



UNIVERSIDAD DE CHILE

INSTITUTO DE LA
COMUNICACIÓN E IMAGEN
ICEI

Buen trato en **entornos virtuales**



Orientaciones
para las clases
en línea

**Documento elaborado
por Comisión triestamental ad hoc:**

Representantes de estudiantes:

Simone Da Silva
Ignacio Oliva

Funcionarias y funcionarios:

Leyla Hauva
Osvaldo Rivas

Académicas y académicos:

María Cecilia Bravo
Lionel Brossi
Ana María Castillo
Coti Donoso
Jorge Iturriaga
Carolina Muñoz
Claudio Salinas
Andrea Valdivia

Edición, diseño y diagramación:

Dirección de Extensión y Comunicaciones
Joan Alegría

Santiago, Marzo 2021.

Índice

1 Presentación

2 Qué se entiende por Buen Trato

- Elementos del buen trato

3 Recomendaciones para una buena convivencia en clases virtuales

4 Vulneración de derechos en entornos virtuales

- Ciberacoso


- Derechos fundamentales resguardados por la Constitución política (u otros marcos legales) que deben ser asegurados en la convivencia virtual



1 Presentación

La Universidad de Chile tiene dentro de sus principios orientadores el respeto irrestricto y la promoción de los derechos humanos en todas sus dimensiones, la libertad de pensamiento y expresión, el pluralismo, y la participación de sus integrantes en la vida institucional. La educación es concebida como un bien público y un derecho social fundamental que contribuye al desarrollo individual y colectivo. En este marco, la Universidad se plantea como propósito la formación de personas con sentido ético, cívico y de solidaridad social, con una docencia que promueve la actitud reflexiva, dialogante y crítica. Esto, según lo indicado en el artículo 4° de la misión y visión de la Universidad.

El Instituto de la Comunicación e Imagen -en su pregrado y posgrado- forma a profesionales e investigadores en periodismo, cine y televisión, y comunicaciones con un fuerte compromiso social, conscientes del impacto que tienen las diversas formas de interacción en las relaciones sociales y en las ciudadanas y ciudadanos. El comportamiento ético, el respeto de los derechos humanos, la dignidad de las personas, el rescate de la memoria, junto a los valores de la democracia y la participación están en la base de su quehacer.



Uno de los fundamentos de la formación del ICEI es el tratamiento ético de la información, el establecimiento de los hechos y la responsabilidad social que implica la difusión y tratamiento de contenidos. Este énfasis ha cobrado aún mayor vigencia con la emergencia de las redes sociales y el fenómeno de la desinformación.

A partir del año 2020, producto de la pandemia mundial por COVID19, hemos vivido considerables cambios en los modos de trabajar y estudiar, donde las interacciones diarias están mediadas a través de las tecnologías digitales. En dicho contexto de virtualización obligatoria, tuvimos que adaptar nuestras rutinas, expectativas y estrategias de enseñanza y aprendizaje sobre la marcha. Malestar, incertidumbre y muchas interrogantes se instalaron: ¿Cómo conducir nuestras clases cuando no tengo certeza de qué les está pasando a nuestros estudiantes, cuando no puedo verlos ni verlas?, ¿Cómo participar e interactuar con compañeros, compañeras, docentes y estudiantes, cuando a muchos de ellos no he conocido antes?, ¿Qué significa el respeto en el aula y en las reuniones virtuales?, ¿Cómo facilitar la inclusión en este contexto?, ¿Cómo seguir cultivando una comunidad donde la dignidad, el respeto y la libertad de las personas sea el eje central de nuestros vínculos?, ¿Cómo actuar frente a una situación de acoso, violencia de género y/o discriminación en el contexto de relaciones virtuales?

Este documento, que hemos titulado “Buen trato en entornos virtuales: Orientaciones para las clases en línea”, tiene como propósito aportar en los desafíos de convivencia que enfrentamos docentes y estudiantes durante la educación remota. Se trata, en definitiva, de establecer un marco de acuerdo de cómo

entender el respeto en las interacciones virtuales y promover el buen trato y el aprendizaje para todas y todos.

Si bien las orientaciones están centradas en las clases en línea, varios de los contenidos de este documento pueden ser útiles para otras situaciones de comunicación en entornos virtuales que viven los integrantes de la Comunidad ICEI.

La elaboración de este documento ha sido responsabilidad de una Comisión triestamental en la que han participado 13 personas, representantes del cuerpo académico, de estudiantes y de funcionarios y funcionarias, además de integrantes del equipo directivo y académicos y académicas expertas en el área. Esperamos con esto contribuir a mejorar la experiencia y los aprendizajes de toda la comunidad de nuestro Instituto.



2

Qué se entiende por Buen Trato¹


El Buen Trato se entiende como la construcción de relaciones interpersonales basadas en el respeto, el reconocimiento y la valoración hacia la dignidad de un/a otro/a, donde también se releva la diversidad, la igualdad como derecho y no discriminación y se favorece el diálogo y la comunicación efectiva. Es un derecho transversal de todas las personas, independiente de su rol, cargo, función, sexo, nacionalidad, creencia religiosa u otra categoría diferenciadora.

1 [Ver fuentes consultadas al final del documento.](#)







Elementos del Buen trato




1 Reconocimiento: implica ser consciente de similitudes y diferencias con otro/a, sin que ello afecte la valoración.




2 Respeto: cada persona que integra la comunidad merece un trato deferente, con un lenguaje verbal y no verbal adecuado, independiente del rol que cumpla.



3 Dignidad: valor inherente al ser humano. Toda persona merece que se le reconozca, respete su autonomía, su individualidad, ser tratados en igualdad y gozar de derechos fundamentales.



4 Diversidad /inclusión: la pluralidad presente en la comunidad es un factor que enriquece la convivencia y las relaciones. Para ello, es importante respetar nuestras diferencias: culturales, de creencias, políticas, de intereses, entre otras, además de promover el acceso y la participación a las diferentes instancias de la comunidad.



5 Diálogo: el Buen Trato promueve que cualquier diferencia pueda solucionarse a través del diálogo como primera instancia en un marco de respeto.



6 Prudencia: este valor se relaciona con poder establecer los límites propios y respetar los ajenos para resguardar los espacios personales y privados del espacio académico y/o laboral.



7 Igualdad y No discriminación: toda persona tiene derecho a un trato igualitario y respetuoso, independiente de su género, origen social, situación de discapacidad o cualquier otra condición.



8 Formalidad: la manera en cómo nos relacionamos también importa, por lo tanto, es relevante resguardar un trato formal. Esto es: respetar horarios para la comunicación y desarrollo de actividades, utilizar canales adecuados de comunicación, uso de lenguaje apropiado, escucha activa y respetuosa.



9 Empatía: es la capacidad de escucha activa, la comprensión y el apoyo emocional. Supone tomar perspectiva de las emociones de los demás y evitar los prejuicios.



10 Solidaridad: el buen trato requiere de relaciones que se sustenten en el apoyo mutuo y colaboración en la construcción del espacio colectivo.

3

Recomendaciones para una buena convivencia en clases virtuales

● Acuerdo previo de normas de convivencia

El marco de trabajo en clases no debe considerar sólo aspectos académicos tales como evaluaciones y metodologías. Es necesario establecer con claridad cómo se relacionarán docentes y estudiantes, cuáles serán las vías de comunicación y cómo se abordarán problemas en la convivencia. Se recomienda a docentes y estudiantes destinar tiempo a comienzos del curso o sesión para acordar estos aspectos y que el encuadre sea conocido por todo el grupo curso.

● Identificación clara

El aula virtual es un espacio de educación formal. Es importante identificarse acorde al rol o a la acción a realizar. Usar nuestro nombre registral o aquel con el que nos identificamos, y que a su vez permita identificarnos claramente, es una muestra de consideración y respeto en dicho entorno. Si estamos en clases es importante que compañeros, compañeras, ayudantes y docentes podamos saber quién es la persona que emite una opinión, así como también poder llamar por su nombre registral o social -según corresponda- a quién está hablando. El uso de seudónimos o nombres falsos puede resultar incómodo o inseguro para las y los participantes pues no tendrán claridad con quién se está interactuando. En esta misma línea, el uso de la cámara encendida –cuando se está en condiciones de tenerla- es otro elemento que ayuda a la identificación de quienes participan en una sesión virtual, además de promover la confianza y empatía en la interacción y una mejor comunicación interpersonal.

● **Respeto de la intimidad personal y de compañeros, compañeras y docentes.**

Si bien para la mayoría de las interacciones educativas es deseable poder ver a la otra persona a través de la pantalla, es importante el respeto de la decisión de quienes no pueden o decidan no mostrarse en cámara. Por otra parte, en el uso de la cámara encendida, se recomienda proteger el espacio privado cuidando lo que se muestra del entorno o utilizando fondos virtuales de pantalla adecuados al contexto de clase.

Por último, se debe evitar hacer comentarios sobre aspectos físicos de estudiantes o docentes que tengan habilitada su cámara, o sobre los espacios donde estén situados.

● **Uso de un lenguaje apropiado**

Discrepancias y diferencias de opinión son parte de cualquier interacción y resultan constructivas en toda experiencia de aprendizaje. Ahora bien, es fundamental expresar los argumentos, ideas, posturas y propuestas de manera respetuosa, evitando la descalificación de otros puntos de vista. En caso de que ocurra una situación de conflicto y molestia, se debe asegurar el uso de un lenguaje apropiado carente de agresividad.

● **Escucha activa y participación**

El dinamismo de una clase es responsabilidad de todas y todos. Es importante escuchar atentamente y manifestar interés y participación en las clases en línea, porque además de promover la empatía, fomenta la construcción de un entorno de aprendizaje activo. El encuentro virtual y el hecho de que algún participante decida, o no pueda encender su cámara, restringe las posibilidades de mantener una adecuada interacción y modifica las condiciones de una comunicación de calidad, tal como la tendríamos en la presencialidad. Si por alguna razón no se puede mostrar el rostro o entorno, se recomienda anticipar e informar esta situación a la clase a través del chat, y mantener la interacción a través de ese medio o del audio.

● Evitar comentarios y ejemplos discriminatorios u ofensivos

Es esencial el respeto a la diversidad y las diferencias que enriquecen a nuestra comunidad universitaria. Los intercambios en el aula virtual deben estar exentos de opiniones o comentarios que denosten o sean ofensivos para otros u otras por razones de identidad de género, etnia, religión, clase social, opinión política, nacionalidad o aspecto físico. Este es otro de los aspectos clave para una interacción educativa sostenida en el respeto mutuo, la empatía y la confianza.

● Uso de un lenguaje inclusivo y no sexista

Se recomienda el uso de expresiones que incluyan y visibilicen tanto a hombres, mujeres como a todas las identidades que integran nuestra comunidad universitaria, evitando reforzar estereotipos de género. Por ejemplo, en vez de decir “director de carrera”, hablar de “la dirección”; o en vez de decir “los que participan en esta clase”, usar una denominación más inclusiva como “quienes participan de esta clase”.

● Uso responsable del sistema de chat y otras herramientas participativas de la plataforma

El uso del chat u otras herramientas tales como polls, pizarra en línea o similares, debe ser cuidadoso en cuanto a la calidad de las intervenciones. Por ejemplo, se sugiere no abusar de abreviaturas y/o emojis, pues no todas las personas y generaciones los usan o entienden, así como poner atención en el uso de mayúsculas pues su interpretación puede ser distinta entre los y las participantes de la clase. Además, se debe asegurar el trato respetuoso hacia compañeros, compañeras, docentes y estudiantes y evitar comentarios de carácter personal sobre otras personas.

Uso y divulgación autorizada de imágenes o material audiovisual u otros contenidos de clases únicamente con fines académicos y con su debida autorización

Las imágenes, fotografías y respaldos de las clases deben ser utilizados para los fines académicos asignados. Difundir estos materiales por redes sociales u otras vías constituye una falta al Reglamento de Estudiantes de nuestra Universidad, además de infringir, según sea el caso, la Ley de Propiedad Intelectual. La distorsión del objetivo para el que fueron creados dichos contenidos, puede ocasionar a su vez malos ratos, dolor y afección a la honra y la dignidad de algunas personas, además de generar un ambiente en que las sospechas primen por sobre las confianzas tan necesarias en distintos espacios, pero sobre todo, en los académicos.

Nadie está autorizado a publicar, distribuir o poner a disposición de cualquier otra forma grabaciones de clases u otras actividades académicas del ICEI, sin autorización explícita de quien realice dicha actividad.

Uso de vías formales de comunicación

Para informar cualquier situación académica se deben usar los canales de comunicación oficiales del Instituto (correo institucional y aula virtual), refiriéndolos a quienes corresponda, respetando horarios y tiempos de respuesta adecuados. Se sugiere evitar el uso de redes sociales personales para establecer comunicación entre docentes y estudiantes.

Canales formales para denunciar situaciones que atenten contra la dignidad de las personas y la convivencia universitaria

La Universidad cuenta con una Política para prevenir el acoso sexual, y el Instituto además, a través de la Dirección de Género, Diversidades e Inclusión (DGD), cuenta con protocolos que enmarcan la convivencia democrática en nuestro espacio. Ante cualquier duda o consulta contactar a la DGD o a la Dirección de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios (DAEC) del Instituto.



4

Vulneración de derechos en Entornos Virtuales

Las acciones contrarias al buen trato que atentan contra la dignidad de las personas pueden ser concebidas como formas de violencia en línea y vulneración de derechos, con posibles consecuencias jurídicas o disciplinarias para quienes las cometen. Los principios que resguardan estos derechos están contenidos en la Constitución Política chilena, leyes, reglamentos y normativas vigentes.

En este contexto, es necesario precisar una serie de aspectos que permitan distinguir y establecer las implicancias en situaciones donde se vulneren derechos en una clase en línea.

Ciberacoso²

El ciberacoso es un tipo de violencia en línea, que se ejerce y practica a través de cualquier dispositivo al que estemos contactados, y que puede involucrar a diversos miembros de la comunidad universitaria. Supone una acción llevada a cabo con el propósito de dañar a otra persona, estableciendo una relación de desigualdad y siendo persistente en el tiempo. Se considera ciberacoso acciones tales como: compartir, enviar o publicar contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona; compartir, enviar o publicar contenido con información personal o privada de otra persona, provocando humillación o vergüenza a otro.

Si bien la libertad de expresión se establece como un derecho fundamental, es importante recordar que esta no puede traspasar el derecho a la dignidad de las personas. En ese sentido, los discursos de odio, las amenazas y las calumnias no son amparadas por la libertad de expresión. De la misma manera, el negacionismo de la violación a los derechos humanos es considerado una incitación al odio.

2 Para más información:

<https://www.uchile.cl/noticias/161891/las-claves-para-entender-y-enfrentar-el-ciberacoso>; <https://www.uchile.cl/noticias/169892/sicologa-fernanda-nunez-elabora-video-sobre-ciberacoso>

<https://espanol.stopbullying.gov/>



Las siguientes situaciones **pueden calificarse como ciberacoso:**

Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima con el fin de dañar su reputación de diversas formas.

Publicar en alguna red social contenidos personales ofensivos, sexuales u otros para intimidar o extorsionar a la víctima.

Usurpar contraseñas para cambiarlas o leer los mensajes, vulnerando la intimidad de otra persona (delito)

Robo de fotos, videos, audios, datos personales, tarjetas de crédito, contraseñas, archivos, contactos, etc. para usarlos contra su propietario/a (delito)

Hacer circular rumores de la víctima en redes sociales para su desprestigio

Publicar fotografías, retocadas o no, en las redes con el objetivo de menoscabar, herir o asustar a la víctima.

Amenazar o acechar a las víctimas, de cualquier forma, en redes sociales.

Grabar o capturar imágenes de profesores/as y/o pares sin su consentimiento y difundirlas por redes sociales con la finalidad de burlarse o menoscabar la dignidad de la persona.

Derechos fundamentales contenidos en normativas chilenas que debemos proteger en las clases en línea

Constitución Política de la República:

1. Derecho a la vida y a la integridad (Art. 19 n°1):

“El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”.

2. Derecho a la vida privada y honra (Art. 19 n°4):

“El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y, asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”

3. Libertad de conciencia (Art. 19 n°6):

“La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público”.

4. Libertad de enseñanza (Art. 19 n°11):

“La libertad de enseñanza incluye el derecho de abrir, organizar y mantener establecimientos educacionales. La libertad de enseñanza no tiene otras limitaciones que las impuestas por la moral, las buenas costumbres, el orden público y la seguridad nacional (...)”

5. Libertad de expresión (Art. 19 n°12):

“La libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, en conformidad a la ley, la que deberá ser de quórum calificado”.

Algunas de las conductas descritas más arriba como ejemplos de la vulneración de derechos en entornos virtuales pueden ser constitutivas de delito según la normativa penal vigente:

1. Alteración de datos (Art. 3 Ley 19.223), con una pena que va desde los 541 días hasta los 3 años de privación de libertad: “El que maliciosamente altere, dañe o destruya los datos contenidos en un sistema de tratamiento de información (...)”.

2. Difusión de datos (Art. 4 Ley 19.223), con una pena que va desde los 541 días hasta los 4 años de privación de libertad: “El que maliciosamente revele o difunda los datos contenidos en un sistema de información (...)”

3. Amenazas (Art. 296 Código Penal), con una pena que va desde los 61 días hasta los 5 años

de privación de libertad: “El que amenazare seriamente a otro con causar a él mismo o a su familia, en su persona, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho (...) Cuando las amenazas se hicieren por escrito o por medio de emisario, éstas se estimarán como circunstancias agravantes”.

4. El Art. 297 Código Penal también sanciona con una pena que va desde los 61 días hasta los 3 años de privación de libertad: “Las amenazas de un mal que no constituya delito hechas en la forma expresada en los números 1° o 2° del artículo anterior (...)”. Las amenazas extorsivas pueden tener una pena mayor, pues la extorsión funciona como agravante.

5. Vulneración a la intimidad (Art. 161 A Código Penal) con una pena que va desde los 61 días de privación de libertad hasta los 5 años, sumado a una multa que va desde las 50 UTM a las 500 UTM: “(...) al que, en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público, sin autorización del afectado y por cualquier medio, capte, intercepte, grabe o reproduzca conversaciones o comunicaciones de carácter privado; sustraiga, fotografíe, fotocopie o reproduzca documentos o instrumentos de carácter privado; o capte, grabe, filme o fotografíe imágenes o hechos de carácter privado que se produzcan, realicen, ocurran o existan en recintos particulares o lugares que no sean de libre acceso al público. Igual pena se aplicará a quien difunda las conversaciones, comunicaciones, documentos, instrumentos, imágenes y hechos a que se refiere el inciso anterior (...)”

6. Calumnias (Art. 412 Código Penal), sancionadas con penas que van desde los 61 días a los 3 años de privación de libertad y multas que van desde las 11 UTM hasta las 20 UTM: “Es calumnia la imputación de un delito determinado pero falso y que pueda actualmente perseguirse de oficio”.

Fuentes consultadas:

www.buentrato.cl

[Las claves para entender y enfrentar el ciberacoso](#), (13 de marzo 2020) Noticias, Universidad de Chile.

[Manual de buen trato en entornos virtuales](#), 2020, Universidad Austral de Chile.

[Manual de buen trato para una sana convivencia](#), 2020, Universidad Arturo Prat.

Netiquette Guidelines [Guía de comportamiento o etiqueta en línea], Departamento de educación continua de la Universidad de Oxford.

[Netiquette Guide](#) [Guía de comportamiento o etiqueta en línea], Universidad Estatal de Washington.

[Política de convivencia de la Facultad de Educación y Humanidades](#), Universidad del Bío-Bío.

[Protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación arbitraria 2019](#), Universidad de Chile.

[Recomendaciones éticas para participar de las clases online, trabajos y protección de la propiedad intelectual](#). Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad de Chile.



UNIVERSIDAD DE CHILE

INSTITUTO DE LA
COMUNICACIÓN E IMAGEN

ICEI

Buen trato en **entornos virtuales**

Orientaciones
para las clases
en línea