de comunicarse, el manejo de la información a través de los sistemas informáticos hará surgir la necesidad en ese grupo social de regulación de conductas nuevas, formándose una nueva rama autónoma.

En este caso, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones es una fuente material del Derecho, en la medida en que el uso de esta tecnología vaya generando conductas nuevas, que deban ser recogidas y reguladas por el Derecho, y haya necesidad de hacerlo.

En relación a lo anterior, el carácter autónomo del derecho de la informática se desprende del análisis de tres elementos: su objeto de estudio, su metodología específica y su sistema de fuentes. En el presente punto se tomará en cuenta el objeto de estudio, por cuanto la metodología constituye un campo distinto de estudio, al igual que las fuentes de esta rama del derecho.

Respecto al objeto del Derecho informático, tenemos que el objeto inmediato de estudio lo constituye la tecnología informática, cuyas implicaciones económicas, sociales, culturales y políticas son profundas y evidentes, por lo que el Derecho no puede desatenderse de regularla y de captar adecuadamente dicha realidad. Si la informática constituye el objeto inmediato, el objeto mediato o remoto del derecho informático es la propia información, ya que "Ésta constituye un bien inmaterial, el producto autónomo y previo a todo el procesamiento y transmisión que de ella pueda realizarse. Es una noción abstracta vinculada a las libertades de opinión y expresión de informaciones e ideas por cualquier medio".[39]

[39] <http://www.ctv.es/USERS/mpq/estrado/estrado002.html> [10 de febrero de 2004]

Para ello, es importante tomar en cuenta que la información se desglosa en dos momentos: el primero tendiente a dar forma y significado a un determinado mensaje; el segundo dirigido a su transmisión. Son dos etapas de una función única que consiste en transmitir mensajes, conocimientos e ideas, es decir, la comunicación. No hay que desconocer que constituye un factor de organización, ya que cualitativamente la información ha sido concebida como el contenido de lo que es objeto de intercambio entre el sujeto y el mundo externo, presentándose un conjunto de datos como elemento de las relaciones del hombre y tendiente a una ordenación. Por su parte, cuantitativamente la información es la medida de disminución de incertidumbre del sujeto respecto a los objetos.

Además, la información representa una fuerza económica de importancia, destacando dos elementos fundamentales dentro de las repercusiones económicas provocadas por ella. Primero, la gran necesidad de ésta en la productividad y empleo. En segundo lugar, la capacidad de almacenamiento, tratamiento, transmisión y sobre todo, utilización de la información como elemento fundamental para la toma de decisiones con inevitables recubrimientos económicos, por parte de personas e instituciones tanto en el sector público como privado, están a la par desde el punto de vista económico con elementos tales como la energía y las materias primas. Bien lo señala Toru Moto Oka, uno de los inspiradores del Proyecto japonés de la Quinta Generación: "la riqueza de las naciones que durante sus fases agrícola e industrial dependió de la tierra, del trabajo y del capital, de los recursos naturales y de la acumulación monetaria, en el futuro se basará en la información, en el conocimiento y en la inteligencia."[40]

De la anterior expresión, se entiende que a medida que van avanzando el desarrollo de la sociedad van cambiando la formas o metodologías para adquirir la riqueza de las naciones, obviamente no podemos dejar de lado los factores que en el pasado fueron importantes para el sustento de las naciones, como el trabajo de la tierra y la explotación de los recursos naturales y de ésta procedió la acumulación monetaria, estos aspectos como base fundamental en los medios y formas de producción. Actualmente se mencionó por entendidos en la materia que estamos en la Era Digital, por lo que todo está apuntando al desarrollo de la información y la comunicación de última tecnología, esta acumulación

[40] <http://www.ctv.es/USERS/mpq/estrado/estrado002.html> [10 de febrero de 2004]

monetaria estará apuntalada fundamentalmente en la información, los conocimientos y la inteligencia para poder comprender el desafío de nuevos problemas globales que se presentasen en el futuro. Por otro lado, se debe mencionar que la moderna tecnología de la información es la moneda corriente del poder, logrando en corto tiempo desplazar otras fuentes de control de la conducta humana. Al respecto Frosini, expresa " El derecho a la información se presenta hoy como un derecho típico de la sociedad tecnológica, cuyo sistema nervioso está constituido por los medios de comunicación de masas, en su doble aspecto de derecho a informar y a ser informado. Este aspecto dual del derecho adquirió su importante significado porque la comunicación humana ha alcanzado su cuarta fase de desarrollo, que dio origen al sector cuaternario de la economía: el sector de la información, que se añade a los tres anteriores (agricultura, industria y servicios)"[41]

2.6 Doctrina del Derecho Municipal

2.6.1 Municipio: definición y normativa boliviana

El municipio o municipalidad es "jurídicamente, una persona de Derecho Público, constituida por una comunidad humana, asentada en un territorio determinado, que administra sus propios y particulares intereses y que depende siempre, en mayor o menor grado, de una entidad superior, el Estado provincial o nacional." [42](ELGUERA, citado por OSSORIO, Manuel 2002: 632). Sobre la municipalidad, y por extensión el gobierno municipal que lo administra, cabe aclarar que su finalidad "se halla vinculada con el servicio de las necesidades de los integrantes del grupo municipal, o sea los vecinos; entre ellas, las que afectan a la sanidad de la población, a la asistencia benéfica, a los transportes urbanos, al alumbrado y limpieza, a la policía de costumbres, a la ordenación del tránsito, al desarrollo urbanístico y otras similares, todas las cuales son atendidas con los recursos provenientes de los impuestos y tasas que pagan los contribuyentes"[43]

El gobierno municipal, por tanto, es la base y sustento de la presente investigación, ya que "Histórica y técnicamente la comunidad municipal es fuente y apoyo de libertad

[41] FROSINI, Vittorio, Informática y Derecho, Bogotá, Temis, 1988, pág. 21.
[42] OSSORIO, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta, Buenos Aires - Argentina, 2002, Pág. 632.
[43] OSSORIO, Manuel, Op- cit. pág. 632.

política, de eficacia en el gobierno y de limpieza de la vida pública".[44] Para que este precepto se materialice, es necesario que el gobierno municipal sea autónomo, responsable, permanentemente sujeto a la voluntad de los gobernados y a su vigilancia, y celosamente apartado de toda función o actividad que no sea la del municipio mismo. Sólo en estas condiciones "puede cumplir la administración del municipio sus fines propios y realizar con plenitud su sentido histórico. Así de esta manera se podrán evitar el vergonzoso desamparo y la ruina de nuestras poblaciones, el abandono de nuestra vida local en manos de caciques irresponsables, la falta completa o la prestación inadecuada y miserable de los servicios públicos más urgentes, y sobre todo, la degradación de la vida política nacional".[45]

Se debe entender que el "Municipio institucionaliza los intereses propios de la comunidad vecinal, por lo que la actividad encaminada a la satisfacción de éstos debe ser regida por sus mismos habitantes o sus representantes elegidos."[46] De la lectura precedente se desprende que se ejecuta mediante la realización de funciones específicas desde los trabajos administrativos hasta los trabajos técnicos que sean necesarios en la localidad a la que representa y que son fiscalizados, tanto por la sociedad en general, o los representantes de éstos.

Además, se debe añadir que el Municipio es la persona jurídica pública de naturaleza territorial y carácter básico, regida por sus mismos componentes, población asentada en el término municipal o sus representantes elegidos, para la satisfacción de los intereses de la comunidad vecinal y, en especial, para la gestión de las funciones y servicios públicos de su competencia. Haciendo un análisis de lo mencionado, "el Municipio es en primer lugar, la entidad básica primaria de la organización territorial del Estado, parte integrante de la total estructura del Estado-ordenamiento. En segundo lugar, el Municipio es cauce inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos, entidad representativa de los intereses propios de la correspondiente colectividad local. Y finalmente el Municipio es una entidad prestadora de servicios públicos, y , en general, con

[44] <http://www.angelfire.com/nt > [10 de abril de 2003]
[45] Ídem.
[46] LISET BORELL, Francisco, Manual de Derecho Local. Editorial Abella, Madrid,1986,pag. 165.

capacidad de intervención en cuantos asuntos afecten al círculo de los intereses comunales.” [47]

De la premisa anterior se desprende, que el Derecho Municipal como parte del Derecho Público que es el generador de normar las organizaciones de la sociedad y que el fin perseguido es el interés del Estado en este caso de los Gobiernos Municipales , los cuales son entidades autónomas en lo administrativo, técnico, logístico y fundamentalmente en lo económico para desarrollar e implementar Programas Anuales Operativos con el objetivo de que sean aprobados por el Consejo en pleno de los Municipios distribuidos equitativamente a los distritos asignados a cuya sociedad representan jurisdiccionalmente de acuerdo a las necesidades primordiales como puede ser servicios básicos, mantenimiento de las infraestructuras de educación, centros deportivos, parques, plazas, caminos vecinales, y todo lo referente a los Municipios y a la labor que desempeñan en bien de la comunidad vecinal. Como cualquier entidad pública, los Municipios tienen elementos constitutivos, que en este caso son territorio, población y organización, conceptos que son desarrollados a continuación:

- Territorio. Es “la superficie terrestre en que ejerce soberanía o jurisdicción un estado, provincia o municipio” En este caso, vemos que un Municipio sin territorio no existe, y que por ende todas las personas, individuales o colectivas, que componen la sociedad de un determinado municipio están sujetas a lo estipulado en las competencias de dicho municipio.
- Población. La población municipal es el conjunto de personas que habitan en un término municipal. “El criterio de la población municipal es, pues, el habitar en forma fija o provisora en el término municipal, contribuyendo a establecer el tejido de relaciones de vecindad, como sustrato sociológico del municipio”. Los municipios sin población no tienen sentido de funcionalidad en las tareas específicas que deberán realizar los mismos. Se entiende que la población tiene como residencia el lugar donde cumple con todos los requerimientos de los

[47] PAREJO , Alfonso, L. , Estado Social y Administración Pública, Madrid, 1981, pág. 187.

municipios con las obligaciones referentes al pago de impuestos de bienes inmuebles, vehiculas, patentes de cualquier índole, etc.

- Organización. Este elemento constitutivo está referido a la ordenación de los municipios, que empieza desde la elección del Alcalde y concejales mediante elecciones, propuestos por determinados partidos políticos. Estos servidores son elegidos por los vecinos de la localidad a la que organiza una nueva gestión de gobiernos municipales con un Alcalde que forma parte del Ejecutivo y Concejales que actuarán como fiscalizadores de todo lo que se vaya realizando en obras.

Los elementos constitutivos de los municipios son parte fundamental y esencial de estos, que conforman un todo para el buen desarrollo de las actividades de los Gobiernos Municipales en todas las actividades y tareas destinadas al desarrillo de la sociedad que compone todo municipio. En cuanto al tema especifico de estudio, la Ley 2028 de Municipalidades establece los fundamentos para regular los servicios de los locales públicos de Internet en el articulo 8, Parágrafo 1, numerales 1,6 y 7, en los siguientes términos:
[48]

"Articulo 8 (Competencias). Las competencias del Gobierno Municipal para el cumplimiento de sus fines son las siguientes.

1.EN MATERIA DE DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE

1. Planificar y promover el desarrollo humano sostenible en el ámbito urbano y rural del municipio, de conformidad con las normas de la planificación participativa municipal;

(…)

6. Preservar; conservar y contribuir a la protección del medio ambiente y los recursos naturales, fauna silvestre y animales domésticos, ejercer y mantener el

[48] Ley 2028 de Municipalidades. Ley de 28 de octubre de 1999, Articulo 8.

equilibrio ecológico y el control de la contaminación en concordancia con las leyes que rigen la mater.

CAPITULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. Datos generales de Internet en la ciudad de La Paz

En el presente capítulo se presenta la recolección de datos obtenidos mediante el trabajo de campo, desarrollado entre los meses de octubre y diciembre de 2003. El mismo comprendió tres etapas:

a) Determinación del número de locales públicos de Internet en el centro de la ciudad de La Paz Para ello, se delimitó como área de estudio las siguientes calles: Jenaro Sanjines, Indaburo, Bueno, Camacho y las vías que resultan de sus intersecciones: Potosí, Mercado, Loayza, Comercio, etc.

b) Identificación de las principales características de estos locales, Anexo).Para ello, fue necesario alquilar un equipo por local, a mediante la aplicación de una boleta de observación directa (véase fin de observar las condiciones en que el usuario debe desarrollar sus actividades en dichos locales.

c) **Por último, se efe**ctúo una encuesta a los usuarios, a fin de identificar los elementos nocivos y perjudiciales con los que deben tropezar durante la búsqueda de información y otras actividades que realizan en estos locales.

Con estos datos se estructuraron los subtítulos que a continuación se desarrollan.

3.1.1 información general de los Cibercafés en la ciudad de La Paz

según información proporcionada por funcionarios del Gobierno Municipal de La Paz, existe un total de 865 locales de Internet registrados, debiendo aclararse que también existen locales clandestinos, es decir, que no aportan impuestos nacionales ni municipales, rezón por la cual no se hallan registrados. En cuanto al sector de estudio propiamente dicho, se trabajó en 24 locales públicos que ofrecen el servicio de Internet, cuyo detalle es el siguiente:

Nombre del local	Nombre del Local
Leos net	Tolomeos
Multinet	Sitio 11
Mundial	Savin
Skull	Assicon
Dassha	Punto ENTEL
Gyaba	Pipos net
Internet (#)	Internet (#)
Punto viva	Internet (#)
Punto viva	Internet (#)
Sio net	11aes
11 aes	Resap

(#) El nombre "Internet" hace referencia a locales sin nombre.

Fuente: Elaboración propia Octubre de 2003.

Estos locales fueron seleccionados por su proximidad a los principales poderes con sede y funcionamiento en la sede de gobierno (Legislativo, Ejecutivo y la Corte Superior de Distrito), además de su proximidad a las instalaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Los datos obtenidos en estos locales fueron los siguientes:

Nombre del local	**Dirección**	**Inicio de actividades**	**Número de equipos**
LEOS NET	C/ Bueno esq. Obispo Cárdenas	15-11-2003	10
MULTINET	C/ Yungas	01-08-2001	99
MUNDIAL	Sucre y Yanacocha No.955	01-02 -2002	16
SKULLS	Yanacocha No. 707	10-10-2000	9
DASSHA	Yanacocha No. 682	No informo	6
INTERNET	Yanacocha No. 428	13-09-2003	5
GYABA	Genaro Sanjines No. 541	01-06-2001	8
PUNTO VIVA	Edif. Evamaria, c. Sucre s/n	01-08-2003	4
PUNTO VIVA	Hotel Victoria, Sucres/n	03-09-2003	6

SIO NET	C/ Colon s/n	08-10-1999	7
11AES	C/ Colón No.683	01-05-2003	3
CEC	Colon yb Potosí	01-06-2001	12
TOLOMEOS NET	Loayza No. 442	No informo	16
SITIO 11	Potosí y Loayza s/n	No informo	9
SAVIN	Loayza, edificio Loayza s/n	03-01-2003	14
Nombre del local	***Dirección***	**Inicio de actividades**	**Número de equipos**
ASSICON	Loayza no. 317	01-11-2003	15
PUNTO ENTEL	Mercado, edificio Alborada	10-08-2003	6
PIPOS NET	Potosí y Loayza No. 1375	No informo	5
INTERNET	Potosí no. 1120	No informo	5
INTERNET	Ballivián No. 1271	No informo	8
INTERNET	Ballivián No.1226	01-02-2002	8
11AES	Ballivián No. 1111	No informo	10
RESAP	Ingavi No. 1018	No informo	98
ABEMAR	Indaburo No. 917	01-12-1999	5

Fuente. Elaboración propia Diciembre de 2003.

En esta tabla general se presentan los datos básicos de los distintos locales de Internet visitados. Todos se hallan ubicados en el centro de la ciudad de La Paz. Como puede advertirse, el número de equipos de computación varía según la capacidad de compra de cada propietario. También varía la fecha de inicio de operaciones. El dato del tiempo de actividad interesa al presente estudio, ya que deben tomarse en contra os siguientes factores para considerar la calidad del servicio: a) experiencia de los administradores, b) deterioro de los equipos, c) inversión de las ganancias en lamedora de los ambientes, mobiliario y ampliación de servicios. Estas condiciones son explicadas a continuación.

3.1.2 Servicios ofrecidos

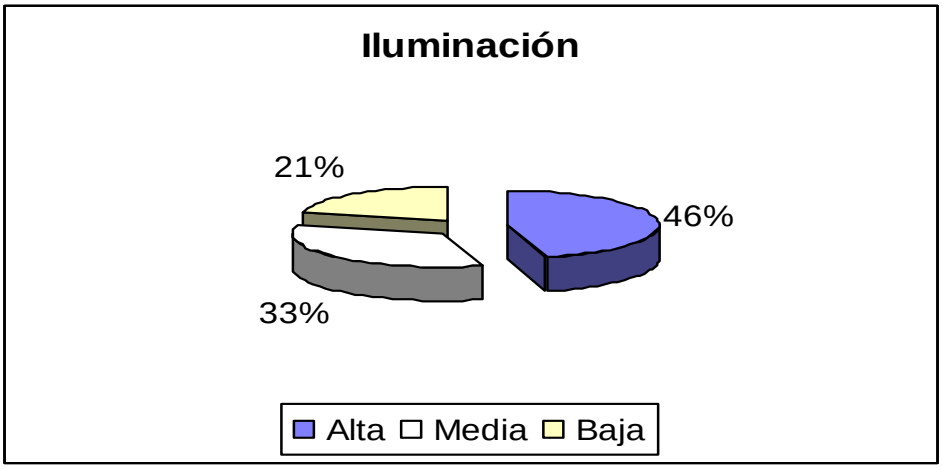
Servicio	Locales que ofrecen el servicio
Navegación en Internet	**24**
Diseño de paginas Web	**1**
Creación de dominios	**0**
Cursos particulares de Internet	**5**
Búsqueda de información	**4**
Transcripción	**16**
Impreso de documentos	**20**
Digitalización de imágenes y texto (escáner)	**8**
Orientación a usuarios inexpertos	**9**
Otros	**181**

Fuente. Elaboración propia Octubre-Noviembre 2003

En este cuadro se demuestra que todos los locales visitados ofrecen el servicio de navegación en Internet, como era lógico esperar, pero notados incluyen servicios esenciales, como la orientación a usuarios inexpertos, Sin embargo, el grupo de respuestas no incluidas en el anterior cuadro lo constituyen casos como conocimientos básicos del administrador o administradora que impiden responder de forma efectiva los requerimientos del público. Esto se da principalmente en aquellos casos en que el propietario del local es quien administra el mismo, no estando calificado en todos los casos para brindar instrucciones elementales.

En el caso de impresión de documentos, existe también un abanico de situaciones que no fueron incluidas al no ser consideradas en el diseño original del instrumento de medición (la boleta de observación) Así, tenemos el caso de impresoras averiadas, sin cinta o tinta, locales sin impresoras y locales cuyo administrador carece de conocimientos esenciales en la impresión de documentos, Sin duda, este elemento es importante a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios.

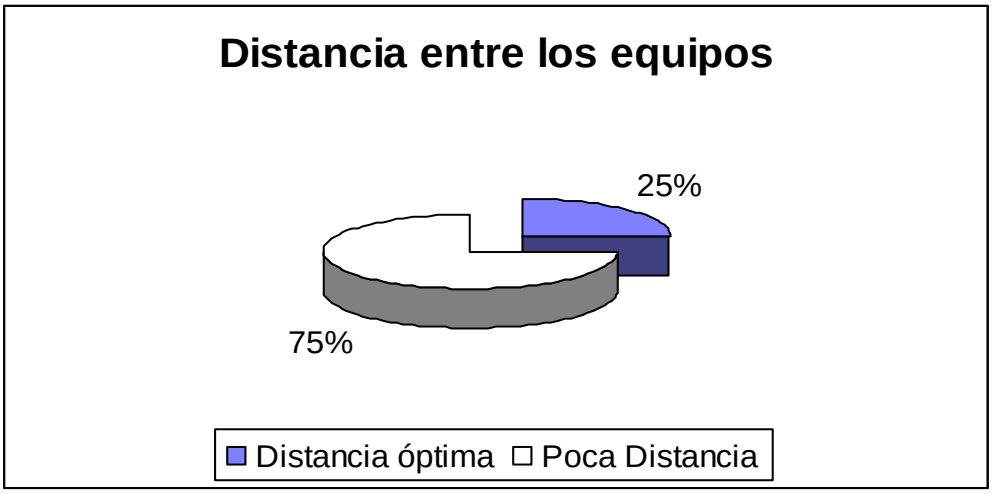
Otros servicio adicionales (pero no por eso insignificantes) son el diseño de páginas Web y alojamiento en dominios, servicios con los que no cuentan la mayoría de estos locales.



En este gráfico, se observa que el 46% de los Cibercafés cuenta con una iluminación alta, lo que no siempre es conveniente para tener una buena visión de la pantalla, ya que la iluminación intensa, muchas veces, en vez de facilitar la visión de la computadora en la que se trabaja es perjudicial ya que ésta se torna brillosa. En cambio, el 33% de los Cibercafés cuenta con una iluminación media, que para este tipo de salas es la más adecuada por que brinda la posibilidad de tener una mejor visión en la pantalla y lectura de los textos.

Gráfico N" 2. Distribución de los equipos (proximidad entre unos y otros)

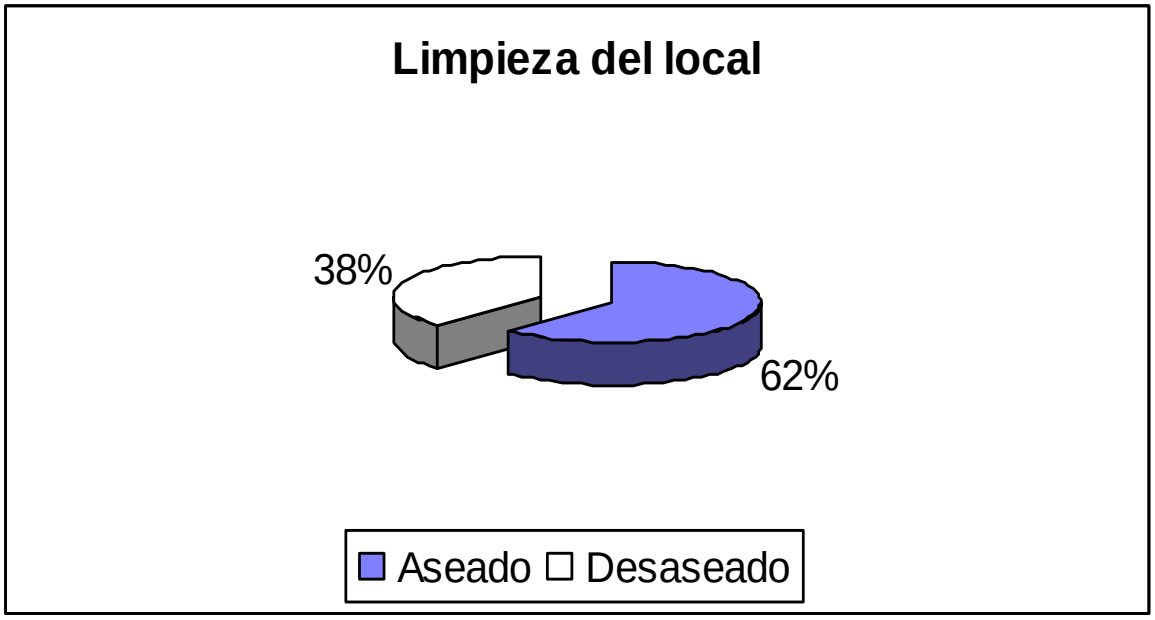
Distancia entre los equipos



Fuente. Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

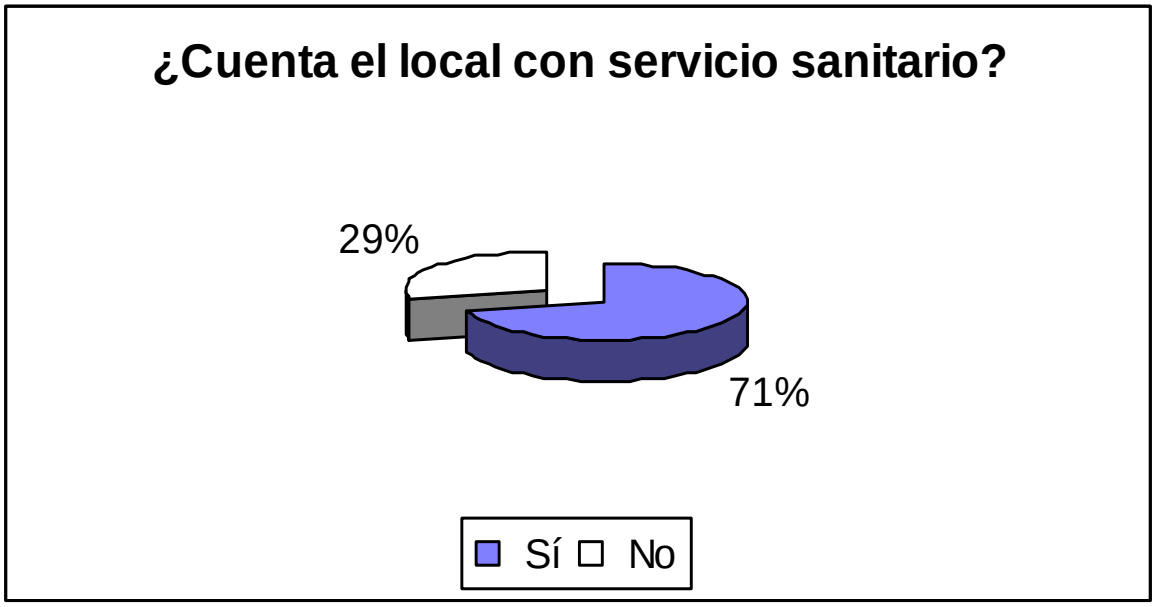
La proximidad entre los equipos impide a los usuarios individualidad e intimidad. En este cuadro se muestra que el porcentaje más alto de locales visitados (75%) no tiene una distancia adecuada entre equipos, lo cual impide al cliente desenvolverse como desearla en las computadoras ni tener una completa privacidad Sólo el 25% de los Cibercafés tienen una distancia óptima entre uno y otro equipo que permite al cliente leer, escribir o ver imágenes con la mayor libertad sin sentirse cohibidos de lo que puedan observar los demás usuarios en la pantalla.

Gráfico N° 3. Limpieza del local



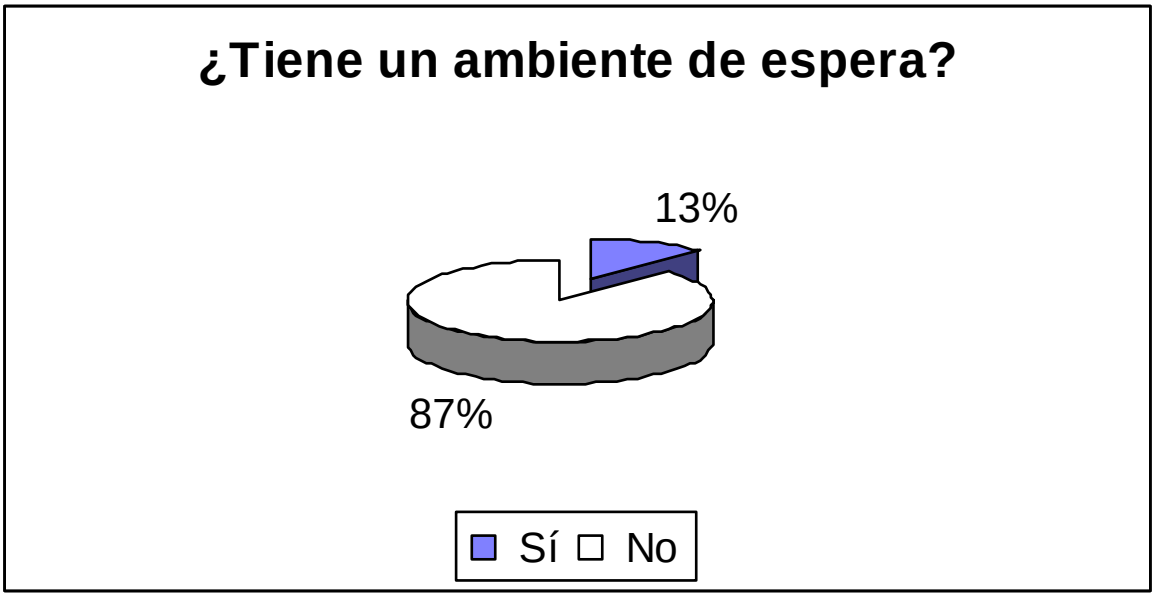
La limpieza de las salas de Internet es muy importante para su presentación e incluso para que los clientes se sientan a gusto en la sala por lo tanto este cuadro nos muestra que el 62% de estas salas cuentan con el aseo adecuado y suficiente para su presentación demostrando que no sólo tener buen equipo cuenta para que la gente los prefiera El restante 38% que no deja de ser importante, presenta descuidos tanto en la limpieza del piso y paredes como en el mobiliario del local, pues se encuentran papeles, cascaras de fruta, colillas de cigarrillos y otros elementos que restan comodidad al usuario

Gráfico N° 4. ¿Cuenta el loca! con servicio sanitario?



El 71% de los locales de Internet cuenta con servicio sanitario para una mejor atención a la clientela y para que el usuario no tenga la necesidad de dejar la sala para ir al sanitario además de presentar una buena forma de retener al cliente y hacer que siga percibiendo de los servicios que el Cibercafé le ofrece. Mientras que el 29% de las salas de Internet no cuenta con este servicio, debiendo el cliente desalojar el local cuando desea ir al sanitario.

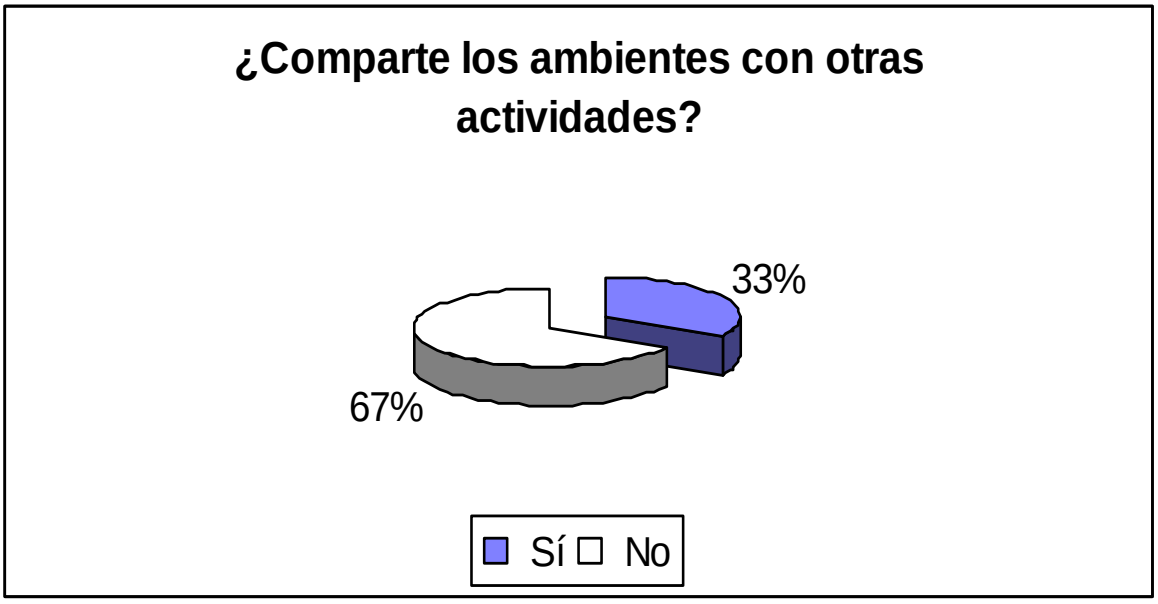
Gráfico N° 5. ¿Tiene un ambiente de espera?



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

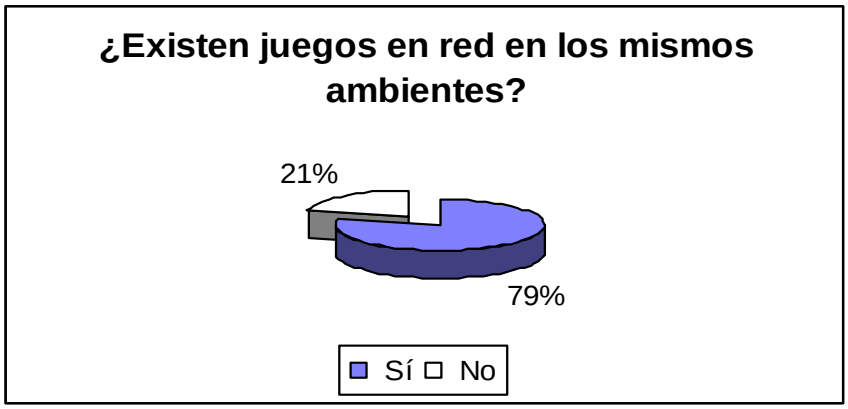
El ambiente de espera puede retener o hacer que el cliente asiduo deje de ir al Cibercafé de siempre y prefiera uno en donde pueda esperar tranquilamente a que otro cliente desaloje el local para luego él poder continuar pero lastimosamente sólo el 13% de los Cibercafés tienen este ambiente de espera. El 87% restante carece de un ambiente de espera que tanta falta les hace a los clientes incluso para tomar un descanso antes de buscar la información que requieren o simplemente para leer y corregir la nota que desean enviar por correo electrónico.

Gráfico N° 6. ¿Comparte los ambientes con otras actividades?



El 67% de las salas de Internet no comparte sus ambientes con ninguna otra actividad ya que prefieren brindar un servicio completo al cliente y no perjudicarse con otras actividades que les restaría categoría a la sala donde prestan su servicio ni resta la importancia necesaria a los clientes. El 33% de estas salas sí comparte sus ambientes con otros servicios como ser fotocopias, librerías, empastados, etc., combinaciones que no siempre son las más adecuadas.

Gráfico N° 7. ¿Existen juegos en red en los mismos ambientes



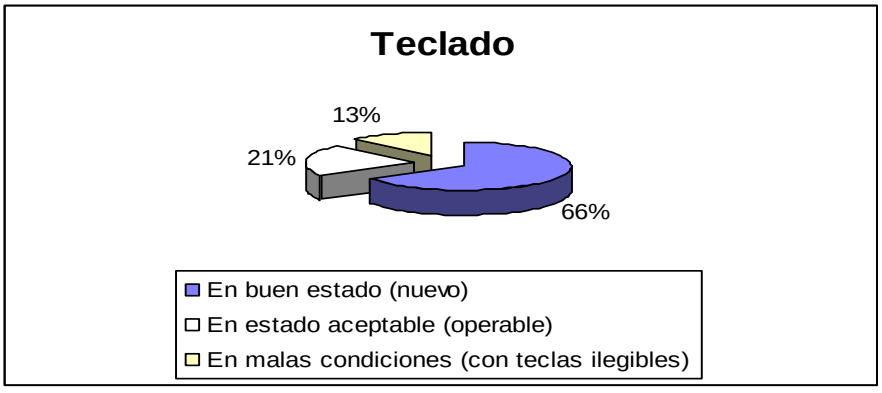
Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

Los juegos en red también representan un importante ingreso económico para los propietarios de los Cibercafés, por lo que el 79% sí cuenta con juegos en red en los mismos ambientes, sin tomar en cuenta lo perjudicial que es para los clientes ya que estos asisten a las salas de Internet con la finalidad de obtener información o comunicarse con amistades, pero se ven afectados con los gritos de las demás personas, incluso de los niños que están jugando, que hablan entre ellos y ríen a gritos y los ruidos que hacen las máquinas, hacen que la clientela tenga poca concentración e incluso que se aburra con tanto ruido y deje la sala para ir a otra donde pueda concentrarse y sentirse más a gusto. Sólo el 21% de los propietarios de éstas salas le dan importancia al hecho de contar con un local exclusivo para Internet.

3.1.4 Condiciones de los equipos de computación

3.1.4.1 Hardware

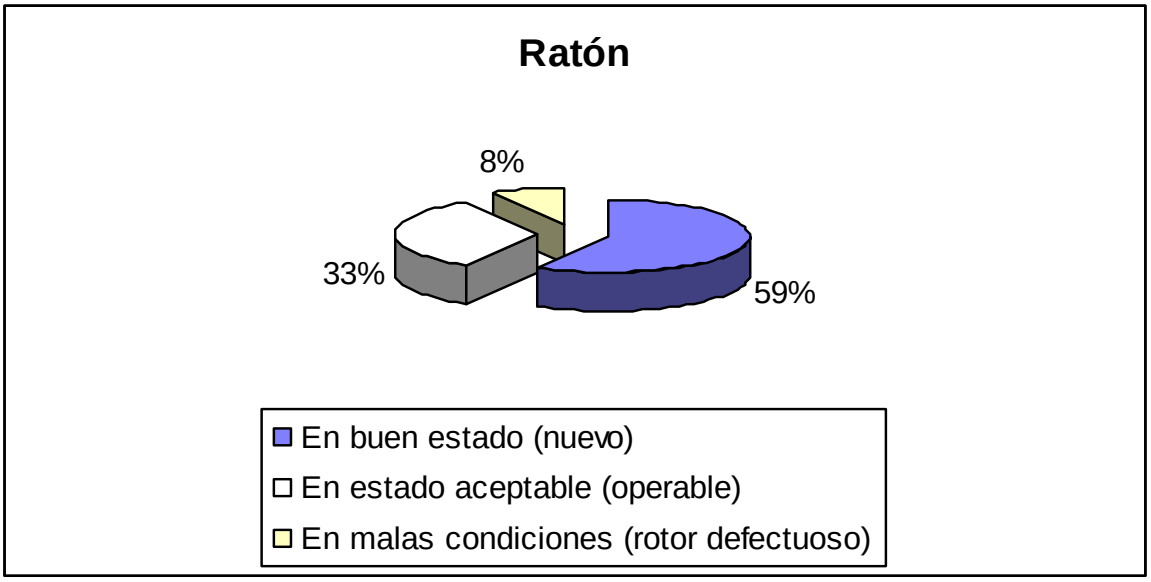
Gráfico N° 8. Teclado



Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003.

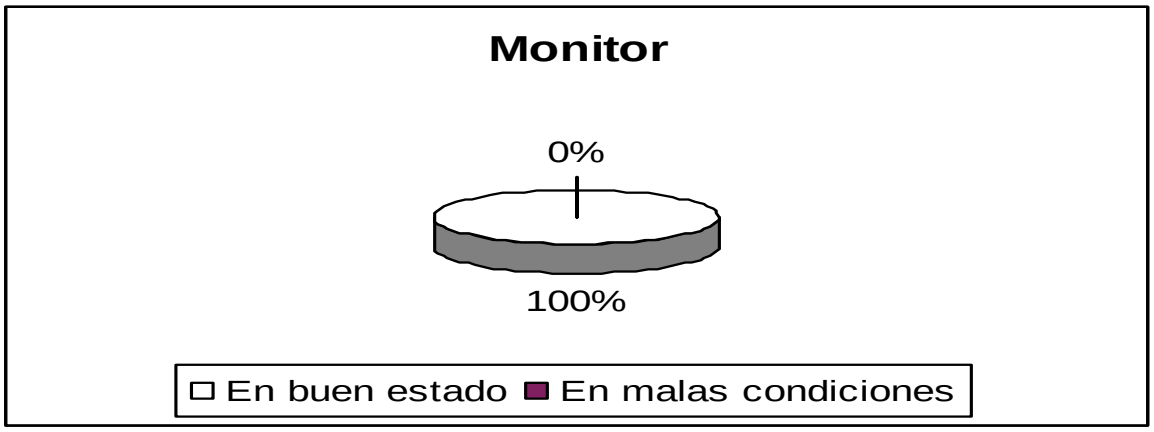
El buen estado de los equipos es muy importante para que los usuarios se sientan a gusto en estas salas y puedan operar el equipo con confianza pero sólo el 66% de los equipos de los Cibercafés se encuentra en buen estado, ya que estos equipos al ser utilizados por varias personas sufren el deterioro consiguiente, y no reciben la adecuada asistencia técnica para un perfecto desempeño y funcionamiento, mientras que un 21% de los equipos se encuentra en estado aceptable pero su funcionamiento depende mucho de la habilidad que tenga el cliente para manejar el equipo en estas condiciones. El 13% de los equipos de los Cibercafés se encuentran en malas condiciones, presentándose problemas para operarios y trabajar en ellos, haciendo que el cliente prefiera ir a otras salas donde los equipos se encuentren en mejores condiciones.

Gráfico N° 9. Ratón (mouse)



El ratón en las computadoras no es de indispensable utilidad para quien sabe manejar una computadora, pero para las personas que recién comienzan, el ratón es muy importante e incluso indispensable. En este estudio, se observa que sólo el 59% de los ratones en las salas de Internet se encuentra en buen estado, el 33% se encuentra en estado aceptable, pudiendo ser operados por todos los clientes que deseen y el 8% de los equipos restantes se encuentran en malas condiciones, dificultando las operaciones de los usuarios.

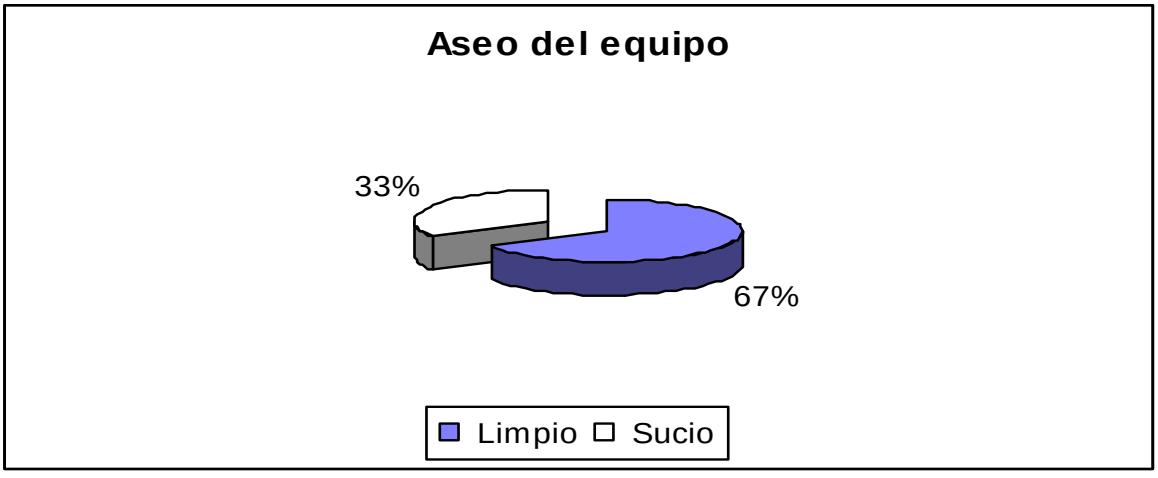
Gráfico IV 10. Monitor



Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003

Los monitores de los equipos de computación se encuentran en buen 100% de ios que operan no tienen dificultades para el trabajo Sin embargo, locales existen monitores en mal estado que no prestan servicios, aunque su irrelevante para el presente estudio.

Gráfico N° 11. Aseo del equipo

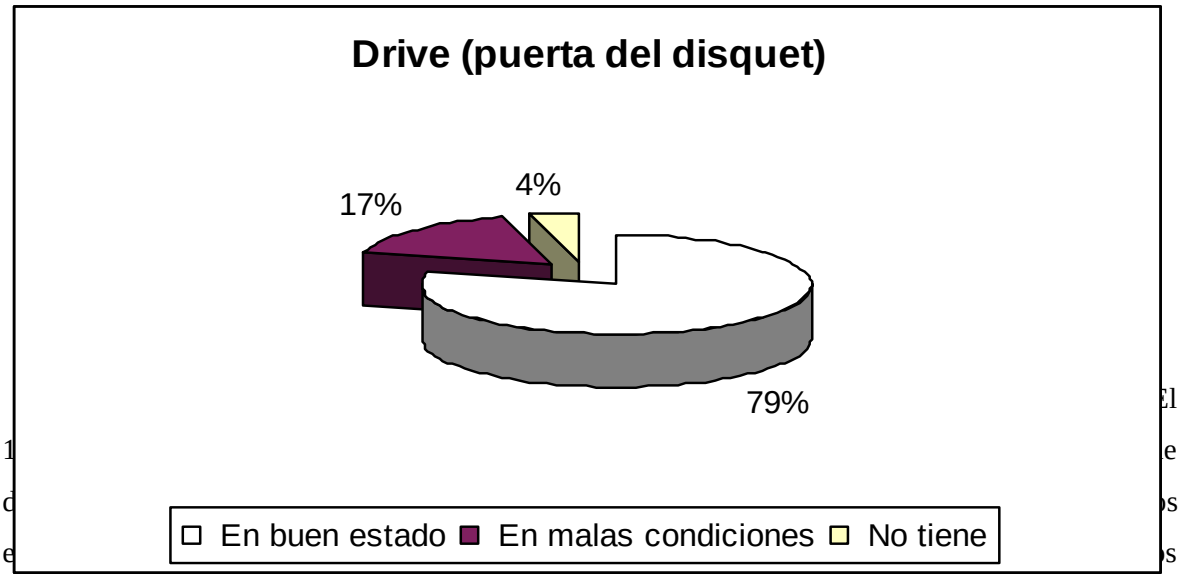


Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003.

El aseo del equipo es importante para el buen manejo del teclado y la buena visión de la pantalla pero sólo el 67% de los quipos en los Cibercafés son limpios dejando una mala impresión de la pulcritud de la administración, porque el 33% de los equipos en las salas de Internet se

encuentran sucios, los teclados se encuentran deteriorados y las pantallas llenas de polvo, las letras en el teclado son irreconocibles e ilegibles.

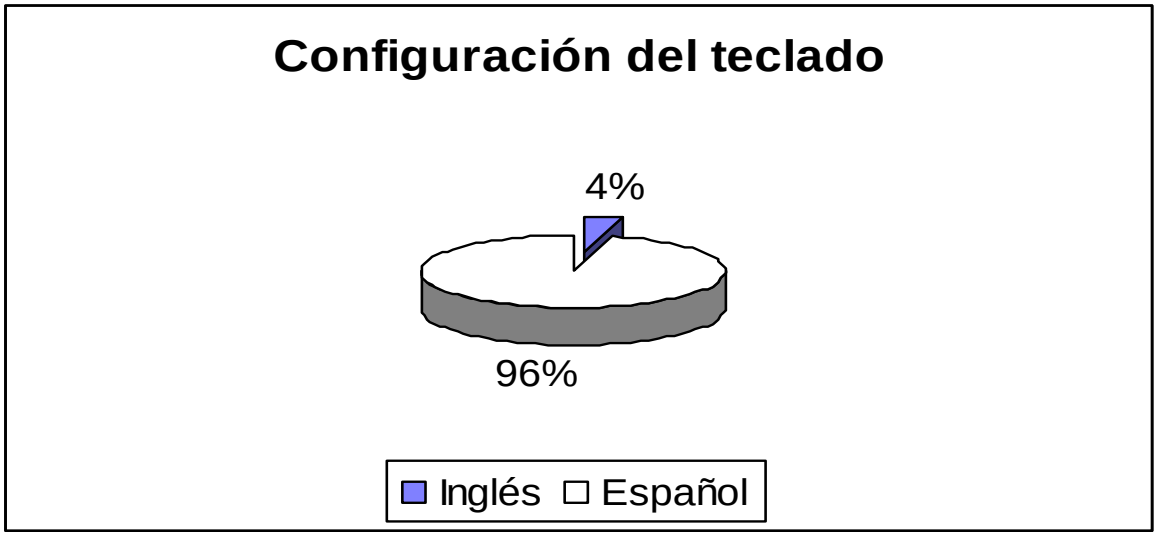
Gráfico N°12. Drive floppy Disk



clientes que trabajan con este servicio.

3.1.4.2 Software

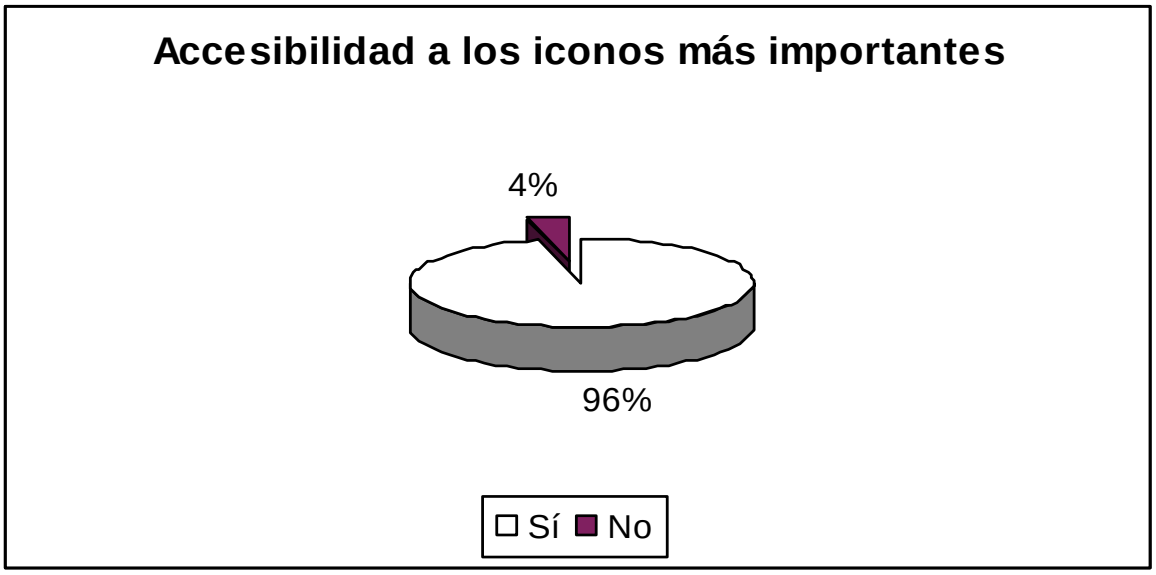
Gráfico N° 13. Configuración del teclado



propia. Octubre - Noviembre 2003.

La configuración en los equipos de computación se torna imprescindible en la gente que recién comienza a manejar la computadora y aún no sabe como cambiar la configuración de inglés a español. Sólo el 4% de los equipos lleva teclado en inglés, lo que representa una ventaja al cliente, presentando el 96% de las configuraciones de los equipos de computación con teclado en español que es mas conveniente y más accesible para la mayoría de las personas.

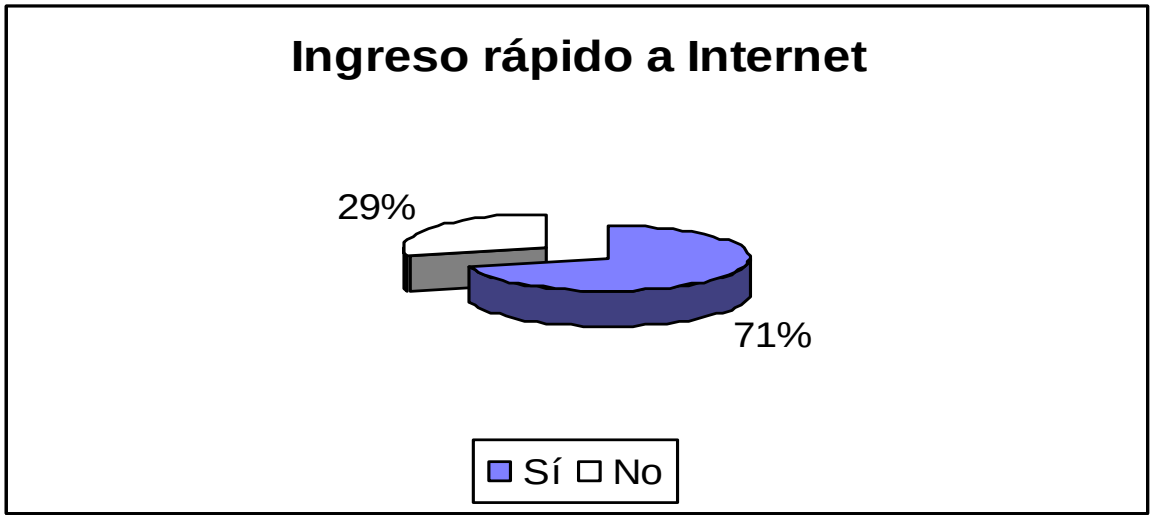
Gráfico N° 14. Accesibilidad a los iconos mas importantes



Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003

El 96% de los equipos tiene accesibilidad a los iconos más importantes, el 4% no tiene acceso a los iconos porque se encuentran cerrados para o por que no funcionan con la rapidez que e! cliente requiere, también porque los equipos se encuentran en mal estado o la conexión es lenta Esta falencia representa otro de los perjuicios que el cliente debe afrontar al asistir a estas salas que no le garantizan servicios óptimos al requerimiento del usuario.

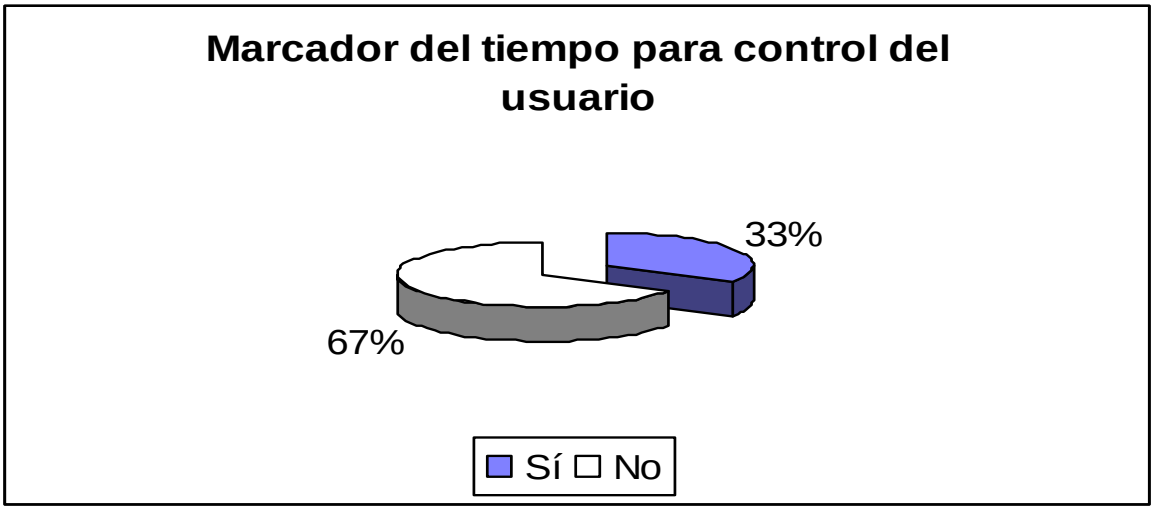
Gráfico N° 15. Ingreso rápido a Internet



Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003.

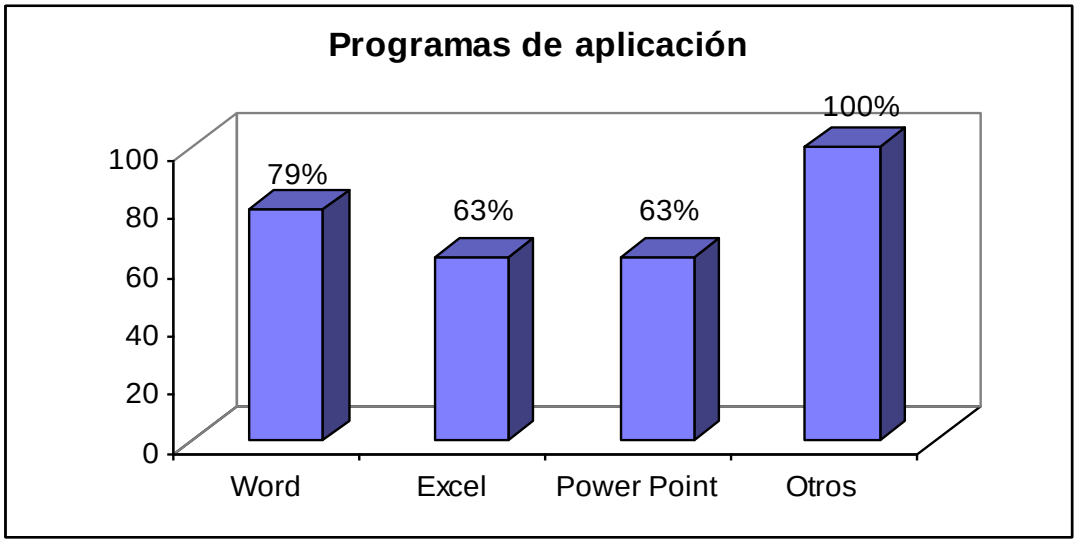
El ingreso a Internet es muy importante para la búsqueda rápida de información o para cualquier otro tipo de entretenimiento que se requiera empero sólo el 71% de las salas de Internet tiene acceso rápido a este servicio, cuando el 29% de las demás salas tiene un acceso lento a Internet llegando a ser un gasto mayor en la economía y una pérdida de tiempo, siendo así que en vez de brindar ayuda, los Cibercafés con servicios lentos resultan un perjuicio para el cliente que requiere de servicios rápidos.

Gráfico N° 16. Marcador del tiempo para control del usuario



El consumo del servicio a Internet representa *un ahorro o un* gasto para *el* cliente que asiste a Cibercafés, y el marcador de tiempo que se use en estos locales es muy importante para saber cuanto consume el cliente y cuanto debe pagar por el servido es así que solo el 67% de estas salas tienen marcador de tiempo y un 33% no cuenta con éste llegando a cobrarle al cliente no por los minutos u horas exactas que consume sino que cobran haciendo un calculo inexacto, que el cliente tiene que pagar sin haber hecho uso del equipo.

Gráfico N° 17. Programas de aplicación



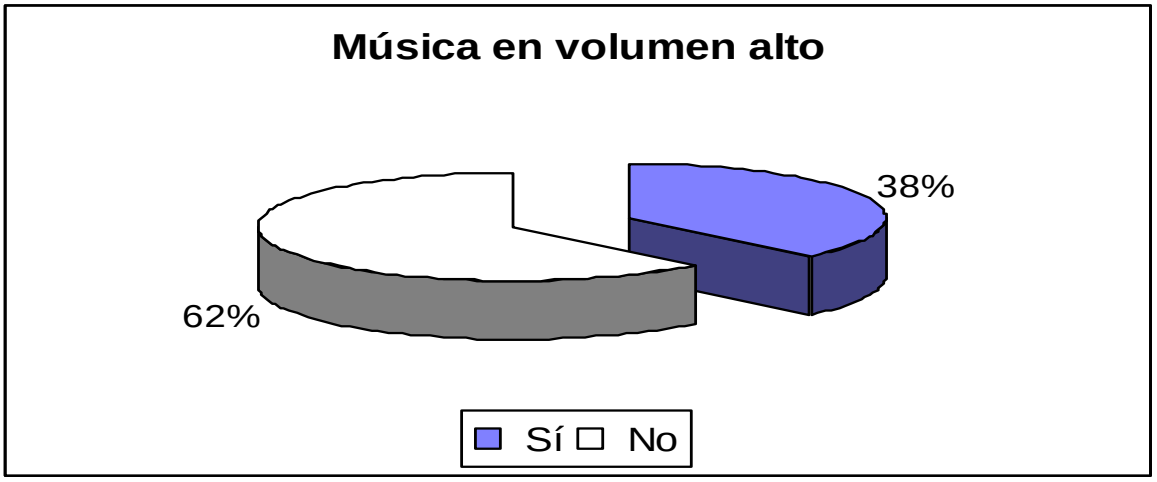
Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003

En este gráfico podemos observar que los programas de mayor uso no se *encuentran* en todos los locales. En el caso de Word, que es la aplicación más empleada, sólo el 79% de los locales cuenta con éste. En el caso de Excel y Power Point, vemos que sólo el 63% de los

los locales cuenta con éste. En el caso de Excel y Power Point, vemos que sólo el 63% de los locales cuentan con los mismos. Por ello, se ve que los datos expresan una situación negativa, ya que todos los equipos deberían contar con los programas de aplicación que se requieren para cualquier actividad que el usuario requiera

c) Elementos nocivos

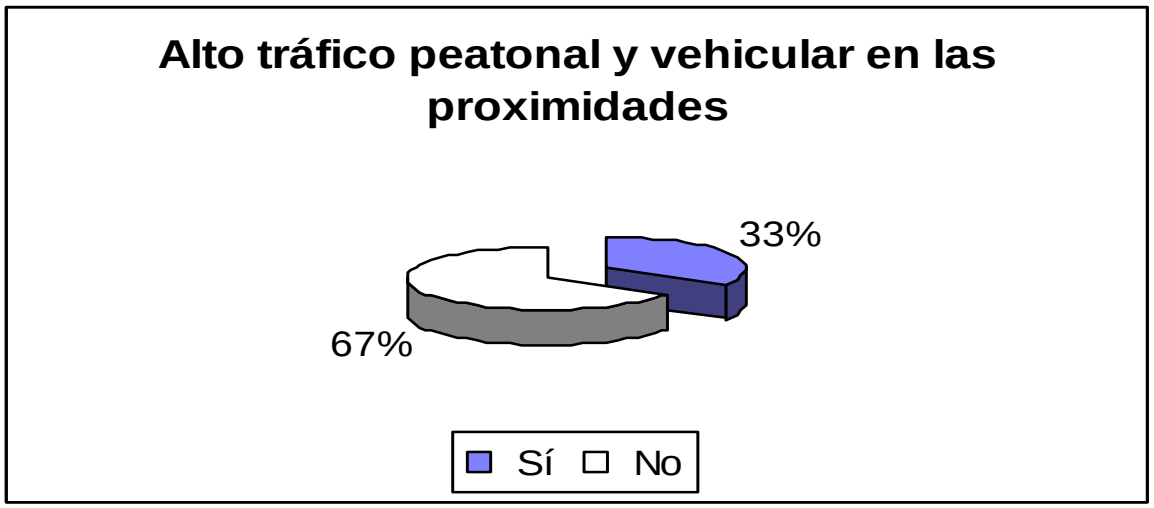
Gráfico N° 18. Música en volumen alto



Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003.

Los elementos nocivos para un local de Internet o para cualquier otro lugar donde se estudia o requiere concentración no solamente es el ruido de movilidades o de los juegos en red, en donde la mayoria de la gente ríe, grita y hablan entre ellos, sino que también está la música alta que se pone en estos locales, ya que el 38% de los locales pone el radio o el aparato de sonido con alto volumen, sin percatarse que no a toda la gente le gusta la música que se emite en ese momento o que distraen la atención de las personas que más concentración necesitan, mientras que en d 62% de los Cibercafés tiene el acierto de pensar en la comodidad del cliente y solo pone el volumen de la música a bajos niveles para que no moleste ni perturbe la atención del cliente.

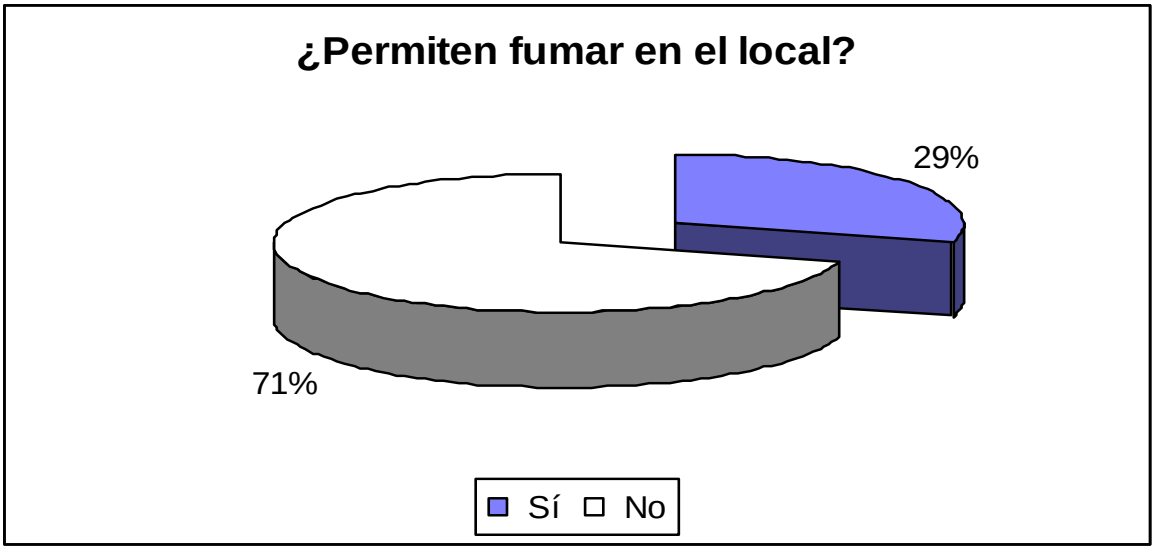
Gráfico N° 19. Alto tráfico peatonal y vehicular en las proximidades



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

Todo lo que perturbe la tranquilidad y concentración de las personas es nociva para los usuarios de los Cibercafés y uno de los factores que alteran ía tranquilidad de los usuarios es e! alto tráfico vehicular y peatonal del lugar en que se encuentran ubicadas las salas de Internet. El 67% de los locales estudiados se encuentra localizado en lugares estratégicos, que impiden la molestia del ruido ocasionado por la circulación vehicular y peatonal. Pero el *33%* restante de estos lugares sí presentan problemas por ruidos que ocasionan molestias al usuario.

Gráfico N° 20. ¿Permiten fumar en el local?



Según la ley del medio ambiente, está prohibido fumar en sitios públicos cerrados por lo tanto en el 71% de las salas de Internet no se permite que la gente fume, ya que eí humo que despide el cigarrillo es nocivo para la salud de las personas que asisten a estos sitios además, no solamente asisten personas mayores ya que también ía mayoría de los que consumen juegos en red son niños que no deben estar expuestos a este tipo de contaminación.

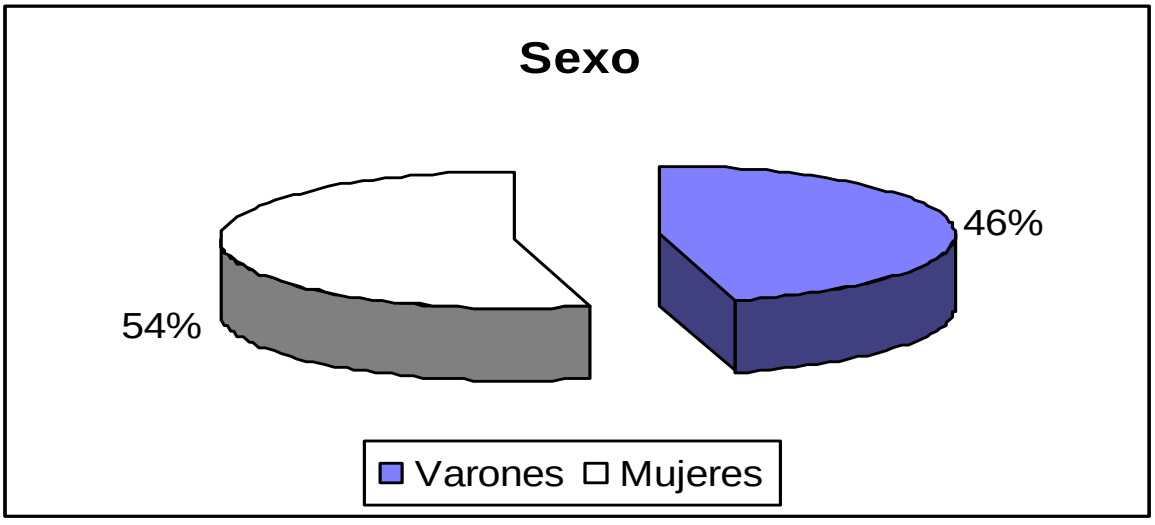
Empero, existen personas a las cuales no les interesa la salud de los demás por esta razón se advierte que en el 29% de las salas de Internet dejan que los clientes fumen sin importar que existan algunas personas que no toleran ni el olor, mucho menos el humo del cigarrillo.

3,2 Percepción de los usuarios sobre el servicio

Estos locales ofrecen una serie de servicios como ser; navegación en Internet, diseño de paginas Web, creación de dominios, cursos particulares de Internet, búsqueda de información de cualquier índole, trascripción e impresión láser o tinta de documentos, digitalización de imágenes y texto (escáner), y otros, ofreciendo adicionalmente otros servicios. Sin embargo, se tropieza con dificultades previsibles, que son responsabilidad de la administración de los locales. Tales dificultades son presentadas en el presaite apartado.

3.2.1 Edad y sexo

Gráfico JN° 21. Sexo de los Informantes.

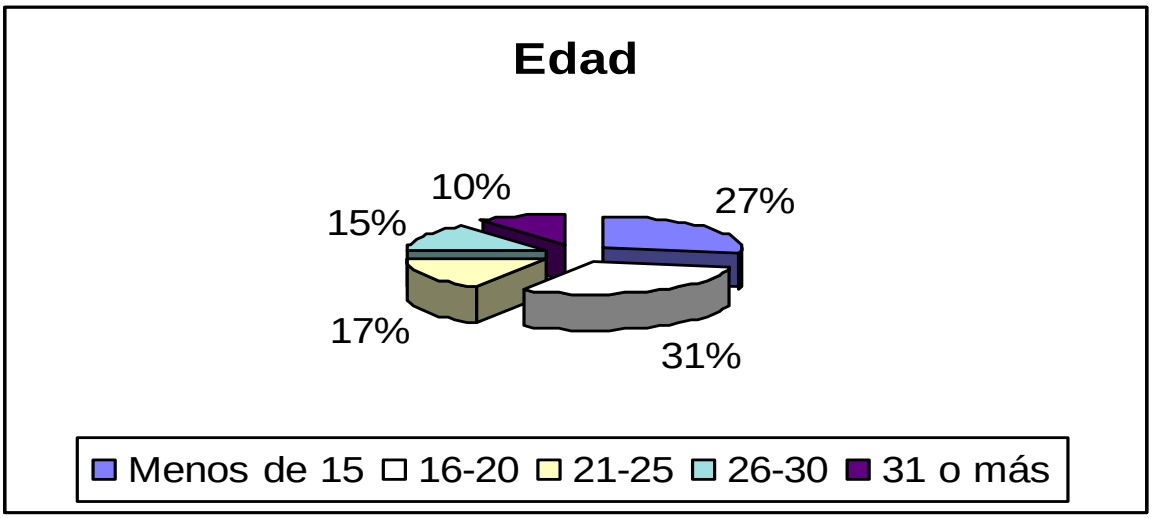


Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

En cuanto al sexo de los informantes, vemos una ligera superioridad porcentual de usuarias mujeres (54%). Esto no significa, sin embargo, que las mujeres sean quienes más utilizan estos servicios, sino que en los locales en los que se efectuó el trabajo de campo existía un mayor número

de jóvenes y señoras La verdadera distribución de usuarios por sexo podría ser obtenida sólo medíante un estudio mas extenso, aplicable en todos los locales de Internet y en horarios clave, lo cual demandaría una alta inversión en tiempo y recursos. El dato aquí presentado sirve sólo como referente parcial, una presentación general de la tendencia en los locales seleccionados.

Gráfico N° 22. Edad de los informantes



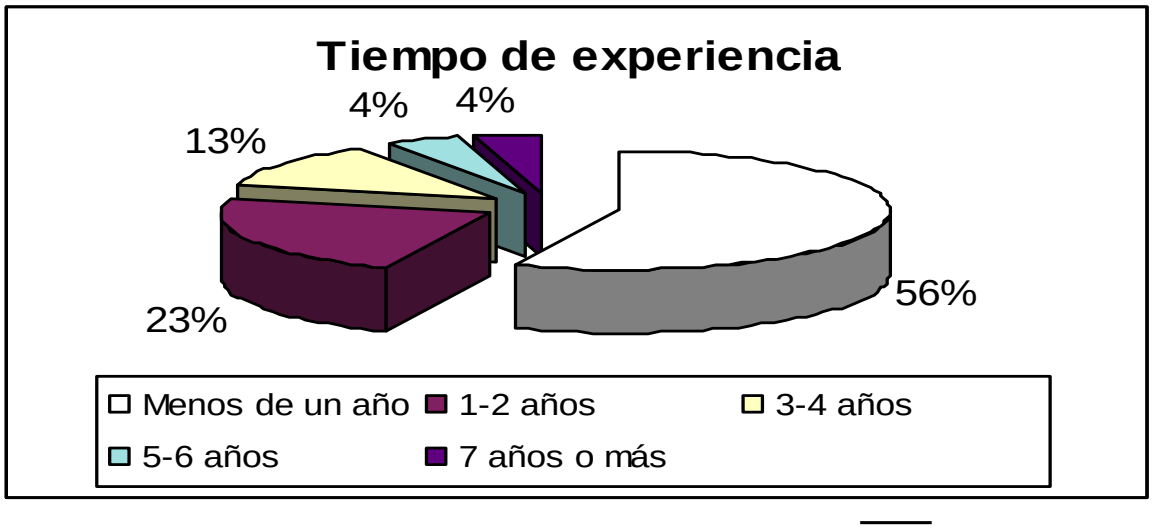
Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

En este gráfico se expresa la dispersión de grupos etéreos, quedando manifiesta una leve tendencia en los grupos compuestos por personas de 16 a 20 años (34%), y de jóvenes menores de 15 años (30%) lo que revela una presencia predominantemente joven. Este dato es de particular interés, ya que, como puede advertirse en la visita a cualquier local de estas características, son jóvenes e incluso niños quienes más utilizan estos servicios, sobre todo por los juegos en red, existiendo, no obstante, una progresivo e inevitable incorporación de niños y jóvenes en la utilización de los distintos servicios de Internet, sobre todo el chat (conversaciones electrónicas mediante diferentes proveedores, en espacios cibernéticos denominados "salas de chat'[1]).

3.2.2 Experiencia en el manejo de Internet

En relación a la variable "Experiencia en el manejo de Internet", descomponemos ésta en las subvariables tiempo, forma de aprendizaje y frecuencia de uso, cuyos datos se presentan en los siguientes gráficos

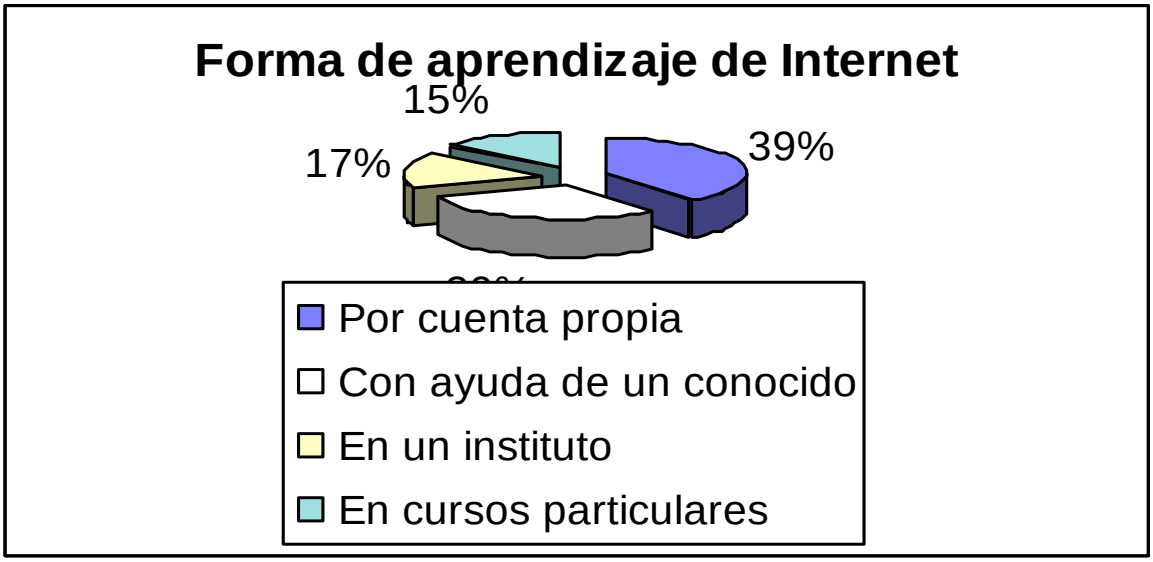
Gráfico N° 23.Tiempo de experiencia



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003

En este gráfico, se demuestra que el 56% de los *usuarios tiene menos de un alto de* experiencia, lo que plantea la necesidad que estos tienen de una mayor accesibilidad en los programas, mayor operabilidad de los equipos y mayores posibilidades de contar con asistencia oportuna y eficaz en el proceso de adaptación y uso de los sistemas informáticos

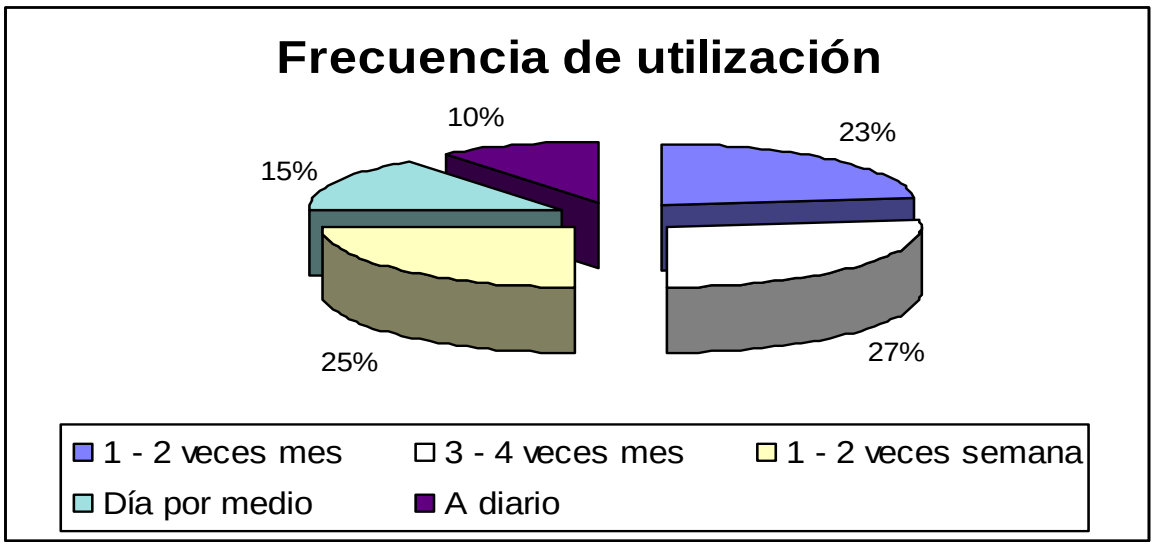
Gráfico N° 24. Forma de aprendizaje de Internet



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

El presente gráfico muestra que el 39% de *los usuarios* aprendió el *uso de Internet por* cuenta propia, lo que expresa que la mayoría de las personas opta por el aprendizaje autodidacta, ello significa que no necesariamente precisa de una guia especial. Sin embargo, el estudio afirma que gran número de individuos cuenta con conocimientos de computación que facilita el manejo del equipo y de todos los iconos más importantes, pero no de Internet. ayuda de un amigo o amiga para la navegación en Internet, por lo que se puede afirmar que las personas tienden a un conocimiento empírico de lo que es la operación en Internet

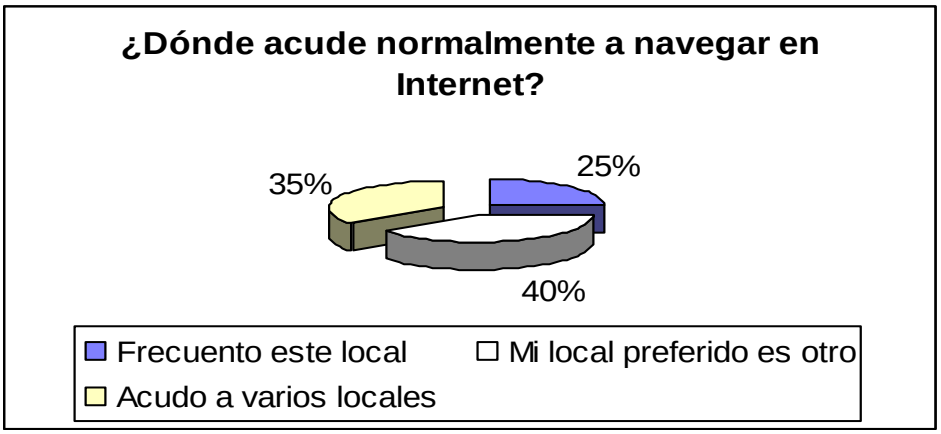
Gráfico N° 25. Frecuencia de uso



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003

El 27% de las personas acuden a los locales de 3 a 4 veces por mes, lo cual demuestra que la mayoría de la gente no pierde la costumbre de utilizar el servicio, aunque no sea muy seguido. Mientras que el 25% asiste 1 a 2 veces por semana a los locales para entretenerse o buscar información. El 10% asiste a los locales todos los días, ya sea para realizar trabajos, chatear, buscar información o entretenerse.

Gráfico N° 26. Locales visitados

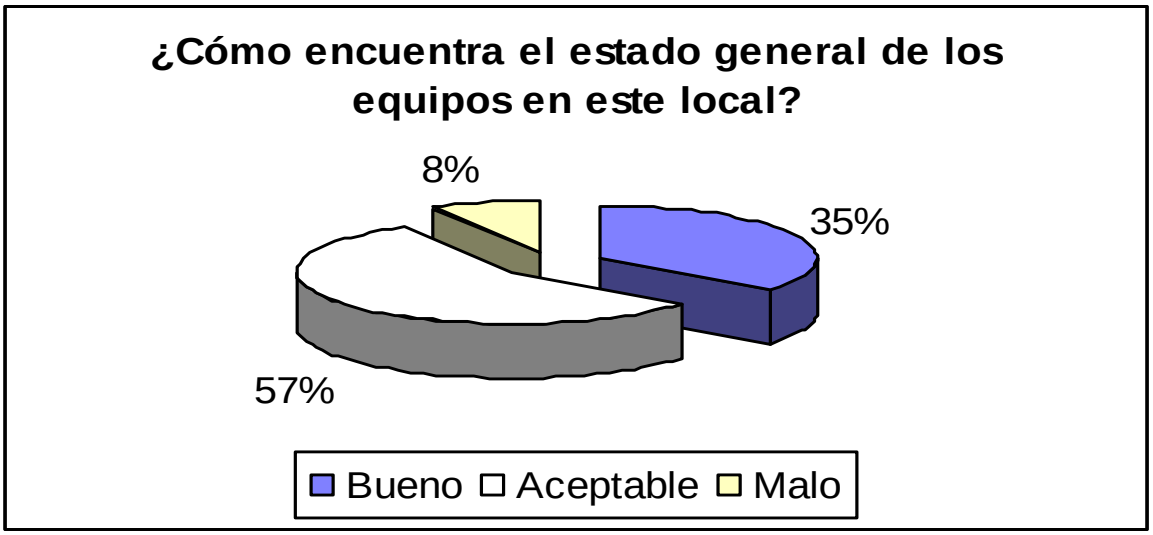


Fuente: Elaboración propia. Octubre - Noviembre 2003.

El presente gráfico nos muestra que el 25% de los usuarios tiene un lugar definido para navegar en Internet, y asiste a este Cibercafé sólo cuando necesita del servicio, El 35% de las personas no tiene una sala definida que sea de su preferencia y asiste a varios locales para hacer uso del servicio de Internet. Mientras que el 40% de los clientes que se encuentra en los locales donde se hizo el sondeo prefieren estar en otro de su preferencia, ya sea por que el costo del servicio es menor o porque les resulta más cercano al trabajo o a sus hogares, así como por la velocidad con la que cuentan los equipos para encontrar la información que buscan, o simplemente porque los equipos del local son mejores para operar en el sistema.

3.2.3 Identificación de los principales problemas con los que tropieza el usuario común

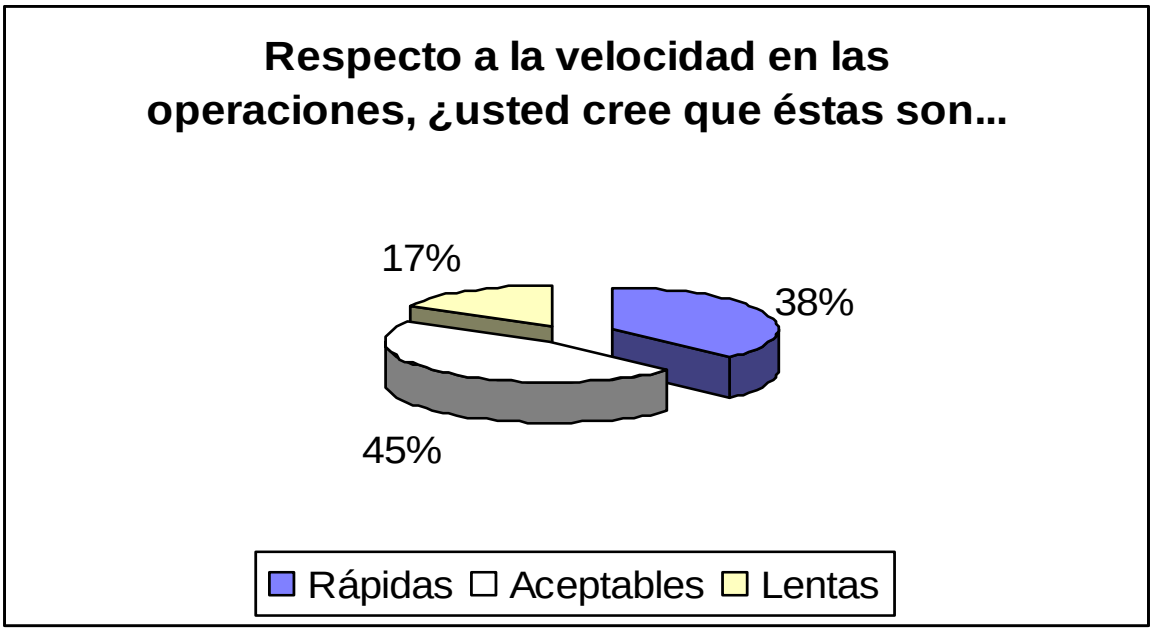
Gráfico N° 27. Valoración del estado de los equipos



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

El estado de los equipos en un local es importante para trabajar con comodidad. El porcentaje mas alto de los usuarios encuestados (57%) encuentra los equipos en estado aceptable. El 35% de los informantes dicen que los equipos están en buen estado y que pueden ser operados fácilmente. En cambio, el 8% de los usuarios encuestados señalan que encuentran frecuentemente equipos en mal estado, lo que significa que no todos los equipos se encuentran en buenas condiciones de trabajo.

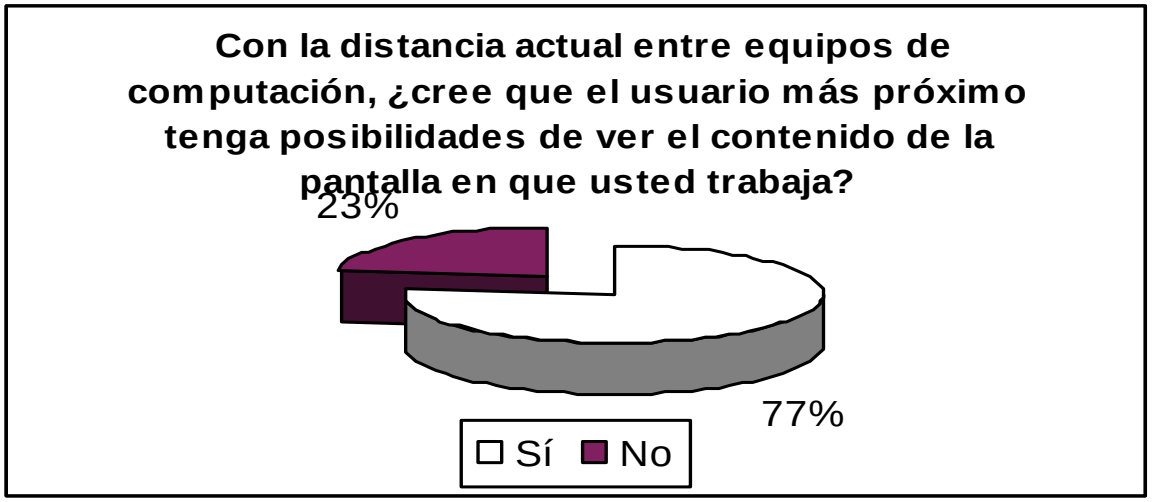
Gráfico N[6] 28. Percepción de la velocidad en las operaciones



Fuente; Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

El gráfico muestra que el 45% de los usuarios considera que la velocidad de las operaciones de Internet es aceptable, mientras que el 38% cree que la velocidad del sistema es rápida, lo cual beneficia a! cliente. El 17% encuentra que la velocidad para entrar al Internet es muy baja, por lo que prefieren ir a otro local donde la conexión sea más eficiente y veloz.

Gráfico N° 29. Percepción de la distancia entre equipos



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

El 23% de los usuarios cree que el espacio existente entre uno y otro equipo es suficiente para tener la privacidad necesaria y para que la persona que se encuentra a! lado suyo no pueda ver pantalla, mientras que un *11%* de los clientes necesita más espacio para estar cómodo y concentrarse en las operaciones que ejecuta, además de poder desenvolverse libremente en la navegación de Internet porque los espacios existes entre uno y otro equipo de la sala a donde asiste son reducidos, por lo que deben soportar las miradas de otros usuarios.

Cuadro N° 2. Por el precio que usted paga en este local, ¿qué otros servicios además de los ofrecidos aquí le gustaría encontrar?

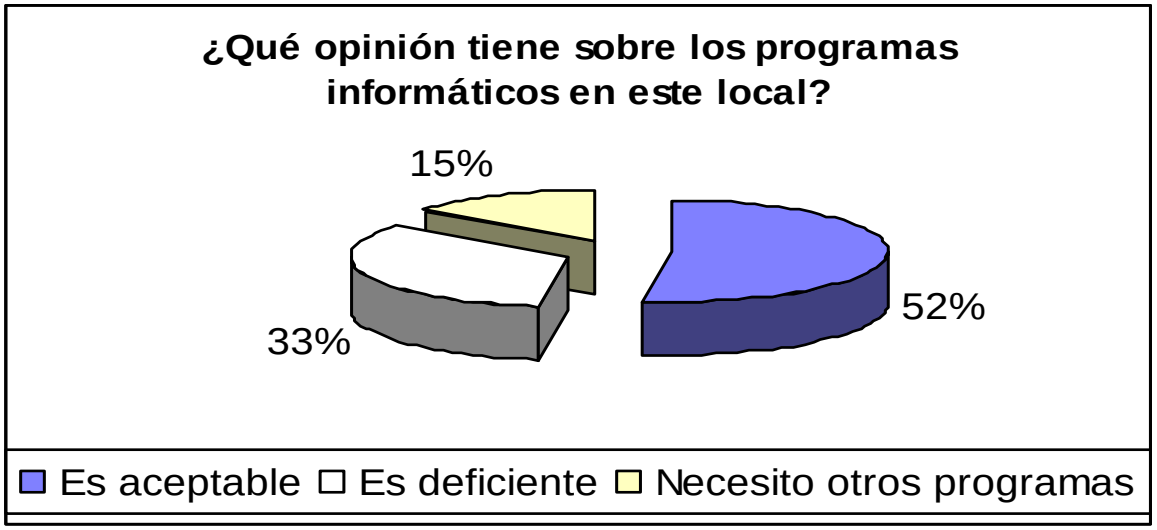
Servicios adicionales requeridos	**N°**
Ninguno más	**3**
Diseño de páginas Web	**2**
Creación de dominios	**1**
Cursos particulares de Internet	**16**
Búsqueda de información Trascripción e impresión de documento	**18** **11**
Digitalización de imágenes y texto (escáner)	**21**
Otros	**4**
Total	**76**

Nota: *Los* usuarios *marcaron más* de una *opción* **Fuente:**

Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

Esta tabla muestra que la digitalización de imagen y texto es muy importante para e! cliente (21 personas), porque debería ser parte del servicio que presta la sala para los otros servicios además de los consumidores, ya que esta operación es necesaria para los clientes que requieren un servicio rápido para evitar la trascripción y almacenar imágenes que requieran enviar.

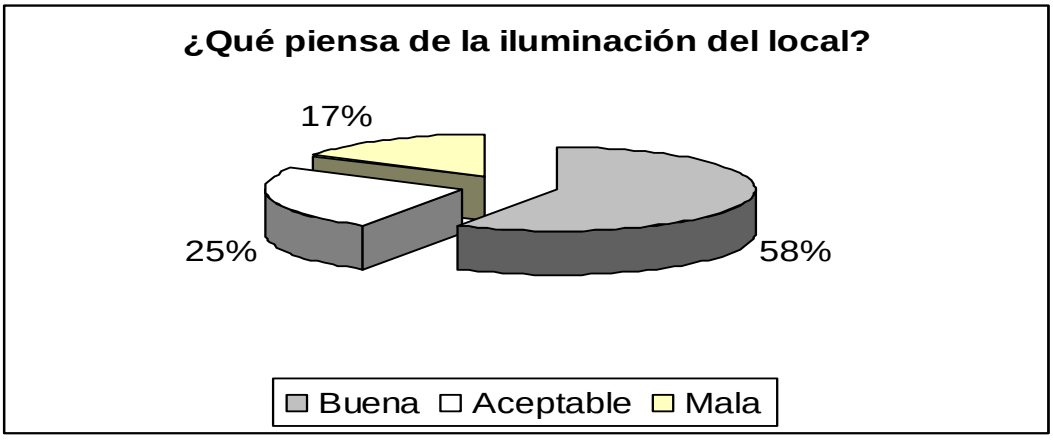
Gráfico N° 30. Opinión sobre los programas informáticos del local.



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

Los programas informáticos de *los* Cibercafés no son *del todo* eficientes, en opinión del 33% de las personas que asisten a estos sitios, quienes aseguran que ios programas son insuficientes Así, existen clientes que aseguran necesitar de otros programas (15%) para satisfacer sus necesidades, tanto de estudio como de cualquier otro tipo. Por otra parte, gran número de los informantes (52%) asegura que los programas informáticos son aceptables para trabajar en ellos.

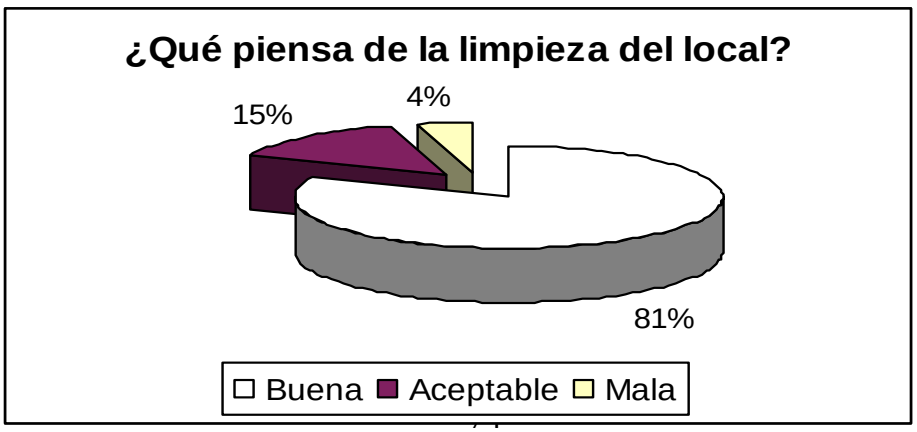
Gráfico Nº 31. ¿Que piensa de! laminación de! local?



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

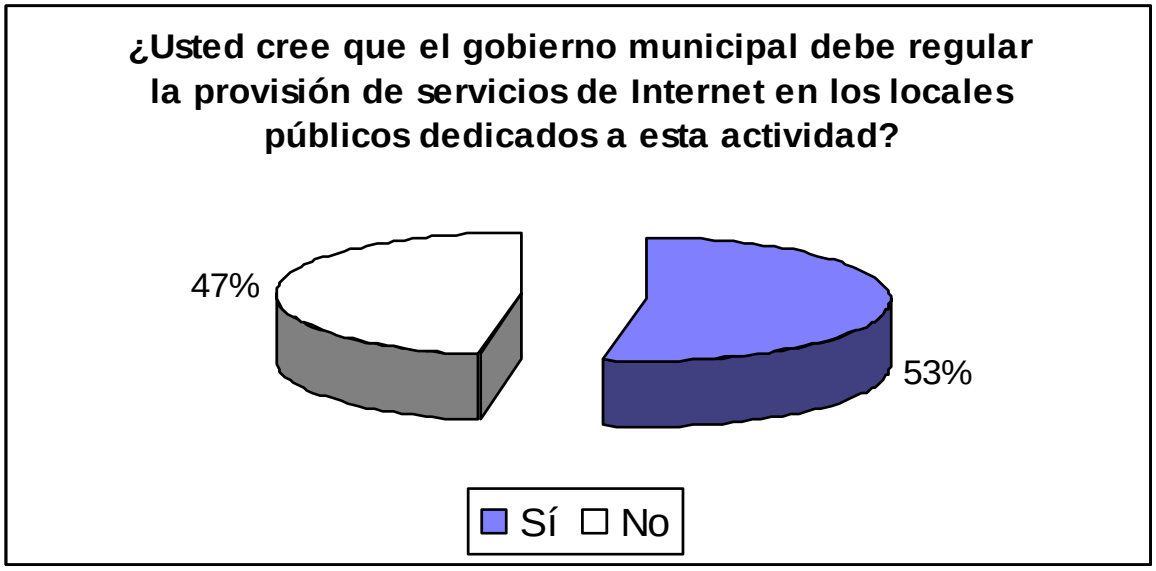
La iluminación en Jos locales hace que la visión de las pantallas sea óptima o se haga opaca, por lo que los clientes de los lugares en los que se hizo la investigación (53%) aseguran que la iluminación del local al que concurren es buena y permite una visibilidad perfecta en las pantallas, lo cual les favorece en la recepción de los mensajes y la apreciación de las imágenes. El resto (25%) de los informantes dicen que la iluminación en el Cibercafé es aceptable porque permite apreciar con claridad la pantalla y tener una buena visión de lo que les interesa, mientras que al 17% de los usuarios consideran deficiente la iluminación del local.

Gráfico N° 32. ¿Que piensa de la limpie/a del local?



La mayoría de la gente que asiste a los Cibercafés donde se hizo la investigación (81%) considera que la limpieza en estos locales es buena en comparación con otros, mientras que el 15% de los clientes que se encontraban en estas salas aseguran que la limpieza es aceptable pero no suficiente. Una cifra no elevada (4%) representan las salas con lina mala limpieza en las cuales los mismos clientes se quejan de la dejadez y el descuido por parte de los administradores y propietarios.

Gráfico N° 33. Percepción sobre la necesidad de regulación por parte de! Gobierno Municipal de los servicios de Internet en los locales públicos.



Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003.

La mayoría de los consumidores de Internet cree que el gobierno municipal debe regular la provisión de este servicio en los locales públicos (53%) para una efectiva administración. No obstante el 47% de ios clientes no quieren que el Gobierno Municipal intervenga en la regulación de los locales que proporcionan este servicio

Cuadro N° 3. ¿Qué elementos debería tener dicha regulación para garantizar una mejor atención y servicio en los locales de Internet?

Elementos a considerar	**N°**
Distribución de los equipos	25
Separar el servicio de Internet de juegos en red	22
Prohibiciones expresas y visible (fumar, gritar)	21
Música estridente	18
Otros	3
Total	89

Nota: Los usuarios marcaron más de uno opción

Fuente: Elaboración propia Octubre - Noviembre 2003

De los 48 informantes, la mayoría considera que para que el Gobierno Municipal deba intervenir en la regulación de los servicios de Internet debe tomar en cuenta la distribución de los equipos de computación, la separación del servicio de Internet y los juegos en red

CAPITULO IV. BASES JURIDICAS PARA LA FORMULACIÓN DE UNA PROPUESTA DE REGLAMENTACIÓN DE LOS CIBERCAFÉS EN LA CIUDAD DE LA PAZ

4.1 La protección al derecho a la intimidad en la legislación Boliviana

4.1.1 Constitución Política del Estado

El Art. 20 de la Constitución Política del Estado dispone que "son inviolables la correspondencia y los papeles privados, los cuales no podrán Ser incautados sino en los casos determinados por las leyes y en virtud de orden escrita y motivada de autoridad competente. No producen efecto legal los documentos privados o substraídos. Ni autoridad publica, ni persona u organismo alguno podrá interceptar.

Este precepto constitucional prohíbe que las comunicaciones, que pueden ser transmitidas vía teléfono como voz o por el Internet EN forma de mensajes de correo electrónico u otra forma son inviolables.

4.1.2 Ley de Telecomunicaciones

El Art. 37 de la Ley No. 1632 dispone que los servicios de telecomunicaciones son declarados de utilidad pública, salvo disposición judicial a favor de autoridad competente, queda terminantemente prohibido interceptar, interferir, obstruir, alterar, desviar, publicar o divulgar el contenido de las telecomunicaciones.

El referido artículo de la Ley de Telecomunicaciones permitía que se intercepten llamadas previa autorización de autoridad competente, violando lo dispuesto por el art. 20de la C.P.E.

No obstante, de forma acertada se declaró la inconstitucionalidad del articulo 37 de la Ley 1632 mediante sentencia Constitucional No. 4/99-R de fecha 10 de septiembre de 1999, la cual resuelve el recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad presentada por la Defensora del Pueblo.

Dicha sentencia Constitucional establece que con el reconocimiento constitución contenido en el Art, 20-II citado, se preserva los derechos a la intimidad de todas las personas evitando actos arbitrarios que violen la privacidad y la reserva, independientemente de que su revelación puede o no acarrearles perjuicios, sin ninguna excepción, restricción o limitación, por no estar estas previstas en el propia Constitución Política del Estado".

4.1.3. Código Penal

Los Art. 300 y 301 del Código Penal tipifican el delito de violación de correspondencia a lo cual se debe tener siempre en cuenta que con el desarrollo tecnológico, la correspondencia personal puede ser transmitida por Internet mediante correo electrónicos.

4.1.4 Código Civil

Los Artículos 18, 19 y 20 del Código Civil contiene disposiciones que protegen del derecho a la Intimidad, la inviabilidad de las comunicaciones y cartas y misivas confidenciales.

4.1.5. La protección de los derechos de la Intimidad en el contexto internacional

4.1.5.1 Convención Americana sobre Derechos Humanos

El Pacto de San José de Costa Rica, en su Art. 11 numeral 2 establece que "Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.

4.1.5.2 La Declaración Universal de los Derechos Humanos

En su articulo 8 indica que "Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ente los tribunales nacionales, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o ley"

El articulo 12 proclama que "Nadie será objeto de injerencia arbitraria en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques a su honra o su reputación. Toda persona tienen derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques".

4.1.5.3. La Declaración Americana de los derechos deberes del hombre

Por su parte, el articulo 5 de la precitada Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre declara que "toda persona tienen derecho a la protección de la ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y au vida privada y familiar"

El articulo 18 proclama que "Toda persona puede recurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo, debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia la ampare contra actos de las autoridad que violen, en perjuicio suyo, algunos de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente".

4.2 Dificultades técnicas

Las dificultades Técnicas existentes son diversas. En primer lugar está el hecho de la obsolescencia de los equipos de computación que ofrecen algunos locales, hecho que impide brindar a los usuarios un buen servicio, que se traduce específicamente en lentitud de las operaciones, bloqueo del sistema (equipo "colgado"), etc. Lo anterior también implica la existencia de dispositivos en malas condiciones (monitor, teclado, ratón, entre otros).

En segundo lugar, se debe tomar en cuenta las condiciones mínimas de trabajo, pues se tiene la contaminación acústica (radios con alto volumen, ambientes compartidos con juegos en red, etc,9, mala distribución del mobiliario, que provoca que los equipos se encuentren muy próximos entre si. Tanbien se tiene la mala ventilación de ambientes, eliminación deficiente, entre otros dificultades.

4.3 Dificultades jurídicas

Las dificultades jurídicas están relacionadas esencialmente a la falta de una norma específica que regule las actividades de los locales denominados Cibercafés, tanto de Los derechos como a las obligaciones que tienen los propietarios y usuarios de estos servicios privados que son ofrecidos al público.

El Gobierno Municipal de la ciudad de La Paz sólo cuenta con el "Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos de Juegos Electrónicos", aprobado mediante Ordenanza Municipal No. 168-2000 HAM-HCM 135-2000, de 18 octubre de 2000, que regula el funcionamiento de Juegos Electrónicos, aplicado a los cibercafés, pero que resulta una norma jurídica insuficiente para regular en todos sus aspectos las actividades y funcionamiento de los cibercafés.

Por tanto, vemos que el Reglamento señalado es la Ley Marco dentro la jurisdicción de la ciudad de La Paz que puede servir como base para regular el funcionasmiento de los actividades de estos locales, y que permite identificar los derechos y obligaciones, así como el establecimiento de requisitos, infracciones y otros, lo cual posibilitaría que los derechos de información, conversación, correspondencia, transferencia de documentos de toda índole, y otros sean efectivos y útiles para el público usuario.

4.4. Derechos vulnerados

Por todo lo expuesto precedentemente, a falta de esta normativa legal que rija las riendas de los servicios de Internet se esta vulnerando los derechos de los usuarios en toda su magnitud, más aún cuando existen dentro de la sociedad conocedores de sus derechos, y peor aún aquellos que no tienen información de derechos que los podría defender y así de esta manera hacer prevalecer derechos circunscritos en leyes ya establecidas.

Se han vulnerado una serie de derechos, los usuarios no tienen los mecanismos para presentar quejas e inquietudes, y a donde acudir y bajo que apoyo legal. En tal sentido se desarrollarán los derechos vulnerados de la sociedad civil que requieren de esos servicios.

4.4.1 Derecho de Seguridad. El derecho a la seguridad, es la facultad de exigir todo lo que la ley o autoridad establece en favor de alguien o que le permite quién puede hacerlo. Tomando en cuenta este derecho, la Ley fundamental inserta dentro de los derechos fundamentales esenciales de las personas signado en el artículo 7tmo. inc. a) que expresa: " A la vida, la salud y la seguridad."[49]

Asimismo, la Ley y Reglamento del Medio Ambiente reglamenta en Materia de Contaminación Atmosférica, Titulo I, Capitulo VI De la Evaluación y control de la Contaminación Atmosférica en Interiores en su artículo 56. Que a la letra expresa: " Se prohíbe fumar en establecimientos educativos y de salud por tratarse de recintos donde se hallan expuestas personas particularmente sensibles a los efectos de la contaminación atmosférica. Asimismo, se prohíbe fumar en oficinas públicas, cines teatros y medios de

[49] Constitución Política del Estado, Edición UPS Tribuna de los Trabajadores,1999, pág.4.

transporte colectivo, o los que el Ministerio de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente podrá añadir otros, según aconsejen las circunstancias."[50]

Existen Disposiciones Legales en cuanto a la seguridad, a la vida y a la salud, los mismos son fiscalizadas por diferentes Instituciones, del Poder Ejecutivo, a nivel Departamental esta la Prefectura y a nivel municipal los Gobiernos Municipales con el objetivo de hacer prevalecer los derechos de las personas, para que exista una seguridad ambiental, y al ser transgredidas o exista infracción se convierten en delitos ambientales y por ende se deben sancionar de conformidad a la Ley del Sector.

De la lectura anterior, se colige que dentro de los derechos de seguridad, estén englobados, los derechos a la vida, a la salud y a la seguridad misma. Cuando se transgreden estos derechos, los ciudadanos ven afectados estos derechos que van en contra de la integridad personal y fundamentalmente en contra de la Declaración de los Derechos Humanos mencionados a nivel internacional en sus arts.

Relacionando con el presente trabajo de investigación de Tesis, el derecho a la seguridad, es esencial, es necesario para que los usuarios estén dentro de una normativa legal respaldados en sus derechos, como también los que ofrecen servicios de cibercafés.

Por todo lo mencionado precedentemente, es necesario contar con una Reglamentación Específica para el funcionamiento de los que ofertan servicios de Red de Internet, la misma favorecerá en general a los usuarios, y en particular a los empresarios, dueños de los que venden estos servicios.

4.4.2 Derecho de Comodidad.

El derecho a la comodidad, es la facultad de exigir ante cualquier situación el derecho a la misma cuando se requieren servicios de cualquier índole, porque son servicios que hoy en día se han hecho necesarios ante la modernidad actual y la globalización en todos los aspectos de la vida real.

[50] Ley No. 1333, 27/04/92, y Reglamento a la Ley del Medio Ambiente D.S. 24176, de 8/12/95,en su Reglamento en materia de Contaminación Atmosférica. Edit. UPS. La Paz-Bolivia 2000. Pág.

Cuando se vulneran los derechos de cualquier indote, se van en contra de los derechos fundamentales signados en la Carta Magna, obviamente al no estar signado conceptualmente este derecho en nuestra economía jurídica, no significa que no se tenga derecho a la comodidad como tal, sino que se la sobreentiende.

En el tema central, los usuarios forman parte integral de los que exponen servicios de los Cibercafés, por lo que las personas merecen ser tratados con dignidad, con amplitud, con facultades de exigir cualquier derecho, y en estos aspectos, se debe dar todas las comodidades necesarias, en los ambientes de los cibercafés.

4.4.3 Derecho de Intimidad.

Dentro de los derechos fundamentales de la sociedad en general de Bolivia estan expresadas en la Carta Magna, el derecho a la intimidad, concordante con el Código Civil vigente, Libro Primero De las Personas, Titulo de las Personas Individuales, Capitulo III De los Derechos de la Personalidad en su artículo 18.(Derecho a la Intimidad) que a la letra expresa: " Nadie puede perturbar ni divulgar la vida íntima de una persona. Se tendrá presente en cuenta la condición de ella. Se salva los casos previstos por la ley."[51] Para tener un panorama más amplio del derecho a la intimidad Ossorio y Gallardo señala al respecto que: "la expresión al derecho que todas las personas tienen de que sea respetada su vida íntima, a efectos de que nadie pueda entrometerse en la existencia ajena publicando retratos, divulgando secretos, difundiendo correspondencia, mortificando a otro en sus costumbres y perturbando de cualquier otro modo su intimidad. "[52]

Por otro lado se ha presentado el *habeas data*, como nuevo instituto nacido en el derecho comparado, como esencia el de *garantizar derechos personalísimos*, frente a los nuevos avances tecnológicos que facilitan el manejo y circulación de la información. Se debe hacer hincapié en este punto, que el *habeas data* no esta señalado en la Constitución Política del Estado con esta nominación. Para la mayoría de las doctrinas, este aspecto resulta ser un amparo especializado, cuya misión consiste en brindar protección inmediata y efectiva a los

[51] Código Civil, Edit. UPS Tribuna de los Trabajadores, pág. 6

[52] Diccionario de ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta, pág. 314.

derechos fundamentales afectados por las prácticas de almacenamiento, procesamiento, y suministro de datos.

Dentro el concepto de *habeas data* convergen varios campos como ser: los derechos a la intimidad, a la libertad, a la igualdad, el derecho a la información, a la identidad de la persona, el poder informático, la discriminación, los registros y los derechos humanos.

La garantía de la intimidad ha cobrado gran importancia en la actualidad, con el auge de los banco informáticos de datos, a los cuales se puede acceder fácilmente de muy diversos y sofisticados modos, de esta manera agraviando así el -derecho a la Intimidad-.

La mayoría de autores entendidos en la materia han coincidido, "en que el derecho a la protección de los datos personales es una suerte de mutación evolutiva del derecho a la privacidad; de hoy no se agota en ella, pues cumple uña función tutelar de este y de muchos otros derechos no comprendidos en su concepto, y que si admitiese su limitación a la privacidad, no se podría proteger adecuadamente los datos relativos a las personas jurídicas."[53].

Por lo señalado, se ha sostenido que" el cimiento de la protección que estudiamos, así como el de la acción llamada de *habeas data* destinada a ejercerla, es otorgar una garantía especial que protege -fundamentalmente- el derecho a la intimidad"[54]

4.4.4. Derecho de Orientación.

Utilizando la lógica jurídica, todo derecho genera obligación, por lo que las personas cuando utilizan servicios de cualquier inmole están generando entradas económicas para el servidor y por ende el usuario tiene la obligación y el derecho de solicitar se dé una orientación adecuada cuando no tienen conocimiento acerca de la manipulación de las computadoras, y más aún cuando no saben como tomar contacto con el mundo de la red Internet con muchos objetivos que requiera el usuario, por otro lado existen otros servicios que ofrecen, para algunos usuarios son desconocidos en su totalidad, o conocen

[53] El Habeas Data en Indoiberoamérica, Puccinelli, Oscar¸Editorial Temis S.A., Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1999, pág. 81.
[54] Ekmekdjian, Miguel A., Pizzolo, Calogero, "Habeas data". El derecho a la intimidad frente a la revolución informática, Buenos Aires, Ediciones Depalma, 1996, pág. 6.

parcialmente, generalmente los centros de Cibercafés no cuentan con personal especializado para dar una orientación adecuada.

Por todo lo expuesto es necesario que los cibercafés cuenten con una Reglamentación específica para la función habilidad de los mismos de conformidad a los preceptos estatuidos en la misma para que exista un control riguroso, así de ésta manera los administradores de los Cibercafés no vulneren ningún derecho de los usuarios.

4.4.5 Hábeas Data

Como vimos a lo largo de esta exposición, la informática es una ciencia que se ha introducido en todas las Áreas existentes, llegando a implementarse los servicios informáticos en unidades educativas, instituciones bancarias, entidades profesionales, Gobiernos Municipales, Gobierno Central, etc. Ante la eminente necesidad de contar con tecnologías avanzadas, Ante esta nueva situación, en el área curricular del derecho se implemento el Derecho Informativo, cuya función es tomar en cuenta las circunstancias que hacen posible la regulación de la tecnología informática al introducirse nuevas formas jurídicas, entre las que se encuentra el Habeas data.

Antes de adentrarnos al Hábeas data debemos conceptualizar derecho de la proyección de datos y derechno a la protección de datos. El primero es el "..conjunto de normas y principios que, destinados o no a tal fin, y con independencia de su fuente , son utilizados para la tutela de los diversos cercos de las personas individuales o jurídicas que pudieran verse afeitados por el tratamiento de datos nominativos",

Lo señalado precedentemente recibe diferentes denominaciones como ser libertad informática derecho a la autodeterminación informativa o informática y protección de los datos personales, protección de la intimidad frente a la transmisión internacional d datos personales, entre otras. El hábeas data es concebido como un sinónimo más de la libertad informática y del derecho ala autodeterminación informativa, este , Como un derecho de hábeas data; cuya atención judicial es encausadle por las vías judiciales tradicionales otorgadas a los otros cercos fundamentales en caso de violación, como es el caso de la acción de conceptualización. A decir de Zúñiga Rubina "El hábeas data se erige en la

actualidad como instrumento de tutela cautelar de la libertad informática, instrumento asociado, en ocasiones, a una legislación específica sobre bancos de datos. En America Latina destaca una tendencia peculiar en orden a erigir el hábeas data en un instrumento garantista incorporado a la Constitución estatal. El hábeas data se erge en una acción-proceso de naturaleza cautelar de amparo constitucional, que con carácter sumario y extraordinario, permite hacer efectivos derechos específicos en relación a información sensible no registrable: derecho de acceso, derecho de actualización de datos, derecho a la rectificaron, derecho a la confidencialidad y derecho a la exclusión.

De la premia señalada, se llega a colegir que el Habeas data e s un derecho constitucional que asiste a la sociedad civil en su generalidad para hacer prevalecer sus derechos ante la mínima forma de que se vean afectados los derechos de privacidad, a la intimidad, derecho de porpiedad, dercho de dignidad, derecho de libertad y derecho de igualdad..

4.4.5.1. Objeto

Al ser un derecho de carácter constitucional de dercho a la protección de datos, que es le conjunto de bienes jurídicos que son vulnerados por las actividades de recolección, tratamiento y transmisión de los datos nominativos a partir de una serie de principios de igualdad, libertad y dignidad, y garantías que suelen establecerse en las normas específicas que lo regulan.

4.4.5.2 Contenido

El derecho a la protección de datos, es de tipo genético e instrumental, por lo que se integra con una serie de derechos específicos otorgados al sujeto a partir de ciertos principios que son establecidos para el tratamiento de datos personales con el fin de cautelar los bienes jurídicos protegidos jurídficamente por el Estado con las consiguientes garantías constitucionales de hacer valer los derechos y principios que encierra el Habeas data.

Asimismo, se debe señalar, que es lo que se protege, se protegen datos personales, por los que debe entrehenderse los relativos a personas identificadas o identificables, se tutelan los

datos de las personas físicas, de alguna misma también incide en las ju´ridicas que estarían tuteladas.

La Ley Fundamental de nuestro país asigna al habeas data un dercho a que cualquier integrante de la sociedad civil fuese violado sus cercos y los principios de libertad, igualdad, intimidad, pueda acudir ante la autoridad llamada por ley a elevar una determinada queja para denunciar y hacer valer sus derechos.

4.5 Seguridad jurídica

Todas las empresas que invierten necesitan de una seguridad jurídica para el buen desarrollo de las actividades, y al rubro que pertenecen, por otro lado la sociedad en su general necesitan de la misma seguridad jurídica para un buen desenvolvimiento, esencialmente para que exista una garantía real en los derechos y obligaciones. Se debe señalar que la seguridad jurídica en el sentido lato, es la condición esencial para la vida de los individuos que las integran, como también de las naciones. En el aspecto jurídico "representa la garantía de la aplicación objetiva de la ley, de tal modo que los individuos saben en cada momento cuáles son sus derechos y sus obligaciones".[55]

[55] Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Ediciones Heliasta, 2002, pág.906

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Todos los locales visitados ofrecen el servicio de navegación en Internet.

- No todos incluyen orientación a usuarios inexpertos.

- En algunos casos, el propietario del local es quien administra el mismo, no estando calificado para este fin, para brindar instrucciones elementales.

- Existen locales que tienen impresoras averiadas, sin cinta o tinta, locales sin impresoras y locales cuyo administrador carece de conocimientos esenciales en la impresión de documentos.

- Otros servicios adicionales, que no cuentan la mayoría de estos locales, son el diseño de páginas Web y alojamiento en dominios.

- Un porcentaje importante de locales cuenta con una iluminación alta, lo que no es conveniente para la buena visión de la pantalla.

- En la mayoría de los casos, se observa que los locales no tienen una distancia adecuada entre equipos, lo cual impide al cliente desenvolverse como desearía y tener una completa privacidad.

- No todos los locales tienen las condiciones mínimas de higiene y limpieza, pues varios locales presentan descuidos tanto en la limpieza del piso y paredes como en el mobiliario del local, pues se encuentran papeles, cáscaras de fruta, colillas de cigarrillos y otros elementos que restan comodidad al usuario.

- No todas las salas de Internet cuentan con servicios sanitarios.

- Un porcentaje alto de los locales tienen en su mismo ambiente juegos en red, lo que provoca incomodidad a los usuarios que buscan un espacio de tranquilidad.

- Existen equipos en malas condiciones, con desperfectos de distinto tipo (ratón, teclado y monitor en mal estado), lo que dificulta el máximo aprovechamiento de los servicios.

- El sistema operativo no representa grandes dificultades para el usuario, salvo la lentitud con que operan algunos locales, debido a la banda que utilizan los distintos proveedores. Otro problema fr3ecuente es el de no contar con los programas más populares.

- Un porcentaje importante de los locales visitados tienen elementos nocivos para el usuario, como ser ruidos en el ambiente interno o externo, música estridente o gritos de niños y jóvenes que juegan en red.

- Existen algunos locales en los que a los usuarios se les permite fumar.

- No se percibe una diferencia significativa entre usuarios varón y mujer.

- Existen una variedad considerable en las edades, con un ligero predominio de los niños y adolescentes.

- Un alto porcentaje adquirió conocimientos de manejo de computadoras por cuenta propia.

Hay personas que Tiene por hábito realizar visitas frecuentes a los locales de Internet.

- Un porcentaje visita distintos locales, sin tener uno de preferencia, pues en todos hallan alguna deficiencia.

- Los usuarios encuentran dificultades en el manejo de los equipos que se hallan en malas condiciones.

- No existe una velocidad aceptable de las operaciones en todos los locales que los usuarios visitan.

- Un porcentaje elevado cree que no tiene el suficiente espacio para realizar sus operaciones sin que el usuario vecino vea el contenido de su pantalla.

- La digitalización de textos e imágenes es un servicio demandado por la mayoría de los usuarios de los cibercafés.

- Los usuarios no demandan una gran variedad de programas, pero consideran importante que los locales incluyan en sus equipos los programas más populares.

- No existen grandes quejas de los usuarios sobre la limpieza de los locales, pero consideran que este elemento no debe descuidarse.

- La mayoría de los consumidores de Internet cree que el gobierno municipal debe regular la provisión de este servicio en los locales públicos.

- La mayoría de los usuarios consultados considera que para que le Gobierno municipal regule los servicios de Internet, debe tomar en cuanta la distribución de los equipos de computación, la separación del servicio

- De Internet y los juegos en red destinados a la navegación en ambientes distintos y además prohibiciones expresa y visibles (fumar, gritar, hablar en voz alta, escuchar música con alto volumen, respetar os espacios entre uno y otro equipo), ya que la comodidad de la gente es imprescindible para que los clientes regresen al local y se consoliden como usuarios habituales.

RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones, se formulas las siguientes recomendaciones:

- Se debe dictar una norma legal que regule el funcionamiento de los locales públicos de Internet.

- Los locales públicos de Internet deben incluir orientación a usuarios inexpertos.

- Los locales deben ser administrados por personal capacitado y calificado no solo para el cobro, sino también para responder consultas de los usuarios y resolver los problemas más frecuentes.

- Los propietarios de los locales de Internet deben vigilar el correcto funcionamiento de los equipos de computación, tanto del software como el hardware.

- Los propietarios de los locales de Internet deben proporcionar servicios adicionales a los usuarios.

- La norma que regule los servicios de estos locales debe tomar en cuenta la iluminación, ruidos y otros elementos físicos.

- La norma también debe tomar en cuenta la distancia adecuada entre equipos, de forma que se posibilite al cliente desenvolverse como desearía en las computadoras con una completa privacidad.

- La norma debe especificar los requisitos y sanciones en materia de higiene y limpieza.

- La norma debe exigir que los locales de Internet cuenten con servicio sanitario.

- La norma debe exigir la habilitación de un espacio como ambiente de espera.

- La norma debe prohibir que los locales compartan sus ambientes con otros servicios y actividades, sobre todo con los juegos en red, ya que es fácil confundir ambos servicios que de hecho no guardan ninguna relación.

- La norma debe exigir el control de los ruidos en el ambiente interno y externo, música estridente y otros elementos de contaminación acústica que incomodan a los usuarios.

- La norma debe exigir que los dueños coloquen carteles señalando a los usuarios la prohibición expresa de fumar.

- La norma deb3e exigir que los propietarios distribuyan los equipos de forma tal los usuarios cuenten con el suficiente espacio para realizar sus operaciones sin que el usuario vecino vea el contenido de su pantalla.

BIBLIOGRAFÍA

ARCE JOFRÉ, José Apuntes de Derecho informático. Universidad Mayor de San Andrés, Cátedra de Derecho Informático. La Paz, Bolivia.

BIBIANA, Luz Clara, Manual de Derecho informático. Edil. Jurídica Nova Terris, Rosario, Santa Fe - Argentina, 2001.

BULLÓN, Ramírez, La Población, Instituto de Estudios de Administración Local, Madrid, 1952.

Código Civil.

Constitución Política del Estado.

Ekznekdjian, Miguel A.. Pízzolo, Calogero, "Hábeas data". El derecho a la intimidad frente a la revolución informática, Buenos Aires, Ediciones Depalma, 1996.

El Hábeas Data en Indoiberoamérica, Puccinelli, Osear Editorial Temis SA, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 1999.

FERREYRA C, Gonzalo, Internet Paso a Paso - Hacia la Autopista de la Información, P edición.

FROSINT, Vittorio, Informática y Derecho, Bogotá. Temis, 1988.

HANCE, Oliver, Leyes y Negocios en Internet, Edil. Mc-Graw - Hill, Interamericana Editores S.A., México, 1996.

Ley No. 1333, 27/04/92, y Reglamento a la Ley del Medio Ambiente D.S. 24176, de 8/12(95, en su Reglamento en materia de Contaminación Atmosférica. Edil. IJPS. La Paz-Bolivia 2000.

LISET BORELL, Francisco, Manual de Derecho Local. Editorial Abella, Madrid, 1986.
MARTÍNEZ FAZZALARI, Raúl, Régimen Público de Internet, Edic. Ad - Hoc, Buenos Aires, 1999.

MARTÍNEZ FAZZALARI, Raúl, Régimen Público de Internet, Edic. Ad - Hoc, Buenos Aires, 1999.

NEGROPONTE, Nicholas, Ser Digital Edic. Jover S.A., Barcelona - España, 1998, Ordenanza Municipal No. 168-2000 HAM - HCM 135-2000 de 18 de 10 de 2001.

OSSORIO, Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, Editorial Heliasta. Buenos Aires - Argentina, 2002.

PUCCINELLI, Osear, El Hábeas data en Indoiberoamérica, Editorial Temis SA, Santafe de Bogotá-Colombia 1999.

PAREJO, Alfonso, L., Estado Social y Administración Pública. Madrid, 1931.Reglamento para el funcionamiento de Establecimientos de Juegos Electrónicos, Ordenanza Municipal NO 163 /2000 11AM -11CM 135/2000. Categorización de Juegos Electrónicos.

RODRÍGUEZ MUSTAFA, Jada. Sistema operativo para computadoras personales IBM PC-XT y Compatibles. 1990.

TELLEZ VALDEZ, Julio. Derecho Informático, Ed. Me. Graw - Hill México. 1997. VAQUERO Antonio. Informática. Fotocopias sin referencias.

ZÚÑIGA URBINA, Francisco: El Derecho a la intimidad y sus paradigmas, Publicación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca, Chile, 1997, año 3, núm. L.

Recursos Informáticos

<**http://www.ctv.e5/USERS/mpq/eSttadO/e5tXadO002.b-.**>
http://www.elearningamericalRtUiacO1T1/ediciOn/may03/t3.php
http://www.laempresa.net/cOrttei1id05.ht1TL
<http:/twww.pass.es>http://www.rlial.org/nueva5tec_03,htm
http://w.sadiel.esIcur5O5/cur5OmfOrmaric-ece historia

JIJENA Leiva Renato " Informe legal: Sobre la improcedencia de censurar legalmente los contenidos de Internet. Audlisis del Boletín N° 2395-19 en http://www.publicaciones.derecho.org/lredi (Redi octubre de 1999)

LYNCH Horario M. " la incierta naturaleza de Internet " en Ecomder 2000- Primer Congreso Internacional Por Internet sobres aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico- Facultad de Derecho- UBA. Bs. As. Argentina".

http<:// ecomder.com.ar>

BRENNA Ramón Gerónimo "Internet: Espacio Virtual sin ubicación ni ley" en http://ecomder.com.ar conferencia proclamada en el "primer Congreso Internacional por Internet sobre Aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico. Facultad de Derecho. UBA. Bs. Aires, Argentina"

VILLATE Javier " Un ciberespacio público" en Ciberespacio y Sociedad N° en www. cuys.derecho.org.

COLAUTn Carlos E. " La libertad de Expresión y el espacio cibernético" la ley 1999- E - 1329. Ver llaneza gonzales, Paloma "Internet y Comunicación digitales", p. 203; el fallo en http://wwwFreexpressión.org/>;<comunidad. Derecho.org/Carlos pa/.

ANEXOS

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE REGLAMENTO DE LOS CIBERCAFÉS EN LA CIUDAD DE LA PAZ

Ordenanza Municipal Nº…

Dr. Juan Del Granado Cossío

H. Alcalde Municipal

Por cuanto el H. Concejo Municipal ha aprobado la siguiente Ordenanza:

CONSIDERANDO:

Que, nuestro ordenamiento jurídico vigente reconoce al Gobierno Municipal sus atribuciones y competencias a través de los preceptos constitucionales establecidos en el Título VI del Régimen Municipal de la Constitución Política del Estado, el Título I de la Ley de Municipalidades n.º 2028, publicada el 8 de noviembre de 1999 y de forma particular en la Ley n.º 1669 del 31 de octubre de 1995, que delimita la jurisdicción territorial del Municipio de La Paz.

Que, el Gobierno Municipal de La Paz tiene como finalidad crear condiciones para asegurar el bienestar social y material de los habitantes del municipio, mediante el establecimiento, autorización y regulación de los servicios públicos.

Que, el Gobierno Municipal, de acuerdo a las competencias establecidas en la Ley de Municipalidades, debe precautelar la comodidad y el respeto a la privacidad de los ciudadanos.

Que, el Gobierno Municipal de La Paz deberá sancionar en el marco de sus atribuciones, los daños a la salud pública y otros ocasionados por las actividades industriales, comerciales o económicas de cualquier tipo o naturaleza que se realicen en su jurisdicción.

Por tanto, el Honorable Concejo Municipal de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz, en uso de las prerrogativas que le confiere la Ley de Municipalidades,

RESUELVE:

Artículo Único. Aprobar el Reglamento del Servicio de locales públicos de Internet en sus 18 artículos

Dicho Reglamento tendrá vigencia a partir de su publicación, a tal efecto, el Ejecutivo Municipal tomará las medidas administrativas necearías para la correcta y completa aplicación del presente Reglamento.

Es dada en la Sala de Sesiones del Honorable Concejo Municipal de la ciudad de Nuestra Señora de La Paz a los.... días del mes de octubre de dos mil..... años.

Firmado por:

H. Cristina Corrales.- PRESIDENTA DEL H. CONCEJO MUNICIPAL

H. Roberto Moscoso.- SECRETARIO DEL H. CONCEJO MUNICIPAL

Por tanto, la promulgo para que se tenga y cumpla como Ordenanza Municipal en la ciudad de Nuestra Señora de La Paz, a los..... días del mes de octubre de dos mil.... años.

TÍTULO ÚNICO

CAPÍTULO ÚNICO. MARCO GENERAL, ÁMBITO DE APLICACIÓN, OBJETIVOS, COMPETENCIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ, PRINCIPIOS DEL REGLAMENTO, DEFINICIONES, ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

Artículo 1.- (MARCO GENERAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Reglamento tiene la finalidad de regular, en la jurisdicción del Municipio de La Paz, los servicios de Internet en locales públicos, en resguardo de la privacidad y comodidad, preservando los derechos a la ganancia económica.

Artículo 2.- (OBJETIVOS). Son objetivos del Reglamento de servicios de Internet en locales públicos los siguientes:

a. Delimitar las actividades servicios de Internet en locales públicos legalmente autorizado;

b. Fijar las condiciones y requisitos referidos a la actividad de servicios de Internet en locales públicos, ubicación y horarios para el desarrollo de sus actividades;

c. Definir los procedimientos administrativos referidos a las autorizaciones, así como los procedimientos de control y sanciones a las acciones que puedan cometerse en contra de regulaciones del presente Reglamento.

Artículo 3.- (COMPETENCIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ). El presente Reglamento constituye la expresión del conjunto de normas jurídicas y administrativas que determinan la jerarquía y atribuciones de los órganos del Gobierno Municipal de La Paz, en relación a servicios de Internet en locales públicos y los locales donde se desarrolla esta actividad.

La facultad de conocer y analizar las solicitudes de autorización para el ejercicio de dicha actividad en locales públicos corresponde a la Oficialía Mayor de …, a través de la Dirección de … y la Oficialía Mayor de Finanzas mediante la Dirección de Recaudaciones. Las Subalcaldías como dependencias descentralizadas del Gobierno Municipal de La Paz participarán en el control de menores de edad en estos establecimientos.

Artículo 4.- (PRINCIPIOS). Las solicitudes de autorización ante el municipio para el ejercicio de esta actividad son de orden público y se rigen por los principios de:

a. Universalidad, respetando la jurisdicción del municipio y comprende a todas las personas que habitan en la ciudad de La Paz, sin distinción de clase, raza, nacionalidad, educación, religión o de otra índole contraria a la Ley.

b. Publicidad, conforme a la cual las resoluciones y actos jurídicos que realice el Gobierno Municipal deben ser de conocimiento público;

c. Probidad, se expresa a través de las conductas imparciales que deben realizar oportunamente las autoridades municipales.

ARTICULO 5.- (DEFINICIÓN). El presente Reglamento define como Local de Internet a todo establecimiento que ofrece comercialmente la provisión de este servicio de comunicación electrónica.

ARTÍCULO 6.- (DE LOS ESTABLECIMIENTOS). El presente Reglamento considera establecimientos destinados para proveer comercialmente servicios de Internet en locales públicos.

ARTÍCULO 7.- (AUTORIDADES COMPETENTES). Tienen competencia en el análisis de las solicitudes y posterior autorización para el ejercicio de esta actividad y sus actividades económicas:

a) La Oficialía Mayor de Desarrollo Humano;

b) La Oficialía Mayor de Finanzas;

c) Las Subalcaldías.

ARTICULO 8.- (DE LAS OFICIALÍAS).

ARTÍCULO 9.- (DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR CIUDADANO). Independiente a sus atribuciones establecidas, a los fines del presente Reglamento, es el órgano técnico — operativo dependiente de la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, que tiene la facultad de coordinar e intervenir en la supervisión y control de participación de menores de edad en las actividades reguladas en este Reglamento.

ARTÍCULO 10.- (DE LA DIRECCIÓN DE RECAUDACIONES). Independiente a sus atribuciones establecidas, a los fines del presente Reglamento, es el órgano técnico —operativo dependiente de la Oficialía Mayor de Finanzas, que tiene a su cargo el conocimiento de los informes de la Oficialía Mayor de Desarrollo Humano, respecto a las solicitudes de autorización de funcionamiento de Establecimientos para la oferta servicios de Internet en locales públicos, con el fin de establecer mediante el respectivo Padrón y la otorgación de la Licencia de Funcionamiento, el pago de las obligaciones tributarias municipales.

ARTÍCULO 11.- (DE LAS SUBALCALDÍAS) Son las instancias operativas de supervisión y control con atribuciones coercitivas, de las normas de funcionamiento de los establecimientos para la oferta servicios de Internet en locales públicos.

ARTÍCULO 12.- (DE LA JURISDICCIÓN). La jurisdicción territorial de los órganos directivos, está sujeta a la delimitación municipal establecida en el Artículo 220 de la Constitución Política del Estado y la Ley No. 1669 de 31 de octubre de 1995.

ARTÍCULO 13.- (DE LA COMPETENCIA). La competencia es la facultad conferida a las autoridades directivas del Gobierno Municipal, para conocer y resolver los actos jurídicos y administrativos relativos a las solicitudes y sus gestiones para la autorización de la oferta servicios de Internet en locales públicos y el desarrollo de sus actividades económicas.

ARTÍCULO 14.- (DE LAS LIMITACIONES). Constituyen limitantes a las solicitudes los siguientes aspectos:

i. Las actividades no contempladas en el presente reglamento;
ii. Las solicitudes que no se adecuen a los regímenes sanitario y laboral;

iii. Las instalaciones de los establecimientos en los que se efectúe la oferta servicios de Internet en locales públicos en edificios bajo régimen de propiedad horizontal destinados a vivienda de acuerdo a Ley de Régimen de Propiedad Horizontal de 1949;

ARTÍCULO 15.- (DE LAS INFRACCIONES).- Constituyen infracciones:

a) La apertura de establecimientos sin licencia de funcionamiento expedida por el Gobierno Municipal de la ciudad de La Paz;
b) La admisión de menores en edad escolar en los establecimientos destinados a esta actividad en horarios de clases;
c) La negativa de acceso o la obstaculización del ejercicio de las inspecciones o controles reglamentarios establecidos conforme al objeto y lo dispuesto en el presente Reglamento;
d) La venta de bebidas alcohólicas o estupefacientes.

ARTICULO 16. (DE LAS ACTIVIDADES). Las empresas o personas naturales que se dediquen la actividad del comercios de ofrecer servicios de Internet denominados Cibercafés sólo podrán ofrecer servicios de:

- Chat
- Navegación
- Comunicación
- Informaciones
- Correos Electrónicos
- Portales-sitio Wed
- Red de Juegos de toda índole
- Programas de mayor utilidad
- Escaneado (digitalización de textos e imágenes)
- Impresiones en acetato
- Transcripciones
- Impresiones

ARTÍCULO 17 (REQUISITOS ADMINISTRATIVOS Y / O TÉCNICOS). Las solicitudes deberán estar estipuladas expresamente para los comercios de Internet para el buen desarrollo de esta actividad que serán los siguientes:

- Llenado de formularios valorados respectivos con todos los datos genérales de ley del propietario y/o administrador.
- Presentar cartra notariada identificando al propietario o administrador con facultades de conocimiento técnico en la materia.
- Presentar certificados evacuados de las Instituciones pertinentes como ser: Dirección de Salud de la Honorable Alcaldía municipal; Policía Boliviana, Identificación, Dirección de Medio Ambiente de la repartición pertinente u otras instituciones.
- Adjuntar el informe pormenorizado de inspecciones realizada por el técnico de la Honorable Alcaldía Municipal al establecimiento dentro de la jurisdicción de la ciudad de La Paz.
- Croquis de la ubicación exacta del establecimiento dentro de la jurisdicción de la ciudad de La Paz.
- Asimismo, presentar un plano general de las ubicaciones de las máquinas en el establecimiento que podrán contener tres, cuatro, seis, y un máximo de ocho máquinas sin visualización entre las mismas de acuerdo al espacio de paso existente.
- Lineales, que podrán ser ubicadas paralelamente una tras de otra, contando detrás a seis maquinas, dejando los necesarios espacios de acceso.
- Contar con un Manual Básico para usuarios inexpertos que contenga esencialmente:

-Instrucciones de uso de Internet.

-Direcciones más frecuentes de sitios gubernamentales, informativos, educativos, de entrenamiento, etc.

-Direcciones de los motores de búsqueda.

- Pasos para crear y revisar correo electrónico.

ARTICULO 18 (DE ALS INFRACCIONES) Constituyen Infracciones:

a) la apertura de establecimientos sin licencia de funcionamiento expedida por el Gobierno Municipal de la ciudad de La Paz.
b) La admisión de menores en edad escolar en los establecimientos destinados a esta actividad en horarios de clases;
c) La negativa de acceso o la obstaculización del ejercicio de las inspecciones o controles reglamentarios establecidos conforme al objeto y lo dispuesto en el presente Reglamento.
d) La venta de bebidas alcohólicas o estupefacientes.
e) Música estridente que supere los decibeles permitidos por la Dirección de Saneamiento Ambiental y dirección de Salud.
f) Infringir La Ley del Medio Ambiente y su Reglamento en cuanto a la permisión de fumar tabaco.
g) El compartir en el mismo ambiente a usuarios que requieran servicios específicos y usuarios con servicios de juegos.
h) Que la instalación eléctrica esté a la intemperie.
i) Que no posean servicios de saneamiento básico.
j) Que los administradores o proñiietarios no presten servicios de consulta a usuarios que no tengan conocimiento de Internet.
k) Maquinaria que se encuentren en mal estado.
l) Establecimientos que no cuenten con conexiones eléctrica supervisadas por personal técnico para no tener problema más adelante.
m) Que no cuenten con un botiquín de emergencias para cualquier eventualidad
n) Establecimiento que no cuente con seguro.
o) Local que no contenga implementos de seguridad para cualquier circunstancia natural o error humano.
p) Además de los mencionado precedente en el artículo de requisitos, que no se dé cumplimiento a los mismos.

DISPOSICIONES FINALES

Se abrogan todas las ordenanzas y resoluciones municipales, así como reglamentaciones municipales, así como reglamentaciones internas, contrarias a los fines del presente Reglamento.

Se delega al H.C.M. a través de sus comisiones respectivas el estudio de factibilidad de creación de una Zona Rosa en la ciudad de La Paz.

BOLETA DE OBSERVACIÓN

I. DATOS GENERALES

1. Nombre del cibercafé: _____
2. Dirección: _____
3. Fecha de inicio de actividades: _____
4. Número de equipos: _____
5. Servicios ofrecidos
   a) Navegación en Internet [___]
   b) Diseño de páginas Web [___]
   c) Creación de dominios [___]
   d) Cursos particulares de Internet [___]
   e) Correo de voz [___]
   f) Búsqueda de información [___]
   g) Transcripción e impresión de documentos [___]
   h) Digitalización de imágenes y texto (escáner) [__]
   i) Otros, especificar: _____
      _____

II. CONDICIONES EN QUE OFRECE SUS SERVICIOS EL LOCAL

1. Iluminación
   a) Alta [__]
   b) Media [__]
   c) Baja [__]
2. Distribución de los equipos (proximidad entre unos y otros)
   a) Distancia óptima [__]
   b) Distancia media [__]
   c) Distancia inadecuada [__]
3. Limpieza del local
   a) Limpio [__]
   b) Descuidado [__]
   c) Desaseado [__]
4. ¿Cuenta el local con servicio sanitario?

   a) Sí [__] b) No [__]

5. Condiciones de los equipos de computación

5.1 Hardware

5.1.1 Teclado

a) En buen estado (nuevo) [__]
b) En estado aceptable (operable) [__]
c) En malas condiciones (con teclas ilegibles) [__]

5.1.2 Ratón (mouse)

a) En buen estado (nuevo) [__]
b) En estado aceptable (operable) [__]
c) En malas condiciones (rotor defectuoso) [__]

5.1.3 Monitor

a) En buen estado [__]
b) En malas condiciones [__]

5.2 Software

5.2.1 Sistema operativo

a) Teclado configurado en inglés [__]
b) Teclado configurado en español [__]
c) Accesibilidad a los iconos más importantes [__]
d) Ingreso rápido a Internet [__]
e) Ingreso lento a Internet [__]

5.2.2 Programas de aplicación

a) Word [__]
b) Excel [__]
c) Power Point [__]
d) Utilitarios [__]

6. Elementos nocivos

6.1 Música en volumen alto

a) Sí [__] b) No [__]

6.2 Alto tráfico peatonal y vehicular en las proximidades

a) Sí [__] b) No [__]

6.3 Personas que fuman cerca sin que nadie diga nada

a) Sí [__] b) No [__]

BOLETA DE ENCUESTA PARA LOS USUARIOS

I. DATOS GENERALES

Por favor, lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas

1. Local en que se efectúa la encuesta.

   Dirección: _____

2. Sexo del (la) informante

   a) M [__] b) F [__]

3. Edad: _____

4. ¿Hace cuánto tiempo utiliza Internet?

   R. _____

5. ¿Dónde aprendió a navegar en Internet?
   a) Por cuenta propia [__]
   b) Con ayuda de un conocido [__]
   c) En un instituto [__]
   d) En cursos particulares [__]
   e) En los cibercafés [__]
   f) Otros, especificar: _____

6. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de Internet?
   a) 1 - 2 veces mes [__]
   b) 3 - 4 veces mes [__]
   c) 1 - 2 veces semana [__]
   d) Día por medio [__]
   e) A diario [__]

7. ¿Dónde acude normalmente a navegar en Internet?
   a) Frecuento este local [__]
   b) Mi local preferido es otro [__]
   c) Acudo a varios locales [__]

II. SOBRE LA ATENCIÓN EN EL CIBERCAFÉ

1. ¿Cómo encuentra el estado general de los equipos en este local?
   a) Bueno [__]
   b) Aceptable [__]
   c) Malo [__]

2. Respecto a la velocidad en las operaciones, ¿usted cree que éstas son...
   a) Rápidas [__]

b) Aceptables [__]

c) Lentas [__]

3. Con la distancia actual entre equipos de computación, ¿cree que el usuario más próximo tenga posibilidades de ver el contenido de la pantalla en que usted trabaja?

a) Sí [__] b) No [__]

4. Por el precio que usted paga en este local, ¿qué otros servicios además de los ofrecidos aquí le gustaría encontrar?

a) Ninguno más [__]
b) Diseño de páginas Web [___]
c) Creación de dominios [___]
d) Cursos particulares de Internet [___]
e) Correo de voz [___]
f) Búsqueda de información [___]
g) Transcripción e impresión de documentos [___]
h) Digitalización de imágenes y texto (escáner) [__]
i) Otros, especificar: _____
_____

5. ¿Cómo valora la oferta de programas informáticos en este local?

a) Es aceptable [___]
b) Es deficiente [___]
c) Necesito otros programas [___]

6. ¿Qué piensa de la iluminación del local?

a) Buena [__]
b) Aceptable [__]
c) Mala [__]

7. ¿Qué piensa de la limpieza del local?

a) Buena [__]
b) Aceptable [__]
c) Mala [__]

8. ¿Usted cree que el gobierno municipal debe regular la provisión de servicios de Internet en los locales públicos dedicados a esta actividad?

a) Sí [__] b) No [__]

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN……1
Presentación general…… 1
Delimitación del Tema de la Tesis ……...3
Delimitación temática……...3
Delimitación temporal……..…3
Marco teórico – referencial…….… 3
Descripción de capítulos…….…..3
CAPITULO I. RPOCESO METODOLOGICO…….……..5
1.2 Planteamiento del problema……....5
1.3 Problematización…….…6
1.2.1. Pregunta General…….…7
1.2.2. Preguntas especificas…….…..7
1.3. Justificación del estudio…….……7
1.4. Objetivos……8
1.4.1. General……8
1.4.2. Objetivos Específicos…… 8
1.5. Hipótesis…….…9
1.5.1. Variables…….…..9
1.5.1.1. independientes……9
1.5.1.2.intermedia…….…...9
1.5.1.3Dependiente…….…9
1.5.2. Nexo lógico…….……..9
1.6 Métodos, Técnicas, instrumentos y procedimiento…….…….9
1.6.1. Métodos Generales……9
1.6.1.1. Método deductivo……..9
1.6.1.2. Método inductivo…… 9
1.6.1.3.Método analítico – sintético…….…..9
1.6.2.. Métodos específicos……..…10
1.6.2.1 Métodos de la construcción de las instituciones…….….10
1.6.2.2 Método lógico-jurídico……..…10

1.6.3.Técnicas……..…..10
1.6.3.1 Observaciones…….…..10

1.6.3.2 Encuesta personal……..10
1.6.3.3 Observación documental…….……..10
1.7 Dificultades…….....10
CAPÍTULO II ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL…..…12
2.1 Informática: orígenes y características…….12
2.1.1. Síntesis histórica……12
2.1.2. Componentes de la computadora……...14
2.1.2.1. A nivel operacional…….…15
2.1.2.2. A nivel estructural……...15
2.1.3. La Red Internet……..17
2.1.4. Redes cerradas……...18
2.1.5. Redes abiertas……19
2.1.6. Síntesis de la evolución de Internet…… …….20
2.1.7.Convergencia de la Informática y las telecomunicaciones:"la telemática"21
2.1.8. Formas de comunicación a través de Internet…… ….24
2.1.8.1 Internet Relay Chat (Charla Interactiva Internet)…… ...24
2.1.8.2 El correo Electrónico…….24
2.1.8.3 El Anonimato……...….25
2.2 Visión panorámica de los Cibercafés en America Latina…….…..26
2.3 Internet en Bolivia……...….28
2.4 Internet en La Paz……..……...32
2.5 Nociones básicas de Derecho Informático……37
2.6 Doctrina básicas de Derecho Municipal……40
2.6.1 Municipio: definición y normativa boliviana……40
CAPITULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS……..44
3.1 Datos generales de Internet en la ciudad de La Paz……..44
3.1.1 Informática general de los Cibercafés en la ciudad de La Paz……44
3.1.2 Servicios ofrecidos……..46

3.1.3 Condiciones ñeque ofrece sus servicios el Local……47
3.1.4 Condiciones de los equipos de computación……..52
3.1.4.1 Hardware…….52
3.1.4.2 Software……...54
3.2 Percepción de los aularios sobre el servicio…….59
3.2.1 Edad y Sexo…….……...59
3.2.2 Experiencia en el manejo de Internet…….…….60
3.2.3 Identificación de los principales problemas con los que tropieza el usuario Común…….……63
CAPÍTULO IV. BASES JURIDICAS PARA LA FORMULACIÓN DE UNA PROPUESTA DE REGLAMENTACIÓN DE LOS CIBERCAFÉS EN LA CIUDAD DE LAPAZ ……..…...69
4.1 La protección al derecho a la intimidad en la legislación Boliviana……..…69
4.1.1 Constitución Políticas del Estado…….69
4.1.2 Ley de Telecomunicaciones…… ……69
4.1.3 Código Penal…… ……...70
4.1.4 Código Civil…… …….70
4.1.5 La protección de los derechos de la Intimidad en el contexto Internacional…… …….70
4.1.5.1 Convención Americana sobre Derechos Humanos……70
4.1.5.2 La Declaración Universal de los Derechos Humanos……70
4.1.5.3 La Declaración Americana de los derechos deberes del hombre……...70
4.2 Dificultades Técnicas…….71
4.3 Dificultades jurídicas……..71
4.4 Derechos vulnerados……..72
4.4.1 Derecho de Seguridad…….72
4.4.2 Derecho de Comodidad……...73
4.4.3 Derecho de intimidad……..73
4.4.4 Derecho de Orientación……..75
4.4.5 Habeas Data…… …..75
4.4.5.1 Objeto…… ……..77

4.4.5.2 Contenido…… ……77
4.5 Seguridad jurídica…… ……..77
CONCLUSICIONES Y RECOMENDACIONES…… ……79
Conclusiones……79
Recomendaciones…… …..82
BIBLIOGRAFIA……85
Anexos